

## 「サービスマーケティングを振り返って」

社会福祉学部社会福祉学科 2年 高野 光

活動先：NPO 法人 りんりん

クラス：松下 典子 先生

ゼミが決まった当初、“サービスマーケティング”というもののイメージがつかず、何も知らない状態であった。NPO という組織の仕組みや現状についても曖昧で、不安ではあった半面どんな活動ができるのだろうか、という期待もあった。ゼミがまだ始まっていない春休みに、NPO バスツアーが行われた。この体験が NPO について興味を持つきっかけとなり、NPO の現場を見る初めての経験となった。今回の活動先となった特定非営利法人りんりんは、バスツアーで訪問させてもらい、高齢者と子どもと住民が同じ場所で活動していて、それが地域にどのように関わり、連携をしているかということを知りたいと思い活動を希望した。

サービスマーケティングの活動を通して自分の中には、達成感が生まれたが、活動を通して行った、計画と実践と振り返りをすることがすごく大切であったことに気がついた。事前学習や学生企画の計画は、活動の直前になってから、あわてて準備を行ったり計画をたてなおすことが多く、もっとスムーズに計画することで企画の質はあげられたのではないかと考えた。結果、高齢者が利用しておられるデイサービスで風船バレーと、かるたの企画を行った。企画当日は、活動先の方の協力もあって、企画をスムーズに行うことができ、利用者の方にも、「普段あまりやらないことをすると気持ちがいい」「またやりたい」などの好評をいただき喜んでもらえたことにすごく充実感を感じた。計画をさらにしっかりやっていたらもっと利用者の方にも喜んでいただけたのではないかと考えた。また計画には学生の協力体制の不足も理由としてあり、グループワークでの話し合いをしっかりすることが大切であることに活動を通して気がついた。高齢者にとってデイサービスに通うことはすごく楽しみになっていることを利用者の方々には言っておられたが、私たち学生が活動に行ったことで、利用者の方がいつもとはまた違う表情をしていた、ということ施設の職員の方にも言ってもらって、専門的なことは何もできない学生の私たちでも、相手に力を与えることができたし、逆に自分自身にも力をもらった。私の家族にも祖父母はいるが、それとはまた違い、初めて会う高齢者に対してどうすれば気軽に話せるようになるのか、頼ってもらえるかなどの不安があった。活動の前までは、正直、自分から話をしたり、動かないでいても、利用者の方からきてくれるという考えが少しあったが、活動が始まり、利用者の方が気持ちよく帰ってもらえるように、“何か自分を変えていかなければ”と笑顔で接することを心がけることができた。

こうした小さいことでも相手との関係作りはできるということは、行動を通してこそ気づいた点であり、企画することなどを通してこれまでにない関係を作ることを実践して、

自分の考えが変わり、発展することで成長できたのだと思う。

地域住民と施設・利用者が1つになるためにNPOは大事な役割を果たしているのであるということを今回の活動を通して知ることができた。

りんりんでは、介護保険事業、障害福祉サービス事業、NPO自主事業、市の委託事業というように、様々な事業を行っている。

今回の活動では、デイサービス、学童保育、訪問居宅事業(昭和喫茶)に参加させていただいた。りんりんでは同じ敷地に学童保育、デイサービス、りんりん茶屋があるため、子どもと高齢者と地域住民がいつも顔を合わせることができる。活動中に感じたのだが、高齢者は子どもたちをみることで元気をもらっていたようにも見えた。また、りんりんでは、地域の中で、誰もが気軽に集まれる憩いの場として、すごくアットホームな雰囲気のりんりん茶屋という喫茶が解放されていたり、訪問介護事業(ホームヘルプ)を行い、個人のお宅へヘルパーが行くことで家事や介護などを行っている市民へのサービスがあった。また、特別養護老人ホーム 瑞光の里からの委託で開かれている昭和喫茶では、利用者の方が落ち着ける場所であり楽しみであるという存在になっていた。初めて会った方が、私をすごく必要としてくださり、数分の関わりではあったのだが、すごく役に立てたという思いがいっぱいであった。このような制度では担えないような事業でも、必要とされていることを、行動に移すことができることがNPOの最大の特徴であると感じた。

NPOができるまでには、もちろん時間もお金も人手も重要になってくるわけではあるが、1つの地域にたくさんのニーズがあり、その地域のニーズにあわせた活動ができる。変化する地域にとって必要な存在になっているのではないだろうか。知多地域はNPOが多く、半島のなかでもりんりんは発展していると言われているが、それもNPOが多いことも関係しているのだと思う。そして、地域の住民の協力がNPOを発展させていく必要不可欠なものであるのだと思う。NPOを成り立たせている職員のなかには、アルバイトとしてのボランティアもたくさんいたが、NPOにはこうしたボランティアのも重要な存在で、“職員”としてではなく、“地域住民”としてお互い様の視点であると感じた。

最後に、サービスラーニングの活動を通して、地域にとっていかに、NPOが重要であるかを学ぶことができた。NPOは福祉分野に限った団体ではないが、地域のニーズに答えることのできる重要な存在であり、今後もっとNPOの活動が人々の間で広まり、暮らしやすい地域にしていけると良いと思う。また、福祉分野の団体と施設(NPOも含めて)が一体となることに合わせて、住民一人ひとりが主体となった地域環境を作っていくことも今後のNPOや町づくりの課題であると考えます。