

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 林 成美

活動先：NPO 法人 あかり

ゼミ：松下 典子 先生

私はサービスマーケティングを通して、地域と NPO のつながりについて知ることができた。活動では、デイサービスを中心に高齢者、障害者、子どもなど多くの人と関わりを持つことができた。はじめは、NPO がどのような活動を行っていて、何のためにあるのか分からなかった。しかし地域に出て、福祉の学びを深めたいという気持ちは大きかった。事前学習が始まり、先生のお話や調べ学習で NPO についての知識が増えていく中で、どの団体にも共通することがあると感じた。NPO の現場は、地域で困っている人を支えたいという気持ちを抱えた仲間が集まり、地域に必要なだけないものを自らの力で生み出し、何も無いところからスタートして事業が展開されているということである。時代とともに事業を増やしていき、日々、試行錯誤しながら活動の幅を広げていることが分かった。

今回活動をさせていただいた「あかり」では、「困ったときはお互いさま」という言葉を大切にしており、安心して暮らせる社会をめざし、困っている家族への援助を行う活動団体である。あかりは、とてもアットホームのような空間で人のあたたかさがあり、地域の方の居場所になっていると感じた。職員の方は、利用者ひとりひとりの特性を把握しており、準備などでその人にできる役割を任せて



いた。例えば、お昼ごはんの支度をする時に、お皿におかずを盛り付ける人、お茶を入れる人などと分担して、利用者も一緒に手伝うのが当たり前のように行われていた。人からお願いされると責任感はあるものの任せられた喜びはとても大きいと思う。このように、できることを手伝ってもらうことで、自分はこの場所で必要とされていると実感でき、生きがいや楽しみにつながっていると感じた。

6日間の活動では、多世代交流をテーマに二つの企画を考え実行した。夏休み前から限られた時間の中で計画を進めていったため、事前準備が足りていなかったと感じることもあった。また、やりたいことを言葉にして伝える難しさを痛感したが、それでも諦めずに言葉にして思いを伝えていくことは大事だと学んだ。自分たちの中で思っているだけでは、当然相手には伝わらないし、もし言葉のニュアンス等で誤解を招いてしまっていたとしても、何度か話を積み重ねるうちに誤解に気付くことができると分かった。

一つ目の企画では、自然にあるものを利用して遊び道具を作れることを子どもたちに知

ってもらいたくて、竹で水でっぼう作りを行った。まず、竹という存在を知ってもらうために竹が出てくる童話を紙芝居で行い、その導入後に一緒に作っていった。予算と知識不足もあり、棒から布がとれたりして水が飛ぶ面白さをなかなか子どもたちに伝えることができなかったのが心残りに思う。しかし、ミニゲームでの的あてを行い、最後に楽しかった



という言葉が聞けたのはすごく嬉しかった。私たちの中では、準備不足であまり良くなかったと感じていたが、子どもたちの遊んでいる姿を見たら一から物を作って遊ぶことは新鮮で面白かったのかもしれないと考えることができた。また、利用者の方も水でっぼうを作って昔の懐かしさを味わいつつ、子どもたちの元気に遊ぶ姿を見て笑顔になって楽しんでおられたのでよかった。

二つ目の企画では、利用者の方と一緒に鬼まんじゅうを作り、食文化を通して交流した。お話しをする中で、私たちが「昔はどんなお菓子を食べていましたか？」と聞くと、「鬼まんじゅうをよく食べていたよ！」という声を多く伺った。そこで、昔ながらのもちもちの鬼まんじゅうと、現代風のふわふわの鬼まんじゅうを作り、お茶会を開いた。作っている段階で、「塩を入れると甘みが増して美味しくなるよ！」というアドバイスをもらい、私たちの考えにはなかった知恵を知ることができた。また、利用者同士で「混ぜるの変わるうか？」など、相手を気遣った言葉がけがあり、たすけあいが見られる場面があった。たすけあいは人間が生きていく中で大切なことだと感じた。



今回の企画では、もの作りを通しての交流を行い、そこにはたくさんの人の笑顔が溢れていた。子どもから高齢者までが一緒になって交流することは、難しかったけど、「あかり」に來れば地域の方とつながりが持て、笑顔になれる居場所であると発見することができた。その反面、もっと地域に「あかり」の活動内容を発信していく力が必要だと感じた。あかりを客観的にみたときに、活動している内容を知らない人、参加したいけどきっかけがつかめない人はまだ地域にいるのではないかと思った。また、NPOには、若者の参加があまりないように感じたため、口コミやホームページなどを通じて活動内容を「あかり」の外に伝えていくことが必要であると考えた。

企画を一から考えて実行することは決して簡単なことではないけれど、この過程を経験し、事前の準備の大切さ知ることができたことは自分の中でとても大きな学びになったと感じる。一年間サービスマーケティングの活動をしてきて、最初は戸惑いや不安もあったけど、振り返ってみると貴重な体験をさせていただき、やってよかったと思った。この学びを自分の糧に、これからもいろいろなことに挑戦して視野を広げていきたい。