

サービスマーケティングで学んだこと

社会福祉学部社会福祉学科 2年 鈴木 茉理佳

活動先：NPO 法人 はっぴいわん大府

ゼミ：松下 典子

サービスマーケティングで学んだことはたくさんあり、そのひとつひとつが貴重な経験になった。サービスマーケティングをするまであまり NPO 法人のことを理解していなかった。そのためこの活動においてもあまり積極的に行動ができなかった。しかし、事前学習や事前訪問などを通して少しずつ知っていくことができ、活動自体はとても楽しく行うことができた。

活動先の「はっぴいわん大府」は高齢者を主としていて、「いつ来てもいい、いつ帰ってもいい、もう一つの家」を目指して活動している NPO 法人である。“生きがいをもって楽しく生きたい”という市民のお手伝いをするということを行っている。



高齢者の方が主となっており、活動中の利用者は高齢者の方であった。食事の支度をしたり、折り鶴作成や、折り紙を一緒に作ったりしながらスタッフの方や、利用者の方とかかわらせていただいた。

活動中スタッフとしての立場からの活動が多くあまり利用者の方とかかわる機会がなかった。しかし、少ない時間でも一緒に折り紙をしたり、おしゃべりをしたりすることができ、その時間はとても楽しかった。スタッフの方のお手伝いとして昼食作りをしたが、その際も話しかけていただきたくさんの交流ができた。初めの方は緊張や知らない人が多くあまり積極的に話しかけることができなかったが、それは初めのほうだけでそれ以降は自分から話しかけたりすることができた。休憩時間もスタッフの方とおしゃべりをして楽しい時間だった。高齢者がメインだったためどのような感じになるのかあまり想像ができなかったが、利用者の方々は皆元気でとても笑顔が印象的な方が多いと感じた。

はっぴいわん大府は NPO 法人でも介護保険の事業はせずに活動を行っている。そのため参加、活動する人たちで運営費は賄っているため活動費は少なく、代表の方は貧乏だと言っていた。しかし、そんな中でも多くの工夫や努力がみられた。自分たちで畑をやったり、それを売ったりしながらなるべく最小限に出費を抑えられるようなことがたくさんあった。今までは、国や行政からのお金を使うのは当たり前なのではないかと思っていた。しかしこれからの時代はそうではなく、国や行政の力を借りずに市民活動を行っていくことが大切になるということに気付き、学んだ。このようなあまり大きくない団体では小さな努力や工夫が重要になると思った。また、このような団体だからこそスタッフと利用者の方が仲良くその間に境がなく、温かでわきあいあいとした雰囲気で行えるのではないかと感じた。

活動の中で自分たちの企画として、この団体が主催の講演会のポスターと団体のポスター作製を行った。団体自体のポスター作製は、スタッフの方と一緒に話ながら楽しく作成することができ、それも喜んでいただけた。一方で、講演会のポスター作製はとても難しくなかなか自分たちの思い通りには進まなかった。特に見出しとなるキャッチコピーはスタッフの方とも一緒に考えたが難航した作業になった。やっとのことで完成することができたときは達成感や、安心感があつた。今までポスターなどみても何も思わなかったが、このような作業をすると今までとは違う見方ができるようになった。この他にも、企画として簡単なゲームや、モノづくり、夏休みということもあり子どもたちをメインとしたことも計画していたが、日程や活動内容が折り合わず実行することができなかった。企画すること自体もとても労力のいる作業だったし、それを実行するのとても大変なのだと思つた。実行できたことはほんのわずかだったが、その達成感や大変さを、身をもって体験したことは今後の学びにとって役に立つ経験になった。

今後、はっぴいわん大府のように介護保険事業をせずに運営していくような団体が必要になってくるのではないかと思つた。はっぴいわんは地域において、施設を利用するまでにはいかない人や、ひとりでいたり、何か不自由を感じていたりする人が利用していた。もちろん生きがいを持ちたいとか、楽しみたいといった理由から来る人もいた。介護予防の段階にいる人たちにとっては、このような居場所が必要なのではないかこの活動中に感じた。それはこの団体の代表の方も言っていて、今後このような団体が増えることで地域の安心や活性化にもつながるし、国や行政に頼らずともやっていけるのではないかと思つた。これからの高齢社会ではこのような団体が活躍することで、うまくまわっていくと思つた。



このサービスマーケティングを通してさまざまな経験をさせていただいた。学んだことや感じたことがとても多い一週間だった。事前学習などでNPOについて学んだが、座学ではわからないようなこともわかり、実際に活動してわかることのほうがたくさんあると思つた。この活動中は本当に充実していたし、楽しかった。サービスマーケティングが始まるまでは正直ゆううつだな、とかあまり積極的になれずにいたが、始まって活動してみるとマイナスなことはほとんどなく、スタッフの方や利用者の方とのかかわりもためになることや、楽しいことばかりであった。今この団体は高齢者がメインになっているが、本来は高齢者だけではなく、子どもや母親も対象となっている。だから、今後はそのような人たちも一緒にかかわりが持てるような団体になればいいと思う。そして、このような団体が地域に増えることができたら良いと思う。それにはまだまだ時間がかかるということも、この活動で実感したので、まずはNPO法人がどのような団体で、何をしている団体なのかということも、少しでも多くの人に知ってもらえるような行動をしていきたいと思つた。この活動を通して学んだことを今後の学生生活や人生に活かしていけたらいいなと思う。