

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 飛田 みゆき

活動先：NPO 法人 はっぴいわん大府

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「市民活動」についての知識を得ることができたと思う。また地域の人たち同士の関わり方や行政機関との関わりについても知ることができた。今まで NPO 法人という組織、場所に訪問したことがなかったため、イメージとしては、地域の方が地域を活性化させるためにやりたいことができるというような感じであった。しかし、実際に一週間体験することによってイメージよりもさらに深くなったと思う。

最初に訪問する前は、資料や代表者さんしか知らなかったので「はっぴいわん大府」がどのような雰囲気のところなのか、スタッフさんの様子などがわからなかった。事前訪問させていただいたときは、とても明るい雰囲気です。利用者さんの描いた絵やボールペン画がかざってあり、利用者さんについてもっと知りたくなり、さらに「はっぴいわん大府」という場所がどのようなものかを知りたくなった。

はっぴいわん大府は、3か所に活動先があり、みどりの家、とまり木、はっぴいわん大府とがある。どれも昔ふうの一軒家や、集会所を再利用して居場所としている。足りないものはスタッフさんが協力してもらってきたり、古いものをまた補修したりしながら場をつくり活動している。はっぴいわん大府は、高齢者の方の通い場として、ぼけ防止や居場所づくりを行っているのだと感じた。いつ来てもいいし、いつ帰ってもよいので、自分が行きたいときに行き利用者さん同士でやりたいことをやっているというものである。さらに、食事・喫茶もあるため、一人暮らしの高齢者や昼間家族がいない人にとっては、便利なものであると感じた。また、はっぴい農園というものが、農園を作ることによって利用者さん、スタッフさん同士の交流や生きがいづくりを行っていると考えた。そして、何よりもはっぴいわん大府は、介護保険の事業はしていない市民活動であり、自分のことよりも相手のことや地域住民の方のことを考えたスタッフさんばかりである。



私がこの活動先を希望した理由は、地域交流がどのようなものかを知りたかったからである。どのようにして地域の人たちと関わっているのか詳しく知らなかったのを見てみたいと思った。もう一つは、3つの場所でどのような方法で居場所づくりを行っているのか、どのような気持ちでスタッフさんは活動しているのか、実際の活動で学びたいと思ったか

らである。また、介護保険を利用していない活動とはどのようなものがあり、どのようにして運営しているのかを知りたかったからである。

私たちが行った企画は、利用者の方と一緒に折り紙を行ったり、ご飯を食べたりした。スタッフさんとの関わりも多かったので一緒に食事を作ったり、ボールペン画を作成したりとあっという間の時間を過ごすことができた。また、はっぴいわん大府のポスターを作成したり、講演会のポスターを最初から作成するという取り組みを行った。テーマから考え、いろんな人が目にとまるようなポスターを考えるのはとても大変な作業だと思った。しかし、スタッフさんも協力してくれ、一緒にポスターを完成させることができとても良い経験になった。



私がこの活動を通して学んだことは、スタッフさん同士の助け合いを見ることができたことだ。お互いに言いたいことをいうことで共感したり、また新しい考え方や感じ方も変わってくるとスタッフさんは言っていた。また、専業主婦で暇な時間が増えたため、「他の人の力になりたいと思って始めた」という方も多くいて、この活動を始めて以前よりもいろんな人と話せるようになったと言っていて自分の居場所にもなっ

ているのだと感じた。また、スタッフさんも利用者さんも私たちを温かく迎えてくれたので、とても入りやすかったし、何よりも私たちと同じくらい元気で明るかった。また、3か所の活動先に行ったが、またそれぞれ雰囲気も違っており、地域の方がこの場所を生きがいの場所として利用しているのだと感じた。さらに、行政機関との関わりについても知ることができ、市民センターや市役所、社協などの団体とはっぴいわん大府とつながりをもっていることがわかった。さらに、以前スタッフさんとして利用していた人がまた、利用者さんとしてはっぴいわん大府を利用しているということを知り、この場がこれほど地域の人に大切な場所であることがわかった。スタッフさんとの関わりが多かったがもっと利用者の方との交流を積極的に行えばよかったと感じた。

これからのはっぴいわん大府の課題としては、介護保険事業を行っていないのでさまざまなことに挑戦するための①資金的限度がある②利用者の参加が高齢者ばかりである③、男性の利用者が少ないことである。また、今よりももっと④地域との関わりをつなげていく必要があると感じた。このようにすることによってさらに、さまざまな年齢層の交流もでき、スタッフさんも利用者さんも増加していくと思った。6日間という短い期間であったが、私たちがこの6日間で学んだことは数多く、人生観についても教えてもらい、これからの将来に向けても見直すことができた。だから、この経験を生かして自分の目標と組み合わせたいと感じた。