

## 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 堀 孝文

活動先：NPO 法人 絆

ゼミ：村上 徹也

### ① サービスラーニングを通しての自分の成長と気づき

私がサービスマーケティングを通して気づいたことは、二つある。一つ目は、施設全体を通して、雰囲気がとても良いということだ。私は、サービスマーケティング前とても緊張していて、施設に対して緊迫感ある場所だというイメージを持っていた。しかし、実際、活動先の絆さんに初めて訪問した時、快く受け入れてくださり、そのイメージはなくなった。お昼ごはんの際、さくさくの利用者（主に障害者さん）さんがデイサー



ビスの利用者さんと一緒にご飯を食べているのを見て、感激したのを覚えている。私は、最初、障害者と高齢者の利用スペースは完全に分けているのだとばかり思っていたが、絆さんではそういうことがなく、そういう考えだった自分が恥ずかしくなった。また、職員さん同士も仲が良く、全体を通して温かい空間だった。そこには、本当に強い信頼関係があるのだと感じた。だからこそ、初めてきた私たちにもあのように優しく接してくれたのだと思う。やはり信頼関係を気づくことは、とても大事なことだと気づいた。

二つ目に気づいたことは、コミュニケーション能力の大切さだ。デイサービスなどの体験を通して、高齢者や障害者などの利用者の方々と会話をするには、簡単なことばかりではないということに気づかされた。ゲームのお手伝いをさせてもらった時に、うまく説明することができず、丁寧な言葉遣いや、分かりやすい言葉遣いを選んでいくべきだと感じた。また、利用者の方々だけでなく職員さんとも会話をする機会が多々あった。その中で私が感じ取ったことは、積極性を身につけるべきだということだった。今回のサービスマーケティングでは、職員の方々と常に話し合いをし、そこで決まったことを自分たちなりに解釈していかなければならなかった。そのため、積極的に会話に参加しなければ、あっという間に取り残されることがあった。あと一歩、積極的に会話に参加していれば、自分の中での理解も深まるし、話し合いももっと活発になると感じ、それと同時に言葉を発言する前に、一度頭の中で整理し、発言できるようになりたいと感じた。

次に、私がサービスマーケティングを通して成長できたことは、粘り強く物事に取り組む姿勢が身に付いた点だ。私たちの班は今回のサービスマーケティングの目標に、形あるものを作

るといふことと、地域のニーズを知るという二つの目標をあげていた。

形あるものというの、今回で言えば、私たちは看板を作ることにしていた。その理由は何か形あるものを残し、これからも何かの形で使ってほしいという思いと同時に、私たちが絆にいたということの思い出すきっかけになればいいなという思いがあったからだ。次に、ニーズの把握というの、今回絆まつりを一緒にやらせてくださるということで、地域の方や利用者さんがまつりに対して、なにを必要としているのか調査することで、今後の絆の活動に役立ててほしいという思いがあった。サービスラーニング中は、ほとんどの時間を看板作りに費やし、それ以外でもニーズの把握のためのアンケート調査などが中心であり、本当に土台部分の経験を多く積み重ねた。その結果、私は、忍耐強く、粘り強く物事に取り組む大切さや楽しさを知ることができた。そしてそれは、私にとってとてもプラスになる出来事ばかりであった。

## ② 活動を通して見えてきた地域活動や社会活動

私は、サービスラーニングで地域と社会に密着することで気づいたことがある。それは、NPO と行政のつながりがとても重要ということである。NPO の存在は、地域住民にとって行政に言えないことを素直に言える場になっていると感じた。高齢者や障害者の方と話していると、地域に対する不満などをおっしゃることがあった。それは、行政にとっては、とても重要な意見だがほとんどの場合聞く機会がない。そこで、NPO と連携していればいつでもそのような意見を聞くことができる。また、行政がいることで、NPO には様々な恩恵がある。今回の場合でいえば、アンケート調査などに市役所のスペースを貸していただくことができ、そこならば住民が集まりやすいためスムーズな調査をすることができた。このように、NPO があつての行政であり、行政あつての NPO でもあるのだと感じた。絆の理念にもある、「困った時はお互い様」のように、お互いに切っても切れない関係であるのだと感じた。

また、今回アンケート調査を行って分かったことが、地域の方でさえ絆のことを知らない人がいるのだなというものである。その地域に住んでいながら、絆のことを知らないということは、NPO という組織を理解、または活用しきれていないのだと感じた。絆には、普段活動している利用者さん意外の人でも気軽に利用できるサービスがある。そのサービスを利用することで、地域住民同士の横のつながりが増えるのではないかと思う。絆は、地域活動にとっても積極的だ。絆まつりもそのひとつであり、必死に地域社会に溶け込もうとしている。そういうことを行っている組織があるということを知らないというのは、もったいないことだと思う。

私は、今回のサービスラーニングを通して、もっと地域の NPO や様々な団体に興味を持つとうと感じた。自分でも参加できるような行事には積極的に参加して、その地域を盛り上げたいと思う。どんな環境におかれても、その場所での気づきや学びは自分にとって必ずプラスになる。その反省から理想の福祉を見出し、実現に向けて自分たちのできることをしていくことで社会に貢献していきたい。