

サービスマーケティング活動報告書

社会福祉学部社会福祉学科 2年 新美 啓輔

活動先：NPO 法人もやい

ゼミ：村上 徹也 先生

① サービスラーニングを通しての自分の成長と気づき

サービスマーケティングを通して私は、社会に出て働くということに対しての自分の認識の甘さをまず痛感した。自分ではうまくやれていても、活動先の方たちにとってはまったくできていない。その違いを学習記録から教えていただいたときに、自分が初めてそう思われていたのだということに気づいた。そこで感じたことは自分なりにできただけではまったく意味がないし、社会ではまったく通用しない。自分なりにできたと思っても、そこからさらに何かを見つけ行動しなければいけないことに気づかされた。活動中の態度も自分なりにはできたと感じていたが、まったくできていないということに気づかされた。活動記録についても相手先に送る資料なのに、書く内容や日付なども間違えてしまった。

他にも何が起きても諦めずに挑戦することも大切ということにも気づかされた。自分は活動中に問題が発生して活動ができなくなったとき、自分から行動せずに活動先の方が無理に用事を作り、自分を手伝わせてくれた。このとき、自分の未熟さを改めて思い知らされた。活動ができなくなったのなら、自分から活動先の方に何か他に活動できることがないかを聞きに行かなければいけないのに自分は座ったまま何もできずにいた。それで活動先の方に気を使わせてしまった。社会に出ると何が起きるかわからないということと、自分の行動力のなさ、問題に対処する知識の無さを気づき学んだ。

そして、最も認識の甘さを痛感したのは、連絡ミスをしてしまったときである。それは、最初に自分のスケジュールをまったく把握できていなかったことが原因だった。社会人にとってスケジュール管理は基礎中の基礎であり、できるのが当たり前である。しかし自分はそれがまったくできておらず、活動の日にテストが入っていたため活動先に日程の変更をお願いする電話をした。しかし、うまく連絡が伝わらず無断欠席になってしまい活動先に大きな迷惑をかけてしまった。他にも活動中に「この日は遅刻するのですいません」という連絡がうまく伝わらず、また活動先に大きな迷惑をかけてしまった。ここで気づいたことは大事な話は、他の話しや仕事の流れの中で言うてはいけないことと、相手の返事の確認が取れるまで情報を伝えるということだ。

活動全体で気づいたことは、自分が当たり前と思っていることですらできていないという自分の実力と認識の甘さであった。しかし、活動を通して成長したところも少しはある。福祉の仕事に就く以上は、人と向き合うことが必ずある。まず、そこで必要なのがコミュニケーションである。活動先では少しコミュニケーションを取る力が成長した。コミュニケーションは社会の中では一番大切なことであり、これが無ければ社会では生きていくこ

とができないと考えている。活動していく中で仲間は何をすればいいのか聞いていたが、ひとりで活動をするときにはすべきことをしっかり活動先の方に聞き、わからないことがあれば聞きにいった。利用者さんとの会話も最初はうまくできなかったが、活動をしていくうちに楽しく話せるようになった。

② 活動を通して見えてきた地域課題や社会課題とその解決のための活動

活動を通して見えてきた地域の課題は、高齢者の生活についての課題である。ひとりで暮らしている方が多く、家事もうまくできていない。そこで活動先の方たちが、地域の高齢者の方にデイサービスを行なっている。内容は高齢者の方々と一緒にお昼を作ったり、レクリエーションなどをしたりしている。デイサービスは地域の交流の場でもある。そのほかにもデイサービスに来られない少し離れたところに住んでいる方には訪問介護として家に訪問し、そこで体操などをしてコミュニケーションをとったり、いろいろな管理などをしたりしている。子どもたちも預かっている。子どもたちは高齢者の方たちと交流していたり、夏休みにはいろいろな文化に触れることができたりとみんな楽しそうにしていた。文化に触れることは子どもたちにとって貴重な体験である。地域の役所とコラボして小学校などでもイベントを行なっている。子どもたちも最近は家にこもる事も多いと思うので、こういった企画に参加することは子どもたちの成長にも少しは関わっていくと考える。

③ 自分自身、地域または社会の今後の課題や抱負

もやいのある地域には、活動先以外に同じような施設が見当たらない。地域ごとに施設があれば、それぞれが少し楽になるかもしれない。住んでいる環境も問題だと考える。道がとても狭い。車と人の間隔もとても狭く溝にも蓋がされていないので避けようにも避けられないので危険である。他にも坂が多く高齢者にとっては坂を上がることは辛いと考える。坂によって買い物にいけない人もいるのではないかな。他にも地域で交流できる場を近くに増やしていいのではないかな。ひとりで住んでいる高齢者にとってコミュニケーションをとれる場があることで気持ちのほうがいぶ変わるのではないかな。そして、また安否確認の場にもなるのではないかな。地震のときにもすぐに避難できる。あと働いている年齢層について思うことは、若い人たちは大きな職場や都会に出て行ってしまい、地域には若い働き手が少ない。これが一番の問題で地域で変えていくことはできないのだろうか。

自分自身の課題としては言葉遣いに注意していかないといけないと感じた。敬語を使っているようでまったく使えていない。他にも大きな声で「疲れた」などをいってしまったたり、話し方も相手を上に見ていないようなしゃべり方をしてしまったたりした。環境に慣れてきたとしても言葉には気をつけていかないといけない。相手に対して失礼にならないように言葉をうまく使えるようになりたい。書類の書き方も覚えていかないといけない。しっかりとした文字や言葉などで書かないといけないか、自分はそれができていなかったのが活動先のかたに色々と指摘をされた。この指摘で自分がどれだけひどかったかを痛感した。このサービスラーニングを通して自分の甘さをいろいろと痛感した。そして地域にある課題や自分の課題などが見えてくるようになった。