

サービスマーケティングで学んだことと考察

社会福祉学部社会福祉学科 2年 永吉 弘樹

活動先：NPO 法人ネットワーク大府

ゼミ：村上 徹也 先生

私は、今回の活動目標を現場体験としたのだが、それは福祉の現場に出て活動した経験が少なく、たくさん経験を積みたいと思ったからである。また、私は研究発表という形で今回初めて本格的な研究に取り組んだ。親世代、日福生、他大生などから 6 人ずつアンケートに協力してもらい、そのアンケート結果から自分たちがお世話になった活動先に意見を聞くなど初めて経験できたことが多く、活動先のグループや研究発表のグループ、活動先のスタッフの方々と話し合い協力し合えたことも、今回の大きな収穫だと感じている。

私はネットワーク大府でサービスマーケティング活動をした。私は大府高校出身だが、その高校からすぐ近くにあり、どのような活動をしているのか気になったし、3年間通った馴染みの場所の付近でもあったのでネットワーク大府を選択した。

6 日間でデイサービス、多機能ホーム、グループホーム、通所介護事業所、キッズクラブの 5 つを回ったので、事前に先生に言われた通り、1 つ 1 つの施設とのつながりがあまりなくて現場体験にみたいな感じで終わってしまった。しかし私は現場での経験がほとんどなかったもので、色々な施設での経験ができて本当に良かったと思っている。

6 日間の中で一番印象に残っていることが、利用者に対するスタッフの接し方である。新聞紙でフリスビーを作るという作業の手伝いをしていたが、作るという作業が嫌だと言って僕が怒られて困っていたら、スタッフが利用者に対し謝罪し、ひたすら否定せず利用者の言っていることに対し「そうですね」と肯定し続けたら「でも作るのも楽しいですよ」と勧めて、それでもやろうとしなかったら好きなことをやっけてもらおうという一連の流れを見て、さすがはプロだなと思った。後からスタッフに話を聞いてみると、利用者の中には元校長先生などプライドが高い人が多いからよくあることだと言っていた。やはり自分より目上の人と接することは、とても難しいことだと思った。

次に印象に残っていることが、キッズクラブである。キッズクラブとは放課後支援であり、学童と同じである。子どもと接することが 1 年間に数えるくらいしかなく、大学の活動では高齢者とは関わったことがなかったので、とても新鮮で楽しかったことを今でも鮮明に覚えている。子どもたちが帰ってきた後、宿題と手紙を書くのを見ていたが、全然集中力がなく、放棄して遊びだし、注意すると殴られて蹴られて身体にしがみつかった。小学校 1 年の女の子だったけどとにかく元気すぎて宿題をやらせるのに苦労した。宿題と手紙を書き終って、近くのグラウンドでサッカーをして遊んだ。その際、自分たちでルールを決めて、私にはキーパーをするように指示するなど、さすが小学生だなと感心した。しかし、子ども 2 人がボールの取り合いになり、ボールが遠くに行ってしまった時は 2 人とも知らんぷりしたので、正々堂々じゃんけんをさせて負けた方に取りに行かせた。幼稚園

の先生をしている姉から園児の話をよく聞くが、園児と比べ小学生だなど思うことがたくさんあった反面、まだまだ子どもだなど思うこともあり、いろいろ発見できて楽しかった。小学校3年の男子から「生意気だ」と言われるなどむかつくこともあったが、宿題を見たり、一緒に遊んで、子どもと関わることは正直なところ、高齢者よりも楽しく感じた。

私は8月に初めて2日間ボランティアという形でデイサービスを経験して、今回は2回目の福祉体験だった。5つの施設をかじる程度の経験しかできなかったが、経験の少ない私にとって、小さな出来事が大きい発見になった。今回の6日間は中身が凝縮していて、とても有意義な時間を過ごせたことに感謝している。

私の活動中の地域交流は、近所の幼稚園児とのふれあいや、オカリナや歌など外部からの訪問者ぐらだった。暖かい日などは近所に散歩に出かけたりしていると聞いたが、結構受け身のような気がした。もっと自発的に老人会とかに出かけてもよいのではないかと思った。デイサービスではバザーに出す小物を作っていたので、体が無理しない程度に地域に出て自分で売ってお客さんと交流するなど、NPOはこんなことをしているということ地域住民に知ってもらうきっかけになればよいのではないかと思った。

私は研究発表でNPOという組織について調べた。NPOの概念や歴史について調べたり、NPOの知名度などをアンケートで調査し、そのアンケート結果を活動先に見せて意見を伺ったりした。アンケート調査ではNPO法人を聞いたことがあるかという質問に対し9割以上が知っているとの回答であった。あなたの地域にNPO法人があるかという質問に対しては6割がある、3割が分からない、1割がないという回答だった。要望があるか聞いてみたところ、NPOという名前は聞いたことあるが何をしているところなのか全くわからないので宣伝などで知るきっかけを作ってほしいという声があった。その要望に対しネットワーク大府は、地域に密着して活動しているので、広く宣伝するのではなく地域包括センターや市役所を通じて必要な人とつながっていると返事があった。他にも、気軽に交流できる機会をもっと作ってほしいという要望に対しては、いつでも交流はできるので足を運んでくださいという返事があった。私はこれを読んでみて、NPO法人も地域住民も互いに受け身になっているので何も始まらないと思った。何も知らない人がいきなりNPO法人に足を運ぶことはかなり抵抗のあることだし、興味のない人たちからすれば見向きもされないとと思うので、NPO法人から動き出してイベントを催してもいいのではないかと思う。

地域又は社会の今後の課題について、連携が1つの大きなキーワードになってくると思う。私が住んでいる刈谷市では、市と社会福祉協議会が連携して福祉・健康フェスティバルというイベントを催し、有名人を招き講演会などをしていた。今回の場合だと、ネットワーク大府と近所の幼稚園や外部の訪問者とより強い連携を組み、園児の保護者を巻き込んだりして今よりも大きい交流を図ったり、NPO法人と市役所が連携して、フェスティバルなど大きな催し物を開き、少しでも地域住民に情報が届くようにする必要があるのではないか。