

サービスマーケティングの活動を振り返って

社会福祉学部社会福祉学科 2年 太田 洋希

活動先：NPO法人 プレマクラブ

ゼミ：松下 典子 先生

私は、サービスマーケティングという活動をよく知らないまま松下先生のサービスマーケティングクラスを選んでしまった。夏休みが6日間サービスマーケティングでなくなるということで、他のクラスにすればよかったかなあと内心思っていたが、実際に活動を終えてみるとやっけて良かったなと思えるようになった。サービスマーケティングはボランティアとは違い、学生と活動先と教員の3者関係によって成り立つ。活動を企画し、地域に貢献して、活動を振り返る。このような学びが私にとってかけがえのないものであると感じた。

私が活動をさせてもらったのは「NPO法人プレマクラブげんきッズ南部、げんきッズ英比」というところで学童保育を行っている。6日間の活動を行う上で活動目標をたてた。①子どもを1人の人と見て、どうすれば喜んでもらえるか企画を通して発見する。②子どもたちの日常に自分たちが入っていくことで日常の変化による喜びを感じてもらう。③企画を通して、このことをSWにつなげる。この3つの活動目標は、全体的に振り返って達成できなかったと考える。まったくダメであったというわけではないが、できなかった部分が多いと思った。まず、企画を通してとあるが、活動中は自分たちの企画を行うことがなく、子どもがしている遊びを一緒にしたりする場面が圧倒的に多かったと考える。このことが達成できなかった大きな要因である。活動初日はどういう子がいるのか？どのようなことをしているのか？ということはある程度把握することができた。2日目以降は子ども達と一緒にカードゲームをしたり、ボードゲーム、折り紙、家族ごっこなど様々な遊びをした。遊びなどを通して、子ども達の笑顔を見ることができ、活動目標の1つは達成することができたと思う。学童保育に通っている子どもたちのほとんどが、朝など関係なしに元気であるということに気が付いた。サービスマーケティングを行っている私達よりも子ども達の方が元気なので、そのパワーに押されてしまいその日はとても疲れてしまった。子ども達が元気すぎるゆえに、子どもたち同士でトラブルが起こることもあった。その時に私はどうすればよいのか分からずあたふたしてしまい、職員さん任せになってしまった。子ども達がたくさんいる中で子ども達同士のトラブルが起こってしまうことは容易に考えられる。自分の甘さを自覚すると同時に、自分にとって様々な経験が必要であると感じた。子ども達との関わりの中で、もっとこういうことをすればよかったなと課題を見つけ自ら振り返りができたことが自分の成長した部分であると感じる。

今回の活動では主に子ども達と一緒に遊んだり、勉強をみるということをした。活動中

の子ども達は、走り回ったり、ゲームをしたりと、元気にあふれていた。私には、子ども達が遊んでいる姿を見て、ストレスみたいなものを発散しているのではないだろうか？と思ってしまった。学童保育に通っているすべての子にあてはまるわけではないと思うが、一部はそうではないかと考える。学校で嫌なことがあったり、家庭内で何かあったりと、様々なことが挙げられる。学童保育が子ども達の居場所であり、ストレスを発散できる場所であることは悪いことではない。しかし、他の子に対して嫌がらせをすることはしてはいけない。そのようなことをしてしまった時は、職員の方や、私達学生も率先して注意をしないといけない。時と場合によるが、子ども達だけで解決できるような場合は、職員の方が間に入らず、見守るということも大切になってくると思う。

サービ斯拉ーニング中は、主に室内での活動が多かった。季節が夏ということもあり、外で遊ぶのは危険を伴うからである。学童保育の周りはサービ斯拉ーニングが始まる前に歩いたが、子ども達が集まって遊べるような場所がとても少なかった。少子化の影響も少なからずあると考える。

地域にとって学童保育というものはなくてはならない。家族形態も変わってきており、核家族の増加や女性の社会進出、共働きなどが学童保育の必要性を高めている。親だけに限ったことではなく、子どもにとっても学童保育は居場所である。

私たちが行った学童保育の現場で男性職員が少ない件について、担当者の方からお話を聞いた。男性職員が少ないから増やせばいいというわけではない。子どもの立場からすると誰がボス（場を仕切る人）か分からなくなるということだ。あと、女児の対応であったり、給料の問題もあつたりする。簡単には答えが出せそうにないということがわかった。大学などでいくら子どもとの関わり方を学んでも、いざ現場にでてみるとギャップを感じたりすることがあると思う。現場で肌で感じて、感じたこと一つひとつを自らが考えて行動する。そしてどうしても分からなかったりしたときも悩まないで、現場で働いている先輩の話の聞いたり頼るなどすればよいのではないだろうか。

今回の活動で子ども達と一緒に楽しく遊ぶことはできた。しかし、自分達が企画することで子ども達を喜ばすという部分においては、不十分であったと考える。活動中は子ども達の遊びに臨機応変に対応するという形をとっていた。子ども達全員を集めて何かをやるというのではなく、1人の子どもに対して、例えば手品やけん玉の技などを見せて、徐々に子どもが集まってくるという形にしたかったができなかった。

6日間という短い期間であったが、学ぶこともたくさんあった。この学びを3年次に行われる実習や将来に生かしていきたい。受け入れて下さった職員の方々に感謝し、この経験を大切にしていきたい。来年サービ斯拉ーニングを行う2年生に対して、失敗を恐れず、自分から積極的に関わって行ってほしい。そして、自分が活動を終えた時、サービ斯拉ーニングをやってよかったなあと思えるようになってほしい。