

## 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 筒井 絢莉

活動先：NPO 法人りんりん

ゼミ：松下 典子 先生

私は「特定非営利活動法人りんりん」で夏休みの6日間活動を行った。夏休み前から自分たちでの活動計画の決定、目標や学びたい事を自分たちなりに絞り実習前の準備をした。しかし、サービスマーケティングに行く前からとても不安があった。なぜなら自分自身高齢者と関わる事は好きだが今までに交流の機会があまりなかったからだ。高校や大学に入ってからボランティア活動とは大きく違い、自分にまかされる事も多くその責任もともなってくる。それらのことを考えると緊張感が自分のなかにあって焦りもあった。本当に自分達が考えた企画で良いのか。自分達にどこまで出来てどのように施設の方々の意見を取り入れていけば良いのか。不安も多い中、漠然とした何となくのイメージしか持てずに実習を迎えることとなった。活動初日に、後日する予定の学生企画（レクリエーション）のチェックを施設の方にさせていただいたところ自分達の準備不足もあり、企画内容があまりにまとまったものではなさ過ぎて企画を実施していくのは難しい。今までの時間何を考えて何をしていたのかと厳しい言葉をいただいた。振り返ってみると自分自身も色々な理由を付けて同じ実習先のメンバーの誰かがやってくれるだろうと人任せにしていたのも事実だ。だからこそ施設の方に、「利用者の方々は本当に若い人、実習生が来るのを楽しみにしていたし職員の私達も今年の実習生にとっても期待していました」と言われたときとても申し訳ない気持ちでいっぱいだった。職員の方に迷惑をかけるだけでなく、利用者の方が楽しみにしていた時間を私が軽く考えていたところも本当に申し訳なかった。その日の活動が終わり同じ活動メンバーで集まり自分達の企画ができるようにしたい。成功させたい。という一心で後日の作業を話し合った。とてもギリギリでしたが当日は施設の方のサポートもあり企画の実行が叶いました。企画内容は一緒に折り紙を折り、その折り紙をカードに貼り私達からのメッセージを入れて渡すというものだった。交流や利用者の方々の指先のトレーニングにもなり一緒に楽しめた企画になった。しかし、私達に欠けていたものがある。それは相手と同じ立場になり物事を考えるという事である。目が不自由な人、身体に不自由がある人、折り紙が苦手な人いろいろな人がいました。ではその人たちにどうしたら企画を楽しんでもらえるか後になって多くの事を考えた。この時点で私は自分の普段の感覚で物事をとらえていると反省した。企画は施設の方の補助もあり利用者の方々に楽しんでいただけたが、私にはとても今後の課題となることであつた。

その他の活動は、利用者の方の話し相手になったり施設の方が運営するレクリエーションの参加、一緒に食事をしたりして私達自身も共に楽しんだ。施設の方々はやはり利用者の方々を理解している分、気づかいや声かけが徹底されていて利用者の方もとても安心して

うにみえた。

私はこの6日間の活動を通して学校の学びだけでは考えたりは出来なかった事を感じる事が出来、自分以外の誰かの為にどれだけ尽くせるかという事が今回の学習で、私の1番の課題であったのではないかと思う。

サービラーニングの学びでは自分自身の学習状況にしっかり向き合う機会となり大学での学びに繋がる興味、関心の芽を育てる事が出来た。私は今回のサービラーニングを経て「地域活動の大変さ」「楽しさ」「やりがい」「コミュニケーションの大切さ」を知る事となった。自分なりに考え、高齢者にとって今後どのような時代にしていったら誰もが安心して暮らせ幸せになれるのか、まだまだ知識が足りない分、分からない事も多いが今回の学びで今後も福祉について学びたいという意欲がとても出た。サービラーニング後のゼミや活動報告会などで自分がどのようにこの6日間を過ごしその後どう生かせるか、活かせたのか。自分自身が思う福祉とは…という事について考え方の変化や皆が考える福祉のありかたについての意見の共有ができ自分なりに成長を自覚出来た。とてもいいことであったし大切な事であったと思う。福祉とは何か、この答えは人それぞれだとは思いますが私は“自分以外の人”という気持ちが福祉のきっかけになると思う。大学で学び誰もが普通だと思っている事を改めて今回の活動で考える機会となった。私にとって初めてのこの活動は、福祉を考える同じ仲間や、先生、施設の方、全員が1つになって実践できた活動だと思う。活動中は確かに施設の方に厳しい言葉をいただいたり、自分の想いや理想通りに行かない事も多かったが職員の方や先生に助言をいただいたり沢山声をかけて頂き学ぶ環境が充実していた。とてもいい雰囲気の中活動させて頂けた。施設の方は私達学生から見たデイサービスの印象や活動で良かった事、改善点など何度も何度も深く話たり聞いてくださった。私はこれこそがまず福祉に大切なコミュニケーションであって欠かせないものと思った。学生は知識も浅く意見しても反映しないと思っていたが全くそんなことはなかった。

活動が終わり、度々実習の6日間を振り返っていくといくつもの後悔がありそれは今でも鮮明に覚えている。もっと準備をしていたら、企画をしっかり考えていれば利用者の方々はもっと楽しめたのではないかなと、これについては考えるときりが無い。だからこそ私はこの活動の事を忘れずきちんと結果を受け止め全てを自分の経験としていかしていこうと思う。

私にとってこの活動期間に限らず1年間の学びという過程は大きく“反省”から学びという言葉がとても当てはまると感じた。今後3年生では長期間の実習も控えていてそれを考えると今回の実習はとても良い刺激になった。自分自身の福祉の学びのきっかけにしたい。

私が今後、どのように今回の6日間の実習をいかし成長につなげていけるかは全て自分次第であると思うので、今のこの福祉に対する気持ちを大切にしていきながら大学で学びそして将来につなげていきたいと思う。