

サービスマーケティングでの成長とは

社会福祉学部 社会福祉学科 2年 只見 陽介

活動先：マザーグース緑苑

担当教員：岡 久美子

○自分の成長と気づきについて

私がサービスマーケティングで成長できたのは相手の気持ちや気配りができるようになったのである。今回の実習ではカフェの営業がほとんどであったがそこで来客にどのように気配りをすれば相手が喜ぶのかと考えて行動したことが私の成長へと繋がったと感じたのである。

気づきではマザーグース緑苑の来客者はほとんどが顔見知りの方々で初めて来たと言う人は私達が実習中に1人も来なかったことである。これはマザーグース緑苑の課題である。

○活動を通して見えてきた地域や市民活動の現状や課題について

私はマザーグース緑苑という美浜緑苑にある集会所にサービスマーケティング実習をさせてもらえること。美浜緑苑はとても坂などがあり、坂を越えても下り坂にマザーグースがあるために高齢者が歩いて来るのはとても困難であると感じ、来客のほとんどが集会所の近くに住んでいる人達であったのである。



私が実習中に感じ、考える種が2点あった
なぜ私が高齢者と会話が難しいと思ったのか。

○1つ目はどのような会話をする事で高齢者とコミュニケーションがとれて実習を良い経験にできるかと深くまで考えすぎてしまい、自分から積極的に関われなくなってしまったのである。また私は母方のお婆さんが隣に住んでいるためそのような感じで話しかければいいかと言う過信からくる物だと実習を終えてから感じた。

○2つ目はカフェの営業に集中しすぎたのが原因だと思われたのである。マザーグースではカフェを営業しながら回しながら高齢者とコミュニケーションをしなくてはならなくなってしまったのである。来客してきたお客さまに注文を聞いて、食べたところなどの整理をしなければいけないといったことをしなければならなくなったので高齢者とのコミュニケーションから遠のいてしまった。

このようなことから自分からは積極的に会話に参加することができず、また来客してきた人達は顔見知り合いであるために来客同士で話してしまうことで実習生という形でやらしてもらっているので簡単には入り込めない状況が正直な所である。また会話の中に介入

とすれば、暑い中來られて顔見知り同士での会話を楽しみにしてきていると言う雰囲気を感じとってしまい、うまく中に入れなかったのが今回の失敗である。

このようにマザーグースは通い詰めている人達の会話場でしかないということが1番の課題である。だがマザーグースの人達はとても心優しい方達などであることをチラシなどの広告をすれば初めての人達が來ると思い、新たな会話が広がって美浜緑苑の人達も集まってくると言う事は地域の活性化にも繋がると感じたのである。

このような課題を1つずつ解決していくことがマザーグースでの課題である。

サービ斯拉ーニングでの自分の課題と成果について

社会福祉学部 社会福祉学科 2年 平野 敦也

活動先：マザーグース緑苑

担当教員：岡久美子

①自分の成長と気づきについて

私はこの1年間のゼミ活動を通し様々なことを体験し経験をした。サービ斯拉ーニングでは、美浜緑苑にあるマザーグース緑苑で6日間の活動を行った。マザーグース緑苑では毎週水曜日にあるカフェでの活動が中心的な内容であった。活動初日は緊張や戸惑いもありなかなか利用者の方とコミュニケーションをとる事ができなかった。その日は受け身になっていてその場の空気に圧倒されて1日目の活動を終えてしまった。2日目は前回の反省を元に自分から積極的にコミュニケーションをとる事を自分の中での課題として活動に取り組んだ。自分から話に行くことで利用者の方と少しだが距離が縮まったと私は感じた。しかしまだマザーグース緑苑の人ほど楽しげに話をすることはできなかったのもっと積極的になろうと思った。

3日目、4日目は自分たちで企画したボーリング大会の準備と運営の活動だった。準備ではどのようにしたら子供から大人までが楽しめるかということみなで考えどのようなルールにしたらハンデなく楽しめるかを考えた。このような企画を提案して実際に実施することは今まで体験したことがなかったのでうまくいくのかとても不安だった。4日目にボーリング大会を開催したが夏休み最後の日ということもあるのか参加者は当初の想定より少なかったが無事開催することができ安心した。来場した人がみな満足したかはわからないが来てくれた小学生たちはとても満足気な表情をしていたことを今でも鮮明に覚えている。だがいつもカフェに来ていた利用者の方の参加がとても少ないことが課題になった。ボーリングというもの自体が体を使ったスポーツであり、体のことを気にかけて人は参加しなかったのではないかと考えた。ここで子供のニーズと高齢者のニーズは違うものであり、ボーリングは体を動かしたい子供へのニーズは満たしているが高齢者の方のニーズには答えてないことを考えた。ニーズに答えることは難しいことだと感じた。高齢者向けの企画では子供が集まらないし子供向けの企画では高齢者を対象とした企画を行うべきであった。

5日目は防災訓練に参加した。天気が悪い中多くの美浜緑苑の住人の方が参加していた。みな真剣に消防隊の方の話を聞いていた。自分にとってもためになる内容だった。自分たちの企画も住民のためになるものにすることができればもっと多くの参加が見込めたと考える。

②活動を通して見えてきた地域や市民活動の現状や課題について

今回のサービ斯拉ーニングを通しての考察では美浜緑苑は高齢者がとても多いことが分かった。高台にあるため坂も多くとても住みづらい地域ということが分かった。車がない高齢者からしたら目的地に行くことも大変ということが分かり、そのような高齢者の憩いの場としてマザーグース緑苑があることが分かった。カフェに来る高齢者の方はとても楽しそうにしており家のように過ごしていたのでマザーグース緑苑の活動は素晴らしいものだということが分かった。マザーグース緑苑の活動はカフェに限ったことではなく多くの

活動があることが分かり、その全部の活動に参加することはできなかったが話を聞くだけでも地域に根付いていることが分かった。しかしマザーグース緑苑の方は今の活動に満足することなく新たなことにチャレンジしていく姿勢は自分も見習うべき点だと感じた。これからも美浜緑苑の活動は増えていくことだと思うので美浜緑苑の住人にとっては心の支えになり身体を支えになると思うので期待していきたい。マザーグース緑苑の活動に参加できたことは自分にとってとても大きな財産になったのでこの経験を生かすことができるかは自分にかかっていると思うので自分の小さな力でも多くの人を支えていきたいと感じた。以上が自分のサービスラーニングを終えての意見であり感想である。多くを学ぶ良い機会であった。

SLを通じて学んだ自分と地域の課題

社会福祉学部 社旗福祉学科 2年 依田 明大

活動先：マザーグース緑苑

担当教員：岡久美子ゼミ

① 自分の成長と気づきについて

私がサービスマスター全体を通じて学んだことは、グループをまとめることと目上の人に対する接し方についてである。

まず、グループをまとめることについてだが、私のグループはメンバーが5人いたのだが2人が体調不良で参加ができず予定より少ない人数で活動をした。グループのリーダーとして活動をさせていただいたがその際にまとめることの難しさを知ることができた。例えば活動先の方に連絡ミス、メールの確認が遅れたら活動先の方やグループのメンバーにも迷惑がかかるので常にメールのチェックをすることの重要性を学んだ。他にもこれまで私はグループをまとめる経験をしたことがなく、他のメンバーにどうしたら言いたいことや、やりたいことが伝わるかなどこれまで考えたことのないようなことをやることができ、グループをまとめる難しさを学ぶことができた。

次に、目上の人に対する接し方についてである。これまで、部活内で先輩や顧問といった知った人たちとの上下関係は経験していたがサービスマスターの活動で訪れる施設の担当の方という初めて会う人とのかかわり方はなかったので学ぶことができた。初めて顔合わせをした際に失礼のないような話し方、活動内容の打ち合わせをするために施設を訪れた時や学校に来ていただいた時には、時間よりも早く行くなどといったことを行い、常に相手に迷惑をかけないようにするために何ができるかを考えながら行動できるようになった。

以上の2つのことから私はグループをまとめることの難しさと、初めて会う目上の人とのかかわり方を通じてこれから社会に出た際に必要なことを学ぶことができた。

② 活動を通じて見えてきた地域や市民活動の現状や課題

私は、夏休みにマザーグース緑苑という団体で活動させていただいた。この団体は美浜緑苑の住民のために様々な活動を行っている。毎週水曜日に喫茶室、買い物や銀行への同行支援などを行っている。どちらの活動も住民のことを第一に考え喫茶室では憩いの場、同行支援では普段外出ができない人のために行っていることがわかった。しかし、活動を行うために人手が足りていないのではないのかと感じた。喫茶室を行う際にも3、4人と少なくメンバーの誰かに何かあった際には代役がいるのかなど考えた。他に喫茶室にくるお客さんのことについてだ。夏休み期間中に活動を行った時には毎回同じ人しか来ていなかった。顔を覚えてもらえるのでとてもうれしかったが、その反面ここにはこの人たちしかいないのかなと感じたが、美浜緑苑の防災訓練や私たちのグループが企画したボウリング大会ではお年寄りから子供まで多くの人たちが参加していた。これらのことから美浜緑苑の地域の課題は過疎が進んでいたり、あまり外出をしないお年寄りが多いのではないのかと考えた。しかし、イベントなどを行うと参加をしてもらえるため、定期的にイベントを行うことにより、住民同士の交流も増えるのではないかと考えた。

次に、サービスマスター学習報告会についてだ。私たちのグループでは地域に対して

NPO がどのような役割があるのかとさらに興味を持ち研究をした。その中で私はワーカーズ・コレクティブ「にんじん」について興味を持った。ここでは地域の主婦たちが弁当の作成や配達などを行い地域貢献をしている。この活動が夏休みに活動させていただいたマザーグース緑苑と似ていると思い、比較をしてみた。配達と喫茶室、規模や人数は違うがどちらも地域のことを考えて活動していることがわかった。

以上のことから、私がサービスマーケティングを通じて学んだ地域や市民活動の現状や課題は NPO などが地域のことを考えて活動してる反面、市民同士では活動が少なくなっていると感じたが、イベントなどを通して交流ができることを学んだ。