

サービスマーケティングでの私の成長

活動先：NPO 法人 ベタニアホーム

1. サービスマーケティングを通しての成長

サービスマーケティングは、一回一回の授業が綿密に組まれていて、今思えば時間が過ぎるのが速く感じられた。しかし振り返るとどれも内容の濃いものであり、とても充実していて、多くの学びと成長があったと感じる。また、活動を通して反省することが多くあったが、ただ反省して終わるのではなく次回活動するときに繋げることもできた。

私がサービスマーケティングを選んだ理由は、“地域貢献”という言葉にひかれたからである。今まで現場での経験がなかった私は、校外での活動に大変関心を持ち、少しでも現場での経験を増やしたいという気持ちであった。なので、初めはサービスマーケティングという言葉に慣れず、また理解ができていない状態であった。

サービスマーケティングの授業が進められていく中で、さまざまな人と質疑応答をしたり、意見を交換する機会が多くあった。なかなか積極的に自分の意見を出すことができない私には、友達の意見に同意したりすることで精一杯だった。しかし、活動先が同じ友達やその他の友達、活動先の方、というさまざまな人と色々な形で話し合いを繰り返し行うことで、話をするまたは質問をする際、相手のことを理解しようという姿勢で行った方が、得られる情報が多いということが分かった。また、自分一人では思いつかなかった質問の内容や質問の仕方などにたくさん触れることができた。

こうして幾度と質疑応答などをして得られた情報をふまえて次は企画の段階に移り、そこでも学んだことは多くあったと思う。イベントやレクリエーションを企画するといった経験が少ない私たちは、自分たちが出来ることやしたいことをメインに案を出していき、そこから利用者さんが楽しめるものを考え、そこからさらに一日に一人しか活動できないという状況で出来ることや予算などを考え絞り込むことにした。ある程度の活動の内容を形づけてから行った事前訪問では、私たちが企画したものはほとんど活動先でも行っており、企画を練り直すということになった。一から企画し、その企画が十分でなかったら練り直すという作業が進むうちに、普段デイサービスで行わない利用者さんにとって新鮮な気持ちで出来るようなレクリエーションを考えるようになり、自分たちが出来ること、したいことをメインに考えるのではなく利用者さんが楽しめるものをメインに考えるようになった。活動先の方から、その場でその時楽しめるレクリエーションや形として残るものが喜ばれるというアドバイスを受け、デイサービスで行うレクリエーションについて知ることができ、それらをふまえて実際にさせてもらうレクリエーションを決めていった。この時期は、事前訪問などで活動先の理念や職員さんの利用者さんに対する尊重の気持ちと熱意に触れることができ、私たちの考え方も利用者さんへと向いた時期であったと考える。

夏休みの活動では、デイサービスで行っている一日の流れに沿って活動させてもらい、朝の送迎から、健康チェックの手伝い、入浴前後のケアなどをした。その合間に利用者さんとお話する時間をいただき、話をするきっかけをつくるのが難しく、戸惑ってしまったことが印象に残っている。まわりにいる職員さんの行動を見ていると、話をするき

っかけはほんの少しの心遣いであることに気付いた。利用者さんは、私たちが思っている以上に暑いと感じたり寒いと感じたりしているので、そのことに気付いて心配りが出来ること戸惑うことなく声をかけることができ、そこから会話に発展していくのが分かった。デイサービスの午後からの時間は、私たちが企画したレクリエーションをさせていただいたが、弱視の方が見えたり、指先に力が入らなかったりということまで配慮できていなかったため、満足いくレクリエーションではなかった。しかし、皆さんで同じレクリエーションをしていても、一人一人見ていくと作業が違ったり、独自のペースで進めたりしていて、レクリエーションの楽しみ方もそれぞれあるのだと感じたことも確かだ。また、活動を通して印象に残った出来事がある。それは、送迎時のご家族への対応だ。私の活動先の職員さんは送迎時にご家族の方とゆっくりとまではいかなくとも会話をする。初めは、些細な会話だとしか私は考えていなかった。しかしある日、利用者さんがデイサービスでどのように過ごしているかを把握し、伝えたり共有したりすることによりご家族の心の負担が軽くなると教えていただいた。地域で支え合うということが前提であるのにもかかわらず、デイサービスへ見送るご家族は気負っている部分があるということだ。このことを知った時、デイサービスの役割は利用者さんだけにとどまらず、上記にもあるように、利用者さんのデイサービスでの様子を把握しご家族に伝えることも含まれるのだと分かった。

そして、六日間の活動を終え、後期から振り返りとして話し合いや研究がはじまり、他の活動先での活動報告を聞いて、改めて私たちの活動先のことを振り返ることで、活動中には気付かなかった活動先の特徴に気付くことが出来た。また、私たちが企画したものについても振り返り考えることで、どのようなことが不足していたのか、利用者さんにどのような効果があったかなどしっかりと評価することができた。

これらのように、サービスラーニングではいくつかの段階をふんで進められてきたが、どの部分でも気づきと学びそして成長があったように感じる。初めは、現場での経験ができるという考えで始めたサービスラーニングだった。しかし、実際に現場に入るまでの準備、活動中の気づき、振り返りを確実に行っていくことでただの体験にならず、そして私自身が視野を広げての活動が出来るようになったと感じる。目の前にいる人をしっかり見つめ、そこから見えてくる環境や人とのつながりにも目を向けることが大切だと考えるようになった。

2. 活動から見えてきた課題

最後に、今回の活動で利用者さんや職員さんの話を聞いて見えてきた、私の考える地域活動や社会課題は、地域によってはNPOの事業の種類が十分でないことだ。職員さんがある出来事を教えてくれた。それは、“しょうがいをもっている若い子を預かってくれないか”という相談であった。しかし、活動先は介護保険事業のデイサービスであるため、その相談に良い返事を出すことが出来なかったということだった。その後、その子が通える場所が見つかったかどうかは分からない。しかし、高齢者のデイサービスに相談するということは、ここに来るまでの過程で断られてきたか、そのような事業が少ないからだと考える。一つ一つの事業に対して制度の枠組みがしっかりしているのは良いことだと考える。しかし、その枠組みから外れてしまう人たちにも対応できるようにしていかなければならないと私は考える。