

サービスマーケティングを通しての学び

活動先：NPO 法人 To ピア

私は、約 1 年間、サービスマーケティング全体の活動を通して、たくさんの力がみについたと思う。

まずは、サービスマーケティング・NPO について学び、バスツアーに行き、そのうえで自分が行きたい活動先を選んだ。そこから、事前調査、事前学習の始まりである。そして、活動先と事前訪問などで活動日程や活動内容を調整した。また、活動で身につけたい物を考えた。そして、6 日間の活動に終え、事後報告、研究課題、報告会も終えた。これらを通し、人間的にも成長し、様々な力もついたと思う。

最初の学習では、NPO とはボランティアということではなく、地域・市民性にあると学んだ。福祉の根はやはり、地域にあるとわかった。

バスツアーでは、利用者さんたちの表情を直接見ることができ、とても楽しそうだったことが印象に残っている。施設側は利用者一人一人に合った活動、できることを考え、それぞれの個性を持った施設になっていた。特に、立ち上げのときなどは地域の協力なども必要になってくる。

事前準備の段階では、自らが活動先とアポをとり、活動の調整などを準備していくので、電話や訪問の仕方などを学んだ。これは、実習や社会に出てからも役に立つだろう。

実際の活動では、To ピアはフリースペースなので基本的に自由で、最初は活動に戸惑ったが、自分なりに活動に参加し、積極的に利用者に関わり、スタッフの人にも話を聞かせていただいた。そういう点で、コミュニケーション能力はついた。

参加した活動内容

- ・朝はまずスタッフさんと掃除。
- ・掃除が終わるとスタッフさんとのミーティング
- ・ミーティングでは前日の反省点、注意点、そして 1 日の担当を決める
- ・ミーティングが終わると食事の準備が始まる
- ・食事の準備は 3、4 人で行い、菜の花さんの分も作る
- ・昼食

To ピアは 2 階、菜の花は 1 階で食べる。みんな自分たちで作った料理なので、和気あいあいとしながら美味しく食べる

- ・昼食が終わると 30 分ほど休憩して、片づけ
- 食器拭きは、たまに菜の花の利用者さんにも手伝ってもらう

- ・そして次の日の買い出しへ
スタッフさんと栄養バランスなども考える
- ・買い出しへ行かなかった人は菜の花さんのおやつを作る
上記の担当にならなかったときは、フリースペースで To ピアの利用者さんと一緒に行動する。トランプ、卓球など、時には会話したり、なにもせずじらじらしたりするのもあり
- ・そして、スタッフさんと掃除をして終了

やりがいを感じる事ができた出来事

僕は何日間かフリースペースを一人で任されることがあった。

そこでフリースペースに来る同い年の子に出会った。その子は中学校から登校拒否になり、高校には行かず、最近やっと頑張って to ピアに週 3 回出て来られるようになった子だった。

僕は最初少しずつ話しかけていたが、相づちを打つだけで自分からは全く話そうとしなかった。理事の小久保さんからも「〇〇君は自分からは喋らないからね」と言われていたので、正直どうやって接していこうか考えた。でも表情を見ていると、ほんとに楽しそうに笑ったりして、本当は言いたいことがあるような気がした。だから、同い年ということもあるけど、その子に積極的に話しかけた。そして、活動が終わる前の日に、その子から冗談を言ってくれた。そのときは本当に嬉しくなって、そこでやりがいというものを感じた。

To ピアでは、フリースペースの問題や就労支援や就労先でのトラブルや、また、そのトラブルなどが原因で仕事を辞めた方たちが戻ってくる場所を確保するといった問題を抱えている。アメリカなどではクラブハウス方式といった方法もあるらしく、そういったこともこの先、調べていきたい。

私は、約 1 年間サービスマネジメントを学んできて、福祉における地域・市民性の大切さを学んだ。地域全体で支える形、また全体がアットホームな雰囲気にある形が理想的である。しかし、まだそういった認知が広まり切っていないように感じる。自分も知らない制度や、また海外のことも調べる必要がある。これからは、この 1 年間のことを活かし、学んでいきたいと思う。