

## サービスマーケティングを終えた自分への影響について

活動先：NPO 法人 ふれあいネットワーク美浜  
クラス：原田 正樹 先生

### 1. 自分の成長と気づき

はじめに

当初、サービスマーケティングの活動はこのようなことを具体的に行うと聞いていたり、読んだりもはしていても全くこのような活動が一年を通してできるとは考えてもいなかった。しかし、一年を通してたくさんの人と出会い、年齢もさまざまな方から直接お話を聞くことができたりし、この活動によっての自分自身への影響は大きいものであったと現在感じている。

サービスマーケティングで活動を行って一番成長したことのひとつは、知多半島の NPO のとても濃い活動を知ることができたことであると思う。知多半島にあり、日本福祉大学で学んでいるのに全く知らないというのはもったいないと感じる。4 月やはじめはまず、知多半島での実際から学ぶことができたことで発展をしてきた歴史の深さを知った。NPO バスツアーで直接代表の方から話を聞いたことによっても、NPO に対する課題や知識という面でも成長できた。ゼミ内での活動でも、その時点でのお互いの意見や感じたことを話すことでみんなはどのように NPO のことなどを感じているのか、また自分が見てきたことなどを、全く知らない人に紹介する難しさも気がついた。実際に言葉で伝えるというこれらの経験をしなければどれも気づくことはできないため、実践で行える機会があったことは成長したことのなかで大きいと感じている。

この活動は、お互いに情報を共有するためや成果や意見を伝えるためにグループ内やゼミ内での発表の機会がたくさんあったと思う。それによって、以前より緊張が少なく伝えられるようになったと感じる。また、一番最後に行った(集大成)活動先の方を招き、他のサービスマーケティング活動クラスとの全体の報告会という会があったことも、あのような自分自身が主体的になれる機会はめったにないと感じるため、準備は大変であったがまとめ方や発表方法などについてもとても成長できた場であった。もっとたくさんの人たちに、このような活動を行っている NPO がたくさん知多半島にあることを知ってもらえたら良いのではとも考えさせられた。そして、他の活動先の方の意見を直接聞くことができ、地域に NPO がどのようにあるのかも学べた。地域との問題なども考えさせられた。このような大きな報告会という機会があることも、サービスマーケティングの良さであると感じる。目標を立て、達成するために準備を行う。ふりかえる。最後はまとめ、発表をする。決まった流れかもしれないが、これらによって自分自身が成長できたとあらためて気づかされる。

夏の 7 日間の活動を通して成長したこと、気づいたことは、私が活動をさせていただいた「ふれあいネットワーク美浜」という場の大切さを気づかされた。通う場が存在するということはとても心強いことであると知った。私たち学生は、大学という通う場がある。

それは、とても幸せなことであると考えさせられた。同時に、このような暖かい気持ちになれる空間の必要性に気づかされた。このような空間は、身近にたくさんはない。増えることができれば良いと期待する。しかし、やはり活動では、利用者やスタッフとのたくさんのお話や一緒に昼食を食べるといった関わりなどを通しての成長したことの方が多いと感じる。ここは、高齢の方がほとんどである。従って、自分自身が体験をしたことがない戦争時代の話や美浜の昔の様子なども教えていただき、また、利用者の方やスタッフの方の気持ちを聞くことができ、ここまで詳しく聞いたのは初めてであったため、これから必要であるものなどとても考えさせられた。そして、ここでは通院介助も行っている。通院介助のお手伝いをさせていただいたことは、通院介助の重要性を知ることができた機会だった。また、利用者の方は「ふれあいネットワーク美浜」を本当に楽しみにされている。利用人数が少ないという面は、ここが大きな施設とは違う良さがたくさんあると気づかされる。人数が少ないことで、利用者とスタッフが密になれ、視線が同じであることがとても大切であると学んだ。私たちが企画をさせていただいたものは、料理やちぎり絵などがあるが、それぞれの方のペースがあるため、事前にもっと詰めることが必要であったとも感じ、皆さんに喜んでいただく難しさも学んだ。それによって、企画を行い実行でき、このように学ぶことができた。グループでお互いに意見を出し合い一年を通してここまで行えたことは、本当によかったと感じている。中途半端にならず行ってきたことで、現在を迎えられたと思う。

さいごに、一年の活動によって、いままで以上に興味が増えた。昨年までは障害児・者の分野に強く関心があった。しかしこの分野だけでなく、高齢の方や地域との関わりについての実際の体験や学びによって視野を広げることが少しでもできたと感じている。あるひとつの分野だとしても必ず他にもつながっていると強く学んだことで、今後の自分を考えるためにも成長できた大きな一年間であった。

## 2. この活動を通して見えてきた地域活動や社会課題

地域の人たちが立ち寄り、落ち着ける空間がもっと身近に増える必要があると感じた。地域性もあるが、NPO 自身から強く宣伝という形をとることを提案する。また、ゼミの活動で深めた、高齢男性の地域参加や NPO の利用の少なさについての社会の課題も、誰もが利用できる環境づくりの必要性を提案する。そのためにも、様々な人に生きがいを見いだせる空間の必要性を提案し参加の一步を踏み出してもらいたい。

## 3. おわりに

一年間様々な活動をさせていただいき、お話など優しく接して下さった「ふれあいネットワーク美浜」の皆様、本当にありがとうございました。これからは、この一年間の経験を活かしてさらに進んでいきます。また、皆様から教わったことを忘れず、これからたくさんの方との出会いを大切にしていきたいです。