

## サービスマーケティングを通して見えた地域福祉

活動先：NPO 法人 ふわり

クラス：村上 徹也 先生

### 1. 自分の成長と気づき

私はこのサービスマーケティングという科目を通して自分自身が多くの点で成長するのを実感として得ることができた。中でも特に成長した点は、活動先の職員を含む活動を行う中で接する人々との関わり方である。私はサービスマーケティングを行い始めた当初は、活動先の方々と夏季のイベントについての打ち合わせが何度かあったが、職員の方に対して社会で働いている自分とは立場の異なった人々といった認識が強かったため、変な質問や意見を言わないために自分の分からないことを質問するのにためらいがあった。しかし打ち合わせ回数を重ねていく内に、それぞれの職員がどんな些細なことでも思ったことや意見を口に出し皆で話し合っている光景を見たことで、自分も思ったことは何でも伝えていこうという考え方に変わり始めた。このような考え方の変化によって少しずつではあるが分からないことや疑問に思ったことを質問していくようになったことで、活動先の理念等を把握し理解した上で活動を行うことができた。そして 12 月のイベントの打ち合わせを行う際には自分の意見を言うことができるようになったので、自分も活動先の輪に入ってイベントに参加しているという実感を得ることができた。

また私はイベントの企画、運営といった活動を行ったことで、与えられた役割を最後までやりぬく実行力や責任感、また周りの状況を把握し対応する力などの社会的な能力をより身につけることができた。私は夏季の夏祭りのイベントの中で一度、「全体の責任」というイベントを円滑に行うために会場全体の状況を把握するという役割を任された。活動中私自身は周りの状況を把握しているつもりであったが、しっかりと確認しきれなかったために、人手が多く場所不足してしまうという問題を起こしてしまった。これは、イベントの進行状況について自分の主観的な判断で問題がないと認識してしまったために、気付かないうちに人手が足りないということにつながったのである。なので、夏季のイベントで起こした改善点を意識し、12 月のイベントでは多くの方にイベントの進行具合を聞くことによって確認するといった客観的に周りの状況を把握したことで、イベントを大きな問題もなく無事に終えることができた。

このようにサービスマーケティングの活動を行っていく中で、自分自身に浮かびあがった課題点に気づき、次の活動から意識して改善していくといった行動を年間通して繰り返し行ったことで自分の内面が成長していったのである。私は今年度に相談援助の実習を行うので、今回学んだ職員や施設の利用者との関わり方や、活動のリフレクションを行うことによって自己への成長につなげるといったことを意識して実習に臨みたいと思う。

### 2. この活動を通して見えてきた地域活動や社会課題

私はサービスマーケティングの活動を NPO 法人ふわりで行った。夏季の夏祭りや 12 月のイ

イベントといった活動を行い、また活動後にクラスのメンバーで活動内容の共有を行う中で、施設の利用者が社会参加を行っていくためには地域住民との連携や協力していくことの重要性を学んだ。活動先のふわりでは、利用者が社会参加を行いやすい環境を作っていくために、夏祭り等のイベントや講演会を通して地域住民と接することで NPO について知ってもらうという活動を行っており、今年も活動範囲を広げ新たな地域でのイベント活動を行った。しかし、このような活動を積極的に行っているが、地域住民と NPO との相互理解までには至っていないため、社会参加を行うためのしっかりとした環境を形成ができていないのである。これは活動先は様々なイベントや講演会等の活動を行ってはいるが、そのような活動は地域住民の NPO や利用者に対する知識は増えるが、実際に活動に参加していないために実感として得ることができないために、NPO と地域住民との相互理解に至っていないのである。このような社会課題に対して私が考えた提案は、NPO が講演会等の活動を行うと同時に、NPO の施設を開放することで地域住民が気軽に職員や利用者 と接することができる場を提供し、そこでレクリエーションなどの体験的な活動を行うという案である。この案は地域住民の主体的な参加を目的としており、このように施設を開放し地域住民に訪れてもらうことで、NPO とはどのような場所であるのかといったことが分かり、またレクリエーションなどの体験活動の中で職員や利用者の方と接することで NPO の活動の目的や理念を理解することにつながっていき、2 者間の相互理解に至る可能性があるのである。

今回サービスラーニングの活動を行う中であがった NPO と地域住民との相互理解の深め方という社会問題は、私が活動を行った知的障害者の分野のみに限らず、高齢者や児童など、どの分野にも共通して言える課題点なので、私が今後施設に就いた際には上で挙げた案をもとに活動を行い、問題の改善に努めたいと思う。

#### 2010年6月16日（水）☛1期生との交流会



先輩達のたくさんの経験から学び、その気づきを今後の活動計画につなげる。