

## サービスマーケティングを通して

活動先：NPO 法人 ひだまり

クラス：末盛 慶 先生

### 1. 活動全体を通して「成長したこと」、「気づいたこと」

#### 1) 成長したこと

##### ①問題を見出し、解決につなげる力

6 日間の活動を終え、グループで活動中に起きた問題やレクリエーション内容における反省点など、振り返りを行い、どうすべきだったのか、何が原因なのかなど話し合いを何回も行ったのである。話し合いを振り返すにつれて、内容は深まり、終着点に達することができる問題もいくつかあったのである。このように、何回も行うことで、自分なりの考えを持ち、解決に繋げることができるようになってきたのである。

##### ②企画をして、実行する力

今回のサービスマーケティング活動で、企画をして、実行をするまでの大変さを知ったのである。企画の時点では様々な意見や思いがありますが、実行に移していくには、自分たちの意見や思いだけでは全く足りず、その企画に参加する人がどのような人なのか、その企画を行うことができる環境が整っているか、どのような流れで行っていくべきなのかなど、多くの疑問点が見つかってきたのである。環境や参加者の状態によって、企画内容を考え直し、より良いものにしていくために、多くの時間が必要だということも分かったし、実験として試作品を作り、所要時間を理解しておくことも必要だということが分かったのである。実際に活動を実施して、企画をするときに知っておくべき内容を知ることができ、企画・実行する力をつけることができたのである。

#### 2) 気づいたこと

##### ①事前準備の大切さ

活動をより良いものにするために、充実したものにするために、事前準備を事細かく行っておくことの大切さに気づきました。事前準備として、活動先の理念や職員の配置、利用者の方について、周辺地域の特徴について知っておくことが大前提であることを知ったのである。そのうえで、どのような活動内容にしていくのかを考えていくべきであると活動後、振り返りを行う中で気づいたのである。実際に活動を行ったときに、起こりうることを想定して、注意しておくことや改善することを見つけるために、考えた活動内容を自分たちが事前に行ってみることが大切であることに、試作品などを作っていく中で気づいたのである。思っている以上に、慎重に行っておくべきであることに、活動を終えた今、気づいたのである。

##### ②振り返りの大切さ

6 日間の活動を行い、毎回の活動後に記入する活動記録や全日程を終えた後に記入する活動のまとめを書く、活動全体の振り返りをグループで行うなど、多くの場で振り返りを行ったが、振り返りを積み重ねることで、活動を行った意味が分かってきたのである。振り返りを何度も行う大切さに、このサービスラーニング活動を行うことにより気づいたのである。何かを行った後、よかったこと、改善すべきこと、問題が起きた理由などが見つかってきて、ただ何かを行っただけの時よりも、充実感を得ることができたのである。また、多くの学びを得ることができ、今後の実習やボランティア、就職後などに活かせることがあることに気づいたのである。

### ③コミュニケーションとは何かについて

活動前、グループで利用者の方とコミュニケーションを取りやすくするために、どのような話題があるのかなど会話を行うことばかり考えていたのである。そのため、活動を行う時、何か話さなければいけないと思い、話題をたくさん出していたのである。しかし、活動先の方から、会話を行うことだけがコミュニケーションではなく、互いに笑顔を見せる、傍にいてもコミュニケーションであるということを教えてもらったのである。その後、利用者の方と会話がなくても、笑顔が見られると傍にいただけでも良いのだということに気づくことができたのである。

## 2. 活動を通して見えてきた地域活動や社会問題

これまでの活動を通して、今後の地域社会活動を活性化させるのは、NPO 法人のような地域密着型の団体による活動だという考えを持ったのである。なぜなら、国や県などが考案する施策は、地域住民の根底まで行き届いていないということを活動を通して、知ったからである。活動先の NPO 法人ひだまりでは、介護保険事業を行っていますが、介護認定を受けていない方でも必要としている方も場合によっては、利用できるようにされているのである。通常、社会福祉法人などが行うデイサービスは、介護認定を受けていないと利用できないのである。しかし、NPO 法人のような地域密着型の団体は、法に縛られることなく、自分たちで行える範囲で、地域にある問題や地域住民の要望を身近で感じ、聞き、事業を展開していくことが可能である。そのため、国や県が行うよりも、それぞれの地域に合ったものを早く反映させることができるのである。したがって、NPO 法人が、今後の地域社会活動を活性化させるための鍵を持っていると考えるに至ったのである。

また、こうした NPO 法人による地域社会活動を増やしていくためには、国や県などによる資金の提供が必要だと考えるのである。多くの NPO 法人は、資金不足の中で事業を行っているため活動を行うことで知ったためである。NPO 法人は、地域住民が集まってつくられている団体もあり、資金を自分たちで集め、そのほかに助成金などを得て、結成していますが、事業を展開していくためには、多額の資金が必要となっていくため、国や県などによる支援が重要となるのである。現在、NPO 法人に対する資金提供の割合は低い状況に置かれているのである。先にも述べたように、今後、地域社会活動を活性化するためには、地域密着型の活動を行うことが可能な NPO 法人が必要であると考えるので、NPO 法人を結成しやすくするために、国や県などによる資金提供の割合を高めていくべきであると考えに至ったのである。