

## サービスマーケティングから得たもの

活動先：NPO 法人 生活支援センター わたぼうし  
クラス：末盛 慶 先生

まずバスツアーなどで、NPO とは何なのかを学ぶところからはいった。バスツアーの中で、職員の所得や施設など、NPO にも格差があるのではないかと感じた。

「計画を立て実行する力を身につける」という目標をグループの中で挙げ、計画の一つとしてお菓子づくりを行ったが、この力は施設の子供達と多く触れ合い、子供たちの理解度をよく知ってからではないと身につけることはできないのではないかと感じた。つまり、6 日間子供たちと過ごしただけでは、身に付けることの出来ない力なのではないかと考えたのである。

しかし、実習先の方は、子供たちの普段の様子を知っていないからこそ出来る計画を、どこの施設も望んでサービスマーケティングを受け入れているのではないかとおっしゃった。それにより、新たな発見があったり、プラスにつなげていけるかもしれない、というのを少しは期待している。という話を聞いて、サービスマーケティングを受け入れる側が実習生から何かを得ようとしているのに驚いた。

また、結果ではなくプロセスの学びが大切なのではないかと教えてくださった。クラスで、別々の施設で実習をしたグループをつくり（末盛クラスではこれをごちゃまぜトークという）、ジレンマケースをそれぞれ話しあったとき、「計画の時点では快く賛同してくれ、スムーズに進んだが、いざ本番になってからたくさん指摘され困った。」というケースを聞き、計画書の時点で多くのご指摘をしてくださったのは、本当にありがたいことだったのだと実感した。そのおかげで、計画を立てるプロセスの学びが他のグループよりも充実していたように感じた。

活動を通して学んだことは、まだたくさんある。例えば、活動の反省として、お菓子づくりの途中、飽きてしまう子供もおり、子供たち全員で実行出来なかったことを反省点として挙げていた。しかし、活動先の方に教えられ、皆で仲良く一緒のことをすることが大切なのではなく、団体行動などをするのが苦手な子供もいるのだなと計画を通して、子供たち一人一人の性格を学ぶことが一番大切なことなのだと気づいた。

また、活動の最中、もっと活動先の職員の方に積極的にお話しを聞くべきであったと後悔した。活動先の方からも、もっと質問をして欲しかったというのを後からお聞きし、積極的になることへの難しさを学んだ。

そして、計画を子供主体でやるには、大人、つまり職員や学生が、十分な下準備をしなければならないというのを学んだ。子供主体と、子供の好き勝手にさせるのは全く違う、子供主体になるように安全面などを考えながら大人がフォローしていかなければならないというのを学んだ。

サービスマーケティングの要素の一つとして、活動の前、活動後に活動先の方と話し合いの場を設け、学生と活動先との相互の関係が重視されていた。私たちは、活動先に恵まれ、

そこでたくさん学ぶことができた。ただ、ボランティアをただけでは、絶対に得られないものだったので、忙しい合間をぬって、何度も大学に足を運んでいただき、本当に感謝しなければならないと感じた。

活動を終えたサービスマーケティングの授業では、模造紙などを使い、発表などを行う機会が多くあったので、その点ではプレゼンテーションの力がついたのではないかと感じた。

活動を振り返った後、施設での活動をミクロの学びと捉えて、マクロの学びとして、論文を調べるという活動を行ったが、視野を広げすぎてしまったなという後悔があった。私たちは、日本の学童保育とスウェーデンの学童保育を比較することにより、日本の学童保育の現状がよりわかりやすく学べると考えたのだが、根本的なシステムが違い過ぎて比べることが出来なかった。

生活支援センターわたぼうしでは、活動理念として「年齢や障害の有無で制度によって分けられる社会ではなく、誰でも暮らし慣れた地域の中で、共に生活していく事のできる地域、社会づくり」を挙げている。活動を通して、年齢や障害の有無に関係することなく生活していたし、地域の社会資源を子どもたちに伝えるかのように大切にされていて、活動理念を実際に目の当たりにすることができた。そのことにより、この街で住み続けたい、あるいは離れて暮らすこととなっても帰りたい故郷になる場所にしたいとおっしゃっていた活動先の方の思いが現れているなど感じた。

子どもたちが大きくなったとき、わたぼうしでの生活は絶対無駄なものではないと考えた。子どもの時の経験は大きな財産となるので、学童保育は、共働きの親などの大人のためにあるのではなく、子どものためにあるものだと思えた。

協働型サービスマーケティング報告会に出席し、全てのグループの活動報告を聞いて、どこかのNPOも地域との繋がりというのを重視しているということに気がついた。

今回のサービスマーケティングで初めて施設で実習をおこなった。ボランティア活動をほとんどやったことのない私には特に、ゼロからのスタートとなった。何も分からない状態から試行錯誤して、計画書づくりから苦戦しながら取り組んだことは自分にとって大きな成長に繋がった。サービスマーケティングの後、他の授業で2日間以上のボランティアをすることになり、今回とは別の学童保育に行ったが、明らかに自分が変わっていることが分かった。子どもたちや施設の方にも積極的になれたし、ただ過ごすだけでなく施設全体を見渡すことができたのである。サービスマーケティングの実習では、未熟過ぎて後悔がたくさんあった。しかし、このサービスマーケティングでの学びを、残した悔いを、3年生の実習でおおいに活かすことができるのではないかと確信している。

活動終了後のふりかえり会



今回の活動を通して  
学んだ事は・・・

