

サービスマーケティングで学んだこと

活動先：NPO 法人 ゆめじろう
クラス：石川 満 先生

1. 特に印象的だった活動

私が、印象的だった活動は夏祭りである。私たちは、今回の活動を夏祭り中心に進めてきた。昨年のサービスマーケティングに続き夏祭りを行うことになったため、昨年の1回目の経験などを踏まえて考えていくことが必要であった。

私たちは、企画会議から何回も参加してきた。最初は、考え方が分からなかったり会議の話のスピードになかなかついていくことができなかつたりと苦労することが多かった。しかし、何回も回数をかさねていく間に考え方を学んだり直接アドバイスをいただきながら少しずつ慣れていくことができたと思う。

夏祭りでは、自分たち一人一つ担当を決めて企画準備・運営を行った。私は射的の店頭だった。職員さんやグループメンバーに呼びかけて協力してもらうことも多くあったが、協力してもらうにもこちらの事前の準備がとても大切で、何をどのように協力してほしいのか。伝えることが明確になっていないと協力する側も困ることがよくわかった気がするし、協力までの事前の準備が必要だと感じた。

夏祭り本番では、準備不足だったところや予想外の出来事など、なかなか予定通りに進めることができなかったところが多かった。しかし、地域の方との交流をすることができたことや、来ていただいた方が楽しんでおられる姿を直接みることで、たくさんたいへんなことはあったけれどやって良かったと強く感じるすることができた。

私が担当した射的は、最初から最後まで人が絶えずとても予想外の盛況だった。夏祭り全体としても幅広い世代の方に参加していただき楽しんでいただくことができた。

2. 活動を通しての気づき

活動を通して、事前の計画や様々な人の協力がとても大切ということがよくわかった。夏祭りの中では、地域の方の協力をしてもらうことがとても多かった。地域のPTAの方や職員さんのご家族の方、日本福祉大学の学生などとてもたくさんの方の協力でできたと思う。また、上でも書いたが協力してもらうにもこちらの準備として何をするのか、いつまでなのか等明確に伝えるがとても大切であることがよくわかった。

活動の中で、利用者の方と交流することがあった。その際に、一人ひとりの方への対応の違いについて学ぶことができたと思う。利用者の方それぞれに今まで経験してきたことがある。それぞれの過去の経験から、あることが苦手であったり、できなかったりそれぞれの障害の違いだけでは対応を分けることはできないとよくわかった。利用者さん一人ひとりの経験や過去を知ることがすごく大切なことで、そこを理解した上で対応していくことが必要なのだなと感じた。また、それをするためには当然のごとく利用者さんを知り、しっかり知ることが必要でコミュニケーションもとても重要である。過去の経験を知ってい

でも、直接接してみてもわかることはたくさんある。一人ひとりを見てそれぞれに合った対応というのがすごく重要が分かったと思う。

3. 活動を通して見えてきた地域課題

今回の活動を通して、ゆめじろうがまだ地域に知られていないことが分かった。今回の夏祭り目的には「夏祭りを利用してゆめじろうを地域の方に知ってもらおう」という目的があった。今回の夏祭りでは、ゆめじろうという名前や存在を知ってもらい興味を持ってもらいことはできたのではないと思うが、活動の内容までは知ってもらうことは難しかったのではないと思う。せつかく地域の方が生活しやすいように活動している団体があるのにこのように知られていないことがあるのはとてももったいないことであると思う。

今回の夏祭りはそれに向けての第一歩だったのではないと思う。まずは、名前を知ってもらい興味を持ってもらうことが必要である。まず名前を知ってもらうこと、名前を浸透させてから活動なども知ってもらい、知るから利用という風に発展していけると知よいと思う。

しかしそれにはまだまだ時間が必要と感じた。長く地域に根付いていくことで、地域との信頼関係を築くことができると思う。今後も長く夏祭りを続け、地域との交流の機会を多く設けて、地域と NPO 法人とのつながりをより強くしていくことが大切だと感じた。

4. 1年間の総括

私はこの大学で、福祉を学ぶことを目的として入学してきたが昨年1年間はなかなか自分から福祉について学ぶことができなかった。そこで、2年生からはもっと福祉について積極的にになりたいと思いこのサービラーニングを選んだ。

サービラーニングの中では自分から行動して行うことが多く積極性が必要であった。事前準備では、なかなか動くことができないことができなかったが、サービラーニングの活動を行う内に自分から行動していくことができるようになっていったと思う。また、サービラーニングの活動の中では、企画の段階からさせていただきさまざまなことを学ばせていただいた。活動先のスタッフさんと同じように活動させていただき、普通の大学生活ではなかなかできない経験をすることをすることができたと思う。

活動後の研究や報告については準備不足が多々あり、グループの人に迷惑をかけてしまうことが多くあった。しかし、活動報告では自分たちの活動を改めて振り返ることができて良かったと思う。また、様々なグループの活動報告や研究報告を見て他の活動先の内容を知ることができたし、その後の活動につながっている人がいてすごいなと感じた。私も今回の活動を今後活かしていけるように積極的に行動していきたいと思う。