

市民活動相談

スタートガイド



目次

まえがき・本冊子の利用方法・この冊子で使う表記について	1
-----------------------------	---

第1章 市民活動への理解を深める

センターの設置目的と主な事業内容	2
ボランティア・NPO・NGO とは	4
NPO 法人とは	8
NPO の発展と組織の変化	10

第2章 相談対応のスキル

相談力をつけよう	12
資料編 ①テーマを決めた話し合いのワークショップ事例	15
②相談受付票	17
③ボランティア・プログラムシート	18

第3章 相談対応・質問キーワード

事例 01 「ボランティアをやってみたいのですが、私でもできるでしょうか？」	19
事例 02 「ボランティアを集めたい。(仲間を募りたい)」	20
事例 03 「誰かいい人いませんか？」 (ボランティアや仲間が、辞めてしまった (>_<) (;_ ;))	21
事例 04 「NPO 法人をやりたいのですが (私にも NPO できますか) ?」	22
事例 05 「活動資金はどのように集めたらいいですか？」	23
事例 06 「助成金が欲しい。」	24
事例 07 「助成金申請書の書き方が分かりません。」	25
事例 08 「事業報告書を作るように言われたのですが、 事務局に入ったばかりでどこから手をつけたらいいか分かりません。」	26
事例 09 「会計を任せました。どのようにしたらいいか、教えてください。」	27
事例 10 「私の団体がどこか活動できる場所はありませんか？」	28
コラム 相談員も悩むぞ～窓口寄せられる様々な相談・市民の声～	29

第4章 市民活動相談に活用できる情報一覧	30
----------------------	----

まえがき

この冊子は、平成25年度に愛知県が実施した「市町村市民活動センター相談力向上事業」により作成されました。この事業は、中間支援組織の「相談力」向上を図り、中間支援組織によるNPO支援の活性化を目的とした取組です。この冊子は、研修会に参加してくださった19の市町村市民活動センターや中間支援NPOのみなさんと共に作りました。現場で活用していただければ幸いです。

受託団体 特定非営利活動法人市民活動支援機構ぼらんぼ 代表理事 矢内 淳

本冊子の利用方法

その
1

市町村市民活動センター 新人スタッフのガイドブック

この冊子は「市民活動センターの新人スタッフ」が窓口で座った時に、困ったり戸惑ったりすることが少しでも減って、笑顔で来館者にあいさつして対応できるようにと願って作られています。第1章を読んで、市民活動に対する基礎的な知識を身につけましょう。第4章には参考図書、関連ウェブサイトが案内してあります。日々の窓口対応の参考になりますので、アクセスしてみましよう。

その
2

相談対応の教科書

窓口で座っていると様々な相談、問い合わせがいきなり飛び込んで来るので、新人スタッフとしてはドキドキすることでしょう。窓口で、利用者・来館者への対応が円滑に進むように、第2章で「相談」に関する基礎的な知識・スキルを学びましょう。窓口対応がうまくいかなかった時には、自分の振り返りのために読み直してみてください。第3章では、窓口によく寄せられる相談事例について、対応する時に参考にするとよい質問例と回答のためのヒントが書かれています。一人で学ぶこともできますし、内部研修で事例検討の素材としても使えます。

この冊子で使う表記について

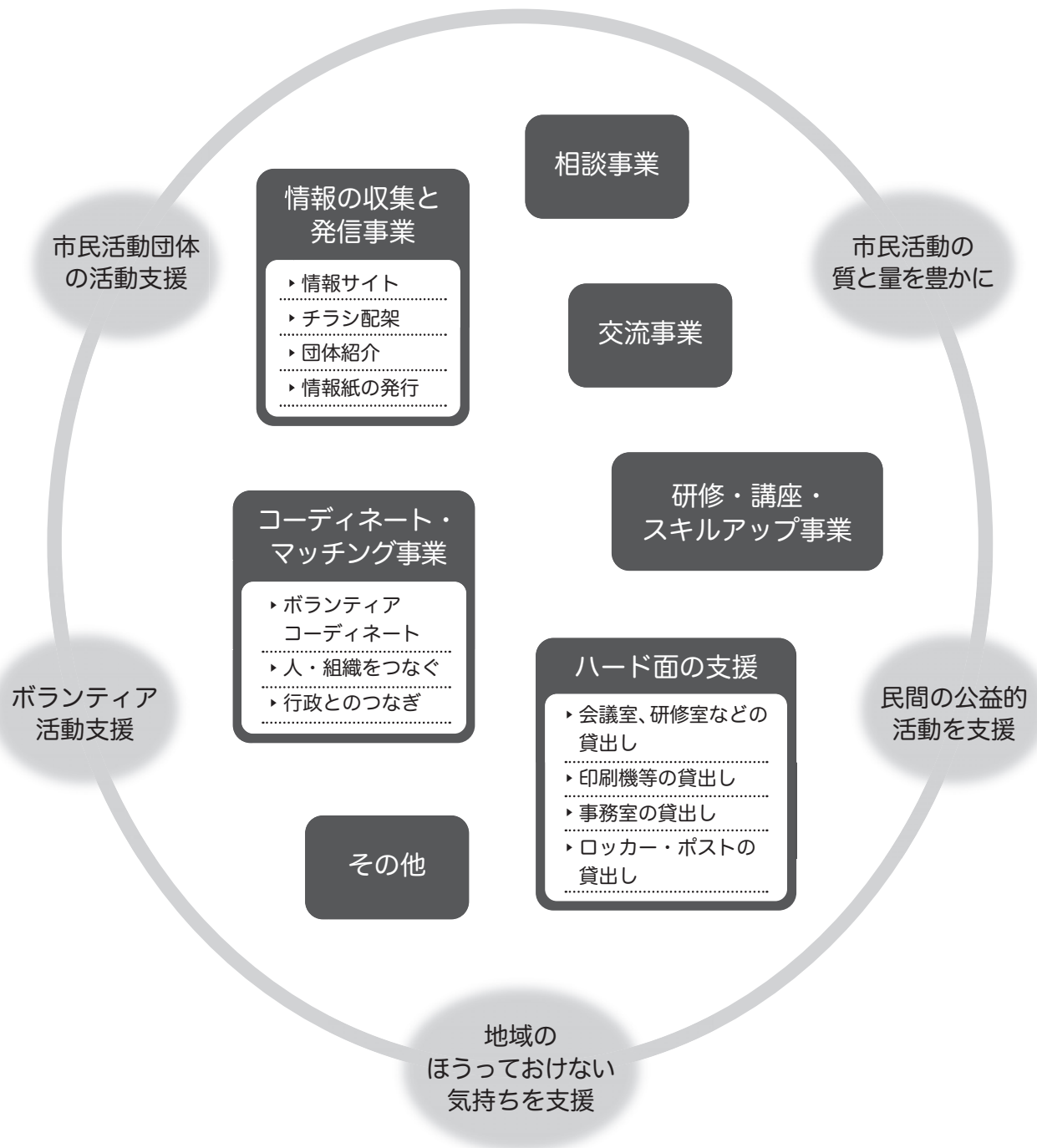
この冊子では次のように省略形で表記しています。

- ◆ 市町村市民活動センター … センター
- ◆ 特定非営利活動法人 … NPO 法人
- ◆ 特定非営利活動促進法 … NPO 法

また、センターの利用者については、文の前後の関係から「利用者」「来館者」「相談者」と書き分けています。同様に、センタースタッフについては、「スタッフ」「相談員」と書かれています。

第1章 市民活動への理解を深める

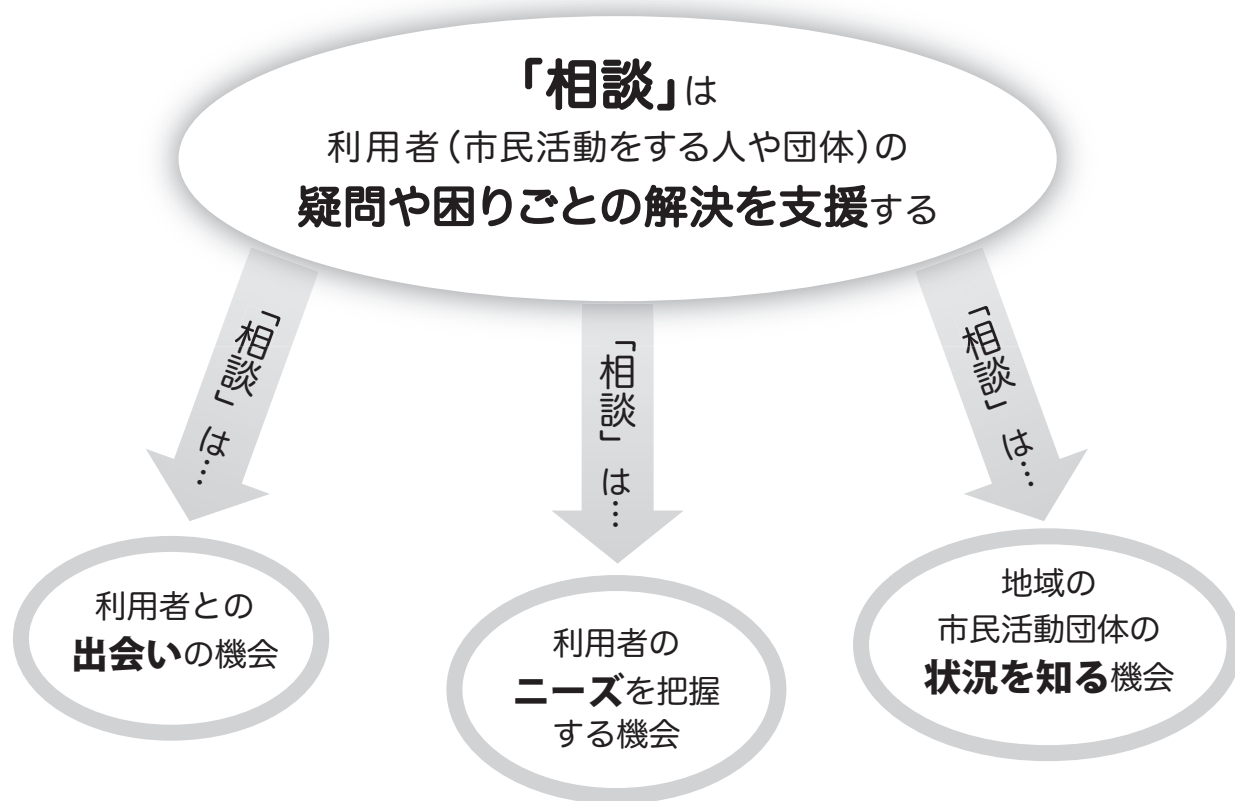
センターの設置目的と主な事業内容



この図は、「～市民活動を支援するスタッフのための～相談力アップ講座」第1回で実施したグループワークの成果をまとめたものです。

▶ 相談事業の意義と広がり

市民活動センターの相談対応力が向上すると、センター事業全体に反映されます。



施設紹介

あいちNPO交流プラザ（設置 愛知県）

住 所：名古屋市東区上堅杉町1 ウィルあいち2階

電話番号：052-961-8100 URL： <https://www.aichi-npo.jp/>

【認証・認定】

愛知県内に主たる事務所を置く NPO 法人（名古屋市のみに事務所をもつ法人を除く）の所轄庁としての事務を行っていて、法人設立の申請書類や毎事業年度の事業報告書などはここに提出します。愛知県認証の NPO 法人の定款や事業報告書、設立時、または定款変更時の縦覧書類などが公開されています。

【相談】

NPO 法人の認証・認定の相談ができます。

【情報】

県内外の NPO に関する情報、図書、NPO 発行の冊子など資料が多数あり、情報収集・発信の場所として活用できます。NPO 関連の委託事業に採択された企画書も公開されています。

【貸室】

愛知県内に事務所のある NPO は、団体登録をすることにより、会議室が無料で利用できます。

【おすすめ】

ホームページにある『NPO 支援・協働施策』のコーナーは必見。「あいち協働ルールブック 2004」ほか協働に関する提言、NPO に関する調査報告書が多数あります。

ボランティア・NPO・NGOとは

▶ 市民活動の概念、定義

「市民活動」という用語は、文献や用いられる文脈により様々に定義づけられています。

一つの例として、名古屋市では、市民活動の促進に向けて議論した際に、「市民の自主的な参加による自発的な活動で、営利を目的としない公益性を有する活動」と定義づけています（名古屋市市民活動促進基本方針、2011年）。

また、市民活動を行う団体を「市民活動団体」といいます。

▶ NPOとは

Non-Profit Organization の頭文字を取ったもので、直訳すると「非営利組織」になります。実際には、政府機関と区別して「民間の非営利組織」の意味で使われています。

ここで非営利とは、活動で得た利益を構成員で分配せず、事業に充当することを意味します。非営利であったとしても、事業に必要な経費を得るために収益を得てもよいのであって、利益をあげてはいけないということではありません。

▶ 市民活動とNPO

NPOは、社会にある様々な課題に対し、市民が自ら団体を組織して活動を展開することから、市民活動団体の一つであるといえます。

近年、社会的な課題をビジネスの手法等で解決する、社会起業家と呼ばれる人たちが出てきました。社会起業家の行う事業は、会社形態で行われることもありますが、自主的・自発的で営利性が低く公益性の高い事業もあることから、これも市民活動の担い手に含まれるという考え方もあります。

また、形式的にはNPOとして設立されても、結果的に特定企業とのつながりが強い事業を行うなど、活動実態が市民活動なのか疑問を持たざるを得ない団体も見受けられます。それが、センターが支援対象とする組織なのかの見極めは、法人格などの形式的なものだけでなく、どのような活動・事業を行っているのかといった実質的な点からも見ていく必要があります。大変難しい問題なので、センターの中での議論の積み重ねが重要です。

▶ NPOとボランティア

どちらの活動も営利を目的とせず、社会や地域のために貢献しているという点では同じですが、ボランティアは一般的には個人の活動を表すのに対し、NPOはミッション（社会的な使命）の達成を目的に活動する組織という点が違ってきます。

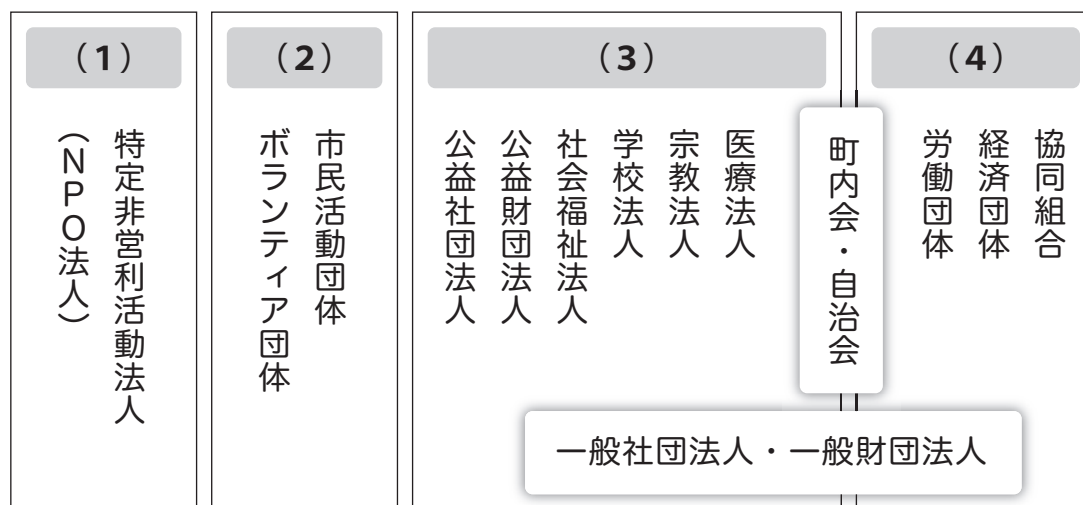
▶ NPOの範囲

民間の非営利組織には、様々な形態の組織があります。そのため、どこまでを「NPO」として捉えるのか、場面によって異なることがあります。NPO法人のみを指す場合（最狭義のNPO）、NPO法人と法人格を持たない任意団体を指す場合（狭義のNPO）、これらに加えて一般（公益）社団法人、一般（公益）財団法人、学校法人、社会福祉法人等を含める場合（広義のNPO）などがあります。

また、NPOの範囲を公益性と共益性の強さで分ける考え方があります。公益とは不特定多数の人にサービスを提供することをいい、図の(1)～(3)を公益団体と呼びます。共益とは、団体のメンバーなど特定の人にサービスを提供することをいい、(4)を共益団体と呼びます。

このように、市民活動やNPOは、一つの定義が定まっているわけではありません。そこで、多くのセンターでは、どのようなものを市民活動と捉え、施設利用や支援の対象者とするのかを個別に定めています。これらのことが定められているセンターの規程や市民活動に関する条例・要綱などを読んで確認しておきましょう。

(図) NPOと呼ばれる団体の種類



平成12年度国民生活白書（第I-5-3図）をもとに作成

▶ ボランティアのキー概念

ボランティアについての明確な定義はありませんが、ボランティアの概念を考える際に共通して用いられるキーワードがあります。「自発性」「公益性」「無償性」「先駆性」です。これに「継続性」を加える考えもあります。配食サービスを例に考えてみましょう。

キーワード	説明	配食サービスを例に考えてみると…
自発性	「ほうっておけない」「やらずにはいられない」気持ち。	隣の一人暮らしのおばあさんが寝込んでいたので心配になり、食事を作って持って行った。
公益性	「社会的な課題の解決のため」「不特定かつ多数の利益のため」の活動。 「私益」を“開く”ことにより「公益」となる。	地域を見回したら、同じようなサービスを必要としているお年寄りが沢山いるのを発見した。食事は命・健康と直結する問題であるし、届ける（手渡しする）ことで、一人暮らしの方の不安を減らすことにも繋がる。
無償性	対価を目的とするのではないということ。ボランティアの多くが「活動から得られる喜び」があるから活動していると言う。	利用者からは、材料費や光熱水費などが賄える程度の低料金を受け取り、自分たちの労賃は経費には入れなかった。食事を配達するとみなさんに喜んでいただけるので、それが励みになり続けた。仲間もでき、地域に貢献できるのは、やりがいを感じる。
先駆性	新しい価値観やサービスを創り出す。	始めた時は行政もマスコミもその問題に気づいていなかった。 今では、行政や介護保険のサービスに「配食サービス」が取り入れられている。
継続性	サービスの対象となる人の暮らしに必要な活動だから、継続が求められる。	食事は毎日のことだから、ずっと続けている。

▶ ボランティアの背景には社会問題がある

ボランティアの活動は、地域社会の問題を知った人たちが「ほうっておけない」と考え、解決のために行動したのがスタートであることが多くあります。窓口に座っていて、「これってボランティア？」と思った時には、その活動がどのような社会問題に取り組んでいるのか、見てみるといいでしょう。例えば、趣味で演劇をしている場合はサークル活動と言えますが、演劇を通して古い演劇文化を後世に残す活動をしていたら、文化保全のボランティア活動という見方ができます。

また、社会問題を特に意識したわけではなく、特技や趣味を生かして活動を始めたところ、それが地域や人の役に立つことが分かったので、活動を継続している場合もあります。その場合もよく見ると、その背景に、その時代、その地域の課題が隠れています。

▶ 「有償」の「ボランティア」

窓口で「人の役に立つことをして、お小遣い程度のお金がもらえるようなボランティアはないか」という相談を受けることがあります。「有償ボランティア」と言われる活動です。1980年代後半から、少額の謝礼を受け取って地域福祉活動などをする人が、自らを「有償ボランティア」と名乗るようになりました。安定的にサービスを提供するために、その経費負担をサービスを受ける側にも求めたいと考え、自主的な社会活動の中に、有償でサービスを提供する活動が生まれてきたのです。

有償の活動には、団体にとっても活動する人にとっても、気をつけなければならない点があります。一つは、現在の制度では、活動中に起きた事故や怪我が社会福祉協議会の実施するボランティア活動保険の支払いの対象にならないことです。さらに、その報酬が「労働」の対価とみなされた場合には、団体に対し、労働災害保険に未加入であること、最低賃金を下回ること等による問題も生じます。有償ボランティアにはこれらの問題点があることを、前もって理解しておく必要があります。

「無償」については、実費弁償（労働の対価ではなく、活動にかかる交通費や材料費、弁当代などの実費を支払うこと）の範囲までをさすことが一般的です。しかし、団体によって、「手弁当」での活動を大切にしているところもあります。

▶ NGOとは

NPOと似た言葉に「NGO」があります。NGOとは、Non-Governmental Organizationの頭文字を取ったもので、直訳すると「非政府組織」です。NGOは、国連において、国の利益を背負わず、政府の立場を持たない組織が紛争を抑える役割を担う必要があるということで、国連の場で初めて使用された言葉であると言われています。

日本では、NGOを「国際的な活動をする民間の非営利組織」と理解して用いていることが多いです。NGOは人権、平和、保健・医療、教育、環境などの各分野で地球規模の課題解決に取り組んでおり、政府機関と比べ、途上国の地域社会に密着したきめ細かい援助や、迅速・柔軟な緊急援助活動が可能であるという点が評価されています。

また、NPOとは成り立ちの違う言葉であり、NPO法人であるNGOもあります。



参考文献 NPO法人日本ボランティアコーディネーター協会編、早瀬昇・筒井のり子著『市民社会の創造とボランティアコーディネーション』（筒井書房、2009年）

NPO法人とは

センターを利用する団体には、任意団体（法人格を持たずに活動する団体）も多いのですが、「NPO 法人」という法人格を持って活動する団体もあります。NPO 法人は、「特定非営利活動法人」が正式な名称で、略称として「NPO 法人」がよく用いられます。

任意団体として活動していると、法人格を持っていないことで活動に不便が生じることがあります。そこで、1998 年、「認証」という手続きを経て団体に法人格を付与することで、より一層の活躍ができるよう、NPO 法人制度が設けられました。この仕組みは、特定非営利活動促進法（NPO 法）という法律で定められています。法人格を得ることで、法人名義の銀行口座が開設できるなど法人として各種取引をすることができます。

▶ 活動分野

NPO 法人が行うことのできる活動分野は、19 種類あります。自治体が条例で定めて活動分野を増やすこともできます（NPO 法 2 条 1 項・別表）。

（表）NPO 法人の活動分野

保健・医療・福祉の増進／社会教育の推進／まちづくりの推進／観光の振興／農山漁村・中山間地域の振興／学術・文化・芸術・スポーツの振興／環境保全／災害救援／地域安全／人権擁護・平和推進／国際協力の活動／男女共同参画社会の形成／子どもの健全育成／情報化社会の発展／科学技術振興／経済活動の活性化／職業能力開発・雇用機会拡充の支援／消費者保護／団体の運営・活動に関する連絡・助言・援助

▶ 取得要件

NPO 法人になるには、いくつかの要件を満たさなければなりません。主な要件は、表に示したとおりです。10 名以上の社員（注）が必要であることから、NPO 法人は一人だけで設立することはできないことも特徴です。

（注）「社員」とは、NPO 法人の総会で議決権（表決権）を持つ人をいいます。多くの NPO 法人で、「正会員」と呼ぶ人たちがこれにあたります。

（表）NPO 法人の設立認証時に必要な主な要件

- 営利を目的としないこと。
- 「活動分野」の表に掲げた分野の活動を行うことを主たる目的とすること。
- 不特定かつ多数のものの利益の増進に寄与することを目的とすること。
- 社員が 10 名以上であること。
- 社員の資格の得喪に関して、不当な条件を付さないこと。
- 役員は、理事 3 人以上、監事 1 人以上であること。
- 報酬を受ける役員が、役員総数の 1/3 を超えないこと。
- それぞれの役員について、その配偶者または 3 親等以内の親族が 1 人を超えて含まれないこと。
- それぞれの役員について、当該役員並びにその配偶者及び 3 親等以内の親族が役員総数の 1/3 を超えて含まれないこと。

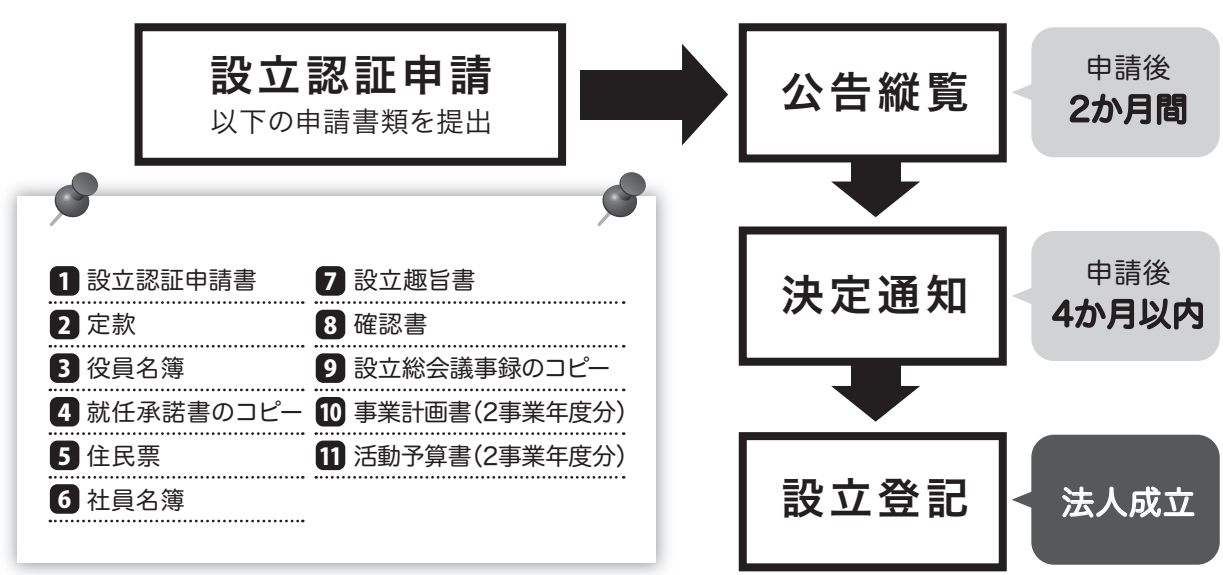
➤ 手続きの流れ

NPO 法人を設立して活動したい人たちが集まり、設立総会を開き、申請に必要な書類を整えるなどして準備ができると、所轄庁へ NPO 法人設立の認証を申請します。

所轄庁は、NPO 法人の主たる事務所が置かれる都道府県（一つの指定都市内にのみ事務所を置く法人は、その指定都市）です。窓口は、所轄庁が愛知県の場合は「あいち NPO 交流プラザ」、名古屋市の場合は「名古屋市市民活動推進センター」になります。

そして、設立が認証された後、法務局に設立登記を行うことで、NPO 法人が成立、すなわち誕生します。

(図) 設立認証手続きの流れ



➤ NPO法人になったら

NPO 法人になったら、やらなければならないことがあります。例えば、事業報告書や決算書類を作成し、毎年、所轄庁に提出します。役員を変更した時は、その都度、所轄庁に届け出ます。定款を変更する時には、改めて認証申請をする場合もあります。さらに、定期的に変更登記を行う必要もあります。法人住民税など税金も納めなければなりません（減免されることもあります）。これらの手続きを怠ったり法令違反の行為などがあると、過料や改善命令、設立認証の取消しなどのペナルティーを受けることがあります。

これらの手続きを実践し、適正な組織運営を行っている NPO 法人は、団体の内部や外部の人たちからの信頼を得られることが期待されます。しかし、これらの提出書類を作るなどの負担は、必ずしも軽くはありません。

NPO 法人の設立・管理運営に関する手引きが、所轄庁のウェブサイトに掲載されています。あいち NPO 交流プラザなどのウェブサイトアクセスして、具体的にどのような手続きや書類が必要なのかをチェックしてみてください。

参考文献 特定非営利活動法人制度研究会編「解説 特定非営利活動法人制度」2～6・21～47頁、商事法務(2013年)

NPOの発展と組織の変化

団体の活動が広がり、規模が大きくなると、組織はどのように変化していくのでしょうか。ここでは、「ひと（人材）」と「お金（資金）」の2点に着目して、考えてみます。

ひと：発展段階と求める人材の変化

ある人が何か社会の課題に直面し、その解決に動き出す時、それが活動の始まりとなります。立ち上げ期は、一人あるいはごく少数の仲間が、自らの意思で活動を始めていきます。自分たちで活動資金を出し合って活動する場合があります。

活動が進んでいくと、その利用者や、担い手・理解者が増えていきます。その中で役割分担が行われるようになり、役割によって報酬を払う・払わないという状況が混在するようになります（有償と無償のボランティア）。

さらに活動が進み規模が大きくなると、自発性を超えて団体の活動や管理業務に一定の時間を割いて従事する人材が必要になります。その際には、雇用契約を結んだ職員の立場の人が生まれます。ボランティアや有給職員等、多様な立場の人が関わるようになるため、組織全体で目的・目標などを共有し、意思決定のルールを整備する等、組織マネジメントが重要になってきます。

NPO 活動の担い手

愛知県が県内のNPO法人を対象に行った調査によると、一つの団体には平均45.3人が関わっています（延べ人数で把握）。その内訳は、団体の運営について意思決定に関わる「役員」が平均8.6人、雇用形態で団体の活動に従事する「職員」が平均8.4人、そして、自発的な意思で団体の活動に参加する「ボランティア」が平均28.3人です。

規模の小さな団体はボランティアが主要な担い手であり、規模が大きくなるにつれて有給の職員が担い手に加わっていくという変化が生まれてきます。

(表) 収入規模別の1団体あたりの活動人数（平均値）

構成	活動人数（人）				
	全体	100万円～ 500万円未満	500万円～ 1千万円未満	1千万円～ 5千万円未満	5千万円～ 1億円未満
役員	8.6	9.3	8.6	8.6	8.4
職員（正規・非正規）	8.4	1.7	2.7	6.9	23.5
ボランティア	28.3	59.8	18.5	23.5	13.4
合計	45.3	70.8	29.8	39.0	45.3

愛知県「NPO雇用状況等調査事業調査報告書」（2011年）及び「～市民活動を支援するスタッフのための～相談力アップ講座」第2回講義資料（三島知斗世作成）を基に作成

お金：団体の収入構造

NPOの規模を「お金」の面から表現することがあります。ここでは、収入規模から、団体の発展段階と変化を考えてみます。

収入の大きさを分類する

愛知県が2011年度に実施した調査によると、県内のNPO法人の収入規模を「100万円未満」「100万円から1千万円未満」「1千万円以上」の3つに分類すると、それぞれがほぼ3分の1ずつになることが分かりました。団体の規模を「お金」で分類する一つの見方として、「100万円」と「1千万円」というラインを参考にすることができるでしょう。

分野別でみると、保健・医療・福祉分野では、全体と比べて大規模な団体が多く占めることが分かります。

収入の中身を分類する

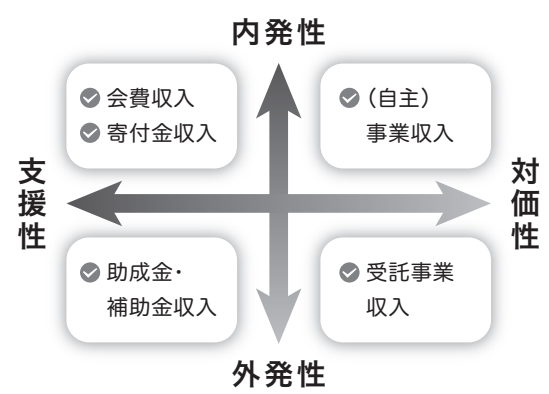
収入の中身は、「会費・寄付金収入」「助成金・補助金収入」「(自主)事業収入」「受託事業収入」というように分類することができます。これらは、2つの観点から整理することができます。一つは、その収入を団体内部の人材の力で獲得していくか(内発性)、外部から調達するものか(外発性)。もう一つは、団体や活動を支援する性質をもつ資金か(支援性)、事業の対価として得られるものか(対価性)。この2つの観点で収入を整理すると、図のようになります。

また、それぞれのタイプの収入には、異なる特徴があります。団体が資金を調達、獲得するためには、団体の活動分野や内容、支援の対象(者)、組織の強み、今後の活動の方向性などから、どのタイプの収入を重点的に得て活動を充実させていくかを検討する必要があります(支援のポイントは、23ページ参照)。

(表) 収入規模別団体数の構成比
(2009年度事業報告書提出団体)

収入規模	全体	保健・医療・福祉分野
～100万円未満	33.0%	22.5%
100万円～1千万円未満	33.3%	28.3%
1千万円以上	33.7%	49.2%

(図) 4つの収入



表：愛知県「NPO財務分析調査事業調査報告書 NPO法人の財政・財務の実態」(2012年3月)及び「～市民活動を支援するスタッフのための～相談力アップ講座」第2回講義資料(三島知斗世・遠山涼子作成)を基に作成

参考文献 山岡義典編著「NPO実践講座3 組織を活かす資金源とは」ぎょうせい(2003年)、特定非営利活動法人日本NPOセンター・特定非営利活動法人まちづくり情報センターかながわ編集・発行『知っておきたいNPOのこと2 資金編』(2006年)、山岡義典・雨宮孝子編著「NPO実践講座[新版]」ぎょうせい(2008年)

第2章 相談対応のスキル

相談力をつけよう

➤ 相談員としての立ち位置

役割によるタイプ分け*

相談員としての立ち位置は、大きく分けて3つ挙げられます。

- ① 相談者が必要としている具体的な知識やサービスという形で支援を与えられる**専門家的相談員**
- ② 相談者の状況を診断し、処方薬や専門的なサービスを与える**医師的相談員**
- ③ 実際に必要なものを判断するために、相談者と共同で調べることによって相談者を参加させ、情報を全て打ち明けてもらえるほどの信頼関係を築く**プロセス・コンサルタント的相談員**

相談者及び相談内容によって、また相談員の力量によって、立ち位置は変わってきます。

“対等”であれ

センタースタッフとして、相談者の活動に対し敬意をもって接する態度として、上から目線は禁物です。そして何より、相談者も相談員も、互いに社会をより良くしようとする市民活動に関わる仲間としての対等性を大事にしたいものです。①と②の相談員の立ち位置の場合は、その対等性を忘れがちになるので、そこに陥らないように注意する必要があります。

➤ 「共感的に聴く」ということについて

相談員は、市民活動に関する情報や知識、コーディネート力などが求められますが、まずは共感的に話を聴く力を磨くことが重要です。

共感的に聴くとは、相談者の考えや気持ち（「思い」という言葉も使われる）に関心を払い、耳を傾けて聴く態度と言えるでしょう。

相談者の話は「何が起きたのか（出来事、事柄）」「その時、どういう気持ちになったか」で構成されています。出来事については、相談員は比較的、的確に聞くことができますが、気持ちについては、注意深くならないと分からないことがあります。共感的に聴くとは、相談者が出来事を語る時、その行間に「腹立ち、戸惑い、不信感、自責感、疎外感、喜び、満足感」等々の気持ちもまた語られているので（言語以外の表現もある）、相談員はそれも聴き取り、受けとめるという感覚です。つまり、「相談者はその時そのような考えや気持ちになったのだな」と分かることだといえるでしょう。これができると相談者が安心感や信頼感を持つだけでなく、またセンターを利用しようという気持ちに繋がります。

*参考文献 エドガー・H・シャイン著『人を助けるとはどういうことか』（英治出版、2009年）

▶ 相談のプロセス

はじめに、相談内容を共感的に聴きます。そして、相談員は客観的な視点を持って現状を把握していきます。そのためには、かなり詳しく具体的に聴いていく必要があります。この時に、相談員の頭の中で、相談内容を大まかに分類できるようになると把握しやすいです。例えば、「知識や情報の不足のための相談」（法人設立、助成金を探している、ボランティア募集の方法等）、「組織運営上の問題の相談」（団体内で情報が共有されない、一部の人に責任や仕事が集中する等）、「事業を行う上で問題の相談」（会計処理の仕方に困っている、会場が見つからない、報告書の書き方が分からない等）、「人との関係で起こる問題の相談」（ボランティアがやる気を失っている、会議で決まったことを守らない人がいる等）などのようにです。

相談員が相談者の現状を具体的にイメージできるようになると、相談員にも、相談者が困っていることの全体像が分かってきます。この段階で相談員は相談者に、「自分は相談内容をこのように理解した」という事を、今までのまとめとして伝えます（フィードバック）。こうすることで、相談者は問題の全体像を客観的に把握し直すことができ、それは相談者がこれから問題を解決する上でとても役立ちます。

ここまでのプロセスだけで、相談者の問題は解決される場合が多々あります。問題を抱え混沌としていた状態が整理されることにより、相談者自身が持つ問題解決力が発揮されるようになります。

次のステップとして、問題を明確にし、原因を考え、対策案を複数考え、アドバイスをしていきます。あくまで相談者のペースに合わせ、相談者が自ら解決していく主体であり、相談員は支援する側であることを忘れてはいけません。どこまで進めていくかは、状況に合わせて対応していくことが必要です。



相談のプロセス

1. 相談内容を**聴く**
2. 起きている**事実**を明確にする
3. 困っていること（相談内容）の**全体像**をつかむ
4. **問題**を明確にする
5. **原因**を考える
6. **対策**を考える
7. **アドバイス**をする

※4～7については、状況によりどうするかを判断する。

▶ 相談員の姿勢

共感的に聴く

まずは、相談者の話を共感的に聴き、相手の思いを受けとめることが重要です。この段階で、相談者と相談員のズレが大きいと、次の段階に向かったとしても相談者にモヤモヤ感が残り、本質的な核心に触れることが出来ずに相談が終了してしまいがちです。もちろん短時間でズレがないような関係を築くことは難しいので、“共感的に聴き、思いを受けとめる”という姿勢を常に持つように努めることが大切です。

思い込みや先入観には要注意

相談員は相談者の話を聴くと、今までの経験から、問題が分かり解決策まで浮かんでくる時があります。しかし、そんな時こそ要注意。相談員の「分かったつもり」「先入観」は、考えの押しつけや自己満足になってしまうことがあります。大切なのは相談者と一緒に問題を解き明かし、考える姿勢です。分からないことを、相談員が想像や推測で「分かった」と思わず、不明確なところを聴いていくことで、問題の全体像が見えてきます。

相談をまとめる力をつける

相談員は相談を受けると、問題を解決することが最重要事項だと思いがちです。しかし、問題を解決することだけが相談員の役割ではありません。問題を客観的に相談者と分かち合うことだけで、十分な場合があります。そのためには、聴いた話を分かりやすくまとめる力が必要になってきます。言葉だけでなく、図にするなど視覚的に表す工夫も有効です。

▶ 相談の記録

記録をつけることは、とても重要であり必要なことです。相談内容を記録としてまとめていくプロセスで、相談員の力がつきます。記録を基に、他のスタッフとその相談について話すこと（事例検討）で、センター全体の相談力アップに役立ちます。

更に記録をつけることで、センター業務の実績が見え、件数などを数値化することができ、センターの存在意義を表すものとなります。記録をまとめ、分析することで、この地域の傾向や問題が見え、今後のセンター業務に役立てることが出来ます。



センターのスタッフ会議などで、あるテーマについて話し合い、意識や考えを共有する機会があると思います。そこで、この冊子のもとになった「市民活動を支援するスタッフのための相談力アップ講座」第3回で、『市民活動相談で大切にしたいこと、必要なこと』をテーマに話し合いをした時の方法と成果物を紹介しますので、参考にしてください。

成果物については全てのグループのものを紹介したいところですが、紙面の都合上2つとしました。みなさんのセンターでも、ぜひこのテーマで話し合いをしてみてください。

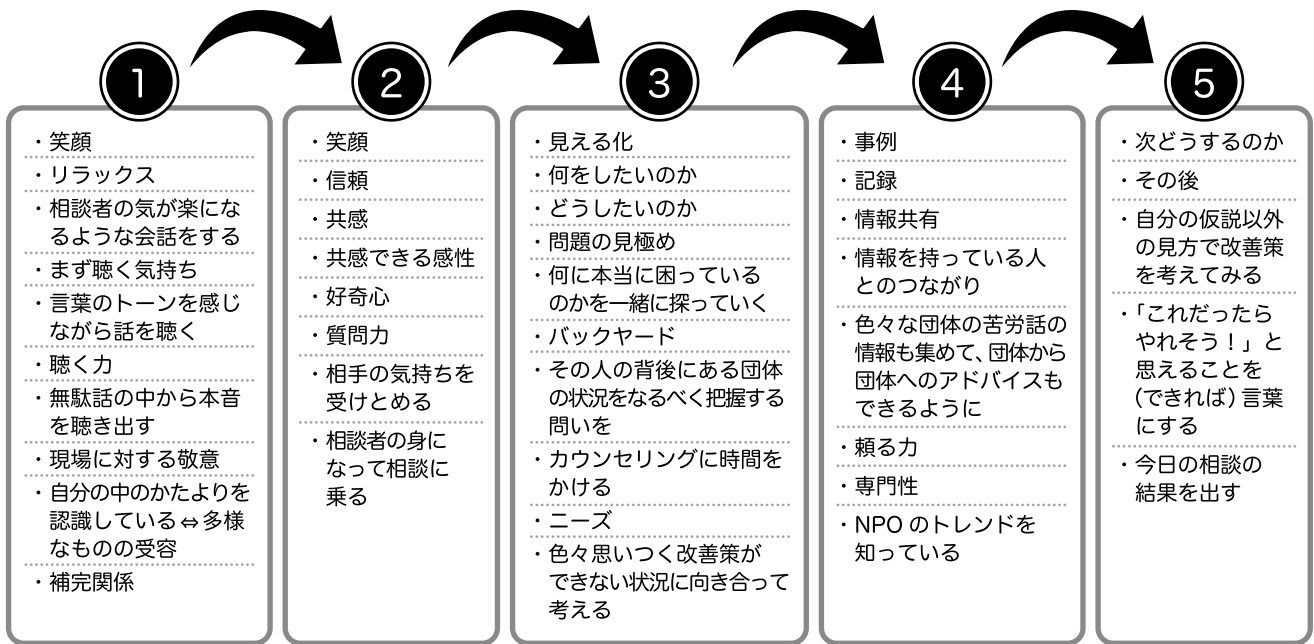
テーマを決めた話し合いのワークショップ 『市民活動相談で大切にしたいこと、必要なこと』

準備するもの

- 模造紙 ……1グループに1枚程度
- 大きめの付箋 ……1人に20枚程度
- ペン（裏うつりしない物がよい） ……1人1本、何色かあるとよい。

方法

- ①【個人で】付箋1枚につき1件ずつ、テーマについて思いつくままに書き出す。
- ②【グループで】一人が、自分が書いた付箋1枚について、その内容を説明し、模造紙の上に貼る。その時に、他の人も、その内容に似ているものがあれば、その付箋の近くに貼り説明をする。
- ③ ②を繰り返し、メンバー全員が付箋を全て貼るまで続ける。この時の注意点は、一人の人が全てを一度に貼りつけないこと。メンバー全員の1枚目が終わったら、次に2枚目に進むというステップを踏む。
- ④【グループで】メンバー全員が終えたら、同じカテゴリーと思われる付箋をそれぞれに分類し、分類したものに名前をつけて記入する。
- ⑤ 各カテゴリーのつながりや流れなども描けると、より分かりやすくなる。
- ⑥ 感想を話し合う。
- ⑦ 模造紙にその日の日付、話し合いに参加したメンバーの名前を書いて、掲示するのもよい。



広い心で!

- ・寄り添う心で
- ・受け入れる気持ち
- ・Open mind 心を開く
- ・相手の立場になって
- ・あたたかい雰囲気
- ・ミッション達成のために一緒に考える姿勢
- ・見た目で判断しない
- ・苦手意識の克服
- ・苦手なタイプをつくらないように心がける
- ・性善説をとる
- ・何回も聴いているけど「あ～また」と思わないこと
- ・またいつでも来て下さいと言う

環境

- ・環境を整える
- ・あたたかい部屋で

聴けないやつはダメだ!

- ・笑顔とうなずき
- ・聴く
- ・目を見て話を聴く
- ・聴き上手になる
- ・共感
- ・リズム同調 (相手になる)
- ・話の核心を読み取る

これがあると広がるだろ!

- ・雑談力を身につける

バランスだけ

- ・聴く待つのバランス
- ・すぐに結論を急がない
- ・自分の考えを押し付けない
- ・無理強いしない

どんな問題だ?

- ・初めて or 繰り返しを確認

Cool にいこうぜ!

- ・相手 (団体) を知る
- ・ここに来ていない利害関係者も考える視野の広さ
- ・聴くことで相手が気づけるように心がける
- ・自分で考えて本音を言ってもらう
- ・熱意に圧倒されないように気をつける

目的ベースも

- ・目的まで立ち返る
- ・周り (ハード) の状況を確認
- ・内容を掘り下げる

情報が大事だろ!

- ・情報
- ・自分がたくさん引き出しを持つこと
- ・1つでも前に進めるものを持ち帰ってもらう
- ・提案できる専門性
- ・自分自身の向上心も大事

制限も大事

- ・時間を決めて伝える (相談できる時間)
- ・引くときは引く

Tips! (コツ)

- ・可視化する



この図は「～市民活動を支援するスタッフのための～相談力アップ講座」第3回の参加者が作成したものです。

●相談受付 (来訪・電話・Eメール)

氏名	
所属団体・役職	
連絡先	住所 〒 -
	電話 F A X
	Eメール
相談概要	
受付スタッフ	
相談予約日時	年 月 日 () : ~ :

●相談結果

相談種類 (<input checked="" type="checkbox"/> を入れる)	ボランティア相談 (<input type="checkbox"/> 活動したい・団体紹介 <input type="checkbox"/> 受け入れ) NPO 相談 (<input type="checkbox"/> 設立 <input type="checkbox"/> 運営 <input type="checkbox"/> 会計 <input type="checkbox"/> 協働その他)
相談内容	
回答内容	
メモ 参考資料、所感、 申し送りなど	
対応者・日時	_____/ 月 日 () : ~ :

資料編③ ボランティア・プログラムシート

ボランティア募集をする時に、準備段階で使うことができるシートです。20 ページも参照してください。

年	月	日	作成	作成者名
(1) プログラム名（わかりやすく、魅力的な命名を）				
(2) プログラムの目的・目標（どんな状態を→どんな状態にしたいのか。どのような成果を求めているのか）				
(3) 活動内容				
(4) 活動の場所				
(5) 募集人数（何人必要ですか？）				
(6) 活動期間・時間・頻度（期限はありますか？更新はできますか？）				
(7) どのような人を求めているか				
(8) ボランティアが得られるメリット				
(9) 必要な経費・準備するもの（交通費や保険料はどちらがもつか） *組織内（何に・いくら） *ボランティアが（何に・いくら）				(10) 必要な物品
(11) 募集方法（どのような媒体が効果的でしょうか？）				(12) 募集時期
(13) 受け入れ担当者				

第3章 相談対応・質問キーワード

事例01



ボランティアをやりたいのですが、
私でもできるでしょうか？

? 質問リスト

- ボランティアは初めてですか？
- ボランティアをやりたいと思ったきっかけは何かありますか？
- 関心のある活動や分野が具体的にありますか？
- 活動地域は家の近くがいいですか？電車で行く所でもよいですか？
- 活動できる曜日、時間帯は？
- 自分の特技を生かしたいという気持ちはありますか？
- 人とワイワイやるのがいいですか？一人でコツコツ作業をするのがいいですか？

💡 対応のヒント

ボランティアを始める動機は様々です。相談者が「ボランティア」を選んだのはなぜでしょうか。話を聴く中で、この人にはボランティア以外の選択肢の方がよいのではないかと、その人のニーズや得意なことなどが分かってくると思います。

最初から継続した活動を前提にせず、イベント手伝いや単純な作業でボランティアを経験するのもよいです。「関心のある団体に見学に行くのもお勧めですよ」と背中を押してあげてください。ボランティア情報は、社会福祉協議会

👉 解説

初めてボランティアの相談に来る方は、「自分でもできるだろうか」とドキドキした気持ちを持っていることがあります。笑顔で対応して、まず「ボランティアをやってみようと思ったきっかけ」などについて、しっかり話を聴きましょう。そして「あなたにできるボランティアがありますよ」と伝えて、活動できる日時や活動地域の範囲など相談者の条件を聴き取り、センターが収集しているボランティア情報などから一緒に探しましょう。



第3章

相談対応・質問キーワード

事例02

ボランティアを集めたい。
(仲間を募りたい)



? 質問リスト

- どのような活動をしている団体なのか教えてください。
- どのような活動にボランティアが欲しいと思っていますか？
- ボランティアに来て欲しいと思った理由は？
- ボランティアが来ると活動がどのように変わりそうですか？
- 具体的にどのような活動をして欲しいですか？
- そのためにはどのような人材が何人位必要でしょうか？
- 活動できる曜日、時間帯は決まっていますか？
- その活動はボランティアにはどのようなメリットがありますか？
- ボランティア担当者は決まっていますか？

👉 解説

ボランティアの力を得て何がしたいのか、解決したいことは何かを聴き取りましょう。人手がなくて困っている時でも、現場ではなく事務局の人材が必要なのかもしれません。欲しい人材とはどういう人なのか。「誰でもいい」という訳ではないと思います。何をやる活動か、そのためにはどのような人に来て欲しいのかを明らかにする支援をしていきましょう。18ページに「ボランティア・プログラムシート」を付けましたのでご活用ください。



💡 対応のヒント

「市民活動が立ち向かう相手は“無関心”だ」という言葉を聴き、「そうだなー」と思ったことがあります。ボランティア募集は、団体が解決のために活動している「その問題」に、多くの人の関心を引き起こし関わりを作る積極的な手段です。欲しい人材・人財（ボランティア）とボランティア側の「やってみたい活動」がうまく一致したら何よりうれしいことです。

では、ボランティアに応募する側はどのような情報が欲しいでしょうか。

- そこではどのような人と出会えるだろうか**
→メンバーの年代、男女比、メンバー構成の

特徴（例：主婦や学生が多い）など。

- その活動はどのように社会に役立つのだろうか**

→活動の目的が分かるように。ただし1～2行程度、簡潔に。

- 私でもいいのだろうか、自分はそこで役に立つのだろうか**

→どのような人を求めているか、特定の技術、能力が必要か否か、活動内容を具体的に示す。

- 楽しいだろうか**

→楽しいよ！と呼びかけて。メンバーの感想などを伝えよう。

事例03



誰かいい人いませんか？
(ボランティアや仲間が、
辞めてしまった (>_<) (;_;))

? 質問リスト

- 人員が足りなくなってしまったのですか？
- 何か問題が起きましたか？
- 誰と誰の間に、どういった状況で、どのようなことが起こったのでしょうか？
- そういった問題は初めてですか？
- 団体では定例会など、話し合いは定期的に行われていますか？
- 団体の中で、あなたがこの問題を相談できる人は誰ですか？

👉 解説

おそらく相談者はボランティアと共に活動している現場の責任者でしょう。話を聴き共感の言葉を返しながらか、どういう状況で、何が問題になっているのか整理をして、その人が言葉で説明できるように支援しましょう。繰り返し同じようなことが起きている場合は、団体のボランティア受け入れの体制や日常的な組織運営の問題が疑われます。責任ある立場の人にとっても辛い体験でしょうから、支え手を見つける支援をしましょう。



💡 対応のヒント

ボランティア団体やNPOでは、団体を立ち上げた「創設期からのメンバー」は、何のための活動か、ミッションを強く意識しています。経験も豊富で活動の成果を出そうという気持ちも強いです。一方で後発のメンバーにとっても、自ら考え様々な経験をし、ボランティアとして成長するプロセスがあってこそ活動の喜びになります。成果だけを求めて、メンバーの気持ちを受け止めずに団体運営をしていくと、そこに気持ちのずれが生じがちです。誰かの考えを押

し付けられると、反発を感じて、辞めるという選択になってしまうことがあります。

相談者の団体では、メンバーが対等な関係の中で、それぞれの思いや言い分が聴き合える関係になっているのでしょうか。話し合いの機会が定期的にあることは大切です。その話し合いの司会や記録の担当を輪番にするなど、役割を対等に分かち合うのもよいでしょう。冒頭に近況報告をし合って話しやすい雰囲気作りをするなどの工夫も大切です。

事例04



NPO 法人をやりたいのですが
(私にも NPO できますか) ?

? 質問リスト

- NPO 法人を立ち上げて、取り組みたい活動や事業は決まっていますか？
- NPO 法人の仕組みや設立するための手続きは、ご存知ですか？
- 所轄庁のウェブサイト（あいち NPO 交流プラザなど）や「特定非営利活動法人の手引き」をご覧になったことはありますか？
- NPO 法人の設立認証申請に必要な書類は、作っていますか？

👉 解説

社会に有益な活動を行うには、必ずしも NPO 法人として活動する必要はありません。本来、NPO 法人「で」やりたいと表現するのが適切かもしれませんね。

相談者が創りたい社会像や取り組みたい活動などがあり、それを成し遂げるために NPO 法人となって活動します。「取り組みたい活動や事業は決まっていますか」という質問は、仲間を集め定款を作成するなどの準備段階で、相談者が最も検討しなければならない事柄の一つになります。



💡 対応のヒント

NPO 法人の設立認証の窓口（所轄庁）は、愛知県に主たる事務所がある場合は、あいち NPO 交流プラザです（名古屋市のみに事務所がある場合は、名古屋市市民活動推進センター）。NPO 法人を設立するには、最終的にはこれらの窓口を訪ねる必要がありますから、所轄庁の窓口を紹介することは必須です。

これらの窓口でも、法人制度一般や手続きなどを詳細に聞くことができます。しかし、相談者が所轄庁の窓口に不必要に何度も通うような

負担を減らすという観点からも、相談者には、所轄庁の窓口を紹介するとともに、「特定非営利活動法人の手引き」などを用いて、NPO 法人制度の仕組みや手続きの流れなどを説明し、「手引き」のデータや申請に必要な書類のひな形が所轄庁のウェブサイト（あいち NPO 交流プラザなど）にあることなどを紹介するとよいでしょう。NPO 法人制度の簡単な解説が、本冊子の 8～9 ページにあります。あわせて参照してください。

活動資金は
どのように集めたらいいですか？



? 質問リスト

- 集めたいと思っている活動資金は、どのようなことに使う予定ですか？
- 資金を集めて行いたい活動の内容は、どのようなものですか？
- 現在、団体や対象事業において、収入はどのように得ていますか？
- 事業の担い手や協力者はいますか？その人たちからは、どのような協力や支援を得られますか？
- 人脈・ネットワークなど、「お金」以外の資源を持っていますか？

👉 解説

相談者がどのようなアイデアを持っているのか、具体的に聴きます。相談者の持つアイデアを自分も一緒にイメージできるよう、具体的に共有できるかがポイントです。

また、相談の対象となっている事業について、団体が既に取り組んできたこと（収入アップや経費節減など）やその経過があるようでしたら、あわせて把握します。



💡 対応のヒント

団体が得る収入は、いくつかのタイプに分けることができ、それぞれに特徴があります（11ページで解説しています）。誰に支えられて活動資金を獲得できるのかを一緒に考えながら、

相談対応を行うことが重要です。

活動が発展した段階で、事業が比較的大規模で継続した事業収益が見込める場合には、借入れを行うという選択肢もあります。

種類	特徴
会費・寄付金	会費や寄付金は、一般に、自由に活用できる資金になります（用途を特定した寄付もあります）。団体のミッションや活動の趣旨に共感し、支援・賛同を得るための取組が求められます。
補助金・助成金	特定の事業に対して、収入不足を補うためのものです。選考を経て採択されることで受け取れます。事業の魅力や独自性、将来性などをアピールできるかがポイントです。また、実施報告等の事務負担や、申請内容に沿って事業遂行するためのノウハウ・人材が求められます。
自主事業からの事業収益	サービスを受益者に提供することで得られる対価です。企業等と事業が競合することもあります。受益者から事業の実施・継続に必要な対価が得られるかがポイントです。対価が得られにくい事業では、他の事業の収益を活動資金として充てたり、資金集めのためのイベントを開催する（例えば、バザー）ことも考えられます。
受託事業からの事業収益	行政などから請け負った仕事により得られる収入です。まとまった金額の仕事を得て収益をあげられる見込みがある一方、事務負担など団体にかかる負荷も大きくなります。

参考文献 特定非営利活動法人日本NPOセンター・特定非営利活動法人まちづくり情報センターかながわ編集・発行『知っておきたいNPOのこと2 資金編』（2006年）、山岡義典・雨宮孝子編著「NPO実践講座 [新版]」ぎょうせい（2008年）

事例06



助成金が欲しい。

? 質問リスト

- どのような事業に助成金を充てたいと思っていますか？
- 考えている事業の内容（実施期間、対象者、対象地域、予算など）は、どのようなものですか？

👉 解説

相談者に適した助成金を探して、紹介をするために、相談者が構想している事業の中身を質問します。



💡 対応のヒント

いつでも・どんな団体にも・どんなことにも・いくらでも資金を出す…という助成金はありません。様々なところで助成制度が設けられていますが、その仕組みや内容は、対象とする分野や事業、申請期間や実施期間、助成金の上限額や自己負担割合など、それぞれの助成制度で異なります。手続きの面でも、書類審査だけのものもあれば、プレゼンテーション（面接）審査や訪問調査を行うところもあります。

助成金を探す相談に応じる際は、まずは、助成金を充てたいと考えている事業の分野や内容、予算額を手掛かりに探してみるとよいでしょう。また、日ごろから、「あいちモリコロ

基金」など、愛知県内や地元の市町村内の市民活動団体を対象とする助成制度やその募集要項を調べておくと、紹介する際に役立ちます。第4章の情報一覧も参考にしてください。

あいちモリコロ基金
ホームページ
<http://www.morikorokikin.jp/>



事例07



助成金**申請書**の
書き方が分かりません。

? 質問リスト

- When (いつ)** = 申請事業の実施日程
- Where (どこで)** = 活動場所(会場・現場)
- Who (誰が)** = 事業の担い手(どんな人材・スキルを持つ人たちが活動を担うか)
- Whom (誰に対して)** = 受益者、事業やサービスの受け手
- What (何を)** = 事業の内容、どのようなことを行うか
- How (どのように)** = 事業を行う手順や特徴、ポイントなど
- How long (どれくらいの長さで)** = 活動期間やスケジュール
- How much (いくら)** = 申請事業の収入や支出など予算

👉 解説

相談者の構想を、例えばリストに挙げた5W3Hの観点から、質問します。



💡 対応のヒント

頭の中で描くアイデアを目に見える形に表現することは、意外に難しいものです。しかし、アイデアを文字にしなければ、助成金が得られない以前に、申請書すら出来上がりません。相談者の語る言葉だけでなく、抽象的な表現や語感を汲み取りながら、相談者の考えるアイデアと一緒に文字や図表など、目に見える形にしていきます。質問リストに挙げたような点が整理されれば、標準的な申請書にみられる項目に対応することができます。

また、助成金申請書に記入する時の注意点とし

ては、申請する側が伝えたいことを書くことも大事なのですが、助成金を出す側には、その助成金を出す意図、目的があるので、それを募集要項などから読み取って、申請書に反映させることが求められます。この部分は、センターのスタッフとしてお手伝いできるところでもあるでしょう。

助成制度によっては、仕組みが複雑なものもあります。特に初めて応募する時など、分からないことがあれば、遠慮なく助成制度を運営する事務局に問い合わせることを助言することも大切です。

事例08



事業**報告書**を作るように言われたのですが、事務局に入ったばかりでどこから手をつけたらいいか分かりません。

? 質問リスト

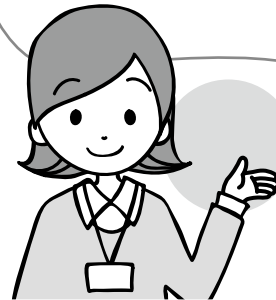
- 昨年度の事業報告書を見ましたか？
- 今年度の事業計画書を見ましたか？
- 団体の定款は読みましたか？
- あなたの団体の事業年度は何月何日から何月何日までですか？
- 活動の記録はとってありますか？
- 会計担当者は決まっていますか？
- 会計の記録、帳簿はありますか？
- 使ったお金の領収書がどこに保管されているか把握していますか？

👉 解説

事業報告書の書式は特に定まったものはありません。団体がこれまで作成してきた形があるのなら、それを使えばよいでしょう。定款で定めた事業ごとに、実施した活動を報告するのが一般的です。

多くの団体では、その年度の総会の議案書に、事業計画が記されていると思います。それを見て、実施された事業を一覧にし、それらの記録の在り処を事務局長や理事に聞くなどして見つけましょう。

お金については、会計担当者に聞きましょう。



💡 対応のヒント

NPO 法人である場合には、事業年度の終了後2か月以内に資産の総額の変更登記が必要です。所轄庁には3か月以内に事業報告書などの提出が求められています。定款により、事業報告や決算が総会の議決事項になっている場合には、総会の前までに報告書を作成しておく必要があります。

事業報告書の書式は自由ですが、あいちNPO 交流プラザのウェブサイトにはひな形があります。実施した事業の内容について、「いつ・

どこで・誰が・誰を対象に・何をしたか」、実績として「何人が参加したか、収入はいくらあり、経費はいくらかかったか」等を分かるようにします。計画に対してどうであったかの評価まで書くと活動の課題も明らかになり、今後に生かすことができます。定款に事業として掲げているが実施しなかったものについては、「実施しなかった」旨を書きます。会計については、「活動計算書」「貸借対照表」「財産目録」を作成します。



会計を任せました。
どのようにしたらいいか、
教えてください。

? 質問リスト

- 前年度の決算書や今年度の予算書はありますか？
- 前任者の作成した帳簿を引き継いでいますか？
- 現金出納帳・預金出納帳・振替伝票などを作成していますか？
- 会計ソフトを使っていますか？表計算ソフトですか？手書きですか？
- 今まで経理事務をしたことはありますか？
- NPO 法人ですか？それ以外の団体ですか？
- 助成金や委託事業などの事業別の決算が求められていますか？
- 税理士や公認会計士など、会計・税務の専門家は関わっていますか？
- 法人税の申告が必要な事業をしていますか？

💡 対応のヒント

NPO は非営利組織であるため、決算書の表示の仕方は企業会計とは異なります。任意団体には会計処理・表示の規定はありませんが、NPO 法人の場合は「NPO 法人会計基準」(NPO 法人会計基準協議会策定) にしたがって処理することが望ましいです。具体的な会計帳簿・会計処理については「NPO 会計マニュアル」(NPO 会計税務専門家ネットワーク発行) や NPO 法人会計基準協議会のウェブサイト「みんなで使おう！ NPO 法人会計基準」([http://](http://www.npokaikikijun.jp/)

👉 解説

会計は継続性の原則(*)に基づいて処理しますので、今までどのような帳簿・決算書を作成してきたのかを確認しましょう。設立初年度の場合は予算書で会計報告の方向性について見当をつけます。

NPO は委託事業や助成金などがある場合には、事業別の会計をすることが求められます。また、法人税等の税務申告の義務がある場合には、課税の対象となる事業とそうでない事業を区別して経理を行うなどの対応が求められます。最終的にどのような会計報告が必要となるか、全体像の把握に努めましょう。

(*) 継続性の原則：NPO 法 27 条 4 号。いったん採用した会計処理の原則及び手続は、毎事業年度継続して適用しなければならないことを要求する原則。ただし、正当な理由がある場合には変更することは可能。



www.npokaikikijun.jp/) が参考になります。

また、助成金や委託事業については独自の会計報告を求められることもありますので、要項や契約書などを確認して、求められる書類を作成するようにします。

また、会計に付随して税務についての相談を受けることもありますが、税務相談は税理士の独占業務とされています。一般的な情報提供に留め、税務相談については、税理士や税務署に相談するようにお伝えしましょう。

事例 10

私の団体がどこか活動できる
場所はありませんか？



? 質問リスト

- どのような活動をしている団体ですか？
- 具体的にどのような活動に使うのですか？
- 定期的に使いたいのですか？単発の活動で使うのですか？
- 使う時期、期間は決まっていますか？
- 参加者の人数は決まっていますか？
- 使用料の予算は決まっていますか？
- その活動では参加費は取りますか？それは1回あたりいくらですか？
- その活動の収支の計画は立っていますか？

👉 解説

貸室のある施設の情報は、市民活動支援にとって欠かせない情報です。利用の条件・場所・広さ・料金・予約受付開始時期等から絞り込み、情報提供します。様々な団体がこの施設を使っているか、センターに持ち込まれるチラシなどを見て、日頃から情報収集をおきましょう。施設によっては、参加費をとる場合に、営利ではないことを確認することがありますので、その時は収支の説明ができるように支援しましょう。



💡 対応のヒント

多くのセンターが貸室、貸しスペースを持っており、利用をするには団体登録が必要な場合が多いです。「登録をしたい」と窓口に来た団体が市民活動団体と言えるのか、すぐに判断がつかない時があります。どのような質問をすると円滑に相談が進められるでしょうか。決定打はありませんが、「公益的な活動か」「地域に開かれている活動か」「営利を目的としない活動か」を聴くのがポイントになるでしょう。

その為に上記の質問例に加えて、「どのよう

な目的をもって、誰（何）を対象に活動していますか？」「希望すれば誰でもその活動に参加できますか？」「収入、支出はどのような項目で構成されていますか？」「活動で得た収益はどのように使われますか？（活動した人で分配していないか）」などを尋ねることもできるでしょう。団体のパンフレットやチラシなどを見せてもらうと話が深めやすいです。対応に困ったら即答せずに、センター（組織）としての対応を考えることが大切です。

相談員も悩むぞ ～窓口寄せられる様々な相談・市民の声～

話し合ったことを無視して、 自己流でやってしまう ボランティアがいて頭が痛い

会社ならその人を業務から外して解決するのもかもしれませんが、市民活動では対話を重ね理解を求めるのが原則です。しかし、困った行動が繰り返され、問題が生じている場合には早急に手を打たねばならないでしょう。

ボランティア担当者には、一人で悩まずに、その活動の責任者や代表者などに相談し、問題を共有するように助言してください。場合によってはその方に辞めていただくという選択肢も出てくるでしょう。

医者にボランティアでも やったらと言われました

メンタル面で体調を崩した方が、社会復帰の段階で周囲からボランティアを勧められて相談に来られることが時々あります。「労働はまだ難しいが、対価が支払われないボランティアなら責任が軽く、好きな時に行けばいい」という考えがあるようです。しかし団体は、ボランティアとして責任を果たしてくれる人を募集しています。一方で、多様な人の参加が団体を豊かにすることもあります。相談員は、相談者自身がどれくらいボランティアをしたいと思っているのかを、まず丁寧に聴きましょう。

行政は分かったらん

センターが公設である時に、市民から行政への意見がセンター窓口寄せられることがあります。施設が民間委託されている場合に、スタッフは対応に戸惑うことがあると思います。このような時には相談対応と同じように、「話をしっかり聴く」「フィードバックしてスタッフの理解に間違いがないか確認」しましょう。市民からの意見がセンターに寄せられた時にはどこに報告すればよいのか、センターの設置部署と話し合っておくことが必要です。

持ち金がもうわずかに なっていました

経済的にひっ迫した状況や生命の危機的な状況を抱えた人が来館することが時々あります。福祉ニーズのある人への対応として、行政の担当課はどこか、その人が窓口でどのように説明すれば公的支援につながるのかを調べておき、職員間で共有しておきましょう。身体が衰弱している時は119番、命の危険がある時は警察に相談です。日頃から、そのような人を対象に援助をしている団体に「支援へのつなげ方」を伺っておくと役に立ちます。

第4章 市民活動相談に活用できる情報一覧

市民活動相談に活用できる情報は様々ありますが、ここでは、新人のセンタースタッフが、相談対応の力をつけるために学習する時や、窓口対応で参考にできる情報をピックアップしました。みなさんも情報収集の力をつけて、情報の数を増やしていきましょう。

● ボランティア・市民活動の基礎について学ぶ

01 早瀬昇・水谷綾・永井美佳・岡村こず恵 ほか『テキスト市民活動論～ボランティア・NPOの実践から学ぶ』（社会福祉法人大阪ボランティア協会、2011年）

ボランティア、NPO、ソーシャルビジネス、CSR、企業の社会貢献活動など、広がり続ける「市民活動」の魅力や社会的な意義、課題などが分かりやすく解説されています。市民活動を体系立ててコンパクトに学びたい、考えたいという時にお薦めです。

02 NPO 法人日本ボランティアコーディネーター協会編 早瀬昇・筒井のり子著『市民社会の創造とボランティアコーディネーション』（筒井書房、2009年）

複数の人々、組織が関わり合うボランティア・NPOの活動では、互いに対等な関係でつながり、新たな力を生み出せるように調整する役割を持つボランティアコーディネーターの存在が必要です。本書はその教科書と言えます。

● NPOの基礎について学ぶ

03 雨森孝悦『テキストブック NPO 第2版—非営利組織の制度・活動・マネジメント』（東洋経済新報社、2012年）

NPOとは何かについて、その基礎的な概念や歴史、実際の活動、社会制度などを含め全体像が整理され解説されています。NPOについて広く理解するため全体を読み通すことをお薦めしますが、関心がある点、必要な部分だけを読むという活用の仕方でもできる本です。

● NPO やボランティアに関する言葉を調べる

04 社会福祉法人大阪ボランティア協会編『ボランティア・NPO用語事典』（中央法規出版、2004年）

ボランティアやNPOに関係する269語について分かりやすく解説がなされています。ボランティアやNPOに関して解らない言葉があり調べたい場合に、辞書を使うように活用することができます。

● NPO 法人を探す・調べる

05 NPO 法人ポータルサイト 内閣府 NPO ホームページ

URL : <https://www.npo-homepage.go.jp/portalsite/index.html>

全国のNPO法人や認定NPO法人の団体情報を調べることができます。所轄庁や団体名、主たる事務所の所在地、活動分野などを選んで探せます。また、各NPO法人の事業報告書などを閲覧することもできます。

06 あいち NPO 交流プラザ NPO 法人等情報検索

URL : https://www.aichi-npo.jp/npo_corporation/index.php

愛知県が認証した NPO 法人と県内で活動しているアピール情報登録団体の情報を調べることができます。団体名や活動分野、財政情報(収入や支出の規模など)、市区町村名、活動目的などを選んで NPO を探せます。

07 なごや★ぼらんぼナビ 市内 NPO 法人一覧(名古屋市所轄分)

URL : http://www.n-vnpo.city.nagoya.jp/npo_corp/bunya01.html

名古屋市が認証した NPO 法人一覧のページです。主な活動分野で整理して掲載されています。

● ボランティアを募集する。ボランティアに参加する

08 ボラみみ

URL : <http://www.boramimi.com/>

名古屋を中心とした愛知、岐阜、三重のボランティア情報の掲載、検索ができるウェブ 사이트です。「みみライン」に登録すると、ボランティア募集及びイベント開催情報の情報配信サービス/スカウトサービスが利用できます。NPO 法人ボラみみより情報局が運営しています。

09 Yahoo! ボランティア

URL : <http://volunteer.yahoo.co.jp/>

全国の NPO やボランティア団体がボランティア募集の情報を掲載することができるウェブサイトです。登録されている全国のボランティア活動の情報を地域や活動分野などで検索することもできます。

● 助成金情報について調べる

10 NPOWEB 助成金情報

URL : <http://www.npoweb.jp/>

日本全国の様々な助成金情報が、応募可能な地域、応募資格、助成対象、助成額、応募締切など、わかりやすく編集されて掲載されています。掲載順の他、締切日順に並べ替えて助成金情報を探ることができます。NPO 法人シーズ・市民活動を支える制度をつくる会が運営しています。

11 愛知県社会福祉協議会ボランティアセンター 民間助成団体一覧

URL : <http://aichivc.jp/jyosei.html>

助成金の募集情報が、子ども育成、障害者、高齢者、環境、地域、国際、NPO 支援、文化・芸術、災害などの活動分野別にまとめられて一覧で掲載されています。

● NPO やボランティアについての情報を発信・収集する

12 CANPAN

URL : <http://fields.canpan.info>

市民活動を含む公益活動を行っている団体であれば法人格の有無に関わらず、情報発信・公開が出来るウェブサイトです。情報開示を意識した団体情報データベースや、無料で広告がつかないブログサービスを利用できます。日本財団が運営しています。

● NPO の会計について学ぶ・相談する

13 みんなで使おう！ NPO 法人会計基準 みんなで解決！ NPO 質問掲示板

URL : <http://www.npokaikeikijun.jp/phpbb/viewforum.php?f=4>

NPO 法人会計基準協議会の専門委員が、NPO 法人会計基準についての質問に答えてくれる掲示板です。過去の相談記録が蓄積されており、相談対応の例としても活用できます。(税務については相談できません)

● ボランティア保険の仕組みについて理解する

14 愛知県社会福祉協議会ボランティアセンター もしもに備えて保険加入

URL : <http://aichivc.jp/hoken.html>

ボランティア活動保険やボランティア行事用保険などの仕組みについて説明がなされています。どのようなボランティア活動やボランティア行事が保険の対象となるのか、保険で受けることのできる保障の内容について知ることができます。保険の加入手続きは、最寄りの市区町村社会福祉協議会になります。

● ボランティア活動や NPO 活動に寄付をしたい (集めたい)

15 一般財団法人あいちコミュニティ財団

URL : <http://aichi-community.jp/>

愛知県内の地域課題を「見える化」し、その解決に挑む NPO の認知度を高めることで、NPO に必要なお金の流れをつくることを目指している団体です。市民の寄付が財団の活動を通じて、市民活動の活性化に生かされます。

16 オンライン寄付サイト Give One (ギブワン)

URL : <http://www.giveone.net>

寄付をしたい人や寄付を集めたい団体が、インターネットを通じてオンラインでボランティア活動や NPO 活動に対して寄付をする(集める)ことができるウェブサイトです。公益財団法人パブリックリソース財団が運営しています。

17 JustGiving Japan

URL : <http://justgiving.jp>

支援したい NPO のために寄付を集めることができるウェブサイトです。何かに挑戦する姿をインターネットを通じて公開することで、オンラインで寄付を募ることができます。一般財団法人ジャスト・ギビング・ジャパンが運営しています。

● NPO・NGO で働きたい

18 NPO・NGO キャリア情報ポータルサイト

URL : <http://workingforsocialchange.info>

NPO や NGO で働きたい人向けに全国の求人情報が掲載されているウェブサイトです。活動分野や活動地域、職種などで検索することもできます。NPO 法人ユースビジョンが運営しています。(facebook ページもあります)

～市民活動を支援するスタッフのための～相談力アップ講座 プログラム

2013年

9/19 (木) 第1回 センターを利用する人や団体を理解する①

10:00～16:30

会場：一宮市市民活動支援センター

午前 オリエンテーション
ワーク センター利用者のニーズを整理する 講師：河合 容子

午後 施設見学
講義 ボランティア・NPO・NGO とは 講師：織田 元樹
ワーク 市民活動の組織と事業について知る 講師：河合 容子

10/17 (木) 第2回 センターを利用する人や団体を理解する②

10:00～16:30

会場：あいち NPO 交流プラザ

午前 講義 愛知県の NPO 制度と支援 講師：藤井 哲哉

午後 施設見学
講義 NPO の発展段階と相談のニーズは 講師：三島 知斗世
ワーク 講師：遠山 涼子

11/19 (火) 第3回 市民活動相談力向上①

10:00～16:30

会場：刈谷市民ボランティア活動センター

午前 講義 相談とは
ワーク 聴く 講師：間宮 基文

午後 施設見学
講義 相談プロセス、心構え、基本技術
ワーク 模擬相談
ワーク 相談記録表記入
ワーク グループ討議
「市民活動相談で大切にしたいこと、必要なこと」

2014年

1/14 (火) 第4回 市民活動相談力向上②

10:00～16:30

会場：一宮市市民活動支援センター

午前 ふりかえり 講師：間宮 基文

午後 ワーク 模擬ケース会議 講師：河合 容子
ワーク グループ討議「記録について」

◆ 講師 (敬称略)

織田 元樹 (NPO 法人ボラみみより情報局 代表理事)

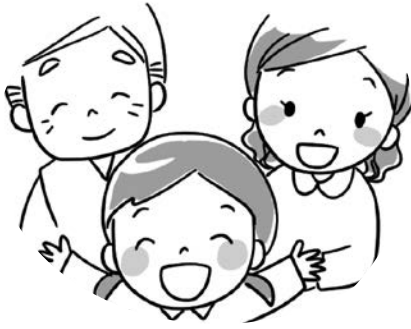
三島 知斗世 (NPO 法人ボランタリーネイバーズ 理事・調査研究部長)

遠山 涼子 (NPO 法人ボランタリーネイバーズ 相談事業担当ディレクター、
あいちモリコロ基金 相談コーナースタッフ)

藤井 哲哉 (愛知県県民生活部社会活動推進課 NPO グループ 課長補佐)

河合 容子 (NPO 法人市民活動支援機構ぼらんぼ 理事)

間宮 基文 (NPO 法人市民活動支援機構ぼらんぼ 監事)



平成25年度 緊急雇用創出事業基金事業
起業支援型地域雇用創造事業 NPO活動中間支援ノウハウ移転事業

市民活動相談 スタートガイド

発行年月 平成26年3月

発行者 愛知県県民生活部社会活動推進課（あいちNPO交流プラザ）
〒461-0016 愛知県名古屋市東区上笠杉町1 ウィルあいち2階
TEL 052-961-8100 FAX 052-961-2315
E-mail npo-plaza@pref.aichi.lg.jp

企画・編集 特定非営利活動法人市民活動支援機構ぼらんぼ
〒464-0032 愛知県名古屋市千種区猫洞通5-21-2 ライフピア本山3階
TEL 052-784-5563 FAX 052-784-5564
E-mail volunpo@gmail.com
BLOG <http://blog.canpan.info/volunpo/>

執筆 河合容子／矢内淳／間宮基文／六鹿直樹／青木研輔／中尾さゆり

デザイン 都筑里美／山本彩乃

本書に関するお問い合わせは、愛知県（あいちNPO交流プラザ）
または特定非営利活動法人市民活動支援機構ぼらんぼまで。