

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。