

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

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、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（名古屋市にのみ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必要な何度も通うような

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。