

# One to One

## 相談対応を極める

### NPO支援センタースタッフ・スキルアップセミナー「相談力を高めるために」開催

現在、宮城県内で活動するボランティア・市民活動団体は、NPO法人だけでも500団体を超え、任意団体を加えると2,000とも3,000とも言われる団体が活動しています。しかし、その多くは、資金や人材、組織運営など、本当に様々な課題を抱えているのが現状です。

その団体の課題を解決するために、市民活動支援センターや支援組織、行政など、無料相談や専門相談などを設けて相談対応にあたっているところが増えています。そこで宮城県は、NPO法人せんだい・みやぎNPOセンター代表理事の加藤哲夫さんを講師に、支援センタースタッフのスキルアップセミナー「相談力を高めるために」を開催しました。今回は、そのセミナーから「相談対応力を高める道」を探ってみます。

### まずはしっかり調べる

相談に訪れる人は、新しく団体を立ち上げようとしている方から、団体運営を改善したい方など、相談者はそれぞれ目的も様々です。そのため、応対する人が共通して知っておくべき情報は、NPO全般に関わる知識と個別の団体情報です。

NPO全般に関わる知識としては、窓口で相談される(又は質問される)ことを想定してリストを作成し、分類することで、相談者へどのような情報を提供すればよいかかわります。

また、身近に活動しているNPOの活動状況はもとより、その成り立ち(歴史的背景)や取り組んでいる社会的課題を知ることが、団体がどのステップでどのような悩みを持っているか、本当に必要としている事は何なのかを推測することができます。

このように団体の背景を知ることがとても大切です。日々の情報を団体ごとにファイリングすること、データの整理・更新をすることなども、施設や組織としての相談対応の準備として欠かせないことなのです。

### 信頼が無ければ、相談には来ない

窓口で相談が来ないのは、地域に市民活動が無いわけでも、団体に課題が無いからでもありません。団体内部の話をして大丈夫という信頼関係が築かれていなかったり、相談しても解決に結びつかないと思われることなども原因です。そのため、相談で必要な情報を引き出し、団体の課題解決につながるためには、信頼関係を構築していく取組みが重要となります。

相談対応では、傾聴<カウンセリング>と、より専門知識と経験が必要になります。日常的な相談では、カウンセリングする能力が必要とされていることが多く、その際に、次のような対応が必要とされます。

- ①単なる「傾聴」ではなく「質問」をすることで「課題の見える化」へ的確な質問をして課題をあぶりだす。
- ②「個人の悩み」から「組織の課題」へと焦点を絞る  
個人の思いではなく、組織の課題にシフトする。
- ③「回答」を「提案」へ  
答えを出すのではなく、事例などを挙げながら提案する。

これらを踏まえて、「質問力を高めることが相談による成果を上げる」と加藤さんは話しています。

相談に対して、ただ質問に直接答えるというのではなく、団体が持つ背景を理解し、原因となる課題を見つけ、改善するポイントを提案することで、解決への道筋を見つける機会となることが大事なポイントです。



# ちょっと知りたいNPOのこと

「最近、よく聞くけど、意味が分からない。」そんな言葉ってありませんか？  
今回は、最近よく聞く「ファシリテーション」と「ファンドレイジング」について取り上げました。



## ファシリテーションとは？

## facilitator

近頃、「会議で意見が出ない」「決めたことが実行されない」などの「会議の悩み」を解消し、生き活きとした会議に変える方法として、ファシリテーションが注目されています。特に、市民参加型の活動をするNPOにとっても同様の「会議の悩み」はつきません。そこで、宮城県は、1月24日(土)、多賀城市市民活動サポートセンターを会場に、ファシリテーションを学ぶ講座を開催しました。徳田太郎さん(つくばビジネスサポート代表)を講師に迎え、「会議の悩みを解決しよう」をテーマに、ワークショップ形式で進められました。

ファシリテーションを直訳すると、「容易にする」「促進する」という意味です。会議に限らず、人が集まって何かをするときに、進行プロセス(段取り・進行や場の雰囲気など)に働きかけることによって、人々が力を発揮して最大の成果を上げられるように支援することを言います。ファシリテーター(ファシリテーションの技術を持った人)は、板書やチーム分けなど、様々な技を使って話し合いをサポートします。

この日のワークショップは、30名を超える参加者がそれぞれの会議での悩みを出し合い、その後悩みのテーマ

ごとに3~4人のグループに別れて、解決するための具体的なアクションを話し合いました。全員が活発で楽しく話し合いに参加することができ、ファシリテーションの効果を実感しました。



ファシリテーションは様々な場面に応用でき、参加者が緊張せず、飽きず、積極的に意見を出せるように工夫されています。特に、紙に名前や所属、最近嬉しかったこと等を書く「自己紹介シート」を使って話をすると、場が和み、親近感が湧く「アイスブレイク」の方法、また、各チームで考えた解決策に、参加者全員が5段階(異議なし~再考を要する)で評価をくださす方法は、より客観的に実効性のある解決策を生み出すことにつながることに気づきました。

## ファンドレイジングとは？

## fundraising

日本ではまだ馴染みがあまりありませんが、簡単に言ってしまうと「資金集めやその活動」という意味で使われています。しかし、単なる「資金集め」と捉えないでください。なぜなら「資金集め」は、社会との重要なコミュニケーションの手段であり、自分たちの活動意義がしっかりと理解されているのか、という指標にもなるからです。つまり「資金と社会」は、NPOにとって非常に重要な活動の1つであるといえます。

NPOの資金調達ノウハウを掲載しているブログ「ファンドレイジング道場」の筆者である鶴尾雅隆(うおまさたか)さんは、NPO先進国といわれているアメリカにわたり、寄附等の資金調達を専門にしているNPOで働き、プロのファンドレイザーを育成する専門教育機関で学びました。

日本のNPOがどうやったら世の中から寄附などの資金をうまく集められるのか、事業収入や助成金をうまく増やせるのか、と日々考え、昨年、NPO向けのファンドレイジングを行う会社を創設しました。

鶴尾さんのブログに「ファンドレイジングは、単に資金を集めるという技術ではない。そのNPOとそのNPOが所属する社会との重要なコミュニケーションの手段なんだ。

自分の国内で資金が集められないということは、自分達の活動の意義をきちんと自分の国の人たちに理解させられていないということだ。そういう社会から遊離したNPOになってはいけない。」と、ある会議で発言したカナダ人の言葉を掲載していました。納得！

日本国内では、まだなじみの薄い活動ですが、イギリスやアメリカでは募金や物品の寄附などが活発に行われています。例えば、幼い子供がクッキーを作って両親からお小遣いをもらい、NPO等に寄付するという活動もあるそうです。

身近なところからできる資金集め、日本版ファンドレイジングに一歩踏み出してみましょう。今月、鶴尾さんのセミナーが開催されます。

### 活動資金を得るための企画書とは

【仙台市】2月20日(金)13:30~16:00/みやぎNPOプラザ  
資料代:1,000円

### 活動のための資金づくりへの挑戦

【石巻市】2月21日(土)13:30~16:30/石巻文化センター  
【大崎市】2月22日(日)13:30~16:30/宮城県大崎合同庁舎  
資料代:500円

50歳からの

# NPO実践塾スタート!!



みやぎNPOプラザでは、シニアのNPO活動への参加を促す「50歳からのNPO実践塾」を1月24日からスタートしました。全5回の連続講座の塾には、事前に、河北新報や読売新聞に記事として大きく取り上げられたこともあり、参加者は予想を超えて16名となりました。

これまでNPOプラザでは、毎月1回、ボランティアを始めたい、どんな活動があるのか知りたい、という団塊の世代を対象にした「ミドル&シニアのためのNPO・ボランティア情報サロン」を開催してきました。実際にボランティア活動をしている人を招き、ボランティアを始めたいきっかけや現在の活動内容を聞き、これから活動に踏み出す



ことを目指しましたが、話を聞くだけで活動に参加するまでに至らない状況が続きました。

そこで実際に活動に結びつくプログラムを検討し、企画されたのが「50歳か

らのNPO実践塾」です。1940年代後半に生まれた団塊の世代が退職期を迎えていることなどから、多岐にわたるNPO法人の活動の一端を実際に体験してもらい、多様な市民活動に、豊富な社会経験を持つ世代の参加を増やしていくことを狙いとしています。

初回は、参加者の自己紹介で緊張をほぐし、次いでNPOの基礎知識を学びました。「NPOとは、自主的、自発的に、他の人の役に立つこと、自分を含めた自分たちのこととして活動することです。」と、塾長であり、NPOプラザ館長の久保朝江さんは話しました。その後、収益事業の税金に関する質問も飛び出し、参加者の学びに対する意識の高さに驚きました。

次回は様々な団体の活動を映像で見た上で、各自体験したいNPOを決め、3回目は、実際に活動している人を招き、体験談を聞きます。そして4回目では、いよいよ自分が希望したNPOへ行き、活動を1日体験。最終回は、参加者それぞれの体験を踏まえた情報交換と懇談を予定しています。

NPO実践塾は、今回のプログラムを再考して、新たに4月から本格実施に移ります。“アラ・還”の皆さん!次回、是非、参加してみましよう!



## ワンコインでNPOを勉強しませんか？

「NPOってなんだろう?」「団体を運営しているけど、分からないことばかり…」そんな悩みを抱えている方、いませんか?プラザでは、ワンコイン500円で、価値ある知識が身につく販売図書揃えています。手にとって見る事が出来ますので、皆様のご来館をお待ちしています。

NPOのイロハを知るなら

500円

### 知っておきたいNPOのこと <増補版>

発行・編集：NPO法人日本NPOセンター

「信頼されるNPOの7つの条件」とNPO基礎知識がわかりやすく学べる他、2008年12月1日施行の新公益法人制度に伴い「公益法人制度改革について」の章が追加されました。

協働について知るなら

500円

### 知っておきたいNPOのこと3 <協働編>

発行・編集：NPO法人日本NPOセンター

行政と協働するNPOの姿勢、NPOと協働する行政職員の姿勢がまとまっている他、協働の意味、方法などについて学ぶことが出来ます。

政策提言を知るなら

### NPOのためのアドボカシー読本

発行：NPO法人市民活動センター神戸  
編集：市民活動センター神戸・アドボカシー研究会

アドボカシー(政策提言)について、実際に行われた市民活動を例に学んでいきます。Q&Aでは、アドボカシーの「なぜ・何」をわかりやすく解説しています。

500円

NPOの会計を知るなら

### NPO会計マニュアル

発行：NPO法人杜の伝言板ゆるる  
著作：NPO法人NPO会計税務専門家ネットワーク

NPO会計税務サポートサイトからダウンロードできる小冊子が、1冊の本になりました。NPOの会計について簡潔にまとめられています。

300円

NPOのための会計講座

2/20 金

## 活動資金を得るための企画書とは

NPOにとって大きな資金源である助成金の獲得、さらに団体の情報発信や質の高い活動の継続に向けても効果的な「企画書の作成」を、実際に作成するところまで学びます。

- 日 時：2月20日(金) 13:30~16:00
- 講 師：鶴尾 雅隆さん  
(株式会社ファンドレックス代表取締役)
- 対 象：NPO・市民活動・ボランティア活動に携わっている方
- 定 員：20名
- 資料代：1,000円

3/18 水

## 知っておきたい NPOで雇用するということ

法律に基づいた労務のポイントを知り、「雇用」のトラブルを未然に防ぎましょう！NPO特有の事例を織り交ぜながら、分かりやすくお話しします。

- 日 時：3月18日(水) 13:30~15:30
- 講 師：猪狩 慎一さん(社会保険労務士)
- 対 象：NPOの理事、労務担当スタッフ、興味のある方
- 資料代：800円

専門相談会

### ■雇用なんでも相談……2月19日(木)

相談対応：社会保険労務士 猪狩慎一さん

### ■会計・税務相談……2月27日(金) 3月27日(金)

相談対応：税理士 平野由紀子さん

### ■法人設立・運営相談……毎週水曜日

相談対応：NPO法人杜の伝言板ゆるる代表理事 大久保朝江さん

- 時間：13:00~17:00
- 定員：各3団体(相談時間：1団体1時間程度)  
※事前予約が必要です。(申込締切：開催日の6日前)

2/24 火

## らくらく作成♪ 収支計算書

NPO法人は、年度終了後3か月以内に収支計算書を提出しなくてはなりません。企業とは違う「NPO特有」の収支決算書作成のポイントを学びます。

- 日 時：2月24日(火) 13:30~16:30
- 講 師：成田 由加里さん(公認会計士/税理士)
- 対 象：NPOの会計担当者など
- 定 員：20名
- 資料代：1,000円
- 持ち物：電卓、前年度の決算書

3/5 木

## これでバッチリ！ NPOの会計監査のツボ

監査はする側も受ける側も準備が必要です。「監査のチェックリスト」を使って、会計監査の基本から外せないポイントまで、わかりやすく学びます。

- 日 時：3月5日(木) 13:30~16:30
- 講 師：橋本 潤子さん(公認会計士)
- 対 象：NPOの会計担当者など
- 定 員：20名
- 資料代：1,000円

#### 【共通事項】

- 申込：要予約。所属団体名・参加者氏名・連絡先・電話/FAX番号・質問事項などをご記入のうえ、FAX・メール・電話にてお申込み下さい。
- 主催：宮城県(みやぎNPOプラザ)
- 企画・実施：特定非営利活動法人杜の伝言板ゆるる



TEL: 022-256-0505  
FAX: 022-256-0533  
URL: <http://www.miyagi-npo.gr.jp/>  
E-Mail: [npo@miyagi-npo.gr.jp](mailto:npo@miyagi-npo.gr.jp)

### ■新規のNPO法人認証団体(平成20年12月~平成21年1月末日まで)

団体名	所在地	活動内容
仙台YMCAファミリーセンター	仙台市青葉区	放課後児童健全育成、子育て支援等
宮城芸術文化振興団体	名取市	芸術文化関連公告事業、芸術文化関連企画事業等
オリカ	仙台市若林区	年齢や障害の程度を問わず、生活支援等、支え合う活動
REDEEM	仙台市青葉区	医療工学に関する社会人再教育事業を主とする研究・教育事業
あけぼの福祉協議会	仙台市青葉区	障害者・高齢者等グループホームの運営等

### お知らせ

次号より「One to One」は奇数月1日発行となります。

Vol.49は5/1発行です。今後とも「One to One」をよろしくお願ひします。

One to One

2009  
FEBRUARY  
vol.48

発行日：2009年 2月 15日  
発行：宮城県民間非営利活動プラザ  
編集：特定非営利活動法人杜の伝言板ゆるる

〒983-0851 宮城県仙台市宮城野区榎ヶ岡5  
TEL:022-256-0505 FAX:022-256-0533  
e-mail:npo@miyagi-npo.gr.jp  
URL:<http://www.miyagi-npo.gr.jp>

「One to One」は、県内各地でのさまざまなNPO活動により、ひととひとが信頼でつながって、よりよい市民社会が形成されるよう願いを込めたニュースレターです。