

平成22年7月

拓ひらけ！

都道府県・指定都市社協
ボランティア・市民活動センター

—— 広域ならではの活動展開と協働の場づくり



目次

はじめに	2
まず、確認	
1. 都道府県・指定都市社協 VC として求められる機能・役割	3
2. あなたの VC の現状認識	4
第 1 章 都道府県・指定都市社協 VC の“売り”を探れ！	
～県 VC ならではの広域的事業とは～	
1. 県 VC による広域的サービス、協働促進の必要性	6
(1) 広域性を活かした事業展開を	
(2) 積極的な事業展開が求められる県 VC	
(3) 広域的サービス・ネットワークの重要性	
2. 県 VC の広域性を活かした事例	7
(1) 広域団体間のプラットフォームの提供（ボランティアフェスティバル、 災害等）	
(2) 地域の資源との連携（地域の団体・企業・大学等）	
(3) 県社協が有する資源を活用した取り組み（他部署との連携事業等）	
(4) 先駆的な課題への取り組み	
第 2 章 都道府県・指定都市社協 VC の“営業”のススメ	
1. 今必要とされる、営業の視点	11
(1) VC 職員は社協の営業マン	
(2) 営業先は無限∞	
(3) 営業の役割は社協理解者（パートナー）を増やすこと	
(4) 中長期的視点にたつ	
2. 県 VC 流“営業”のポイントとは？	13
(1) 大切なのは、4 つのキーワード	
(2) 事例で読み解く 4 つの営業ポイント	
3. 営業の開拓が生み出す循環 ～課題の把握とその解決のために～	16
4. やらなきゃいけないことはわかっている、でもなぜやれない???	17
おわりに：県民・市民から求められる県 VC をめざして	18
平成 21 年度ボランティア・市民活動支援実践研究会委員	19

〈はじめに〉

本ボランティア・市民活動支援実践研究会では全社協第3次ボランティア・市民活動推進5カ年プラン（以下、「第3次5カ年プラン」）に基づき、大きく3つの柱を掲げ検討を重ねてきました。平成19年度は市区町村社協ボランティア・市民活動センター（以下、市区町村VC）の固有の役割・機能についての研究を進め、平成20年度は都道府県・指定都市社協VC（以下、県VC）が市区町村VCをどう支援していくのかを研究し、そのポイントと具体的な支援事例を提起しました。

そして、平成21年度は「第3次5カ年プラン」の第5章「県VCが取り組むべき支援の基本的方向」として掲げた「広域・専門的な直接サービスの提供」と「協働促進のためのプラットフォームの提供」という二つの柱の具体的事業とその実践の手法について考えました。

研究会ではこの二つについて、何を大切にしながらどのような視点で進めるのか、県VCで実際に業務にあたる中堅職員12名で研究を重ねてまいりました。途中、特徴的で先進的な4つの県VCへ訪問取材をおこない、それぞれの社協の成果や課題を整理しながら、「広域・専門的な直接サービスの提供」と「協働促進のためのプラットフォームの提供」を実現するために、本報告書では、二つの切り口に絞ることになりました。

一つ目は県VCの広域性を活かした事業展開を探り、県VCならではの“売り”を探ることです。二つ目は地域や人・組織とつながり課題を解決する糸口をつかむ、社協VCとしての“営業”の視点とノウハウです。これら二つの切り口をそれぞれ、「第1章」「第2章」で具体的事例を交えながら記述しました。

いずれの場合も、環境を整えるための物理的要因も欠かせないことではありますが、何よりもそこには「社協職員」が介在し、その職員が持つマインドや思いがあって初めて生きてくることであり、個々の職員がそのことを自覚すると同時に、社協組織がそういった職員を育てていかななくてはならないことが共通課題であることを確認しました。

本報告書は、日々悩みながら仕事をしている県VC職員から同じ仲間である県VC職員への提案書です。はじめに県VCが現状を整理し振り返った上で、第1章において広域センターならではの事業展開の可能性を提案しています。また、第2章ではそれらの事業を実現化するための展開手法を提案しています。

本報告書が、社協組織内はもとより、外部からも県VCの役割を再認識するための一助となることを願います。また県VCを担う職員にとって、日々の事業展開の活力源となれば幸いです。



まず、確認

1. 都道府県・指定都市社協 VC として求められる機能・役割

まず、県 VC が求められるその「機能・役割」について、あらためて概観してみましょう。

●市区町村 VC への個別支援（「次の一手」から）

→都道府県・指定都市内の市区町村 VC 全体のボトムアップをしていくことを進めていながらも、もう一方では市区町村の地域特性に応じて、それぞれが地域でミッションを実現していけるよう、長期的・客観的支援を行う好意的存在として個々の市区町村 VC の現状に寄り添ったきめ細やかな「個別支援」方策を講じていかなければなりません。

●広域・専門的な直接サービスの提供（「第3次5カ年プラン第5章」から）

→市区町村の枠を超えた広域の活動組織に対する支援や広域での実施が効果的な事業の推進、NPO 法人の設立・運営などに関わる専門的な支援については、関係団体との連携のもと、県 VC として積極的に担っていく必要があります。

●協働促進のためのプラットフォームの提供（「第3次5カ年プラン第5章」から）

→防災・被災者支援、福祉教育、企業・労組の社会貢献等、広域での取り組みが有効な課題については、プラットフォームによるゆるやかなつながりを構築し協働を促進します。また、「広がれボランティアの輪」連絡会議（*）の都道府県・指定都市版を設置することにより、広く関係者がボランティア・市民活動の社会的な意義や将来展望等について共通認識が得られる場を確保し、都道府県・指定都市域での幅広い協力体制を確保することが必要です。

*「広がれボランティアの輪」連絡会議とは・・・

誰もがボランティア・市民活動に参加できるような環境づくり、気運づくりを図る目的で、全国的なボランティア・市民活動推進団体や学校教育・社会教育関係団体、青少年団体、経済・商工団体、労働団体、マスコミ系社会事業団等 55 団体で構成される組織。（URL：<http://blog.hirogare.jp/>）

2. あなたの VC の現状認識

あなたの（都道府県・指定都市）社協 VC では、日常こんなことしていますよね？

- **企業からの寄付を必要な方々へ仲介やマッチング**
ex. 何気なく企業から「寄付する先を探している」そんな相談対応は、
→**企業 CSR への支援**
- **外国人や要援助者の方々からの相談**
ex. 民生委員さんや自治会長さんから「最近、外国籍の方が引っ越してきたけれど、日本語が苦手みたい。だれか通訳できる人っていないかな」そんな相談対応は、
→**地域の多様化する課題への取り組み**
- **学校や企業、地域などをモデル指定**
ex. 小中学校を助成金とともに指定して、福祉活動のモデル事業を市区町村社協とともに実施。そんな取り組みは、
→**先駆的な取り組みの促しと活動の活性化**
- **ボランティアグループや NPO が情報共有を出来る場の設定**
ex. 都道府県・指定都市社協として非営利組織に活動の場を安価で提供したり、活動内容を共有する意見交換の場を設定したりする事業は、
→**プラットフォームの提供**

これらを見てわかるように、どこの県 VC でも行っている、何気ない日常の取り組みは、実は大きな事業実現に向けた「種」なのです。大きな事業が体系化されて成立していくには、日常の取り組みが基礎にあります。これらの取り組みを事業化し成果を上げている県 VC では、理念や方針の設定、組織体制の工夫など社協組織としての基盤整備と、それらを実現するスタッフのマンパワー（スキル）に特徴があります。

第 1 章では、実際に県 VC で取り組まれている事業をピックアップし、その広域的機能の重要性、県 VC ならではの“売り”を確認します。

あなたは、（都道府県・指定都市）社協 VC のスタッフとしてこんな動きをしていますか？

- **作るネットワークは、よく知った福祉分野の仲間内で固めていませんか？**
→社協の活動を福祉業界以外の団体に知ってもらうのは、一昼夜にしてできることではありません。こちらが相手方の特性や慣習を知らないのと同様に、相手も福祉分野だけの常識や不文律を知るはずがありません。新たな関係を作るためには、初めはなかなか相手の敷居を高く感じても、信頼づくりのために時間をかけることは欠かせません。初めの労力は後への投資となります。

・ **紹介依頼や社会貢献の相談を、依頼者の言うままに済ませていませんか？**

→相談者の本音がどこにあるか、よく聞いてみると、相談者自身がどんな相手とつながったら良いか、どんな貢献ができるのか、情報のない中で困っていたりしませんか？ 社協 VC のコーディネーターはその真意を読み取って、より建設的な関係づくりや取り組みを提案することも大きな役目です。

・ **依頼や相談を事務所で「待つ」ことが多くありませんか？**

→相手から相談されるのを待つだけでは、今ある課題は見えてきません。出来事は「現場」で起きています。可能な限り足を運んで、その場で何かを感じましょう。その感じる経験がスキルやマインドを育てます！

・ **紹介や「つなぐ」役割を電話で済ませていませんか？**

→私たちの大切な役割の大きなものに「つなぐ」ことがあります。でも、電話やメールで「つなぐ」だけでは、相談者が持つ本音はつかみにくいものです。会うことで表情や声、ニュアンスがつかめ個別な対応の必要性も把握できます。

・ **社協の強みである「組織化」「ネットワーク」作りにこだわっていませんか？**

→組織化やネットワークを形成することも広域連携を促す上で有効な手段ですが、組織化やネットワーク化することが目的ではないはずです。組織化だけを進め、時間と共に運営は形骸化、といったケースもよく見られます。組織がない方が、自由に、緩やかにつながり連携が図られやすい場合もあります。組織がつながるには、それぞれのメリットがあってこそ成り立つという原則を忘れてはいけません。

・ **「県 VC の役割」として、動きを制限していませんか？**

→例えば「第3次5カ年プラン」に記載されている県 VC の役割も、あくまで最低限の機能に過ぎません。それぞれの社協にある地域性や他の中間支援組織の存在、行政の考え方などによって、それ以上の役割や強みもあるはずです。福祉やボランティア・市民活動の可能性は無限にあるとも言えます。その地域なりのスタイルを柔軟に考えましょう。県 VC の役割を意識するあまり、本来持っていなければならない力や視点を失ってはいないでしょうか？

成果を上げている県 VC では、一見手間がかかるように見えることですが、後述する4つの行動をスタッフが柔軟に実行することで、発展的な事業展開につながり、その可能性を広げていることが分かりました。

第2章では、それらの動きを県 VC の“営業”と称して、まとめてみました。

第 I 章

都道府県・指定都市社協 VC の“売り”を探れ！

～県 VC ならではの広域的事業とは～

1. 県 VC による広域的サービス、協働促進の必要性

(1) 広域性を活かした事業展開を

県 VC には、個別の市区町村 VC への支援だけでなく、広域性を生かした取り組みを積極的に進めることが求められています。

例えば、市区町村の枠を超えた広域の活動組織への支援、広域の資源と連携した事業の推進、NPO 法人の設立・運営支援などの専門的支援や、防災・災害時支援、企業等との協働など広域で取り組むことが有効な課題についてのプラットフォームづくりなどによる協働促進、幅広い関係者による共通認識の場づくりなどです。これらの取り組みは、県 VC がもつ広域性があるからこそ生きてくる、逆に言えば、これらを実現するには県 VC をおいて他にはないとさえいえるものです。

(2) 積極的な事業展開が求められる県 VC

都道府県・指定都市社協という中間支援組織は、直接的な事業を本業としている市区町村社協以上に、存在意義を強く問われる時代にあります。このような状況においては、日々の地道な市区町村社協支援等の活動が重要であることはもちろんのことですが、加えて、外に対してその役割・機能の重要性を明確に認識してもらえよう伝える努力をすることが求められます。県 VC が直接に、広域的なサービスやネットワークを持つことは、外から見えやすい取り組みであるという意味でも、重要であるとえます。

また、世の中の変化が急激ななか、「待ちの姿勢」でいると、後手に回ってしまい、不本意な展開に甘んじなければならなくなることが想定されます。多様なニーズや資源との接点を持ちうる県 VC は、都道府県・指定都市社協の「フロント」として、都道府県・指定都市社協の特性を生かして新たなニーズ・課題への取り組みを積極的に展開し、外へアピールをしていく、大きな役割・使命を負っているセクションといえるのではないのでしょうか。

(3) 広域的サービス・ネットワークの重要性

個別の市区町村 VC への支援を行ううえでも、広域性を生かした事業や広域のネットワークは重要となります。

個々の市区町村社協だけの視点では気づかないことでも、近隣地域も含めてのサービスや課題の有無に関してアンテナを張ることが出来るのが、県 VC の強みです。個々の社協ではできないことでも、複数の社協で補いあうことで実現できる場合があります。県 VC はそうしたコーディネート

をしうる立場にあるといえます。

さらに、広域の活動団体や企業・大学等は、広域性をもつ県 VC にとって連携しやすい資源といえます。それらの多様な主体とネットワークを持つことは、市区町村社協への支援をより充実させることにつながります。

また、広域的なサービスを県 VC が実施することは、そのサービスについての県 VC 自体の専門性を高めるとともに、そのサービスを通じて関連する資源とのネットワークづくりを進めることにもつながります。

そうして、市区町村社協への支援を充実させることは県 VC の存在価値を高めることにつながるといえます。

2. 県 VC の広域性を活かした事業

ここでは、県 VC の“売り”といえる 4 つの機能と具体的な事業例を掲げます。それらは、どれも都道府県・指定都市社協の看板事業となり得るものであり、広域ならではの大きな可能性を秘めた事業であると言えます。

(1) 広域団体間のプラットフォームの提供（ボランティアフェスティバル、災害等）

広域団体間のプラットフォーム提供こそ、県 VC がまさに本領を發揮できる代表的事業といえます。ここでは、全国ボランティアフェスティバルが後の県内のボランティア活動活性化につながった例や、県内の災害ネットワークを牽引し、常設の災害ボランティアセンターを設置するに至った県社協 VC の事例を紹介します。

事例 1

群馬県社協 VC：全国ボランティアフェスティバル

群馬県では、平成 18 年に第 15 回全国ボランティアフェスティバルが開催されました。ボランティアフェスティバルの特徴は、開催に向けて多様な分野や活動形態のボランティア・市民活動の関係者が一堂に集い、協働することにあります。また、より広域の規模で開催することで、他地域の関係者や県域レベルの関係者との多様な新しい出会いを生む効果がより高まるといえます。群馬県においても、開催にあたって、さまざまな関係者が議論を積み重ねることにより、相互理解や信頼が深まり、開催後も関係者による顔の見える関係・ネットワークという大きな財産が残りました。

具体的には、学生ボランティアネットワークをはじめとする、今後のボランティア活動を担う青少年世代のボランティア活動の推進の機会となったほか、企業や福祉以外の NPO とのつながりが広がりました。その結果、行政主体の市民活動センターの設置が進む中であって、『ボランティア・市民活動推進のタクトを振るのは社協だ』という認識を、ボランティア・市民活動関係者のみならず行政にも強く印象付けました。また、現在でも、県域と県内ブロック単位でボランティアフェスティバルが開催されています。

事例 2

和歌山県社協 VC：災害ボランティア活動推進

被災地支援にあたり、県 VC は要となる重要な役割を担います。被災地市区町村社協には、現地支援活動の方針やボランティア活動の要否判断、支援拠点・災害ボランティアセンターなどの立ち上げにあたっての助言や外部への情報発信の支援などを行い、県内の市区町村社協による支援の調整、当該ブロック社協・全社協や、県内外の広域の様々な団体との調整を図るなど、被災地市区町村社協を支える重要な役割を担います。

そのため、災害発生時に、都道府県・指定都市社協が迅速に対応できるかどうか、その後の支援活動の展開を左右します。

緊急時により良い支援を行うためには、平常時からの関係性が重要です。

和歌山県社協 VC では、そのためには、社協ネットワークの有効性、県 VC が取り組む意義について、他の災害支援に関する NPO やボランティア活動組織・企業・学校等々に、日頃から理解を求め、信頼関係を築く取り組みをおこなっています。

具体的には、災害ボランティアセンターを常設化して関係団体とのネットワーク会議を開催したり、「災害ボランティア活動推進研修会」や「災害時対応訓練」などの開催を通して、ボランティア活動組織と行政との相互理解を深めたり、両者のバランスをとるつなぎ役としての役割を發揮しています。

(2) 県域の資源との連携（県域の団体・企業・大学等）

企業や大学など個々の市区町村社協ではつながりにくかったり、必ずしもそれぞれの市区町村には存在しない資源との連携を図ることは、県 VC の役割といえます。

また、当該市区町村に資源はあっても、地元社協が関係作りに取り組めていない場合などは、県 VC が先につながりをつくり、その後地元社協との橋渡しをすることも考えられます。

つながりづくりにあたっては、ボランティアフェスティバルのように最初から広く呼びかける場合もありますが、個々の団体・企業・大学等と一つひとつ、つながりを増やしていくことが重要です。

事例

大阪市社協 VC：Com Link（こむりんく）

大阪市社協・ボランティア情報センターが取り組む Com Link（大阪市地域貢献活動マッチングシステム運営事業）は、企業や NPO が持つ人やモノ、知識や技術、情報等を橋渡し（マッチング）することで、地域貢献活動を効率的に進め、地域社会を活性化していくという取り組みです。

インターネットで情報を公開し、メールマガジンの発信、メーリングリストの活用などを行っています。「NPO と企業とのマッチング」を掲げていますが、「マッチング」がゴールではなく、それらを積み重ねることで、将来的にはプラットフォームを形成することを

目指しています。

大阪市社協では、ゆくゆくは、この事業を区社協に広げ、区レベルでの Com Link ができてほしいと考えています。市社協だけですべての区を統括することはできないためです。そして、市社協は区と区をつないで、広域のコーディネートを行う役割を担っていくことを考えています。

(3) 県社協が有する資源を活用した取り組み（他部署との連携事業等）

縦割りの組織になっていることから、部署が横断的に連携し合うことは簡単なことではありませんが、都道府県・指定都市社協が従来からノウハウを積み重ねてきている信頼ある事業や資源を意識的に活用することで、事業の可能性を広げている例もあります。

事例

京都府社協 きょうと福祉パートナーシップ事業

京都府社協では、平成 19 年度から福祉と企業の協働の実践として「きょうと福祉パートナーシップ事業」に取り組み、その特色を「地域展開型 CSR 活動(*)」というテーマで明確化し展開をしています。

この事業で、理・美容師がホームレス支援施設に出張カット訪問を行う、旅行業者が福祉施設でのランチタイムを組み込んだ福祉史跡を巡るツアーを売り出す、などのプログラムが実現しました。

京都府社協では、この事業を CSR の窓口である VC だけで取り組むのではなく、社会福祉施設・団体の種別協担当部署とともに、府社協全体の取り組みとして事業を展開しています。社協の封筒や名刺に取り組みをキャッチフレーズ化（「私たちは「地域展開型 CSR 活動」を推進しています」）して掲載するなど、その実践例と言えるでしょう。

都道府県・指定都市社協には、多くの場合種別協議会との関係があります。CSR を進めるうえでこうした強みを活かさない手はありませんし、広域社協としての特性を生かした取り組み方法とも言えます。

また、この事業の担当者に VC と種別協担当部署との兼務発令をすることで、縦割りを脱却し、両部門の持つノウハウを十分に活かすとともに、この事業を担当する部署自体は VC から種別協担当部署からも切り離し、事務局長直属の単独部署としています。

こうすることで部署を横断して取り組む事業とする意図を明確にするとともに、府社協として総合的に取り組む事業であることを組織的にも明確にしています。

* 地域展開型 CSR 活動とは ……

CSR (Corporate Social Responsibility、企業の社会的責任) を実現するための企業の取り組みのうち、地域住民、福祉、まちづくりにつながる社会資源（社会福祉協議会、社会福祉施設など）と連携・協働して行う取り組みを指す（京都府社協が提唱）。

(4) 先駆的な課題への取り組み

市区町村 VC では、なかなか手をつけるにはハードルの高い新たな課題・困難な課題があります。それらについて、先駆的に取り組むことは、県 VC ならではの役割とも言えます。県 VC がモデル的に取り組むことや、あるいは市区町村社協への呼びかけ役となることなどが考えられます。

事例

滋賀県社協 VC：多様化する課題への取り組み ～外国籍住民支援～

工場が多く、外国人労働者が多く在住する滋賀県では、平成 20 年秋からの経済状況の悪化により、多くの外国籍住民やその家族が生活に困窮しました。

そのような中、外国籍住民への生活支援を目的に県内の民間団体等により「しが外国籍住民支援ネットワーク」が平成 21 年 1 月に設立されました。緊急の対応のため迅速な取り組みが求められましたが、それぞれの組織に、かつて全国ボランティアフェスティバルを開催した際の旧知の関係者がいたことが、連携を容易にしました。

県内の市町村社協では、はじめは、この取り組みについての意識に温度差がありましたが、滋賀県社協は事務局長会議や市町村社協への訪問を重ねて、賛同を得、県内の全市町村社協が取り組む体制を作ることができました。

具体的には、住民同士の助け合い活動として、市町村社協から住民に対し外国籍住民からの需要が高い物資（米、小麦粉、即席めん、パスタ、缶詰類、食料油、紙おむつ、粉ミルク等）の提供を呼びかけてもらい、集まった物資を国際協会等各地の外国籍住民支援団体に提供する取り組みを行いました。

この緊急の課題に対する取り組みについては、県内のマスコミも着目し、広く市民に社協が知られる機会にもなりました。

第Ⅱ章

都道府県・指定都市社協 VC の“営業”のススメ

1. 今必要とされる、営業の視点

(1) VC 職員は社協の営業マン

少子高齢化、住民意識の多様化が進み、生活課題が拡大・複雑化している中、現行の制度やこれまでの社協の取り組みでは解決できない課題への対応が強く望まれます。

我々、都道府県・指定都市社協はこれまでの福祉関係団体・者とのつながりだけではなく、多岐にわたる課題の解決を図るべく、種々の団体とつながりをもつ必要があります。まずは相手を知り、都道府県・指定都市社協の存在や事業、そして住民のかかえる生活課題を知ってもらいましょう。

これはまさに営業！

社協のフロントと言われる我々県 VC 職員は、都道府県・指定都市社協の営業マンとならなくてはなりません！！

これまでの福祉の先入観を打ち崩すことで、今までは思いつかないようなヒントを得たり、新たなアドバイスの獲得につながるかもしれません。そして、広域 VC としての存在価値を高めることにつながることでしょ。

(2) 営業先は無限∞

課題を解決に導くためには、どのようなところと新たにつながりをもてば良いでしょう。

企業や中間支援組織、NPO 法人、学校…………… 営業先に制限はありません。

特に私たち広域 VC がもつ営業先は市区町村社協より幅広く、私たちこそがつながるべき営業先も多く持っています。そのつながりを活かすことが、広域 VC のもつ営業の特徴でもあり、可能性を無限に広げています。ここはなかなか近寄りにくい…と決めつけずに間口は広く構えましょう。

(3) 営業の役割は社協理解者（パートナー）を増やすこと

営業を行なった結果、企業等に社協や生活課題を知ってもらい、つながりをもつことができたとなります。営業マンである VC 職員の次の行動は何でしょう。

最も多いのがボランティアに係る寄付金のお願いです。たしかに寄付金は、最もわかりやすく、数値化でき、課題解決に有効です。

しかし、寄付金をもらうことだけが営業の目的、ゴールなのでしょうか？ 誰もが住みやすいまちづくりをするためには、社協理解者、つまり課題解決にむけて一緒に汗をかいてもらえるパート

ナーを増やしていくことが重要なのです。

繰り返しになりますが、寄付金や物品の寄贈も課題解決の1つのツールです。一方で、企業や団体の本業・特技・ノウハウを活かすことで、解決につながる課題はたくさんあります。

(4) 中長期的視点にたつ

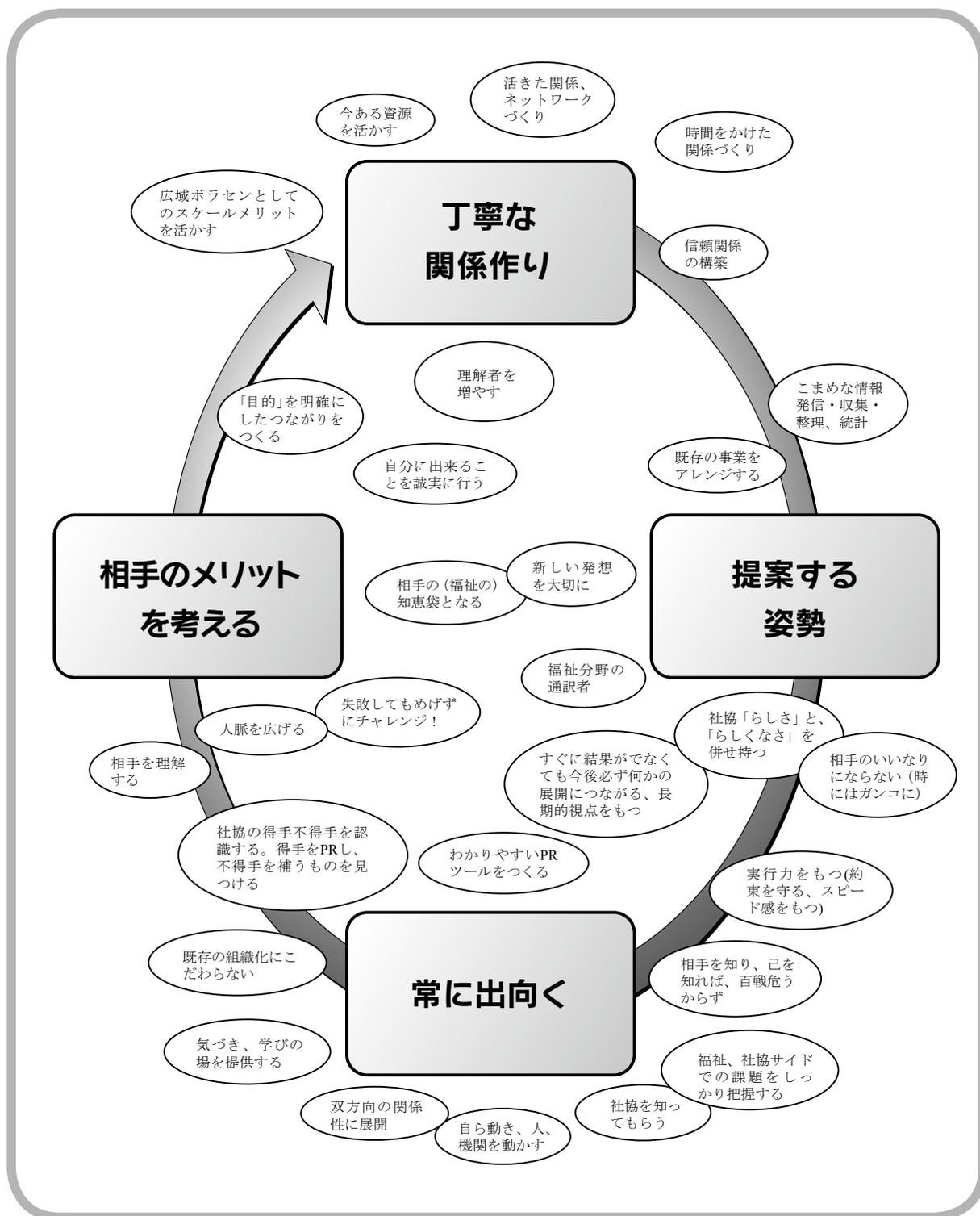
営業にはこれまでよりも時間と労力が必要であると思うかもしれません。短期的視点にたてば、「今、そんなことをする余裕がない」と懸念し、あるときは上司から「成果がでていない」と言われるかもしれません。

しかし、中長期的にみれば、都道府県・指定都市社協の存在や活動、地域の課題などを知ってもらい、多くの社協パートナーを得ることで、これまで解決につながらなかった課題に対応できる選択肢が多くなります。このことが、社協だけで手間をかけて抱え込んでいた事業などの負担を分散させることにつながることも有り得るのです。結果的には多くのメリットをもたらす可能性が大きいのではないのでしょうか。

2. 県 VC 流 “営業” のポイントとは？

(1) 大切なのは、4つのキーワード

私たちが普段の VC 業務の中で大切にしている言葉は、人それぞれ違いますし、その一つひとつの言葉が全て重要です。そんな大切な言葉ですが、“営業”の視点で捉えてみると、4つのキーワードに集約できます。



(2) 事例で読み解く4つの営業ポイント

ここでは「丁寧な関係作り」「提案する姿勢」「常に出向く」「相手のメリットを考える」の4つの営業ポイントを、もう少し詳しく、事例をもとに解説します。

丁寧な関係作り



新たな団体等と繋がり築くために、まず一番重要なのは「信頼関係」の構築です。そのためには相手との意見交換や面識を深めることに十分時間をかけなければなりません。特に社協についてはその活動等を他団体に一言で理解してもらうことがなかなか難しいため、とりわけこの部分が大切になります。このような上で構築された信頼関係があってこそ、その後の具体的な事業の展開に繋がるのです。

特に今まで関係の少なかった相手の場合は、経営・運営理念や代表者等の人柄を十分に理解することが大切になってきます。

提案する姿勢



日々様々な団体等から相談や依頼が寄せられますが、単に応えるだけでなく、一度しっかりと都道府県・指定都市レベルで把握している福祉課題と照らし合わせ、社協らしい提案を盛り込む姿勢が大切です。例えば企業から車椅子の寄付の申し入れがあった場合、寄付者の意向を確認、尊重しながらも、さらに効果的に課題解決へつなげ、展開できる可能性を常に考え、具体的に提案していくことが求められています。

また、このような関わりの中で今までにないアイデアも生まれます。このようなアイデアをいざという時すぐ引き出せるよう整理してストックしておくことが大切です。たとえすぐに実現に繋がらなくても、いつかは必ず何かの展開につなげるといった長期的な視点も大切になってきます。

常に出向く



各種団体等から相談を受ける際、電話や来所してもらうだけのケースも多いと思われませんが、それだけでは相談の本質を十分に捉えきくことは困難です。一度、相手のところや現場に出向くことで、来所時にはつかみきれなかった課題等が明らかになり、よりニーズが明確化します。

また共同で事業企画等をする際には必ず現地や相手の所に出向き、そこで具体的な理解やイメージを共有して展開することが重要です。そうすることで新たな福祉課題の発見等からさらなる活動展開の可能性に繋がることもあります。

また社協の特徴として必ず出向いた先には市区町村社協があり地域活動に展開しやすいことが挙げられます。また市区町村社協にとっても都道府県・指定都市社協が実際の現地で企画・作業等とともにすることでより活動展開がしやすくなるというメリットにも繋がります。

相手のメリットを考える



協働を進めるためには相手の本業をしっかり活かした取り組み・展開を提示できるかどうかポイントになってきます。つまり相手にとってのメリットをはっきりさせるということです。例えば企業が福祉に関わる場合「福祉＝寄付」となりがちですが、これだけでは企業側のメリットがはっきりしません。特に都道府県・指定都市社協は、福祉だけでなく、他分野の幅広い団体等と関われるという特徴から、一方向ではなく両者を総合的に見渡し、双方にメリットがある関係づくりを提案していくことが求められています。

京都府社協の場合

京都府社協の「きょうと福祉パートナー事業」において企業との連携を進める上でまず大切にしているのが、社協を知ってもらうことです。そのためには、まず時間をかけて企業等の会合等に出席し、意見交換や面識を深めるなどしっかり信頼関係を築いた上で具体的な事業の提案をするというプロセスを大切にしています。また PR のツールも重要で、特に相手から見てもなにをするのかが一目でわかるようなパンフレットや事業名称が重要になってきます。本事例では幅広い CSR の支援活動の中から社協が関わる部分を明確にするために「地域展開型 CSR 活動」とし、社協の強みをわかりやすく表現したのが大きなポイントといえます。

大阪市社協の場合

大阪市社協では、自治体の提案制度を使い、社協の資源（事業及びネットワーク）やノウハウを生かして企業や NPO などを結びつける「Com link・こむりんく（大阪市地域貢献活動マッチングシステム）」を立ち上げました。これは WEB を活用して、「人材」「物品」「ノウハウ」等の資源を互いに提供し、活かすことができるシステムです。大阪市社協では、コーディネート、寄付の受け入れや配分など、社協 VC がもつスキルを活かして、様々な特性をもつ団体のより効果的な結びつきを具体的に提案しています。また、指定都市社協の特徴である区社協との強いネットワークや、広域 VC としてもつ豊富な情報網も、大きな強みとなっています。

京都府社協の場合

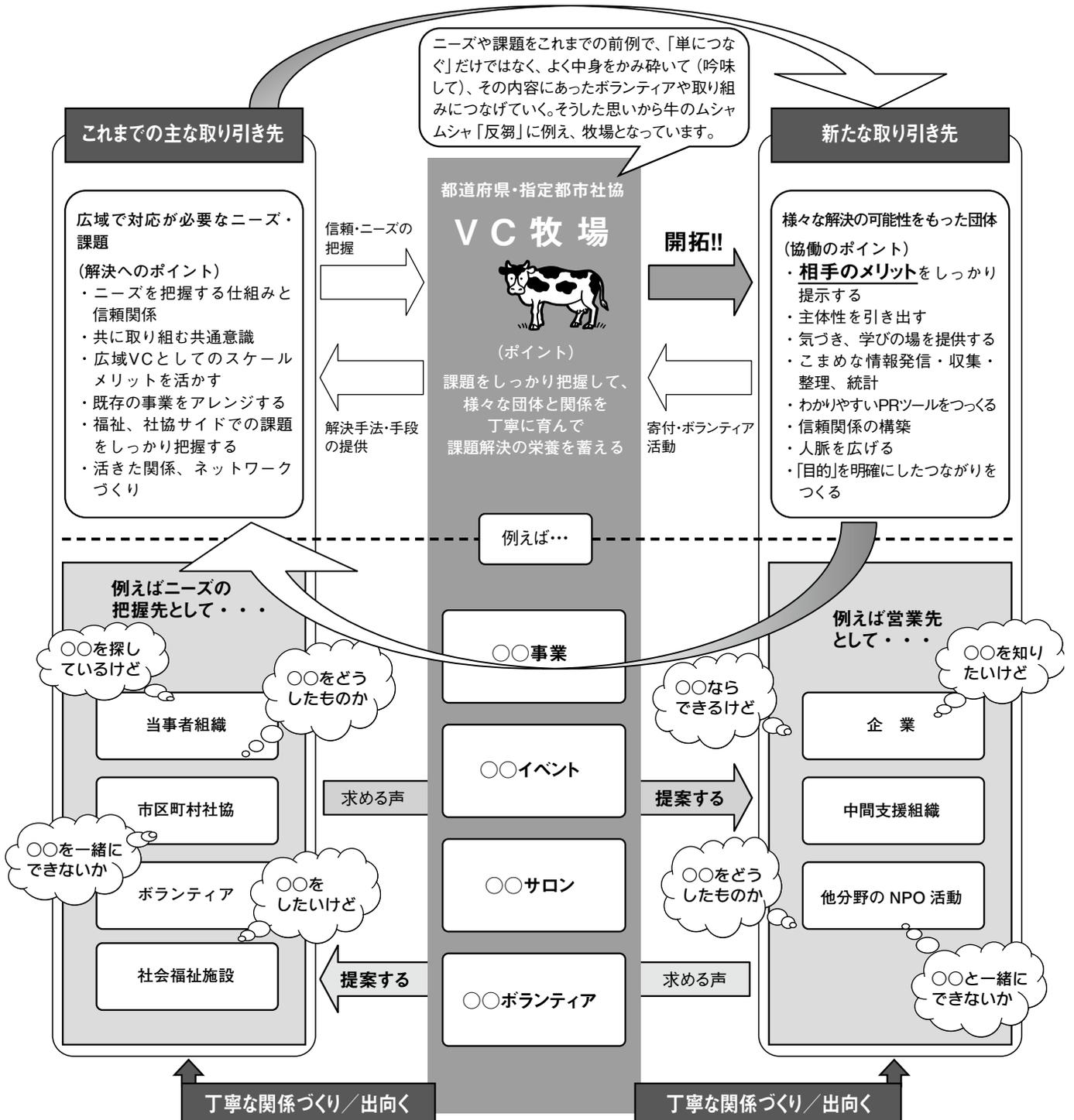
企業から電話などで寄付の申し出などがあった場合、すぐにその申し出を受けるのではなく、その企業を訪問し、そこで話を聞いてから具体的な方法を一緒に考えることを基本としています。仮に市町村社協につなぐ場合でも、その企業との関係づくりが出来てからつながります。また、NPO 法人や社会福祉施設などの現場に企業の担当者とともに訪問することにより、企業サイドの理解を深め、新たな社会貢献活動の提案を引き出しています。

山口県社協の場合

山口県社協では、県内の企業等への社会貢献活動や従業員の行うボランティア活動への支援等を積極的に行うために、「企業ボランティア活動促進モデル事業」として、他の模範となる企業を市町社協からの推薦により 55 企業（H11～21 年度毎年 3 か所程度）を指定しています。指定企業へは県知事から直接指定の証としてプレートが授与され、県社協や市町社協は、「企業のメリット」を最優先で考慮し、その事業所の専門性を活かした活動が行えるよう、個別ヒアリングや提案、協働への橋渡し等の活動支援を行っています。さらに、毎年、企業社会貢献活動セミナーを開催し、新たな企業への説明の機会と情報交換、事例研究を通して、さらなる活動促進と啓発普及に努めています。

3. 営業の開拓が生み出す循環 ～課題の把握とその解決のために～

ここでは、県 VC を牧場に例えています。プラットフォーム設置主体である牧場（県 VC）で育つ牛（VC 職員）がよく課題をかみ砕いて反芻（把握）し、営業のポイントをおさえることで、これまでの関係者にとっても、また営業して新規開拓した先にも、それぞれの強みがそれぞれのニーズ・課題解決につながっていく。これが豊かな VC 牧場です。この繰り返しが、社会のより多くのセクターから信頼を得、より幅広い課題把握・解決につながっていくのです。



4. やらなきゃいけないことは分かっている！でも、なぜやれない???

ここまで県 VC の広域的事業展開へのいくつかの提案をしてきましたが、「とはいっても…」となるのが多忙な県 VC の現状です。しかし、“営業”を推進することは、その現状を打開するための提案でもあるのです。

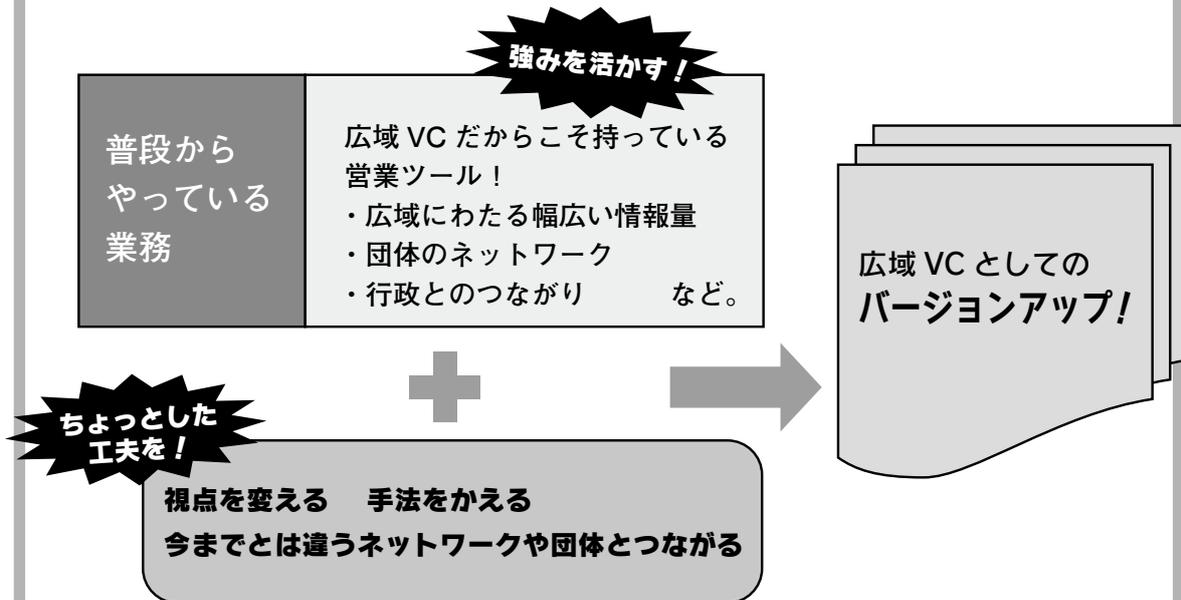
少ない人数で、業務に追われている！
手間がかかる仕事はもうできない！
広域 VC としてやりたいことよりも、
やらざるを得ない仕事が多すぎる！



だからこそ、大きな負担なく出来る工夫をしませんか？

- 其ノ壹** 新しい事業を立ち上げるのではなく、今までやってきた仕事をもう一度見直して、アレンジしてみる
- 其ノ貳** 市区町村にはない、広域 VC の特徴やメリットを活かす
- 其ノ参** 広域 VC として、メリットにつながる仕事に変えていく

いつもの仕事でも、広域 VC の独自事業に生まれ変わる！



おわりに：県民・市民から求められる 県VCをめざして

今、県VCの存在意義や評価が問われています。ボランティアセンターに係る補助金の大幅な削減等の背景に、行政の財政のひっ迫化があります。加えて、県VCが自己評価を数値化・可視化して発信できていないために、その事業の真価が外部から見えにくくなっていることが考えられます。また、都道府県・指定都市においては「行政と民間の協働」の名のもとに中間支援NPO等へ直接運営委託が行われる等、担い手となる機関・団体が多様化してきていることもあります。

今一度この現実を捉え、県VCの存在意義や使命について再確認するとともに、運営方針や体制整備等への必要な対策を講じないと手遅れになってしまいます。

本実践研究会では平成20年度に「市区町村社協VCへの支援策」を最優先課題として提言してまいりましたが、様々な角度から議論を重ねていくと、本来県VCは、市区町村VCへの支援策を講じていく前に、自らが備えておかなければならないことがあるということが徐々に見えてきました。「広域ならでは」の利点を生かして様々な企業・機関・団体とつながったり、社協及びVCの存在を知らしめたり、また県民・市民へのボランティア・市民活動の啓発を推進したりすることがまず先にあり、さらにはその担当職員の取り組み方として、丁寧な対応や関係作りによる強固な信頼構築により、様々な成果に結びついていることを今回取材した実践事例から学ぶことができました。

そこでの担当職員の思いや考えは、先駆的事业と解される事業実施においても、特別な取り組みとしてではなく「ごく当たり前のこと」「やらなければならないこと」として認識されており、「相手のメリットを考え対応する」等といった配慮を意識した取り組みが多く見られました。

県VC職員の専門性やスキルの重要な要素として、この「対応の丁寧さ」「相手のメリットを重視する」等の捉え方が、成功へ導く県VCの営業的センスであり、このような関係を築いていくことで、県VCの理解者・パートナーを増やしていく結果となっているのです。こんな心強いことはありません。

さらには、このような取り組みを重ねていくことで、実は市区町村レベルでのマッチングが円滑に行われたり、ボランティア・市民活動の担い手が増えたりと、まさに市区町村VCを支援していく「原動力」にもつながっていることが判りました。

これからさらに厳しい時代となっていくでしょう。

このような時だからこそ、我々県VCは、広域ならではの視点に立って多種多様な団体とつながり、営業的センスをもって展開（活動）し、社会へアピールしていくことで、真に県民・市民から必要とされるセンターとなっていかなければなりません。

最後に、社協VCだけで福祉課題・生活課題に立ち向かうには限界があります。今一度原点に立ち返り、誰からも必要と認知される県VCを目指して、様々な関係機関・団体等と一緒に明るい未来を切り拓いていこうではありませんか。

平成 21 年度 ボランティア・市民活動支援実践研究会 委員

(敬称略)

	社協名	役職	氏名
1	宮城県社協	ボランティア総合センター所長	北川 進
2	群馬県社協	ボランティア・市民活動支援センタースタッフ	鈴木 伸明
3	東京都社協	ボランティア・市民活動センター統括主任	高山 和久
4	横浜市社協	地域活動部市民活動支援課（ボランティアセンター）主事	富士原祐子
5	石川県社協	ボランティアセンター主任主事	茂尾 亜紀
6	愛知県社協	地域福祉部副部長【座長】	石黒 学
7	大阪府社協	ボランティア・市民活動センター副部長	西原 弘将
8	和歌山県社協	ボランティアセンター主査	南出 考
9	島根県社協	ボランティア活動振興センター係長	岩崎 正志
10	佐賀県社協	まちづくり課主査	野添 大介
11	北九州市社協	ボランティア・市民活動センター主事	公文真理亜

【事務局】

	全社協	全国ボランティア活動振興センター所長	渋谷 篤男
	全社協	同 副部長代理	平島 徹
	全社協	同 参事	園崎 秀治
	全社協	同 参事	山下 朋久

※役職は平成 22 年 3 月末時点



「拓け！ 都道府県・指定都市社協ボランティア・市民活動センター」

～広域ならではの活動展開と協働の場づくり～

平成 22 年 7 月発行

社会福祉法人全国社会福祉協議会／全国ボランティア・市民活動振興センター

〒 100-8980 東京都千代田区霞が関 3-3-2 新霞が関ビル

TEL03-3581-4656 FAX03-3581-7858 E-mail vc00000@shakyo.or.jp



ちば
拓け!

都道府県・指定都市協
ボランティア・市民活動センター
— 広域ならではの活動展開と協働の場づくり