

新しい公共支援事業の成果等報告
(業務を受託した中間支援組織等分)

1. 成果等報告

受託業務名	実務研修・個別相談・専門家派遣事業「信頼性の向上に関する研修等」 提案方式導入
事業の種別	<input checked="" type="checkbox"/> 活動基盤整備支援 <input type="checkbox"/> 寄附募集支援 <input type="checkbox"/> 融資円滑化支援 <input type="checkbox"/> 利子補給 <input type="checkbox"/> その他(複数回答可)
受託者名	(特活) NPO サポートセンター
実施期間	平成23年12月27日から平成24年3月31日まで
受託金額	4,999,050円(税込)
受託内容	<p>1. 実務基礎(研修・講座)の実施</p> <p>①実施回数 実績: 17講座(目標値: 7講座、達成率: 243%) ※23区内、多摩地区の2エリアにて実施</p> <p>②実施カリキュラム(科目)数 実績: 14科目(目標値: 6科目、達成率: 233%)</p> <p>③受講者数 実績(受講者数): 200人(目標値: 309人、達成率155%) ※申込者数: 426人</p> <p>2. 個別相談 実績: 23件(目標値: 20件、達成率: 115%)</p> <p>3. 専門家派遣 実績: 10団体(目標値: 10団体、達成率: 100%) ※派遣希望団体数: 15団体(審査により10団体を選定) ※のべ派遣回数22回 ※実績については、東京都新しい公共支援事業のサイトにて公表 http://www.seikatubunka.metro.tokyo.jp/nps/</p>
得られた成果及び自己評価	<p>【アンケート結果】</p> <p>1. 実務基礎(研修・講座)の実施 アンケート回答者数: 256人、回収率: 84.8%</p> <p>①カリキュラム(研修内容) 満足度: 94.6%(目標値: 85%)</p> <p>②講師 満足度: 97.5%(目標値: 85%)</p> <p>③テキスト(配布資料) 満足度: 86.1%(目標値: 85%)</p> <p>④研修の環境(会場、アクセス等) 満足度: 87.3%(目標値: 85%)</p> <p>⑤研修の運営(事務局の対応等) 満足度: 92.9%(目標値: 85%)</p>

2. 個別相談

①回答内容

満足度：83%

②講師（回答者）の対応

満足度：100%

③運営（事務局の対応）

満足度：100%

3. 専門家派遣

①支援内容

満足度：90%（内訳：とてもよかった60%、よかった30%）

②専門家の対応

満足度：100%（内訳：とてもよかった90%、よかった10%）

③運営（事務局の対応）

満足度：100%（内訳：とてもよかった40%、よかった60%）

【支援の効果、自己評価等】

1. カリキュラムについて

(1) 研修内容

本事業では、ボランティア団体、NPO団体を始めとした幅広い団体のニーズに応じて、基礎・応用・専門の3レベルの研修を実施した。アンケート結果からも約95%がカリキュラム（内容）に満足しており、効果的な内容であったと評価できる。

カリキュラムの作成にあたっては、新たなカリキュラムの開発などにも積極的に取り組んだ。特に、活動に直接いかせる内容であることに重点を置いた結果、「明日からすぐに実践してみます」といったコメントが寄せられるとともに、1人当たりの受講研修数も3.4研修と高いリピート率を記録することができた。受講者のコメントからも、「これまでにない多様な研修メニューが魅力的で、継続的に開催して欲しい」という意見が多く聞かれた。また、講義だけでなくワークショップや演習などを盛り込んだ参加・実践型の内容が多く、参加者が活動に実際に活用できる内容となった。

(2) 講師

中間支援組織である当団体のネットワークを活かした、NPO関連の支援や実務経験を有した講師陣は非常に好評で、アンケートでも95%以上の受講者が満足と回答している。このような講師の起用によって、実践的な研修を実現することができた。

(3) テキスト（配布資料）

アンケート結果では、ほとんどの研修で高い満足度であった。信頼性の向上に関しては、NPOでは取組みが始まったばかりの分野も多く、現段階での事例などを盛り込んだ資料などが特に好評であった。

2. 実施エリア、研修環境、実施時間帯などについて

(1) 実施エリア

本事業では、東京23区内と多摩地区でそれぞれ研修を実施した。東京23区内の研修には、平日・土日ともに多くの受講者が集まり、基礎・応用・専門のどのレベル研修にもバランスよく受講いただいた。

一方、多摩地区での研修は、今年度はニーズ把握などに重点を置き様々な会場（三鷹、府中、立川、八王子、町田など）で研修を実施した。その結果、会場によっては集客に苦戦をした会場もみられた。また、複数の会場で実施したものの、関心のある研修内容であ

れば受講者の方ほどの会場であっても比較的足を運んで頂ける事がわかった。今後は、多摩地区内で2、3ヶ所程度に研修会場を絞ったうえで実施することが受講者にとっても参加しやすいと考えられる。

(2) 研修環境

アンケート結果では、約85%の団体が満足と回答しており、概ね好評であった。ただし、計画が直前に決定したため、東京都の協力などを得ながらアクセスの比較的よい会場を確保することはできたが、複数の会場で実施せざるを得ない状況となった。そのため、受講者からは会場を間違えたり、道に迷ったりするなど負担をかけることとなった。

改善策としては、早期に年間の事業計画を策定し、早い時期に適切な会場を確保することなどが考えられる。

(3) 実施時間帯

本事業では、平日昼間、平日夜間、土日など多様な時間帯に研修を実施した。そのため、多様な受講者に受講いただくことができた。特に、土日については複数の研修を集中的に開催することで、多くの受講者から申込をいただくことができ、今後もこのような方式を採用していくことが効果的と考える。

また、団体の実務に直結する内容の研修の場合には、平日の昼間などの業務時間帯であっても団体スタッフの方の参加が多く得られた。このため、平日開催の研修については、内容に応じて夜間と昼間を組み合わせることでよりニーズに合った研修を提供できると考えられる。

3. 運営体制について

7名のコーディネーターを含む当団体の常勤職員9名によって、事業を遂行した。土日などの研修会では、これらのスタッフに加えて、ボランティアの協力も得ながら、きめ細やかな運営を実施した。事業の後半には研修参加者からボランティアを申し出ただけの方なども現れ、非常に一体感のある事業となった。

アンケートによる事務局に対する満足度は、非常に高く90%以上の受講者の方が満足と回答いただいた。従来よりボランティア団体やNPOを対象とした事業を展開している当団体の強みが活かされた結果と考えられる。運営団体自身がNPOであり、ちょっとした運営の悩みなども気軽に相談できる安心感も満足度につながったと評価している。

4. 実施時期、期間について

本事業は事業が年末に決定し、研修は2月から3月の期間に実施された。2月、3月の時期は多くの団体にとって年度末の時期であるため、研修内容には大変興味があるが、業務が忙しくて参加できないという意見をたくさんいただいた。また、折角の研修なので団体の業務にあわせながら時間をかけて学んでいきたいという意見も寄せられている。団体の業務に合わせて適切なメニューを提供する必要がある。そのためには、十分な事業期間の確保と事業の柔軟性が求められる。

5. 広報

広報の実施期間が非常に短期間となる中、本事業のターゲットであるNPOやボランティア団体に対して、複数の媒体を用いて、効果的な広報を実施することができた。本団体の強みである都内の支援センターや都内のNPOやボランティア団体とのネットワーク、ソーシャルメディアを活用した強力な情報発信力を十分に活かしたことが成功要因と考えられる。具体的には、Webサイトやソーシャルメディアを駆使し、推計で約10万人に本事業の情報を伝えるとともに、支援センターの協力などによるチラシなどの紙媒体での広報、イベントや電話などでの団体への直接の声掛けなどの複合的な広報を実現した結果、

	<p>多くの参加者を獲得することができた。</p> <p>6. 個別相談</p> <p>満足度は非常に高く、80%近くが満足との回答が得られた。なお、相談内容は運営に関する個別具体的な内容が中心となっており、運営に関する具体的サポートに対するニーズが強く、中間支援組織である当団体の強みが活かされたと考えている。一方で、気軽に質問を個別相談では聞きにくい（申し訳なくて）という意見もあり、じっくり相談できる機会と気軽に関わる機会の両方を設けるなどの工夫が必要と考える。</p> <p>7. 専門家派遣</p> <p>運営側で専門家派遣の内容を限定せず、団体からある程度自由に申請をいただける方式を採用した結果、ニーズに柔軟に対応でき非常に高い満足度を得ることができた。このような柔軟な対応は、コーディネーターをはじめとする当団体スタッフがNPOの課題に対して高い理解と知識を有していること、多様な団体ニーズに対応することができる専門家のネットワークを有していたことによって実現ができたと考える。</p> <p>一方、実施期間が非常に短いため、申請を断念された団体も多く存在した。派遣をおこなった団体からも、もう少し時間をかけてじっくり取り組むことができれば、計画だけではなく実行や成果を出すところまでできたとの意見があり、今後の課題といえる。</p> <p>【総括】</p> <p>全体を通じて、短期間にも関わらず事業を遂行することができたことは高く評価できる。信頼性の向上という重要であるが、なかなか団体レベルでの取組みが進みにくいテーマについて、挑戦的な目標値を掲げた上で、大幅に達成したことは高い成果といえる。また、本事業の実施によって、NPOが取組むべき信頼性向上のテーマがある程度カリキュラムとして整理された事も成果といえる。また、受講団体の状況に応じた柔軟なカリキュラム構成は、中間支援組織として培われた支援能力の賜物であり、高い参加者満足度を得る事ができた。本年度では、事業の実施で手いっぱいとなったが、次年度以降の事業では次のような取組みによって、事業成果・波及効果を高める事を計画している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業期間中の継続的なフォローアップ体制を整えることで、より実践的な支援を提供する。 ・研修カリキュラムをNPO運営の実務に照らし合わせ、体系化をおこなう。その上で、事業終了後にも研修体系に則った研修プログラムを継続展開する。 ・研修だけではなく、団体間の交流や連携を通じて、継続的な人材育成の仕組みの構築を目指す。 <table border="1" data-bbox="443 1601 1386 1753"> <tr> <td data-bbox="443 1601 566 1753">評価ランク</td> <td data-bbox="566 1601 1386 1753"> <input checked="" type="checkbox"/> S：特に優れた成果が得られた <input type="checkbox"/> A：優れた成果が得られた <input type="checkbox"/> B：一定の成果が得られた <input type="checkbox"/> C：限定的であるが成果が得られた <input type="checkbox"/> D：成果が得られなかった (該当する評価に□を付けてください。) </td> </tr> </table>	評価ランク	<input checked="" type="checkbox"/> S：特に優れた成果が得られた <input type="checkbox"/> A：優れた成果が得られた <input type="checkbox"/> B：一定の成果が得られた <input type="checkbox"/> C：限定的であるが成果が得られた <input type="checkbox"/> D：成果が得られなかった (該当する評価に□を付けてください。)
評価ランク	<input checked="" type="checkbox"/> S：特に優れた成果が得られた <input type="checkbox"/> A：優れた成果が得られた <input type="checkbox"/> B：一定の成果が得られた <input type="checkbox"/> C：限定的であるが成果が得られた <input type="checkbox"/> D：成果が得られなかった (該当する評価に□を付けてください。)		

2. 添付書類

- ・参考資料（研修等成果報告書）

東京都新しい公共支援事業「実務研修・個別相談・専門家派遣事業」

研修等成果報告書
＜信頼性の向上に関する研修等＞

東京都生活文化局長 殿

所在地 東京都中央区銀座 8-12-11 第 2 サンビル
名称 (特活) NPO サポートセンター
代表者氏名 理事長 山岸秀雄

1. 実務基礎 (研修)

(1) 実施結果

① 実施回数

目標値 : 7 講座

実績 : 17 講座

※上記講座のうち 4 講座は多摩地区にて実施

達成度 : 243%

② 実施カリキュラム (科目) 数

目標値 : 6 講座

実績 : 14 講座

達成度 : 233%

③ 受講者数

目標値 : 200 人

申込者数 : 426 人

受講者数 (実績) : 309 人

達成度 : 155%

(2) アンケート結果 (概要)

回答者数 : 237人

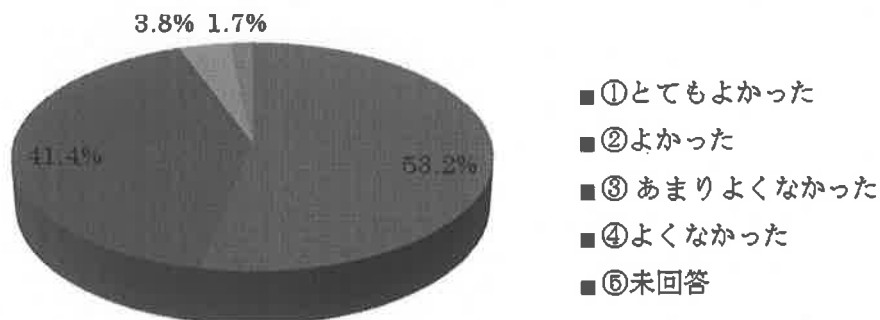
回収率 : 76.7%

満足度 (全体平均) : 91.4%

目標値 : 80%

達成度 (全体平均) : 114.3%

①カリキュラム (研修内容)



満足度 : 94.6%

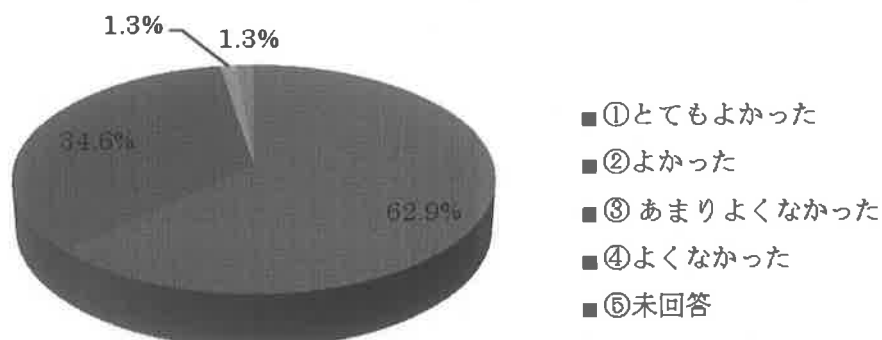
目標値 : 85%

達成度 : 111.2%

<主なコメント>

- ・「NPOの信頼性」という大切だけど考えるとっかりを得にくいトピックだったので興味深かった。
- ・行政との協働は大きな課題の一つであるので、良い内容でした。
- ・協働していくには、信頼が必要であるということを改めて実感できたように思う。
- ・個人情報の管理についての意識が高まった。今後団体内で行うべきTO DOが明確になった。

②講師



満足度 : 97.5%

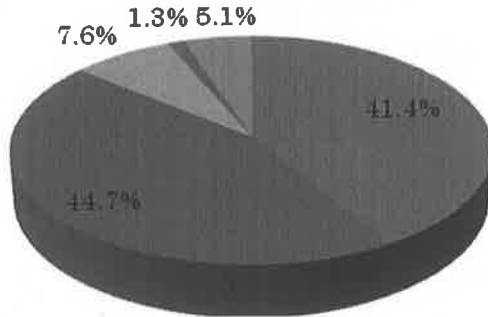
目標値 : 85%

達成度 : 114.7%

<主なコメント>

- ・ご経験されてきたことを交えてのお話はわかりやすかったです。
- ・NPOに関して知識が少ない人にも十分配慮され、わかりやすい話でした。
- ・経験豊富な話でおもしろかった。実践的であった。
- ・受講者とのコミュニケーションなど、学びやすい雰囲気づくりがなされていました。
- ・自分たちの視点が主になりがちで、企業側担当者の視点・立場について豊富なデータ、資料により、わかりやすく話していただいた。

③テキスト（配布資料）



- ①とてもよかった
- ②よかった
- ③あまりよくなかった
- ④よくなかった
- ⑥未回答

満足度：86.1%

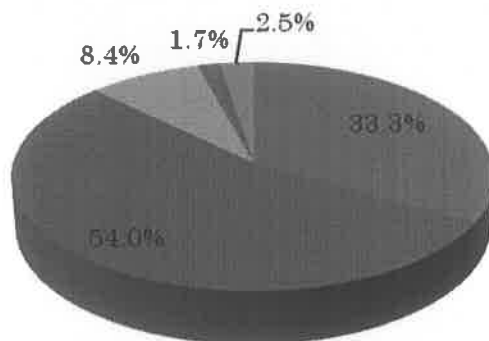
目標値：85%

達成度：101.2%

<主なコメント>

- ・参考資料なども教えて頂けるとありがたいです。
- ・要点が分かりやすく、ずっと入ってくる内容だった。
- ・たくさん情報があり、後々役立てられそうです。
- ・内容も豊富で丁寧に作ってあり、大変勉強になりました。

④研修の環境（会場、アクセス等）



- ①とてもよかった
- ②よかった
- ③あまりよくなかった
- ④よくなかった
- ⑤未回答

満足度（全体）：87.3%

目標値：85%

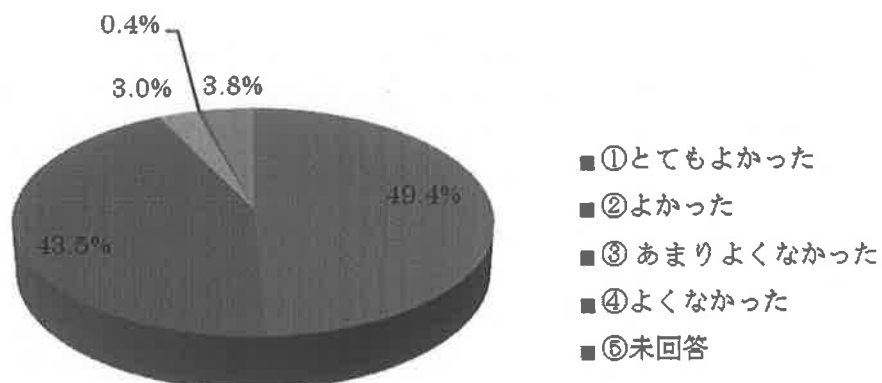
達成度：102.7%

<主なコメント>

- ・建物内にも案内があり、迷わずにすみしました。
- ・会場設備は充分。アクセスは少し不便か。

- ・ 駅から近くて良かったです。
- ・ キレイで静かでした。

⑤研修の運営（事務局の対応等）



満足度（全体）：92.9%

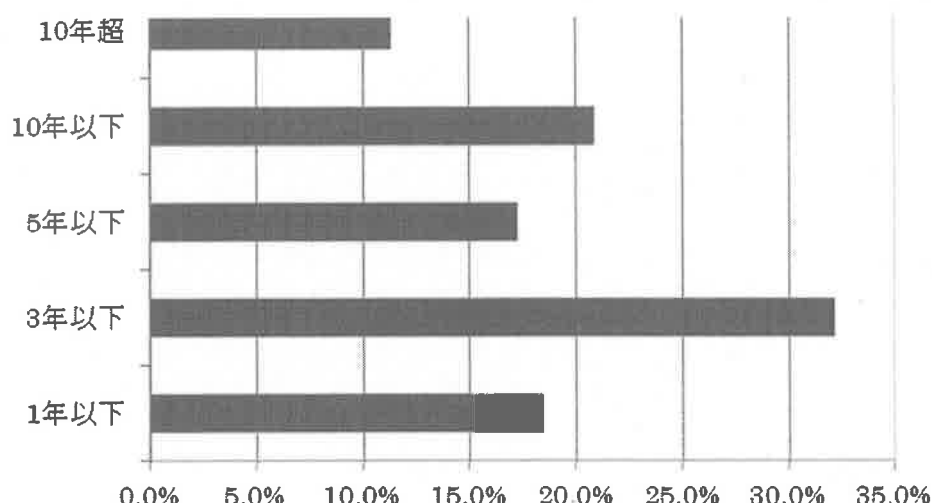
目標値：85%

達成度：109.3%

<主なコメント>

- ・ 会場への案内係、受付と準備されていて良かった。
- ・ いろいろ配慮いただいた。
- ・ 資料配布等、事前にされていて丁寧であった。
- ・ 遅れてきた人に対しても、きちんと席に案内していたり、良かったと思います。
- ・ 色々な質問に丁寧に答えてくださいました。どうもありがとうございました。
- ・ 明るく、ステキです。あと、会場までの案内もいたる所にあり、安心でした。
- ・ 時間厳守でスムーズな運営がされていました。
- ・ 質問時に、参加者の方のお名前それぞれ呼んでいただいたり、こまやかなご対応、スゴイと思います。
- ・ 最小限の人員で手を出しすぎない運営が良いです。

⑥活動年数



活動経験が3年以下の受講者と、それ以上の経験者が約半数ずつという受講者の構成であった。

(3) 評価・分析

①カリキュラムについて

i) 研修内容

本事業では、ボランティア団体、NPO 団体を始めとした幅広い団体のニーズに応じて、基礎・応用・専門の3レベルの研修を実施した。アンケート結果からも95%以上がカリキュラム（内容）に満足しており、適切な内容であったと評価できる。

カリキュラムの作成にあたっては、従来より当センターが実施している研修などでの参加者の意見などを基に内容を決定した。また、都内のボランティア・NPO 支援センターなどが従来より実施している研修などと研修内容が重複しないように、従来には実施されていない新たなカリキュラムの開発などにも積極的に取り組んだ。特に、具体的かつ活動に直接いかせる内容であることに重点を置いた結果、「明日からすぐに実践してみます」といったコメントが寄せられるとともに、1人当たりの受講研修数も3.4研修と高いリピート率を記録することができた。受講者のコメントからも、「これまでにない多様な研修メニューが魅力的で、継続的に開催して欲しい」という意見が多く聞かれた。

また、形式も講義のみの研修はほとんどなく、ワークショップや演習などを盛り込んだ参加・実践型の内容が多く、参加者が活動に実際に活用できる内容となった。また、参加者同士の交流も意識し、できるかぎりグループ形式の座席配置にする、研修内で交流の時間を設定するなどの工夫をおこなった。一方で、メニューが多いことからどのような順番で受講すればよいのか悩む、自分のレベルにあった研修がどれなのかが分かりづらいといった意見もみられた。今後は、カリキュラムの体系化なども含め、研修の全体像をわかりやすく整理していくことが課題といえる。

ii) 講師

講師は、テーマごとに高い専門性・実績を有した講師に担当いただいた。また、普段から研修講師を務めている当団体スタッフも講師を担当することで、より柔軟な運営を実現することができた。講師の満足度は非常に高く、アンケートでも95%以上の受講者が満足と回答している。

iii) テキスト（配布資料）

アンケート結果では、ほとんどの研修で高い満足度であったが、初日に実施した研修の一部でテキストの配布を実施しない（スライドでの表示のみ）回があり、満足度が低い結果となった。以降の研修では、全ての資料を配布するように改善し、高い満足度を得ることができた。テキストの作成にあたっては、見

易い内容であることは当然、事例を盛り込むなど資料としても活用できることを意識して作成し、受講者の満足度の向上に効果があった。

②実施エリア、研修環境、実施時間帯などについて

i) 実施エリア

本事業では、東京23区内と多摩地区でそれぞれ研修を実施した。東京23区内の研修には、平日・土日ともに多くの受講者が集まり、基礎・応用・専門のどのレベル研修にもバランスよく受講いただいた。

一方、多摩地区での研修は、今年度はニーズ把握などに重点を置き様々な会場（三鷹、府中、立川、八王子、町田など）で研修を実施した。その結果、会場によっては集客に苦戦をした会場もみられた。また、複数の会場で実施したものの、関心のある研修内容であれば受講者の方はどの会場であっても比較的足を運んでいただけたことがわかった。今後は、多摩地区内で2、3ヶ所程度に研修会場を絞ったうえで実施することが受講者にとっても参加しやすいと考えられる。

なお、多摩地区での研修内容については、基礎レベルの研修には受講者が集まったが、応用・専門レベルの研修や寄付などをテーマにした研修には参加者が集まらない傾向がみられた。原因としては、事業化をすすめるなど積極的な運営をおこなっている団体については、活動エリアは多摩地区であっても、関心のあるテーマの研修であれば23区内の研修会場にも抵抗なく参加いただける一方で、多摩地区で割合が多いボランティア団体や小規模なNPOの場合には、近場で入門的な内容の研修に対するニーズが高いことが確認された。このことから、応用・専門などの上級レベルの研修や寄付などをテーマにした研修は23区内で実施し、入門的な内容については23区内・多摩地区の両方で開催することが望ましいと考える。

また、本事業の実施にあたっては、府中NPO・ボランティア活動センター、三鷹市民協働センターなどの多摩地区の支援センターと意見交換をしながらニーズの把握に努めた。今後も連携を強めながらより効果的な事業の実施を推進することが重要と考える。

ii) 研修環境

アンケート結果では、約85%の団体が満足と回答しており、概ね好評であった。ただし、計画が直前に決定したため、東京都の協力などを得ながらアクセスの比較的良好な会場を確保することはできたが、複数の会場で実施せざるを得ない状況となった。そのため、受講者からは会場を間違えたり、道に迷ったりするなど負担をかけることとなった。

改善策としては、早期に年間の事業計画を策定し、早い時期に適切な会場を確保することなどが考えられる。

iii) 実施時間帯

本事業では、平日昼間、平日夜間、土日など多様な時間帯に研修を実施した。そのため、多様な受講者に受講いただくことができた。特に、土日については複数の研修を集中的に開催することで、多くの受講者から申込をいただくことができ、今後もこのような方式を採用していくことが効果的と考える。

また、団体の実務に直結する内容の研修の場合には、平日の昼間などの業務時間帯であっても団体スタッフの方の参加が多く得られた。このため、平日開催の研修については、内容に応じて夜間と昼間を組み合わせることでよりニーズに合った研修を提供できると考える。

③運営について

7名のコーディネーターを含む当団体の常勤職員9名によって、事業を遂行した。土日などの研修会では、これらのスタッフに加えて、ボランティアの協力も得ながら、きめ細やかな運営を実施した。事業の後半には研修参加者からボランティアを申し出ていただける方なども現れ、非常に一体感のある事業となった。

アンケートによる事務局に対する満足度は、非常に高く約95%の受講者の方が満足と回答いただいた。従来よりボランティア団体やNPOを対象とした事業を展開している当団体の強みが活かされた結果と考えられる。運営団体自体がNPOであり、ちょっとした運営の悩みなども気軽に相談できる安心感も満足度につながったと評価している。

④実施時期、期間について

本事業は事業が年末に決定し、研修は2月から3月の期間に実施された。2月、3月の時期は多くの団体にとって年度末の時期であるため、研修内容には大変興味があるが、業務が忙しくて参加できないとい

う意見をたくさんいただいた。また、折角の研修なので団体の業務にあわせながら時間をかけて学んでいきたいという意見も寄せられている。

また、研修回数も1回の単発研修だけではなく、複数回の連続講座や丸1日かけた終日型の研修など、内容や目的に応じて柔軟な研修を実施していくことが望まれる。

⑤広報

i) 全般

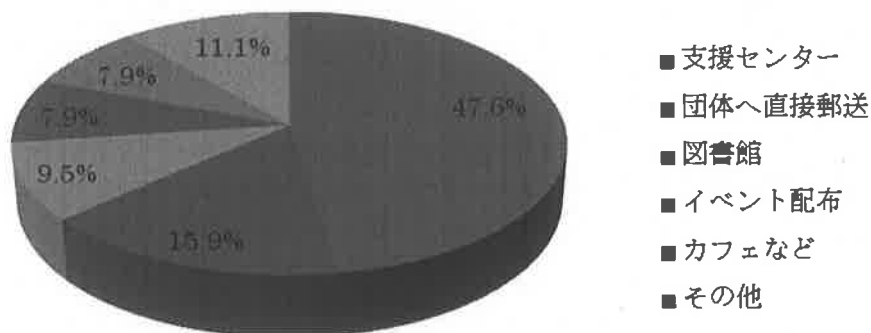
広報の実施期間が非常に短期間となる中、本事業のターゲットである NPO やボランティア団体に対して、複数の媒体を用いて、効果的な広報を実施することができた。

本事業における広報戦略の肝は、短期間にいかにしてターゲットとなる団体にピンポイントで情報を伝えるかということであった。その上で、本団体の強みである都内の支援センターや都内の NPO やボランティア団体とのネットワーク、ソーシャルメディアを活用した強力な情報発信力を十分に活かしたことが成功要因と考えられる。具体的には、Web サイトやソーシャルメディアを駆使し、推計で約10万人に本事業の情報を伝えるとともに、支援センターの協力などによるチラシなどの紙媒体での広報、イベントや電話などでの団体への直接の声掛けなどの複合的な広報を実現した結果、多くの参加者を獲得することができた。

一方で、短期間で広報の準備を実施したため、チラシや Web サイトなどの細部のデザインや表現の精度を高める時間的な余裕がなく、説明がわかりにくい箇所も散見された。

ii) チラシ

配布枚数：12,800部



都内のボランティア・NPO 支援センター経由および団体への直接郵送によって、的確にターゲット団体へ配布を実施した。特に、直接郵送した団体には郵送後に電話などで内容の説明を実施したことから、多くの申込者を獲得することができた。申込者の約1割が FAX であったことから、2~3割程度の申込者がチラシを参照していることが推測される。

一方、Web 等の媒体と比較すると、チラシは情報の更新などが難しく、また団体の手元に情報が届くまで一定の時間を必要とすることから、今回の事業のように短期間で実施しなければならない状況では、効果に限界があった。運営上の工夫としては、少しでも早くチラシの配布体制を整えるために、土日に実施する研修のみのチラシを先行して作成し、配布を行ったことから土日の研修については高い集客効果が得られた。しかし、その後に第2弾として主に平日の研修内容を盛り込んだチラシを作成・配布したが、内容が更新されていることに気がついてもらうことが難しく、効果は限定的で一部の研修では平日の集客に苦戦するものもあった。

iii) Web サイト

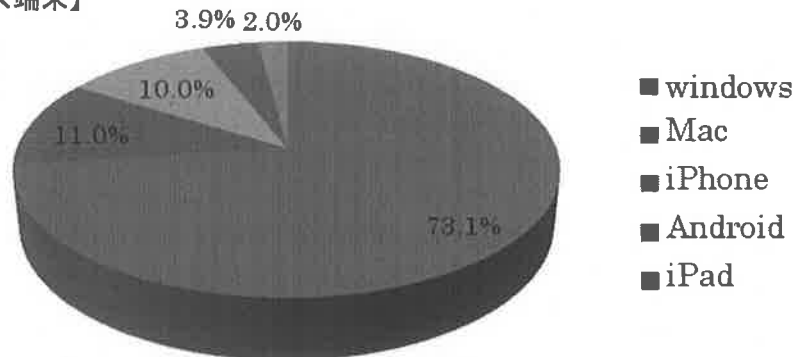
【基本データ】

開設期間：2012年1月27日～3月30日（のべ64日間）

訪問者数：6,751（1回のみ：43.19%、2回以上：56.81%）

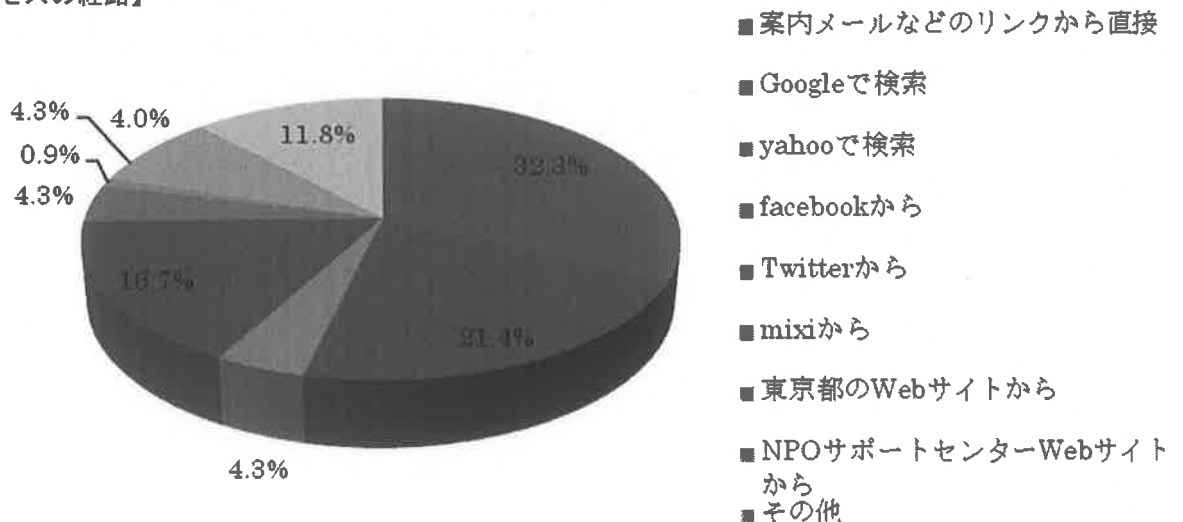
ページ閲覧数（ページビュー）：20,873

【アクセス端末】



PC 端末からのアクセスが Windows および Mac を合わせて全体の 8 割強を占めている一方、携帯端末からのアクセスも約 15% にのぼっていた。

【アクセスの経路】



メルマガ等の案内によるリンクからの直接アクセスが 32.3% と割合が多く、チラシ等の媒体経由と推測される検索の 25.6% を上回っている。また、facebook や Twitter を始めとするソーシャルメディア経由のアクセスも約 22% と、大きな効果を示しており、ボランティア・NPO などのターゲットに対して当センターの誇るネットワークや情報発信力が効果を発揮したといえる。

※ソーシャルメディアによる広報の詳細は、全体実施報告書を参照ください

また、Web サイトの解析データから、研修の参加要件を見てサイトから離脱した方が多い傾向が確認できた。今回は、既に団体で活動していることを受講の要件としていたが、プロボノ（専門的な知識やスキルを活用して社会貢献を志す専門家のボランティア）など団体をサポートしていく立場の人達、これから活動を始めようとしている人達などからの参加ニーズが問合せからも確認されており、新しい公共分野の底上げを行っていく上でも、このような方々にも参加ができるようにすることが必要と考えられた。

iv) プレスリリース

リリース媒体数：31（主な配布先：朝日新聞、毎日新聞、読売新聞、日経新聞、産経新聞など）

本事業では、全体的に広報期間が不足する中で、プレスリリースを実施したため十分な成果を得ることはできなかった。ただ、新しい公共支援事業の中においても事業規模が大きく、社会に本事業分野の重要性をアピールする絶好の機会であるため、東京都との広報部門とも連携した上で効果的なプレスリリースを継続することが重要と考える。

2. 個別相談

(1) 実施結果

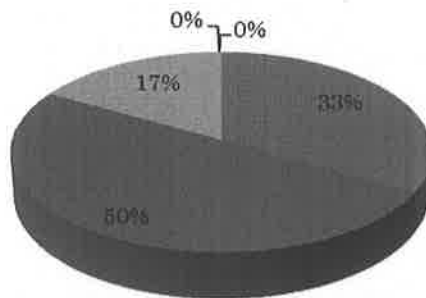
目標値：20件

実績：23件

達成度：115%

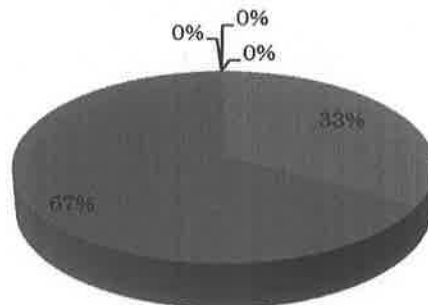
(2) アンケート結果（概要）

①回答内容



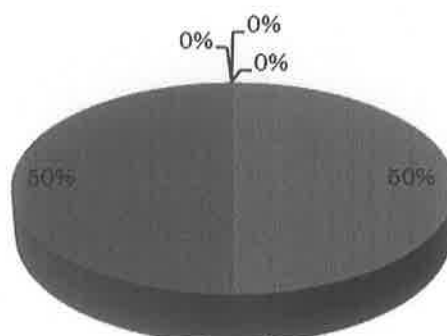
- 1.とてもよかった
- 2.よかった
- 3.あまりよくなかった
- 4.よくなかった
- 5.回答無

②講師対応



- 1.とてもよかった
- 2.よかった
- 3.あまりよくなかった
- 4.よくなかった
- 5.回答無

③運営（事務局）



- 1.とてもよかった
- 2.よかった
- 3.あまりよくなかった
- 4.よくなかった
- 5.回答無

<主なコメント>

- ・研修終了後に個別相談の時間を設けて欲しい。その場で講師とコンタクトを取りたかった。
- ・もっと個別相談を活用すればよかった。対応が非常によかった。
- ・どれくらいの内容を個別相談として相談してもいいのかわからなかった。専門家派遣との違いなどがクリアになっているのもっと利用しやすい。
- ・研修開始前に個別相談についてもっとアナウンスしたら、利用する人が増えるのではないか。親身になって聞いてもらえて、とても参考になった。
- ・個別相談対応者の情報や持っているスキル、事例など事前に情報を開示してほしい。
- ・個別相談でどこまで相談してもいいのかわからなかったが、丁寧に対応していただけ、満足している。

(3) 評価・分析

満足度は非常に高く、90%近くが満足との回答が得られた。なお、相談内容は運営に関する個別具体的な内容が中心となっており、運営に関する具体的なサポートに対するニーズが強い。一方で、気軽に質問を個別相談では聞きにくい（申し訳なくて）という意見もあり、じっくり相談を聞く場と気軽に聞ける機会を分けるなど対策が必要と考える。例えば、個別具体的な相談に対しては、相談日（予約制）を設けることなどで対応する。また、気軽に共通的な質問も行えるように、研修等のアンケートなどに記入欄を設けるなどで対応することが考えられる。

3. 専門家派遣

(1) 実施結果

目標値：10団体

実績：

派遣希望団体数：15団体

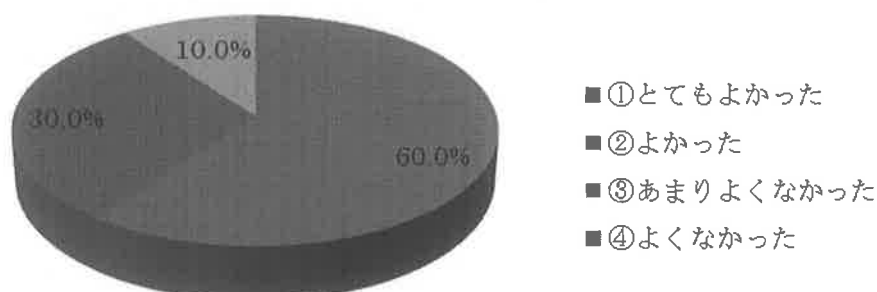
申請書提出団体：11団体

専門家派遣団体：10団体

達成度：100%

(2) アンケート結果（概要）

① 支援内容



<主なコメント>

- ・時間のタイトな中で、依頼内容の全てに対して方向性や考え方を教えていただきました。大変役立つ情報や完成までの作業順序を設計し、課題を教えていただけたこと、本当に助かりました。
- ・申請書に記載した通りの内容でサポートしていただき、こちらの意に沿った的確なアドバイスをいただくことができました。
- ・専門家に客観的に団体の評価や分析、今後に向けての改善方法などのご提案を頂くことは内部の人間に

はわからないまたは気づかないことを認識する機会となり、また、具体的な提案を頂けたことで今後の目標やスケジュールをたてるにあたり非常に役立ちました。

②専門家の対応

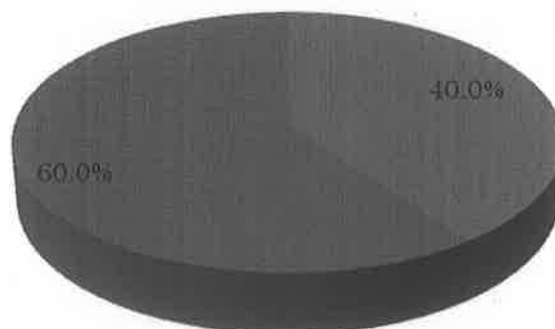


- ①とてもよかった
- ②よかった
- ③あまりよくなかった
- ④よくなかった

<主なコメント>

- ・大変丁寧に指導頂くことができた。技術的な専門性だけでなく NPO 支援においても知見のある専門家であったため、当方の要望がスムーズに伝わり、丁寧にわたり相談することができた。
- ・人柄もよく、団体に個別でアドバイスをいただいたのは大変ありがたかったです。
- ・とてもご丁寧にかつご親切に対応して頂きました。1 回目で不明な点については 2 回目までに調べて来て頂き、私たちでは判断のつかない点についても丁寧にご説明頂きました。

③運営（事務局の対応）



- ①とてもよかった
- ②よかった
- ③あまりよくなかった
- ④よくなかった

<主なコメント>

- ・柔軟な対応をしていただき大変助かりました。今後とも、宜しく願いいたします。
- ・適宜サポートプロジェクトについての情報や、他団体での事例などをシェア頂き、参考とすることができた。
- ・年度末駆け込み申請だったにもかかわらず、専門家を派遣して頂き本当に感謝しております。欲を言えば、もっと時間的な余裕を頂きたかったのと、2-3 回の派遣では、ある問題解決に向けての提案まではして頂けても、解決までには行き届かず、1 年を通じて、あるいは問題解決まで集中的に派遣して頂けるような派遣支援を受けることができたなら非常にありがたいと思いました。なぜなら、NPO や NGO の多くは、人手も足りず、お金もない中、業務に追われて他のことに何も手に付けられない状況にいるのだと思います。そのため、せっかく専門家を派遣して頂き、素晴らしいご提案を頂いても、実際に改善していくのが、すべてを自分たちが担っていくとなると、大きな負担となり、やはりその中で日常業務が優先していき、解決すべき課題が後回しになって行ってしまうのではないかと、という不安があるからです。

(3) 評価・分析

i) 支援内容

運営側で専門家派遣の内容を限定するのではなく、テーマの範囲内で団体側のニーズに柔軟に対応をおこなった結果、非常に高い満足度を得ることができた。このような柔軟な対応は、コーディネーターをはじめとする当団体スタッフが NPO の課題に対して高い理解と知識を有していること、多様な団体ニーズに対応することができる専門家のネットワークを有していたことによって実現ができたと考える。

一方、実施期間が非常に短いため、申請を断念された団体も多く存在した。派遣をおこなった団体からも、もう少し時間をかけてじっくり取り組むことができれば、計画だけではなく実行や成果を出すところまでできたとの意見があった。また、団体が希望する支援内容や目標に応じて、派遣期間や派遣日数を柔軟に調整することによって成果を最大化できると考える。

ii) 専門家

実務経験豊富な専門家体制を整え、団体の多様なニーズに対応することができた。受講者の満足度も非常に高く、具体的な支援に繋がった。

4. 総括（次年度に向けて）

(1) 適切な事業の実施期間の確保

事業の成果を高めるためには、十分な事業期間を確保することが不可欠となる。事業期間を確保することによって、以下の効果が期待できる。

①集客力の向上

計画的な広報により、集客力が向上し、より多くの参加者を見込むことができる。

②団体の状況に応じた柔軟な対応

個別相談や専門家派遣などにおいて、団体の状況やニーズに応じて柔軟な支援をおこなうことができ、結果として事業成果の向上が期待できる。

③効果的な会場の確保

事前に会場の予約等を実施することで、ある程度決まった会場で研修ができ、参加者への負担が軽減される。これは、多摩地区での拠点化にもつながり、団体間での交流促進等、副次的な効果も見込まれる。

④事業成果の向上

上記の改善により、参加団体の成果（質・量の両面において）向上が見込まれる。特に、専門家派遣については、「計画づくり」、「実施」、「効果測定」までの一連のサイクルを支援することが可能となり、事業期間内で具体的な成果（寄付者の増加、広報力の向上、組織体制の改善など）まで実現することができる。また、適切な期間の支援をおこなうことで、団体の中に PDCA サイクルを浸透させることができ、継続的に成果を生む体制を団体内に構築することができる。（本質的な、組織力の向上をはかることができる）

(2) 研修カリキュラムの高度化

①カリキュラムの体系化

団体運営に求められる知識・技術を整理し、必要な知識・技術を適切に選択できるようにカリキュラムの体系化が必要である。このことにより、受講者が必要な知識・技術が明確になるとともに、適切かつ計画的な人材の育成をおこなうことができる。また、体系化した上で、本事業で実施すべきカリキュラムを検討（従来実施されている研修との差別化、受講者のニーズなどに応じて）することが重要と考える。

②目指す成果に応じた時間・回数の提供

研修の成果によって、1回あたりの研修時間、回数などを柔軟に設計することが必要である。終日の研修や連続講座などを適宜活用することが望ましい。

※連続開催の場合には、受講者数を延べでカウントできるようにするなどの仕様上の工夫も必要となる（現状の仕様では、連続講座などは想定されておらず、想定受講者数の調整なども必要）

③エリアニーズに応じた柔軟なカリキュラムの提供

多摩地区の支援センターとの連携を強化し、実施時期やカリキュラム内容など、よりニーズに合ったカリキュラムの提供が必要。特に、応用・専門レベルの研修や寄付などをテーマにした研修ではなく、入門的な内容の研修に対するニーズが高いことが確認されている。

(3) 研修の運営の高度化

① 土日集中型研修の継続

本事業で、非常に効果的であった土日の集中型研修の開催は継続することが望まれる。その上で、団体間の交流の時間を設けるなど改善を実施する。

② テーマに応じた開催時間帯の設定

団体の実務に直結するような内容の研修については、平日の昼間にも開催するなど、本事業の分析から見てきた受講者のニーズに応じて、開催時間帯を調整する。

③ 参加した団体の交流

本事業では、実施期間の不足などによって十分に実施することができなかったが、団体間の交流を促進することも非常に重要性が高いと考えている。団体間での意見交換や、ネットワーク構築の機会を事業の中に組み込むことで、より長期的な成果を生み出すことができると考えられる。具体的には、連続講座の開催、研修内に交流の期間を設ける、団体間のネットワーク構築を目的とした研修を組み立てるなどが挙げられる。

(4) 団体のニーズに応じた柔軟な事業の実現

① 事業構成（研修 + 個別相談 + 専門家派遣の流れ）

研修・個別相談・専門家派遣について、この順番に受講しないといけないと制限するのではなく、団体の状況に応じて柔軟に対応できることが望まれる。特に専門家派遣の場合には、専門家の支援を受けながら、適宜必要な研修を受講するなどによって、効果が高まることが期待できる。

② 個別相談

団体の運営などに関する個別具体的な相談と、共通的な疑問・質問のそれぞれに対応できる体制を整備する。個別具体的な相談に対しては、相談日（予約制）を設けることなどで対応することなどが挙げられる。また、気軽に共通的な質問も行えるように、研修等のアンケートなどに記入欄を設けるなどして対応することが期待される。

③ 専門家派遣

団体が希望する支援内容や目標に応じて、派遣期間や派遣日数を柔軟に調整することによって成果を最大化できると考える。団体の体制や状況は団体ごとに異なるため、団体に応じたペースや目標設定を行い、寄り添い型の支援を実施することで、継続的に成果を生む体制を団体内に構築することができる。

(5) 受講対象者の再検討

本事業では、既に活動をおこなっている団体の理事・スタッフ・ボランティアを対象として実施された。しかし、NPOなどの新しい公共を支える主体を増やし、育成していくためには、プロボノ（専門的な知識やスキルを活用して社会貢献を志す専門家のボランティア）や専門家をはじめとした団体をサポートする立場の人達、これから活動を始めようとしている人達など、まだ特定の団体には所属していないが関心を多くの人達を巻き込んでいく必要がある。これらの方々からも、研修等に参加したいという多くの問い合わせがあり、ニーズも確認されている。新しい公共分野の底上げを行っていく上でも、このような方々にも参加を促し、また団体とのマッチングの機会を設けるなどすることで、より効果的な事業が実現できると考える。