



ボランタリーネイバーズが実施した「(N) こまき市民活動ネットワーク スタッフ研修」より

## 地域の NPO とつながり、ともに歩むための ヒアリング調査・伴走支援の基礎

青木 研輔 (ボランタリーネイバーズ理事)

- 中間支援組織の機能を強化するにあたり、“アウトリーチ”の手法が注目されています。「NPO が相談に来るのを待つ」だけでなく「地域・活動現場へ出向く」ことにより、より多くの団体と関わり、効果的な支援へつなげていこうという考えからです。
- NPO 法人こまき市民活動ネットワークさんはこれまで小牧市市民活動センターの運営を受託し、「出張センター事業」というアウトリーチ型で団体の活動を取材する取り組みを行ってきました。今回、9月にセンターの移転・改称（こまき市民交流テラス）を控え、出張センター事業の質を高めていきたいとのことで、当法人にスタッフ研修のご依頼をいただきました。7月14日(火)・8月4日(火)の2回にわたって実施した研修の内容をお届けします。
- この研修では、取材より踏み込んだ形で団体と接する「ヒアリング調査」と、支援ニーズのある団体に複数回出向く「伴走支援」を中心に、実演やグループワークを取り入れて実施しました。

### 何のために、どんな手順でヒアリング調査するか

○中間支援組織が NPO へヒアリングを行う目的は、大まかにいって

- 1) NPO と出会い、活動を知ること
- 2) NPO のニーズ、課題を把握すること
- 3) 市民活動の対象となる当事者のニーズ、課題を把握すること
- 4) NPO の困りごと解決を中間支援組織による支援につなげること

だと言えます。出口となる支援は、伴走支援はもちろん、講座の実施や助けになる人・組織を紹介することなどいろいろなやり方があります。



○ヒアリングを行う際は、事前の準備や事後の整理も含め、以下のポイントを意識することが大事です。

- 1) チラシ、ウェブサイトなどの公開情報や、似ている活動をしている団体を調べる
- 2) 質問項目を考えておく。複数名でヒアリングする場合は役割分担を決めておく
- 3) 許可を得たうえでメモや録音をとり、要点を整理して記録する
- 4) 事前に知ったこととヒアリングで明らかになったこと、事実と感想は分けて記録する

■この他、「相手への敬意を忘れずに、対等な立場で話す」「相手の考え・想いを共感的に聞く」「思い込みや推測で判断せず、不明確なことを丁寧に質問する」といった心構えや、日常会話から始めて答えやすい質問から聞いていくといったコツもお伝えしました。

■研修にあたって、NPO の活動内容や沿革、持っている資源、強み・弱みなどを整理して記述するとともに、所感や今後の支援の可能性などを共有することに役立つ「ヒアリング記録シート」を用意し、提供しました。

## 伴走支援の位置づけ、プロセス



○NPO 支援にはいろいろな手法があり、ヒアリングや伴走支援は相談業務の一部と捉えられます。NPO 支援における伴走支援に厳密な定義はありませんが、**支援者が寄り添いながら NPO が抱える課題を整理し、現実的な改善につながる目標を提示しながら助言を行うこと**を指します。

○伴走支援で取り扱うテーマは多岐にわたります。具体的には、事業計画の策定、広報、ファンドレイジング、会計・労務などのバックオフィス業務、事業評価やロジックモデル作成などがあります。

○伴走支援を行う際は、**①課題の整理 ②支援計画の作成 ③支援の実施 ④結果のふり返し**を必ずプロセスに含めます。支援を受ける NPO にとっても労力を要することなので、ヒアリングを踏まえて無理のない計画を立てることや、団体内の共通認識を持てるよう話し合いの場を持つことが大切です。

○複数名のチームで伴走支援を行うことで、多角的な視点と専門性を持った支援を行うことができます。テーマによっては、専門家（税理士・社労士などの士業者、ファンドレイジングや評価の経験が豊富な人など）の協力を得ることも必要です。調整役・事務局としての役割を担い、NPO が自発的に改善・成長していけるようサポートすることが、中間支援組織スタッフには求められます。

○ボランティアネイバースは、愛知県、名古屋市の委託事業も含め伴走支援のコーディネーターに継続的に取り組んでおり、特に、バックオフィス業務の標準化、ロジックモデル作成、NPO 法人の認定取得などのテーマを扱ってきました。どのテーマについての支援を行う場合でも定型的な支援を実施するのではなく、NPO の状況を聞き取って柔軟に支援内容を組み立てることを心がけています。

## ヒアリングの実演と支援計画づくりワークで学びを深める

■この研修では、第1回で NPO へのヒアリングの実演を行い、第2回ではそのヒアリング記録をもとに伴走支援の計画を考えるグループワークを行いました。ヒアリングにあたっては、こまき市民活動ネットワークの理事でもある、一色コスモスサポート学習の会の平坂さんにご協力いただきました。

■平坂さんには30分ほどお話を伺い、活動を始めた経緯や大切に考えていることのほか、活動の対象者である外国人家庭の教育観の変化、今後取り組みたいと思うことなどをお聞きしました。ヒアリングを観察していた参加者からは、下記のような気づきが寄せられました。

\*ゆっくり聞きやすい声で話すとよい。

\*雑談を挟むことによって聞ける話もある。

\*質問項目を事前に用意する。メモを見ながら話しても失礼にはならない。

■第2回でのグループワークでは、「NPO が抱える課題の整理」と「4回の伴走支援の内容」を2グループに分かれて検討しました。以下のような感想が参加者から出されました。

\*ヒアリング記録シートにまとめたことで、課題が整理しやすかった。

\*大きな課題と小さな課題があり、必ずしも大きなものから取り組む必要はない。

\*表面的な課題の中から深層部を見極めるのが難しい。

★ボランティアネイバースでは、中間支援組織・NPO 向けの研修を、テーマ・回数などご相談に応じながら実施しています。お気軽にご相談ください★ (E-mail : vns@vns.or.jp)