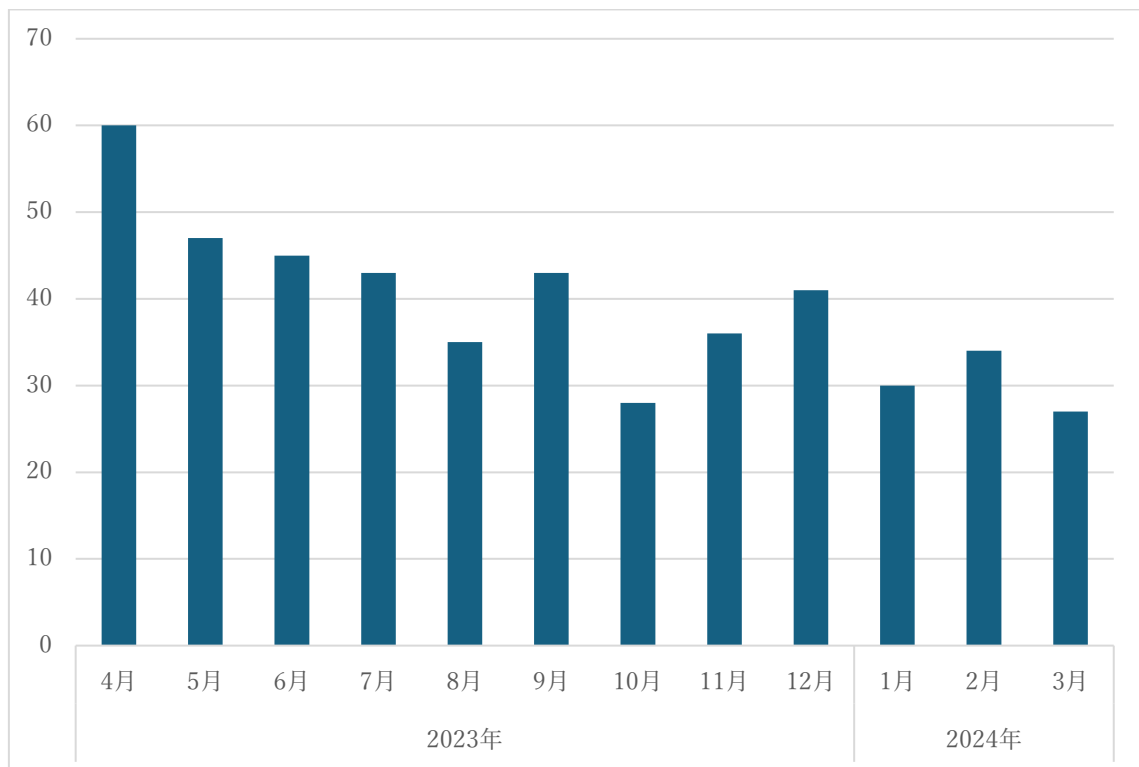


1. 令和5(2023)年度相談の概要

相談件数 469件(1日平均1.3件)
総対応時間 17,380分(1件平均37分間)

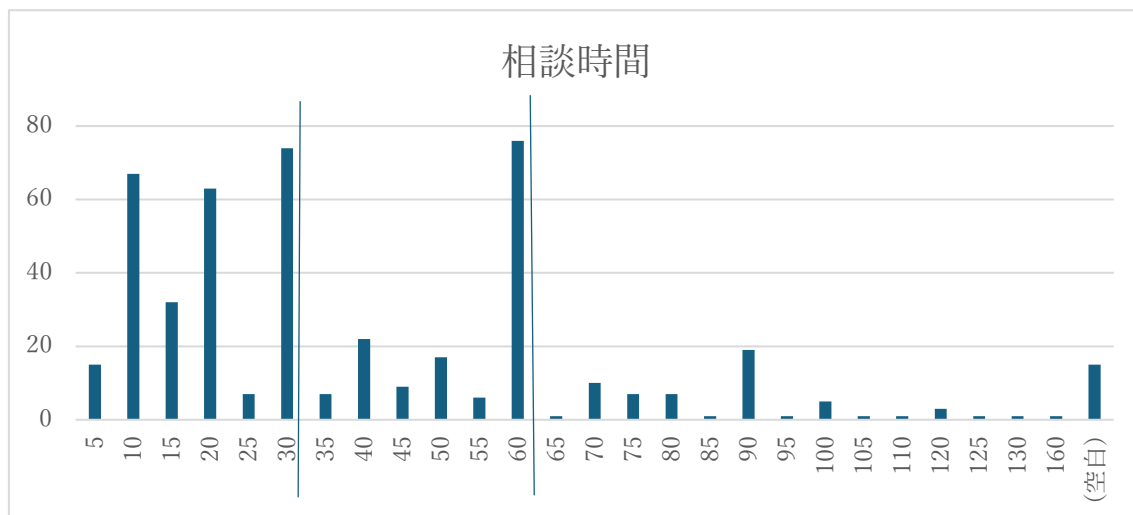
(相談件数)

4月が60件(13%)と最も多く、7月までの4か月間で42%を占める。多くの団体が4月を事業年度の期首としているため年度前半の相談が多いものと考えられる。



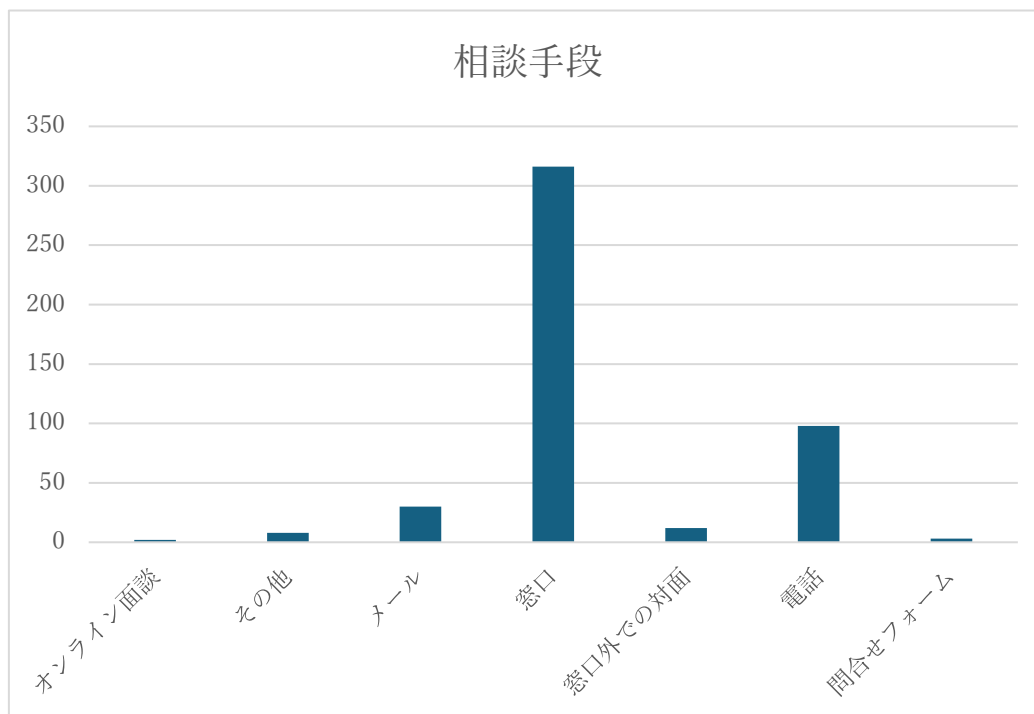
(相談時間)

60分が最も多く、続いて30分、10分、20分が多い。時間帯で見ると、30分以内が55%、30分以上、60分以内が29%、60分を超える長時間が13%、時間未確認が3%。最長は断続的に160分間、メールで複数回対応していた。



(相談手段)

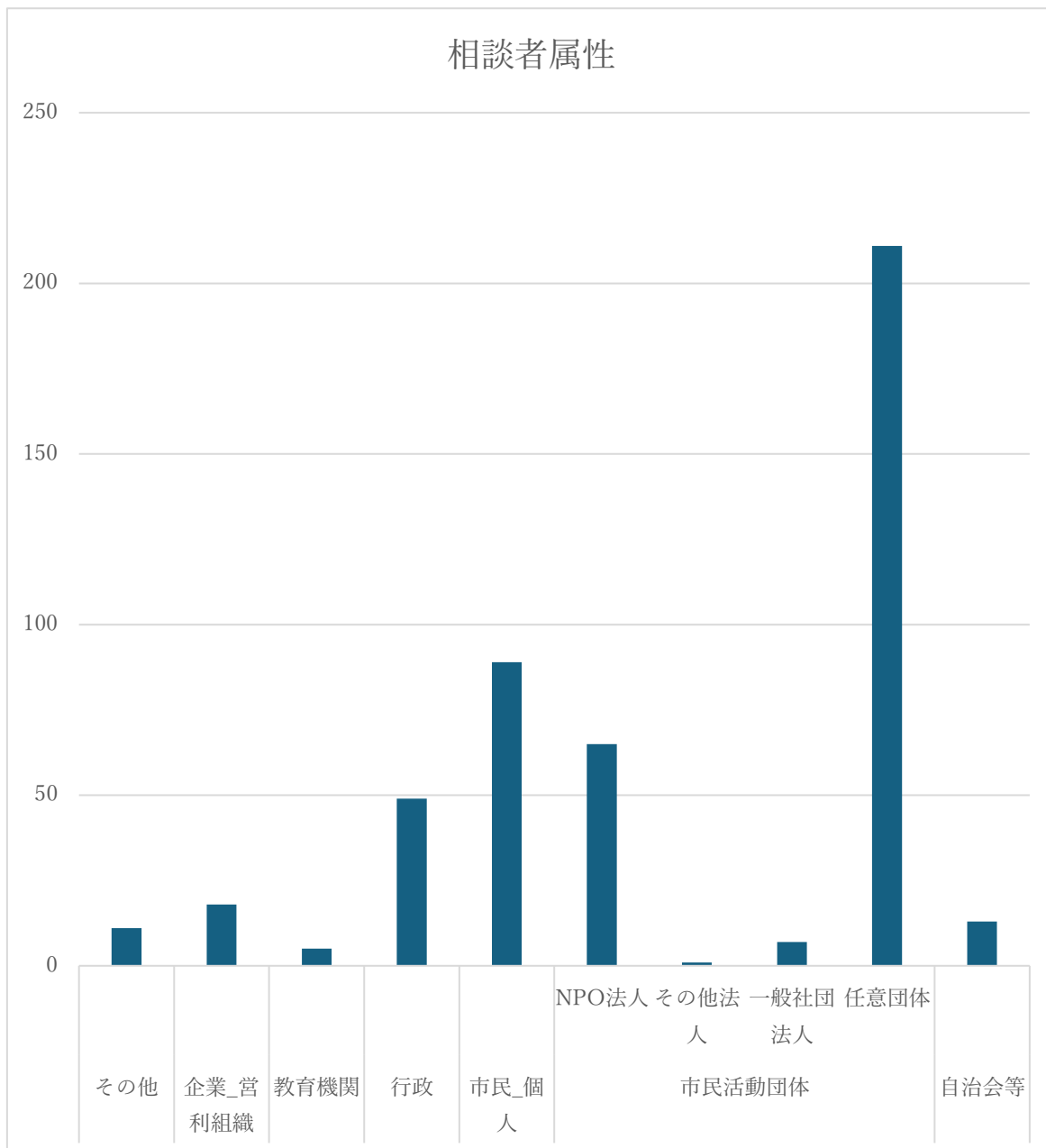
当センターでの対面相談(窓口)が67%、電話が21%、メール・問い合わせフォームが6%、外出先での対面が3%、その他2%だった。近年の新型コロナウイルス感染症流行により、オンライン利用が定着したかに思われていたが、オンライン相談は2件(0.4%)となっている。



(相談者属性)

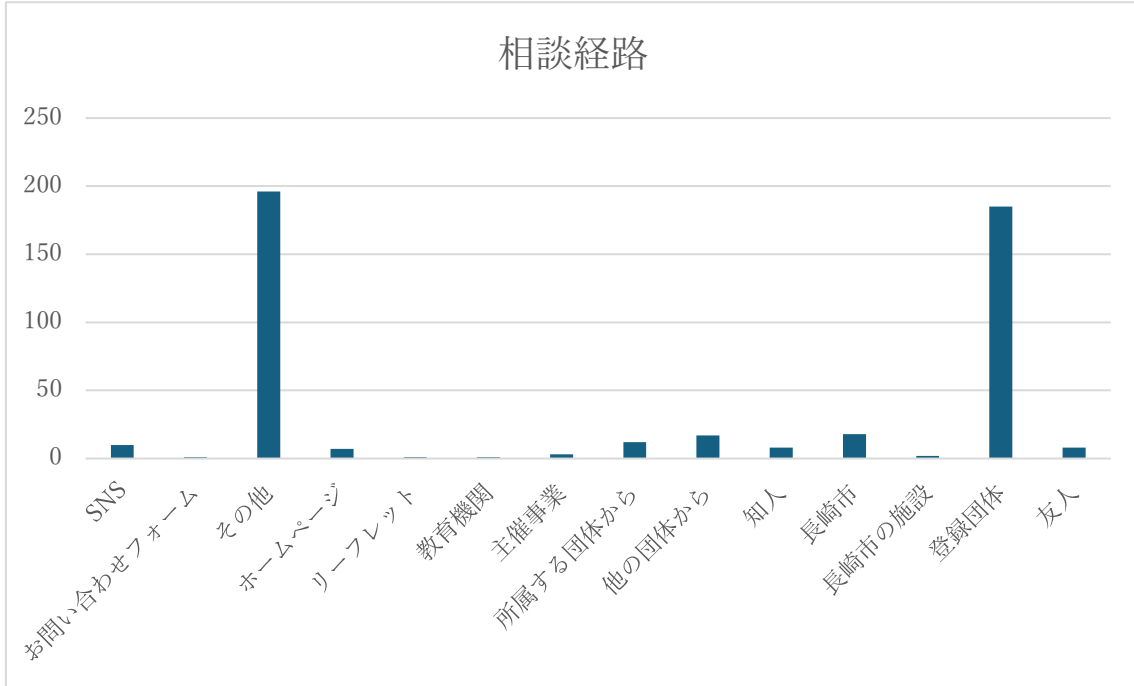
相談者の属性は、市民活動団体が284件(61%)と最多であった。市民活動団体の中では任意団体が211件(全体の45%)、NPO 法人65件(同14%)、一般社団法人7件(1.5%)、その他の法人1件(公益財団法人)となっている。

市民活動団体以外では市民(個人)が 19%、行政が 10%、企業4%、自治会等3%、教育機関1%、その他2%となっており、多様な属性からの相談が寄せられている。



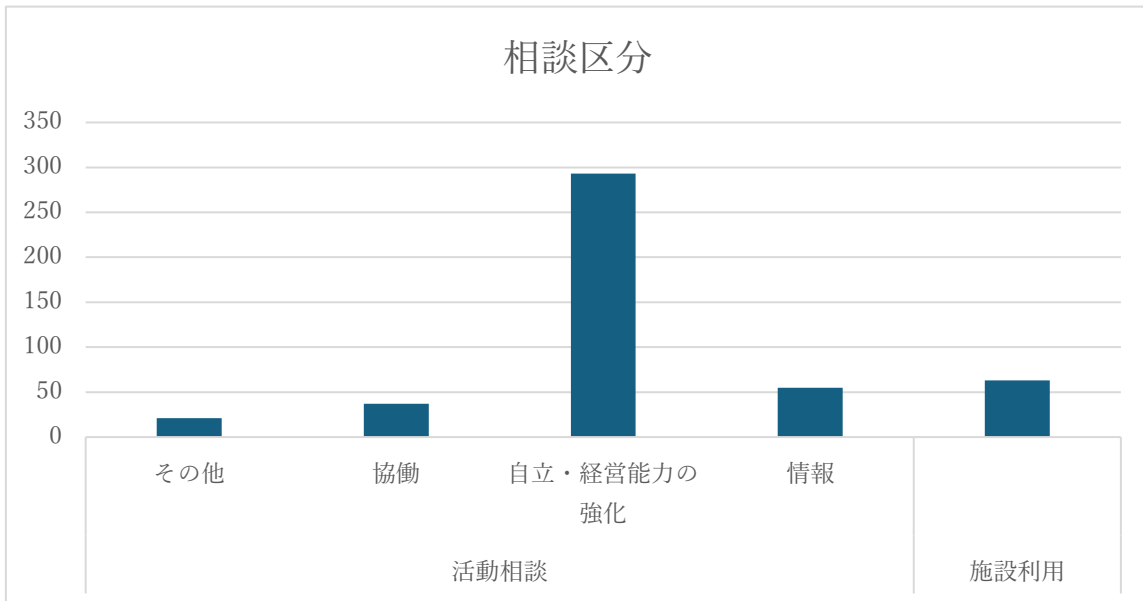
(相談経路)

登録団体 39%、知人や所属する団体・他の団体からが 15%、ホームページ・SNS・月刊誌などの広報媒体は4%、その他が 42%となっている。その他が最も多いのは、当年度から指定管理者の変更に伴い、新たに就労した職員の仲介または職員を指名した部分が多い。登録団体も含め、既に繋がりのあることを「人の繋がり」と定義すると、その合計は 96%となっている。



(相談区分)

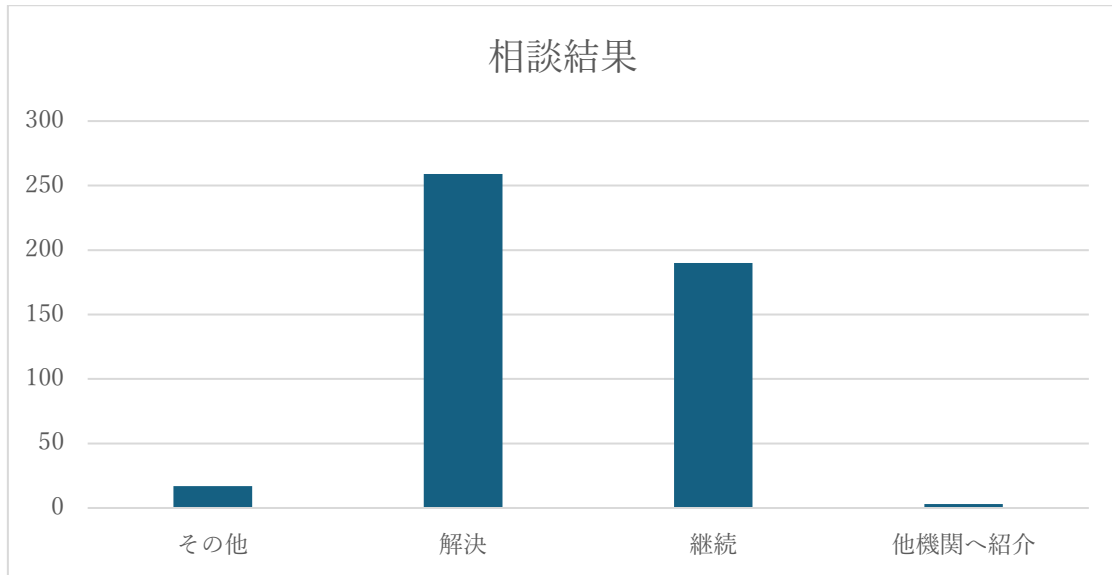
まずは活動相談と施設の利用問合せなどの施設利用相談に分類した。
活動相談は87%、施設利用相談は 13%となっている。



(相談結果)

相談記録を作成した時点で「解決」「継続」「他機関への紹介」「その他」の4つに分類しており、解決 55%、継続 41%、他機関の紹介・その他合わせて4%となっている。

紹介した他機関は、主に行政・社協となっている。その他は何らかのアクションにつながることはなく傾聴したものが多い。



2. 活動相談について(406 件)

相談件数 469 件中、活動相談は 406 件。下記「自立・経営能力の強化」「協働」「創発」「情報」「その他」の 5 つに分類している。

「自立・経営能力の強化」:活動への想いの整理や、事業実施、組織の運営についての相談

「協働」:多様な主体とのつながりづくり、協働の取り組み方、ノウハウや事例紹介といった相談

「創発」:政策の提言や制度の利用等についての相談。

「情報」:制度や活動などの情報収集。

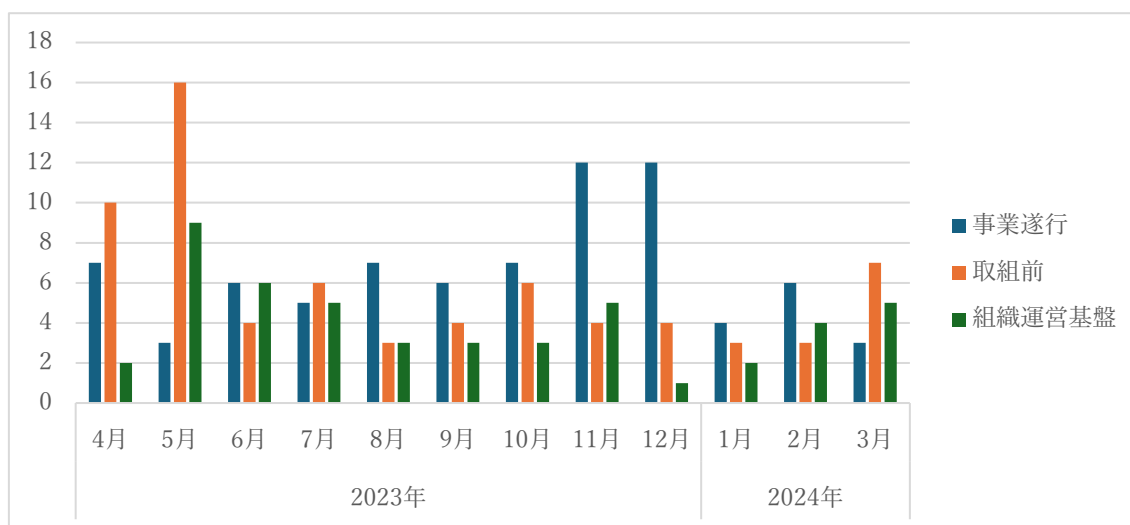
「その他」:上記4つに当てはまらないもの

①「自立・経営能力の強化」 293件(活動相談の 72%)。

最も多かったのが「活動に取り組む前(個人ではボランティアを始める前)」の相談で 138件(293 件中 47%)だった。その内、市民(個人)からの相談が48件(同 35%)と「何かしたい」という思いを持った市民がおり、本人の意志を尊重した上で市民活動への参加を促した。

「事業遂行」は 97 件(同 33%)で、主に資金調達、事業のプランニングに関する相談があった。これには助成金申請書の書き方についての相談も含まれる。

これら2つの相談を市民活動団体に限ってみると「取組前」は3～5月が多く、「事業遂行」は8月から増え始め11月、12月が最多となっている。このことから春は「新たなことに取り組みよう」という意欲が湧き、秋から冬にかけて事業実施に向かっていることがわかる。



「組織運営基盤」は58件(同20%)。一つの団体が複数回にわたり相談することが多く、設立して間もない団体はどのような方針で運営すればいいのか、どんな手続きが必要かといった内容であった。長く活動している団体は「運営する人材がない」といった、人に関する相談が多かった。「運営する人がいない」という相談は自治会等の地縁組織からも寄せられており、市民活動・地域活動に取り組む人材不足が見られた。

②「協働」に関する相談は37件(活動相談の9%)。

最も多かったのが「協働」で24件(37件中65%)。行政、他団体との協働の取り組み方についての相談だった。このうち、行政からの相談は4件(11%)と少なく、7月以降は相談がなかった。提案型協働事業(行政提案)はここ数年0件や1件が続いている。

他団体や行政と繋いでほしいという「ネットワーク」の相談は10件(同27%)。「協働のノウハウ・事例紹介」は3件(同8%)であった。

③「創発」は0件。

長崎市が取り組んでいる提案型協働事業、市民活動支援補助金についての相談はあったが、それぞれ団体が事業遂行する際に利用するかどうかといった相談であったため自立・経営能力の強化(事業遂行)や協働に分類した。

「補助金が使いにくい」という声はあったが、市民活動団体からの政策提言までに至っておらず、提言するためには情報収集や分析、協議が更に必要と考える。

④「情報提供」は55件(活動相談の14%)。

市民活動団体からの相談が25件(55件中45%)、次いで行政が17件(同31%)、市民6件(同11%)、企業(営利組織)5件(同9%)、その他2件(4%)となっている。

企業(営利組織)からは、市民活動、市民活動団体についてどのような団体か、どのような活動をしているのか情報提供をして欲しいとの相談があった。

⑤「その他」は21件(活動相談の5%)

令和5年5月に新型コロナウイルスに関する取扱いが5類に移行し、コロナ後の活動に関する相談が増えるのではないかと予想していたが相談は1件だった。一度停滞した活動に再度取り組むのは困難という内容だった(その後、当該相談者は回数を減らして活動を再開した)。

他20件には「どこに相談したらいいかわからず、とりあえず」といった相談もあり傾聴したものが多かった。

3. 施設利用相談について(63件)

相談件数469件中、施設利用相談は63件。会議室利用や団体登録などに分類している。多かったのが「団体登録19件(63件中30%)」「会議室13件(同21%)」「作業室12件(同19%)」「交流サロン4件(同6%)」「その他15件8(同24%)」だった。相談内容は利用対象かどうかの相談が多かった。

月別に見ると、4月が13件(21%)と最も多かった。

団体登録に関する相談では、活動自体が社会貢献の内容でも、定款に記載されている目的が布教活動だったため不可とした相談があった。

※原則、パーセント表記は小数点以下四捨五入としている。(一部例外有り)

4. 相談に関する課題

指定管理者として最初の事業年度で比較できるデータを持ち合わせていないため、過年度と比較しての課題は分析が難しい。

項目ごとの傾向を分析すると、相談手段では、オンラインの利用者が少ない。

相談者の属性では、企業(営利組織)・教育機関からの相談が少ない。

相談経路では、広報媒体を通しての相談が少なく、また継続(リピーター)が多い。

市民活動団体が抱える課題については、長崎市市民力推進委員会報告書(令和2年5月)に添付された市民活動団体アンケート(回答数138)を参考とする。

市民活動団体が考えている組織運営の課題は、「特定の役員・職員に業務が集中する(57.4%)」「組織を維持するための資金が不足している(36.4%)」「個人会員の高齢化が進んでいる(33.3%)」「組織運営を担う役員・職員の高齢化が進んでいる(31.8%)」。

課題に対し、市は指定管理仕様書の中で組織経営力強化を進める講座の開催を掲げている(令和5年度は3回開催。延べ39人参加)。

5. 今後の相談事業について

相談経路を見ると人づてが最も多く、広報媒体で知った割合が低かった。当センターが「組織的なボランティア活動」について相談できることを知らない市民への周知が必要と考える。

人口減少により地域が縮んでいく現況では、まちづくりに関して企業や教育機関との連携も必要となってくるため企業・教育機関への周知も必要となる。

これらの周知はリーフレットや SNS、ホームページなどにその旨を記載していくが、相談に来られる確率が最も高いのはこれまでの相談者からの紹介によるものなので、既存の相談者が紹介してくれるような取組が必要と考える。

相談手段では、オンライン面談の 2 件はいずれも信頼関係ができていた相談者であった。面識のない相談者とのオンライン相談は難しいと思われるので、既に信頼関係ができている相談者に必要に応じてオンライン相談も提案していくよう努める。

メールでの相談は、相談概要をつかむことが多く、詳細は対面や電話でヒアリングしている。

令和 5 年度相談件数 469 件のうち、毎月 2 回開催した相談会で対応した相談は 42 件だった(その内、外部専門員 2 名が対応したのは 20 件)。令和 6 年度は、毎月第 2 木曜日は当センターの職員が個別相談に対応し、月の後半には、外部(福岡、佐賀、熊本、長崎)の中間支援専門員が事例提供と複数名の相談者の対話形式による相談を実施している。

昨年度も今年度も実際には相談会に限らず個別に日程調整をして相談に対応している。これは当センターには NPO の支援に 5 年以上関わった職員が 3 名、広報で 8 年以上の経験がある職員が 1 名の計 4 名いるため可能となっている。令和 6 年度も当センター職員のほか、外部専門員の参画も含め、個人のボランティア参入から、市民活動団体の組織支援までより幅広く、専門的な相談支援を行っていく。

また、県民生活環境課、県民ボランティア活動支援センターが NPO 法(人)に関する相談が多いこと、公益財団法人県民ボランティア振興基金が NPO 育成専門相談等事業により、弁護士や税理士、社会保険労務士などの専門家を NPO に派遣する事業を行っていることを踏まえ、当センターはこれらの機関と協力してそれぞれの強みを活かして相談に対応していく。