

NGO 相談業務への対応の見直しとマニュアル化

特定非営利活動法人 関西 NGO 協議会

瀬良香織

目次

1. 受入団体概要及び専門調査員略歴

- 1-1. 関西 NGO 協議会の概要
- 1-2. 専門調査員略歴

2. 調査・研究活動内容

- 2-1. 実施期間
- 2-2. 活動目的及び背景
- 2-3. 調査結果
- 2-4. 分析
- 2-5. 提言（今後の課題・問題点と対処方法）

3. 相談対応マニュアルと FAQ の更新について

- 3-1. 現在ウェブサイトに掲載されている FAQ 項目
- 3-2. 相談対応マニュアル及び FAQ 更新のプロセス

4. 所感

添付資料

- 1. 相談対応マニュアル
- 2. FAQ

1. 受入団体概要及び専門調査員略歴

1-1. 関西 NGO 協議会の概要

(特活) 関西 NGO 協議会 (以下、KNC) は、1985 年に従来から交流のあった関西の NGO が集まって発足した「関西 NGO 連絡会」をその始まりとしている。その後学習会、交流合宿などの例会を開催する中で、連絡レベルの関係を前進させた積極的、実務的な NGO によって協議体を結成する気運が高まり、1987 年同連絡会の参加団体に呼びかけて、賛同の得られた 11 団体によって、「関西国際協力協議会」が設立された。1994 年に「関西国際協力協議会」から現在の「関西 NGO 協議会」に改称した。1997 年以降、KNC は外務省や JICA の事業を受託するようになり、事業を拡大していった。1999 年には、外務省で導入された「NGO 活動環境整備支援事業」の一つである「NGO 相談員」を受託し、現在まで毎年受託している。1996 年から外務省と NGO の話し合いの場として定期協議会が行われるようになり、KNC も参加した。その後、(特活) 国際協力 NGO センター、(特活) 名古屋 NGO センター、KNC の 3 団体で定期協議会の事務局を分担するようになった。2003 年に特定非営利活動法人格を取得し、現在に至る。2006 年 3 月時点での加盟団体数は、29 団体である。

KNC の主な活動は三つある。第一は、加盟団体間での情報交換や経験共有である。2、3 ヶ月に一度例会を開き、各会員団体の活動状況の報告、プロジェクト運営についての経験共有、ODA 実施機関と NGO の連携策についての情報交換や外部から講師を招いての学習会を実施するなど、加盟団体の組織強化を図っている。第二は、政策提言活動である。専門部会として提言専門委員会を設置し、外務省や JICA との定期協議への代表者の派遣、NGO と ODA の協働プログラムへの参加などを行っている。第三は、一般市民に対する NGO への参加促進活動である。NGO に興味を持つ一般市民を対象に、関連団体の活動を通して NGO を理解し、参加する機会を提供することを目指してイベントやセミナーを開催したり、一般市民への情報提供を行ったりしている。

1-2. 専門調査員略歴

大学卒業後、工作機械メーカーにて輸出・輸入関連業務に携わる。2003 年大阪 YWCA 専門学校国際関係開発学科入学し、在学中に KNC にてインターンを経験した。2004 年 3 月同学科卒業後、6 月末まで (財) 大阪 YWCA にパートタイムで勤務した。2004 年度 7 月から 3 月まで KNC にて NGO 専門調査員として、「国際協力活動の担い手育成における NGO 主催講座の役割と可能性」をテーマに調査活動を行った。

2. 調査・研究活動内容

2-1 実施期間

2005 年 7 月 1 日～2006 年 3 月 31 日

2-2 活動目的及び背景

(背景)

KNC はネットワークの一活動として、NGO 及び一般の人からの相談に対応している。平成 11 年（1999 年）に外務省の NGO 支援策の一環である NGO 活動環境整備事業として NGO 相談員制度が開始された。これは、外務省から委嘱を受けた NGO が NGO 相談員となり、NGO 活動やボランティア、国際協力に関する情報、NGO の設立や組織の管理・運営などに関して、市民や NGO 関係者からの質問や照会に対して情報提供やアドバイスを行うというものである。KNC は制度開始から現在まで連続して受託している。相談には相談員として登録されたスタッフ（以下、相談員）が対応することになっているが、出張などで不在の折には、メールでの相談など対応に時間がかかったり、NGO 相談員担当以外のスタッフも相談を受けることがあり、相談対応の質をある程度均質化したいと考えていた。また、ウェブサイトに掲載している「よくある質問コーナー（以下、FAQ）」は作成から数年が経過しており、統計データや取り上げている内容などが古く感じられるようになったので内容を見直したいと考えた。

(目的)

本調査では、相談対応のマニュアル化、FAQ の更新を行うとともに、KNC における相談業務のあり方の検証、課題を克服するための改善策を策定する。KNC は、相談者に対して、ただ情報を提供するのではなく、相談者に有効な知識として提供していきたいと考えている。相談対応をマニュアル化することで業務の効率化・均質化を、FAQ を更新することで相談者に提供する情報の充実を図り、団体として相談業務を受ける態勢を確立することができる。これにより、相談者のニーズに合わせた適切な対応が常時行えるようになることを目指す。

もう一つの目的は、相談内容をデータ化し、相談業務を通じて得た情報を他事業に反映させることである。相談は、一般市民や他 NGO と直に接する機会であり、相談内容には、一般市民が NGO についてどのように見ているのか、他の NGO がネットワーク NGO である KNC に何を期待しているのかなどが表れる。これらをデータ化し、分析結果を今後の事業に反映できるような活用の仕組みをつくることである。

2-3 調査結果

2-3-1 調査活動の手法

まず、スタッフへのヒアリングを行い、相談対応マニュアルの作成や FAQ の更新の必要性を感じたのはなぜか、相談対応についてどのような問題を感じているかを尋ねた。KNC ではこれまで相談内容のデータ化や分析を行っていないため、個別事例から課題を抽出し、一般化する手法を用いた。以下、KNC に実際に寄せられた相談への対応の中から特徴的なものをいくつか挙げ、そこに内在する課題を明らかにし、その原因や改善策に

について検討した。相談対応マニュアルの作成、FAQ の更新にあたって、NGO 相談員を受託している、(特活) NGO 福岡ネットワーク (以下、FUNN)、(特活) 国際協力 NGO センター (以下、JANIC)、(社) 日本国際民間協力会 (以下、NICCO)、(財) PHD 協会 (以下、PHD 協会) にヒアリング調査を行った。原因の分析や改善策の策定の際も、このヒアリング調査の結果が大いに参考になった。

2-3-2 実際の事例

ケース 1.

KNC では、大規模災害などの特別な場合を除いて、途上国に物資を送ることを推奨していない。相談員が対応する場合には、状況や相談内容に応じて物資の送付先を紹介する場合と紹介しない場合がある。担当外のスタッフが相談を受ける際、物資送付先を紹介するかどうかで判断に迷うことがある。

ケース 2.

インターンが一人のときに、「卒業論文の資料として、フェアトレード関連の情報がほしい」という相談者が事務所を訪れた。事務所には、フェアトレードに関する資料があまりなかったため、個人的に知っていたフェアトレード団体や関西地域のフェアトレードショップを紹介した。

ケース 3.

Eメールによる NPO 法人格取得に関する相談があったが、団体名・担当者名といった相談者の情報が記載されていなかった。法人格取得の方法、NPO 法人の定義、NPO と NGO の違い、NGO の認定など様々な質問が列挙されており、相談者の関心、相談の意図が明確ではなかったことと、業務が繁忙期であったことも重なり、返信が遅くなった。電話で連絡していただくようお願いしたが、相談者からすぐには連絡がなく、電話があったときには、相談員が不在にしており、対応にかなり時間がかかった。

ケース 4.

WTO やグローバリゼーションに関心があるという相談者が事務所を尋ねてきた。予約がなかったため、相談員が対応できず、その日は資料をコピーして帰った。後日相談員から、相談者の関心テーマに関連した内容の学習会の案内を Eメールで送った。学習会で WTO やグローバリゼーションの問題に詳しい NGO 関係者を紹介する予定であったが、その関係者の都合がつかず、紹介できなかった。その後相談者から連絡はない。相談者が満足できる対応ができたかどうか気になっている。

2-3-3 課題

以上の事例から読み取れる、KNC の相談対応における課題は以下のようなものである。

《》はあてはまる事例の番号を示す。

- ①業務や人員の状態によって情報提供のきめ細かさや対応の迅速さにばらつきがある《1、2、3、4》

KNC のような小規模の団体は、限られた人員で多くの業務をこなさなければならず、相談員が事務所を不在にすることもある。そのため、特に電話や予約無しの来訪など即時対応が求められる場合には、相談員以外のスタッフも相談に対応している。彼らも NGO に関してある程度の知識はもっているが、まだ経験も浅く、独自の相談対応ノウハウを確立するには至っていない。また、KNC も、彼らの未熟さを補うためのオリエンテーションや研修に十分時間を割くことができていない。加えて、スタッフそれぞれに持っている知識や経験が異なる。同じ質問・相談に対しても、対応するスタッフによって回答が異なる場合がある。また、同じスタッフが対応しても、繁忙期などタイミングによって相談者に対して十分なフォローアップができない場合もある。

- ②相談者の満足度を把握できない《2、4》

多くの相談は、一度の電話、来訪などで終わることが多く、対応した側は相談者の満足度を把握できない。ケース2はインターンによる情報の紹介のみ、ケース4の場合は、資料の提供と学習会の紹介のみに留まり、相談員がじっくり相談者の希望を聞き出すことができなかった。これらの場合、相談対応も基礎的な説明にとどまり、相談者は情報を得るだけで満足したのか、または不満を感じているのかは把握できなかった。

また、具体的な事例はないが、以下のような課題も挙げられた。

- ③相談件数にばらつきがある：

出張相談や主催講座での相談を除くと、月々の相談件数は、時期によって増減がある。

- ④相談内容のデータ化、活用ができていない：

これまでは、加盟団体や支援者への情報公開を目的として、毎年の年次報告書で受託期間に受けた相談件数と多く寄せられた相談内容を報告している。外務省に対しては、業務報告として、毎月相談件数と相談内容を報告しており、2004年度末には、月別の相談件数の推移やカテゴリ別の相談件数などをまとめたものを「NGO 相談員年次報告書」として提出した。しかし、相談内容の分析から NGO を取り巻く社会環境の変化や NGO に対するニーズなどを知り、他事業の企画に反映させるような積極的な活用にはつながっていない。

2-4 分析

2-3-2で明らかになった課題の原因を分析した。

①業務や人員の状態によって情報提供のきめ細かさや対応の迅速さにばらつきがある

→相談員を担当していないスタッフへの研修・オリエンテーションの不足

KNCは、専従スタッフが2人という小規模の団体である。この2人の専従スタッフが相談員として登録されているが、両名とも不在のこともあり、そうした場合には非常勤スタッフやインターンが相談に対応しなければならないこともある。ケース1、2には、相談員を担当していないスタッフが対応したということが共通している。彼らに対して十分なオリエンテーションや研修を行うことができていないことが、大きな問題といえる。ヒアリング調査の結果、全ての団体が相談員以外のスタッフも電話などの質問や相談を受けているという回答であった。彼らに対するフォローは、オリエンテーションや参考資料の紹介などが多かった。しかし、10名以上のスタッフを抱えるJANICでは、電話対応マニュアルとFAQ集を作成し、スタッフの相談対応の均質化が図られていた。ケース1のもう一つの問題点として、相談員担当外のスタッフがどの程度までの相談を受けるのかという基準が明確になっていないということが挙げられる。例えば、PHD協会でも、物資援助の相談を受けた新人スタッフが「ありがたいです」と、海外にもものを送ることに賛成しないという団体の考え方に矛盾する返答をしてしまったことがあった。現在、PHD協会では、金銭・物品の贈与に関係するような相談は、相談員が受けるようにしている。KNCには、このような相談内容による担当の基準がなく、個人の裁量に任されている。その結果、ケース1のような問題が起こっていると考えられる。

→情報収集と整理が不十分、資料の不足

ケース2は、資料そのものの不足と、情報整理の両方に原因があると考えられる。KNCに毎月寄せられる他団体の会報やチラシは、スタッフに回覧された後、ボランティアによってファイリングされている。スタッフは全ての会報やチラシに目を通し、内容を把握しておくべきであるが、大量の情報を全て把握しておくことは困難である。また、事務所に所蔵している書籍などの資料に関しても、非常勤スタッフやインターンは把握できていない。事務所の資料を整理し、どこにどのような資料があるのかを全スタッフが把握できれば、相談対応のきめ細かさ、提供できる情報の均質化につながる。また、ウェブサイトを提供する情報を整備することで、間接的に相談対応を補助することができると考えられる。

②相談者の満足度を把握できない

課題①と②は、密接に関係している場合が多い。相談に対応したスタッフの対応や提供された情報が不十分と感じれば、相談者は不満に思うだろう。相談者側から反応がなければ相手の満足度を把握することはできない。しかし、一つ一つの相談に丁寧に対応すれば、相談者は対応しているスタッフに信頼の感情を抱くであろう。そうすれば、相談者は自然

と心を開き、本当に求めているニーズや悩みを打ち明けてくれるのではないか。そうして、相談者が自身の抱える課題を解決することが、彼らの満足につながると考える。そのためには、相談業務の効率化・均質化を図り、全スタッフが気持ちの余裕を持って相談対応を行うことが重要である。

③相談件数にばらつきがある

→相談記録の漏れ

相談件数の増減には二つの原因が考えられる。一つは、相談記録が不正確なのではないかということである。月々の相談内容は、各スタッフが自分で記録し、月末にデータベースに入力している。無論、時期による相談件数の増減はあるものと思われるが、繁忙期には記録できていない相談もあると思われる。

→NGO 相談員の認知度が低い

もう一つは、NGO 相談員制度そのものが、一般の人にはまだあまり知られていないことである。過去の相談記録を見ている、NGO 相談員制度を知っていて相談してくる人の数は少なかった。特に、NGO ではなく個人の相談者で NGO 相談員制度を知っていた人の割合は1割以下であった。また、「NGO の事務所を直接訪問してもよいか」という質問が寄せられたりすることからも、NGO 自体もまだ一般の人にとって身近な存在になっていないと考えられる。

④相談内容のデータ化、活用ができていない

→相談データ活用のビジョンが不明確

現在行われている相談内容のデータ化は外務省への業務報告(月次報告書)や加盟団体、支援者への情報公開(年次報告書)のためのデータ化であり、活用のためのビジョンが明確になっていない。他の団体のデータ活用例としては、講座のアイデアや講師の選定などの際に相談内容を反映させる場合もあるとのことだった。

2-5 提言(今後の課題・問題点と対処方法)

以上述べてきた課題とその原因の分析にそって、今後の相談業務への提言を行う。

①業務や人員の状態によって情報提供のきめ細かさや対応の迅速さにばらつきがある

→相談員を担当していないスタッフへの研修・オリエンテーションの不足

→情報収集と整理が不十分、資料の不足

提言1. マニュアルの活用:

全てのスタッフがマニュアルを使用することで、相談員を担当していないスタッフの

相談対応も改善され、対応の効率化・均質化につながるであろう。マニュアルで対応できない相談は、相談員に引き継ぐことに決めておけば、相談対応の基準にもなる。ただ、今回作成したマニュアルは試用期間が短く、改良の余地が多く残されている。今後、実際に使用したスタッフの意見を基にさらなる改訂を行い、より実用的なマニュアルにしていていただきたい。

提言 2. 情報共有のしくみ作り：

KNC では、常に丁寧な相談対応を心がけており、相談者が事務所を訪問する割合も高い。複数回の相談に少人数でスムーズに対応するために、スタッフ間の情報共有を徹底することが必要である。ヒアリング調査によると、他の団体では、スタッフミーティングでの情報共有や毎月の NGO 相談員報告書の回覧などが挙げられた。FUNN はスタッフ数が少なく、スタッフ全員が毎日顔を合わせることは難しい。そこで、情報共有のしくみとして、理事と事務局スタッフのメーリングリストを立ち上げており、各スタッフの一日の業務報告を毎日発信している。対応した相談内容やどんな回答をしたかを報告しあっている。KNC では、情報共有の場として、スタッフミーティングを定期的に行っているが、出張などで不在のスタッフがいる時は行わないこともある。口頭の連絡だけでなく、記録に残る形での情報共有を行うべきである。

今後は、各スタッフが受けた相談を記録用紙に記録し、他のスタッフも閲覧可能な形で保管することを勧める。記録用紙を使用することの利点として、全スタッフが記録用紙の記入を習慣化することで相談の漏れをなくすることができる、相談員を担当していないスタッフも他の記録を見て相談対応の参考にすることができるなどが考えられる。特に対応に苦慮した事例などは、抜き出して参考資料として保管しておくが良い。

提言 3. 情報収集と整理：

ヒアリングの結果、JANIC と FUNN は相談のための情報収集を行っており、NICCO と PHD 協会は、特別に情報の収集を行っていないとのことだった。これは、ネットワーク型の団体と現場での活動やプロジェクトを行っている団体の違いといえる。NICCO では、「現場でプロジェクトを行っている団体として、一般の人に現場のことを伝えることが大きな役割だと考えている」とのことだった。つまり、相談を通じて自団体の活動や現場の状況を伝えることが目的である。一方、ネットワーク NGO は、NGO に関する全般的な情報や加盟している団体の活動を伝えている。

情報の提供は、ネットワーク NGO が果たすべき重要な役割である。フェアトレードやスタディツアーなど、情報提供を求められることが多いテーマに関しては、積極的に情報収集し、閲覧しやすいファイリングを心がけて欲しい。相談データ活用の例として、資料閲覧希望の多かったテーマの書籍を増やすことも一案である。ウェブサイトの情報や FAQ は、スタッフの対応に時間がかかる場合などに、相談者に事前情報を与えること

ができる。ケース3のように、相談者の意図が不明確な場合にも、まずFAQを参照してもらうことで、考えを整理してもらうことができると考える。

②相談者の満足度を把握できない

→課題①の解決

提言4. 丁寧な対応の徹底：

KNCでは、相談に的確に対応することで、相談者が次に国際協力へ参加するというステップにつなげたいという思いで相談業務を行っている。最初の相談内容は「NGOについて知りたい」とか「団体の活動内容を聞きたい」というものでも、よく話をきいてみると「NGOに就職したい」という気持ちをもっていたり、ボランティアとしてかかわりたいと考えていることがある。さらにその奥には個人の抱えている問題を解決したいという気持ちが秘められていることも少なくない。これまでは、対応するスタッフによって提供できる情報や提案できる内容にばらつきがあったが、マニュアルを作成し、スタッフの相談対応の効率化・均質化を図ったことで、1件、1件の相談に時間をかけ、じっくり対応することが可能になる。各スタッフが、時間的・精神的に余裕を持って相談に対応することで、質問に対して答えるだけでなく、相談者の真意や本音を汲むことができると考える。

提言5. 相談者へのフォロー：

先に述べた丁寧な対応にも通じるが、相談者が何度でも気軽に連絡できるように、以下のように対応することを勧める。

- 1) 相談の前に名刺を渡す
- 2) 相談の後で、NGO相談員制度について説明する
- 3) さらに、いつでも気兼ねなく相談してほしいと伝える

③相談件数にばらつきがある

→相談記録の漏れ

→NGO相談員の認知度が低い

提言6. 相談対応記録用紙の使用を徹底する

まず、記録の漏れをなくすことが不可欠である。提言2.でも述べたが、相談を受けた時点で記録用紙に記入することを徹底したい。

提言7. 出張相談の回数を増加させる：

NGO に相談してくる人は、NGO に対して一歩踏み出した人である。そうでない多くの人にとって、NGO はまだ身近な存在にはなっていない。相談件数が少ないのであれば、こちらからイベントなどに出かけていき、積極的に一般の人が NGO に相談できる機会を設けるべきである。福岡 NGO ネットワークは、九州地区の JICA 国際協力推進員と積極的に交流し、地域のイベントやセミナーに NGO 相談員として参加しているとのことだった。九州地区は NGO 相談員が一団体しかないことなど、KNC とは状況がことなる点もあるが、加盟団体、その他 NGO や JICA との連携などを促進する必要がある。

④相談内容のデータ化、活用ができていない

→相談データ活用のビジョンが不明確

提言 8. 相談のデータ化と活用：

今回ヒアリング調査を行った団体のうち、相談内容をデータ化していた団体はネットワーク NGO である JANIC と FUNN だった。いずれの団体も、相談業務を本来業務と捉えていると語った。JANIC はデータを国際協力 NGO 入門セミナーや NGO 就職ガイダンスといった主催事業の企画内容に反映しているとの回答だった。FUNN は、毎年 NGO 相談員受託期間終了後にニュースレター上で多くのページを割いて詳細な報告を行っている。加盟団体や会員に対して、FUNN がどんな活動を行っているのかを知ってもらうことは説明責任と考えているとのことだった。

毎年の相談をデータ化しておくことで、過去の統計データと比較して現在の状況や傾向を分析することが可能になる。また、スタディツアー関係の質問が増加する時期や就職関係の相談が増加する時期を把握しておけば、それらのテーマを扱うイベントの開催時期を決定する際の目安となり、事業計画の作成にも役立つものとする。

3. 活動報告（相談対応マニュアルと FAQ の更新について）

3-1 現在ウェブサイトに掲載されている FAQ 項目

参考までに、現在 KNC のウェブサイトに掲載されている FAQ の項目を挙げる。

●NGO・NPO とは

- ・言葉の定義
- ・NGO の基本的性格
- ・NGO の特質

●NPO 法とは

●NPO 支援税制とは

- ・認定 NPO 法人

- ・ 税制優遇措置
- ・ 認定 NPO 法人のメリット・デメリット
- ・ 制度に関する情報
- フェアトレードとは
- ボランティアとは
- 青年海外協力隊とは
- ODA とは
- ・ ODA 民間モニター制度とは
- ・ JICA とは
- 援助物資を送りたいのですが・・・
- なにか私に出来る事はありませんか
- 反グローバル運動とはどのような運動ですか

3-2. 相談対応マニュアル及び FAQ 更新のプロセス

相談対応マニュアルの作成及び、FAQ 更新は以下のようなプロセスで行われた。

①FAQ 担当ボランティアを募集

FAQ の回答作成は、ボランティアの方との協働で行った。ボランティアとの協働を行った理由は、KNC が相談をしてくる一般市民の感覚を取り入れた FAQ を作成したいと考えていたからである。ウェブサイト等で募集を行い、8 名がボランティアとして参加した。

②ボランティアが自発的に勉強会を実施

FAQ の回答を作成するにあたって、ボランティア自身が必要性を感じ、自発的に勉強会を実施した。今回の FAQ の回答作成を通して、彼らはただ与えられた仕事をこなすだけでなく、自分たちで考え行動することを経験することができた。その第一歩であった。

③マニュアル、FAQ を作成するカテゴリを決定

マニュアル及び FAQ の質問項目を設定するにあたり、過去に KNC に寄せられた質問を 1 枚ずつポストイットに書き出して整理し、質問のカテゴリ分けを試みた。さらに、NGO 相談員を受託しているいくつかの団体にヒアリング調査にご協力いただき、その結果も踏まえて、マニュアル、FAQ を作成するカテゴリを決定した。

④質問項目を作成

KNC にこれまで寄せられた質問や他団体のウェブサイトの FAQ を参考にして、カテゴリごとの質問項目を作成した。

⑤ボランティアと調査員が分担して FAQ 回答作成

ボランティアが各自興味のある質問を選んで回答を作成にあたった。月に1回のペースでミーティングを行い、各自の進捗状況を確認しながら作業を行った。ボランティアの中には、KNCの加盟団体スタッフにヒアリング調査を行って回答を作成した者もいた。それぞれが作成した回答は、全員で共有し、意見を出し合って推敲した。(作成したFAQは、添付資料を参照のこと。)

⑥回答の内容確認

完成した回答は、KNCスタッフに最終チェックをお願いした。ODAに関する質問は、KNCの提言専門委員会の委員に確認していただいた。

⑦マニュアルに対する意見

ヒアリング調査の中では、相談対応マニュアルの形状について様々なご意見をいただいた。いくつかを以下に挙げる。

- ・マニュアルを作成することで、回答を形式化することになるのではないかと。
- ・相談業務を行う際に最も重要なのは相談者の気持ちを聴くことであり、聴く姿勢はマニュアル化できない。
- ・正しい答えを聞いても、相談者が満足するかどうかはわからない。
- ・「NGOとNPOの違いは」とか「開発教育と国際理解教育はどう違うのか」というような質問に対しても、答える人によって「ほとんど同じです」とか「明らかに違います」など様々な回答がある。
- ・常に丁寧な対応を心がけていても、時には確認すべきこと、説明すべきことが欠落していることもある。マニュアルを基に、時折確認を行う必要がある。

⑧マニュアルの作成

いただいた意見を基に、マニュアルを作成した。相談業務を行ううえでの基本を押さえることを目的とし、カテゴリ分けされた項目についての確認や説明事項だけではなく、相談業務全体の流れの説明も行った。特にボランティアに関する相談に関しては、ボランティアセンターのボランティアコーディネーターの方からも助言をいただき、「注意事項」としてマニュアルに付記した。また、相談内容のデータ化を視野に入れ、相談対応記録用紙も作成した。(作成したマニュアルは、添付資料を参照のこと。)

4. 所感

今回の調査は、「調査」というよりマニュアル作成やFAQ更新という「作業」が中心と気軽に考えていたが、実際にマニュアル・FAQの作成を始めると、「これでいいのか」、「本

当に必要なマニュアルとはどんなものか」という疑問が何度も生まれ、作業は難航した。そんなとき、KNCのスタッフの方には多くの助言をいただいた。また、ヒアリング調査にご協力いただいた方々、NGO相談員の連絡会議へのオブザーバー参加などにご配慮いただいた外務省民間援助支援室の方々、他にもいくつかのNPOの方々にインフォーマルにアドバイスをいただいた。そして一緒にFAQ作成に携わってくださったボランティアの方々は、責任を持って作業を担当してくださった。今回のマニュアル作成とFAQ更新は、これら多くの方々のご協力なしには完成できなかった。心からお礼を申し上げたい。

今回作成したマニュアル・FAQはまだまだ完成品とはいえない未熟なものである。今後より良いマニュアル・FAQへと改訂していくためにも、多くの方からご意見をいただければ幸いである。さらに、本調査が相談対応を行っているNGO同士の経験共有・情報交換の一助になれば望外の喜びである。

相談業務マニュアル 目次

0. 相談業務の流れ、相談対応記録用紙

1. ボランティアについて
 - ・ 相談対応の際の注意事項
 - ・ ボランティア全般に関する相談への対応
 - ・ KNC でのボランティアを希望している場合
 - ・ 海外でのボランティアを希望している場合

2. 国際協力に関する進路・就職について
 - ・ 国際協力に関する進路全般に関する相談への対応
 - ・ NGO への就職を希望している場合

3. NGO の設立・法人格取得について
 - ・ NGO の設立・法人格取得に関する相談への対応

4. 物資援助について
 - ・ 物資援助に関する相談への対応

相談業務の流れ

流れ	ポイント・注意点
1. 自己紹介と団体紹介 ※電話相談の場合は省略し、相談終了後に自分の名前を名乗る	<ul style="list-style-type: none"> ・名刺を渡す ・KNC のパンフレットを渡す ・団体説明の例は下記 KNC 紹介文を参照
2. 相談者について質問、記録用紙に記入 ※相談対応記録用紙は、スタッフ間で個別対応記録の情報共有を行うためのものなので、面倒でも毎回記入すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者に差し支えのない範囲で尋ねる ・情報は、今後相談対応をより良くしていくために活用することを伝える
3. 相談対応	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルを用意する ・記録用紙にチェックする
4. NGO 相談員制度について説明 ※電話の場合は、名前を名乗る	<ul style="list-style-type: none"> ・NGO 相談員のチラシを渡して、今後の活用や広報協力を促す。 ・制度の説明は簡潔にする (相談者が NGO 相談員制度について知っている場合は省略) ・さらに疑問や相談ができた場合は、気兼ねなく連絡して欲しいと伝える
5. 記録用紙のファイリング	<ul style="list-style-type: none"> ・記録用紙を「相談対応個別記録」ファイルに月ごとにとじる
6. 課題の共有	<ul style="list-style-type: none"> ・相談対応上の課題を共有し、対応への改善策を話し合う（事例分析など）

KNC 紹介文

関西 NGO 協議会は、関西に活動拠点を置く国際協力 NGO、約 30 団体が集まって活動するネットワーク型 NGO です。関西 NGO 協議会の主な活動内容は、次の 3 種類です。

1. ネットワークに加盟している団体間の経験共有や情報交換を行っています。

加盟団体の活動をより充実・発展させるために、定期的に各団体が集まる例会を開催し、テーマを設定して学習会を行ったり、Eメールで情報を発信したりしています。

2. ODA に関する政策提言活動を行っています。

日本政府の国際協力活動である ODA に対して、外務省や JICA と定期的に話し合いの場を設け、協議を行っています。協議事項は、ODA 政策、外務省や JICA と NGO との連携などについてです。NGO には、日本の ODA が、受け取る側の途上国にとって本当に役立っているのかという視点からチェックする役割が求められています。協議前には加盟団体を中心に NGO から意見を募り、協議の内容は Eメール等で共有しています。

3. より多くの方々に NGO について理解してもらい、参加を呼びかける。

講座「関西 NGO 大学」・NGO 入門講座や相談業務（NGO 相談員）、ウェブサイトでの情報提供を通じて、広く一般の方々に NGO やその活動について伝え、NGO への参加のきっかけを提供しています。

相談対応記録用紙

相談日： 年 月 日 () 時間： 時 分 ~ 時 分

対応者： 榛木 宮下 瀬良

媒体 (複数回のやりとりをした場合は、カッコ内に何回目か記入) :

電話 () 来訪 () Eメール () 出張相談

その他 ()

氏名 :

性別 : 女性 男性

年代 : 10代前半 10代後半 20代 30代 40代 50代 60代以上

職業、所属 : 学生 会社員 教員 行政・政府機関職員

NGO職員 その他 () 不明

居住地域 : 大阪市 大阪府 (大阪市以外) 兵庫県 京都府

その他 () 不明

NGO 相談員について : 知っている 知らない 不明

「知っている」場合、どこで知りましたか :

HP (KNC、外務省、その他) パンフレット (KNC、外務省)

紹介 () その他 ()

相談内容

KNCについて NGOについて 寄付・募金 進路 (就職・進学)

ボランティア (国内 海外) イベント情報 スタディツアー

物資送付・寄贈 組織運営・マネジメント 団体設立・法人格取得

総合学習・講師派遣依頼 その他 ()

()

対応

説明し完了 資料手交 資料閲覧、貸出し 他団体 (個人) を紹介

聴くのみ 来所予約 情報不足により対応不能 その他 ()

()

気づいたこと、課題など

()

1. ボランティアについて

相談対応の際の注意事項

①相談者の希望を聴き取る

ボランティア活動や団体の情報を提供する前に、まずじっくりと相手の希望を聴き取る。ボランティアをしようと思った動機・相談者の興味・関心などを尋ねる中で、相談者の本来の目的が見えてくる。「継続的にボランティアをしたい」、「ボランティアを体験してみたい」、「今すぐに活動する気はないが、情報だけほしい」など、相談者の目的は様々であり、求められる対応も異なる。

②相談者に対する配慮

「こんな活動がしたい」という明確な意志をもって相談してくる人はまれである。「なんとなくボランティアをしてみたい」という相談者に対して、無理に活動内容の希望や持っているスキルなどを尋ねると、相談者に「ボランティアって難しそう」という負担感を与えかねない。相談者の様子を見ながら質問すること。また、ボランティア活動をするのが初めての場合、一度ボランティアを始めるとずっと同じ団体に活動しなければならないと思い込んでいることがある。ボランティアは自発的な活動であり、自分自身のやりたい気持ちが最も重要であることを強調し、活動内容の変更や他の団体を紹介することも可能であることを伝える。

③相談者の気持ちを確認しながら対応する

こちらのペースで話を進めないこと。説明の合間で「ここまででわからないことはありますか」というような質問をはさむ。相談者がこちらの説明を理解し、納得していることを確認しながら対応する。

ボランティア全般に関する相談への対応

相談者に確認すること ポイント	質問例、説明内容など
1. 活動内容の希望 ・ やってみたいことはもちろん、苦手なこと、やりたくないことはないか 3. 4. と共通する場合もある	「どんなことをしたいか、具体的に希望はありますか」 「こういう活動は苦手とか、できればたくない、というようなことはありますか」
2. 動機 ・ 相談者がボランティア活動に何を求めているのかを把握する ・ 特に海外でボランティアを希望している場合、「なぜ」という部分を明確にしておくこと	「なぜボランティアをしたいと思われたのですか」 「ボランティアをしたいとお考えになった動機やきっかけはありますか」

<p>3. 相談者の関心</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談者がすぐに答えられない場合は、「好きなこと」や「興味のあること」などを聞きながら、相手の興味を探ってみる 相談者が明確な関心をもっていない場合、次のような対応が考えられる <ul style="list-style-type: none"> ① KNCで事務局ボランティアをしながらいろいろな団体の情報を収集してはどうかと勧める。興味のある団体が見つかったら、紹介することもできると伝える ② いくつかイベントや講座に参加して、自分の興味・関心を探ってみてはどうかと勧める <p>※国際協力より、国内の課題（福祉やまちづくりなど）に興味がある場合は（社福）大阪ボランティア協会や地域の社会福祉協議会を紹介する</p>	<p>「どんなことに関心をお持ちですか」 「興味のあるテーマや問題がありますか」 （国や地域も含む）</p> <p>他団体の紹介例： 環境：緑の地球（中国・植林）、ウータン（熱帯材） 人権：アムネスティ 災害救援：CODE インド：AVC（ダリット）、アジア協会（水）、インドマイトリの会（子ども）</p>
<p>4. ボランティアとして生かしたいスキルや専門知識などがあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> 無理に尋ねないこと。相談者が不安にならないよう、スキルや専門知識がなくてもボランティア活動はできることを強調する 	<p>「得意なことや専門知識をお持ちですか」</p> <p>紹介例： IT関係：KNC ホームページボランティア 英語：CODE 翻訳ボランティア ※ 参照 FAQ ボランティア Q3.</p>
<p>5. ボランティア活動歴</p> <ul style="list-style-type: none"> 体験談を通して、相談者の興味・関心、スキル、ボランティア活動に求めているものを探ることができる 	<p>「これまでに何かボランティアをされたことがありますか」 「ボランティアをしてみて、どうでしたか」</p>
<p>6. 活動地域の希望</p> <ul style="list-style-type: none"> ボランティアは交通費も自己負担の場合がほとんどである。時間的・費用的に無理のないことも重要である 在宅でのボランティアを希望の場合は、翻訳やテープ起こし、ホームページボランティアなどが考えられる 	<p>「ご自宅（または学校・勤務先）の近くなど、地域のご希望はありますか」</p>

KNCでのボランティアを希望している場合

<p>7. なぜ KNC でボランティアがしたいのか</p> <ul style="list-style-type: none"> 2. の動機と共通する部分があるが、なぜ KNC を選んだのかを尋ねる。相談者が KNC に何を求めているのかを明確にする 	<p>「なぜ、KNC でボランティアをしようと思われたのですか」</p>
<p>8. ボランティア登録シートに記入していただく</p> <ul style="list-style-type: none"> 記入いただいた情報は、ボランティア募集などボランティア活動を行っていただく上で必要な場合のみに使用すること、個人情報保護法に則って管理することを伝える 	
<p>9. ボランティアメニューの説明</p> <ul style="list-style-type: none"> KNC で募集しているボランティアの活動について説明する（右記参照） 説明した内容以外でも、やりたいことがあれば提案してみしてほしいと付け加える 	<p>事務局ボランティア・・・定期的に事務所に通える人向き。チラシやニュースレターの整理など</p> <p>ホームページボランティア・・・PC に詳しく、在宅でボランティアをしたい人向き</p> <p>テープ起こし・・・在宅。外務省や JICA との定期協議を録音したテープを文字化する。協議の内容に興味があるとさらに楽しめる。ただし、協議後すぐの作業を求められ、作業の迅速さも必要なので、時間にゆとりのある人むき</p> <p>イベントボランティア・・・イベントやセミナーの補助など。定期的に事務所に通うことができない人向き</p>
<p>10. ボランティアメニューの決定、活動曜日・時間の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談者が迷っているようであれば、すぐに決める必要はないと伝える。まずは、事務局ボランティアやイベントボランティアをしてみてもどうかと勧めてみてもよい。日時に関しては、後日連絡していただいてもよい。 	
<p>11. 活動の継続について</p> <ul style="list-style-type: none"> ずっと同じところでボランティアを続ける必要はない。他の団体も紹介するので、遠慮なく申し出てほしいと伝える。ただし、突然来なくなると心配するので、一言連絡して欲しいと付け加える 	

海外でのボランティアを希望している場合

相談者に確認・説明すること ポイント	質問例
<p>1 2. 青年海外協力隊、シニア海外ボランティアを 考えているかどうか</p> <ul style="list-style-type: none"> 海外でボランティア＝青年海外協力隊（シニア海外ボランティア）と思い込んでいる場合がある。その場合、青年海外協力隊（シニア海外ボランティア）は、日本政府が行う ODA の一環であり、NGO とは別物であることを説明する <p>※詳細は JICA に問い合わせる</p>	<p>「青年海外協力隊（シニア海外ボランティア）への応募は考えていらっしゃいますか」</p>
<p>1 3. 希望するボランティア期間（短期か長期か）</p> <ul style="list-style-type: none"> 短期の場合はワークキャンプなどでボランティア体験のできるものを勧める 	<p>「どのくらいの期間のボランティアをご希望ですか」</p>
<p>1 4. 途上国の滞在経験はあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> 初めて途上国に滞在する場合、慣れない食事や気候で体調を崩したりする可能性がある。そうなってはボランティアどころではないので、まずはスタディツアーなどで現地を経験してみようかと勧める 	<p>「途上国に滞在された経験はありますか」</p> <p>※「途上国を見てみたい」人に・・・</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタディツアー ・個人旅行 ・ODA 民間モニター、JICA 教師海外派遣研修などを勧めてみる。
<p>1 5. 現地の言葉（または英語などの現地公用語）を話せるか</p> <ul style="list-style-type: none"> 言葉によるコミュニケーションがまったくとれないのでは、自分のすべきことを理解し、行動することはできない。簡単な日常会話くらいは修得しておいた方がよいことを伝える 	<p>「〇〇語は話せますか」</p> <p>「現地でコミュニケーションはとることができますか」</p>
<p>1 6. （長期の場合）費用負担について</p> <ul style="list-style-type: none"> 長期のボランティア受け入れプログラムは、研修制度などが充実しているが、かなりの費用がかかる場合がある 参考：JVC の 2004 年度タイ農村で学ぶインターンシッププログラムは 1 年間で 70 万円。 <p>青年海外協力隊（シニア海外ボランティア）の場合は、住居費や生活費は政府から支給される</p>	<p>「海外での長期ボランティアの場合、負担する費用も高額になりますが、大丈夫ですか」</p> <p>（社）アジア協会アジア友の会は海外ボランティア研修生を募集している（詳細はウェブサイトを参照のこと）</p>

2. 国際協力に関する進路・就職について

国際協力に関する進路全般に関する相談への対応

相談者に確認すること ポイント	質問例
<p>1. 職場の希望があるかどうか</p>	<p>「具体的な職場の希望はありますか」</p> <p>主な国際協力に関係した職場</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ NGO ・ ODA に関係する機関、省庁 JICA・JBIC（ODA 実施機関） <p>外務省（ODA 予算配分）、財務省（世銀などへの支援、税制に関する二国間技術援助など）その他の各省庁もそれぞれの分野にかかわる事業を途上国で実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国際機関：国連、UNDP、UNHCR、UNICEF、WFP など ・ 国際開発金融機関：世界銀行、アジア開発銀行など ・ ODA を受託・実施する開発コンサルタント会社、商社、メーカーなどの民間企業
<p>2. やりたいこと、動機</p> <p>具体的な職場の希望がある場合</p> <p>「なぜ〇〇（NGO、JICA、国連など）で働きたいのですか」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 希望している職場、職種に関する情報収集は十分できているか。 ・ 相談者がやりたいことは希望している職場で実現できるか。 ・ 他の選択肢は考えられないか。（企業の関連部門、コミュニティビジネスなど） 	<p>「どんな仕事がしたいのですか」</p> <p>「なぜ国際協力に関係する仕事がしたいのですか」</p>
<p>3. 相談者の関心</p> <p>相談者がやりたいことを実現するには、どんな職場、職種が適しているのか。</p>	<p>「取り組みたいテーマや関心がありますか」</p> <p>「活かしたいスキルや専門知識をお持ちですか」</p>
<p>4. 勤務地の希望はあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国際協力 NGO について言えば、首都圏以外での就職の機会は極めて少ない。 ・ 海外で働くことが動機となっている場合もある。 	<p>「勤務地のご希望はありますか」</p> <p>「海外（途上国）で働きたいのですか」</p>

NGO への就職を希望している場合

相談者に確認・説明すること ポイント	質問例
5. 給料や待遇面での希望はあるか	「企業に比べて給料が低く、待遇も良くない場合が多いのですが、それでも大丈夫ですか」
6. NGO への参加経験はあるか ・ NGO に全く関わったことがない場合は、ではなぜ NGO に就職したいのか、2. の動機を丁寧に確認する。 ・ NGO への参加経験がなければ就職できないわけではないが、具体的に仕事の内容をイメージするうえで、NGO がどんな活動をしているか知っておいたほうが良いのではないかと、採用する側も、スタッフとしてではなくても NGO への参加経験のある人を求める場合が多い、という説明をし、まずは興味のあるイベントに参加してみてもどうかと勧める。	「ボランティアやイベント参加など、これまでに NGO に関わったことがありますか」

3. NGO の設立・法人格取得について

NGO の設立・法人格取得に関する相談への対応

相談者に確認すること ポイント	質問例
<p>1. 法人格の取得を考えているかどうか</p> <ul style="list-style-type: none"> NGO/NPO=NPO 法人格を所有している団体という思い込みをしている場合がある。 <p>※法人格の種類に関しては、FAQ「団体設立・法人格」Q2.を、NPO 法人格についてはQ3.を参照。</p> <p>特に希望がない場合は、2. を確認</p>	<p>「任意団体として活動されるのですか」 「法人格の取得までお考えですか」</p>
<p>2. どのような活動をどれくらいの期間おこなっているか</p> <ul style="list-style-type: none"> 法人格取得をすべきかどうか、どんな法人格が適しているかを判断する基準となる。 	<p>「どのような活動を行っているのですか」 「いつごろから活動していらっしゃるのですか」</p> <ul style="list-style-type: none"> 活動人数が少なく、法人格取得・維持に必要な事務仕事にかかるコストや労力を負担できない団体や活動の継続性に疑問のある団体には、法人格取得のメリット、デメリットについて説明した上で、任意団体としてしばらく活動してみることを勧める。 <p>※法人格取得のメリット・デメリットについては、FAQ のQ5.を参照。</p> <ul style="list-style-type: none"> 活動内容が明らかに営利目的にもかかわらず NPO 法人格を取得しようとしている場合には、株式会社や有限会社などは考えられないかと提案してみる。
これから団体を設立する場合	質問例
<p>3. 一緒に活動する仲間がいるか</p>	<p>「メンバーは何人いらっしゃるのですか」 「何名で活動されているのですか」</p>
<p>4. 自主財源はあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> 助成金、補助金を当てにしている場合がある 	<p>「活動資金はどのように工面されるのですか」</p>

相談者に確認すること ポイント	質問例
<p>5. NGO 等での活動経験はあるか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お金目的で NPO を立ち上げようとしていたり、NGO としての活動を目的としていない場合がある。 	<p>「これまでに NGO で活動された経験はありますか」</p>
<p>6. NPO 法人格の取得を考えている場合、認定 NPO 法人まで考えているかどうか</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ NPO 法人に対する相談とあわせて認定 NPO 法人について質問される場合がある。 	<p>「認定 NPO 法人までお考えですか」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 一定の税制優遇を受けることができるが、認定要件が厳しいことを説明する。NPO 法人の総数に占める認定 NPO 法人の割合は 0.1%強に過ぎない。 <p>※認定 NPO 法人については、FAQ の Q6.を参照。</p>

4. 物資援助について

物資援助に対する相談への対応

相談者に確認・説明すること ポイント	質問例
<p>1. どんな物をどれだけ（何個）、どこへ送りたいのか</p> <ul style="list-style-type: none">・ 総合学習などで、これから何か集めたいという相談をされる可能性もある。・ 文具の場合は、新品が基本。・ 衣類の場合は、洗濯した清潔なもの。下着類は新品のみ。	<p>「何を送りたいのですか」 「量はどれくらいありますか」 「送り先のご希望はありますか」</p>
<p>2. 送りたいものは現地のニーズにあっているか</p> <ul style="list-style-type: none">・ 衣類などは、気候や文化にあっていないと役に立たない。・ 文房具は原則として新品のみが受け付けられる。かなりの数を用意しないと全児童に行きわたらなかつたり、日本とは必要とされるものが異なる場合がある。（例：ノートと鉛筆ではなく、黒板とチョークを使っている。）	<p>「文化や気候などの関係で、こちらから送ったものが必ずしも現地で役立つとはいえません」</p>
<p>3. 送料の負担をしていただけるかどうか</p> <ul style="list-style-type: none">・ 基本的に、国内送料・現地までの輸送費ともに送り主が負担することを伝える。・ ほとんどの NGO は現地または近隣諸国で調達できるものは、日本から送らない。理由は、その方が輸送費も少なく、現地の産業振興につながるからである。	<p>「国内送料と現地までの輸送費はご負担いただけますか」</p>
<p>4. 不要品を国内でお金に換えて、NGO の支援をすることは考えられないか</p> <ul style="list-style-type: none">・ 物資援助は途上国の人々の援助依存を助長する可能性があることを説明する。・ NGO の中には、資金源としてリサイクル品を集めている団体がある。・ バザーやフリーマーケットなど、国内で不要品をお金に換えて、共感する NGO の支援をすることももちろん可能である。	<p>「海外に物資を送るのではなく、不要品を国内でお金に換えて、国際協力に役立てることもできます。」</p>

相談者に確認・説明すること ポイント	質問例
1-5. 団体紹介 ・ 必ず事前に連絡をし、受入可能かどうかを確認してから送付するように念を押す。	「いきなり物資を送付せず、必ず事前に連絡をしてください。送り方のルールを守っていただけない場合は、受け取りを拒否される場合もあります。」

添付資料 2.

よくある質問 (FAQ)

NGO/NPOについて

Q 1. NGO って何ですか。

NGO とは、Non Governmental Organization (非政府組織) の略です。もともとは国際連合が国際会議に出席する政府以外の民間団体を指す用語として使い始めました。この中には営利団体 (企業など) と政治団体 (政党など) を除いた様々な民間の非営利団体 (経営者団体、宗教団体、消費者団体、女性団体、労働組合、協同組合など) が含まれています。今日では、もっと幅広く、地球的規模の課題 (開発・環境・人権・平和など) を解決するために非政府かつ非営利の立場で活動している団体を指して用いられています。これらの団体を宗教団体や消費者団体など他の非政府組織と区別して「国際協力 NGO」と呼びます。

Q 2. 国際協力 NGO って、海外で災害救援や難民支援を行っている団体のことですか？

「国際協力 NGO」というと、大規模な災害時の緊急救援や難民キャンプでの医療支援や物資援助などを思い浮かべる方が多いかもしれませんが、それら以外にもいろいろな課題に取り組んでいる NGO があります。国際協力 NGO がどのような課題に取り組んでいるか、事業分野別に例を挙げてみます。

開発 …農村・都市(スラム)開発、教育の普及、保健医療、職業訓練、小規模産業の育成など
例) [\(社\)アジア協会アジア友の会](#)…アジア各地で人々の生活に必要な不可欠な水の供給のため、井戸の建設を行っています。

環境 …森林保全、植林、砂漠化防止、生態系保全など
例) 認定NPO法人緑の地球ネットワーク…砂漠化がすすむ中国山西省黄土高原で地元の人々と共に植林活動に取り組んでいます。
例) ウータン・森と生活を考える会…熱帯林の保護をテーマに、自治体や企業に熱帯材の使用削減を呼びかける提言活動や違法伐採調査などを行っています。

人権 …難民、女性、子ども、先住民族、被拘禁者、在留外国人などの人権尊重
例) [\(社\)アムネスティ・インターナショナル日本](#)…全ての人が人権を守られ、多様な考え方を持った人たちが共に暮らす社会を目指して、世界規模でキャンペーン活動などを行っています。

平和 …平和構築、反核・軍縮活動、地雷撤去など

上記の「環境」欄を見ていただければおわかりのように、同じ環境分野の NGO でも、課題に対するアプローチは様々です。次に、日本の国際協力 NGO がどのような活動をしているか、例を挙げてみます。

資金助成・物資供給

現地のパートナー団体のプログラムに対して資金・物資を提供する。いわゆる「発展途上国」や大規模災害の被災地などに対して、不足している物資や生活向上のための物資を提供する
例) (特活)インドマイトリの会…インドで子どもの教育支援を行っています。小学校の建設、教科書などの教材配布をはじめとする物資支援と同時に、教師たちとのミーティング、不就学児童の家庭訪問、教師の授業参観など、「教師が自主的に教育への意識を高める」プロジェクトにも力をいれています。

人材派遣あるいは受け入れ

技術者・専門家を日本から海外に派遣、あるいは海外からの技術研修生を日本に招へいする
例) (財)PHD協会…アジア・南太平洋地域から青年を受け入れ、農業、漁業、保健衛生、栄養、洋裁などの研修を行っています。

緊急救援

自然災害、紛争により危機的状況にある人々を救援し、生活の安定をはかる
例) (特活)海外災害援助市民センター(CODE)…阪神・淡路大震災の経験から、広く市民、専門家、国際機関、NGOなどが集まる場として発足し、現在は海外の災害救援をメイン事業としています。平常時は、関係機関からの情報収集やセミナー開催などを行っています。

政策提言

独自の研究調査に基づき、従来の政策に対して、市民の意識に基づいた政策案を提示する
例) (特活)AMネット…WTO(世界貿易機関)などの目指す貿易・投資の自由化について、調査・研究し、政策提言活動を行っています。

開発教育

一般市民に、日常生活と地球規模での問題の関連性を気付かせ、ライフスタイルの見直しなど、問題解決につながる行動を起こすきっかけや視点を提供する(開発教育について、詳しくはこちらをご覧ください)

例) (特活)開発教育協会…開発教育の推進を目的として、ネットワーキング、政策提言、調査研究、情報収集・発信、講師派遣、講座・セミナーの開催などを行っています。

フェアトレード

生産地の環境に配慮し、小規模農家や生産者を搾取しない公正な取引をした商品を販売する
(フェアトレードについて、詳しくはこちらをご覧ください)

例) グローバル・ヴィレッジ・・・環境と南北問題についての情報提供や、貿易や消費社会の問題提起を行うと共に、「フェアトレード」の普及・促進によって、立場の弱い「南」の国の人々の自立を支援しています。

ネットワーク

情報交換の場を提供することで、NGO 同士、あるいは NGO と他セクター（政府・自治体・企業など）との連携を促進する。

例) (特活) 関西NGO協議会・・・加盟団体間のネットワーキング、外務省やJICAとの定期協議をはじめとする政策提言、関西NGO大学や相談業務など一般市民のNGOへの参加促進のための事業を行っています。

政策提言や開発教育、ネットワークなど国内で活動している国際協力 NGO もたくさんあるのです。また、一つの団体が単一の活動分野・活動形態に特化しているわけではありません。組織が大きくなるにつれ、対象となる活動分野も広がり、複数の活動形態を組み合わせる傾向があります。

Q 3. NGO はどうやって活動資金を得ているのですか。

NGO の資金源は大まかに分けて5つあります。

- ① 会費・・・その団体の活動の趣旨・目的に賛同した人々から得られる定期的な収入です。会員の特典として、総会での議決権、会報やニュースレターを通じてのその団体の最新情報（イベント、セミナー、求人、ボランティアなど）、イベントやセミナーなどの参加費の割引などが得られます。個人会員、団体会員、賛助会員、学生会員など団体によって様々な設定があり、会費や特典も団体や会員の種類によって異なります。
- ② 寄付・・・その団体の活動の趣旨・目的に賛同した個人・グループ・民間団体・民間企業などから得られる不定期的収入のことです。この方法を用いることによって無理の無い方法でその団体を支援し、また、「特定公益増進法人」や「認定特定非営利活動法人」の団体に寄付をした個人や企業は納税額が軽減されるという特典もある。（(特活) 国際協力 NGO センターのウェブサイトから引用）
- ③ 事業収入・・・その団体が行う事業から得る収入のことです。団体によって行う事業は様々です。主な事業内容として、セミナーや講座の開催、物品販売（フェアトレードなど）、出版物、スタディツアーなどがあります。
- ④ 補助金、助成金・・・国際機関や国や地方自治体から NGO などの団体が行う特定の事業などに対して支援する目的で提供される金銭を補助金と言います。助成金は、国や地方自

治体以外の助成財団や企業が事業や研究などの意義を認めて、支援のために提供する金銭のことです。補助金、助成金源として、中央官庁や関連機関（外務省の NGO 事業補助金、日本 NGO 支援無償資金協力、JICA からの草の根技術協力）、郵便事業庁（国際ボランティア貯金）、国際協力銀行、環境事業団（地球環境基金）、国土緑化推進機構、日本国際協力システムなど地方自治体、企業財団、国際機関や国際金融機関などがあります。

- ⑤ 受託事業・・・行政や企業からの委託を受けて事業や業務を行い、成果を生み出すことによって得られる収入のことです。例えば、当会は、2005 年度外務省から「NGO 相談員」の事業を受託しています。

団体によって、収入に占める①～⑤の資金源の割合は異なります。

Q 4. キリスト教や仏教関係の名前が付いた団体がありますが、NGO は宗教団体なのですか。

すべての NGO が宗教と関係しているわけではありませんが、宗教的使命感に基づき、困難な状況下にある人々への支援を行っている団体は、日本はもちろん、海外の NGO にも多くあります。こうした団体のほとんどは、支援による人々の自立を目的としており、布教を目的としているわけではありません。「宗教に関係している団体だから・・・」という先入観をもち、その団体がどんな活動をしているかに注目してください。

また、当会は事務所が教会の中にあることから、「キリスト教関係の団体ですか」という質問を受けることがあります。宗教とは関係のない団体です。

Q 5. NGO と NPO はどう違うのですか。

NPO は Non Profit Organization（非営利組織）の略です。非営利とは、利益をあげてはいけないとか、無償のボランティア活動を行うという意味ではなく、利益は団体の活動のために使い、団体の構成員（理事、会員、スタッフなど）に分配しないということです。（企業の場合、利益は株主に分配されます。）Q 1 で説明したように、NGO は非政府かつ非営利の団体であり、多くの団体は、NGO かつ NPO ということになります。NGO は政府か非政府かという対比で、NPO は営利か非営利かという対比で使われる用語です。

Q 6. 信頼できる NGO を見分けるには、どうしたらいいですか。

自律的な運営を行っている、ミッションに沿って継続した活動を行っている、会計や組織運営、活動について情報公開を行っているなど、判断の基準はいくつか挙げられますが、決定的な基準はありません。可能であれば、事務所を訪問したり電話をして活動内容や組織の成り立

ちをきいたり、その団体が主催するイベントや講座に参加してみるなど、直接関わってみて、ご自分で判断されるのが一番良い方法だと思います。冒頭に例として挙げた継続した活動内容や財政についてですが、一般の方が NGO の事業報告や会計報告を見て、その団体が信頼できるかどうかを判別することは難しい場合もあります。そうした場合は、当会のようなネットワーク NGO を通じて、団体の情報収集をすることも有効でしょう。

Q 7. NGO の活動に参加するにはどんな方法がありますか？

いろいろな方法で NGO に関わることができます。いろいろ試しているうちに、自分にあった関わり方が見つかると思います。

- ① 講座、イベント、ワークショップに参加する：興味のあるイベントにどんどん参加してみましょう。まずは当会ウェブサイトの「イベント情報」の中の「イベントカレンダー」をチェックしてみてください。メールマガジンや当会事務所でも情報を入手することができます。
- ② スタディツアーに参加する：その団体が現地でどのような活動をしているか、実際に見たり、体験することができます。スタディツアーについて、詳しくはスタディツアーについての FAQ をご覧下さい。
- ③ ボランティアをする：NGO の活動を身近に知ることができます。
- ④ 会員になる：団体の活動理念に共感したら、会員になってその活動を支えてください。会員は、総会（企業の株主総会のようなもの）への参加・発言が可能です。さらに正会員は総会での議決権を持ちますので、団体の意思決定に関わることができます。
- ⑤ 募金・寄付をする：従来の郵便振替や銀行振込に加え、インターネットをつかったオンラインでの募金が可能な団体も増加しています。さらに、インターネットショッピングや資料請求などを利用することで特定の NGO を支援することができるサイトもあります。このサイト (<http://www.ekokoro.jp>) には当会も参加していますので、一度ご覧下さい。
- ⑥ モノを寄贈する：不要品が NGO の活動資金になることもあります。（詳細は物資援助の項目を参照してください。）
- ⑦ モノを買う：フェアトレード商品、書籍、報告書などを販売している団体もあります。（フェアトレードについて、詳細はこちらをご覧ください。）
- ⑧ 署名をする、アクションハガキやEメールを送る：一人一人の力は小さくても、集結すれば大きな力になります。（当会ウェブサイトのキャンペーン情報欄も参考までにご覧ください。）

NGOの設立・法人格取得について

Q 1. NGOをつくるには、どうしたらよいですか。

法人格をもたない団体(任意団体)の場合は、特に申請や認可などは必要ありません。まず、団体のミッション(※)を決めましょう。ミッション(自分たちの団体は何を目指して活動するのか)を常に明確にし、メンバー間で共有することが重要です。新しい事業を行ったり、事業の見直しをしたり、講座・イベントの企画をする際など、あらゆる場面でミッションに照らし合わせてみることで、一貫性のある活動ができるのです。組織運営面では、ミッションに賛同する人を集めて運営委員会をつくり、団体の方針、活動内容などは話し合っで決定し、継続性のある活動を行ってください。

※ミッション：英語で「使命」を表す言葉。団体の活動目的のこと。

Q 2. NGOが取得できる法人格にはどんなものがありますか。

(特活)国際協力NGOセンター発行の「国際協力NGOダイレクトリー2004」を見ると、最も多いのは特定非営利活動法人(NPO法人)です。その他に、公益法人と呼ばれる財団法人や社団法人を取得している団体もあります。

Q 3. 特定非営利活動法人(以下、NPO法人)って何ですか。

NPOに対して与えられる法人格のことで、1998年「特定非営利活動促進法」制定により生まれました。この法律は、定められた17分野の特定非営利活動を行う団体に法人格を与えることにより、ボランティア活動をはじめとする市民が行う自由な社会貢献活動の健全な発展を促進し、不特定多数の者の利益(公益)の増進に寄与することを目的として制定されました。17分野とは以下のことを指します。(2003年5月に改正)

- 1) 健康・医療・福祉の増進
- 2) 社会教育の推進
- 3) まちづくり推進
- 4) 学術・文化・芸術・スポーツの振興
- 5) 環境の保全
- 6) 災害救援
- 7) 地域安全
- 8) 人権擁護・平和推進
- 9) 国際協力

- 1 0) 男女共同参画社会の形成促進
- 1 1) 子どもの健全育成
- 1 2) 情報化社会の発展
- 1 3) 科学技術の振興
- 1 4) 経済活動の活性化
- 1 5) 職業能力の開発または雇用機会の拡充支援
- 1 6) 消費者の保護
- 1 7) これらの活動を行う団体の運営などに関する連絡・助言・援助

NPO 法人は、公益法人と比べて以下のような特徴があり比較的容易に取得できます。

①資金ゼロでも設立できる

社団法人では通常年間 2,000～3,000 万、財団法人では通常 3 億円以上の基本財産が必要といわれます。

②法律の要件さえ満たしていれば設立が認められる

設立の方法は、「許可」ではなく「認証」です。「許可」とは、主務官庁（行政）に団体設立の許しを得ることです。「認可」とは、所轄庁（一定の事項について管轄し、監督する行政機関）が法律の要件を満たしていることを確認したということです。もし「不認証」になっても理由が明記されます。

③従来の縦割り行政の弊害から脱却している

上でも述べたように、担当する各省庁の許可を得て設立される他の公益法人は、担当省庁（行政）の管理下にあると言えます。26,000 あるといわれるこれらの団体の 6、7 割は省庁からの天下りを受け入れています。NPO 法人は省庁から独立した存在であり、分野にとらわれない活動もしやすくなりました。

④取得までにかかる時間が短い

申請から認証までの期間は 4 ヶ月以内と設定されています。他の公益法人は数年以上かかる場合もあります。

⑤行政による監督が緩やか

財団法人、社団法人に対しては、担当省庁が必要と判断した場合、いつでも立ち入り検査を行うことができますが、NPO 法人は相当な疑いのあるとき以外は調査・報告を求められません。その代わり情報公開を行う義務があります。（情報公開について、詳しくは、「Q 5. NPO 法人格を取得することのメリットとデメリットを教えてください。」の項目を参照してください。）

Q 4. NPO 法人格を取得するにはどうすればよいですか。

NPO 法人格を取得するには、まず以下の要件を満たしている必要があります。

- ①団体の主な活動が NPO 法の定める 17 の分野のどれかに当てはまること

- ②団体の主な活動が、公益の増進をめざしていること
- ③非営利であること。つまり、利益を会員や理事（運営責任者）など団体の構成員や関係者に分配してはいけないということ
- ④団体の役員として、理事を3人以上、監事を1人以上置くこと。役員のうち報酬を受けてよいのは、3分の1以下であること
- ⑤政治活動、宗教活動を主な活動としていないこと。選挙活動を団体として行っていないこと
- ⑥会員の入会、退会に関して、不当な条件をつけないこと
- ⑦10人以上の会員を持つこと
- ⑧暴力団でないこと。またその統治下にないこと

上記の要件を満たした上で、特定非営利活動法人設立の申請手続きを行います。法律に定められた書類（定款、役員名簿、設立趣意書など）を添付した申請書を所轄庁に提出し、設立の認証を受けます。申請窓口となる所轄庁は、団体の事務所がある都道府県です。事務所が二つ以上の都道府県にある場合は、内閣府となります。

参考：

内閣府 NPO ホームページ・・・NPO 法人制度や手続きについて解説されています。

<http://www.NPO-homepage.go.jp/>

（特活）日本 NPO センターホームページ・・・NPO に関する基礎知識、関連資料の他、NPO の設立や組織運営の相談を受け付けている全国の NPO 支援センターを紹介しています。

<http://www.jNPOc.ne.jp/>

Q 5. NPO 法人格を取得することのメリットとデメリットを教えてください。

NPO 法人格を取得するメリットには以下のようなことが挙げられます。

- ①契約の主体になれる
法人名で銀行口座を開設、資金の調達・借り入れ、事務所の賃貸借契約などができます。
- ②受託事業や補助金を受けやすくなる
- ③公的施設を利用しやすくなる
- ④社会的な信用につながる

法人格を取得することで、以下のような義務も発生します。これらは団体の活動以外に費やされる事務的なコストや時間、労力を増加させることにもなり、団体によってはデメリットといえるでしょう。

- ①情報公開の義務が生じる
毎年度始めに、昨年度の事業報告書、会計報告書等を所轄庁に提出しなければなりません。

これらの書類は、一般に閲覧されます。

②法律に則った運営をしなければならない

総会や理事会を定期的を開催するなど、法律に則った団体運営を行わなければなりません。

③納税の義務が生じる

住民税を支払わなければなりません。また、収益事業による利益には法人税が課税されます。

Q 6. 認定 NPO 法人とは何ですか。

NPO 法人のうち、一定の要件を満たしているとして国税庁長官の認定を受けたものに対して、「認定 NPO 法人」という地位が与えられます。認定 NPO 法人に寄付をする場合は、税制優遇措置が受けられます。認定 NPO 法人の地位は、認定を受けた日から 2 年間有効です。認定 NPO 法人の要件を満たすことが難しく、現在までに何回か改正が行われています。現在、認定の有効期間内にある法人は 37 法人（2005 年 10 月現在）です。

Q 7. 国連認定 NGO（国連特別協議認定資格）とは何ですか。

国際連合（以下、国連）の経済社会理事会によって協議資格を認められた NGO のことです。国連は、加盟国政府の代表が集まって国際的な課題を討議する場ですが、民間団体からの助言や情報が必要とされるのです。そこで、国連憲章によって国連の活動に関連する活動を行う民間団体との協力を規定しています。協議資格を認められた NGO は、国連が主催する会議への出席や発言、声明書提出の権利が与えられます。

ボランティアについて

Q 1. ボランティアをしたいが、どのように準備すればよいですか。

国内でのボランティアの場合は、まず、自分の興味のあるテーマで活動している団体を探し、事務所を訪問してみることです。実際に事務所を訪れることで、どんな活動をしているのかわかり、ボランティア活動の内容も具体的に理解できるでしょう。自分が何に興味があるのかよくわからないという方は、当会のようなネットワーク団体を通じて、たくさんの団体の情報を収集すると良いでしょう。

海外でのボランティア活動に関しては、保健医療や農業など特定の専門分野を除いて、長期の海外ボランティアの公募はほとんどなく、現地でボランティアを受け入れられる日本の NGO は少ないのが現状です。また、受入期間が決められているか、参加費を必要とする場合

がほとんどです。なぜなら、保険や研修、現地での費用などボランティア受け入れにかかる手間やコストを負担するためです。まずはスタディツアーやワークキャンプなどでボランティア体験ができるものを選んで参加してみても良いでしょう。また、海外で活動する前に国内のNGOに関わって、団体の活動内容について理解したり、NGOに関する知識を取得することも必要です。

Q 2. ボランティアをする上で必要なスキルは何ですか。

ボランティアをするのに、特別なスキルが必ずしも必要というわけではありません。ボランティアというのは自発的な活動ですから、頼まれた仕事をただこなすのではなく、自分が主体的に関わろうとする姿勢が必要です。多くの場合、ボランティアを行う団体のスタッフや他のボランティアの方々とコミュニケーションをとりながら活動を進めていかなければなりません。まわりの人が自分に何を求めているのかを的確に理解できることが求められます。海外でボランティアを行う場合は、現地の言葉や公用語（英語など）の語学が必要になるでしょう。スキルではありませんが、現地への適応力も重要です。そういう意味では、スタディツアーなどに参加して現地を経験しておくことも有益です。

Q 3. 語学など自分の持っているスキル・技術を活かしてボランティアをするには、どんな方法がありますか。

通訳や翻訳ボランティア、外国籍の子どもの学習支援などを行っている団体もあります。語学以外にもスキル・技術を活かしたボランティアとして、ウェブサイトの作成・更新などをボランティアに依頼している団体もあります。ちなみに、当会のウェブサイトもボランティアの方に作成・更新していただいています。会計、広報、営業、編集など企業での経験も、NGOの活動の中で活かせるものもたくさんあります。また、整理整頓が得意なら事務局の資料整理にアドバイスをする、写真が得意ならイベントの記録係をするなど多様な関わり方が可能です。ご自分の持たれているスキルや技術を積極的にアピールし、スタッフと相談しながら新たなボランティア活動をつくっていったらいいでしょうか。

Q 4. シニアにできるボランティアはありますか。

ボランティアの内容にもよりますが、ボランティアに年齢制限はありません。ボランティアは自発的な活動です。「何ができるか」より、「何がしたいか」を考えてください。そして、興味のあるボランティア募集をみつけたら、ぜひ参加してみてください。

また、NGOのボランティアにこだわらず、何らかの技術や資格をもっていて、それを活かして海外でボランティアをしたい場合は、JICAのシニア海外ボランティアがあります。

関連ウェブサイト <http://www.jica.go.jp/activities/sv/>

Q 5. 自分にあった団体を選ぶ方法を教えてください。

ボランティアをする団体を選ぶには、いくつかの条件が考えられます。以下に挙げてみます。

- ① 活動テーマ：団体が行っている活動に興味がある
- ② 活動内容：自分のやりたいことができる、活かしたいスキル・技術を発揮できる
- ③ 活動場所・時間：事務所が無理なく通えるところにある、自分のペースで活動できる

上記の中で、あなたが最も重視する条件は何でしょうか？情報収集の際は、これを考えながら団体を絞り込むと良いでしょう。そして、興味を持った団体を訪問したり、イベントに参加するなどして、実際に話を聞いてみることです。団体によって、ボランティアが関われる活動内容が異なっていますし、何よりスタッフや事務所の雰囲気を知っておくことは重要でしょう。また、もしボランティアを始めた団体や活動内容が自分に合わないと感じた場合は、無理に活動を続ける必要はありません。ボランティアは自発的な活動で、自分自身の「やりたい気持ち」が最も重要なのです。ただし、何の連絡もなく突然ボランティアに来られなくなると、スタッフは心配します。積極的にスタッフに相談してみましょう。他のかわり方や団体などを紹介してもらえるかもしれませんよ。

Q 6. ボランティア情報はどこで入手できますか。

まずは、自宅で手軽に情報を入手できるインターネット上の媒体を紹介します。

ウェブサイト

- ・(特活) 国際協力NGOセンター (JANIC) <http://www.janic.org>

国際協力 NGO のネットワーキングを行っている団体。「情報掲示板」には、ボランティア情報をはじめ、求人、イベント・セミナー、スタディツアーなど国際協力に関する様々な情報を掲載しています。ボランティアへの参加方法や団体の選び方など役立つ情報が多数あります。

- ・Yahoo!ボランティア <http://volunteer.yahoo.co.jp/>

ボランティア活動、イベント、団体の情報に加え、ボランティアについての基礎知識や活動するうえで知りたいこと、気をつけたいことなど幅広い情報が掲載されていて初心者の方にとっておすすめです。これからグループを立ち上げて活動したい方には、団体運営のヒントやボランティア・NPO のインターネット活用法が役に立ちます。

- ・NHKボランティアネット <http://www.nhk.or.jp/nhkvnet/>

全国のボランティア情報を地域別、日付順に掲載しています。ボランティア適正診断のコー

ナーも楽しめます。

- ・ボランティアウェブ <http://www.npo-homepage.go.jp/volunteer>.

内閣府が運営するサイトです。ボランティアに関する、団体情報、イベント情報、募集情報、活動体験紹介を掲載しています。地方自治体のボランティア情報や各地の社会福祉協議会へのリンクも行っています。

- ・KVネット <http://cw1.zaq.ne.jp/osakavol/kvnet/>

(社福)大阪ボランティア協会が運営するサイトです。その名も「関西人のためのボランティア活動情報」。京阪神を中心にボランティア活動・市民活動に関する情報を掲載しています。

メールマガジン

- ・国際協力マガジン (Developing World) <http://www.dwml.net/modules/dwmm/>

国際協力に参加してみたい、情報が欲しい人向けのメールマガジンです。NGO や ODA 機関、国際機関からのイベント情報、ボランティア情報、研修や人材募集情報などを入手できます。

- ・市民活動の情報誌 NPO/NGO Walker <http://www.npo.info/>

NPO/NGO、ボランティア、コミュニティ・ビジネスなど、幅広い市民活動の講座、イベント、発行物、求人などの情報を得ることができます。

インターネット以外にも、情報はあります。次は、情報誌を紹介します。

ボランティア情報誌

- ・「COMVO」 <http://www.osakacity-vnet.or.jp/comvo/>

大阪市ボランティア情報センターが発行する無料のボランティア活動情報誌です。毎月 15 日発行、大阪市営地下鉄全駅、大阪市役所・区役所・区民センター、市民学習センター、大阪市内の図書館、大阪市立総合生涯学習センター、大阪市信用金庫などで入手できます。ウェブサイトでも記事を紹介しています。

- ・「VOLUNTAR (ぼらんた〜る)」 <http://www.volun-net.com/>

隔月発行のボランティア総合情報誌 (定価 480 円)。ボランティア情報はもちろん、フジロックフェスティバル、スペシャルオリンピックス、地方発信、お遍路など興味深いテーマの巻頭特集が目を引きまます。ウェブサイトで記事の一部を立ち読みすることができます。

いろいろ情報が集まったところで、情報の整理と取捨選択が必要です。こんなとき、客観的かつ的確なアドバイスを得られるのが「相談」です。

NGO 相談員

当会をはじめ、各地の NGO が外務省から NGO 相談員事業を受託しています。国際協力を

はじめとするボランティア活動の相談をお受けします。詳しくは当会ウェブサイトの NGO 相談員のページをご覧ください。

ボランティアセンター、社会福祉協議会

ボランティアしたい人、ボランティアしてほしい人の相談にのっています。ボランティアコーディネーションに加え、情報の提供やボランティア活動支援も行っています。

国際協力に関する進路・就職について

Q 1. 漠然と国際協力に興味があるのですが、どんな仕事があるのかわかりません。

あなたのイメージする国際協力とは何でしょうか。途上国で働くことですか？貧困に苦しむ子どもたちを助けることですか？自分の問題意識を明確にした上で、自分はその問題を解決するためにどのようにアプローチしたいのかを考えましょう。例えば以下に当てはまるものがありますか。

- ・ 途上国で技術や専門を活かして働きたい
- ・ 人や物のコーディネーションをしたい
- ・ 政策立案に関わりたい
- ・ 調査研究がしたい
- ・ 総務や会計などの事務がしたい

これらの仕事は、国際協力に関係する仕事の一部ですが、NGO でなければできない仕事ではありません。例えば、NGO 以外の独立行政法人国際協力機構（以下、JICA）や地方自治体も技術者や専門家を途上国に派遣しています。政策立案なら中央省庁に就職した方が良いかもしれません。Q 2. で具体的な国際協力の就職先を紹介しますが、それらに就職することが国際協力ではありません。どんな問題意識をもって社会に関わるか、その具体的な方法（仕事）として自分に何ができるかを考えてみてください。

Q 2. 国際協力の仕事ができる就職先にはどんなところがありますか。

- ・ 国際連合をはじめとする国際機関の中で、国際協力に関連する組織・部門
- ・ 世界銀行、米州開発銀行、アジア開発銀行（ADB）など国際開発金融機関
- ・ JICA など、日本の政府開発援助（ODA）実施機関
- ・ 国際協力事業を担う、中央省庁・地方自治体
- ・ ODA を受託・実施する開発コンサルタント会社、商社、メーカーなどの民間企業
- ・ 国内、海外の NGO

などがあります。

Q 3. NGO スタッフは日常どんな仕事をしているのですか。

国内では、総務（総会や理事会の開催、年次報告書の作成、会員サービスなど）・会計、広報（イベントの企画・会報の編集など）、資金調達（募金プログラムの作成や補助金、助成金の申請など）、プロジェクトの企画立案やモニタリングなどが挙げられます。

海外では、プロジェクトの立案～実施・運営～事後評価、政府・国際機関や他の NGO との交渉・調整、現地採用スタッフの雇用に関わる業務などです。要は、組織運営に関わる業務全般ということになります。なお、プロジェクトの内容は、それぞれの団体が取り組む分野によって異なります。詳細は、NGO に関する FAQ をご覧下さい。

Q 4. NGO で働けば、仕事に生きがいを感じられますか。

NGO に対して社会貢献のイメージが強いのか、このような質問をよく受けます。何に生きがいを感じるかは人それぞれですし、携わる業務内容も様々です。また、どんな職業でもそうであるように、いろいろな苦勞もあります。民間企業での仕事と対比させ、NGOの方がよさそうと考えるのは、あまりに短絡的と言えます。当会を通して NGO スタッフとコンタクトしてみたり、また実際に NGO でのボランティア活動、勉強会やスタディツアーなどへの参加を通じて、マスメディアや活字等を通しての情報だけではなかなか聞こえてこない NGO スタッフの生の声を聞いてみることをおすすめします。

Q 5. NGO の就職状況を教えてください。

国内の国際協力 NGO で4人以上の有給専従スタッフを抱える団体は全体の3割に過ぎないのが実情です。（（特活）国際協力 NGO センター発行「国際協力 NGO ディレクトリー2004」参照）少人数のスタッフが、ボランティアや支援者に助けられ、また現地採用のスタッフとも協力しながら、活動を行っているのです。予算が限られている中で、新人教育になかなか手間をかけられないという事情もあり、採用の際には即戦力が求められる場合がほとんどです。ほとんどの団体は定期（新卒）採用を行わず、欠員や事業拡大の際に適宜人材を募集するというスタイルを採っています。また、ボランティアやインターン、同業他団体からのみ採用する団体もあります。

Q 6. NGO で働くにはどんなスキルが必要ですか、有利な学部・学科はありますか。

就職状況からもわかるように、NGO が求めるのは適材適所の人材です。即戦力となり得る必要があるため、数年以上の社会経験は多くの場合求められますが、それ以外のスキルについては、「それぞれの団体がどのような人材を求めているか」によるため、一概には言えません。海外とのやりとりの少ない部署であれば、外国語の能力は問われなideでしょうし、現場に必要な技能があれば、専門学校卒でもよいという場合もあるでしょう。従って、進路選択や職業選択の際には、何が NGO への就職に有利かだけ考えるのではなく、自分は何がしたいのか、それはどう国際協力の道で活かせるのか、また NGO でなければそれはできないのか、など、多角的な視点を持って吟味する必要があるでしょう。

Q 7. NGO スタッフになることは、国連や国際金融機関、関連政府機関に就職するより簡単ですか。

一概には言えません。採用条件を例にとると、ほとんどの NGO が社会経験のある人材を必要としているのに対し、国内の ODA 実施機関や中央省庁の中には大学新卒の採用枠を設けているところもあります。また、国際機関にはごくわずかながら大卒で受けられるポストもあるのに対し、NGO では途上国での生活や就学経験が求められる場合もあります。加えて、既述の通り、有給スタッフの絶対数が少ないことも、NGO への就職を難しくする一因と言えるでしょう。どこになら就職しやすいか、ではなく、どこなら自分のやりたい事ができるのか、そこで求められるものは何か、と発想を転換させ、情報収集に努めましょう。

Q 8. NGO での事務局ボランティアはその団体への就職につながるのでしょうか。

各団体の方針によりますが、ほとんどの場合職員の募集は公募によって行われるため、ボランティアをしたことが、即その団体への就職につながるということのごくまれでしょう。

例えば、当会でも常時、事務局での業務をお手伝いいただくボランティアを募集しています。NGO で働くことに興味を持ってボランティアを始める方もいますが、当会がボランティアをスタッフとして直接採用することはありませんし、他の団体への斡旋も行っておりません。ただ、当会のようなネットワーク NGO は、加盟団体の業務内容をはじめとして、様々な国際協力に関する情報を一般の方々に提供することを、その役割の一つとして担っており、ボランティアとして定期的に事務局に来ていただくと、就職に関連するような情報収集を行うことは可能です。

Q 9. インターンって何ですか。NGO はインターンの受け入れを行っていますか。

ある一定期間学生を受け入れ、実際に業務を体験できる制度のことをインターンと言います。多くの企業・NGO・国際機関が受け入れを行っています。NGO や国際機関の場合は、対象を学生に限らない場合もあります。待遇はほとんどの場合無給です。基本的に職員の補助という立場は変わりませんが、ボランティアより一歩踏み込んだ内容の業務を任される場合が多く、実務経験を積むよいチャンスと言えるでしょう。インターンの受け入れを行っているかどうかや、その職務内容、応募条件などの情報は各団体のウェブサイトでチェックできます。

Q10. 海外の NGO で働くにはどうすればいいですか。

採用条件としては、国内の NGO と同様、欠員を埋める形でのスタッフ募集の形態がほとんどで、実務経験は必須、当然高い語学力も求められます。また、マネージャークラスでの募集も多く、10 年単位の特定分野での実務経験、あるいは国際協力分野での現場経験が求められる場合も少なくありません。従って、民間企業や国際機関等での勤務の後に目指す選択肢と考えてもよいでしょう。募集情報を探す手段の一つとして、Action Without Borders という NGO の運営する、世界各国の NGO の情報を集めた IDEALIST (英語) というウェブサイト (<http://www.idealists.com/>) があります。

Q11. 国際機関で働くにはどうすればいいですか。

国際機関職員には大きく分けて2つ、専門職と一般職があります。専門職員は、各機関で実施する開発、環境など諸問題を扱うプログラムに直接携わる業務、あるいはそれをサポートする総務、人事、広報といった業務を担当し、一般職員は秘書や運転手など、一般事務を担当します。一般職員は、原則として各機関所在地での現地採用になりますので、直接問い合わせ、応募するしかありませんが、専門職員への応募にはいくつかの方法があります。詳しくは、外務省国際機関人事センターのウェブサイト (<http://www.mofa-irc.go.jp/>) をご参照下さい。採用条件としては、即戦力となりうる知識や経験、そしてほとんどの場合修士号以上の学位が求められます。

Q12. 企業に就職しても、国際協力に関係する仕事ができるのですか。

「国際協力」という言葉の意味するところはとても広く、また人によって考え方に違いがあります。従って、企業活動そのものが国際協力につながるかどうかはその人の捉え方次第とも言えます。ODA 案件を受託・実施している企業以外であっても、例えば、貿易に関わる商社

で働けば、生産国の人々の生活向上に貢献できるとも考えられ、環境に配慮した機械や素材などを製造し世界に販売しているメーカーで働けば、地球環境の改善に一役買っているとも考えられます。また近年では、企業の社会的責任（いわゆる CSR）を意識した取り組みを行う企業も増えてきています（CSR Archives のウェブサイト <http://www.csrjapan.jp/>参照）。自分が何を国際協力と考え、何をしたいのかを軸に、企業研究を進めてみてください。

物資援助について

Q 1. 途上国に物資（古着・不要品など）を送るにはどうしたらよいですか。

当会に寄せられる質問の中で、「いらなくなった〇〇をどこかの途上国に送れないでしょうか。」「総合学習の授業の一環で〇〇を集めましたけどどこへ送ればよいですか。」といった内容は少なくありません。

たくさんの人々が世界の貧困に関心を持ち、何か自分のできることはないか考え、行動することは大変素晴らしいことです。そこで、その気持ちを無駄にしないためにも、その問題と関わり方とその意味を知ること、本当の国際協力につながっていくのではないのでしょうか。まず、物を集め始める前に「物資援助」について考えてみましょう。

「私たちが身近でできる国際協力＝途上国に物を送る」このように発想する人はとても多いです。もしも、自分の持っている衣料品・文房具等が遠く離れた途上国の人々のもとへ届き、その物資が役立ち、喜ばれたならとても素敵なことでしょう。しかし、本当に私たちは「途上国に身の回りのものを送る」ということがどういうことなのか、ちゃんと理解できているのでしょうか？本当に私たち送ったものが喜ばれ、役立ち、国際協力につながっているのでしょうか・・・

自分にできる国際協力を見つけて行動することは大変素晴らしいことですが、物資を集める前に、“途上国に身の回りのものを送る”ことがどういうことなのか、それが抱える問題点を知っておくべきではないのでしょうか。

Q 2. 物資援助を行っているNGOやNPOはたくさんありますか。

大規模災害時などを除いて、途上国に継続的に物資援助を行っている団体は実はそれほど多くありません。「途上国に物を送る」ことの問題点を知ること、なぜ多くないのかが見えてきます。

Q 3. 物資援助の問題点とは何ですか。

●途上国の人々の物資援助に対する依存をまねく可能性がある

国際協力を行っているNGOは、それぞれが対象としている国や地域の人々の暮らしが少しでも良くなることを考えて、様々な活動をしています。このとき最も重要なことは、活動国・活動地域の人々が自分たちの意志と力で生活を改善していくことではないでしょうか。自分たちの身の回りにどんな問題があるのか、その解決のためにどうしたら良いのかを彼ら自身が考える、NGOにできるのはその手助けです。自分で努力しなくても他人から物が与えられるのでは彼らが援助に頼ってしまい、彼らの自立を妨げることになります。特にその物資援助が一時的なものとしたらどうでしょう。それは送り手の自己満足で終わってしまいはしないでしょうか。

●日本から物を送るより現地で集めた方が良いことも

日本から物資を送るとなるとかなりの送料がかかります。必要な物資を近隣諸国から調達できるとしたら、費用の面ではその方が効率が良いでしょう。また、必要としている物資を同じ国内で生産することができたら、そこで働く人たちの収入にもなり、さらに良い効果を生むでしょう。

●物資援助と現地のニーズ

国際協力とリサイクルは違います。現地で必要としているものを送ることに物資援助の意味があるのです。不要なもの、余ったものをどこか遠くの国で誰かが喜んで使ってくれるということは決してありません。現地の気候や文化を考慮しなければ、送ったものが役に立たないことも多々あります。送料も無駄にかかるわけですし、それを運ぶためにたずさわる人たちも無駄な手間がかかってしまいます。

●公正にきちんと配布してくれる人（団体）に物資を渡すことの必要性

ニーズにあったものを集めたとしても、現地でうまく配布されているのかも考えなくてはなりません。そのルートを明確にすることは大変難しいことですが、実際に援助物資の横流しなど、不当に配布されているケースもあります。自分の集めた物資がそれを必要としている人に届いているかどうか確認する必要があります。

Q 4. 送料は誰が負担するのですか。

国内のNGOや物資を受け付けている団体に物資を送る際の送料はもちろん、多くの場合、現地までの輸送費用も物資提供者が負担します。

Q 5. では、これらの問題をふまえた上で、どのようにして物資を送ればよいですか。

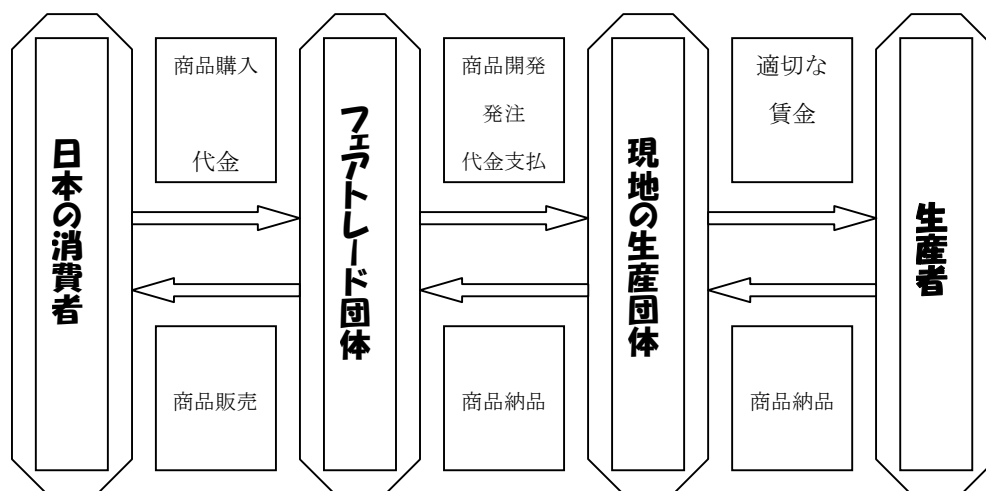
1. 現地のニーズを調べる
2. 物資援助を行っている団体に集めている物資の内容についてよく確認する
3. 物資を集める（その団体への送付方法を調べる）
4. 物資を団体へ送る（国内送料及び海外への輸送費用を負担する）

または、NGOの中には、バザーやリサイクルを通して活動資金を得ている団体があります。そういった団体に不要品を送るか、フリーマーケットなどで不要品をお金に換えて、NGOを通じて途上国に送ってはどうか。

フェアトレードについて

Q 1. フェアトレードって何ですか。

フェアトレード (fair trade) を直訳すると「公正な貿易」となり、言葉からは「何となくだけど、平等な条件で貿易をすることかな」と想像できます。確かにその通りです。ただ、フェアトレードとは「公正に」貿易することのみを指すのではなく、公正な貿易を継続することによって、生産者の生活向上を支えるという意味が含まれます。ここで言う「公正」は生産者に支払われる賃金の公正さのことです。私たち消費者は、フェアトレードで取引された商品を買うことで、身近に国際協力ができます。つまり、フェアトレードは、国際協力の一つの形であるといえます。フェアトレードの方法は、団体により様々ですが、大体下図のような流れで行われます。



Q2. どうしてフェアトレードが必要なのですか。

先進国で消費される様々なものの生産地の多くはいわゆる「発展途上国」にあり、そこで様々な問題が起こっています。

- 例1) 農業・・・現地の環境にやさしい伝統的な農業では国際競争に対抗できず、一定量の収穫を確保するため農薬や化学肥料に頼らざるを得なくなります。現地の環境や労働者の健康に影響が出ている場合もあります。
- 例2) 子ども・・・大人に比べて賃金が安い、手先が器用などの理由で子どもが働かされることも少なくありません。そのため、学校にいけない子どももたくさんいるのです。
- 例3) 女性・・・女性は男性に比べて社会的地位が低い場合が多く、教育を受けられなかったり、自立できるような仕事に就くことが難しいといった問題があります。例えば、フェアトレードによって現地の伝統工芸品を取引きすることで、女性の自立を支援することができます。

不当な賃金しか得られない労働者たちを救うため、金銭的な援助をすればいいではないか、という声もあるでしょう。しかし、「援助」としてただ金銭を与え続けていては、労働者たちは労働意欲がなくなってしまいますし、何より、いつまで経っても「自分たちの力」で経済活動を担っていくための土壌が育ちません。また、途上国の生産者たちからも、「援助ではなく、対等なビジネスパートナーとして交易をして欲しい」という切実な訴えがあります。それゆえ、伝統、環境、人権に保護しながら、生産者たちと持続的な取引を行うフェアトレードが必要とされるのです。

Q3. どのような取引引きであれば、「フェアトレード」だといえるのですか。

フェアトレードの一般的な定義は「公正な貿易を継続することにより、生産者の経済的な自立を促し、持続的な生活向上を支える」ということです。しかし、フェアトレードの細かな目的や基準は、各団体の考え方、立場、生産国の状況などにより異なってきます。ここでは各団体に共通する基準を紹介します。

《フェアトレードの基準》

1. 継続的な取引を前提とする（＝持続的経済活動の提供）
2. 環境に配慮し、持続可能な生産を前提とする（＝環境の保護）
3. 伝統的な技法、農法による生産を行っている（＝伝統の保護）
4. 生産者の自立の為にプロジェクトとして行われている事業である（＝自立支援）
5. 支援事業であると同時に、貿易事業としても収支が合うものである（＝「取引」の提供）
6. 商品として一般市場に流通可能な品質のものを提供できる（＝生産の質の向上）
7. 生産者の要請、ニーズに基づいた対等な事業である（＝平等・公正な取引）

Q 4. フェアトレードではどのような商品が取り扱われているのですか。

コーヒーや紅茶、砂糖、カカオなどの農作物の他に、現地の伝統的な手法で作られた民芸品、工芸品、紙製品、布製品など、取り扱われている商品は多岐に渡ります。後にあるフェアトレード団体のホームページへのリンクで実際にご覧になってみてください。

Q 5. フェアトレードの現在の動きは？

現在、様々な国や地域でフェアトレードが行われており、また、フェアトレード団体同士の国を越えた交流も行われています。まだそのネットワークは整備されたものではないものの、フェアトレード活動を世界的に統一する方向に向かう流れもあります。その流れを引っ張っているのは、ヨーロッパに拠点を置くフェアトレード団体です。以下、国際的にも影響力の強いヨーロッパのフェアトレード団体とその活動を紹介します。

E F T A (The European Fair Trade Association)

1990年に、オーストリア、ベルギー、フランス、ドイツ、イタリア、オランダ、スペイン、スイス、そしてイギリスの9ヶ国12の輸入及び貿易を行う会社や団体により設立された協会です。輸入が効率よくできることを目指し、生産者や商品の情報交換、貿易政策の改善などを目指しています。

F L O インターナショナル (Fair-trade Labelling Organizations International)

1997年に設立された団体で、現在ヨーロッパ各国、カナダ、アメリカ、オーストラリア、ニュージーランド、日本を含む20ヶ国で導入されているフェアトレードラベルのネットワーク組織。その適用は、大方食品、嗜好品に限定されていて、大部分はコーヒーに適用されている状況ですが、その商品への基準作りとモニターをして、現在までにFLOに登録する中南米、アフリカ、アジアの50ヶ国以上、433生産組合、約100万世帯の農民と労働者の間で契約を交わしています。

I F A T (International Federation for Alternative Trade)

1989年の5月に、アフリカ、アジア、オーストラリア、ヨーロッパ、日本、北アメリカ、南アメリカの国々のオルタナティブ団体により設立。協同してフォーラムを開いて、情報の交換を行い、共通課題の解決とフェアトレードを促進して行く北のフェアトレード組織と、南の生産者の橋渡しを行っています。現在は60ヶ国、260団体が加盟し、生産者の持続的な生活向上を目指しています。

Q 6. 日本でフェアトレードを行っている団体やフェアトレード商品を扱っている団体を教えてください。

当会ウェブサイトの「フェアトレードショップのご紹介」をご覧ください。なお、当会の事務所にもパンフレットなどを置いています。

スタディツアーについて

Q 1. スタディツアーって何ですか。

スタディツアーとは、主に途上国で NGO が活動する現場を視察したり、ボランティア活動などを行う旅行のことで、体験学習や現地の人々との相互理解を目的としています。一般のツアーとの最も大きな違いは旅行の目的です。一般のツアーは観光が主な目的ですが、スタディツアーは旅を通して「学ぶ」ことが目的です。観光地を回るツアー旅行ではないので、あまり観光客が訪れないような地域を訪れることも少なくありません。さらに、体験プログラムやホームステイなど現地の人々と直接交流する機会が設けられていることが多く、スタディツアーの魅力の一つといえます。

Q 2. 一般のツアーに比べて費用が高いように感じます。内訳はどうなっているのですか。

スタディツアーは参加者に現地のことを知ってもらうことを目的としているため、体験プログラムを行ったり、そのための講師や通訳などのコーディネートが必要になる場合があります。費用の内訳としては、参加費用の約 6 割は航空代金です。それに宿泊費、食費、前述のプログラム費、コーディネート費などが加わります。主催団体によっては団体の利益分もプラスすることがあるため、参加費は一般のツアーと比べると多少高くなるのが現状のようです。

Q 3. スタディツアーの情報はどこで入手できますか。

ウェブサイトやメールマガジンから情報を得ることができます。「ボランティアについて」の FAQ でいくつかご紹介していますので、参考にしてください。

また、当会は加盟団体のイベントやキャンプ情報を総括してみることも出来る場です。まずは、ウェブサイトの「スタディツアー・ワークキャンプ情報」をチェックしてみてください。事務所にも数多くのチラシを設置しています。また、スタディツアーの内容や主催団体についてさらに詳しく知りたい方には、ご予約いただければ個別のご相談にも対応します。

Q 4. 自分にあったスタディツアーを選ぶにはどうすればいいですか。

「タイの農村でホームステイがしたい」、「インドに行ってみたい」など、スタディツアーは自分の興味や関心で選ぶのがよいでしょう。社会人の方は、会社の夏休みに合わせてツアーを選ぶ場合もあります。同じようなテーマのツアーでも、団体によってその内容や雰囲気はかなり異なることがあります。そういった意味でも、事前説明会に参加したり、実際に団体とコンタクトを取ったりして情報収集をすることは重要です。ツアー中に「自分が期待していたプログラムと違う」とか「他の参加者となじめなくてつまらない」というようなことがないように、事前に不安や疑問を全て解消して、ツアーに臨んでください。

Q 5. スタディツアー終了後も活動があるのですか。

スタディツアーの後には、レポートや感想文をまとめて報告書を作成したり、報告会を開く団体が多いようです。ツアーをふりかえったり、ツアーで知り合った仲間と再会する機会になったりしているようです。

総合学習・開発教育について

Q 1. 総合的な学習の時間に国際協力、国際的な課題を取り入れるにはどうしたらよいですか。

開発教育をご存知ですか。国際協力・国際的な課題について学習をするうえで開発教育について知ることはとても大切です。今日地球が抱えている様々な問題の多くはいわゆる「発展途上国」で起こっているように見えますが、先進国である日本に暮らす私たちの生活と切っても切り離せない関係にあります。その原因には私たちの社会が大きく影響しているということです。つまり、ただ世界の国々で起こる出来事を知識として得るだけでなく、私たちひとりひとりがその問題に対してどういった態度で対応していくのか、解決に向けてできることは何なのかを考え、行動していこうという姿勢を身につけるための教育が開発教育です。開発教育を取り入れた授業を行ってみてはいかがでしょうか。

Q 2. 開発教育って何ですか。

まず、「開発」とは何でしょう。ここでの「開発」は、リゾート開発といった言葉で使われる「開発」とは別の意味を持ちます。開発教育の「開発」とは、「人間が人間らしく、共に生きる公正な社会をつくること」を意味します。開発教育は、遠い国の出来事を単に知識として

得るのではなく、参加型の学習で私たちの身の回りや世界のつながりのあり方を理解し、様々な形で問題解決へ向けて取り組むことを目指す教育です。「教育」という言葉から「学校」を連想してしまいがちですが、開発教育は学校内だけのものではありません。家庭、地域など様々なところで開発教育に取り組んでいくことができます。

開発教育の定義＝開発教育とは私たちひとりひとりが、開発をめぐる様々な問題を理解し、共に生きることでできる公正な地球社会づくりに参加することをねらいとした教育活動（(特活) 開発教育協会のウェブサイトより引用）

Q 3. 授業に開発教育を取り入れるにはどうすればよいですか。

授業に開発教育を取り入れる場合には、以下の順序で授業の組み立てを行ってください。

① 主題を考える

授業を通して生徒に知って欲しいこと、考えて欲しいことは何ですか。主題を明確にすることが、授業を成功させるうえで最も重要です。開発教育で扱っている主題の例として以下のようなものがあります。

子ども、文化、食、環境、貿易、貧困、識字、難民、国際協力、ジェンダー、外国籍市民

② 授業の進め方を考える

① で考えた主題を伝えるためにどのような学習形態で授業を進めるか考えます。

開発教育の大きな特徴は、参加型の学習方法にあります。

<参加型の学習形態の例>

教室空間外：現場の調査、見学、スタディツアー等

教室空間内：ランキング、プランニング、フォトランゲージ、シミュレーション、
ロールプレイ、ディベート等

当会は、講師の紹介や開発教育を取り入れた授業の企画サポートも行っています。詳しくは、「講師のご紹介について」のページをご覧ください。

Q 4. なぜ参加型で授業を行うのですか。

開発教育は知識伝達型ではなく、問題提起型の学習です。授業があり試験を受けて何点で合格、といった性質の学びではなく、地球的な諸問題に関して当事者としてどのような態度をとるのかを、生涯にわたって問い続けるものでなくてはなりません。参加型の学習を通して、他者あるいは社会への関心を高め、問題への共感を伴いながら調べたり、意見交換をして学びを深めていくということが大切なのです。

Q 5. 開発教育を授業に取り入れる上で、最も重要なことは何ですか。

開発教育を授業に取り入れる上で、最も大切なことは①主題（授業を通して伝えるメッセージ）と②参加型（授業の手法）のバランスです。開発教育を総合学習に取り入れる際に、「参加型」であることに重点を置くことは正しいといえるでしょう。しかし、授業の手法ばかりを意識してしまうと、楽しくゲームをしながら授業が進んだものの、結果的に何が伝えたかったのかという開発教育の本来の意味を忘れてしまいがちです。参加型という手法を通して、しっかりとメッセージを伝えることが開発教育なのです。

Q 6. 開発教育に役立つ資料を教えてください。

アクティビティ（参加型手法）の紹介

- ・「新しい開発教育のすすめ方」 開発セミナー編 古今書院 1995年
- ・「ユニセフの開発のための教育」 （財）日本ユニセフ協会制作 1998年
- ・「地球市民を育む学習」 グラハム・パイク／ディヴィット・セルビー共著 中川喜代子監修 阿久澤麻理子訳 明石書店 1997年
- ・「地球のみかた」 パメラ・パッサマン他著 （特活）国際理解教育センター（ERIC）訳・発行 1996年

ゲームなど

- ・「いい貿易って何だろう 一杯のコーヒーから考える世界の貿易」 （特活）開発教育協会編・発行 1999年
- ・「世界からやってくる私たちの食べ物」 オックスファム制作 （財）神奈川県国際交流協会企画 開発教育協議会翻訳・日本語版制作 1996年

視聴覚教材

- ・「APIC 開発教育キット アフリカ大好き」 （財）国際協力推進協会企画・制作 1994年
- ・「地球家族 フォトランゲージ版」 （特活）国際理解教育センター（ERIC）編・発行 1995年

Q 7. 開発教育、開発教育支援を行っている団体について教えてください。

- ・（特活）開発教育協会（DEAR） <http://www.dear.or.jp/>

開発教育の推進を目的として、ネットワーク、政策提言、調査研究、情報収集・発信、講師派遣、講座・セミナーの開催などを行っています。

- ・独立行政法人 国際協力機構大阪国際センター（JICA大阪）

<http://www.jica.go.jp/worldmap/kinki.html#osaka>

講師派遣（JICAボランティア帰国者、海外からの技術研修員、JICA職員の派遣）、セミナーの開催（生徒、学生、一般、教員向けセミナー等）、エッセイコンテストの実施、職場体験学習の受け入れなどを行っています。

- ・（財）日本クリスチャンアカデミー関西セミナーハウス <http://www.academy-kansai.com/>
開発教育研究会があり、セミナーやスタディツアー、研究会を実施しています。併設の開発教育資料センターでは、会員制で資料閲覧や貸出ができます。

Q 8. 総合学習の一環で、文房具などを集めて途上国に送りたいのですが、物資の発送を引き受けてくれる団体はありますか。

「物資援助」のFAQを参照してください。

ODAについて

Q 1. ODAって何ですか。

ODA（政府開発援助）とは、先進国が途上国の経済発展のために様々な形で支援することです。援助の種類については、Q 5で詳しく説明しますが、技術者派遣や物資援助など途上国への直接支援だけでなく、国際機関への出資や拠出も行っています。日本は2005年度にはおよそ1兆6百億円をODAとして使っています。ODAは外務省だけでなく、各省庁がそれぞれの関連分野で行っています。（例えば、農林水産省は途上国での農林水産業の振興支援、文部科学省は国費留学生の受け入れ拡大や私費留学生への援助などを行っています。）

ODAのルールをまとめると

- ① 援助をする側も受け取る側も民間ではなく、政府を通じたもの。
- ② その目的は軍事などではなく社会・経済・文化面での開発や発展に役立つこと。
- ③ 援助なので受け取る側はお金を返済する必要がないか、必要であっても民間銀行から借金する場合に比べ返済条件（金利や返済期間）が緩やかである。

Q 2. ODAの目的は何ですか。

日本のODAの目的は「国際社会の平和と発展に貢献し、これを通じて日本の安全と繁栄の確保に資することである。」とODA大綱（※）にはあります。重点課題として以下の4つを挙げています。

- 1) 貧困削減

- 2) 持続的成長
- 3) 地球的規模の問題への取組
- 4) 平和の構築

くわしくは ODA ホームページのこちらをご覧ください。

<http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/ODA/index/seisaku/taikou.html>

※ ODA 大綱・・・日本の ODA の理念をまとめたものです。

Q 3. ODAのお金はどこから出ているのですか。

税金、国債、郵便貯金、簡易保険の一部から出されています。

Q 4. ODAとNGOにはどんな関係があるのですか？

ODAの一部は日本のNGOを支援するために使われています。日本のNGOは欧米のNGOに比べ歴史も浅く、規模も小さいのが実状です。しかし、日本のNGOに対して途上国からの協力の要請が増加しています。また、草の根の視点に立ったNGOの活動は、大規模援助のODAではカバーできない途上国のニーズに応えることができます。そこで政府は、NGOとの対話を図りながらNGOへの支援と連携を進めています。ODAによるNGO支援策として、「日本NGO支援無償資金協力」「NGO事業補助金」「草の根技術協力」「NGO活動環境整備支援事業」などがあります。

その他に「草の根・人間の安全保障無償資金協力」という制度があります。途上国において活動しているNGO等の要請に対し、原則1,000万円以下の小規模プロジェクトに限り、日本の在外公館が迅速かつ的確に資金を供与することができます。通常のODAプロジェクトは政府間で契約を行うため、要請から実施までに数年かかることもめずらしくありません。この制度は、要請から実施までの期間が数週間から数ヶ月と短く、現地の人々の多様なニーズに直接応えることができるという利点があります。例えば、フィリピンの少数民族アエタの人々に農業用トラクターの機具を供与する、などといったきめの細かい援助が可能になっています。

Q 5. どんな援助をしているのですか。

ODAには色々な種類があります。ODAの全体はこのようになります。

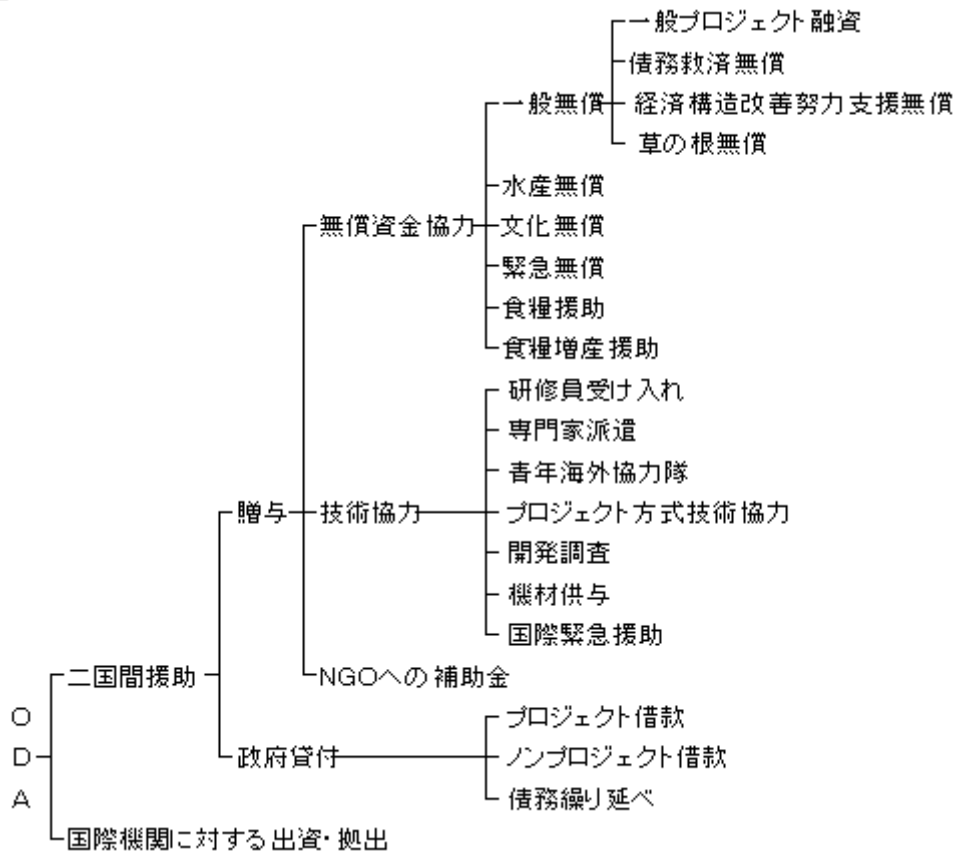


図 1 ODA 内訳 (2006 年 3 月現在)

具体的にどのような援助をしているのかはこちらをご覧ください。

ODA新聞 <http://www.apic.or.jp/plaza/ODA/qa/>

Q 6. ODA にどんな問題があるのですか。

「開発援助」には国連・政府系・民間系（NGO 系）などがありますが「完璧」といえる組織はありません。日本の ODA にも問題は少なからずあります。例えば

- ・ ODA におけるプロジェクトで人権侵害が引き起こされている
 - ・ ODA で現地住民の生活基盤・自然環境が破壊されている
 - ・ ODA が受入国の一部で政治腐敗を引き起こしている
 - ・ 債務問題・・・実質的に帳消しにした額が不明瞭であると一部の NGO が問題視しています。
- もちろん、すべての ODA が問題というわけではありませんが、いくつかのプロジェクトや国において、上記のような（人権侵害、環境破壊、政治腐敗などの）指摘があることも事実です。

ODA が受取国の住民にとって有益に使われるには、多くの人が ODA について知り、多くの意見を交換することが重要です。私たち自身も税金や郵便貯金など自分たちのお金が ODA としてどのように使われているのかに関心を持ち、注視する必要があります。ここで、ODA の問題に取り組んでいる NGO をいくつか紹介したいと思います。

【途上国の債務と貧困ネットワーク】

日本の ODA だけではなく、欧米のいわゆる先進諸国、IMF、世界銀行などの途上国に対する債務問題について、問題提起をしている団体です。

<http://www.eco-link.org/jubilee/top-ja.html>

【ODA 改革ネットワーク】

「より多くの市民・NGO へ、また全国地域へと活動のネットワークを広げながら、途上国の人々の自立に貢献する ODA の実現と、市民社会の「参加と公開」による ODA 政策の立案・決定・実施を目指して活動しています。」

<http://www1.jca.apc.org/ODA-net/>

【(特活) FoE Japan】

環境問題の解決と持続可能な社会をめざして、様々な問題に通じたエキスパートが知識・経験とネットワークを活かしながら、サポーターとともに活動しています。

<http://www.foejapan.org/>

【アジア太平洋資料センター (PARC)】

南と北の人びとが対等・平等に生きることのできるオルタナティブな（今のようでない、もうひとつの）社会をつくることをめざしています。世界からの情報の収集や発信、研究、自由学校を中心とした教育、様々な講演会やワークショップ、政府や国際機関への政策提言活動など多様な市民活動を行っています。

http://www.parc-jp.org/main/contents_parc

【メコンウォッチ】

東南アジアのメコン河流域の開発や経済協力が、広い意味で地域の自然資源を生活の糧としている流域の人々の生活を脅かさないように、調査研究や開発機関への働きかけを主な活動としています。

<http://www.mekongwatch.org/>

【(特活)「環境・持続社会」研究センター (JACSES)】

持続可能で公正な社会の実現を目指して、幅広い市民と専門家の参加・協力のもと、調査研究・政策提言・情報提供を行っています。

<http://www.jacses.org/>