

明日からできるプロボノ実践法

〔プロボノプロジェクトの進め方〕

具体的な事例とともに、さらに理解を深めよう プロボノプロジェクトの進め方

地域活動の担い手と、企業等で活躍するプロボノワーカーという、日ごろあまり出会う機会がない両者が協働し、地域づくりの課題を解決するような具体的な成果物を生み出す「プロボノプロジェクト」。その具体的な進め方とは…？

そこで、東京都文京区千石地域を舞台に、コミュニティカフェの運営や有償ボランティアによる生活支援サービスを提供する「風のやすみば」に対して、プロボノによりパンフレットの制作を支援した実際のプロジェクトを事例として取り上げながら、プロボノプロジェクトの進め方を解説していきます。

事例 | NPO法人 風のやすみば [東京都文京区]

常連さんが集うだけではなく、
新しい利用者や問い合わせが増えた。



<団体の活動概要>

設立 2013年6月 (2014年1月NPO法人格取得)

地域の人たちが協力して、住みやすい地域を創るべく活動を行う。現在は「どなたでも立ち寄れるカフェ」「ちょっとした困りごとを解決する、なんでも屋さん」を中心に活動。2015年度の「東京ホームタウンプロジェクト」では活動内容を紹介する印刷物（パンフレット）を作成するプロボノ支援を受けた。

団体が悩んでいたこと

「コミュニティカフェ」「集会場」「学習支援の場」などの活動ごとにチラシを作ってきたが、全体像を伝えるのが難しい。地域の人たちへ活動を伝えるためにはどうしたらいいのか誰かと一緒に考えたい。

プロボノワーカーの活躍

さまざまな活動内容が一目でわかり、カフェの温かみが伝わるパンフレットを制作しました。



プロボノの効果

新しいパンフレットがきっかけとなって、常連さんに加えて、新しい利用者や問い合わせが増えました。また、パンフレットを渡せば一通り読んで理解してもらえるので、口頭で説明するよりも活動内容を伝えやすくなりました。

大事なものは感覚的な“センス”ではなく、活動に対する地に足の着いた理解。

パンフレットやチラシなどをつくる時、しばしば「デザインセンス」が必要だと思われがちです。

でも、本当に必要なのは「センス」といった感覚的なものではなく、活動現場を目で見ることで、そして、住民など関係者の生の声を聴いたうえで、提案を考えることです。

プロボノプロジェクトでは、プロボノチームからいきなりデザインやキャッチコピーを提案するということはしません。

提案をする前に、活動現場に見学に行ったり、さまざまな立場の地域関係者にヒアリングに行くことで、地域活動への理解を深めています。

「風のやすみば」を応援したプロボノチームも、活動現場見学やヒアリングなどを通じて、カフェやスタッフの皆さんのことをよく知っているからこそ、デザインやキャッチコピーにも、その明るく温かい雰囲気が反映され、最終的に、地域側も納得のいく成果物につながりました。

プロボノチームの取り組み

- 地域住民のニーズを調査するために、利用者、地元企業、行政、さらには、活動をよく知らない地域住民へヒアリング調査を行った。
- スタッフにヒアリングを行い、現状の課題をくわしく把握した。
- 地域の人口や、周辺にある高齢者や子育て支援の団体・行政の対応について調査した。
- 活動見学やヒアリングの結果から、評価されている点や課題点を分析し、パンフレットに必要な要素（読み手のニーズ、読み手に訴えかけるメッセージ等）を発見した。



風のやすみば 代表 加藤良彦さんの声

「制作物まで手が回らないのはもちろんですが、自分たちで作るのとプロボノワーカーのみなさんに任せるのは全然違いました。

制作前に、活動内容やどういったパンフレットにしたいかをスタッフに聞き取りしたり、地域のことを調べることで、完成したパンフレットをどういった人に配ったらいいのかということや、活動全体を見てどこが足りないかということまで分析してくれました。パンフレットができたという目の前のうれしさとはまた別に、プロフェッショナルな人たちの仕事ぶりを見るのが非常に勉強になりました」

この資料の使い方

「どんな場面で、どんなことをすればよいか？」 プロボノワーカーが道に迷わないための案内書です。

次のページ以後にご紹介している「プロジェクトの進め方」資料は、生活支援コーディネーター（以下、「コーディネーター」）が、地域づくりに取り組む住民主体の活動を立ち上げたり、支援したりすることを目的として、プロボノワーカーを集めてパンフレットの制作を進めていく場合を想定し、おもにプロボノワーカーに手渡し、プロボノワーカーがどんな場面で、どんなことをすればよいかを伝えるために作成した資料です。

コーディネーターは、プロボノプロジェクト全体を支える役割として、地域とのコミュニケーションや、プロボノワーカーからの質問や要望への対応などを行いながら、プロボノワーカーが主体的に活動するようすを見守るようにします。

プロボノプロジェクトの進め方（パンフレット制作の場合）

0 | オリエンテーション

プロボノプロジェクトの立ち上げ。チーム初のミーティング。まずは、メンバーの顔合わせ。



1 | キックオフミーティング

地域活動の担い手とプロボノチームとの初顔合わせ。新たなコラボレーションの始まりです。



2 | 活動見学・ヒアリング

百聞は一見に如かず。地域活動を知るところが第一歩。さらに、関係者へのヒアリングを通じて理解を深めます。



3 | 中間提案

パンフレットの読み手と伝えるメッセージを提案。プロジェクトの方向性を決める重要ポイント。



4 | 制作作業

「台割」や「デザイン」を提案しながら、作り込むプロセス。パンフレットがどんどん具体化していきます。



5 | 最終提案

いよいよ、最終成果物の納品！
パンフレットの有効な活用方法を検討します。



主な登場人物

分類	役割	説明
地域活動の担い手	代表者	会長・代表などの中心人物
	意思決定者	プロボノチームから受けた提案について最終判断する人。代表者が兼ねることも可。
	窓口担当者	プロボノ支援でメール等のやり取りに対応する人。
	ボランティアスタッフ	団体の運営メンバー。活動歴や作業内容はさまざまなので、どんな人がいるかは詳細に把握が必要。
地域活動の関係者	参加者・利用者	カフェの来店者やサービスの利用者、活動の参加者など。
	支援者	場所の提供や資金的支援をする人など。
	企業	ボランティアや物資の提供、寄付などで協力している企業があれば。
	学校	ボランティアや講師の派遣などで協力している学校等があれば。
行政・支援機関	行政	行政の所管部署の担当者など。
	支援機関	地域包括支援センターや社会福祉協議会など。
プロボノチーム	リーダー	プロボノチームの窓口として連絡・調整を担当。
	メンバー	プロボノチームの一員。ヒアリングはおもにメンバーが担当。
コーディネーター	生活支援コーディネーター	主要なミーティングの日程調整をしたり、プロジェクトの進捗状況のモニタリングなどを通じて、地域とプロボノワーカーとのマッチングを支援。
その他		

0 | オリエンテーション

「オリエンテーション」は、プロボノプロジェクトの実施を呼びかけたコーディネーターと、プロジェクトに参加するプロボノワーカーとの顔合わせの場です。参加するプロボノワーカーにとっても、お互い初対面の場となります。このオリエンテーションでは、コーディネーターから、地域活動の抱える課題やプロボノへの期待などを説明します。それを受けて、プロボノワーカーは、プロジェクトの目的について理解を深め、目標とする成果物や進め方について議論をします。なお、この場には、地域活動の関係者は同席しません。地域活動の関係者は、次の「キックオフミーティング」ではじめてプロボノワーカーと対面します。

事前準備

- この資料「プロジェクトの進め方」に目を通しておく
- 地域活動についての疑問・質問などを思い浮かべておく

ミーティング本番

- メンバー同士で自己紹介を行い、お互いの人となりを知る
- 地域活動について理解する
 - 地域活動の内容や現状の課題をコーディネーターに教えてもらう
 - 地域包括ケアなど、必要な基礎情報を教えてもらう
- プロジェクトの進め方を共有する
 - プロジェクトの目的、進め方を確認する
 - 中間提案など主要なプロジェクトのイベントを確認する
 - キックオフミーティングに向けたアクションを確認する
 - プロボノチーム内のコミュニケーション手段を確認する

★ミーティングの進め方（例）は25ページ参照

事後作業

- プロボノチーム内のコミュニケーション手段（メーリングリスト、SNSのグループ等）を設定する（コーディネーターも入ります）
- キックオフミーティングの日程調整に向けて、コーディネーターに協力する（地域との連絡・調整はコーディネーターが行います）

1 | キックオフミーティング

地域活動のメンバー（意思決定者・窓口担当者は必須）と、プロボノチームのメンバー全員とによる初顔合わせとなる打ち合わせが「**キックオフミーティング**」です。

「キックオフミーティング」では、プロボノの支援を進めるにあたっての基本的なポイント「地域活動の現状と課題」「目標とする成果物」「プロジェクトの進め方」の3点について、その場に集まる全員が理解を共有することを目指します。



事前準備

- ❑ 地域活動に関する質問を事前に出し合っておく（できれば、一覧などにまとめておく）
- ❑ 地域活動の関係者をあらいだしておく
- ❑ どんな活動現場を見学してみたいか、どんな人にヒアリングをしたいか、など、地域活動について調査したい内容をまとめておく

★地域活動の関係者の整理（例）は次ページ参照

ミーティング本番

- ❑ 地域活動の現状を理解する
 - ❑ 地域活動に関する基本的な理解ができている
 - ❑ 地域活動の現状の課題を把握している
- ❑ 目標とする成果物について合意する
 - ❑ 地域からプロボノチームに対する期待・要望を把握している
 - ❑ 成果物の大きさ・分量・活用方法などのイメージが共有できている
- ❑ プロジェクトの進め方を確認する
 - ❑ 成果物を納品するまでの主要な打ち合わせや作業の流れを共有できている
 - ❑ 現場見学やヒアリングの進め方について明確になっている

★ミーティングの進め方（例）は次ページ参照

事後作業

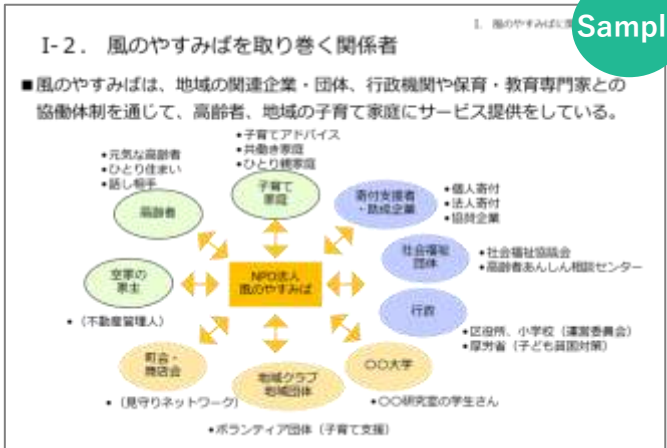
- ❑ キックオフミーティングの合意内容について、要点をメモとして記録に残す
- ❑ キックオフミーティングで合意した内容にそって、活動現場見学やヒアリングの日程調整を、コーディネーターと連携しながら進める

キックオフミーティングの進め方（例）

目安時間	項目	進め方のヒント
10分	会合の目的確認 （コーディネーター）	コーディネーターから、ミーティングを開始するにあたってあいさつします。 地域活動に対してプロボノ支援を取り入れた目的・理由などを説明します。
10分	自己紹介（全員）	なごやかな雰囲気自我介绍しましょう。
40分	地域活動への理解を深める （プロボノチーム）	地域側の出席者に対して、プロボノチームが考えてきた質問を投げかけます。質問へのやり取りを通じて、地域活動に対する理解を深めていきます。
20分	目標とする成果物について合意する （全員）	プロジェクトを通じて目標とする成果物について、より具体的なイメージをすり合わせます。 パンフレット制作の場合であれば、読み手は誰か、読み手にどんな行動を起こしてほしいか、サイズはどうか、どのように配布するか、その他注意事項はないか、などを具体的に確認していきましょう。
30分	今後の進め方について確認する （プロボノチーム）	成果物の完成に至るまでの流れを全員で確認し、主要なポイントがどこかを共有します。 そのうえで、活動現場をいつ見学するか、個別ヒアリングをだれに行うか、その日程の調整方法などを検討し、さっそくプロボノチームが動けるために必要な段取りを整えます。
10分	まとめ （コーディネーター）	合意事項とアクション項目の確認をして、ミーティングを終了します。

Sample

地域活動の関係者のあらいだしと整理（例）



Sample

地域活動を取りまく登場人物の属性や関係性を整理します。

サービスの利用者、場所や資材を提供してくれる協力者など、立場によって課題意識や要望は異なります。さまざまな関係者に対してバランスよくヒアリングを行うために、全体像を把握・整理することが有効です。

2 | 活動現場見学・個別ヒアリング

地域活動について理解を深めるには、実際の**活動現場を見学**することが最善の方法です。プロジェクトの初期段階で、できるだけ多くのチームメンバーが地域活動の現場に足を運び、活動の一端に直接触れてみましょう。

さらに、成果物となるパンフレットで発信するメッセージを明確にするために、地域活動に係る**さまざまな立場の地域住民にヒアリング**することが有効です。それぞれの住民がもつ、地域活動への期待や要望、提供する価値や魅力などを把握することができます。



事前準備

- ヒアリングの際の質問項目をプロボノチーム内で議論し、整理・共有する
- 活動現場見学やヒアリングの日程調整を行う（コーディネーターが日程調整をする場合は、日程調整が円滑に進むように積極的に協力する）
- ヒアリング対象者ごとに、担当するチームメンバーを決める
- 可能であれば、ヒアリング対象者に質問項目を事前に送付する

ヒアリング本番

- 対象者の地域活動との関わりを把握する
- 対象者の地域活動に対して感じる魅力や価値、ならびに、課題や改善点などについて意見を聞き取る
- 成果物に対する意見を聞き取る

★ヒアリングの進め方（例）は次ページ参照

事後作業

- 活動現場を見学した際は、メモや写真などで記録に残してチーム内で共有する
- ヒアリングを実施した際は、メモを残してチーム内で共有する

ヒアリングの進め方（例）

Sample

目安時間	項目	進め方のヒント
5分	自己紹介	
5分	趣旨説明 （プロボノチーム）	ヒアリングを実施するにあたって趣旨を説明し、ヒアリング対象者から円滑に情報提供いただけるよう、理解を整えます。
45分	ヒアリング	ヒアリング対象者に対する質問を行います。 まずは、ヒアリング対象者と地域活動との関わりなどの客観的事実からスタートし、次第に、地域活動の魅力や、現状の課題・ニーズなどへとヒアリングを進めていきます。 [ヒアリングにおける質問の例] (1) いつ頃から・どんなきっかけで・どのような立場で・週何日ぐらい・有償・無償で、地域活動に関わっているか？ (2) 地域活動のどんなことを価値や魅力だと感じるか？ また、現状の課題・不安・不満などはないか？ (3) 地域活動の現状のパンフレットをはじめ広報物について、どれぐらい見ており、どう感じているか？
5分	まとめと御礼	ヒアリングした内容についての簡単なまとめを行うとともに、ご協力いただいた対象者の方に、御礼を伝え、ヒアリングを終了します。

ヒアリング結果の整理（例）

		地域活動の種類	
地域の関係者		コミュニティカフェ	街の便利屋さん
	子育て家庭	・先輩ママと交流したい	・生活や子育てに関する情報が欲しい
	高齢者	・誰かと話をしたい ・健康的な食事をとりたい	・介護に関する情報が欲しい
	学生		・ボランティアに参加したい
	自治会	・街を活性化したい	
	企業	・情報発信の場が欲しい	

地域活動の関係者の属性や、活動が提供するサービスの種別など、ヒアリング結果を分類し、偏りのない公正な調査結果であることを確認します。

【ヒアリング結果の分類例】

- ✓ 地域活動の種別
- ✓ 関係者の属性
- ✓ ヒアリング項目の種別
 - ・ 課題
 - ・ ニーズ、要望
 - ・ 長所や強み

3 | 中間提案ミーティング

ここまでのプロボノチームによる活動をまとめ、今後のプロジェクトの方向性を決める重要なポイントとなるのが「**中間提案**」です。中間提案の打ち合わせは、地域活動のメンバー（意思決定者・窓口担当者は必須）と、プロボノチームのメンバー全員とにより行います。

この場では、成果物を、誰に向けて・どんな目的で・どのような情報・メッセージを打ち出すのか、ヒアリング調査などから得た内容をもとに、具体的に提案し、成果物のイメージをすり合わせていくことが、プロジェクト全体の成功のカギとなります。



事前準備

- ヒアリングなどから得た情報をまとめ、中間提案資料を作成する
- 中間提案資料を、必要な人数分、印刷・配布する

ミーティング本番

- 地域活動の要望やニーズを再確認する
- ヒアリングなどの結果を報告し、成果物（パンフレット）の読み手となる地域活動の関係者について、ニーズや要望等を整理する
- 成果物（パンフレット）に盛り込むべき情報・メッセージなどを提案する
- 今後のスケジュールと役割分担を明確にし、必要な依頼事項（写真素材の提供や文章の寄稿等）を窓口担当者をお願いする

★ミーティングの進め方（例）は次ページ参照

★中間提案のサンプル（例）は次々ページ参照

事後作業

- 提案の内容にもとづき、この先の制作作業を進めてよいか、を確認するため、地域活動の窓口担当者から、メールや文書など、書面で意思確認ができるような回答を受け取る

中間提案ミーティングの進め方（例）



目安時間	項目	進め方のヒント
10分	会合の目的確認 （コーディネーター）	このミーティングの目的を確認します。 中間提案で合意した後は、パンフレット制作の方向性に関する大幅な変更はできないことを説明します。
50分	提案資料説明 （プロボノチーム）	中間提案資料の内容にそって説明をします。 【例】 例えば、「近隣の高齢者」に向けて、「有償ボランティアによる生活支援サービスの利用を呼び掛ける」という目的のパンフレットをつくる場合を考えてみましょう。地域住民の皆さんへのヒアリングを通じて「具体的なサービス提供事例」や「利用者の声」などを紹介すること、「利用料金」をわかりやすく記載すること、「町会長さんの推薦メッセージ」を掲載し信頼感を打ち出すこと、といった点が求められることがわかってきたとします。その場合、これらの情報が、成果物となるパンフレットを構成する要素となっていくます。
40分	質疑応答・意見交換 （全員）	提案内容に関する質疑応答を行い、地域側・プロボノチーム側双方の理解を深めるとともに、コメントや要望などをもとに、この先のプロジェクト進行に反映していきます。
10分	スケジュール調整 （リーダー）	パンフレット納品までの主要なスケジュールを提示し、それぞれの日程について、できる限り、この場で設定します。
10分	まとめ （コーディネーター）	窓口担当者からの本日の提案に対する回答期限を設定します。 最後に、合意事項とアクションの確認をして終了します。

中間提案の内容（例）

ニーズや特徴の整理

Sample ヒアリング結果 -評価点-

- 「風のやすみば」を利用する人、活動を支える人、地域住民。
すべての人が、「風のやすみば」の活動を、高く評価しています。

■ 活動ごとの評価ポイント

「風のやすみば」全体 ● 地域の人々が元々、互え合う関係 ● ここに集れば、誰かに会える場 ● 商店街、学校、企業、大学、福祉、地域包括支援センターとの連携 ● 地域ニーズに応えたさまざまな活動	カフェ ● 手作りのランチは、栄養バランスがよい ● ランチは、毎日利用しやすい価格 ● 同世代の人と、気軽に会話ができる ● なんでも屋さんの活動する人の「顔」が見える
なんでも屋さん ● 地域に住む誰かじみがある ● 公共サービスよりも気軽に利用できる ● 利用しやすい価格 ● 作業も丁寧で安心できる	見守りネットワーク、その他 ● 接を過ぎた地域の交流（見守りネット） ● 世代を超えた交流（見守りネットなど） ● 子供と大学生との交流（学習支援など） ● 活動に気づききっかけ（場所探し）

個別ヒアリングやその他の調査の結果にもとづいて、活動へのニーズ、活動の強みや特徴を提供するサービス・事業ごとに整理します。

【整理すること】

- ✓ 活動に対する要望・ニーズ
- ✓ 活動が抱える課題
- ✓ 活動の強みや特徴

パンフレットの効果を設定

Sample 成果物の対象者

- これまでの調査分析の結果、対象者を子育て家庭と高齢者に設定し、「風のやすみば」の利用や参画を促すとともに、連携する団体やボランティア参加者にも、共感を与える成果物とすることが重要であると考える。



パンフレットの読み手となる地域の関係者の対象を絞ります。

パンフレットを手にしたあとの効果を、対象となる地域の関係者ごとに設定します。

関係者それぞれの要望やニーズに、地域活動がどのように応えるかを明確にすることがポイントです。

パンフレットの基本メッセージ

Sample 成果物のコンセプトの提案 -コンセプト-

■ 成果物の目的

「風のやすみば」のビジョン

子どもからお年寄りまで地域住民が安心して楽しく生活できる地域の実現

「風のやすみば」のビジョンを、千石地域に移らす子育て家庭や高齢者、地元企業・団体・個人に伝えることで、共感を増やし、活動への参加や支援を促す。

■ 成果物の基本メッセージ

心のやすみば ■ ゆるやかにつながることで、お互いに安心できる関係を作る

■ 成果物のアピールポイント

- 栄養バランスの良い手作りランチを提供するにぎやかなカフェ
- 生活する中で起こる困ったこと、気軽に相談、依頼できる窓口
- 相談者に寄り添い、地域密着型の事業で、楽しい地域交流を推進する良さ、親しみやすさ
- 協力者の多い共感を呼び出す雰囲気

地域活動を取りまく環境が整理できたら、基本メッセージを定義します。

パンフレットをとおして何を伝えるべきか中核となるメッセージにもとづいて、関係者の要望やニーズを満たすことのできるアピールポイントをリストアップします。

4 | 制作作業

中間提案で確認した方向性にもとづいて、パンフレットのページ構成・レイアウトを表現する資料「**台割**」について、プロボノチームで検討し、提案します。

台割の内容が、中間提案で合意した方向性に合っているかどうか、パンフレットに必要な要素が過不足なく盛り込まれているかどうか、などを確認していきます。

台割について合意が得られたら、いよいよ「**デザイン**」の制作に取り掛かります。デザインについて合意が得られたら、あとは、必要な文章・画像などをもとに成果物の作り込みを進め、完成へと近づけていきます。

なお、各作業が進むごとに、地域とプロボノチームとが連絡を取り合い、確認しながら進めていきます。



主な作業内容

□ 台割を作成する

- パンフレットの構成やページ数が明確になっている
- 見出しにどのような内容が入るか明確になっている
- どのようなテキストを作成し、文字量がどれくらいか、明確になっている
- どのような画像を使用し、何点くらい使用するか、明確になっている
- 全体として見たいときに、読み手にとって分かりやすい・伝わりやすい構成になっている

★パンフレットの「台割」（例）は次ページ参照

□ デザインを提案する

- 色の使い方やデザインの雰囲気などが、地域活動に見合っている
- 合意した台割にある要素がきちんと網羅されている
- その他、地域活動が必要とする特別な要望・ニーズ等を満たしている

□ 成果物（パンフレット）を最終化する

- 地域活動の窓口担当者に、必要な素材（文章・画像等）を提供してもらう
- 素材をもとに成果物を制作・最終化する

★最終成果物のイメージは次々ページ参照

パンフレット「台割」 (例)

風のやすみば プロジェクトの成果物は、A4サイズの三つ折りパンフレットです。このステップの提案では、下記のように折り込み時の見え方（構成）が分かるように台割を作成しています。また、それぞれの折り込みページにどのようなメッセージをいれるか、見出しやテキストの配置を明確にしていきました。

表紙と扉ページ

Sample

※ 風のやすみばを知っている人から手渡しすることを想定した案 表紙一面ページ

【表紙】

【中面左側】

【扉】

ページの表示箇所

外面

表紙 裏表紙 扉

中面

三つ折りを開いた中面のページ

Sample

B. 風のやすみばを知っている人から手渡しすることを想定した案 中面

【中面】

ページの表示箇所

外面

表紙 裏表紙 扉

中面

裏表紙

Sample

表 4《裏表紙》共通

表 4

ページの表示箇所

外面

表紙 裏表紙 扉

中面

最終成果物（パンフレット）のイメージ

パンフレットの外面



パンフレットの内面



5 | 最終提案ミーティング

パンフレットの最終化にめどがついた段階で、プロジェクトの締めくくりとなる打ち合わせの場「**最終提案**」を実施します。地域活動のメンバー（意思決定者・窓口担当者は必須）と、プロボノチームのメンバー全員により行います。出来上がったパンフレットについて説明するとともに、「いつまでに印刷をするか」「誰が、どこに配布をするか」「配布できるイベントや会議はないか」というように、成果物を使いこなす具体的な活用法を決めて、実行に移していけるようにサポートします。



事前準備

- パンフレットの活用方法や、修正・更新に関するヒント・注意事項等をまとめておく
- パンフレットの効果的な配布方法などについてアイデアを出し合っておく

ミーティング本番

- 最終成果物を納品する
 - プロジェクト開始当初からの地域の課題やニーズに応える成果物となっている
 - 成果物（パンフレット）の修正・更新の方法をはじめ、取り扱い方法について地域側が十分理解できている
 - データの受け渡し方法について明確になっている
- パンフレットの活用方法を検討する
 - 配布場所・配布方法など具体的な計画を立てる
 - 印刷部数の決定、印刷会社の選定、価格や納期など、発行に向けた作業手順・スケジュールが明確になっている

事後作業

- コーディネーターは、パンフレットの納品データを受領し、地域と相談しながら、印刷・配布等をサポートする