

PRO BONO HANDBOOK

FOR MUTUAL SUPPORT COORDINATORS

生活支援コーディネーターのための

明日からできる 「プロボノ」 活用ハンドブック

社会参加先進国へ

— 地域づくりにビジネススキルを —
課題解決の味方を「集める」「つなぐ」実践法



「プロボノ」とは、仕事の経験・スキルを活かしたボランティア活動のことです。



平成29年度 老人保健健康増進等事業 (老人保健事業推進費補助金)
「都市部における高齢者を中心としたプロボノ活動の促進に関する調査研究事業」

委員長

堀田 聡子氏 慶應義塾大学 大学院健康マネジメント研究科 教授

委員 (50音順)

岩名 礼介氏 三菱UFJリサーチ&コンサルティング 社会政策部部长 上席主任研究員

服部 真治氏 医療経済研究機構 研究員 千葉大学予防医学センター 客員研究員

菱谷 文彦氏 大阪府福祉部高齢介護室介護支援課長

町田 直樹氏 東京都福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課 課長代理

事務局

特定非営利活動法人 サービスグラント

東京事務局 〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1-2-10 電話 03-6419-4021

関西事務局 〒541-0055 大阪市中央区船場中央 1-3-2-302 電話 06-6210-4832

電子メール info@servicegrant.or.jp

サービスグラント



<http://www.servicegrant.or.jp>

もう始まっている、地域と「プロボノ」のコラボレーション

居場所づくり

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。

NPO法人 風のやすみば（東京都文京区）



団体の代表
加藤 良彦さん

「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いるけど、手探り状態。地域の人たちへ活動をしっかり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。



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つくりました！



プロボノワーカー
井上 みきさん
(マーケティング会社勤務)
他 4 名



介護予防

自主的に長年やってきた活動の、
意義を改めて知ることができた。

矢野口地区介護予防ラジオ体操会（東京都稲城市）



団体の代表
安西 ハツエさん

ラジオ体操に限らず、矢野口地区で取り組んできた長年の自主的な転倒骨折予防体操の活動は、この地域の高齢者の健康づくりにどのように役立っているのだろうか？



数字や具体的なエピソードをつかって、活動を見える化。ラジオ体操への参加が、健康づくりはもちろん、他の地域活動への参加につながっていることがわかりました！



プロボノワーカー
鎌田 麻以子さん
(電機メーカー勤務)
他 5 名



外出・移動支援

新しく移動支援サービスを始めたい地域へ、
ノウハウの伝達ができるようになった。

不動ヶ丘高齢者等生活支援プロジェクト
ほっとらいふ（大阪府富田林市）



団体の代表
梅田 寛章さん

移動支援サービスは立ち上げるのが難しいため、新しく始める人には、自分たちの立ち上げ方や活動の良いところを有効活用してもらいたい。でも、今までの活動が自分の頭の中になく、どう伝えればいいのか分からない。



活動を立ち上げる準備期間から立ち上げまでの過程や、現在の運営における工夫などを棚卸し、マニュアルを作成しました！



プロボノワーカー
長尾 ひとみさん
(インフラ会社勤務)
他 5 名



多世代交流

Facebook のいいね！数は 2,000 を突破。
**より広く・はやく
情報発信できるようになった。**

要町あさやけ子ども食堂（東京都豊島区）



団体の代表
山田 和夫さん

自分たちの活動の規模を大きくするのではなく、同じ志を持つ人に、どんどん各地で「子ども食堂」を開いてほしい。そのためにも、自分たちの活動を多くの人に臨場感をもって伝えるツールが欲しい。



スマホからすばやく簡単に更新ができる Facebook ページを立ち上げました！あわせて更新マニュアルもつくりました。



プロボノワーカー
多田 祐太さん
(IT・通信会社勤務)
他 2 名



“地域づくり”という大きな期待。 生活支援コーディネーターは試行錯誤の連続。

生活支援コーディネーターの仕事内容が多岐にわたり、 対応しきれない。そんなことはありませんか？

来るべき超高齢社会に向けて、地域における支え合いのしくみをつくること。目指す地域の姿について関係者の意識を統一し、協働関係をつくるよう働きかけを行うなど、生活支援コーディネーターには大きな役割が期待されています。生活支援コーディネーターの多くは、多岐にわたる難しい課題を前に、ひとりの力で解決する時間と労力を確保することが困難な状況に置かれています。

生活支援コーディネーターに 求められる「6つの機能」

生活支援コーディネーターには、地域の支え合いを創出するために、6つの機能を果たすことが求められています。しかし、地域の支え合いづくりは新しい事業です。多岐にわたる機能を実現するために、慣れない仕事に試行錯誤を繰り返し、多くの課題を抱えながら孤軍奮闘する生活支援コーディネーターも多いのではないのでしょうか。

- 1 地域のニーズと資源の状況の見える化、問題提起
- 2 地縁組織等多様な主体への協力依頼などの働きかけ
- 3 関係者のネットワーク化
- 4 目指す地域の姿・方針の共有、意識の統一
- 5 生活支援の担い手の養成やサービスの開発
- 6 ニーズとサービスのマッチング

ひとりで抱え込まず、できる人を探すこと。 それがコーディネーターの役割。

すべての課題を自分で解決するのではなく、課題を解決することが得意な人を見つけてお願いします。そんなやり方を、試してみませんか？

例えば、生活支援コーディネーターが、地域のサロンや認知症についての語り場の立ち上げを支援した場合を考えてみましょう。住民にその場を知ってもらうためのチラシ作成をはじめ、活動の担い手となるボランティアの確保、運営を地元に引き継いでいくためのマニュアルづくりなど、取り組むべき課題がたくさんあります。こんなとき、課題の解決につながる得意分野をもつ人の力を借りることを考えてみましょう。企業の広報活動を担当している人であれば、効果的なチラシや、SNSを活用して、多くの人に興味をひく情報を届けることができるかもしれません。デザイナーや、コピーライターであれば、興味をそそるメッセージを散りばめた広報資料を作成することができます。業務の手順書やマニュアルを書く仕事をしている人なら、地域活動の運営マニュアルづくりに力を発揮できそうです。

どうしても個別ケースが優先
地域づくりに時間を割けない



生活支援コーディネーター
Aさんの悩み（2層 兼任）

- ケース対応が入れば優先せざるを得ない。地域づくりの重要性はわかっているが対応する時間がない。
- 個別のケースを解決することは慣れている。でも、地域課題を解決する仕組みをどうやって作ればよいか分からない。
- 「坂道が多い」「スーパーが近くにない」など、地域ごとに特徴があり、住民のニーズは様々。

調査や資料作成などに試行錯誤
これでいいのか自信が持てない



生活支援コーディネーター
Bさんの悩み（2層 専任）

- 広報資料の作成やアンケートの分析は慣れない仕事だし、とても時間がかかる。
- 住民の課題をとらえたニーズ調査ができていないのか、客観的な根拠がなく、これでいいのか自信がもてない。
- フォーラムやワークショップの運営など、支え合いの機運をつくるための場づくりに試行錯誤している。
- 事業自体が新しい考え方で、地域住民に理解してもらうため、分かりやすい説明の仕方や資料づくりに工夫が必要。

既存組織の高齢化が進んでいる
新しい担い手の活動が広がらない



生活支援コーディネーター
Cさんの悩み（1層 専任）

- 既存の地域の関係者の意識を変えることが難しい。新しい風を入れるためにはどうしたらいいだろうか…。
- 地域団体のリーダーは、何でも抱え込んで大変そうだ。なんとかしたいが…。
- 担い手を養成しても、活動につながらない。新しい担い手が地域活動に入っていきやすくするにはどうしたらいいだろうか…。



SNSを使って
発信したい



効果的なチラシを
作りたい



担い手・ボランティアを
集めたい



運営を引き継ぐための
マニュアルを作りたい

実は身近に存在する。 経験やスキルを活かしたボランティア参加ニーズ。

地域活動を進めていくうえで直面する課題はさまざまです。多岐にわたるニーズに応え、住民主体の支え合いを推進していくためには、いま以上に幅広い担い手の参加が求められています。

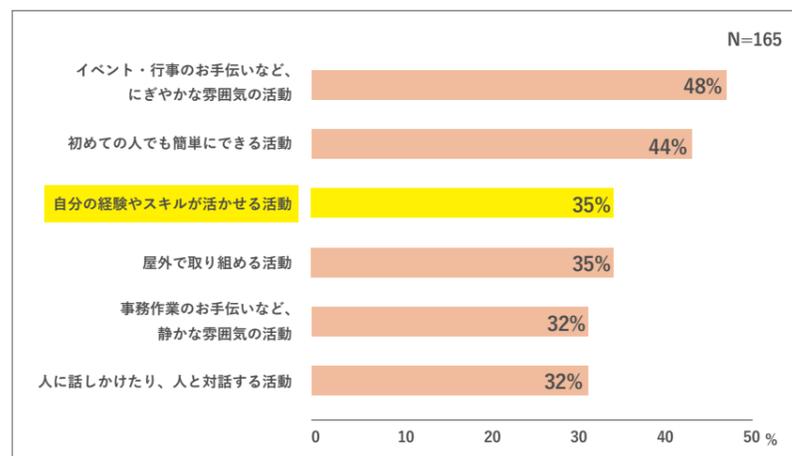
そこで、東京・大阪をはじめとする国内の都市部7都府県の20代～60代の男女551人を対象に、地域活動へのボランティア参加意向に関するアンケート調査を行いました。

その結果、一般的なお手伝い型のボランティアとならんで、経験やスキルを活かせるボランティア活動をしたい、というニーズがあることがわかりました。

「経験やスキルを活かせる」

ボランティアを希望する人は35%

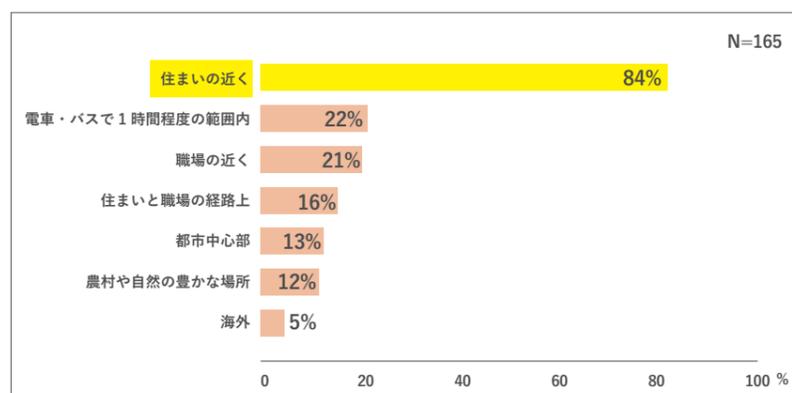
ボランティアに興味・関心があると回答した165人のうち、「自分の経験やスキルを活かせる活動」に興味を持った人は全体の3位となる35%に上りました。



関心のある人の84%が

「住まいの近くで」活動したいと回答

ボランティアに興味・関心がある人に、希望する活動場所を尋ねた質問では、84%の人が「住まいの近く」と回答しました。



「住まいの近くで」「経験やスキルを活かせる」機会を生み出すことで、新しいボランティアの層を地域に取り込める可能性があります。

仕事で培った経験・スキルを活かした ボランティア活動を「プロボノ」といいます。

「プロボノ」とは、企業にお勤めの人や個人事業者、会社をリタイアした人などが、仕事で培った経験・スキルを活かして行うボランティア活動のことです。地域にはさまざまなボランティア活動がある中で、「プロボノ」は、ビジネススキルを活かして、地域団体の運営を支援する点が大きな特徴です。

「プロボノ」は、地域団体と一緒に課題に向き合い、考え、団体がより広く力強い活動を展開できるようサポートする新しいボランティアのかたちです。

主なボランティア活動のタイプ

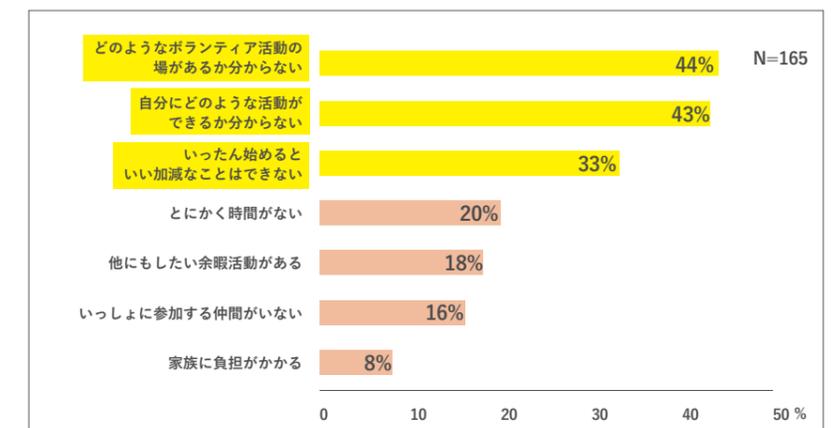
お手伝い型	ゴミ出し、見守りなどちょっとした日常生活支援のお手伝い
講師型	体操や歌の講習など、習ったことを活かした活動
拠点づくり型	居場所や外出支援など、地域を支える活動拠点を運営
プロボノ型	仕事で培った経験・スキルを活かして地域団体を支える

適切なコーディネートがあれば、あなたの地域でも 「プロボノ」を動かすことができます。

「活動内容」「活動期間」等の明確さが 参加を促すカギになる

ボランティア関心層が、活動への参加をためらう理由として、いつ・どこで・どのように・いつまで活動すればいいのか分からない、などの理由が挙げられています。

支援する内容や期間をあらかじめ決めておくことによって、関心を持つ人が、はじめの一步を踏み出しやすくなるのです。



課題を抱えた地域団体とプロボノ活動をしたい人を、ただ紹介して出会わせるというだけでは、プロボノはうまくいきません。

どういう課題を抱えているのか、どのぐらいの期間・時間が必要なのか、どんな人がプロボノしてくれるのか。地域団体とプロボノ活動をする人、お互いの不安を解消するために、適切に「コーディネート」する役割が重要になってきます。

プロボノをコーディネートする際のおもなポイント



はじめての人でもできる！ コーディネーターのためのプロボノ実践法

プロボノを実行する5つのステップ		コーディネーターがやること	説明ページ
1	支援内容を決める これからもっと活性化していきたい地域づくりの取り組みを思い浮かべながら、支援内容をメニューから選んでみましょう。	地域に声をかける ニーズに合った支援内容を選ぶ 支援先の役割分担を決める	P 9
2	プロボノワーカーを集める 求めるプロボノワーカー（仕事の経験・スキルを活かしたボランティアの担い手）の人物像をイメージしながら募集をかけましょう。	プロボノワーカー募集案内をつくる 説明会を開く 参加登録を受け付ける	P 10
3	プロジェクトを立ち上げる 必要なチームメンバーを選び、地域の課題やニーズをプロボノワーカーに伝えましょう。	チームメンバーを選ぶ オリエンテーションを開く	P 11
4	進行を見守る プロボノワーカーと地域との連携が、円滑に進んでいるかどうかを見守り、必要に応じて、意思疎通の手助けをしましょう。	キックオフミーティングを開く 進行をモニタリングする	P 12
5	プロジェクトをふりかえる プロボノによる成果物を効果的に活用するための次のアクションを考えます。また、活動をふりかえり、次につなげます。	成果物の活用法を考える 「ふりかえり会」を開催する	P 13

プロジェクトとは…すぐに活用できる成果物を地域団体に提供するために、目標を達成するための計画を作成し、期間を決めて実行すること。

支援内容を決める

コーディネーターのやること

地域に声をかける

ニーズに合った支援内容を選ぶ

支援先の役割分担を決める

✓ 地域に声をかけ、興味を持ってもらうところから

プロボノによる支援が成功するためには、地域側が、プロボノに対して前向きな姿勢を持つことが不可欠です。地域づくりの中で、仕事の経験やスキルを持った新しい担い手に関わってほしい、というオープンな気持ちを地域が共有すること。それが、プロボノ活用の第一歩です。

✓ 地域のニーズに合った支援内容をメニューから選ぶ

プロボノの力を最大限有効に活かすためには、支援を受ける側が、何を支援してほしいのかを明確に絞り込むことが重要です。プロボノのコーディネートに初めて挑戦する場合は、下のメニューからもっとも必要と感じる支援内容を選んでみましょう。このメニューにある支援内容は、地域のニーズとプロボノで支援できることが合致する、一般的なものです。

地域のニーズ	支援内容
関わる人を増やしたい	パンフレット・チラシ作成 ウェブサイト作成 SNS 活用
運営を改善したい	課題整理 運営マニュアル作成
住民ニーズや活動の効果を知りたい	地域ニーズ調査 活動・事業評価
「利用者・参加者を増やしたい」 「ボランティア・担い手を集めたい」 「支援者・協力者を広げたい」	
「運営業務の課題をみんなで共有し、課題を整理したい」 「新しいボランティアのために作業マニュアルを整備したい」	
「地域に対して住民がどんなニーズを持っているか確かめたい」 「活動の意義や効果を振り返り、関係者に共有したい」	

✓ 支援先の「意思決定者」と「窓口担当者」を決める

プロボノで何を支援してもらうかを決めたら、プロボノを受け入れる体制を整えましょう。特に重要なのは「意思決定者」と「窓口担当者」です。

役割	役割の説明	決め方
意思決定者	プロボノワーカが提案する成果物の内容等について、最終的な判断をする人	プロボノによる成果物を活用する際の実務的な責任者。必ずしも、地域のトップや、団体の代表者でなくてもかまいません。
窓口担当者	プロボノワーカや地域の関係者との日常的なやり取りの窓口となる人	電子メールでのやり取りや、こまめな対応ができる人。コーディネーターが担当することも可能ですが、地域の団体や住民側で窓口になる人がいればベストです。

プロボノワーカを集める

コーディネーターのやること

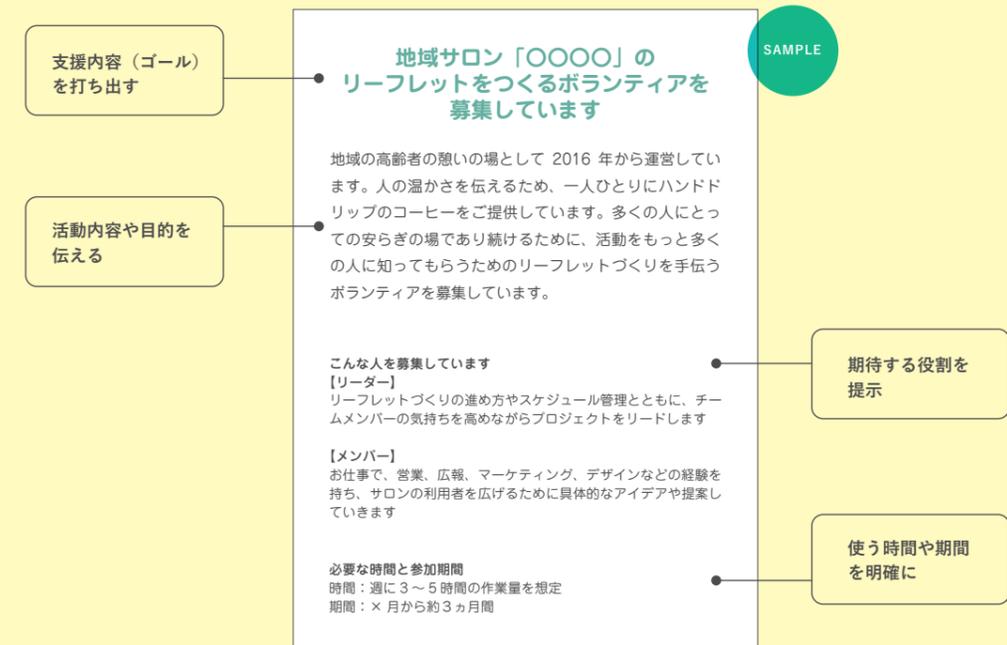
プロボノワーカ募集案内をつくる

説明会を開く

参加登録を受け付ける

✓ プロボノワーカ募集案内を作成する

支援内容を決めたら、プロボノワーカの募集を始めます。募集する際は、支援内容や地域活動の概要に加え、プロボノワーカとして「期待する役割」「必要な時間」「参加期間」などを明確にすることがポイントです。

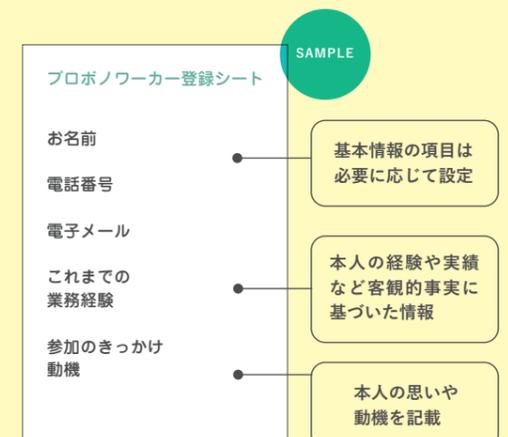


✓ 「説明会」を開き、関心ある人と直接話してみる

プロボノワーカを集めるための、地道で最も確実な方法は「説明会」を開くことです。説明会では、地域活動の魅力や、現状の課題・ニーズ、プロボノワーカへの期待などを伝え、地域活動についての基本的な理解を共有します。同時に、説明会は、プロボノワーカ希望者と直接話をする貴重な機会です。一人ひとりに個別に話しかけたりしながら、それぞれの人となりに触れていきましょう。

✓ 「参加登録」を受け付ける

説明会参加者には、参加登録用の書式（またはオンライン上のフォーム）を配布し、希望者から記入・提出を受けます。ここでの最重要ポイントは「得意なこと」など本人の主観ではなく「業務で経験したこと」など客観的事実をできる限り詳細に記載してもらうことです。



プロジェクトを立ち上げる

コーディネーターのやること

チームメンバーを選ぶ

オリエンテーションを開く

✓ チームメンバーを選ぶ

登録したプロボノワーカーから、地域との相性や、支援内容などをもとに、参加するチームメンバーを選びます。支援内容や期間によって、3～6人程度のメンバーで構成するとよいでしょう。なお、事情により、プロボノ参加希望者の中で、参加をお断りする方には、適宜、その旨の連絡を行います。

プロボノの適正人数は？



✓ 「オリエンテーション」で課題やニーズを共有する

支援に参加するチームメンバーが決まったら、メンバーを集めた理解共有の場「オリエンテーション」を開きます。オリエンテーションは、通常2時間程度で、その中で、参加するプロボノワーカーの理解を整え、プロジェクトを始める準備を行います。プロボノワーカーの大半は、「地域包括ケアシステム」「生活支援体制整備事業」などについて詳しく知っているわけではない、という前提を持ち、基礎的な理解を共有するところからスタートしましょう。

■オリエンテーションの進め方(例)	目安時間	内容
自己紹介・アイスブレイク	10分	初対面でも硬くなりすぎない雰囲気づくりを。
地域の現状と現在の取り組み	30分	地域の概要や課題の背景を説明し、プロボノワーカーとの間で基礎的な理解を共有します。地域の高齢化の現状、解決すべき課題、課題の解決に向けた地域の取り組みなどを、できるだけわかりやすく説明するようにしましょう。
プロボノに対する期待・要望	10分	プロボノワーカーに対して、地域やコーディネーターが期待していることを明確に伝えます。
質疑応答	30分	ここまでの説明に対する質疑応答を受け付け、まずは、基礎的事実の共有が確実にできていることを確認します。
目指すゴールと進め方	30分	目指すべきゴールが何か、ゴールに向けてどのような進め方をするかについて議論を通じて合意を図ります。 なお、プロジェクトの進め方については、次ページ「④進行を見守る」や別冊「プロジェクトの進め方」を参考に活用ください。
まとめ	10分	この次のステップ(キックオフミーティング)に向けて、チームメンバーそれぞれの準備を確認して解散します。

進行を見守る

コーディネーターのやること

キックオフミーティングを開く

進行をモニタリングする

✓ 地域の関係者を集めて「キックオフミーティング」を開く

コーディネーターが間に入り、地域関係者とプロボノチームとが初顔合わせする場「キックオフミーティング」を開きます。ここから、いよいよプロジェクトの本番です。「キックオフミーティング」では、プロボノの支援を受けるにあたっての「目的」「成果物」「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。

ポイント	理解を共有するために有効な問いかけ
目的	「解決したい地域の課題は何ですか？」 「具体的にどんな変化や効果が生み出されていることを期待していますか？」
成果物	「目標とする成果物は何ですか？」 「その成果物は、どのような形・量・イメージ・印象のものですか？」 「出来上がった成果物は、誰が、どのように活用しますか？」
進め方	「いつまでに、誰が、何をしますか？」(プロボノチーム) 「提案された内容を、誰がどのように判断しますか？」(地域)

✓ 進行を「モニタリング」する

プロジェクト期間中、コーディネーターは、地域とプロボノチームとの間で行われるやり取りをできる限り把握するようにします。ただし、プロジェクトの主体はあくまで地域とプロボノチームです。両者の連携が、キックオフミーティングで合意された進め方に沿って、順調に進んでいる間は、コーディネーターは介入せず、静かに見守ります。合意された進め方から外れたときに、地域側・プロボノチーム側それぞれの関係する人に確認を取り、進行に問題がないかを把握します。



プロボノの代表的なリスク
～介入が必要なのはこういうとき～

頭でっかちな提案をしてしまう
▶ ヒアリングや現場見学をしっかりと

実際の運用に落とし込めない
▶ 成果物を利用する人をイメージして

おたがいの期待が一致しない
▶ 両者の成果物イメージを具体的に

計画から脱線してしまう
▶ 最初の合意に立ち返って

スケジュールが守られない
▶ ボランティアだからこそ時間管理が大事

プロジェクトをふりかえる

コーディネーターのやること

成果物の活用法を考える

「ふりかえり会」を開催する

✓ 地域の皆さんと 成果物の活用法を考え、 実行に移す

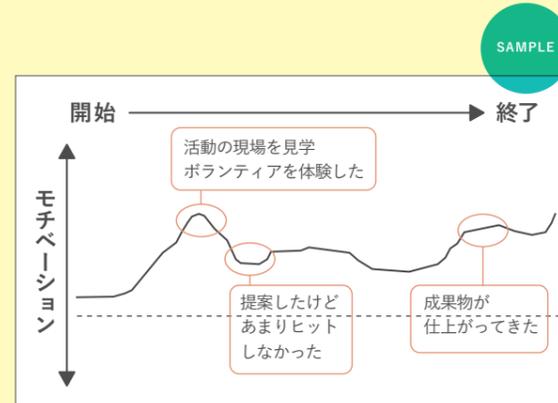
成果物が出来上がった後、ここからは、地域の皆さんが成果物を使いこなす番です。成果物を活用するためにできることを積極的に考えていきましょう。
例えば、パンフレットやチラシであれば、「いつまでに印刷するか」「誰が、どこに配布するか」「配布できるイベントや会議はないか」というように、成果物を使いこなす具体的な活用法を決めて、実行に移していただけるようにサポートします。

✓ プロボノワーカーと 「ふりかえり会」を 開催する

プロジェクト終了後、プロボノワーカーと「ふりかえり会」を開くことで、感謝の気持ちを伝えたり、次につながる改善点を洗い出すことができます。
ここでは、「ふりかえり会」の際に活用できるプログラムを2つご紹介します。

モチベーショングラフ

一人ひとりのプロボノワーカーが、プロジェクトの開始から終了に至るまで、どのような気持ちで参加したかを「グラフ」にあらわします。苦労した点や、がんばった点を共有することで、それぞれの貢献を認めたり、労をねぎらったりします。



相互フィードバック

一緒に参加したプロボノワーカーどうしが、お互いに対して感じたこと（主にポジティブな内容）を言葉にして表現します。お互いの活躍を言語化することで、感謝の気持ちを伝えるとともに、受け取った側は自身のスキルやプロボノ活動や本業での仕事の進め方への気づきを得るきっかけとなります。

SAMPLE

〇〇さんへ

素晴らしいと思ったこと・
価値ある行動

強みや持ち味だと
感じたこと（その理由）

メッセージ

〇〇より

生活支援コーディネーターのみなさまへ

生活支援コーディネーターひとりでは対応が難しい課題は、抱え込まず、解決できるプロボノワーカーを「集め」、「つないで」いきましょう。

東京・大阪をはじめ、さまざまな地域でプロボノと地域づくりの協働が始まっています。仕事の経験・スキルをプロボノを通して地域に届け、「住民主体の地域づくり」に役立ててください。

もう始まっている、 地域と「プロボノ」のコラボレーション

地域団体の
支援件数
100件

プロボノ
ワーカー
511人

地域団体の
満足度
100%

介護予防・生活支援をテーマとした行政との協働実績

東京都 東京ホームタウンプロジェクト（2015～2017年度）
地域団体 74 件・プロボノワーカー 389 名

大阪府 大阪ええまちプロジェクト（2017年度）
地域団体 17 件・プロボノワーカー 87 名

千葉県 わがまちシニア応援事業（2017年度）
地域団体 4 件・プロボノワーカー 16 名

千葉県松戸市 都市型介護予防モデル 松戸プロジェクト（2017年度）
地域団体 5 件・プロボノワーカー 19 名

2018年3月現在