

## 第2章－1. NPO法人が評価を活用する目的と意義

今一度、NPO法人が評価を活用する目的と意義について、整理すると、以下の5点が指摘できる。

1. 組織体制や活動、事業がNPO法人の設立目的や理念を達成する上で有効に機能しているかどうかを確認できる
2. 実施する事業や組織の改善、さらなる発展を促すことができる
3. ある根拠をもって会員や支援者、社会一般へのアカウンタビリティ(説明責任)を行うことができ、また、理解を促すことができる
4. コミュニケーションツールとして活用することができる
5. 意図していなかった成果の確認や気が付かなかった点の発見等ができる

### 1. 組織体制や活動、事業がNPO法人の設立目的や理念を達成する上で有効に機能しているかどうかを確認できる

NPO法人に限らず、多くのNPO法人等には、その団体の設立目的や理念を有し、その目的達成のために、組織を整え、また、様々な事業、活動を展開している。

しかし、前述のとおり、NPOの非営利活動の世界には、企業と市場との関係のように、その活動の成果を測る、もしくは、その成果のフィードバックが明確に得られるメカニズムが今のところ存在しない。このため、NPO法人等そのものや活動の価値判断は、個々のNPO法人の判断に委ねられることとなる。これは、ある面、活動の一人よがりにつながる危険性をはらんでいるといえる。

特に非営利活動の場合は、ある目的や目標をもった活動に対して、まったく反対の価値観が存在する場が往々にして見られ、「善意が効果につながる」という以前に、まったく異なった評価が生じてしまう場合も十分に考えられる。また、知らず知らずのうちにNPO法人の設立目的や理念と活動とが齟齬をきたしてしまう可能性も十分に考えられる。

このため、NPO法人が評価を活用することは、設立目的や理念と事業等とのミスマッチの防止や、その見直しに繋げるための判断材料として役立つものと考えられる。

### 2. 実施する事業や組織の改善、さらなる発展を促すことができる

多くの場合、物事には「草創期」、「発展期」、「成熟期」がある。NPO法人の活動も然りである。

その過程には、失敗もあるだろうし、マンネリ化も生じることとなるだろう。

このようなことを極力防ぎ、より良い活動を進めていくためには、定期的に自身の活動を振り返る必要がある。

振り返ることにより、問題点、課題が明らかになり、そして、うまくいかなかった部分を改善し、不足している部分を強化することができる。

また、より良い成果を生み出していくために、現在の事業の質、それを支えるための組織体制等のバランスを検討し、活動を進めていくこともできる。

このように、NPO法人が評価を活用することは、評価により活動の点検を行うことが可能となり、それを活動の改善に繋げることができ、また、より良い成果を生み出すための発展に繋げる判断材料として役立つものと考えられる。

さらに、NPO法人が「評価」を通じて自身の活動を振り返ることにより、そのNPO法人が行ってきた成果や効果も確認することができる。

今まで行ってきた活動の成果や効果を、スタッフがその活動の中で漫然と感じていたかもしれないが、「評価」により、その効果等を改めて確認することは、NPO法人にとって嬉しいものである。それはスタッフの新しい活力や、やる気を生み出す源にもなると思われる。

### **3. ある根拠をもって会員や支援者、社会一般へのアカウンタビリティ(説明責任)を行うことができ、また、理解を促すことができる**

多くのNPO法人は、会員や支援者等、多くの“共感”や“志”に支えられている。

このため、NPO法人は、この“共感”や“志”に責任を持って応える必要があるだろう。

そして、NPO法人が評価を活用して自身の活動の判定や改善等を進めていくことは、その“志”を“最大限に活かそう”という姿勢の現れともいえる。

また、その結果を示して会員、支援者等に報告することは、その“共感”や“志”に対して責任を果たすことにもつながる。

その一方で、会員や支援者等も、その結果を見ることができれば、自身の“志”が有効に使われているか確認ができ、安心できると思われる。

このため、NPO法人が評価を活用し、その結果を会員や支援者に示すことは、信頼を培うために非常に有効と考えられる。

#### **4. コミュニケーションツールとして活用することができる**

「評価」は、コミュニケーションツールとしても機能する。

例えば、あるNPO法人があったとしよう。このNPO法人では、会員向けにニュースレターを頻繁に発行し活動内容や状況等の提供を行っているとともに、また、サービス等を利用する人にも、その都度、声をかけている。

しかし、ある時々には会員や利用者に対してアンケートの形で、その評価を聞いてみてはどうであろう。もしかすると、“ちょっと気になるが、忙しいスタッフに、わざわざ声をかけていうことでもない”、“一生懸命やっているのに水をかけるようで申し訳ない”という部分もあるかもしれない。“何となく自分からいうのは心苦しいが、アンケートのような形だと言いやすい”ということが結構あるかもしれない。

聞く相手も会員やサービスの利用者だけではなく、理事会のメンバーや事務局スタッフ、ボランティアで手伝ってくれているスタッフ、寄付をしてくれている人など、そのNPO法人に関わっている人なども考えられる。

このように関係する人などに「評価」してもらいフィードバックを求めた場合は、恐らく、その人たちの立場や価値観で「評価」され、多様なフィードバックが見られることであろう。

その結果、NPO法人は、その法人に関わる人などが“何を欲しているのか”、“何を求めているのか”、“現在のやり方をどう思っているのか”などを知ることができ、例えば、その結果を踏まえてNPO法人がその改善を検討した場合、スタッフ間の問題意識等の共有ができ、コミュニケーションが深まるものと考えられる。

一方、関わる人たちにとっては、直接、NPO法人の運営等に参画できない立場であっても、自身の考え等を伝える良い機会となると考えられる。

このように「評価」を通じて、そのフィードバックを求めることは、NPO法人に関わる様々な主体のコミュニケーションの一つとして、「評価」は貴重な機会になるといえる。

## **5. 意図していなかった成果の確認や気が付かなかった点の発見等ができる**

「評価」は、自身の活動に対するフィードバックで、それを通じて、今まで行ってきた活動の改善点が見つかることとなる。

ただし、「評価」を通じて見つかることは、何も悪い面だけではない。様々な成果や効果を確認することができる。場合によっては、当初、NPO法人が想定していなかった効果等を生みだしていたことを発見できる可能性もある。

さらには、今まで気が付かなかった良い面、見落としていた良い面、または新しい発見も考えられる。

そして、そのフィードバックを通じて、気持ちを新たに活動に取り組むことができる点もNPO法人が評価を活用する一つともいえよう。