

## 第4章－2. NPO法人と支援者を結ぶ「NPO評価」の視点

支援者の関心は、支援者自身の価値観とNPO法人の設立目的や理念、またはNPO法人が実施する事業の目的、目標との“共感”や合致性によるため、NPO法人が“志”や“思い”を伝え、自身の活動に関する情報提供を積極的に行うことが第一義的に重要であるが、それとともに「NPO評価」を積極的に取り入れ、その信頼性の証として、その評価結果を公表することは、支援者とNPO法人のマッチングを促す上で大きな可能性を有しているといえる。

### 1. NPO法人と支援者をつなぐ「NPO評価」の視点と考え方

NPO法人に対して一般の市民のボランティア参加、会員としての参加、寄付者としての参加などを促すためには、個々のNPO法人がその機会を提供すべく、積極的にPRや情報提供に努めるとともに、その中に、NPO法人の信頼性を示す情報と、会員やボランティアとしての参加のしやすさ等を示す情報を付加することが重要であると考えられる。

これを「NPO評価」に関連付けて想定すると、その評価項目に自身の信頼性を示す項目を加える必要があるとともに、また、参加のしやすさや参加の満足度などを示す項目を加える必要があると考えられる。

このような内部情報を一般に公開することは、一方で心理的抵抗をもたれることが多いが、多くの“志”や“共感”に支えられているNPO法人にとって、支援を受けたことによる成果や効果を、いかに透明性をもって支援者や一般市民に明らかにしていくことは、非常に重要な課題といえよう。

また、NPO法人等への支援者は、一般マーケットでの投資行動とは異なる動きを見せるとの意見もあり、「NPO評価」によりNPO法人自身に人的不足や資金的不足等の課題が明らかになったとしても、それ故に支援者がそのNPO法人を支える行動にでることも十分に想定される。

### 2. 信頼性を示すために

支援者のにとって最大の関心は、そのNPO法人の設立目的や理念、またはNPO法人が実施する事業の目的、目標と支援者自身の価値観との合致性といえるが、その次の関心事としては、“このNPO法人に支援して大丈夫なのであろうか”、“このNPO法人はつぶれないであらうか”、“このNPO法人は支援をキチンと使ってくれるのであろうか”等のNPO法人の健全性、安全性と、“自分の支援するNPO法人が今後も継続的に活動を続けられるのだろうか”、“活動が停滞することなく発展していくのだろうか”などの安定性や持続性を気にするものと考えられる。

そこで、健全性、安全性、持続性の観点から、これら信頼性を示すための視点として、その一例を示すならば、以下のようなものが考えられる。

図表 4-6 信頼性を示すために必要な項目例

事業面から	健全性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ NPO法人の設立目的、理念と事業目的の合致性</li> <li>・ 受益者、利用者、参加者の数</li> <li>・ ボランティア、企業、行政等との協働関係</li> <li>・ 一般参加などの公開性</li> <li>・ スタッフ間の情報の共有 / 等</li> </ul>
	安全性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業計画書の有無</li> <li>・ 事業計画と投入人材、費用等の妥当性</li> <li>・ 専従スタッフの参加と役割の明確化(指揮系統などの確立)</li> <li>・ リスクヘッジ(保険の加入、緊急時対応など) / 等</li> </ul>
	持続性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業持続の可能性(参加者、利用者の満足度、参加者数、利用者数など)</li> <li>・ 事業発展性の可能性(参加者数、利用者数などの増加)</li> <li>・ 事業終了後の反省会などの実施 / 等</li> </ul>
組織面から	健全性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 活動目的、理念、事業が目指すものなどの開示</li> <li>・ 理事会の回数などの意思決定方法</li> <li>・ 情報公開の状況(機関紙、ホームページなど)</li> <li>・ 会員数、ボランティア、寄付者数の規模</li> <li>・ 新規会員、ボランティア、寄付者の定着数、定着率 / 等</li> </ul>
	安全性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 理事、スタッフのプロフィールの開示</li> <li>・ 年度計画、年度報告書の開示</li> <li>・ 監査、決算体制の状況</li> <li>・ 専従スタッフの役割分担とその明確さ</li> <li>・ ボランティアスタッフのスタッフ数に占める割合 / 等</li> </ul>
	持続性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新規会員、ボランティア、寄付者の増加数、率</li> <li>・ 利用者数、受益者数の増加数、率</li> <li>・ 人材育成、教育などの体制づくり / 等</li> </ul>
財務面から	健全性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 収入総額における非関連収入等への依存度</li> <li>・ 収入総額における本来事業費への支出割合、額</li> <li>・ 人件費への支出割合</li> <li>・ 寄付金、助成金額の収入額と本来事業への支出額 / 等</li> </ul>
	安全性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 借入金のバランス</li> <li>・ 経常収支</li> <li>・ 会費未納率 / 等</li> </ul>
	持続性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総収入の増加率、額</li> <li>・ 本来事業収入の増加率、額</li> <li>・ 会費収入の増加率、額</li> <li>・ 経常収入の増加率、額 / 等</li> </ul>

資料：各種資料より作成

### 3. 参加のしやすさを示すために

一般市民がボランティア等の形で参加する際の関心事としては、そのNPO法人に“どのくらいの人に参加しているのだろうか”、“参加して大丈夫であろうか”、“参加により自分の想いが実現できるであろうか”等、支援者の参加状況、支援者のサポート体制、支援者が得られた満足度などを気にするものと想定できる。

そこで、支援者の参加状況、参加した際の支援者に対するサポートの状況、参加した支援者の満足度の観点から、参加のしやすさを示すための視点として、その一例を示すならば、以下のようなものが考えられる。

図表 4-7 参加のしやすさを示すために必要な項目例

事業面から	参加状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業の効果、成果を示しているか</li> <li>・ 事業における会員、ボランティア、支援者の参加状況 / 等</li> </ul>
	支援者へのサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会員、ボランティア、支援者に対する参加の促し(イベント、見学案内など)</li> <li>・ 参加における役割分担と指導体制づくり</li> <li>・ 会員、ボランティア、寄付者の意向把握の方法 / 等</li> </ul>
	満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会員の満足度(感想など)</li> <li>・ ボランティアの満足度(感想など)</li> <li>・ 寄付者の満足度(感想など) / 等</li> </ul>
組織面から	参加状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会員数、ボランティア、寄付者数</li> <li>・ 新規会員、新規ボランティア、新規寄付者の割合、数</li> <li>・ ボランティアスタッフのスタッフ数に占める割合 / 等</li> </ul>
	支援者へのサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会員、ボランティア、寄付者リストの有無と連絡方法</li> <li>・ 募集パンフレット、ツールの有無</li> <li>・ 入会、説明資料の有無や専任の対応担当の有無</li> <li>・ 入会、ボランティア、寄付希望者に対する説明会の有無</li> <li>・ 会員やボランティア、寄付者の意向把握の機会(会員の場合は総会以外) / 等</li> </ul>
	満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会員および新規会員の継続率、増加率</li> <li>・ ボランティアおよび新規ボランティアの継続率、増加率</li> <li>・ 寄付者および新規寄付者の継続率、増加率 / 等</li> </ul>
財務面から	参加状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会員額、寄付者額の規模と増加率</li> <li>・ 新規会員、ボランティア、寄付者の増加数、率</li> <li>・ 新規会員、ボランティア、寄付者の定着数、定着率</li> <li>・ ボランティアスタッフのスタッフ数に占める割合 / 等</li> </ul>
	支援者へのサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 広告、PR費用の規模、増加率</li> <li>・ 会費、寄付金の使途についての報告</li> <li>・ 領収書などの発行 / 等</li> </ul>
	満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会費、寄付額の増加率</li> <li>・ 会費未納率 / 等</li> </ul>

資料：各種資料より作成