

#### 4 サービスの利用者

今回の調査には、「介護、介助、教育、子育て支援、就労相談など、特定の利用者に対して継続的にサービスを提供するような活動を行っていますか」という問いがあり、行っている場合は自由記述でその内容が回答されている。

今回のサンプルでは約半数（50.2%）のNPOが上記のような対人サービスを行っている。内容としては介護・介助がもっとも多く、対人サービスを提供している団体の52.6%が該当する（表10）。次に多いのは就労支援（23.9%）であり、教育（17.3%）、子育て支援（11.6%）が続く。

表10 対人サービスの内容

		行っている	行っていない	合計
就労支援	%	23.9	76.1	100.0
	N	65	207	272
介護・介助	%	52.6	47.4	100.0
	N	143	129	272
子育て支援	%	11.6	88.4	100.0
	N	32	243	275
教育	%	17.3	82.7	100.0
	N	47	225	272

利用者の年齢層は29歳以下と70歳以上が多く（表11）、5年前と比較した利用者数の変化については、63.2%が「増えた」ないしは「やや増えた」と回答しており、利用者を増加させている団体が多いのがみてとれる（表12）。

表11 もっとも多い利用者の年齢層

	N	%	累積%
29歳以下	80	30.4	30.4
30～39歳	46	17.5	47.9
40～49歳	38	14.4	62.4
50～59歳	18	6.8	69.2
60～69歳	20	7.6	76.8
70歳以上	61	23.2	100.0
合計	263	100.0	

表12 利用者数の変化

	N	%	累積%
増えた	72	32.3	32.3
やや増えた	69	30.9	63.2
同じくらい	44	19.7	83.0
やや減った	22	9.9	92.8
減った	16	7.2	100.0
合計	223	100.0	

利用のきっかけとしては、他の利用者からの紹介（54.1%）や行政・社会福祉協議会からの紹介（46.6%）を挙げる団体が多い（図11）。

図11 利用きっかけ（N=283）

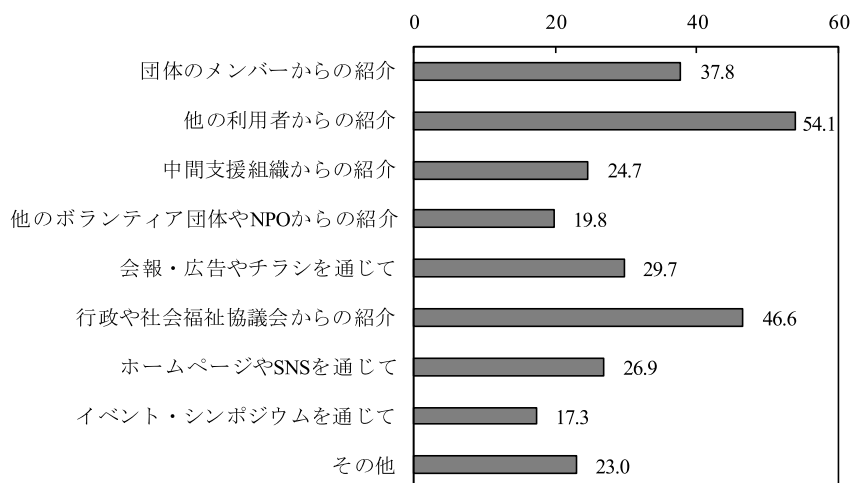
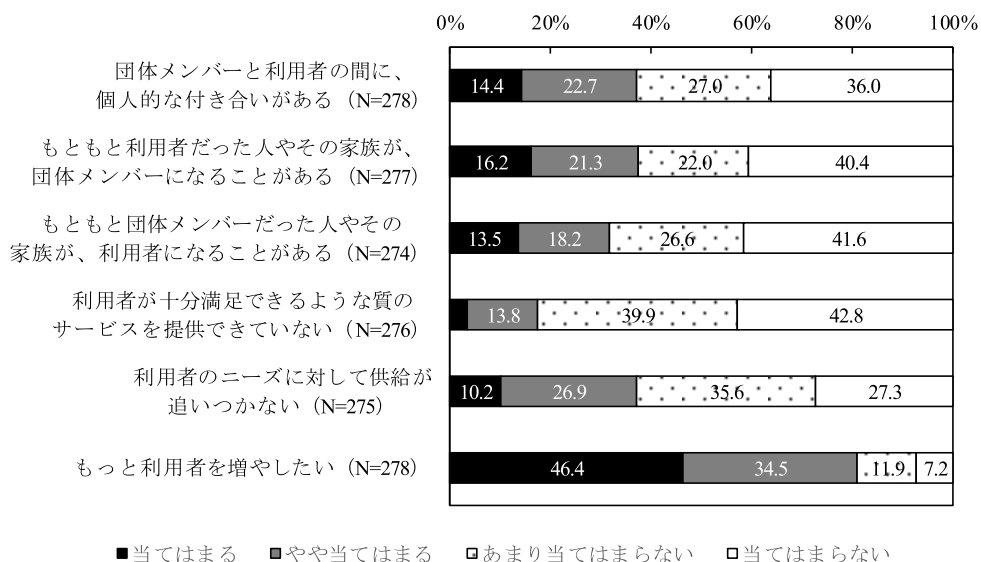


図12は、利用者との関係性や利用者に関する意識について尋ねた項目の結果である。「団体メンバーと利用者との間に個人的な付き合いがある」「もともと利用者だった人やその家族が団体メンバーになることがある」「もともと団体メンバーだった人やその家族が利用者になることがある」といった設問に対しては、3割を超える団体が肯定的な回答をしている。企業等にはあまりみられない、メンバーと利用者との間の相互的な関係性があらわれている。「利用者が満足できる質のサービスができていない」という設問に肯定的な回答をした団体は17.4%と多くないが、4割弱の団体が「利用者のニーズに対して供給が追いつかない」という課題を抱えている。ただ、「もっと利用者を増やしたい」という設問には8割以上の団体が肯定的な回答をしており、サービス供給が追い付かず大変だが利用者は増やしていきたいという団体が一定程度存在することがうかがえる。

図12 利用者との関係性・利用者についての意識



## 5 他の組織との協働

### 5.1 協働・連携の全体像

調査では、NPO と他の組織との協働のありように関する設問が設けられており、図 13 にある 9 つの団体とどのような協働・連携を行っているかが尋ねられている。協働や連携の内容は、「情報交換・相談」「交流会・勉強会」「イベントへの参加・協力」「人材紹介・人材派遣」「場所や資金の提供を受ける」「協働事業」「その他」の 7 項目であり、それぞれの団体について行っている内容をすべて選択してもらい、協働や連携がない場合は「どれもしていない」が選択されている。

図13 他組織との協働（協働先）

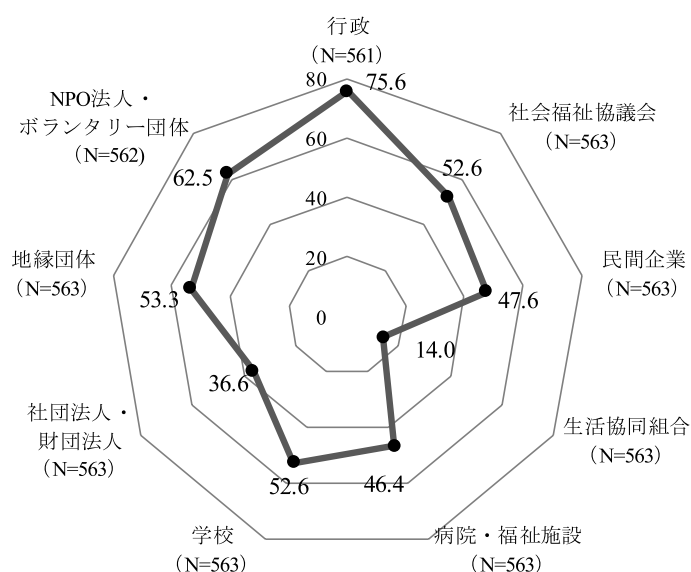


図 13 は、各組織との間になんらかの協働・連携があると回答した団体（協働内容に関する 7 項目のいずれかが選択された団体）の割合を示したものである。NPO の協働先としてもっとも多いのは行政であり、75.6%の NPO が行政との間でなんらかの協働・連携を行っている。次に多いのは NPO 法人・ボランティア団体（62.5%）であり、以下、地縁団体（53.3%）、社会福祉協議会（52.6%）、学校（52.6%）、民間企業（47.6%）、病院・福祉施設（46.4%）、社団・財団法人（36.6%）、生活協同組合（14.0%）と続く。

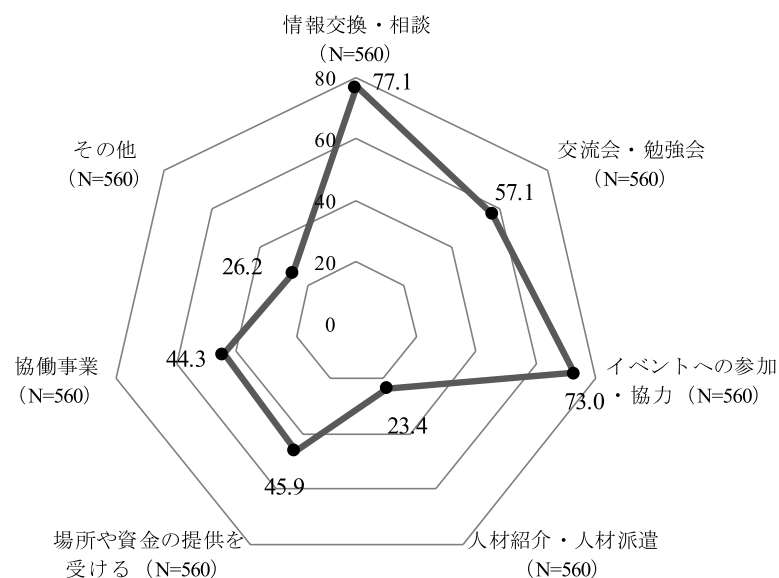
表13は、これら9つの組織のうちいくつかの組織と協働や連携があるかを示したものだ  
が、ここからわかるように、94.6%の団体がいずれかの組織と協働関係を築いており、平均  
すると約4.4の組織と協働・連携を行っている。7つ以上の組織と協働・連携を行っている  
という団体も22.1%あり、NPOが幅広い協働関係の中で活動を展開していることがうかが  
える。

表13 協働組織の数

	N	%	累積%
協働なし	30	5.4	5.4
1~2の組織と協働	114	20.4	25.7
3~4の組織と協働	129	23.0	48.8
5~6の組織と協働	163	29.1	77.9
7つ以上の組織と協働	124	22.1	100.0
合計	560	100.0	
平均		4.41	
標準偏差		2.42	

図14は、協働先がどの組織であるかを問わず、内容ごとに協働を行っているNPOの割  
合を示したものである。協働内容として多いのは、「情報交換・相談」や「イベントへの参  
加・協力」であり、全体の約3分の2の団体が他組織との間でこうした協働を行っている。  
また、半数前後の団体が「交流会・勉強会」(57.1%)、「場所や資金の提供を受ける」(45.9%)、  
「協働事業」(44.3%)を行っており、これらに比べると「人材紹介・人材派遣」を行って  
いる団体はやや少ない(23.4%)。

図14 他組織との協働（協働内容）



## 5.2 行政との関わり

図 15 は、「介護保険事業」「支援費事業」「指定管理者制度受託事業」「その他の行政からの受託事業」といった、行政との関わりが強い事業を行っている団体の割合を示したものである。半数以上の NPO が

これらの事業のいずれかを行っており、「その他」を除いた 3 つの中では支援費事業を行っている団体が 22.9% でやや多い。介護保険事業を行っている団体は 13.1%、指定管理者事業を行っている団体は 8.0% である。

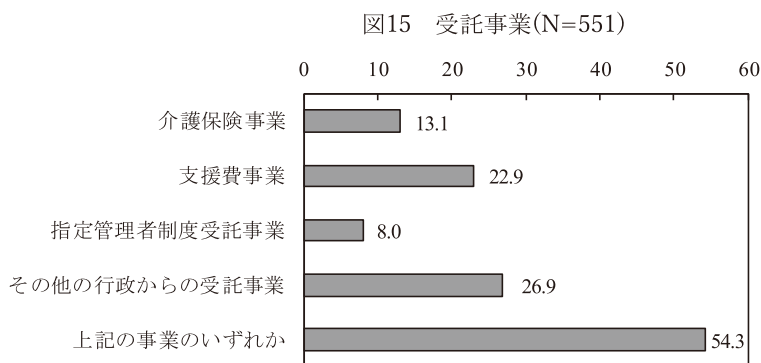
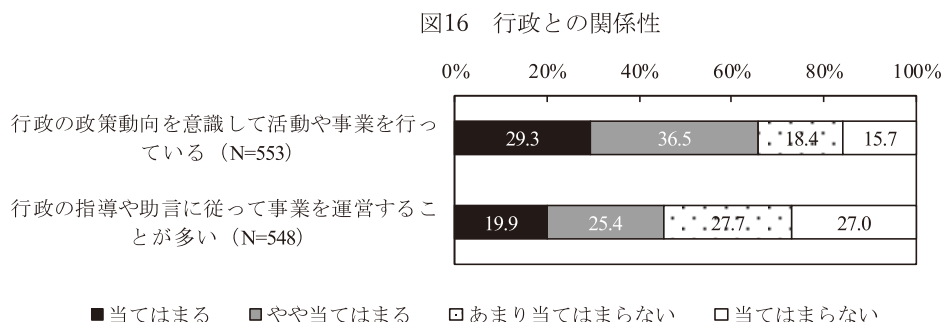
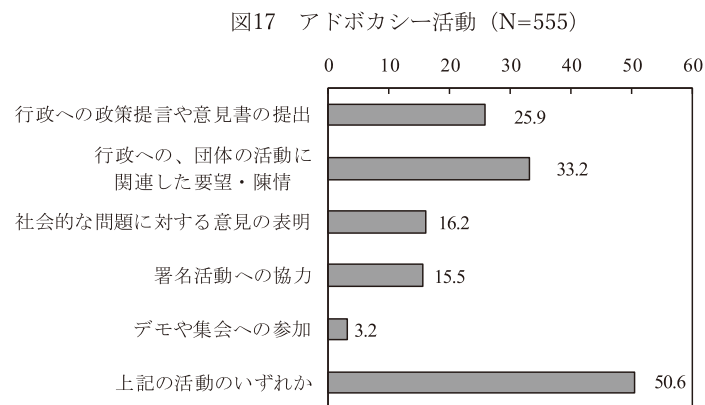


図 16 は、行政との関係性について尋ねた項目の結果であるが、6 割以上の団体が行政の政策動向を意識して活動を行っており、行政からの指導や助言に従って事業を展開することが多いという団体も 4 割以上存在する。



NPO は自らの活動に関連して、行政や社会全体に対して政策提言や働きかけを行うこともある。図 17 はこうしたアドボカシー活動を行っている団体の割合を示したものである。

全体の約半数が 5 つの項目のいずれかを行っており、項目別では行政への政策提言や活動に関連した陳情で割合が高くなっている。デモや集会に参加している団体は少ないものの、社会問題への意見表明や署名活動への協力を行っている団体も一定程度存在する。

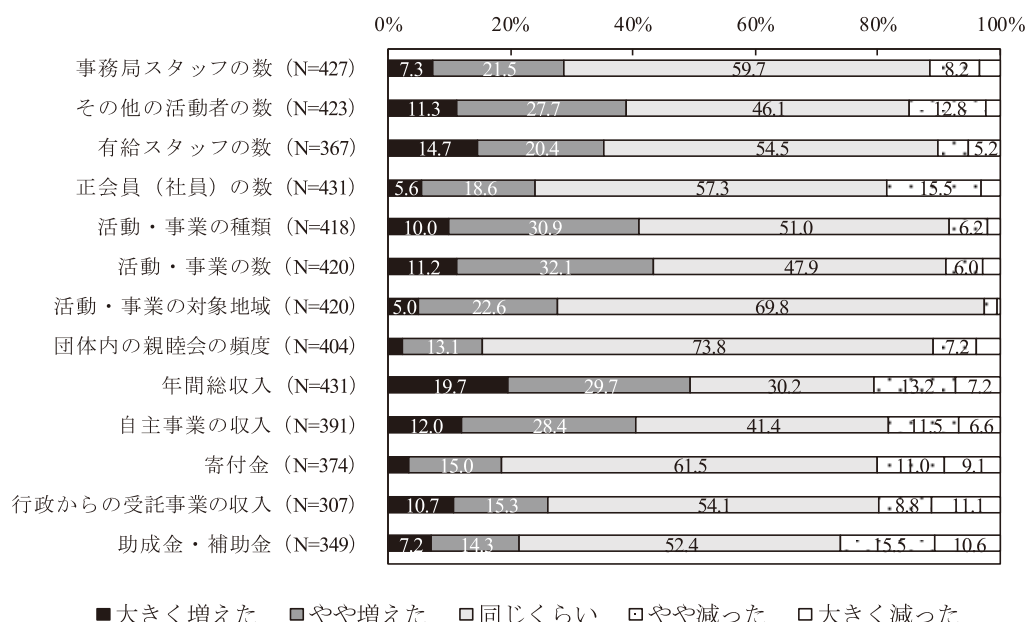


## 6 組織の変化、課題と展望

最後に、過去から現在にかけての組織の変化や、今後の課題・展望について見よう。

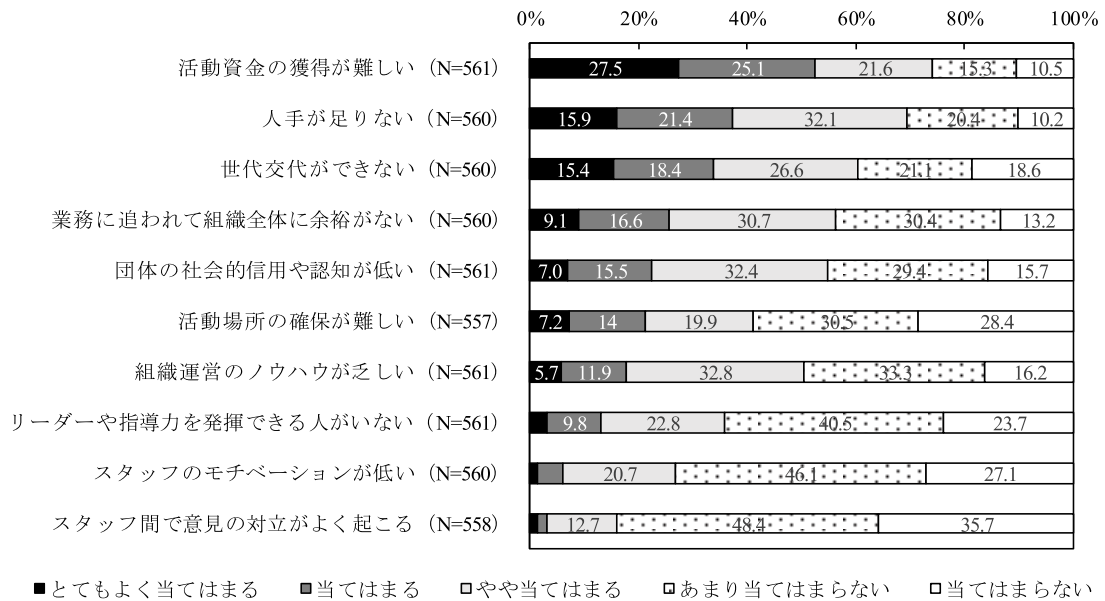
図18は、スタッフの数、活動内容、収入などが5年前と比べてどのように変化したかを示したものである。どの項目も「同じくらい」という回答がもっとも多いが、増加と減少の割合に注目すると、活動メンバーや活動の規模、年間総収入などは、増加した団体の方が減少した団体よりも多いのがわかる。収入の内容でみると、自主事業収入については増加している団体が多いが、助成金や寄付金については増加した団体よりも減少した団体の方が若干多くなっている。5年間というスパンの中で、多くの団体が活動規模、人的規模、予算規模を拡大しているものの、寄付や助成のようなNPOに対する社会的援助が拡大しているかという、そうとはいえないようである。

図18 組織・活動の変化



NPOが現在抱えている課題について聞いた結果が、次ページの図19である。「活動資金の獲得」を挙げる団体が多く、「人手が足りない」「世代交代ができない」などの人的資源の不足に関するものが続く。ただ、「スタッフのモチベーションが低い」「スタッフ間で意見の対立がよく起こる」といった項目に肯定的に回答する団体は少ない。現在いるスタッフはやる気をもって協調的に活動に取り組んでいるものの、財政や人材の量的な側面で不安を感じている団体が一定程度いることがうかがえる。

図19 現在抱えている課題



今後の展望については、新しい分野に進出したい、活動地域を広げたいといった事業拡大を望む団体よりも、他の組織との協働や地域とのつながりの強化を望んでいる団体が多いのが注目される。多くの団体が、今ある事業規模を継続しつつ、その中で地域や他組織との連携を強化していきたいと考えていることがうかがえる（図 20）。

図20 今後の展望

