

# 子ども・子育て支援活動 サポートブック

*Support Book*



子どもも大人も安心できる組織づくり



# はじめに

「子ども・子育て支援活動サポートブック」を手に取っていただき、ありがとうございます。

このサポートブックは、子ども・子育て支援活動をしている団体のみなさんが、日々の業務や運営をより円滑にし、子どもも大人も安心できる組織づくりのヒントとなることを願って制作しました。子ども・子育て支援活動における“現場での困りごと”や“取り組み事例”、巻末にはおすすめの相談先などを掲載しています。次のような団体を読者として想定しています。

- スタッフやボランティアを増やして活動を広げたい団体
- 行政や支援団体と仕事をするためにルールや仕組みを整えたい団体
- 法人化を目指して活動の基盤を固めたい団体
- 上に挙げたような団体をサポートしたい中間支援団体

## サポートブックの使い方

- 1 目次から気になる章を選ぶ
- 2 チェックリストに2つ以上該当したら、事例を読んでみる
- 3 事例をもとに団体内で話し合い、使えそうなテンプレートを試してみる

「子どもの権利」を守り、子どもの安心・安全を第一に考えたいという支援者の思いを実現するには、日々の活動の充実だけでなく団体のルールや仕組みを整えることも必要です。そのことは、大人にとっても安心できる場づくりにつながります。このサポートブックが、みなさんの支援活動のお役に立てればうれしいです。



このサポートブックは、認定NPO法人 ムラのミライが、子ども・子育て支援団体と中間支援団体のみなさんの協力を得て制作しました。ご協力いただいた関係者のみなさんへ心から感謝を申し上げます。

サポートブック編集委員会

# もくじ

● はじめに	…02
第1章 支援方針や方向性、「人それぞれ」で大丈夫？ コラム 「子どもの権利」を尊重した支援を	[支援方針] …04 …08
第2章 日々の運営で「知らなかつた」で起こるトラブル	[情報共有] …10
第3章 誰が何の役割を担うのかが“ふんわり”している コラム 問い合わせ対応の分担	[役割分担] …15 …19
第4章 すぐに出でこない＆集計や報告が大変	[記録・管理] …20
第5章 前もこんなミスが起つたような・・・	[改善のための振り返り] …24
第6章 どこからが個人情報？どうすれば安全？ コラム 個人の連絡先を交換するリスク	[個人情報] …29 …33
第7章 「いざという時」は突然やってくる コラム 性暴力をなくすために	[リスクマネジメント] …34 …38
● 活動を支えてくれる相談先・研修・ツールなどのご紹介	…40
● あとがき	…46

## 支援方針や方向性、「人それぞれ」で“大丈夫？”



- 子どもや保護者に対して、スタッフによって違う対応をしてしまったことがある
- 「私だったらこうする」と、自分だけの判断に基づいた対応をするスタッフがいる
- 他のスタッフやボランティアに、逐一「この場合はこれでいいですか？」と確認される
- トラブルやクレームを受けて、大事にしてきた方針を曲げてしまったことがある
- 団体の支援方針を聞かれたら、説明できないスタッフがいる

これらの項目に2つ以上当てはまる場合は、この章をチェック！



## 支援方針に関する困りごと事例

団体の活動を支えるスタッフやボランティアに「いろんな人がいる」という環境は、子どもや保護者の視野を広げ、気づきを促すことがあります。でも、団体のスタッフがみんなバラバラの方向を向き、それぞれの判断に基づいて活動することにはリスクも伴います。

### ● 子どもへの対応が分かれる

あるスタッフが子どもを注意した際、その子どもに叩かれるという出来事がありました。その日の振り返りの際、「自分は叩かれ役で構わない。子どもたちには叩かれてもいい」というスタッフと「暴力は絶対ダメ」というスタッフとの意見が分かれてしまいました。

(兵庫／オルタナティブスクール)

### ● 独断で注意してトラブルに

困窮世帯への食料配布をした際、必要以上の食料を受け取り、転売しているのではないかと疑われる家庭がありました。対応方針が決まっていない状況で、あるスタッフが個人の判断で注意をしたため、その家庭との間でトラブルになってしまいました。

(大阪／子ども食堂)

### ● 「一緒に働きたい人」ってどんな人？

夫婦ふたりで団体を立ち上げて運営してきたのですが、利用者の増加に伴い、現場も事務も回らなくなってしましました。かといってボランティアを募集しようにも、「一緒に働きたい人がどんな人なのか」を説明するのが難しく、広く募ることができないまま、人手不足に困っていました。

(和歌山／フリースクール)

### ● ボランティアの自主性を尊重したいけど・・・

ボランティアの中に、子どもが困っている時に前のめりになってアドバイスをし、結果的に子どもの話を遮ってしまう人がいます。私自身は子どもが安心して自分の話ができるよう見守ることを意識していますが、その考えをどう説明すればいいのか迷っています。

(大阪／子どもの居場所など)



## 支援方針に関する取り組み事例

### 支援方針について話し合う

同じ団体でも、スタッフやボランティアの背景や価値観は様々です。そのことを前提に、まずは団体内で子どもや保護者への支援方針を確認するための話し合いをしてみましょう。

#### ● 団体とお互いを知る

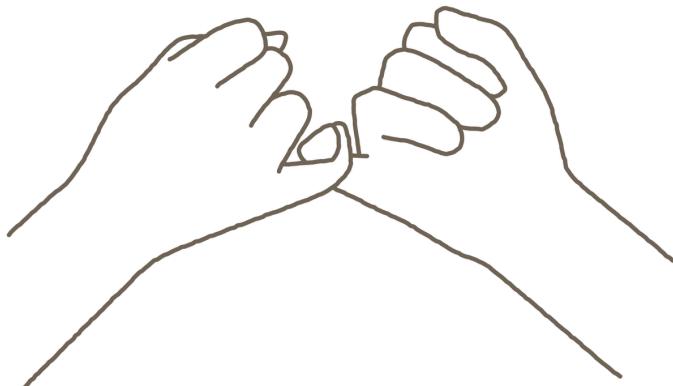
スタッフとボランティアの目線を合わせるために、団体の成り立ちや方針、スタッフがこの仕事に就くに至った経緯、大切にしていることなどを共有しました。さらに専門職による最近の支援事例を取り上げた研修などを実施し、子どもたちへの対応の方法について学びを深めました。

(大阪／子どもの居場所など／NPO法人 とよなかESDネットワーク)

#### ● 最も支援したい対象は誰なのか、方針を確認

フードパントリーを開催した時、先着順に配布した結果、深刻な状況にある困窮家庭に食料が行き渡らないことがありました。とはいって配布に条件を設けると、支援を受けるハードルが上がるおそれがあります。そこで、誰を最も支援したいのかを共有するため、“支援が必要な人に物資が行き渡ることを優先する”という方針を確認しました。そのうえで、利用者のデータベースを作り、対面でニーズの聞き取りをしています。

(大阪／子ども食堂)



## 話し合った内容を可視化し周知

メンバーで話し合った支援方針を可視化することで、現場での迷いが減るだけでなく、子どもや保護者にも団体の姿勢が伝わり、安心感や信頼感につながり、協力も得やすくなります。

### ● 【こどもたちへの9つの約束】を配布・掲示



「子どもの権利条約」\*1について研修\*2で学んだ後、公益社団法人セーブ・ザ・チルドレン・ジャパンの「スタッフのやくそく」を参考に、スタッフやボランティアなど活動に関わる大人が守る【こどもたちへの9つの約束】を制定しました。ホームページに掲載しているほか、紙でも配布・掲示しています。

(兵庫／子ども・若者の居場所／NPO法人 こどもサポートステーション・たねとしづく)

こどもたちへの9つの約束

ダウンロード番号： 1-1

\*1：子どもの権利条約／第1章のコラムで解説しています。 P.08

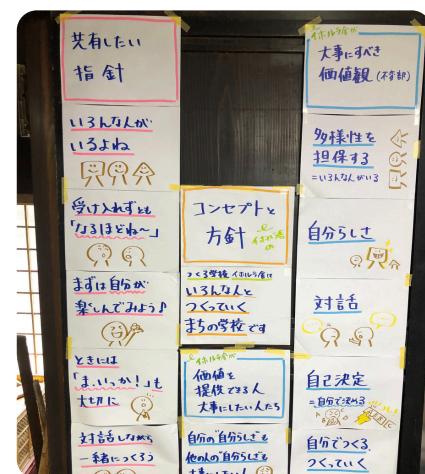
\*2：公益社団法人 セーブ・ザ・チルドレン・ジャパンの「子どものセーフガーディング連続研修」／巻末の「活動を支えてくれる相談先・研修・ツールなどのご紹介」 P.41

### ● 「団体の指針・価値観」を言語化、掲示も

自分たちの団体の行動指針や価値観などを言葉にし、団体と関わりがある人にそれを伝えて活動を「自分ごと」として捉えてもらうためのワークショップを実施しました。これにより、ぼんやりしていた「大切にしたい指針・価値観」を明確化でき、これに共感してくれた人たちがボランティアやスタッフになってくれて、運営が大きく前進・発展していると感じています。どんなことを話し合えば共通の指針や価値観を言語化できるのかをまとめたワークブック\*3もおすすめです。

(和歌山／フリースクール／つくるがっこ 伊ホルラ舎)

\*3：『NPOのための想いを伝わる言葉にするワークブック』／巻末の「活動を支えてくれる相談先・研修・ツールなどのご紹介」 P.42



テンプレートのダウンロードは  
こちらのサイトから可能です

<https://muranomirai.org/download/download-activity0013/>



column  
コラム

## 「子どもの権利」を尊重した支援を

中間支援団体である認定NPO法人 ムラのミライでは、子ども支援に携わる団体のお話を聞く機会が数多くあります。以下は、ある子どもの居場所に訪問した時のことです。

### ● 子どもの居場所でのルール

子どもたちが学校を終えて来所する度に、スタッフやボランティアは「入室記録つけた?」「かばんは棚に入れた?」「今は宿題の時間だよね?」「～の約束だったよね?」と、次々に声かけをしていました。こうした声かけに対して、子どもたちの反応は様々で、言われたことをやる子どももいれば、やらない子どももいました。

翌日、「子どもがルールを守らなかった時の行動と、それに応じた支援者の対応」について、団体のみなさんと振り返る時間を持ったところ、次のようなことが見えてきました。

- 居場所のルールはすべて大人が作ったものだった
- 子どもたちがルールづくりに参加したことはなかった
- ルールについて説明されたことのない子どもがいた

### ● 「子どもの権利」をふまえて

この居場所のスタッフのみなさんが、これまでのルールを「子どもの権利条約」\*1をふまえて見直したところ、「子どもの意見を聞くことなく決めてしまっていた」「“子どもにとって最もよいこと”が一番でなく、“大人が守ってほしいこと”が一番になっていた」ことに気づき、その後は子どもたちの声を聞きながら、ルールを作るようになったそうです。

### ● 「子どもの権利」とは

「子どもの権利条約」とは、すべての子どもが平等に保護され、成長する権利を守るために国際的な取り決めです。日本では1994年にこの条約に批准しており、この条約をベースに2023年から「こども基本法」\*2が施行されました。こども基本法ができた今、子どもの権利に基づき、子どもの意見表明権、子どもの最善の利益、子どもの安心・安全といった観点から自分たちの活動を見直し、進めていく必要があります。

\*1：「子どもの権利条約」  
／読んでみよう！「子どもの権利条約」第1～40条  
(日本ユニセフ協会抄訳)

<https://www.unicef.or.jp/kodomo/nani/siryo/pdf/CRCshouyaku/picture.pdf>



\*2：「こども基本法」／こども家庭庁



<https://www.cfa.go.jp/policies/kodomo-kihon/>

## 「子どもの権利条約」の4原則\*3

### 1 差別が禁止されていること

子どもは、どんな理由があっても差別されることなく、条約が決めたすべての権利が保障される。



### 2 子どもにとってもっと良いこと

国や大人が子どもにかかわることをするときは、「何がもっと子どもにとって良いか」を最優先に考える。



### 3 命を守られ成長できること

すべての子どもの命が大切に守られ、生まれ持った能力を十分に伸ばして成長できるように、医療や教育、生活の支援などを受けることが保障される。



### 4 意見を表明し参加できること

子どもは自分にかかわることについて、自由に意見を表すことができる。大人は、その意見を子どもの発達におうじてよく考えなくてはいけない。



\*3 : 甲斐田 万智子監修『きみがきみらしく生きるための 子どもの権利』

(株式会社KADOKAWA、2023年、P.19) より出版社と監修者の許諾を得て転載しています。

<https://www.kadokawa.co.jp/product/322206000462/>



## 日々の運営で「知らなかった」で起こるトラブル



- 伝えたつもりだったが、スタッフや子ども・保護者から「知らなかった」と言われたことがある
- スタッフによって説明が異なり、子どもや保護者を混乱させたことがある
- 他のスタッフがすでに終わらせた業務と知らずに重複して行ったことがある
- 日次ミーティングで伝えたことについて、遅刻した人や遅番のシフトの人に伝わらなかったことがある
- シフト制で活動しているため、団体のスタッフみんなで集まる機会は月に1回以下だ

これらの項目に2つ以上当てはまる場合は、この章をチェック！



## 情報共有に関する困りごと事例

支援の現場では、スタッフやボランティアが一堂に会して、各々の活動状況を共有することが難しいケースがあります。みなさんの団体でも以下のような困りごとはありますか？

### ● 一部の人しか予定を知らない

その日は午後から近隣の学校の校長が来る予定がありました。しかし、それを代表である私だけが把握していて、午前中のうちに「あれもこれも終わらせねば」と一人でせわしい気持ちになり、子どもやボランティアの人たちに、いつもより余裕のない接し方をしましたことがあります。

(兵庫／オルタナティブスクール)

### ● 緊急連絡先が分からず

校外学習の際、集合時間に遅れた子どもがいました。しかし、「個人の連絡先は交換しない」という団体のルールがあるため、引率担当者は直接連絡を取ることができず、そのまま出発せざるを得ませんでした。その後、他の子ども経由で「その子どもが遅れて集合場所についた」ということが判明しましたが、他の子どもたちを引率していたため、集合場所に戻ることができませんでした。さらに、全職員が出払っていたためスクールは施錠されており、遅れた子どもは帰宅せざるを得ませんでした。

(兵庫／フリースクール)

### ● スタッフが一堂に会する 機会の不足

2つの拠点で週に計7回の居場所を実施していたため、スタッフ全員が顔を合わせてミーティングをする機会を設けられていませんでした。それにより、スタッフと関わる時間が長い子どもとそうでない子どもがいることを共有できず、子ども一人ひとりにきめ細かな関わりができたか確認できていない時期がありました。

(大阪／子どもの居場所など)

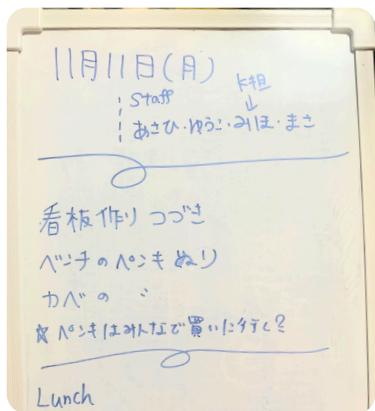


## 情報共有に関する取り組み事例

### “見える化”

スタッフ同士はもちろん、利用者である子どもや保護者も知っておいてほしいことは、みんなに見えるようにすることで周知を図ることができます。

### ● スケジュール共有ボード+口頭フォロー



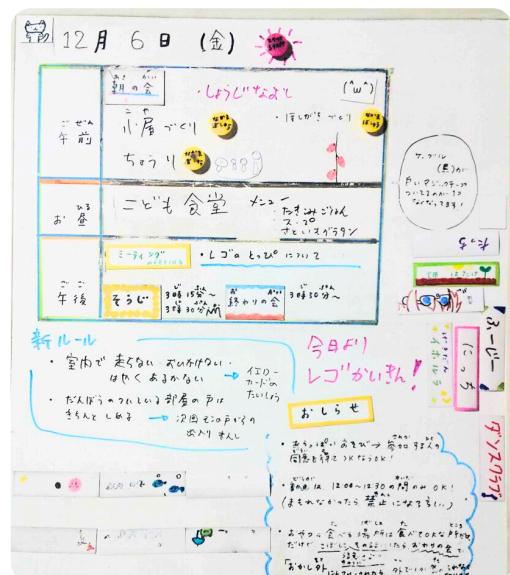
その日のスタッフや活動内容のほかに、来訪予定者、スケジュール厳守のことなど、みんなが知っておいた方がいいことはホワイトボードに書き出して見える化したうえで、口頭でも伝達するようにしています。

(兵庫／オルタナティブスクール/zuttoegao Earth Family)

### ● 出欠・予定・その日の気持ちを共有

朝の会でホワイトボードを使って、その日に来ているスタッフ・ボランティアと子どもの出欠を確認します。また、ゲスト来訪などの予定を確認したうえで、その日どのような活動をしたいか（できるか）を子どもたちと話し合い、決まったことをホワイトボードに書き込んでいきます。その際、子どもも大人も、その日のコンディションや気持ちを話すよう促しており、「今日は体調がよくないから、ちょっと優しくしてほしい」など、どう過ごしたいかも一緒に共有するようにしています。

(和歌山／フリースクール／つくるがっこう イホルラ舎)



## 子ども・保護者leftrightarrowスタッフの連絡

子ども・保護者と個人の連絡先を交換することにはリスク<sup>\*1</sup>が伴います。そこで、スタッフやボランティアが個人の連絡先を伝えることなく、子ども・保護者との情報共有を可能にする仕組みができるないか、検討してみましょう。以下に、兵庫でフリースクールを運営するNPO法人 ふおーらいふの3つの取り組みを紹介します。

\*1：個人の連絡先を交換するリスク／第6章のコラムで解説。 P.33

### ● 取り組み1：オリジナルのスマホアプリで連絡事項をまとめる



団体から子ども・保護者への一斉連絡をLINEやメールなどに一本化しようとすると、一部の人から「そのツールは使っていない」と言われがちです。かといって複数ツールで発信するのも大変なので、スクール独自のスマホアプリ（無料）を作りました。入学説明の際に、子どもや保護者にスマホでQRコードを読み取ってインストールしてもらい、団体からの連絡事項はそのアプリでまとめてチェックしてもらうようにしています。例えば校外学習の際には、集合場所のストリートビューなどのリンクをこのアプリに載せることで、子どもが迷うリスクなどを減らしています。これは、Googleスプレッドシート<sup>\*2</sup>が操作できる方なら、手軽に作れると思います。

アプリのつくりかた

ダウンロード番号： 2-1

\*2: Googleスプレッドシート／Google社が提供する、オンラインで共有できるMicrosoft Excelのような表計算ツール。巻末の「活動を支えてくれる相談先・研修・ツールなどのご紹介」参照。 P.43

### ● 取り組み2：団体への電話を引率中のスタッフに転送

校外学習などの緊急連絡先としてスタッフ個人の電話番号を使用しなくていいよう、スクールにスタッフが不在となる時は、団体の代表電話にかかる着信を引率担当や在宅勤務のスタッフの携帯電話に転送し、子どもや保護者からの連絡を取り逃がさないようにしています。興味のある方は、契約している電話会社に転送サービスの有無を確認してみて下さい。

### ● 取り組み3：個人の電話番号を使用しなくて済む通話アプリを使用

外出先や在宅勤務のスタッフが保護者・子どもに電話を折り返さなければならない時などに、スタッフ個人の電話番号を使わなくていいよう、インターネット回線を使用して通話するIP電話アプリを担当スタッフのスマホにインストールしています。私たちが利用しているIP電話アプリの場合、アプリ経由の発信時に、相手の端末には050から始まる団体の電話番号が表示されるため、電話相手にスタッフ個人の電話番号が通知されません。また通話料金は団体に請求され、スタッフが個人で負担する必要がないのもポイントです。IP電話アプリには複数の種類がありますが、私たちは最も手ごろな価格のものを選びました。

テンプレートのダウンロードは  
こちらのサイトから可能です  
<https://muranomirai.org/download/download-activity0013/>



## スタッフ間の情報共有

日々の情報共有により、他のスタッフ・ボランティアも子どもの状況を把握することができます。そして団体として、子ども・保護者からのSOSを見逃さず、必要な支援につなげることができます。

### ● Google フォーム<sup>\*3</sup>でその日のうちに起こったことを共有

ボランティア用・振り返り	
<input type="checkbox"/> 共有なし	
記入者名	回答を入力
<input type="checkbox"/> 発現したこと	
回答を入力	
<input type="checkbox"/> 発現したこと	
回答を入力	

早く帰らないといけないスタッフもいるので、日々の活動後に全員でミーティングを行うことは難しい状況です。代わりに、その日にあったことや気づきを共有できるように、現場に出たスタッフには毎回Googleフォームを使って振り返りを記録し、送信してもらっています。

(兵庫／子ども・若者の居場所／NPO法人 こどもサポートステーション・たねとしづく)

**振り返り項目** ダウンロード番号： **2-2**

<sup>\*3</sup>: Google フォーム／Google社の提供するアンケートフォーム作成・集計ツール。  
巻末の「活動を支えてくれる相談先・研修・ツールなどのご紹介」参照。P.43

### ● 時間を確保し、子どもの状況や関わり方を共有

振り返りや事務の時間を確保するために、支援活動を週1回減らし、その時間をスタッフ間の情報共有・振り返り・事務作業などを行う日に充てています。情報共有することで、子どもの状況や支援者の関わり方を知ることができます。

また、子どもの変化を見逃さないよう、日報には「ケガ・病気、食事、衛生面、活動内容・気になる言動」といった項目を設け、ボランティアに記録を依頼しています。その日のうちに振り返る時間を設けることで、子どもの状況を正確に把握することができるようになりました。

(大阪／子どもの居場所など／NPO法人 とよなかESDネットワーク)

令和 年度		活動日誌 記入者:	
開催日付:	年 月 日 ( )	～	時 分 秒
スタッフ:	[ボランティア]		
子どもの人数:			
活動内容:			
所感:			
備考:			
食事:	朝食	午前	午後
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
外出登録:	昼食	夕食	その他
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

**活動日誌フォーマット** ダウンロード番号： **2-3**

テンプレートのダウンロードは  
こちらのサイトから可能です  
<https://muranomirai.org/download/download-activity0013/>



## 誰が何の役割を担うのかが“ふんわり”している



Check List

### チェック項目

- いつも忙しそうな人がいることに薄々気づいてはいるが、分担を見直せていない
- 初めてやることでも「手が空いてる人がやろう」と、担当を決めないことがある
- ボランティアを受け入れる際に、ボランティアに役割や責任範囲を説明したことがない
- 現場スタッフが判断に迷った時、代表がいないと判断が保留になってしまうことがある
- 問い合わせ対応を複数人で担当しているが、お互いに「誰かが返信するだろう」と考え、返信が遅れたことがある

これらの項目に2つ以上当てはまる場合は、この章をチェック！



## 役割分担に関する困りごと事例

支援の現場では、スタッフやボランティアが臨機応変に対応することが重要です。しかし特定の人に役割が集中すると、活動の継続が難しくなったり、次世代を育てる機会を失ったりする可能性があります。

### ● 見えにくい役割・タスク

子ども食堂を担当していますが、準備として予算を確保したり、在庫を管理したり、人員を配置したりといったタスクが大量にあることを他のスタッフやボランティアには理解してもらえず、自分だけが疲れてきています・・・。

(大阪／子ども食堂など)

### ● ボランティアに求める役割

ボランティアとして関わりたいという熱意を持った学生が、イベントを企画してくれました。しかし、話し合いを進めるうちに、その学生がやりたいことと、団体としてやりたいことの方向性や規模感にギャップがあり、それを伝えると「もういい」と言って活動に来なくなってしまいました。

(兵庫／子ども・若者の居場所)

### ● 学生ボランティアの受け入れ

大学や行政機関から、突然「明後日から学生ボランティアの実習受け入れをお願いします」などと言われることがあります。しかし、その学生さんたちに実習でどんな経験をしてほしいのか、私たちの活動に興味関心があるのか、子どもたちとどのように関わりたいのかといった情報が十分に伝えられないことがあります、困惑してしまいます。

(兵庫／子ども・若者の居場所)

### ● 代表に判断が集中

配達に来た業者さんへの支払い方法など、現場のスタッフだけでは判断できないことが時々あり、その度に代表に確認しています。先日、代表が入院した際にも、病床の代表とやりとりをする状況になってしまいました・・・。

(京都・子どもの居場所など)



## 役割分担に関する取り組み事例

### 「タスクと役割の見える化」

同じ団体でも、他のスタッフやボランティアの仕事は見えにくいものです。そこで、タスクを洗い出し、それぞれの役割を見える化することで、特定の人への業務の集中やタスクの重複、抜け漏れを避けられます。

#### ● イベントタスク管理シート

イベント開催時は、やるべきタスクを漏れなく洗い出しつつ、特定の人にタスクが集中しすぎないように、当日の業務だけでなく、準備段階から「いつ・誰が・何をするのか」を洗い出したものをGoogleスプレッドシート<sup>\*1</sup>でリストにして、それを見ながらチームで担当と期限を決めています。「今この人にはばかりタスクが集中しているな」ということが誰の目にも分かりやすいため、自然と「これは私がやろうか」とみんなの手があがっています。

(兵庫／中間支援／NPO法人 シミンズシーズ、  
大阪／中間支援／NPO広報友の会)

タスク	担当	いつまで (自動計算)	何日前? ▼コピペしてリマイ
参加者募集概要作成	Aさん	3月19日	37 [3月19日までに] 未
参加希望者受付フォーム作成	Aさん	3月21日	35 [3月21日までに] 未
参加者募集をSNS/ホームページで告知	Aさん	3月26日	30 [3月26日までに] 未
ボランティア出欠用フォームを作る	Bさん	3月16日	40 [3月16日までに] 未
ボランティアに募集連絡・フォーム記入依頼	Bさん	3月16日	40 [3月16日までに] 未
参加希望者リストを作る (参加者多数の場合)抽選する	Cさん	4月15日	10 [4月15日までに] 未
抽選結果の連絡	Cさん	4月16日	9 [4月16日までに] 未
ボランティア参加者リストの確認・役割分担	Cさん	4月17日	8 [4月17日までに] 抽
ボランティア行事(保険の申し込み・支払い)郵送	Bさん	4月5日	20 [4月5日までに] ボ
食堂のメニュー検討	Bさん	4月5日	20 [4月5日までに] ボ
会場貸し出し・当日(13時～)	Dさん	4月25日	0 [4月25日までに] 食

イベントタスク管理シート

ダウンロード番号： 3-1

\*1: Googleスプレッドシート／Google社が提供する、オンラインで共有できるMicrosoft Excelのような表計算ツール。巻末の「活動を支えてくれる相談先・研修・ツールなどの紹介」参照。P.43



テンプレートのダウンロードは  
こちらのサイトから可能です  
<https://muranomirai.org/download/download-activity0013/>



## 求める役割を言語化・定義

人によって、その役割に求める内容が異なることがあります。役割を明確に言語化し、定期的に役割分担を見直すことで、より適切な組織体制を整えることができます。以下に、兵庫のNPO法人 こどもサポートステーション・たねとしづくの3つの取り組みを紹介します。

### ● 取り組み1：インターンとボランティアの違いを定義

**インターンおよびユースボランティア**

以下の内容に沿って、インターンおよび、学生並びに20代のユースボランティアを活動に参加してもらう。

<ユースボランティアとは>

団体の活動を理解し、ミッションとビジョンに共感した者で、活動に積極的に関われる若者。自己の成長のためにこども達・若者たちとの関わりに強い動機を持っている人。18歳以上から20代のボランティアに本名称を使う。基本的には無償の活動をする人。

<活動範囲>

以下の内容を本人の特性や希望に沿って選び、自主的に行うことができる。その際、スタッフと共にを行う。

1. こども達・若者たちのそばにおいて、遊びや学習、生活体験などを一緒にを行う。
2. 活動のための準備（ライブラリーの清掃や整理整頓・書籍の整理・データ整理）等を行う。
3. 団体活動に必要な事務と一緒に考え、そのために行動する。
4. 活動場所はライブラリー及びこども達・若者たちの自宅やそのほか団体が指定した場所。
5. 活動は3時間以内にとどめる。
6. 活動内容によっては、報告書（グーグルドライブへの記入）を依頼する。ライブラリーへ直接行ってよい。

団体内では、インターンとボランティアの違いを定義しています。公表しているわけではありませんが、内規として文書化し、それをもとに団体内的スタッフがお互いの役割を理解し、話し合うことが大事だと思っています。

**ボランティアの役割**

ダウンロード番号： **3-2**

### ● 取り組み2：募集要件を言語化する

ボランティアを募集する際や、行政などからこれまでお付き合いのない団体とのコラボを求められた際は、ボランティアに求める役割、時間などの要件を言語化することで、ミスマッチを減らしています。例えば、子どもと接した経験が少ない人を紹介された時には、まずは物資の運搬など裏方の作業に徹してもらうようお願いしています。

### ● 取り組み3：現場の責任者を決める

団体の代表に何でもお伺いを立てる体制では、代表が不在の時に判断が保留になってしまいます。私たちの現場では代表の判断を待つことなく、現場の責任者とその場にいる人で相談して判断する方針を取っています。ただ、権限移譲の程度や範囲をどう定義するかについては、これから内規を定める必要があると感じています。

テンプレートのダウンロードは  
こちらのサイトから可能です

<https://muranomirai.org/download/download-activity0013/>



column  
コラム

## 問い合わせ対応の分担

みなさんの団体では、外部からの「問い合わせ」を誰が担当していますか。最初は代表が一人で対応しているケースがほとんどかと思いますが、問い合わせ担当が一人だけの場合、その担当者が問い合わせメールやLINEを見逃してしまうと、何週間も未対応ということが起こりかねません。かといって複数人で担当すると、誰が対応したかがあいまいになることで、問い合わせへの対応ができていなかったり、対応が重複したりする可能性があります。

## ● 運用ルールもセットで決める

メールやLINEなどで問い合わせを受ける場合は、問い合わせ用のアカウントをつくって複数の担当者が確認できるように設定しておくことで、一人の担当者が休んだり、見逃したりしたとしても、他の担当者が対応することができます。（LINEの場合は、個人のLINEではなくLINE公式アカウント<sup>\*1</sup>を使用すれば複数人で共有が可能です）

しかし、メールでもLINEでも、一度誰かがメッセージを開くと「既読」の表示になるため、未対応なのか対応済なのかが分かりにくい状態になり、返事が遅れてしまうことがあります。そのため、複数の担当者で問い合わせ対応をする場合は、「開封した人が必ずその日のうちに返信する」などのルールを設定し、全員がそのルールを守る必要があります。当日中の返信が難しい場合には、他の担当者にその旨を伝える仕組みなども必要です。ただ、この方法は担当者個人の「注意深さ」に頼っているため、対応漏れや重複のリスクは残ります。

\*<sup>1</sup>: LINE公式アカウント／LINEを使って団体としてアカウントを作り、「友だち追加」をしてくれたユーザーに、情報を発信できるサービス。一定の人数までは無料利用可。

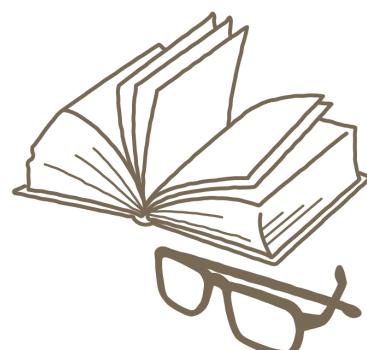
## ● 便利な問い合わせ管理ツール

問い合わせをメールで受ける場合は、代表メールに届いた問い合わせを複数人で確認でき、かつ担当者を割り当てる有料の管理ツール<sup>\*2</sup>を活用する方法もあります。もし予算が確保できる場合は、こういったツールを導入することで対応漏れや重複を防ぐことが可能になります。

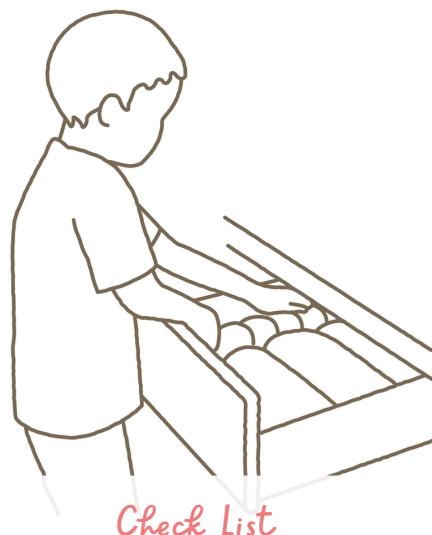
このように運用ルールや仕組みを整えることで、問い合わせの対応漏れや重複を防ぎ、保護者やその子ども、そしてスタッフにとっても安心できる体制を築くことにつながっていくでしょう。

\*<sup>2</sup>: 問い合わせ管理ツール／例として、サイボウズ社が提供する問い合わせメールの管理ツール「メールワイズ」などがあります。巻末の「活動を支えてくれる相談先・研修・ツールなどのご紹介」参照。

P.43



## すぐ出てこない＆集計や報告が大変



### チェック項目

- 子ども食堂などのイベントに必要な物品を手配する時、過不足が発生することがある
- 行政や助成団体への報告書作成のため、参加者の人数や開催回数の集計、活動内容の確認に毎回1時間以上かかる
- 記録はしているものの、どこに書いてあるか・記録がどこにあるかを探すのに、10分以上かかったことがある
- 日報をつけているが、決まったフォーマットはなく、それが思うように書いてている
- 団体で使っているパソコンが壊れてしまったら、活動記録や利用者情報が消えてしまう

これらの項目に2つ以上当てはまる場合は、この章をチェック！



## 記録・管理に関する困りごと事例

団体の活動報告を作成する際、参加人数など必要な情報が分からなくなってしまったことはありませんか。また、日報など日々の記録を取っていても、記入ルールがないと集計に時間がかかったり、正確な報告ができなくなったりすることがあります。

### ● 必要なものがどこにどれだけあるか分からない

私たちは自分の拠点を持っていないため、子ども食堂を開催する度に会場を借りています。活動を終えると、使用した調味料や遊びに使用した折り紙、画用紙などの備品をすべてボランティアが分担して持ち帰っています。でも誰が何をどれだけ管理しているのかがだんだん分からなくなり、本来は足りているものを余分に購入してしまうことが度々あります。

(兵庫／子どもの居場所)

### ● 報告書の作成に時間がかかる

子ども食堂の開催について、3か月ごとに参加人数とメニューを行政に報告する必要があります。毎回報告の締め切り際に、紙で記録していた参加者リストを探して集計したり、料理の写真を探してメニューを書き起こしたりせねばならず、それが結構なストレスになっていました。

(兵庫／子ども・若者の居場所)

### ● 日替わりスタッフで学習の記録をつけたいが・・・

学習支援スタッフが3人いますが、現場に出るスタッフは1日あたり一人しかいません。他のスタッフに引き継ぐ方法として紙のノートが手軽ではあるのですが、他の子どもに見られたり、誰かが持ち帰ってなくしたりしそうで管理場所に困っていました。

(兵庫／子ども・若者の居場所)





## 記録・管理に関する取り組み事例

### リスト化→改善のサイクル

開催頻度が高くないイベントは、「前回はどうだったっけ」と分からなくなりがちです。イベントの際の備品リストを作成し、イベント終了後すみやかに振り返りを行いアップデートすることで、次回以降の抜け漏れが減らせます。

#### ● 備品リストで持ち物管理

	項目	担当者	使うシーン
2	調味料(●●、●●、●●)	Aさん	調理
3	食材	Aさん	調理
4	鍋・お玉・しゃもじ	Aさん	調理
5	キッチンペーパー	Aさん	調理
6	ラップ・ジップロック	Bさん	調理
7	ビニール手袋(使い捨て)	Bさん	調理
8	皿とコップ、スプーン、箸(●入分)	Bさん	食事
9	ウェットティッシュ	Bさん	食事
10	ぞうきん	Bさん	片付け
11	食器用スポンジ、洗剤	Bさん	片付け
12	ふきん(食器用・台拭き)	Bさん	片付け
13	口ミ袋	Bさん	片付け
14	スタッフの名札用紙	Cさん	受付
15	首から下げる名札ストラップ	Cさん	受付
16			

イベントの際に必要となる備品を洗い出し、誰がそれを持っているのかを確認するリストをGoogleスプレッドシート<sup>\*1</sup>を使って担当者間で共有しています。このリストは自分の担当分を絞り込み表示することができるため、当日の持ち物リストにもなります。さらにイベント終了後の振り返りの際に不足した備品を追加することで、次回は漏れがなくなります。

(兵庫／中間支援／NPO法人 シミンズシーズ、大阪／中間支援／NPO広報友の会)

備品管理シート

ダウンロード番号： 4-1

\*1： Googleスプレッドシート／Google社が提供する、オンラインで共有できるMicrosoft Excelのような表計算ツール。巻末の「活動を支えてくれる相談先・研修・ツールなどのご紹介」参照。P.43



テンプレートのダウンロードは  
こちらのサイトから可能です  
<https://muranomirai.org/download/download-activity0013/>



# 第4章

## ● データベースに記録し自動集計

様々なデータをkintone<sup>\*2</sup>というデータベースで管理しています。若者向けの食堂の場合は、日付・参加人数・メニューなどを当日中に入力しています。報告の時は対象期間を絞って参加人数を自動集計することもできますし、メニューの振り返りも容易です。

その他、総会資料・報告書などで確認や集計が必要なものは、このデータベースに入力・参照することで、探索や集計の負担から解放されています。

(兵庫／子ども・若者の居場所／NPO法人 こどもサポートステーション・たねとしづく)



\*2 : kintone／サイボウズ社が提供する、インターネット上で各種データを管理できるツール。非営利団体向けの割引プランもある。巻末の「活動を支えてくれる相談先・研修・ツールなどの紹介」参照。P.43

## ● 支援記録はクラウドで管理

子どもと話し合って決めた学習目標・宿題内容、取り組みの様子などを、別の日の学習支援スタッフが引き継げるようkintoneで共有しています。以前は子どもの前でパソコンやスマホを触ることに少し気が引けていたのですが、活動後に記録しようとしても思い出せなくなることがあるため、子どもが問題を解いている間などにサクッと入力るようにしています。

(兵庫／子ども・若者の居場所／NPO法人 こどもサポートステーション・たねとしづく)



## 第5章

### 前もこんなミスが起こったような・・・



Check List

#### チェック項目

- 誰かがミスをした時に、「次は気をつけよう」と具体的な話し合いをせず、また同じミスが起きたことがある
- ミスが起きても、「あの人だから仕方ない」とそのままになっていることがある
- 振り返りをやっても記録を残していないため、1週間後には話し合いの内容を半分くらい忘れてしまう
- ミスやトラブルを振り返る際、個人を責める雰囲気になりがちで、仕組みの改善につながらない
- ミスやトラブルについて、どうすれば回避できたかを振り返る時間がとれない

これらの項目に2つ以上当てはまる場合は、この章をチェック！



## 振り返りに関する困りごと事例

日々の対応や事業運営に忙しく、活動を振り返る時間や、ミスやトラブルについて改善策を整える余裕がない団体が多いかもしれません。でも、そのままだと同じミスが繰り返されてしまうことがあります。

### ● 積み残しがあるままに・・・

子ども食堂の終了後、「電源を切る」「掃除をする」などが徹底されていないことがよくあり、次に同じ会場や調理場を使う人に迷惑をかけてしまっています。でも、子ども食堂は夜遅くまでかかるため、終了後に振り返りの時間を設けようすると、深夜までかかってしまいます。

(京都／子どもの居場所など)

### ● 話が脱線

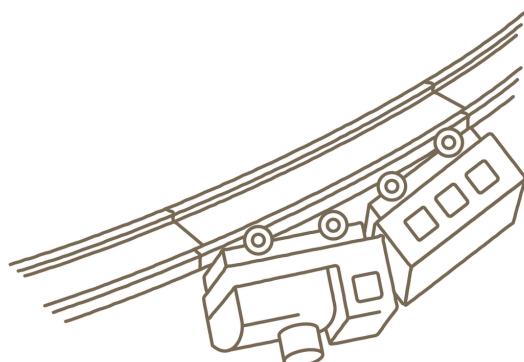
月に一度、スタッフとボランティアが全員集まって活動の振り返りの時間を持つようにしています。雑談の中でお互いを知ることも大切だと考えていることもあり、ついつい話が脱線してしまい、予定していた17時半から19時半というミーティング時間を超え、22時頃まで続くことがよくあります。

(和歌山／子ども食堂)

### ● 団体としての振り返りができない

活動を続ける中でスタッフやボランティアの数が増え、代表である私の役割も現場の支援者から、経営やネットワークづくりへと変化していると感じています。しかし、運営メンバーと団体運営を振り返る時間が取れないま、子どもや保護者への対応が個人任せになってしまっています。

(兵庫／子ども食堂)





# 振り返りに関する取り組み事例

## セルフチェックの仕組み

現場でやってほしいことを各自が確認できるチェックリストを用意しておくと、新しいスタッフやボランティアを迎える時にも役立ちます。自分たちで一から作るのが難しい場合は、他の団体が作って公開しているリストを探して参考にしましょう。

### ● 片づけチェックリスト

⑥キッチン周り（シンク周り）



新しいスタッフが入ってきた時に迷わないよう、子ども食堂の片づけ作業として何をしてほしいかのチェックリストを作っています。単に「片づけ」と書いても、何をどこに片づければいいのか分からず、写真つきの説明にしています。

（京都／子どもの居場所など／認定NPO法人 happiness）

[片づけチェックリスト](#) ダウンロード番号： 5-1

## 複数人で振り返る工夫

複数人でそれぞれの視点から振り返りを行うことで、多様な意見をふまえた改善点を見つけることができます。その際は個人を責めるのではなく、人員体制や仕組みの改善に焦点を当てることが、次回の活動へのモチベーションにつながります。

### ● イベント振り返りシート＆ミーティング

記憶が薄れないよう、なるべくイベントが終わった日のうちにGoogle スプレッドシート<sup>\*1</sup>にイベントに関わったみんなで振り返りを記入するようにしています。この時、「よかったこと」「要改善」など、振り返りの内容を分類して書いておきます。次回イベントの企画や当日準備をする時には「要改善」のみをソートして確認することで、同じ轍は踏まずに済んでいます。

（大阪／中間支援／NPO広報友の会）

B	C	D
カテゴリ	振り返り	内容
1 お弁当	要改善	直前に申し込んだ方がお弁当予約をしたけれど、メッセージがこない。「メッセージ」を送った後、承の返事が来てない。
2 物販	要改善	物販をしたが、おつりの10円玉が足りなくなってしまった店長がわせたお釣りの準備が必要。
3 トーク &	要改善	事前にゲストに登壇・録画OKか聞いておくべきだった。
4 トーク	要改善	トークの際の椅子の並びとか、もっと考えておくべきだ。
5 トーク	よかったです	ボーカルコンビの物販がすごくよかったですと思う。1回と思う。オールドストリームのお菓子も買ってもらえた。
6 予算	要改善	前回ベースだと動画いて会場費が5000円くらい入ったんだ。ちゃんと予算立てすべきだった。
7 広報	要改善	教育委員会に許可が取れたらから、中高にもっと配れる公立の高校は全校生徒には配布してくれ、かなり重って

[イベント振り返りシート](#) ダウンロード番号： 5-2

\*1： Google スプレッドシート／Google社が提供する、オンラインで共有できるMicrosoft Excelのような表計算ツール。巻末の「活動を支えてくれる相談先・研修・ツールなどの紹介」参照。 P.43

テンプレートのダウンロードは  
こちらのサイトから可能です  
<https://muranomirai.org/download/download-activity0013/>



# 第5章

### ● 次のアクションへのリンクつき日報フォーマット

毎日の活動が終わったら、その日の支援者がGoogle スプレッドシートの日報に一斉に記入し、それをもとに全員で振り返りを行っています。このシートには、見学・入電・寄付があった時の報告フォーマットへのリンクや、子どもや保護者に周知すべきことがある時の告知管理ツールへのリンクなどもまとめられているため、次に必要なアクションを先送りにすることなく取り組めています。

(兵庫／フリースクール／NPO法人 ふおーらいふ)

日報フォーマット

ダウンロード番号： 5-3

## ● 支援活動振り返りシート

トラブルがあった時の振り返りは、話がギスギスしたり、当事者以外は自分ごととして捉えられなかつたりと難しさを感じていました。しかし、「支援活動振り返りシート」<sup>\*2</sup>を使ってみたところ、ファシリテーターの質問に答えていくだけで、困っていた気持ちの整理ができ、客観的に課題を捉えて解決に向けて何をすればいいかが見えるようになりました。

(岳庫／オルタナティブスクール/zuttoegao Earth Family)

◎認定 NPO 法人ムラのミライ

■ [団体名] 支援活動振り返りシート ←	
このシートは、支援現場での対応を振り返り、スタッフ間で事実と認識を共有し、団体としての課題を整理するためのワークシートです。⇨	
実施日時 <sup>⇨</sup>	年 月 日 ( ) 時 分 ~ 時 分 <sup>⇨</sup>
場所 <sup>⇨</sup>	<sup>⇨</sup>
出席者 <sup>⇨</sup>	<sup>⇨</sup>
Ⅰ. スタッフが支援現場で対応を迷ったケースの聞き取り⇨ その出来事について、現場にいたスタッフから以下の内容を聞き取り記入して下さい。⇨	
いつのことですか？ <sup>⇨</sup>	<sup>⇨</sup>
どこで起きましたか？ <sup>⇨</sup>	<sup>⇨</sup>
その場に誰がいましたか？ <sup>⇨</sup>	<sup>⇨</sup>
何が起きましたか？ <sup>⇨</sup>	<sup>⇨</sup>

支援活動振り返りシート

ダウンロード番号： 5-4

\*2：振り返りシート／認定NPO法人 ムラのミライが2024年度に実施した「支援活動振り返りプログラム」の一環で使用したワークシート。当事者自身が問題や解決方法に気づけるよう、会話を組み立てるメタファシリテーション®という手法を用いて書き込んでいきます

巻末の「活動を支えてくれる相談先・研修・ツールなどの紹介」参照。P.42

テンプレートのダウンロードは  
こちらのサイトから可能です  
<https://muranomirai.org/download/download-activity0013>



## ● 団体の振り返り評価

「ふりかえり評価実行委員会」が作った「ふりかえり評価」<sup>\*3</sup>は、「自分が大切にされている」と感じ、尊厳が守られ、互いにエンパワメントし合うための評価手法です。一人ひとりの価値観を振り返り、対話を通じて共有し、重なり合う／合わない範囲を探していくことができます。実践のトリセツもあり、15分から60分でさらっと行えるものから、60分から120分でしっかり振り返るコースまであります。

(大阪／中間支援)

<sup>\*3</sup>：「ふりかえり評価」

<https://review aka-tsuki.org/>



## ● コミュニティキャピタル診断

「コミュニティキャピタル診断」<sup>\*4</sup>は、いいコミュニティの状態を「組織・コミュニティの目標に対して成果が出ている状態」 + 「メンバー一人ひとりのウェルビーイングが保たれている状態」と定義した診断ツールです。いくつかの質問に回答することで組織の課題や強みを発見し、課題を分析、解決策や運営のヒントが得られます。診断した後の「レポートを使っての話し合い」が重要で、分析＆施策検討をサポートする「無料読み解き会」もおすすめです。

(大阪／中間支援)

<sup>\*4</sup>：「コミュニティキャピタル診断」

<https://crfactory.com/service/community-capital/>



## どこからが個人情報？どうすれば安全？



### チェック項目

- 子どもや保護者の名前・連絡先などが書かれた資料やメモを、鍵のかからない場所に置いたまま目を離したことがある
- 子どもや保護者、スタッフの名前や写真を、インターネット上で本人や保護者の許可なく公開したことがある
- 個人情報を含むデータにアクセスできる権限のアカウントを、複数のスタッフで使いまわしている
- ホームページやアンケートなどに、「個人情報の利用目的」が記載されていない
- 子どもや保護者と、団体のスタッフ・ボランティアの個人的な連絡先の交換に関するルールがない

これらの項目に2つ以上当てはまる場合は、この章をチェック！



## 個人情報に関する困りごと事例

子ども・子育て支援の現場では、子どもや保護者の連絡先をはじめとする個人情報がやりとりされることがあります。スタッフ間で情報を共有する必要がある一方で、個人情報の取り扱いには細心の注意が必要です。

### ● プライバシーポリシー、これでいいのか・・・

ある助成に採択された際、「団体の個人情報保護方針をホームページ上に掲載して下さい」と言われました。いくつか他の団体のものを参考にして、それらしいものを作り掲載しましたが、本当にこれでいいのかと問われると、やや不安です。

(京都／子どもの居場所など)

### ● ボランティアと子どもが直接やりとり

ボランティアに来ている学生が活動中、子ども（利用者）との何気ない会話の中で、ボランティア自身の連絡先や住所などの個人情報を伝えてしまったことがありました。それにより、子どもが学生の家に行ってしまったり、活動時間外に子どもから学生に相談の電話がかかってきたりする状況が発生していました。

(兵庫／フリースクール)

### ● 日報をノートで管理しているが・・・

日報はその日現場にいるスタッフが参照しやすいよう紙のノートで管理し、事務室の机の上に置いています。ただ事務室には鍵がかかるついているわけではないので、誰でも手に取ってしまう危険があります。それに代わる管理方法がまだ見つけられていません・・・。

(兵庫／子どもの居場所など)

### ● テレビ取材で許可なく顔を映された

テレビ取材を受けた日、多くの子どもが集まっていました。事前にテレビ局と取り決めやお願いをしていなかったため、子どもの顔が誰か判別できる程度に映り込んでしまっていてビックリしました。ご本人やご家族からクレームはありませんでしたが、団体としてテレビ局との事前取り決めが不十分であり、子どもの顔が特定できる形で映り込む状況を防ぐ配慮が欠けていました。

(兵庫／子ども・若者の居場所)



## 個人情報に関する取り組み事例

### 規約やルールを定める

個人情報保護は法律で定められた義務であり、法人格の有無や人数に関わらず、個人情報を適切に取得し、管理・保管することが求められます。

#### ● 規約作成時は中間支援団体に相談を

中間支援団体の多くは非営利団体の活動に必要となる定款や規約の作成についての相談を受けつけています。個人情報保護法の場合は、「個人情報とは何を指すか」といった定義や「何をしてはいけないか」などの“おさえるべきポイント”的なレクチャーが可能です。各県にNPO等が相談できる中間支援団体があると思うので、不安な時は相談してみて下さい。

(和歌山／中間支援／認定NPO法人 わかやまNPOセンター)

#### ● ルールを決めてガイダンスを実施

新しくスタッフ・ボランティアが現場に入る前にはガイダンスを行い、個人情報の取り扱いや、子どもと個人的な関わりをしないというルールを伝えています。また、子どもからの相談を一人で抱えないよう、受け答えする際の留意点を具体的に伝えるようにしています。

(兵庫／フリースクール／NPO法人 ふおーらいふ)

**オリエンテーション資料** ダウンロード番号： **6-1**

(職員、インターン、実習生、ボランティア共通)

**オリエンテーション**

私たちの活動や理念に関する説明資料です。事前によく読んでから各活動(事業)に携わるよう、お願いします。

私たち特定非営利活動法人ふおーらいふでは、自主・自立・生活セミナードラムセミナーの教育理念を掲げ以下での活動を通して、所属する子どもたち等へ、体験学習を中心とした学びを提供しています。

1、不登校等の子どもの居場所、「フリースクール For Life」を開校しています。

2、不登校生、通信制高校生の学習および活動支援「高校ステーション」を開室しています。

3、発達障害の子どもの学習支援プログラム、「放課後クラブ」を実施しています。

4、定期的に勉強会・講演会・相談会・親の会を開催しています。

5、上記のこと取り組む際に、他機関との連携をしています。

1.活動の参加・勤務やインターン実習、ボランティア活動)に際して

(1) 約束した時間や場所へお越しください。休む場合は、下記連絡先(3.(1))までお知らせください。

(2) 活動参加中は、ボランティア、インターン、職員等の立場に問わらず、互いに協力・助け合います。

(3) 子どもの状態や参加人数により、活動参加・引率等をお断りする場合があります。

(4) 活動の予定等はフリーアリガーニー(詳細は2に記載)で確認してください。

(5) リガーニーへ参加予定を入れてください。

(6) 活動中、記録や広報のために写真や動画を撮影します。ホームページなどへ公開いたしますので、あらかじめご了承ください。



テンプレートのダウンロードは  
こちらのサイトから可能です  
<https://muranomirai.org/download/download-activity0013/>



## 適切・安全に管理

取得した個人情報は、安全な場所で管理・保管する必要があります。紙の資料であれば鍵のかかる場所で、データであればパスワードを設定し利用者を限定する必要があります。

### ● 個人情報を参照できるスタッフを限定

クライアント名		支援分類	
デモンストレーション		家事サポート	
利用日	開始時刻	終了時刻	合計時間
2024-08-12	12:00	13:30	1時間30分
スタッフ1	スタッフ2		
A	B		
トピックス			
家事サポート。Aは離乳食を作り、その後、母親と話しをして過ごしました。			
家にいた人			
母親、こどもさん			

kintone\*というデータベースを使い、「利用者情報」「訪問記録」「日報」「イベント記録（参加者数やスタッフ名、内容など）」を記録・管理しています。センシティブな情報も含めて安全な環境で保管・管理・共有することができるほか、アカウントを「スタッフ」「ボランティア」などのグループに分け、項目によって閲覧できるメンバーを分けています。

(兵庫／子ども・若者の居場所／NPO法人 こどもサポートステーション・たねとしづく)

\*kintone／サイボウズ社が提供する、インターネット上で各種データを管理できるツール。非営利団体向けの割引プランもある。巻末の「活動を支えてくれる相談先・研修・ツールなどの紹介」参照。

P.43

## 取材ルールをつくり、周知

メディアからの取材は団体を広く知ってもらうきっかけになりますが、肖像権や「子どもの権利」への配慮が必要であることをあらかじめ書面にして周知しておくと安心です。

### ● メディア向け資料を作成、保護者には承諾書

各々	
(団体名) に取材をしていただいている間に、以下のことをご留意いただけますようお願い申上げます。	
【1】(撮影場所)はこども達の居場所ですので、こども達が滞在している時間内の取材に関しては所要時間や取材の方について、事前にスタッフとのコミュニケーションを取ることをお願いします。	
撮影の際には、利用者(子ども達や保護者)のプライバシーや心理的な負担に最大限の配慮をお願いします。勝手に机にも、持ち物の映り込みや声にも注意が必要な場合は、必ず保護者と連絡を取り、本人の承諾を得る必要がありますので、事前にスタッフにお知らせください。	
【3】利用者に撮影許可を取れないようお願いします。利用者の声を取れる際に事前に声をと内容をお知らせください。当団体から本人及び保護者に許可を得たうえで対応させていただきます。	
【4】記事をリリースする前でできるだけ確認させてください。また、リリース後に成果物をご提出ください。その際、掲載日と掲載タイミングをお知らせください。	
【5】記事の二次利用をされる場合は、ご連絡ください。また、成果物をご提出ください。その際、掲載日と掲載メディア名をお知らせください。	
【6】「〇〇〇〇(個人情報の規約等があれば入れる)」をご一読いただき、その内容を守ってください。	
*上記は、ただでさえ、個人情報を扱う場合のアドバイスです。	

メディアの取材に備え、子どもを特定できる情報（顔・服装・持ち物など）の撮影禁止、子どもへの声かけ禁止などのルールをまとめた資料を作り、前もって渡すようにしています。また、メディア取材については、利用開始時に保護者から書面による承諾をもらうようにしています。

(兵庫／子ども・若者の居場所／NPO法人 こどもサポートステーション・たねとしづく)

取材に関してのお願い

ダウンロード番号： 6-2

テンプレートのダウンロードは  
こちらのサイトから可能です  
<https://muranomirai.org/download/download-activity0013/>



column  
コラム

## 個人の連絡先を交換するリスク

みなさんの団体では、ボランティアやスタッフが、子どもや保護者に「何の気なしに」「断りづらくて」と個人の連絡先を伝えてしまったことはないでしょうか。個人ではなく団体として支援活動を行う場合、支援者は子どもや保護者と個人の連絡先を伝え合わないことが原則です。すでに個人的なやりとりをしている団体もあるかもしれません、次のようなリスクがあることを知っておくことが重要です。

## 安全が守れない

お互いの個人情報ややりとりの内容が第三者やSNSなどへ流出する恐れがあります。また、閉じられた関係の中でトラブルや依存、不適切な関係へと発展したとしても、団体として把握・対応ができません。

## 支援者の孤立

深刻な相談を一人で抱え込むと、支援者の心身の負担が大きくなり、疲弊・孤立してしまう恐れがあります。



## 団体の信頼失墜

善意であっても、家族や第三者から「不適切な行動」とみなされることがあります。その結果、クレームや法的措置が発生し、団体の信頼が失われる恐れがあります。

## ● 団体としてルール策定・対応を

若者支援の団体の中には、孤立している若者を支援するために、やむを得ずスタッフの個人的な連絡先を教えることを認めている団体もあるようです。ある団体では、真夜中に若者から深刻な相談が寄せられることがあり、スタッフが業務時間外に専門性と緊急度の高い判断を任されています。もし、みなさんの団体でまだ連絡先交換に関するルールがない場合は、個人情報の取り扱いや、子どものセーフガーディングに関するハンドブック・研修などを活用し、次のような取り組みから始めてみて下さい。

## ● 団体としての方針・ルールを策定

団体としての方針・ルールを明文化し、関係者へ周知し、同意を得ましょう。（第7章[リスクマネジメント]コラム参照）P.38

## ● スタッフ間で情報共有できる仕組みづくり

保護者や子どもとの電話・メッセージのやりとりをスタッフ間で共有し、対応できる仕組みをつくりましょう。  
(第2章[情報共有]の取り組み事例参照) P.13

## ● スタッフの負担を軽減する体制づくり

行政や関係機関に実情を伝え、専門職の配備・夜間対応時の人件費、団体として使う携帯電話の契約費用など、組織体制や資金面での支援について話し合いましょう。

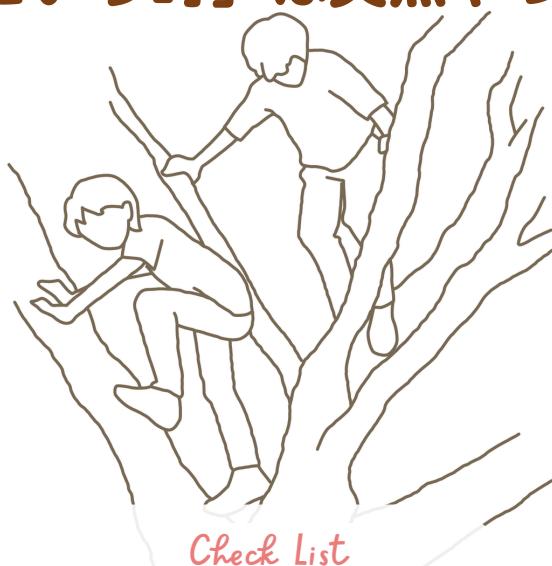
## 活用できるハンドブック・研修

「個人情報保護法ハンドブック」（個人情報保護委員会）

[https://www.ppc.go.jp/files/pdf/APPI\\_handbook\\_for\\_company2022.pdf](https://www.ppc.go.jp/files/pdf/APPI_handbook_for_company2022.pdf)



## 「いざという時」は突然やってくる



### チェック項目

- 活動中の子どものケガや急病・事故について、対応手順が明確には決まっていない
- 子ども・保護者などに何かあった時に連絡する「緊急連絡先リスト」がどこにあるかすぐにはわからない
- 災害時の避難場所や避難経路を調べていない  
(普段の活動場所・子どもとの外出時)
- ボランティア保険やボランティア行事用保険に加入していない
- 子どもやスタッフ・ボランティアに対し、外見をからかったり体に接触したりするスタッフがいるが、厳しく指導できていない

これらの項目に2つ以上当てはまる場合は、この章をチェック！



## リスクマネジメントに関する困りごと事例

限られた予算・人数で支援をしていると、リスクマネジメントが後回しになってしまうこともあるかもしれません。しかし、想定外の出来事は、ある日突然起こってしまいます。活動を安全に行うためにも、リスクについて話し合い、できる限りの備えをしておきましょう。

### ● 保護者に連絡がつかない!?

初めて子ども食堂を開いた時、小2の子どもが校区外からバスに乗って一人で参加し、20時になっても帰りませんでした。その子は一人親家庭で、母親は21時すぎまで帰宅しないとのこと。このようなケースを想定していなかったので、対応に悩みました。

(大阪／子ども食堂など)

### ● 万が一の備えができていない

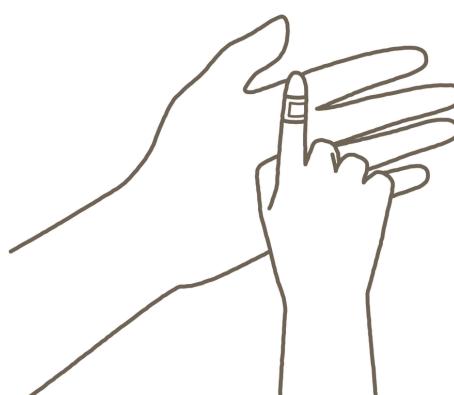
学生ボランティア団体として子ども食堂を主催していますが、「食中毒や事故があった時はどうするの?」と聞かれて困りました。ボランティアが入れる保険について教えてもらいましたが、子どもや保護者から利用料をいただいているため、保険代を捻出できません。

(兵庫／子どもの居場所)

### ● 不適切な言動をするスタッフがいる

自団体のスタッフに、不用意に子どもの体に触れたり、何かというと外見についての話をしたりするボランティアがいます。活動に積極的に協力してくれているので、誰も強く言えないのですが、「ああいう人だから」で済ませていいのかとモヤモヤしています。

(兵庫／子どもの居場所)





# リスクマネジメントに関する取り組み事例

## リスク管理マニュアルの作成と周知

万が一のトラブル時の判断・行動についてまとめたリスクマネジメント指針や備えがあると、いざという時に迅速で適切な対応が可能となり、子どもや保護者、支援者を守ることができます。

### ● 有事の際の判断基準を策定

<b>本誌の趣旨と 目次</b> <b>Contents</b>	1.ユースワーク特有のリスクと対策・対応 01 はじめに ( p.4 ) 02 関係の並み ( p.5 ) 03 家庭・学校問題の発覚 ( p.6 ) 04 問題行動の発見 ( p.7 )  2.緊急事態ごとの対応・対策 05 全体 ( p.9-13 ) 06 けが人・危険人 ( p.14-18 ) 07 不審者・不審物 ( p.19-21 ) 08 性被害 ( p.22-23 ) 09 盗難被害 ( p.24-25 ) 10 子どものトラブル ( p.26-27 ) 11 地震 ( p.28-29 )
---	---

「リスク管理マニュアル」は、ユースセンターの運営にあたって生じうる緊急事態やその取り扱いとそれへの対応と対策（予防や備え）を、ユースセンターに問わざすべてのスタッフが理解し、被害を防ぐ、最小限に止まらために作成したものです。

認定NPO法人 カタリバの「ユースセンタ一起業塾」\*1に参加し、ケガ人・不審者・不審物・性被害・盗難被害・災害・各種トラブル時にどう判断・行動すべきかなどの指針をまとめました。これらを子どもの居場所を担当するスタッフが把握し、リスク管理マニュアルとして運用しています。

(兵庫／子ども・若者の居場所／NPO法人 こどもサポートステーション・たねとしづく)

\*1：「ユースセンタ一起業塾」／認定NPO法人 カタリバ  
<https://www.katariba-kigyojuku.com/>



### ● 救急救命についての研修・備え

キャンプなどの活動の時は、災害時の避難場所や避難経路を確認し、スタッフに周知しています。また、海や川などのプログラムを伴うキャンプの場合、緊急時の安全を確保するため、ボランティアにはAED\*2の研修を行い、救急救命法や熱中症対策として安全研修動画を視聴し、テストに合格した人だけ活動に参加してもらっています。

なお、利用する施設にAEDがない場合や、活動場所とAEDの設置場所が離れている場合は、市役所からレンタルしたAEDを持参するようにしています。

(兵庫／青少年の体験活動など／NPO法人 生涯学習サポート兵庫 (SHOSAPO) )

\*2：AED／止まってしまった心臓に電気ショックを与えて正常なリズムに戻すための医療機器。

### 活動補助を使用し保険加入

支援活動で心配な食中毒や熱中症、ケガ、移動中の事故などが起こってしまった時に備え、ボランティア関連の保険に加入しておくと安心です。

## ● ボランティア活動保険

ボランティア活動保険<sup>\*3</sup>やボランティア行事用保険<sup>\*4</sup>に加入にするには社会福祉協議会に団体登録する必要があります。有料ですが、私たちの地域では保険に入るための補助もあるので活用しています。地域で利用できる助成がなくても、子ども食堂の場合は、全国的にボランティア活動保険の費用助成をしてくれる団体が複数あります。

(大阪／中間支援／NPO広報友の会)

\*<sup>3</sup>：ボランティア活動保険

[https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/front/council/volunteer\\_activities.html](https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/front/council/volunteer_activities.html)



\*4：ボランティア行事用保険

[https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/front/council/volunteer\\_events.html](https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/front/council/volunteer_events.html)



# 活動規約の策定・周知

ボランティアやスタッフが子どもと関わる際の心得やコンプライアンス規約を策定し、それに同意を得たうえで活動してもらうことは、子どもの安全と支援の質を守るために大変重要です。

#### ● 応募時に活動規約を確認

(団体名)活動規約

本規約は、団体名（以下、「〇〇〇」）の活動（以下、「本活動」）に関するすべての人が遵守すべき事項を定めたものです。

### 第1条（基本方針）

(1) 〇〇〇は、この達成する目標に専念するに専念する。安心して来らる、こどらるいぬくの成長を、自分が育む生徒会運営の立場。すべての人々が今までやってきたかたる見守るの立場を明確にします。

このことによって、これまでの運営を止め、やめて、それに替わる、こどらるいぬくの成長を、自分が育む生徒会運営の立場。すべての人々が今までやってきたかたる見守るの立場を明確にします。そのための、見習（将来の運営の目標と見習）、以下以下）と、反省（過去の運営を反省）と、改め（今後の運営を改め）と、本活動を実現するまでの段階。右の順序での完全な運営を、明確にするためです。

(2) 本規約に関するすべての（以下、「規約メンバー」）、〇〇〇の運営理念により、本活動を通じて掲げる見習、若者の成長をせり、必要な知識をつけるために運営をいくし、法令、〇〇〇の職務範囲でマニュアル通りに活動するものとします。

### 第2条（本規約の範囲と適用の止まりについて）

(1) 〇〇〇は、運営メンバーに対するマニフェストやセイコカル・ハスマント（以下、「らいせつ行動」）等、手帳による記録や行動の記録等を行ったおよび記録による運営で運営の運営内容が変わった方が活動に影響することを禁じます。

子どもに関わってもらうボランティアには、登録時点で、活動の基本方針や性暴力防止のためのスタンスや、個人情報その他のルールをまとめた「ユースボランティア活動規約」を読んでもらって同意してから登録してもらうようにしています。

(兵庫／子ども・若者の居場所／NPO法人「子どもサポートステーション」) たれとし(ズイ)

活動規約 ダウンロード番号： 7-1

テンプレートのダウンロードは  
こちらのサイトから可能です  
<https://muranomirai.org/download/download-activity0013>



column  
コラム

## 性暴力をなくすために

あなたの団体には、性暴力を防止するためのルールや仕組みがありますか？子どもにとって大人、特に支援者は強い影響力を持つ存在です。このような強い力があることを大人の側が意識しておかないと、子どもにとって不適切な発言・行為につながってしまいます。また大人による不適切な発言・行為を防ぐために、「性暴力は起こりうるもの」という前提に基づいた対策が必要です。

ここでは、スタッフ・ボランティアによる性暴力を未然に防ぐための取り組みを行っているNPOとして、青少年の体験活動などを行うNPO法人 生涯学習サポート兵庫（SHOSAPO）を紹介します。同団体は、子どもとの宿泊を伴うイベントも数多く手掛けています。姫路エリア・ゼネラルマネジャーの高田さんに、性暴力を防ぐためのボランティアの採用・研修・現場における取り組みについてお話を伺いました。

### 生涯学習サポート兵庫（SHOSAPO）の取り組み例

#### 応募

ボランティアの応募フォームには、本人の情報だけでなく、緊急時の連絡先を記載してもらうことで、応募のハードルを上げています。また、応募フォームにコンプライアンス規程と心得（2種類）を掲載し、確認の上で応募してもらいます。



#### 面接

面接は原則として対面のみで行い、スタッフと一緒にコンプライアンス規程を読み合わせ、「事業責任者が携帯電話の写真フォルダや所持品の確認をお願いすることがあります。また、性加害事件を確認した場合には、直ちに検査機関に通報いたします」といった項目を含む同意書に署名してもらいます（もしも同意がなければ不採用）。

#### 面接時の研修

同意書に署名した人にはその場で研修を行い、「子どもと2人きりにならない」「個人情報を交換しない」などの具体的なルールを説明しています。

#### 確認テスト

性加害防止についてのオリジナルの解説動画を視聴してもらい、その後、判断に迷いやすいケースを盛り込んだ確認テストを実施しています。合格点に達するまで子どもの支援の現場には出られません。

本来であれば、対面で研修を行うべきですが、対面研修を増やすことでボランティアの方との日程調整が難しくなるため、やむを得ずこのような方法をとっています。

#### 現場での呼び名

活動前に、保護者に対して活動リーダーの顔とリーダーネームを周知します。そのうえで、イベント中はスタッフ・ボランティア、子どもは携帯電話の持ち込みを禁止し、ニックネームで呼び合います（これにより、子どもが後日SNSなどで本名を検索し特定するリスクを低くします）。

### ● 報告ルール

現場に出るすべてのスタッフは、団体のルールが守られていないと疑われる現場を見かけた・聞いた場合は、躊躇なく上長に報告することを求めています。

## 「あらゆる形態の性的搾取及び性的虐待から児童を保護する」

日本が1994年に批准した国際条約である「子どもの権利条約」の第34条では、「締約国は、あらゆる形態の性的搾取及び性的虐待から児童を保護することを約束する」と規定されています。先述のNPO法人 生涯学習サポート兵庫のように、日々の活動で「子どもの権利」を守り、性暴力を防ぐためには、まず方針を話し合い、ルールを書面化し、スタッフ・ボランティアに理解を促す必要があります。

### 性暴力がもたらす影響

一度でも性暴力の被害に遭ってしまうと、被害者は精神的に大きく傷つけられ生涯にわたって苦しみ続けます。もちろん、団体の信頼性も失墜します。性暴力を防止するには、団体内で具体的なルール策定することと、少しでも疑わしいケースに迷わず報告できる信頼関係の構築が大切です。それが子どもはもちろん、支援者である大人も安心できる組織づくりにつながります。

### 活用できるハンドブック・研修

- NPO法人 生涯学習サポート兵庫（SHOSAPO）では他団体向けのボランティア・スタッフ研修も実施しています。巻末の「活動を支えてくれる相談先・研修・ツールなどのご紹介」P.41
- 認定NPO法人 全国こども食堂支援センター・むすびえの制作したガイドブック  
「子どもにとって安心安全な環境づくり 子どものセーフガーディングってなあに？」も参考になります。

[https://musubie.org/wp/wp-content/uploads/2024/10/safe\\_guarding.pdf](https://musubie.org/wp/wp-content/uploads/2024/10/safe_guarding.pdf)



## 万が一性暴力が起こってしまった場合の相談先

### ● 性暴力ワンストップ支援センター

性犯罪・性暴力に関する相談窓口です。医療やカウンセリング、法律相談などの専門機関とも連携しています。2024年12月時点の電話番号です。

はやくワンストップ  
携帯電話、NTTアナログの固定電話からは **#8891**

NTTひかり電話からは **0120-8891-77**

※一部のIP電話等からはつながりません。宮城県、埼玉県、高知県は電話番号が異なります。  
※上記電話がつながらない場合等、各ワンストップ支援センターに直接おかけ下さい。  
※一部自治体を除き、通話料がかかります。

全国のワンストップ支援センター一覧（内閣府）  
[https://www.gender.go.jp/policy/no\\_violence/seibouryoku/consult.html](https://www.gender.go.jp/policy/no_violence/seibouryoku/consult.html)



# 活動を支えてくれる 相談先・研修・ツールなどのご紹介

関西を中心とした子ども・子育て支援団体から“活動を支えてくれるおすすめの相談先・研修・ツール”について、情報を提供していただきました。団体内だけで解決できないようなことや、困った時に参考にしていただければと思います。

※以下は、2024年12月時点の情報で、価格は税込です。紹介しているツール・サービスの内容・価格などは変更になることがあります。また、これらは協力団体から寄せられた情報の一部です。類似のサービスやツールもあるので、自団体に最適なものをご検討下さい。

## 法人化や市民活動全般についての相談先

各都道府県（地域によっては市）には、NPOや市民・地域活動を支援する団体があるので、困りごとや相談があれば連絡してみましょう。

### ● 中間支援団体が実施する相談窓口

#### 利用者の声

行政から委託を受けて実施されているものが多く、相談料もかからないためおすすめです。  
(兵庫／フリースクール)

#### 利用者の声

ボランティア活動からNPO法人設立まで、様々な活動の伴走を行ってくれます。  
(兵庫／体験学習)

#### 利用者の声

県のNPO支援センターでは、運営、会計、助成金申請などについて相談に乗ってもらえます。また、市のNPOセンターからは地元の情報が得られました。子ども食堂を始める際のアドバイスをくれたり、社会福祉協議会など他機関にもつないでくれたりして助かりました。  
(和歌山／フリースクール)

## 支援活動の相談先・研修

子ども・子育て支援のテーマに特化した相談窓口や研修や食事提供時の衛生管理に関する研修もあります。団体としてのネットワークや事業拡大・スキルアップをしたい時に検討してみましょう。

### ● 行政の子育て支援課

#### 利用者の声

他団体や学校、保育施設などとつなげてくれるのをおすすめです。

(大阪／子ども食堂)

## ● 「アウトリーチ（訪問支援）研修」（こども家庭庁）

### 利用者の声

若年無業、ひきこもり、不登校などの子ども・若者を支援する団体が対象の、様々な分野の専門家が登壇する宿泊型の集中研修です。宿泊費と研修費、旅費はすべて国（こども家庭庁）が負担してくれます。

（兵庫／フリースクール）

[https://www.cfa.go.jp/  
policies/youth/ikusei](https://www.cfa.go.jp/policies/youth/ikusei)



旅費交通費・研修費は全額公費負担

## ● 「世界の子ども権利かるた」

（認定NPO法人 国際子ども権利センター）

### 利用者の声

認定NPO法人 国際子ども権利センター（C-Rights）が監修したかるたで、子どもの権利を学べます。スタッフ研修や子どもとの活動に利用できます。

（兵庫／中間支援）

[http://www.c-rights.org/  
news/news2/20220306-2.html](http://www.c-rights.org/news/news2/20220306-2.html)



¥3,740

## ● 「子どものセーフガーディング連続研修」

（公益社団法人 セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン）

### 利用者の声

複数団体が参加して、毎回リスク事例についてグループワークを行う中で、それぞれの認識の違いや異なる視点に気づき、予防や対応について考える研修です。支援者のどんな言動が子どもへの暴力にあたるか、団体運営のリスクになりうるのかを具体的に学べます。また「子どもの権利」を守ることが、子どもはもちろんスタッフや団体を守ることにもつながる点も理解できました。

（兵庫／子ども・若者の居場所）

[https://www.savechildren.or.  
jp/about\\_sc/quality1.html](https://www.savechildren.or.jp/about_sc/quality1.html)



## ● ボランティアの心得研修、安全管理研修など

（NPO法人 生涯学習サポート兵庫（SHOSAPO））

### 利用者の声

兵庫県で20年以上にわたり青少年の体験活動などを支えてきた団体の代表が、ニーズに合わせて研修をしてくれます。

この代表は兵庫県のふれあい活動アドバイザーとして登録されているため、兵庫県内で活動する地域住民を主体とする地域づくり活動団体であれば、県のふれあい活動アドバイザー派遣事業として研修費用として3万円が補助されます。

（兵庫／中間支援）

[https://koushi.shosapo.jp/  
list/yamasan](https://koushi.shosapo.jp/list/yamasan)



¥研修費補助あり（兵庫県内の活動の場合）

## ● 食品衛生責任者養成講習会

### 利用者の声

不特定多数の人に調理した食事を提供する場合は、各自治体が実施する食品衛生責任者養成講習会への参加が必要です。この講習では、食品衛生や公衆衛生について網羅的に学べるので、調理を担当する人は全員受けるといいと思います。

(京都／子どもの居場所など)



¥10,000から12,000程度

各都道府県またはeラーニングにて実施  
(自治体によっては受講費の補助があります)

### 支援方針づくり

団体の規模や事業を拡大していく際に、団体が「大切にしたいこと」を言語化しておくことは運営上とても重要です。団体内で取り組むのが難しい場合は、ワークブックの活用や伴走支援も検討してみましょう。

## ● 「NPOのための想いを伝わる言葉にするワークブック」 (NPO法人 シミンズシーズ)

### 利用者の声

ワークブックに取り組んだ後、団体の理念や行動指針などの言語化を行ったうえで、NPO法人 シミンズシーズの伴走支援を受け、スタッフ・ボランティア・地域の人たちで当団体の活動を「自分ごと化する」ワークショップを行いました。ふんわりしていた当団体の大切にしたいことを明確化できたことで、スタッフ・ボランティア募集の際に役立ち、運営が大きく前進・発展していると感じています。

(和歌山／フリースクール)

[https://peraichi.com/landing\\_pages/  
view/npo-brandingbook/](https://peraichi.com/landing_pages/view/npo-brandingbook/)



¥509 (ワークブック本体)

### 改善のための振り返り

日々の活動や団体の運営を振り返り、改善につなげていくには対話の技術を学ぶことも大切です。中間支援団体では、事業を協働したり伴走支援を実施している団体もあります。

## ● 「メタファシリテーション®研修」 (認定NPO法人 ムラのミライ)

### 利用者の声

当事者自身が問題や解決方法に気づくよう、会話を組み立てる手法「メタファシリテーション®」の基礎を学びました。この手法を用いることで、活動の振り返りをする際、フラットな気持ちで課題解決へ何をしたらいいかが分かるようになりました。さらに、課題解決への意欲が高まり、振り返りに参加する全員が自分ごとに捉えられ話し合いを進めることができました。

(兵庫／オルタナティブスクール)

[https://muranomirai.org/courses-  
and-consulting/experience/](https://muranomirai.org/courses-and-consulting/experience/)



¥1,000 (オンライン体験セミナー費用)

## ITツール・IT支援

非営利団体であれば無料または割引価格で使える業務効率化ツールがあります。いずれも書類などの審査がありますので、詳しくは各ホームページをご覧下さい。

### ● Google for Nonprofits | 非営利団体向けプログラム

アメリカの企業Google社が非営利団体に提供するプログラム。本来は有料のGoogle Workspace（Gmail、ドキュメント<sup>\*1</sup>、スプレッドシート<sup>\*2</sup>、フォーム<sup>\*3</sup>、ドライブ<sup>\*4</sup>などのオンライン上のビジネスアプリ）が非営利団体であれば無料で使用できます。

\*<sup>1</sup> : Googleドキュメント／オンライン上のドキュメント作成ツール

\*<sup>2</sup> : Googleスプレッドシート／オンライン上の表計算ツール

\*<sup>3</sup> : Googleフォーム／オンラインアンケートの回収・集計ツール

\*<sup>4</sup> : Googleドライブ／オンライン上のファイル共有スペース

#### 利用者の声

NPOであればクラウドストレージを30GBまで利用でき、メールを転送することで、外出先から、団体の代表メールにアクセスできるので便利です。

(兵庫／フリースクール)

[https://www.google.com/intl/ja\\_JP/nonprofits/](https://www.google.com/intl/ja_JP/nonprofits/)



¥無料～（ユーザーごと、プランによる）

### ● サイボウズチーム応援ライセンス

日本の企業サイボウズ社が提供する非営利団体に提供するプログラム。kintone（キントン）<sup>\*5</sup>、メールワイス<sup>\*6</sup>などを非営利団体は割引価格で利用できます。

\*<sup>5</sup> : kintone／業務用のアプリを構築し、データを管理・保管できるオンラインサービス

\*<sup>6</sup> : メールワイス／問い合わせ対応などで使う共通メールアドレス宛のメールについて、複数の担当者で対応状況を共有できるオンラインサービス

#### 利用者の声

業務効率化やセキュリティ対策として顧客情報・訪問記録・子ども情報・日報・イベント記録・問い合わせ記録などの管理に使用しています。

(兵庫／子ども・若者の居場所)

<https://npo.cybozu.co.jp/>



¥10,890 (1団体あたり・年額)

## ● Canva (キャンバ) for NPO

オーストラリアの企業が提供するオンラインで使える無料のデザインツール。チラシ、リーフレット、SNS用画像、ウェブサイト、プレゼンテーション資料などのテンプレートやイラスト・写真素材が豊富で、一定の基準を満たした非営利団体は、本来有料のCanvaプロを無料で使えます。

### 利用者の声

デザインに悩まずに済み、NPOであればプロプランのデザインを無料で使用できます。  
(兵庫／フリースクール)

[https://www.canva.com/ja\\_jp/canva-for-nonprofits/](https://www.canva.com/ja_jp/canva-for-nonprofits/)



¥無料 (非営利団体のみ)

## ● TechSoup (テックスoup)

認定NPO法人 日本NPOセンターが運営する団体。ウイルス対策ソフトやオンライン会議ツールなどNPOの業務に必要なIT製品やサービスを寄贈・割引で提供するほか、ITに関する知識と活用支援をしています。

### 利用者の声

メールで時々お得な情報が届くので、登録しておくといいと思います。  
(兵庫／子ども・若者の居場所)

<https://www.techsoupjapan.org/>



## プロボノの紹介

「どんな業務ツールを導入すればいいか分からない」「ＩＴツールを導入したいが、やり方がよく分からない」「ツールの運用設計ができない」といった時に、プロボノ（専門スキルを活かしたボランティア）を仲介してもらえるサービスがあります。

### ● NPO法人 サービスグラント

#### 利用者の声

領収書の発送など細かい部分に抜け漏れがあつたため、ミスを防ぐ仕組みをつくろうとなつた時に、プロボノの方が業務の棚卸をして、資料を作ってくれました。この資料を引継ぎの時に使おうと思っています。

(京都／子どもの居場所など)

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



#### 利用者の声

利用者とのやりとりに関する業務を整理していただき、面談内容を記録するデータベースを作つてもらいました。そのデータベースをスタッフとボランティアで運用しています。

(大阪／子ども食堂)

### ● 認定NPO法人 日本NPOセンター

#### 利用者の声

デジタル化による基盤強化などを行うための助成プログラムを受けていて、ホームページの修正方法のレクチャーなどをしていただいている。団体に合うＩＴツールの選定などもしてくれるそうです。

(京都／子どもの居場所など)

<https://www.jnpoc.ne.jp/>





## あとがき

子ども支援・子育て支援のための活動をしていると、次々と新しい課題が生まれます。日々の忙しさの中で、組織の課題に向き合うことをつい後回しにしてしまうことが多いかもしれません。それでも、活動するメンバーと一緒に小さなことでも改善を続けていけば、1年後、5年後、10年後には大きな変化を生み出すことができます。

このサポートブックが、子どもや保護者はもちろん、支援者のみなさん自身を守るために取り組みについて話し合うきっかけとなれば幸いです。みなさんの活動を心から応援しています。

この冊子は、認定NPO法人ムラのミライが令和6年度 独立行政法人 福祉医療機構の社会福祉振興助成を受けて制作しました。ご協力をいただいた団体のみなさまに、厚くお礼を申し上げます。

## 事例共有などで協力をいただいた団体（五十音順）

※団体名掲載の許諾をいただいた団体のみ掲載

### ● 子ども支援・子育て支援団体

- NPO法人 こどもサポートステーション・たねとしづく（兵庫）  
<https://tanetosizuku.com/>



- NPO法人 生涯学習サポート  
兵庫（SHOSAPO）（兵庫）  
<https://shosapo.jp/>



- zuttoegao Earth Family  
オルタナティブスクール（兵庫）  
<https://www.zuttoegao.com/>



- 団欒長屋プロジェクト（大阪）  
<https://danran-nagaya.com/>

- 月ノヒカリ（大阪）

<https://tsukinohikari-08.jimdofree.com/>



- つくるがっこう イホルラ舎  
(和歌山)  
<https://ihorula.org/>



- NPO法人 とよなかESDネット  
ワーク（大阪）  
<http://ten.or.jp/>



- 鳥の巣（兵庫）  
<https://www.instagram.com/torinosu2023/>

- NPO法人 はぐハグ（新潟）  
<https://hughug-npo.jimdofree.com/>



- 一般社団法人 Fir-St-Art  
(兵庫)  
[https://www.instagram.com/fir\\_st\\_art/](https://www.instagram.com/fir_st_art/)



- 認定NPO法人 happiness  
(京都)  
<https://happiness-world.jp/>



- NPO法人 ふおーらいふ  
(兵庫)  
<https://fsforlife.sakura.ne.jp/>



- プライドプロジェクト（兵庫）  
<https://www.pride-jp.com/>



- 認定NPO法人 まなびと（兵庫）  
<https://manabitomanabi.com/>



## ● 中間支援団体

- NPO法人 シミンズシーズ（兵庫）  
<https://npo-seeds.jp/>



- NPO広報友の会（大阪）  
<https://note.com/pr4npo/>



- 認定NPO法人 わかやまNPO  
センター（和歌山）  
<https://wnc.jp/>



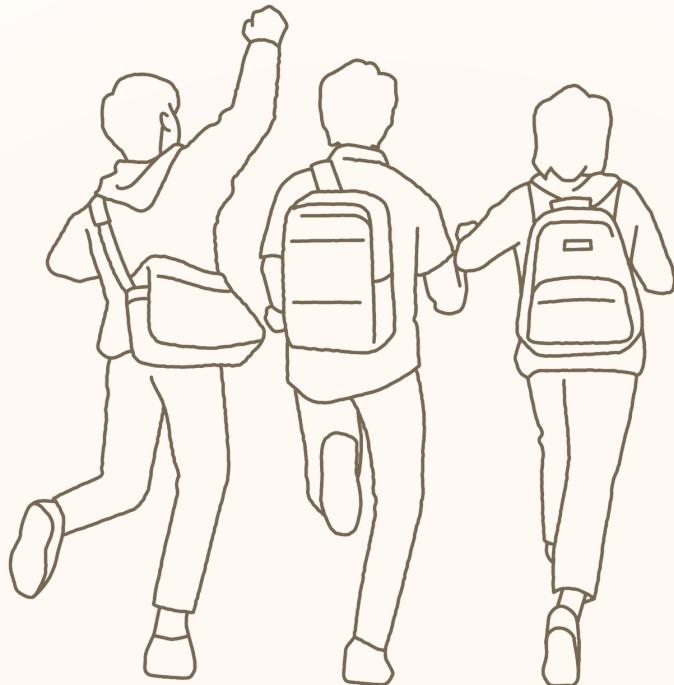
## ● 監修（敬称略）

- 甲斐田 万智子  
認定NPO法人 国際子ども権利センター  
(C-Rights) 代表理事、立教大学・文  
京学院大学講師、広げよう子どもの権利  
条約キャンペーン共同代表、子どもの権  
利条約総合研究所運営委員  
<http://www.c-rights.org/>



- 渋谷 郁子  
華頂短期大学幼児教育学科 准教授  
<https://www.kacho-college.ac.jp/>





## 子ども・子育て支援活動サポートブック 子どもも大人も安心できる組織づくり

発行日：2025年3月3日

イラスト  
編集協力

うつみまゆみ (MU design)  
NPOの広報支援 マーキテクト

発行者

認定NPO法人 ムラのミライ

〒662-0051  
兵庫県西宮市羽衣町7-30  
夙川グリーンタウン3階

電話番号 050-3096-6399

メール info@muranomirai.org

URL <https://muranomirai.org/>

※本書を無断で複写・複製・転載することを禁じます。© Muranomirai

サポートブックへのご意見やご要望を  
お待ちしております。

<https://forms.gle/BzTwfofbmamSmxHj7>

