

平成 26(2014)年度

NGO 海外スタディ・プログラム最終報告書

提出日	2014 年 11 月 27 日
氏名	松尾 朋美
所属団体	プラン・ジャパン
受入機関名（所在国）	プラン・カナダ（カナダ） プラン・ブラジ（ブラジル）
研修期間	2014 年 10 月 1 日～2014 年 10 月 28 日

研修テーマ	活動地からの効果的な情報発信のあり方(持続的な資金調達の観点から)
全体研修目標	■寄付者の属性に合わせて活動地域からの情報を発信し、寄付に誘導する仕組みを、プラン・カナダの事例に学ぶ。 ■寄付者と交流する子どもたちへの戸別訪問のOJTを通じて、活動地域の日常生活を知り、実施されるプロジェクトと人々のかかわりを学ぶ。

具体的な研修内容

日・時期	内容
10 月 2 日	プラン・カナダ: 寄付市場の概観(Strategic Overview)、寄付者対応(電話)の概観と観察 カナダの寄付市場については、1 人あたりの寄付の年間平均が 450ドル相当、と、文化が根付いている。寄付控除申請も、オンラインで簡単にでき、領収書の添付も必須ではなく、税務署に要請された場合のみ提出するという程度。紙ベースで提出する際には、領収書が必須とのことで、たいていの支援者はオンラインで寄付控除申請をしている。 電話対応(Outbound Call)については、スタッフの実際の電話かけをヘッドセットを付けて傍聴。支援者の反応や、質問への対応を耳で体験する。 支援者には、プランのことを認知している人も、不信に思っ聞き返す人もおり、電話対応トレーニングを受けたスタッフが、どのように対応するかは、非常に参考になった。
10 月 3 日から 10 月 10 日	プラン・カナダ: 支援者の新規獲得について オンライン、オフラインとも新規獲得の施策があるが、効果が大きいのは個別訪問。個別訪問を専門とする業者へ委託。業者(エージェンツ)は、団体活動内容について十分な知識を持つようトレーニングを事前に実施。またタブレット端末を配布して、支援申し込みを受諾してくれた方にはその場でカード決済を済ませている。イベントや街頭での支援者獲得も実施しているが、配布資料を少しずつ変えている。 プラン・カナダ: 支援者への情報発信と、支援継続を促す取り組み ウェブアカウントでは、支援者が交流する子どもの成長記録・履歴を写真つきで掲載。画面からそのまま手紙を送ることも可能。ほとんどの支援者にウェブとメールでの情報発信をしている。メールの開封率を記録し、反応の良い内容や写真について追跡している。支援者へのコンタクト(ウェルカム、寄付遅延、長期支援への謝意)は主に電話にて。専門のチームを結成してパーソナル感を重視している。

10 月 13 日 から 17 日	プラン・ブラジル：寄付者と交流する子どもたちの情報収集 1 年に 1 回の個別訪問のほか、支援者からの手紙やギフトを届ける際にも子どもたちと家族の情報をアップデートしている。情報は多岐にわたり、家族構成や職業、ワクチン接種の有無、通学の可否、所有物品（車、電話、トラクター他）など A4 両面 5 ページほどのボリューム。加えて当該コミュニティで実施するプロジェクトへの参加度合や満足度を問う設問もあり、その結果をプロジェクト実施チームにフィードバックしている。
10 月 20 日 から 24 日	プラン・ブラジル：実施プロジェクトへの参加 青少年向けプロジェクト 2 種類に参加。女子の能力強化を図る Because I am a Girl のワークショップでは、7 歳から 17 歳くらいを対象にし、男女の特性の違い、勉強したり遊んだりする権利のことなどを、それぞれが自分の体験をもとに話合った。災害・犯罪予防のワークショップでは、7 歳から 10 歳くらいの学童が、自分の住む町の地図を描き、安全なところ、危ないところ、その理由について発表した。危ない場所に行かないようにすることで、自分の身を自分で守ることができるようにすることが目的で、子どもたちにもしっかり浸透している様子だった。

研修の成果

■プラン・カナダ

持続的な支援（寄付）に誘導するために、支援者ごとの固有の情報提供をするのがいいと考えていたが、継続的に謝意を伝え、団体の存在を忘れないようにしてもらおうことが、まず土台になると考え方が変わった。寄付者は、定期的に活動内容が報告され、寄付の使途が明確であれば、団体からのコンタクトをそれほど望んでいない。プラン・カナダでは年次報告書を毎年発行しているが、ほとんどの支援者にはメールとウェブでサマリー版を提供している。完全版はダウンロードもしくは郵送での提供を受け付けているが、完全版の請求はほとんどないとのこと。ウェブのサマリー版は、Flash コンテンツをいれるなど、より分かりやすい形で 1 年の収支と活動内容を説明している。支援者の属性に合わせた形のよい事例であった。

きちんとした内容を、遅れなく、簡潔に確認できることが、寄付者が望んでいることであり、これからの情報発信の構成に反映させたい。

■プラン・ブラジル

活動国（ブラジル）での研修では、資金調達国への移行を進める段階にある国を選んだこともあり、おおむねオペレーションが確立している印象を受けた。しかし、多くの公的な指標（学校に通っている子どもの割合、小学校を卒業する子どもの割合など）は、実態を反映していないことを実感した。確かに子どもたちは学校に通っていたが、教師のストライキで 3 か月も授業がなかったり、遠隔地では 1 人の教師が複数の学年を一度に教えて、学力が十分でなくても卒業させてしまう実態などを知った。支援（寄付）を募り活動をすすめる団体としては、公的指標のほかにも、実態に即した情報提供（報告）をすることが重要と痛感した。

本研修成果の自団体の組織強化や活動の発展への活用方針、方法

プラン・カナダで学んだ支援者コンタクトの考え方をまず導入する。従来の支援者対応方針は主に紙とメールの情報提供であったが、申し込み初期にウェルカムコールを入れることや、支援年数の長いロイヤルドナーへ、感謝状ではなく電話で謝意だけを伝えるというやり方を導入したい。

電話かけの成果を上げるには、団体のことを十分に理解しているプランのスタッフが実施することが望ましく、それに加えて、テクニックとトレーニングが必要と感じた。まずはカナダで使用して

いる想定問答集を、日本版にアレンジし、スタッフ間の共有とトレーニングの場の設定を考えている。

本プログラムや事務局側に対する提案、要望等

■研修期間について

10 日程度の短い期間での申請、研修実施された団体もあると、あとから知った。実務型研修の場合でも、長期滞在が必要ない場合もあると感じている。10 日前後からでも申請可能というように明記されていれば、今回の研修も期間を短く凝縮することができた。

■研修テーマについて

国際協力 NGO の業務では、海外の活動地域との日々のやりとりのなかで、文化や考え方の違いでうまく進まないことがあり、何が問題でどうしたら改善できるのかという葛藤は、多くの団体で抱えていることではないかと考えている。実績のある団体や機関から教えを乞うのももちろん知見を広めるうえで重要である。一方で、活動地域のスタッフと一緒に問題解決やより状況をよりよくするための取り組みも、状況を判断し提案するというスキルを鍛えることができ、人材育成による組織強化という本プログラムの目的から外れるものではないと考える。

活動地域の業務改善というテーマでも応募できるようになると門戸が広がるのではと感じた。

■研修形態について

研修テーマ・内容にもよるが、インターネットが浸透している現在では、日本にいても入手できる情報も多い。必要な情報を FTP サーバやメールを介して送ってもらうこともできる。

今回は、カナダとブラジルであったが、どちらも街なかでも WIFI 接続が当たり前になっていた。他の途上国でも固定回線より携帯や WIFI によるインターネットアクセスは、相当に浸透している。環境が整っていれば、研修先を訪問して 1 週間程度の滞在でも十分こちらの意図（研修目的）が伝えられると感じた。帰国後に自団体にフィードバックした後、同僚からの質問やさらなる情報収集には、必要であれば、自団体の渡航しなかったスタッフも交えて Skype でのミーティングを設定することも可能である。

プラン・ジャパンを含めて、NGO 団体に勤務している人には、家庭を持つ女性も多い。

渡航して同分野の先駆的団体から学んだり、活動地域の様子を見て自分なりに改善点を考える経験を積むことは、確実に能力アップになり、それを望む人は多いと感じている。しかし、たとえば子どものいる女性にとって、1 か月家を空けることは、かなりの障壁になる。

国外での研修と、日本国内の研修（オンラインで海外のセミナーを受講するなど）を組み合わせるなどの形態もあれば、潜在的な需要（能力アップしたいがあきらめている人々）を掘り起こせるのではないだろうか。

■経費申請について

渡航費、滞在費、受入経費の 3 つに分かれているが、証明書類がいるものとそうでないものとあり何度も手引きを見直した。今回私の研修先 2 か国となったのも一因だが、とても複雑な手続きである印象を受けた。初めて参加した私は書類作成にとっても時間がかかった。

複数回参加している団体の方にはなじんだものかもしれないが、経費申請がエクセルではなくオンラインでできるようになれば、ありがたいと思った。（順番に入力していき、入力に間違いがあるとその場でエラーが出るなど）

その他

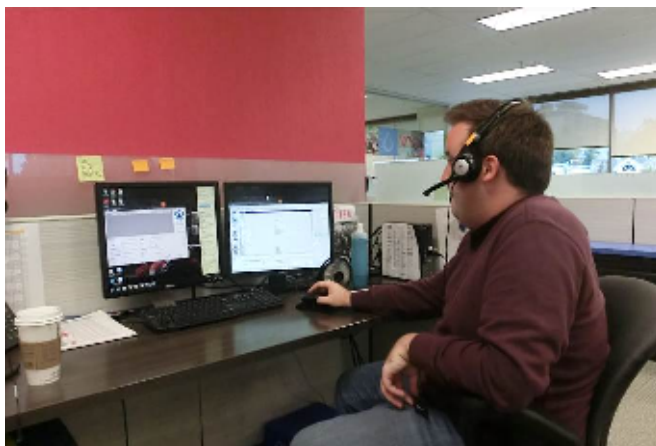
研修中の写真

<プラン・カナダ>



■ 電話対応についての内部研修に参加

(トークスクリプト、電話対応の心得、音声のコミュニケーションではどれくらい内容を理解しているかの疑似体験他)



■ 電話対応チームの様子。(ウェルカムコール、寄付遅延者宛てコールを傍聴させてもらう)



■ ウェブアカウントのコンテンツ・運用方法についてのセッション

<プラン・ブラジル>



■活動中コミュニティにて。女子向けジェンダーワークショップの様子



■情報収集の目的と利用用途、疑義が生じた場合の連絡先他を説明するフィールドエージェント



■コミュニティに入るときには、スタッフ全員が身分証明書(職員証)、団体ロゴ入りのベストの着用が決められている。

以上