

**平成 28(2016)年度  
NGO 海外スタディ・プログラム最終報告書**

提出日	2016 年 11 月 30 日	
氏名	松浦 純子	団体印
所属団体(正式名称)	AAR Japan [難民を助ける会]	
受入機関名 (所在国)	International Fundraising Congress (IFC) (開催地 : オランダ) 主催団体 : The Resource Alliance (英国)	
研修期間	2016 年 10 月 17 日 ~ 23 日	
研修テーマ	より良い支援者対応とは。世界のフレンドレイジングに学ぶ。	

1. 導入（研修前の問題意識、所属団体や NGO が持つ課題および課題解決方策の分析など）

● ファンドレイジング＝フレンドレイジングという考えを大切にしたい、広めたい

現在、日本において NGO におけるファンドレイジングというと、寄付の金額で評価されがちである。一方でフレンドレイジングという考えがあり、「仲間集め、友だち集め」と言われることもある。寄付の金額だけでなく、支援者自身を大切な存在と捉え、支援者の対応に焦点を当てることで、継続した支援につなげるのが大切であるという考え方で、私もこの考えに賛同し、支援者に対して温かい対応をしたいと考えている。そのような対応をすることで、支援を頂いた側も、心地よい気持ちで業務に当たることができる。このような温かい気持ちの循環を大切にしたい対応をもっと広めていきたいと考えていた。このフレンドレイジングに重きを置いたファンドレイジングは世界では既に広まり、大きな成果につながっていると聞いていたため、その現状を知り、所属団体内はもちろん、日本国内に置いてファンドレイザー（主に日本ファンドレイジング協会が認定している認定、准認定ファンドレイザー）を中心に広め、更なるファンドレイジングにつなげていきたいと考えていた。

● 所属団体（AAR Japan [難民を助ける会]）での現状・課題

AAR では、支援者一人一人を大切にしたい対応を心掛けている。新しく入ったスタッフには電話対応の研修をしたり、寄付のお礼状も支援者に一対一と感じてもらえるよう、寄付の際にメッセージを頂いた場合は御礼の際に返信をしたり、資料の請求を頂いたときはできるだけその日のうちに資料を送付するなどの温かい対応を大切にしている。こうした取り組みを強化し、AAR 全体でスタッフ一人一人がファンドレイジングに積極的に取り組むことができるような体制、仕組み作りを進めるにはどうしたら良いのか。また、日本ファンドレイジング協会による認定・准認定ファンドレイザー資格を取得する職員が増えてきているが、それぞれの力を活かすことができず、職員全員でファンドレイジングに取り組むような体制がまだできていない。フレンドレイジングを大切にしつつ、組織としても全員でファンドレイジングに取り組める体制を強化したい。

● 日本国内のファンドレイジングの方法を変えていきたい

先に書いたが、ファンドレイジングの成果の指標として、日本国内ではまだ寄付の金額で評価がなされることが現状である。このような中で、フレンドレイジングという考え方があることについてファンドレイザーを中心に紹介し、より支援者が支援をしやすく、また各 NGO のファンドレイジングが活性化するような雰囲気醸成していきたい。アメリカに比べ、フレンドレイジングに重きを置いた機会として、International Fundraising Congress (IFC) が毎年オランダで開催されているということを知り、日本からの参加者がまだ少なく、特に会期期間前半のフレンドレイジングについて 1 つのテーマを詳細に学ぶマスタークラスにはこれまで参加した日本人がいないと聞いていたため、全日程に参加し、学んだ内容をぜひ日本国内で還元していきたいと考えていた。

2. 本文（研修テーマについて明らかになったこと、課題解決を前提とした研修実施内容の詳細報告）

● International Fundraising Congress (IFC) 2016 とは

- ◇ 1年に一度、イギリスのNGO、The Resource Allianceによって開催。開催地はオランダ。
- ◇ 会期は4日間。2016年度の開催は2016年10月18日（火）～21日（金）。
- ◇ 4日間のうち前半はマスタークラス。マスタークラスは参加者が希望のテーマを事前に1つ選び、2日間を通じてテーマの内容をじっくりと学ぶ。後半2日間は様々な分科会が立つため、参加者は希望する分科会を時間ごとに選び、参加する。
- ◇ 参加者数は例年800～1,000人で、今年の参加者は約880人、約70カ国からの参加があった。
- ◇ 2016年度のテーマは「Asking the right questions (正しい質問を尋ねよ)」で、主に支援者への質問方法に工夫をすることがテーマとして掲げられた。

● International Fundraising Congress (IFC) 2016 主なプログラム内容

日付	予定	内容
10月18日（火）午後	マスタークラス1日目開始	20あるマスタークラスから1つを選び、2日間かけて学ぶ。
10月19日（水）午前	マスタークラス2日目	
午後	開会式 分科会開始 (分科会2セッション)	
夜	夕食パーティ	参加者同士の交流を深めるプログラム。ファンドレイザー数名からの発表、全員でのドラムセッションなど盛りだくさんであった。
10月20日（木）午前	分科会 継続	4つのテーマごとにカテゴリーが
午後	(1日で90分の分科会時間が合計4セッション)	分けられた中から希望のものを 選び参加する。
夜	夕食パーティとダンスパーティ	
10月21日（金）午前	分科会 (1セッション)	
午後	閉会式	

● IFC2016内で受講したクラス内容、得られたこと

- マスタークラス：Feel Nothing, Donate Nothing（（支援者の）共感なくしては、寄付も得られない）  
(18日～19日午前)

約2日間をかけ、1つのテーマについてじっくり学ぶマスタークラスは、申込時点でクラスを選んでもおく必要があった。クラスの内容を読み、支援者の心理変化に重きがおかれたこのクラスを選ぶことは、現在の業務に活かせると考えた。クラスに出席するにあたり、事前にアンケートと課題があり、課題は「支援者を増やすためのキャンペーンを1つ考えてくる」ことであった。

クラスには20を超える国から、約40名が参加していた。1つ1つの項目を学びつつ、都度小さなグループで学んだ内容を確認し合い、また、テーマごとに、テーマにあったさまざまな動画を観て、その内容を参加者で検証し合うという流れで、2日間のクラスは進められた。

◇ クラス内容

- ◆ キーワードは emotional(感情)、感情とは何か

クラスはまず、心理学の観点から支援者の心理について学ぶことから始まった。人の感情には、「悲しみ」、「怒り」、「喜び」、「不安」など、いくつかの種類があるが、どうしても良い感情よりも悪い感情（「悲しみ」、「怒り」など）が印象に残りやすい。しかし、同じ絵や映像を観たとしても、どのように捉えるかというのは、人によっても違う、ということも忘れてはならない。

- ◆ (支援者に) 高い印象を与えるには (心に残る、響く印象を与えるには)

より高い印象を与えるには、どうしたら良いか。目にした映像を記憶にとどめてもらえるためにはどうしたら良いか。一方で、人は大きな群れの中の一員になった時の安心感を求めたり、少し冒険を味わってみたいと思ってみたりもする。それらの感情が満たされるような工夫も必要である。

- ◆ 「感情」は日常生活の中にたくさんある

日常生活の中で、感情をもつ場面はたくさんある。普段送っている生活と結びつけ、自分のことのように引き付けるような工夫も出せるかもしれない。自分のこととして結びつくことで、「感情」が生まれ、行動へとつながる。

- ◆ 支援者の側に「感情」を考えてみる

どのようなストーリーを提示したら、「応援しよう」という気持ちになってもらえるのか。支援しようと思ってくれる人を主役として、考えてみたい。例えば使う単語一つもどのようなものが分かりやすいか、気持ちをとらえるのか。悲観的な言葉だけでなく、前向きな気持ちになるような「hope (希望)」、「love (愛)」などの温かい言葉を選びたい。また、ただ支援をお願いするだけでなく、支援者にもプラスになるよう、プレゼントを渡すような感覚で考えてみたい。

- ☆ クラスを受講して得られたこと

上記の内容を1つ1つ、例として様々な動画を観ながら授業は進められ、非常に分かりやすく、理解が深まった。また、宿題になっていたキャンペーンをグループ内でそれぞれ発表しあい、その中から1つを選び、2日間を通じ、学ぶテーマごとにその内容をより支援者の心に刺さるキャンペーンに仕上げていった。学び1つ1つを丁寧にキャンペーンに落とし込む過程を学び、またグループ内で共有し、議論し合うことにより、団体を応援してもらい、支援者になってもらうためにも、支援者の立場に立った内容を提示することの大切さと、どのようにしたら、こちらから伝えたいことが、支援者の「感情」にまで達することができるかを学ぶことができた。そもそも、こちらが伝えたい内容ではなく、支援者を大切にしたい対応こそが何よりの土台になっていることを再確認することができた。

- ▶ 出席した分科会より①: Leadership begins with Me! (リーダーシップはわたしからはじまる)

- ☆ セッション内容

このセッションは、参加者ひとり一人が、一人のファンドレイザーとして、また一人のリーダーとして、今後どのような人生を送って行きたいのか、改めて確認するセッションだった。一人一人がファンドレイザーとしてやってみたいことを出したうえで、自分の強み・弱み、また、実際に日々おこなっている仕事の強み・弱みを確認するところからセッションは開始。その上で、それぞれの良さを活用しながら、自分がやりたいことと結びつけて考えていく流れであった。

- ☆ セッションを受講して得られたこと

このように、自分を中心にして考えることを今までしたことがなかったため、とても新鮮な学びを得ることができた。自分が大切にしたいと思っていること、それを確認したうえで、実現するために必要なことや、既に持っていることで活かせることがあることを知ることで、自信をもつことができた。大切にしたいと思っている「フレンドレイジング」を実行するために、どのように、また誰に伝えていったら良いのか、そして、同じような意識を持っているファンドレイザーとのつながりを作る方法などを前向きに考えることができた。

- 出席した分科会より②：What you ought to know about journey mapping and how it can deepen relationships with current and future donors. (寄付者が将来、寄付先の団体と深いつながりをどのようにしたら持つてもらえるか、そこに行きつくまでの地図の描き方)

- ◇ セッション内容

初めて寄付をした人がその後、将来寄付先の団体とより良い深いつながりを持てるようになるようにするには寄付をしてもらう側の団体がどのような工夫が必要だろうか。その過程を旅の地図に見立て、どのような関係作りが必要かを学ぶセッションだった。特に寄付(支援)してくれた人を地図の真ん中に置き、その人がその旅の途中で迷った時、どうしたら団体により関心や興味を持ち、「もっと支援を継続したい」と思えるような道案内ができるか、またその道案内は寄付者一人一人が一对一と覚えてもらえるような工夫が大切である、その工夫は団体に求められているという大切さが説明された。

- ◇ セッションを受講して得られたこと

まず、「寄付者に焦点をあててその人の歩みを地図に見立てて考える」ことがこれまでなかったもので、非常に大きな学びであり、この考え方自体がとても新鮮であった。寄付者を中心に置く、まさにフレンドレイジングを大前提とした考えは、支援の継続につながる鍵となるであろう。参加者同士で意見を出し合えたのも、様々なアイデアを聴くことができ、非常に有意義であった。

- その他参加した分科会を通じて

2日間を通じ、合計7セッションに参加した。分科会には5つのテーマが設定され、「少人数の支援者からのファンドレイジング」、「大人数の支援者からのファンドレイジング」、「ファンドレイザーとしてのリーダー性と団体経営」、「あなた(ファンドレイザー)のメッセージを広めよう」、「今ある戦略をもう一度立て直す」であった。セッションの時間ごとに、それぞれのテーマに沿った分科会がいくつか立つため、全てのテーマから最低でも1つを選び、全てのテーマの分科会に参加した。その結果、どの分科会に参加した際も感じたことが、支援者の立場や想いに立って考えることが何事においても土台であり、参加しているファンドレイザーの多くもその思いを持っている人たちばかりであった。

- IFC2016に参加し、学んだこと、明らかになったこと

- ① ファンドレイジング＝「フレンドレイジング」が大前提であること

- ◇ 参加者からの学び；支援者を大切にしてこそそのフレンドレイジング

IFC開催初日、参加した人と自己紹介をしあう際、自身を紹介する際に「日本でファンドレイザーをしています。支援者とのコミュニケーションを担当しています」と話をした。しかし先方から返ってきた言葉は、「ここに参加している人たちはみんなファンドレイザーであり、支援者の想いを大切にしたい、学びに来た人ばかりだよ。それは大前提の上で、『自分がなぜここに来たか』、『何を大切にしているのか』を話すといいよ」というもので、大変驚かされた。同時に、自分と同じ想いを持っている人が参加していることが多くいたことが、大変嬉しかった。

- ◇ フレンドレイジングを前提としたマスタークラス・分科会の内容

- 戦略的なフレンドレイジング

マスタークラス、分科会ともに、「支援者の想いに寄り添うファンドレイジング」を前提とし、その上でのファンドレイジングの戦略の立て方や、戦略の見直しがメインとなるクラスが多く見受けられた。受講したマスタークラスの内容(前述)もそうだが、分科会でも、例えば“遺贈寄付”に関するクラスでは、冒頭で「遺贈寄付は『たくさん寄付が一度に集まる』と考えること自体が間違い。大切なのは遺したものを寄付しようと思ってくれたその人

に感謝し、その思いに寄り添うこと」という言葉から始まったことから分かるように、支援者の想いを大切にしたい、フレンドレイジングが前提であることが分かる内容であった。また、参加者も、例えば支援者でも「毎月寄付して下さる方」、「寄付の金額が高額の方」など、支援者それぞれの特徴に合わせた戦略を考えている参加者がほとんどで、また支援者さんの思いに寄り添うためにはどうしたら良いかを考えつつ、それをとても楽しみながら仕事に取り組んでいることが伺えた。

② ファンドレイザーという仕事が1つの職務として確立していること（専門性、個性）

- ◇ 参加者一人一人の意識の高さと参加者の所属団体の意識の高さ／目標の明確さ  
参加者の意識の高さは前述の通りだが、IFC で学んだこと、得たことを所属団体に持ち帰り、すぐに活かしたいと語る参加者が多かった。そう語った理由として、所属団体から IFC に送りだしてもらえたことにあるようだ。多くの参加者が語る内容には、所属する団体に「ファンドレイジング戦略」なるものが存在し、それに基づき IFC に参加したと話す人が多かった。団体内での事業運営上の3年／5年計画がしっかり制定され、計画に基づいた行動計画が計画されている、あるいは団体のミッションやビジョン、社会に対して解決したい課題などが明確にあり、そのために資金調達・ファンドレイジングが必要で、団体を応援してくれる支援者を増やすために、支援者の思いに寄り添った IFC に参加したという、団体と深くつながっていることが明らかな参加者ばかりであった。
- ◇ 一人のファンドレイザーとしての個性の大切さ  
分科会のテーマの一つが、「あなた（ファンドレイザー）のメッセージを広めよう」と設定されていたが、支援者へ団体のメッセージを届けるにしても、ファンドレイザーの想いを伝えるにしても、その人らしい伝え方、メッセージを大切に、個性を大切にしようという考え方があることに IFC への参加を通じて触れることができた。同じ人間である支援者に対し、自分らしい言葉で伝えることで、より身近に感じてもらい、「友だち」になってもらえるきっかけとなるかもしれないのである。他の誰かの手法を真似しても、友だちを増やすことは難しいということを理解することができた。

③ 主催団体、The Resource Alliance のホスピタリティーの高さ、運営の工夫

IFC を通じて、一貫して感じられたのが、主催団体、The Resource alliance のホスピタリティーの高さである。

- ◆ 申込をしてから IFC 当日まで、一週間に一度来るメールマガジン  
参加することが楽しみになるような内容、またプログラムや交通手段など、必要な情報も都度早い段階で送られてきていた。
- ◆ IFC の参加者同士が交流できるよう、休憩時間やランチの時間が長くとられていること。
- ◆ マスタークラス、分科会といった学びの時間以外に瞑想やヨガなど、リフレッシュするクラスを設け、違う観点から参加者同士を結び付ける工夫

など、IFC に初めて参加しても誰かとつながりやすく、また一人での参加でも溶け込みやすい工夫が散りばめられていて、フレンドレイジングという人とのつながりを大切にする IFC だからこそこの温かさを感じる事ができた。

### 3. 考察・提言

#### 3-1 結論

これまで、支援者担当を通じ、支援者一人ひとりを大切に「フレンドレイジング」を大切に業務にあたってきたが、IFCに参加し、実際にフレンドレイジングに重きを置き、更には戦略を立てて業務にあっているファンドレイザーが世界中にいることを知ることができ、大変勇気づけられた。

また、団体としてフレンドレイジングに取り組むためには、しっかりとした計画を立て、それを職員で共有すること、そしてファンドレイザーがその計画に基づいた戦略を立て、その上でフレンドレイジングに全員で取り組む環境・体制も大切であることも多いなる学びであった。

日本ではまだまだ浸透していない「フレンドレイジング」だが、実際に世界にはこの考えを土台にし、団体内の職員で共有し、取り組んでいる団体が存在する。日本でもこの学びを共有し、フレンドレイジングに取り組むファンドレイザー、団体を増やし、支援者、団体、受益者と、幸せの循環をさらに広げていきたいという想いを改めて強くした。

#### 3-2 本研修成果の自団体、NGO セクターの組織強化や活動の発展への活用方針・方法

##### ● AAR 内での成果の活用方法

###### ➤ 報告会の開催

11月11日(金)16時より、AAR 会議室で IFC の学びを報告した。AAR の認定・准認定ファンドレイザーのほか、関心ある職員が参加。また外部から認定ファンドレイザー2名も参加し、意見交換をおこなった。

###### ➤ 認定・准認定ファンドレイザー有資格者による「フレンドレイジング推進チーム」を通じ AAR 内のフレンドレイジングの意識を高める

AAR 内で「フレンドレイジング推進チーム」を中心に、職員一人一人がフレンドレイジングにもっと関心を寄せ、身近な所からの仲間を一人でも多く増やしていけるよう、連続勉強会を開催するなどし、一人一人の意識を高めることにつなげていく。

###### ➤ AAR 内でのフレンドレイジング戦略策定

AAR 内ではすぐに戦略の策定までは取りかかることは難しいだろうが、既にある「中期計画」を再度見直し、前述の「フレンドレイジング推進チーム」を中心に、フレンドレイジングの戦略を少しずつ考えていけるような体制作りを進めたい。

##### ● NGO セクター、日本国内での成果の共有

###### ➤ 報告会の開催

- ◆ 12月19日(月) 東京都内認定ファンドレイザーネットワークでの報告会 →延期
- ◆ 2月4日(土) 福岡での報告会

上記報告会ほか、国内の認定・准認定ファンドレイザーを中心に、今回の学びを共有していきたい。また IFC を通じ、日本で活動をしている米国のファンドレイザーに出逢うことができた。今後來日する機会があれば、更に情報共有をしていきたいと考えている。

#### 3-3 テーマに関する日本の国際協力分野への提言

国際協力分野を中心に活動する NGO では、ファンドレイジングというと事業を運営するための助成金を獲得する方にも考えが向きがちだが、NGO とは「解決したい課題解決」に対し、自分たちで資金を集めることにこそある。その資金を集める方法として、フレンドレイジングを少しずつ広め、まずは NGO を応援してもらう人を集めるために、その支援者を大切にすることに重きがおかれるよう、提言をしていきたいと考える。

#### 4. 団体としての今後の取り組み方針

まず、今回このような機会をいただき、当会から職員を IFC に出席させることができたことが大変貴重な機会であった。日本国内のファンドレイザーの多くがアメリカでのファンドレイジング国際会議への参加を目標にする中で、「支援者を大切にすること」に重きを置いた IFC へ参加し、学んだ内容を当会に還元されることを大いに期待している。

IFC で得た、当会としてまず取り組むべきことは、AAR を応援して下さる支援者をより大切にするために、「フレンドレイジング」に AAR 全体で取り組む必要があることであると再認識したことが挙げられる。

AAR では、2 年ほど前に日本ファンドレイジング協会が認定する「認定・准認定ファンドレイザー」資格の取得を促すための、「ファンドレイザー規程」を策定し、そのことで資格を有する職員が増えてきている。また、3 年間の中期計画を昨年策定し、その内容に基づいて活動を進めている最中である。今後は、最近発足された認定・准認定ファンドレイザーからなる「フレンドレイジング推進チーム」を中心に、職員一人一人がフレンドレイジングの意識をより高め、支援者の対応として中心となっている支援者担当チームや、企業の対応を担当する渉外チームのみがファンドレイジングに取り組むのではなく、職員一人一人が積極的にファンドレイジングに取り組める体制を強化したい。

支援者を増やし、また現在の支援者が継続して応援してくれるように取り組むことで、中期計画の目標が達せられることを期待したい。また、この取り組みが AAR の自己資金を増やすことにもつながり、助成金や公的な資金のみに依存しない運営体制により近付けていきたい。

そしてフレンドレイジングが会内でより定着してきた後は、AAR として今後に向け、ファンドレイジングの戦略をしっかりと策定できるよう取り組んで行く。さらにその戦略を AAR で共有し、全員でのフレンドレイジングを継続して実践していきたいと考えている。

#### 5. その他

##### 5-1 本プログラムや事務局側に対する提案・要望等

IFC に参加するにあたり、参加費に滞在費用が含まれてしまっていたが、その件で事務局の方々に大変お世話になった。何度も様々な方法を検討くださり、いくつかの案を提示いただき、大変助かりました。ありがとうございました。

1 点のみ、今後についての要望ですが、このプログラムに参加する人同士でのつながりがほしかったと感じています。どのようなテーマでどこへ行くのかなどを共有し、同じプログラム参加者として、横のつながりを持つ機会があると、情報交換や新たなネットワークの広がりにもつながると感じました。

##### 5-2 写真類及び研修員が受入先機関に提出した報告書類等があれば、添付



名札とプログラム冊子



会場となったホテルに置かれた IFC2016 のロゴ





マスタークラスの様子・休憩時間



開会式が始まる時の様子



2日目の夕食パーティ・ドラムセッション



夕食パーティーにて、参加者と



分科会の1セッション



3日目のダンスパーティ前に参加者と