

3 Workshop

NGO/NPO からの質問・相談のワザを磨く

相談・質問対応 ワークショップ

環境問題への関心が高まる中、正確な知識・理解の不足が一人ひとりの環境活動に結びつかないという問題が生まれています。身近な自然からダイオキシン、酸性雨や地球温暖化など、問題の幅は広がり、さらに複雑かつ高度になっています。また、昨今はNPO／NGO活動、パートナーシップについての質問相談の事例も増えてきています。

このような幅広い相談や質問にこたえるため、各地の行政機関では環境情報拠点、環境学習拠点、環境保全活動拠点、市民活動支援拠点等の設置を進めています。けれど、このように個別拠点の相談・質問対応能力強化には限界があり、何らかの形で相互の連携・協調関係を生み出す必要があります。

地球環境パートナーシッププラザは、パートナーシップによる環境活動支援を目的に、各拠点の相談・質問対応に関するスキルアップとネットワーク化を進めています。本ワークショップは、そのような活動の一つとして行われました。

■目的

- 環境教育等担当の行政職員がNPO／NGOと共同で作業をすることにより、互いに他の実情を知り合い、相談や質問対応に関する知識を増やし、技術を身につける。
- 地球環境パートナーシッププラザが作った環境教育等担当の行政職員による相談・質問を支援するためのネットワークを紹介し、ネットワークへの参加を促す。

■配慮したこと

- 2時間半という短い時間、そして、ワークショップに参加した経験の少ない参加者を対象としていたので、時間にゆとりを持ったプログラムを作りました。
- 寸劇を2回いれて、状況設定がわかりやすいように工夫しました。
- NPOからの「ありがち」で「難しくて」そして「だいじな相談」として、「資金不足」「助成金の申請」を相談事例として選びました。

■流れ

10:00-10:05	開会のことば
10:05-10:15	寸劇（１）「救われなかったNPO」 NPO/NGO や助成金をあまり良く知らない人が対応したときにどうなったかを寸劇で見せました。
10:15-10:30	個人作業「どうすれば救えたか？」 参加者一人ひとりが、どのようにすれば適切な対応ができたかを考えて紙に書きました。
10:30-11:00	グループ作業「どうすれば救えたか？」 参加者を「イヌさんチーム」「ネコさんチーム」「鳥さんチーム」に分けて、一人ひとりの回答を共有し、グループの答えを考えました。
11:00-11:15	グループ作業の発表 グループで話し合った結果を発表しあい、参加者全員で共有しました。
11:15-11:25	寸劇（２）「こうしてNPOは救われた」 NPO/NGO や助成金に詳しい人が対応したときにどうなったかを寸劇で見せました。
11:25-11:55	ふりかえりとわかちあい ワークショップを通じて感じたこと・学んだこと・今後自分の職場で実践しようと思うことをグループ内で共有しました。
11:55-12:15	相談対応システムの紹介「オンラインヘルプ」と「予診君」 環境パートナーシップオフィスが首都圏のNPOと共同で開発した、相談対応のシステムの概要と今後の可能性を紹介しました。
12:15-12:30	閉会の挨拶

■グループ作業で出てきた回答

- すぐに答えられないだろうから、とりあえずよく話を聞いて、その後、関係のありそうな行政内の部署にあたって、使える補助金がないか聞き、その結果をあとで伝える。
- 最大限の努力をしているかどうか、活動や運営の実態を把握し、必要に応じて見直しも



グループ作業

すすめる。そして、状態にあった資金の紹介をする。

- 相談目的を明確にし、何のために何が必要なのかの実態把握に務める。
- 相談者に安心感を与えるような対応を心がける。

■ふりかえりシートから（抜粋）

- 「出来ます」「出来ません」とただ答えるお役所的対応では問題の解決につながらない。
- 相談を受ける側が事前に十分な情報を持っていなければ、相手が求めるものを引き出せないし、対応できない。
- 対応者の経験に関わらず一定のレベルの回答ができるようなマニュアルなどのツールや体制づくりが必要ではないかと感じた。
- 相談者の立場になって考えること、相談者のためならば言いにくい事も上手に伝える必要があることを確認できた。
- まず自分がどういう立場にあるかを考慮する。相談を受けることが主な仕事であれば最後まで責任を持って対応する必要があるが、それ以外の業務が多忙な場合、相手にとって最も良い相談先を探す努力をするべきだと思った。
- いつも同じ状態で相談を受けることができるようにしたい。他の業務もありながら色々難しい事は多い入が、自分の状況で対応が変わることがあってはならない。
- 皆さん、相談者の身になった対応を考えている。ただ、自分の力ではどうにもならない部分の対応は悩ましい。
- 自分一人で出せる回答は非常に小さい（狭い）のでネットワークを利用して広範囲から情報を集めて回答を出すことが重要である。
- 行政、NPOの方など「立場の違いによる対応の違い」の難しさ等を感じた。

■アンケートの回答から（抜粋）

- ホームページを含め「具体的にどう対応したか」がわかるやり方は良かった。
- 相談業務の参考になった。
- 様々な方々と直接お話出来たことは、適度な刺激があり貴重な体験となった。
- 今回の担当者会議が単なる「国の行政説明」に終始せず、ワークショップで情報提供・交換・交流をさせてもらえた事はとても良かった。
- 行政という立場上すぐ使えるメニュー&情報だった。
- 同業の業務を担当されている他県等の方々と環境教育のあり方等についてお話できて大変有意義であった。
- マニュアルの必要性について参考になった。
- 行政以外の民間団体の対応と行政側の対応の違いはどうなのかもっと知りたい。同じ相談内容でも行政と民間の場合では相談依頼の求められている内容、対応が違うのではないか。
- グループディスカッションで、かなり本音を述べる方ばかりだったので大変有意義だった。ワークショップの組み立てもすごく良かったと思う。



グループ作業の発表

■スタッフのまとめ

- ワークショップのような参加・体験型の環境学習をプログラムの経験が無い参加者が多かったため、余裕を持った構成にした。そのため、参加者同士の議論に十分な時間をとることができた。
- 地球環境パートナーシッププラザが開発した『相談対応マニュアル』の利用方法や利用価値について十分理解していただくことができた。
- 今後もこのようなテーマをもとに、全国各地でワークショップを実施し、相談対応技能を持つ人を養成する必要があると感じた。
- 各地の拠点等の担当者の経験を収集、蓄積し共有する仕組みが必要である。

■参加者リスト

山形県	環境科学研究センター	堀弘幸
千葉県	環境政策課	石橋博司
東京都	企画調整課	富田雅昭
鳥取県	環境管理推進課	水谷佳代
山口県	環境政策課	西村雅典
長崎県	環境政策課	立木和昭
熊本県	環境センター	瀧本久
鹿児島県	環境政策課	福留昭彦
京都市	地球環境政策課	宮本賢三
福岡市	環境啓発課	渡辺政彦
環境省	関東地区環境対策調査官事務所	七夕義隆
環境省	関東地区環境対策調査官事務所	平野寛人
環境省	政策評価広報課環境対策調査室	伊藤秀一
日本環境協会	こども環境相談室	林正徳
日本環境協会	こども環境相談室	原秀雄
日本環境協会	こども環境相談室	佐野裕隆
トコボンプロジェクト	特活)よこはま里山研究所	土屋真美子
トコボンプロジェクト	特活)よこはま里山研究所	前田朋英

■スタッフ紹介

●川村研治

「ワークショップ」を初めて自分でやったのは17年ぐらい昔のことですが、演劇を取り入れたのは初めてだし、一緒にやったスタッフは未経験者ばかりという結構厳しい状況でしたが、楽しんでやれました。スタッフのおかげです。

●山本かおり

ワークショップに寸劇を取り入れるという案を、おもしろ半分で提案したところ採用されてしまい、しかも主演女優を務めることに……。笑いはとれませんでした。ワークショップの中でみなさんが「質問・相談対応」について学ぶ手助けは、少しはできたかな、と感じています。

●きはら・ちあき

これまで参加者だったワークショップで初めてファシリテータをやり、グループのまとめをきちんと作り上げる難しさを実感。今回紹介した対応システム開発にずっと関わってきたので、「役に立つ」という客観評価がもらえてとても嬉しかったです。

●門松奈津代

4月に着任したばかりで、初めてワークショップのスタッフを経験しました。まだまだ勉強不足ですが、今回の機会を生かして、これからもっとパートナーシップやNPO/NGOについて勉強していきたいと思っています。



ガイダンス



寸劇