

相談事業の部門横断的実績分析

協会には、個人、NPO、企業、行政など実に様々な人や組織から相談が寄せられる。コーディネーション機関であり相談機関でもある協会全体に寄せられる相談内容の概要を示す。

<2020 年度の特徴> 2020 年度の総相談調整回数はのべ 1,224 回で、前年度より 278 回減少。受付件数は 469 件と前年度より 186 件減少した。

<基礎データ>

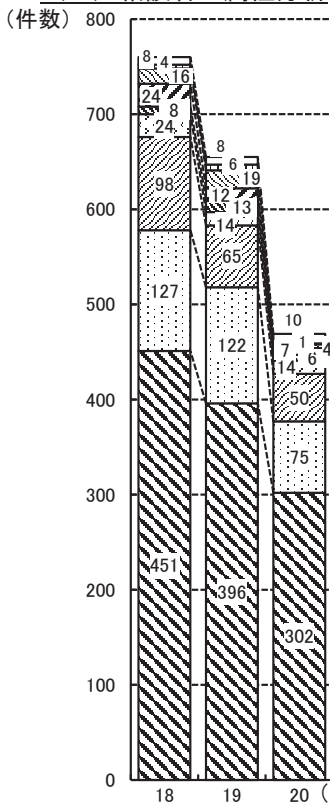
受付件数：469 件〔前年度比 186 件減。個人 302 件（同 94 件減）、団体 167 件（同 92 件減）〕

調整回数：1,224 回（同 278 回減）

調整時間：約 377 時間（同 150 時間減。1 件につき最短 5 分～最長 16.2 時間。）

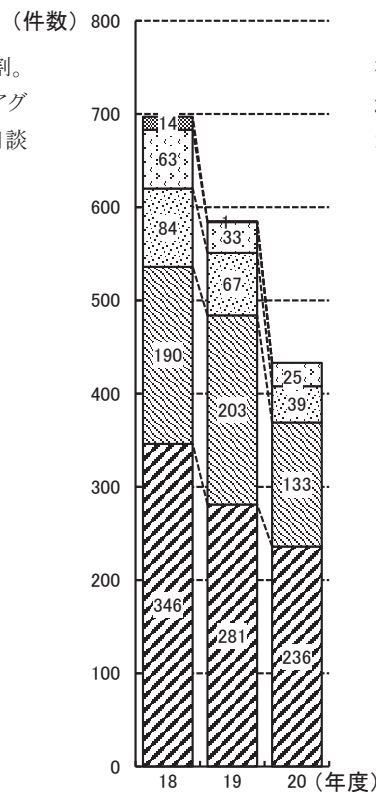
※調整回数とは、1 ケースにつき複数回調整が発生した場合の対応数。

（1）相談者の属性分析



図A-1 相談者の属性

個人の相談件数はおよそ6割。組織で最も多いのがボランティアグループや非営利組織からの相談（図A-1）。



図A-2 相談者の地域

相談の約8割が大阪府内から寄せられている（図A-2）。

① センター別、相談者の内訳

表A センター別、相談者の内訳 (N=469、カッコ内は前年度実績)

	ボランティア・NPO推進センター		企業市民活動推進センター	合計	%
	ボランティア窓口	NPO窓口			
個人	271 (359)	30 (35)	1 (2)	302 (396)	64.4 (60.5)%
NPO・公益法人	18 (58)	52 (60)	5 (4)	75 (122)	16.0 (18.6)%
企業・労組/メディア	2 (1)	1 (0)	47 (64)	50 (65)	10.7 (9.9)%
支援組織	12 (11)	1 (3)	1 (0)	14 (14)	3.0 (2.1)%
行政	1 (5)	5 (8)	0 (0)	6 (13)	1.3 (2.0)%
施設	2 (18)	2 (0)	0 (0)	4 (18)	0.9 (2.7)%
教育・研究機関	7 (10)	0 (3)	0 (0)	7 (13)	1.5 (2.0)%
その他・不明	4 (7)	3 (7)	4 (0)	11 (14)	2.3 (2.1)%
合計	317 (469)	94 (116)	58 (70)	469 (655)	
%	67.6 (71.6)%	20.0 (17.7)%	12.4 (10.7)%		

② 個人の相談者属性

- a) 個人の相談者の性別は、女性 155 人（前年度 192 人）、男性 134 人（同 199）、その他・不明 13 人（同 5）。全体として 20 代、30 代からの相談が最も多く、次いで 50 代、60 代の順であった。昨年度と比べ、特に 10 代、40 代の割合が減少した。（図 A-3）。
- b) 個人の相談は、従来と変わらず「勤労者」からの相談がもっとも多く 104 件、34.4%（前年度 174 件、38.9%）を占める。次いで「無職」「大学・専門学校」が多いことも継続した特徴としてあげられる（図 A-4）。

図 A-3 個人の相談者の年代別・性別（N=302）

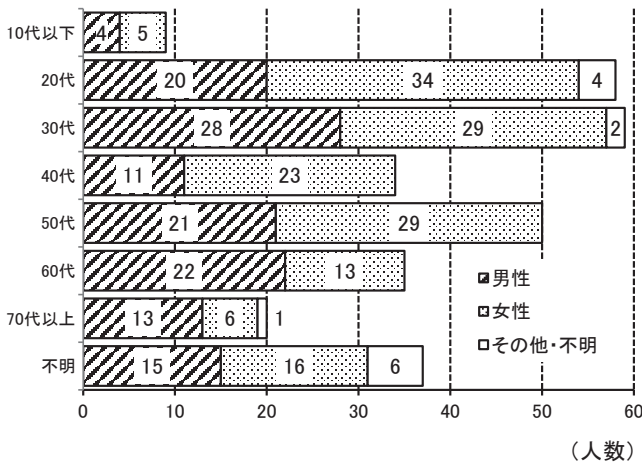
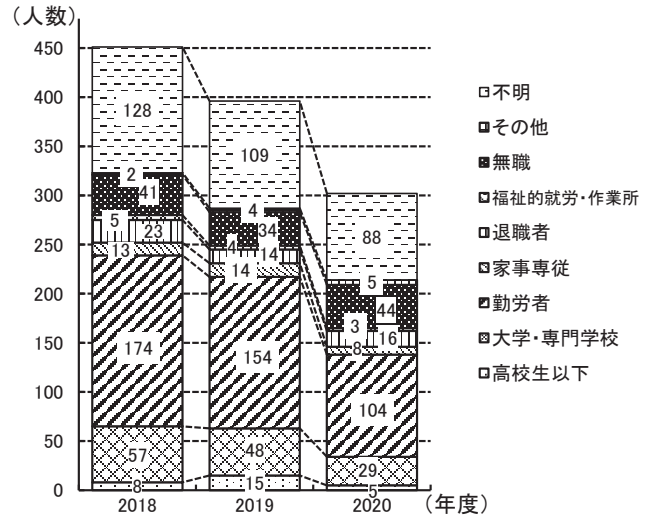


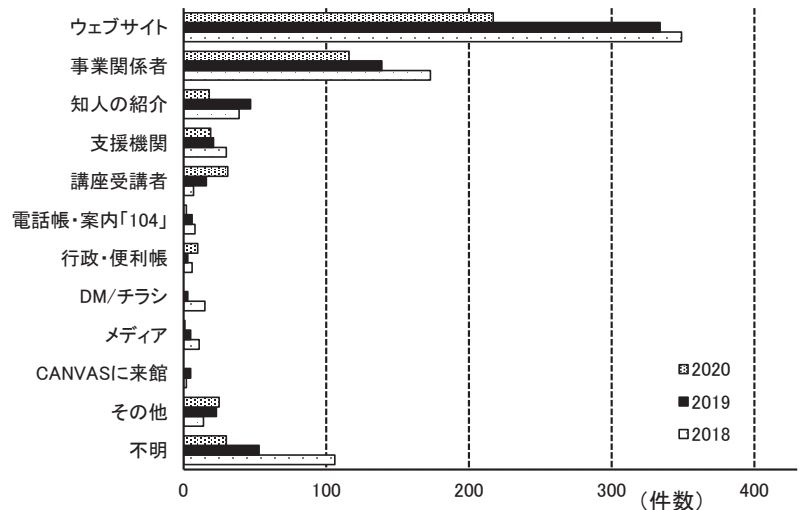
図 A-4 個人の相談者属性（N=302）



(2) 相談者の紹介経路

「ウェブサイト」を見ての問合せが、217 件、46.3%（前年度 334 件、51.0%）を占めており、協会ウェブサイト「ばらやねん」の重要性がうかがえる。全般的に相談件数は減っているが、講座受講者からの相談は微増している（図 A-5）。

図 A-5 相談者の照会経路（N=469）



(3) 相談概要の分析

① 協会に寄せられる主な相談ニーズ

ボランティア活動参加希望者（寄付したい含む）からの相談が 47.8% (224 件)。次いで団体設立、企画相談や団体運営のコンサルテーションが 14.5% (68 件) と多く、ボランティア・NPO の応援を求める相談が 7.2% (34 件) となった。「事例・人材を探したい」は 8.5% (40 件) と続くが、昨年度と比べ減少している。さらに、協会事業や CANVAS 谷町に関する問い合わせは 6% (28 件) と、1 割弱を占めており、協会事業への高い関心が表れている（図 A-6）。

② 属性別の主な相談ニーズ

個人、団体別に相談ニーズを見ると、個人からの相談は、ボランティア活動希望の相談が 66.2% (200 件) を占める。またボランティアや NPO の応援を求める相談も 20 件と多い。団体からの相談は、企画・運営・コンサルテーション相談が 26.3% (44 件)、次いで事例・人材を紹介してほしいという相談が 19.8% (33 件) と多い。（図 A-7）

図 A-6 協会に寄せられる主な相談ニーズ (N=469)

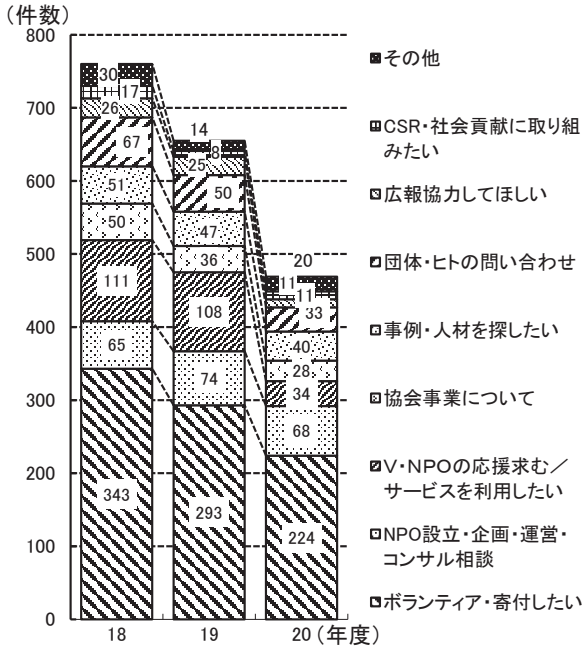
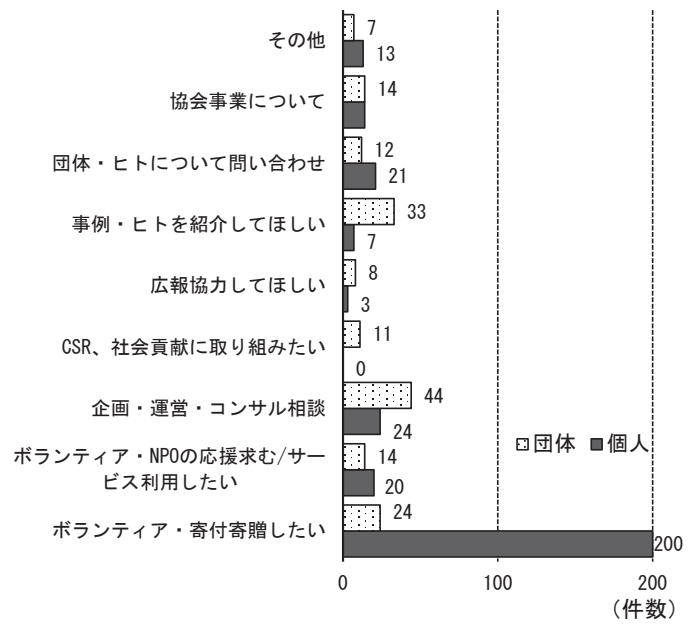


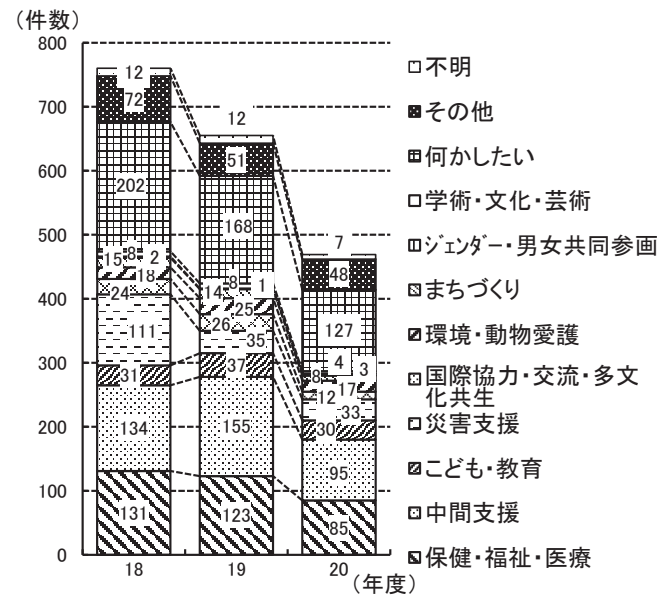
図 A-7 属性別の主な相談ニーズ (N=469/個人 302、団体 167)



③ 相談概要の分野

協会では分野を問わず多様な相談に応じているが、従来から強みをもつ「保健・福祉・医療」分野 18.1% (85 件) と、「中間支援」分野 20.3% (95 件) における相談で全体の約 4 割を占める。分野を特定しない「何かしたい」といった漠然とした相談も 27.1% (127 件) を占めており、分野を問わない総合センターの意義が見出せる (図 A-8)。

図 A-8 協会に寄せられる相談内容の分野 (N=469)



(4) 相談方法と対応結果

対面による相談が 19.6%、電話相談が 50.1%と、この 2 つで 7 割を占める。また今年度からオンライン相談も実施し、相談は 68 件、14.5% を占めた。(図 A-9)。対応結果は「説明・情報提供」「解決策を提示」「紹介・仲介」の 3 つを合わせて約 78% で、何らかの具体的な対応ができていているものが多い (図 A-10)。

図 A-9 相談方法の内訳 (N=469)

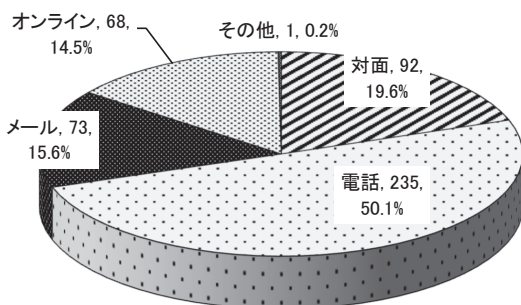


図 A-10 対応結果の内訳 (N=469)

