

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。

<2017 年度の主な特徴> 2017 年度の総相談調整回数のはのべ 1,883 回で、前年度より 171 回減少。受付件数は 860 件と前年度より 124 件減少した。

<基礎データ>

受付件数：860件〔前年度比124件減。個人445件（同22件減）、団体415件（同102件減）〕

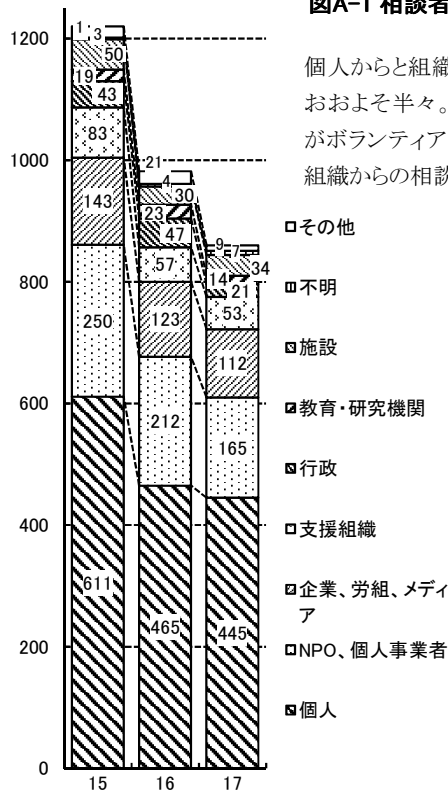
調整回数：1,883回（同171回減）

調整時間：約877時間（同133時間減。1件につき最短1分～最長21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。

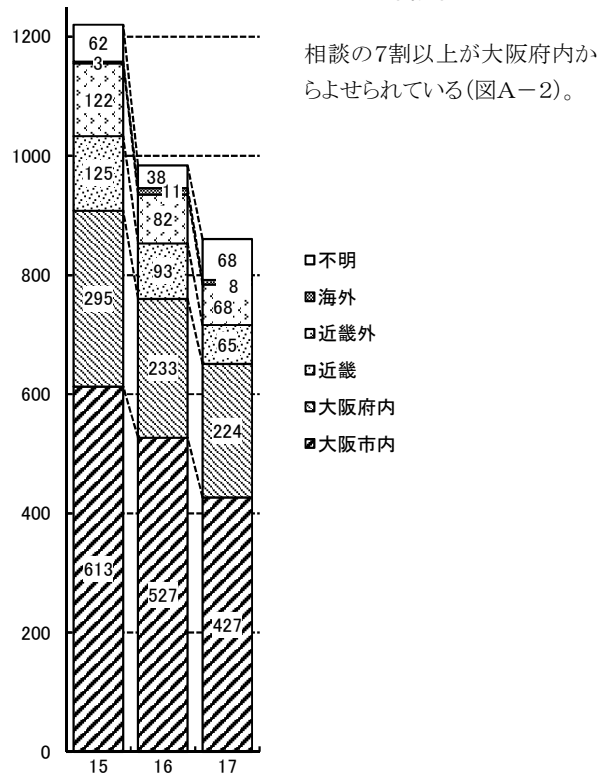
（1）相談者の属性分析

図A-1 相談者の属性



個人からと組織からの相談件数がおおよそ半々。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7割以上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=860、カッコ内は前年度実績)

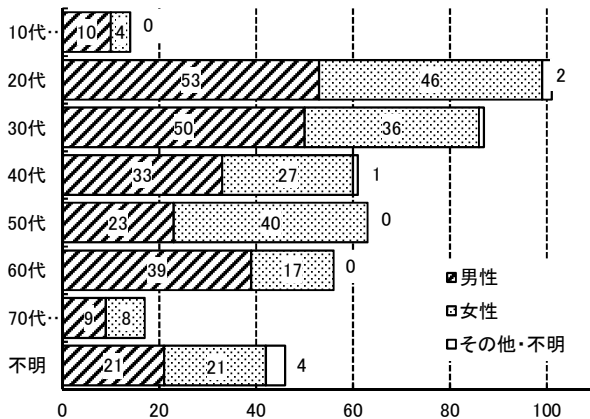
	ボランティア・NPO推進センター		企業市民活動推進センター	合計	%
	ボランティア窓口	NPO窓口			
個人	405 (423)	39 (44)	1 (0)	445 (467)	51.7 (47.5)%
NPO・個人事業者	72 (99)	87 (108)	6 (5)	165 (212)	19.2 (21.6)%
企業・労組/メディア	3 (16)	0 (0)	109 (107)	112 (123)	13.0 (12.5)%
支援組織	38 (34)	12 (21)	3 (2)	53 (57)	6.2 (5.8)%
行政	10 (25)	11 (19)	0 (3)	21 (47)	2.4 (4.8)%
施設	28 (25)	6 (1)	0 (4)	34 (30)	4.0 (3.0)%
教育・研究機関	12 (20)	2 (3)	0 (0)	14 (23)	1.6 (2.3)%
その他・不明	8 (8)	7 (6)	1 (11)	16 (25)	1.9 (2.5)%
合計	576 (650)	164 (202)	120 (132)	860 (984)	
%	67.0 (66.1)%	19.1 (20.5)%	13.9 (13.4)%		

② 個人の相談者属性

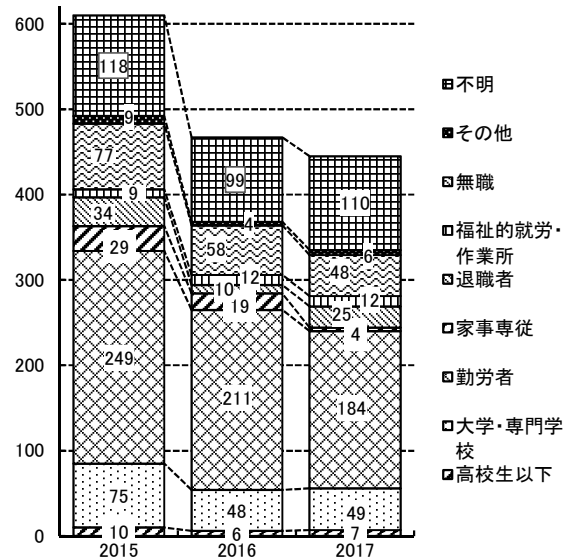
a) 個人の相談者の性別は、女性199人（前年度228人）、男性238人（同238）、その他・不明8人。全体として20代からの相談が最も多く、年代が上がるごとに相談者数が減少する傾向は昨年度までと変わらない。しかし昨年度と比べて40代の相談が大幅に減少した（図A-3）。

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41.3%（211件、前年度44.6%）を占める。次いで「大学・専門学校」「無職」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=445）



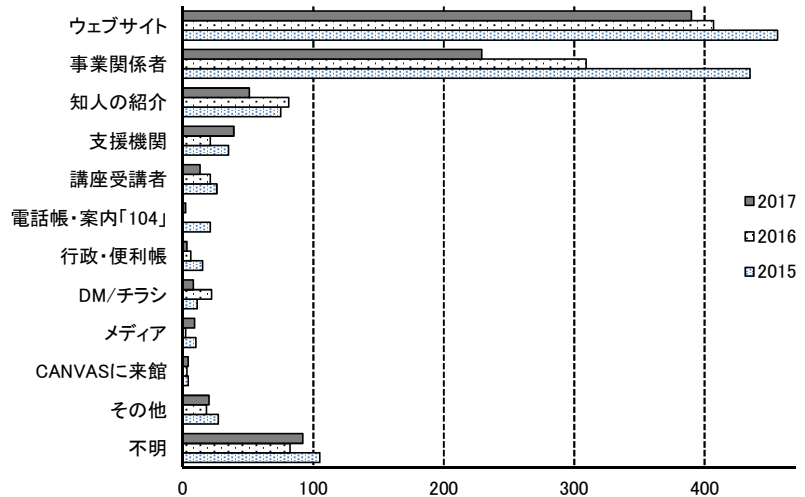
図A-4 個人の相談者属性（N=445）



(2) 相談者の紹介経路

「ウェブサイト」を見ての問合せが、45.3%（前年度41.9%）を占めており、協会ウェブサイト「ぼらやねん」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、支援機関からの紹介による相談は39件（前年度21件）に増えている（図A-5）。

図A-5 相談者の照会経路（N=860）



(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41.2%（355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17.1%（168件）と続く。また「団体・ヒト・制度の問い合わせ」という相談が84件で、昨年度から大きく増加している（2016年度45件）。さらに、協会事業やCANVAS谷町に関する問い合わせは7.5%（65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71.2%（317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47件あり、個人からの応援の求めも多い。団体からの相談は、企画・運営・コンサルテーション相談が21.6%（90件）と多く、次いでボランティアの応援を求める相談が17.8%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=860）

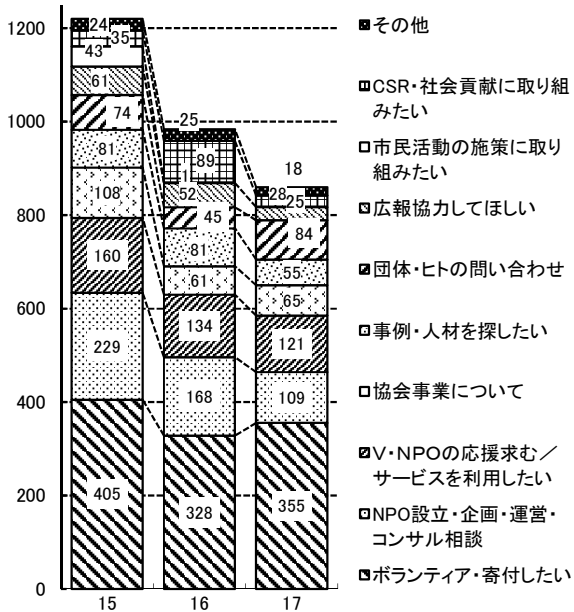
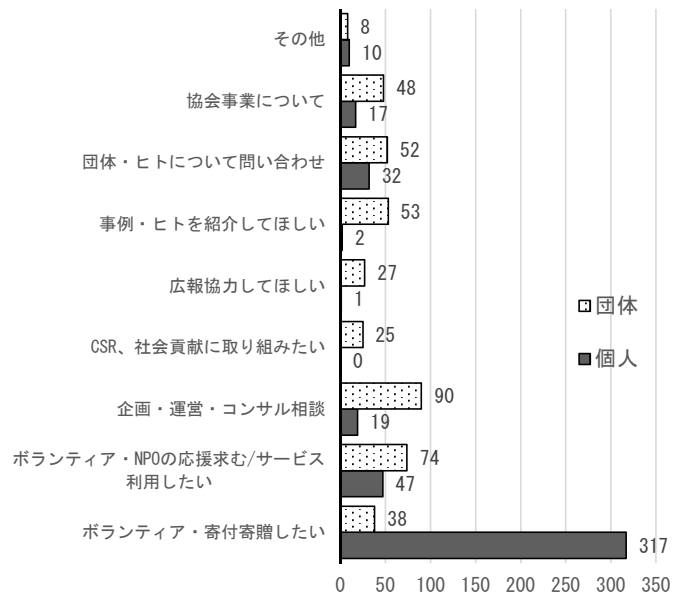


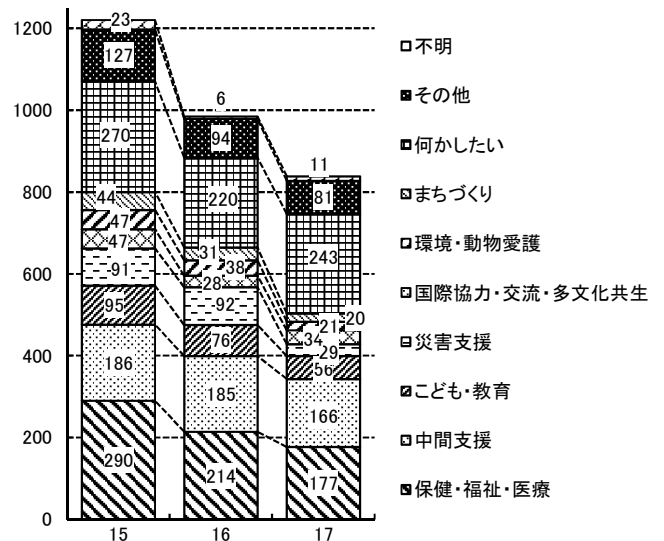
図 A-7 属性別の主な相談ニーズ（N=860/個人 445、団体 415）



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」と、「中間支援」分野における相談で39.8%（343件）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28.2%（243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（複数回答、N=860）



(4) 相談方法と対応結果

対面による相談が43%、電話相談が46%と、この2つで9割を占める。メールによる相談は、高い確率で返信がなく相談が終了する（図A-9）。対応結果は「説明・情報提供」「解決策を提示」「照会・仲介」の3つを合わせて82%で、何らかの具体的な対応ができてきているものが多い（図A-10）。

図 A-9 相談方法の内訳（N=860）

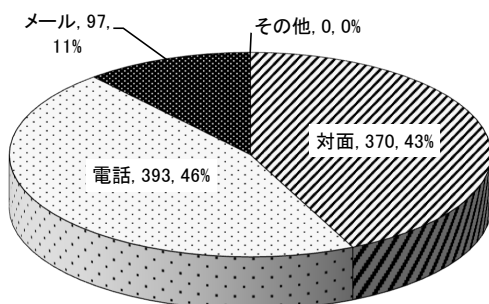


図 A-10 対応結果の内訳（N=860）

