

新しい公共を担う NPO 等に対する ICT 支援の試み

笹谷康之*1

Email: sasatani@se.ritsumei.ac.jp

*1: 立命館大学理工学環境システム工学科

◎Key Words 新しい公共, 地図アプリ, ビジネスモデル

1. はじめに

2011 年から 2012 年にかけて、87.5 億円の国費が投じられて、全国で新しい公共支援事業が実施されている。この中で、NPO 等が新しい公共を担うために、ICT を含む基盤整備の支援が行われている。筆者は「おおつ環境フォーラム」の副代表であり、その「情報システムチーム」リーダーとして、6 者で「さわやか情報縁チーム」というコンソーシアムを組んで、滋賀県新しい公共支援事業の ICT 分野の委託事業を実施している。

第 1 の情報発信スキルアップ事業では、55 団体の NPO 等に対して、公益事業ポータルサイトへの団体情報登録、ソーシャルメディアやクラウドの利用を支援している。

第 2 の公募提案型の活動磁力事業では、Web 地図アプリを開発して、6 団体の NPO 等に対して、情報担当者だけでなく会員を巻き込んで、地図アプリから現場の情報を発信して、オンラインからオフラインに展開して活動資源を県民から引き寄せる支援をしている。また、ドネーション醸成サイトを準備して、比較的容易に認定 NPO が取得できる NPO 法改正に対応した寄付意識の醸成を企図している。

加えて、両事業の対象団体のソーシャルラーニングと交流を目的とした「びわ卓コミュニティ」の、Web サービスを準備している。

この中で、新しい公共を担う NPO にとっての ICT のニーズとシーズが明確化できたので、今後の新しい公共を推進する ICT 支援を総合的に提案する。

2. 方法

2.1 情報発信スキルアップ事業⁽¹⁾

情報発信スキルアップ事業は、2011 年 9 月 1 日から開始した。最終的に目標の 50 を超え 55 団体が登録した。内 23 団体が NPO 法人、21 団体が市民活動の任意団体、その他が他の法人や指定管理者を受託している営利企業である。そして、申込団体を含む 95 団体から、ICT 利用実態のアンケートを回収した。

2011 年度の事業は、ICT 支援メニューカルテの活用、連続講座、派遣、ビデオ教材の制作と活用、日本財団の「CANPAN」を利用した情報公開である。

自立支援アンケートやヒアリングから、各団体の支援メニューカルテを作成して、ICT スキルアップのための進行管理を行った。

連続講座を 5 回行い、「CANPAN」の登録、Google サービス、滋賀県の地域ブログの滋賀咲くブログ、Twitter、

Facebook の基本スキルの講習を行った。講座は、原則として、Ustream で公開した。参加団体から、毎回、振り返りシートの記入を求めた。

各支援対象団体への 2 回程度の派遣により、講座だけでは不十分だった操作スキルの習得や、団体の個別ニーズに見合った支援を行った。

連続講座に則して、ビデオ教材を作って、必要な団体に配布した。

2.2 活動磁力事業⁽²⁾

活動磁力事業は、2011 年 11 月 1 日から開始した。支援対象の 6 団体は、いずれも特徴的な活動を行っている。いずれも、従来は情報の利活用不足で、成果が周りに適切に伝わっていなかった団体だ。なお、両事業の重複が 4 団体あるので、支援対象団体は総計 57 団体である。

2011 年度は、団体事務局に対する Web サイトやソーシャルメディアの運用支援、団体の会員の ICT スキルアップ支援、びわ卓コミュニティのネットとリアルをつなぐコミュニティの立ち上げ、地図アプリの開発、ドネーション意識の醸成である。

ブログ、Facebook、Twitter などのソーシャルメディアを用いたコミュニケーションの方策について、団体の管理者向けの入門・初級の研修を行った。団体の Web サイト風のブログや Facebook ページを制作して、管理者に運用を委ねた。

団体の 2012 年度の年間行事と調整して、地図アプリを現場で使うまちウォッチャーの選出を進めている。

さわやか情報縁チームとしてのブログを開発して、情報を発信した。びわ卓コミュニティの Facebook ページを開発して、情報を発信した。滋賀咲くブログにびわ卓コミュニティのカテゴリーを開発して、団体の情報を集約した。現在、びわ卓コミュニティのポータルサイトを準備中である。

新しい公共のサービス・事業に用いる実証実験用の地図アプリを委託開発して、滋賀咲くブログのサービスに実装した。

6 団体と打ち合わせやワークショップを繰り返して、寄付意識の醸成を具体化する企画プロセスを練っている。

2.3 全国の ICT 基盤整備の調査

2011 年度末の 2012 年 3 月 31 日に、全国の都道府県の新しい公共支援事業における ICT 活用事例を、Web

調査した。

委託元の滋賀県の担当課、滋賀県内の中間支援組織、新しい公共支援事業の調査を内閣府から受諾しているコンサルタント、ジオメディアサミットでの地図アプリ事業者、日本財団の主催する「NPOのためのノウハウ」展での東京を拠点とする中間支援組織との、交流・意見交換を進めて、新しい公共のICT支援策を練ってきた。

3. 2011年度のICT基盤整備の成果

3.1 55団体のICT基盤整備

アンケートによれば、MicrosoftのOfficeソフトWordが99%、Excelが97%、PowerPointが71%の普及率だった。反面、クラウドサービス、ソーシャルメディアは、あまり利用されていない。ICTが著しく発展して、新しい公共を支えるための効率的、効果的な情報発信とコミュニケーションのツールが無料で使えるようになってきたが、多くのNPO等がまだまだその恩恵にあずかっていない。よって、今回の事業は、NPO等のクラウドサービス、ソーシャルメディアの普及にとって、大きな一歩である。

登録した団体は、ICTスキルに差があり、そのニーズは多様であった。事務担当者1名がWebサイトを適切に管理できることから、10名以上の会員がみんなで情報発信をすることまで、団体による参加人数に差があった。事務局として、会員のICT利活用を望んで支援登録をしたが、会員に受講を説得できずに躊躇している団体もある。ICT活用の取り組みは、事務局主導型、会員連携型、躊躇型、その他に大別できる。

派遣では、2011年度に準備した連続講座のスキルの復習から、例えばiPadに限定したスキルアップまで、テーマが多様であった。

今回の支援で、単発的な講座では実現できない、団体を総合的・継続的に支援するプログラムの効果が出始めている。

2012年3月末までに、「CANPAN(カンパン)」に19団体が基本的な団体情報を登録・開示できた。

3.2 6団体の活動磁力の向上

活動磁力事業は、6団体の先駆的なNPO等に対してきめ細かい個別の経営コンサルティングを行い、CIに基づいて地図アプリやポータルサイトから、ヒトの労力やモノを含めた寄附へと、徐々に誘う事業である。

仏閣遺跡の散策路、ビワマスのシールがもらえる環境活動場所、ホテルの飛翔地点、子どもの遊び場や子育て拠点等の地図化を、協議している。

現時点で、ドネーションエンジンのしくみに関する連携協議を先行的に進めているのは、NPO子どもネットワーク天気村(以下天気村)と、大津市NPOセクター会議(以下NPO会議)の2団体である。

3.3 全国の新しい公共のICT基盤整備

2011年度の新しい公共支援事業では、岐阜県がドネーションサイトを専門に運営している東京の「ジャスト・ギビング・ジャパン」に「Webによる寄附支援事業」を、神奈川県が民間企業にNPO等の広報戦略に見合ったICT利用の「広報力強化プログラム」を、委託する先進例がある。滋賀県の事業は、ここまでの専門特化はしていないが、総合的にみて、全国的でも最高水準の、継続的なICT支援事業を実施していると判断できた。

4. 活動磁力

以上の成果を踏まえて、さわやか情報縁チームで考案した新しい公共のICT基盤整備のコンセプトが、図1である。資金、労力、土地、資材、知恵などの活動資源を引きつける力を、活動磁力と定義して、活動全体の軸とした。活動磁力は、ICTデザイン、びわ卓コミュニティ、275(つなご)マップ、ドネーションエンジンの4つの機能で構成されている。さらに、未来へ展開する機能を含ませている。

図1を含むさわやか情報縁チームのパンフレットを作成して、ICTを活用するさわやかコミュニティの形成と、そのためのイノベーションの促進を、PRしている。

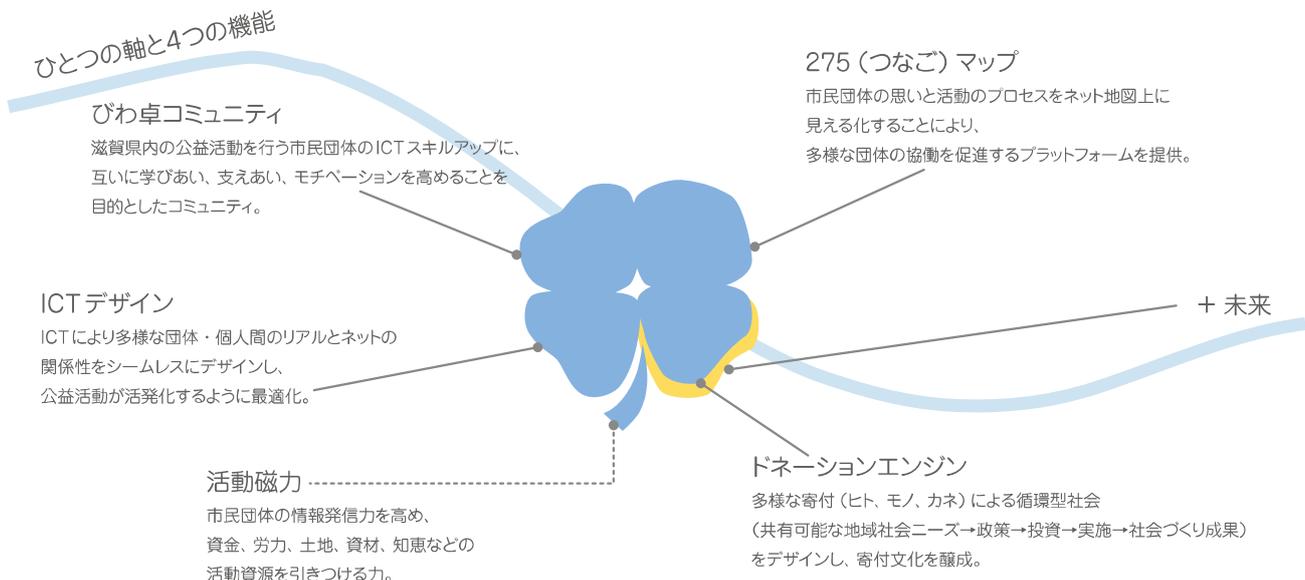


図1 活動磁力

5. ICT デザイン

ICT の個別講座の内容が理解できても、スキル相互の関係はわかりづらい。自分の団体で、どんなツールを、どう使い分ければ、効果的に人々に訴求できて、自らの作業時間が短縮できるのかは、団体によって異なる。そこで、ICT を何のために、どう使うのかを理解してもらうために、下記のような8点の問いかけを行った。

- ・実働会員が何名で、日常的にどのように報告・連絡・相談を取りあえていますか
- ・教室、個別相談、派遣等の日常的なサービスを、どんな顧客に、どう PR できていますか
- ・イベントを、誰に、どのように告知して、来てほしい参加者を集められていますか
- ・イベントの報告であり、日常的な活動での気づきを、時宜を得て伝えたい人に発信できていますか
- ・助成金、寄付等の獲得や、新会員の獲得のために、活動紹介パンフ、総会議案書、それらのホームページを、うまく使えていますか
- ・会報誌は、年に何回、何部、誰に配布して、その費用や労力に対する効果に満足していますか
- ・スマートフォンやタブレットを使い、空き時間を使ってどこからでもコミュニケーションを取りたいと思いませんか
- ・写真や肉声、動画をうまく使って、インパクトのある訴求をしませんか

これらの問いかけを元に、2012 年度の情報発信スキルアップ事業全体の図2の案内図を組み立てた。

Google のクラウドサービスは、無料、マルチメディアの統合性、優れた検索性、大手 IT 企業の中での中立性、OS のシェアが大きい Android のアカウント登録という利点から採用した。

ソーシャルメディアは、NPO が地域連携して情報発信するために、滋賀咲くブログを中核に、Facebook や Twitter のサービスを連携させた。

さらに、地域連携を促進するため、両者をつなぐ

ケーションサービスとして、新規開発の地図アプリの 275 マップを位置づけた。

PC とともにモバイル端末の利用による、隙間時間の有効活用を盛り込んだ。

6. びわ卓コミュニティ

びわ卓コミュニティは、ネットからリアルに広がる交流とソーシャルラーニングを目的とする、新しい公共のコミュニティである。当事業の 57 参加団体から、滋賀県全体に広がっていく予定である。

滋賀咲くブログの中に、参加団体情報を集約して、イベントを告知するカレンダーや、新着見出しを掲載するポータルサイトを準備している。また、275 マップとドネーション醸成のポータルサイトを準備している。自団体が設けた滋賀咲くブログや、自団体の管理する 275 マップの内容がポータルサイトに表示されることによって、地域連携の成果を見える化するとともに、リアルな交流に繋げる予定である。

7. 275 マップ

行政が発行する近代測量地図には、公共施設の位置が地図記号で記されている。民間が発行する地図でありカーナビなどの地図サービスには、コンビニやガソリンスタンド等の生活基盤施設のロゴが表示されている。現状では、非営利組織連携による広域的で多面的な地図アプリ利用の取り組みは、震災復興支援などを除いて稀である。よって、新しい公共のサービス拠点であり、主要なイベントが、地図に表示されることが望まれる。

そこで、275 マップは、世界であり、東日本大震災を支援する震災インフォで使われ、背景地図が選択できる、オープンソースの Ushahidi をカスタマイズして開発した。震災インフォでは、多くの技術力のある ICT ボランティアが支援サービスに加わった。これに対して、ICT 技術力が初歩的な NPO 等が日常的に使いこな

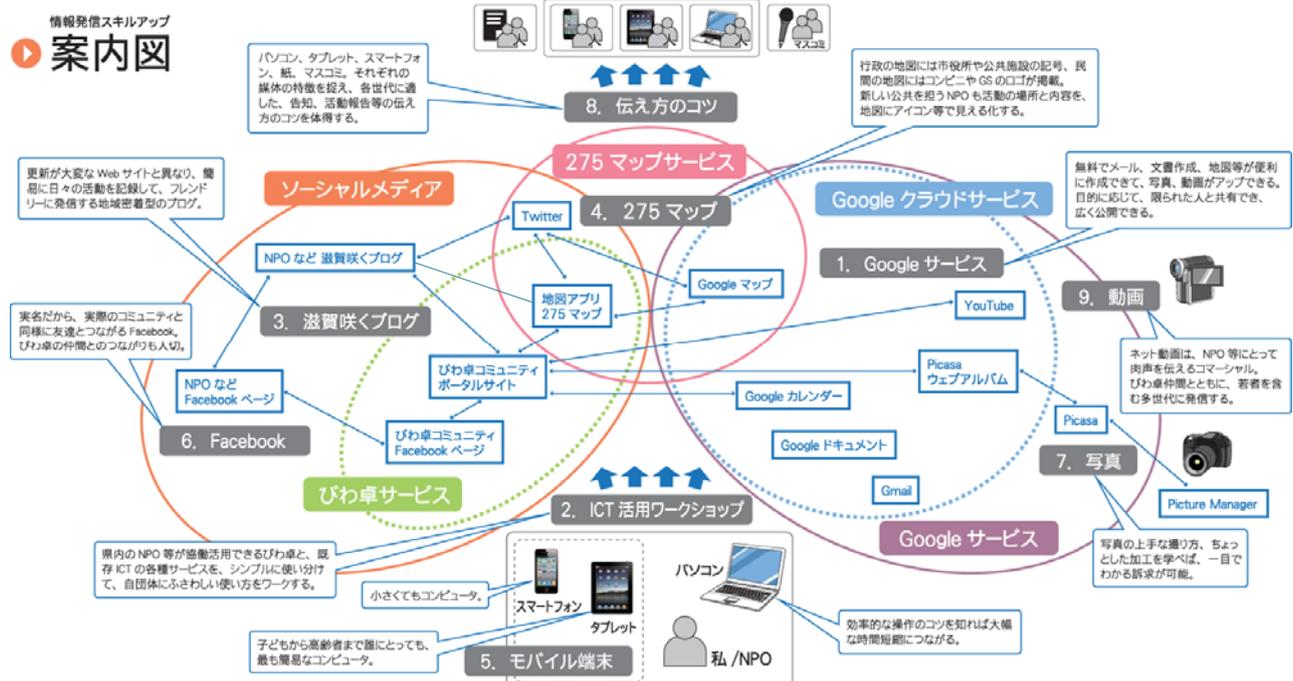


図2 ICT デザイン

せる簡易な 275 マップである。また、全体管理者の他に、利用団体が自団体の会員による登録情報を管理できるシステムにした。

図 3 は、立命館大学と草津市立玉川小学校との小大連携授業の成果を、学生がレポート登録した集約地図である。個別レポートには、記事と写真が記録されている。



図3 275 マップ

8. ドネーションエンジン

天気村は、1987年に幼児教室として設立され、1998年のNPO法施行後すぐにNPO法人になった団体である。現在までに1億円近い助成金等のファンドを獲得して、助成終了後にそのすべての10事業を、自主事業に育てた優良NPO法人である。10事業の顧客セグメントは明瞭で、各事業の受益者・支援者が確立され、NPOらしいニッチな社会的事業を成立させている。中核事業の幼児教室は、1500名もの卒園生と、その保護者等の支持を得ている。ただし10事業の全体像は、代表理事、事務局長の脳裏に収まっているだけで、各事業スタッフには共有できておらず、Webサイトは未整理で、情報発信が体系化されていない。

そこで、25年間の系譜図、活動イメージのマインドマップを作成するワークショップを皮切りに、ビジネスモデル・ジェネレーション⁽³⁾の手法を用いて、天気村のビジネスモデルの天気村モデルとして整理した。

この結果、社会的ニーズを捉えた各事業の好循環であり、一部事業の収益に対して過剰なサービスが回っているしくみと、余剰サービスから、企業などの支援を増やす新たなビジネスモデルが、明瞭になった。

NPO会議は、人材育成、まちづくり、ICT活用等の協働事業を推進するために、2012年4月に31団体で設立された。寄付増進、新規団体の支援、プロボノの参加を含めた事業計画を立案中である。

これらのビジネスモデルであり事業計画のコンセプト

トとして、275マップで見える化する基盤の上に、モノを寄付する政策、カネを寄付する投資、ヒトの労力を寄付する実施で、持続的に循環させる、図4のドネーションエンジンを考案した。

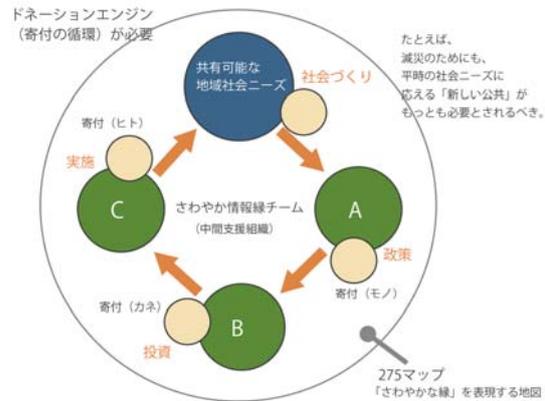


図4 ドネーションエンジン

9. おわりに

以上より、新しい公共を担うNPO等のICT支援は、寄付を回すビジネスモデルまでも射程に入れて、以下の4点の社会的実装を図る提案にまとめられる。

(1) 新しい公共を担うNPOのICTデザインは、Googleのクラウドサービスの利用と、地域ブログを中核とするSNSのWeb連携を両輪に、団体の特性を踏まえ、情報を受取るステイクホルダーを明確にしながら、PCとモバイル端末を組み合わせる。

(2) 新しい公共を巡るNPOの交流とソーシャルラーニングは、地域ブログを中核としつつ、SNSのネットからリアルに展開するコミュニティを形成する。

(3) 新しい公共サービスの拠点と地域連携を見える化するためには、NPOが簡易に登録・分散管理できるオープンソースを利用したWeb地図アプリを、地域ブログと連携して使う。

(4) 新しい公共サービスの地域社会ニーズを踏まえて、政策、投資、実施を循環させるビジネスモデルを、持続的に生み出すドネーションエンジンのしくみの確立が必要である。

これらを連鎖的に生み出すためには、既存のNPOだけを対象とするのではなく、若者や子育てママが新規参入して事業化する新しい公共のためのICTスキルアップとビジネスモデル企画のための塾の設置や、それを支援するプロボノの組織化が必要だと考えられる。

参考文献

- (1) おおつ環境フォーラム：“平成23年度滋賀県新しい公共支援事業 活動基盤整備事業（情報発信スキルアップ事業）実績報告書”，おおつ環境フォーラム（2012）。
- (2) おおつ環境フォーラム：“平成23年度滋賀県新しい公共支援事業 公募提案型活動基盤整備事業（活動磁力事業）実績報告書”，おおつ環境フォーラム（2012）。
- (3) アレックス・オルバーワルダ&イヴ・ピニョール：“ビジネスモデル・ジェネレーション”，翔泳社（2012）。

謝辞

本アクションリサーチの実施に当たり、さわやか情報録チームのメンバーの皆様の協力に感謝いたします。