

特定非営利活動法人パクト
平成 25 年度（2013 年度）事業報告

自 平成 25（2013）年 10 月 1 日
至 平成 26（2014）年 9 月 30 日

1. 組織基盤強化事業

期間	平成 25 年 10 月 1 日～平成 26 年 9 月 31 日
活動資金	自己資金、助成金
事業実施の経緯	団体全体の組織基盤強化の取り組みを事業化し、中長期的な視点に立って組織を運営する体制が整えるとともに、計画的な資金調達や戦略的な広報も実施することで、安定した組織運営を行う。
事業目的	<p>人的措置及び各種計画・戦略の作成を通じて組織基盤を強化し、組織運営、財務・会計、資金調達・広報、渉外の課題を解決するとともに、現在実施している事業を継続するにあたって必要な事務局体制を整えることを目的とする。組織基盤強化の方策は以下の通り。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 組織改編により各スタッフ及び各理事の役割分担明確にする とともに、規約・規程を作成し、業務フローを改善させる。また、グループウェアを通じて、スタッフ・理事間のコミュニケーションを密にし、情報共有や業務進捗管理の効率化を図る。 2. 専門的かつ計画的なファンドレイジングを複数の担当スタッフが実施することによって、事業及び運営の予算を確保し、安定した組織運営を目指す。 3. 戦略的広報の視点でコミュニケーションと情報発信を積極的に実施し、アカウントビリティを向上させるとともに、啓発活動を強化する。 4. 各種研修を通じてスタッフのキャパシティビルディングを行い、プロフェッショナルな組織運営及び事業展開を目指す。 5. 他団体との連携と団体間の既存ネットワークの活用によって、より効果的な支援活動をするための関係を構築する。
事業内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 組織業務の改善 2. ファンドレイジングの推進 3. 広報の強化 4. 人材育成 5. 渉外活動の促進
今年度の具体的な活動と成果	<ol style="list-style-type: none"> 1. 組織業務の改善 職務規定の作成や事務局内の人事異動を通じて、よりスムーズに業務を実施するための環境整備を行った。 理事を増員し、広報・資金調達、労務・人事などの担当を割り振ったことで、各理事が定期的に職員をスーパーバイズするための体制を整えた。 有識者の意見などを参考にし「組織業務改善計画」を作成した。事

務局体制の見直し、業務フローの改善、意思決定・合意形成体制の確立、チームビルディング、人事評価、適切な会計処理を行うための計画ができたことで、次年度は順を追ってこれらの取り組みを進める準備が整った。

事務局長を新たに採用したことで、管理職が組織基盤強化の取り組みを統括し、計画・戦略を運用する人事体制が構築できた。また、新たな指針に沿ってチームとして取り組むために部署を新設し、管理職を配置した。

グループウェアを導入し、スタッフ・理事間の情報の交換、ファイルの共有、スケジュールの管理を効率的に行う体制を整え、スタッフ間の情報格差も解消することができた。

2. ファンドレイジングの推進

復興サポートステーションの緊急雇用創出事業助成金、子ども支援関連助成金、団体の組織基盤強化のための助成金を獲得することができ、事業を継続させ、事務局運営能力を強化するための年間予算を確保した。

数値目標や寄付メニューなどを定めた「ファンドレイジング計画」を作成した。寄付金・会費、助成金、事業収入のバランスを考慮し、多様な財源を確保することで収入を安定させるための体制をスタートさせた。

また、子ども支援に特化した寄付メニューとして、「みちくさサポーター」制度を開始した。

3. 広報の強化

2014年10月に他団体とともに活動説明会を東京で開催し、100人以上を集客することができた。それにより、都内での認知度アップとアカウンタビリティの向上を図ることができた。

伝えることのノウハウや広報の手法についてまとめた「広報戦略」を作成した。

既存のデータベースを整理し、今後の情報発信のターゲットの絞り込み及び発信する情報の内容についての精査・分析を行った。

ホームページをリニューアルし、掲載情報の簡略化と集約、「顔の見える化」、より読者フレンドリーな構造へのページの再構築を行った。

二又復興交流センター及び「みちくさルーム」のパンフレットを作成し、広く配布することで、アナログ面での宣伝強化に努めた。

団体紹介用のパワーポイントをアップデートし、各種イベントや講演会などで活用した。

4. 人材育成

専門家招聘による研修開催、外部協力機関によるコンサルティング、外部研修への参加を通じて、スタッフのキャパシティビルディ

	<p>ングを行った。具体的には、NPOの基礎知識、会計、広報・ファンドレイジング、子ども支援について、それぞれの担当スタッフが学ぶことができた。</p> <p>6月のスタッフ研修では、国際協力の第一線で活躍する現役NGO職員から直接話を聞き、NPOの運営について多くのことを学ぶことができた。また、普段は部署ごとの現場で活動し、顔を合わせる機会が少ないスタッフが、研修を通して横断的な交流や対話が生まれた。また、ワークショップでは積極的に意見や質問が出されるなど、非常に有意義な研修となった。</p> <p>外部協力団体より会計の実務に関するノウハウを指南していただき、団体として備えておくべき帳面等の洗い出しができた。担当職員が効率的に会計業務を行うためのテクニックを学べたとともに、その後も電話での個別相談に応じていたくなど、両団体の担当者間の協力関係を構築できた。</p> <p>5. 渉外活動の促進</p> <p>スタッフや理事が分担して関係団体などと情報交換や交渉を行うとともに、各種会議や住民との接触など様々な機会を通じて現状把握と情報提供に努めた。また、まちづくりプラットフォームの運営委員として運営委員会に参加することで、市内の関係団体間のネットワーク形成の推進に貢献した。</p>
<p>今後の課題</p>	<p>【組織基盤強化】</p> <p>当初の予定では、「組織業務改善計画」、「ファンドレイジング計画」、「広報戦略」の運用開始を2014年7月としていたが、想定していたよりも検討に時間を要し、さらに担当職員の採用もずれ込んだことにより、完成するのが2カ月遅れ、事業が計画通り進まなかった。</p> <p>また、2計画・1戦略は、既存の書籍等を参考に作成しており、現時点では一般的な内容に留まっているため、将来的には団体の事業に特化した独自色を出したものに改変していく必要がある。</p> <p>【ファンドレイジング】</p> <p>助成金申請などの資金調達の実務を担う職員が不足しており、一部の職員に負担が集中してしまった。また、全職員に対してファンドレイジングの意識付けをするには至らなかった。今後は他部署の職員や理事も巻き込みながら、組織的かつ計画的に資金調達を進める必要がある。</p> <p>一部の職員の退職に伴い、これまで受けていた企業からの支援が途切れてしまった。今後は、担当職員が退職してもつながりを持続させるための対策が必須である。</p> <p>会員の会費徴収が滞っているため、次年度は会費を着実に集金するとともに、新規会員や「みちくさサポーター」を増やす必要がある。</p>

	<p>【広報】 ホームページやフェイスブックなどインターネットでの情報発信に過度に依存してしまい、紙媒体や講演活動など他の媒体による広報が十分ではなかったため、住民に対する活動内容の周知や外部への情報発信が限定的になってしまった。 情報発信が日本語のみとなってしまい、外国人を対象とした広報活動を実施するに至らなかった。国際的な認知度アップと外国人・外資系企業・大使館等からの支援獲得に向けて、今後は、ホームページ、団体パンフレット、復興サポートステーション、二又復興交流センターの英語化を順次行う必要がある。</p> <p>【人材育成】 スタッフ研修や外部研修を通じて、参加したスタッフが NPO の基礎知識やファンドレイジングについて学ぶことができたものの、そこで得た知識を具体的に業務に活用するには至っていないため、何らかの対策を講じる必要がある。また、一部のスタッフのみ参加した研修の内容を、他のスタッフと共有するに至っていないため、今後は復命書等の作成が必要である。</p> <p>【渉外】 支援者間のネットワーク会議への参加や関係団体・企業・大学との情報交換は継続的に実施したものの、事業レベルの新規の連携や協働までは発展しなかった。今後は担当職員を増員したり、外部の会議出席・団体訪問を増やしたりするなどして、渉外活動を強化するとともに、他団体との協力関係の深化を通じて事業の効率化につなげていく必要がある。</p>
--	--

2. 復興サポートステーション運営事業

実施範囲、期間	陸前高田市、平成 25 年 1 月より継続
活動資金	緊急雇用創出事業
事業実施の経緯	陸前高田市復興サポートステーションは、災害ボランティアセンター閉鎖直後の平成 25 年 1 月に、同センターの業務を引き継ぐ目的で開所し、年間約 1 万人のボランティアを受け入れている。
事業目的	東日本大震災で甚大な被害を受けた陸前高田市を中心において、震災により被害を受けた方々に対して、ボランティアの方々とともに、地域密着型の継続した支援事業を行い地域の復興、復興後の地域活性化に寄与することを目的とする。
受益者	陸前高田市民
事業内容	ボランティアの受け入れ、活動紹介、ニーズ調査
ボランティア活動者数	個人計 : 1,245 人 内訳 作業系の活動 : 862 人 農業支援 : 117 人

	<p>漁業支援 : 110 人 その他 : 156 人</p> <p>団体計 : 9,739 人 (団体数 : 353 団体) 内訳 作業系の活動 : 8,049 人 農業支援 : 443 人 漁業支援 : 504 人 その他 : 743 人</p> <p>合計 10,984 人 ※その他は : 「高田松原を守る会」の活動</p>
<p>今年度の具体的な活動と成果</p>	<p>1. 古川沼、気仙川河川敷の遺留品搜索 昨年度から継続して活動している現場において、ふるいを使用して遺留品搜索を行った。 〈成果〉 ご遺骨のようなものや生活用品等の「思い出の品」が 200 点以上発見された。ホームページ等を見て搜索活動への参加を志願し、リピーターとして繰り返し陸前高田に足を運んでくれるボランティアも多数存在している。また、ボランティアの中には、他の被災地域でも同様の搜索活動に定期的に参加している人もいるため、他地域での活動のノウハウを取り入れることによって、活動を効率化することができた。</p> <p>2. 気仙町側溝遺留品搜索 気仙町今泉地区の側溝における遺留品搜索を実施。旧災害ボランティアセンター時から手つかずの場所であり、途中で止まっていた箇所活動を再開した。側溝の蓋をブロックバースやリフターを使用して上げ、土砂内の遺留品を熊手で探すという活動を実施した。 〈成果〉 これまでに、写真、身分証明書、茶碗、仏具、現金、衣服、子どものおもちゃ等の思い出の品を多数発見した。1 日の活動で 10 点以上発見することもあった。</p> <p>3. 個人・団体からの依頼による活動 住民や地元団体からのニーズとして、「高田松原を守る会」の植樹の手伝い、45 号線沿いの「フラワーロードプロジェクト」の除草、商工会から依頼の玉山神社沿道の除草、やる気タウン、あすなるホームのイベントのお手伝いの他、内外の支援団体のイベントの手伝い等を行った。 〈成果〉 「高田松原を守る会」の植樹活動は、後世に高田松原を残す一大プロジェクトであり、さらに依頼者とボランティアが協働で行うため、ボランティアの満足度が高い活動であった。また、お祭りやイベン</p>

	<p>ト等の手伝いにおいても、地元住民とボランティアがともに活動することで交流を深めることができた。</p> <p>4. 農業支援</p> <p>田畑の瓦礫撤去、小石拾いは一段落したため、今年度は「新しいものを作る」というフェーズに移行してきた。また、震災前から過疎化が顕著な地域であり、震災により多くの働き手がなくなったことから、農業再生の一環としてボランティア活動を行なった。</p> <p><成果></p> <p>高田町ワーカーズコープの依頼と地主の方共同によるニーズであったが、住民とともにボランティアが荒地を耕し、畑を再生することができた。高台移転の為の道路整備に伴い、その場所での収穫はできなかったが、畑を高田鳴石地区とサポートステーション脇に一部移転し、収穫することができた。</p> <p>震災によって「マイナス」になったものが「プラス」になるという足掛かりができた。また、リピーターのボランティアが増えたこともあり、ボランティア活動が住民と来訪者の交流を深めるきっかけとなった。</p> <p>5. 漁業支援</p> <p>農業と同様、過疎化が顕著であった陸前高田市において、震災により漁業の働き手が激減した。流された資材や漁具は震災前の状況に戻りつつあるものの、担い手不足は解消されているとは言えない。また、漁業の復活は町の復興に欠かせない要素であることから、ボランティアがワカメの収穫や牡蠣の養殖を手伝った。</p> <p><成果></p> <p>都会から来たボランティアにとって、「海の仕事」は新鮮であり、漁師の皆さんとの交流も深めることができたため、ボランティア活動のリピート率を高めることにつながった。</p>
<p>今後の課題</p>	<p>【住民ニーズ】</p> <p>寄せられる住民からのニーズが減少した。潜在ニーズを掘り起こすため、住民にサポートステーションを周知するチラシ・ポスターを活用するなど、更なる情報発信が必要である。</p> <p>【ボランティアの活動意識】</p> <p>ボランティアによっては「住民目線」ではなく、「ボランティア目線」の人もいることから、対応に苦慮することがあった。今後は誠意を持って地元の声を説明し、理解してもらうよう努める。</p> <p>【被災地意識】</p> <p>中高生などが体験目的でボランティア活動に訪れる際に、「被災地」ということを意識しない学生がいることがある。オリエンテーションの徹底や活動中にも繰り返し説明を行うことで、意識してもらう</p>

	<p>ことを目指す。</p> <p>【住民とボランティアの認識のずれ】 住民とボランティアに活動に対する認識のずれがあるケースが見受けられた。純粋に復興の手伝いに来るボランティアがいる一方、一部の依頼者はボランティアを「無償労働者」と見なすことがあった。こういったことが起きないように、復興のためにボランティアに来てくれていることを理解してもらうよう依頼者に説明する。</p> <p>【有償ボランティアとの棲み分け】 現場によっては、有償ボランティアと無償ボランティアが混在するケースがある。これまでは両者がバッティングしたことはないが、同じ現場において日程違いで活動したこともあり、今後は棲み分けを検討する必要がある。</p>
--	--

3. 子どもの居場所づくり事業

実施範囲、期間	陸前高田市気仙町：平成23年10月より継続 陸前高田市広田町：平成23年10月より継続 陸前高田市矢作町：平成25年2月より継続 陸前高田市小友町：平成25年5月より継続
活動資金	助成金、寄付金、自己資金
事業実施の経緯	東日本大震災（以下、「震災」）発災直後、避難所に暮らす子どもたちの保護者からの要望を受け、気仙町での子どもの居場所づくりを開始し、その後各地域の地元の方々からの要望や、他団体からの引き継ぎ依頼を受け、各地域での実施に至った。
事業目的	震災により多くの遊び場、家族、生活環境を失った子どもたちに対し、気軽に集えるコミュニティスペースを提供し、遊びや学習のサポートを行い、子どもたちがのびのび過ごすことにより、震災によるストレスを軽減させることを目的とする。
受益者	陸前高田の上記4地区に暮らす小学生
事業内容	参加大学と協力し、地域のコミュニティセンター、公民館、仮設住宅集会所等において、子どもの遊び、学習のプログラムを企画し、各地区にて隔週土・日に定期実施した。
参加大学	陸前高田市気仙町：聖心女子大学、神奈川大学 陸前高田市広田町：上智大学ボランティアサークル・SVN 陸前高田市矢作町：岩手大学学生ボランティア団体・もりもり☆岩手 陸前高田市小友町：東北大学、神戸大学
今年度の具体的な活動と成果	<p>活動内容</p> <p>前年度に引き続き、学生ボランティアと連携して、遊びや学習のサポートを行った。</p> <p>今年度は、学生による企画、実施のプログラムがより定着し、ボランティアからも積極的に活動のアイデアが出された。</p>

活動内容も、コラージュ、スライム、水鉄砲づくりなどの工作や、ストラックアウト、水鉄砲サバイバルゲームなどの体を動かす遊びの企画など、綿密な事前打合せに基づく、内容の濃いものになっており、学生の主体性がより発揮できるものとなった。同時に、これまで同様、鬼ごっこやかくれんぼなど、子どもになじみのある日常的な遊びを意識的に取り入れたり、その場で子どもが発案した遊びを皆で楽しむなど、子どもにとっても自己を発揮できる機会となった。

また、地域の方や保護者と一緒に行う活動を実施した。地元の高齢者の案内の下、地域を歩いて地元の魅力を発見し、それを地図にして表現する「お散歩マップづくり」、保護者を交えたごはん作り行事、前年度に引き続き、地域で開催される子ども向けのお祭りの共催など、地域と子どもの関係づくりを行った。地元出身者・在住者のボランティア参加も見られた。

その他、今年度は特別企画として、市内外の団体との共催イベントや、長期休みの4日間のプログラム、地元資源を活用した日帰り遠足などを実施した。

また、今年度は新しい取組みとして、スタッフ・ボランティアの知識、スキルアップを目的として、臨床心理士を招いて3日間に渡る研修を実施した他、来年度に向けた活動資金調達のため、指定寄付金制度、「みちくさルームサポーター」の設立、募集に向けた準備を行い、みちくさルームの活動紹介パンフレットを作成した。

<成果>

(1) 延べ参加者数：1,226人

(2) 延べボランティア参加者数：677人

(3) 参加者の声：

「昨日『みちくさルーム』の夢見たよ。だから今日も来た！」

「月に4回じゃ足りないよ」

「みちくさが永遠に続きますように」

「もっと広いところで遊びたい」

(4) 保護者の声：

「近所に友達がいらないため、いつも兄妹で過ごしていて、他の子や人との関わり、人と接するのが苦手になっているので、少しでも人と接する時間が持てるだけでも、ありがたいです。」

「みちくさルームがなくなると困ります。子どもたちが少なくなり、ゲームばかりで外で遊ぶ事がそれだけでなく少ない上に、学校は仮設住宅でグラウンドもない・・・おもいきり走って疲れるくらい遊んで欲しいです。」

今後の課題	<p>1. 地元との関係、連携強化 「みちくさルーム」は、地元のNPOとして2011年より継続実施している活動であるものの、実施地区の住民の認知度は高いとは言いがたいのが現状である。 今後、活動を継続する上で、地域の子どもたちのみならず、大人にも活動の必要性などをご理解いただけるよう、現場の活動時間以外にも、活動地域に出向き、地元の方々、特に子どもや地域の活動に携わるの方々との関係を構築していくことが必要とされている。</p> <p>2. 運営資金の確保 2013年度は、『みちくさルーム』の事業単体で4つの助成金が採択され、活動資金に余裕ができたものの、震災後4年目を迎え、被災地での活動を対象にした助成金の件数、金額ともに減少傾向にある中で、来年度に向けた活動資金の獲得は喫緊の課題として挙げられる。</p>
-------	--

4. 小中学校への学用品支援事業

実施範囲、期間	<p>範囲：陸前高田市内の小中学校9校 (平成25年4月より一部小中学校の合併および支援辞退により、14校から9校に減少) 期間：平成24年4月より継続</p>
活動資金	寄付金
事業実施の経緯	<p>立教小学校で行われる礼拝時に、生徒や保護者、教職員が捧げる祈りとともにたむける献金を、陸前高田の子どもたちのために使用してほしいという立教小学校からのお申し出により、毎月5万円の寄付を陸前高田市の小、中学校への学用品寄贈に活用することとなった。</p>
事業目的	<p>震災後、多くの学用品、備品が流失し、限られた予算の中で、学校教育に必要とされる備品を購入している陸前高田市内の小中学校に、必要な学用品を寄贈することにより、市内の学校教育環境の改善に寄与し、保護者への経済的な負担を減らす。同時に、必要備品を地元の業者に発注することで、地域産業の復興に寄与する。 学用品寄贈のために市内の学校を定期的に訪問することにより、各学校との関係を強化する。</p>
受益者	<p>陸前高田市内の小学校児童：878名 陸前高田市内の中学校生徒：564名 計：1442名</p>
事業内容	<p>市内の各小・中学校を定期的に訪問し、必要とされる学用品、学校備品の寄贈を行った。寄贈にあたっては、月ごとに担当学校を振り分け、事前に必要な学用品、学校備品を学校に確認・発注の上、パクト子ども支援担当スタッフが各学校に直接お届けに伺った。</p>
今年度の成果	<p>1. 支援先 (1) 小学校：広田小学校、小友小学校、米崎小学校、高田小学校</p>

	<p>竹駒小学校、矢作小学校 (2) 中学校：高田東中学校、気仙中学校、横田中学校</p> <p>2. 主な寄贈物品 コピー用紙、色画用紙、模造紙、写真用紙 デジタルカメラ、事務用品、マグネット黒板、浄水器、プリンターインクなど</p> <p>3. 地元経済への貢献 学校にお届けする学用品、学校備品の購入費、年間約 45 万円分を、地元の業者を通じて消費することにより、地元の経済復興 に貢献することかできた。</p>
--	---

5. 子ども支援ネットワーク会議運営事業

実施範囲、期間	<p>範囲：陸前高田市にて活動する子ども支援団体 期間：平成 23 年 11 月より継続</p>
活動資金	自己資金
事業実施の経緯	<p>震災後、多種多様な支援団体が、陸前高田において子どもを対象とした支援活動を実施する中で、複数の団体による支援が重複する地区や、支援の行き届かない地区が見られることが問題視されたことを受け、陸前高田市における子ども支援のマッピングを行い、団体間で子どもに関する情報やニーズを共有するために、同会議が発足された。</p>
事業目的	<p>陸前高田市内で活動する子ども支援団体や、市内の教育機関、保護者が、子どもに関する情報を共有しあい、お互いに協力しあえる体制を作ることを目的とする。</p>
受益者	陸前高田市内の子ども、保護者、教育関係者
事業内容	<p>月 1 回の『子ども支援ネットワーク会議』を運営し、支援活動や市内の子どもに関するニーズの共有を行った。加えて、会議後に議事録を登録団体にメール送付した。</p>

今年度の成果	<p>1. 会議メーリングリスト登録者数：76名</p> <p>2. 会議参加団体：毎回平均10団体</p> <p>3. 主な会議参加団体： 認定NPO法人国境なき子どもたち、公益社団法人セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン、陸前高田市仮設住宅連絡会、岩手県ユニセフ協会、陸前高田市まちづくりプラットフォーム、陸前高田市子ども図書館ちいさいおうち、陸前高田市教育委員会生涯学習課、教育支援チーム・まつ、児童家庭支援センター・大洋、いわて発達障害サポートセンター・ええ町づくり隊など</p> <p>4. 共有カレンダーの開設、運用 今年度、新たな取組みとして、子ども支援ネットワーク会議に参加する団体間でのGoogleカレンダーの共有を開始し、現在5団体がカレンダーに登録いただいた他、毎回の会議で出席した団体に印刷したカレンダーを配布し、市内での子ども関係のイベントの情報共有、各団体の活動日程調整のツールの一つとして活用することができた。</p>
今後の課題	<p>前年度より、外部からの支援者のみならず、地元の団体も多く活動に参加いただけるようになってきたが、保護者と密接な関係を持つ子育て支援団体や、地元の学童クラブなどの情報はなかなか手に入らないという意見が多く出されている。子育て支援団体や学童クラブの職員は、日中の業務で多忙のため、会議への出席を呼びかけることは難しいと思われるが、今後これらの団体とも連携を深め、会議の中で情報を共有できるようになることが望ましい。</p>

6. 子ども支援情報発信事業

実施範囲、期間	<p>範囲：陸前高田市内の小学校、保育所（園）、子育て支援施設 期間：平成24年11月より制作開始、平成25年4月より配布開始</p>
活動資金	寄付金
事業実施の経緯	<p>子ども支援ネットワーク会議にて、「震災後、子どもの遊び場がなくなった」、「市内で震災後も利用できる遊び場や施設についても、あることを知らずに過ごしている子ども、保護者が多い」という意見が多く聞かれていた。そのため、陸前高田市および陸前高田市教育委員会の後援の下、市内の遊び場や子育て支援施設、子ども支援活動の情報をまとめた冊子を制作し、市内での配布を行った。</p>
事業目的	<p>震災後に、子どもの遊び場の数が限られている陸前高田市において、遊び場や子ども向けイベント、子育て支援の情報を集めたフリーペーパーを作成し、子どもや保護者に届けることで、子どもたちが遊び、学ぶ機会と、保護者が子育ての相談をする機会を増やすことを目的とする。</p>
受益者	陸前高田市内の子ども、保護者

事業内容	陸前高田市市内の子どもの遊び場情報、イベント情報を収集、編集し、情報誌を制作の上、市内の小学校、保育所（園）、子育て施設、子ども支援団体などに配布を行った。
今年度の成果	<ol style="list-style-type: none"> 1. 冊子（改訂版）の発行：平成 26 年 4 月（発行部数：3000 部） 2. A4 版の発行：第 5 号～第 11 号の計 7 回（発行部数：各 2000 部） 3. 主な配布先 市内の各小学校（8 校）、保育所（4 カ所）、保育園（5 カ所）、子育て支援施設（「地域子育て支援センターあゆっこ」、「地域子育て支援センターにこにこ」、「おやこの広場きらりんきっず」、「ふれあい教室」、「NPO 法人こそだてシップ」、「陸前高田市シルバー人材センター」等）、図書館（陸前高田こども図書館・ちいさいおうち、陸前高田市コミュニティ図書館）、支援団体（認定 NPO 法人国境なき子どもたち、公益社団法人セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン、陸前高田市仮設住宅連絡会等）、陸前高田市民生部健康推進課、陸前高田市教育委員会生涯学習課など
今後の課題	<p>今年度は、前年度にいただいた企業からの寄付金を活用し、制作費に充てていたが、今年度は子ども支援へのまとまった額の寄付も少なく、今後の制作費の不足が懸念される。来年度も継続して『たかたん』を制作・発行していくため、寄付金を募ることが必要とされる。</p> <p>各関係施設や支援団体からは一定の評価があるが、保護者や子どもの反響を知り得る機会が少なく、積極的に声を拾う必要がある。</p>

7. 二又復興交流センター運営事業

運営実施期間	平成 25 年 10 月 1 日～平成 26 年 9 月 31 日
事業目的	陸前高田市における宿泊事情の利便性の向上、それがもたらす同市における交流人口の増加促進。同施設運営に携わる職員の雇用
受益者	陸前高田市市民、陸前高田市を訪れる人々
事業内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 宿泊施設の運営 2. 情報発信 3. 中長期的な視点での調査および企画の実施 4. 地域活性化「交流施設」としての利用促進
今年度の具体的な成果	<ol style="list-style-type: none"> 1. 宿泊施設の運営 <雇用> 陸前高田市市民を職員 4 名・パートタイ 4 名、計 8 名雇用 <p><宿泊者数・売上高> 宿泊者数：延べ 5,549 名(2014 年 9 月 20 日現在) 売上高：19,469,930 円(2014 年 9 月 20 日現在)</p> <p><集客の傾向></p>

本事業の着手段階での計画では、復興サポートステーションを訪れるボランティアをコアターゲットとして設定していたものの、復興のフェーズの変化とともに大きな変化が見られた。

ボランティアを個人(1名)、小規模グループ(2~5名程度)、団体(5~40名)と分類した場合、個人や小規模グループといったボランティアの宿泊客は2014年4月以降、特に減少が顕著である。

また、団体に分類されるボランティア層についても、サポートステーションでのハード系の活動のみにとどまらず、子ども支援事業等のソフト系の活動への参加や市内で企画されるイベントの運営や参加、体験型のツアーや研修・視察といった様々な目的が含まれる場合が多くみられた。

10月~12月(全14クール)にて企業の新入社員社会貢献プログラムの受け入れを実施。グループ会社を含め、期間内にのべ450名弱の新入社員様が来館。食堂スペースを利用したワークショップや交流会、市長や副市長、市内企業の社長をお招きしての講話などが実施された。

また、他にも複数社の受け入れがあった。

<成果>

現状、同市企画課、商工観光課を窓口として行政とも積極的に連携し、陸前高田市が主導となって進めている「交流人口の増加促進」といった施策に対し、来訪者の滞在先や活動拠点としての施設提供を積極的に実施している。

特に2014年7月、8月は「英語キャンプ in 陸前高田」、「労働組合・被災地と心をつなぐ活動」「エデュケーションUSA サマーキャンプ in 陸前高田 2014」など、市内の様々な領域のアクターや行政との協働事業により、商業・観光・産業の枠にとどまらない多岐にわたる交流の場としてご利用いただいた。

QSC レベルの維持・向上、また事業実施コンセプトや施設理念にも提示しているストアロイヤリティの向上の追及によるリピート施策の一環としてお客様アンケートを実施。

平均評価としては「食事に関して」以外の項目に関して目標数値である4.5の近似値であり、概ね好評をいただいていると言える。有効回答の少ない「食事に関して」については、現状食事がオプション設定であり、食事をつけない素泊りのお客様が多数混在するためである。

2. 情報発信

法人 HP、FB などでお客様の利用状況や施設環境のトピック的なエピソードの公開を実施してきた。

3. 中長期的な視点での調査および企画の実施

陸前高田市を活動の拠点とする団体・法人・行政などアクター間

	<p>をつなぐネットワーク機構である「陸前高田市まちづくりプラットフォーム」の主催する支援連絡調整会議(月1開催)の【商業・観光・産業】のテーブルに積極的に参加した。</p> <p>そのことにより、【商業・観光・産業】から派生したワーキンググループが結成された。現在、二又復興交流センターを起点とした滞在型「陸前高田パッケージツアー」の商品化(目標2015年4月開始)を目指し、月1回の分科会を実施するに至った。今後の具体化、実働に向け、26年度も継続実施予定。</p> <p>4. 地域活性化「交流施設」としての利用促進</p> <p>矢作町住民町民運動会、矢作チャレンジクラブクリスマス会、矢作地区住民どんと祭、まちづくりプラットフォーム交流会、いわて生協ふれあいサロン、奥野ひかるライブ、復興グルメF-1大会イベント後の交流会など、地域住民からの依頼であったり、仲介する他のアクターの依頼であったりと多岐にわたるが、地域の住民間交流や地元住民と外部流入者との交流の場を提供している。</p>
<p>今後の課題</p>	<p>【アンケート調査】</p> <p>アンケート調査開始時の想定に対し、団体でのご利用比率が増加した。そのため、現状のアンケート回収場所であるフロントを団体の代表者以外が通りにくい状況になったことから、アンケートの回収率が低下する結果となった。</p> <p>QSC(Quality 品質・Service サービス・Cleanliness 清潔さ)レベルの維持・向上、また事業実施コンセプトや施設理念にも提示しているストアロイヤリティの向上の追及によるリピート施策の一環として実施しているものであるため、回収率を上げるために配布や回収の実施方法の練り直しが必要であると言える。</p> <p>また、集計作業の対応可能人員の減少から、月度での集計・スタッフへのフィードバックが滞りがちになっていた。先の課題と併せて人員や担当の選出を検討し、実施方法についての改善につなげていく。</p> <p>対応可能な職員の減少により、現状は情報の更新頻度が低迷している。</p> <p>【情報発信】</p> <p>担当職員の再編成を行い、当初目標であった週1回の更新を最低限の目標としてクリアできるように対応していく。</p> <p>また、Webでの情報掲載先についてもメリット・デメリットを含めた検討が必要であると言える。</p> <p>理由としては、旅行系のポータルサイトや掲示板サイト、口コミサイト等にお客様側からの記事投稿がされた際、それが必ずしも「ポジティブな内容」、「事実に基づくもの」とは限らないからである。実際にクレーマー的な宿泊客からかなりネガティブな内容で事実とそぐわない内容で中傷を受けたこともある。しかも、公平性の観点</p>

	<p>からサイトの運営者が同記事の削除依頼に対応できない場合もある。</p> <p>情報掲載の手軽さ、拡散能力の大きさのメリット部分が内包するリスクの把握、それに対応できるスキルも同時に併せ持つ必要があり、掲載先の精査等は必要であると考えられる。</p> <p>【地域住民との交流】</p> <p>地域住民のお申し出に対しては可能な限り対応させていただくスタンスであるものの、現状はこちらから積極的に働きかけている訳ではない。</p> <p>口コミでの拡散の枠を超え、社会福祉協議会の生活支援相談員や仮設住宅連絡会の支援員などとも連携し、地域の方々が気軽に立ち寄れる場所として存在できるよう取り組んでいく。</p>
--	--