

# ソーシャル PM ニュース 2015 年 12 月

PMI 日本支部 ソーシャル・プロジェクトマネジメント研究会

ソーシャル・プロジェクト（社会課題の解決を目的とするプロジェクト）のマネジメントについて、研究活動の状況、イベント、人材募集などについてお伝えします。

## 2015 年 12 月 もくじ

### A. 研究会活動の状況

#### A1 ソーシャル PM 実践ワークショップ参加報告

##### 第 1 回 「ソーシャル・デザイン思考実践」

#### A2 ソーシャル PM 一問一答

### B. ソーシャル PM コミュニティ&イベント

#### B1 サービスグラント「プロボノ 1 DAY チャレンジ」参加報告

##### (1) 「街のお助け隊コンセルジュ」の課題整理 ～ソーシャル活動への入口

##### (2) 「初台生活学校」戦争体験冊子の見える化（徳永さん）

#### B2 コミュニティカフェ「風のやすみば」による生活支援サービス

### C. 連携団体活動紹介&プロマネ募集

#### C1 「WORK FOR 東北」プロマネ募集

#### C2 「サービスグラント」東京ホームタウンプロジェクト：活動紹介

=====

## A. 研究会活動の状況

-----

### A1 ソーシャル PM 実践ワークショップ参加報告

#### 第 1 回 「ソーシャル・デザイン思考実践」（山口 勇二）

12 月 5 日(日)に、「ソーシャル PM 実践ワークショップ 第 1 回 ソーシャル・デザイン思考実践」を開催しました。手法開発メンバーの一員として、参加した経験を報告します。

「社会課題の解決に貢献するためにデザイン思考が適用できるのでは?」というところからソーシャル・デザイン思考の開発が始まりましたが、デザイン思考と一言でいっても、いろいろなスタイルがあります。

私たちは、『ソーシャル・デザイン思考』(社会課題の解決に適用できるデザイン思考)とは、

- ・現状の社会の状況や人々の行動思考を**観察/体験**して、
- ・問題の本質を**洞察**し、
- ・ソーシャル課題を再定義して解決策の**仮説**をつくり、
- ・**プロトタイピング**による試行錯誤を繰り返して、ソーシャル課題を解決に導くアプローチ

と定義しました。

この定義に基づき、

【調査】

【分析】

【統合】

【実現】 という 4つのステージと、

(意図を感じる)

(森を知る)

(声を聴く)

(インサイトを共有する)

(アイデアを創出する)

(道を構想する)

(道をつくる) という 7つのモード

を組み合わせた フレームワークを設定しました。

4つのステージを設定することによって、デザイン思考を実践しているメンバー全員が意識的に同じ立ち位置に立つことができます。

また、それぞれのステージで必要となる7つのモードを設定することで、より目的が具体的になり、必要に応じて自由にモード間を移動することにより、非線形プロセスも実行しやすくなります。

そして、実際の作業でどのように進めたらよいか手順を示すために、それぞれのモードに対して、手法を提供しました。

このフレームワークが社会課題の解決に適用可能か検証するために、実際の社会課題に取り組んでいる組織での事例についてスタディを行いました。組織の活動の経緯をこのフレームワークにあてはめると極めてよく適合しており、このアプローチが有効であることがわかります。

ワークショップでは参加者が5チームに分かれて、このフレームワークにのっとり、『ソーシャル・デザイン思考』の手法を実践しました。東日本大震災で被災した女性をモデルにしたペルソナを設定

して、その人のために何ができるかアイデアを創り出しました。進め方などについて、特に障害もなくスムーズにできたことは、フレームワークと手法の効果があったものと考えられます。

参加者の方からは、

「一人では思いつかないようなアイデアがたくさん出た」

「多くのアイデアをメンバー全員で合意して一つのアイデアにまとめることができた」

などというフィードバックをいただけたことはよかったです。

また、「実際に現場の方たちに導入・定着させるまでにどのようにしたらよいかガイドしてほしい」などといった要望は、今後の研究会の活動で取り組んでいきたいと思っています。

---

## A2 ソーシャル PM 一問一答

ソーシャル PM という新しい取り組みはまだ概念も十分に確定していないので、いろいろな質問をいただきます。その中で特に広くみなさまにご理解いただきたいテーマについて連載で解説していきます。

内容についてみなさまのご意見もお聞かせください。

(Q9) 問題点はリストアップできましたが、納得性のある解決策がまとまりません。どのように進めたらよいでしょうか？

(A9) 問題の本質（インサイト：11月号のQ8参照）がつかめたら、その問題で困っている人の人物像（ペルソナといいます）を描いて、その人物がどういう体験をしてどのような感情・気づきを得たかを時系列に記述します。それをベースに解決案を考えるとブレが防げます。

問題点が把握できたら、通常ブレインストーミングなどの発想法を使って解決案のアイデアを挙げていきます。自由な着想でまず発散させていくことが狙いですが、参加者によって問題点の認識にブレがあったり背景の理解が不十分であったりすると、思い付きレベルのアイデアはたくさん出ますがなかなか意味のある解決案がまとまりません。

そこでまたマーケティングで行われている手法を活用します。

その一つが「ペルソナ」です。前の段階で得られたインサイトに関わる人々の属性と行動パターンで類型を求め、その人物像をモデル化して描きます。

一人のペルソナがどのような場面で、どのような体験をし、どのような感情を抱いたか

を時系列に記述します。これがもう一つのマーケティングの手法「カスタマージャーニーマップ」の応用です。このジャーニーマップを精査することによって何を改善すればよいか抽出され、課題の再定義と解決策の仮説が作れます。

このような進め方をすると、当事者の視点で共感を持って考えることができ、狙いが明確になって持効性のある解決策をまとめることができます。

---

## B. ソーシャル PM コミュニティ & イベント

---

### B1 サービスグラント「プロボノ 1 DAY チャレンジ」参加報告

#### (1) 「街のお助け隊コンセルジュ」の課題整理

##### 1 DAY チャレンジ ～ ソーシャル活動への入口 (保田 古都美)

読者の皆さまこんにちは。皆さまの中にも、ソーシャル活動に関心を抱きつつも、具体的にプロジェクトに参画するところまで足を踏み出すのは、時間面でも経験面でもハードルが高くてちょっと……と思っている方々がいらっしゃるのではないのでしょうか。

私もそんな一人です。そういう立場の人たちにもプロボノとなるきっかけを与えてくれるイベントとして開かれた東京ホームタウンプロジェクト「プロボノ 1 DAY チャレンジ」。10月25日(日)に参加した体験を、簡単に報告いたします。

私が携わったのは、「街のお助け隊コンセルジュ」の課題整理を行うというものです。この団体は、元気なシニア世代が自身のスキルをいかして地域のニーズに応えることを通じ、生きがいを見いだしてもらいたいという信念の下、品川区中延商店街において有償ボランティア制度を構築されています。この仕組みを通じて商店街地域の活性化にも大きく貢献されていることから、地域活性化・元気なお年寄り活躍の成功事例として、これまでも多くのメディア等にて注目を集めてきました。

驚きなのは、このように成功している団体を、実質的には代表者の方お一人が切り盛りされているという点です。今回のプロボノチャレンジでは、この「お助け隊」の仕組みを他の地域へも展開していきたいという代表者の方の思いを実現するために、実践していく必要がある事項を洗い出し、各事項の優先順位を整理し、提案書として納品するという活動を、4時間の討議の中で実施しました。

「お助け隊」がこれまで活動されてきた年月は 10 年以上 (!)。そんな団体の今後の展望について、たった 1 日 4 時間で整理してアドバイスするというのは、かなり挑戦的な企画です (1 カ月前からインタビューや情報収集等の事前準備は行いましたが、それを考慮しても挑戦的です)。ですが、今回の企画は、事前の現場見学やチーム用メーリングリストでの情報共有、そして当日オブザーバーとして同席いただいたサービスグラントスタッフの存在もあり、無事に成功しました。進行ガイドなどによるプロジェクトの手順説明やオリエンテーション、当日のオブザーバーによるサポートなどがあったからこそ、プロボノ経験が多くないメンバー構成 (チーム 5 名中 4 名が初参加) でも、実りの多い議論ができたと感じています。

初めて参加したプロボノプロジェクト。1 DAY チャレンジは、ソーシャル活動未経験者にも参加しやすいように、時間、演出両面において十分に配慮がなされた企画だったというのが、今回の感想です。参加してみるまで、自分がプロボノとして貢献できるスキルが何か分からないという不安がありました。参加後の今も、自分のスキルは〇〇ですと具体的に表明できる自信はありませんが、少なくとも、これまで日常業務で培った経験で役立つものはあるという発見がありました。今後は、「お助け隊」の活動の様子を定期的に伺い、どのようにフォローを続けられるかという点を、チームメンバーの中で考えていきたいと話しているところです。

ソーシャル活動に飛び込んでみるきっかけづくりとして、プロボノ 1 DAY チャレンジは、関心を持つ初心者へ配慮が行き届いたプロジェクトでした。同じような関心を持つ読者の皆さまも、次期のプロボノ 1 DAY チャレンジは要チェックです。

## (2) 「初台生活学校」戦争体験冊子の見える化 (徳永 礼)

去る 10 月 25 日 (日) に「プロボノ 1DAY チャレンジ」15 件のプロジェクトの一つにプロボノワーカーとして参加した。このプロジェクトは東京都福祉保健局の「[東京ホームタウンプロジェクト](#)」の一環として実施され、1 日で各団体の課題解決に役立つ成果を生み出すというもので、NPO 法人サービスグラントが事務局を担当している。

ここでは、参加したプロジェクトの進め方や感じたことなどを報告する。

注：東京ホームタウンプロジェクトは、プロボノによる、都内の地域福祉の担い手となる NPO・地域活動団体等の組織基盤強化を目的にしている。

### 1. プロジェクトの立ち上げとキック・オフ・ミーティング

プロジェクトの告知を見て参加申し込みをした後、9月末に説明会があり、私を含めた5名のチームが発足し、「初台生活学校」(※)という組織が取り組んでいる戦争体験の記録(冊子体)をパワーポイントとナレーションなどでわかり易く説明できる媒体を作成する、というのが期待された成果物であった。この成果物は、最終的に初台生活学校が開催する高齢者同士の食事会やお茶飲み会のコンテンツとすることで、会自体の活性化を図ることが団体側の目的である。メンバーの大半の人がプロボノ活動は初めてとのことであったので、いくつかのプロボノ活動を経験していた私がリーダーとなった。

メンバーの顔合わせと自己紹介を兼ねて、どのように進めるかの意見交換を行い、私が作成した方針案を示して、皆の合意を得た。また、事前に、支援先である初台生活学校の担当責任者の方々と依頼内容につき確認をした。

(※) 初台生活学校とは、「公益財団法人 あしたの日本を創る協会」参加の団体であり、「明るく安全で安心して暮らせるまちづくり」を目指し、地域住民の視点から、身近な課題をいち早く取り上げ、話し合い、学習、調査、対話集会などを実施している。

## 2. プロジェクトの実施

当日、顧客と当方の各メンバー全員がそろい自己紹介と成果物の確認、それぞれの役割分担と主要なタイムスケジュールなど打ち合わせを行いプロジェクトがスタートした。当方の役割を事前に決めていたこともあり、作業は順調に進んだ。顧客側でパワーポイントに盛り込んでほしい絵や写真、説明やナレーションなどがすでに準備されていたこともあり作業的には難しくはなかったが、ナレーションまでを挿入することは時間的に困難であった。

## 3. プロジェクトの進捗管理・クオリティコントロール

タイムスケジュールも成果物の内容に沿って決めていたので、マイルストーンとしてはうまくいったと思われる。また、ナレーションについての要求が難しいことも早い段階で想定されたので、支援先団体の責任者と相談して今回のスコープからは除外することを了解してもらった。また、成果物の確認という意味で、出来上がったものを当方にてチームレビューの後、団体の皆さんにも参加してもらい、コメントを反映させながらその場で修正をして確認をした。

## 4. プロジェクトの終了

レビューで大方の満足を得た上で、この成果物の今後の活用のあり方、われわれの参加した際の感想など参加者全員の感想を持ち寄り、共感・教訓とした。皆の協力があったが無事終えることができた。

以上が本プロジェクトの流れであるが、私自身としては要所要所に PMBOK® (プロジェ

クトマネジメント知識体系)でのプロセスを意識しながら進めたことが非常に良かったと思う。たった1日とは言え、あらためて計画を重視して進める事の大切さを感じた。またこのプロジェクトでもソフト・スキルが必要かつ重要なことも再認識した。

## **B2 コミュニティカフェ「風のやすみば」による生活支援サービス (藤井 新吾)**

11月28日(土)、文京区にあるコミュニティカフェ「風のやすみば」で、いつもの様に素敵な器で美味しいランチの後、同じ場所で、近隣住民が集まるイベント「ワインの会」に参加しました。主催者おすすめの南アフリカのワインなど、各国のワインを楽しみながら、この地域の活気に触れました。

昨今、地域包括ケアのアンテナ(支援される側との境界)としての役割が重要視されているコミュニティカフェですが、そのビジネスモデルの根底となる地域特性の理解を、地域コミュニティで起こっている出来事による「感情の言葉」からインサイトを共有することから始めます。

デザイン思考的なアプローチによる、地域力アップのモデル検討の過程では、アナロジー発想により他地域の取り組みなどを取り込んでいき、地域に適したパラダイムシフトを起こしていく必要があります。

「風のやすみば」でも、感情の言葉は、民生委員や自治会長などを中心とした、地域内での信頼関係のつながりから、ケアに必要な情報として「見える化」されつつありますが、理解し合い、支え合えるまでには、大変な手間と労力が必要となっています。

緊急連絡先といえる様な強いつながり、時々話す程度のつながりといった関係を、幾重にもその関わりをたどっていける様に情報整理することで、地域の見守りに活かせる見える化レベルを目指しています。その際、多世代交流は強力な情報源になります。

日常の声がけ、コミュニティカフェでのイベント、地域の行事に参加して下さる関心度の高い人どうしのつながりから始めて、信頼関係をベースに生活支援としての「換気扇の掃除」など、高齢者にはつらい作業を有料で行うことで、気兼ねなく喜ばれる関係ができています。

高齢者には、会話がしたい人は多い。しかし、日常の生活圏がだんだん狭くなっている高齢者では、放っておけば会話の機会も減少していき、気がつけば支援される側になっているといったケースが多い。コミュニティカフェの事業として成り立つ環境が整備されれば、カフェへの送迎支援を行うこともできるでしょう。

ところで、12月9日の朝のテレビで、栃木県鹿沼市の饗茶庵（Kyo-Cha-An）というカフェが基点になり、若者を徹底支援し、商店街を再生へ向かわせている事例紹介がありました。

具体的な支援として、休みの日に、どんな商品が売れるのか、お客の反応を見ながら、商売のノウハウを学ぶことができる「場」を提供し、若者に「小さい店だったら自分でもできるのかな」とちょっと自信をもつことができる環境を作ります。そこから店を持つ決意を固めていった若者も出てきて、カフェの軒先が「熱意ある若者が商売を試せる場」として定着してきたとのことでした。

また、店を出す際にもカフェの店主が若者と面接し、熱意が確認できれば物件紹介などを支援し、大家との間を取り持つなどの熱心な支援を続けてきた結果、17店が出店したとのことでした。

これをアナロジー発想でうまく取り入れられれば、コミュニティカフェ「風のやすみば」が、支える側・支えられる側の、区別のない自由に訪れ交流できる場所として在り続け、若者も巻き込んだコミュニティの力で、より多くの仲間を支えていけることになるでしょう。

---

## C. 連携団体活動紹介 & プロジェクト・マネジャー募集

ソーシャルPM研究会が連携している団体からのプロマネ募集です。

---

### C1 日本財団「WORK FOR 東北」（復興庁協働事業） プロマネ募集

#### ◆お勧めの案件

【岩手県釜石市】釜石リージョナルコーディネーター協議会（釜援隊）

インフラ整備が進む釜石において、今後求められるのは、安心して豊かに暮らすことのできるまち、づくりす。

コミュニティの形成や販路の拡大等、セクターを超えた主体的なまちづくりを進めるため、コミュニティ領域における地域コーディネーターおよび地域資源を活かした工業・商業の活性化コーディネーターを募集します。

<http://www.work-for-tohoku.org/list/140>

【宮城県石巻市】大規模園芸施設（栽培品目：トマト、パプリカ）の経営に係るマネジャー（石巻市6次産業化・地産地消推進センター）



津波により甚大な被害を受けた北上地区の方々が新たに設立した農業法人が運営する大規模園芸施設ですが、経営・マーケティング・セールスの経験者が不足しています。販路開拓や運営体制の早期確立が求められるため、同業務の経験を有するマネージャー人材を募集します。

<http://www.work-for-tohoku.org/list/144>

[福島県福島市] 一般社団法人ふくしま連携復興センター（コーディネーター）

現地の支援団体のネットワーク・コーディネートを通じ、『抜け・漏れ』のない支援を実現する仕事に参加してみませんか。

ふくしま連携復興センターは、被災地に展開する約 150 の支援団体を後方支援する中間団体として、これらの団体のネットワークづくりによる抜け・漏れのない支援を目指しています。今回、各種の会議体や協働イベントの運営を行うコーディネーターを募集します。

⇒ <http://www.work-for-tohoku.org/list/155>

[福島県浪江町] 帰還に向けた復旧・復興業務ディレクター（復興推進課）

全町避難からの復旧・復興のプロジェクトマネジメントに参加してみませんか。

原発事故により全町避難を強いられている浪江町では、2017年3月の帰還を目標に医療、介護、商業施設、学校など町内の生活環境整備に関する各種プロジェクトを進めています。

復興推進課では、上記プロジェクトの推進のほか、帰還に向けた町民との意見交換会・説明会による合意形成も進めています。

これらの業務に参画し、復旧・復興プロジェクトを推進してくださる方を募集しています。

⇒ <http://www.work-for-tohoku.org/list/152>

その他、全体の募集案件は以下よりご覧いただけます。

◆ 「WORK FOR 東北」事業について

<http://www.work-for-tohoku.org/>

「WORK FOR 東北」では、東日本大震災で被災した自治体などの人材ニーズと、復興の現場で働きたいという個人、企業の方をお繋ぎするサポートを実施しております。復興に携わる業務にご関心のある方、ぜひ一度ご検討頂ければ幸いです。

お問合せ・お申し込みは以下まで

日本財団「WORK FOR 東北」事務局  
東京都港区赤坂 1-2-2 日本財団ビル 5F  
TEL : 03-6229-5229 (9:00~18:00/土日祝除く)  
E-Mail : jinzai-pf@ps.nippon-foundation.or.jp

---

## C2 「サービスグラント」東京ホームタウンプロジェクト:活動紹介

NPO 法人サービスグラントです。『ビジネススキルや専門知識を活かしたボランティア活動』である“プロボノ”のコーディネートを通して、NPO の支援を行っています。

現在サービスグラントでは、「いくつになっても、いきいきと暮らせるまちをつくる」をスローガンに、地域住民やボランティアによる、住まいや身の回りの生活支援・福祉サービス、人と人とのつながりや、見守り・支え合いなどのネットワークづくりを維持・発展・強化するさまざまなプログラムを推進するプロジェクト『東京ホームタウンプロジェクト』を展開中です。

今後も活動の様子は Facebook ページにて随時お知らせしていきますので、是非ご覧くださいませ。

【東京ホームタウンプロジェクト : Facebook ページ】

[www.facebook.com/tokyohometown](http://www.facebook.com/tokyohometown)

■ サービスグラントにご参加いただくには、まずはスキル登録を！

ご参加への第一歩として、皆さまのビジネススキルや専門知識について『スキル登録』をお願いしています。ご参加までの流れ、並びにスキル登録フォームは以下ページよりご確認ください。

<http://www.servicegrant.or.jp/skill/flow.php>

【お問い合わせ先】

NPO 法人サービスグラント (担当 : 岩淵)

03-6419-4021

[info@servicegrant.or.jp](mailto:info@servicegrant.or.jp)

=====

**編集後記**

今回はイベントやプロジェクトの報告が満載です。

当研究会の本格的なソリューション提供の第一弾である「ソーシャル PM 実践ワークショップ」は大成功でした。ソーシャル課題の解決にデザイン思考を適用することについては、参加者に100%受け入れられたようだ。大半の方が6回シリーズに全て参加したいとされています。

サービスグラントの「プロボノ1DAY チャレンジ」も二つのプロジェクトにそれぞれ参加したお二人の報告では大変よくできた企画のようです。プロボノ初参加の保田さんも十分役割を果たすことができましたし、ベテラン PM の徳永さんはそのスキルを遺憾なく発揮してくれました。

コミュニティカフェの楽しい雰囲気を伝えてくれた藤井さんのレポートも大変興味深いものです。今回の事例報告は図らずも3件とも将来の高齢化社会に向けた「まちづくり」の取り組みでしたが、こうした努力が実を結んでいくようにソーシャル PM の支援を軌道に乗せていきたいものです。

このニューズレターは社会課題解決の志を同じくするプロジェクト・マネジャーのコミュニティ醸成のために関係団体のイベントや人材募集の情報連携をいたします。毎月15日の発行を目標にしますので、掲載希望のニュースをお寄せください。

発行者： PMI 日本支部 ソーシャル・プロジェクトマネジメント研究会

責任者： 研究会代表 高橋 正憲

=====