

スタッフとボランティア

07/09/03 四日市大学総合政策学部 教授 松井真理子
(NPO法人市民社会研究所 代表)

1 基準

NPOは、組織自身とサービス利用者双方にとって有益となる適切な人材を、スタッフやボランティアとして雇い入れ、マネジメントすること。NPOは雇い入れたスタッフ・ボランティアと、彼らがNPOの目的達成のために寄与した活動について、きちんと評価すること。

2 達成レベル

レベル1：雇用等に関する法的な基準を満たしていること。スタッフとボランティアは、自分の役割を理解し、また何をサポートされるべきかを理解していること。スタッフ、ボランティア、管理者の間に、適切なコミュニケーションがあること。

- ・ 雇用プロセスに透明性があり、機会均等基準に従っていること。
- ・ 個々のスタッフは、条件を明示した書面による雇用契約書を有していること。
- ・ スタッフとボランティアに関するすべての法的な基準をクリアしていること。
- ・ すべてのスタッフとボランティアは組織内での自分の役割と、誰に対して責任を負っているかを理解していること。
- ・ スタッフとボランティアは、任務を遂行するうえで、個人的なサポートや指導を受けられること。
- ・ スタッフとボランティアとが、NPOの活動について定期的な会議をもつこと。

レベル2：スタッフとボランティアのマネジメントのための、方針や手続があること。スタッフ、ボランティア、管理者は、目的達成のために一緒に活動していること。効果的なコミュニケーションが促進されていること。

- ・ 人材に関する政策を含む、スタッフマニュアルがあること。
- ・ スタッフとボランティアのための、明確なラインの管理体制があること。
- ・ 定期的な管理者会議が行われ、すべてのスタッフが毎年評価を受けること。
- ・ ボランティアは継続的なサポートを受けること。
- ・ 定期的なスタッフ会議や(プロジェクト)チーム会議が行われ、その記録が作成され、決定事項が実行されていること。
- ・ スタッフとボランティアは、明確に定められた役割と責任をもち、それらは文書化されていること。
- ・ ボランティアについて、その役割、受けられるサポート、費用弁償等に関する方針があること。
- ・ ボランティアは、その活動のフィードバックをNPOに対して行うこと。

レベル3：NPOは個々のスタッフやボランティアをサポートするために、しっかりとした方針、プロセスをもち、それを実践していること。ボランティアのプログラムが評価されていること。

- ・ NPOの目的を達成するために組織の人々にとって必要なことを、1年以上前もって計画すること。
- ・ 提供するサービスのレベルに合った十分なスタッフを雇用すること。
- ・ 人々はアイデア、知識、よい経験を分かち合うこと。
- ・ NPOの戦略計画をたてる際に、スタッフとボランティアを巻き込むこと。
- ・ すべてのボランティアは定期的な指導を受け、年次評価を受けること。
- ・ 活動が上手くいっていない場合のマネジメント方針があること。
- ・ スタッフとボランティアに関する方針と手続について、毎年見直しを行っていること。
- ・ スタッフとボランティアの満足度と実践内容は、毎年評価されていること。

3 ポイント

(1) スタッフ

- ・ 雇うプロセス
- ・ 理事とスタッフ
- ・ 仕事の評価（適切性）
- ・ 任務の明確性
- ・ 仕事量と対価（賃金）
- ・ 労働基準法（労働時間等）と「使命（ボランティア）」
- ・ 管理職とスタッフの関係 指導

(2) ボランティア

- ・ ボランティアの量
- ・ ボランティアの満足度と評価
- ・ ボランティアの支援と指導

(3) コミュニケーション

- ・ スタッフ相互
- ・ 管理者とスタッフ
- ・ スタッフとボランティア
- ・ ボランティア相互