

コミュニティビジネスワンストップ窓口実験事業

実施報告書

平成17年3月

特定非営利活動法人
コミュニティビジネスサポートセンター

目 次

目 次	1
はじめに	4
1 章 事業概要	6
1-1 事業の背景	6
1. 雇用の現状とコミュニティビジネスの可能性	6
2. 起業、就業支援における従来の組織の問題点	9
3. コミュニティビジネス相談窓口の導入	9
1-2 事業の目的	10
1. 起業、就業のワンストップ相談サポートの実験事業	10
2. 相談窓口運営ノウハウの蓄積と提案	10
3. 相談者の特徴、相談内容のデータ収集	10
1-3 事業内容	11
1. 事業スケジュール	11
2. 実施委員会	11
3. アドバイザー構成	13
4. 実施地域と実施体制	14
5. 事業の基本フロー	15
2 章 ワンストップ窓口事業の取組み	20
2-1 千代田区…常設窓口、都心オフィス街、独自開催	20
1. 千代田区概要	20
2. 内容	22
3. 実験事業から導かれた結果	26
2-2 小平市…出張窓口、郊外ベッドタウン、商工会との共催	27
1. 小平市概要	27
2. 内容	29
3. 実験事業から導かれた結果	31
2-3 北区…出張窓口、都心成熟都市、行政との共催	33
1. 北区概要	33
2. 内容	35

3. 実験事業から導かれた結果	36
2-4 相談窓口統計	37
1. 相談者の属性	37
2. 相談件数、内容	39
3. 広報効果	42
4. 進捗状況調査	43
5. 相談事例	45
3章 実験事業から導かれる課題と実施のポイント	61
3-1 相談者について	61
3-2 アドバイスの留意点	61
3-3 相談受け入れ態勢について	62
1. アドバイザーの専門性と対応策、望まれる資質	62
2. 窓口設置場所について	63
3. 地域、専門家との連携について	63
4. 広報方法	64
4章 ワンストップ事業モデル	65
4-1 ワンストップ窓口事業実施のステップ	65
1. ステップ1 地域に基盤を作る	66
2. ステップ2 窓口開催への助走	68
3. ステップ3 相談窓口事業実施	70
4. ステップ4 分析、フィードバック	72
4-2 アドバイスシート	72
おわりに	76
～巻末資料～	77
■広報・PR先一覧	77
1. 千代田区常設窓口	77
2. 出張窓口	81
■相談用シート	82
・エントリーシート（相談者記入用）	82
・相談カルテ（アドバイザー記入用）	84

・フィードバックアンケート 86

はじめに

日本における雇用情勢は、景気の持ち直しに伴い、厳しさは残るものの、雇用失業情勢には改善の兆しが見られます。

一方、若年者においては、フリーターに加えて、職探しも進学も職業訓練もしていない若年無業者（ニート）が年々増加しています。また、800万人ともいわれる「団塊の世代」が2007年以降、相次いで定年を迎え、地域に戻ってきます。さらに、昨今「雇われない働き方」としての多様な働き方を求める労働者が増える傾向もあります。

こうした動きは、社会や経済、地域に起こる「静かな革命」ともいえるもので、時代は大きな変化の時を迎えようとしています。

そうしたなか、近年、福祉・教育・環境保護など、地域の課題に対して、多様で柔軟なサービスを提供する地域密着型の小さな事業を営む「コミュニティビジネス」が注目されています。

コミュニティビジネスは、地域での雇用を生むものとして期待されます。加えて、先出の、ニートや定年を迎える団塊の世代、さらに専業主婦にいたる多くの層に、社会参加や自己実現の場を提供する可能性もあわせもっています。

厚生労働省では、平成15年度から、雇用創出の可能性が高い分野について、学識者、産業界有識者などからなる雇用創出企画会議を主催し、雇用創出に向けた労働政策上の課題を中心に検討を進めています。

雇用創出企画会議では、平成15年5月の第一次報告書の取りまとめを受け、雇用創出の可能性の高い分野として、コミュニティビジネスにスポットをあて、更なる成長促進に向けて検討を続けてきました。

その結果、平成16年6月には、「コミュニティビジネスの多様な展開を通じた地域社会の再生に向けて～雇用創出企画会議第二次報告書～」を取りまとめ、公表しました。

この第二次報告書では、コミュニティビジネスのさまざまな可能性について言及するとともに、個人が新たにコミュニティビジネスを設立したり、既存の組織がコミュニティビジネスへ業務展開を図ろうという場合の、「克服すべき課題」についても指摘がありました。

ボランティアやNPOから派生することの多いコミュニティビジネスの世界においては、思いの強さはあっても、ビジネスの視点が弱いという側面があります。

現場では、中核となる人材の不足、資金不足、顧客開拓などの営業ノウハウや経営管理ノウハウの不足など、多岐にわたる課題を抱えており、そうした課題を相談し、解決に向けて支援する体制が求められています。

しかし、現状においては、タテ割りの対応が主流であり、コミュニティビジネスの現場が求める多種多様な課題に一括して答えることのできる機関が不足しています。

厚生労働省は、こうした課題の提言を受け、平成 16 年 10 月より半年間、多岐にわたる相談事項について一箇所で対応できる相談窓口（ワンストップ相談窓口実験事業）を試行的に実施しました。

本報告書は、厚生労働省の委託を受け、特定非営利活動法人コミュニティビジネスサポートセンターが行ったワンストップ相談窓口実験事業の取り組みをまとめたものです。

本事業の実施を通じて得られた窓口運営ノウハウや検討課題について、広く情報提供し、今後の各地における相談窓口設立の参考にしていただくことを目的としています。

第 1 章は事業概要として、事業の背景、目的、内容について述べています。

第 2 章では、実験事業を行った 3 ヶ所の地域（千代田区、小平市、北区）の取り組みの詳細と全体を通じたデータ結果について述べています。

第 3 章では、実験事業から浮かび上がってきた窓口運営の課題をまとめています。

第 4 章では、本事業の経験から導き出された相談窓口の実施モデルを提案しています。なお、巻末資料として、「広報先一覧」および「相談会用シート」を掲載しています。

本報告書を用いて、今後のコミュニティビジネスワンストップ相談窓口事業の運営に役立てていただければ幸いです。

2005 年 3 月

特定非営利活動法人

コミュニティビジネスサポートセンター

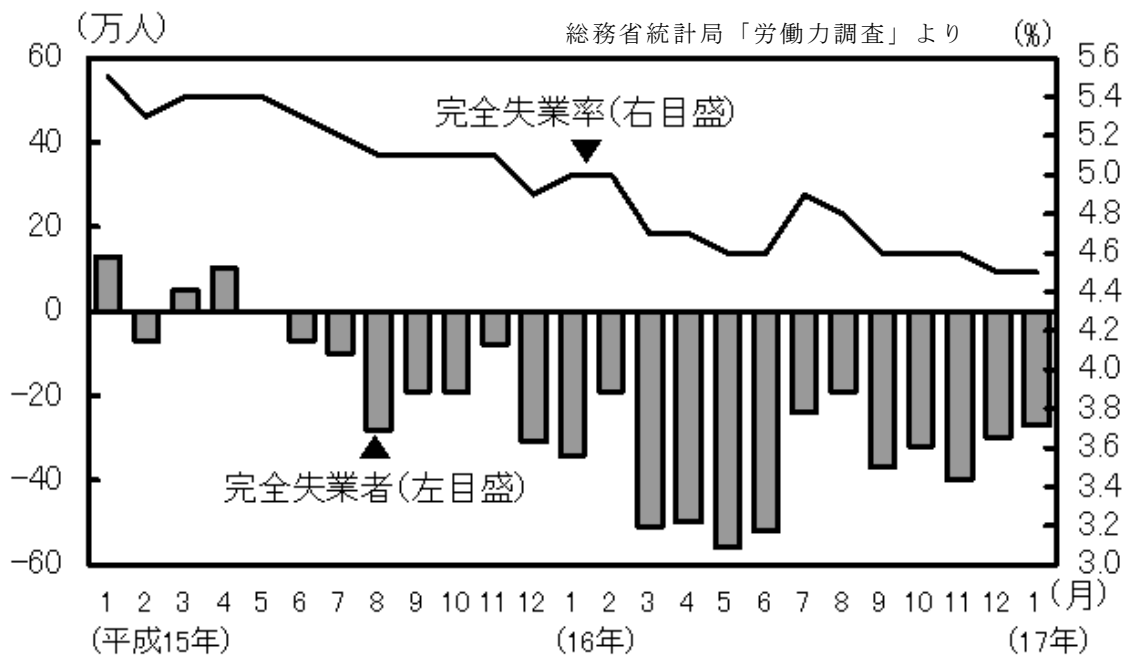
1章 事業概要

第1章は事業概要として、事業の背景、目的、内容について述べる。
雇用創出という目的のために、今、なぜコミュニティビジネスへの注目が高まっているのか、背景を探るとともに、事業の目指す目的、その具体的内容についてまとめることとする。

1-1 事業の背景

1. 雇用の現状とコミュニティビジネスの可能性

日本における雇用情勢は、景気の持ち直しに伴い、厳しさは残るものの、完全失業率は減少傾向にあり、雇用失業情勢には改善の兆しが見られる。



こうした明るいデータ一方で、統計からだけでは読み取れない時代の大きな変化が始まっている。

若年層ではフリーターに加えて、職探しも進学も職業訓練もしていない若年無業者(ニート)が増加し、団塊の世代は数年後に一斉に定年を迎える。さらに、昨今、「雇われない働き方」としての多様な働き方を求める労働者が増える傾向もある。

以下では、各属性ごとの雇用の現状とコミュニティビジネスにどのような可能性があるのかを探る。

(1) 若年者、ニート

若年者をとりまく雇用失業情勢についてみると、2003年平均値は、フリーターは217万人、若年無業者（ニート＝15歳～34歳、無職、未婚であり、通学・家事を行わない者）は52万人に達している（厚生労働省平成16年版労働経済の分析より）。

若年者が本来、その能力を磨き将来の生活の基盤を築くべきときに、就業機会に恵まれないことは、本人にとってはもとより、社会にとっても経済発展の基盤を揺るがし、大きな損失につながる問題である。

この状況の原因のひとつとして、仕事は辛くつまらないものであるという否定的な職業観や、将来に対して夢を描けないという悲観的展望がある。

こうした若年層を継続的な就労につなげるには、やりがい、手ごたえのある仕事体験をつむことが必要である。

福祉や環境など地域のさまざまな課題を解決するコミュニティビジネスに関わることによって、若年者は自らの行動が地域に貢献し、かつ、身近な人々に感謝されるという経験を得ることができる。

ひいては、前向きな職業観の形成にもつながり、将来に向けて継続的な仕事に就くための意欲促進も期待できる。

性別、年齢階級別フリーター数 2003年平均

(単位 万人)

性別	年齢計	15～19歳	20～24歳	25～29歳	30～34歳
男女計	217	27	92	65	33
男性	98	13	42	28	15
女性	119	14	50	37	18

若年層の無業者数

(単位 万人)

性別・年齢	2002年平均	2003年平均
男女計	48	52
男性	31	34
15～19歳	5	5
20～24歳	9	8
25～29歳	10	10
30～34歳	8	10
女性	17	19
15～19歳	3	3
20～24歳	5	4
25～29歳	5	6
30～34歳	4	6

厚生労働省平成16年版労働経済の分析より

(2) 団塊の世代・高齢者

2007年、「団塊の世代」で最も出生率が高い昭和22年生まれが60歳に到達する。現在、日本の企業の多くが60歳定年制を定めているため、2007年から2010年にかけて大量の定年退職者が出ることになる。

これまで高度経済成長期を支え、企業戦士として会社組織に関わっていた団塊の世代は地域という観点からは部外者であった。

あと数年で団塊の世代が定年を迎え地域に戻ってくるわけであるが、能力も意欲もあるこれら団塊の世代の人々が、どういう生き方を選ぶかによって、地域の将来は大きく左右される。

もし、新たな職につくこともなく、サービスを消費するだけの世代になってしまえば地域の財政は厳しいものになるだろう。

一方、これまでの豊富は経験と知識を活かし、地域貢献に積極的に関わる世代となれば、活力のある地域づくりの中核を担う存在となりうる。

コミュニティビジネスは意欲ある団塊の世代の活躍の受け皿として期待できる新しい仕事の舞台である。

企業一辺倒だったこれら団塊の世代が地域社会にスムーズに受け入れる環境を整備し受け入れる体制作りができるかが成功の鍵である。

ボランティアやNPO活動などに参加（5年後）

		問1#2 性別	
		1 男性	2 女性
問11#1 ボラン ティア やNPO 活動な どに参 加	1 是非やりたい	208 10.2%	131 11.5%
	2 少しやりたい	593 29.0%	373 32.7%
	3 どちらでもない	531 26.0%	242 21.2%
	4 やりたくない	211 10.3%	108 9.5%
	5 全くやりたくない	240 11.7%	116 10.2%
	6 無回答	260 12.7%	171 15.0%
合計		2043 100.0%	1141 100.0%

東京都調査「50歳代の就業や生活設計に関する調査」（2003年）より

(3) 主婦

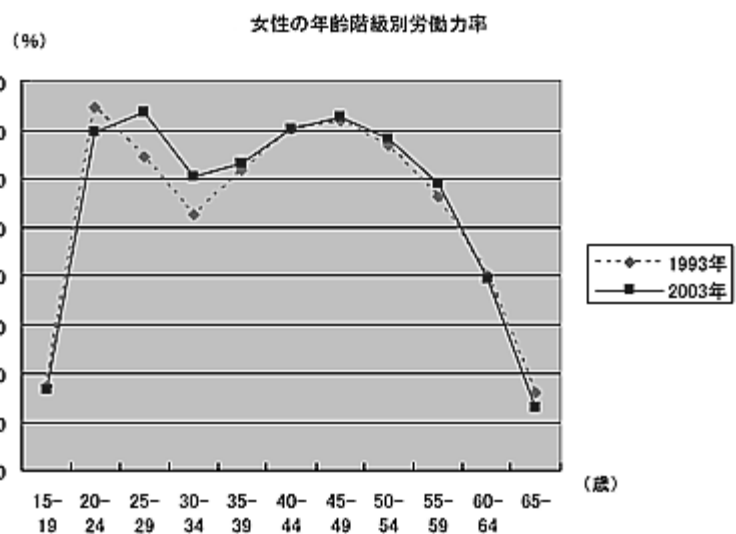
専業主婦の割合は減る傾向にあるものの、労働力率は依然として出産・育児期に低下する、いわゆる「M字型」曲線を描いている。

女性が出産・育児期に退職を余儀なくされたり、その後再就職しようとしても困難であったりという雇用の厳しい現実は、少子化の原因のひとつにもなっている。

一方、地域社会という側面から見ると、ボランティアの場においては、女性は主たる担い手として活躍している。

全国社会福祉協議会「全国ボランティア活動者実態調査」（平成13年）によると、ボランティア活動者は「仕事を持っていない主婦」が最も多い（38.1%）。

さらに、女性のNPO活動や地域活動がコミュニティビジネスとしての活動に転化する事例も増えてきており、女性の社会進出を押し進めている。



2. 起業、就業支援における従来の組織の問題点

職業紹介の場として長年役割を果たしてきたハローワークに転機が訪れている。

ハローワークに寄せられる求人の多くが「経験者」を求め、「年齢制限」を設定した従来型のものである。

こうした求人に対しては、前項に述べた、若年者は「経験不足」のため、また定年退職後の高齢者、子育てが一段落し再就職を希望する主婦は「年齢超過」のため、希望する職につけないという現実がある。

これら雇用のミスマッチの厳しい情勢に対し、就業に対するあきらめの気持ちを持つ層は多数いると思われる。

一方、個人事業主やワーカーズ・コレクティブ等、自ら起業して「雇われない働き方」を希望する層に対しては、従来のハローワークの業務では対応しきれない現実がある。

また、地域でコミュニティビジネス的に働きたいという意向をもつ層に対しては、ハローワークがそれに合致する求人情報を集めるのは困難である。

同様に自治体においても、従来のタテ割りの行政窓口では地域での起業のニーズに迅速に応えることができない。

複数の窓口を巡回しなくても地域の情報を得ることができるワンストップ相談窓口が求められている。

3. コミュニティビジネス相談窓口の導入

ここまでで以下の点が明らかとなった。

一点は、地域に暮らす各属性ごとの雇用の課題とそれを解決するコミュニティビジネスの可能性。もう一点は、従来型の職業訓練や職業紹介、相談窓口と現実社会のニーズのミスマッチ。

これらを解消する手段の一つとして、今回、コミュニティビジネスワンストップ相談窓口の設置が検討され、実施されたのが本報告書で述べる実験事業である。

1-2 事業の目的

1. 起業、就業のワンストップ相談サポートの実験事業

コミュニティビジネスの起業、就業を希望する層に対して、事業の組み立てから資金調達、各種手続きまで、多岐に渡る相談に対して一括して対応できるワンストップ相談サポートの実験事業を行う。

2. 相談窓口運営ノウハウの蓄積と提案

相談窓口を開催するにあたって、以下の内容について実験を行い、課題を検証した上で、ノウハウを実施モデルとして提案する。

- ・必要な準備
- ・協力体制の作り方
- ・アドバイザーに求められる能力、資質

※本事業においてはアドバイザーを専門相談員として位置づけているが、専門家以外にもコミュニティビジネス実践者など、アドバイザーを担当する層の範囲は広くとらえられる。

- ・効果的な広報の方法
- ・実施手順

など。

3. 相談者の特徴、相談内容のデータ収集

相談者の属性はどのようなものか、また、どのような相談が寄せられるか、などデータを収集し、今後の相談窓口実施の参考資料としてまとめる。

(1) 相談者の属性調査

- ①男女
- ②年代
- ③居住地
- ④職業

(2) 段階別相談内容調査

- ①起業
 - 創業期
 - 発展期
 - 成熟期（第二創業期）
- ②就業
 - 失業者
 - 転職者

本事業の実施を通じてまとめられた相談・情報提供に関する窓口運営ノウハウを蓄積し、今後、市町村などが実施する際の参考になるよう、広く情報提供をする。

1-3 事業内容

1. 事業スケジュール

実施期間 平成 16 年 10 月～平成 17 年 3 月

	2004 年				2005 年		
	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
実施委員会		→ 第 1 回				→ 第 2 回	
千代田区 (常設窓口)	→ 常設相談窓口					→ セミナー	
小平市 (出張窓口)		→ セミナー・相談会					
北区 (出張窓口)		→ セミナー・相談会					

2. 実施委員会

事業の実施にあたっては「コミュニティビジネスワンストップ窓口実験事業実施委員会」を設立。委員会の協議に基づき、現場では専門家、事務局が対応。

(1) 委員会構成

	氏 名	所 属
委員長	望月 照彦	多摩大学・大学院教授
委 員	間藤 雅夫	りそな総研研究所
委 員	西川 正	NPO 法人ハンズオン！埼玉 準備会
専門相談員	玉崎 雅人	社会保険労務士、キャリアコンサルタント
専門相談員	大川 新人	コミュニティビジネスコンサルタント
専門相談員	荒井 正志	行政書士
事務局	永沢 映	コミュニティビジネスサポートセンター事務局長
事務局	竹内 千寿恵	コミュニティビジネスサポートセンタースタッフ
事務局	中森 まどか	コミュニティビジネスサポートセンタースタッフ

(2) 第一回委員会

①日 程 2004年10月12日

②出席者（敬称略）

委員長：望月 照彦（多摩大学・大学院教授）

委 員：間藤 雅夫（りそな総合研究所）

委 員：西川 正（NPOハンズオン！埼玉 準備会）

事務局：永沢 映（コミュニティビジネスサポートセンター事務局長）

オブザーバー：：岩間 勇気（厚生労働省労働政策担当参事官室）

③議題

○委員紹介

○コミュニティビジネスワンストップ窓口実験事業について

○事業内容について

○タイムスケジュールについて

○委員による意見交換、アドバイス

○今後の日程について

○その他

(3) 第二回委員会

①日 程 2005年2月21日

②出席者（敬称略）

委員長：望月 照彦（多摩大学・大学院教授）

委 員：間藤 雅夫（りそな総合研究所）

委 員：西川 正（NPOハンズオン！埼玉 準備会）

専門相談員：玉崎 雅人（社会保険労務士）

専門相談員：大川 新人（コミュニティビジネスコンサルタント）

専門相談員：荒井 正志（行政書士）

事務局：永沢 映（コミュニティビジネスサポートセンター事務局長）

事務局：竹内 千寿恵（コミュニティビジネスサポートセンター事務局）

オブザーバー：：菅谷 真奈美（厚生労働省労働政策担当参事官室）

③議題

○コミュニティビジネスワンストップ窓口実験事業について

経過報告（相談者の傾向、今後の課題など）

○今後の運営について

○委員による意見交換、アドバイス

○その他

3. アドバイザー構成

アドバイザーは各分野の専門家を中心に構成。

選定にあたっては、専門業務以外に、コミュニティビジネスセミナー、起業セミナーなどの講師経験や、NPO の現場経験など、相談内容に実践的なアドバイスを提供できることも重視している。

なお、本事業においてはアドバイザーを専門相談員として位置づけているが、専門家以外にもコミュニティビジネス実践者など、アドバイザーを担当する層の範囲は広くとらえられる。

■アドバイザープロフィール

氏名	プロフィール
永沢 映	コミュニティビジネスサポートセンター事務局長。関東経済産業局広域関東圏コミュニティビジネス推進協議会幹事。
玉崎 雅人	社会保険労務士。たま社会保険労務士事務所所長。キャリアコンサルタント。コミュニティビジネスセミナー講師として、コミュニティビジネス事業計画書アドバイスも行う。
大川 新人	コミュニティビジネスコンサルタント。多摩大学総合研究所コミュニティビジネス研究センター客員主任研究員。多摩大学・明治学院大学兼任講師。
荒井 正志	行政書士。あらい正志事務所所長。NPO 法人葛飾松下村塾理事。NPO 法人設立・運営支援に実績。コミュニティビジネスセミナー講師として、NPO 設立アドバイスなどを行う。
山本 健一	中小企業診断士。コミュニティビジネスセミナー講師として、コミュニティビジネス事業計画書アドバイも行う。
押田 百々枝	税理士。押田会計事務所代表。コミュニティビジネスセミナー講師を経験。
大越 麻美子	東京都ナレッジバンクパソコン会計講座講師。経理事務アウトソーサーとして NPO 法人、個人事業者をサポート。
田島 義昭	経営コンサルタント。東京都商工会連合会「創業塾」講師を経て、現在、東京都商工会中小企業大学校登録研修指導員。
馬場 悦子	NPO 法人小平・環境の会代表。NPO 法人えん副代表理事。NPO 法人小平市民活動ネットワーク副理事長。自身もコミュニティビジネス活動を行うかたわら、複数のワーカーズコレクティブ設立支援にも携わる。

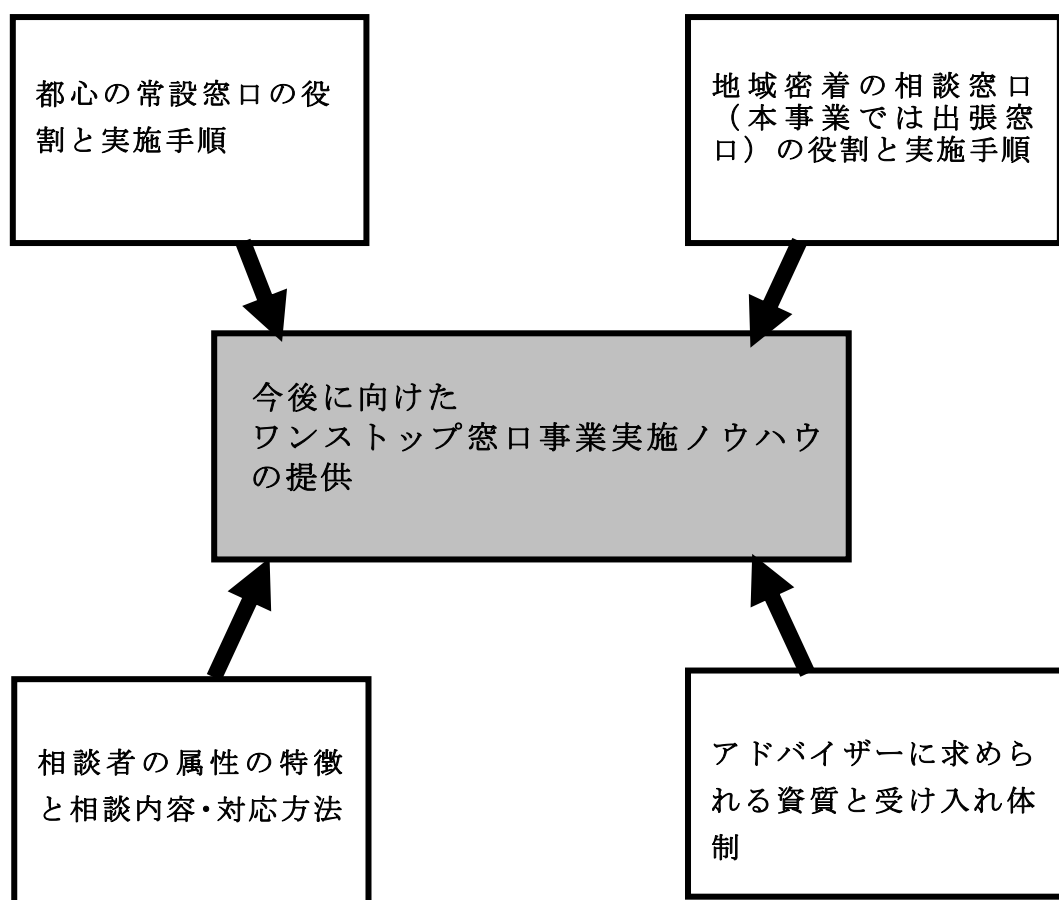
4. 実施地域と実施体制

本事業は、千代田区、小平市、北区の3ヶ所において実施した。

各地の取組みは、モデル実験事業として、下記のような特色のもと実施。そこから得られる結果をもって今後の事業展開の参考にしていくものである。

	実施形態	地域特性	協働体制
千代田区	常設窓口	都心オフィス街	独自開催
小平市	出張窓口	郊外ベッドタウン	商工会との連携
北区	出張窓口	都心成熟都市	行政との連携

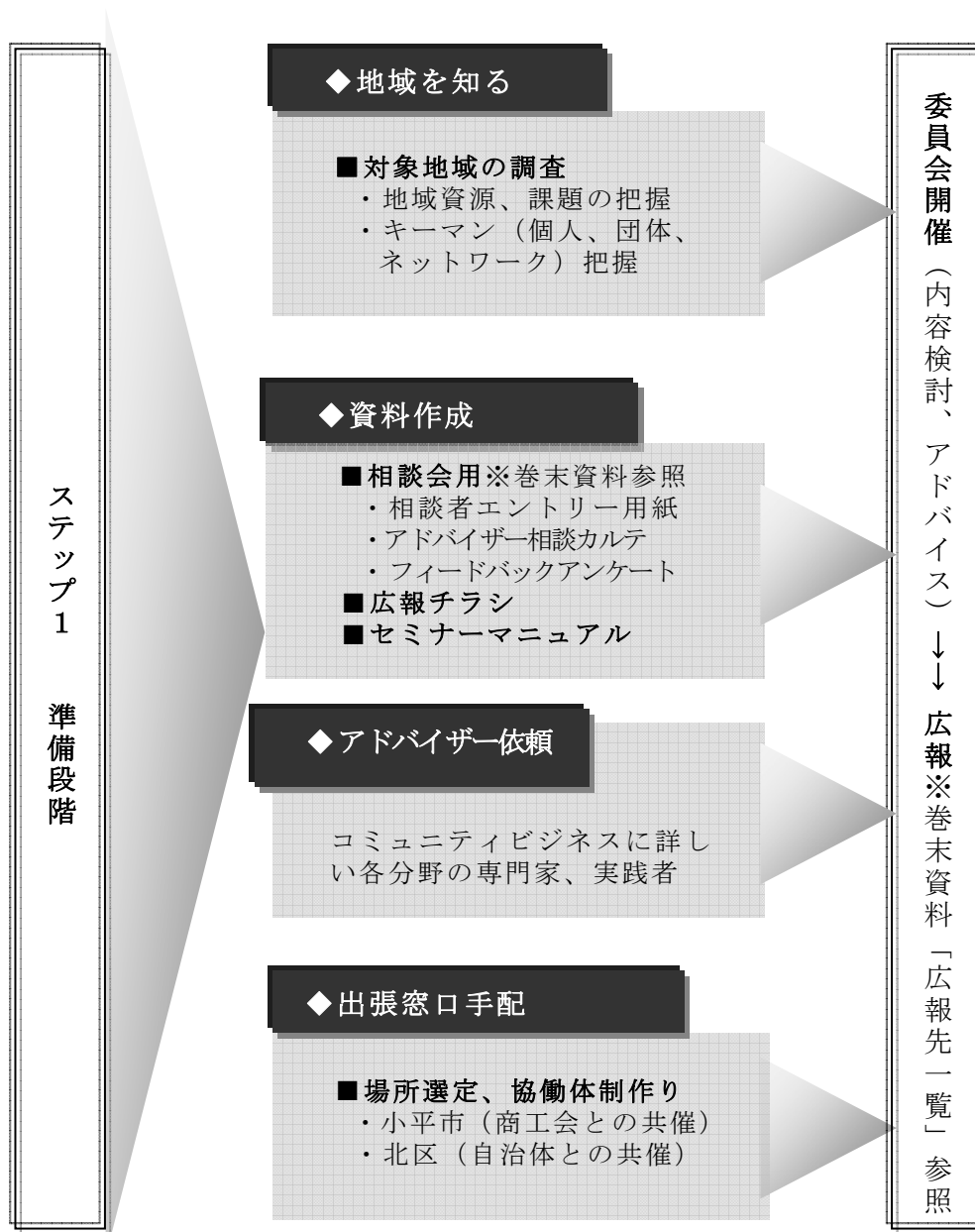
■モデル実験事業から導かれるもの



5. 事業の基本フロー

※各事業の詳細については次章参照

(1) ステップ1 – 準備段階



① 地域を知る

対象の3地域（千代田区、小平市、北区）の地域性を調査。コミュニティビジネス推進にあたって、どのような資源があるか、コミュニティビジネスにつながるどのような課題を抱えているかを検証。

また、相談会推進のために協力体制を組める地域のキーマンにはどういった個人、団体が存在するか、相談会を浸透させるために活用できるネットワークにはどのようなものがあるかを調査。

②資料作成

相談会推進に当たって必要な、以下の資料の作成を行った。

○相談会用ツール ※巻末資料参照

相談者エントリー用紙…相談会に先立ち、相談者がプロフィール、相談内容の概要を記入するもの。適切なアドバイザーをマッチングするとともに、必要な情報・資料なども事前に用意し、より効果的なアドバイスを送る体制準備を目的とする。

相談カルテ用紙…アドバイザーが、担当した相談の内容、アドバイスなどを記録するもの。複数回にわたる相談の場合は、相談カルテとして活用することを目的とする。

フィードバックアンケート…相談後の進展状況を把握するためのアンケート。相談を受けたあと、2～3ヶ月後をめぐりに送付し、相談会の効果および今後への要望把握を目的とする。

○広報チラシ

千代田区常設窓口用、千代田区セミナー用、出張窓口用（小平市、北区）の4種類のチラシを作成。

○セミナーマニュアル

千代田区、小平市、北区それぞれ異なるカリキュラムのセミナーを開催し、マニュアルも個別に作成した。カリキュラムの詳細については次章参照。

③アドバイザー依頼

各分野の専門家であるということだけではなく、コミュニティビジネスに対する知識、コミュニティビジネスセミナーなどの講師実績があるかどうか、また、実際に地域でコミュニティビジネスを実践しているかなどの要素を重視しアドバイザーを選定、依頼した。

④出張窓口手配

出張窓口は都内の2地域を選び、23区からは北区、市部の多摩地域からは小平市を選定し実施した。

出張窓口を実施する際の実験事業としての目的は以下の2点。

○地域密着の相談窓口の効果検証

○共催相手の違い（北区－自治体、小平市－商工会）による効果、留意点の検証。

以上①～④の準備を経たうえで、実施に先立ち第一回委員会を開催。委員による意見交換、アドバイスを実施内容に反映させたのち、広報活動に入った。

※広報先リストについては巻末資料参照。

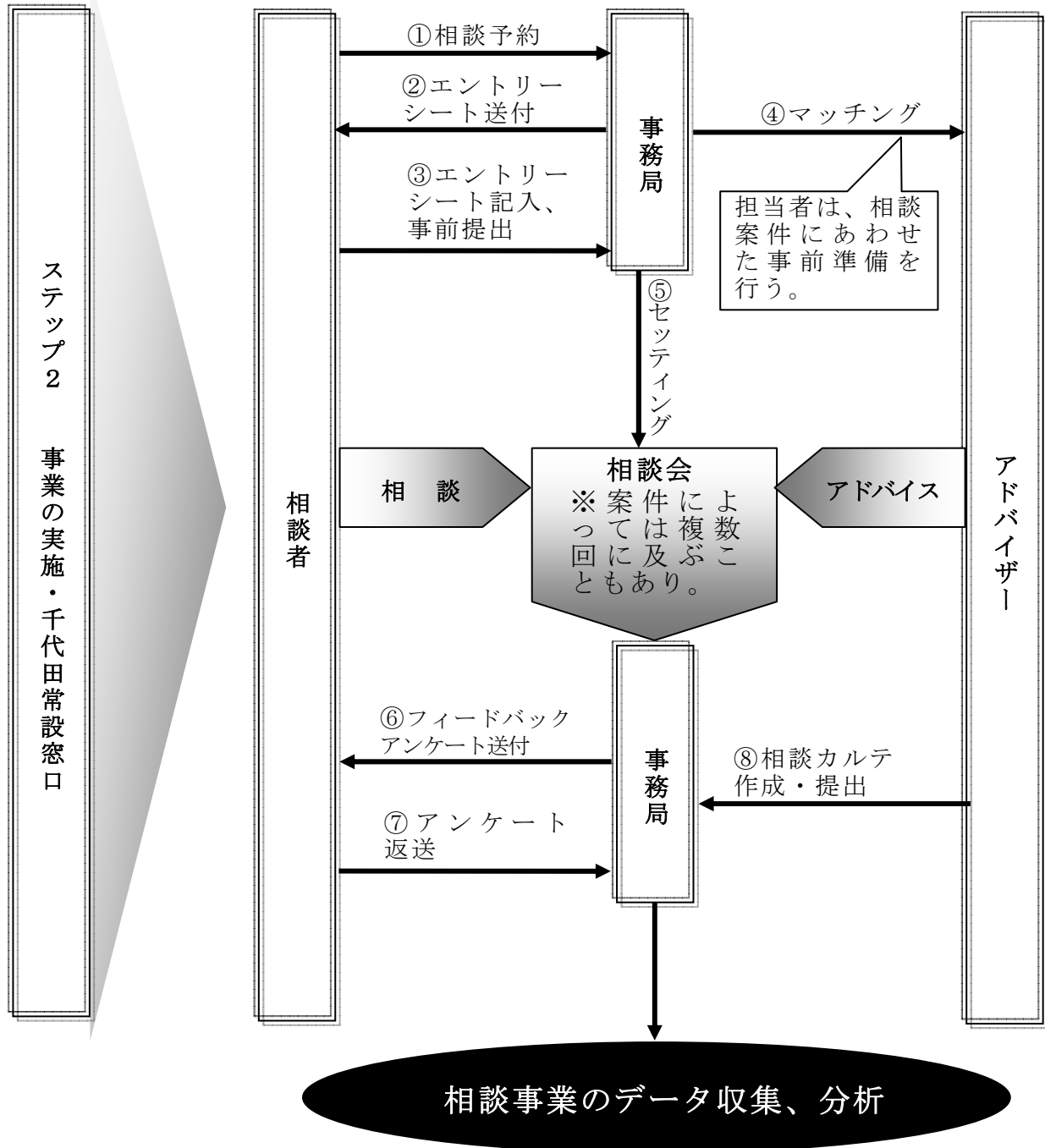
(2) ステップ 2－事業の実施

①千代田常設窓口

開設期間 平成 16 年 10 月～平成 17 年 3 月

以下①～⑧の手順で実施。

※詳細は次章参照

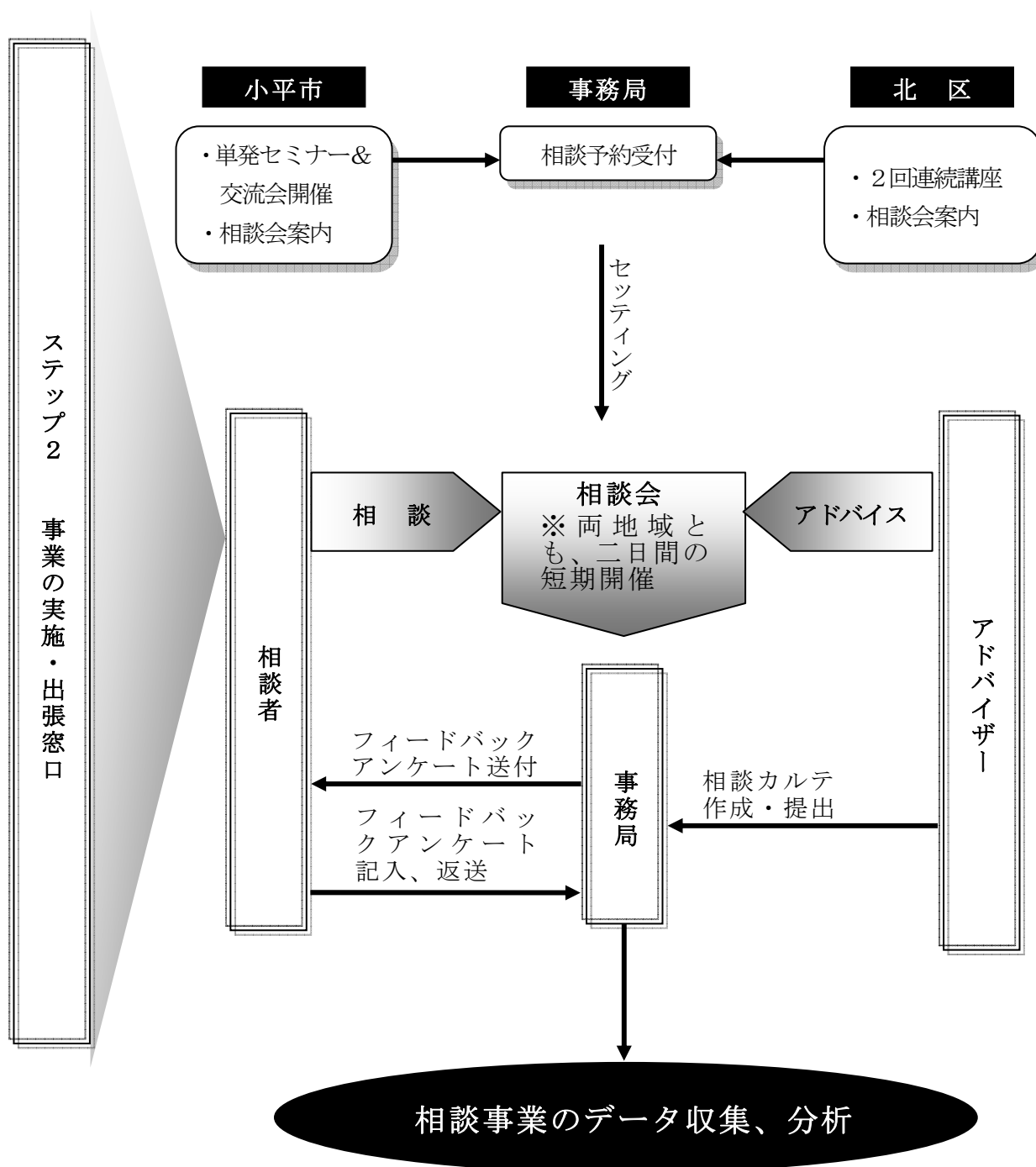


②出張相談窓口

開設期間 小平市（12/2、12/4）北区（1/29、2/2）

相談会に先立ってセミナーを開催し。地域への啓蒙とコミュニティビジネス起業、就業希望者の掘り起こしを行い、参加者を相談会に誘導するよう働きかけた。

※詳細は次章参照



(3) ステップ3ー分析・まとめ

半年間の相談窓口業務を通じて集まったデータをもとに集計、分析を行うとともに、これまでの取り組みから蓄積されたノウハウ、今後への課題を報告書としてまとめ、情報提供を行う。

