

## 山田部会長による全体の講評

### ～令和7年度（2025年度）交付分 とよなか夢基金助成事業報告会～

いつもこの報告会を楽しみにしています。何よりも嬉しいのは、単発で終わらせず継続し、発展していく過程が見えてくるからです。一方、その事業は伸びしろがあると思っているからこそ、厳しいアドバイスもさせていただきました。私のアドバイスでもっと頑張ろうと思っていたら、幸いです。

さて、多様なテーマにアプローチされている活動を聞かせていただき、私自身もとても勉強になっています。市の職員の方々にも、一個人として多くの方にこの場に参加していただきたいです。その上で、費用対効果を論じてほしいのです。書面では見えないものが、生の声から見えてくるからです。やはり生の声を聞いていただければ、団体活動により、色々な波及効果が生まれているということを感じていただけるからです。その波及効果が豊中市を形作っているということを是非理解してください。

社会課題の解決は企業形態でもできます。このことから、とよなか夢基金の助成事業も株式会社の方にも申請していただきたいのですが、未だそういう方向にはいっていません。ただ、市民公益活動の最終目的は社会の構造を変えることであり、市民公益活動団体だけではなかなか難しい。だから多様な主体によるネットワークで変えることが必要だと申し上げています。

ただ、その前に、それぞれの団体運営のマネジメントにおいて、複数の顧客の考え方を身につけていただきたいと思います。一般的には、第一の顧客はサービスを楽しむ受益者で、第二の顧客は活動を支える支援者や寄付者、ボランティアなどを指しますが、団体の活動により、直接の受益者以外の顧客を細分化してほしいのです。例えば、ボランティアがいないと活動できなければ、ボランティアが第一の顧客になることもあります。そうすると、受益者は、第二の顧客になる可能性もあるわけです。寄付を集めないと運営ができないのであれば、第三の顧客は、寄付者になるわけです。このように逆転する場合もあるかと思います。例えば、一つの事例ですが、設立当初から付き合いのある若者支援をしている団体の場合は、第一の顧客は企業も含めて寄付者で、第二の顧客はボランティアです。第三の顧客が対象者。そして第四の顧客が行政、それは政策提言としての顧客なのです。

このように、それぞれのニーズを満たすことで、両輪を回す。三輪も四輪もあるかもしれませんが、それを回すことが、組織のミッション達成と持続的な運営にとって不可欠です。団体のミッション、目的、活動、テーマによって違ってきますので、それぞれの団体で整理していただいて、そういうことも念頭に置きながら活動していただきたいと思います。