

民間相談機関連絡協議会向け 新型コロナウイルス対応に関する緊急アンケート調査結果

2020年4月27日（月）
東京ボランティア・市民活動センター

1 調査内容

- (1) **目的**：新型コロナウイルス感染拡大の状況下で民相連会員団体が運営や相談活動にどのような影響を受けているか、また生活に影響を受けている支援対象の人々に対して行っている新たな取り組みや対策等を把握し、その結果を民間相談支援活動団体と共有し、今後の活動につなげていくことを目的として実施しました。
- (2) **期日**：2020年4月15日（水）～4月22日（水）
- (3) **対象**：東京都内に所在し相談活動を行っている民間相談機関・団体で構成される民間相談機関連絡協議会の会員団体 51団体
- (4) **有効回答数**：16団体（回答率31.3%）
- (5) **項目**
 - ①新型コロナウイルスに関する民間相談機関の活動の実施状況
 - ②新型コロナウイルスに関する困りごと相談の内容
 - ③生活に影響を受けた方々への新たな取り組み
 - ④団体の運営及び事業の課題
 - ⑤今後想定される利用者や団体運営の課題

2 調査結果のポイント

設問1 主な利用対象者

- ・7割強の相談機関が利用対象者を「誰でも」としている。続いて約3割が高齢者、障害者と回答。

設問2 相談支援活動の方法

- ・9割の団体が「電話相談」、7割弱が「対面式面談」、4割が「メール」、「訪問・アウトリーチ」は約3割となった。「SNS」の使用は0団体だった。

設問3 相談支援活動の現状

- ・1団体を除き、全ての団体が「活動を縮小している」と回答した。

設問4 具体的な相談機能の縮小内容

- ・縮小の内容は相談機能を全て中止としている団体のほか、時間短縮や新規受入れ中止、集団プログラムの縮小など一部機能を縮小して電話相談のみ残しているとの回答だった。

設問5 新型コロナウイルスに関する生活上の困りごと相談

- ・生活上の困りごとでは、市民や利用者の不安・閉塞感・孤立に関するもの、介護・福祉サービスの制限や利用不可に伴う相談、経済的な相談、病院にいけない、など多様な相談が寄せられている。

設問6・7 生活に影響を受けた方々への新たな取り組み

- ・新たな取り組みを行っている団体は1団体のみ。ただし、2団体より「検討中」「準備中」という回答があった。新たな取り組みの内容はWEBミーティング、食事提供、電話相談の強化。

設問8 現在の、団体の運営面及び事業面での課題

- ・利用者への対応については、①相談が受けられないことが辛い、②外部の資源が活用できない、③利用者の危機感が低いという回答。団体の運営管理や事業については、①会議ができず法人運営に支障、②イベント・講習会ができない、③先の見通しが立たない、④スタッフへのケアができない、⑤その他、という回答。

設問9 今後想定される課題（利用者の状況や団体の運営面など）

- ・「市民・相談者の生活状況の悪化」に関する回答が多かった。①孤立感の増大、②健康・精神面の悪化、③困窮者の増加、④DVの発生、⑤買い物困難な人への支援の必要性の増加が課題として挙げられた。
- ・団体の運営管理については、①スタッフへのケアがより難しくなる、②経営状況の悪化、③ボランティアのモチベーションの低下という回答。
- ・相談支援の在り方については、通常活動ができず活動内容の見直しが求められる、②相談支援がより複雑化・困難に、という回答だった。

以上

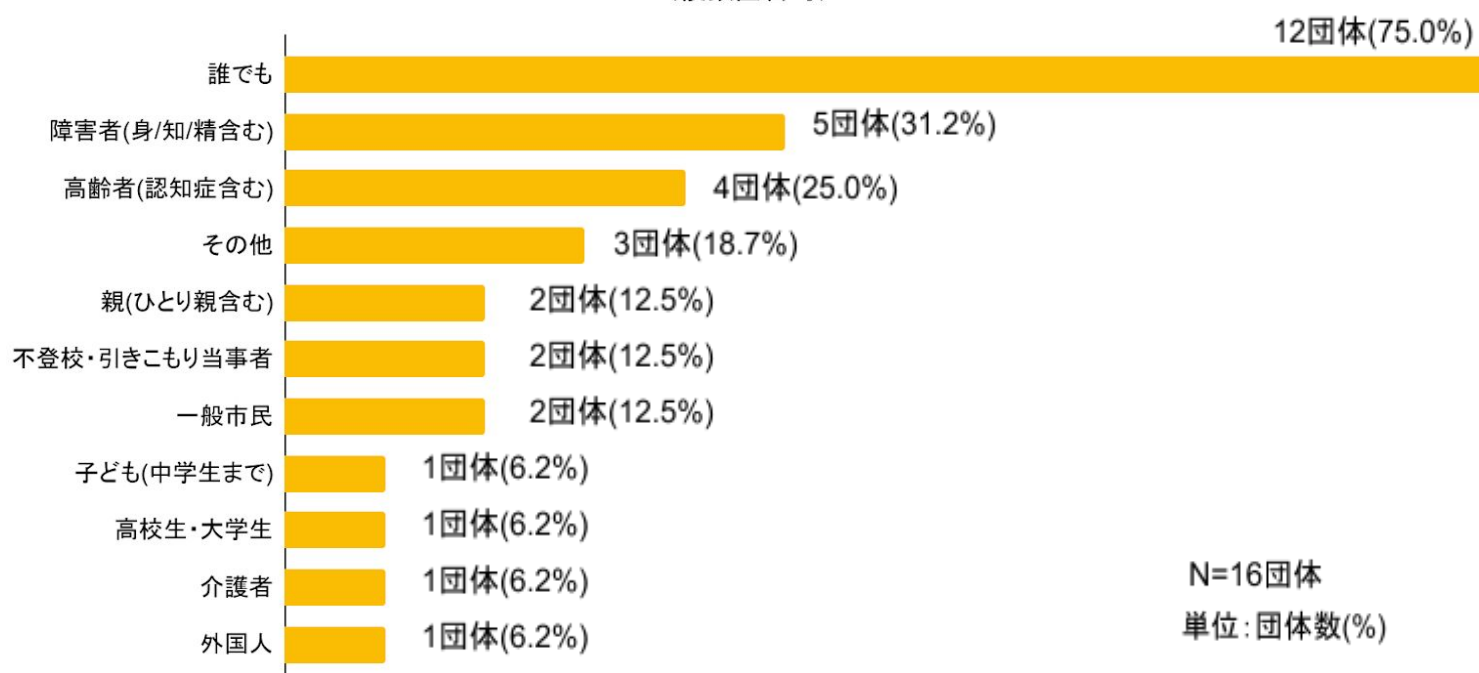
設問1 主な利用対象者

4月15日(水)～4月22日(水)にかけて、都内に所在し相談活動を行っている民間相談機関・団体で構成される、民間相談機関連絡協議会の会員団体51団体へ、調査を行いました。回答は16団体で、全体の約30%となりました。

各団体が実施する相談支援活動の主な利用対象者を伺ったところ、12団体(75%)より「誰でも」という回答がありました。対象に制限を設けず、多様な層へ門戸を開いていることを前提に、具体的な対象者に関する回答も併せていただきました。

主な利用対象者

(複数回答可)



「その他」の回答の詳細:

- 後見人等
- 診断を受けていない、障害者手帳を持っていない、障害があるかどうか分からないという方など。その他ケアマネジャー等
- 教師、保健師、医師、企業からも相談を受け、対応

設問2 相談支援活動の方法

普段、どのような方法で相談支援活動を行っているか伺いました。

16団体中、「対面式面談」のみで相談支援を行っている1団体を除き、他15団体すべてが「電話相談」を相談支援の手段として用いていました。

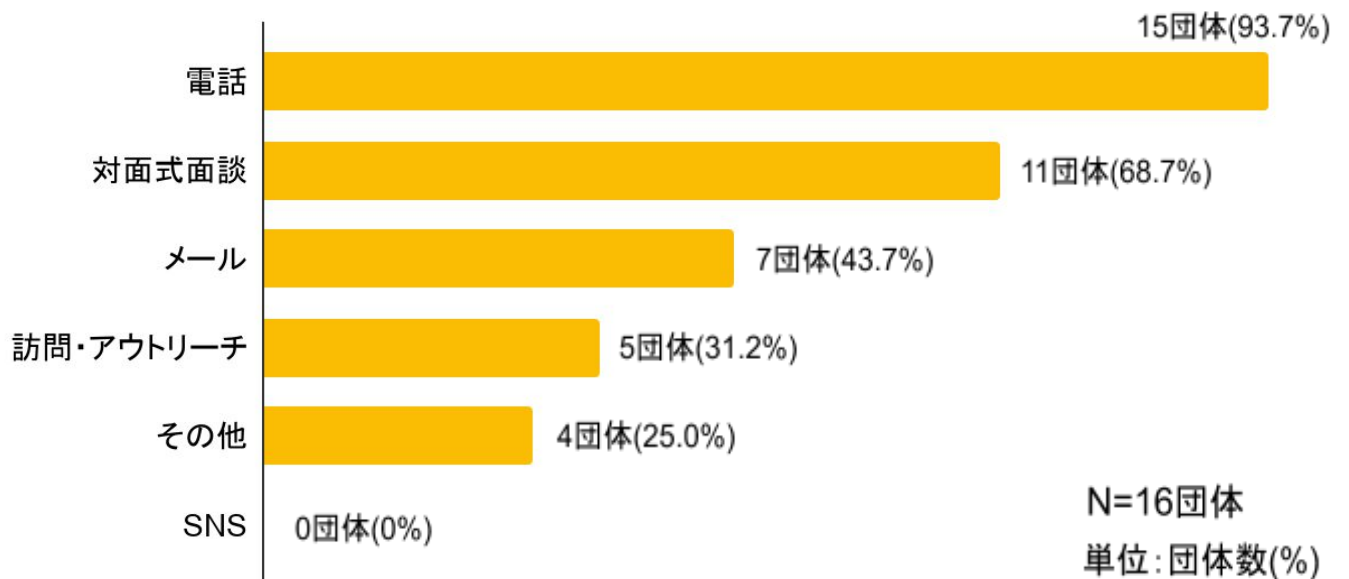
「対面式面談」は11団体（7割強）、続いて「メール」が7団体（4割強）、「訪問・アウトリーチ」が5団体（約3割）という回答でした。

「その他」では、団体が対象としている層や相談内容に付随する回答がみられました。

「SNS」を使用した支援は、0団体という結果でした。

相談支援活動の方法

（複数回答可）



「その他」の回答の詳細：

- 入寮、通所中の相談
- 同行、付き添い、送迎
- 手紙
- テレビ電話を使った聴覚障害者との手話のやりとりなど

設問3 相談支援活動の現状

新型コロナウイルスの感染拡大の影響により、現在の相談支援活動の機能について伺いました。
普段から電話相談を基本としている1団体を除き、16団体中15団体が、活動を縮小しているという回答でした。

設問3 相談支援活動の現状

N=16団体

回答	団体数
縮小した（中止、時間制限、利用制限、支援方法の変更など）	15
縮小していない	1
その他	0

設問4 具体的な相談機能の縮小内容

設問3で「相談機能を縮小した」と回答した団体に、具体的な縮小内容について伺いました。

- (1) 中止
- (2) 一部機能を残して実施
- (3) 受託相談業務延期

(1) 中止

- ①相談対応中止
- ②研修の中止

「①相談対応中止」では「当面の間、休室」「3月28日（土）から相談受付を休止」「5月末まで休止」などの回答がありました。また、相談対応だけでなく、スタッフやボランティアの「②研修の中止」という回答も複数見られました。

(2) 一部機能を残して実施

- ①電話相談のみ
- ②時間短縮
- ③定期支援の回数減少
- ④新規相談は緊急性の有無で判断
- ⑤集団プログラムの縮小
- ⑥外部者立ち入り制限
- ⑦公共交通機関の利用制限

一部機能を残して実施、という回答はとて多くありました。具体的には「①電話相談のみ」対応しているというものや「②時間短縮」や「③定期支援の回数を減少」して相談対応を実施しているというものがありました。また、「④新規相談は緊急性の有無で判断」し、緊急性の低いものは受けないようにするという回答も見られました。

プログラムに関しては「⑤集団プログラムの縮小」を行い、時間で分けて最小限で行っているという回答がありました。また、「⑥外部者立ち入り制限」をとっているところや通院等は職員が車での送り迎えを原則とするなど「⑦公共交通機関の利用制限」をしているという回答がありました。

(3) 受託相談業務延期

受託相談業務が延期になったという回答が1つの相談機関からありました。

設問5 新型コロナウイルスに関する生活上の困りごと相談

新型コロナウイルスに関して、支援対象者からどのような生活上の困りごとが入っているか伺いました。困りごとの内容は非常に多種多様なものとなりました。

- (1) 不安・閉塞感・孤立
- (2) 介護・福祉サービスの制限や利用不可に伴う相談
- (3) 経済的な相談
- (4) 病院にいけない
- (5) その他

- (1) 不安・閉塞感・孤立

- ①感染拡大に対する不安
- ②先の見えない不安
- ③話し相手がいない

支援対象者から「感染拡大に対する不安の声が寄せられた」「どのような時に感染するのか」という感染予防に対する相談に加え、「自分が感染したら家族を施設に引き取ってもらえるか」「喘息の持病がある人の感染に対する不安」といったような具体的に感染したあとの対応がどうなるのか、という不安が寄せられている、という回答がありました。

また、より漠然とした不安を相談される方もいます。「②先の見えない不安」として「不安な気持ちを話して共感することも出来ないのでもんもん不安な思いが募ってしまう」「日常の営みが出来ないことや、今後どうなるのか先の見えない不安感を吐露された方々がいらっしゃいました」「外出制限に対する閉塞感および不安や漠然とした将来への怖さ」という回答が複数見られました。

「③話し相手がいない」という孤立を訴える相談もありました。「シルバー対象の施設、教室、集まりが全てクローズになり外出も出来ず、話し相手がいない」というものです。

- (2) 介護・福祉サービスの制限や利用不可について

自粛対応の一環で介護・福祉サービスに制限がかかっているところでは、「通所の制限を解除してほしい」「ショートステイやデイサービスなどが利用できなくなって困っている人がいる」という相談が寄せられています。

- (3) 経済的な相談

経済的な相談も寄せられています。「お金のこと（生活費がない、30万円or10万円はいつもらえるのか）」「生活困窮に伴う貸付に関する相談が急増している」という回答がありました。

- (4) 病院にいけない

また、「病院にいけない」という内容では「人と接することが不安で、持病の健診が必要だが病院に行けない」「また、薬もなくなりそうなのでどうしたらいいのか心配している」という回答がありました。

- (5) その他

その他、多種多様な相談が相談機関に寄せられていることが分かりました。下記の通りです。

感染対策の物資が手に入らない／マスクや消毒液が手に入らない／法事などについての対処法について／病院同行支援者がいない、ヘルパーを頼むと費用が掛かる／コロナに関する内容で以前繰り返し電話相談してきた方の電話が再び入り、同じ内容で相談された。（高揚した状態）／体調不良で休んだら検査を勧められた／時間を持て余している／大きな病院から急遽退院させられる人もおり、介護保険による療養支援が増加している／日常的な体の動かし方が知りたい／買い物に行くにも乗り物に乗らないと行けないが人混みが怖い／引っ越しに伴う転院先探し／消毒による皮膚症状の悪化

設問6・7 生活に影響を受けた方々への新たな取組み

設問6で、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い生活に影響を受けた方々に対して、新たな取組みを行っているか伺いました。

1団体より「行っている」という回答、2団体より「検討中」「準備中」という回答がありました。

設問6 生活に影響を受けた方々への新たな取組み

N=16団体

回答	団体数
新たな取組みを行っている	1
新たな取組みは行っていない	13
その他	2

「その他」の回答の詳細：

- 検討中
- 新たな取組みを企画し準備中

設問7では、新たな取組みを行っていると回答した団体に、具体的な取組みの内容について伺いました。回答は1件で「zoomによるミーティング、食事提供、電話相談の強化」というものでした。

設問8 団体の運営面及び事業面での課題

団体の運営面及び事業面において、現在、どのような課題があるか伺いました。多数の回答が寄せられたことから、様々な面で課題が出てきていることが伺えました。利用者への対応、団体の運営管理や事業について、その他、の3点から記載したいと思います。

(1) 利用者への対応について

- ①相談が受けられないことが辛い
- ②外部の資源が活用できない
- ③利用者の危機感が低い

「①相談が受けられないことが辛い」という回答がありました。「活動が全くできないことが、何よりも辛いことです。このような時にこそ、電話を掛けて下さる方々の気持ちをお聴きし、寄り添いたいです。ところがそれが阻まれているために、もどかしく苦しく心が痛みます。ボランティアメンバーの感染予防のためとはいえ、とても辛い毎日です。忍耐と希望を持って、いつでも再開できるように傾聴スキルの維持に互いに努めています。一日も早く沈静の時が来ることを待ち望んでいます」という回答がありました。

また、利用者対応については「②外部の支援が活用できない」ことも一つの課題となっています。「外部のプログラム（自助グループ）が使えない」という回答がありました。

少し別の角度からの課題ですが、「③利用者の危機感が低い」という回答もありました。具体的には「利用者の危機感が低く、支援時にマスクを着用していないことがある」というものです。スタッフへの感染防止を考える上では非常に重要な視点です。

(2) 団体の運営管理や事業について

- ①会議ができず法人運営に支障
- ②イベント・講習会ができない
- ③先の見通しが立たない
- ④スタッフへのケアができない
- ⑤その他

「①会議ができず法人運営に支障」という回答が複数見られました。理事会が開催できない、運営のための集まりができない、監査や決算事務にも支障が生じているなどの回答がありました。

「②イベント・講習会ができない」という回答もありました。これはタイトルの通りです。「③先の見通しが立たない」では「相談電話をいつまで休止するかめどが立たない」「運営のための活動に今後どれくらいの影響が出るか予想がつかない」という回答がありました。

①や②にも関連しますが、「③先の見通しが立たない」という回答も多く寄せられています。具体的には「対面式面談及び集いの場の企画事業のため、活動再開見通しが困難」「現在予定しているものも予定通り開催できるのか、不安は尽きない」というものでした。

運営面において、「④スタッフへのケアができない」という課題も多く出されました。「業務上在宅勤務に切り替えられない」という悩みや「相談員の確保及び衛生管理」「職員が感染してしまわないか、感染者や濃厚接触者が出た際のフォロー体制を組めるか」というスタッフへの衛生対応が十分できているかという不安、「公共交通機関を利用する所員以外での運営になるので、その方々への負担、SV（スーパービジョン）などの精神的ケアの充実など課題です」と限られた人員体制でスタッフが疲弊しているという課題が出されました。

「⑤その他」では多種多様な課題が出されています。下記の通りです。

成年後見制度で対象者と会えない／都の受託開始時期がいつになるか不明／感染予防物資が手に入らない／陽性者が出たときの対応が困難／収入減で経営が困難／BCP作成／ボランティア募集ができない

設問9 今後想定される課題（利用者の状況や団体の運営面など）

今後、相談機関の利用者の状況や団体の運営面において、想定される課題について具体的に伺いました。相談機関を利用する方の生活の質の低下やスタッフのケア、団体の運営継続をどのようにしていくのか、それぞれが非常に密接に関係した形で課題が出されています。

（1）市民・相談者の生活状況の悪化

- ①孤立感の増大
- ②健康・精神面の悪化
- ③困窮者の増加
- ④DVの発生
- ⑤買い物困難な人への支援の必要性の増加

「①孤立感の増大」を挙げる団体が複数みられました。「外出自粛によって、私ども自身も“孤立感”の辛さを日々感じているところです。誰かと繋がっていることがどれほど大切かを、日々感じているところです。いわんや電話を掛けて下さる方々をや、だと思うのです。社会との繋がりが唯一電話だけという方が、私どもに電話を掛けてきてくださる方々に少なくありません」という回答や「利用くださっていた方の孤独が進んでしまうことについて懸念している」というものです。

「②健康・精神面の悪化」と回答する団体が多くありました。「利用者の健康や精神面が不安定になる。体力の低下やうつ傾向にならないか心配」「新型コロナウイルスに関しての不安が、精神的な不安定を引き出し、相談が増える可能性が高い」「仕事や経済面での不安が高まる一方、人と人とのつながりが薄れたことによる自殺者の増」などの回答です。

「③困窮者が増える」。これは生活困窮だけでなく、それに伴った犯罪者の増加も示唆する内容でした。「収入減により、万引きや路上生活者が増え、利用者一犯罪をする人が増える可能性が高くなる」。

こうしたことから「④DVの発生」も危惧されている団体がありました。「家族と同居している当事者は7割ほどおり、家庭内暴力の発生が懸念される」「DV事件も増える可能性が高い」というものです。また、「⑤買い物困難な人への支援の必要性の増加」という回答も見られました。新型コロナウイルス感染拡大防止で、さらに外出制限が厳しくなった場合を想定しての回答でした。

（2）団体の運営管理について

- ①スタッフへのケアがより難しくなる
- ②経営状況の悪化
- ③ボランティアのモチベーションの低下

一方、団体の運営管理についても非常に厳しい課題が挙げられました。1つは、「①スタッフへのケアがより難しくなる」というものです。公共交通機関利用スタッフの出勤を停止していることから、「マイカー通勤者と徒歩者で運営する予定で、その人達への負担やSV（スーパービジョン）などの体制を整える事など課題は多い」「運営に携われる所員が当面は限られるので継続が可能なのか」という勤務体制に関する課題に加え、「現時点においても、この状況の中で置かれている背景によって、1人ひとりの考え方が異なっている面が見られる。このような異なる背景や不安へ理解と受けとめ方や、相談員個々の気持ちの整理も必要であると考え」という、相談員一人ひとりの気持ちにどう寄り添えるかという課題も出されています。

団体そのものの課題として「②経営状況の悪化」が指摘されています。「通所者激減により今後の経営に影響が出る、講師派遣がすべてキャンセルになり収入減」「既に受託した事業の運営困難。経営困難」といったように団体存続そのものに関わるような課題も出てきています。

一方、団体の運営を支える「③ボランティアのモチベーション低下」も懸念されています。「住民活動の中止が長期化すると、活動の担い手である住民のモチベーションが低下してしまい、コロナ前の状態に戻れるのかどうか心配」という回答です。

(3) 相談支援の在り方について

- ①通常活動ができず活動内容の見直しが求められる
- ②相談支援がより複雑化・困難に

このような状況から相談支援の在り方についても根本的な問題提起がされています。「①通常活動ができず活動内容の見直しが求められる」では、「実質的な活動を行うことが困難」という回答や「自粛期間が長引いた場合、活動内容の検討が必要になってくる」「長期化すればどのようなかたちで存続できるか検討する必要がある」という活動の在り方の変更が求められてくる、という回答が複数寄せられました。

また、先ほどの利用者の状況や社会の変化により「②相談支援がより複雑化・困難に」という内容の回答も複数ありました。具体的には「利用者の抱えている問題も複雑になってくることが考えられる」「生活再建関連制度が整っていないと相談内容によっては支援が困難」というものです。

(4) その他

その他として、社会的な互助や共助機能の低下を挙げる団体がありました。「世の中全体が『自分の身を守る』ことで手一杯になってしまうと、互助や共助が機能しにくくなるのではないか」というものです。分類上はその他になってしまいましたが、非常に重要な課題として受け止める必要があります。

以上