

都内区市町村ボランティア・市民活動センター向け 第2回 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28日（火）
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の感染拡大防止として、都内のボランティア・市民活動センターがどのような対策を実施しているのか把握するとともに、各センターや市民活動団体が活動を継続するための工夫や配慮について事例を集め、都内のセンターで共有することを目的とする。
- (2) 期日：2020年4月16日（木）～4月24日（金）
- (3) 対象：都内ボランティア・市民活動推進団体 85団体
- (4) 回収率：54.1%（46団体）
- (5) 項目
 - ・新型コロナウイルスに関する各センターの閉館状況、利用制限、職員体制の状況
 - ・各センターの今年度の事業方針や中止・縮小事業
 - ・新型コロナウイルスに伴う活動自粛についての市民活動団体や市民からの相談対応事例
 - ・ボランティア・市民活動団体が取組みを行う際の工夫や配慮

2 調査結果の主なポイント

設問1 センターの閉館状況

- ・4割のセンターが「閉館対応は行っていない」と回答。3割弱が「センターの一部閉館（土日など）」と回答。完全に閉館したのは15%。

設問2・3 センター利用の制限、事業の中止・縮小

- ・9割が「会議室・活動室等の利用中止」と「センター主催のイベントの中止」を行っている。また、7割が「フリースペース、作業室・印刷機の利用中止」と「センター主催の会議を中止」している。
- ・開館に関する内容としては、開館時間の変更や来館者する方への配慮が挙げられた。
- ・相談対応・手続きとしては、メール・電話対応は継続、個別対応は実施、郵送等で手続き対応、など直接人と極力会わない形で継続している回答があった。

設問4 職員の出勤体制について

- ・2割が「全員通常通りの出勤体制」という結果だった。残りの8割は、何らかの形で出勤体制を変更し、密集を避けたり通勤頻度を減らしたりする手段をとっている。

設問5 今年度の事業方針や中止・縮小事業について

- ・中止事業では、①イベント系、②講座・講習会、③夏体験ボランティア、④交流会、⑤広報誌の発行が多く挙げられた。
- ・また、延期対応としては、事業は中止にせず延期対応にしている、という方針のセンターや講習会を延期しているとの回答があった。事業を縮小して実施、方法を変えて実施しているという回答もあった。
- ・事業が活動停止状態もしくは検討中という団体もあり、何も取組みを進められないという厳しい回答もみられた。
- ・活動方針はセンターによって様々だった。再スタートに向けての検討を始めたという地区もあれば、年度計画の修正・見直しをしなければならないという回答、貸付担当への応援を優先している、また、行政の方針による、という回答もあった。

設問6 様々な団体や個人からの相談対応事例

- ・市民から「支援活動をしたい」という相談が寄せられている。具体的には、マスク等の寄付、新型コロナ関連でボランティアしたい、という相談が多く挙げられた。
- ・困りごとの相談では、話し相手の希望やマスクの寄付の依頼、低額のお弁当宅配を知りたいという相談のほか、自分がより孤独だと感じるようになった、など新型コロナに関連するものばかりだった。
- ・NPO・ボランティアグループの運営相談に関しては、総会の開催方法・運営資金に不安があるなどの問合せ、センターへは主催事業に関する問合せも多数見られる。

設問7 ボランティア・市民活動の工夫

- ・様々な団体が既存の取組みを工夫して活動を継続している。例えば、サロンの団体が、電話やオンライン等で安否確認を行っている、動画・オンラインで活動情報を発信しているなどの回答があった。会食を配食に切り替えたり、切手の整理作業を自宅で作業できるようにする、屋内での活動を屋外に変えるなどの回答があった。
- ・新型コロナに対応した新たな活動として、フードドライブを始めたというもの、また、テイクアウトできる店のマップを作成している、医療センターのサポート（マスクの代替受取り）、飲食業への財政支援などがあった。
- ・団体運営の工夫では、①WEB会議の開催、②資料送付による対応が見られた。
- ・また、市内の支援団体にアンケートを実施したというセンターや何ができるか意見出しを始めたセンターも

出てきている。

設問8 その他

- ・その他、様々な意見が寄せられた。市民やボランティアに関する意見では、外出制限などの自粛対応で生活に困る方へのニーズが増えるというもののほか、活動者に対しては、長期活動がないことからモチベーションの低下がおきるのではと危惧する声があった。一方、団体が様々な工夫で活動継続する姿を見て、センターとして市民の姿に勇気づけられた、いまは知恵を絞る時期だ、という声も見られた。
- ・センターの事業運営に関する意見では、多種多様な困難を訴える声があった。事業実施（中止）の判断が難しい、テレワーク調整が難しい、事務所の感染対策が不十分というもの。また、自粛が続くとセンター運営への影響が大きいという回答もあった。
- ・東京ボランティア・市民活動センターに対する意見としては1回目のアンケートと同様、他地区のボラセンの動向が知りたいという声があった。また、再開期に向けての注意点やアイデアを発信してほしい、という要望がある一方、アンケートは最低限にしてほしいという回答も見られた。

以上

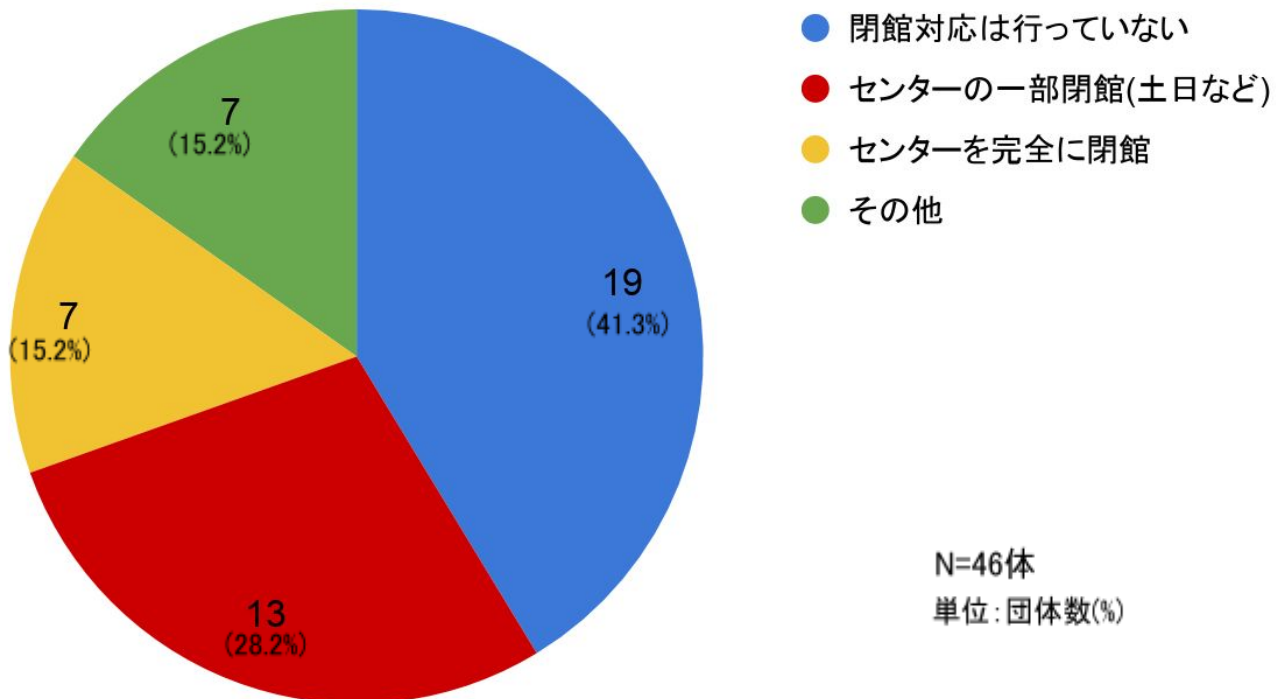
設問1 センターの開館状況

4月16日～24日にかけて、都内のボランティア・市民活動センターの開館状況を伺いました。

最も多い回答は、「閉館対応は行っていない」で、41.3%（19団体）となりました。次いで、「センターの一部閉館（土日など）」が28.2%（13団体）、「センターを完全に閉館」は15.2%（7団体）でした。

「その他」では、電話・メールのみ対応、期間を区切った閉館、急な来館でのボランティア保険等には対応、というような回答がありました。

センターの開館状況



「その他」の回答の詳細：

- 来所は禁止 電話、メールで相談対応には従事
- 市からの要請に基づきボランティアグループへの会議室の貸出は5/10（日）まで中止。また、4/18（土）～5/9（土）までの期間、土曜日を閉館。平日は事務所を開設しボランティア保険の受付等を実施中。
- 5/6までの期間、施設の使用を中止し、受付業務のみ実施（施設のキャンセル等の手続や問合せ対応のみ実施）
- 福社会館の建物自体は閉館だが相談業務を受け付けている為、急な来館でのボランティア保険等には対応している。そのほかはメール電話で対応
- コーナーにより、建物の都合で閉館している場合、土曜閉館の場合がある
- センターの閉館、ただし電話相談のみ対応

設問2 センター利用の制限、事業の中止・縮小

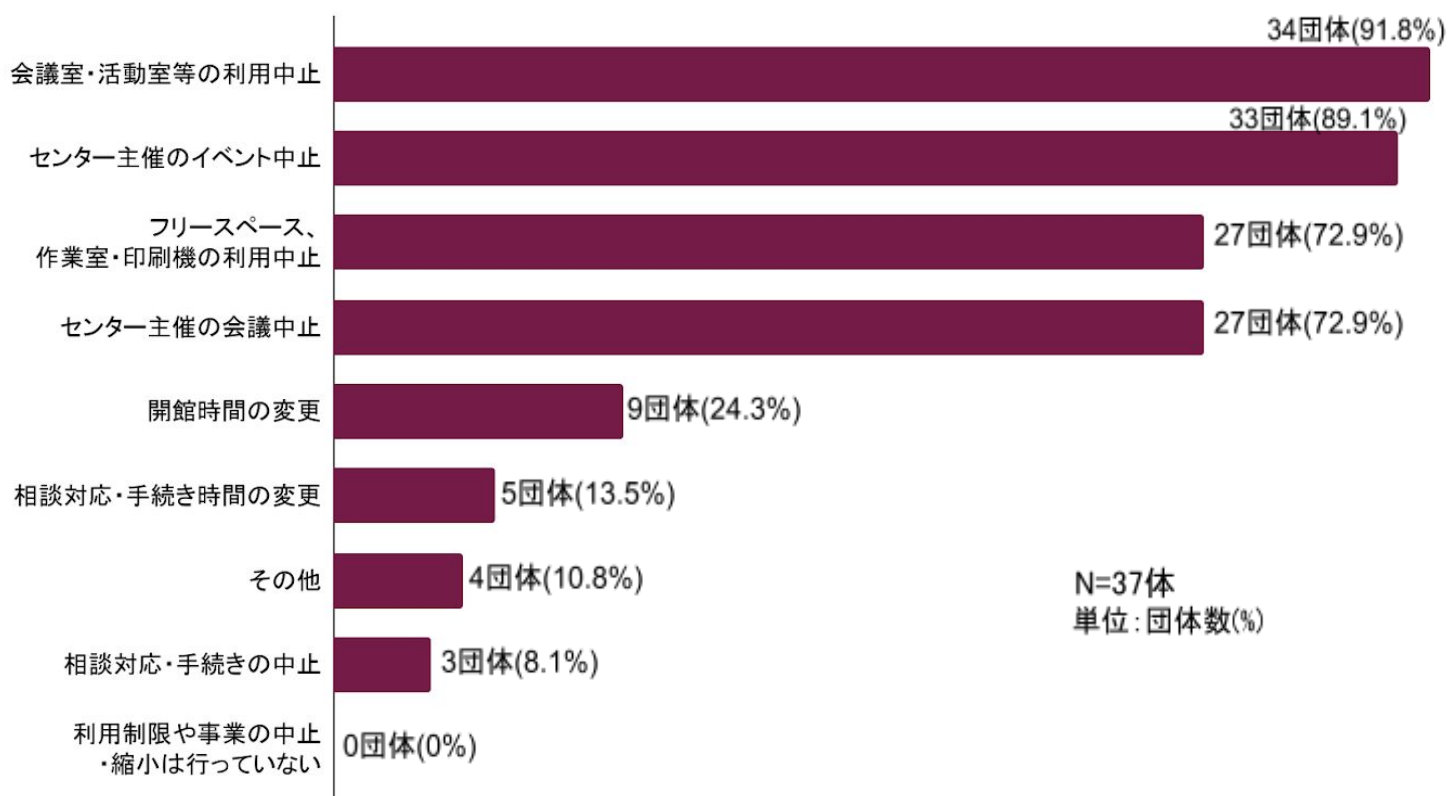
「設問1」で「完全に閉館をしている」という回答したセンターを除き、センターの利用制限や事業の中止・縮小について伺いました。

9割の団体が、「会議室・活動室等の利用中止（91.8%：34団体）」「センター主催のイベント中止（89.1%：33団体）」にし、7割の団体が「フリースペース、作業室・印刷機の利用中止（72.9%：27団体）」「センター主催の会議中止（同%）」にしている状況がわかりました。

「その他」の回答では、土日祝を中心とした閉館がみられました。また、「ビニールシートによる窓口対応」「相談対応は場所を変更して実施」の工夫も寄せられました。

センター利用の制限、事業の中止・縮小

（複数回答可）



「その他」の回答の詳細：

- ビニールシートによる窓口対応、ボランティアコーディネートの中止
- 平日の開館は17時迄。土曜は閉館。相談対応は場所を変更して実施。
- 土、日、祝日の閉館。平日の開館時間を縮小（5/6まで）。
- 緊急事態宣言中の土曜日について臨時休館としました(4/18、4/25、5/2)

設問3 設問2の補足

設問2で回答いただいた内容について、補足を記入いただきました。

(1) 開館対応について

- ①開館時間の変更
- ②来館する方への配慮

開館状況に関する補足としては、「①開館時間の変更」についての詳細の回答がありました。「平日の開館時間8:30～22:00を20:00までに縮小」「通常は土曜日開館だが、5月31日までは閉館（市内貸し出し施設の利用も同様に中止となっている）」「緊急事態宣言中は土曜日を閉館として、祝休日を除く、月～金とした」というものです。

その他、「②来館する方への配慮」として「手続きの期限を延ばし、できるだけ来館者を減らしている」「フリースペースの利用を『必要最低限、短時間』として周知している」「消毒液の設置を行い、感染防止に努めている」というものがありました。

(2) 相談対応・手続き

- ①メール・電話対応は継続
- ②個別対応は実施
- ③郵送等で手続き対応

相談対応や手続きに関しては、設問2でも中止しているセンターは8%と非常に低く、多くのセンターが相談・手続き機能を残していることが分かりました。具体的にどのように継続しているか下記のとおりです。

一つは「①メールや電話での対応は継続」しているというものです。「電話、メールでの相談等は行っている」「相談は電話を活用するようにしている」との回答がありました。

「②個別対応は継続」では「休館中だが、個別な申請等是对応可」「車いすの貸出・返却については原則中止だが、状況に応じて個別対応している。」「ボランティア保険・行事保険の受付のみ行っている」などの回答がありました。

「③郵送等で対応」では、ボランティア保険などの各種手続きは郵送やメールを推奨という回答がありました。

(3) 会議室・活動室等の利用中止

会議室の利用に関しては、設問2で9割のセンターが利用中止としていますが個別対応しているケースも見られました。回答としては「登録団体で緊急を要する活動の場合は、会議室の利用を個別に対応している」というものがありました。

(4) 主催事業の中止

主催事業に関する補足では、サロン団体に対して「サロン活動の中止および自粛要請」という具体的な回答のほか、センター主催のイベントについて「コロナの状況により実施することも念頭に段取りを進めているものもある」という、実施に向けた検討をしているという回答もありました。

(5) その他

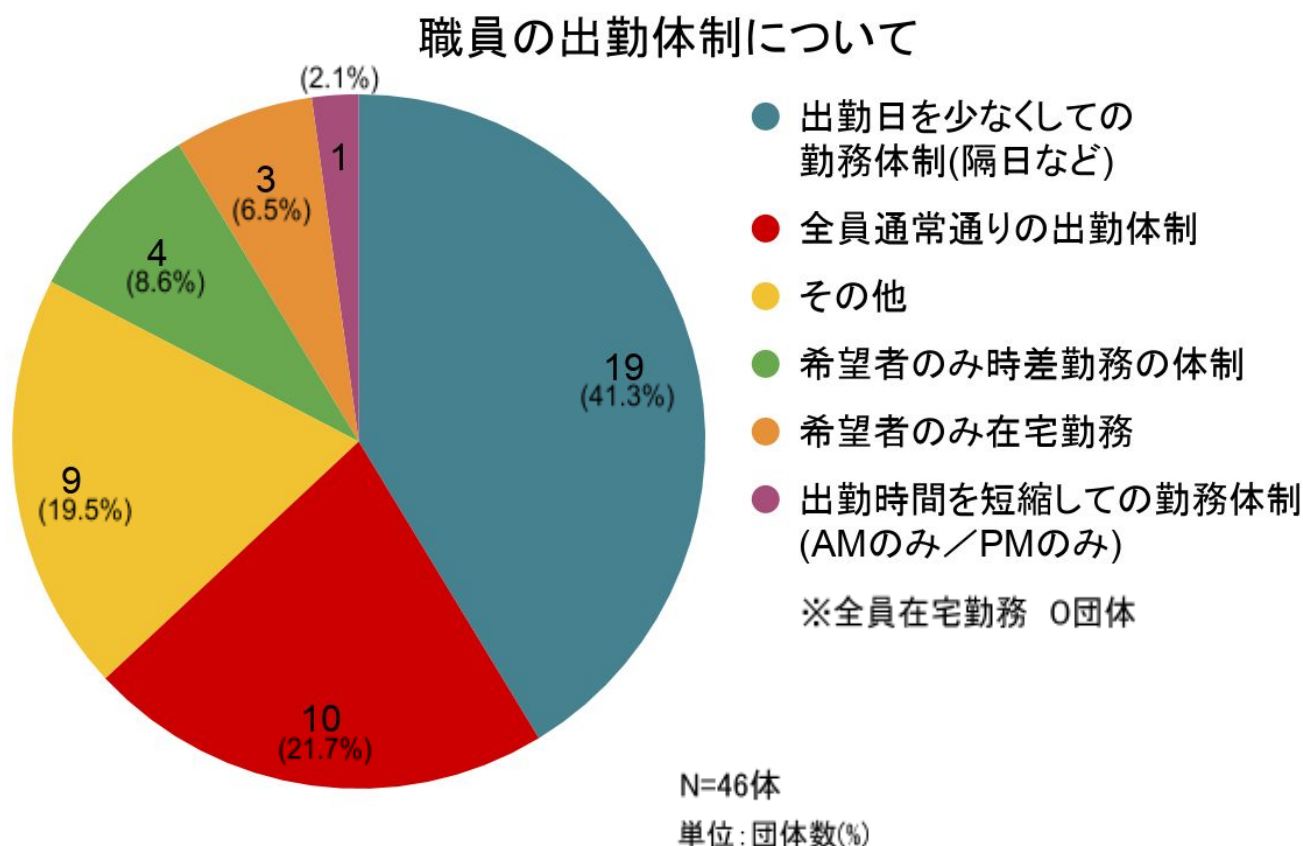
その他の回答では、行政より「人の集まる機会は極力避ける（集まったの家飲みも自粛要請!）」よう情報提供がされており、事実上ボランティア活動は出来ません」との回答がありました。

設問4 職員の出勤体制について

現在の職員の出勤体制について伺いました。

2割（21.7%）は「全員通常通りの出勤体制」、残りの8割は、何らかの形で出勤体制を変更し、密集を避けたり通勤頻度を減らしたりする手段を採ってる状況がわかりました。具体的には4割が「出勤日を少なくしての勤務体制（41.3%）」「希望者のみ時差出勤の体制（8.6%）」「希望者のみ在宅勤務（6.5%）」となっています。

なお、「全員在宅勤務」という回答はありませんでした。



「その他」の回答の詳細：

- 希望者は在宅勤務。全員30分切り上げ勤務
- 法人全体で貸付と権利擁護の事業にシフトし、ローテーションで出勤体制を組んでいる。出勤4割程度。
- 分散勤務（※施設の受付職員は通常通り。5月中は3班に分けて勤務）
- 職員の約半数が在宅勤務、常勤職員は週3日程度、臨時職員は週1日程度出勤
- 希望者のみ時差勤務、在宅勤務を可能としている
- 通常勤務と在宅勤務の組み合わせたシフトにより、密集緩和
- 「希望者のみ時差勤務の体制」と「出勤日を少なくしての勤務体制」の両方。「出勤日を少なくしての勤務体制」については、不定期で月1日程度休みが取れるよう配慮している。
- 当番制の出勤、業務内容により在宅勤務可
- センター専従職員はいません。社協職員としては通常出勤です。やむを得ない事情で出島した職員は帰島後2週間の自宅待機としています。

設問5 今年度の事業方針や中止・縮小事業について

新型コロナウイルスでの自粛対応を受けて、各センターで既に決まっている今年度の事業方針や中止・縮小事業について伺いました。

- (1) 中止事業
- (2) 延期事業
- (3) 実施方法の変更
- (4) 停止状態・検討中
- (5) 取組みの方針

(1) 中止事業

- | | |
|------------|---------|
| ①イベント系 | ④交流会 |
| ②講座・講習会 | ⑤広報誌の発行 |
| ③夏体験ボランティア | ⑥その他 |

中止している事業として「①イベント系」が多く挙げられました。ボランティアまつり、演芸ボランティア発表会、ボランティアのつどい、ボランティアフェスティバル、こどもまつり、などの回答がありました。

続いて「②講座・講習会」を中止しているセンターも多く見られました。具体的には、子育て応援講座、障がい者理解講座、手話講習会、傾聴ボランティア講習会、災害ボランティアセンター市民スタッフ養成講座、という具体的な名称が挙げられたほか、区民を対象とした講座は中止との回答もありました。ただし、中止も5月いっぱいや6月末までとするところが多く、その後は状況を見て検討するという回答が多く見られました。

「③夏体験ボランティア」については当センターより、今年度はキャンペーン実施はしないという方針を出しているところですが、区市町村のボランティア・市民活動センターでも中止を決定した地域があります。ただし、下の(3)で見られるように、縮小して夏ボラを実施するセンターも複数見られています。

「④交流会」では、ボランティア活動者の交流会、ひとりぐらし高齢者交流会の中止という回答がありました。

「⑤広報誌の発行」を中止するセンターも見られました。具体的には4月号・5月号の発行停止、5月のボランティア情報誌の発行休止などの回答がありました。

「⑥その他」では、「福祉センターを利用する事業については中止、縮小を行っている」という回答がありました。

(2) 延期事業

- | |
|------------|
| ①中止にせず延期対応 |
| ②各種講習会 |

延期に関する回答は、それほど多くありませんでした。

回答としては、「①中止にせず延期対応」を基本としているというもので、「基本的にイベント等延期とし、中止にはあまりしていない」「重点施策に関する講座は年度後半に移行し開催予定」というものです。また「②各種講習会」は延期対応しているセンターが複数見られました。

(3) 実施方法の変更

- | |
|-----------|
| ①縮小して実施 |
| ②方法を変えて実施 |

実施方法の変更として「①縮小して実施」と回答したすべての内容が夏体験ボランティアに関するものでした。具体的には「活動メニュー・機関等検討し、縮小して行う予定」との回答でした。

また、「②方法を変えて実施」では、WEBを活用しての開催実施の回答が多く見られました。「Webを活用した事業の展開を検討」「団体向けのスキルアップ講座は動画配信などの形式で検討中」「5月末開催予定の講座をオンラインで行う予定であったが、行政から今ストップがかかっている」などの回答です。

加えて、郵送を活用して事業継続を行っているケースもありました。「ボランティア活動推進委員会(年3回開催)のうち、初回の6月は書面による報告で実施予定」「窓口来所も対応はしているが、極力少なくするため、助成金受付も郵送対応を行っている」といったものです。

(4) 活動停止状態・検討中

- | |
|---------|
| ①活動停止状態 |
| ②検討中 |

事業が「①活動停止状態」という回答が複数見られました。具体的には、様々なイベントが中止となり、その後「運営委員会も開けない状況なので、現在白紙状態」という回答や「職員だけで企画を考えるのではなく、市民が企画から参加して運営まで行っているものが多いため、集まって打合せできない＝企画立案が進まないということで、時間が止まっている状態です」という回答、また「各種講座等の企画も開催日程を決められないため停止している」という非常に厳しい状況を訴える回答がありました。

「②検討中」という回答も複数見られました。事業がストップしている中で、ずっとこのままというわけにも行かず、どのように実施できるのかセンター内で検討が始まっている状況が見られました。

(5) 活動方針

- | | |
|---------------|--------------|
| ①再スタートに向けての検討 | ③貸付担当への応援を優先 |
| ②年度計画の修正・見直し | ④行政の方針による |

センターの活動方針の記載もありました。例えば、「①再スタートに向けての検討」では、「事業の縮小、中止はやむを得ないとして活動自粛から再スタートに向けての新しい市民参加企画の検討をすすめる方針を予定している」との回答や「②年度計画の修正・見直し」を今後行うとの回答もありました。「③貸付担当への応援を優先」や「④区の方針による」との回答もありました。

設問6 様々な団体や個人からの相談対応事例

様々な団体や個人からどのような相談事例が入っているか、またセンターとしてどのような対応を行ったかを伺いました。前回のアンケート調査結果から比べると、支援活動に関する相談、つまり「支援活動を行いたい」という市民からの相談が多く寄せられていることが分かります。自粛対応の中で生活に困窮する人のことがメディア等で話題になったり、一方で、自粛により時間が余っている人がいるためと思われます。

- (1) 支援活動に関する相談
- (2) NPO・ボランティアグループの運営相談
- (3) 主催事業への問合せ
- (4) その他

- (1) 支援活動に関する相談

- ① 寄付したい
- ② ボランティアしたい

多くのセンターから、市民から支援活動に関する相談が寄せられているという回答がありました。「①寄付したい」という相談では、やはりマスクの寄付相談が多く寄せられています。具体的には「企業からのマスク寄付の対応」「マスクの寄付の申出を受け、放課後デイなどを紹介」といった回答がありました。マスク以外では「住宅メーカーから、子ども食堂などにスポンサーの乳酸菌飲料を寄付したいという相談」という回答がありました。

また「②ボランティアしたい」という相談が入っているという回答も見られました。内容は多種多様ですが「仕事が当面休みにになり、この間を利用して自分にできることがないかという問い合わせが増えている」というように、自粛対応で時間ができたという方からの問合せが一定数ありました。また、来所者には「使用済み切手を自宅に持ち帰ってもらい切手整理ボランティアを依頼」というもののほか、新型コロナに関連したボランティアがしたいという問合せがある、という回答が複数見られました。具体的には、「新型コロナに関する分野（医療や高齢者支援）でボランティア活動をしたい」「学童保育への支援（ボランティア）」「医療従事者・保育関係の方の応援のためにボランティアしたい」などの回答です。

- (2) 困りごとの相談

各センターに多種多様な困りごとの相談が寄せられています。分類化が難しかったので、回答内容をそのまま記載します。「話し相手を希望するボランティア依頼者へ、通常は行っていない電話での話し相手のコーディネート」。老人保健施設から「マスクの寄付をしてもらえないか」というもの、主婦から「買い物への不安などから低額のお弁当宅配を知りたい」という相談、個人の方から「自分がより孤独だと感じるようになった」という電話があったというものです。

- (3) NPO・ボランティアグループの運営相談

- ① 総会の開催方法についての相談
- ② 多様な相談

NPO・ボランティアグループより「①総会の開催方法についての相談」が入ったという回答が複数見られました。回答としては、「任意団体等の総会の開催に関しては、書面評決の方法を社協ホームページに掲載し、情報提供している。また、ボラセンに総会のための会場使用や、資料作成の印刷などを希望する団体に対しても、同じ内容の情報を書面や口頭で案内している」というものや「新型コロナ対策時における総会の開催方法について⇒書面での決議のやり方を案内」という回答がありました。

また、NPOからの声として「運営資金に不安がある」「（居場所事業が中止となり）スペースのあいている場所を有効に使いたい」「オンライン講座のノウハウを知りたい」など多様な相談が入っています。

- (4) 主催事業の問合せ

主催事業についても、多種多様な問合せが来ています。「ふれあいサロンのオンライン開催も助成対象にしてもらえないか」というものや広報誌の配達ボランティアから人との接触が少ないから配達できる、といった相談、また、「福祉センターの閉館がいつまで続くのか」「休館が延長になるたびに印刷機を使用したいという要望は数件ずつありました。ここ10日ほどはありません。」という回答がありました。

- (5) その他

その他では、不動産会社より「コロナで亡くなられた方の部屋の片づけをどのようにすればよいか」という相談やボランティアに関して「相手に新型コロナウィルスを感染させたら訴えられるのか」という相談が入っています。

設問7 ボランティア・市民活動の工夫

設問7では、ボランティア・市民活動の工夫について伺いました。自粛対応が求められている中でも、支援を必要としている人は多くいます。むしろ、自粛対応の中で増えていると言っても過言ではありません。大きく下記4つの工夫が見られました。

- (1) 既存の取組みを工夫して活動を継続
- (2) 新型コロナに対応したボランティア活動
- (3) 団体運営の工夫
- (4) ボランティア・市民活動センターとして

- (1) 既存の取組みを工夫して活動を継続

- ①電話やオンライン等で安否確認
- ②動画・オンラインで活動情報の発信・配信
- ③配食への切り替え
- ④自宅で作業できる活動に
- ⑤屋外で活動

既存の取組みを工夫している例として傾聴ボランティア団体やサロンの団体が「①電話やオンライン等で安否確認・傾聴」を行っているという回答が複数見られました。具体的には、「電話での傾聴ボランティアの募集拡充」「サロン活動団体でスタッフから利用者へお電話や手紙で意識的にコンタクトを取り、孤独感や不安感の解消を図っている団体」があるというものです。

また、①以上に多かったのが「②動画・オンラインで活動情報の発信・配信」です。これは子ども食堂などの子ども支援を行っている団体に複数見られました。例えば、「小学生ボランティアに健康体操をしている写真を自宅で撮影してもらい、それを広報紙に掲載するという活動」「非営利団体によるオンラインでの朝礼など、子どもへの呼びかけ」「遊び場を提供する活動をしているグループが、集まる代わりに室内で出来る遊びの動画を配信している」「ラインのグループ通話を活用した朝のラジオ体操（多世代食堂）」などです。

その他、「③配食への切り替え」は会食していた活動を配食に変えたというものです。「④自宅で作業できる活動に」は、使用済み切手の整理を自宅へ持ち帰り作業に変えたというものです。「⑤屋外で活動」は室内ではなく野外での活動にしているものです。

- (2) 新型コロナに対応したボランティア活動

- ①フードドライブ
- ②テイクアウトできる店のマップ作成
- ③医療センターのサポート
- ④飲食業への財政支援

新型コロナウイルスに対応して新たに取り組んでいる活動も複数見られました。

「①フードドライブ」に関するものでは、「フードバンクがフードドライブを実施できないので食品を投入できるBOXをボラセンに設置」「子ども食堂実施団体によるフードパントリー事業」などの回答がありました。

「②テイクアウトできる店のマップ作成」という回答も複数見られました。「市内のテイクアウトできるお店をまとめ、地図やお店の情報をSNSで見えるようにしている団体がいる」「デリバリーのできる店の情報(区の提供情報)をgoogleMAPに落とし込み公開」といったものです。

「③医療センターのサポート」では、近くの医療センターが使い捨てマスク不足との情報を聞いた団体が、マスクの寄付を呼び掛けるとともに、医療センターに負担がかからないよう、受付から寄付までの窓口を担っている」というもので、ボランティアセンターでは「このような地域の方が広めたい情報等を寄せてもらい、『地域の情報』としてホームページとBlogで紹介を始めている」という回答がありました。

「④飲食業への財政支援」では、飲食業の応援クラウドファンディングを始めている団体があるとのことでした。

- (3) 団体運営の工夫

- ①WEB会議の開催
- ②資料送付による対応

「①WEB会議の開催」では、ウェブを活用して定例会やスタッフミーティングを実施している、というものです。「②資料送付による対応」は、集会を避けるため団体の会員に資料を送付して総会などを実施する動きがある、というものでした。

(4) ボランティア・市民活動センターとして

これらの動きに対応するように、ボランティア・市民活動センターでも、何ができるか意見出しを始めた地域もあります。「社協として、ボランティアセンターとして何ができるかを担当係内で意見出しを始めた段階」という回答がありました。

また、地区内の支援団体にアンケートを実施したセンターもありました。その内容を下に記します。

当センターが行った「緊急アンケート」から以下のような団体独自の活動の工夫をしていることがわかりました(抜粋)。

- ・子ども食堂関係では、臨時に昼食用のお弁当テイクアウトを実施。
- ・精神障がい者の地域生活を支援している団体では、事業所内の活動に替えて少人数のグループで外を散歩する活動を検討。
- ・IT支援の団体は、お弁当アプリの開発やライブ配信の手伝い。
- ・災関係の団体は危機管理・防災の中に感染症対策を加えるべく資料作成中。
- ・地域の安全を守る活動をしている団体は、夜回りや高齢者への詐欺被害防止のチラシ配布活動を継続中。
- ・福祉的側面からネイルケアをしている団体は、活動を薄れさせないよう、また笑顔になってもらえるように手作りの贈り物をした。
- ・数字による脳トレを行っている団体は、今まで行った練習問題の記述を消して復習。
- ・視覚障がい者団体の方は、買い物ついでに、音響信号の音量調整や作動状態の点検、点字ブロックの敷設状況を見回りながらの徒歩訓練。

設問8 その他

その他、新型コロナウイルスに関することについて、各センターから意見を伺いました。

- (1) 市民やボランティアに関する意見
- (2) ボランティア・市民活動センターの事業運営に関する意見
- (3) 東京ボランティア・市民活動センターに対して

- (1) 市民やボランティアに関する意見

- ①自粛対応で生活に困る方へのニーズが増える
- ②活動に対する住民のモチベーションの低下
- ③市民の姿に勇気づけられた
- ④知恵を絞る時期

市民やボランティアに関する意見として「①自粛対応で生活に困る方へのニーズが増える」という回答が複数寄せられました。「運動不足やコミュニケーション不足によってADLや社会性が低下した住民について、買い物支援、ゴミ出しのような生活に密着した依頼が増えるのではないか」「社会不安の増大によって精神疾患が悪化したり、心のバランスを取れなくなる人が増えるのではないか」という心配の声、また「この先に生じる様々なところを予測して準備することが重要であると考えている」といった少し先を見通しての回答が寄せられました。

「②住民の活動に対するモチベーションの低下」を危惧する声もありました。「ボランティア、市民活動の相談は少ない。この状況がいつまで続くか不安」というセンター職員として不安を感じているという声、また「住民活動の中止が長期化することにより、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うことに繋がりがねないため、情報提供その他の継続的なアプローチが必要」「対面で会えない時だからこそ、メールでのやりとりが威力を発揮する時ですね。できるだけ個別に丁寧に行っていきたい」という、市民のモチベーションを低下させないために、センターとして丁寧な関わりが求められるという記載がありました。

「③市民の姿に勇気づけられた」では、市民が工夫をこらしながら様々な活動を行っている姿を見て「『なるほど!』と思える活動をしている、または新たな活動方法を模索している姿がわかり、センターとして逆に勇気づけられました」という感想が寄せられました。

また、ボランティア・市民活動センターとして「ボランティア・地域活動の危機に対して、何ができるのか、知恵を絞るときなのだと感じています」という回答も見られました。

- (2) ボランティア・市民活動センターの事業運営に関する意見

- ①事業実施(中止)の判断が難しい
- ②テレワーク調整が難しい
- ③事務所の感染対策が不十分
- ④自粛が続くとセンター運営への影響が大きい

事業運営に関しては多種多様な悩みが見られました。「①事業実施(中止)の判断が難しい」では「先が見えない中でも事業の準備については継続しなければならないが、どの段階でやる、やらないのかの判断をするのが非常に悩ましい」という声、また、「不要不急の捉え方が市民はもとより、職員間でもそれぞれ違うので、窓口や貸出し業務を中止する判断が難しいと感じた」という回答がありました。

職員の勤務体制に関しては「②テレワーク調整が難しい」という回答もありました。具体的には「在宅を希望する従業員がいるが、テレワークに合わせた業務(フローなども含め)になっていないため、そのあたりの調整も難しい」という回答でした。

「③事務所の感染対策が不十分」は、貸付でクラスターが発生するのではないかと懸念、また「ボラセンの窓口を臨時休業にしたが、社協の事務所は通常通り開所していたため、コピー機・印刷機の使用、ボランティア保険の加入など、個人・団体に限らず事務所に人が流れてしまった」という回答もありました。

「④自粛が続くとセンター運営への影響が大きい」では、「秋の事業の市民参加の実行委員会が開催できず、開催が危ぶまれ、影響が大きい」というものでした。

- (3) 東京ボランティア・市民活動センターに対して

- ①他地区のボラセンの動向が知りたい
- ②再開期に向けての注意点やアイデアを発信してほしい
- ③アンケートは最低限にしてほしい

第1回のアンケートでも複数のセンターから回答がありましたが、今回も「①他地区のボラセンの動向が知りたい」という回答が複数見られました。「他地区のボラセンの動向は事業方針の参考にしているため非常に関心があります」「各センターの開館状況などの一覧が分かる情報としてありがたいです」「ボランティア

センターとして、今できる素敵な取り組みがあれば参考にしたいです」という回答がありました。

続いて、「②再開期に向けての注意点やアイデアを発信してほしい」という回答がありました。「初めての自粛等で各センターとも今後が見通せない不安があるので、現状から再開期に向けての注意点やアイデアなどの未来志向の発信を東ボラなどから発信してもらえると市区町村も行動が取りやすいのではないかと感じている」というものです。

「③アンケートは最低限にしてほしい」は「最低限の人数で窓口を維持しながら、法人としての決算業務は行わなければならないなど、必須業務もあるので、アンケート等は最低限にしてほしい」「これまでの調査含め必ずしも今行わなければいけないものなのか疑問に感じます」というものでした。

以上