

# 1年間の相談を振り返って(2021年度)

東京ボランティア・市民活動センター(TVAC)には、市民(個人)、ボランティアグループ、市民活動団体、NPO法人、社会福祉施設、企業、行政機関、マスコミなど、さまざまなお方から多数のご相談・お問い合わせが寄せられています。

## ■1年間で1万5千件の相談

2021年度の相談件数は、15007件で2020年度より件数は減りましたが、相談の内容は、組織の存続に関わる深刻なものや、労務や税務、多様な法律等が関わる複雑なものが多く寄せられました。とりわけ、分野や領域に関わらず多くの団体から「解散や活動休止を検討している」「これ以上は続けられない・耐えられない」という切実な声が寄せられ、長引くコロナで団体の体力がジワジワと削りとられ、ここまでなんとか踏ん張ってきた団体も、いよいよ存続の危機に直面していることを実感する1年となりました。

## ■相談方法と相談者の属性

◇来所は「コロナ以前より1割減

相談方法は、電話・メール・来所・手紙などがあります(図1)。2020年度に1万件以上、全体の6割にまで増加した電話による相談

糧をもらつていいのだろうか」、また、「アルバイトができず生活に困つてゐるが、家族を頼ることができない」という一人暮らしの学生からの相談もありました。改めて、若者の困窮は社会から見えにくい状況にあることを感じます。そして、2021年度も個人から一番多く寄せられたのは「話がしたい」「話を聞いてほしい」というものでした。「今は困つていな

いけど、いざという時に助けてくれる人とのつながりが欲しい」「とにかく誰かとつながつていい」などの声が複数寄せられ、大きな不安を抱えている方が大変多いことを感じました。

同時に、社会や誰かのために「自分でできることを探している」という相談もありました。「子どもに関わるボランティア活動がしたい」「定年退職後の活動先を探している」など、コロナ以前の声も戻りつつあります。さらに、報道等で目にすることが増えているヤングケアラーに関する問い合わせや、「ミャンマーやウクライナの人たちのためにできることはあるか」などの相談も寄せられました。コロナ以前は年間1000件近く寄せられていたボランティア活動への参加を希望する相談はこの2年で大きく減少し、2021年度は514

は大きく減り、全体の約5割(7860件)とコロナ以前の割合に戻りました。さらに、春と夏に発出された緊急事態宣言等の影響もあり、コロナ前に全体の3割を占めた来所相談が2021年度は全体の2割(3048件)にとどまり、代わりにメールやオンラインによる相談が増加しました。

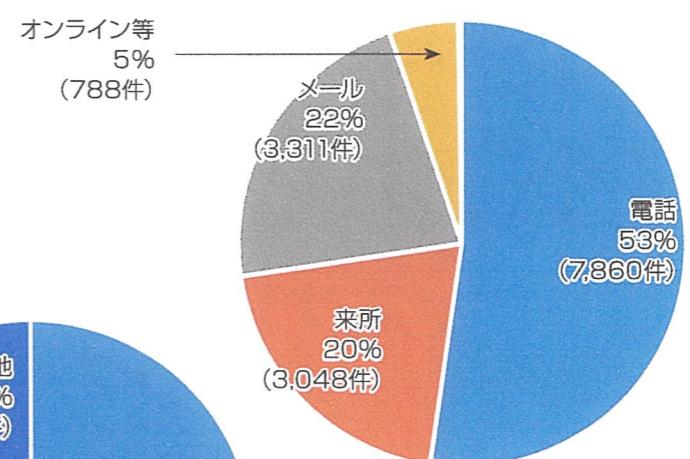
コロナ前に14%だったメールによる相談は、2021年度には22%(3311件)、コロナ前にはなかつたオンライン等の相談が全体の5%となっています。TVACでは、感染対策をとった上で来所による相談の受付を継続しており、オンラインによる相談は、継続して受けている相談を中心に実施しました。

## ◇4割以上がNPOからの相談

相談者のうち、42%(6293件)がNPO(民間非営利組織)からの相談でした(図2)。ここでの「NPO」には、NPO法人だけでなく、ボランティアグループや当事者団体・セルフヘルプグループ(SHG)を含む、任意団体として活動する市民活動団体等も含まれています。なかでも、SHGからの相談は引き続き多数寄せられており、NPOからの相談のうち20%を占めています。

## ◇個人からの相談が2割以上

個人からの相談は23%(3348件)とNPOに次いで2番目に多く寄せられました。相談内容は前年度に引き続き、コロナの影響を色濃く感じるものが多くありました。「コロナが原因で仕事を失つた上、アパー



【図1 相談方法の内訳】

【図2 相談者の内訳】

トの更新ができず、住まいまで失いつたが、「長年、日雇いの仕事で暮らしてしまった」「妻が亡くなり一人になってしまった。外出の機会も、収入もなく、この先が不安」「生活が苦しい。所持金がわずかにあるが、こんな状況でもNPOが配っている食

(2019年度957件)より300件ほど減少していますが、相談を通して、厳しい社会状況にあっても、多様な形で社会貢献や社会課題に取り組もうと摸索する企業の姿がみえます。

その他、社会福祉施設や行政、学校・教育機関、保健・医療機関、マスコミなど、多様な機関から相談が寄せられています。

一方で、「設立・申請」の相談は1531件です。2020年度から引き続き、コロナの影響を受けている人たちのためにNPO法人を設立して活動したいという相談は多く寄せられています。

一方で、「設立・申請」の相談は1531件です。2020年度から引き続き、コロナの影響を受けている人たちのためにNPO法人を設立して活動したいという相談は多く寄せられています。

「設立・申請」相談のうち、認定NPO法人の申請等に関するものは381件でした。コロナ禍の当初、活動休止中の時間を使って認定申請を目指そうとした法人も多く見受けられましたが(2020年度は441件)、2021年度にはその動きがひと段落したように感じます。しかしながら、認定NPO法人の新規申請には、過去2事業年度分を実績として申請することが必要なため、ほとんどの法人が長期間にわたって準備に取り組むことになり、今現在も認定を目指して取り組んでいる法人は多く存在するだろうと思われます。なお、認定申請の相談をきっかけに、定款や会計を見直す必要性が浮き彫りになつたり、役員変更手続きの漏れ、登記懈怠など、運営上必要なことの取りこぼしが明らかになる場合が少なくありません。特に2021年度には、初回に認定申請で相談を寄せた法人が、2回目以降

企業等からの相談は全体の4%(635件)です。「社会福祉施設に消毒液を寄付したい」「コロナの影響を受けている人たちの支援をしていけるNPOに、生理用品や食料を寄付したい」「IT技術や多言語など、社員のスキルや本業を活かした社会貢献を考えている」「社員が在宅でできるボランティア活動を探している」などの相談が寄せられました。なかでも、子ども食堂やフードバンク、炊き出し活動等への関心は高く、多くの企業から寄付やボランティア参加の問い合わせがありました。時間短縮等を余儀なくしている飲食店から「お店を閉めている間、地域の人たちにお弁当を配布する活動をしたい」という相談もありました。企業等からの相談は、コロナ前

の相談の内容は多岐にわたりますが、最も多いのが「NPO法人に関する相談」4572件で、全体の3割以上を占めています(図3)。この割合はここ数年、変わっていません。そのうち「運営に関する相談」が1749件と最も多く、なかでも定期款・定款変更が313件、次いで総会運営に関するものが184件でした(図4)。「定款のこの部分は、どういうことを意味しているか」「うちの法人では、理事会のリモート開催は可能なのか」など、定款の内容に関するものの他、昨今の状況を鑑みて、より社会的ニーズに即した目的・事業に変更する決断をした法人もあり、定款全体に及ぶ変更に取り組む

方で相談を寄せた法人が、2回目以降

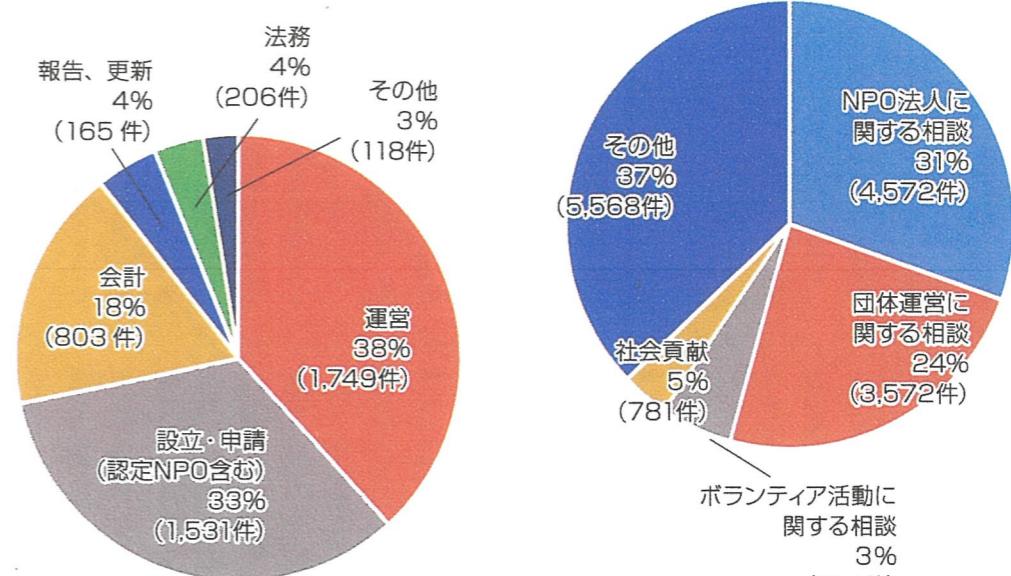
T V A C ではこれらの相談に対しても、着地点を一緒に探るべく伴走しながら、会則や定款など、運営のルールに照らして状況を整理するところから始めています。複雑な相談が多いためですが、多様な選択肢をもつて団体や活動の「今後」を見つけ出す一助となるよう心掛けっています。さら

子が伝わってきました。長期間にわたり、これまでの活動ができない状況や、対面で集合することが難しくなり、コミュニケーションの機会が減つたことの影響を感じます。それに関連して、法人の「解散」に関する相談も前年度同様、約50件寄せられました。

内容の背景に、団体と、そこに関わる人たちの疲弊を感じることが多くありました。「会議をしたいのに、妨害されて話し合えない」「熱が入りすぎて、メンバー間で過激で攻撃的なメールのやり取りがされるようになってしまった」「話し合いが成り立たず、一緒にやっていくのはもう難しい」「なんとか続けたかったけど、内部の調整で、疲れてしまった」など多くの声からは、活動への熱意は持つても、心身ともに疲弊していく様

の相談に移行、継続相談になつてい  
くことが多くあり、認定を目指すこ  
とが、運営全体を点検するきっかけ  
となつていることを改めて実感しま  
した。

という話から始まり、話題が次々と  
変わりながら相談が続いていきます。  
2021年度は、目の前にある相談



#### 【図4 NPO 法人に関する相談内訳】

【図3 相談内容の内訳】

任意団体からの相談も多く含みます。内容は、組織運営やボランティア関係、広報など、多岐にわたります。そのうち最も多いのが、イベントや講座の「企画や実施に関する相談」(705件)、次に「活動内容に関する相談」(571件)です。

【活動内容に関する相談】には、先の見通しが持てない状況でどんな工夫をすれば事業が実施できるか、どのような方法が考えられるか、などの相談が多く含まれています。そのため「他の団体はどうしているか」という問い合わせが多くありました。2021年度は、多くの団体が本格的な活動再開に踏み切りました。コロナ前の活動を復活させる以外にも、オンラインを取り入れたり、YouTubeを活用して番組を作ったり、屋外で講座を開きたりと、方法も多様化しています。さらに、これまでと異なる新しい活動を検討する団体も少なからずあり、方法・内容ともに引き続き試行錯誤をしながらの再開です。

また「団体運営に関する相談」のなかには「資金に関する相談」が507件含まれています。活動の再開に伴い広い会場を使用するための経費が膨らんだり、感染対策のため新たな備品が必要になつたり、そ

これまで助成金などの社会資源を活用した経験がない団体にとつては、対象となる支援策を探すだけでも大変な苦労です。さらに、申請には会計関係の書類や記録が必要なことが多く、これまで独自のルールで会計処理をしてきた団体にとつては申請自体に多大な時間と労力がかかり、途中で断念するところも複数あります。

2021年度の相談の特徴としては、過渡期や終結期、あるいは岐路にある団体からの相談が非常に多くなったことです。「これまでになく「内部で困ったことが起きている」という相談が多く寄せられ、法人格の有無に関わらず「トラブル」に関する相談は669件にのぼりました。ほとんどの場合、理事同士の意見の衝突や、会員からの苦情や不満、事務局と役員の認識のずれとして、相談が始まります。例えば「会議の進め方」や「役員選任の方法」など、運営上の事柄の「適切な方法が知りたい」

◇セルフヘルプグループからの相談  
門相談につなぐ対応をしています。

2021年度も、多くのSHGから相談が寄せられました。1275件の相談の中には、新たなテーマでSHGを立ち上げたいという相談もあり、近年、当事者団体・SHGの認知が広がりつつあるように感じます。

相談

ら相談が寄せられました。1275件の相談の中には、新たなテーマでSHGを立ち上げたいという相談もあり、近年、当事者団体・SHGの認知が広がりつつあるように感じます。

他のNPO同様、SHGも様々な工夫を凝らして活動をしています。それまで行われていた「居場所活動」が中止になつた地域に出向いて「出張居場所」を始めたグループ、「閉塞感漂う日々に少しでも楽しみを見出せる」と、SHG内に「趣味のサークル活動」をつくったグループなど、厳しい状況下でイベントを企画運営する形に変更したグループなど、厳しい状況下で防ぐために、複数のSHGが一緒になんとか仲間同士のつながりを続け

声もあります。コロナ前以上にSHGと地域とのつながりが持ちにくくなっていることを感じます。さらに他のNPO同様、多数のSHGから、活動休止、解散、団体の分裂などの相談が寄せられた1年でした。従前よりSHG運営者から「自分の気持ちを吐露できるところがない」という声が寄せられていましたが、コロナでいろんなつながりが断たれ、これまで以上に気持ちを吐き出す場が多くなってしまった結果、「ギリギリまで一人でやつてきて、燃え尽きてしまった」「グループをやつても、大変なだけ」「仲間に吐露すると、『続けて』と説得されるから話せない」など、長引くコロナ禍で限界を迎えてしまったSHG運営者が多いこと

2021年度 TIVACではさまざまな相談に対応できるよう、外部研修への参加やスーパービジョンの実施、定期的な勉強会の開催、他機関相談担当者との情報交換などを通して相談員のスキルアップに取り組みました。今後も相談内容の傾向から団体の抱える課題や市民のニーズを把握し、市民活動を取り巻く状況の変化を読み取りながら、センター事業に反映させていきます。

みました。今後も相談内容の傾向から団体の抱える課題や市民のニーズを把握し、市民活動を取り巻く状況の変化を読み取りながら、センター事業に反映させていきます。

ア・市民活動センターの相談

市民活動センターでは、NPO、ボランティア・運営などのご相談をお受けしています。

電話：03-3235-1171（予約優先）

声もあります。コロナ前以上にSHGと地域とのつながりが持ちにくくなっていることを感じます。さらに他のNPO同様、多数のSHGから、活動休止、解散、団体の分裂などの相談が寄せられた1年でした。従前よりSHG運営者から「自分の気持ちを吐露できるところがない」という声が寄せられていましたが、コロナでいろんなつながりが断たれ、これまで以上に気持ちを吐き出す場がなくなってしまった結果、「ギリギリまで一人でやつてきて、燃え尽きてしまった」「グループをやつても、大変なだけ」「仲間に吐露すると、『続けて』と説得されるから話せない」など、長引くコロナ禍で限界を迎えてしまったSHG運営者が多いこと

みました。今後も相談内容の傾向から団体の抱える課題や市民のニーズを把握し、市民活動を取り巻く状況の変化を読み取りながら、センター事業に反映させていきます。

ア・市民活動センターの相談

市民活動センターでは、NPO、ボランティア・運営などのご相談をお受けしています。

電話：03-3235-1171（予約優先）

（相談担当専門員 森玲子）

しかし、社会環境は引き続きSOGOに厳しいものがあり「会場へのタブ提出が必須になり、今まで匿名で参加できていた性暴力被害者の集ま

声もあります。コロナ前以上にSHGと地域とのつながりが持ちにくくなっていることを感じます。さらに他のNPO同様、多数のSHGから、活動休止、解散、団体の分裂などの相談が寄せられた1年でした。従前よりSHG運営者から「自分の気持ちを吐露できるところがない」という声が寄せられていましたが、コロナでいろんなつながりが断たれ、これまで以上に気持ちを吐き出す場がなくなってしまった結果、「ギリギリまで一人でやつてきて、燃え尽きてしまった」「グループをやつても、大変なだけ」「仲間に吐露すると、『続けて』と説得されるから話せない」など、長引くコロナ禍で限界を迎えてしまったSHG運営者が多いことを痛感しました。

TVACでは、引き続きSHGからの多様な相談を受けるだけでなく、より一層SHG運営者同士のつながりをつくっていけるよう、今後も積極的に取り組んでいきます。

東京ボランティア・市民活動センターの相談

東京ボランティア・市民活動センターでは、NPO、ボランティアグループからの設立・運営などのご相談をお受けしています。

電話：03-3235-1171（予約優先）

（相談担当専門員 森玲子）

事業に反映させていきます。

東京ボランティア・市民活動センターの相談

東京ボランティア・市民活動センターでは、NPO、ボランティアグループからの設立・運営などのご相談をお受けしています。

電話：03 - 3235 - 1171（預約優先）