

1年間の相談を振り返って(2020年度)

東京ボランティア・市民活動センター(TVAC)には、市民の方(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)様々な方から多数のご相談・お問い合わせが寄せられています。

2020年度の相談件数は17717件でした。開所時間を短縮していた時期があったにも関わらず、2019年度より約1300件増加しました。相談增加の背景には、新型コロナウイルス(以下、コロナ)の感染拡大に伴う社会の変化があり、1年を通じてコロナの影響を受けた相談が数多く寄せられました。

「収益の減少により、解散を検討している」「今日、食べ物が受け取れる場所を探している」など、内容にコロナの影響がみられた相談は全体の6割、10510件にも及びました。相談からは、コロナで浮き彫りになつた社会の課題や歪み、長引く自肃生活により新たに発生した問題、それに対応しようと奮闘する市民活動の姿など様々な状況がみえてきました。概要をご紹介します。

相談方法と相談者の属性

◇来所が減り電話・メールが増加
相談方法は、電話・メール・来所。

いて相談したいなどの相談が寄せられました。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。

個人からの相談は2割

個人からの相談は3446件で、全体の約20%でした。相談内容には、長引くコロナが経済面だけでなく、人間関係や精神的な面にも大きな影響を及ぼしていることを感じるものが多くありました。「仕事を失い、失業手当や福祉資金の貸付でしのいでいる。今後が不安」「次の仕事が見つかるまで、食料の提供を受けたい」「家に居場所がなく、在宅生活が辛い」「緊急事態宣言で日中に行ける場がなくなり、生活サイクルが崩れてしまつた」「オンラインでのやり取りに疲れた」「体調が悪く、フードパントリーマで行くことができない」「家を失った」「オンラインでのやり取りに疲れた」「体調が悪く、フードパントリーマーはあるか」などです。そして一番多く寄せられたのが「話しを聞いてほしい」というものでした。

また、「マスクや防護服を作つて、寄付したい」「所有している物件を子ども食堂に無償提供したい」「フードバンクに食材を送りたい」「在宅時間が増えたので、家でできるボランティ

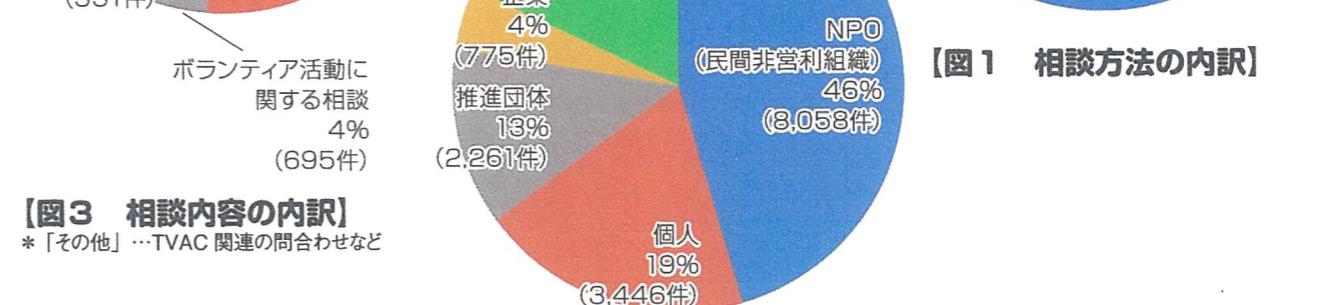
手紙・FAXなどがあります(図1)。2019年度には全体の5割だった電話相談が、2020年度には6割(10299件)に、メール相談も全体の14%から22%(3963件)に増加しました。一方、ここ数年3分の1以上を占めていた来所による相談はコロナの影響で大きく減少し、前年度の半数以下、全体の16%にとどまっています。また「その他」(706件)の多くがオンラインによるもので。継続している相談は、オンラインで受けることもありました。

相談の半数がNPOから

相談者のうち、半数近くの8058件がNPO(民間非営利組織)からの相談です(図2)。ここで「NPO」には、NPO法人だけではなく、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、前年度より200件以上増加しました(1370件)。



【図1】相談方法の内訳



【図2】相談者の内訳

*「その他」…TVAC関連の問合わせなど

【図3】相談内容の内訳

2020年度前半は、多くのNPO法人が通常の事業の中止や縮小、方法の変更を余儀なくされ、事業収益を中心に大きな減収となりました。参加の機会や活動との接点がなくなりたことにより、会員や支援者が減少した法人も少なくありません。

2020年度は、コロナの影響でTVACの開所状況や、会議室等の利用の可否、事業の実施予定などについての問い合わせが多く寄せられました(4683件)。一方で「ボランティア活動に参加したい」相談は695件と、前年度より170件以上減少しました。

ここからは、特に多く寄せられた相談について、ご紹介します。

2020年度前半は、多くのNPO法人が通常の事業の中止や縮小、方法の変更を余儀なくされ、事業収益を中心に大きな減収となりました。参加の機会や活動との接点がなくなりたことにより、会員や支援者が減少した法人も少なくありません。

2020年度は、コロナの影響でTVACの開所状況や、会議室等の利用の可否、事業の実施予定などについての問い合わせが多く寄せられました(4683件)。一方で「ボランティア活動に参加したい」相談は695件と、前年度より170件以上減少しました。

2020年度前半は、多くのNPO法人が通常の事業の中止や縮小、方法の変更を余儀なくされ、事業収益を中心に大きな減収となりました。参加の機会や活動との接点がなくなりたことにより、会員や支援者が減少した法人も少なくありません。

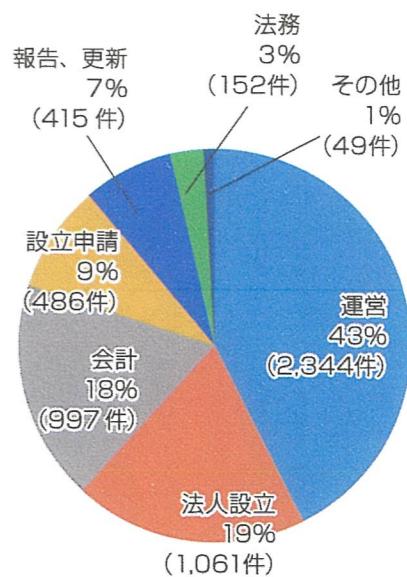
2020年度は、コロナの影響でTVACの開所状況や、会議室等の利用の可否、事業の実施予定などについての問い合わせが多く寄せられました(4683件)。一方で「ボランティア活動に参加したい」相談は695件と、前年度より170件以上減少しました。

2020年度前半は、多くのNPO法人が通常の事業の中止や縮小、方法の変更を余儀なくされ、事業収益を中心に大きな減収となりました。参加の機会や活動との接点がなくなりたことにより、会員や支援者が減少した法人も少なくありません。

2020年度前半は、多くのNPO法人が通常の事業の中止や縮小、方法の変更を余儀なくされ、事業収益を中心に大きな減収となりました。参加の機会や活動との接点がなくなりたことにより、会員や支援者が減少した法人も少なくありません。

2020年度は、コロナの影響でTVACの開所状況や、会議室等の利用の可否、事業の実施予定などについての問い合わせが多く寄せられました(4683件)。一方で「ボランティア活動に参加したい」相談は695件と、前年度より170件以上減少しました。

2020年度前半は、多くのNPO法人が通常の事業の中止や縮小、方法の変



【図4 NPO法人に関する相談内訳】

土地建物などの現物資産の寄付に関する「寄付したい、受け入れたい」相談も増加しました。

助成金、家賃支援給付金等、コロナ 対応の公的支援に関する相談も多く 寄せられました。特に持続化給付金 には高い関心が寄せられ「うちの法 人は対象になるのか」「どこの数字で 判断すればいいのか」などの相談が 多くありました。一方でこれらの支 援策は、一定の条件に基づいて対応 されるものであるため、独自の会計 ルールで運営している法人や、知人 宅の一部を口頭のやり取りで事務所 として借りている法人、物件オーナー の許可を得ずに他の団体事務所に間 借りしている法人などは、そのまま では要件を満たせないことも多くあ りました。コロナの支援策の活用に

ついては、日頃の法人運営の状況が大きく影響したといえます。

团体の運営に関する相談

「団体の運営に関する相談」では、資金調達や広報、組織運営、ボランティアマネジメント、事業企画など、市民活動団体が直面する運営・活動上の課題について、法人格の有無を問わずに対応しています。

2020年の前半に多く寄せられたのは「活動ができない」相談です。その背景の多くに場所の問題がありました。公共施設を利用して活動していた団体が多いため、緊急事態宣言等で施設が休館したり、貸し出しが中止されたことに伴い、活動場所を失う団体が多く発生しました。「子ども食堂」や「高齢者の孤立を防ぐ活動」など、コロナ禍において二一

一方で、新しく団体を立ち上げ社会課題に取り組みたいという相談もありました。未曾有の事態の過中にあるながらも「必要だからやる」という熱意と、新たな狭間に素早く柔軟に対応しようとする市民活動の力を感じた1年でもありました。

セルフヘルプケルーブ
からの相談

ぶやきができないなどの限界があります。また「隣の部屋に家族がいる」と話せない」という仲間がいること、さらには「ネット環境がない」などオンライン参加が難しい人が少なくないことも課題となりました。それでも少しでもいい形で開催したいとの思いが「他のSHGはどうやってい るのか知りたい」「他のSHGと情報交換したい」といった相談の増加につながります。

一方で、如何での活動には力がなく、課題が立ちはだかりました。会場に

クが高いなどの理由で他の市民活動に先がけて活動を休止したSHGがあつた一方、「仲間と切れたら孤立してしまう」という理由でギリギリまで対面での集まりを実施していたSHGもなくありませんでした。

た。例えばオンラインでは「受け入れられている雰囲気」や「一体感」を醸し出すことが難しい、誰かが話しているときの小声でのあいづち、つ

◇社会に対するメッセージ発信

対面の集まりが難しい状況が続く中、SHGの主催者は仲間の孤立を

SHGもあり、（運営の苦労は多大にありました）当事者活動にとって

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）

は、変化、そして深化の1年でもあります。たように感じます。

* * *

2020年度、T V A Cではさまざまな相談に対応できるよう、スープービジョンの実施、外部研修への参加や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。

(相談担当専門員 森玲子)

ズが拡大したにも関わらず、場所の確保ができないために事業ができなくなつた団体もあります。なかには工夫をして「つながり」を保つ事に注力したり、大人数が集まらない形で実施した団体もあります。そのような団体の取り組みに対する関心は高く、「他団体の活動状況を知りたい」相談が多く寄せられました。

活動場所の問題に限らず、多くの団体が活動を休止した一番の理由は、集まることができない・集まりにくくなつたことです。それでも、一部のNPOは活動を止めることなく、収入の減少や住まいを失つたことによる不安定な生活や困窮、長引く在宅生活で生じた見えにくい暴力等の問題、家に居場所のない若者、必要としている人たちへの食事提供など、コロナにより新たに発生したり浮き彫りになつたりした社会課題・問題に取り組み続け、困難な状況にある人々の生活と命を支えてきました。一方、当初は活動休止を余儀なくされていた団体の中にも、多くの市民の生活に危機が生じているのを目の当たりにして「自分たちの活動は、まさに今、必要なのではないか」と活動を再開し、それに伴う対面で人と人が接する場をつくることを決断する団体が出てきました。そういった団体を中心いて「市民活動における感染対策のガイドラインはあるか」「参加者の健康状態や、万が一のための家族の連絡先などの個人情報をどこまで求めていいか」「ボランティア合意書をコロナを踏まえたものに変更したい」などの相談が寄せられています。

夏以降は、活動を再開する団体が増加し、資金難を乗り切るためのクラウドファンディングの活用や、任意団体でも利用できるネット決済についての相談がありました。オンラインやハイブリッド等を取り入れる団体も増え、著作権などの法的な留意点に関する相談も寄せられています。

一人ひとりのコロナに対する考え方や異なる中、組織としての方向性を見出していかなくてはならず、多くの団体にとって、合意形成や意思決定が難しい1年でした。相談でも「意見がまとまらず、孤立してしまった」「メンバー間に亀裂がはいつた」などの声が寄せられ、それを仲介・調整するリーダーが「疲れた」とこぼす場面に何度も遭遇しました。多くの市民活動団体は「想い」でつながる集まりであり、コロナはそういう人間関係にも大きな影響を及ぼし