

# TVAC相談窓口から 1年間の相談を振り返って(2022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年間で約1万7千件の相談

2022年度の相談件数は16715件でした。2020年度(17717件)と2021年度(15007件)は、1年ごとに相談件数が大きく増加・減少し、コロナ禍が相談件数にも大きな影響をもたらしました。それに比べて2022年度は、件数の面ではコロナ禍以前の状態に戻りつつあります。

### 相談方法と相談者の属性

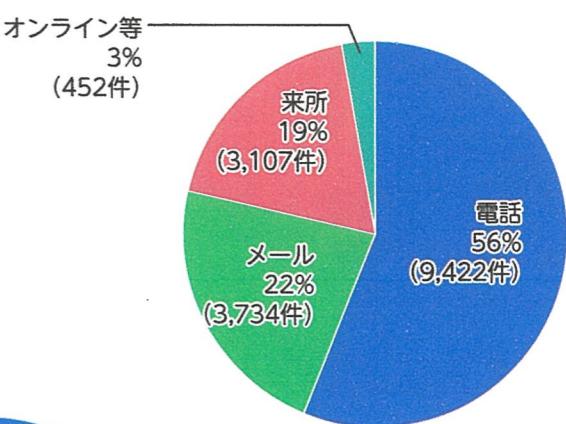
◇電話が増加、オンラインが減少  
相談方法は、電話・メール・来所・オンライン等があります(図1)。2022年度、最も多かったのは電話による相談で9422件、全体の56%を占めています。電話相談は、コロナ禍に突入した2020年度に1万件を超えるまし

たが、2021年度には大きく減少(7860件)していました。ところが、2022年度には電話相談が再び大きく増加したことになります。一方で、ここ2年間、700件を超えていたオンライン等による相談は減少(452件)しました。コロナ禍前には10%前後だったメールによる相談は、2020年度以降は、全体の20%以上を占め続けています。来所による相談は前年度並みの3000件あまりでした。

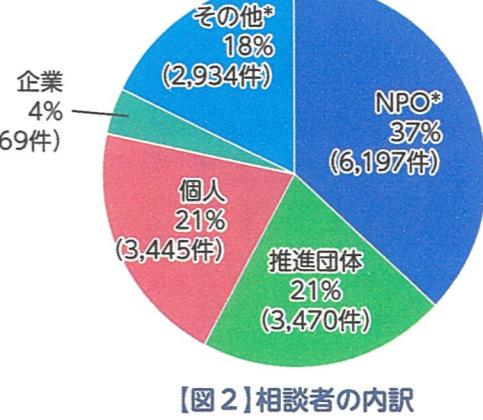
コロナ禍の状況が移り変わる中で、相談方法もオンラインから電話、状況によっては来所相談へと、戻りつつあるようにみえます。

### NPOからの相談は減少続く ・推進団体からの相談が増加

相談者のうち最も多いのがNPO(民間非営利組織)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んでいます。NPOからの相談は全体の37%、6197件寄せられました。前年度と比べると、件数や全体に占め

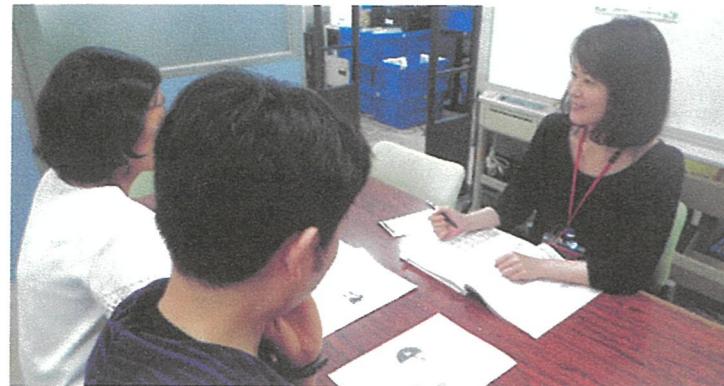


【図1】相談方法の内訳



\*NPO…ボランティアグループ、市民活動団体、NPO法人など非営利の市民団体

\*その他…福祉施設、行政機関、学校、マスコミなど



推進団体からの相談内容は多岐にわたります。例えば来所者から「ボランティアしたい」「こういう活動をしている団体を探している」という相談を受けたボランティアセンター等から「相談者に提供できる情報がTVACにある」といった問い合わせも多くありました。地域で活動している団体がコロナ禍等で休止や解散を余儀なくされていることが背景にあると思われます。

また、「任意団体の会則を作りたい」「NPO法人について知りたい」「NPO法人について知りたい」といった問い合わせもありました。

◇個人からの相談、3000件超  
個人からの相談は、全体の21%(3445件)でした。内容で最も多かったのは「話がしたい」「話を聞いてほしい」というものでした。これはコロナ禍以前から続く傾向です。2022年度は特に、孤独・不安に関する声が多く寄せられ、「誰にもしあんさをわかてもられない」「毎日苦しいし、悔しい」「これから的人生を考えると不安」などの声をたくさん耳にしました。

「寂しい」などの思いを吐露される方が多くあり、ボランティア活動をすることで「知り合いができるかも」「気持ちが前向きになるかも」という期待があることを感じます。誰かとつながりたいけど、うまくつながれない。孤独感に苛まれて苦しんでいることを誰にも伝えられない。外からは見えにくい孤独や不安を一人で抱えている方が多くいらっしゃることを改めて実感した1年でした。

また「食べるものがなくなった。助けてほしい」「暖房が使えない。灯油がほしい」など、まさに切迫した状況にある方からの相談も増えています。2022年度には様々な制限が解除され、人びとの生活や社会の動きが戻ってきたようを感じる場面も増えてきましたが、生活困窮に関わる相談は、コロナ禍以降、増加の一途をたどっています。

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。例えば、企業等からは、ITを使った団体支援や、食品などの寄付に関する相談、社員ボランティアの活動先についての相談などが寄せられました。

TVACに寄せられる相談の内容は多岐にわたります(図3)。最も多いのが「NPO法人に関する相談」で、4229件、全体の4分の1を占めます。なかでもNPO法人の「運営」に関する相談が1513件、「設立・申請」に関する相談が1133件となっています(図4)。「運営」に関する相談では、前年度同様、定款や総会・理事会に関する相談、役員変更の手続きに関する相談が多く寄せられています。

また、「寄付募集のときに気を付けること」などの相談もありました。2023年1月に施行された寄付に関する新法に連れて法人等の意識も高まつており、今後、このような相談が増えることが予想されます。

「会計」に関する相談(858件)は、NPO法人相談の20%を占めます。ネット決済や電子マネーの取り扱い・処理に関する相談が目立ちました。社会の動きに伴い、NPO法人の関心や悩みごとも変化してゆくことを実感します。

これらの中には、最初は「ボランティア活動の相談」として寄せられるものもあります。「人と話せる活動がしたい」「家に一人でいる。仕事が見つかるまで、ボランティアをしたい」などのお話を伺う中で、少しずつ生活の事情や、

助けてほしい」「暖房が使えない。灯油がほしい」など、まさに切迫した状況にある方からの相談も増えています。2022年度はこれまでにないほど推進団体からの相談が多く寄せられた1年となりました。

2022年度は前年度より約1000件多い、3470件寄せられ、全体の21%に及びました。長年TVACにおいては、推進団体からの相談はNPO・個人からの相談に次いで全体の3番目で推移してきました。ところが、ボランティア・市民活動センター等「推進団体」からの相談で

状況によって、募集の人数や機会を限定したり、過去の参加者に限って募集をしたりなどの状況が続いており、新たな参加希望者がボランティア活動を探すのが難しい状況もありました。そのため、「やりたい活動が見つからない」「募集情報が少なくて、予定が合わない」などの相談が寄せられています。

一方でNPO側は、活動を再開するにつれて、ボランティア募集やプログラムの見直しなどに取り組んでいます。今後は、これまで以上に多様なボランティア活動が展開されることが期待できます。

活動に関わるボランティア以外にも、市民が団体や活動に参画できる機会はたくさんあります。NPOへの関心の高まりとともに、NPO側においては多様な参加の機会をよりわかりやすく発信することが求められていることを感じました。

\* \* \*



東京ボランティア・市民活動センターの相談窓口のご案内

東京ボランティア・市民活動センターでは、  
NPO法人、ボランティアグループ、当事者団体・セルフヘルプグループからの  
団体設立・運営などのご相談をお受けしています。  
相談方法は、来所・電話などがあります。  
まずは、お電話にてご予約ください。

電話：03-3235-1171（予約優先）

す。 言ふまやへ「臣が重のさへなかれ」といふ。 す。 動しやすい基盤づくりに取り組んでいく必要があるよう感じます。

◇「ボランティア希望」大きく増加  
ボランティア活動に参加したい  
方からの相談は、1883件と、

言えません。市民活動のさうなる

するものは、298件でした。二  
口ナ禍の当初、活動休止中の時  
間を使って認定申請を目指そう  
とした法人が多くありましたが、  
2021年度以降、その動きはひ  
と段落したようにみえます。一方  
で、認定NPO法人の「運営」（45  
件）、「更新申請」（16件）の相談  
は、ここ数年で最多となりました。  
コロナ禍で活動が思うようにでき

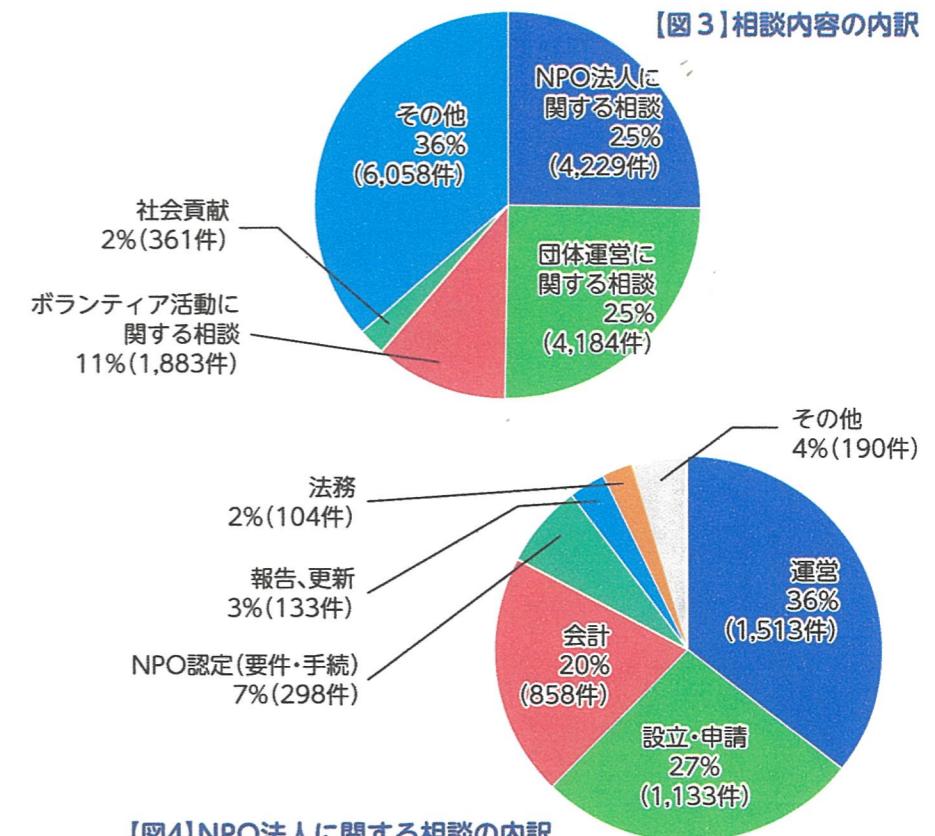
ない時期が長くあり、まだオンラインの活用等で会場費が不要になるなど、事業にかかる費用の使途も変化してきています。それに伴い、認定要件の一つである「受入寄附金総額の70%以上を特定非営利活動に係る事業に充てているか」について、実績判定期間中に満たすことが難しくなっている認定NPO法人からの相談が増えました。

本格化しつつあるのを感じます  
一方、助成金や寄付などの「資金  
調達」に関する相談も540件寄

が集つて一緒に作業できる、福祉事業所ではない場」などの背景には、「必要としているのは、きっと、私だけではない」という思いがあります。2022年度は、自分自身や身近な人の困りごとを、地域のニーズや社会課題について足りる、

- 先行きの見えない状況で、事業展開の方法を工夫してきたことによると新たな悩みといえます。
- ◇活動の再開が本格化
- ・新たな「立ち上げ」相談も多い
- 「団体運営」に関する相談は、4184件で、こちらも全体の4分の1を占めました。ここでは、NPO法人だけでなく任意団体からの相談も多く含みます。内容は、組織運営やファンドレイジング、ボランティア関係、広報など多岐化共生や日本語教室等を始めたいという相談も、少しずつ戻ってきています。
- まだあまり取り組まっていないテーマで活動を立ち上げる相談もあります。例えば「シングル女性の孤独について話せる当事者会」や「ひきこもり経験をもつ当事者た。特に、子ども食堂やフードバンクへの関心は高く、ニュースなどを見て「自分たちも始めたい」と考える方が相談に来ています。コロナ禍当初は減少していた多文化共生や日本語教室等を始めたいという相談も、少しずつ戻ってきています。

[図3]相談内容の内訳



[図4]NPO法人に関する相談の内訳

## ◆活動の再開が本格化

- ・新たに「立ち上げ」相談も多い

た。特に、子ども食堂やフードバンクへの関心は高く、ニュースなどを見て「自分たちも始めたい」と考える方が相談に来ています。コロナ禍当初は減少していた多文化共生や日本語教室等を始めたいという相談も、少しづつ戻ってきています。