

1年間の相談を振り返って(2024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、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。

2024年度は、1万1057件の相談が寄せられました。

■相談方法

相談方法は、電話・メール・来所・オンライン等があります。2024年度は、電話による相談が最も多く、全体の58・9%でした(図1)。

次いで多いのは、全体の4分の1を占めた来所による相談(24・3%)です。来所相談は、コロナ禍に突入した2020年度以降、20%以下に留まっていたましたが、今回は前年度の16・0%から大幅な増加です。

相談方法として3番目に多かったのは、メールによる相談(12・1%)です。メール相談は、限られた情報をもとに対応するため、来所相談後のフォローや、簡易な内容に関するものが中心となつて

います。ここ数年、電話に次いで2番目に多い相談方法でしたが、2024年度は、3番目、来所相談の半分となりました。

オンライン等による相談は519件、全体の4・7%で、統計を開始した2021年度以降、増加し続けています。TVACでは、相談者との関係づくり・パートナーシップのために、来所による直接の出会いを大切にしています。ウェブ会議システム等が普及した現在も、特に相談の初回においてはオンラインの積極的な活用はしていません。しかし、継続相談や、移動等に関わる事情を抱える方からの相談を中心に、オンラインの活用が広がってきていると感じます。なお、年々、来所・オンライン・メール等、複数の相談方法を組み合わせた継続的な相談が増加しています。

■相談者の属性

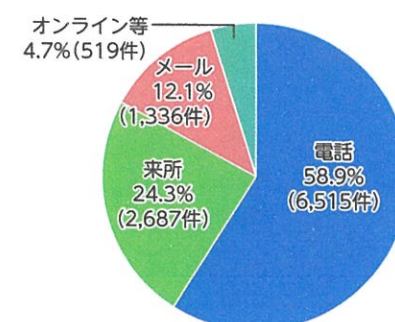
◇NPOからの相談

相談者のうち最も多いのがNPO(民間非営利組織)です(図2)。全体の45・5%、5032件でした。ここでの「NPO」には、NPO法人だけでなく、他の非営利法人の他、ボランティアグループ

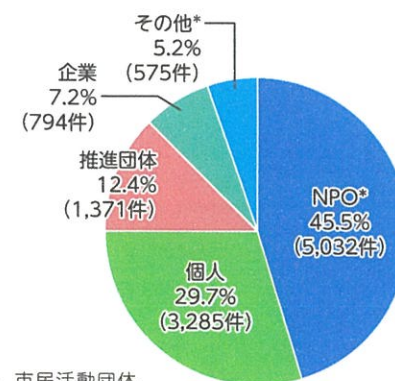
ここ数年、TVACに寄せられるNPOからの相談は減少傾向にあります。コロナ禍以前には1万件を超えることもあったNPOからの相談は、最近では、その5割程度となっています。その原因は定かではありませんが、様々な団体・活動者との情報交換を通して、その背景には「解散の増加」のみならず、市民活動全体における変化の影響もあるのではないかと推察しています。

- NPO(民間非営利組織)からの相談例
- ・高校の友人たちとボランティア団体を立ち上げたい。いずれ法人化したい。
 - ・活動実績がないと、助成金の申請ができないと聞いた。どうすればいいか。
 - ・必要としている人たちに団体の情報を届けたい。効果的な広報の方法を知りたい。
 - ・助成金の振込先として、団体名義の口座が必要なのだが、口座が開設できない。
 - ・メンバーの居住地がバラバラ。公共施設が借りられず、活動場所に困っている。
 - ・スタッフが高齢化している。主体的な若者に参画してもらいたい。
 - ・事務局が1人で数10万円の立て替えをしているが、精算のめどが立たない。
 - ・会員間でトラブルがある。会則に除名に関する記載がなく、対応方法がわからない。
 - ・任意団体を解散したい。会則などがないのだが、手続きはどうすればいいか。
 - ・グループの連絡会。会員団体の「要望先」になってしまい、連絡会が機能しない。

加えて、横のつながりをもつ機会が少なくなり、既存の団体や活動からノウハウや支援機関・社会資源の情報を得にくい状況が生じている可能性もあります。



【図1】相談方法内訳



【図2】相談者の内訳

*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

やセルフヘルプグループを含む、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。

相談内容は、活動のはじめ方、任意団体の立ち上げ、会則について、法人格の選択、法人設立、会計処理・決算・税務関係、定款や役員の変更・認定取得などの他、事業の企画、広報、ボランティアマネジメント、資金調達、法務、労務、トラブルに関する相談など、幅広く寄せられています(NPOからの相談例参照)。

2024年度も、法人格の有無を問わず解散に関する相談が多く、1か月に5団体から寄せられ

そういった背景から、ボランティア・市民活動センター等への「相談」が遠くなっている面もあるのでしょうか。TVACとしては、市民活動の推進機関として、現在の「活動」のあり様に一層アテンションを張り、その変化や多様化に対応していくための方策を検討する必要性を感じています。

◇推進団体からの相談

ボランティア・市民活動センター等の「推進団体」からの相談は12・4%でした。

推進団体からの相談は、地域住民からの相談だけでなく、地域の団体や活動を立ち上げたい人からの相談への対応に関わるものが多く寄せられました(推進団体からの相談例参照)。

その幅広い相談内容からは、活動者の身近な相談先としての期待と、相談対応を通して活動や社会課題への理解を深め、団体や活動者とのパートナーシップ構築を目指す中間支援組織としてのボランティアセンターの姿が浮かび上がります。

一方で、ボランティア募集に留まらない団体からの相談は複雑化・高度化しており、地域の推進団体に求められる対応が拡大して

います。

「中間支援組織とは何か」。2024年度に、多く耳にした問いかけです。社会や活動のあり方の変化のみならず、重層的支援体制整備事業等の取り組みが徐々に広がる中で、ボランティア・市民活動センター等の中間支援組織は、自らのあり方や、あるべき姿を見つめ直し再考する、節目の時を迎えているように感じます。

これに対するひとつの取り組みとして、2024年度はしゅやボランティアセンターとの共催で、中間支援組織の職員向け「団体支援・NPO相談」に関する連続講座を実施しました。

◇個人からの相談・3000件超

個人からの相談は全体の29・7%でした。前年度の18%を大きく超える割合となりました。最も多いのは「話がしたい」、「話を聞いてほしい」といったもので、コロナ禍以前から続く傾向です。なかには解決することだけを望むのではなく、「専門職に私が困っていることを、ちゃんとわかってほしい」「あなたはがんばっている、と言ってほしい」と吐露される方もいました。

生活に関わる相談としては、住

NPO法人からの 相談例

- ・代表が著名人なので、運営が混乱しないように社員の資格に制限をつけたい。
- ・設立以来、役員の変更登記をしていない。代表理事が変わるが、どうしたらいいか。
- ・理事と監事の任期、理事と代表就任の日がずれて手続きが煩雑。どうにかできるか。
- ・数年、活動できていなかった法人を再開したい。役員や正会員の状況がわからない。
- ・所轄庁のウェブにある定款と、事務局の手元にある定款が違うのだが、どういうことか。
- ・使い切れずに返還することになった助成金の会計処理は、どのようにすればいいか。
- ・総会議事録の署名を電子署名にすることは可能か。
- ・数年にわたり、赤字決算が続いているが認定を申請することはできるか。
- ・役員が経営する会社と事業連携したいのだが、NPO法人として留意すべき点はあるか。

推進団体からの 相談例

- ・地域の団体が監事を探している。どういう人を探せば良いのだろうか。
- ・グループの代表が後継を探しているが、若い世代の参加がなく、引き継がないでいる。
- ・当事者団体が、Zoomの年間利用料を対象とした助成金を探している。
- ・マンションが多い地域の自治体から、防災訓練の他地域の事例を聞かれている。
- ・地域の団体が、同一事業に8つの助成金を申請しようとしているが、大丈夫か。
- ・留学生が学習支援をするためにNPOをつくりたいと(相談に)来ている。どう対応したらよいか。
- ・団体から「会議の欠席者が多い」と相談があるのだが、どう助言したらいいか。
- ・自助グループに参加したい学生から相談がある。紹介できる団体はあるか。

まいや食事に関するものが多く寄せられました。「高齢者に住むところを紹介してくれるNPOはあるか」「大家と揉めて、アパートを追い出されそう」「今から歩いて行ける炊き出しの情報が知りたい」などの相談が、年間を通じて寄せられています。

その他にも、「自分が行けるピアグループを探している」「自助グループを立ち上げたい」といったセルフヘルプ・グループに関する相談や、「麻痺があり、車いすを使用しているので、家でできるボランティア活動を探している」「高齢のためボランティア活動を辞めたいが、人とのつながりがなくなるのではと不安」「ボランティア先の人間関係がうまくいかない」といったボランティアに関する相談も多く寄せられました。

※ ※ ※

さらに、弁護士や公認会計士・税理士、特定社会保険労務士等の専門家と連携し、必要に応じて各種専門相談につなぐ対応をしています。また、外部研修への積極的参加やスーパービジョンの実施、

TVACでは、寄せられる相談に対して、多様な選択肢をもって団体や活動の「今後」を見つけ出す一助となるような伴走を心掛けています。

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、当事者団体、セルフヘルプ・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。まずはお電話にてご予約ください。

電話：03-3235-1171（予約優先）

定期的な事例勉強会の開催、他機関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んでいます。

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）

講座・ガイダンスのご案内

ONPO法人の設立や要件、法人格の選択について知りたい方へ

「NPO法人設立ガイダンス」 6月・12月開催

O認定NPO法人を目指したいNPO法人の方へ

「認定NPO法人ガイダンス」 7月・1月開催

ONPO法人の総会運営や会計など運営の実務を学びたいNPO法人の方へ

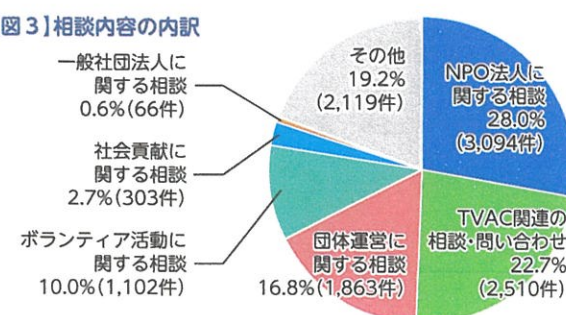
「NPO法人運営入門講座」 9～10月開催／「NPO法人運営実務講座」 隔年11月開催

※フリーランス・事業者間取引適正化等法
特定受託事業者に係る取引の適正化等に関する法律「フリーランス」保護のために、取引の適正化等を目的としている。例えば、NPO法人が個人に「業務委託」をする際に、この法律の適用範囲かどうかを確認することが重要となる。

相談内容の内訳

TVACに寄せられる相談の内容で最も多いのが「NPO法人に関する相談」(28.0%)でした(図3)。次いで「TVAC関連の相談・問い合わせ」(22.7%)で、ここには当センター主催の助成金「ゆめ応援ファンド」や、会議室利用やウェブへの情報掲載に関するものも含まれます。

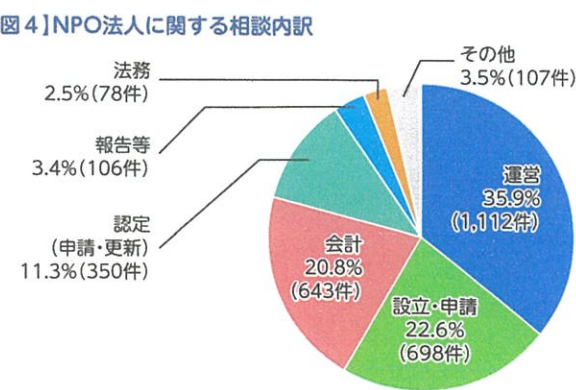
【図3】相談内容の内訳



◆NPO法人に関する相談が最多

「NPO法人に関する相談」は法人運営に関する内容に限定したものです。3,094件のうち、「運営」が最も多く、35.9%です(図4)。「運営」には、総会や理事会、定款変更などが含まれます。一般的な手続きだけでなく、長年積み重なった課題の蓄積で問題が複雑になっている法人も多く見かけました。なかには、認証手続きや登記変更の漏れなどが発生して、内容の異なる定款が3種類出てきた法人や、過去の決算書において毎年数字がつかっていないことが

【図4】NPO法人に関する相談内訳



判明した法人もありました(NPO法人からの相談例参照)。

また、特定の専門技能をもった方たちの集まりでは、実質、市民参画を想定していない法人化も目立ち、ギルド組織的な意味合いを感じました。

「会計に関する相談」が20.8%です。企業からのイベント協賛金の扱いや電子マネーでの寄付受入など、NPO法人ならではのものが寄せられた一方、「うちに固定資産はあるか」「引越越し時に通帳が見つかった」など、組織の状況を反映しているかのような相談も多くありました。

また、認定(申請・更新)に関