

1年間の相談を振り返って(2023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。

■相談件数と相談方法

◇コロナ禍前より増加した相談

2023年度は、1万7012件の相談が寄せられました。前年度に比べて300件ほどの増加です。振り返ると、それまで1万6000件ほどだった相談が、コロナ禍に突入した2020年度にはいったん1万8000件近くまで増加し、翌年度は、多くの活動が休止等を余儀なくされていたことから大きく減少(1万5007件)、そこから2022年度(1万6715件)、2023年度と、徐々に増加しています(図1)。

◇メールが増加・来所は減少続く

相談方法は、電話・メール・来所・オンライン等があります(図2)。2023年度、最も多かったのは電話による相談で、全体の半分

(8588件)を占めています。次いで多かったのは、メールによる相談、3番目に来所による相談、そしてオンライン等による相談と続きます。

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おり、長年、来所相談が全体の4割を占めていました。しかし、コロナ禍に来所が激減して以降、来所は全体の2割にとどまり、2023年度はさらに減少して、全体の16%(2727件)となりました。

来所が減る一方で、メールによる相談は増加しています(5020件)。コロナ禍以前は全体の1割程度でしたが、2023年度は3割を占めるまでになっています。メール相談は、限られた情報をもとに対応するため、内容の複雑化と相まって、やり取りが長期化する傾向がみられます。

■相談者の属性

◇NPOからの相談は減少続く

相談者のうち最も多いのがNPO(民間非営利組織)です(図3)。ここでの「NPO」には、NPO法人だけでなく、他の非営利法人

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、幅広い相談が寄せられています(表1:相談例)。2023年度は、とりわけ、解散やそれに伴う事業承継など、活動や団体の「終わり」に関わる相談が増加しました。

また、前年度から引き続き、活動の開始と同時に法人化を目指す相談も多くあります。「活動するには、法人格が必要」と考える方も多く、法人格をもたない任意団体でも活動できることを「知らなかった」という声もあります。

そういった相談では、「NPO法人になれば、補助金や助成金な

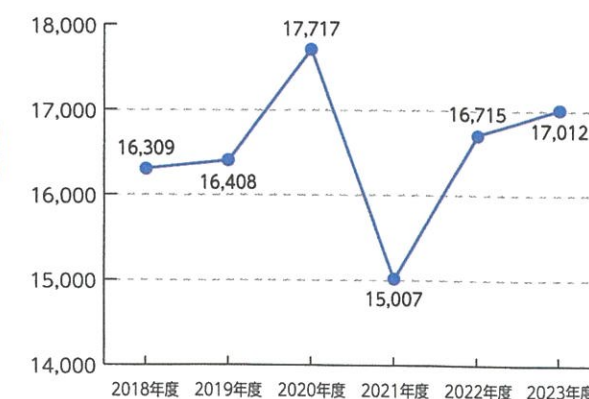
どの社会的な支援が受けられる」「法人であれば、市民や行政の信頼を得られる」「多くの寄付が集まって、運営していける」といった期待を耳にすることが少なくありません。しかし、実際の団体運営においては、会費や寄付等の募集も含め、自ら財源を確保し、組織と活動の基盤をつくっていくことが重要になります。

また、NPO法人という法人格が、自分たちの活動や運営のスタイルに合っているとは限らず、法人化したあとに「定款に沿った運営をするのが難しい」「自分たちのあり方と、法人のルールにギャップがある」と、来所する団

体も一定数あります。

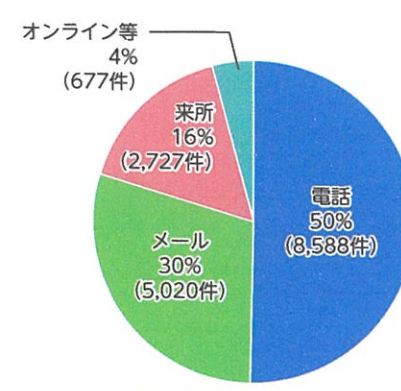
一度、法人格を取得すると、根拠法や定款等に則った運営をしなければならず、かつ、解散等の手続きには時間や費用がかかるため、「やり直し」は簡単ではありませんが、そのため、法人化の前に、活動と運営の両面から、自分たちがあつた「カタチ」を検討することが重要になります。社会的にNPOへの関心と期待が高まっていますが、一方で、市民活動の「実際」については、あまり知られていないと感じます。NPO・市民活動についての幅広い情報発信が必要とされています。

同時に、多様な市民活動によつ

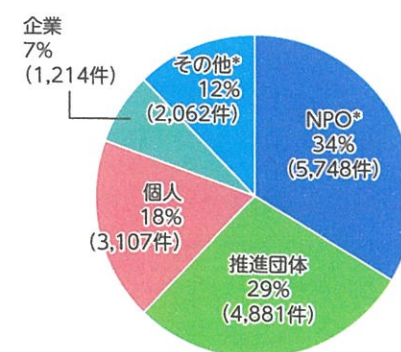


【図1】相談件数の推移(件)

*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



【図2】相談方法の内訳



【図3】相談者の内訳

もありましたが、最近では、その6割程度となっています。

件数の減少に反して、相談内容は年々多様化・複雑化しています。例えば、活動のはじめ方、任意団体の立ち上げ、会則づくりについて、法人格の選択、法人設立、会計処理・決算・税務関係、定款や

て社会が支えられている現状を鑑みると、より一層、活動が始めやすく・続けやすくなるための社会資源や環境の整備、支援策の充実が、喫緊の課題と言えるでしょう。

◇推進団体からの相談は増加続く

NPOからの相談が減少する一方で、ボランティア・市民活動センター等の「推進団体」からの相談は増加しています。

2023年度は前年度より1400件多い4881件寄せられ、全体の29%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、ここ数年は、毎年1000件以上ずつ増加し続けています。

推進団体からの相談内容は、「病院への付き添いと通訳を必要としている方がいる。対応してくれる団体はあるか」といった「住民からの相談への対応」に関わるもの、「ヤングケアラーに関する勉強会の講師を探している団体がある」「団体から、資金調達の相談を受けている」といった「団体からの相談への対応」に関わるものが多いと寄せられています。

特に2023年度は、団体の法



【表1】
NPO(民間非営利組織)からの相談例

- ・地域の会場利用登録のために、会則が必要になった。何を書けばいいですか？
- ・法人格がなくても、寄付を募ったり、参加費を受け取ったりしても、いいのですか？
- ・任意団体の会計は、どのように記録すればいいか。1年の報告書は何を作成するのか。
- ・任意団体を法人化した。口座開設の審査に通らず、困っている。
- ・小規模の任意団体なのだが、インボイスの登録をした方がいいのだろうか…。
- ・コロナ禍に繰越金が増えたことで、定期寄付者から「寄付をやめる」と言われてしまった。
- ・ネットで見つけた画像をパンフレットに使っていたら「無断使用」だと連絡がきた。
- ・任意団体を解散したい。どうしたらいいか。何を話し合えばいいか。
- ・NPOのネットワークで参加団体間でトラブルが起きている。ネットワークが崩壊しそう。



【表3】
NPO法人の運営に関する相談例

- ・任意団体時代のメンバーで運営したいので、正会員(表決権を持つ者)に制限をつけたい。
- ・NPO法人なので、税金は関係ない…ですよね?
- ・活動を担当している役員に、なんらかの支払いをしたい。どんな支払いがあるか。
- ・事務局と理事長の定例会議で予算・計画を変更したら、監事から指摘された。何がダメ?
- ・総会・理事会や、決算・報告書作成などが負担になっている。任意団体に戻りたい。
- ・コロナ禍に会員の高齢化が進み、活動を再開できる見込みがなくなった。解散したい。
- ・来年度中の解散を考えているが、事業を承継してくれる先を探したい。
- ・認定更新が控えているが、コロナ禍に休止していたため、70%要件を満たせなくなった。
- ・遺贈寄付の申出があったが、どういった対応をすればいいだろうか。

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)

や活動計算書等に関する「会計」相談(21%)が多くありました(表3・相談例)。

特に会計関係では、実務者の危機感を反映したような相談も見受けられました。「一人で担当していて不安」、「前任者からの引き継ぎがなく、わからないことが多い」、「NPO法人特有の取引やインボイスなど、相談できる人が組織内にいない」など、不安を抱える実務担当者からの相談が多く寄せられています。NPO等における不適切な経理や不祥事等が表面化することが多い昨今ですが、それらを防ぐには、日常の経理体制・仕組みの見直しに加え、担当者に対するサポートや、監事の役割も

重要です。法人全体で経理に取り組む意識が求められます。

さらに2023年度は、役員報酬や業務委託、雇用など、名目や法人との関係は様々ですが、役員や関係者に「対価を支払いたい」という相談が増加しました。これらの相談には、個々の実情に応じて慎重、かつ、様々な切り口からの確認・整理が必要となり、継続相談となることも多くあります。

また、税制上の優遇措置のある認定(申請・更新)に関する相談は236件(8%)でした。特に年度末には、更新を控えた法人からの相談が相次ぎました。認定相談は、要件の確認にとどまらず、定款の見直しや組織体制など、法

人運営全体に関わる点検に波及することが多く、相談も数か月・年単位で継続になることが少なくありません。認定取得・更新に向けては、日常的に要件等を意識した運営が重要となります。

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。さらに、必要に応じて法務などの専門相談につなぐ対応をしています。また、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)

人化、任意団体の運営や会計処理、団体内でのトラブルに関する相談が多く、地域を問わず、各センターに幅広く複雑な相談が寄せられている現状がうかがえます(表2・相談例)。

推進団体からは「新型コロナで一時登録団体が減少していたが、最近は、新しい活動の立ち上げの相談が増え、既存の団体からの相談も複雑で多様になった」との声がありました。これに対する試みとして、2023年度、TVACと世田谷ボランティア協会との共催で、市区町村のボランティア・市民活動センターの職員向けに「団体支援・NPO相談」に関する連続講座を実施しました。

個人からの相談は全体の18%(3107件)でした。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。

また、食事、住宅、生活費、暴力被害等に関わる逼迫した状況にある方からの相談も引き続き寄せられています。なかには「仕事を失った。NPOを立ち上げて、自分の生業にしていきたい」といった方からの相談もあります。当センターでは、必要に応じて、専門機関やNPO等と連携して対応をしています。

2023年度には、個人からの

「ボランティア活動に関する相談」も多く寄せられました(470件)。「引越してきたばかりで知り合いがいけないので、地域のボランティア活動に参加してみたい」、「学生時代は、コロナ禍でボランティア活動ができなかった。社会人になり、職場以外の人とも関わられるよう、ボランティアを始めたい」といった、地域社会との接点をつくるきっかけとして、ボランティア活動に期待を寄せる相談が年間を通して届いています。

1月に発生した能登半島地震に関しても、多くの問い合わせ・相談をいただきました。「物品を寄付したい」、「街頭募金をしたい」、

「東京に避難している方に、できることはないか」などの声が寄せられました。

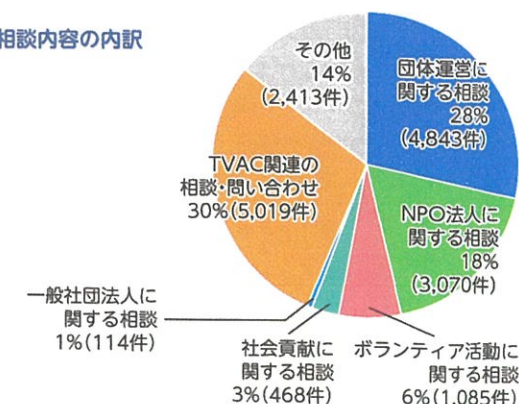
法人運営に関する相談に限定した「NPO法人相談・3000件」TVACに寄せられる相談の内容で最も多いのが「団体運営に関する相談」(4843件)です(図4)。

法人運営に関する相談に限定した「NPO法人相談・3000件」TVACに寄せられる相談の内容で最も多いのが「団体運営に関する相談」(4843件)です(図4)。

【表2】
推進団体からの相談例

- ・地域で「居場所づくり」をしたい方に、参考として紹介できる活動を教えてほしい。
- ・専門技術を使った社会貢献を希望する方が来ている。紹介できる活動はあるか。
- ・今、窓口に来ていた方が参加できる当事者会を探している。地域外のグループを希望。
- ・地域の子ども食堂から「運営費に悩んでいる」と相談を受けた。どうしたらよいだろう。
- ・地元企業から、大量の物品寄付の申出があった。受け入れてくれるNPOの情報はありますか。
- ・NPOから「ボランティアへの交通費支給」の相談を受けている。どう答えたらいいか。
- ・ボランティアグループから法人格選択の相談が入った。ポイントを知りたい。
- ・関係が途切れてしまった団体と、もう一度つながりたい。TVACでは、どうしているか。
- ・一般社団法人の設立や運営の相談が増えているが、TVACでは、どう対応しているか。

【図4】相談内容の内訳



【図5】NPO法人に関する相談内訳

