

1年間の相談を振り返って（2019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、市民活動推進団体、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。

2019年度の相談件数は16408件で、2018年度より約100件増加しました。概要をご紹介します。

■相談方法と相談者の属性

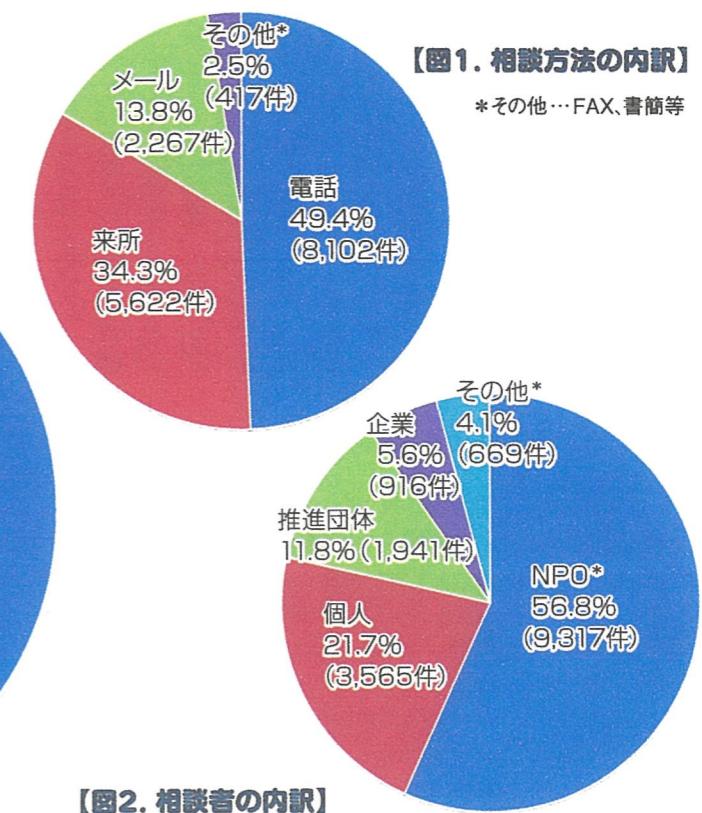
●電話・メール相談が増加

相談方法には、電話・来所・メール・手紙・FAXなどがあります。電話では比較的簡単な問合せに対応しています。組織運営や事業展開、込み入った事情のある相談などは来所で対応しています。相談方法の中で最も多いのが電話によるもので全体の約半分（8102件）を占めます。来所相談は全体の3分の1です。来所後のフォローを電話・メール等の相談で対応するなど、さまざまな相談方法を組み合わせた継続的な相談が年々増加しており、相談内容の複雑化を反映した結果となっています（図1）。

相談者のうち半数以上にあたる9317件がNPOからの相談です（図2）。ここで「NPO」には、NPO法人だけでなく、ボランティアグループ（VHG）や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。

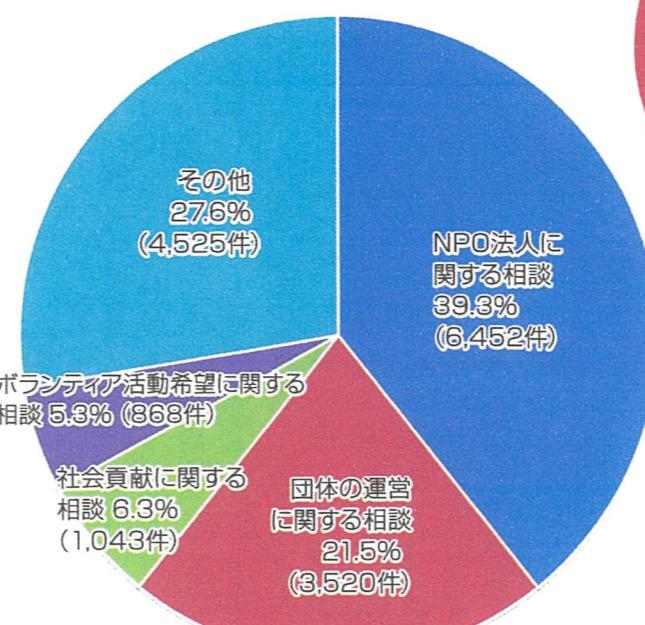
NPOからの相談の内容は「会則をつくりたい」「運営メンバーを増やしたい」「運営に必要な役割を考えたい」「自分たちに合った法人格を選択したい」「会員制度をつくりたい」など組織のかたちに関する相談、「寄付を募りたい」「助成金を申請したい」「クラウドファンディングについて知りたい」など資金調達に関する相談、「ボランティアが集まらない・続かない」「プロボノで支援をしてもらいたい」といった参加やボランティアに関する相談、「代表の役割・責任は何か」「誰が・何の会議で決めればいいのか」という団体の機関や意思決定に関する相談、「定期的に集まれる会場を探している」「バリアフリーの会場を借りたい」「事務所に使える場所を探している」といった場所に関する相談など多岐にわたります。

【図1. 相談方法の内訳】
*その他…FAX、書簡等



*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3. 相談内容の内訳】



なお、NPOからの相談のうち12%にあたる1,145件が、SHG・当事者団体からの相談です。

個人・団体を合わせて、相談全体会の約18%が「当事者」からの相談にあたり、年々増加傾向にあります。

TVACでは当事者活動や当事者団体の設立・運営を支えるための相談対応・情報発信等にも取り組んでいます。

「事務所に使える場所を探している」といった場所に関する相談など多岐にわたります。

にわたっています。

特にここ数年、運営に関して会計・税務・法務・労務などの専門的な領域が複数関わる相談が増加しています。このような相談に対してTVACでは、公認会計士、税理士、弁護士、特定社会保険労務士等の専門家と連携しながら対応をすすめています。専門的かつ高度な相談が増える一方、「うちの団体には『年度』がない」「会計報告には何を載せるのか」「ボランティアとアルバイトの違いは何か」など団体運営の基礎的な内容の相談も多く寄せられました。

個人からの相談は3,565件で、全体の約22%です。ここには「ボランティアの探し方」や「NPOを探している」という相談などが含まれていますが、個人からの相談のうち約半数（1,739件）がさまざまなお困りごとを抱えた「当事者性」のある人」からの相談でした。「話したい」「きいてほしい」というものの他、「制度外の部分のサポートを必要としている」「ボランティア活動したい」「自分自身が行ける自助グループを探している」「当事者活動をはじめたい」という相談もあります。

■相談の内容

●多様な相談が寄せられている

さまざまな相談者から寄せられる相談内容は、ボランティア・市民活動への参加を希望する方からの相談の他、ボランティアグループやセルフヘルプグループの立ち上げや運営の相談、NPO法人の設立・運営に関する相談、認定NPO法人の申請や更新に関する相談、認定取得や更新のための相談などがあります（図4）。

●NPO法人に関する相談（6,452件）

NPO法人の設立や運営に関する相談の内容は、法人設立に関する相談から総会運営や定款変更等の実務に関する相談、決算や報告に関する相談、認定取得や更新のための相談などがあります（図4）。

設立に関する相談は、2019年も引き続き、要件について、申請書類について、定款について等の

にわたっています（図3）。

相談内容において、最も多いのが「NPO法人に関する相談」で、6,452件です。

次いで法人・任意団体からの「事業内容」「イベントの企画」「ボランティアマネジメント」「資金調達」「会計」「組織のルールづくり」「組織運営」などの「団体の運営に関する相談」が3,520件でした。この「団体の運営に関する相談」は、前年度から約1,000件増加しています。

この2つのカテゴリーの合計は約1万件です。TVACには多様な相談が寄せられていますが、NPO法人・任意団体などの市民活動団体の設立と運営に関する相談が圧倒的に多く、全体の6割以上を占めています。

また、まだ仲間がいない状態で設立時に必要な「10名の社員の集め方」に関する相談や、任意団体などで活動経験がない状態でいきなり

「法人化と同時に活動をスタートさせたい」という団体も多くあります。そういう場合は、法人設立後、運営に支障や無理が生じることもなくありません。「こんなはずではなかつた」という状況に陥らないよう、設立前に自団体に合った形態を十分に検討する必要性を感じます。

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、市民活動推進団体、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。

2019年度の相談件数は16408件で、2018年度より約100件増加しました。概要をご紹介します。

相談者のうち半数以上にあたる9317件がNPOからの相談です（図2）。ここで「NPO」には、NPO法人だけでなく、ボランティアグループ（VHG）や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。

NPOからの相談の内容は「会則をつくりたい」「運営メンバーを増やしたい」「運営に必要な役割を考えたい」「自分たちに合った法人格を選択したい」「会員制度をつくりたい」など組織のかたちに関する相談、「寄付を募りたい」「助成金を申請したい」「クラウドファンディングについて知りたい」など資金調達に関する相談、「ボランティアが集まらない・続かない」「プロボノで支援をしてもらいたい」といった参加やボランティアに関する相談、「代表の役割・責任は何か」「誰が・何の会議で決めればいいのか」という団体の機関や意思決定に関する相談、「定期的に集まれる会場を探している」「バリアフリーの会場を借りたい」「事務所に使える場所を探している」といった場所に関する相談など多岐にわたります。

がうかがえる結果となりました。

●団体の運営に関する相談 (3520件)

資金調達や広報、組織運営、ボ

ランティアマネジメント、事業の企

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。

2017年度には849件だった相

談が、2年間で約2700件増加し、

運営に悩みを抱える団体が多くある

ことがわかります。

特に団体内の意思決定や合意形

成、メンバー間で生じたトラブルな

ど、明確な解決方法のないお悩みが

年々増加しています。金銭的な対価

ではなく、団体のミッションへの共

感でつながるボランティア組織、市

民活動団体における運営の難しさを

改めて感じる1年でした。

●社会貢献に関する相談 (1043件)

企業などからの、社会貢献活動の企

画や運営に関する相談です。社員

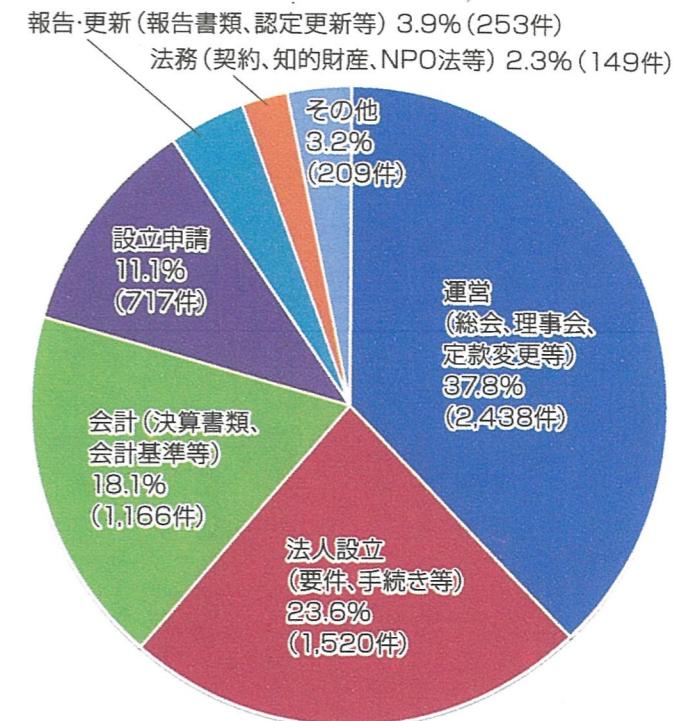
研修を通じての社会貢献、社員のボ

ランティア活動を推進するための取

り組みについて、NPOと協働した

事業のすめ方など、多岐にわたる

内容での相談が寄せられています。



【図4. NPO法人に関する相談の内訳】

企業が社会貢献という文脈で、NPOや社会課題に対しても高い関心を寄せていることがうかがえます。

●ボランティア活動希望に関する相談(868件)

「ボランティア活動に参加したい」という個人やグループなどからご相談です。近年は、ウェブサイトを活用して活動先を探す方も増えていることなどから、ここ数年減少傾向でしたが、2019年度は前年

度より273件増加しました。うち

「災害ボランティア」に関する相談は177件です。

ボランティア活動希望に関する相談においては、やりたい具体的な活動が決まっていない方からの相談が多く寄せられた1年でもあります。この契約書に書かれていることの意味することは何か」「先方が提示された契約書にサインしても大丈夫か」「団体の財産・権利を守られる契約書のつくり方を知りたい」などの相談だけでなく、ボランティア活動における「同意書」や情報の取り扱い等に関する「誓約書」に関する相談も多く寄せられ、NPO法人が多様な市民や機関と協働・協力関係をもつて事業をすすめていること

という声が数多く寄せられています。また、学生は「福祉」や「子ども」に関わる活動を、社会人は「技術・資格・経験を活かした活動」「仕事上のスキルが役立つ活動」「家でできる活動」などを希望する傾向にありました。日本語を母語としない人たちや、視覚障害のある人、手話や車いすユーザーからの「対人のボ

ラルティア活動希望に関する相談においては、やりたい具体的な活動が決まっていない方からの相談が一番多く、ボランティアしたいけれど「どんな活動があるのかまず知らない」「何をしたいかわからない」という声が数多く寄せられています。また、学生は「福祉」や「子ども」に関わる活動を、社会人は「技術・資格・経験を活かした活動」「仕事上のスキルが役立つ活動」「家でできる活動」などを希望する傾向にありました。日本語を母語としない人たちや、視覚障害のある人、手話や車いすユーザーからの「対人のボ

●多様な「当事者」とセルフヘルプグループ(SHG)からの相談 (SHG)から

十年前にいじめを受けていたなど

の、いわゆる既存のカテゴリーにあ

てはまりにくい当事者性の他、「自

身も発達障害で、発達障害の子ども

がいる」「同じ疾患の同世代限定」

など比較的対象を限定した「当事者

性」もありました。

「当事者」個人からは、「さみしい」「話したい」という相談が一番

多く、なかには「こんなはずではな

かった」「愚痴をきいてほしい」な

ど、自分の境遇や人生への想いを吐

露する電話も多く寄せられました。

さらに「自分に合うSHGを探して

いる」、制度が対応しない困りごと

について「サポートしてくれる団体

を探したい」などの情報を求める相

談の他、「自分の体験を子どもたち

に伝えたい」「難病を抱えているが、

ボランティアとして社会に関わりた

い」など活動に関する相談もあります。

当事者団体・SHGからは、「担

い手が一人きりで大変」「参加者の

希望に応えていたらやりたい活動が

できなくなつた」「団体を立ち上げ

たら自分が相談できる場所がなく

なつてしまつた」など、グループの

代表の孤独や苦悩を感じる相談が多

く寄せられています。また、会計な

どの事務や、安定的な場所の確保に

外からは見えにくくわかりづらい

「生きづらさ」「虐待を受けて育つた

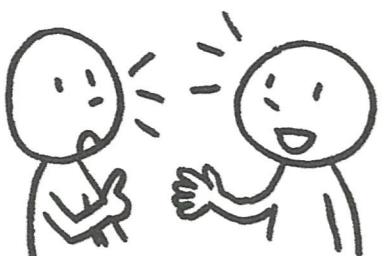
「親に障害がある」などの共通の生

育環境、「半分ひきこもり」や「数

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。ぜひ、お電話ください。

TEL:03-3235-1171



(相談担当専門員 森玲子)

の内容は多岐にわたります。難病、疾病、障害、様々なマイノリティ、暴力や犯罪の被害、生活困窮などの他、複数のテーマが重なったもの、外からは見えにくくわかりづらい「生きづらさ」などの共通の生

育環境、「半分ひきこもり」や「数

增加しました。

相談者・相談団体の「当事者性」

の多岐にわたります。難病、

疾病、障害、暴力や犯罪の被害、生活困窮などの

他、複数のテーマが重なったもの、

外からは見えにくくわかりづらい

「生きづらさ」などの共通の生

育環境、「半分ひきこもり」や「数