居場所団体向け
新型コロナウイルス対応に関する緊急アンケート調査結果

２０２０年４月２３日（木）
東京ボランティア・市民活動センター

１　調査内容

（１）目的：新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、都内の居場所活動を行っている団体がどのような対応を行っているのか把握し、共有することで今後の取組みに資する情報提供を行うことを目的の一つとして実施する。また、居場所の利用者の状況や声を集め、広く情報発信することで、新型コロナウイルスの対応に伴い、生活困難になっている方の声を広く、市民や社会に知って頂くきっかけとする。

（２）期日：２０２０年４月１０日（金）～１７日（金）

（３）対象：都内および近郊の居場所団体（ただし、社協が直接的に運営するサロンは除く）
送付方法は、
①都内区市町村ボランティア市民活動センターや地域の中間支援組織の協力を得て送付
②TVAC居場所担当で関わりのある団体に送付
③TVACゆめ応援ファンド2019・2020年度助成決定団体のうち居場所を実施している団体に送付

（４）有効回答数：１５４団体

（５）項目
①新型コロナウイルスに関する居場所の実施状況
②居場所での感染防止対策
③自粛対応に伴い生活に影響を受けた利用者に対する新たな取組みの実施
④居場所の利用者や周辺地域の市民の生活上の困りごとの相談
⑤感染対策に伴う運営上・事業上の課題

２　調査結果のポイント

設問１　主な利用対象者

・主な利用対象者では「誰でも」としているのが半数以上（53.2%）となった。続いて、乳幼児・親子（42.2%）、高齢者（35.0%）、小学生（29.2%）、障害者（28.5%）となった。

設問２　居場所の活動状況

・９割超の居場所団体が「活動を縮小した（中止、時間制限・利用制限など）」と回答。

設問３　居場所の活動縮小の内容

・最も多いのが「全面的に活動を中止した」という回答だった。具体的には、①当面活動中止、②会場が使えないため中止、③段階的に活動中止という回答。
・「一部の機能を中止した」という回答では、①イベントの中止、②食事提供の中止、③個別対応は継続、というものだった。
・「やり方を工夫して実施している」という回答では、①お弁当の配布、②電話・メール等で連絡、③WEB会議ツールを使用して実施、④登録者のみ予約制で実施、⑤時間短縮、⑥人数制限、⑦屋外で実施、⑧感染予防対策の強化など様々な工夫が見られた。

設問４　居場所を実施する際の感染対策

・居場所を実施する際の感染対策として８割超が「定期的な換気」。８割弱が「消毒液の設置」「体調が悪い方は控えて頂く」、７割が「スペースの確保・人との距離を空ける」「利用者のマスクの着用」という対応を実施。「その他」の回答では、「手洗い」と「検温」が複数の団体でみられた。

設問５　生活に影響を受けた利用者への新たな取組み

・約６割が生活に影響を受けた利用者への新たな取組みを「行っていない」と回答。一方、新たな取組みを「行っている」と回答した団体は約３割（28.7%）となった。

設問６　新たな取組みの内容

・新たな取組みの内容では、様々な手段で連絡を取り合う取組みが複数見られた。①WEBでの居場所開催、②SNSでのつながりづくり、③電話・メールでの安否確認・状況確認、④はがき・手紙の送付などの回答だった。
・情報発信をしている団体も複数見られた。①通信を発行、②WEBサイトで情報発信というものが多い。
・弁当やお菓子、マスク、資料などを配布するという回答もあった。具体的には、①弁当の配布、②マスクの配布、③物資配布、④その他様々なものを個別配布、「その他」では①開催日数の増加、②訪問事業として対応、③ネットショップの立ち上げ、④スマホのレンタル、⑤声掛けなどの回答が見られた。

設問７　利用者や周辺地域の生活上の困りごとの相談

・不安・閉塞感・ストレスの相談が入っている。具体的には、①外出制限による閉塞感、②感染リスクに伴う不安、③人と対面できないことによる孤立のストレス、④話し相手の不在によるストレスとの回答があった。

・行くところがないという相談も入っている。①行く場所がない、日中過ごす場所がない、②暇を持て余す、③一人で抱え続ける辛さ、というような回答。

・子どもに対する懸念も多く出された。①勉強の遅れ、②体力の低下、③生活リズムの乱れ、④遊び場所がないことによる体力・ストレスの発散不足、⑤学校給食がないことによる食生活の乱れ、栄養不足、⑥乳児の行き場がない、⑦休校・休園による不登校児への悪循環、という回答が見られた。

・家庭内に対する懸念では、①子どもと過ごす時間の増加による母親の肉体的・精神的な負担の増加、夫婦仲の悪化、②DV・虐待の悪化、③障がい児の支援の悩み、という回答が見られた。

・高齢者に対する懸念では、①運動不足による身体機能の衰え、②孤立による会話能力の低下、認知症の進行、③生活管理、体調管理（命に関わる場合も）という回答があった。

・収入が減ることによる生活面の不安では、①休校・休園による仕事の制限、支出の増加、②減収、失業という回答が見られた。

・その他では、①団体の活動縮小・休止による不便さ、②感染予防・感染後への不安という回答が見られた。

設問８　団体の運営面の課題

・７割超が「活動再開の時期の判断が難しい」と回答した。続いて半数の団体が「今年度の活動計画を立てられない」と回答。

・３割強が「メンバーと十分に話し合えない」「この時期にできる活動がみつからない」と回答した。

設問９　今後、想定される課題

・利用者や家族の生活の質の変化に関する回答が多くみられた。詳細なものとしては、①高齢者の体調の悪化・認知症の進行、②子どもたちの心のケアの必要性、③子どもの教育格差・学習の遅れ、④子育て中の親の負担増加、⑤ストレスの増加、⑥虐待、DVの増加、⑦孤立死や孤立感の増加、⑧情報格差の増大、⑨外国人への情報提供、⑩その他である。

・運営面に関する課題・不安も回答が多かった。①運営資金の不安、②今年度の活動の予定が立たない、③再開時期の目途が立たない、④居場所団体としての活動の課題、⑤これを機に活動を終了するか、という回答があった。

・活動・事業再開時の不安の声も多くみられた。①再開時の利用者の継続参加の不安に加え、運営団体として行わなければいけない対応について、②再開時の対応の不安があるというもの。

・スタッフ・ボランティアのケアや人材確保に関する内容も見られた。①スタッフのモチベーションに関する課題、ボランティアが減少していくなどの②ボランティア募集に関する内容があった。

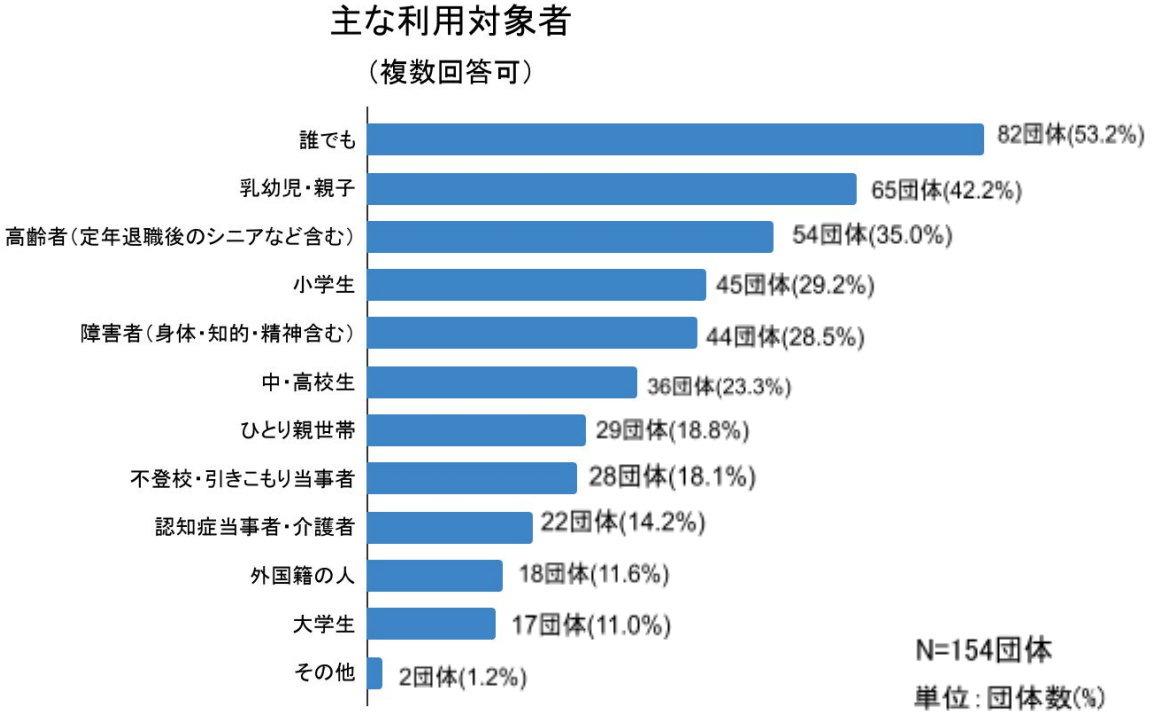
・その他、①活動団体が減少するのではないかという懸念、社会の情勢や風潮とNPOの取組みの間のギャップを感じるという②社会とのギャップを課題に挙げている団体もあった。続いて、③子どもたちの声などの苦情。④支援活動を検討中、⑤は今のところ不安はない、という回答だった。

以上

ー　調査結果　概要　ー

設問１　主な利用対象者

４月１０日～１７日にかけて、都内および近郊の、１５４の居場所団体へ調査を行いました。各団体が実施する居場所の主な利用対象者を伺いました。利用対象者は、かなり多様な層を対象としている団体が多く、団体数１５４に対し、延べ４２２の対象となりました。「その他」では、死別体験をもつ子どもとおとな、働く世代の悩みを抱えた方、という層を対象にしている団体も含まれています。

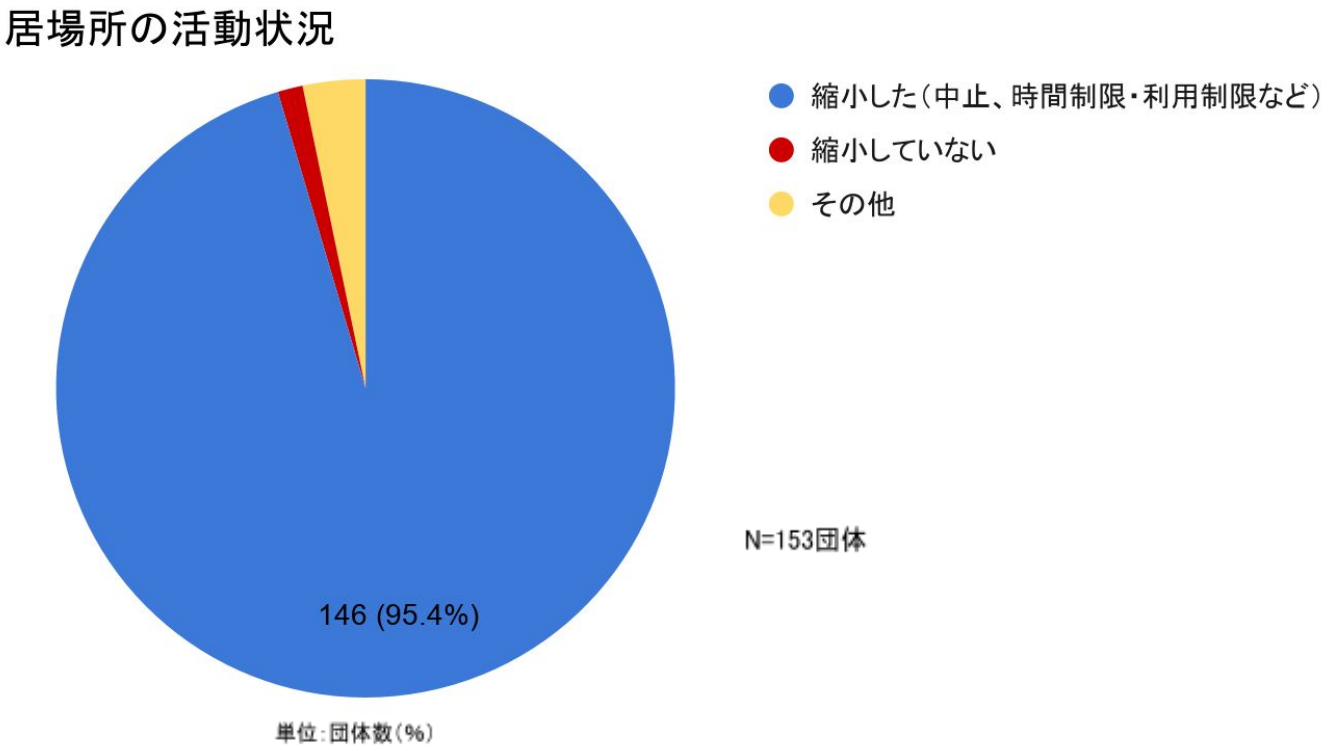


設問２　居場所の活動状況

現在の居場所の活動状況を伺いました。「居場所の活動を縮小した（中止、時間制限・利用制限など）」団体は95.4%にのぼりました。ほとんどの団体が活動を縮小しています。

活動を続けている団体の中には、通常いくつか実施している活動のうち、一部を中止、一部を実施にしているものがあり、複数名が集まるプログラムは中止にし、１対１でお話を聞く対面相談は継続実施している、という声がありました。

また、オンライン上での活動へシフトすることで活動を継続している団体もありました。



設問３　居場所の活動縮小の内容

「設問２　居場所の活動状況」で「居場所の活動を縮小した」と回答した団体に、どのように活動を縮小したのかを伺いました。最も多かったのが、「全面的に活動を中止した」というものでしたが、その他、不特定多数が多く集まるようなイベントを中止したという内容や個別対応は残していたり、やり方を工夫して実施している団体も多く見られました。

（１）全面的に活動を中止した
（２）一部の機能を中止した
（３）やり方を工夫して実施している

（１）全面的に活動を中止した

①当面活動中止
②会場が使えないため中止
③段階的に活動中止

最も多かったのが「①当面活動中止」というものです。政府の要請や区の要請に基づく対応、もしくは独自の判断で活動を中止しているものです。中止の時期は２月後半や３月から中止というところが多く、中止の時期については、当面４月中としているところ、緊急事態宣言の期間（５月６日）までとしているところ、長いところでは８月末までとしているところ、また、期間を決めずに休止としている団体もありました。

活動中止の理由としては、上記、要請に基づくものの他「②会場が使えないため中止」という回答も複数見られました。「中学校内が会場のため使えなくなった」「高齢者施設（老人ホーム）ですので、入所者家族の面会者が禁止になってから、借りられなくなりました」「活動場所が市の管轄する場所なので、使用できなくなった」などの回答が見られました。

活動を段階的に中止してきた団体も多く見られました。その中でも、特に多かったのが緊急事態宣言を受けての活動全面中止というものでした。その他、「第１段階　一緒に食べることはやめてお弁当を配布。第２段階　学校休校のため、お弁当の回数を増やし、スペースの外で手渡し。　第３段階　それも中止。　第４段階　お手紙を定期的に郵送、希望を聞いて対応を考えていく」といった対応も見られました。

（２）一部の機能を中止した

①イベントの中止
②食事提供の中止
③個別対応は継続

一部の機能を中止したという団体もありました。一つは「①イベントの中止」で、不特定多数が集まったり、感染リスクの高い高齢者が居場所に来るイベントを中止するというものでした。

もう一つは「②食事提供の中止」です。子ども食堂での実施は中止し、居場所のみを実施したという回答がありました。

残している機能として多く挙げられたのが「個別対応」でした。個別対応といっても対応の方法は様々で、少人数のスタッフで子どもへの寄り添い支援を行っている団体、緊急避難場所としてオープンの日はスタッフが待機している、居場所は中止したが相談は受け付けている、おもちゃの貸出のみ実施している、などの回答が見られました。

（３）やり方を工夫して実施している

①お弁当の配布
②電話･メール等で連絡
③WEB会議ツールを使用して実施
④登録者のみ予約制で実施
⑤時間短縮
⑥人数制限
⑦屋外で実施
⑧感染予防対策の強化

居場所をやり方を工夫して取り組んでいる事例が多く見られました。もっとも多かったのが「①お弁当の配布」でした。特に、子ども食堂や食事サロンのような一つの場所に集まってみんなで食事をする居場所については、集まっての食事を止め、お弁当の配布に切り替えた団体が多くあります。「3月は休止したが、4月はお弁当を配布することにした」「開所時間を短縮し『配布会』として配布・配食をしながら、顔を合わせている」などの回答がありました。

「②電話・メール等で連絡」を行っている団体も複数みられました。「LINEに入って下さっている52名には時々情報をながしたり、様子をお聞きしまた困っている事があったら電話下さいと伝えている」「LINEグループで子育て情報や感染対策情報などを共有」「日常の過ごし方のアイデアも交換している」という回答がありました。また、「③WEB会議ツールを使用して実施」している団体も見られました。

居場所の機能を残しているところも、様々な工夫を凝らしています。「④登録者のみ予約制で実施」という回答では、限られたメンバーのみを対象とし「予約制で場の個人使用を可能にしている」などの回答がありま

した。また、「⑤時間短縮」では、「前後１時間ずつの時間を短縮」「時間の短縮（14時～18時→13時～15時）」などの回答が見られました。「⑥人数制限」では、3人以上が同じスペースにいることは避ける、定員10名のところをどうしても必要な方に限り２～３名としているなどの回答がありました。また、⑤時間短縮と⑥人数制限を組み合わせて居場所を提供している団体もありました。

体操を中心とした居場所の団体では、屋内ではなく「⑦屋外で実施」しているという回答がありました。

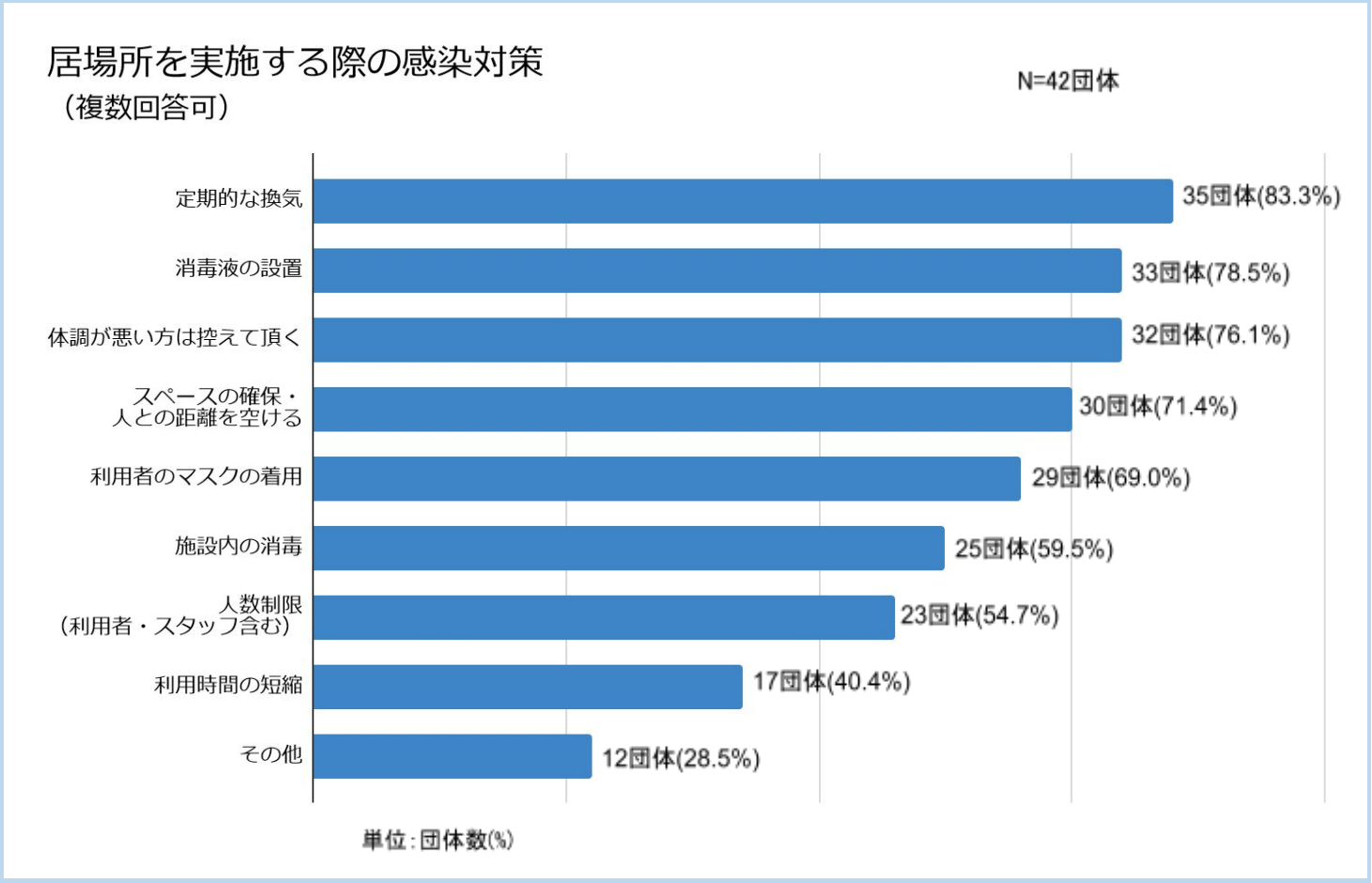
「⑧感染予防対策の強化」では、「体温測定とうがい手洗いの励行等」「接触しないように対応、感染予防を強化して対応した」という回答がみられました。

設問４　居場所を実施する際の感染対策

居場所の活動を継続している団体（４２団体）に、新型コロナウイルスへの感染対策として実施していることについて伺いました。オンラインもしくは電話で活動を継続している団体を除き、各団体が様々な方法で感染の対策をしている状況がわかりました。

最も多かったのが「定期的な換気」で、８割（83.3%）の団体が実施しています。続いて、「消毒液の設置」が78.5%、「体調が悪い方は控えて頂く」ことでの対策は76.1%、「スペースの確保・人との距離を空ける」対策は71.4%と、いずれも7割を超えています。ただし、「消毒液の設置」については、入手が難しく設置できていない、という声もありました。

その他の対策として、「手洗い」と「検温」が複数の団体でみられます。いずれも、活動場所での実施のみならず、来所前や帰宅後も含め、感染対策として取り入れています。「手洗い」については、『徹底』『厳行』しているという団体もみられました。

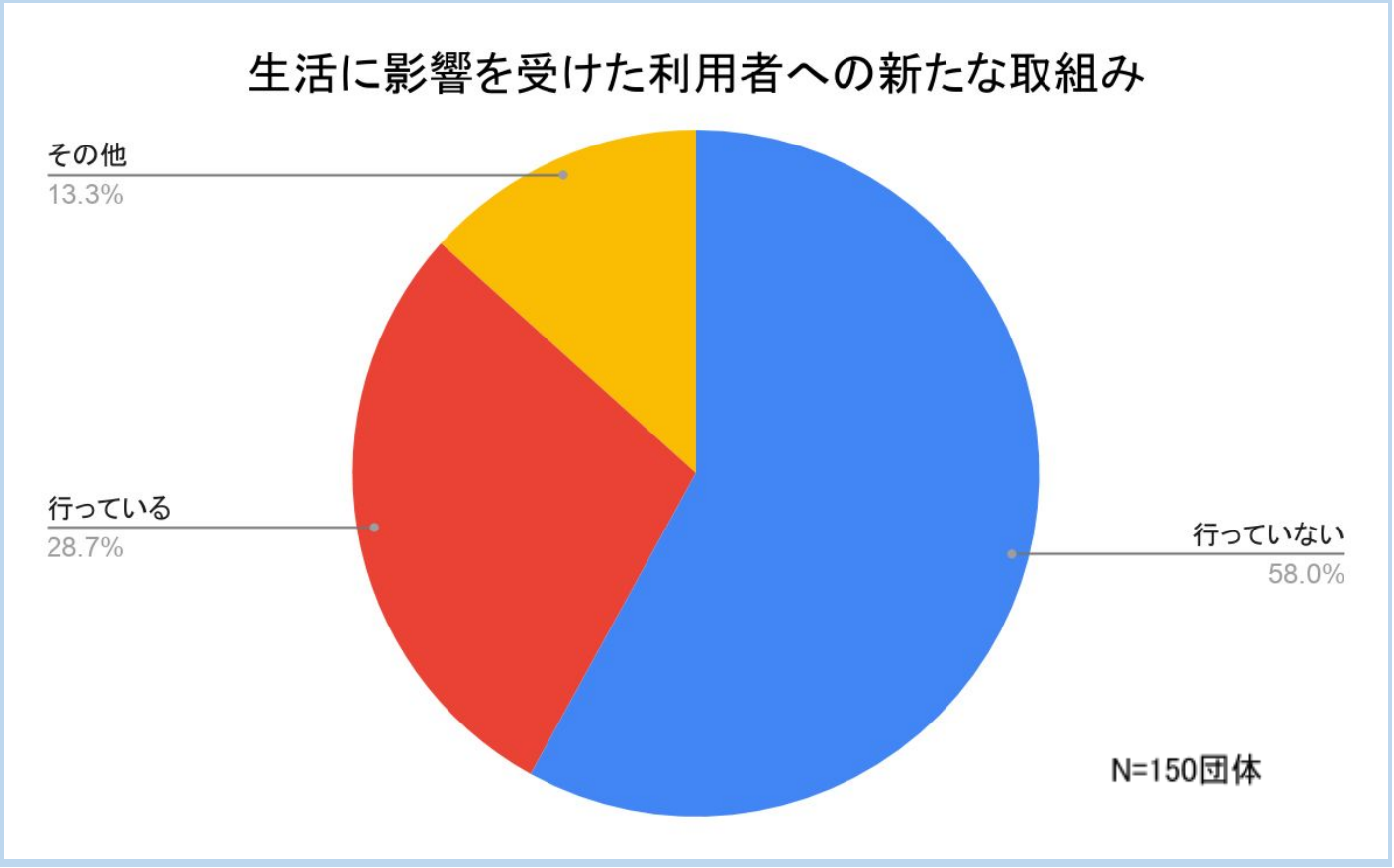


「その他」の回答の詳細

- 現在は接触をやめている
- 活動の全参加者の来訪時及び食事前の手洗い・うがい、及び帰宅後の手洗い・うがいの声掛けのさらなる徹底
- 再開時の条件：2週間以内に発熱や嗅覚/味覚障害者と濃厚接触した人は参加できない
- 自己責任での参加
- オンライン開催
- 検温
- 検温と健康チェックリストを記載する
- 手洗いの励行、来所時の検温
- 講師含め参加者全員の入室前と退室後の石鹸による手指洗浄の厳行。トイレのドアノブの消毒・清拭。講師はワイヤレスマイクを使用し、ボリュームを大きめに設定（小声での指導による飛沫防止）。講師からの姿勢など直接指導や、参加者同士のストレッチの休止（接触回避）。
- 消毒液は配置したかったが用意できず
- もともと屋外（公園）での活動、通常はチームを組んで活動しているが、現在は単独で、主には活動休止中の公園の状況把握を目的としている

設問５　生活に影響を受けた利用者への新たな取組み

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、生活に影響を受けた利用者等に対して、新たな取組みを行っているか伺いました。約６割（58.0%）が新たな取組みは「行っていない」と回答しています。一方、新たな取組みを「行っている」と回答した団体は３割（28.7%）となりました。「その他」（13.3%）については、次の「設問６　新たな取組みの内容」に掲載していますので、そちらをご覧ください。



設問６　新たな取組みの内容

前ページ「設問５　生活に影響を受けた利用者への新たな取組み」で「①新たな取組みを行っている」と回答した団体に、具体的な取組みの内容を伺いました。新たな取組みでは、考えうる限りの様々なアイデアが回答に寄せられました。新型コロナウイルスの感染拡大防止の中でも「何かできることはないか」というボランティア・市民活動の基本でもある主体性をそこに見ることができます。取組みは大きく４つに分けられます。

（１）様々な手段で連絡を取り合う取組み
（２）情報発信
（３）弁当やお菓子、マスク、資料などを配布
（４）その他

（１）様々な手段で連絡を取り合う取組み

①WEBでの居場所開催
②SNSでのつながりづくり
③電話・メールでの安否確認・状況確認
④はがき・手紙の送付

実際に集まることができなくなった代わりに、「①WEBでの居場所開催」をしているという回答が多く見られました。方法としてはZOOMなどによるオンラインおしゃべり会や親子ひろばなどが開催されているほか、オンタイムではなく、動画を配信してつながりづくりをするなどして孤独を乗り切っている、という回答も見られました。

「②SNSでのつながりづくり」では、LINEを中心につながりを継続しているケースが多く見られます。「子どもたちとは団体のLINEアカウントでつながっており、そこでの声掛けの強化をしている」「ブログやLINEによる休校中の過ごし方や学習方法の情報提供」など子どもの居場所関係の団体での利用が多い一方、「onLINEチャット開始4月～毎週土曜日21：00遠距離介護者向け」といったように介護者支援団体でもLINEを使った情報交換を行っている例が見られます。また、ユニークな取組みとして「毎朝LINE電話でラジオ体操」といった回答もありました。

「③電話・メールでの安否確認・状況確認」は、上記①や②のような相互の情報交換やつながりづくりというより、居場所を利用している方の安否確認や状況確認という趣旨で使われていることが多いようです。そのため、子どもの居場所団体より、高齢者向けの団体や介護者支援団体が多く回答しています。具体的には「電話サポート介護者と遠距離介護要介護者へ定期電話連絡を開始」「必要と思われる方に電話し、状況把握」といった回答が見られました。

「④はがき・手紙の送付」の回答も多くありました。はがき・手紙の使われ方は多種多様なのが特徴です。例えば、上記のSNS等でのつながりづくりをするための案内という形で使われたり、また、現在の居場所を取り巻く状況の説明と参加者へのメッセージを伝えることを目的として使われたり、ボランティアと当事者とのコミュニケーションをハガキで行ったり、子どもたちとクイズのやりとりをしたり、という形で使われています。

（２）情報発信

①通信を発行
②WEBサイトで情報発信

居場所の参加者や参加者以外に対しても様々な情報を発信しているという回答が見られました。「①通信を発行」では、新型コロナウイルスの記事や生活の工夫などを掲載したコロナウイルス特集の通信を発行し、情報を届ける取組みを行っているほか、「自粛で家にいることが増えることから通行人の方々が自由に取れるフリーペーパー方式で家ででもできるフレイル予防、感染予防、ストレス軽減等の情報発信をしている」「かんたんな体操のパンフレット等の配布」という回答もありました。

「②WEBサイトで情報発信」では、各自でできるかるたづくりの方法を発信する、といったものや進学・就職等による児童擁護施設退所者向けに料理レシピをサイトにアップする、「これまでも開設していたブログの更新を1日に3回以上おこない、小さい子を持つ親が、少しでも気分転換できるような話題を提供している」など、様々なものが見られました。

（３）弁当やお菓子、マスク、資料などを配布

①弁当の配布
②マスクの配布
③物資配布
④その他様々なものを個別配布

集まっての取組みが難しいことから個別対応で様々なものを届ける取組みが進められています。今回のアン

ケート調査では、大きく分けて４つの取組みがあることが見えてきました。
「①弁当の配布」は、これらの中で最も多くの回答があった内容です。特に、昼食のお弁当を配布しているところが多くありました。「②マスクの配布」は、利用者のための配布用のマスクを製作するというもの。「③物資配布」はフードパントリーに関するものです。不定期で開催をしているところ、また、フードパントリーの利用者枠を拡大する、という回答も見られました。「④その他様々なものを個別配布」では、誕生日会のお祝いを自宅へ個別配布したり、おもちゃ図書館では利用者に対しておもちゃの出前貸出も行っている、という回答が見られました。

（４）その他

①開催日数の増加
②訪問事業として対応
③ネットショップの立ち上げ
④スマホ端末のレンタル
⑤声掛け

「①開催日数の増加」は１団体のみが回答していたものです。居場所の開催時間は減らしつつも、日数は増加するというものです。「②訪問事業として対応」は、別事業で訪問ボランティア派遣事業を実施している団体が回答したもので、居場所利用者に対してボランティア派遣訪問事業の対象とすることでつながりづくりを継続している、というケースです。また、「③ネットショップの立ち上げ」では、「ネットショップを立ち上げ、スタッフのモチベーションを上げ、資金の足掛かりを作ろうとしている」というものです。「④スマホ端末のレンタル」はスマホの貸出、「⑤声掛け」は、「周知のため出向いた公園で出会う小さい子を連れたおかあさんに、この状況下でどのように過ごしているか等の声かけ、必要に応じて話を聴いている。（もちろん、距離を保ち、相手の様子を見ながら）」というものでした。

設問７　利用者や周辺地域の生活上の困りごとの相談

新型コロナウイルス感染拡大の防止に伴い、日頃の居場所の利用者に対する気がかりや、居場所周辺の地域における困りごとなど、居場所の活動団体に寄せられた声（相談）を伺いました。大きく７種の内容に分けられます。

（１）不安・閉塞感・ストレス
（２）行くところがない
（３）子どもに対する懸念
（４）家庭内に対する懸念
（５）高齢者に対する懸念
（６）収入が減ることによる生活面の不安
（７）その他

（１）不安・閉塞感・ストレス

①外出制限による閉塞感
②感染リスクに伴う不安（病院へ行けない等）
③人と対面できないことによる孤立のストレス
④話し相手の不在によるストレス

不安や閉塞感、ストレスを訴える声が多く寄せられています。その理由には、コロナウィルスへの感染リスクや外出制限などがあげられ、「体調不良でも怖くて病院に行けない」「家から出られない、孤立のストレス」「人と対面できない悩み」「不安が強く話を聞いて欲しい」、加えて健康不安や鬱気味を訴える声もありました。

（２）行くところがない

①行く場所がない、日中過ごす場所がない
②暇を持て余す
③一人で抱え続ける辛さ

都内の居場所は公共施設を会場にした活動も多く、そのうちのほとんどは感染拡大防止のために休館という現状にあります。そのために、居場所の活動を休止せざるをえない中（設問３参照）、「行く場所がない」「日中過ごす場所がない」「暇を持て余す」という声のほか、「一人で抱え続ける辛さ」が寄せられていました。

（３）子どもに対する懸念

①勉強の遅れ
②体力の低下
③生活リズムの乱れ
④遊び場所がないことによる体力・ストレスの発散不足
⑤学校給食がないことによる食生活の乱れ、栄養不足
⑥乳児の行き場がない
⑦休校・休園による不登校児への悪循環

３月中から休校・休園となった子どもたちに関しては、勉強の遅れや体力の低下、生活のリズムの乱れ、遊び場所がなく発散できないことを心配する声が寄せられていました。中には「ゲームばかりでウンザリ」という子ども自身の声もあります。さらに、普段から学校給食に頼っていた子どもの食事面を不安視するものや、不登校の子がさらに外出を恐れるようになったといった声も寄せられていました。

とくに、乳幼児を持つ母親からは「ハイハイが始まり動きたくてストレスをためている」「公園は小学生が多く乳幼児は息抜きができない」といった声が寄せられています。

（４）家庭内に対する懸念

①子どもと過ごす時間の増加による母親の肉体的・精神的な負担の増加、夫婦仲の悪化
②DV・虐待の悪化
③障がい児の支援の悩み

外出制限をうけ、家庭で子どもと親が一緒に過ごす時間が増えたことによる影響が出始めています。子どもとずっと一緒にいることの閉塞感やイライラ、さらには夫婦仲の悪化など家庭内で各自がストレスを溜めていることがわかります。「乳幼児の兄弟のいる母親の肉体的精神的な負担の増加」「母親が気分転換できない」

「在宅勤務を邪魔しないよう外出したいが行く場所がない」、中にはDV・虐待の懸念のある家族で「父親のイライラにより緊張が高まっている」という声が寄せられていました。
　また、障がいのある子のいる家庭では、長時間過ごすことによる親の心労、相談先がないこと、また「知的障がい者自身が外出できないことを理解できずストレスをためている」といった声があがっていました。

（５）高齢者に対する懸念

①運動不足による身体機能の衰え
②孤立による会話能力の低下、認知症の進行
③生活管理、体調管理（命に関わる場合も）

　高齢者に対しては、孤立、運動不足からくる身体機能の衰え、人に会えない寂しさや会話能力の維持の不安、とくに一人暮らしの高齢者には食事面や命に直結するような不安感があり、認知症の進行や支援者との関係の持続を気遣う声も寄せられています。中には、「病院への付き添いを誰に頼めるのかわからない」といった相談や、家にこもりがちになったことで体調を崩し入院したという高齢者の例も寄せられていました。

（６）収入が減ることによる生活面の不安

①休校・休園による仕事の制限、支出の増加
②減収、失業

　収入が減少し生活に対する不安を訴える声が寄せられていました。保育園に子どもを預けられず職場復帰ができないなど、休校・休園が仕事や生活に負担となっていることが窺えます。新型コロナウイルスへの対応により、生活保護を利用するようになったシングルマザーもいる、との回答もありました。

（７）その他

①団体の活動縮小・休止による不便さ
②感染予防・感染後への不安

　活動に関して「印刷機や会議スペースが使用できない」「インターネット環境の有無によってメンバー間のコミュニケーションに差が生じる」そしてまた「活動の再開を望む」といった声のほか、「居場所の活動につながっていなかった親子が心配」「感染した場合の飼い猫の世話」などの相談が寄せられていました。

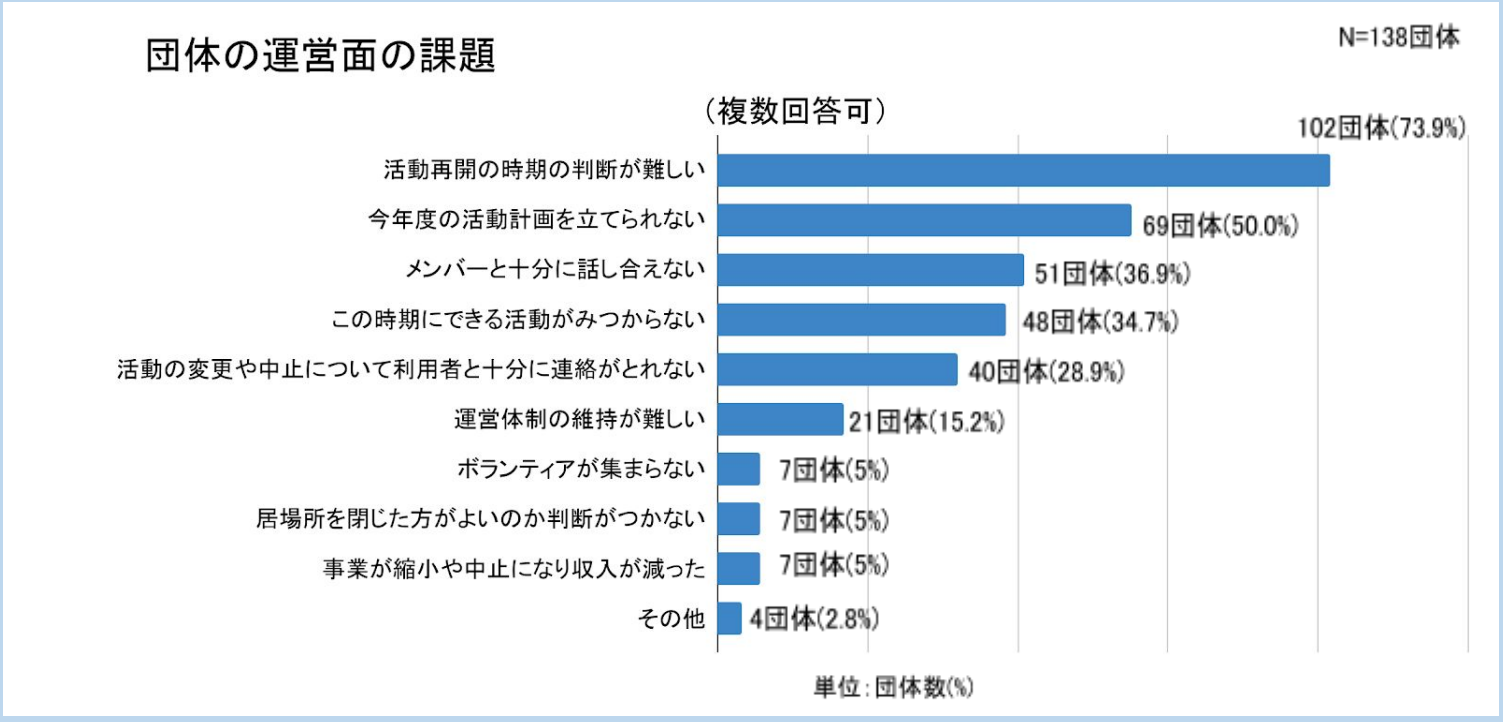
設問８　団体の運営面の課題

新型コロナウイルスの感染対策に伴い、現在、団体の運営面で課題となっていることや困りごとを伺いました。最も多かったのが「活動再開の時期の判断が難しい」となり、他の回答と比較しても著しく多く、７割超（73.9%）の団体が抱えている悩みという現状がわかりました。

続いて、５割（50.0%）の団体が「今年度の活動計画を立てられない」と回答したことからも、先の見通しが立たないことが、多くの団体にとって現在の大きな課題となっているといえそうです。続いて、「メンバーと十分に話し合えない」（36.9%）、「この時期にできる活動がみつからない」（34.7%）と３割強となっています。「活動の変更や中止について利用者と十分に連絡がとれない」は28.9%、「運営体制の維持が難しい」が15.2%となっています。

また、７団体（5%）ではありますが、「ボランティアが集まらない」という声もあり、団体によっては今、ボランティアの支援が必要とされていることが見受けられました。具体的には、食事配布や電話での安否確認を行っている団体での人手不足や、特にこの新年度の時期に中高生へ学習面・精神面で寄り添いをしてきた大学生ボランティアの不足などがありました。

「事業が縮小や中止になり収入が減った」も7団体（5%）となりました。ただし、その他の回答にあるように、ごはんを配布する形に変更することで活動を続けているものの、調理できないことにより費用が高くつき、長期的には資金に影響がでる懸念を抱いている団体もあります。



「その他」の回答の詳細

- 会議はＴＶ会議で始めたことにより、リスクを回避して話し合いが可能になった
- 公的機関の料理実習室を対市要望しているものの、継続して弁当を作る場所確保ができない
- 調理できないため、配布よりも高くついていて、長引くと資金が心配
- 運営面では特になし

設問９　今後、想定される課題

この感染拡大防止対応が今後継続する場合、利用者の状況や団体の運営面においてどのような課題が出てくるか伺いました。特に多く寄せられた回答は、利用者や家族の生活の質の悪化でした。また、運営面に関する課題・不安も多く寄せられています。今の状況が長期的に続くとなると、利用者のことだけでなく、資金面やスタッフの確保など、団体そのものの存続についても大きな影響が出てきそうです。

（１）利用者や家族の生活の質の悪化
（２）運営面に関する課題・不安
（３）活動・事業再開時の不安
（４）スタッフ・ボランティアのケアや人材確保
（５）その他

（１）利用者や家族の生活の質の悪化

①高齢者の体調の悪化･認知症の進行	⑥虐待、DVの増加
②子どもたちの心のケアの必要性	⑦孤立死や孤立感の増加
③子どもの教育格差･学習の遅れ	⑧情報格差の増大
④子育て中の親の負担増加	⑨外国人への情報提供
⑤ストレスの増加	⑩その他

利用者の生活の質の悪化を心配する声が多く寄せられました。特徴的だったのが、利用者だけではなく、その家族（高齢者を支えている介護者、子どもを育てる親など）の状況を心配する声が多く寄せられたことです。

一つ目が「①高齢者の体調の悪化・認知症の進行」です。具体的には、「外出の自粛に伴う運動不足からくる体力・筋力の低下」「人との関わりが極端に減ってしまい、ご本人の進行が速まったり、ご家族が行き詰ったりする心配」などの回答が見られました。また、自身の居場所だけでなく、住民主体の総合事業等は行政から休止要請がきているところもあり、「比較的お元気な高齢者や要支援・介護予防期の高齢者が居場所を失い要介護度が進行する可能性がある」との回答もありました。

また、子どもたちに関する内容も多くみられました。まずは「②子どもたちの心のケアの必要性」です。「子どもの遊び場の確保が必要」「大学生ボランティアの多くも外出を自粛しており、子どもたちが精神的に疲弊し、子どもたちから『会いたい！』という相談があっても、寄り添いがなかなかできない状況が続いている」という回答がありました。「③子どもの教育格差・学習の遅れ」についても多く回答が寄せられています。インターネット環境が整っていない子へのフォローや学力格差が生まれる中での不登校の増加、一層の学力の格差、受験対策が例年に比べかなりできてないことから年度末の受験に影響が出る、など、子どもの教育を心配することが多く出ています。「④子育て中の親の負担増加」では、「子育てで悩むことも多い中、月1回の食堂が気分転換になり、同世代とおしゃべりし、祖母年代の人たちと子どもを介して話が弾むことで、晴れ晴れと帰宅していた。こうしたインフォーマルな場所が無くなることは、小さいけれど残念なことではないだろうか」「サロンがあるから、子育てに余裕が持てたなどの声にこれからどう答えていくか」といった声や今後の不安として「子育てに煮詰まる、ママメンタル深刻、夫婦間トラブル、保育園復帰拒否」などの回答が見られました。

「⑤ストレスの増加」を指摘する内容のものもありました。「かなりストレスがたまりどの様な状況になるか、わかりません」「居場所があっての活動が中心になっているので、この場所に来ることを楽しみにしている人(ここでの交流、会える楽しみ)の精神的な面が心配」といった回答が見られました。

「⑥虐待、DVの増加」を心配する声もありました。「DVや子どもの虐待が増える」「不安や孤立感から生じる課題。家族に対する暴力、虐待傾向の増加」などです。

「⑦孤立死や孤立感の増加」では「様々な理由で孤立しがちな背景を持った方が、より孤立しやすい状況が継続することが課題」「行き場がない、話し相手がいないなど、利用者の孤立」「発達障がいのある方は想定外の変化をすることはありえますし、障がいのある方のご家庭が孤立することで起こりうることはいろいろ考えられます。孤立は心配です」

「⑧情報格差の増大」を指摘する回答もありました。「スマホやタブレットの確保、取り扱いが可能な人とそうでない人・家庭で差が出てくる」「当事者とボランティアの双方にハードウェアがない、ソフトウェアに慣れていないなどの課題が出てくる」という内容のものでした。

「⑨外国人への情報提供」は「社会の状況を丁寧に説明し考える機会が必要」というものでした。

「⑩その他」は、食の崩壊が起こるのではないか…という不安を記入したものや家庭の状況が全く見えなくなり、安否確認ができないという課題、現在、利用者が抱えている課題がさらに深刻化していくのではないかという不安が記載されていました。

（２）運営面に関する課題・不安

①運営資金の不安
②今年度の活動の予定が立たない
③再開時期の目途が立たない
④居場所団体としての活動の課題
⑤これを機に活動を終了するか

「①運営資金の不安」についての回答が多く見られました。「設問８　団体の運営面の課題」では資金に関する課題は多くありませんでしたが、この対応が長期にわたると出てくる課題・不安の1つであることが分かります。具体的には次のような回答です。「場を使用できない状況が長期に渡り、メンバーが離れてしまった場合、場自体の維持が厳しくなる恐れがあります」「法人の運営維持が困難な可能性がある」「経費の増加（食材の寄付の減少や、物価の高騰）」などです。収入が入らなくなることで、運営ができなくなり、場自体がなくなってしまうという非常に厳しい声が寄せられました。行政の補助事業や委託事業を受けて実施しているところでは、行政の方針によっても大きな影響を受ける、というような回答も見られました。

「②今年度の活動の予定が立たない」についてもたくさんの回答がありました。新型コロナウイルスがいつ収束するかが見えず、年度の活動計画が立てられないという課題のほかイベントが計画できないという声も多くみられました。また、団体の中でも活動の制限を優先すべき、という意見と、今こそ困難を抱えている人へのアプローチが必要、という意見に分かれているという内容のものも見られました。

「③再開時期の目途が立たない」についても多くの方が悩んでいる状況が見られました。「子どもたちを安全に集める事の不安と安心な時期の見極め」「居場所に関してはどうしたら開くことができるのか？」などの回答が見られました。

「④居場所団体としての活動の課題」では、集まることが難しい中で、支援が必要な人をどうケアできるか、相談しやすい体制やアウトリーチが必要だが、そこに居場所団体としてどこまで対応できるのかという声が見られました。

（３）活動・事業再開時の不安

①再開時の利用者の継続参加の不安
②再開時の対応の不安

新型コロナウイルスが一旦落ち着き、居場所活動を再開するとなった時の不安を表す記述が多くみられました。

一つ目は「①再開時の利用者の継続参加の不安」です。これは、子ども関連でも高齢者関連でも多くの回答が見られました。「ようやく定着した利用者が戻って来てくれるかどうか」というような意見もあれば、「サロンを再開することになっても、利用者には不安が残り以前のようには戻らないのでは？」といった利用者の新型コロナウイルスに対しての不安から継続参加が難しくなるのではないか、という意見。また、「高齢の利用者が再開時にまた通える状況にあるかが不安です」などのように高齢者の場合は体調不良・状況悪化も想定される中で、居場所を再開した時に物理的に参加できなくなってしまうのではないか、という不安の声も見られました。

二つ目は「②再開時の対応の不安」です。これは、居場所を運営する団体がどのような対応を取れば利用者に安心して再び参加してもらえるのか、という不安です。「15畳ほどの空間なので、これからの開催場所について不安を感じています」「アルコールやマスクなど必要物品の購入費用をどうするか（入手できない、高価）。利用者のメンタル相談に対応できるか不安」「以前と同じ時間・内容の活動ではなく、より安全な運営の仕方を模索する必要がある」という回答がありました。

（４）スタッフ・ボランティアのケアや人材確保

①スタッフのモチベーション
②ボランティアの募集

利用者だけでなく、スタッフ・ボランティア向けのケアについても回答が寄せられました。「①スタッフのモチベーション」では、「再開時のスタッフのモチベーション」「運営スタッフの確保」などの回答がありました。

「②ボランティアの募集」では「長期化すると子どもたちの直接支援にあたってくれている大学生ボランティアが減少していく」「ボランティアの確保が課題」などの回答が見られました。

（５）その他

①活動団体の減少
②社会とのギャップ
③子どもたちの声などの苦情
④支援活動を検討中
⑤今のところ不安はない

その他では様々な意見が見られました。

「①活動団体の減少」では、活動する団体自体が減ってしまうのではないか、市民活動全体の低下が心配という声が聞かれています。「②社会とのギャップ」では「社会の情勢や風潮と私たちの取り組みの間のギャップ」という回答がありましたが、これは、おそらく社会では人と会わない対応が取られているのにも関わらず、学校や公共施設の閉鎖に伴い居場所がなくなることで、居場所のニーズが高まってしまっている状況を指しているのだと思われます。

「③子どもたちの声などの苦情」では、在宅勤務が多くなる中で子どもの声などが「騒音」として苦情に繋がるのではないかというもの。「④支援活動を検討中」は、家族負担が増加しているなかで、何らかの形でサポートできるよう検討中、というもの。「⑤今のところの不安はない」は１つの団体しか回答がありませんでしたが、今のところ、困っていることはないという回答でした。

以上