

**「新型コロナウイルス影響下における NPO 支援センター調査」
調査結果と、そこから見える今後の NPO 支援センターの取り組みと課題
報告書**

2021 年 10 月 16 日

「新型コロナウイルス」NPO 支援組織社会連帯（CIS）

報告書作成 北川 有紀（ほどがや市民活動センター アワーズ）
志場 久起（認定特定非営利活動法人 わかやま NPO センター）
手塚 明美（認定特定非営利活動法人 藤沢市民活動推進機構）
藤枝 香織（一般社団法人 ソーシャルコーディネートかながわ）
松原 裕樹（特定非営利活動法人 ひろしま NPO センター）
吉田 建治（認定特定非営利活動法人 日本 NPO センター）
協力 須田 木綿子（東洋大学社会学部 社会学研究科 教授）

目次

I.	はじめに	3
II.	調査の概要	3
	(1) 調査主体	3
	(2) 趣旨	3
	(3) 実施期間	3
	(4) アンケート送付先と回答数	3
	(5) アンケート形式	3
III.	調査データの特徴	4
IV.	地域の NPO の状況について	5
	1. NPO 支援センターによる地域の NPO の状況認識	5
	2. コロナ禍で NPO が行った活動上の創意工夫	6
V.	2020 年度の新型コロナウイルスへの対応について	8
	1. 実施された支援活動と、その中で「有効だった」と認識している活動	8
	2. 有効だった支援活動の要因	10
	(1) 相談	10
	(2) 講座・研修・講師派遣	10
	(3) 情報提供・発信	10
	(4) 調査	11
	3. コロナ禍で浮かび上がった課題	11
VI.	NPO 支援センターの今後の新型コロナウイルス対応と課題	14
	1. 2021 年度力を入れたい支援活動	14
	2. 2021 年度の支援活動を実施する上での懸念	14
VII.	考察：コロナ禍を通じてあぶりだされた、NPO 支援センターが直面している課題と、今後の NPO 支援にまつわる論点	16
	1. 顕在化した課題の意味するところを慎重に読み解くことができるか	16
	2. 「情報提供・発信」の有効性をどう高めるか	16
	3. NPO との距離感を縮め、いかにアプローチするか	17
	4. スタッフが晒されるリスクやストレスにどう対応するか	17
	5. 団体の活動をどう継承するか	17
VIII.	最後に～思考停止せず考え続けよう	18
IX.	調査票	19

I. はじめに

本調査は、「新型コロナウイルス」NPO 支援組織社会連帯（事務局：日本 NPO センター）が、全国の NPO 支援センター（市民活動センター）を対象に実施した。本報告書は、その調査結果と、その結果を受けて見えた今後の課題についてまとめたものである。

見えてきた課題の中には、新型コロナウイルス感染拡大の直接的影響だけではなく、以前からあった課題が新型コロナウイルスの影響を契機に可視化されたものも含まれる。人のつながりを重視する NPO が、新型コロナウイルスによってディスタンス（人と人が接触を減らすこと）を求められた際にどう対応したのか。そうした地域の NPO の状況を NPO 支援センターはどのように認識し、どう支援しようとしたのか。今後の支援活動にどのような可能性が開かれ、課題は何だったのか。分断を超える取り組みを共有し、つなげていくヒントになればと考えている。

II. 調査の概要

(1) 調査主体

「新型コロナウイルス」NPO 支援組織社会連帯（事務局：日本 NPO センター）

(2) 趣旨

- ・新型コロナウイルス感染拡大によって NPO・市民活動団体にどのような影響が生じているか、また、コロナ禍においてどのような支援活動が行われているかについて明らかにする
- ・NPO 支援センター・NPO 支援組織による支援活動をより発展させるための情報共有と、NPO の実態にあった制度提案のための情報収集を目的とする

(3) 実施期間

2021 年 6 月 2 日～2021 年 6 月 25 日

(4) アンケート送付先と回答数

日本 NPO センターの NPO 支援センター一覧に掲載されている 461 団体。有効回答数 76（16%）。

(5) アンケート形式

ウェブサイト上のアンケートフォーム

「新型コロナウイルス」NPO 支援組織社会連帯（CIS）とは、新型コロナウイルスの影響により、福祉、文化、スポーツ、教育、まちづくり、離島や山間地の支援など、多様な分野で活発な市民による取り組みが消滅または後退し、連鎖して様々な社会の綻びが生まれていくことを避けるため、NPO 支援センターがそれぞれの取り組みを持ち寄り、情報共有しながら NPO の事業継続を支援していくため、全国の NPO 支援組織が共同で設立したプラットフォームです。

<https://stopcovid19-for-npo.jp/> NPO(市民活動団体)のための新型コロナウイルス対応お役立ちサイト

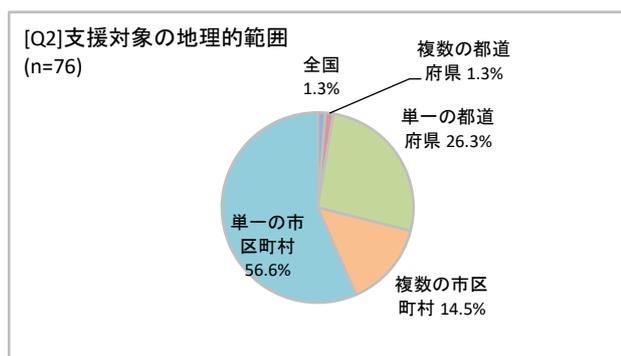
III. 調査データの特徴

本調査は、日本 NPO センターが所有する全国の NPO 支援センターの一覧に掲載されている 461 団体に送付をした。この中には民設の NPO 支援組織と、公設の市民活動支援施設が含まれる。有効回答数 76 (16%)。NPO 支援センターの全体を表すデータと捉えるには十分な回答数でなく、偏りがあることに注意を払う必要がある。回答団体は、NPO 支援センターの中でも「新型コロナウイルス」NPO 支援組織社会連帯の参加団体や参加団体とつながりの深い団体が多い。委託や指定管理の範囲内の業務だけでなく、積極的に情報収集を行い、独自に活動を展開しようと模索をした NPO 支援センターである。

また、76 件の回答のうち約 2 割にあたる 15 件が神奈川県内の NPO 支援センターであったが、これは本アンケートの主体である「新型コロナウイルス」NPO 支援組織社会連帯の定例会議に参加しているメンバーに神奈川県内の NPO 支援センターが多く、近隣のセンターに積極的に呼びかけた結果と考えられ、回答の動機自体に地理的な要因による違いはないと考えられる。

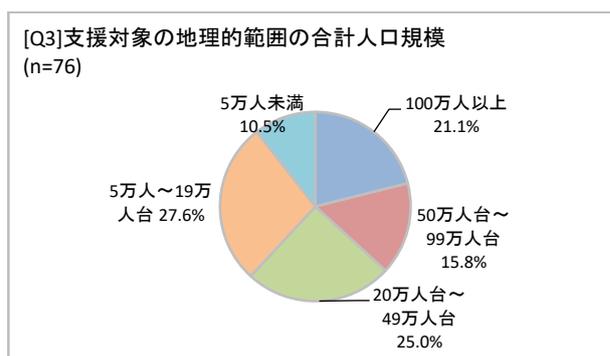
回答団体の支援対象の地理的範囲ならびに、その範囲内の人口規模は以下の通り。

図表 1



全体 (n=76)	n	%
全国	1	1.3
複数の都道府県	1	1.3
単一の都道府県	20	26.3
複数の市区町村	11	14.5
単一の市区町村	43	56.6

図表 2



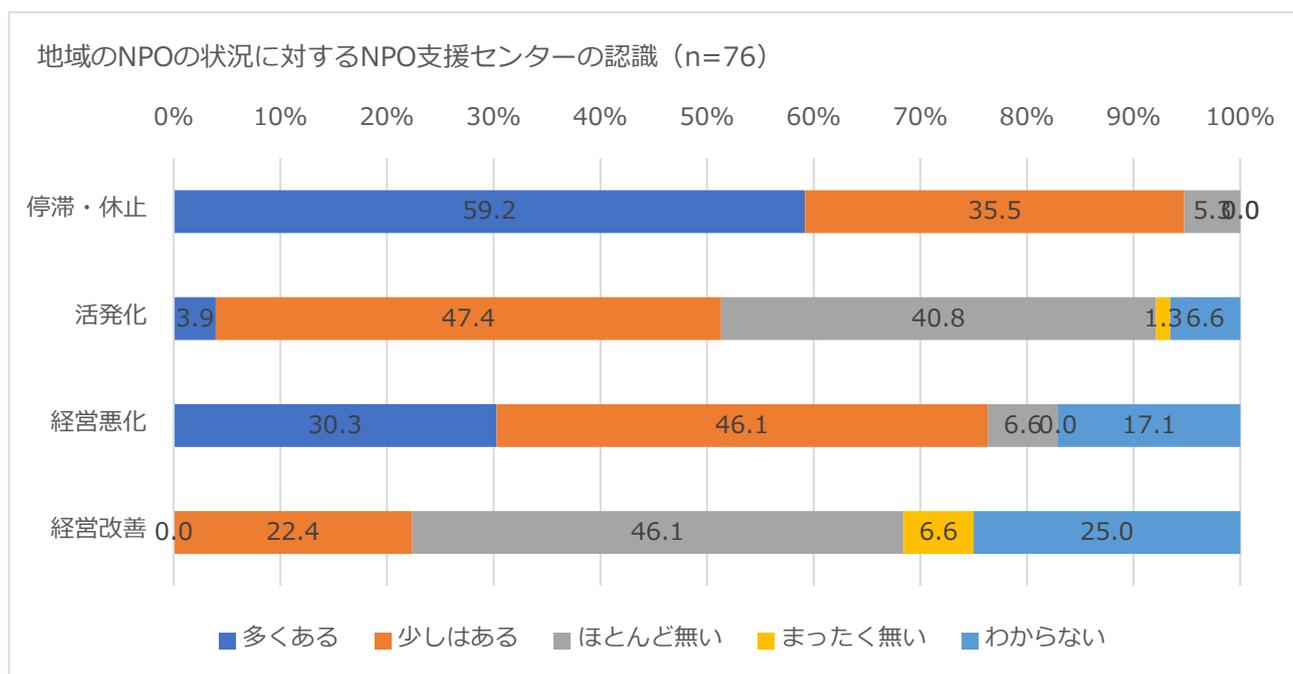
全体 (n=76)	n	%
100 万人以上	16	21.1
50 万人台~99 万人台	12	15.8
20 万人台~49 万人台	19	25.0
5 万人~19 万人台	21	27.6
5 万人未満	8	10.5

IV. 地域の NPO の状況について

1. NPO 支援センターによる地域の NPO の状況認識

新型コロナウイルス感染拡大の影響によって、活動の休止を余儀なくされている団体もあれば、社会課題の深刻化に伴いこれまで以上に活動を展開している団体もあったと考えられる。そうした地域の NPO の状況について、NPO 支援センターはどのように認識しているのか。新型コロナウイルス禍以前に比べて、「活動状況が停滞あるいは休止している団体」、「活発化している団体」、「経営状況（資金繰りなど）が悪化している団体」、「改善している団体」、がどれほどあると認識しているか、を聞いたところ、以下の結果となった。

図表 3



(n=76)	多くある	少しはある	ほとんど無い	まったく無い	わからない
停滞・休止	45(59.2%)	27(35.5%)	4(5.3%)	0(0%)	0(0%)
活発化	3(3.9%)	36(47.3%)	31(40.7%)	1(1.3%)	5(6.6%)
経営悪化	23(30.2%)	35(46.0%)	5(6.6%)	0(0%)	13(17.1%)
経営改善	0(0%)	17(22.3%)	35(46.0%)	5(6.6%)	19(25.0%)

(考察)

- ・活動の停滞・休止ならびに経営悪化をしている団体が「多くある」という認識が広がる一方で、活動が活発化した団体が「多くある」「少しはある」の回答も半数近くあり、一部ではあるが、経営改善につながっている団体もあると認識されている。
- ・活動についても経営についても、「活発化」「改善」というポジティブな影響の方が、ネガティブな影響に比べて「わからない」の比率が高い。NPO 支援センターは困難ケースをより把握しており、成功事例については明確に把握ができていないことが垣間見られる。
- ・活動の停滞・休止に比べて経営悪化の「多くある」比率が低いことから、活動の停滞・休止が必ずしも経営悪化に直結していない団体もあるとみられる。

2. コロナ禍で NPO が行った活動上の創意工夫

新型コロナウイルス禍でも創意工夫をこらして活動を継続している NPO は数多くある。NPO 支援センターが把握している地域の NPO の工夫について自由記述で聞いたところ、58 件の回答が寄せられた。その中から特徴のある回答を抽出して 9 つのキーワードで整理したものが以下のとおりである。

回答からは、活動のオンライン化の支援や、困窮する学生への支援を新たな活動として展開する事例が目立った。いまだ出口が見えないコロナ影響下において、他地域や他分野の NPO が実践している工夫が、団体活動の継続や地域社会を支えるヒントとなることが期待される。

図表 4 参考になる工夫や取り組みを行っている NPO の活動事例（自由記述回答の一部抜粋）

活動の場の開拓
・発表の場を、外の地域に見出した
・県内プログラムの開発等（農家民泊実施団体）
・野外のイベントスペースでの活動を、コロナ対策を講じ開催している
・昨年の施設閉館時は、公園等の屋外で打合せをしていた団体があった
・通常学校の食堂（及び調理施設）を借りているが、休校期間中は食堂も使われていないため、子ども支援の NPO への配食事業を始めた
活動手法の変化
・就労継続支援事業 NPO 法人で通販やふるさと納税品への活用
・地域のアセスメント（ニーズ調査・分析、住民アンケートの実施など）
・広場に留まらないように、まちの中を回って楽しむイベントに企画変更
・ガイドボランティアグループが、助成金を得てイヤホンガイドシステムを導入。ソーシャルディスタンスを保った安全なまち歩きガイドとして、活動を継続している
・より重要となった PC・タブレット等の困窮者向け支給・無償貸与
新たな活動の展開
・障害者就労支援で作った商品の販売が芳しくないため、複数団体が協力してマルシェなどの販売の機会を作っている
・大学生が大学へ行けない状況下で、地元つながりの学生団体が多数組織され、地域課題に取り組む活動を開始した
・居場所づくりの活動をしていた団体がアウトリーチによる生活支援を行うようになった。
・ひとり親世帯・生活困窮世帯等が受けるダメージが大きいとの認識から食事支援・生活用品支援などを活発に行っている
・大学生（特に外国にルーツのある、または留学生）に特化した食糧支援を行っている団体があった
・生活困窮の大学生対象にフードパントリーを行い、その学生に担い手となってもらい無料塾を運営している活動

オンラインへの切り替え
<ul style="list-style-type: none"> ・カウンセリング、傾聴活動をオンラインに切り替えて実施している ・これまで地域外のボランティアさんが復興公営住宅の住民とのお茶っこの会を開催していたが、コロナで訪れる事が出来ない状況であるため ZOOM を活用した住民とのお話の会を開催している ・オンラインによる「理科の実験工作」や「紙芝居づくり」を、市の施設の協力を得て行った。 ・これまで対面で相談活動をしてきたが、対面が難しくなり、新たに LINE 相談窓口を開設した ・若者の引きこもり支援相談事業を行っている団体がラインでの相談対応を始めて件数が増えた ・認知症カフェのオンライン開催 ・在宅の子どもたちへ、リモート使った家庭訪問、在宅学習の支援
情報伝達ツールの開発
<ul style="list-style-type: none"> ・学校へ出前講座などを行っていた団体が出向けなくなった代わりに自前の DVD を作成し配布した ・対面での講演が出来なくなった団体が、開局したばかりのコミュニティ FM を活用しだした ・ケアラーズの団体が新型コロナ対策用として「介護者のための緊急引継ぎシート」を作成した ・活動のオンライン化が進んでからは、田んぼの活動を ZOOM で中継する団体があったり、オリジナルの民話を紙芝居で口演する団体は YouTube チャンネルを開設し、地元のケーブルテレビに番組をもつようになった。
機材活用のサポート
<ul style="list-style-type: none"> ・障害者のアート活動をオンラインに切り替えタブレットやパソコンの使用をサポートしている ・主に IT が苦手な高齢者に対して、個別の IT 指導や機材貸し出しを行って、家族や地域とのリモートでのつながりを保ち続ける活動。 ・地元行政との協働により、市内拠点施設の Wi-Fi 環境整備およびオンライン勉強会の開催 ・助成金を活用し、拠点である会館にオンライン環境を整えるとともに、オンライン研修や講座、個別サポートを行い、オンラインに慣れていない高齢者の方へのサポートも丁寧に進めています
内部研修の充実
<ul style="list-style-type: none"> ・学習支援活動（小中学生対象）を継続するため個別にタブレットの貸し出しを行いオンライン学習に踏み切った。また学習支援員がオンライン授業ができるよう研修等を実施した ・外国籍の方の日本語指導を行う団体もオンラインで対応できるよう、支援者らがオンラインテクニクを学び、個別指導ができるまでになっている
感染防止対策のアイデア
<ul style="list-style-type: none"> ・入場制限(マスクに入場許可シールの貼付) ・座れる場所に座布団くらいの大きさのシートを間隔をあけてひいておく

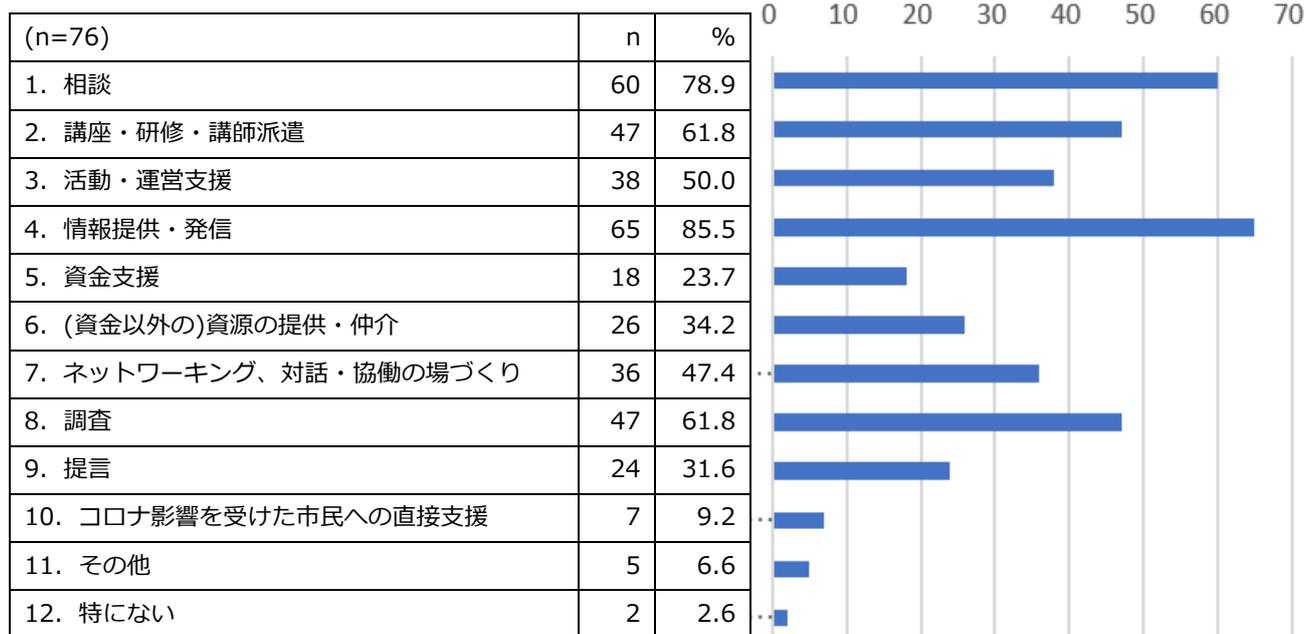
V. 2020 年度の新型コロナウイルスへの対応について

1. 実施された支援活動と、その中で「有効だった」と認識している活動

NPO 支援センターが 2020 年度に行った新型コロナウイルス対応について聞いた。「2020 年 4 月～2021 年 3 月の間に新型コロナウイルスへの対応としておこなった支援活動」について聞いた上で、「おこなった事業のうち「有効だった」と思われる活動を 2 つまで挙げてもらった。

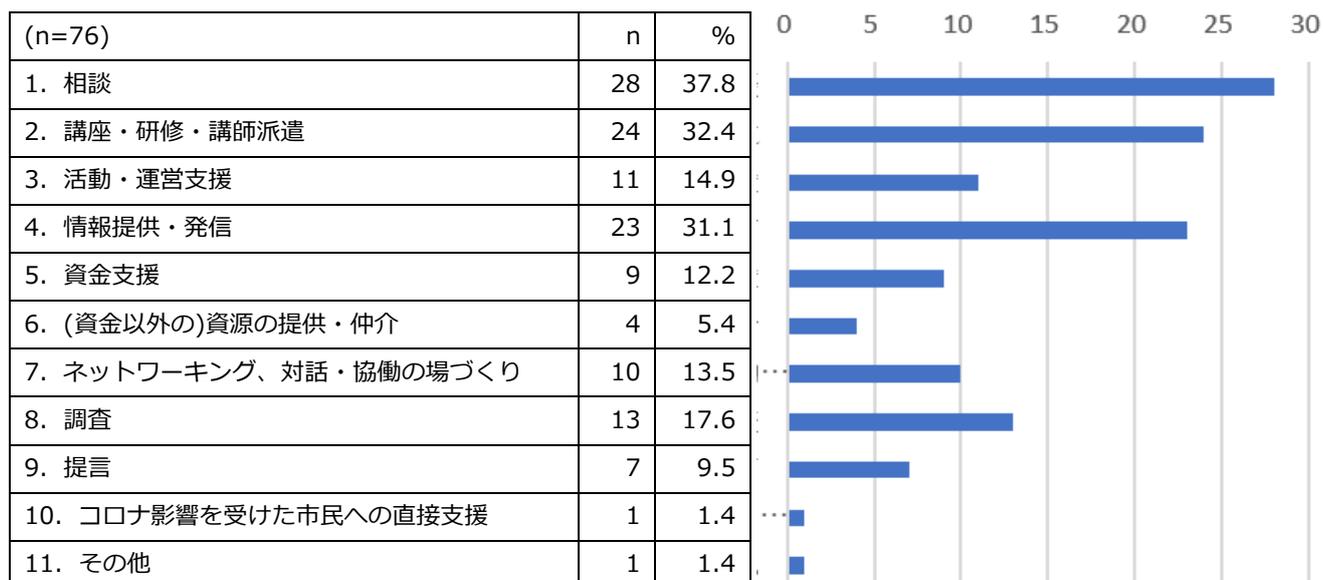
「2020 年 4 月～2021 年 3 月の間に新型コロナウイルスへの対応としておこなった支援活動」

図表 5



「新型コロナウイルスへの対応として地域の NPO にとって有効だったと思われる活動」(2 つまで複数選択)

図表 6



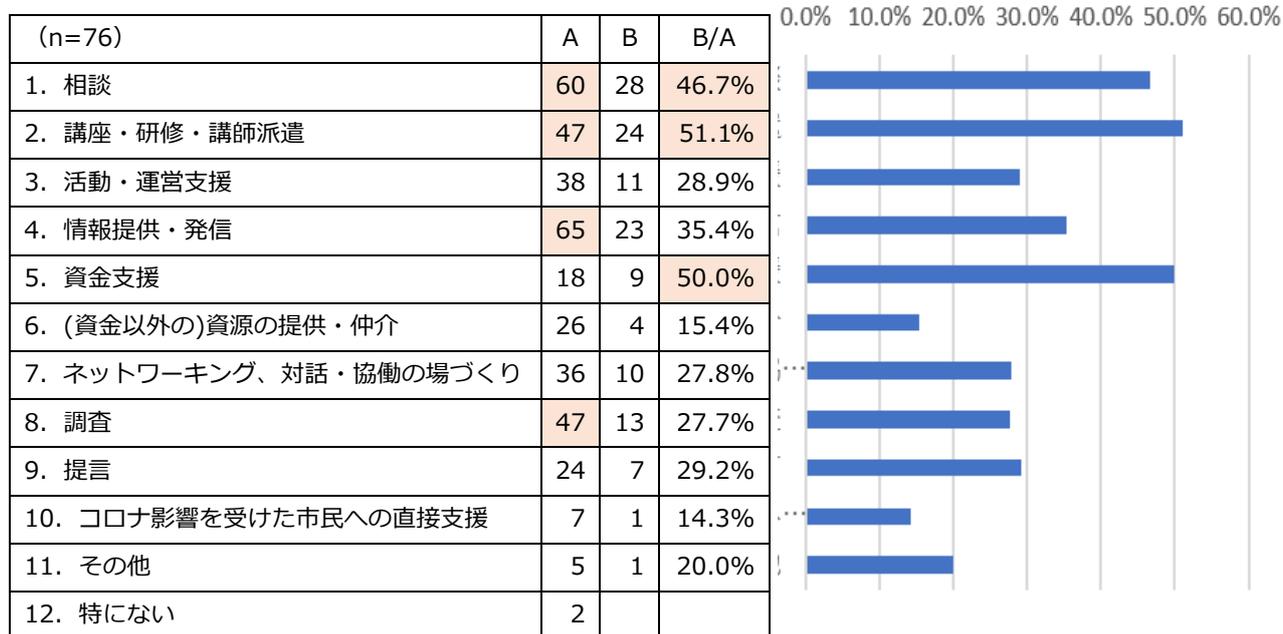
2020年度に新型コロナウイルスへの対応としておこなった支援活動は「情報提供・発信」「相談」の順にもっとも多く、次いで「講座・研修・講師派遣」「調査」だった。有効だったと回答した活動は「相談」「講座・研修・講師派遣」「情報提供・発信」の順となった。

さらに、実施した支援活動の中で「有効だった」と感じている活動の割合を見るために、「有効だった」活動の回答数を、実施した支援活動の回答数値で割ると「講座・研修・講師派遣」「資金提供」「相談」の順となった。

A「2020年4月～2021年3月の間に新型コロナウイルスへの対応としておこなった支援活動」

B「新型コロナウイルスへの対応として地域のNPOにとって有効だったと思われる活動」（2つまで複数選択）の比較

図表 7



(考察)

- ・有効と回答した割合が多い活動はより直接的に団体の反応が見られる事業で、有効だったという実感をしやすかったことが考えられる。
- ・「情報提供」については回答したNPO支援センターの7割近くが取り組んでいるが、取り組んだNPO支援センターの数に対して「有効だった」という実感を得ているNPO支援センターは少ない。
- ・「調査」についても取り組んだNPO支援センターの数に対して「有効だった」という実感を得ているNPO支援センターが少ない。調査結果をどう活用するかという設計に課題があったと考えられる。また、「調査」と比較して「提言」を行ったNPO支援センターが少ない。このことから調査は必ずしも提言のために行われたものだけでなく、事業開発などに活かされていると考えられる。

2. 有効だった支援活動の要因

回答者が「有効だった」とする回答数が多かった4項目（「相談」「講座・研修・講師派遣」「情報提供・発信」「調査」）に関する自由記述回答を調査分析チームが整理したところ、以下のような特徴がみられた。

(1) 相談

- ・主にコロナ禍での総会の開催方法や、持続化給付金や雇用調整助成金等の申請、活動のオンライン化に関する相談に対応した記述が多くみられ、社会の変化に合わせた多様な相談が、各地の NPO 支援センターへ寄せられたと考えられる。
- ・相談対応をする姿勢として、「団体の状況に合わせてアドバイス」「ピンポイントできめの細かい支援」「ゆっくりと相談」という向き合い方や、「困っているにもかかわらず声を上げられない団体」にもアプローチを試みた回答もあり、個々の団体へ丁寧に対応しようとしていることが伺える。
- ・相談内容が解決したという直接的な効果だけではなく、相談をきっかけに「会員同士の情報共有」や、「見えていなかった課題」に団体が気づくことがあったり、さらには「相談事例から政策提言につながった」という回答もみられた。コロナ関連の相談に応えながらも、その団体課題の本質や次の展開まで見越して相談に応じていると考えられる。

(2) 講座・研修・講師派遣

- ・特にオンライン化支援に応じる内容が多く、他には持続化給付金や雇用調整助成金等を説明するもの等、短期的な視点で緊急度の高い内容をテーマ選択する回答がみられた。長期的な視点のものとしては「ポストコロナ時代の NPO 支援のあり方」という研修テーマの回答があった。
- ・オンライン講座の効果としては、「活動を継続できた」、「団体の活動の幅が広がってきた」、「団体間の交流が生まれた」という回答がある一方で、「特に有効性というほどの成果を感じられなかった」という回答もみられた。

(3) 情報提供・発信

- ・情報提供・発信した内容に関しては、オンライン総会の方法、補助金・助成金など支援策、NPO 法改正、団体活動の紹介・PR、コロナ禍における活動の現状や工夫、感染対策・ガイドライン、施設使用に関する情報、などの記述がみられた。
- ・情報提供・発信に際し、「公の情報を市民目線で見やすく」「わかりにくい情報をわかりやすく」「まとめてみられるように」といったキーワードが散見され、政府や自治体から縦割りで発信される一次情報をいったん受けとめ、編集して発信していたことが伺える。
- ・情報発信の効果については、提供した情報によって、実際に資金調達やオンライン環境の整備、動画作成技術の習得、新聞記者の取材などに結びつく事例があったことが報告されている。

(4) 調査

- ・調査を通じて把握した団体の活動状況をもとに、「自治体への提言」に活かした事例や、「支援事業や施設サービスの検討・開発」につなげた事例が報告されている。提言活動の結果が実際に自治体の補助金・助成金施策につながったとの報告もあった。また、調査を行うこと自体が「団体の思いを吐き出す場となった」という回答もみられた。
- ・期間をあけて 2 回実施した調査の項目を共通化させることで「状況の比較ができた」という回答や、資金難に陥っている NPO が多いという実感を実証するデータとして「有益なデータが得られた」という回答もあり、調査を行うことで団体状況を定量的に把握することを重視した意見もみられた。

3. コロナ禍で浮かび上がった課題

「“もっとこういう活動ができればよかった”とと思っていることはありますか。」という項目への自由記述回答を分析した。分析を担当した 5 人が全部の回答を見て、KJ 法に従って回答をグループ化し、話し合った結果、9 個の見出しを付けた。さらに、「今後の課題」としてみえてきたこと、「コロナ禍での対応をふりかえて」もっとできたはずだが課題化まではされていないこと、に大きく括った。

分析結果は次ページ図表 8 の通り。

図表 8 「もっとこういう活動ができればよかった」と思っていることはありますか。」の自由記述分析から見える課題

分類	自由記述の要旨								
今後の課題としてみてきたこと	受益者への直接支援の体制づくり（新たな活動を興す）	活動団体の状況だけではなく、活動団体の受益者に焦点を当てた調査：何が必要とされているのか	生活困窮者等に対して直接支援の体制づくりをしたかった	外国人の人が日本語を学ぶ機会がなくなってしまう。相談があった場合のみ、個別にスタッフが対応したが、継続的な支援に手がまわらなく、もう少しなんとかできたらよかったと思う	社会的に弱い立場にある人たちへの詳細な調査・分析	空き家などを利用して、このような民間の小さな利用場所を増やすことが出来れば、孤立する人やその家族にも、支援の手が届きやすくなるのではないかと思う。			
	団体への直接支援の体制づくり	活動継続に行き詰っている団体の個別支援	寄付集め	給付金タイプの補助金や助成	それでも活動している小規模団体への支援をもう少し手厚く				
	オンラインで団体をつなぐ	オンラインで愚痴など意見交換ができる場づくり	次年度の事業として、オンライン（ZOOM）会議や映像作成に関する講座を開催することにした	Webinar の紹介や参加のしかた					
	オンラインで団体とつながる	ZOOM を活用した講座や会議をもっとやれるとよかった	オンライン調査とフィードバック	オンライン上での講座を紹介するもの、自分たちがすることができていなくて、そのあたりを学びたいと考えています。					
	Zoom ができない・しない団体や参加者への支援	ZOOM のできない参加者に、どのような支援ができるか	SNS を使用しない団体の方にむけた情報発信をどのようにすればよいか						

コロナ禍での対応をふりかえって	NPO 支援センターは「もっとできたはず」「ニーズは膨大にあったと思う」	資金確保の情報や手続きの紹介ができればよかった	コロナに特化した相談に十分対応できる相談員を配置できず	それぞれがバラバラになってしまった市民活動団体を充分につなげることができなかった。オンラインを活用して交流ができればよかった	より早期に 3 月中の対応をできればよかった	完全休館時にせめて相談業務だけでもできる方法があったのではないかと思う	オンライン会議やウェビナーの方法など導入部分の支援講座を開催できれば団体の活動の幅を広げることにつながったと思う	有効事例の情報発信などをやればよかった	室内活動・屋外活動に対するそれぞれのセーフティーネットを専門家を交えて作成できれば・・・	
	情報収集・分析・発信機能	県内の中間支援組織が連携して、調査、提言を行えばよかった	企業等と比較して、データ収集の量やスピードにおいて、かなり劣ったものをベースにせざるを得ず、政策実現や制度設計においてハンデとなってしまった	必要なところに必要な情報が届いているのか不安						
	平時にできていないことは、災禍の中で急にはできない	団体との日ごろのコミュニケーション	協力したいという企業とのコーディネート							
	「追われた」「見えない」	持続化給付金の相談対応に追われた	今は仕方ないと言いつつ、い訳したことも多かった	活動団体における具体的な支援策が見えない						

VI. NPO 支援センターの今後の新型コロナウイルス対応と課題

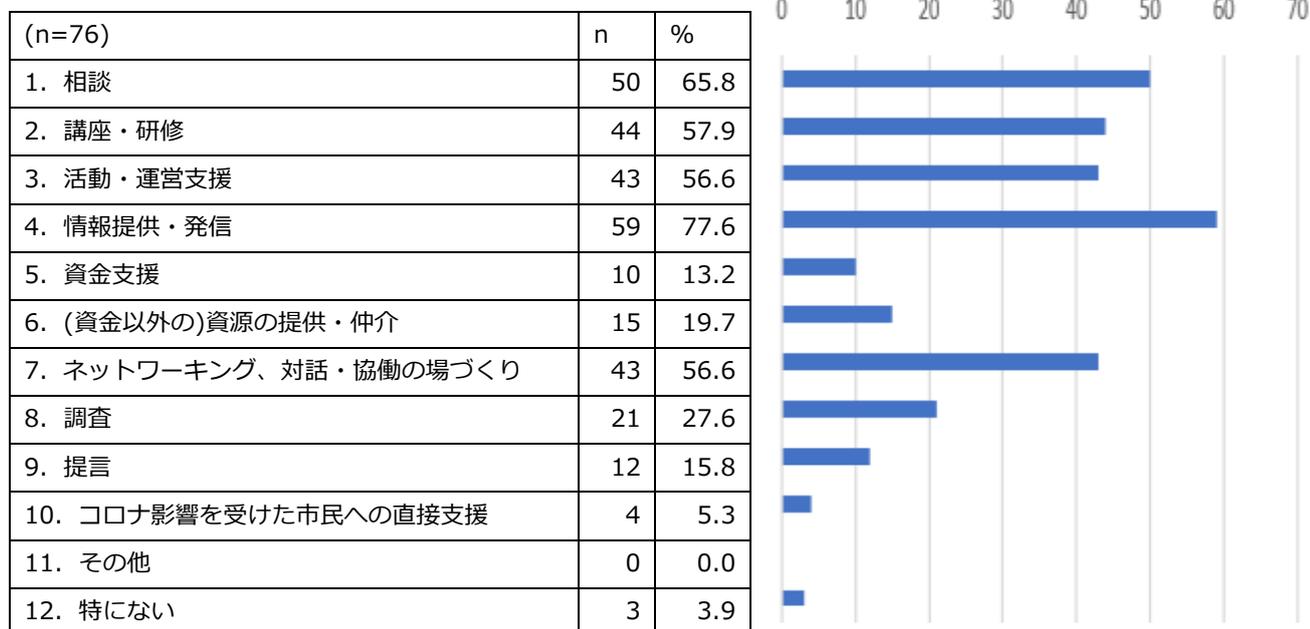
「Ⅳ. 2021 年度の新型コロナウイルスへの対応」の回答内容から、NPO 支援センターが今後、どのような活動を計画し、どのようなことを課題と捉えているかを検討した。

1. 2021 年度力を入れたい支援活動

「2021 年 4 月以降に新型コロナウイルスへの対応として特に力を入れたい支援活動」について聞いたところ、「情報提供・発信」、「相談」、「講座・研修」、「活動・運営支援」「ネットワーキング、対話・協働の場づくり」の順となり、2020 年度に実施された事業と大きな差はなかった。NPO 支援センターが従来得意としているアプローチを通じた支援を志向しているといえる。

「2021 年 4 月以降に新型コロナウイルスへの対応として特に力を入れたい支援活動」

図表 9



2. 2021 年度の支援活動を実施する上での懸念

「コロナ影響が長引くなか 2021 年度の支援活動を実施するうえで懸念することはありますか。」という設問の自由回答を分析した。分析を担当した 5 人が全部の回答を見て、KJ 法に従って回答をグループ化し、話し合った結果、11 個の見出しを付けた。さらに、懸念として挙げられた回答を「新型コロナウイルスの直接的影響」、「渦中にある回答者の心情」、「中・長期的影響」の 3 つに括った。

分析結果は次ページ図表 10 の通り。

図表 10 「コロナ影響が長引くなか 2021 年度の支援活動を実施するうえで懸念すること」自由回答既述の分析結果

分類		自由回答の要旨					
コロナの直接的影響	活動の自粛	リアル活動重視の団体さんの今後が気になっている	活動が止まってしまっている団体	活動がどうしても慎重かつ低調となり	活動先が高齢・障がい・児童の施設の場合、活動自体を自粛せざるを得なく	参加者を募っての事業の展開ができない	メンバーの離脱等により、団体の存続自体について検討されるケース
	交流ができない	新しいつながりや、対面での参加を積極的に広げることが難しく	リアルな人と人、人と場とのコミュニケーションが希薄になっていく	年配の方達が多く活動している団体が「集まる」ことを避けており	オフラインでの対話の機会が積極的に作れず、活動のきっかけにつながる雑談が行えない	対面でわいわいと実施(リモート)のできるのか)	
	職員の安全確保の懸念	職員の安全が十分に考慮されていない中で、組織としてどう安全を確保していくか					
渦中にある回答者の心情	責任の矢面に立たされることの恐怖	活動の中での感染拡大への懸念	ワクチン接種が進まない施設内でクラスターが発生する可能性は消えない	感染者が出てしまうこと(への怖れ)	見様見真似で感染対策を講じてきたが、明確な根拠がない		
	先行きが見えない(不安・いらだち)	先行きが見えないことが大きい	予測がつかない中で計画を立てていくこと	先が読めないことへのいらだち			
	活動意欲の低下	活動への意欲をなくし復活できなくなってしまうことを懸念	長い間活動しないことによる意欲の低下	高齢化もともなって、活動意欲の減退、会の解散にむすびついてしまうのでは	今後再開のモチベーションがキープできるかという懸念	エネルギーやモチベーションが生まれにくい	モチベーションが下がり、もうそろそろ辞めても良いかと考える団体
中・長期的影響	(オンライン・活動再開) 格差が開く	良くも悪くも IT 化が進み、NPO 等の中でも対応できたところとできなかったところの格差が開いていく	オンライン技術を学んだ市民と、あきらめてしまっている市民との情報格差がいつそう進む	団体のオンライン化の格差	活動できているところ、できていないところの 2 極化の固定化		
	関係性の希薄化	長年かけて培ってきた人間関係や協力機関との関係性が急速に薄まりつつある	外に出られないことが多いと、待ちのネットワークづくりしかできない				
	行政の方針に左右される(予算・政策・事業)	公設民営のため自治体からの方針に左右され、独自の活動がむづかしい	行政事業の停滞、縮小	コロナ対応での市町村の財政出動の今後の影響(財政赤字の加速、地方創生等の攻めの取組の遅れ)	市民協働・市民活動支援の担当部署にむける人員や予算は今後も削減していくことが懸念	本来ならば一番、必要とされている時に多くの施設が政府・行政の指示で閉鎖してしまった	社会課題自体は深刻化していくために NPO も関係するような行政施策・予算は拡大していきそう
	当事者の声が聞きとりにくくなる	社会的に弱い立場のいる方の詳細な把握	休止により、外出しなくなり、孤立したり	福祉的なニーズを抱える当事者等の声が聞きとりにくくなる現状			
	市民活動の低迷	地域全体の市民活動の活気が失われてしまう	収束傾向にある団体への支援(方法)	マイナス面が多重に襲う団体への影響(止まる 後退 衰退 自粛孤立)	市民参画の後退	交流ができない状態のなかで市民活動が低迷してしまう	NPO 支援センターの側が、市民活動の全体状況についてより明確に語り発信していけるようになる必要を感じます

VII. 考察：コロナ禍を通じてあぶりだされた、NPO 支援センターが直面している課題と、今後の NPO 支援にまつわる論点

本調査の結果からは、目の前の対応に追われた NPO 支援の現場を振り返り、「もっとできたはず」「こうすればよかった」という NPO 支援センターに従事する人々の思いが見えてきた。その背景を拾うと、未知のウイルスによって新たな課題が引き起こされたというよりも、もともと NPO や NPO 支援センターが抱えていた組織的もしくは構造的な課題が、新型コロナウイルスの影響によって可視化されたと言える部分が多い。

以降、調査を通して見えてきたキーワードと、調査結果を受けて「新型コロナウイルス」NPO 支援組織社会連帯（CIS）で行った議論をもとに、今後の NPO 支援を考える上での論点をまとめる。

1. 顕在化した課題の意味するところを慎重に読み解くことができるか

アンケート回答全体を通じて「NPO 間の IT 格差」や「団体の高齢化の影響」についての言及が目立った。これらは本来、新型コロナウイルスの蔓延の前から認識されていた課題であり、新型コロナウイルスの影響によってより明確に意識されるようになったと思われる。そして今回のアンケート調査を通じて、これらの課題の複雑さも浮かび上がった。

例えば、対面でのコミュニケーションを重視する NPO の中には、オンライン化を望まない団体もある。このような IT 化に対する積極性の相違は、「IT 格差」としてとらえられがちであった。しかし、学習支援に関わる活動に従事する団体の中には、あえてオンライン化しないところに自分たちの活動の意義を見出している場合もあり、いわば、積極的に IT 化を推進しない選択をしている。また高齢化についても、高齢化そのものが必ずしも組織にとっての課題ではない場合は少なくない。たとえば、取り組む課題が解決し、その間メンバーも高齢化し、時宜を得た積極的な理由による解散もある。

このように、IT 格差や高齢化といった目の前の事象を総じて課題と捉えるのではなく、団体の状況や文脈を個別に考慮し、その課題の意味するところを慎重に読み解いたうえでの対応が必要ではないか。

2. 「情報提供・発信」の有効性をどう高めるか

アンケートの結果から「情報提供・発信」については多くの NPO 支援センターが取り組んでいるが、有効だったという実感をそれほど得られていない。そうした状況にも関わらず、2021 年度に力を入れたい支援活動のトップは「情報提供・発信」であった。このギャップをどのようにとらえるのか。

特に「情報提供・発信」は NPO 支援センターの基本的な役割である一方で、相談や資金提供など直接支援に比べ、丁寧な後追いをしていないとその効果を実感しづらい業務でもある。団体にとって有効であろう情報について視野を広げて収集し、地域の団体の状況に合わせた丁寧な情報提供が求められる。アンケートでは、収集した一次情報をそのまま伝えるのではなく、受け取った団体にとってわかりやすいように編集を加えているケースも報告されていた。「情報提供・発信」のあり方についてこのような意識的な取り組みも重要だろう。

3. NPO との距離感を縮め、いかにアプローチするか

往々にして、施設を持つ NPO 支援センターは待ちの姿勢になってしまいがちといわれてきたが、休館中でも、支援する団体の活動継続に最低限必要と思われる機能（総会のための印刷代行機能など）だけは開いていたという声もアンケートに寄せられた。コロナ禍にあっても、積極的にサービス提供を行い、新たにつながりを広げることのできたセンターは少なくなく、このような取り組みの意義は大きい。また、アンケートからは、2020 年度に行った活動に比べて、2021 年に計画している活動で、「ネットワーク」、「対話の場づくり」が伸びていた。オンラインを活用することで、物理的な制約を超えて NPO とつながることができるようになり、これまで NPO 支援センターとつながりが薄かった団体ともつながる機会が増えていく可能性は大きい。

4. スタッフが晒されるリスクやストレスにどう対応するか

アンケートからは、NPO 支援センターのおかれた状況として、既存事業から新型コロナウイルスに対応した事業への転換、施設休館対応による業務増、逆に開館の際に窓口で感じるクラスター発生への恐れ、自らの感染リスクへの不安、不確実な状況下で先を見越すことを求められる活動再開に関する相談対応などの様子がみえる。支援先の団体の苦境を理解しながらも、感染リスクや批判の矢面に立つことなどのストレスに晒されながら業務に携わる NPO 支援センター役職員の不安が散見された。NPO 支援センターとして感染対策を十分行うとともに、ストレスケアの仕組みを意識的に整える必要があるのではないかと。個人面談を行う、ストレスチェックを導入するなど、スタッフのケアを行った NPO 支援センターもあったが、こうしたケアの仕組みを組織としてもつ必要がある。

また、新型コロナウイルス感染症への対応については、どのような対応が正しいのかの基準が存在していなかったため、安易に自分たちの対応方法を公開することもためらわれ、コロナ禍での対応に関わる情報の共有が遅れた。信頼できるガイドラインを共有しながら、実際の対応について情報共有できる場があるとよかったかもしれない。

5. 団体の活動をどう継承するか

新型コロナウイルスによって活動の停滞・休止を余儀なくされている NPO が少なからずあったことは、本調査結果だけでなく各地の NPO 支援センターが行った調査などでも示されている。活動を休止している団体の多くは、新型コロナウイルスが「ひきがねになって」活動を休止していると考えられるが、もともと、内閣府が発表する解散数の推移からは、新型コロナウイルス以前から解散団体の増加傾向が見られていた。解散は必ずしも否定的なことではなく、課題が解決し、あるいは使命を終えた組織については、活動を通じて得た経験や浮かび上がった新しい課題を次代の市民に引継いでいくことも必要となろう。そのような世代交代はこれからも増えるという前提のもと、NPO 支援センターは「NPO の組織のとじ方」を考え、支援することもできるのではないかと。解散手続きの相談に加え、活動の記録を整理しアーカイブ化する、場合によっては事業承継や合併の支援を行うなども一案である。

VIII. 最後に～思考停止せず考え続けよう

新型コロナウイルスの影響は今現在も収まるどころか拡大しながら続いている。新型コロナウイルスに限らず、相次ぐ災害など、市民生活に大きな影響を与え、NPO が危機を抱えながらも活動を求められる状況は今後もやってくるだろう。その際に、困難な状況下で何ができるのか、を考え続けることの重要性が強調されたように思う。

コロナ禍では、「人と人との接触を減らす」という、NPO にとっては生命線ともいえる取り組みを制限せざるを得ないこととなった。特に対人活動を重視してきた NPO にとっては極めて厳しい現実をつきつけられた。日々刻々と状況が変わり、また NPO 支援センター自体も「未知の感染症と対峙する」のは初めての経験で、みな戸惑いながらの支援を余儀なくされた。

NPO 支援センターが有する様々な情報を持ち寄り、みんなの集合知とすべく活動をおこなってきた CIS では、新型コロナウイルス感染症の拡大から 1 年半が経過した時点で、ここまでの動きを振り返る機会をもった。

コロナ禍にも関わらず NPO 支援機関の知見を集約して様々な政策に活かすことができたという大きな成果だけではなく、各支援センターに意見を聞くと「もっとできたはず」「こうすればよかった」という後悔の念も多くみられた。

しかし、後者は NPO 支援センターの使命感の裏返しとも考えられる。コロナ禍では ICT の可能性も大きく取り上げられた。ICT を活用し、リアルタイムに NPO の動向を把握できる仕組みづくりができないか、といった提案もあったほか、政策立案の現場のスピード感が増したことに対して NPO も積極的に対応していく必要があるという声もあった。

また、これから先も、感染症や災害など市民生活に大きな影響を与える事態が生じた際には、いま見えている課題がより大きく顕在化してくるだろう。そのときに備え、先のことを考えておく力や適応していく力も求められるという意見もあった。具体的には、非常時における公助には限界があるため制度は事前につくっておくこと、少ない予算でも緊急時に活用できる貯えを持つこと、などが考えられる。

「コロナ禍において、私たちはどうありたかったのか？」CIS でアンケート結果をみながら議論をした際に、参加者から出た問いである。

アンケートをして終わり、ではなく、次のアクションに向けてどう取り組みをすすめるか、不断の努力が求められる。

IX. 調査票

新型コロナウイルス影響下における NPO[市民活動]支援センターの活動状況等に関する調査アンケート

「新型コロナウイルス」NPO 支援組織社会連帯（事務局：日本 NPO センター）では、新型コロナウイルス感染拡大による影響が長期化するなかで、全国の NPO[市民活動]支援センター・NPO 支援組織を対象に、支援対象地域の NPO・市民活動団体にどのような影響が生じているか、また、コロナ禍においてどのような支援活動が行われているかについて、アンケート調査をおこないます。

この調査は（１）NPO 支援センター・NPO 支援組織による支援活動をより発展させるための情報共有と、（２）NPO の実態にあった制度提案のための情報収集を目的としています。

ご多用のところ恐れ入りますが、どうぞご協力をお願いいたします。

※公設民営の NPO 支援センターの場合は、NPO 支援施設を運営する NPO 支援組織のお立場でお答えください。その際、組織として実施していることと、施設として実施していることの両方を含めていただいて結構です。

※この調査は NPO の相談窓口などを担われているみなさまの現状認識から、地域の NPO の状況を推測しようというものです。みなさまの認識を聞く項目は、回答される方の主観でお答えいただいても結構です。

I. 組織の基礎情報

[組織の基礎情報]

- 組織名 : _____
- 回答者名 : _____
- 回答者の役職 : _____

[支援対象の地理的範囲] (いずれか1つ選択)

- 全国
- 複数の都道府県
- 単一の都道府県
- 複数の市区町村
- 単一の市区町村

[支援対象の地理的範囲の合計人口規模] (いずれか1つ選択)

- 100万人以上
- 50万人台～99万人台
- 20万人台～49万人台
- 5万人～19万人台
- 5万人未満

[直近年度の組織全体の財政規模と支援業務のための行政資金割合]

- 収入 : _____ (千円)
- 内行政資金名 : _____ (%)

[職員数]

- 有給常勤 : _____ (人)
- 有給非常勤名 : _____ (人)
- ボランティアスタッフ : _____ (人)

[支援対象としているNPO(会員、登録団体、利用団体など)の概ねの属性]

- NPO法人など法人格をもつ団体 : _____ (割程度)
- 任意団体 : _____ (割程度)

II. 地域の NPO[市民活動]の状況について

貴組織の会員団体や登録団体、事業関係者などの状況についての認識を教えてください。

(1) 貴組織が支援する地域で、活動状況がコロナ禍以前に比べて停滞あるいは休止している NPO[市民活動団体]はありますか。(いずれか1つ選択)

多くある 少しはある ほとんど無い まったく無い わからない

(2) 貴組織が支援する地域で、活動状況がコロナ禍以前に比べて活発化している NPO[市民活動団体]はありますか。(いずれか1つ選択)

多くある 少しはある ほとんど無い まったく無い わからない

(3) 貴組織が支援する地域で、経営状況(資金繰りなど)がコロナ禍以前に比べて悪化している NPO[市民活動団体]はありますか。(いずれか1つ選択)

多くある 少しはある ほとんど無い まったく無い わからない

(4) 貴組織が支援する地域で、経営状況(資金繰りなど)がコロナ禍以前に比べて改善している NPO[市民活動団体]はありますか。(いずれか1つ選択)

多くある 少しはある ほとんど無い まったく無い わからない

(5) 貴組織が支援する地域で、新型コロナウイルス感染拡大への対応として、参考になる工夫や取り組みを行っている NPO[市民活動団体]の活動事例を教えてください。

(自由記述回答)

(6) 上記(1)～(5)の回答に関して、調査データや取材報告など、他の支援センター等に共有いただける情報がございましたら、情報公開先の URL 等をお教えてください。

Ⅲ. 2020 年度の新型コロナウイルスへの対応

(1) 貴組織が 2020 年 4 月～2021 年 3 月の間に新型コロナウイルスへの対応としておこなった支援活動はありますか。(以下から当てはまるもの全て選択)

1. 相談

(持続化給付金、雇用調整助成金、休業支援金などの申請書類の助言/コロナ禍での総会開催方法など法人運営に関する相談対応/事業のオンライン化など事業運営上の感染対策に関する相談/その他相談)

2. 講座・研修・講師派遣

(感染予防策/事業のオンライン化研修/オンライン会議システム活用研修/その他研修)

3. 活動・運営支援

(活動ガイドラインの提示/オンラインによる会議等運営支援/その他運営支援)

4. 情報提供・発信

(給付金・助成金等の情報提供/コロナ禍での先進活動事例の発信/動画による活動紹介/その他情報提供)

5. 資金支援

(寄付仲介/NPO の寄付募集の支援/助成事業/その他資金支援)

6. (資金以外の)資源の提供・仲介

(感染対策物資の提供/パソコン等 IT 機器の貸出/活動拠点提供/その他資源提供・仲介)

7. ネットワーキング、対話・協働の場づくり

(NPO 間の意見交換/行政と NPO の意見交換/企業と NPO の意見交換/その他ネットワークワーキング)

8. 調査

(NPO の経営状況/当事者ニーズ調査/その他調査)

9. 提言

(自治体等への支援策の提案/助成金等の NPO 対象化の働きかけ/その他提言)

10. コロナ影響を受けた市民への直接支援

(ひとり親世帯への食品提供/親子の居場所提供/その他直接支援)

11. その他

--

12. 新型コロナウイルスへの対応として行った活動は特にない

(2) 上記(1)の回答のなかで、新型コロナウイルスへの対応として**地域のNPO[市民活動]**にとって有効だったと思われる活動を2つ選び、その内容と、どう有効だったかを具体的に教えてください。

※回答が(12. 新型コロナウイルスへの対応として行った活動は特にない)の方は回答不要

一 つ 目	(1)の回答のなかから1つ
	<input type="checkbox"/> 1. 相談 <input type="checkbox"/> 2. 講座・研修 <input type="checkbox"/> 3. 活動・運営支援 <input type="checkbox"/> 4. 情報提供・発信 <input type="checkbox"/> 5. 資金支援 <input type="checkbox"/> 6. (資金以外の)資源の提供・仲介 <input type="checkbox"/> 7. ネットワーキング、対話・協働の場づくり <input type="checkbox"/> 8. 調査 <input type="checkbox"/> 9. 提言 <input type="checkbox"/> 10. コロナ影響を受けた市民への直接支援 <input type="checkbox"/> 11. その他
	(どう有効だったか)

二 つ 目	(1)の回答のなかから1つ ※(1)の回答が1つのみ・場合は、回答不要
	<input type="checkbox"/> 1. 相談 <input type="checkbox"/> 2. 講座・研修 <input type="checkbox"/> 3. 活動・運営支援 <input type="checkbox"/> 4. 情報提供・発信 <input type="checkbox"/> 5. 資金支援 <input type="checkbox"/> 6. (資金以外の)資源の提供・仲介 <input type="checkbox"/> 7. ネットワーキング、対話・協働の場づくり <input type="checkbox"/> 8. 調査 <input type="checkbox"/> 9. 提言 <input type="checkbox"/> 10. コロナ影響を受けた市民への直接支援 <input type="checkbox"/> 11. その他
	(どう有効だったか)

(3) 上記(1)の回答内容以外に「もっとこういう活動ができればよかった」と思っていることはありますか。

(4) 貴組織の事業活動におけるオンライン化の進展状況について、あてはまるものを選んでください。

(以下から当てはまるもの全て選択)

- 組織の会議をオンラインで実施した
- 研修やイベントのオンライン開催を行った
- オンラインでの相談対応を行った
- オンライン化の相談対応を行った
- テレワークを導入した
- クラウドサーバを導入した

(5) 貴組織ではコロナ禍においてどの程度、支援活動を行えたと思いますか。

- 十分活動できた
- ある程度活動できた
- あまり活動できなかった
- まったく活動できなかった

(6) 上記 (5) で「あまり活動できなかった」「まったく活動できなかった」と回答された方は、その理由について教えてください。(以下から当てはまるもの全て選択)

- 拠点が閉鎖された、開館時間が短くなった
- 事務所が使用できなかった
- 必要な人員を確保できなかった
- 必要な予算を確保できなかった
- 回線や機材などのオンライン環境を確保できなかった
- 在宅ワークの環境が整わなかった
- 職員の感染リスク回避を優先した
- 行政から自粛要請が出た
- 通常業務の範囲外だった
- その他

IV. 2021年度の新型コロナウイルスへの対応

(1) 貴組織が2021年4月以降に新型コロナウイルスへの対応として特に力を入れたい支援活動はありますか。(以下から当てはまるもの全て選択)

- 1. 相談
- 2. 講座・研修
- 3. 活動・運営支援
- 4. 情報提供・発信
- 5. 資金支援
- 6. (資金以外の)資源の提供・仲介
- 7. ネットワーキング、対話・協働の場づくり
- 8. 調査
- 9. 提言
- 10. コロナ影響を受けた市民への直接支援
- 11. その他
- 12. 特にない

(2) コロナ影響が長引くなか2021年度の支援活動を実施するうえで懸念することはありますか。

(自由記述回答)