

新型コロナウイルス緊急事態市民団体第2次アンケート 報告書

＜調査目的＞

本アンケートは、新型コロナウイルスの感染拡大が深刻な状況を迎える中、様々な困難を抱える方たちがおかれている現状や支援活動を展開するNPO等の活動実態を把握し、具体的な政策提言につなげていくために実施しました。

今回は、本年4月から5月にかけて実施した「第1次アンケート」を踏まえつつ、政府の「緊急事態宣言」が解除され、一旦は感染拡大が収束した後も、引き続き感染者が発生し、市民生活や市民団体の活動に大きな制約があるなか、また、政府や民間による様々な支援策が実施されるなか、その効果の検証も含めて、今後の具体的な施策実施の必要性を検討するために、第2次調査を実施しました。

本アンケートの実施にあたっては、県内の中間支援組織と情報交換をしながら取り組んでいます。また、アンケート結果は、皆様にフィードバックいたします。併せて神奈川県内自治体に政策提案するとともに、各地のNPOとも情報共有し、問題解決に取り組んでいきます。

＜調査対象＞

アリスセンターがメールマガジン「らびっとにゅうず」をお送りしている個人、団体の方
1616件

＜調査期間＞

2020年11月10日（火）～12月13日（日）

＜回答者・回答団体＞

33団体

＜実施主体・問合せ＞

特定非営利活動法人まちづくり情報センターかながわ（アリスセンター）

所在地：〒231-0001 横浜市中区新港 2-2-1 横浜ワールドポーターズ 6F NPO スクエア内

ホームページ：http://www.alice-center.jp/

メール：office@alice-center.jp

電話：045-212-5835（現在は、スタッフが常駐していません）

090-8313-0812（担当理事；鈴木）

問1 回答者・回答団体

＜ご回答いただくあなた（団体）のこと＞ご回答は、必ずしも、団体を代表する見解とする必要はありません。あなたが所属する団体等におけるあなた自身のご見解を、当事者、団体（団体に属する個人）のいずれかの立場でご回答ください。本アンケートは、集計結果のみ公表します。ご回答いただいた個票は厳重に管理し、公表はしません、また、自由記述部分についても公表をさせていただきますので、記述内容等について、個人情報を含めないなどのご配慮をお願いいたします。

※1 支援を必要としている当事者（要支援者） 高齢者、障がい者、子ども、外国人、生活困窮者など、社会的な支援が必要な人

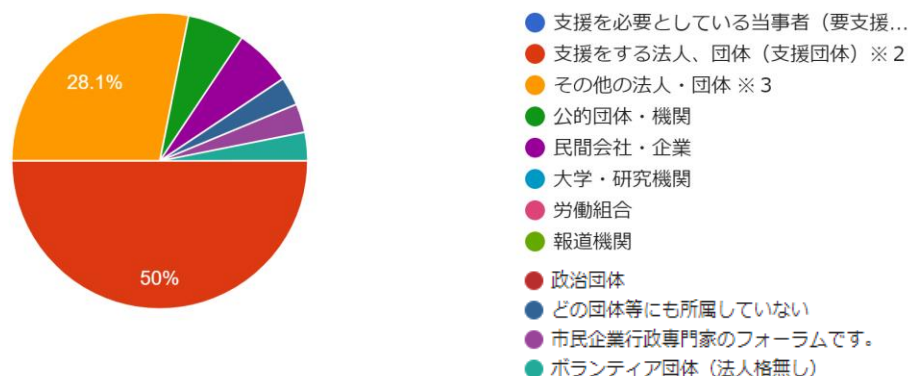
※2 支援をする法人・団体（支援団体） 主に要支援者に対する支援活動を行っている法人（NPO、社団、財団）・団体

※3 その他の法人・団体 特に、要支援者に対する支援活動そのものは行っていない法人（NPO、社団、財団等）・団体

1－1）ご回答いただくあなたのことについてお聞かせください。あなたはどのような立場ですか（どのような団体に所属していますか）。1つだけマークしてください。

1－1）ご回答いただくあなたのことについてお聞...ていますか）。1つだけマークしてください。

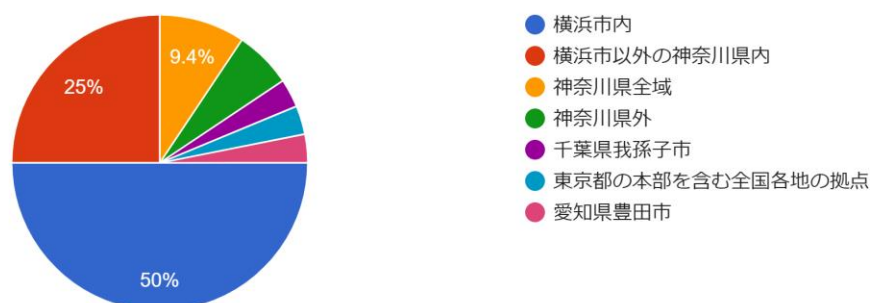
32 件の回答



☆支援をする法人、団体（支援団体）が半数。その他の法人・団体が28.1%。支援を必要としている当事者（要支援者）はいない。

1－2）あなたの主たる活動場所はどこですか。1つだけマークしてください。

32 件の回答

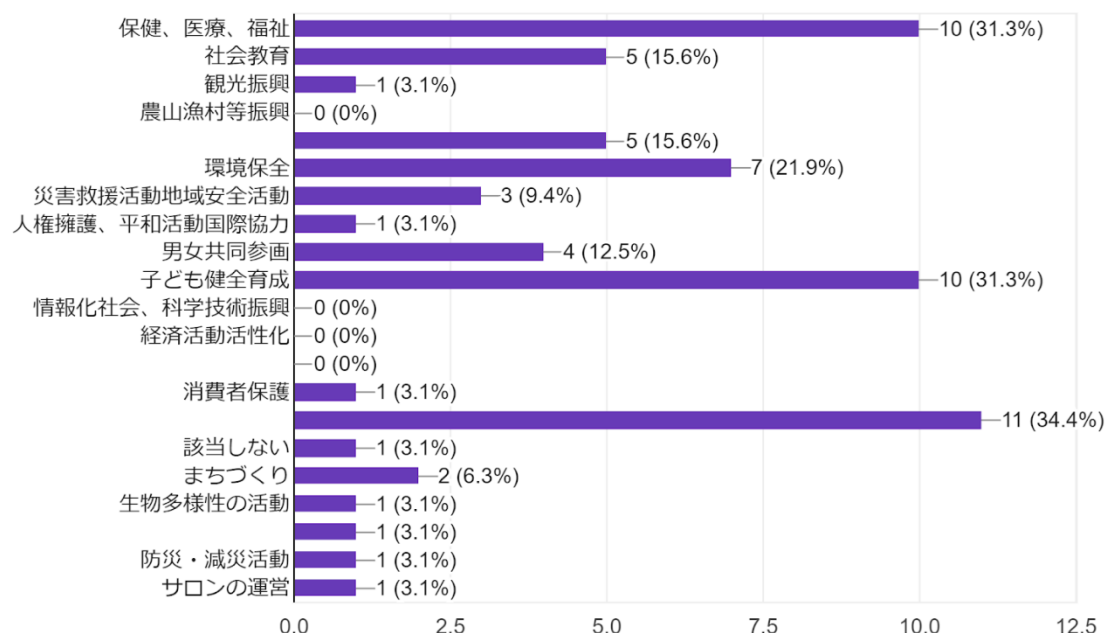


☆横浜市内が半数。横浜市以外の神奈川県内が25%。神奈川県全域が9.4%。

1-3) あなたの活動分野は何ですか（企業等の方は、社会貢献活動として）あてはまるものをすべて選択してください。

1-3) あなたの活動分野は何ですか（企業等の方...ものをすべて選択してください。（複数選択可）

32 件の回答



※上から5番目＝「学術文化芸術スポーツ振興」、13 番目＝「職業能力開発雇用機会支援」、
15 番目＝「団体運営活動連絡、助言援助」

☆「団体運営・活動連絡・助言援助」が 11 団体（34.4%）、「保健・医療・福祉」と「子ども健全育成」が 10 団体（31.3%）、「環境保全」が 7 団体（21.9%）となっている。

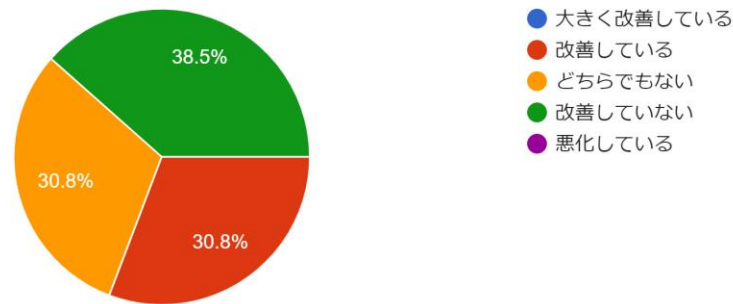
《要支援者の立場の方、支援団体は》 ➡ 問2へ 《それ以外の方は》 ➡ 問4へ

問2 要支援者が困っていること、要支援者の方に必要な支援・援助

支援が必要な方が、新型コロナウイルス感染症の拡大や行動自粛で困っていること、必要な支援等をお尋ねします。

2-1) 要支援者の方のおかれた状況は、2020 年5月に比べて、現在11月は、どのようになっていますか。

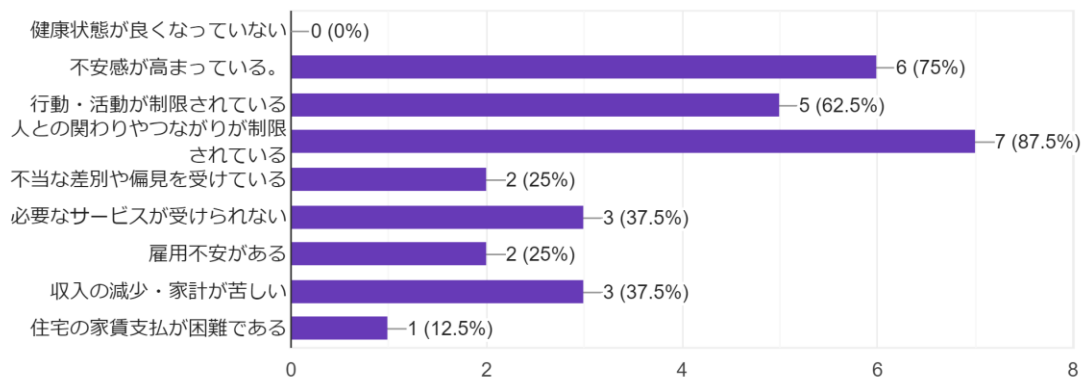
2-1) 要支援者の方のおかれた状況は、2020年...べて、現在11月は、どのようになっていますか。
13件の回答



☆「改善していない」が38.5%。「改善している」と「どちらでもない」は、30.8%。

「大きく改善をしている」「改善をしている」「どちらでもない」を選択した方は⇒2-4へ
「改善していない」「悪化している」を選択した方は ⇒2-2へ

2-2) 改善していない又は悪化している主な理由...ものをすべて選択してください。(複数選択可)
8件の回答



☆「人との関わりつながりが制限されている」が87.5%。「不安感が高まっている」が75%。
「行動・活動が制限されている」が62.5%である。

2-3) 悪化している状況を具体的に教えてください。(自由記述)

〈生活困窮者〉

◇コロナ感染拡大によって休業や離職で経済的に困窮された方の多くがまだ状況が改善しておらず、休業から離職となった方、家賃の支払いが続かず転居を考えざるを得ない方、国の給付金や社協の貸付を使いきり収入の目途がまだ立っていない方などが多く存在している。また先が見えない不安や孤立状態が続き、精神的にも疲弊する方も増えている。

〈ジェンダー相談〉

◇コロナで相談件数は増えている。在宅での問題などもジェンダーに関しては悪い影響も出ている。対面、グループ活動などに制限があり必要な支援に支障が出ている。

〈外国籍市民〉

◇日本語を学習したいが出るのが不安で参加できない外国人がいる。

〈収入減少〉

◇寄付金の減少とイベント開催ができず収入減。

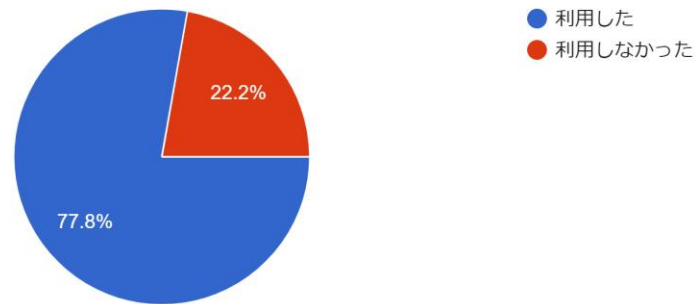
◇集団作業やレクができず、活動が制限されている。心の栄養のための文化活動ができない。不安で出勤ができない人の工賃は下がる。

〈高齢者〉

◇高齢者が家にこもってしまっている。外部とのコミュニケーションの機会が減り、認知能力の低下や身体の健康状態の悪化などの懸念が生じている。

2-4) 要支援者の方は、支援制度を利用しましたか。

9 件の回答

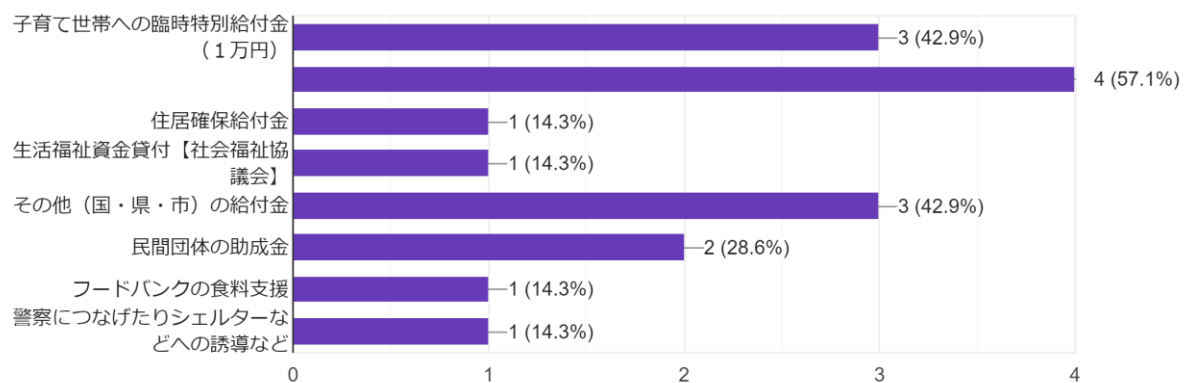


☆「利用した」が77.8%。利用しなかったが、22.2%で、多くの要支援者は制度を利用している。

2-5) どのような支援制度を利用しましたか。利用した制度をチェックしてください。

2-5) どのような支援制度を利用しましたか。利用した制度をチェックしてください。（複数選択可）

7 件の回答



※上から2段目＝「新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金 (80%補償)」

☆「休業支援金・給付金」が4件（57.1%）。「子育て世帯への臨時特別給付金」と「その他（国・県・市）の給付金」が3件（42.9%）であった。

2-6) 支援制度を利用・検討するにあたって、課題となったことがあれば教えてください。

2-6) 支援制度を利用・検討するにあたって、課題となったことがあれば教えてください。(複数選択可)

10 件の回答



※上から2段目＝「情報の入手方法がよくわからない」

☆「給付まで時間がかかる」が5件(50%)である。

2-7) 支援制度を利用・検討するにあたって、課題となったことがあれば、具体的に教えてください。(自由記述)

〈支援制度の複雑性〉

◇どんな支援制度があり、どれが利用できるのかなどがよく分からないとの声をよく聞きます。

◇要件によっては、本当に必要な人が対象外となることもある。相談窓口がマニュアル通りに対応するのでイレギュラーなケースに対応しきれていない。インターネットを利用できない人たちや不慣れた人たちにとっては申請が煩雑になる。

◇どのような状況の人にどのような支援制度があるのか調べるのに苦労した

◇情報収集は課題と思う。どこになにがあがっているのかを探すのは職人技。見つけられる人は見つけられるし、たぶん探せない人は探せないだろうと思う。

〈相談窓口の連携〉

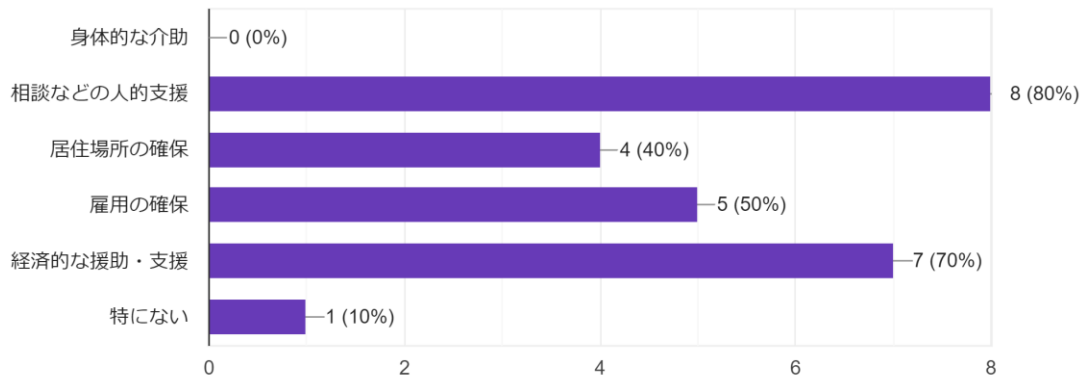
◇国、県、市の対応がばらばらで、行政の相談窓口もワンストップの体制となっていない。

〈その他〉

◇市役所も一緒に検討してくれるので課題は今のところはないです。

2-8) 要支援者の方には、今後も、どのような支援・援助が必要だと思いますか。当てはまるものをすべて選択してください。

2－8) 要支援者の方には、今後も、どのような支...ものをすべて選択してください。(複数選択可)
10 件の回答



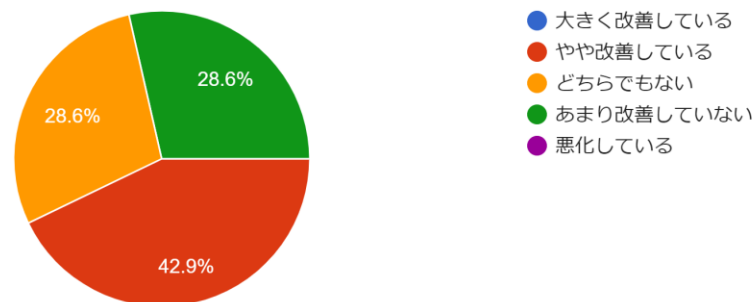
☆「相談などの人的支援」が8件（80%）、「経済的な援助・支援」が7件（70%）である。

《支援団体は》⇒問3へ 《要支援者の立場の方、それ以外の方》⇒問4へ

問3 支援団体が困っていること、支援団体が活動するうえで必要な支援・援助

支援団体の方が新型コロナウイルス感染症の拡大や行動自粛で困っていること、必要な支援等をお尋ねします。

3－1) 支援団体の活動状況は、2020年5月に比べて、現在11月は、どのようになっていますか。
14 件の回答

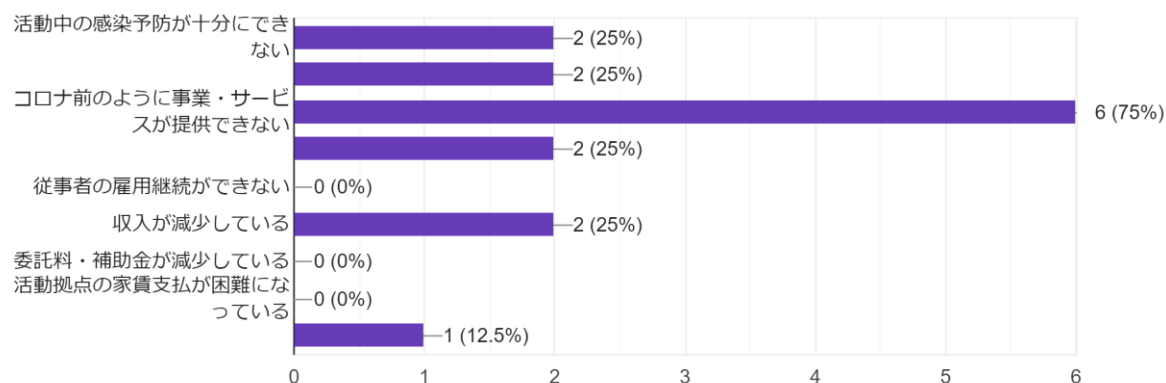


☆「やや改善している」が42.9%、「どちらでもない」と「あまり改善していない」が28.6%である。

「大きく改善している」「やや改善している」「どちらでもない」を選択した方は⇒3-4へ
「あまり改善していない」「悪化している」を選択した方は⇒3-2へ

3-2) あまり改善していない、又は悪化している主な理由は何ですか。(複数回答可)

8件の回答



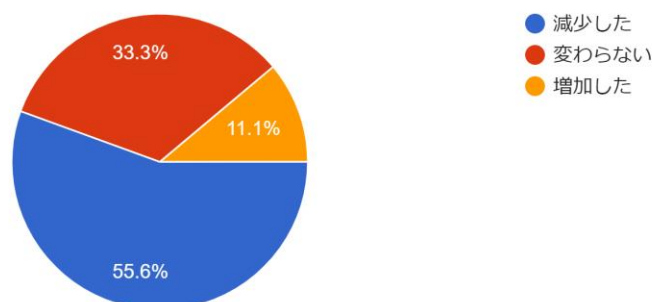
※上から2段目＝「感染への不安で活動場所がなくなる」

☆「コロナ前のように事業・サービスが提供できない」が最も多く、6件（75%）である。

3-3) あなたの団体の、昨年度と今年度の活動の収入への影響について、教えてください。

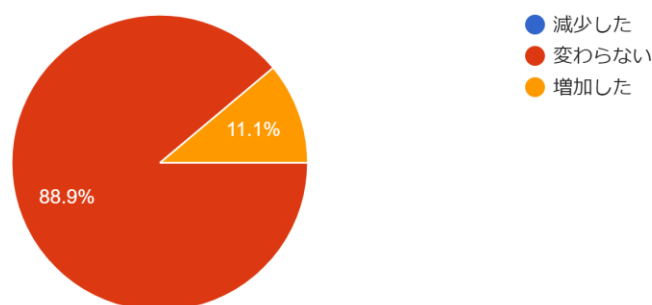
①事業収入

9件の回答



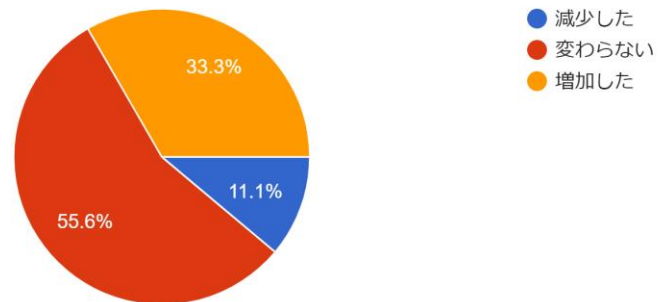
②会員

9件の回答



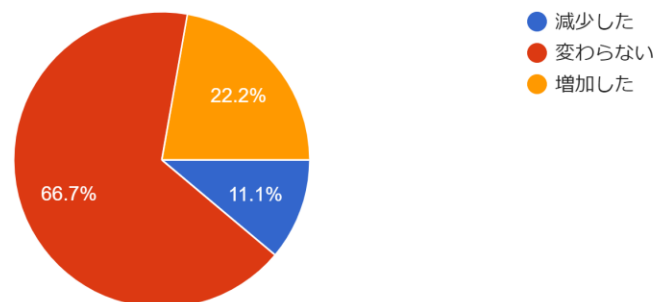
③行政資金（委託費や補助金など）

9 件の回答



④寄付金

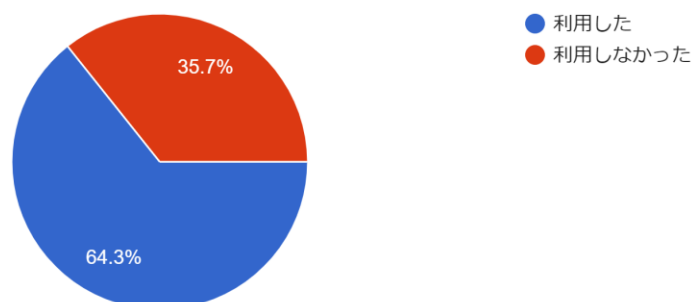
9 件の回答



☆①事業収入については、「減少した」が最も多く、55.6%。②会員は、「変わらない」が最も多く 88.9%。③行政からの資金（委託費や補助金）は、「変わらない」が 55.6%、「増加した」が 33.3%で、コロナ禍において行政からの資金が増加した団体もみられる。④寄付金は、「変わらない」が 66.7%、「増加した」が 22.2%で、コロナ禍において、寄付金が増加した団体もみられる。

3－4）団体として支援制度を利用しましたか。

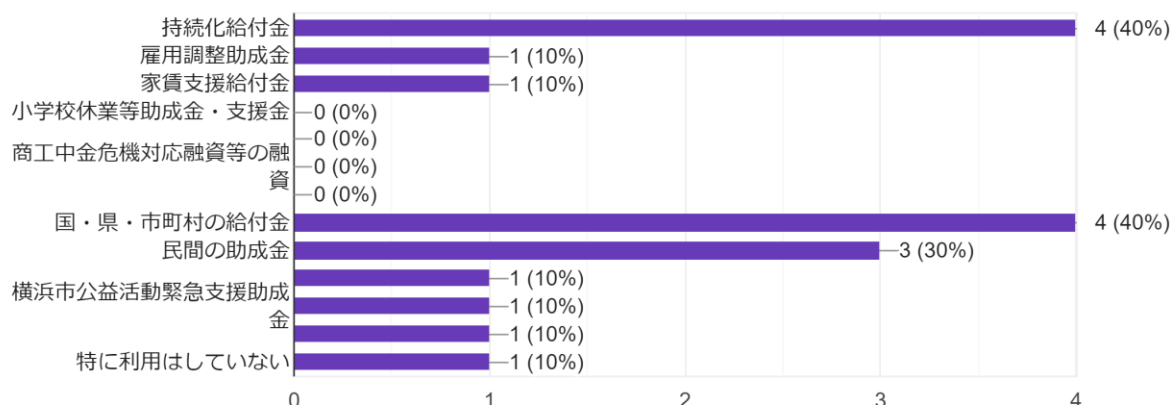
14 件の回答



☆「支援制度を利用した」団体は 64.3%となった。

3-5) 支援団体として、どのような支援制度を利用しましたか。利用した制度をチェックしてください。

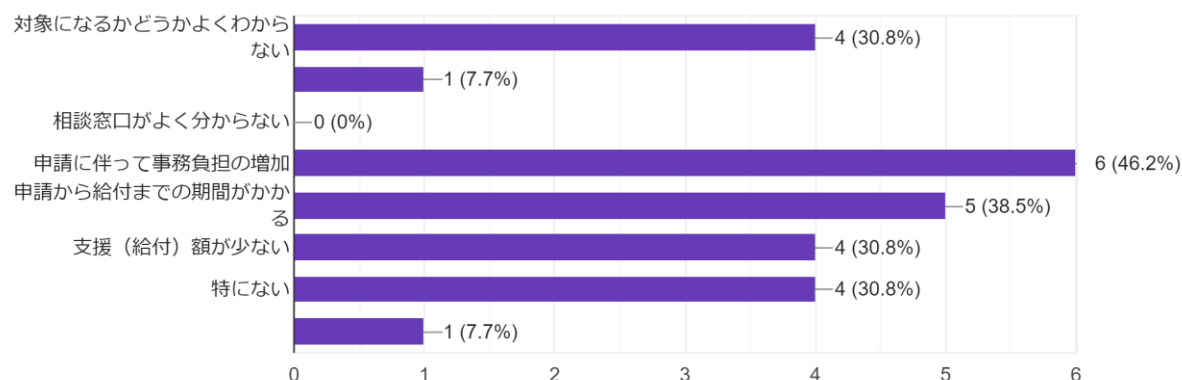
3-5) 支援団体として、どのような支援制度を利用した制度をチェックしてください。(複数選択可)
10件の回答



※上から5段目＝「中小企業制度融資【県・市町村】」、7段目＝「商工中金危機対応融資」
☆「持続化給付金」が4件（40%）、国・県・市町村の給付金が4件（40%）、民間の助成金も3件（30%）となった。

3-6) 支援制度を利用・検討するにあたって、課題となったことがあれば教えてください。

3-6) 支援制度を利用・検討するにあたって、課題となったことがあれば教えてください。(複数回答可)
13件の回答



※上から2段目＝「情報の入手方法がよく分からない」
☆「事務負担の増加」が6件（46.2%）、「給付までの期間がかかる」が5件（38.5%）となった。

3-7) 支援制度を利用・検討するにあたって、課題となったことがあれば、具体的に教えてください。(自由記述)

〈支援制度の複雑性〉

◇取組内容が支援制度の趣旨に合致するかどうか分かりにくかった。

◇特に、慰労金など、県を通して支給されるものについて、様々なことが明確でなく、連絡や手続きがトラブル。

〈申請の負担〉

◇申請を書くことができる職員は限られるので、休ませる職員と休ませられない職員とに分かれたあと、休ませられない申請を書くことができる職員の労働量が尋常じゃなかった。業量のアンバランスがすごかった。でも休んだ職員にはそれはわからないので、お互いの不公平感になってしまったのではないかと心配している。気のせいかもしれないが。

◇ずいぶん細かい申請書だったので結構大変でした。

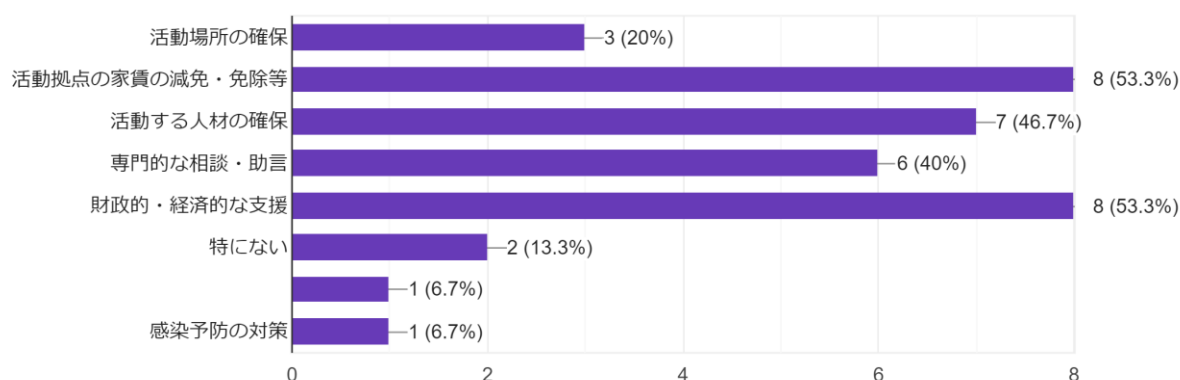
〈その他〉

◇横浜市の助成金は申請、報告とも難しかったが、事務局の方が相談にのり丁寧に手伝ってもらえたので、特に課題はなかった。

◇とくにない

3-8) 支援団体が活動するうえで、今後は、どの...のをすべて選択してください。(複数選択可)。

15件の回答



☆「活動拠点の家賃の減免・免除等」と「財政的・経済的な支援」が8件（53.3%）。次に、「活動する人材の確保」が7件（46.7%）。「専門的な相談・助言」が6件（40%）となった。

3-9) 具体的には、どのような支援・援助が必要だと思いますか。(自由記述)

〈支援の継続性〉

◇委託費増額も今年度と来年度前半の臨時的なもので、助成金も今年度が対象となるが、コロナの影響は今年度末で収束するとは思えない。相談員を雇用するにしても短期の雇用では、相談員自身の生活保障が危うい。来年度以降の長期を見据えた資金支援が必要。

〈オンライン化〉

◇感染症はやはり心配です。オンラインなどの工夫も欲しいです。

◇使いやすい補助金、例えばオンライン事業を行うならば、通信料は継続に払わないといけないのに、通信料としては、WIFIの契約のようなことが継続で使えなかったり、機材リースとかは補助金対象ではなかったりする。とても使い勝手が悪いと思う。自宅作業するためのオンライン環境の手配は小さい団体では無理。

◇オンライン支援。申込者が多くて利用できない。

◇在宅ワークの準備や在宅ワークの方への毎日の健康、生活、ワークのチェックなどに多くの時間がかかり、職員の勤務にとっても負担がかかっている。しかし、反面、家庭との連絡も密になり、家族関係や利用者の家庭での様子が把握でき、深い支援につながっている。利用者と家族との関係や家庭生活などにも必要な支援を行うことができらようになった。

〈居場所の家賃補助〉

◇活動の拠点の家賃補助

◇12月まででなく延長をお願いしたいところです。

◇家賃補助は次年度まで必要。活動開始をし始めたが、体操等の広い場所を継続的に使うことが難しく、苦勞している。（どの団体も以前より広い場所を必要としているので）

〈感染対策〉

◇感染予防のための衛生用品や資材の購入費用の援助

◇コロナ禍の状況に応じた適切な支援

3-10) あなたの団体で、コロナ禍において活動継続するにあたって、具体的に工夫したことがあれば教えてください。（自由記述）

〈ハイブリット化ーオンライン&オフライン〉

◇月1回の定例会の会場が福祉活動拠点であったため、一時期利用出来なくなり、オンラインでの会合を開催していたこともあって、今では検温や消毒等で利用できるようになっている一方で、Zoomでの定例会参加できる方式との併用が定着しつつある。

◇相談者とのやりとりは対面も必要だが、支援者間の情報交換等はZoomを利用

◇リモートでの会議の実施

◇自宅作業者とオンラインやりとりをするためのKINTONEなどの導入、オンライン会議ツールの導入とその指導を他団体にも行った

◇対面での対応を少なくし、オンラインでの会議を取り入れた。

◇利用者のニーズにあった在宅ワークの設定と準備

〈感染予防〉

◇感染予防対策（密を避けるための相談室の増室、空気清浄機やアクリル板、消毒液、検温等）

◇相談の時にガードするように市役所にしつらえてもらいました。そのような提案をお願いもしました。

◇感染拡大を防ぐための予防措置（職員、利用者共々）

◇曜日を絞りました。月から木の午後中心。感染症対策のマニュアルを作成した。ボランティアにコロナ対策を徹底した。体温も必ず測りくつの消毒、手の消毒、二時間以上はいないように。連絡先は記録しておくなどコロナ関係のアルコール除菌やせっけんなどを購入した。扇風機も購入した。

◇活動や送迎、生活上の三密の排除

◇手洗いうがい消毒の日常化 これが知的障がい者にとっては大変

◇感染予防のために人数制限をし、消毒、換気を徹底し、お客様にも協力依頼をした。

◇会議における感染予防対策を充実する

〈事業内容や運営内容の見直し〉

◇・子どもの居場所は継続したが、食事提供は一時見合わせ。（調理せずに食べられるものを提供）

◇スタッフが発熱等がある場合自宅待機と100%の休業補償の実施。残業が続く状況から、リフレッシュ休暇制度（有給休暇）の導入。

◇会場を変えて活動再開。

◇三密を避けた事務所、貸し出し会場の三密を避けた設営、テレワーク

◇事業内容の見直し カフェの休業とデリバリーの開始 テイクアウト制の子ども食堂の開始 ネット販売の導入 市役所など販売先の拡大

◇利用者の文化レク活動の縮小に伴い、散歩やグループ別行動の食事会などの行事の変更

◇ピークの時には利用者とその家庭のニーズ調査をして間引き出勤も行っていった。コロナ対策と施設事業についての家庭だよりを頻繁に出している。今でも、健康と生活と在宅ワークのチェック表への協力、休んだ日の聞き取り調査は毎日おこなっている。

《すべての方にお伺いします》

問4 新型コロナ感染症はすぐ終息するとは考えられない状況ですが、中長期を見通すとどのような支援策が必要になるとお考えですか。

4-1) 要支援者に対する支援・援助について、具体的な提案があればお書きください。(自由記述)

〈情報支援〉

◇要支援者の情報が町内会では分かりにくい。町内会でも要支援者の状況がわかるようにしてほしい。

◇ホームページ等による情報提供(助成金等)、支援者とのマッチングなど

◇在宅ワークの環境整備と支援、その支援に対する支援。例えば、タブレットの支給やその操作法の研修、障がい者ネット環境の整備、ユニバーサルを配慮して障がい者の人たちは、GoTOへの恩恵やポイント還元等のメリットなどとは別世界。情報弱者でもあるので。

〈オンライン化支援〉

◇リアルな関わりや見守りしかできない高齢者等がZoom等も使えるようになるための支援

◇現在は電話相談と対面の相談ですがオンラインで相談できるようなことも市役所に考えてほしい

◇通信料が必要なインフラとして装備、配分されるようなこと。

◇オンライン活用の援助、非対面での活動支援

◇IT環境を整える支援。

〈生活困窮者支援〉

◇住まいを失う方への住まいの確保と、転居支援(転居がやむおえない方でも転居費用がない方も多い)

◇住民税、保険料などの減免制度の特例(通常の減免要件では対応しきれない状況になっている)

◇・現状の生活保護制度では要件を満たしきっていないが困窮している方々への、特例措置的な生活保護に準じる支援・住居確保給付金の延長(最長9カ月をさらに延長)、再申請要件の緩和

〈感染防止策支援〉

◇コロナ対策と熱中症対策のガイドラインを作成したので無事に夏のトンボ調査をできたのですが企業の方ともオンライン会議をやりたいと思います。なにか良い方法はないでしょうか。公園などは不特定多数の方が来られるので仕方がないのですがガイドライン作成に関してはとても厳しいものでした。もう少し緩和していただけると助かります。でもコロナがまた増えている中では仕方がないのか。

◇当法人では、移送のための車がないので、出かけるためには職員の自家用車に頼っている。利用者のレクや送迎のための車が欲しい。(居場所支援)

◇継続的に活動できる場所の確保。

〈運営支援〉

◇返還が必要ない金銭的な支援。

◇長期にわたり、人数制限をしていくと、収益は増えず、家賃負担が続く。活動場所の保障、人件費の保障

◇新しい団体を立ち上げるためのまとまった資金を得たいが、特に1年間ぐらい運営する人件費の支援があると、立ち上げ易い。

〈その他〉

◇手をこまねかないで小さなことから一歩ずつ。新しい日常をとりもどしていく。

◇これまでの社会福祉のセーフティーネットにあてはまらない新たな困窮者が生まれている可能性もあるので、相談窓口の広報などの体制の拡充が必要である。

◇実態をしっかりと調査して支援策を検討する必要がある

◇災害時の避難所の代替スペースの確保を行う。居住地域での共同購入を進める。

4-2) 支援団体等に対する支援・援助について、具体的な提案があればお書きください。（自由記述）

〈情報支援〉

◇共通の課題を抱える支援団体同士が情報交換する機会をつくり、コロナ禍での支援・援助における現状や工夫を共有できるとよいのではないかと。

◇支援団体同士の連携やネットワークを進めるきっかけづくり

◇中間支援に関しては、ネット環境整備や、ユニバーサル通信機器や使用方法についての支援団体とのマッチングやコーディネート

◇ホームページ等による情報提供（助成金等）、支援団体とのマッチングなど

〈活動・運営支援〉

◇少なくとも来年度いっぱい現状の相談体制を維持できるための人件費分を確保したい。民間助成金は緊急支援として今年度中を対象としているものが多いが、来年度も検討してほしい

◇返還が必要ない金銭的な支援。

◇市や市の職員には、障がい者の生産物の優先調達への理解と協力

◇子ども食堂閉鎖時のフードパントリー化のイベントを推進する

〈オンライン化支援〉

◇行政ももっとオンラインをやるようにしてほしい

◇助成金等の有益な情報を発信

◇団体もちの携帯電話とか。

◇企業に行政からも働きかけてほしい。

◇オンライン活動の充実

◇IT環境を整える支援。

◇オンラインを広げていきたい。ウクレレで歌おうのプログラムも動画にしました。お年寄り向けのスマホ講座をしたりオンラインの危険性についても勉強をしていく。

◇国へは、在宅ワークをずっと報酬対象とする。その内容に対する支援、三密を避けるための人件費増に対する理解と支援

◇スマホによる安否確認など、対面によらない活動のためのIT活用方法の普及

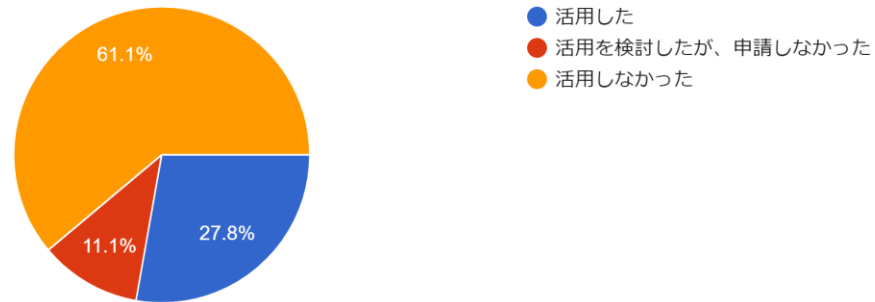
◇対面によるサービスに制約があるなか、オンラインでのサービス提供を増やしていくために必要な支援（機材購入のための資金支援、オンライン環境整備に関する助言、オンライン講座などの配信ができる会場提供、相談窓口の整備など）が拡充されるとよい。

◇zoomを導入した。

問5 横浜市で活動する団体にお聞きします。

5－1）横浜市の「市民公益活動緊急支援助成金」を活用しましたか。

18 件の回答



☆活用しなかった団体は、61.1%となった。

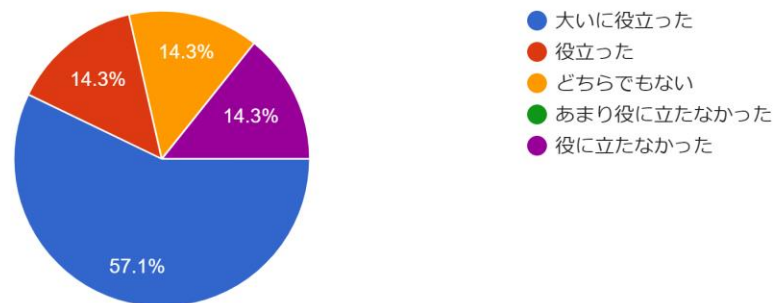
「活用した」を選択した方は⇒5－2、5－3へ

「活用を検討したが、申請しなかった」

「活用しなかった」を選択した方は⇒5－4へ

5－2）横浜市の「市民公益活動緊急支援助成金」は、コロナ禍の活動実施に役立ちましたか。

7 件の回答



☆「大いに役立った」が57.1%、「役立った」が14.3%となり、あわせて8割の団体が役に立ったと評価している。

5－3）役立った、又は、役立たなかった理由は何ですか。（自由記述）

〈役だった理由〉

〈助成金の自由度が高い〉

◇IT 関係のいろいろな備品を購入できたのはとてもよかった。カメラ、マイク、パソコンなど

◇人件費がでたこと

◇感染予防の物品だけでなく、人件費等にも使え、役だった。

〈助成対象が広い〉

◇団体支援も対象になったこと。他の団体や個人からいろいろ聞かれることが多く、その手伝い、作業をしたことが、自団体の利益となるようにきちんと評価としてもらえたことはよかった。

〈有効な事前相談体制〉

◇事前相談で使えることが分かったのは助かった。

5－4）申請しなかった、又は、活用しなかった理由は何ですか。（自由記述）

〈該当事業無し〉

◇該当する事業がなかった。

◇具体的なメニューが見つからなかった。時間がなかった。

〈必要性無し〉

◇特に必要としなかった。

◇活用する必要を感じなかった

◇活動資金に困っているわけではないから

◇特に必要なかった。自前で活動できたから。

◇所属団体は確かに収入が減少しているが、運営に大きな支障はないので、より困っている団体が活用すればと考えた。