【調査レポート】 新型コロナウィルスの影響による コミュニティ・NPOの 組織運営方法の変化についての アンケート(第3回)

目次

- ▶着目したい5つの変化・・・スライド3~9
- ▶調査概要・・・スライド10~13
- ▶要約・データ集計・回答抜粋・・・スライド14~39
 - ▶ 活動の量的な変化・・・スライド14~22
 - ▶ チーム運営やコミュニケーションにおいて新たに取り入れた手法・工夫・・・スライド23~25
 - ▶ コミュニケーションや関係性の質にいま起きている現象・変化・・・スライド26~29
 - ▶ コミュニティ・NPO組織の力がメンバーの精神面・生活面の不安を和らげている・・・スライド30~32
 - ▶ 今後の運営方法やコミュニケーションに不安を感じていること・・・スライド33~36
 - > 今後の運営方法やコミュニケーションにおいてチャレンジしようとしていること・・・スライド37~39
- ▶ 調査結果をふまえたCRファクトリーからのメッセージ・・・スライド40~44



コミュニティ・NPOが 向き合う5つの問い

コミュニティ・NPOが向き合う5つの問い

- 1. 「余白・遊び」をいかにつくるか?
- 2. 関わり方の「温度差」をどうしていくか?
- 3. コミュニティの「中心」はどこ?
- 4. 「新たな担い手」と出会い、迎え入れるには?
- 5. 私たちが「ほんとうに大切にしたいこと」は?

1. 「余白・遊び」をいかにつくるか?

このレポートの第1回から一貫して明らかになっていることですが、オンライン中心の運営の弱点は「雑談」「会議の目的から外れた対話」が生まれにくいことです。

そうした時間は、お互いを知り合うことでメンバーの関係性をあたためてくれて、思わぬアイディアの源にもなります。

「余白・遊び」を自然発生に任せずに意図的につくり出す工夫が鍵になりそうです。

2. 関わり方の「温度差」をどうしていくか?

どの団体でも、メンバーがコロナ以前から変わらない関わりを続けていることはかなり稀です。

多かれ少なかれ、ライフスタイルや優先順位が変化しました。Withコロナで定着した新たな運営形態で、温度が高くなり活躍する人も、逆に低くなり停滞する人もいます。

関わり方の「温度差・グラデーション」がコロナ以前よりも広がっている現状を、多様な関わり方として良しとするか、熱量を高める・まとめる手を打つか、運営者は考えどころです。

3. コミュニティの「中心」はどこ?

2つ目の問いともつながりますが、今、みなさんのコミュニティの「中心」はどこにあるでしょうか? オンライン?やっぱり対面?

リーダーが熱量高く盛り上げている? 分散・自立したメンバーが活躍している?

団体を象徴する場や存在を身体感覚では感じ取りにくくなっています。何を(誰を)団体の中心としてコミュニティに熱量を伝播していくか、改めて見つめ直してみましょう。



4. 「新たな担い手」と出会い、迎え入れるには?

コロナ以前から、新たな仲間を増やして担い手が循環していくことは、多くの団体にとって課題でした。

それが現状では「偶発的な出会い」が減り、新たなメンバーが「コアな担い手」になるきっかけをつくることも難しくなっています。

人・担い手の存在はコミュニティの根幹。この環境 下でも新たな担い手と出会い、迎え入れるための打 ち手を考えたいところです。

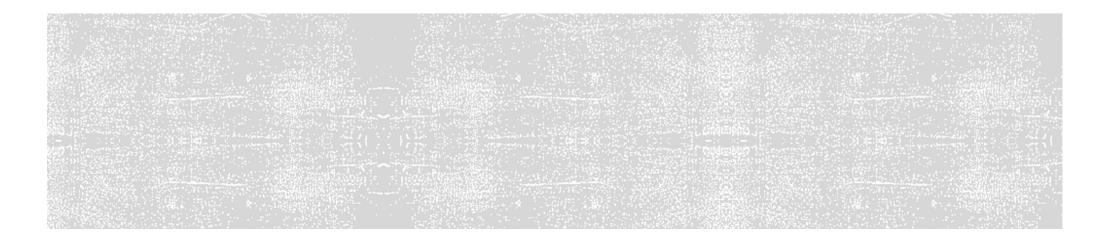
5. 私たちが「ほんとうに大切にしたいこと」は?

Withコロナの団体運営が定着しつつあり、いよいよ「コロナがない世界」を想像することが難しくなってきました。団体運営をBeforeコロナに戻すことができないとしたら、私たちは何を守り続けて、何を変えていくべきでしょうか。

ここまでさまざまな試行錯誤をしてきたことと思います。一度立ち止まり、ビジョン・ミッションなど理念と向き合い、「ほんとうに大切にしたいこと」を改めて言葉にしてメンバーと共有する時間をとることから、次のステージやチャレンジへの準備をじっくりしてみてはいかがでしょう。



調査概要



調査概要

- ■新型コロナウィルスの影響で、集まることが難しい、話す 頻度が減ったことなどにより、コミュニティ・NPOの組織 運営方法や、メンバー間のコミュニケーションに、変化が 起きている(迫られている)のではないかという仮説を 持って調査を実施しました。2020年3月~4月、2020年11月 ~12月に実施したものに続いて第3回となります。
- ■目的:この状況下でのノウハウ、変化の実態、気づきを調査し、共有知として公開することで、全国の市民活動・非営利組織の運営の質的向上に寄与すること
- ■対象:NPO団体・市民活動団体、地域コミュニティ、趣味やスポーツのサークルなど、非営利組織の運営・マネジメントに関わる方(代表者に限らない)
- ■アンケート質問項目数:20個
- ■アンケート回答期間:2021年10月13日~11月30日
- ■アンケート回答総数:88

アンケート質問項目 1/2

【非公開・属性項目】

- 1. メールアドレス
- 2. 団体名
- 3. 回答者氏名
- 4. 団体設立年
- 5. 主な活動エリア
- 6. 有給職員数
- 7. スタッフ・メンバー数 【定量的な質問項目】
- 8. 新型コロナウィルスの影響によって組織運営が停滞している、あるいは活性化していると感じる度合いを教えてください。
- 9. 新型コロナウィルスの影響によって、活動を停止・解散する見通しの度合いについて教えてください
- 10. 対面でのミーティングの頻度について、コロナ以前と比べて変化はありますか?
- 11. オンラインでのミーティングの頻度について、コロナ以前と比べて変化はありますか?
- 12. 社内における研修やワークショップの頻度について、コロナ以前と比べて変化はありますか?
- 13. 1対1の面談の頻度について、コロナ以前と比べて変化はありますか?
- 14. 食事会・懇親会の頻度について、コロナ以前と比べて変化はありますか?

アンケート質問項目 2/2

【定性的な質問項目】

- 15. 【工夫事例・ノウハウ】コミュニティ・NPO組織のチーム運営やコミュニケーションにおいて、新たに取り入れた手法・工夫があれば具体的に教えてください。
- 16. 【組織の変化(プラスの変化・マイナスの変化)】コミュニティ・NPO組織の運営メンバーとのコミュニケーションや関係性の質に変化が起きていると感じる、具体的なエピソードがあれば教えてください。
- 17. 【メンバーのケア】メンバーの精神面や生活面の不安や悩みについて、コミュニティ・ 組織の力によって解消・緩和されたような場面や、意図して行ったことがあれば教えて ください。
- 18. 【今後の不安・課題】今後のコミュニティ・NPO組織の運営方法や、メンバー間のコミュニケーションにおいて、不安を感じていることがあれば教えてください。
- 19. 【今後の方針・チャレンジ】今後のコミュニティ・NPO組織の運営方法や、メンバー間のコミュニケーションにおいて、これから実践・チャレンジしようとしていることがあれば教えてください。
- 20. メッセージやその他感じていることなどあれば、ご自由にお書きください。

要約・データ集計



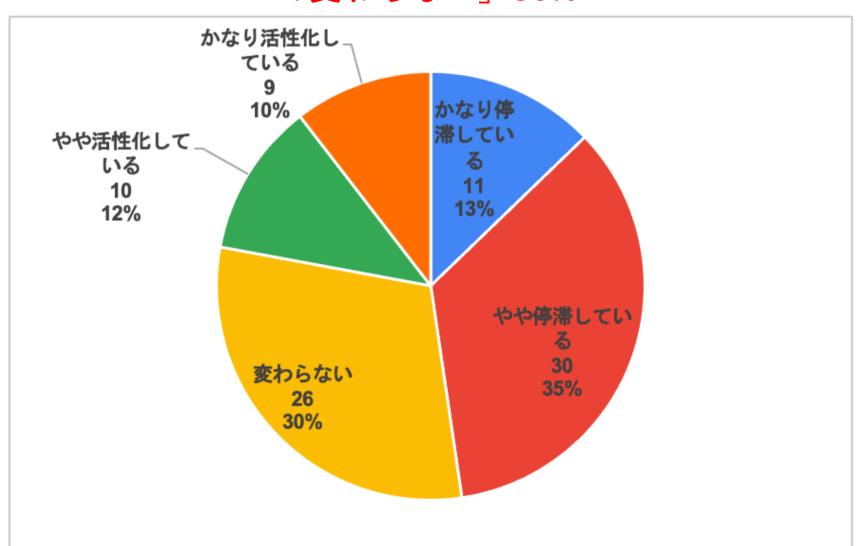
活動の量的なデータ・変化

要約 (サマリー)

- ■活動が停滞傾向にある団体が半数弱(「かなり停滞している」+「やや停滞している」 43%)、停止・解散の不安がある団体もあります(「不安を感じている」+「検討している」9%)が、1年前の同調査に比べると数値的には改善していることを見ると、Withコロナの組織運営に適応しつつあることがうかがえます。
- ■コロナ以前と比べて、対面でのミーティングは大きく減少、 オンラインでのミーティングは大きく増加の傾向です。
- ■社内研修・ワークショップや1対1の面談の頻度は変わらない団体が多いものの、傾向としては減少しています。
- ■食事会・懇親会の頻度は大きく減少しています。これはオンラインでの実施も含めて減少しているようです。

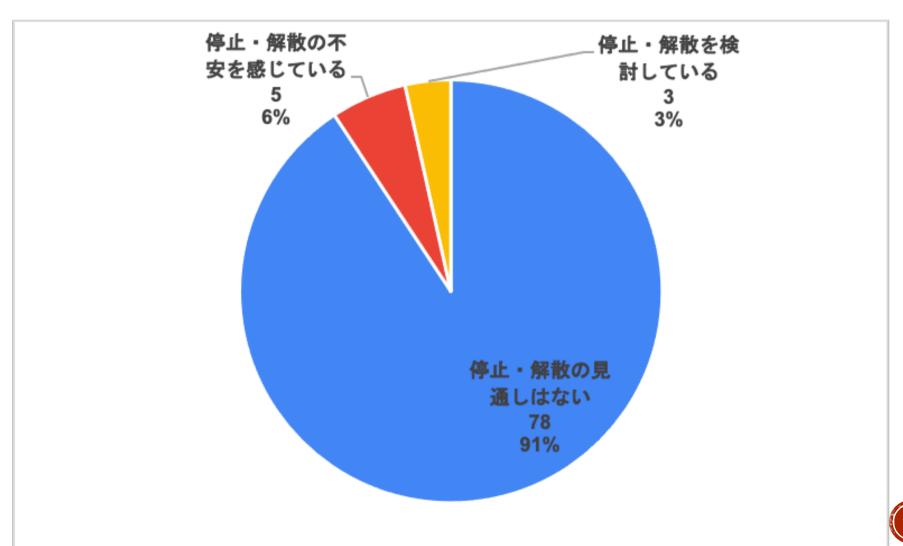
活動の停滞・活性化の度合い(回答総数:86)

「かなり停滞している」+「やや停滞している」 48% 「変わらない」30%



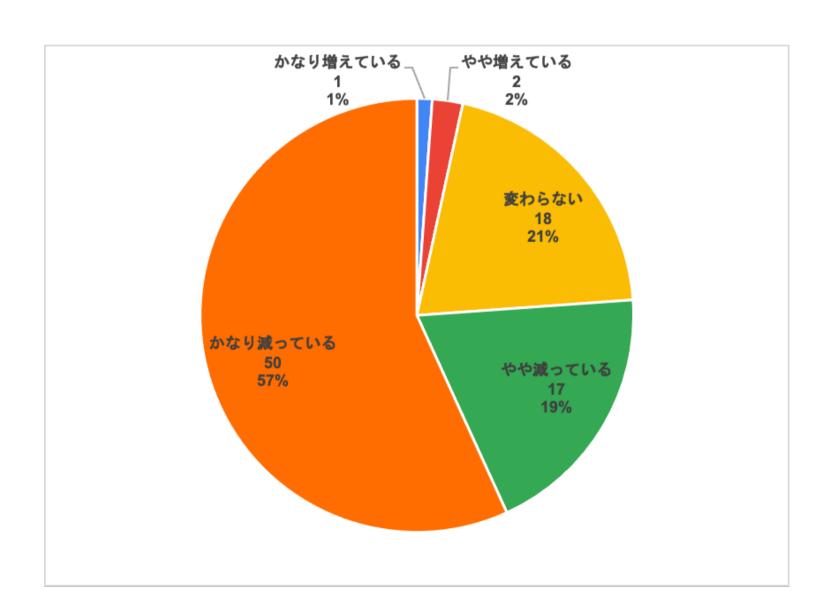
活動の停止・解散の見通し(回答総数:86)

「停止・解散の見通しはない」 91%



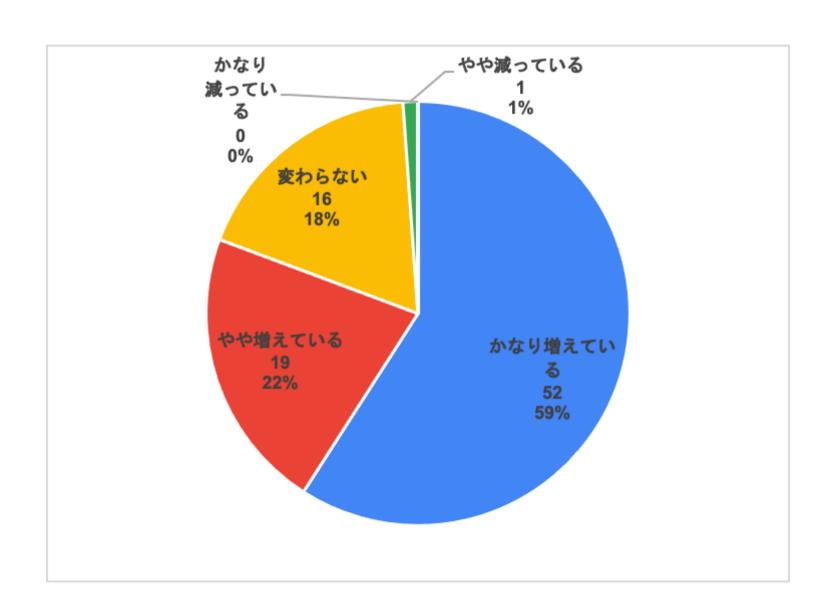
対面でのミーティングの頻度(回答総数:88) ※コロナ以前と比べて

「かなり減っている」 + 「やや減っている」 76%



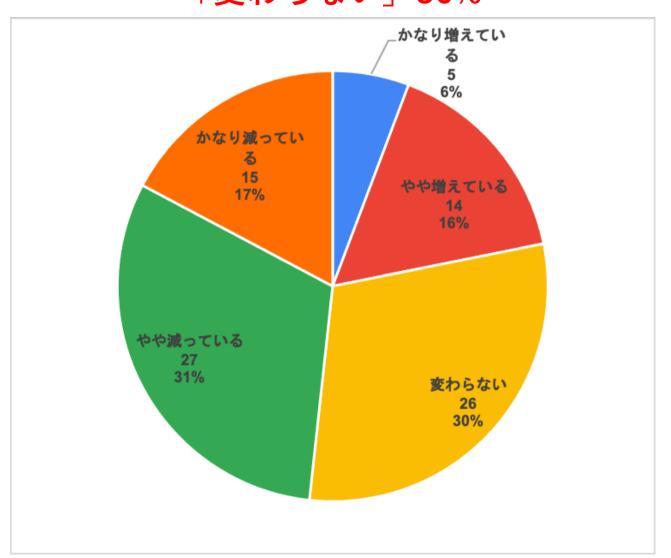
オンラインでのミーティングの頻度(回答総数:88) ※コロナ以前と比べて

「かなり増えている」 + 「やや増えている」 81%



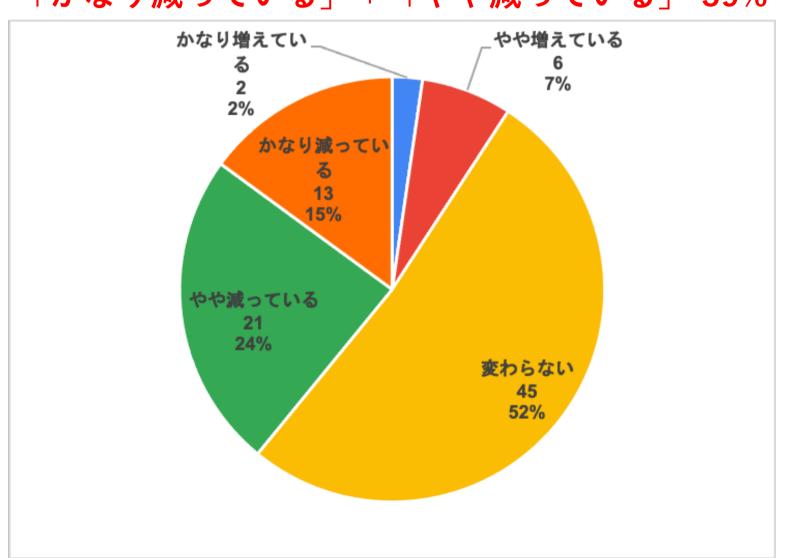
社内研修・ワークショップの頻度(回答総数:87) ※コロナ以前と比べて

「かなり減っている」 + 「やや減っている」 48% 「変わらない」 30%



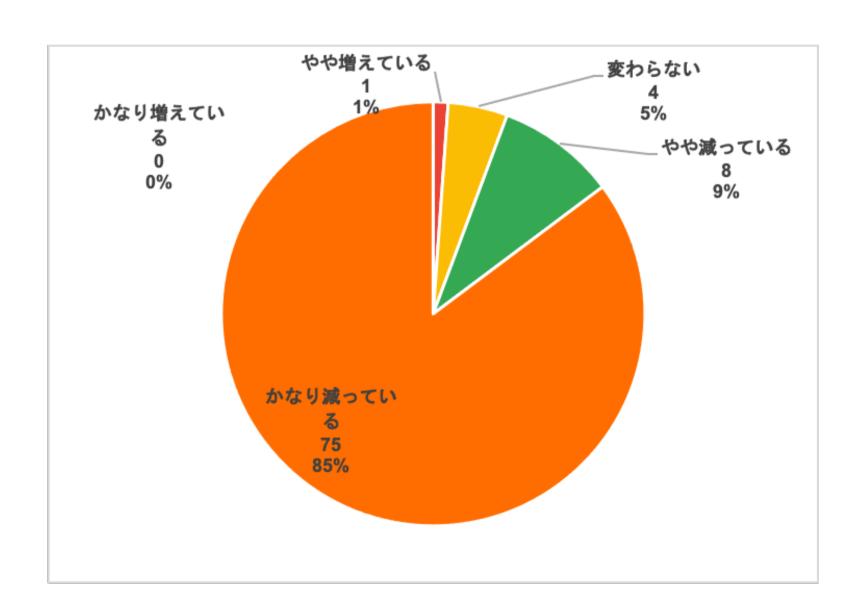
1対1の面談の頻度(回答総数:89) ※コロナ以前と比べて

「変わらない」52%
「かなり減っている」 + 「やや減っている」 39%



食事会・懇親会の頻度(回答総数:88) ※コロナ以前と比べて

「かなり減っている」 + 「やや減っている」 94%



要約・回答抜粋



チーム運営やコミュニケーションにおいて新たに取り入れた手法・工夫

要約(サマリー)

- ■Zoomはかなり一般的なツールとして定着した一方で、その他のオンラインツールを効果的に活用する例も見られました。
- ■オンラインでのコミュニケーションの割合が多いからこその、雑談や近況報告の時間を意図的につくる工夫が数多くありました。

回答抜粋 (特徴的な声)

- ■バーチャルオフィスとしてはSpacial Chatに落ち着きつつあります。海外研修をオンラインにしたことで、オンラインでのコミュニティの活性化の動き(イベントの開催頻度)は上がってきています。
- ■Zoomの導入、Spatialchatの導入、Slackの導入、オンライン飲み会の開催 ※ツールを整えることでオンラインでのコミュニケーションをとりやすくしました。
- ■毎月5のつく日(5・15・25)に20分程度雑談の会を開催。この場では事業・プロジェクトを超えて業務に関する進捗や困っていること、達成したことなどを共有。
- ■週1のオンラインmtgにおけるチェックインは、それぞれのメンバーの今を知る上でより重要性が増している気がします。

要約・回答抜粋



コミュニケーションや関係性の質にいま起きている現象・変化

要約(サマリー)

- ■オンラインでの運営がかなり定着している様子が伝わってきます。その状態で1年半以上が経過した中で、関わり方の温度差・グラデーションが広がり、また以前とは違った活躍の場を見つけるメンバーも現れています。
- ■活動の方法やメンバーの属性によって、オンラインのメリットを享受する団体もあれば、コミュニケーションの難しさを感じる団体もあります。団体の特性に応じたコミュニケーション設計をさらに進める必要がありそうです。

回答抜粋(特徴的な声)

- ■こども食堂の会食が1年半実施できていないので、調理ボランティアが離れてしまっている。逆に仕分けなどの力作業が増えたので、調理では活躍できなかった男性陣の活躍が目覚ましい。
- ■雑談ができない。用件のみになってしまう。雑談から生まれるアイデアやコミュニケーションの重要性に気づかされた。
- ■コミュニケーションがほぼオンラインになって、今までより個々に踏み込んだ話ができるようになった。また、メンバーが全国から集まってくれだした。
- ■オンラインが当たり前になった。以前との比較そのものを しなくなった。

回答抜粋(特徴的な声)

- ■プラスの変化:オンラインで場所の制約がなくなったので 新規参加者が増加、マイナスの変化:リアル参加に価値を 見出している方々の参加頻度が低下
- ■非常事態宣言下でスタッフのみで活動することで、スタッフ間のコミュニケーションや連携が増えた。またスタッフ増になった(この中だからこそ手伝いたい、スタッフを助けたいという動機で)
- ■コロナ禍で新たな事業を始め、新しいメンバーが増えたにも関わらず、新旧メンバー間の交流が活動日のみとなったせいか以前のようにみんな仲良くという雰囲気が減少したことが悩み。
- ■オンラインでのミーティングに抵抗感のある人と無い人と の活動への温度差が広がった

要約・回答抜粋



メンバーの精神面・生活面の 不安を和らげている

要約(サマリー)

- ■コロナ禍が長期化する中で、団体の活動だけではなく、個人の暮らしやメンタルに不調が起きているケースは少なくありません。
- ■コミュニティのメンバー間で支え合える信頼関係や仕組み を備えていることで、個人と団体の両方を支えてくれる基 盤になっているようです。

回答抜粋(特徴的な声)

- ■コロナで不登校児や学校に適応できないこどもたちの居場所がなくなり、ボランティアどころじゃないメンバーも出てきた。ボランティアを休止してもらいつつ、コミュニティには居続けてもらい、情報共有することで支え合った。
- ■テーマのあるイベントだけでなく、もくもく会的な、ただ お互いの存在を感じるようなイベントにニーズがある。
- ■仕事がうまくいかなくて非常に悩んでいた職員がいたが、 関係者でその職員を支えるためのチャットを作り、常に状 況を共有することで、厳しい状況を乗り越えることができ た。
- ■SNSのグループトークで、近況やつらいこと、疲弊感を互いに吐き出すようにしている。何を吐き出してもきちんと受け止めて共感してくれるメンバー同士の信頼感に大変救われている。なので事業は1年以上、休止していても解散する意思はない。

要約・回答抜粋



今後の運営方法やコミュニケーションに 不安を感じていること

要約(サマリー)

- ■活動・運営の形態をコロナ以前の状態で継続するということの難しさにいよいよ迫られ、変化の道を模索し続けている団体が多くあります。
- ■コロナ以前から信頼関係があったメンバーであれば、オンライン中心運営がうまくいくケースでも、新たなメンバーをどのように迎え入れるか、ということには悩みを抱えやすいようです。
- ■感染が落ち着いている2021年11月現在では、オンラインか対面か、どちらを選択するかに揺れ動く団体も少なくなく、判断が難しいところです。

回答抜粋(特徴的な声)

- ■会食型のこども食堂の開催に限界を感じている。食支援の形を変える時がきたのかなと感じているが、一方で連携支援や見守りはしにくくなるので、迷っている。
- ■コロナ禍でも積極的に参加するメンバーと意識が離れているメンバーとの温度差の開きが埋まらず、そのまま退会するのではないかという恐れと、定員割れを起こさないかという不安がある。
- ■コミュニティに入ってくるタイミングの設計が難しい。 (既存のメンバーに負荷がかからない形で、ゆるやかにコ ミュニティに巻き込まれていく・文化を伝達する工夫)
- ■オンライン会議の恒常化は、拠点が複数あるウチの団体には、業務推進の面ではよい効果がでている。とはいえこれは、コロナ以前より一緒にいるメンバーたちだからこそ。今後、新たなメンバーを迎えた際に、メンバー間の関係構築に関しては対策を立てる必要を感じている。

回答抜粋(特徴的な声)

- ■オンラインから対面への戻しのタイミングが見えない。コロナ対応のために全ての事業をほぼオンラインに変えたところからようやくメンバーが慣れてきたのに、ここでまたオンラインをやめてしまうのか…利用者の利便性やメンバー自身の多様な関わりの観点からも対面オンリーへ戻すことには若干の迷いがある。対面の大切さもあるが、オンラインも残しておきたい…しかしハイブリッド運営には人的リソースの不足もある。
- ■徐々に対面が増えていく中で今後は、オンライン対面の両方が選択できる状況になる。ある意味オンラインでやるしかない!という状況から選択するという状況になるのでどちらを選択するべきか、どう配慮すべきかなどを熟慮する必要が出てくること。

要約・回答抜粋



今後の運営方法やコミュニケーションにおいて チャレンジしようとしていること

要約(サマリー)

■団体、あるいは個人にとっての、活動の原点に立ち返り、 あり方を見つめ直す時間をつくろうとしている団体が増え つつあります。コロナ発災直後からそうした例は見られて いましたが、1年半以上を経過して改めてその必要性が強 く感じられているのかもしれません。

回答抜粋(特徴的な声)

- ■原点に立ち返り、支援者意識よりも自分達がどう楽しむかということを 皆で考えていきたい。自分達が楽しみ、そこを対象にしている方々を巻 き込んで皆で楽しいを実現するように仕向けていきたい。
- ■活動参画の個人的な意義を見つめ直す機会を作りたい。なぜ活動に参加しているのか、そこで自分が得られるものは何か、何を成し遂げたいかなど。漠然と活動に参加するのではなく、成果を求めるのでもなく、多様な関わりを認められる、安心して参加できる雰囲気をつくることをチャレンジしたい。
- ■会のあり方検討を通じ、活動目的の再設定や組織・事業の見直しを行っている。公民連携のまちづくりをはじめ、さまざまな変化がまちにもたらされている。外部環境の変化を捉えながら、様々なまちの主体と連携し、新たな活動を展開していきたいと考えている。
- ■「コロナ明け」で再開したばかり。今やっているオンライン集会と「個人宅での小さな寄り合い」をどう組織的活動につなげるか、考え中そして模索・実践中。そして「オンラインが苦手」という人たちを「置いてきぼりにしない」ための腹案あり、一つずつ試そうと思っています。キーフレーズは「再会から再開へ」です。

調査結果をふまえた CRファクトリーからの メッセージ

コミュニティ・NPO組織の運営者の方々へ

すでに1年半以上が経過して、もはやコロナ以前が遠い記憶のようですね。ここまでたくさんの試行錯誤を行い、あるいはやむを得ず立ち止まってきたことでしょう。

何よりもまず、おつかれさまでした!

ここまで団体や活動をなんとか継続しているとしたら、 それだけで素晴らしいことだと思います。

どこかで自分たちを褒め称えるような時間を ぜひつくりましょう!

コミュニティ・NPO組織の運営者の方々へ

きっと私たちは、適応や我慢の時期を十分に過ごし、 次のステージで新たなチャレンジをするための準備の 時期にいるのだと思います。

そのためにはまず、「内側」から始めることだと思い ます。

CRファクトリー流に言えば、それは改めて 理念を見つめ直して共有すること メンバーの役割と出番をコーディネートすること 相互理解・関係性を深めること です。

高く遠く楽しく飛んでいく前に、まずはギュッとしゃ がみこんで力を込める時間をつくってみませんか?

強くあたたかい組織・コミュニティをつくる方法



さいごに

お読みいただき、ありがとうございました。

第3回の調査にご協力いただいた88団体のみなさま、第2回時の89団体のみなさま、第1回時の165団体のみなさま、本当にありがとうございました。

引き続き、この調査レポートは、オープンにご自由に活用い ただきたいと考えています。

参考までに、ご活用いただく際にはご一報いただければ幸い です。何卒よろしくお願いいたします。