

共助社会づくりを進めるための東京都指針  
Tokyo mutual assistance society promotion guideline  
～ボランティア活動の推進を中心に～  
( 素 案 )

平成 2 8 年 1 月

東京都生活文化局

## 目次

第1章 共助社会とは	2
第2章 東京を取り巻く現状	4
第1節 共助社会の実現にあたっての東京が抱える社会的な課題	4
第2節 東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会	6
第3章 東京における共助社会の実現に向けて	8
第1節 ボランティア活動	8
第2節 ボランティア活動の推進における課題	11
■ 参加意欲	11
■ 活動しやすい環境	12
■ 企業、学校、NPOなど多様な主体の集積	13
第4章 ボランティア活動の推進に向けた具体的な取組	14
指針1 ボランティア活動を身近なものとする	15
指針2 優れた活動を社会に紹介する	17
指針3 障害者、高齢者、外国人などの多様な活動を支援する	18
指針4 活動に関して量・質ともに充実した情報を提供する	20
指針5 多忙な人も参加できる短時間メニューなどを開発する	22
指針6 活動側と受入側とをつなぐコーディネーターを増やす	24
指針7 平時において災害に対する体制を整える	27
指針8 地域や社会の課題解決に向けて多様な主体が協働する	29
指針9 東京全体で共助社会づくりを進める気運を高める	30
第5章 各主体に望まれる役割と取組	32
第1節 町会・自治会などの地縁団体	32
第2節 NPO等公益団体	32
第3節 教育機関	32
第4節 企業	33
第5節 地域の中間支援組織	33
第6節 東京ボランティア・市民活動センターなどの広域の中間支援組織	34
第7節 区市町村	34
第6章 オリンピック後のボランティア文化の維持・発展	37
資料	40

## 第1章 共助社会とは

東京は、本格的な少子高齢・人口減少社会の到来や首都直下地震への対策など、社会的課題を抱えています。

近年、こうした課題の解決に、多くのボランティアやNPO法人<sup>1</sup>などが幅広く取り組んでおり、又、東日本大震災などを契機に社会貢献活動に積極的に取り組む企業、団体も増えています。

こうした背景には、地域で人々が抱える課題が多様化、複雑化する中であって、自らのことは自らで支える自助や、行政の役割による公助に加え、お互いに支え合う共助が、課題解決に有効な手段として、ますます大きな役割を果たしていることがあげられます。

なぜなら、ボランティア活動をはじめとする共助は、柔軟性やきめ細やかさに加え、先駆性、専門性等の優れた特性を備えたものもあり、社会的な課題解決に、大きな力を発揮することが期待されているからです。

豊かな生活を実現するには、都民一人ひとりのニーズにきめ細かく対応することが不可欠ですが、それには、自助、公助、共助がそれぞれの強みを生かし、バランスよく機能することが有効です。

2020年には東京で2度目となるオリンピック・パラリンピックが開催されますが、2012年に開催されたロンドン大会では、大会運営や観光客のおもてなしなどの面でボランティアが大きな力を発揮しています。

東京においても大会の成功には、多くのボランティア活動の参加が欠かせません。

その活動を、一過性ではなく、大会の後も、共助の精神をレガシーとして受け継ぐ原動力にすべきと考えられます。

東京にとって2020年は人口が減少に転じる大きな転換点でもあります。将来に向け、持続的に発展し、一人ひとりが夢や希望を持って生活できる都市となるために、社会福祉、環境、国際交流などや町会・自治会などによる地域活動、スポーツ大

---

<sup>1</sup> 営利を目的とせず、社会的な使命（ミッション）をもった民間組織のうち、特定非営利活動促進法に基づき、法人格を取得した法人

会や文化イベントなどを支える活動など、幅広い分野におけるボランティア活動などを東京中に浸透させ、お互いに支えあう共助社会を、この東京に構築する必要があります。東京は、多くの在住、在勤、在学している都民をはじめ、外国人の都民もあり、業種や規模の大小が様々な企業、初等から大学などの教育機関、約2割のNPOなどの団体が集積しているという特性があります。

都は、共助社会の実現に向けて、こうした多様な立場の都民や団体と一緒にあって、各々が持つ特性を発揮して共に課題解決に取り組むための仕組みを、都内全体で構築し、ボランティア活動などの社会貢献活動を多くの人が当たり前に参加できる都市を目指していきます。

本指針においては、共助社会づくりを進めるための検討会からの提言も踏まえ、東京が目指す共助社会の姿を次のように考えます。

#### 「都民一人ひとりが互いに支え合う社会」

- T 多様性（活動する主体の個性・事情が様々なこと）を尊重し、違いを認めあい
- O 思いやりの気持ちをもって
- K 協力しあい
- Y 夢を描く
- O お互い様の社会づくり

## 第2章 東京を取り巻く現状

### 第1節 共助社会の実現にあたっての東京が抱える社会的な課題

東京には、様々な課題がありますが、特に以下の課題は、共助社会と密接な関係にあると考えられます。

#### 1 高齢者

- 2010年から2025年までに62万人高齢者が増加すると見込まれており、2060年には高齢化率が39.2%まで上昇すると推計されています<sup>2</sup>。
- 高齢者のいる世帯のうち、夫婦のみ世帯・単身世帯が2025年には全体の約7割になると見込まれています<sup>2</sup>。

#### 2 子供

- 合計特殊出生率は全国で最下位の1.15（2014年）となっています<sup>3</sup>。
- 児童虐待相談で対応した児童数は、約7,800人（2014年度）にのぼり、前年度から急増しています<sup>4</sup>。
- 保育所等の待機児童数は、約7,800人（2015年4月）となっています<sup>5</sup>。

#### 3 障害児・者

- 障害者の手帳の所持者数は、約65万人（2014年度末）で、身体障害者・知的障害者・精神障害者いずれも前年度から増加しています<sup>6</sup>。

#### 4 外国人

- 在住している外国人数は、44万人（総人口の約3%）で、今後も増加が見込まれ、出身国籍の多様化も進んで

---

<sup>2</sup> 東京都「東京都長期ビジョン～『世界一の都市・東京』の実現を目指して～」

<sup>3</sup> 厚生労働省「平成26年人口動態統計」

<sup>4</sup> 厚生労働省「平成26年度の児童相談所での児童虐待相談対応件数」

<sup>5</sup> 東京都福祉保健局「都内の保育サービスの状況について」

<sup>6</sup> 東京都福祉保健局「障害者雇用・就労推進連携プログラム2015：資料編」

います。<sup>7</sup>

- 近年観光などで東京を訪れる外国人の数が急増しており、平成 27 年上半期では約 564 万人で、前年同期から約 150 万人の増加となり、過去最高を更新しています<sup>8</sup>。

## 5 コミュニティ

- 単身世帯数は、約 292 万世帯（2010 年）となり、全世帯数の半数近くを占めています<sup>9</sup>。
- 町会加入率は、全体的に減少傾向にあり、人材不足による後継者問題も表面化しています。
- SNS 等の利用率は、全世代で 6 割超となっており、新たな人と人とのつながりの形として普及していることから、今後の活用が課題です<sup>10</sup>。

## 6 災害

- 今後発生が予想される首都直下地震の被害想定は、死者が最大で約 9700 人、建物被害が約 30 万棟と推計しています<sup>11</sup>。
- 近年、夏季の猛暑で熱中症による救急搬送人員数が増加しています。また、突発的で局地的な豪雨が頻発しているほか、台風による豪雨で 2013 年には、伊豆大島の土砂災害で大規模な被害が発生しています。2015 年には、鬼怒川の氾濫により大きな被害が発生していますが、多くの都民にも避難勧告が発令されました。

---

<sup>7</sup> 東京都総務局「東京都の統計」

<sup>8</sup> 東京都産業労働局「平成 27 年 4 月から 6 月までの訪都旅行者数等実態調査結果（速報値）」

<sup>9</sup> 東京都総務局「東京都世帯数の予測－概要－平成 26 年」

<sup>10</sup> 総務省「平成 26 年 情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査」

<sup>11</sup> 東京都総務局「首都直下地震等による東京の被害想定」

## 第2節 東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会

都は、2020年のオリンピック・パラリンピック競技大会の成功に向けた大会期間中のボランティア活動支援と、開催後のボランティア文化の定着に向けた取組を進めています。

これまで、都内では、東京マラソンやスポーツ祭東京2013など大規模なスポーツ大会において、数多くのボランティアが開催の成功を支えてきました。

2012年ロンドン大会では、大会の成功にボランティアが大きく貢献したことから、2020年大会に向けてより多くの都民の参加が期待されます。そのため、大会ボランティア<sup>12</sup>8万人、都市ボランティア<sup>13</sup>1万人以上の参加を得る予定としています（詳細は下表）。

また、東京2020大会を契機に外国人訪都者も増加していくことが予想されることから、2020年に向けて「外国人おもてなし語学ボランティア」や「おもてなし東京（観光ボランティア）」を育成していきます。

### 〔大会におけるボランティア〕

ボランティア種別	目標値	目標年次
大会ボランティア	8万人	2020年
都市ボランティア	1万人以上	2020年
【都のボランティア事業】		
外国人おもてなし語学ボランティア <sup>14</sup>	3万5千人	2019年度
おもてなし東京（観光ボランティア <sup>15</sup> ）	3千人	2020年
おもてなし親善大使 <sup>16</sup>	1千人	2020年

<sup>12</sup> 競技運営や会場案内、輸送及びセキュリティなど、大会運営そのものを担うボランティア。東京2020大会では、大会組織委員会が応募・育成・運用などを担う。

<sup>13</sup> オリンピック・パラリンピック開催都市を訪れた観客や大会関係者に対し、空港や主要ターミナル駅、観光スポット等において、交通案内や観光案内などを行うボランティア。東京2020大会では、都が応募・育成・運用などを担う。

<sup>14</sup> 日常生活の中で、困っている外国人を積極的に手助けするボランティア

<sup>15</sup> 外国人旅行者に対する多言語での観光案内を通じて東京の魅力を紹介するボランティア

<sup>16</sup> おもてなし親善大使育成塾を修了した中学生・高校生が行う外国人旅行者に都

また、直近で開催されたロンドンオリンピック・パラリンピック競技大会は、2020年大会の成功のために大いに参考となります。

▼コラム ロンドン大会でのボランティアについて

- 大会運営に携わるボランティアである「ゲームズ・メーカー（入国管理規制上、英国でボランティアとして働く資格のある18歳以上の人で、英国籍以外や障害を持った人も応募できた）」が約7万人、「ヤング・ゲームズ・メーカー（16歳～17歳で、バレーボールコートのもップかけ、陸上選手の衣類運搬、テニスのボールボーイなどの役割を担った）」が約2千人、観光ボランティアである「ロンドン・アンバサダー」が約8千人選考されています<sup>17</sup>。
- ロンドンの調査では、ロンドン市民の半数以上がオリンピックを契機にボランティアに対する意識が高まり、また市民の42%がオリンピックをきっかけに人生で初めてボランティア活動を行ったという結果が出ている。また、オリンピック開催から1年の間に何かしらのボランティアに携わった数は市民全体の68%以上にのぼり、そのうち86%がボランティアは自身のワークスキルを高める上でも重要な機会であると回答しています<sup>17</sup>。

## 第3章 東京における共助社会の実現に向けて

東京において、互いに支え合う共助社会を実現するためには、とりわけ、個人や企業などの団体が行うボランティア活動の推進が重要であることから、本指針においては、ボランティア活動の推進を中心に、共助社会づくりの方策を示していきます。

### 第1節 ボランティア活動

ボランティア活動には、決まった定義があるわけではありませんが、「共助社会づくりを進めるための検討会」からいただいた提言を踏まえて、本指針においては、ボランティア活動を以下のとおりと考えます。

【自主性・主体性】、【社会性・連帯性】、【無償性・無給性】、【創造性・開拓性・先駆性】、【多様性】という特徴を持った活動

#### 1 自主性・主体性

他から強制されて行うものではなく、あくまで活動者自らの意思に基づいて活動に参加するもので、自己の能力や経験、知識を活用して自己実現を図る活動です。

#### 2 社会性・連帯性

社会の一員としてお互いを尊重し、ともに支え合い、学び合いながら力を合わせていく活動であり、相手のためだけでなく、自分のためでもあるお互い様の活動です。

#### 3 無償性・無給性

相手が喜んでくれることが自分の喜びとなったり、今まで気が付かなかったことを知り、自分の世界を広げる等、お金では得られない精神的な報酬を得る活動です。

#### 4 創造性・開拓性・先駆性

社会に存在する様々な課題の解決に向けて、柔軟に発想しながら、創意工夫し行動していく活動です。

#### 5 多様性

ボランティア活動の目的、内容、担い手、時間、場所などは様々です。活動のレベルも、気軽に参加できるものから、専門的なものまで様々です。

### ■ ボランティア活動を取り巻く状況

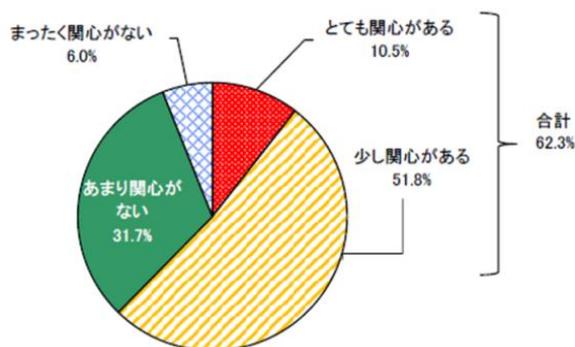
内閣府が実施した「平成 26 年度社会貢献に関する実態調査」によれば、62.3%がボランティアに関心をもちながら、経験した人が 26.8%となっています。

その原因として、①時間的制約、②経済的負担、③情報不足を挙げる人が多くなっています。

同調査において、行政への要望として、①情報提供や情報発信の充実、②コーディネートする人・団体の養成・支援、③ボランティア休暇制度等の普及、④ボランティア活動の学習機会の充実が挙がっています。

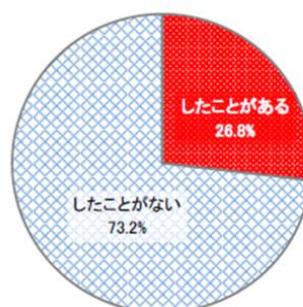
【ボランティア活動に対する関心】

n = 1,646



【過去3年間のボランティア活動経験の有無】

n = 1,647



また、総務省が実施した「平成 23 年社会生活基本調査」によれば、都民のボランティア行動者率<sup>18</sup>は 24.6%です。

		ボランティア 行動者率	ボランティア 総数 (千人)				
全国		26.3	29,951				
<b>都道府県別ボランティア行動者率順一覧</b>							
1	山形県	35.3	365	25	奈良県	27.7	347
2	島根県	34.8	219	26	愛媛県	27.4	345
3	鹿児島県	34.4	511	27	福岡県	27.3	1,222
4	鳥取県	33.9	175	28	福島県	27.2	483
5	岩手県	33.7	396	29	長崎県	26.9	333
6	長野県	33.1	631	30	三重県	26.7	440
7	岐阜県	32.8	607	31	栃木県	26.2	467
8	滋賀県	32.6	408	32	千葉県	26.0	1,449
9	佐賀県	31.8	235	33	茨城県	25.8	682
10	福井県	31.3	222	34	兵庫県	25.7	1,279
11	岡山県	31.3	537	35	東京都	24.6	2,949
12	山梨県	31.2	239	36	神奈川県	24.4	1,986
13	山口県	31.0	396	37	徳島県	24.3	168
14	宮城県	30.7	639	38	和歌山県	24.2	215
15	熊本県	30.7	488	39	埼玉県	24.0	1,556
16	富山県	29.6	286	40	北海道	23.8	1,162
17	群馬県	29.2	519	41	高知県	23.7	159
18	石川県	29.2	301	42	新潟県	23.5	498
19	秋田県	28.9	279	43	京都府	23.2	548
20	広島県	28.9	731	44	愛知県	23.1	1,526
21	大分県	28.9	303	45	青森県	22.7	275
22	静岡県	28.5	952	46	沖縄県	22.4	269
23	香川県	27.8	244	47	大阪府	20.6	1,638
24	宮崎県	27.8	276				

(参考) 質問事項

どのようなボランティア活動をしましたか。

(健康や医療サービスに関係した活動、高齢者を対象とした活動、障害者を対象とした活動等 11 種類の活動から、実際に行ったものを選択する形式)

東京ボランティア・市民活動センターの「東京都内 NPO 法人に関する基礎調査報告書」においても、①活動拠がない、②運営資金がない、③担い手がいない、といった活動団体の課題が挙げられています。

<sup>18</sup> 過去 1 年間に、報酬を目的とせず、自分の労力・技術・時間を提供して地域社会や個人・団体の福祉増進のための活動を行った 10 歳以上の人の割合

## 第2節 ボランティア活動の推進における課題

ボランティア活動を推進する上での課題を以下のとおり整理します。

### ■ 参加意欲

#### 1 敷居が高いというイメージの改善

ボランティア活動は、時間に拘束されたりするなど、何かと負担がかかるというイメージを多くの人が持っていると考えられます。

また、ボランティアには様々な活動の形態や場があり、気軽に行えるものも多くあるという点が十分に伝わっていないことが考えられます。

そこで、ボランティアが身近な活動であることや参加することで得られる満足感などを、わかりやすく伝え、多くの人にアピールしてゆく工夫が必要です。

ボランティア活動は、金銭的な見返りを求めず、精神的な喜びを求めて行うものですが、特に活動未経験者等に対しては、ボランティア活動で得られる満足感だけでなく、その他のインセンティブを提供することも一つの方法です。

#### 2 活動の認知度の向上

ボランティア活動は地道な活動で、必ずしも目立たない場合もありますが、長期間継続しているものや、先進的な活動のものもあり、こうした取組に光を当てる必要があります。

そのため、顕著な活動を紹介したり、あるいは、顕彰をするなど、社会に広く紹介する工夫をこらしていく必要があります。

#### 3 あらゆる人々の参加促進

共助社会の実現に向けて、あらゆる人々が積極的に社会課題解決に向けて行動することが理想です。

高齢者、障害者、外国人を含め、ボランティア活動を希望するあらゆる人が参加しやすくなる仕組みを整えていくことが、望ましい状態といえます。

## ■ 活動しやすい環境

### 4 活動に関する情報の収集・発信

ボランティア活動への参加を妨げる要因として「情報の不足」を挙げる要望が多く、国・地方自治体等へ要望として、「情報提供や情報発信の充実」が非常に多くなっています。

より多くの人々が活動に参加し、満足感を得るためには、参加を希望する人々のニーズに応じて、多種多様な活動メニューを紹介するサイトの構築など、十分な情報環境の整備が求められています。

### 5 活動機会の提供

東京で活動する人々の生活様式は様々です。仕事で忙しく活動をしたくとも長い時間をかけられない人や、コミュニケーションが苦手で、一人での活動を希望する人など、活動に対するニーズも様々で、今後ますます多様化していくものと予想されます。

こうしたニーズに合わせて、短時間・短期間の活動や、通勤や通学の場所に近い活動の場の提供など、より多くの活動メニューを開拓していくことが必要です。

### 6 ボランティアコーディネーターなどの養成

「ボランティア活動を行いたい人と受け入れる人を結びつける人（団体等）を養成・支援すべき」という意見が多くなっています。

また、コーディネーター<sup>19</sup>や中間支援組織<sup>20</sup>といった、活動側と受入れ側とを結びつける存在があまり知られておらず、数も不足しています。

活動する側と受け入れる側のマッチングは数の面での需要と供給の調整に加えて、活動の質を高めて双方が満足できる効果が得られ、内容面、質的な面でのきめ細かな調整を行い、それぞれの活動の場に適合したプログラムをつくりあげるた

<sup>19</sup> ボランティア活動を行いたい人・団体と受け入れたい人・団体とを結び付け、調整する役割を担う人材。

<sup>20</sup> ボランティア活動を行いたい人・団体と受け入れたい人・団体とを結び付け、調整する役割を担う組織。

めにも、コーディネーターの養成が必要です。

## 7 平時からの様々な活動の準備

災害時など非常事態においては、ボランティアなど様々な社会貢献活動が活発に行われることが不可欠です。

東京でいざ災害が発生した際にこれらの活動が円滑に行われるよう、平常時から支援の仕組みを整えていくことが必要です。

また、東京都外の地域が被災した場合でも、「困ったときはお互い様」の精神で、都民が円滑に活動を行えるようにすることが必要となります。

## ■ 企業、学校、NPOなど多様な主体の集積

## 8 多様な主体間の連携

企業、NPO等の団体や個人が、相互に各々の得意分野を活かした連携を進め、より質の高い社会貢献活動を行っていく必要があります。

異業種の企業間や、企業・NPOと町会・自治会間の連携など、地域課題の解決のために、多くの主体の間で連携を図るモデル事業の構築が必要となります。

## 9 気運の盛り上げ

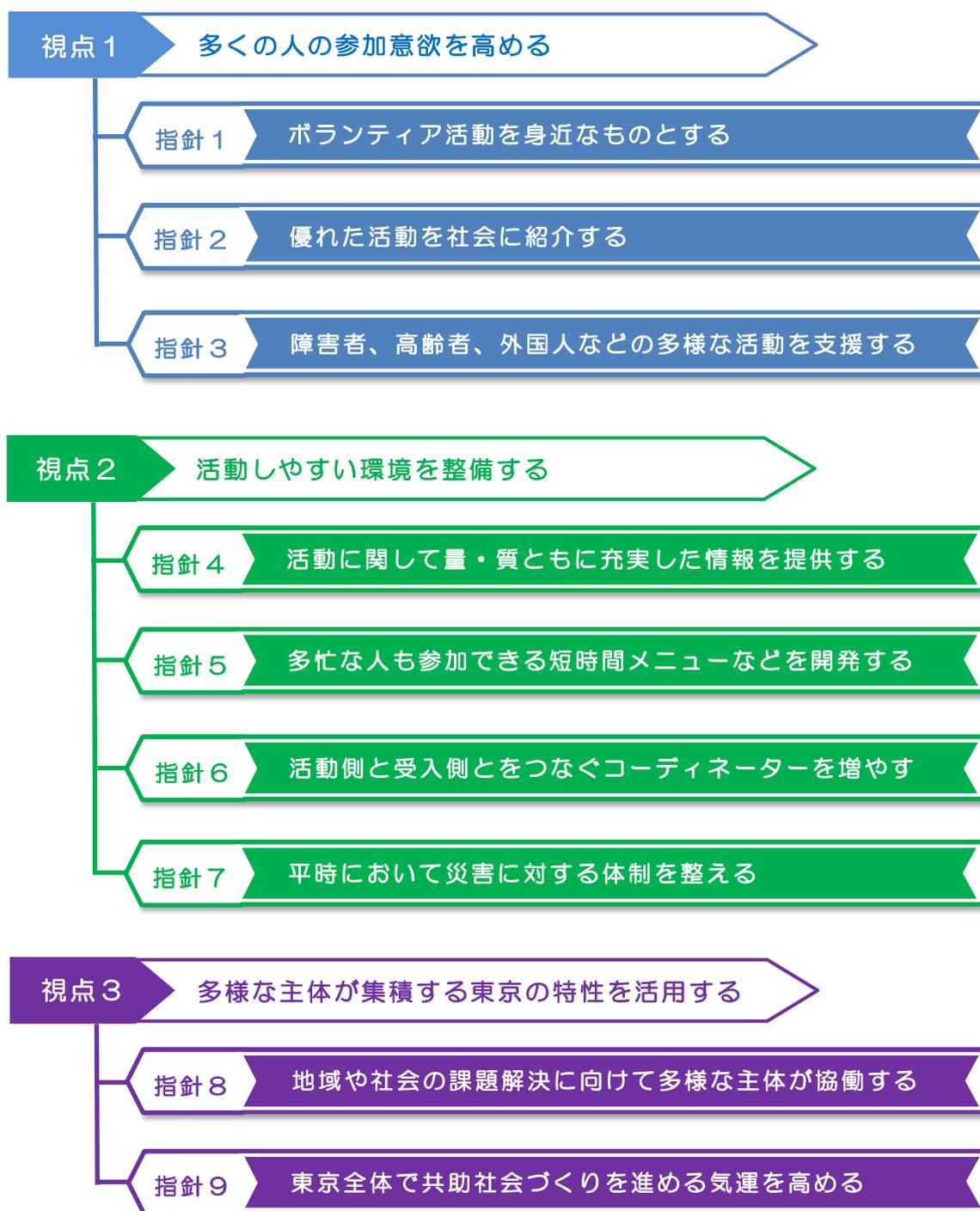
東京は、日本の全人口の約1割が集まり、企業や大学、NPO等の多くが活動拠点を置いていることが大きな特徴の一つです。

共助社会は、社会を構成するあらゆる主体が互いに支え合うものであることから、東京全体でより多くの活動が行われるよう、気運を着実に盛り上げる必要があります。

## 第4章 ボランティア活動の推進に向けた具体的な取組

ボランティア活動を推進するため、様々な主体と協力しながら、以下のような方向性により、施策を進めていきます。

### 体系図



## 指針 1

## ボランティア活動を身近なものとする

ボランティア活動はハードルが高いと思っている人が多く、関心があっても、活動しない人も多いという現状があります。

そこで、関心がある人も、関心のない人も、ボランティア活動が身近に感じられるようにします。

また、ボランティア活動は、活動を行うこと自体に、金銭的な対価はなくても、社会に貢献できたことなどによる喜びが得られる活動です。

なお、活動を促進するためには、更なる工夫も必要であると考えられます

### ■ 主な施策

#### (1) 戦略的な広報の実施

##### ■ ア イメージアップ広報

- ボランティアが気軽で身近な活動であることをわかりやすく伝えることで、ボランティア気運の盛り上げを図るとともに、親しみやすいボランティアイメージを定着させます。

トレインチャンネル、駅構内ポスターなど、不特定多数の目にとまる広報ツールを有効活用し、ボランティア活動の認知度の向上を図ります。

##### ■ イ シンポジウムの開催

- 多くの都民及び団体の参加をしていただく必要があることから、ボランティア活動の重要性や参加から得られる満足などを共有・周知する場を設け、広く発信していきます。

- ボランティアやコーディネーターの果たす役割の重要性などをテーマとして取り上げ、コーディネーターの人材育成につなげます。

## (2) ポイント制度の検討

- ボランティア活動の成果に応じて、インセンティブを付与する制度の導入は、介護支援など一部の分野に限られています。  
ボランティア活動の参加を推進していくためには、活動に対して、インセンティブが発生するポイント制度なども一つの方策です。今後、国内外の事例などを研究して、ポイント制度などインセンティブに関する取組実現の可能性を検討します。

## (3) ボランティア保険加入の推奨

- ボランティア活動をするに当たり、自らの負傷や他人に損害を与える懸念から、参加しにくいことも考えられるので、商品化されているボランティア保険の加入推奨などについて検討します。

### ▼コラム ボランティア保険について

ボランティア活動においては、災害時のボランティア活動等、自ら負傷したり、他人にけがを負わせる可能性もあります。

活動中の不測の事態に備え、安心して活動に取り組むことができるようにするため、東京ボランティア・市民活動センターなどでは、ボランティア保険への加入を勧めています。

ボランティア保険は、①ボランティア活動中その活動の行き帰りで起きた事故について、②ボランティアがボランティア活動中に他人に対して損害を与えたことにより生じた損害補償責任について、補償される保険です。ボランティア保険は、地域のボランティアセンター等で加入することができます。

ボランティア活動を推進するためには、こうした保険の存在を周知することも有効です。

## 指針 2

## 優れた活動を社会に紹介する

これまでも多くの企業、教育機関、公益団体、地縁団体などがボランティア活動の推進に大きく寄与しています。

多くの主体が集積している東京の特性を活かして、ボランティア活動をより効果的に推進していくためには、長きにわたり、継続して社会貢献をしている団体の組織的取組を表彰することで、これまでの活動に報いるとともに、今後、さらなる活動を期待します。

また、社会に知らせることで、活動の動機づけが生まれます。

### ■ 主な施策

#### (1) ボランティア活動による社会貢献表彰制度の導入

- ボランティア活動に関して継続的な取組や先進的取組を行っている企業・団体等を表彰し、これまでの活動に報いるとともに、気運の盛り上げの一助とします。
- 表彰団体の活動を各分野でのモデルケースとして広く紹介することで、まだ取組を行っていない団体に対する活動の参考としていただきます。
- 都庁公式ホームページや都政広報番組などで、表彰団体とその活動を広く周知することにより、ボランティア活動の推進及び理解・関心を高めます。

#### (2) ボランティアに参加した人からの発信

- ボランティア活動を体験した人による喜びや自分自身の成長を発信する口コミは、活動の広がりを見せる上で有効な手段です。  
こうした生の声をSNSなどにより、活動によって得られた喜びや楽しさなど、多くの人に伝えられるように、発信の輪をより広げる方策を検討します。

### 指針3

## 障害者、高齢者、外国人などの多様な活動を支援する

共助社会は、あらゆる人々が相互に支え合う社会です。老若男女、障害の有無、国籍などの違いにかかわらず、より多くの人が、積極的に活動すればするほど、より共助による支え合いが強化され、社会に生きる一人ひとりのニーズに細やかに対応することが可能となります。

そのため、東京で生活する多様な人々がボランティア活動に参加できるように支援します。

### ■ 主な施策

#### (1) 青少年層によるボランティア活動に対する支援

- ボランティア活動に興味がない、敬遠している青少年層をターゲットに、青少年層から支持を受ける著名人などの協力を得て、イベント等でのボランティア活動の様子を配信して、ボランティア活動を明るいイメージに変えるような広報を行います。
- SNS等を活用し、気軽に行えるボランティアの紹介や活動のイメージが湧くような映像などの情報を発信します。
- オリンピック・パラリンピック教育の一環として、発達段階に応じてボランティアに関わる取組を推進することで、継続的・計画的にボランティアマインドを醸成します。

#### (2) 社会人によるボランティア活動に対する支援

- ライフスタイルの多様化に合わせ、様々な時間帯や場所でもボランティア活動を行えるようなメニューをできる限り多く開発します。
- 必要とする人に必要な情報が届くよう、SNS等情報

の発信方法を充実させるとともに、ボラ市民ウェブなどにおいて、活動場所や時間、最寄駅などの情報をキーワード検索できるようにするなど、活動希望者にとって活動情報を容易に探しやすいようにします。

### (3) 高齢者によるボランティア活動に対する支援

- 社会経験が豊富な高齢者が活動に参加できるボランティアプログラムを開発します。
- 活動の場で顔見知りができないと活動が継続しないという声もあることから、参加者同士のつながりができやすくなるよう交流会を設けたりするなど、長い期間で活動を行うための支援をします。

### (4) 障害者によるボランティア活動に対する支援

- 障害者のボランティア活動を進めているグループなどに社会福祉士等の専門家を派遣し、障害の特性に応じたコーディネートができるよう、ボランティアコーディネーターのプログラム開発への支援方策を検討します。
- 障害者と健常者のペアによるボランティア活動など、障害者の視点に立った、活動方法について検討します。

### (5) 外国人によるボランティア活動に対する支援

- 日本語の会話能力に関わらず参加できるボランティア活動や、外国の文化紹介や通訳など、外国人が活躍できるボランティアの情報などを幅広く収集し、ボラ市民ウェブにおいて、できる限り、外国語とともに「やさしい日本語<sup>21</sup>」で紹介します。
- 外国人が多く集まる場である大使館、インターナショナルスクール、日本語学校などとの連携を通じて、集まる人への情報提供支援の充実を検討します。

---

<sup>21</sup> 普通の日本語よりも簡単で、外国人もわかりやすい日本語のこと

## 指針 4

### 活動に関して量・質ともに充実した情報を提供する

ボランティア活動に関するわかりやすい情報提供を望む声が大きくなっています。

しかしながら、どこにアクセスすれば良いのか、求めるべき情報がすぐに見つかるのかなど課題も多くなっています。

また、信頼できる情報であるかどうかも重要です。

そこで、都民に対して、量的にも質的にも充実した情報を、あらゆる媒体を駆使して提供し、安心してボランティア活動に参加できるようにします。

#### ■ 主な施策

##### (1) ウェブサイトを利用した情報提供の充実

- 現在、東京都ホームページやボラ市民ウェブにおいて、ボランティア活動全般に関する情報発信や、都が募集するボランティア活動の紹介を行っています。  
 今後は、短時間でもできるボランティア活動や高齢者や外国人向けの情報など、より幅広いボランティア情報を収集・発信するとともに、ウェブ上でもマッチングが行える仕組みの構築など、より充実したボランティア情報を進めていきます。
- 東京ボランティア・市民活動センターと区市町村のボランティアセンター等との間で情報ネットワークを構築するとともに、各地域でのボランティア情報等をウェブ上で共有・検索できる仕組みづくりを検討します。

##### (2) その他の媒体などを利用した情報提供の充実

- ウェブ媒体の活用などのほか、効果的な情報提供方法について検討を進めます
- 電車や駅などの公共の場所における電子広告（デジ

タルサイネージ)の利用など、様々な場所でボランティア情報に触れられるよう戦略的な広報を実施します。

- 東京ボランティア・市民活動センターや区市町村のボランティアセンター等のネットワークを活用して、それぞれの団体が発行する広報誌をはじめとする、紙媒体によるボランティア情報を、今まで以上に多く提供できるようにします。

## 指針5

### 多忙な人も参加できる短時間メニューなどを開発する

社会人や主婦など、時間や場所の制約によって、ボランティア活動に参加したくてもできない人が多い現状があります。

短時間や近くの場所でも参加できるメニューが増えれば、活動する人の裾野は広がります。

そこで、参加メニューや活動場所などを新たに開拓し、いつでもどこでもボランティア活動ができるよう活動機会を増大させます。

#### ■ 主な施策

##### (1) 「ちょこっとボランティア<sup>22</sup>」メニューの開拓

- ボランティア活動に関心はあるが、多忙によりボランティア活動に結びつかない人向けに、多くの「やってよかったちょこっとボランティア(エピソードックプログラム)」の開発を進めることにより、活動の場を拡大します。
- 短時間での参加や仕事帰りでの活動など、それぞれのライフスタイルに合わせて活動できるボランティア情報の提供方法について検討します。
- 社会貢献活動に取り組む企業、大学などに対して、従業員や学生などが気軽に参加できるボランティア活動の参考となるメニューを紹介するとともに、開発を働きかけます。

##### (2) 新しい活動の場づくり

- 家庭や職場とは異なる、多くの人気が気軽に集まる場所があることで人と人とのつながりが生まれることが

<sup>22</sup> 短時間で気軽に行うことができるボランティア活動の総称

ら、コミュニティカフェなどの新しい活動の場となる第三の居場所(サードプレイス)の創出が地域で進むように、区市町村などと連携して取組を進めます。

- 新たに生まれた第三の居場所が、地域のボランティア活動の拠点ともなることで、様々なボランティア活動が行われる契機とします。

## 指針6

### 活動側と受入側とをつなぐコーディネーターを増やす

ボランティア活動に参加したい人、ボランティアを受け入れたい団体などをつなげるボランティアコーディネーターの役割は、ボランティア活動を広げる上で非常に重要です。

ボランティア活動といっても様々な活動があるので、活動場所・内容に応じたコーディネートが可能となるよう、多様な人材を育成します。

#### ■ 主な施策

##### (1) ボランティアコーディネーターの養成

- 東京ボランティア・市民活動センターが実施する養成講座について、対象範囲を企業や大学などの福祉関係者以外にも拡大するとともに、受講者のニーズに合わせた内容の見直しを行い、より実践的なコーディネーターの育成を図ります。

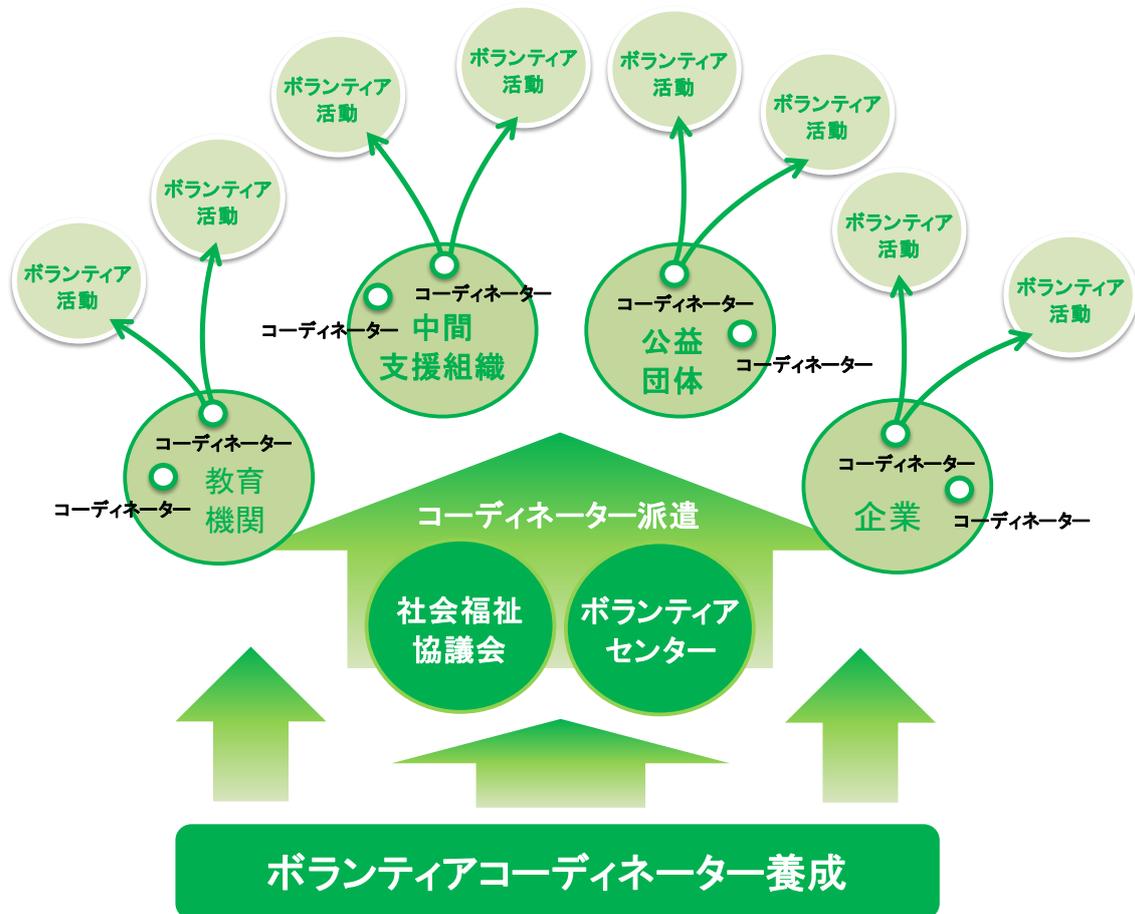
##### (2) ボランティアコーディネーション力検定についての連携

- コーディネート能力の向上のためのプログラムとして実績のある「ボランティアコーディネーション力検定」を実施している協会と連携を図り、コーディネーターの資質向上に取り組みます。

##### (3) コーディネーター派遣事業の実施

- 東京ボランティア・市民活動センターが、区市町村のボランティアセンターと連携し、ボランティア・コーディネーターを、希望するさまざまな主体に派遣することにより、コーディネーターによる活動の機会を増やしていきます。

●コーディネーター活動のイメージ図



## ▼コラム ボランティアコーディネーターについて

### 《役割》

ボランティアコーディネーターとは、ボランティア活動をしたい人・団体とボランティアを求めている人・団体とをつなげ、双方のニーズをくみ取りながら、円滑に調整する役割を担う人材のことです。また、プログラム開発や情報発信、ネットワークづくりなども行い、より多様な人・団体がボランティア活動に参加し、継続できるように支援を行います。

### 《活動形態》

地域のボランティアセンターや中間支援機能をもつ施設、大学、企業、病院などに所属する職員が、ボランティア活動についての調整を行っており、様々な立場で役割を果たしています。

### 《活動分野》

まちづくりや環境、防災など、ボランティアに関係する多様な分野で活動しています。

### 【具体例】大学でのコーディネート

学生を対象に、ボランティア活動を通して、社会課題への気づきや課題解決に向けての活動など、学生自身の主体的な学びにつながるようなプログラム支援等を行います。

活動内容としては、学生が安心して活動ができるプログラムの選定や活動の魅力伝える「情報収集・発信活動」、学生からのボランティア活動等に関する相談や助言を行う「アドバイザー活動」、地域の団体や他大学との連携を促進する「ネットワーキング活動」などがあります。

## 指針 7

## 平時において災害に対する体制を整える

大規模災害が発生した場合、応急対策にも、復興にも、極めて大きなエネルギーが必要であり、それには多くのボランティアの多様な活躍が欠かせません。

大規模災害において、ボランティアに、効果的かつ安全な活動をしてもらうためには、ボランティアのマネジメント機能が重要です。

そこで、どのような災害が発生したときでも、多くのボランティアが円滑・迅速に活動できるよう、平時において、災害に対する万全の準備をしていきます。

### ■ 主な施策

#### (1) 災害時ボランティア活動を円滑にする取組

- 都は、東京都地域防災計画において、東京ボランティア・市民活動センターと協働して、同センター内に東京都災害ボランティアセンターを設置することとしており、発災時に必要となる情報の提供などを迅速に行います。
- 災害が発生したことを想定した訓練を定期的に行うとともに、マニュアルの見直しを行い、災害が発生した場合、円滑にボランティア活動が行えるような体制を整えます。
- 都は、これまで東京ボランティア・市民活動センターと連携して災害ボランティアコーディネーター養成講座を開催していますが、講座受講者に訓練参加を促すなど、災害発生時に円滑にボランティアコーディネーションを行うための取組を実施します。

## (2) 被災地支援

- 都外で災害が発生した場合にも、東京ボランティア・市民活動センターと連携し、都民に対して、被災地におけるボランティア活動の情報をHP等を通じて情報提供の充実を図っていきます。

### ▼コラム 災害ボランティアコーディネーターについて

災害ボランティアコーディネーターは、災害ボランティア活動の中核的な役割を担い、被災地に集まる多くのボランティアが円滑に活動できるように、ボランティアの派遣調整や災害ボランティアセンターの運営等を行います。

活動内容としては、被災者からのボランティアニーズと活動希望者とのマッチングを行う「マッチング活動」、集まったボランティアに対して被災地での活動に関する一般的な説明を行う「オリエンテーション活動」、ボランティア希望者からの問合せやマスコミ対応等を行う「調整活動」などがあります。

都が東京ボランティア・市民活動センターと協働して開催している災害ボランティアコーディネーター養成講座では、毎年約200名程度の災害ボランティアコーディネーターを養成しています。

## 指針 8

### 地域や社会の課題解決に向けて多様な主体が協働する

東京においては、企業、学校、NPO、行政などが連携を図りながら、地域課題の解決を図ることが必要です。

また、多様な主体が連携することによって、より質の高い社会貢献活動を行っていくことが可能となります。

#### ■ 主な施策

##### (1) 区市町村共助社会づくり担当者連携推進会議

- 地域における共助社会づくりの取組を進めるため、東京都と各区市町村の共助社会づくり担当者による連携推進会議を開催します。
- ここでは、区市町村における共助社会づくりの現状と課題と取組を共有するとともに、各地域の地域特性を踏まえた共助社会づくり推進指針の策定を始めとした連携方策を検討します。

##### (2) 地縁団体とNPO、企業などが連携したモデル事業の構築

- 多様化・複雑化する社会課題の解決には、地域で活動する様々な主体が連携する多者協働の場を様々な地域で構築していくことが必要です。
- 今後、東京ボランティア・市民活動センターとともに、町会・自治会、NPO、企業、学校などのさまざまな主体の連携による活動モデル事業を支援することで、地域における課題解決に向けた取組を支援します。

## 指針 9

### 東京全体で共助社会づくりを進める気運を高める

東京には、約 1,300 万人という全国の約 1 割に相当する人口が居住するとともに、非常に多くの企業、大学、NPO も活動しています。その特性を活かして、東京全体で共助社会づくりを進めていくという気運を高めていきます。

2020 年オリンピック・パラリンピック東京大会の成功に向けて、ボランティア活動を円滑に推進し、広く都民にボランティア参加を呼び掛けていくなど、ボランティア気運を醸成するため、平成 27 年 9 月に、行政・民間団体などの多様な主体が集まって、東京都ボランティア活動推進協議会が設置されています。

#### ■ 主な施策

##### (1) 東京都ボランティア活動推進協議会による気運醸成など

- 東京都ボランティア活動推進協議会を構成する団体と連携し、それぞれが保有する情報媒体をいかして、ボランティア活動に関する情報を発信します。
- 「口コミ」は有効な伝達手段であることから、こうした団体に所属する人々が発信源となって、さまざまな場で、ボランティア活動に関する周知を行います。
- 今後、協議会の中に、分科会を設置するなど、ボランティア活動の気運醸成や、裾野拡大に取り組んでいきます。
- より多くの都民がボランティア活動を身近に感じられるよう、首都大学東京など東京都の関連団体と連携し、活動の場の拡大に取り組みます。
- 東京都の職員向けの各種広報媒体等を活用し、ボランティア活動の普及啓発を図り、職員自らの行動を推進します。

## (2) イメージアップ広報（再掲）

- ボランティアは気軽に身近な活動であることをわかりやすく伝え、ボランティア気運の盛り上げや親しみやすいボランティアイメージを定着させます。
- トレインチャンネル、駅構内ポスターなど、不特定多数の目にとまるツールを駆使して、ボランティア活動の認知を図ります。

## 第5章 各主体に望まれる役割と取組

多様な主体が相互に支え合いを行う共助社会を実現するにあたっては、それぞれの主体が積極的な役割を担い、様々な取組を行っていくことが望まれます。以下、主なものをお示しします。

### 第1節 町会・自治会などの地縁団体

地域コミュニティの中核的存在として、地域住民間のつながりをさらに強固なものとする役割を果たしており、地域課題の解決に向け、行政・学校・企業・NPOなど地域の他の主体との連携を強化することです。

### 第2節 NPO等公益団体

積極的な情報提供や施設の開放などを通じて、より多くの都民にボランティア活動の場や機会を提供する役割を担っていると考えられ、地域のボランティア・市民活動センターなどと連携して、地域住民のニーズに応じて、地域課題の解決に資する先駆的な取組を実施することです。

### 第3節 教育機関

#### ■ 1 大学

学生と社会のつながりを構築する一環として、学生に社会貢献活動の機会を提供する役割を担っていると考えられ、学生の自発的活動を後押しするため、相談体制や、会議室など活動スペースを提供するなどの支援の強化に取り組むことです。

また、地域社会とのつながりを密接にする協働プログラムを構築していくため、学内の関係者の中でコーディネーターの役割を果たす人材を養成していくことです。

## ■ 2 中学・高校

生徒と社会のつながりを構築する一環として、生徒に社会貢献活動を通じた学習の機会を提供する役割を担っていると考えられ、地域のボランティア・市民活動センターや地縁団体等の他の主体との情報交換を積極的に行うなど、地域社会の一員として、地域課題の解決に向けて他の主体との連携を強化することです。

### 第4節 企業

大企業に期待される役割としては、個々の企業が積極的に社会貢献活動を実施していくことに加え、NPO や地域団体など、企業に限定されない他の主体とも連携して様々な活動を行うとともに、成熟した都市が抱える高度な社会課題の解決のため、従業員が有する多様な専門性を活かしたボランティア活動を支援していくことが挙げられます。

また、中小企業に期待される役割としては、地域に密着した存在として、当該地域における社会貢献活動、さらには、企業に限定されない町会・自治会、商店街など他の主体とも連携して、様々な地域課題の解決に向けた取組を行うことが挙げられます。

例えば、東京商工会議所が実施している「声かけ・サポート運動」等、多くの企業が集積する特性を活かして、企業同士が主体的に連携し、活動を実施することで、社会全体のボランティア気運を醸成することです。

ボランティア活動を推進していくにあたり、従業員に対しては、その意義ややりがいについて具体的で丁寧な説明を行うとともに、ボランティア休暇制度の導入等ボランティア活動に参加しやすい環境を整備することです。

### 第5節 地域の間接支援組織

住民にとって身近な存在として、地域の特性に応じたボランティア活動の推進や住民がボランティア活動を行

うための橋渡しを行う役割を担っていると考えられ、東京ボランティア・市民活動センターと連携して、様々な団体に関する情報を発信するとともに、ボランティアが気軽に集い活動拠点となる第三の居場所づくり等の新たな取組も行うことで、より多くの都民にボランティアの活動機会や場を提供することです。

また、地域には、中間支援機能を果たす民間団体が多く存在しています。こうした団体に望まれる役割は、東京ボランティア・市民活動センター等の広域的中間支援組織と連携し、様々な地域課題解決に取り組むNPOや町会・自治会等の多様な主体をつなぐ中間支援機能を強化することです。

## 第6節 東京ボランティア・市民活動センターなどの広域の中間支援組織

共助社会実現に向けたボランティア活動の推進にあたり、広域的な事業展開及び支援を行うボランティアセンターの中核的存在（センターオブセンタース）としての役割を担っていると考えられ、人材育成や情報発信の面で、組織体制の強化を図ることです。

また、東京ボランティア・市民活動センターは、検索方法や情報内容を工夫して、都民が自身の希望に合った情報を容易に入手できるよう、ボラ市民ウェブによる情報提供機能を強化することです。

その他として、ボランティア活動を行う個人や団体からの相談体制を強化し、より多様な活動を支援することやコーディネートが広い範囲で行われる取組を進めることです。

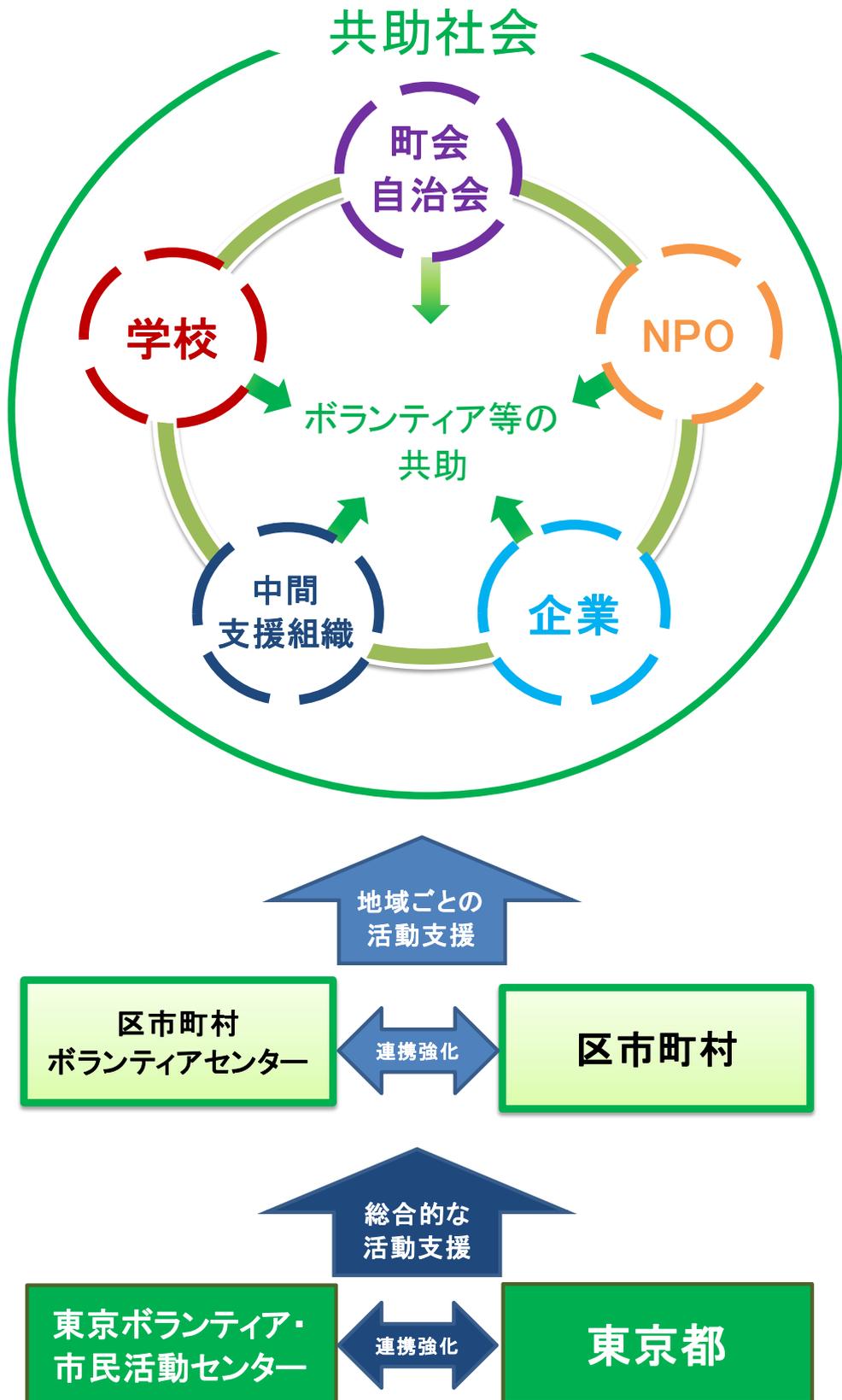
## 第7節 区市町村

地域が抱える様々な問題を解決するため、地域の中心となって共助社会づくりを進めていく役割を担っていると考えられ、東京ボランティア・市民活動センターなどの中間支援組織と連携し、行政広報を活用したボランティア活

動に関する情報発信や、第三の居場所づくりなどの活動の場の提供などを通じて、住民にとって身近な行政機関として住民の行うボランティア活動等の支援を行うことです。

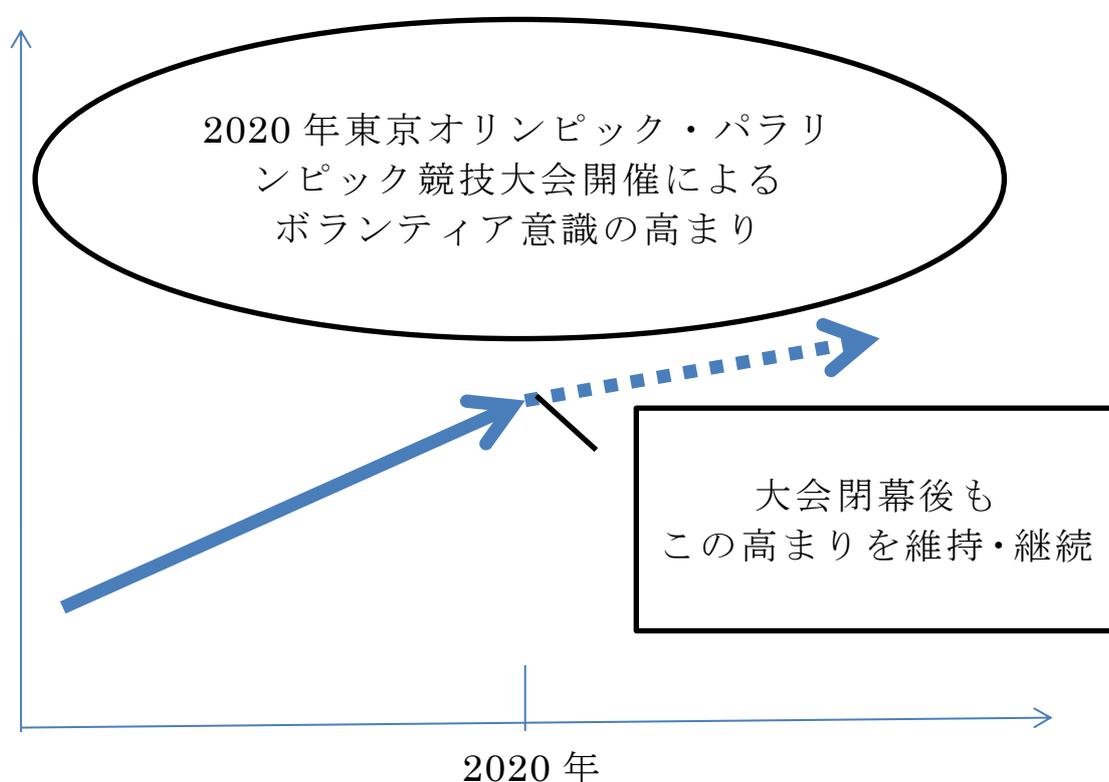
また、共助社会づくり担当者による連携推進会議などにより東京都や他の区市町村との連携を深めるほか、各区市町村独自の共助社会づくり推進指針の策定など、地域の特性を踏まえて各地域における共助社会の実現に向けた取組を進めることです。

●多様な主体の連携イメージ図



## 第6章 オリンピック後のボランティア文化の維持・発展

オリンピックを契機とする関連のボランティア活動の気運を、大会の成功にとどまらず、レガシーとして、その後の都民の様々なボランティア活動につなげていくことが必要です。前章までに取り上げた様々な取組を推進・支援する他、共助社会実現に向けて、将来にわたってボランティア文化の維持・発展を図っていくための方策を実施することが求められています。



### (1) PDCA (計画・実行・検証・改善) サイクル

- これまで取り上げた取組を持続可能なものとするために、指針で掲げた施策や取組がどのような「投入(インプット)」をして、どのような「成果(アウトプット)」が出て、どのような「社会的影響(インパクト)」が出てくるのかを着実に測っていく必要があります。東京都は、国とは別に独自の観点から、毎年調査を実施します。

## (2) 地方との連携、世界との協力

- 東京が日本の首都として、世界有数の経済都市として発展してきたのは、ヒト・モノ・カネの交流が東京都内だけでなく、国内外の多くの都市との間で活発に行われ、相互に持ちつ持たれつ の関係を構築したことによります。

こうした関係は、社会課題の解決という観点では共助ということができ、いわば「困ったときは、お互い様」という関係が成立するものといえます。

将来にわたって、東京における共助社会づくりを進めるにあたっては、国内の自治体や海外の都市などとの協働という視点に立って、様々な方策を検討することが必要です。

## (3) 寄附文化の醸成

- ボランティア活動を行う多くの団体にとって、活動資金の確保は活動の継続にあたって大きな課題となっています。ボランティア活動を今後さらに発展させていくためには、寄附によって、こうした団体の活動が活性化するように支援することも必要です。
- しかし、寄附をしても役立っているとは思えないという意識や寄附先に対する不信感等により、諸外国と比べて、日本における寄附は必ずしも活発に行われているわけではないという統計調査の結果もあります。今後、寄附そのものについての周知・啓発や、イベントの活用など寄附が活発に行われるための取組を行い、寄附が広く行われ文化として醸成していくことが必要です。

## (4) ボランティア活動以外の共助社会実現方策の検討

- 共助社会を実現する中心的な方策として、これまでボランティア活動の活性化について述べてきましたが、都民一人ひとりが互いに支え合う社会を構築していく

ためには、ボランティア活動以外にも、高齢者や子供の見守り等の自然発生的に行われる地域での人助けの行動や、ビジネス手法を取り入れて環境保護や街づくり等の様々な社会的課題の解決を継続的に行うソーシャルビジネス<sup>23</sup>やコミュニティビジネス<sup>24</sup>のような取組にも目を向ける必要があります。

より強固な共助社会を実現し、将来にわたって東京の持続的発展を着実に図るため、東京都は、ボランティア文化の維持・発展はもちろんのこと、ボランティア活動以外の方策についても検討を進めてまいります。

---

<sup>23</sup> ビジネスの手法で地域や社会の課題に取り組む継続的な事業のこと

<sup>24</sup> 市民が主体となって、地域が抱える課題をビジネスの手法により解決し、またコミュニティの再生を通じて、その活動の利益を地域に還元するという事業の総称

資料

1 町会・自治会

- 都内の町会・自治会数は、約 9,000 団体（2015 年 4 月）となっています。
- 公益財団法人特別区協議会「基礎的自治体の規模・能力と自治」によれば、都内の町会・自治会加入率（13 区）は、加入率を維持している数区を除いて、おおむね減少傾向にあります。

【各区の町会・自治会加入率】

区名	加入率 (%)		調査年
千代田	73	58	H15→H22
新宿	51	51	H17→H22
文京	75	70	H15→H21
墨田	75	70	H17→H21
江東	67	64	H18→H23
大田	79	75	H15→H22
世田谷	61	57	H15→H20
杉並	57	52	H16→H21
豊島	53	54	H17→H21
練馬	43	42	H19→H23
北	77	75	H16→H21
荒川	61	60	H19→H22
足立	64	58	H15→H22
13区平均	64	61	

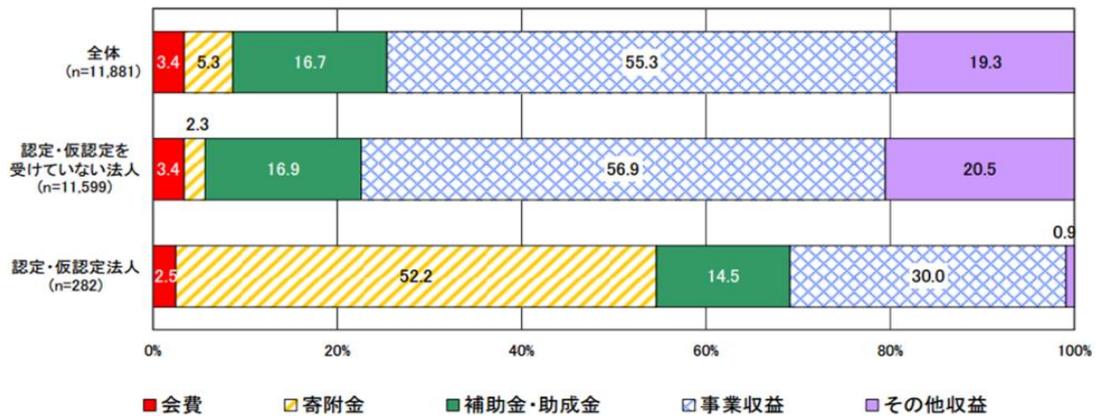
※小数点以下四捨五入

各区資料(事務事業評価書、区政データ集等)より作成

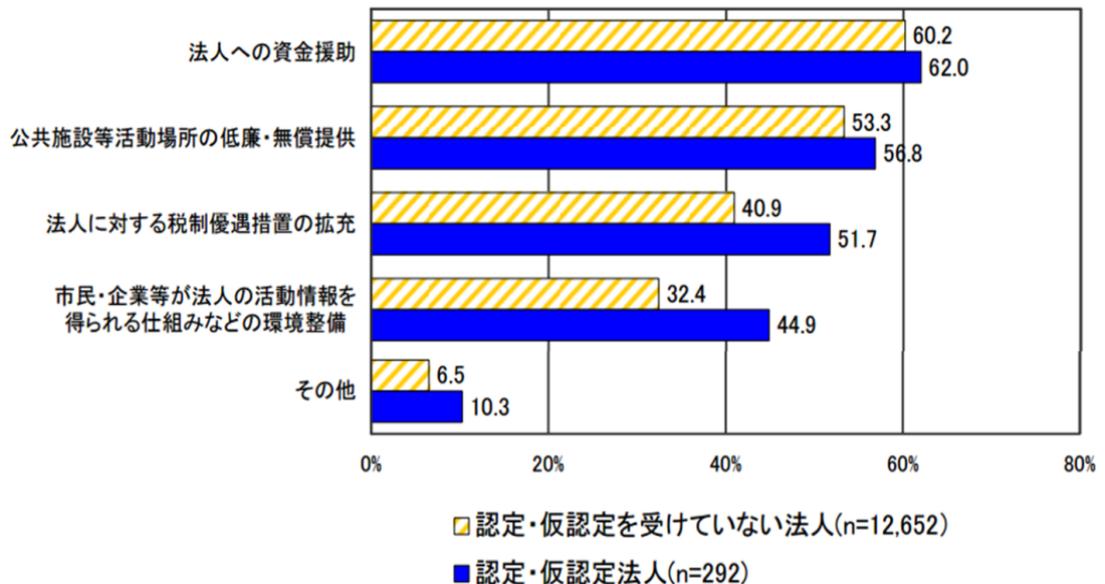
## 2 NPO

内閣府の「平成 26 年度市民の社会貢献に関する実態調査」によれば、NPO の財政状況（支出）については、500 万円以下の団体が多くなっています。

NPO の財政状況（収入）については、事業収益が過半数を占めており寄附金や会費による収入は低い水準にあります。



必要と考える行政による環境整備については、資金面の整備を求める割合が高くなっています。



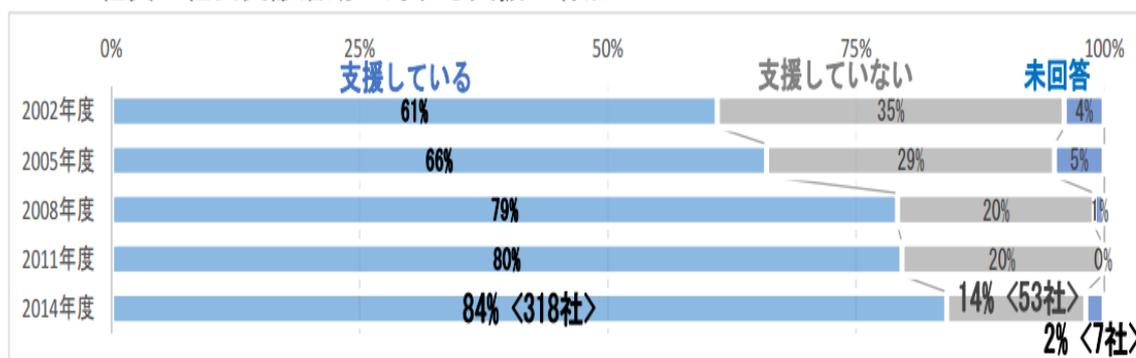
### 3 企業

- 一般社団法人日本経済団体連合会「2014年度社会貢献活動実績調査」によれば、企業の社会貢献活動に対する支出額は前年度より増加しており、社会貢献活動推進のための担当者・部署の設置や、従業員の社会貢献活動への支援も増加しています。

	14年度 (357社)			13年度 (360社)		
	支出額(全体)	東日本大震災 関連支出を除く額	東日本大震災 関連支出額	支出額(全体)	東日本大震災 関連支出を除く額	東日本大震災 関連支出額
合計額	1,751億円	1,661億円	90億円	1,735億円	1,607億円	127億円
1社平均	4億9000万円	4億6500万円	2500万円	4億8200万円	4億4700万円	3500万円
対前年度	1.7%増	4.0%増	28.6%減	8.1%増	9.0%増	2.8%減

※ ( ) 内の社数は有効回答企業数。

#### 社員の社会貢献活動に対する支援の有無



※「構成比(%)」は、「項目別回答企業数/調査回答企業数」

(2002年度:338社、2005年度:447社、2008年度:408社、2011年度:437社、2014年度:378社)

※ <社>は、「項目別回答企業数」