

2018年度事業報告

はじめに

2018年度社会福祉法人改革の具体化が始まったが、世田谷ボランティア協会は、改正に伴う混乱もなく概ね順調に運営できた。理事会による議決執行体制から、評議員会が法人の重要な運営事項の議決権限を持つ議決機関となり役割が強化された。各機関の役割が明確となり法改正に併せて、時代に即した新たな運営体制が整備された。

一方、協会を取り巻く社会的な状況は相変わらず様々な問題を地域社会に与えている。例えば、コミュニティの希薄化から高齢者が孤立化したり、様々な理由により家族以外とは交流できず孤立する事例などが地域で大きな問題となっている。

このような社会背景の中で、ボランティア協会が果たしてきた社会参加を促進するボランティア活動の重要性が一段と増してきている。例えばチャイルドラインの説明を民生委員児童委員で行ったところ、予想以上の反応があった。当協会が行政や住民から信頼され、地域社会の発展に貢献するためにも、ホームページ等の充実だけでなく、昨年同様、引き続き町会・自治会・民生児童委員など地域のキーマンに個別具体的な説明を行う必要がある。

このような状況を踏まえて事業化してきた世田谷ボランティア協会の各事業は2018年度も順調に運営ができた。

インターネットを活用した多様なボランティア情報ツールである『おたがいさまbank(バンク)』も、2018年度から本格的な運用がはじまり3月末の登録者が2,000名近くになった。また、情報発信において、ホームページの改善を行い閲覧者が昨年に比べて3割増加し、延べ40万件を超えた。今後はさらに多様な情報発信を工夫していく。

災害ボランティアセンターの活動についても、昨年同様事業が進捗した。

世田谷区と連携して5地域の大学で、災害があった時に速やかにボランティア活動が展開できるためのマッチングコーディネーター養成講座が、世田谷地域での昭和女子大学、北沢地域での国土館大学、砧地域での日本大学商学部及び烏山地域での日本女子体育大学、さらに玉川地域の日本体育大学で実施できた。各大学で開催したマッチングコーディネーター養成講座には多くの学生や地域住民に参加いただき、参加者のアンケート結果をみても好評である。

養成講座の内容もよりレベルアップを図った。基礎編の他に、依頼カード編、避難所編、要配慮編、さらに新しくトラブル対応編を整備した。参加者との意見交換も活発に行われた。

また、2月に実施した外部研修「避難所の現実と可能性を語ろう」は定員を大幅に超える126名の参加を得て、大好評であった。

また、被災地支援事業の一環として、西日本豪雨災害被災地である倉敷市に3回、延べ98名をボランティアバスで派遣し、被災地の方々を支援した。

福祉事業部では「ふらっと」の中途障害者の生活介護事業では年間の出席率98.9%となり順調な成果となっている。しかし、稼働率が高止まりしているのは、待機待ちの住民も多くいるということであり、新たな施設の確保が必要であり、今回基金を整備、計画的準備していく。

2年目を迎えた高齢者の介護保険事業「ケアセンターwith（ういず）」においては、2017年度の稼働率の80.7%から2018年度は、84.6%と改善し収支が均衡した。

今後とも地域住民に「ケアセンターwith」の周知を図り、地域の施設として理解してもらえるよう努力していく。

さらに、バザーはじめとして地域住民の理解と協力を得ながら自主財源の確保に取り組んだ。今後更に新たな自主財源の確保を目指していく。

来年度は働き方改革を見据えて、一人ひとりの働き方において、仕事の質と業務量のバランスや職場環境の整備など、現在、コンプライアンス問題検討委員で議論を進め、組織の公平性と健全性に関わる視点から、具体的に実行できる体制の準備に取り組んでいく。

I. ボランティア・市民活動推進事業

【ボランティア・市民活動推進事業の2018年度総括】

ボランティア・市民活動推進部では、ボランティアセンター、各ボランティアビューローの拠点において、各々の独自性を活かしながら、様々なプログラムを発信・実施してきた。各拠点では特色を活かして、「梅丘失語症カフェ」（梅丘）、「ご近所カフェ」「代田夕ごはん会」（代田）、「日本文化にふれて愉しむ」（玉川）などの各種事業を昨年度より継続し、いずれも好評でより一層地域に根差した形で実施している。また、災害ボランティアセンター事業は体制も強化され、さらなる充実を図ることができた1年であった。

（1）ボランティア登録システム「おたがいさまbank」の有効活用

昨年度より整備を行ってきた「おたがいさまbank」事業が4月から本格実施が始まり、定期的にメール配信を行い、関心のある方がボランティア活動に参加するきっかけにつながっている。FacebookをはじめとしたSNS媒体での情報発信の更新回数の増加もあり、ホームページアクセス数、閲覧数も昨年度に比べ3割程度大きく上昇した。また、ボランティア情報をホームページに掲載した複数の団体から、「掲載してすぐに協力者が複数見つかった」「問い合わせが増えた」などの反応があり、ホームページ閲覧者が活動につながっている手ごたえを感じている。今後もボランティアを必要とする人や団体と地域で活動したい人を結びつける機能、役割を充実させていきたい。

（2）ともに暮らす地域づくりをめざして

今年度も多くの団体の協力を得て、青少年を対象とした夏のボランティア体験事業（「ナツボラ」および「ナツボラジュニア」）を実施した。延べ400名を超える学生・子どもたちが、初めてのボランティア体験を行い、地域の活動を知ることができた。チャイルドライン事業では、7回目となる夏休み明けのフリーダイヤルキャンペーンを実施し、キャンペーンに伴う事前研修（講演会）で電話相談の意味を改めて問い、これからのチャイルドラインを考えるヒントを得た。

福祉事業部と協働で、身近な地域でお互い知り合うことを目的にした「ごきんじょ市」を企画したり、地域でのイベントに数多く参加して、ボランティア活動の機会をつくり、協会事業への理解を深めた。

（3）地域のさまざまなニーズに対応する地域支援事業の展開

玉川ボランティアビューローでは、「障がい児支援ボランティア養成講座」を実施して障害児にかかわるボランティアの育成を行ったり、玉川高島屋と協働でミニイベントを実施し、「地域の大人で地域の子どもの育てよう」と啓発活動を行った。また傾聴ボランティア事業では新たに、「働く人のための傾聴ボランティア養成講座」も行い、活動の幅を広げた。

（4）せたがや災害ボランティアセンター事業の充実

2017年度より「災害時ボランティア受け入れ整備事業」を世田谷区から受託しており、マッチングセンターの協定締結している大学において「災害マッチングコーディネーター養成講座（基礎講座）」を開催した。昭和女子大学、国土館大学、日本女子体育大学、日大商学部、日本体育大学で養成講座を開催し、年間で526名受講、コーディネーター登録は145名に増えた。過去の講座受講者が講座当日の運営にもサポーターとしてかかわったり、コーディネーターとして必要な知識を深めるための「スキルアップ講座」への受講者も増し、さらに層が厚くなってきている。昨年度までの実績から徐々に地域に浸透しつつあり、各地区での防災講座や、各避難所運営訓練での災害ボランティアに関する講話の依頼が計37回と増加した。

また、7月に発生した西日本豪雨災害では、8月、11月、3月の3回にわたり岡山県倉敷市にボランティアを派遣した。事前に募金活動を行ったり、共同募金会へ助成金を申請して派遣費用の補充を行った。

(5) 自主財源の確保および組織基盤の強化にむけて

ボランティアセンターの「リサイクル市」やビューローバザーでは、バザーグループ「てんとうむし」をはじめ、4拠点で延べ1,200名以上のボランティアの協力によって実施することができ、毎回のバザーも充実してきている。安定的に収入が得られることにより、職場環境の改善を図ることができた。引き続き、自主財源の確保をめざして地域のイベント参加や恒例のバザーイベントなど活発な活動を行って協会事業への理解を広め、安定的な運営に必要な収益を伸ばすことをめざしたい。

1. ボランティアコーディネート事業

(1) ボランティア相談

ボランティア活動希望者とボランティアを必要としている個人・グループ・団体等の相談に応じるとともに、ボランティア活動を始めたい区民へのきっかけづくりを行った。全体の相談件数は741件で、「ボランティアしたい」という相談は455件、「ボランティア求む」の相談は189件であった。

第1四半期は、学校・保育園での通訳、授業のサポート、話し相手など在住外国人へのサポートの依頼が目立った。世田谷区には国際交流協会がなく、日本語の学習サポートをボランティアグループが行っていたり、外国人にとって情報がまとまった窓口がない状況にある。

第2四半期は、医療ケアを必要とする子どものいる家族からのサポート依頼が最近目立った。制度やサービスが十分でなく、家族が孤立しながら子どもを支えている状況がある。これらはいずれも潜在的なニーズが大きいのではないかと感じている。

第3四半期は、相談のケース自体は数が少なかったが、今抱えている病気が悪くなってしまった時の生活をどのようにすればよいのか、介護保険などの制度外のサービスやサポートを得るにはどうしたらよいのかという不安や事前の情報収集をされるケースがいくつかあった。

第4四半期は、相談のケースも多く、また傾聴ボランティア、学習支援など依頼が多くあった。個別の学習支援や通訳など在住外国人のサポートに関わる依頼も目立った。

面談受付件数

①世田谷ボランティアセンター

(単位：件)

年度	ボランティア したい	ボランティア 求む	ボランティア求む以外の相談				小計	合計
			情報求む	物品提供	学習・協力	その他		
2018	159	108	6	1	8	3	18	285
2017	111	79	19	0	11	9	39	229
2016	105	83	44	0	18	21	83	271

②梅丘ボランティアビューロー

年度	ボランティア したい	ボランティア 求む	ボランティア求む以外の相談				小計	合計
			情報求む	物品提供	学習・協力	その他		
2018	52	30	29	7	0	9	46	128
2017	46	36	15	34	0	17	66	148
2016	47	36	43	27	0	3	73	156

③代田ボランティアビューロー

年度	ボランティア したい	ボランティ ア求む	ボランティア求む以外の相談				小 計	合 計
			情報求む	物品提供	学習・協力	その他		
2018	41	9	4	1	0	0	5	55
2017	45	16	5	3	1	9	18	79
2016	61	19	5	9	1	10	25	105

④玉川ボランティアビューロー

年度	ボランティア したい	ボランティ ア求む	ボランティア求む以外の相談				小 計	合 計
			情報求む	物品提供	学習・協力	その他		
2018	203	42	7	3	0	21	31	273
2017	231	46	11	1	1	25	38	319
2016	229	70	5	0	0	26	31	330

(2) NPO・市民活動相談

①NPO・市民活動相談

世田谷区市民活動・生涯現役推進課からの委託事業として、NPO等市民活動の相談窓口を開設し、任意団体の立ち上げ・運営や、NPO法人の設立などの相談に応じている。これから活動しようとしている個人の方から「グループを立ち上げるにはどうしたらいいのか」という相談や、任意団体で活動している方やNPO法人から運営上の悩みとして、事業の進め方、助成金情報、活動場所についての相談などがあった。(延べ47件)

区分	任意団体の 立ち上げ・運 営	NPO 法人の 設立	NPO 法人の 運営に関す ること	NPO 法人の 運営実務 会計・税務・労務	その他 情報求む	計
個人	5	17	1	-	0	23
任意団体	5	6	-	-	0	11
NPO法人	-	1	11	0	0	12
その他の機関	1	-	0	0	1	1
合計	11	24	12	0	0	47

②「NPO法人設立ガイドンス」の開催

NPOに関心のある方、これからNPO法人の設立を検討している方を対象に、「NPO法人設立ガイドンス」を実施し、NPO法人設立の要件やながれを学ぶ機会を提供した。

実施日	内 容	参加者
10/3	講義：①NPOとは、法人化の意義、NPO法人設立の要件・ながれ、 ②NPO団体による団体運営事例紹介 講師：森 玲子（東京ボランティア・市民活動センター） 後藤智香子、小池良実（岡さんのいえTOMO） 上原幸子（NPO法人砧・多摩川あそび村）	8名

(3) イブニングプログラム

ボランティアセンターの夜間時間帯を有効に活用し、地域の人たちが気軽に参加できるボランティア活動のきっかけとなる機会を提供している。

曜日	テーマ	内 容	回数	参加者数
水	編み物ボランティア 「ニットカフェ」	緩やかに地域とのつながりをつくるプログラムとして、バザー品として提供される毛糸の再利用も兼ねた「編み物カフェ」の開催	36回	延べ244名

(4) 傾聴ボランティア

① 傾聴ボランティアの派遣

ひとり暮らしや日中独居高齢者の精神的なサポートを行うため、傾聴ボランティアの派遣を実施した。関係機関の協力を得て傾聴ボランティアのニーズを募集し、相談件数は増加傾向にあり、年間 51 件の新規の相談があった。最近では、近親者を亡くされた方へのお話し相手（グリーンケア）が目立つようになり、学習会を開催して学びを深めた。

	4月～6月	7月～9月	10月～12月	1月～3月	合計
2018	11件	12件	12件	16件	51件
2017	15件	9件	13件	8件	45件
2016	2件	11件	8件	8件	29件

② 傾聴ボランティア養成講座の実施

5月26日～27日「働く人の悩みに応えるための傾聴ボランティア養成講座」を実施した。10人の参加があり、傾聴ボランティアへの理解を深め、トレーニングを行った。

③ 傾聴ボランティア フォロー講座

傾聴ボランティア講座終了後の活動者を対象に、ボランティア活動中の出来事や困りごとを共有しながら学習する機会として、ロールプレイ、ケース検討等のフォロー講座を実施した。

	4月	6月	8月	10月	12月	2月	合計
2018	3名	4名	—	—	3名	3名	13名
2017	4名	5名	—	4名	4名	3名	16名

④ 傾聴ボランティア交流会

年に一度、世田谷ボランティアセンター、玉川ボランティアビューロー、代田ボランティアビューローそれぞれを拠点に活動している傾聴ボランティアが一堂に集り、活動の状況の共有や交流をしている。今年度は3/20に行い、16名が集まった。

⑤ 傾聴ボランティア 学習会

傾聴ボランティアの活動者を対象に、スキルアップを目的に様々な立場の当事者の方や支援者の方の話聞く学習会を開催した。

実施日	テーマ・講師	参加者
5月	言語障害について 実方裕二氏	参加者 5名
7月	ひきこもりについて 坂本恵美氏	参加者 12名
9月	自傷行為について 平和氏	参加者 15名
11月	人に接する姿勢について 新澤克憲氏	参加者 13名
12月	自分の喪失に関わる 川村真妃氏	参加者 24名
1月	家族・友人・知人の喪失に関わる 水口陽子氏	参加者 27名
2月	喪失に関わる人を支える 高木慶子氏	参加者 40名

⑥ しょうまごはん会

既存のサービスでは夕食を誰かとともにできる機会がない高齢者のために、傾聴ボランティアと調理ボランティアの協力で「しょうまごはん会」を毎月第3火曜日に企画・実施した。（参加者延べ321名）

(5) 「いっしょに食べよ」ワークショップ

福祉事業部と協働で、ひとり暮らしや自力移動が難しく、フォーマルなサービスにつながらない方を対象に毎月1回夕食会を実施し、地域のボランティアの参加につなげた。（4月～3月：参加者延べ270名、協力者延べ52名）

(6) 今後の課題

コーディネート事業はボランティアセンターの核となる事業であり、ボランティアのサポートを求めている個人からの相談ごとは、背景に複合的な課題を抱えている事例もある。また、一方でボランティア活動に参加する裾野を広げるため、個々の課題をボランティアする、してもらうというような双方の関係で終始することなく、講座などのプログラムに広げることによって新たな共感者をつないでいくことが、市民力を高めることにもつながる。このような多様なニーズに対応していくためには日ごろからスタッフの研修やスキルアップは欠かせず、研修体制を充実させ、他機関や専門家とも連携を図りながら、地域で支えあう関係づくりが課題である。

2. ボランティア情報ネットワーク事業

ボランティアに関する情報センターとして、ボランティア募集情報と併せて活動に必要な知識やスキルを得る講座等、ニーズや社会の状況に対応した情報発信に努めた。「おたがいさま bank」のシステムをリニューアルし、2018年4月から始動した。

(1) 紙媒体での情報発信

① ボランティア情報誌「セタガヤ・ボランティア・ネットワーク=セボネ」の発行

「人が変わる 社会が変わる」をコンセプトに、生活のあらゆる場面からボランティアを身近に感じてもらうための情報誌「セボネ」を毎月約4,500部発行した。昨年度に続き、10月号は災害特集号として、災害ボランティアマッチングのしくみについて紹介し、カラー印刷で6,000部発行し好評だった。特集記事や団体紹介等の掲載内容の検討にあたっては、ボランティアの編集委員による編集会議を毎月開催し、誌面の充実を図った。

3カ月に1回「災害ボランティアセンターレポート」として、災害ボランティアセンターの最新情報を発信したり、チャイルドラインの20周年事業や夏休みのキャンペーンをテーマとするなど、協会の日頃の事業から参加や関心につながるような誌面づくりを行ってきた。

*セボネ編集委員	星野弥生、佐藤研資、市川徹、家井雪子、鈴木朋子、迫雅之、伊藤立
*編集会議開催日	4/10、5/8、6/28、7/13、9/19、10/9、11/13、12/12、1/9、2/5、3/5
*発送作業ボランティア	延べ98名

発行月	紙面内容
4月号 イラスト 荒木直子	特集=子どもに育ててもらったおとなたち ~せたがやチャイルドライン 20周年~ まちの市民力=おはなしたまごの会 せたがや災害ボランティアセンターレポート
5月号 イラスト イデタカコ	特集=お酒の問題をひとりで抱えていませんか ~分かち合いによる回復をめざして~ まちの市民力=enega和(えんがわ) キラリ世田谷人=飯田光代
6月号 イラスト 柳原梢子	特集=助けてと言い合える社会をめざして~子ども若者に伝えたいメッセージ~ まちの市民力=ふかさわの台所 ボランティアセンター職員紹介
7月号 イラスト 百日紅	特集=みんなで食べよう 地域を元気にする食卓 ~「子ども食堂」からの広がり~ せたがや災害ボランティアセンターレポート キラリ世田谷人=渡辺伊佐雄、優子夫妻

発行月	誌 面 内 容
8月号 イラスト 畑野憲一	特集＝ひろがれ子ども『こころの居場所』 まちの市民力＝ケアラズカフェKIMAMA キラリ世田谷人＝沖田隆子
9月号 イラスト オクノアキ	特集＝働く人のための傾聴ボランティアと『おつかれさま食堂』の試み まちの市民力＝音楽療法せたがやくらぶ 西日本豪雨災害支援活動レポート～岡山県倉敷市
10月号 イラスト ゆぜゆきこ	災害特集号＝災害とボランティア ～困ったときは「おたがいさま」～
11月号 イラスト 屋宜たみお	特集＝落ち葉の季節に「みどり」を考える まちの市民力＝コミュニティカフェななつのこ キラリ世田谷人＝オクノアキ
12月号 イラスト もといなつこ	特集＝「寄付」は社会を変える一歩 まちの市民力＝ふくふくのいえ キラリ世田谷人＝若倉純
1月号 イラスト 遠藤ナミコ	特集＝さまざまな「学び」の場 まちの市民力＝実家なんとかし隊 せたがや災害ボランティアセンターレポート
2月号 イラスト もといなつこ	特集＝『大平農園 401年目の四季』～世田谷で続ける有機農業～ まちの市民力＝ふたばの会 キラリ世田谷人＝天野寛子
3月号 イラスト もといなつこ	特集＝「神戸」に学び、首都直下地震に備える まちの市民力＝自主ようちえんひろば キラリ世田谷人＝矢郷恵子さんを偲ぶ



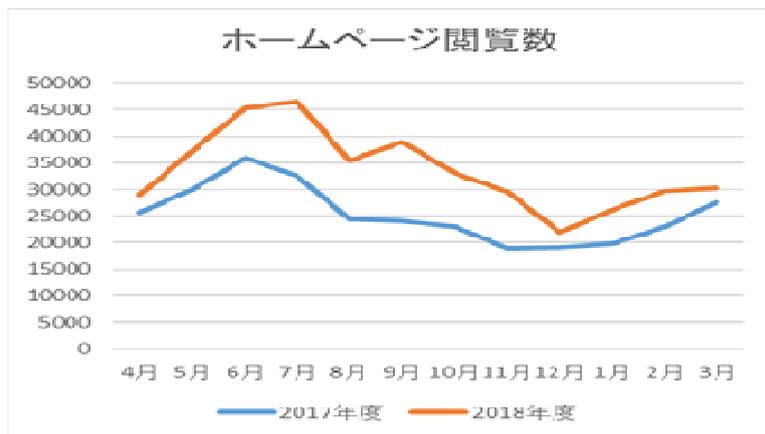
②各ビューローによる「ビューローだより」の発行

地域の人たちに、ボランティアビューロー事業の紹介やボランティア活動の情報を提供するために、毎月1回「ビューローだより」（代田は「ボランティアだより」）を発行した。梅丘では今年度より新たに、赤堤2丁目町会（120部）に配布していただけることになった。（発行部数：梅丘1,700部、代田1,150部、玉川1,900部）

(2) WEB 媒体による情報発信 協会ホームページの運営

昨年度より情報担当者を置き、管理体制を強化して情報発信の頻度を増やしている。区の委託事業の区報でのPRや災害事業でのチラシ配布のほか、facebookを多用することにより、ホームページへのアクセス数は前年同期と比べると2~3割程度増加している。

項目	実績
ホームページのボランティア情報投稿	延べ326件
HPビュー（ページ閲覧）数	年間403,092件
Facebookでのいいね数	2018年度末1,463件（前年度末1,092件）
facebook投稿リーチ数	年間152,231件（イベントページを含む）



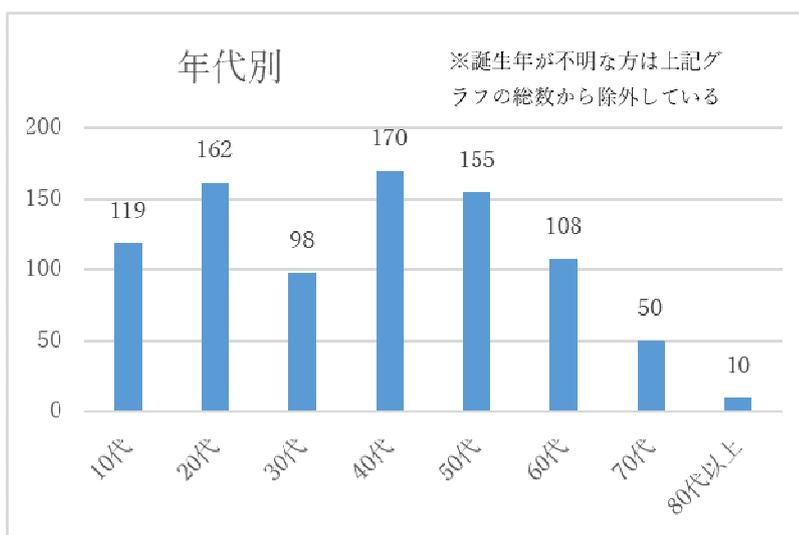
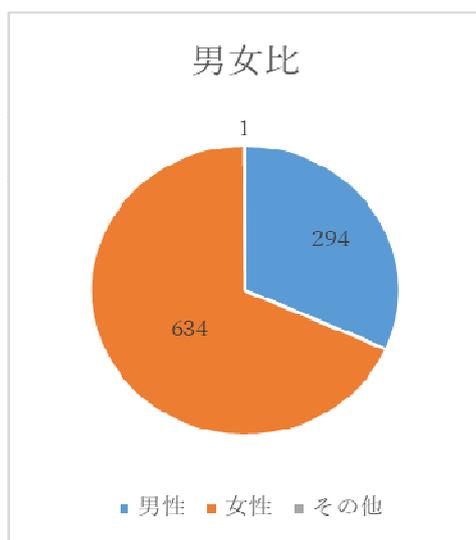
(3) ボランティア情報サイト「おたがいさまbank」を活用した情報提供

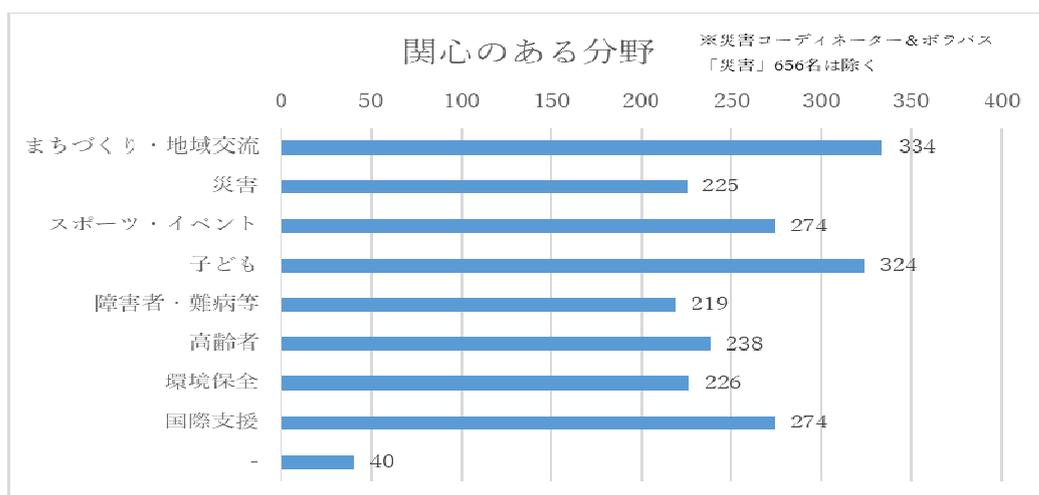
2020年東京オリンピック・パラリンピックを迎えるにあたって、ボランティアへの社会的な関心がますます高まることが予測され、ボランティアの参加促進・育成にむけて世田谷区と連携しながら、広くボランティアマッチング事業を行うこととなった。

昨年度システム改修を行った「おたがいさまbank」が2018年4月から本格スタートし、新規登録およびボランティア情報メールマガジンの配信を開始して、ちょうど1年が経った。旧登録者も含め約2,000名が登録している。ボランティア希望者が登録することで、さまざまな活動情報をメールで受けとることができ、メルマガからの問い合わせも徐々に増えており、一定の効果が目に見えてきている。

男女比は男性が約3割、女性が約7割で推移し続けており、年代で見ると40代~50代が多く、その次に10代~20代になることがわかった。関心のある分野では、「まちづくり・地域交流」や「子ども」分野に関心が高い傾向にある。

登録人数（3月末）	1,957名（旧登録者含む）
男女比	男性32%、女性68%





(4) ボランティア・市民活動情報の収集と掲示・展示コーナーの設置運営

区内外の市民団体や関係機関の資料を収集し、掲示・展示コーナーを設けて、協会に寄せられる市民団体や地域活動情報の提供を行った。

(5) 今後の課題

ボランティア情報誌『セボネ』を中心とする紙ベースの情報発信と、ホームページや SNS などのインターネットを活用した情報発信がある。セボネは災害特集号をカラー刷りにし、大変好評であった。多くの人の手にとっていただけるよう、より見やすく読みやすい誌面構成とカラー化が、課題である。

インターネットの媒体では、運営体制を強化することでホームページ閲覧数などは徐々に伸びているが、区全体ではまだ認知度が低い。近年スマートフォンでの閲覧者が増えており、より多くの方に認知してもらえるよう、気軽に閲覧ができるスマートフォンに対応したサイトへのリニューアルにむけて検討を進めている。今後も情報発信の改善につとめ、紙媒体とインターネット媒体それぞれの特性を活かした情報発信の取り組みが課題である。

3. ボランティア学習事業

区内の中学校・高校・大学からの依頼を受けて、夏休み期間中等にボランティア活動に参加するための事前学習として、授業の中で「ボランティア入門講座」等を実施した。また、日常的に学生や大学のボランティア推進窓口との連携を密にすすめている。

(1) 総合学習・奉仕体験活動等コーディネート

① 日本女子体育大学附属二階堂高校への授業協力

保健福祉コース（福祉・看護・保育）の1年生 30 名を対象に、ボランティアについて学ぶ「ボランティア入門講座」を実施した。

実施日	内 容
4/14	ボランティア活動についての講義、コミュニケーショントレーニング、ボランティア活動体験談 講師：大学生 2 名、協会職員 2 名

② 昭和女子大学付属昭和高等学校への授業協力

「サービスマーケティング」という社会貢献型体験学習の導入として、1 年生に対しボランティア入門講座を行った。また、体験学習にむけた個別相談に応じた。

実施日	内 容	対象
5/8	ボランティアについて、活動の種類や事例の紹介、情報の調べ方等 講師：協会職員 1 名	200 名

③目黒星美学園高校への授業協力

1年生 85名を対象に、夏休みのボランティア体験学習の事前指導として、ボランティア体験を行う際の心構えや注意点、活動の探し方について講話を行った。

実施日	内 容	対象
5/24	ボランティア体験事前学習 講師：協会職員1名	85名

④区立小学校への授業協力

社会福祉に関する授業のコーディネートを行った。

実施日	内 容	対象
9/18 9/21	赤堤小学校4年 視覚障害に関する授業 講師：久我山青光学園 三宅教諭、世田谷区視力障害者福祉協会 大竹理事長、録音奉仕グループひびき	109名
9/10 9/26	弦巻小学校4年 視覚障害に関する授業 講師：久我山青光学園 三宅教諭、世田谷区視力障害者福祉協会 大竹理事長、録音奉仕グループひびき	124名
2/27	旭小学校4年 車いす体験授業 講師：世田谷介護有志の会、協会職員1人	92名

(2) 夏のボランティア体験プログラム「ナツボラ2018」

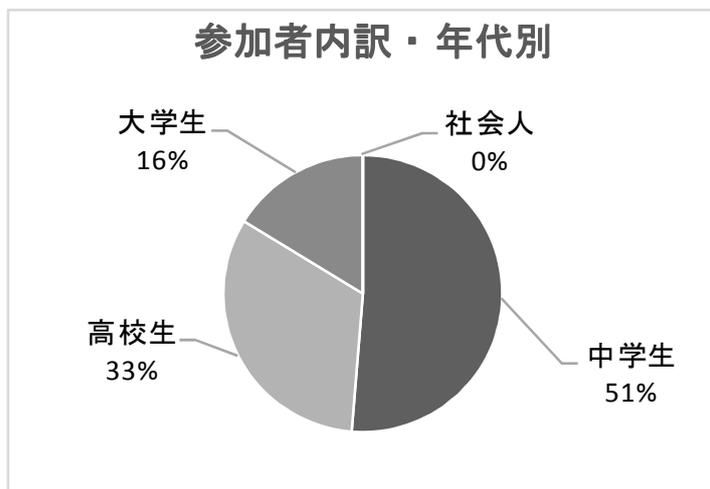
区内に在住在学の中学生から大学生及び30歳くらいまでの青少年を対象に、ボランティア体験のプログラムを企画・実施した。

参加者からは「参加する前より積極的になれた」「自分から進んで行動できるようになった」「今までの自分を見つめなおすきっかけにもなり、成長できたと思う」などの感想が寄せられた。受け入れ団体からも、「積極的に取り組んでくれ、来年もナツボラで来たいと言ってくれた学生がいた」「学生ボランティアを受け入れることで、利用者も職員もとてもいい刺激を受けた」などの感想が聞かれた。

実施日	内 容
6/6（昼夜2回開催）	受入団体説明会（2017年度の報告、2018年度の留意点の説明、情報交換）13団体参加 会場：世田谷ボランティアセンター
7/1、8、21、26、8/2	受付、オリエンテーション 会場：世田谷ボランティアセンター 参加者数：234名、参加延べ件数257名 内訳：中学生120名、高校生76名、大学生38名
7/20～8/31	活動先：85か所（高齢者関係18か所、障がい者関係25か所、子ども関係37か所、その他5か所）

参加者の属性別・男女別

年代	男性	女性	合計
中学生	18	102	120
高校生	18	58	76
大学生	1	37	38
社会人	0	0	0
合計	37	197	234



(3) 小学生向けプログラム「ナツボラ・ジュニア2018」

夏休み中の地元の小学生と保護者を対象に、地域の身近なボランティア活動を知ってもらい、地域のささえあいの心を育むことを目的として、ボランティアビューローを拠点に活動しているボランティアグループや地域の福祉施設等の協力を得て、3ビューロー合同で、ボランティア1日体験プログラムを企画した。

体験期間：7/21～8/31（申込み受付は6/30～） 参加者合計108名、延べ167名

拠点	参加者数	協力団体
梅丘ビューロー	37名 延べ47名	世田谷録音奉仕グループひびき、てんとうむし、二八会、イリス、リフォーメイキング和裁、アロマボランティアグループ LAVANDULA、世田谷日本語クラス（中止）
代田ビューロー	25名 延べ52名	JCA代田クラス、みんなの手ひだまり、TOY工房どんぐり、AMI編み、ビーズカフェカノン、ウクレレボランティアグループプレーズ、きたざわ苑、かんたん昼ごはんの会、絵手紙ボランティアグループ楽がき、代田夕ごはん会
玉川ビューロー	46名 延べ68名	JCA 土曜クラス、ぷらっと三茶、喜多見ホーム、おはなしたまごの会、博水の郷、エリ・サークル、リーディング・サービスの会、傾聴グループ、遊ぼう会&グルンパ

(4) せたがやキャンパス・ネットワーク

① 明治大学

「ボランティア入門講座」の授業に協力し、実習先の紹介、プログラムの助言を行った。

実施日	内 容	対象
4/25	世田谷区内の実習先の紹介、コミュニケーションワーク 講師：協会職員1名、協力者：3団体4名	8名
10/10	世田谷区内の実習先の紹介、コミュニケーションワーク 講師：協会職員1名、協力者：3団体3名	28名

② 日本大学 文理学部社会福祉学科

「福祉社会実践基礎講義1」の授業に協力した。

実施日	内 容	対象
6/13	ボランティアセンターの仕事の紹介 講師：協会職員1名	72名

③ 昭和女子大学

福祉社会学科「ソーシャルワークプロジェクトI」の授業に協力した。

実施日	内 容	対象
7/4	ボランティアマナートレーニング、コミュニケーションについて 講師：協会職員2名	94名

④ 産業能率大学

「社会貢献とボランティア活動」の授業に協力した。

実施日	内 容	対象
10/12	ボランティアセンターや活動事例の紹介 講師：協会職員1名	165名

(5) 今後の課題

ボランティア学習の取り組みは、未来の地域の担い手を育む観点からも大切な取り組みである。特に、学校への授業協力には力点を置いているが、ここ数年、新規の学校を開拓できていない状況にある。今後はこれまで培ってきた学校での実践をプレゼンテーション資料にまとめる等、ボランティア学習のプログラムを具体的にPRして、新たな関係を築きボランティアの育成に取り組みを広げていくことが課題である。

4. 地域連携促進事業

(1) 自主活動への支援

区民・団体の自主活動を支援するため、会議室や機材の提供等を行った。

①-1 世田谷ボランティアセンター 場の提供

年度	開所日数	利用人数	利用団体
2018	293日 月平均25日	延べ15,823人 月平均1,318人	延べ1,244団体 月103団体
2017	291日 月平均25日	延べ16,864人 月平均1,406人	延べ1,380団体 月115団体
2016	297日 月平均25日	延べ15,850人 月平均1,320人	延べ1,287団体 月107団体

①-2 機材の提供

器 材 名	件 数	器 材 名	件 数
インターネット	35	プロジェクター	18
CDコンボ	24	スクリーン	11

②梅丘ボランティアビューロー

	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	合計
開所日数	74日	75日	73日	68日	287日
利用人数	延べ1,186名	延べ743名	延べ934名	延べ895名	延べ3,758名
利用団体	延べ131団体	延べ94団体	延べ107団体	延べ101団体	延べ433団体

③代田ボランティアビューロー

	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	合計
開所日数	74日	72日	72日	70日	288日
利用人数	延べ1,921名	延べ1,418名	延べ1,837名	延べ1,743名	延べ6,919名
利用団体	延べ160団体	延べ144団体	延べ153団体	延べ164団体	延べ621団体

④玉川ボランティアビューロー

	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	合計
開所日数	74日	71日	73日	69日	287日
利用人数	延べ2,922名	延べ2,361名	延べ2,751名	延べ2,562名	延べ10,596名
利用団体	延べ210団体	延べ182団体	延べ179団体	延べ174団体	延べ745団体

(2)「ご近所になろう土曜日」の開催(4月～9月)

災害担当やケアセンターふらっとの自立訓練グループを中心に、『ご近所になろう』を合言葉に、毎月第4土曜日にボランティアセンター前広場で「土曜日」を開催した。高次脳機能障害者の自主グループ「コージーズ」のバザー、関口ベーカリーのパン屋、災害ボランティアセンターの資金集めとしてニットカフェの作品販売などを行った。

(3)「三茶 WELCOME フェスタ」への参加

4月22日に三軒茶屋ふれあい広場で行われた商店街主催のイベントに、福祉事業部と協働で出店し、ボランティア協会の各種事業をPRした。

(4)「せたがやふるさと区民まつり」への参加

8月4日と5日に、世田谷区役所とその周辺で開催された「第41回せたがやふるさと区民まつり」に参加し、子ども向けのスライムづくりと輪投げコーナーを行った。総勢21名のボランティアの協力を得てブース運営をし自主財源づくりに努めた。

(5)「エテ・マルシェ」への協力

8月25日にケアセンターふらっとで行われたイベント「エテ・マルシェ」に参加し、ボランティアの協力により焼きそばの販売を行い、高次脳機能障害やコージーズの活動のPRに協力した。

(6)「第43回雑居まつり」への参加

10月7日に羽根木公園で行われた「雑居まつり」に参加し、リサイクルバザーと子どもたちのための輪投げコーナーを設置して、4名のボランティアとともに運営した。

(7)「三茶 de 大道芸」への参加

10月20日、21日に太子堂一丁目公園で行われた「三茶 de 大道芸」に、栄通り商店街からの依頼で、バザーコーナー、ポップコーンと飲み物の販売で参加した。

(8)「第4回ごきんじょ市」の企画・参加

11月10日に三茶ふれあい広場で行われた「ごきんじょ市」に参加し、協会のPRを行った。福祉事業部と協働して、企画実行委員会に参加し、ごきんじょ市に関わるボランティア54名のコーディネートを行った。

(9)「世田谷ボロ市」への参加

12月15日、16日の「世田谷ボロ市」にバザーで参加し、延べ20名以上のボランティアとともに資金集めと協会やせたがやチャイルドラインのPRを行った。

(10)「梅まつり」への参加

2月9日から3月3日に行われた梅まつりに計6回参加し、ボランティアとともに資金集めと協会のPRを行った。

(11)「おたがいさまフェスタ2019」の開催

パーム下馬の入居団体のPRと、センターを利用している市民活動団体と地域住民の交流を図るため、ケアセンターふらっと、下馬福祉工房と共催で、3月10日に「おたがいさまフェスタ」を開催した。防災体験コーナーをもうけたり、日頃の活動内容のスライドをながして展示をし、パーム下馬の周知に努めた。

来場者約 400 名、ボランティア 17 名

実施日	内 容		団体数
2/13	説明会	スケジュール確認、諸注意連絡、出店配置等	7 団体
3/10	当 日	バザー、自主生産品販売、模擬店、ステージ、防災体験コーナー、スタンプラリー	20 ブース

参加団体	下馬福祉工房、上町工房、用賀福祉作業所、わくわく祖師谷、千歳台福祉園、世田谷福祉作業所、ゆうじ屋、似顔絵クラブ、世田谷プレーパーク、NPO 法人 えこひろば、NPO 法人 IT みらい塾ふらっと三茶、佐藤青果店、ケアセンターふらっと、コージーズ、せたがやチャイルドライン、世田谷ボランティア協会をささえる会
協力	下馬 2 丁目北町会、世田谷消防団 14 分団、世田谷消防署三宿出張所、世田谷総合支所地域振興防災担当

(12) 今後の課題

中間支援組織として、地域連携のハブとなれるよう NPO 団体や地域の商店街、町会・自治会との協働した事業展開を検討していくことが今後の課題である。

5. パートナースhip事業

区内地域団体との交流や意見交換を通じてネットワークを構築し、関係団体と協働して事業の企画・実施等を行う。

(1) 世田谷市民活動支援会議への参加

世田谷区内の中間支援機関と行政が集まり、情報交換を行った。定例会議（5/11、8/31）、武蔵野プレイスの見学会（9/21）に参加した。

*参加団体・組織：世田谷区社会福祉協議会、世田谷文化生活情報センター・生活工房、世田谷トラストまちづくり、国際ボランティア学生協会、NPO 昭和、まちこらぼ、世田谷区市民活動・生涯現役推進課、世田谷ボランティア協会

(2) 企業ボランティア体験研修への協力

東京ボランティア・市民活動センターが三菱東京UFJ銀行から受託し実施する、新任行員ボランティア体験研修へ協力した。参加した 40 名の行員に対し地域の福祉施設・NPO 団体の体験受け入れ先の紹介、体験中の参加者の様子の確認、活動総括でのアドバイスを行った。

実施日	体験活動先	参加者数
5/22 5/24	きたざわ苑／ケアセンターwith／ケアセンターふらっと／下馬福祉工房／給田福祉園／藍工房／ウッドペッカーの森／すまいる梅丘／喜多見ホーム、計 9 施設で受け入れ	40 名
5/25	振り返り研修（活動総括）、体験先の活動内容と気づきを体験先ごとでまとめ発表	

(3) 世田谷区社会福祉協議会「せたがやゼミナール」学生ボランティア育成事業への協力

社会福祉協議会から依頼があり、子どもの学習支援「せたがやゼミナール」にかかわる大学生ボランティアへの研修を行った。6 月には新しく参加する学生の不安をやわらげ活動に期待がもてるような研修を実施し、年度末には 1 年間活動を行ってきた学生に対して改めてモチベーションを高めるような振り返りの研修を行った。（職員派遣 2 名）

実施日	内容	参加者数
6/11	ボランティアオリエンテーション、コミュニケーションワーク 対象：新規参加の大学生	40名
3/4	振り返り研修 対象：せたがやゼミナールで活動している大学生	10名

(4) 東京ボランティア・市民活動センター研修講師への協力

東京ボランティア・市民活動センター「地域に根ざす中間支援組織スタッフのための支援力アップ塾～スタートアップ編～」の『地域とつながる、地域をつなぐ～コーディネーターの役割～』で、地域との関わりの中で大切にしていること、実際に取り組んでいる活動事例紹介などについて話をした。(職員派遣1名)

(5) 世田谷区採用1年目後期「障害福祉体験」研修の実施

区職員を対象に、区より受託した「障害福祉体験」研修を実施した。「誰もが暮らしやすい世田谷とは」をテーマに、車いす体験やアイマスク体験、障害当事者講師とのディスカッションなどを通じて、区職員として自分たちにできることを考えた。

研修生：計320名、講師：障害当事者各回6名(延べ65名)、全11回9/13～12/13実施。

協力：NPO法人世田谷区視力障害者福祉協会、NPO法人世田谷区聴覚障害者協会

(6) 介護労働講習(実務者研修を含む)補足講習研修講師への協力

公益財団法人介護労働安定センター平成30年度「介護労働講習(実務者研修を含む)」の補足講習で、介護現場でのボランティア活動について、災害時の介護現場でのボランティア活動について話をした。(職員派遣1名)10月25日実施。研修生11人。

(7) 都立松沢病院職員研修への企画協力

都立松沢病院職員研修で、ボランティア活動への理解を深めるため、「櫛文庫」の栗原さん、「まほうのランプ」の伊藤さんの事例を中心とした研修の企画を行った。12月6日実施。参加者70人。

(8) 世田谷区「学生ボランティアフォーラム」企画会議への協力

世田谷区市民活動・生涯現役推進課および昭和女子大学と協働で、2019年6月「世田谷区学生ボランティアフォーラム」の開催にむけて、企画会議のアドバイザーとして職員1名を派遣した。11/15～3/23、企画会議等6回参加。

(9) 施設、団体、NPO、機関等への職員派遣協力

派遣先	内容	人数	回数
全国ボランティアリズム推進団体会議実行委員会	世話人団体	1名	3
東京都社会福祉協議会 福祉の魅力 可視化プロジェクト	臨時委員	1名	3
世田谷介護普及有志の会	参加団体	1名	8
世田谷市民活動支援会議	参加団体	1名	3
せたがやふるさと区民まつり福祉部会	参加団体	1名	1
世田谷地域ケア連絡会議	参加団体	1名	10
都内ボランティアセンター連絡会議等	参加団体	1名	6
三宿池尻まちこま会	参加団体	1名	2
福祉のおしごと ブース出店	参加団体	1名	1
子ども支援ネットワーク会議	参加団体	1名	3
雑居まつり実行委員会	参加団体	1名	3
上馬地区困りごと検討会	参加団体	1名	1
太子堂地区見守りネットワーク会議	参加団体	1名	1

(10) 視察・見学の受け入れ

実施日	名 称	人数
7/17	区市町村ボランティア市民活動センター新任研修	5名
8/25	ボーイスカウト ベンチャースカウト研修	6名
1/22	江戸川総合人生大学	10名
2/1	府中市立浅間中学校1年生 職場訪問	6名

(11) インターンシップ等の受け入れ

実施日	名 称	人数
7/10	区立駒留中学校2年生 職場体験	2名
8/2～28	産業能率大学インターンシップ受け入れ（10日間）	2名

(12) 今後の課題

年々多様な団体からの依頼や相談事が増えている。また、東京オリンピック、パラリンピックに関係した取り組みの相談もあり、どのような関り方が望まれているのか、ボランティア協会のミッションも打ち出しながら、よりよくつながれる方向性を意識した取り組みが課題である。

6. コミュニティ・ビジネス事業

活動を継続するためには、運営を支える資金確保も重要な取組みであり、地域の協力を得て、リサイクルやリユースの取り組みを推進する事業を行った。

(1) リサイクル市の開催

リユース活動の推進と、事業活動資金の確保を目的に、バザーグループ「てんとう虫」の協力（バザーの仕分け、値つけ等）を得て、世田谷ボランティアセンター2階会議室をすべて使って、恒例の「リサイクル市」を今年も開催している。町会やまちづくりセンターから協力をいただき、町会・自治会の回覧板やまちづくりセンター管轄の広報板による広報を行い、来場者増加につながった。地域の子育て世代の来場も定着してきている。

協力：バザーグループてんとう虫、世田谷区シルバー人材センターほか

2018年度			2017年度		
実施日	来場者人数	売り上げ	実施日	来場者人数	売り上げ
5/24	約330人	553,180円	5/25	約260	585,550円
9/27	約320人	542,975円	9/28	約320	617,611円
11/22	約300人	498,035円	11/30	約330	601,206円
2/28	約320人	479,601円	2/22	約320	552,640円
合計	約1,270人	2,073,791円	総 数	延べ1230	2,357,007円
当日ボラ数	109人（平均27人）		当日ボラ数	平均28人	
準備ボラ数	延べ810人		準備ボラ数	延べ797人	

(2) 烏山もったいないバザールの開催

「社会福祉法人世田谷ボランティア協会をささえる会」との共催で、地域の福祉団体・施設の参加を募り、「もったいない」をテーマにバザーを準備した。

実施日	内 容		団体数
4/10・14	説明会	スケジュール確認、諸注意連絡、出店配置等	19団体
5/13	当 日	バザー、自主生産品販売、模擬店、ステージ	19団体
5/25	報告会	各参加団体からの結果報告等	10団体

参加団体：あかね会、東北沢つどいの家、東京ガス(株)西部導管事業部西部地域安全衛生協力会、代田おもちゃライブラリー、岡本福祉作業ホーム、せたがや災害ボランティアの会、ウッドペッカーの森、年金者組合烏山分会、かけだしの会、ママの手ハウス、らくだ&TUBO、コージーズ、烏山福祉作業所、NPOにじのこ、路上演劇祭 Japan2018 実行委員会、せたがや子育てネット、せたがやインクルージョン実行委員会・ジュニア委員会、NPO総合鑑定学協会

(3) コミュニティ・ビジネス活動

ア. 各種商品の販売

協会の様々な活動を知ってもらいきっかけづくりとして「おたがいさま煎餅」の販売やリサイクルを目的として、毛糸等の販売を行った。

	ニット	おたがいさま煎餅	ウェス	総計 (円)
年間	58,410	29,280 円	7,200 円	94,890 円

(4) 今後の課題

地域からの多くの提供品と長年に渡り、多くのバザーボランティアの力によって成果を残してきている。身近な地域での資源の有効活用という視点からも意義のある活動である。常に新たなボランティアを開拓して、広がりを持ちながら展開していくことが課題である。

7. ボランティアビューロー事業

より地域に密着したボランティア拠点として、地域の人たちが出会い、ふれあい、学びあう、暮らしに根ざした特色ある事業を行った。

(1) 梅丘ボランティアビューロー事業

① ボランティアコーディネート事業

ア. ボランティア・NPO相談 (1-①のとおり)

イ. 梅丘てしごとカフェ ワークショップ

特技や興味を活かしたボランティア活動参加の機会を提供した。参加者のアイデアやデザインを生かしてオリジナルグッズを作成し、年間 31,650 円の売り上げがあった。また、梅丘バザーや梅まつり、梅夢フェスタなどでの販売も含めると、てしごとカフェの 2018 年度全体売上は 126,750 円となった。さらに、ボランティア人数が減っているバザーに際して、値付けやバザー品の整理などにもご協力いただいた。

参加者数延べ 108 人、月 2 回活動

年 度	ボランティア数	売り上げ
2018	延べ 108 人	31,650 円
2017	延べ 96 人	28,900 円

ウ. 失語症カフェ

失語症は高次脳機能障害のひとつで、コミュニケーションを取る力がダメージを受け、社会生活に重大な障害となる。失語症当事者のコミュニケーションを支援するボランティア、失語症会話パートナーが世田谷区で養成されて 14 年、130 名を越える人数が養成された。

地域の人に失語症を知ってもらい、当事者が社会参加する機会を増やす目的で失語症カフェを企画している。失語症会話パートナーがカフェを運営し、今後の活動の幅を広げることも目的としているが、ある一定のメンバーに運営を依存している状況がある。

今年度は 4 月、7 月、10 月と全 3 回を実施した。昨年度より定員を少なめに設定し、きめ細かい対応ができるよう配慮している。今後の課題は、失語症の認知度を高め、ボランティア(失語症会話パートナー)が主体的にカフェの運営に参加することである。また、失語症カフェ参加者のニーズに応える活動(ミニカフェ定例化など)も具体化していく。

実施日	4月20日	7月7日	10月6日	合計
参加者数	14人	19人	14人	47人

エ. 子ども会

小学生とその親世代に向けて、ビューローの認知度を高めることを目的として実施した。

子どもや保護者におもちゃを持ってきてもらい、バザーの店員体験をして、働く楽しさや物を大切に作る心を育んだ。対象は店員・引取り手とも中学生以下と保護者。

(参加者) 小学生1人 (来場者) 小学生以下7人 保護者5人 大人2人 合計14人

実施日	子ども店員
5月12日	1人

オ. 夏休み子どものランチ会

貧困などの理由で学校の長期休暇に昼ごはんを十分に取れない子どもの孤食や孤立解消を目的に実施している。子どもたちが自分でつくれるようにメニューはカレーにした。チャイルドラインの広報と食育をした。フードバンクにお米やサラダ油の提供があった。

実施日	参加人数
8月4日	中学生以下の子ども 4人、ボランティア4人 合計8人
8月22日	中学生以下の子ども 4人、ボランティア7人 合計11人

カ. 冬休み子どものランチ会

貧困などの理由で学校の長期休暇に昼ごはんを十分に取れない子どもの孤食や孤立解消を目的に実施している。メニューはチヂミ、ビビンパにした。食事中は韓国語と食文化について話をして、食後は犬棒カルタをした。チャイルドラインとくるくるリサイクルの広報も行った。フードバンクにお菓子の提供があった。

実施日	参加人数
12月26日	中学生以下の子ども 4人、母親1人、ボランティア3人 合計7人

キ. ボランティアC a f e

9月8日開催。参加者4名（男性2名女性2名、他先輩ボランティア1名）

ボランティアにどのようなイメージを持っているか。ボランティアとしてニードへの関わり方などをテーマに座談会形式で実施した。

梅丘ビューローのボランティアの高齢化によりボランティアの数が激減している。そのため、新規ボランティアを獲得するために開催した。周辺住民の方のボランティアビューローの認知度が低いため、近隣の商店街などに広報に協力していただき募集を行なった。企画から実施まで期間が短く、結果としては近隣の方々の参加はなかったが、要望や反応などを聞くことができ、次回につなげていける手掛かりを得ることができた。

ク. 年度末大掃除

利用者と一緒にビューローを掃除し、活動の情報交換を行い、交流を図った。

3月15日（金）実施。ボランティアグループ7組8人参加、交流会7人参加

サ. はじめカフェ

講座 2月23日（金）実施、15名参加。施設実習3名参加。

地域デビューのきっかけがない人、一步を踏み出せずにいる人、セカンドキャリアを間近に控えている人などを対象に、地域と関わる機会と居場所の提供し、ボランティアを始める後押しの機会として実施した。ボランティアの各分野で活躍している人を招いてお話を聞き、ボランティアの第一歩となる内容の提供を行った。

今回は美味しいコーヒーの淹れ方を学び、施設に後日伺い、珈琲を淹れ施設の方々と交流をするという講座を開催した。梅丘商店街で昨年2月末まで喫茶店を営んでいた元マスターを招き、珈琲の淹れ方を学んだ。梅丘に居住の60代～70代の方を中心に、遠方からの参加もあった。仕事をしている方から「平日は参加が難しいので次回開催時は土曜日にも施設実習を開催してほしい」と要望もあった。

② ボランティア情報ネットワーク事業

ア. 「梅丘ビューローだより」の発行 (2-(1)のとおり)

地域の人たちに、ボランティアビューロー事業の紹介やボランティア活動の情報を提供するために、「梅丘ビューロー便り」を発行した(毎月1回1,700部発行)。

③ ボランティア学習事業

ア. ナツボラ・ジュニア2018 (3-(3)のとおり)

梅丘ビューローでの申込者37名 プログラム参加者数延べ47名

協力ボランティアグループ6団体、近隣高齢者施設1団体 設定プログラム6件

④ 地域連携促進事業

ア. 梅・夢フェスタ フリーマーケット出店

3月10日(日)梅丘商店街振興会が主催する「梅夢フェスタ」に参加した。バザーの売れ残りの提供品などがあり、その販売に努めた。運搬や販売ボランティアに協力を頂いた。てしごとグループも手づくり品を販売し、売上は合計28,300円となった。洋裁グループや編み物グループも出店し、地域との交流を図った。

⑤ コミュニティ・ビジネス事業

ア. 梅丘ビューローバザーの開催

地域でのリサイクル活動の推進、ボランティアビューローのPR、ビューロー利用者間同士の交流を目的に11月16日(金)・17日(土)の2日間にわたって開催した。事前の売上も含めて392,900円の売上があった(てしごとカフェの売上37,900円を含む)。

バザー品提供期間を長くしたこと(10/1~11月中旬)、広報が功を奏したことにより、バザー一品提供件数が約150件となり、例年以上に提供品が集まり、売り上げが伸びたが、バザーボランティア不足のうえ、提供品が多くなったので、直前までバザー品準備に追われた。この点は今回のバザーで色々な面に影響があり、今後の課題として大きい。

年度	実施日	来場者数	ボランティア数	売上
2018	11/16~17	延206人	事前整理:延30人 当日:46人 計延76人	392,900円
2017	11/17~18	延163人	事前整理:延40人 当日:38人 計延78人	232,400円

イ. 梅丘ビューローうめのや(常設バザー)

リサイクル品の販売を実施して、活動機会の提供とリサイクル推進を目指した。チラシを作成、掲示し新たなボランティアの募集を呼びかけたが、参加者が集まらなかった。なお一層募集に力を入れて今後も地域への広報や、通りすがりでも気軽に立ち寄れる工夫を検討する。

年度	売り上げ
2018	127,800円
2017	124,100円

ウ. お得市(ミニバザー)

ミニバザー「お得市」は秋バザーの売れ残りを、値段を下げて売り尽くすもので、毎年1月に行なっている。ボランティアが年々減っている中、都立総合工科高校定時制の高校生4人や、シルバー人材センターの協力があり、無事に開催することができた。当日のお客さんの入りがちょうどよく滞在時間が長かったため、売り上げが135,200円と例年以上に伸びた。

年度	実施日	来場者数	ボランティア数	売上
2018	1/25	延べ100人	当日18人	135,200円
2017	1/26	延べ56人	当日9人	53,400円

(2) 代田ボランティアビューロー事業

① ボランティアコーディネート事業

ア. ボランティア・NPO相談 (1-(1)のとおり)

イ. 代田夕ごはん会

地域のご近所づきあいのきっかけの場となるよう、皆で夕ごはんを作って交流する場を月1回のペースで開催した。(延べ134人参加)

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
参加者数延	35人	31人	35人	33人	134人

ウ. 傾聴ボランティアグループ活動フォロー

傾聴ボランティア講座の参加者を対象に、活動開始に向けての心配事などを共有しながら学習する機会として、ロールプレイ、グループワーク、ケース検討等を行う月例学習の場を提供した。傾聴ボランティア活動を継続するために必要な場となっている。

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
参加者延数	16人	10人	14人	16人	56人

エ. 気軽にボランティアの会

地域の方に代田ビューローや活動者を知ってもらい、ボランティア活動への理解や関心を深める機会として開催した。またボランティア活動者がゲストスピーカーとして自らの活動をふり返り、自身の活動へのモチベーションを高める機会にもなった。

実施日	参加者数	ゲストスピーカー
6月30日	5人	3人
3月2日	13人	3人

② ボランティア情報ネットワーク事業

ア. 「ボランティアだより」の発行 (2-②のとおり)

③ ボランティア学習事業

ア. ナツボラ・ジュニア2018 (3-(3)のとおり)

代田ビューローでの申込者25名 プログラム参加者数延べ52名

協力ボランティアグループ9団体、近隣高齢者施設1団体 設定プログラム12件

④ 地域連携促進事業

ア. 代田ビューロー ご近所カフェ ～「こんにちは」を始めませんか～

ボランティアビューローの認知度を向上するため、毎月3土曜日の午後、気軽に館内に入ってもらえるようにオープンスペースを設け、「一緒に歌いましょう」や「ボードゲームを楽しもう」など、月替わりのお楽しみ企画を実施した。ボランティアビューローがどのような場所かわからない人や、しばらく足が遠退いている人なども含め、地域の方の憩いの場を目指して開催している。(年11回開催、延べ73人参加。12月クリスマス会のため実施なし)

イ. ぷらっと代田

代田ボランティアビューローを気軽に立ち寄れる地域の居場所にしてもらうことを目的に、使用済み切手の整理というちょっとしたボランティア活動ができる場を2018年6月より開始した。ボランティアのグループの定期利用のない曜日時間帯をオープン日として、出入り自由とした。今後周知を図り、参加者を増やしていく。(年間32回実施、参加延べ22名)

ウ. ものこ祭り出店

8月26日(日)実施。今年で7年目となるこのお祭りは地域の交流を促し、1日のみだが町を元気に復活させている。代田ビューローは今年で3回目の参加になる。地域交流とビューロー周知、ミニバザーなどの売上(34,330円)は収益の一助となった。

エ. ビューロー大掃除&情報交換会

普段は他のグループの方と顔をあわせる機会のあまりないビューローの利用者が、グループの枠を超えて協力して掃除し、掃除後は交流と情報交換を行った。

12月4日(火)実施、参加者24名(交流会参加者9名)

オ. オープンスペースくつろぎ「クリスマスパーティー」

地域の高齢者・障がいのある方、ボランティアと一緒にクリスマスのプログラムを作り、交流する。会場装飾、特技披露、軽食・ケーキ準備等をボランティアの力でいき、活動プログラムとしていく。12月15日(土)実施、参加者12名

⑤ コミュニティ・ビジネス事業

ア. ふれあいバザール フルール

バザー提供品の売り切りと恒常的な事業費捻出のため、常設バザー「フルール」を開催した。駅前という立地もあり、毎日数人がビューローに立ち寄り、その中で生まれた会話から、イベントへの参加やボランティア相談など、つながりが深まることもあった。*5月・10月はバザー準備で販売なし

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計
売上	53,900円	107,350円	57,300円	71,150円	289,700円

イ. 代田ボランティアビューローバザーの開催

リユースをすすめる、ボランティア希望者の受け皿や地域のボランティア活動の機会を広げるためのバザーを実施した。提供品は年々少なくなっている。春バザーの売り上げは伸びたが、秋バザーは目標金額を少し下回った。

実施日	来場者数	ボランティア数	売り上げ
6月1日、2日	延べ513人	合計延べ138人	408,250円
10月26、27日	延べ428人	合計延べ121人	378,250円

(3) 玉川ボランティアビューロー事業

① ボランティアコーディネーター事業

ア. ボランティア・NPO相談(1-(1)のとおり)

イ. ボラカフェボランティア活動に興味はあるが、一歩が踏み出せない人を対象に、地域と関わる機会と居場所を提供した。第1四半期は花みず木フェスティバルやその他のイベントにも参加した。第2四半期は、玉川福祉フェスティバルに参加し、手作り品の販売とワークショップを行い、精力的に活動をした。(年間14回実施、延べ95人参加)

ウ. 傾聴ボランティア入門講座

地域の傾聴ニーズに応えるため、傾聴ボランティアの養成講座を開催した。全3回。

実施日	内 容	参加者数
5/30	「であう」	21名
6/6	「ふれあう・言葉/態度」	
6/13	「違いを知る」	

エ. 障がいについての勉強会

玉川ビューローで月1回開催している「遊ぼう会」の大学生ボランティアを主な対象とした「障がいについての勉強会」を、昨年に引き続き、国土館大学にて開催した(第1回5/10参加者53名、第2回6/14参加者31名)。公務員志望の学生が多いことから、障がい者とのかわりについて、公務員の仕事現場から、また保護者の立場からも伝え、将来の仕事に役立つよう工夫した。

オ. 障がい児（者）相談室

元全国特別支援学校校長会会長を務めたボランティアの協力を得て、障がい児の保護者が抱える悩みを相談する場を提供した（4月に緊急の電話相談を実施。相談者1名。7/5相談者1名。8/23相談者1名、10/25相談者1名）。

カ. 発達障がいのある方を地域でサポートするための学習会@烏山

発達障がいのある方とかかわるボランティアのきっかけ、当事者・家族・支援者の理解補助や理解者の拡大を目的として、区と共催で学習会を企画・実施。「@玉川」、「@三茶」に続き3回目の開催となった。申込みや問合せが多数あり、関心の高さがうかがえた。専門家による分かり易い講義、当事者を交えての話合いを織り込み、身近に感じられるようにした。6/22実施、参加者26名。

キ. 遊ぼう会

毎月1回、地域のお子さんがボランティアをまじえて遊ぶ会を行い、支援の必要な子とご家族を積極的に誘っている。障がい児（者）とかかわるボランティアのきっかけ、スキルアップ、また、障がい児（者）や保護者の居場所となっている。ボランティアグループ『ういきゃん』と共催で毎月のイベントを企画・実施した。（年間14回実施、参加者延べ305名）

月日	活動内容	人数	月日	活動内容	人数
4/21	プチピクニックに行こう！	11	10/20	ハロウィン	30
5/19	レクリエーションとお茶会	10	11/17	クリスマスリースづくり	20
5/23	夏まつり打合せ	6	12/15	クリスマス会	38
6/16	音楽会	20	1/19	お雑煮とお正月遊び	30
7/7	臨床美術	15	2/1	今後についてのミーティング	5
8/25	遊ぼう会とグルンパの夏まつり	73	3/16	プラレールで遊ぼう	29
9/15	ボーリングとダーツ	13	3/21	せたがや居場所サミット	5

ク. 日本文化で地域交流

日本文化を切り口として地域の人の交流の場を作ることを目的とした「日本文化にふれて愉しむワークショップ」を地域の民生委員とともに企画・実施した。（年間7回開催）

月日	内容	参加者
4/27	「扇の扱いとお抹茶体験」	18名
6/29	「日本の歴史～大正時代と浴衣の着付け」	6名
9月	「浴衣の着付けと盆踊り」	台風のため中止
9/28	「日本の歴史～激動の昭和と俳句①」	11名
10/26	「日本の歴史～戦中・戦後と俳句②」	11名
12/7	「日本の歴史と世界とラジオ体操90年を探る」	5名
2/22	「気軽にお茶会」	14名
3/22	「日本の歴史～応仁の乱」	12名

ケ. 障がい児支援ボランティア養成講座

障がいのある子どもと関わるボランティアの不足と居場所の不足が地域の課題となっている。障がい児とのかかわり方を学び、理解者を増やし、支援につなげていくためにボランティア養成講座を開催した。今年度より「ボランティア体験」を割愛し、より気軽に参加できるよう工夫した。（10/5, 19, 11/2実施、参加者21名）

コ. 発達サポーター交流会

発達障がいのある方とかかわるボランティア養成講座から生まれた3グループ（ココ・カフェ、ナマバラ、虹色クラブ）のボランティア交流会を行った（3/6参加者11名）。発達障がいや活動について、それぞれが自分の言葉で熱心に語り、横のつながりが強まった。

サ. 障がい児サポートボランティア交流会

障がい児サポートの活動でボランティアが感じた悩みはもちろんのこと、うれしかったことも含めて、自分の気持ちを打ち明けることができる「守られた場」を提供した。本音で話せるように、なごやかな雰囲気作りを心掛けた。(3/22 参加者 4 名)

② ボランティア情報ネットワーク事業

ア. 「ビューローだより」の発行 (2-②のとおり)

③ ボランティア学習事業

ア. ナツボラ・ジュニア 2018 (3-(3)のとおり)

玉川ビューローでの申込者 46 名 プログラム参加者数延べ 68 名

協力ボランティアグループ 8 団体、近隣高齢者施設 2 団体 設定プログラム 9 件

④ 地域連携促進事業

ア. 二子玉川花みず木フェスティバルへの参加

4 月 29 日、兵庫島公園にて開催された「二子玉川花みず木フェスティバル」に参加し、地域の人たちとの交流を図った。当日は玉川ビューロー利用団体と協会が出店して、玉川ビューローやチャイルドラインの事業紹介等を行った。

イ. 玉川ビューロー利用者交流会

玉川ビューローを利用するボランティアグループ、個人ボランティア、利用者等ビューローにかかわる人たちの楽しい交流の機会を作った。意見交換や互いにねぎらい合った時間は、それぞれの活動のエネルギーになっている。(11/16 実施)

ウ. 玉川高島屋ミニイベント

玉川高島屋本館おもちゃ売り場のスペースを借りて、子育てサポートを目的としたミニイベントを実施。地域の子育てが少しでも楽になるように、居場所やボランティア情報の発信、チャイルドライン事業の紹介、障がいについての説明などをおこなった。(12/10 実施)

⑤ コミュニティ・ビジネス事業

ア. 玉川ボランティアビューローバザー

地域の資源再利用を進めながら、ボランティア活動のきっかけ、さまざまなボランティア希望者の受け皿となる事業。提供品数は例年より少なかったが、ボランティアの協力でそれなりの売上げとなった。

実施日	来場者数	ボランティア数	売り上げ
2月15日、16日	延べ 316 名	合計延べ 155 名	629,300 円

イ. 玉川ボランティアビューローバザー後売り

バザー品の残りを売ることによって地域資源の再利用ができ、普段ビューローに来ることのない人が来所するきっかけとなった。期間：2/18～3/16。売上：154,950 円。

(4) 今後の課題

地域包括ケアの推進体制のなかで、ボランティアビューローのような地域拠点の役割はこれまで以上に大きくなっている。長年の懸案課題となっている砦地域、烏山地域の拠点確保にむけて継続的に世田谷区とも協議しながら取り組みをすすめたい。また、傾聴ボランティア養成講座や障害のある人にかかわるボランティア養成講座などを、各ビューローでも展開していくためにスタッフの研修体制を強化していくことが課題である。

8. せたがや災害ボランティアセンター事業

災害時のボランティア受け入れ整備事業の受託に伴い、4月に正規職員2名を採用し組織体制の充実を図った。災害時の施設使用に関する協定を結んだ5大学や各地域において、マッチングコーディネーター養成講座の企画・開催している。またサテライトの運営準備を視野に入れた町会自治会への啓蒙活動等を行い、自治会と連携した取組みを展開してきている。5月には烏山小学校、11月には梅丘中学校における避難所運営訓練に参加し、避難所運営本部とサテライトとの連携を図る訓練を実施した。さらに事業の受託に伴う状況の変化に迅速に対応するため、ワーキングチームにおいて、取り組むべき課題等を検討している。

(1) せたがや災害ボランティアセンター事業

① 運営委員会の開催（4月～3月）

運営委員会のメンバーを刷新し、年4回開催。災害ボランティアセンターの動きの報告、災害関連事業の報告、検討事項や運営に関する助言等をいただいている。

開催日	内 容
6/13	4月からの動き（経過報告）、トラブル解決編テキストの作成について、外部研修について
10/17	6月からの動き（経過報告）、トラブル解決編テキストの作成、ボラバスの実施、外部研修について
12/20	10月からの動き（経過報告）、防災シンポジウム「避難所の現実と可能性を語ろう」経過報告、養成講座参加者及びコーディネーター登録者の増加対策について
2/26	12月からの動き（経過報告）、災害シンポジウム「避難所の現実と可能性を語ろう」開催報告、養成講座参加者及びコーディネーター登録者の増加対策について

*運営委員： 横山康博 星野弥生 大河内保雪 深山ゆみ 中澤幸雄 根津典史、宮崎猛志
三井美和子 後藤順一 山内一夫 小松岑生 染野和夫、金安博明、清水裕、長谷川憲

② 地域支援事業

ア. 「防災塾」の運営補助業務受託

上町、上馬、下馬、松原、等々力の各まちづくりセンターから依頼があり、防災塾運営業務を受託した。

実施日	地域	主な内容
6/14(木)	上町防災塾①	<ul style="list-style-type: none"> ・ 防災に関する講話 ・ 災害ボランティアに関する講話
6/25(月)	下馬防災塾①	
9/21(金)	松原防災塾	
10/27(金)	上町防災塾②	
11/17(土)	等々力防災塾	
11/17(土)	下馬防災塾②	
12/1(土)	上馬防災塾	
12/8(土)	上北沢防災塾	

イ. イベントなどへの出展・協力・参加

実施日	イベント名	会場
5/27(日)	三軒茶屋「体験型防災フェア」	三軒茶屋ふれあい広場
8/12(日)	親子防災	世田谷区役所集会室

9/23(日)	防災イベント	芦花恒春園
10/07(日)	雑居まつり	羽根木公園
3/10(日)	おたがいさまフェスタ	ボランティア協会
3/16(土)	用賀防災フェア	用賀くすのき公園

③ 被災地支援事業

ア. 東日本大震災被災地支援

福島県川内村との被災地交流支援活動を行った。

	実施日と参加人数	主な内容
第1回	4/27～29(8名)	『川内の郷 かえるマラソン』運営補助、神社の掃除
第2回	5/19～20(6名)	コスモスの種まき、神社の清掃
第3回	6/30～7/1(3名)	高田島フェスタ手伝い、コスモス畑手入れ
第4回	9/8～9/9(6名)	高田島地区の秋季祭礼の手伝い
第5回	12/22～23(13名)	お寺、神社の清掃ほか

イ. 西日本豪雨災害被災地支援 ボランティアバスの派遣

	実施日と参加人数	地域	主な内容
第1回	8/10	ボランティア協会	事前説明会
	8/17～20(35名)	岡山県倉敷市	住宅作業、公民館作業他
	9/6	ボランティア協会	報告会
第2回	10/25	ボランティア協会	事前説明会
	11/2～5(28名)	岡山県倉敷市	住宅作業、駅前花壇清掃
	12/4	ボランティア協会	報告会
第3回	3/16	ボランティア協会	事前説明会
	3/22～25(35名)	岡山県倉敷市	住宅作業、公園清掃、写真洗浄

ウ. ボランティアバス派遣のための募金活動

	実施日	地域	募金金額
街頭募金	7/28～	三軒茶屋駅、下北沢駅、二子玉川駅	418,166円
設置募金	7月～3月	VC、玉川VB、梅丘VB、代田VBほか	16,287円

④ 災害ボランティア学習事業

ア. ナツボラ・災害ボランティアセンタープログラム

ナツボラに参加して中・高・大学生を受け入れた。

実施日	内容	参加者
8/7(火)	[午前] オリエンテーション・災害とボランティア活動について <協力>産業能率大学学生 [午後]初動対応「いのちを守るために」講師:後藤順一看護師 <体験>心肺蘇生講習(AED)	13名
8/26(日)	講話「助けられる人から、助ける人に」講師:木家浩司消防士 <体験>災害ボランティアの活動資材・ロープワークほか	

(2)世田谷区災害時ボランティア受入整備事業

① 災害ボランティアマッチングコーディネーター養成講座

区から受託している「世田谷区における災害時ボランティア受け入れ整備事業」の一環として、ボランティアマッチングコーディネーター登録者600名を目標に、各種養成講座を計画・実施している。

ア. 基礎講座

実施日	場所	参加人数	登録	主な内容
6/2(土)	昭和女子大学	167名	62名	<ul style="list-style-type: none"> 世田谷区の防災対策 『せたがや災害ボランティアセンター』の目的と活動 災害ボランティア活動とマッチングシステム 模擬訓練
6/15(金)	梅丘中学校	16名	8名	
9/15(土)	国士舘大学	48名	8名	
9/29(土)	梅丘パークホール	32名	16名	
11/10(土)	日本女子体育大学	31名	7名	
11/24(土)	日本大学商学部	24名	12名	
12/8(土)	上北沢まちづくりセンター	41名	5名	
12/17(月)	二階堂高校	25名	0名	
1/12(月)	用賀まちづくりセンター	23名	8名	
2/13(水)	上馬まちづくりセンター	38名	4名	
2/23(土)	日本体育大学	81名	15名	
計		526名	145名	

イ. スキルアップ講座

実施日	場所	内容	参加人数	主な内容
4/13(金)	ボランティアセンター	避難所編	8名	災害ボランティアマッチングコーディネーター養成講座基礎編修了者を対象に、コーディネーターとして必要な知識を取得する。
10/11(木)	梅丘中学校	避難所編	20名	
10/20(土)	ボランティアセンター	要配慮者編	8名	
10/27(土)	ボランティアセンター	依頼カード編	14名	
12/8(土)	上北沢まちづくりセンター	避難所編	16名	
3/7(木)	玉川ボランティアビューロー	要配慮者編	13名	
3/9(土)	砧まちづくりセンター	避難所編	7名	

ウ. 専修講座

実施日	場所	内容	参加人数	主な内容
3/31(土)	ボランティアセンター	トラブル対応編	19名	スキルアップ修了者を対象に、コーディネーターとして必要な知識を取得する。

エ. 外部研修の開催

2月17日(日) 玉川町会会館 「避難所の現実と可能性を語ろう」 126名参加

オ. ワーキングチームの開催

事業の受託に伴う状況の変化に迅速に対応するため、災害ボランティアセンターが取り組むべき課題を検討するワーキングチームを開催する。

開催日	内 容
4/11(水)	養成講座の内容(日程の確認、各テキストの作成)に関する検討
5/9(水)	各テキストの作成、外部研修の開催、東日本大震災活動報告書のまとめ
6/27(水)	各テキストの作成、外部研修の開催、職員初動体制、被災地支援について
7/18(水)	各テキストの作成、大阪北部および西日本豪雨災害被災地支援について
8/22(水)	各テキストの作成、西日本豪雨災害被災地への支援について
9/20(木)	各テキストの作成、中期計画について
10/24(水)	スキルアップ講座の名称変更、スキルアップ講座テキストについて
11/22(木)	スキルアップ講座の名称について、スキルアップ講座テキストについて
12/12(木)	外部研修について、養成講座テキストについて

1/17(木)	外部研修について、養成講座テキストについて
2/20(水)	日体大養成講座模擬訓練、養成講座「トラブル対応編」「要配慮者編」
3/13(水)	次年度のワーキングチーム編成について、ホームページ改修について

*メンバー：横山 康博、中澤 幸雄、根津 典史、三井 美和子、清水 裕、
月村 雅一、深山ゆみ、

② マッチングシステムの理解促進

各地区で開催される町会長会議等で災害ボランティアのマッチングの仕組みを説明するとともに、各地区で実施する避難所運営訓練やイベント参加し、展示や資料配布などで周知を図った。また、地区や区民講座、防災会議などから依頼をうけて講話を行った。

ア. 地域防災連携 (計 20 回)

実施日	会場	主な内容
4/19(木)	若林地区町会長会議	世田谷区の防災や災害ボランティアマッチングセンターについての展示、講話、資料配布
5/17(木)	駒澤大学 打合せ	
5/27(日)	三軒茶屋「体験型防災フェア」	
6/11(月)	等々力まちづくりセンター防災講座	
6/22(金)	開成町地域防災視察	
7/7(土)	松原5・6自治会 防災講座	
7/19(木)	民生委員協議会会長会	
7/24(火)	野沢1丁目町会 東京防災	
7/26(木)	代沢地区町会長会議	
8/30(木)	女性のための防災講座	
12/08(土)	代田北町会 防災講座	
12/24(月)	用賀立正佼成会打合せ	
1/22(火)	代沢まちづくりセンター防災講座	
2/16(土)	上町地区「女性の視点での防災講座」	
2/26(火)	地域防災係長会	
2/28(木)	上北沢地区防災会議「トイレの話」	
3/2(土)	上馬西町会講話	
3/5(火)	若林ミニデイ講話	
3/13(水)	松沢まちづくりセンター防災講話	
3/16(土)	用賀防災フェア	

イ. 避難所運営訓練参加・協力・合同訓練 (計 17 回)

実施日	会場	主な内容
4/23(月)	烏山小避難所運営訓練打合せ	避難所運営委員会に参加、避難所運営訓練に参加 ボランティアの受け入れについての講話、合同訓練
5/13(日)	烏山小避難所運営訓練 合同訓練	
5/13(日)	若林小避難所運営訓練 講話	
7/7(土)	松沢小避難所運営訓練 参加	
9/2(日)	池尻小避難所運営訓練 講話	
9/18(火)	駒繫小避難所運営委員会打合せ	
10/6(土)	三宿小避難所運営訓練 講話	
10/13(土)	八幡中避難所運営訓練 講話	
10/13(土)	中丸小避難所運営訓練 参加	
10/13(土)	多聞小避難所運営訓練 講話	
10/14(日)	駒繫小避難所運営訓練 参加	

10/21(日)	桜丘中避難所運営訓練 講話	
10/28(日)	駒留中避難所運営訓練 参加	
11/10(土)	梅丘中避難所運営訓練 合同訓練	
11/22(木)	桜木中避難所運営委員会 出席	
2/14(土)	梅丘中避難所運営委員会 出席	
2/21(木)	桜木中避難所運営委員会 出席	

(3)今後の課題

- ①ボランティアコーディネーターの養成について、養成講座の開催場所をマッチングセンターとなる大学以外の大学に広げること、町会・自治会、PTAやボランティア団体等へ参加を呼びかけることなど、地域との連携の輪を広げる取組みを継続して行う。また、開催場所については、地区のコーディネーター登録者数などの地区の特性を考慮し、まちづくりセンターと連携しながら開催することが課題である。
- ②コーディネーター養成講座受講者やコーディネーター登録者についての登録システムを整備することは次年度の課題とする。
- ③災害時に向けて、ボランティアによる避難所支援・自宅避難者支援の活動やサテライト方式によるマッチングなどについて、町会、自治会等へPR活動を行うため、避難所運営訓練に積極的に参加し、支所や地域住民との連携を深める。
- ④ボランティアコーディネーター養成講座や避難所運営訓練等を踏まえて事業を検証し、生じた新たな課題についてはその解決に向けて検討を進め、事業の充実を図る。
- ⑤事業の性質から職員が不規則な勤務等を余儀なくされるため、職員体制の充実を図ると共に職員の健康管理に万全を期す必要がある。

9. せたがやチャイルドライン事業

18歳までの子どもがかけられる子ども専用の電話「せたがやチャイルドライン」事業を実施した。「せたがやチャイルドライン」運営委員会を中心に、体制の強化と運営の安定化を図った。

(1) 子どものメッセージを聴く活動

①せたがやチャイルドラインの実施

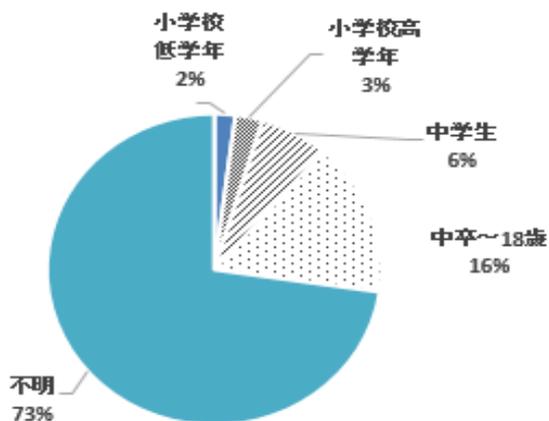
火曜日～土曜日16時～21時に、専用回線の有料ダイヤル(03-3412-4747)とフリーダイヤル(0120-99-7777)の2回線で、ボランティア(受け手)が子どもからの電話を受けた。

2018年4月から2019年3月までに「せたがやチャイルドライン」で受けた電話の総数は1,837件で、そのうち会話の成立した電話は540件、月平均約45件だった。また、一言だけや試しにかけてきた電話も253件あり、そうした件数を加えると発語のあった電話は793件だった。主な電話の内容は、学校・フリースクールでの人間関係やいじめが最も多く、性に関すること、心に関すること、家庭のことと続いた。この期間に全国71のチャイルドラインで受けた電話の総数(着信回数)は184,866件だった。

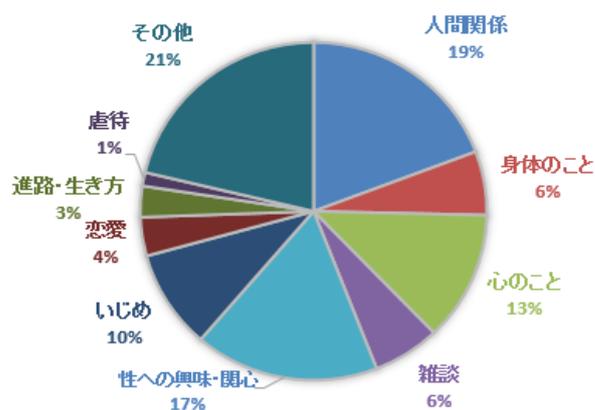
<年間の着信件数>

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
2018年	137	176	205	133	173	235	155	171	77	100	145	130	1,837
2017年	276	191	223	287	176	287	187	186	136	147	64	155	2,315
2016年	217	209	245	135	102	182	63	131	86	235	227	278	2,110

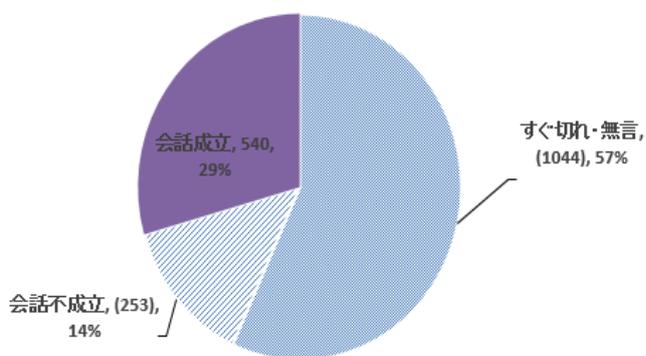
<会話成立540件の年齢層内訳>



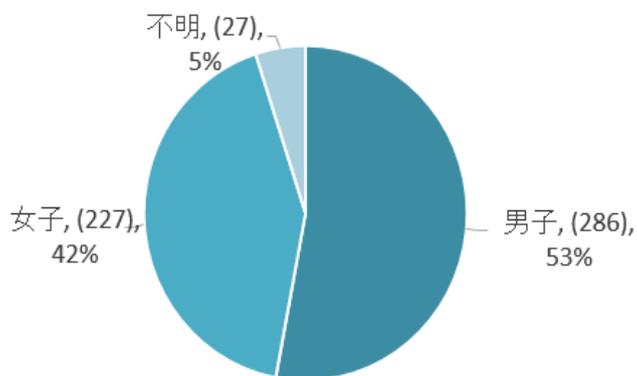
<会話成立540件の内容別内訳>



<電話着信の概要1,837件中>



<会話成立576件中の性別内訳>



②「専用フリーダイヤルキャンペーン」の実施

夏休みが明けるのに伴って子どもたちが「いじめ」や人間関係などの悩みを抱えやすい9月のはじめの7日間、通常の全国共通フリーダイヤルではなく、期間限定のフリーダイヤル電話を臨時開設した。塾帰りの子どもの生活時間にあわせて、22時までとした。

各学校を通じて子どもたちにキャンペーンチラシを夏休み前に配布して電話番号を周知し、世田谷区内の学校に通う子どもからの声を受けとめた。キャンペーンの広報活動を通して、「せたがやチャイルドライン」の日頃の活動をお知らせするとともに、運営経費への寄付を広く呼びかけた。

*キャンペーン期間：2018年9月1日（土）～9月7日（金）17時～22時

*電話件数：延べ162件（全国フリーダイヤル153件、世田谷専用ダイヤル9件

（世田谷専用にかかってきた合計件数10件、話し中などで受けられなかった件数1件）

*電話体制：特設フリーダイヤル2回線

*対象：世田谷区内の18歳までの子ども

*広報：学校を通して子どもにカードを10万枚配布。

区立小中学校90校、ほっとスクール、私立・国立小中学校・高校と都立高校

*実施体制：受け手（電話を受けるボランティア）延べ16名、支え手（受け手を支えるボランティア）延べ22名、運営委員2名、事務局2名

*事前研修：キャンペーン前研修を兼ねた講演会を8月18日に実施。

「電話相談の現在、課題、これから～チャイルドラインのこれからを考えるヒントに～」

講師：林幹男（元福岡大学教授・日本電話相談学会理事長）

参加人数：せたがやメンバー18名、外部20名、事務局3名

③受け手・支え手「全員集合交流会」の実施

受け手、支え手、運営委員の交流を深め、情報交換を行うため、「全員集合交流会」を実施した。

実施日	内容	参加者数
4月21日	研修会、受け手認定授与式、交流会	15名
7月7日	公開講座兼研修会、交流会	17名
12月1日	研修会、交流会	19名

④せたがやチャイルドライン広報紙「ちゃ〜ら」の発行、カードの配布

「せたがやチャイルドライン」の存在を子どもたちに伝えるため、広報紙「ちゃ〜ら」を発行した。チャイルドライン東京ネットワークで作成したカードと一緒に配布した。(3月 区立小・中学校92校、私立小・中学・高校にも配布、55,000枚)

(2) 参加の輪を広げる活動

①せたがやチャイルドライン応援団活動

「専用フリーダイヤルキャンペーン」応援募金への呼びかけをおこなった。年度内に応援団寄付の呼びかけも実施予定

②チャイルドラインサポーター活動の推進

電話の受け手以外にも、チャイルドラインを応援する活動としてイベント出店の売り子や値付け、ものづくりなどさまざまなボランティア活動への参加の機会をつくった。

*イベント応援ボランティア 延べ19名 *ものづくりボランティア 4グループ、個人4名

(3) 人材養成と研究活動

①公開講座の開催

チャイルドラインの活動を広く知ってもらうとともに、将来の受け手候補やチャイルドライン活動のボランティアの開拓をねらいに、公開講座を開催した。

5月25日～7月27日、全9回。延べ88名参加。継続参加9名。

②受け手養成専修講座の開催

第23期のチャイルドラインの受け手養成のための専門的な講座を実施した。

9月14日～11月16日、全10回、4名受講。

③受け手継続研修の開催

受け手のスキルアップのため、月1回継続研修を実施した。

④インターン研修の開催

受け手研修修了後、受け手インターンとして登録された22期生を対象に、月1回の研修を実施した。

⑤支え手のための合宿研修の開催

受け手をサポートする支え手を対象に、全国のチャイルドラインの支え手も含めてスキルアップのための合宿研修を開催した。2019年2月9日～11日(2泊3日)参加者9名。

⑥受け手養成講座ワークショップテキストの作成

昨年度作成した受け手養成講座の講義集に続き、受け手養成講座のワークショップの内容をテキストの形でまとめるための作業、話し合いを行った。2019年度に発行を予定。

(4) ネットワーキング活動

①全国のチャイルドラインとの協働

認定NPO法人チャイルドライン支援センターや全国各地のチャイルドラインとの情報交換を図り、全国運営者会議やエリア会議、エリア研修に参加した。また、学校にむけたアウトリーチプログラムの勉強会を支援センターと協働で実施した。

*全国フリーダイヤルの「夏の全国一斉キャンペーン」を8/22～9/4に実施。期間中の電話受付時間は14～23時。せたがやでも期間中何日か時間を延長し、せたがやキャンペーンと合わせて電話を受けた。

②チャイルドライン東京ネットワークへの参画

*東京都内でチャイルドラインの活動を行う各団体との定期会議へ参加した。

*8月には子ども向けのカードの印刷・配布を協働で行った。東京都島しょ部2町7村の小中学校の子どもたちへカードを送付した。

③子どものメッセージを届ける活動

協会facebookやブログ等を活用して「せたがやチャイルドライン」からの情報発信を行った。

(5) 組織の運営活動

①運営委員会の開催

毎月1回運営委員会を開催し、「せたがやチャイルドライン」の運営等について協議した。

せたがやチャイルドライン運営委員

： 田野浩美（運営委員長）、窪松恵美子（副運営委員長）、星野 弥生、山本多賀子、和田芳子、中村智子、佐々木真由美、横尾嘉信

②各種会議の開催

毎月1回支え手会議を開催し、受け手へのサポートについて協議した。

③職員体制

臨時職員1名（週3回）、担当常勤職員1名（兼務）

(6) 企画・販売活動

①チャイルドラインショップの運営

ボランティアセンターの無人ショップや世田谷文学館、パブリックシアター、世田谷美術館において、ものづくりボランティアによる手作り品を販売した。

②各種イベントへのバザー出店

以下の地域イベントに出店し、「せたがやチャイルドライン」の活動の周知を図るとともに、事業資金の確保に努めた。

月	イベント名	月	イベント名
4月	花みずきフェスティバル	10月	雑居まつり
5月	烏山もったいないバザール	12月	ごきんじょ市、世田谷ボロ市
8月	ふるさと区民まつり、エテマルシェ	1月	世田谷ボロ市
9月	昭和女子大学子育てファミリーフェスタ せたがや子育てメッセ	3月	せたがや梅まつり／おたがいさまフェスタ／総合福祉センター桜まつり

(7) 今後の課題

慢性的に受け手が不足しており、今後は支え手や受け手を増やすべく、これまで積極的な広報をおこなっていなかった民生委員児童委員などにも働きかけるなど、各所でチャイルドラインの活動をPRする機会を増やして理解を広め、引き続き人材の育成を図る。また、全国的にはオンライン（チャット）による相談事業も始まっており、世田谷としてこれからどのように取り組んでいくかを再検討する。さらに寄附金収入の増加をはかるため、寄付のオンライン決済導入にむけても検討する。

10. 運営体制

ボランティア・市民活動推進事業部全体の業務運営体制は、ボランティア・市民活動推進事業、チャイルドライン事業、災害ボランティアセンター事業、庶務・ささえる会となっている。様々な事業展開に伴い人員の不足が課題となっている。働き方の改善は急務であり、事務局全体で検討していく。

事業推進に必要なスキル研修については、定期的なニーズ会議やOJTに加えて、以下のとおり外部研修に参加した。

(1) 職員体制

職員体制は全体で25人で、各担当は以下のとおりとなっている。

- ・常勤職員：7人（ボランティア・市民活動推進部長1人、次長1人、ボランティアコーディネーター2人、災害担当部長1人、災害担当職員2人）
- ・臨時職員：18人（災害担当2人、情報担当1人、チャイルドライン担当1人、ささえる会担当1人、庶務1人、ビューロー臨時職員計12人*1拠点4人配置（週3~4日）

(2) 外部研修への参加（ボランティアビューロー職員の研修を含む）

研修名	主催団体等	参加人数
世田谷区 保健福祉領域基本研修	世田谷区	3名
市区町村ボランティア・市民活動センター新任研修	東京ボランティア・市民活動センター	2名
ボランティアコーディネーター基礎講座	日本ボランティアコーディネーター協会	5名
NPO/NGO 組織基盤強化のためのワークショップ	日本NPOセンター	1名
ファンドレイジング基礎研修	日本ファンドレイジング協会	1名
情報セキュリティセミナー実務編	NTTドコモ	2名
生きることの包括的支援研修 生活困窮者支援	自殺総合対策推進センター	1名
対人援助にかかわる人のための心を学ぶ講座	横浜上大岡臨床心理センター	1名
いまずぐ使えるチラシづくりのコツ	生活工房	2名
感情労働を理解する～より良い支援にむけて～	世田谷区社会福祉事業団	3名
「参加のデザイン道具箱」基礎編	世田谷トラストまちづくり	2名
人道&緊急支援の国際基準トレーニング	国際協力NGOセンター	2名
平成30年度災害ボランティアコーディネーター養成講座	東京ボランティア・市民活動センター	3名
平成30年度災害ボランティアセンター運営者研修	全国社会福祉協議会	2名
平成30年度災害ボランティアコーディネーター養成講座 運営者コース 災害VCの広報	東京ボランティア・市民活動センター	3名

Ⅱ. 福祉事業

[福祉事業の2018年度総括]

2018年度は5つの重点目標を軸に、福祉事業部として地域のなかで担うべき役割を模索しながら事業展開を図ってきた。各事業をすすめるなかで、公的な制度、事業のみで“障害当事者の希望した生活につながる地域づくり”難しく、障害、高齢、児童などの枠にとらわれることなく、ボランティア・地域商店・高齢関係機関など地域のさまざまな方の力をかり、“障害当事者の希望した生活につながる地域づくり”をともに考えてきた。

また、障害当事者の力、魅力を生かす視点を大切にしながら、当事者自身のボランティアや仕事を積極的に取り入れてきた。福祉事業部のみではなく、ボランティア市民活動推進部とも協働し、障害のある方が地域のなかで活躍できる場を見つけ、地域住民と障害当事者をつなぐ橋渡しとなる事業に取り組んできた1年であった。

(1) 下馬3丁目新拠点事業の展開（知る）

下馬3丁目の事業所スペースを拠点とし、ボランティア、地域商店の力をかり「いっしょに食べよ」「with市」など近隣にお住いの方も参加できる企画を行ってきた。企画を通し、ケアセンターWithや福祉事業部の活動に対する地域の方々の理解が徐々に進んできている。ケアセンターWithのプログラムの一環としてボランティア（体操、編み物など）の協力も増えてきた。

また、2階の相談関連事業でできた“つながり”から、地域の活動（商店街のイベント、地域の落ち葉拾い活動など）にケアセンターwithの利用者が参加することもできた。事業所内だけではなく、地域に出向き参加することで、地域とのつながりができ、私たちも地域を知る機会が少しずつ増えてきた。

(2) ボランティア・市民活動推進部と協働する「地域包括ケア」（統合する）

「いっしょに食べよ」「ごきんじょ市」などを通し、継続的に協働事業を展開することができた。継続的に行うことで、ボランティア市民活動推進部の事業において福祉事業部を利用している障害当事者の方が活躍する活動（区職員研修など）にもつながった。

障害当事者の方が、市民活動推進部の事業で活躍することにより、地域の方も障害のある方のことを知る機会ともなった。障害のある方の力、魅力を知ってもらうことで、地域のなかに「あったらいいもの」をともに考えていく“きっかけ”となってきた。

(3) 経営基盤の安定に向けて（積み重ねる）

事務作業の効率化による利用者支援業務の強化、個人情報管理の整備を目指し、介護ソフトを各事業に導入した。導入により記録入力の効率化、請求業務の簡素化による超過勤務の削減など一定の成果は見えてきた。今後も介護ソフトを活用した事務作業の簡素化を図りながら、利用者支援業務に力を注げるようにし、利用者支援の充実につなげることで収益向上につながるようにしていきたい。

また、各事業において利用希望の方が増えていることから、新規職員、ヘルパーの採用も行った。安定した支援環境を整えることで、より多くの利用希望の方を受け入れられるよう整備を図った。

(4) 包括的な地域支援事業への展開（しごとの場）

いくつかの事業を通してできた地域との“つながり”から、障害当事者の力、その人の魅力を生かしたボランティア活動（夏休み宿題教室、リハビリ専門学校における講師活動）や商店街イベントへの参加（お子さんの車いす介助体験ボランティア）、商店街からの依頼作業（商店街の方が着るポロシャツのワッペン付け）など、地域で障害当事者が活躍する場を地域の方とともに考え、具体

化することができた。活動を通し、障害当事者のことを知ってもらい、次に活躍できる場を考えることができる“きっかけ”が地域の中で徐々に生まれてきている。また、中長期計画における「パートナー事業」においても障害当事者も参加しているワーキンググループを発足させ、地域とともに考える事業展開を具現化し始めた。

(5) 研修計画と研究事業の実施（学ぶ）

2018年度も内部研修、外部研修を実施した。特に共有する必要がある研修については、各部のミーティングにおいて報告する機会をもち参加できなかった職員も知る機会を作った。

また、福祉事業部の全体会において事故の事例を通し、事故防止のための情報共有を行うとともに、再発防止策に対する話し合い、支援方法の検証を通し、職員の支援技術の向上を図った。しかし、具体的に研修をスケジュール化することが課題となったため、次年度に継続し改善案を検討していく。

1. ケアセンターふらっと（障害者総合支援法 生活介護事業・自立生活訓練事業・高次脳機能障害者支援促進事業）

生活介護事業および自立生活訓練事業の多機能型事業所として、世田谷区内の高次脳機能障害のある利用希望者を積極的に受け入れた。利用率は、両事業平均で93.5%であった。自立訓練については、機能訓練から生活訓練に事業変更してから約3年が経過し、当初からの利用者が就労や他機関への移行に伴う見学や実習等で通常施設内での利用はされないものの、様々な社会参加への活動が活発になっている。

個別のリハビリテーション・プログラムは両事業とも大幅に個別支援計画書の見直しを行った。現在の状態と今後のリハビリテーション計画について、利用者のご家族にとってわかりやすいよう図表などを加えるなど書式の改訂を行った。

職員は利用者のカンファレンスや高次脳機能障害に関する研修などに積極的に参加した。また、新規利用希望者とそのご家族、地域の福祉関係者、社会福祉士や言語聴覚士などの専門職を目指す学生や全国の福祉関係者の見学や実習を積極的に受け入れた。併せて、そのような場に利用者自身も参加することで、当事者の言葉で自身の障害の特徴や困りごと、具体的な支援の方法などを発信する機会を作った。

(1) 運営方針

運営にあたっては次の5つの基本方針に沿って援助を行った。

1. 社会生活への主体的な参加
2. いのちと人権の遵守と心身の健康維持増進
3. 個性、特性を尊重した活動
4. 利用者ご家族への支援
5. 地域の人たちとの交流

(2) 利用定員等

- ① **利用定員**：一日利用定員を生活介護事業20名、自立訓練事業6名とした。曜日によっては定員の約120%の利用者を受け入れることもあった。
- ② **利用日**：年末年始及び日曜祝日を除き、生活介護事業は月曜日～土曜日、自立生活訓練事業は火曜日～土曜日とした。また利用者、ご家族の希望に応じて夏期も閉所日を設けず通常利用日とした。
- ③ **利用時間**：基本は10時～16時とした。ただし、利用者およびそのご家族の希望に合わせて、9時～19時頃までの延長利用及び送迎に対応した。

④ 2018年度利用状況

ア. 生活介護事業

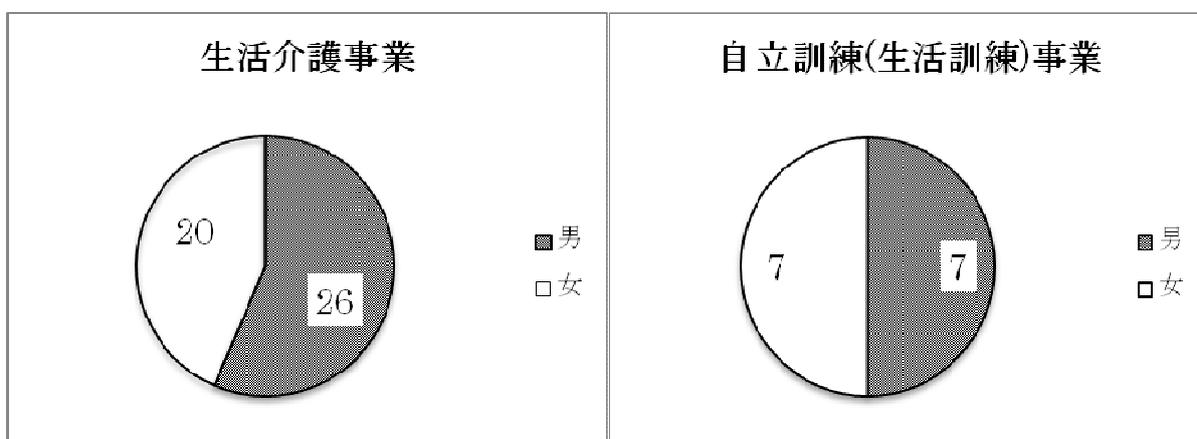
年度	利用日	予定人数	利用人数	欠席人数	出席率(%)
2018	292	5,840	5,775	538	98.9
2017	292	5,840	5,882	567	100.7

イ. 自立訓練(生活訓練)事業

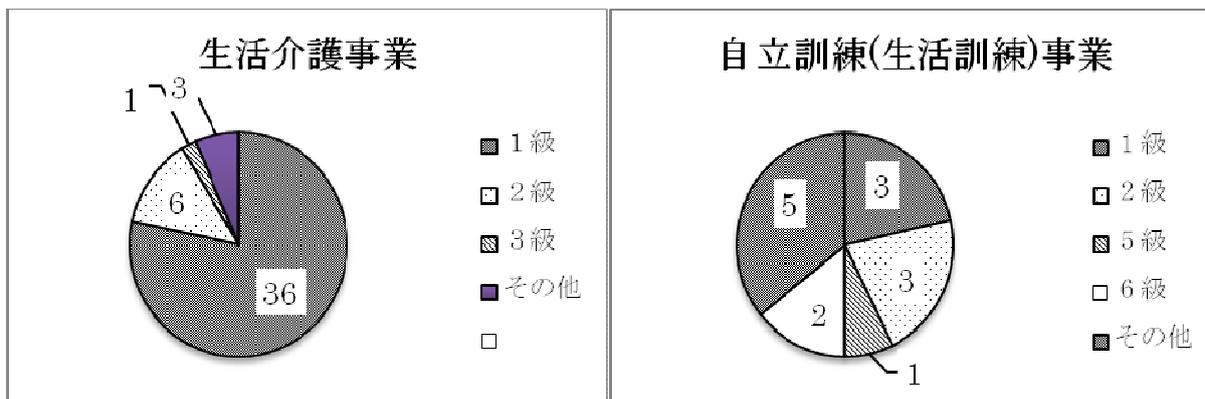
年度	利用日	予定人数	利用人数	欠席人数	出席率(%)
2018	249	1,494	1,315	300	88.0
2017	246	1,476	1,401	311	94.9

(3) 利用者状況 (2018年3月末、単位：名)

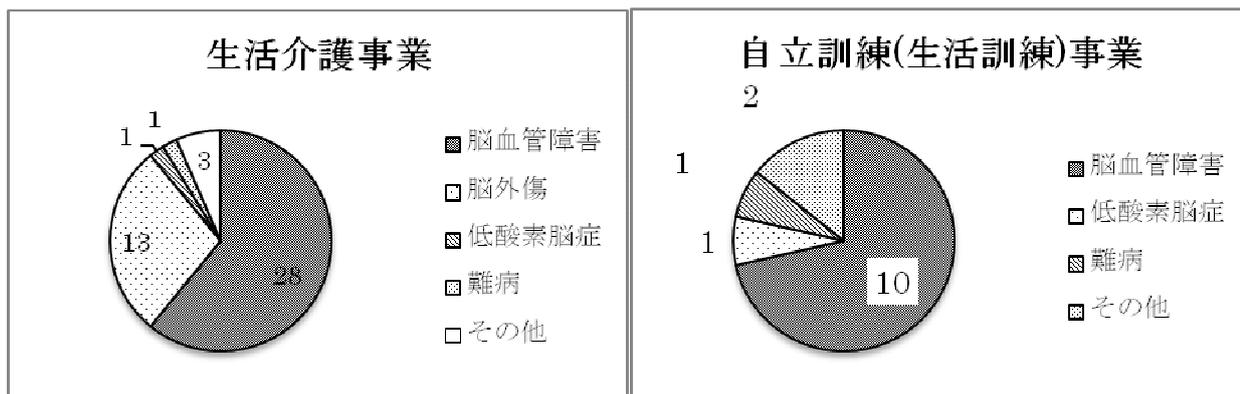
① 男女別



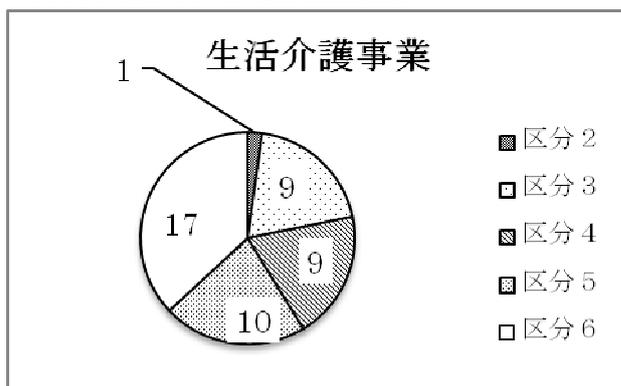
② 身体障害者手帳級別



③ 疾患別



④ 障害程度区分 (生活介護事業)



(4) 援助内容 (生活介護事業)

利用者本人の希望や身体機能などを考慮し、複数のプログラムの中から利用者が主体的に自己選択・自己決定が行えるように援助した。また、個別に外出希望をアンケート調査し、少人数のグループでの「スペシャル外出」プログラムを企画・実施し、映画や食事など通常の外出プログラムでは時間的に実施できない活動をすべての希望者について行った。

① 料理活動

料理活動を通じて、作業療法士の助言を得ながら身体機能のリハビリテーションの場とした。定期的に活動日を決めて実施したことで利用者が自身が役割を得る場となった。

② 身体機能維持・向上のための活動

ア. リハビリテーション・プログラム

理学療法士、作業療法士、看護師、リハビリテーション医師などの専門職と支援員とがチームで個別にリハビリテーション・プログラムを検討および作成をして実施した。利用者ごとに写真や文字で内容を記載したプログラム・シートを作成することで、利用者自身で自ら取り組めるような活動となった。

イ. 生活支援

計画相談員やケアマネージャー、ヘルパー事業所と電話連絡や申し送りなどの情報共有により、日常生活における健康管理面や介助方法などについても統一した支援を行った。

ウ. 健康管理

食後の口腔ケアや血圧・体重・体温測定、委託による腸内細菌検査を定期的実施した。また、本人・家族に健康診断や歯科通院などの情報提供や助言を行った。訪問看護師、専門医へ情報提供を行い、連携しながら必要な処置を行った。

③ 創作活動

手芸、絵画、工芸作品の製作などをボランティアの協力を得ながら、小集団や個別で実施した。

④ 仲間づくり

利用者同士が交流する場や活動する機会をすることにより、利用者同士の情報交換や仲間作りを支援した。料理活動では、曜日ごとに参加するメンバーを固定することにより、それぞれの得意な部分を生かした役割分担や交流が自然に見られるようになった。

⑤ 所外活動

季節を感じたり地域参加へのきっかけになるよう、毎日、さまざまな場所への外出活動を実施した。

ア. 見学・鑑賞・散策

美術館や文学館などでの鑑賞、公園などの散策、デパートや専門店、商店街での買い物などを利用者自身が選択・決定し実施した。自身での意思表示が困難な利用者に対しては、家族と連絡をとりながら、受傷前の趣味などを考慮して外出先を提案して実施した。

小人数のグループでの活動を基本とし、外出先や天候に応じて、公用車や徒歩、公共交通機関を利用して実施した。

イ. 行事への参加

ボランティア・市民活動推進部と連携して、「雑居まつり」や「おたがいさまフェスタ」に希望者を中心に参加した。ボランティアや関係機関、住民等と活動を通じて交流する機会を作った。また、「エテマルシェ」では利用者が個人やグループで飲食品の作製と販売、歌や楽器をステージで披露するなど主体的に参加した。

ウ. 講演活動

協会本部や関係機関を通じ、区の職員研修や高次脳機能障害家族会研修会、療法士養成学校から講師依頼を受けたので、利用者を推薦し、当事者講師として登壇した。

⑥ 個別支援プログラムの作成

利用者個々のニーズや障害状況に合わせて、個別支援プログラムを利用者のご家族と相談しながら作成した。

ア. 利用者の個々のニーズや困りごとについて個別相談を実施した。

イ. 「利用計画及びリハビリテーション実施計画書」で利用者本人と共に目標を設定し、ご家族の意向も取り入れながら実施した。

ウ. 必要に応じて区障害保健福祉課、世田谷区総合福祉センターなどと日常的に情報交換した。

(5) 自立訓練（生活訓練）

① 利用現況 利用者数：14名（1日定員：6名） ※2019年3月末現在（単位：名）

曜日	火	水	木	金	土
男	2	3	2	3	5
女	6	0	4	4	2
計	8	3	6	7	7

② 新規利用者

年代	人数	原疾患	目標
20代	1	低酸素脳症	社会参加の拡大／新規就労
30代	1	自己免疫性脳炎	日常生活の自立
40代	1	脳梗塞	新規就労
50代	3	脳出血	日常生活の自立
		脳出血	復職
		脳出血	復職
60代	1	脳出血	社会参加の拡大

③ 退所者

年代	人数	原疾患	目標	進路
20代	2	脳外傷	新規就労	就労移行支援事業所
		脳出血	社会参加の拡大 新規就労	専門学校在学中 区市町村障害者就労支援センター
40代	5	脳出血	新規就労	新規就労
		脳出血	日常生活の自立 新規就労	就労継続B型事業所
		脳出血	社会参加の拡大 新規就労	区市町村障害者就労支援センター
		脳腫瘍	社会参加の拡大	在宅
50代	2	脳出血	社会参加の拡大 就労の継続	就労を継続中
		脳出血	新規就労	新規就労
50代	2	脳出血	新規就労	新規就労
		脳出血	新規就労	就労継続A型事業所
60代	1	脳出血	社会参加の拡大	就労継続B型事業所

④ 主なプログラムと1週間の流れ

プログラム	内容	目的	現況	今後の方向
行事参加	事業所主催行事や地域の行事に参加。	行事中での役割や参加できる活動を主体的に見つけるきっかけを作る。また、利用終了者も立ち寄れる場として活用していく。	各々が意見を出し合って自分の役割を持つことにより、積極的に参加する機会とした。また、自立訓練利用終了者と現利用者との関わりから情報交換の場ともなった。	世田谷地域の特性を生かしながら、利用者の「しごと」「役割」を積極的に考える機会としていく。
古本寄贈作業	ネット古本店を展開する就労継続B型事業所「カバース」に寄贈するための古本を集めている。	本を磨く、パソコンで一覧表を作成する、段ボールに梱包するといった一連の流れを通して行うことで、遂行機能や注意力のリハビリとする。また、あえて役割分担をするなど、他者と協力して行う機会も作る。	年間を通じて安定して作業を行うことができるようになっていく。作業手順を習得した利用者が、他の利用者にもやり方を教えるなど当事者同士で教え合う機会も生まれている。	古本寄贈だけではなく、納品活動を通じて利用者同士の交流の機会を少しずつ作っていく。
料理	昼食作り、盛りつけ、配膳、片付けなど	一連の「食」の活動を通じて身体機能のリハビリテーション及び高次脳機能障害のリハビリテーションの場とする。利用者同士で役割分担をすることで協働の場としていく。	一人一人のプログラムに取り入れることで、主体的に参加できるようにする。	ボランティアや生活介護のメンバーとの交流を増やしていく。
外出		日程や行き先、待ち合わせ、交通機関の利用、昼食場所・料金、など一連の行程を利用者が相談をしながら決めることで遂行機能のリハビリテーションとする。	利用者一人一人の障害の程度が幅広くなったことや、一人一人目標が異なることから、プログラムの個別化が進み、プログラムの個別化が進み、外出活動の機会が減っている。	個別プログラムとグループプログラムのスケジュールを立て、計画的に実施できるようにし、機会を増やしていく。

ふらっと内の作業	洗濯ものたたみ、おしぼり作り、ペットボトル処理、牛乳パック切り、ゴム印押し、伝票処理、チラシ折り・帳合い	日常生活を利用した各種訓練の場とする。日々の生活に必要なことで自分で出来ることは自分で行なっていく。	個別に依頼された作業が徐々に自身の役割活動となっている。また、同一作業を繰り返し行うことで作業が習慣化し、日常生活上必要なこととして自然に行うようになった。	金銭の対価なしでも、自身が必要とされていることに気づく一助となるような場づくりを目指したい。
個別課題		パソコン操作の習得や音楽活動など、個々の利用者の希望に沿った活動を検討して実施する。	個別の課題ではあるが、利用者同士が関心を持ち合うことで、それぞれの意欲の向上やスキルアップにつながる場になっている。就労を目標にされている方はパソコンの練習を希望される方が多く、個別課題がパソコン作業に偏りがちである。	パソコンだけでなく、適度に他の作業にも参加していただくため、いろいろなことに関心を持てるよう環境を整えていく。
認知リハビリテーション	嘱託医・PT・OT・STの助言を受けた個別の認知リハビリテーション・プログラム	それぞれの高次脳機能障害の特性に合わせた個別の認知リハビリテーションを行う。	必要に応じ専門家の評価を受け、リハビリにより向上した部分や改善した部分を知ること、自信につながっている。また、日常生活での困りごとなどを専門家に相談し、解決に向けた助言を受ける機会となっている。	自立訓練卒業生や専門家の協力を得ながら、利用者同士で話し合う場をこれまで以上に積極的に作っていく。

*PT=理学療法士、OT=作業療法士、ST=言語療法士の略

*** 1週間の流れ(例)**

曜日	火	水	木	金	土
午前	外出(計画づくりを含む)	身体トレーニング	外出(公共交通機関利用練習)	室内作業(個別作業)	料理活動
午後	個別活動	個別課題	個別課題	個別課題	個別課題

④ 自立訓練における関係機関一覧

就労支援機関	世田谷更生館
	浩仁堂(カバーヌ)
	就労移行支援事業所 Do will
	就労移行支援事業所 マナビト
	世田谷区障害者就労支援センターしごとねっと
	東京都心身障害者福祉センター
企業等	目黒区役所
	FV イーストジャパン株式会社
	成育医療センター
医療機関	国際医療福祉大学 三田病院
	三軒茶屋内科リハビリテーションクリニック
	東京医療センター
	初台リハビリテーション病院
	東京慈恵会医科大学附属病院
	東京慈恵会医科大学附属 第三病院
	はしもとクリニック経堂
介護保険法 および 障害者総合支援法 関連	チークケア
	ケアプラン駒沢
	ケアプラン深沢
	ケアステーション連

	ケア相談センター結
	世田谷区総合福祉センター
	就労継続支援B型 ゆずりは
	就労継続支援B型 泉の家
	自立体験事業所 なかまっち

(6) 送迎

2018年度は、運行委託による送迎車両（リフト付き中型バス、ワゴン車）に加え、法人車両3台を活用して世田谷区内在住の利用者の送迎を行った。必要に応じて自宅以外（ショートステイ先など）への送迎も行った。また、2019年度には運行委託による車両（ワゴン車）を1台増加し、利用者の乗車時間の短縮、遠方に在住の利用者の送迎の実施を予定している。

① 法人車両走行距離 <車両3台内訳> (単位：km)

年度	赤い羽根号	ハイエース	銀(2017年度はフリード)	計
2018	8,701	11,549	10,322	30,572
2017	9,948	11,663	8,330	29,941

② 法人車両走行回数 <車両3台内訳>

年度	赤い羽根号	ハイエース	銀(2017年度はフリード)	計
2018	507	740	656	1,903
2017	824	805	739	2,368

(7) 実習・研修・見学受け入れ状況

① 実習

団体名等	人数
日本福祉大学 (24日)	1
日本体育大学 (介護等体験) (5日)	3
東京理科大学 (介護等体験) (5日)	1
東京外国語大学 (介護等体験) (5日)	1
昭和女子大学 (社会福祉士) (23日)	2
日本福祉教育専門学校 (社会福祉士) (23日)	1
昭和女子大学 (言語聴覚士) (7日)	4
世田谷福祉専門学校 (ヘルパー) (2日)	2
合計	15

② 研修

団体名等	人数
三菱東京UFJ銀行	5
人事院	12
なやクリニック	2
ケアステーション連	2
社会福祉法人リベルタス	2
合計	23

③ 見学

団体名等	人数
昭和女子大学	6
たまりば	3
未来ハウス	1
社会福祉法人リベルタス	3
当事者家族	8
リジョブ	2
システムアイ	2
西南研修見学会	25
世田谷区議会議員	5
マナビト	2
ルーテル大学	1
中野区自立訓練職員	1
合 計	84

(8) 職員研修

研修名	主催団体等	人数
高次脳機能障害との上手なつき合い方 ～小児から高齢者まで～	世田谷区立総合福祉センター	2
第一回東京都サービス管理責任者研修 (相談支援従事者初任者研修)	東京都心身障害者福祉センター	1
日本脳損傷者ケアリングコミュニティ学会 島根縁結び大会	一般社団法人日本脳損傷者ケアリングコミュニティ学会	1
難病・重度障害者コミュニケーション支援講座	東京都	1
高次脳機能障害支援者向け研修	世田谷区立総合福祉センター	1
嚥下障害の理解とケア	世田谷区立総合福祉センター	1
日本高次脳機能障害学会術総会	日本高次脳機能障害学会	1
就労支援担当 業務説明会	東京都心身障害者福祉センター 地域支援課	1
利用者の権利擁護と虐待防止に関する研修	東京都社会福祉協議会 身体障害者福祉部会 調査研修会	1

(9) 運営委員会

ケアセンターふらっとの事業運営の充実と課題の解決などについて、3回の運営委員会を開催し、以下の運営委員により検討した。

① 主な議題

第1回「2017年度事業報告」

第2回「2018年度上半期事業報告」

第3回「2019年度事業計画」

② 委員構成

委員名	所属等
芦刈 伊世子	あしかりクリニック院長
近藤 浩紀	フォトグラファー／協会職員
阿部 辰男	世田谷区障害福祉担当部障害者地域生活課長
丸山 晃	東洋大学福祉社会開発研究センター客員研究員
横山 康博	協会理事長
松田 由紀子	世田谷区障害者就労支援センターしごとねっと所長
橋本 圭司	はしもとクリニック経堂院長
早川 毅	世田谷区世田谷総合支所保健福祉課障害支援
長谷川 幹	三軒茶屋内科リハビリテーションクリニック院長
吉原 清治	協会事務局長
山内 聡	協会福祉事業部長

(10) ボランティア受け入れ

ボランティア数	31名	延べ334名
---------	-----	--------

(11) 職員体制（単位：人）

職種	常勤	非常勤
施設長	1	
サービス管理責任者（兼務1名）	2	
支援員	5	6
作業療法士	1	1
看護師	1	
事務	1	
理学療法士	0	1
言語聴覚士		2
リハビリテーション医（嘱託）		1

(12) 指定特定相談支援事業（障害者総合支援法）

障害者総合支援法に基づく指定特定相談支援サービスを適切に提供し、地域で自立した日常生活または社会生活が営めるよう、利用者のサービス等の利用計画を作成することを目的とした。2013年度には開始してから5年目を迎えたが、サービス依頼は増加の一途をたどる。現在の人員では新規受け入れが限界になっている。今後の事業の進め方について、報酬単価も含め、ボランティア協会として担う計画相談について、2019年度は地域相談事業とも更に連携が求められることから協議が必要となっている。

① 利用者状況（2018年3月末現在、単位：名）

ア.. 男女別

男	女	合計
43	30	73

イ. 地域別

地域	世田谷	玉川	北沢	砧	烏山
人数	28	15	8	12	10

ウ. 計画相談実績状況 (延べ人数)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
2018	19	17	14	20	17	27	24	23	22	24	15	29	251
2017	20	22	16	25	18	26	20	17	15	20	12	24	235
2016	13	18	17	18	12	23	11	12	15	15	16	19	189

(13) 高次脳機能障害者支援促進事業

2018年4月から2019年3月にまで、新規ケース81件に加え一旦ケースワーク終了後再度の相談等13件の相談支援を実施した。今年度は主に病院ソーシャルワーカーからの依頼或いは退院を間近に控えたご家族からの相談を受け、入院中の訪問から在宅に戻る、退院後の支援チームづくりを主として実施した。

特に復職に関する相談、支援が目立ち、就労支援機関或いは、都心障センターや区総合福祉センターとの連携は機能評価含め頻回であった。また、当事者からの相談も少しずつ増えており「職場に戻った後の悩み」「高次脳機能障害を理解してもらえるには」等時間をかけて取り組みが必要となった。

2018年8月24日には「世田谷高次脳機能障害の今を振り返る」と題したシンポジウムを当法人主催で開催した。

世田谷における高次脳機能障害拠点機関であった総合福祉センターが廃業になることから「世田谷における高次脳機能障害の取り組み25年を振り返り、新たなこれからの語る」ことを目的としたシンポジウムは130人の参加者があり充実した内容のシンポジウムとなった。

(14) 今後の課題

高次脳機能障害の方々を中心として利用できる数少ない専門施設であるケアセンターふらっとは23年目を迎え、増々その専門性のある支援とケアへのスキルがスタッフには求められている。日々の業務にのみ追われることなく、自身の専門性への研鑽を深める機会研修等を通じ学び、更に広く地域資源と連携を作りながら、利用者の暮らしやすさと地域社会における役割を多角的に提案できる力を養う必要がある。

また、生活介護事業、自立訓練事業、特定指定計画相談事業、高次脳機能障害相談事業等どれも人員配置に余裕はなく収益とのバランスを勘案しながらもゆとりある人員体制を整えることが必要となっている。

2. ケアセンターwith (介護保険 通所介護事業)

2018年度で下馬に根を下ろして3年目となった。少しずつではあるが、地域密着型通所施設による運営推進会議を中心として、地域との交流をはかるなか、地域の民生委員の方々を中心に周知され始めたことを実感できた。併せて私たちにとっても、近隣の高齢者問題について知る機会となった。

2018年度では、さらに地域の方々に『ケアセンターwith』を知り、関わりをもてるよう「with市」の開催を通して、ケアセンターwithの活動や利用者個人々の顔と出会い、利用者との協力をしながら引き続き地域での役割を探した。

その成果は小さいがケアセンターwithの前を通る地域の人たちから、利用者・職員に声を掛けられることが増えていることから「つながる」実感を感じた年となった。

(1) 運営方針

- ① 介護保険制度の適用を受ける被保険者で、高次脳機能障害のある方・若年性認知症のある方に、積極的に地域で充実した時間と場所を提供する。
- ② 高次脳機能障害について当事者、家族、スタッフ、ボランティアが互いに学び合いながら、機能回復・維持をめざし、楽しく豊かな生活を共につくる場として運営する。
- ③ 利用者の自己選択・自己決定を基本に、プログラムを進める。

(2) 利用定員等

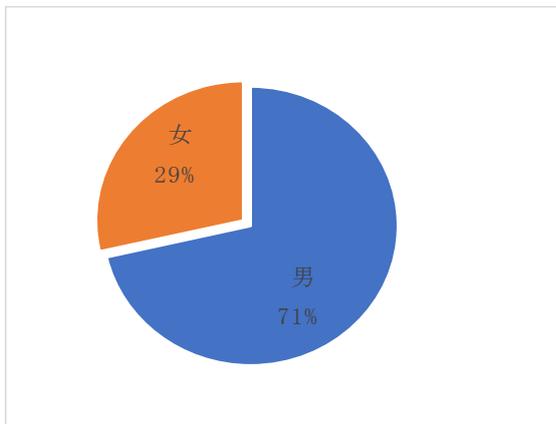
- ① **利用定員**：一日利用定員 18 名の範囲で、その日に空きがある場合は、希望される方を受け入れている。
- ② **利用日**：年末年始、日祝日を除き、月曜日～土曜日を開所日とした。なお、夏季に事務整理等に当てるための休業日を廃止した。
- ③ **利用時間**：基本は 9 時 45 分～16 時だが、利用者の事情に合わせ、8 時 30 分～17 時までケア及び送迎に対応している。

④ 利用状況の推移

年度	利用日	登録人数	予定人数	利用人数	稼働率(%)
2018	292	56	5256	4444	84.6
2017	293	57	5274	4257	80.7

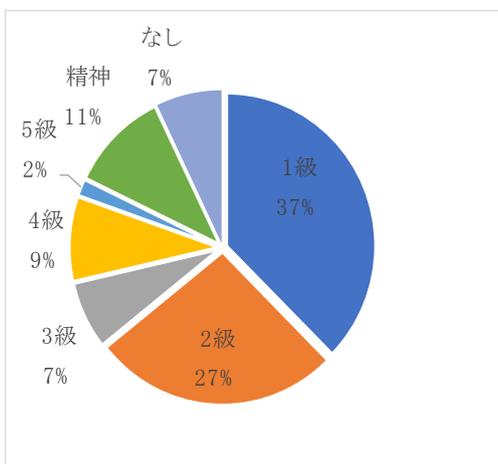
(3) 利用者状況 (2019年3月31日現在、単位：名)

男女比 (平均年齢 67.7 歳、平均利用日数 1.77 日/名)



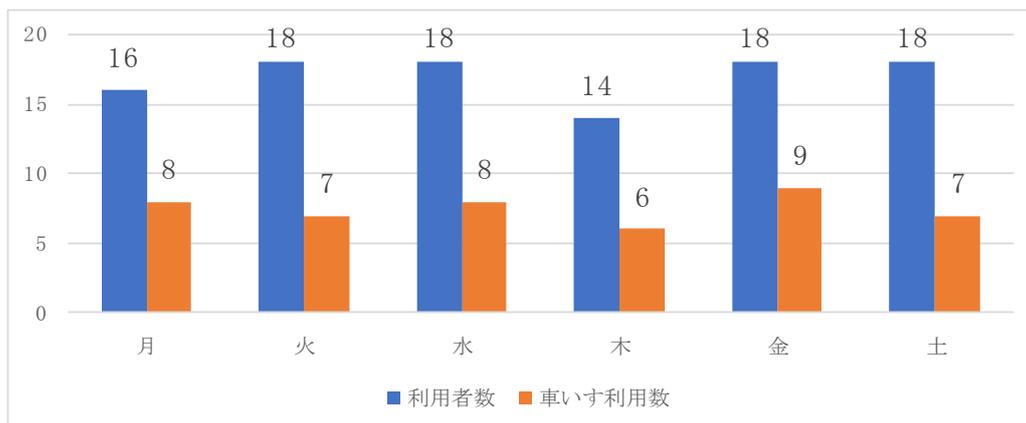
① 障害者手帳等級別分布 (手帳なし 7% 重複取得あり)

男	女	合計
40	16	56



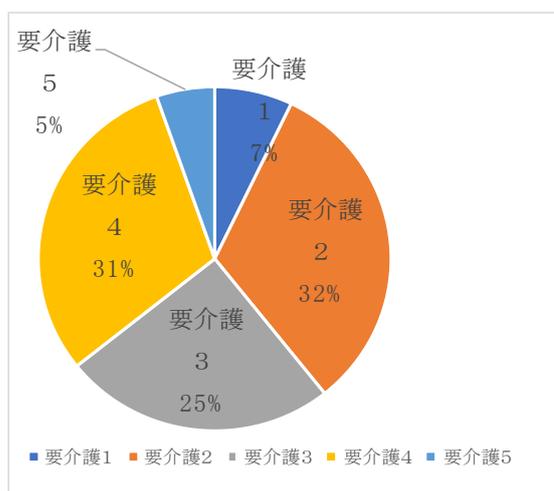
1級	2級	3級	4級	5級	精神	なし	合計
21	15	4	5	1	6	4	56

② 車いす利用者数割合（人数）



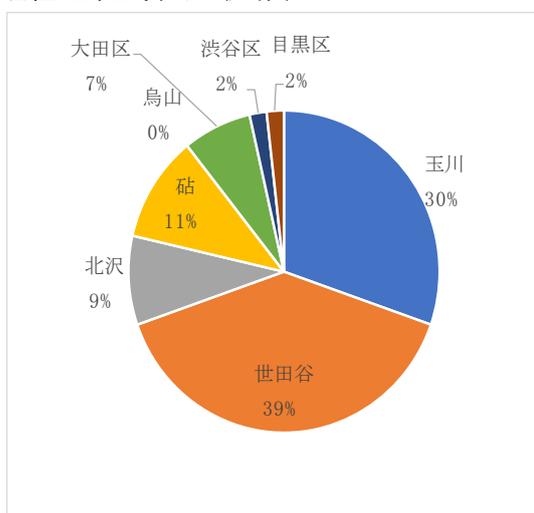
曜日	月	火	水	木	金	土
利用予定数	16	18	17	14	18	18
車いす利用者数	8	7	8	6	9	7

③ 要介護度分布（平均介護度 2.95）

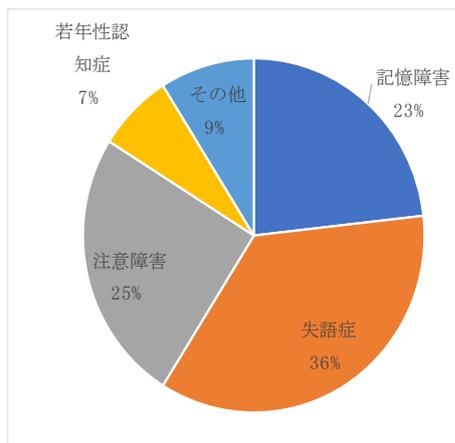


要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	合計
4	18	14	17	3	56
7%	32%	25%	31%	5%	100%

④ 居住地域別分布（人数）



⑤ 主症状となる高次脳機能障害分布（人数）



記憶障害	失語症	注意障害	若年性認知症	その他
13	20	14	4	5

(4) 援助の内容

① 基本サービス

基本的サービス内容は、利用者とともに話し合って決めることを基本とし、「ケアセンターふらっと」の経験を踏まえて、以下の4本の柱を中心に置き、活動を行った。

ア. 昼食の提供

昼食のメニューは、翌月のメニューを、日ごろから利用者の意見を聞きながら決め、「with 暦」（毎月発行している予定表）でお知らせした。必要な食材を買いに利用者と一緒に近くのスーパーへ行ったり、利用者と一緒に作った料理を家族にも味わってもらいたい、と持ち帰っていただいたりなど、料理活動を行うなかで家族間での話題を提供することも行ってきた。時には、希望の多い外食プログラムを臨機応変に取り入れた。

イ. 外出活動を中心とした活動の充実

四季折々の景色を見に行ったり、ウィンドウショッピングに出かけたり、時には昔懐かしい甘味屋さんで甘味を楽しんだり、絵画、伝統工芸や世界遺産などの文化・教養に触れたり、楽しい「とき」と「空間」をみんなで共有した。季節を感じながら食事をみんなで楽しむことを目的に、お弁当を持って出かけることもあった。主な外出先は、横浜方面では山下公園、ノースポートモール港北、横浜大榎橋、横浜中華街等の希望が多かった。芸術に親しむ場としては、国立近代博物館、山種美術館、国立新美術館、サントリー美術館、損保ジャパン美術館などが人気であった。室内では、パソコン活動・料理活動を中心として編み物や障害者スポーツであるボッチャやカラオケなども利用者から希望が挙がっていた。

ウ. 機能保持活動

医師やセラピストと連携を取りながら、機能の維持と回復のサポートを行った。訪問リハビリのセラピストより、事業所の活動内でできることの指示をいただき、トレーニングの機会を設ける。また、外出先では「ちょっと歩いてみる」というように普段の生活環境とは違った場所で歩行の練習をする機会も作り、リハビリへの意欲向上を図った。言語聴覚士により言語訓練を月2回火曜日に実施した。

言語聴覚士のグループセッションでは、参加者の半数ほどが失語症であることから、間違い探しを通しての「注意力へのトレーニング」、発語練習（字を見て、聞いて復唱）、ゲーム（カードに書いてある果物・花などの名前を発語する、間違いさがし）、会話（グループで、活動で出かけた場所や家での出来事、などを話し合う）、歌を唄う等を行う。また、個別セッションでは、発声の練習を行った。

エ. 地域との繋がり

「ケアセンターwith」を地域の人たちに知ってもらうために世田谷地域相談支援センターと連携を図りながらさまざまな試みを行った。地域の八百屋からの野菜の袋詰めの依頼など仕事をもらう。ときには、講師の役割となり地域の人たちに当事者の声を届けるなど、利用者自らがボランティアをキーワードに、主役となって社会参加することを実施した。

② 個別的サービス

ア. 介護保険制度の枠にとどまらず、個人の生活を可能な限り援助する視点から、個別ニーズにも応じた。個人の目的に沿った時間延長、個別相談など、高次脳機能障害の特性を考慮に入れたプログラム提案を行った。

イ. 個々のメモリアルノートの作成では、デジカメで写したその日の活動風景を貼り、一日の様子を振り返ることで、記憶の想起手段・失語症の表現の補助として活用した。

(5) 送迎

2018年度では、2017年度同様車いすを利用される方が多いことから福祉車両3台による送迎を適宜見直すことで、利用者が長い時間乗車せず、身体の負担を軽減できるよう努めてきた。2019年度においても、引き続き送迎のコースの見直しをこまめに行うことで車いすを利用される方の受け入れをやすくしていきたいと考える。(単位：km)

年度	セレナ	キャラバン	計
2018	15,083	15,275	30,358
2017	16,611	15,574	32,185

(6) 実習・研修・見学受け入れ状況

① 研修者

団体名等	人数
三菱UFJ銀行	4
中学生体験実習	2

② 見学者

団体名等	人数
世田谷区役所職員	2
フジ介護支援センター ケアマネージャー	1
合計	3

(7) 職員研修

① 外部研修会・勉強会

研修名	主催団体等
若年性認知症の理解と支援	世田谷区社会福祉事業団
高次脳機能障害者支援普及事業「専門的リハビリテーションの充実」事例検討会	区西南部高次脳機能障害者支援普及事業支援センター
高次脳機能障害支援者向け研修(応用)	総合福祉センター
高齢者虐待対応基礎研修～世田谷区高齢者虐待対応の流れ～	世田谷区 高齢福祉課
高齢者虐待防止研修	東京都福祉保健財団 人材養成部 福祉人材養成室

② 内部研修

研修名等
福祉事業部全体ミーティングにて職場内研修 (倫理 権利擁護 プライバシーポリシー 個人情報保護 虐待防止)

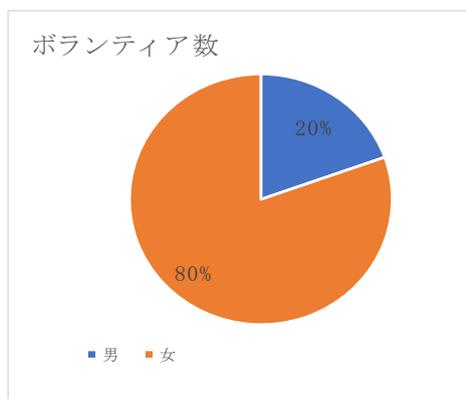
③ 常勤・非常勤合同ミーティング

開催回数	主な会議内容
16回	今年度の体制、個人の目標留意点確認、困難ケースの対応確認など、利用者に関する情報交換、事務的な連絡

④ 社会福祉事業部全体ミーティング

開催回数	
2回	2017年度事業報告、2018年度年度計画、研修「人権擁護 倫理」「プライバシーポリシー」「個人情報保護」「虐待防止」、事業部全体の役割分担 2018年度中間報告、事故クレームの事例検証

(8) ボランティア受け入れ人数（男女比）



ボランティア数 延べ83名 内訳：男性 14名／女性 69名

(9) 職員体制

(単位：名)

職種	常勤	非常勤
施設長（兼務）	1	
介護職員（兼務）	1	
介護職員（専任）	1	
相談員（兼務）	2	
看護師（外部委託）		1
言語聴覚士		1
リハビリテーション医		1
臨時職員（介護職員）		2
臨時職員（運転手・介護職員）		2

(10) 今後の課題

3年目を迎えた2018年度では、地域資源との関わりを通して少しずつ『ケアセンターwith』を知ってもらうような働きかけをしてきた。「with市」や「いっしょに食べよう」の場の提供、地域密着型通所介護の運営推進会議での施設紹介などに参加してきた。それに加え、当事者のボランティアでの活躍の場を作ってきた。

活動を通して、障害当事者が役割を得ることにより、「緊張したけど楽しかった」などの感想が挙がるなど、主体となって活躍する場の大切さを改めて感じる事ができた一年間でもあったように感じる。

いつも「ケアされる側」ではなく、プログラム作成やケアセンターwithの運営についても発言いただけるような主体的な参加の場をともに作っていく「時が来た」ことを改めて学んだ。

平均年齢が60代後半とまだ若い利用者のなかには、若年性認知症といった疾病を抱える方も増えてきた。当事者がいかに毎日を大きな不安のなかで身を置き過ぎているかを、直接に学び解決に向け一層の研修が必要であると思われる。

当事者全員は、日々の生活のなかで「今の自分にも活躍できる場がある」ことを実感し、これからの人生を地域社会のなかで役割を持って主体的に参加することを望まれる。そこで、2019年度もボランティアなどの資源を活用しつつ、引き続き地域へのはたらきかけを続ける「ケアセンターwith」の活動に専門性の視点を持ちながら、同時に、当事者本人が役割を持って地域社会で活躍できる場を共に見つけることが次年度も課題となると考える。

3. ケアステーション連（①介護保険法：訪問介護事業、②障害者総合支援法：居宅介護事業・重度訪問介護事業・移動支援事業、③自由契約による事業）

今年度も65歳以上の方（第1号被保険者）や高次脳機能障害等の40歳以上64歳以下の方（第2号被保険者）に対する介護保険事業、障害者（児）に対する障害者総合支援法事業や移動支援事業、さらに自由契約における事業を実施した。

介護保険法による訪問介護事業は、特に当事業所の特徴として第2号被保険者の利用者が多く、さらに第1号被保険者でも他事業所が対応困難な方を中心にサービスを行った。

障害者総合支援法に基づく居宅介護事業・重度訪問介護事業はサービス対象となる利用者本人に留まらず、家族への支援が必要なケースもあった。また、自立（一人暮らし）へ向けた支援など、特に個々の背景や障害特性を十分に理解した上で対応することが重要となるケースが多くあった。

移動支援事業の特に高次脳機能障害者移動支援においては、区や総合福祉センター、相談支援事業者など関係機関と連携し、数多くの利用者が各々の目標に向かい、成果を上げている。利用者が目標を達成する事は、事業所として成果であり、喜ばしい事ではあるが、利用回数は多いが短時間・短期間でサービスが終了する事が多く、なかなか安定した収入に繋げることが難しい。

自由契約は、介護保険及び障害者総合支援法の制度では対象にならない病院内での介助サービスや、支給量をオーバーした部分について利用されている。

2018年度は、全体的な利用者数は減少したが、現在の利用者における利用延べ時間は増加している。

「介護保険制度」に基づく利用については、新規の利用者が増加がなく、「移動支援」については、1サービス辺りの時間数が長いものが多少増えた。

登録ヘルパーの増員に関しては、ホームページなどを使い募集し、応募があり正規職員を採用したい。

(1) 運営方針

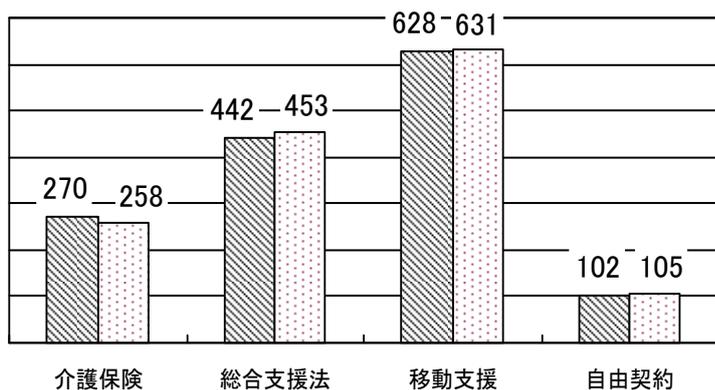
- ① 利用者の心身状況・環境等に応じて、自立した生活ができるように支援する。
- ② 当事者家族・関係機関等との連携をとり、多様なニーズへの対応を行う。
- ③ 利用者のみならず、家族への支援も行う。
- ④ チームケアの徹底を図る。
- ⑤ ヘルパーの質の向上を図る。

上記の事業目的にそって、サービス提供を行った。

(2) 2017年度利用状況

① 年間利用者延べ人数（単位：人数）

サービス別利用人数推移



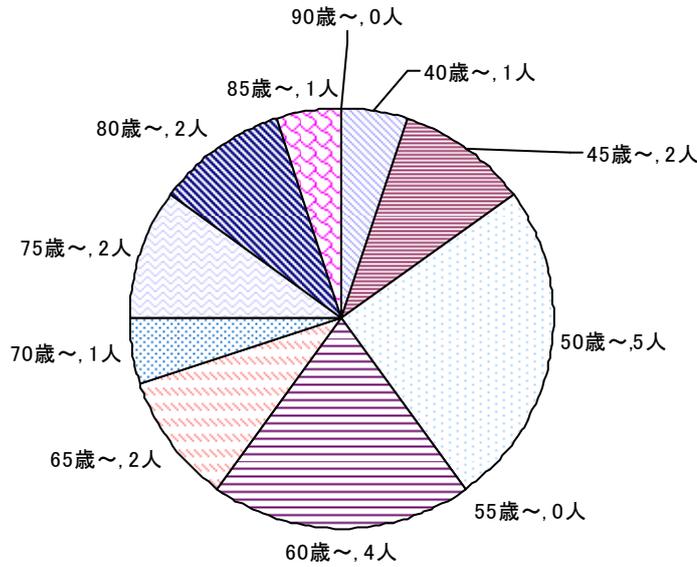
・全体的には延べ利用者人数は増えている。

2017年度				2018年度			
介護保険	総合支援法	移動支援	自由契約	介護保険	総合支援法	移動支援	自由契約
270	442	628	102	258	453	631	105

(3) 利用者の状況

① 介護保険 20名 (2018年4月～2019年3月)

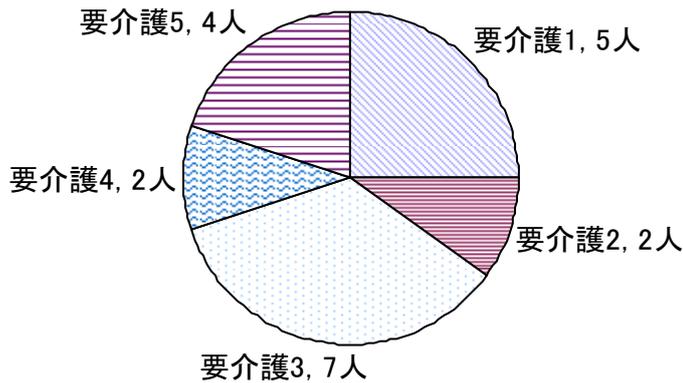
ア. 年齢別グラフ・男女別表 (2018年4月～2019年3月 単位:名)



	40歳～	45歳～	50歳～	55歳～	60歳～	65歳～	70歳～	75歳～	80歳～	85歳～	90歳～	合計
男性	1	0	2	0	3	2	1	2	0	0	0	11
女性	0	2	3	0	1	0	0	0	2	1	0	9
合計	1	2	5	0	4	2	1	2	2	1	0	20

・45歳～65歳までの利用者数が多いことから第2号被保険者が多いことがわかる。

イ. 介護度別 (2018年4月～2019年3月 単位:名)



要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	要支援	合計
5	2	7	2	4	0	20

ウ. 被保険者区分別 (2018年4月～2019年3月 単位:人)

第1号	第2号	合計
8	12	20

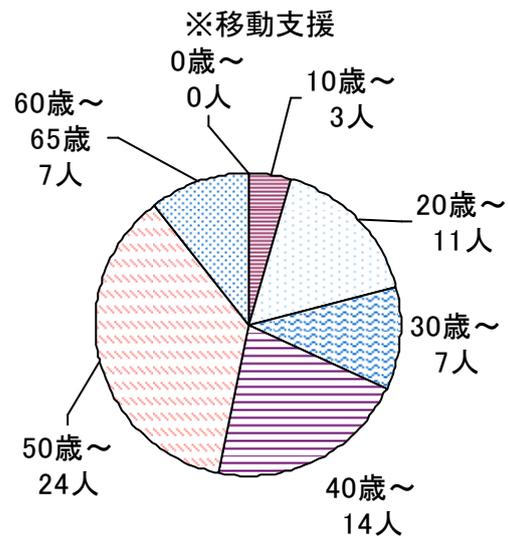
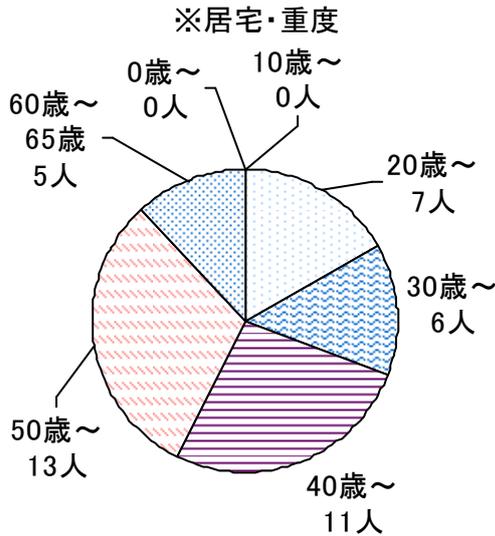
エ. 地域別 (2018年4月～2019年3月 単位:名)

地域	世田谷	玉川	砧	北沢	烏山	渋谷区	合計
人数	7	5	4	3	0	1	20

② 障害者総合支援法 (居宅、重度42名+ 移動支援66名 2018年4月～2019年3月)

ア. 利用サービス (複数のサービス利用している利用者も含む)

居宅介護		重度訪問介護		移動支援		合計	
男	女	男	女	男	女	男	女
25	15	1	1	37	29	63	45



イ. 年齢・男女別 (複数のサービス利用している利用者も含む)

* 居宅・重度

	0歳～	10歳～	20歳～	30歳～	40歳～	50歳～	60歳～65歳	合計
男性	0	0	4	4	7	7	4	26
女性	0	0	3	2	4	6	1	16
合計	0	0	7	6	11	13	5	42

* 移動支援

	0歳～	10歳～	20歳～	30歳～	40歳～	50歳～	60歳以上	合計
男性	0	1	5	5	8	12	6	37
女性	0	2	6	2	6	12	1	29
合計	0	3	11	7	14	24	7	66

ウ. 地域別 (総合法および移動支援)

地域	世田谷	玉川	砧	北沢	烏山	渋谷区	合計
人数	41	31	23	2	7	2	106

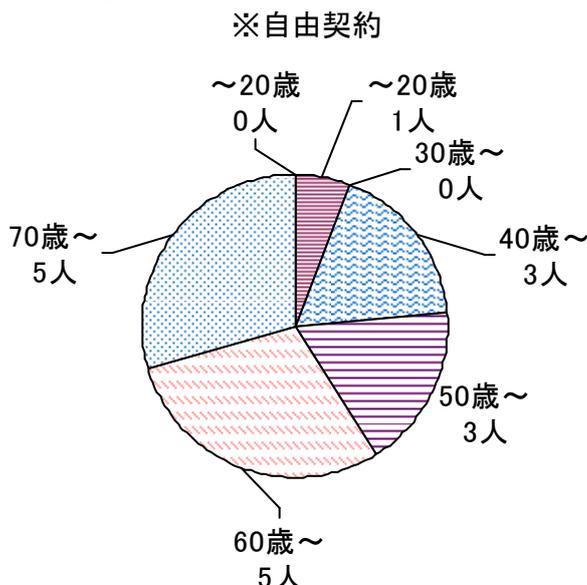
エ. 移動支援利用者数内訳

	身体なし	身体あり	高次脳身体なし	高次脳身体あり	合計
2018年度	6	23	16	23	68
2017年度	11	24	20	26	81

(ア) 2018年度 2名、年度途中で高次脳へ移行した。

③ 自由契約 17名 (2018年4月～2019年3月)

ア. 年齢・男女別



	20歳未満	20歳～	30歳～	40歳～	50歳～	60歳～	70歳以上	合計
男性	0	1	0	1	0	3	2	7
女性	0	0	0	2	3	2	3	10
合計	0	1	0	3	3	5	5	17

(4) 業務内容

- ① 訪問介護サービス(介護保険法)
- ② 居宅介護サービス(障害者総合支援法)
- ③ 重度訪問介護サービス (障害者総合支援法)
- ④ 移動支援サービス (障害者総合支援法)
- ⑤ 自由契約による在宅介護サービス
- ⑥ 請求に関すること (介護報酬・障害者総合支援法報酬・自由契約)
- ⑦ 相談・苦情処理業務
- ⑧ 専門学校生(世田谷福祉専門学校)の実習受け入れ (18年度実績 2名)

(5) 職員研修

1. 外部研修

外部研修は、世田谷区福祉人材育成・研修センターの年間予定や事務所に送られてくる研修の情報を全ヘルパーにメールなどで案内をし、さらに研修内容によってその研修が必要と思われるヘルパーへは直接受講を促した。

今年度も、認知症の利用者に携わるヘルパーへ、認知症の研修(「認知症ケア研修 入門編【入門 1～3】」)に参加をし、実際の現場で生かせる様にした。

外部研修会

研修名等	人数
認知症ケア研修 入門編【入門 1～5】	2
第1回 福祉従事者としてのビジネスマナーの基本	1
高次脳機能障害者ガイドヘルパー養成講座	1
世田谷高次の機能障害の今を振り返る	3

高次脳機能障害のある人の地域生活	2
災害時の対応、その時どうする	1
高齢者虐待対応基礎研修	1
認知症とともに生きる希望宣言	1

2. 内部研修

内部研修（伝達研修）は、ヘルパーミーティング内での研修を開催した。

ヘルパーミーティング内での研修は、年度初めに「職業倫理について」と「重度記憶障害の方へのケア」の研修をおこなった。

ヘルパー業務基本の「職業倫理」や現場のニーズの高い研修を開催することにより、ヘルパーは適切な知識をタイムリーに身に着けることができ、かつ利用者へ還元することができることができた。

3. 主催研修

今年度は開催する事ができなかった。

内部研修・主催研修（スキルアップ研修）

研修名等	人数
伝達研修（アンケートについて8名、職業倫理9人、ストレスチェック制度等8人、熱中症と脱水症5名など）	延べ 58
記録の書き方	7
福祉ビジネスマナー	9
チームケア研修	8
重度記憶障害の方のケアについて	10
高齢者虐待防止研修振り返り	8

4. 研修の共有方法

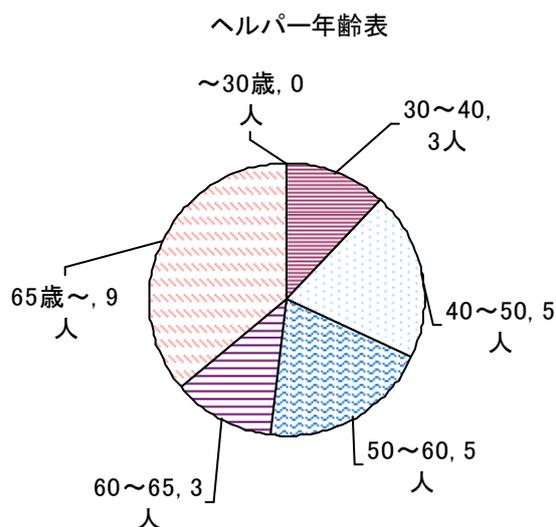
参加できなかったヘルパーとの研修の共有方法として、外部研修やスキルアップ研修の情報は、今年度も情報交換の場であるミーティングや紙媒体（ヘルパー通信「連ねっと」）にて共有していく。

正規職員および登録ヘルパーは、研修で学んだ事をヘルパーミーティングなどの場で発表する機会を設け、受講できなかったヘルパーは、受講したヘルパーから知識を得ることができる機会を増やし、ヘルパーのスキルアップや情報の共有化ならびサービスの平準化に努めた。

(6) 職員体制

(単位：名)

職種	常勤	非常勤
管理者（サービス提供責任者）	1	
サービス提供責任者	2	1
ケアスタッフ（登録ヘルパー）		25
（内訳）介護福祉士	3	9
ヘルパー2級（介護職員初任者研修）		16
内 高次脳機能障害がいたヘルパー	3	22



65歳以上	60~65歳	50~60歳	40~50歳	30~40歳	30歳未満
9名	3名	5名	5名	3名	0名

(7) 今後の課題

現在新しい利用者から依頼はあるが、ヘルパー不足から受けきれていないのが現状である。また、現在サービスを提供している利用者からも更に時間を増やして欲しい、サービス内容を一緒に考えて欲しいという希望もあることから、更に次年度にむけ努力が必要と考える。

加えて、高次脳ガイドヘルパーなど専門的な支援が必要なサービスや重度訪問など、他事業所で受入がむずかしい、利用者を積極的に受け入れていく必要があると考えている。

このような専門性の高い支援が必要なサービスが多いことから、様々な研修を携わる職員と個別に計画し、多様な障害への理解や利用者一人ひとりのニーズへの対応方法などをチームとして話し合う機会が必要と考える。

2019年度は利用者一人ひとりのニーズに応じるためにも、現在正規職員がおこなっている事務作業の一部を派遣社員へ移行しする事により、職員の業務を整理した。次年度は正規職員は利用者や登録ヘルパーへのモニタリングを更に実施することとしたい。

4. 「ケア相談センター結」(介護保険 居宅介護支援事業)

2018年度も前年度に引き続き、協会の各福祉事業と連携を図り、地域における個々のニーズに可能な限り応じながら利用者の暮らしを支援した。認知症や進行性の難病を抱えるケース、生活保護を受給し障害を抱えるケースなど関係部署との連携が必要なケースなどが目立った。高次脳機能障害のケースではケアステーション連、ケアセンターふらっと、ケアセンターWith との連携を持ちながら対応した。

(1) 運営方針

要介護認定を受けた利用者に対して、個々の解決すべき課題、心身の状況、おかれている環境等に応じた「保健・医療・福祉の総合的かつ効果的なサービス」を提供するため、「利用者によるサービス選択」を主に、適正な居宅サービス計画及びマネージメントを展開した。

(2) 2018年度利用状況

① 居宅サービス提供者の状況(年間)

計画対象者数

	男	女	計	前年度
要介護1	46	46	92 (20.2)	71 (15.5)

要介護2	27	53	80 (17.6)	97 (21.2)
要介護3	56	35	91 (20.0)	95 (20.7)
要介護4	56	24	80 (17.6)	69 (15.1)
要介護5	71	41	112 (24.6)	126 (27.5)
合計	256 (56.3)	199 (43.7)	455 (100.0)	458 (100.0)

実績対象者数

	男	女	計	前年度
要介護1	46	46	92 (20.2)	71 (15.5)
要介護2	27	53	80 (17.6)	97 (21.2)
要介護3	56	35	91 (20.0)	95 (20.7)
要介護4	56	24	80 (17.6)	69 (15.1)
要介護5	71	41	112 (24.6)	126 (27.5)
合計	256 (56.3)	199 (43.7)	455 (100.0)	458 (100.0)

② 認定調査実績状況

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
世田谷	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	4
他区県	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
計	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	1	0	5

(3) 利用者の状況 (2019年3月末 単位：名)

① 年齢・男女別

	～59 歳	60～64 歳	65～69 歳	70～74 歳	75～79 歳	80～84 歳	85～89 歳	90 歳～	合計	前年度
男	7	2	7	6	3	0	0	1	26 (54.2)	27 (54.0)
女	6	0	4	2	1	1	4	4	22 (45.8)	23 (46.0)
合計 (%)	13 (27.1)	2 (4.2)	11 (22.9)	8 (16.7)	4 (8.3)	1 (2.1)	4 (8.3)	5 (10.4)	48 (100.0)	50 (100.0)
前年 度	13 (26.0)	2 (4.0)	9 (18.0)	9 (18.0)	4 (8.0)	2 (4.0)	4 (8.0)	7 (14.0)	50 (100.0)	

② 被保険者区分・男女別

	男	女	計	前年度
第1号被保険者	17 (51.5)	16 (48.5)	33 (68.8)	35 (68.9)
第2号被保険者	9 (60.0)	6 (40.0)	15 (31.2)	15 (31.1)
合計	26 (54.0)	22 (46.0)	48 (100.0)	50 (100.0)

③ 地域・男女別

	男	女	計
世田谷区	26	21	47
他区	0	1	1
合計	26	22	48

(4) 業務内容

- ① 要介護状態にある高齢者及び第2号被保険者に対し、適正な介護保険計画及びマネージメントを提供した。また、生活保護・障害・成年後見・就労移行のケースなど関係各所との連携を持ちながら対応した。
 - ・ くも膜下出血後遺症で2号被保険者。就労移行业務所で就労を目指しているケース。
 - ・ 高次脳機能障害（記憶障害）の2号被保険者で単身独居。成年後見制度を利用しながら就労継続の援助・通院同行・服薬管理・金銭管理を行っているケース
 - ・ 進行性のレビー小体型認知症で生活保護を受給しているケース
 - ・ パーキンソン病（難病）で2号被保険者。障害制度の移動支援等を利用しながら就労を継続しているケース
- ② 居宅サービス計画の作成を行った。（一人当たり 35 件）
2018 年度 新規居宅サービス計画作成件数 5 件
- ③ 介護保険に関する更新申請の代行を行った。 16 件
- ④ ケアに関するあらゆる相談、関係機関とコーディネーションを行った。
各保健福祉センター生活支援課（生保担当）
各保健福祉センター地域支援課（障害担当）、世田谷成年後見センター
東京都心身障害者福祉センター、総合福祉センター、目黒区南部包括支援センター等
医療機関 MSW など（三宿病院、原宿リハビリテーション病院、成城リハケア病院、初台リハビリ病院、玉川病院、東京女子医大、世田谷中央病院、関東中央病院、昭和大学病院、東京医療センターなど）
- ⑤ 介護保険の認定調査を行う。（認定調査実績状況）
- ⑥ 高次脳機能障害をもつ当事者及び家族の相談窓口として、介護保険制度に関する情報提供を積極的に行った。
- ⑦ 相談業務に関しては、「ケアセンターふらっと」と連携して行った。実績は「ケアセンターふらっと」の相談業務に含まれている。

(5) 職員研修

① 外部研修・勉強会

- ・ 外部研修
 - 「平成30年度 東京都主任介護支援専門員研修」（NPO 東京都介護支援専門員協議会）
 - 「介護サービス事業管理者高齢者権利擁護研修（居宅系）」（東京都福祉保健財団）
～高齢者虐待防止と権利擁護～
～介護サービス事業者における高齢者虐待防止について～
- ・ 区内関連機関との研修及び勉強会

- 「世田谷地域事業者交流会」（世田谷地域合同地区包括ケア会議）
- 「認知症の人を知る講演会」（認知症当事者の為の社会参加プログラム開発事業担当）
- ～「認知症とともに生きる 希望宣言」～語り合おう・動き出そう～
- 「地域共生社会ってなに？」（世田谷区介護サービスネットワーク）

② 内部研修

- ・「障害者差別解消法」（障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律）
- ・「世田谷ボランティア協会 行動基準・虐待防止に関する要綱について」

(6) 職員体制

職種	常勤
管理者（介護支援専門員）	1
介護支援専門員（常勤2名は兼務）	2

(7) 委託事業「認知症当事者のための社会参加プログラム開発研究事業」

2016年度世田谷区より受託した「認知症当事者のための社会参加プログラム開発事業」は実施最終年度となり、北沢・砧地域で実施することが指定された。対象は「デイサービスすずらん梅丘」と「優っくりデイサービス喜多見」を中心に展開した。

主な事業内容

(1) 平成30年度の活動状況（地域資源の発掘と連携含む）

事業所名	内容
世田谷ボランティア協会からの提供 優っくりデイサービス喜多見	<ul style="list-style-type: none"> ・白玉ぜんざいつくり→地域のお祭りへ ・パン作り作り ・どらやき ・シフォンケーキ ・ロールケーキ ・紅白饅頭 ・水餃子 同法人へおやつとして配達を利用者が行う
海老澤農園へ デイサービスすずらん梅丘からボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ・草むしり ・野菜を配達する準備、仕分け等の作業
総合福祉センターへ デイサービスすずらん梅丘からボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ・草むしりボランティア
社会福祉法人 杉の子保育会 さくらのその保育園へ デイサービスすずらん梅丘からボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ・保育室環境整備ボランティア

(2) 地域の方々に「自分ごと」として認知症を知る機会をつくる

①普及啓発講演会実施

平成30年度は、第一部に「認知症の診断と診断後のかかわり 「私があなただの味方」になるための仙台における取りくみについて」と題しみはるの杜診療所院長石原医師 と当事者 西東京辻井様

第二部に当事者が語る「認知症とともに生きる希望宣言」「一足先に認知症になった私たちからすべての人たちに」と題し、BLG はちおうじ 大川様美並様パートナーとして守谷様、認知症介護研究・研修東京センター研究部長 永田久美子様

参加者は、76名の当事者、支援者等が参集し、あらためて当事者の声に心を傾け共感することを学んだ時間となり多くの反響を得た。

③ 「認知症当事者のための社会参加マニュアル」冊子を作製

これまでの3年間の実践をまとめ、認知症当事者が主体的な人生を取り戻すきっかけをつくり、様々な役割を担うことで地域社会と繋がりが続けられることを、当事者、地域、事業者の協力を得て完成した。

今後の課題

認知症当事者の社会参加きっかけ作りは、結果的にボランティアに始まり、ボランティアに終わる取り組みとなり、その意味でボランティア協会が受託した意義は大きかった。

市民と声を掛け合い、会話が弾み「ありがとう」の声を受け、笑顔で答える。日常に「認知症」覆い隠されていた人が、自ら動き出す場面に何度も出会うことが出来た。

同時に、認知症当事者にはパートナー（よき理解者）が必要であり、パートナーとなる市民にも当事者の存在が必要なものとなることを理解しあえるよう、今後も福祉事業部新規プロジェクトチーム或いは、ボランティア推進と連携した新たな事業の展開が求められる。

5. 世田谷地域障害者相談支援センター

世田谷区より委託を受け、世田谷地域の相談利用者・障害者・児に対し、当事者の人格を尊重し常に利用者の立場に立った相談支援を行うこと、また、世田谷地域の関係事業所と協力、連携し相談支援体制の強化を図ることを目的とし事業を行った。

(1) 相談実人数（6年間の合計）

年度	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	合計
相談実人数	133名	132名	107名	110名	132名	120名	734名

2018年度、世田谷地域障害者相談支援センターでは120名の方から1,112件の相談があり、電話相談での情報提供以外はすべて面接を実施した。相談は事業所内にとどまらず、自宅への訪問、入院先の病院、通院同行、希望通所先への見学同行等を行った。

事業受託から6年間の相談実人数は734名。障害により何かに困っている方がこれだけいるということ、6年間の活動を通して地域障害者相談支援センターの認知が高まり、相談につながった方が増えてきたことを表していると考えられる。

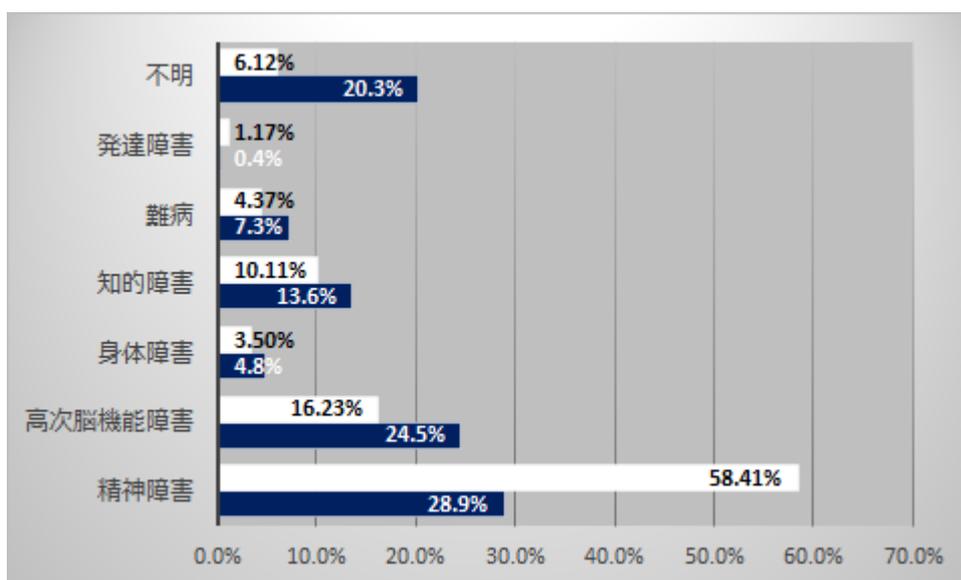
(2) 相談概要

① 障害別

昨年度に比べて障害別では「精神」の割合が増加。一人暮らしの精神疾患がある方の相談が増えたこと、入退院支援があったことで、相談の割合が増えたと考えられる。

(28%⇒58%)

- ・棒グラフ上段:白 ⇒2018年度
- ・棒グラフ下段:黒 ⇒2017年度



② 年代

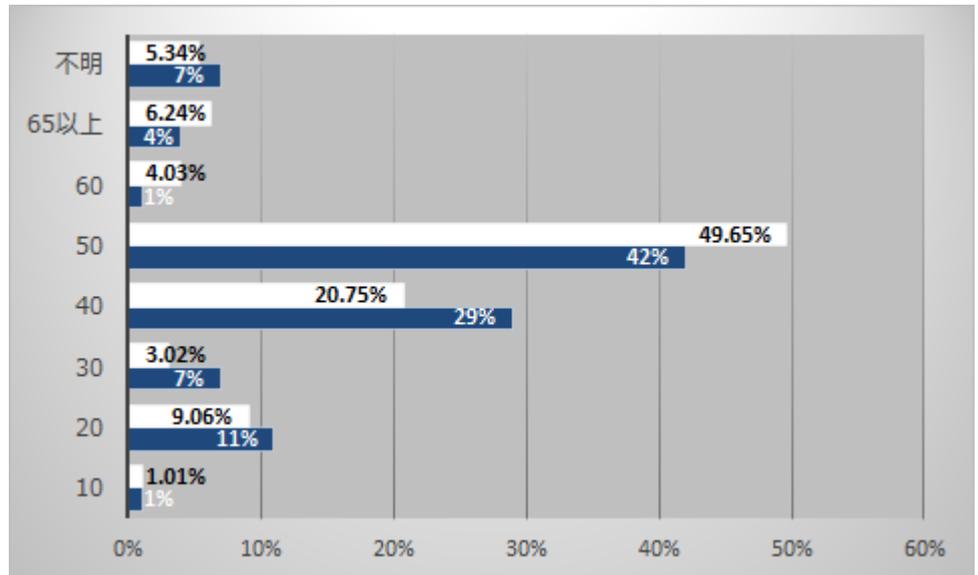
昨年度に比べて

60代以上の方からの
相談が増加。

(計5%⇒10%)

障害のある方の高齢化、
家族の急逝により一人
暮らしになり相談に
繋がり割合が増えたと
考えられる。

・棒グラフ上段：白
⇒2017年度
・棒グラフ下段：黒
⇒2016年度



年代別の集計から見えるように、今年度40代以上の方からの相談が全体相談数の80%を占めた。また、40代以上の方の約半分が一人暮らしをしていることもわかった。相談内容は様々で「入退院に伴うこと」「福祉サービスを利用するために必要な手続きのこと」など、ご本人だけではなく関係機関と相談支援センターが話し合うことも多く、件数が増えたと考えられる。また、どの機関に話しをして良いか分からずに連絡したという声も多く聞いた。いずれも家族、親類などがいなく、相談につながる傾向はあると考えられる。

このような相談傾向から、地域での生活を組み立てるためには障害関係機関のみならず、医療機関、その他の福祉関係機関、民生委員、区民との「つながり」「チーム作り」、「フォーマル」「インフォーマル」を含めた社会資源の活用が不可欠であった。

地域相談支援センター事業だけで解決することは難しいと認識し、世田谷地域のさまざまな連絡会に参加し、地域の現状、課題把握と課題について関係機関と考える機会を多く作ると同時に「ごきんじょ市」「いっしょに食べよ」など独自の取り組みを通し、障害の分野にとどまらず、障害当事者、区民も含め「地域の課題から不足している社会資源をともに考える」機会を作り、私たち自身が地域を知り、学ぶ姿勢を持ちながら事業に取り組んだ。

(3) 相談支援体制作り

① 特定相談支援事業者連絡会の開催

参加事業所 (6事業所)	
重症心身障害児療育相談センター	相談支援センターわんぱく
ナイスケア世田谷相談支援センター	相談支援つむぎ 池尻ルーム
世田谷地域保健福祉課障害支援	ケアセンターふらっと

② 世田谷地域関連機関 連絡会への参加

連絡会・会議名	
地域障害者相談支援センター連絡会	権利擁護事例検討会
世田谷地域ケア連絡会	世田谷地域合同地区包括ケア会議
地域移行部会	精神障害者連絡会 世田谷ネット
三宿・池尻まちこま会	世田谷地区民協連絡会
世田谷地域要保護児童支援協議会	世田谷 各地区包括ケア会議
指定特定相談支援事業者全体連絡会	若林たねまきの会

世田谷地域版ケア会議	下馬地域運営推進会議
池尻・太子堂地区合同包括ケア会議（医療と福祉の連携交流会）	
オレンジクロス シンポジウム（地域包括ケアシステム 2040年への展開）	
せたがや・障害者・まち！交流塾	三軒茶屋銀座商店街 会合
世田谷区介護サービスネットワーク会議	

③ 世田谷エリア自立支援協議会への参加

会議名
世田谷エリア自立支援協議会（世田谷エリア会長） ⇒保健福祉課と企画を組み立てるための運営会議、協議会の運営に携わる

④ ごきんじょ市の開催

年齢も障害も職業も関係なく多くの方が集え、お互いに知り合える場を作ることを目的に開催した。準備段階から商店街をはじめ、地域の方々、関係機関など多くの協力をいただき開催まで進めることができた。当日は、世代を超えた2500人以上の方が来場。

また、障害のある方を含む60名を超える方がボランティアとして参加があった。参加して下さる方が障害のある方のこと、地域のお店のことを知る機会として「車いす体験」「お店体験」なども企画し交流を図った。



⑤ いっしょに食べよの開催

<会場の様子>

障害関係機関、あんしんすこやかセンター、保育園、大学、商店街などに声かけし参加者を募った。障害も年齢も関係なく地域の方が集え、お互いに知り合える場を作ることを目的に開催。ボランティアも含め延べ381名の参加があった。

また、今年度から地域の八百屋が毎回出張店舗を開店。参加者が地域のお店を知る機会になるとともに、お店の方も地域のニーズを知る機会とすることができ、新たな交流が生まれるきっかけともなっている。



(4) 連携機関一覧

1	世田谷区 関係各課 (7課)	13	世田谷地域内あんしんすこやかセンター (7センター)
2	世田谷区保健センター総合福祉センター	14	基幹相談支援センター
3	世田谷社会福祉協議会 関係各課 (4課)	15	世田谷地域内大学 (2大学)
4	東京都心身障害者福祉センター	16	世田谷区商店街連合会
5	特定相談支援事業所 (7事業所)	17	世田谷地域内商店街 (5商店街)
6	中部精神保健福祉センター	18	就労支援センター (ハローワークなど)
7	訪問看護事業所 (3事業所)	19	障害者就労支援センター (2センター)
8	就労継続B型事業所 (18事業所)	20	就労移行支援事業所 (5事業所)
9	世田谷地域内ケアマネ事業所 (5事業所)	21	関係医療機関 (13機関)
10	若者支援事業所 (2事業所)	22	ヘルパー事業所 (4事業所)
11	放課後等 児童デイ (2事業所)	23	グループホーム (4事業所)
12	一般企業 (4企業)	24	弁護士事務所 (3か所)

(5) 職員研修 外部研修会

研修名等	主催
苦情・相談対応対応研修 ～サービス向上のきっかけづくりに～	世田谷区 調整指導課
相談記録の書き方研修	世田谷区 調整指導課
高次脳機能障害の相談会「語り合おう」 ～それぞれの思い、それぞれの悩み～	世田谷区総合福祉センター
世田谷区障害者相談支援人材育成研修 地域移行及び地域定着支援	世田谷区 基幹相談支援センター
世田谷区障害者相談支援人材育成研修 障害のある子どもの支援について～家族支援について考える	世田谷区 基幹相談支援センター
認知症ケア研修【4】 認知症の人と家族への支援	世田谷区 社会福祉事業団
権利擁護事例検討会	世田谷区社会福祉協議会
障害のある子と暮らす高齢の家族の“背景・思い”を知る	世田谷エリア自立支援協議会
軽度認知障害 (MCI) についてのお話 －認知症は早期発見・早期対応がポイント－	認定特定非営利活動法人 語らいの家
在宅リハ講座～脳神経外科について・在宅における脳卒中、頭部外傷のリハビリテーション～	世田谷区自立支援協議会地域移行部会

(6) 今後の課題

今年度、病気の再発・加齢に伴う病気のための入退院支援、住居・施設からの転居に伴う支援などの相談が多くみられた。相談者のほとんどは一人暮らしか、相談できる家族、親類がいなく障害者相談支援センターがかかわる傾向にあった。

本人の希望する生活につなげるため、公的な福祉制度や資源の活用だけではなく、近隣に住んでいる方、地域商店の協力など地域の方の力をかりることも多くあり、日ごろの活動を通じた地域との関係づくりが大切さを実感した。

地域相談支援センター事業だけで解決することは難しいと認識し、世田谷地域のさまざまな連絡会に参加し、地域の現状、課題把握と課題について関係機関と考える機会を多く作ると同時に「ごきんじょ市」「いっしょに食べよ」など独自の取り組みを通し、障害の分野にとどまらず、障害当事者、区民も含め「地域の課題から不足している社会資源をともに考える」機会を作り、私たち自身が地域を知り、学ぶ姿勢を持ちながら事業に取り組む必要がある。

6. 新規事業プロジェクト

障害当事者が、福祉施設が提供するプログラムではなく、地域で求められている「活動」を引き受け、役割として取り組みはじめて2年目となる。

障害者として支援される立場ではなく、地域の商店街や関係機関との関わりの中から依頼された“しごと・活動”に取り組むことにより、「誰かの役に立つことができる」、「感謝される」という体験へとつながった。この体験がひとりひとりの自信となり、その役割を継続することによって、新たな役割となることもあった。

当事者が、その場に出向き、地域の人と同じ空間同じ時間を共有する。そのような活動を継続して行うことでお互いの理解へとつながり、同じ地域に関わる者同士の人と人の付き合いに繋がっていった。今年度も関係を継続してきたことで、さらに様々な“しごと”を依頼され、活躍の場を広げることできた。

また今年度は、当事者が得意とすること「やりたい」と希望した役割を地域の協力を得て実現することもできた。自身で感じる「楽しかった」という思い、そして「だれかの役に立つこと出来た」「自分の役割だと感じる事が出来た」「引き続きまたやりたい」と様々な感想まで、自信に満ちた声を聴くことが出来た。

(1) 活動報告

作業内容	関係機関	参加人数	備考
バックヤード作業	佐藤青果店	1	週2回、他行事出店にも参加
縫製作業	三軒茶屋銀座商店街振興会	1	スタッフポロシャツのワッペン縫い付け(20着分)
イベント出店	三軒茶屋銀座商店街振興会	5	4/22「ウェルカムフェスタ」 6/17「三茶こども商店街」
講師	日本リハビリテーション専門学校	6	計3日
講師	世田谷ボランティアセンター	3	1名1回
野菜配達	海老沢農園	1	不定期 計3回
学習指導	野沢児童館	1	計3回 参加児童3名

(2) 今後の課題

これまでの地域でのつながりから始まった“しごと・役割”を継続することで、『この仕事内容であればこの人』など、地域の方々と顔と顔の見える関係を発展させていきたい。参加された方が“しごと”で得た経験をさらに充実させていけるよう、これまでの活動で得た「地域とのつながり」をさらに広げ、活動に生かしていく。

障害当事者、そして地域の商店や関係する企業、団体と協働して、世田谷という地域を拠点にお互いプラスとなるよう新たな“しごと”を展開していきたい。

Ⅲ. 組織推進事業

今年度も、地域にある多様なニーズに目を向け、各事業ごとの強みを生かし、特色のある事業を開拓し継続していくため、事業運営に必要な組織体制の充実を図るとともに、安定した資金基盤づくりを進めてく。2018年度も、前年度に引き続き①組織運営体制の整備充実、②協会支援者の拡大と自主財源の確保、③新中期計画の策定。の3点を重点課題としてすすめた。

年度上期は運営体制の整備に力点を置き、社会福祉法人としてより適正な事業運営に取り組めるよう組織運営の基盤整備等に取り組んだ。

また、寄附の税額控除の更新や、コンプライアンス体制整備にむけての準備、部内業務執行態勢の整備に取り組んだ。

年度下期は組織運営の取り組みとして、職員に向けては健康診断やストレスチェックを行い、職員の健康維持のための取り組みを行った。11月には理事会、評議員会を開催し、各部より上半期の事業報告と今後の下半期に向けた取り組みや、次年度に向けての事業展開についてのプレゼンテーションを行い、次年度計画への理解や理事、評議員の意見を反映した組み立てができるよう取り組んだ。

また、コンプライアンス体制への具体的な取り組みとして、具体的に理解をすすめるための映像研修に加えて、理事や監事、評議員、職員代表、外部有識者を加えた「コンプライアンス問題検討委員会」を立ち上げ、体制整備に向けての検討会議を実施した。

年度末までの事業としては、今後の職員指針となる中期計画概要の集約を行うとともに、コンプライアンス体制を実行するための具体的な取り組みについて、検討会議を継続した。

組織運営では、役員改選を控え組織の運営体制について常任理事会で確認を行うとともに、組織経営を踏まえた次期理事、監事の候補者の確認などを行った。

1. 組織運営

理事会、評議員会、常務理事会等を開催し、円滑な法人運営に努めた。

(1) 理事会

回数	開催日	審議事項
第1回	6/1	① 2017年度事業報告・決算報告について ② 契約職員就業規則および給与規程について ③ ケアステーション連運営規程の変更について
第2回	11/14	① 2018年度上期事業報告について ② 2018年度第一次補正予算について ③ 職員給与規程細目の変更について ④ 職員昇格基準の変更について
第3回	3/12	① 2018年度第二次補正予算について ② ボランティアセンター及びボランティアビューローの利用に関する規程の変更について ③ 社会福祉法人世田谷ボランティア協会職員就業規則の変更について ④ 2019年度事業計画案・予算案について ⑤ 2018年度 第3回評議員会の招集について

(2) 評議員会

回数	開催日	審議事項
定時 (第1回)	6/21	① 2017年度事業報告・決算報告について ② 理事の退任に伴う新理事の選任について
第2回	11/30	① 2018年度 上期事業報告について ② 2018年度 第1次補正予算について
第3回	3/28	① 2018年第2次補正予算案について ② 2019年度事業計画案及び予算案について

(3) 常任理事会

法人の日常的な業務について審議するため、理事長、副理事長、常務理事で構成し、事務局からは事務局長、各部長等が出席して、月に1回定期的に開催した。

(4) 衛生委員会

① 衛生委員会の開催

産業医の指導のもと、労働災害の防止と快適な職場環境の整備を図り、職員の安全と健康を確保するため、定期的に委員会を開催した。また産業医による職場巡視も計画的に実施した。
(委員長：統括管理補助者1名、委員：産業医1名、衛生管理者1名、衛生経験者3名 計6名)

② 職場巡視の実施

各拠点ごとで産業医による職場巡視を実施し、職場環境の確認や各拠点で働く職員から直接聞き取りを行い、より働きやすい職場改善に向けて協議を実施した。結果は衛生委員会に報告し、職場環境改善につなげた。

実施時期：6月（with、相談支援センター等の丸伝ビルに入居の福祉事業）、10月（玉川ボランティアビューロー）、12月（世田谷ボランティアセンター、本部、ケアセンターふらっと）、2月（梅丘、代田ボランティアビューロー）

③ 健康診断の実施

職員の健康維持管理のため、雇用保険の対象となる全職員を対象に健康診断を実施した。健診結果は産業医に報告し、必要に応じて個々に指導箋を渡した。

実施時期：10月～3月 対象人数：54名

④ ストレスチェックの実施

職員のセルフケア対策として心の状態を知っていただく目的でストレスチェックを実施した。

実施時期：12月1日～1月15日 実施方法：WEBとマークシート方式の併用

対象者：59名

(5) コンプライアンス問題検討委員会

組織のコンプライアンス体制整備のため、具体的にコンプライアンスを実行できるルールづくりや、ルールを守るための体制づくりと実施体制を整備し、組織においてきちんと機能するよう、検討委員会を設置して検討を行う。12月21日に、第1回検討委員会を実施し、第2回：1月29日、第3回：3月1日と計3回行い、具体的なルール作りに向けた諸規定の整理をおこなった。

検討委員：理事長、理事、監事、評議員、産業医、事務局長、事務局長経験者、各部長

2. 事務局運営

(1) ボランティアグループ・福祉団体等への後援

実施日	事業名	主催
4/13	特集「さよならさんかくまたきて資格」公開前夜祭～夜間もやってる保育園～上映とトーク	優れたドキュメンタリー映画を観る会
5/13	平成30年度 家庭倫理講演会	(社)倫理研究所家庭倫理の会世田谷区
7/21	第39回 がやがやなまつり	第39回がやがやなまつり実行委員会
8/25	きいろぐみ30年前夜祭 夏のファミリー手話ミュージカル2018 白い森 黒い森	手話パフォーマンスきいろぐみ
9/1	第20回 玉川福祉フェスティバル	玉川福祉フェスティバル実行委員会
9/8	第16回 パイ焼きまつり	社会福祉法人 はる
10/7	第43回 雑居まつり	第43回雑居まつり実行委員会
11/4	第131回 陽泉会サロン 忘れまい！震災復興応援 希望 絆 感謝 チャリティコンサート	陽泉会
1/11、13	手話パフォーマンスきいろぐみ30周年 New Year 手話ライブ in 渋谷 ～摂氏5℃の街が暖かい！！～	手話パフォーマンスきいろぐみ
1/19	第32回 神戸をわすれない	神戸をわすれない・せたがや
2/24	春の音コンサート2019	世田谷高次脳機能障害連絡協議会
3/9	啓発講座「きこえに困ったら」 ～書いてもらおうとこんなに便利～	世田谷区要約筆記サークル「言の葉」
3/21	第2回 せたがや「居場所」サミット	せたがや「居場所」サミット実行委員会

(2) 事務機器の整備と事務効率の向上

これまでも積極的に固定費の見直しをすすめ、コスト削減に努めてきた。今年度も事務機器においてはリース満了に合わせて、機能を高めつつコストの削減に努めた。

新たに会計ソフトはクラウド運用に変更し、安全性と利便性の向上につなげた。他の拠点でも経理状況の確認ができる等のクラウド運用の利点が活かした、予算管理体制を進めた。

(3) 寄附金の拡大取り組み

寄附金については、5万円以上の寄附について希望により感謝状の進呈を行うことや、今年度9月で5年間の税額控除の適用団体が終了するため、寄附実績の取りまとめを行い更に5年の更新を実施した。税額控除は寄附控除のメリットが大きいので、より積極的にPRを行い、寄附者拡大につなげていく。

(4) 職員・スタッフ研修の充実

① 外部研修等への参加

役職員に外部研修への参加を奨励し、会計及び総務分野でのスキル強化に取り組んだ。

実施日	事業名	主催	参加
6/6	人権問題雇用主研修	厚労省東京労働局	1名
6/7	IT導入補助金セミナー	PCA株式会社	1名
7/4 ～6	社会福祉法人会計実務研修(基礎)	東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター研修室	2名
8/7	社会福祉法人会計実務研修(障害)		1名
8/8	社会福祉法人会計実務研修(高齢)		1名
12/13	強い現場をつくるリーダー研修	PHP研究所	1名
1/23 ～24	社会福祉法人会計決算研修	東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター研修室	2名
2/14	ハラスメント研修	労働基準監督署	1名
3/12	廃棄物管理責任者講習会	世田谷区	1名

② 内部研修の実施

組織体制が福祉施設と市民活動推進で、業務上一律に研修を組みにくいため、いつでも学ぶ機会が提供できるインターネット配信の研修ビデオを活用した研修機会の拡大に取り組んだ。

コンプライアンスやハラスメントの研修は具体的な場面や想定を映像で確認しながら、講義とは違う学びの機会を提供し、理解を深めていくきっかけとした。

特に、採用時には職員行動基準やコンプライアンスについて研修を行い、組織の一員としての責任と役割について学ぶ機会を提供した。

(5) 職員体制

常勤職員：組織推進部長1名、経理担当1名

非常勤職員：経理担当1名、会計・総務担当1名

3. 財政運営

(1) 自主財源拡大のためのとりくみ

各事業を継続的に運営していくためには、安定した財源の確保は不可欠である。基本的な法人運営費や、福祉事業の運営については行政からの支援を得つつ、各地域の特徴を生かした法人独自の取り組みを進めるためにも、以下の財源確保の諸活動を継続した。

① 基本財産の保護と運用

協会が保有する1億円の基本財産は、従来と同様に、銀行の定期預金で安定的に運用した。さらに、満期になる定期については地域での活動をミッションに展開する組織として、地元信用金庫などの地域活動に協力的な金融機関へ口座を新設し、広報や募金箱設置の協力を得た。

② 寄附金収入

ボランティア・市民活動推進事業やチャイルドライン事業は、区民からの寄附金が重要な財源となっている。また、福祉事業部においては利用者家族からの寄附も多く、税額控除の利点を生かすこととあわせて、一方的に行うのではなく、TPOにあわせた感謝状の進呈等の工夫を行うことで、更なる寄附拡大につなげていきたい。

③ バザー収入

バザー収入も、ボランティア・市民活動推進事業とチャイルドライン事業の重要な財源となっている。2018年度は、センターで実施のリサイクル市（バザー）や1階のチャイルドラインの無人ショップは例年を上回る収益となった、一昨年雨天で中止が相次いだ地域催しへのバザー出店も、天候に恵まれ順調に推移したが、出店回数の重複や職員体制の課題もあったことから、出店する催しの整理を行った結果、若干の減収となったが、関わるスタッフの人件費等のトータルコストは少なくなったため、無理のない収益と、バザーに関わるボランティアの参加の活動として、リサイクル、リユース活動としてボランティアの拠点らしい事業となっている。

*バザー収入の推移

年度	2018	2017	2016	2015	2014
法人全体	542万円	506万円	527万円	560万円	529万円

④ 自動販売機収入

代田ボランティアビューローは、代田東町会会館の1階に窓口があるが、駅前にある拠点として立地の利があるため、代田東町会の協力で自動販売機の設置を行っている。駅前再開発に伴い近隣にコンビニができた影響等から若干収益が落ちてはいるが、今年も安定的な収益をあげるができた。この先例を生かし販売機の設置協力の募集も募っていききたい。

*自販機売上げの推移

年度	2018	2017	2016
売上げ収益	102,366円	120,542円	127,291円

⑤ 事業収入

福祉事業は、事業収入が主な財源となっている。福祉事業以外のボランティア・市民活動推進事業等においても、講座の参加費収入等、可能な限り参加者の受益者負担を求めていく。

(2) 世田谷区の補助金

2018年度は世田谷区から、ボランティア・市民活動推進事業および法人運営のため8,151万円、ケアセンターふらっと運営のため4,050万円の補助金が交付された。

* 経常経費補助金収入の推移

年度	2018	2017	2016	2015	2014
法人全体	1億2200万円	1億2196万円	1億2120万円	1億1834万円	1億1555万円

4. 今後の課題

組織推進部の今後の課題として、まずは中期計画の策定がある。中期計画は今後の事業運営の方向性や目標を具体化するものである。各部内では既に中期的なビジョンを立てて事業運営を進めているが、法人全体として目指すべき姿を明確にしてアピールしていくことは、賛同者や寄附の拡大等にもつながるものであり重要である。2018年度から具体的な取り組みを進めている、コンプライアンス体制の確立も、組織が公正で健全であることの具体的な取り組みとなるため、きちんと実行できる仕組みとして確立していくとともに、合わせて規程類や働き方に関わる未整備な部分は正しく整備していきたいと考える。

また、安定的な財源基盤の構築として、継続的な寄附者の拡大も不可欠である。寄附金の税制上の優遇の仕組みや、寄附がどのように活かされていくのか等、ホームページやリーフレットを新たに作製し寄附がしやすくなる具体的な取り組みを実行していきたいと考える。