

2020年度(令和2年度)

事業報告書

(自) 2020年 4月 1日
(至) 2021年 3月 31日

社会福祉法人 世田谷ボランティア協会

目 次

I. はじめに	1 P
II. ボランティア・市民活動推進事業 総括	3 P
1. ボランティアコーディネート事業	4 P
2. ボランティア学習事業	7 P
3. ボランティア情報ネットワーク事業	9 P
4. 地域連携促進事業	12 P
5. パートナーシップ事業	13 P
6. コミュニティ・ビジネス事業	15 P
7. せたがや災害ボランティアセンター事業	16 P
8. せたがやチャイルドライン事業	20 P
9. ボランティアビューローでの事業	23 P
(1) 梅丘ボランティアビューロー事業	23 P
(2) 代田ボランティアビューロー事業	25 P
(3) 玉川ボランティアビューロー事業	26 P
(4) 砧ボランティアビューロー準備室事業	28 P
III. 福祉事業 総括	30 P
1. ケアセンターふらっと	31 P
(障害者総合支援法 生活介護事業・自立訓練事業 ・高次脳機能障害者支援促進事業・特定相談支援事業)	
2. ケアセンターwith	37 P
(介護保険 通所介護事業)	
3. ケアステーション連	41 P
(①介護保険 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)	
4. ケア相談センター結	45 P
(介護保険 居宅介護支援事業 認知証当事者の ための社会参加プログラム開発研究事業)	
5. 地域障害者相談支援センターぼーとせたがや	47 P
(障害者総合支援法 地域生活支援事業)	
6. 新規事業プロジェクト	51 P
IV. 組織推進事業 総括	52 P
組織運営・事務局運営・財務運営	
組織運営体制図	56 P

2020年度事業報告

I. はじめに

2020年度の世田谷ボランティア協会の運営の基本は、引き継ぎ社会福祉法人改革の精神に根差した、より自律的かつ透明性を持った法人運営の確立であり、法人内の情報共有、人員の増強、法人組織、「働き方改革」を踏まえた働きやすい職場環境の整備、コンプライアンス体制の確立などの実現に向けた取り組みの継続である。

協会組織を基盤として、各部がそれぞれの活動を積み重ねることにより、ボランティアに参加した人も自らの活動に確かに手ごたえを体感できるよう取り組みを進めてきた。

その一方で、2020年度は新型コロナ感染症（以下、新型コロナ）の感染拡大による緊急事態宣言の発出や感染予防策の実施、利用者や職員などに感染疑い等が生じた場合の対応など、年度の計画を策定した時点では全く想定していなかった事態となり、協会全体の事業実績や収入、支出に大きな影響が生じた。

三密を避けることや飲食の制限、人の移動を抑えることなどが予防策として求められ、福祉サービスの利用者やNPOなど関係団体、ボランティアの活動にも支障が生じるとともに、このことによる地域社会の新たな課題も顕在化している。

協会では、利用者、関係団体、協会役職員等の健康と安全を最優先にしながら、様々な制限がある中でも創意工夫を重ね可能な活動を継続して、協会の目標である「おたがいさま」が循環する地域づくりを目指し、活動を推進してきている。

ボランティア・市民活動推進事業部では、6月に砧地域におけるボランティア推進拠点となる砧ボランティアビューロー準備室を開設した。夏のボランティア体験事業では、例年の取組みができないため施設で活動するナツボラは中止としたが、ナツボラ・ジュニアは「おうちでできるボランティア」として、「つくって届けよう」など手法を工夫して実施した。チャイルドラインでは新たにオンラインチャット事業も9月から開始した。災害ボランティアセンターでは、オンラインでのコーディネーター養成講座等の開催やボランティアの方と協力した「コーディネーター活動マニュアル（水害編）」の作成など、災害に備えた活動に取組んだ。

福祉事業部では、新型コロナの影響により、通所サービスの開所日の削減、職員の出勤調整、通所できない利用者への補完対応など、様々な制度や補助金等も活用しながら、安定的に福祉サービスを継続することを目標に準備や備えに終始した年度であった。利用者やその家族、職員をはじめ、協会にかかわる方が新型コロナに罹患したり、濃厚接触者となることがいつ起きても不思議ではない周辺の状況の中、常に細心の注意を払い利用者と職員、関係者の健康と安全を最優先として、工夫と努力を重ねながら利用者をささえれる福祉サービスの継続に取り組んできた。

組織推進部では、協会の中期目標を整理するとともにコンプライアンスの確立に向けて、常任理事会をはじめ関係委員会の運営を適切に行なった。2019年度の世田谷ボランティア協会の運営の基本は、前年度から引き続き、社会福祉法人改革の精神に根差した、より自律的かつ透明性を持った法人運営の確立であり、理事会、評議員会におけるきめ細かい情報共有、人員の増強、法人組織、「働き方改革」を踏まえた働きやすい職場環境の整備、コンプライアンス体制の確立などを実現することである。

こうした組織体制を基盤として、各部が一つひとつの活動を積み重ねることにより、ボランティアに参加した人も自らの活動に確かな手ごたえを体感できるよう取り組みを進めてきた。

Ⅱ. ボランティア・市民活動推進事業

2020年度は、ボランティアの在り方が問われた年であった、福祉事業の一層の充実が求められる社会情勢の中、世田谷ボランティア協会は、「子どもも高齢者も障害者も様々な立場の人を包み込んだボランタリーな共生社会の実現に向けて、各事業拠点が新型コロナの蔓延という厳しい状況下で、それぞれの取り組みを推進してきた。

また、新型コロナはいまだその収束に向けた道筋が明らかになっていない。こうした中で、世田谷ボランティア協会においても、新型コロナの拡大防止の観点から事業の延期や縮小、中止などの対応や感染拡大予防の対策実施など当初想定していなかった対応を余儀なくされた。

ボランティア・市民活動推進事業については、以下のとおり大きく9つの事業を展開しており、各事業ごとに重点目標を決めて、達成するための活動計画を立てて取り組んできた。事業ごとに今年度の成果と今後の課題を記載している。

1. ボランティアコーディネート事業

重点目標・地域の潜在的なニーズの把握と円滑なサポート体制の構築

- ・交流の機会をつくり地域でのつながりを深め、関心ごとを行動につなげ「支えあう」コミュニティ作り

2. ボランティア学習事業

重点目標・体験学習や事業協力による次世代のボランティア育成

- ・学生が興味・関心を持って参加できるボランティアの機会の提供

3. ボランティア情報ネットワーク事業

重点目標・「おたがいさま bank」も含めたボランティア情報の多様な情報発信

- ・ボランティア参加のきっかけになる情報発信を通じて認知度を高める

4. 地域連携事業

重点目標・ボランティア団体、NPOとの連携と交流を深める地域に根ざした事業展開を図る

- ・地域の催し等への積極的な参加を募り地域のつながりと新たな参加を拡大する

5. パートナーシップ事業

重点目標・地域の社会資源のネットワーク化と新たな時代に対応した事業展開

6. コミュニティビジネス事業

重点目標・身近な活動として生活の中にリユース・リサイクルの活動を意識づける

- ・ボランティア拠点の活動資金の確保

7. せたがや災害ボランティアセンター事業

重点目標・養成講座のバージョンアップと参加者の拡大

- ・災害ボランティアコーディネーターの拡充と育成
- ・避難所運営本部との一層の協力体制の構築
- ・様々な災害時に備えた準備

8. せたがやチャイルドライン事業

重点目標・子どもの声に耳を傾け気持ちを受けとめる活動の展開

- ・社会の変化に合わせて電話以外の媒体による手法の検討

9. ボランティアビューローでの事業

重点目標・各地域拠点における地域の特性をいかした活動の展開

- ・今後の地域拠点の機能・配置の検討

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。

新型コロナの影響で全体の相談件数は496件で、「ボランティアしたい」という相談は287件、「ボランティア求む」の相談は145件で昨年同程度の件数であるが、新たに砧ボランティアビューロー準備室が稼働した点を考慮すると、各拠点の相談件数はやや減少した。

一方こうした状況においても、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。

4月～6月は新型コロナの影響で、対面でのボランティア活動がほぼストップしてしまった。一方で、オンラインでの学習支援や布マスク作りといった「自宅でできる活動」が新しい形として始まった時期でもあった。イベント等が中止になった影響で行き場のなくなった食材を子ども支援につないでほしいという相談も寄せられた。4月11日～5月31日はボランティア窓口を臨時休館したが、電話による対応は継続した。

夏季は学生など若い世代からのボランティア希望が目立った。ボランティア募集に対して応募が早く集まる傾向があり、4月から様々な活動が縮小されたり学校や勤務先の状況が変わってボランティアをやりたいと考える人が多いと感じている。また、オリンピックパラリンピックでボランティアをする予定だったという方からの相談もあった。

秋以降は学習支援や学校でのサポートに関する相談が多く、募集に対して応募が早く集まる傾向があった。また、新型コロナの影響で生活パターンに変化があり、通常の生活に戻るまでの間、ボランティア活動をしたいという相談もみられた。

2021年1月以降は学校への通学のサポートなど子どもに関する相談が多くなった。また、自宅でのサポートを求める相談もあり、長期化する感染症のリスクがある中でも、困りごとの解決を求める傾向が強まっている。

ボランティアの協力を求める相談は、学校での授業のサポート、小中学生の学習支援、在住外国人へのサポートの依頼が目立っている。世田谷区には国際交流協会がなく、ボランティアグループが日本語の学習サポートを行っている以外には、外国人にとって情報がまとった窓口がない状況にある。小中学生の学習支援のニーズに対しては、募集を開始するとすぐに複数のボランティアから問合せがあり、面談・紹介につながっている。

また、病院や施設がボランティア募集中体制を整えるための相談もあり、どのように進めていくか一緒に考え、伴走支援を行った。ボランティア相談に伴い、世田谷区が実施している地域ケア会議等に、さまざまな地区から職員が参加を求められる場面も多かった。

3月以降は新型コロナの影響で休止になった活動も多く、「ボランティアしたい」という活動希望相談者も減った。

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		
2020	97	81	0	0	0	0	0	178
2019	125	80	1	1	4	0	6	181
2018	159	108	6	1	8	3	18	285

② N P O ・市民活動団体向けセミナーの開催

NPO・市民団体を対象に活動のヒントとなるプログラム（講師によるレクチャーと少人数でゼミ方式のミニワークショップ）を行い、課題解決に向けたヒントを得るを提供した。

日時：2021年3月25日（木）

【午後の部（14:00～16:00）／会場参加】講師：小池 良実 氏（岡さんのいえ TOMO）

内容：コロナ禍における居場所づくり 参加者：10名

【夜の部（19:00～21:00）／ZOOMによる参加】講師：西川 正氏（ハンズオン埼玉）

内容：団体内のコミュニケーション不和を乗り越える 参加者：16名

参加費：無料

（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」	地域とのゆるやかな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 ※新型コロナの影響で中止	0回	実施なし
金	50歳からの ライフデザイン	第2の人生について考え始める年代の方を対象に、今後のライフデザインについて考える3回連続の講座を開催。地域での新しい出会いとつながり作りのきっかけとした。 新型コロナの影響で第1回以降は集合での開催ができず、2月に番外編をzoomで開催し、その後第2.3回目もzoomでの開催となった。 様々な年代や経歴を持った参加者同士が出会うことで、それぞれが新しい発見をしたり人生に変化が生まれるきっかけとなつた。 第1回 12/11、番外編、2/19、第2回 3/19 第3回（最終回）4/24	4回	8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、コーディネートした。新型コロナの影響で通常通りの傾聴活動が実施できなくなつたが、個別に相談をして訪問を一時中断したり、はがきや電話でのやり取りを行つた。

②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、ケース検討等を行うフォロー講座を通常実施しているが、新型コロナの影響で中止となつた。

③傾聴ボランティア交流会

3月実施予定だったが新型コロナの影響で中止となつた。

④しもうま夕ごはん会

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「しもうま夕ごはん会」を通常毎月第3火曜日に企画・実施。4月～6月は新型コロナの影響で中止したが、夕ごはん会のボランティアが中心となって、コロナ禍にできることとして、簡単なお料理レシピや季節のお花のイラストなどを描いて掲載した「セタボラだより」を3回発行し、近隣の団地に配布した。

7月～9月も新型コロナウイルスの影響で中止したが、引き続き調理ボランティアと2回「セタボラだより」を発行、配布した。

10月～12月は、「しもうま夕ごはん弁当」をお弁当配布の形で再開した。これまで夕食会に参加していた方に加えて、初めてという方も数人いた。状況をみながら、夕ごはん会再開までは、継続していきたい。(10月～12月：参加者のべ90名)

1月～3月は、緊急事態宣言の発出により「しもうま夕ごはん弁当」を中止した。

(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回夕食会を実施していたが2020年度は、新型コロナの影響で中止

(6) 今後の課題

コーディネート事業は、人同士が関わりをつくることが基本となるため新型コロナの影響が大きく、安全安心を担保しながらどのようにボランティア活動を継続していくのかが大きな課題となった。長期化する新型コロナで、弱い立場にあり福祉の行政サービスの対象にならない子どもや高齢者に、不安やストレスが高まり、学習支援や傾聴のニーズの要望が多く寄せられた。しかしながらボランティア活動希望者と対面する活動につなげにくい状況となっており、WEBオンラインや手紙、電話等を活用しながら、できる範囲で新たな対応を工夫しながら活動を展開した。

コロナ禍における現状は今後も続していく中で、新たな日常として地域とのつながりが実感でき、孤立させない取り組みが重要となる。今年度試行的に取り組んできたプログラムをさらにプラスアップし、多くの人の関りが実感していける参加の方法を検討しながら、多種多様なニーズに対応していく。

2. 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」等を実施しているが、新型コロナウイルスの影響により、例年協力している学校からの依頼がなくなったり延期となった。

(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」を当初4月予定が、延期となり2月に実施した。

実施日	内容	対象
2/19 2～3時間目	「ボランティア入門講座」 講師：明治大学大学生3名、和泉ボランティアセンター職員1名、協会職員1名	保健福祉コース1学年 20名

②区立小中学校への授業協力

依頼に応じて社会福祉に関する授業のコーディネートを行う。

実施日	内容	対象
11/5 2~4 時間目	車椅子体験授業 講師：せたがや福祉・介護普及有志の会、協会職員 1名	弦巻小学校 4年生 122名
12/3 5, 6 時間目	車椅子ユーザーのお話をきこう 講師：当事者ボランティア 1名、協会職員 2名	弦巻小学校 4年生 122名

(2) 夏のボランティア体験プログラム「ナツボラ 2020」

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例年実施しているが、新型コロナの影響により、ボランティアの受け入れが難しい施設が多いため、今年度のナツボラの実施の中止を判断した。

学生からのボランティア相談は、通常のボランティア相談として対応した。

(3) 小学生向けプログラム「ナツボラ・ジュニア 2020」

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、ボランティア 1 日体験プログラムを例年実施している。今年は新型コロナの影響で、1 日体験プログラムは中止とし、4 ビューロー合同で、「おうちでできるボランティア活動」を紹介するプログラムの企画・検討を行った。7 月からの実施に向けて「ナツボラジュニア」のチラシを作成し、区内の小学校に配布した。

実施概要	・自宅で作った作品や集めたものを各自区内の福祉施設に届けるボランティア活動 ・手紙やインターネットを通じてお年寄りや障がい者と交流 ・古切手・書き損じはがきを集めるボランティア活動（ボランティアビューローを通じて施設に寄付）
実施期間	2020 年 7 月 22 日（水）～8 月 31 日（月）
対象	世田谷区在住・在学の小学生。ただし HP を見た中学生以上も参加可能とした。
広報	チラシ配布（ボランティアビューロー近隣小学校、図書館・児童館ほか公共施設）、協会ホームページ、『セボネ』、各ビューローボランティアだより協会ホームページ内に、ナツボラ・ジュニアの特設サイトを設け、プログラム詳細や募集するボランティア活動、受け入れ施設を紹介した。

(4) せたがやキャンパス・ネットワーク

①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、zoom を使ったオンライン授業を行った。

実施日	内 容	対象
5/20	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	77名

②産業能率大学

経営学部「社会貢献とボランティア活動」の授業に協力し、zoom を使ったオンライン授業を行った。

実施日	内 容	対象
10/16	ボランティアセンターについて、ボランティア活動事例、社会課題とボランティアについて 講師：協会職員 2名	35名

(5) 今後の課題

次世代のボランティア育成として学生を対象とした体験学習や授業協力を進めてきたが、コロナ禍で大学をはじめとする教育機関が閉鎖され、ボランティア学習事業も中止を余儀なくされた。

今後、ボランティア学習事業における新型コロナの安全確認策をさらに強化し、学校等とも協議しながら安全策に配慮し、ズームなどの活用を図ってボランティア学習事業を計画していくよう検討する。

3. 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。

(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。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。6月号は災害特集号としてカラー印刷を行った。 *以下、敬称略

*セボネ編集委員	星野弥生、佐藤研資、市川徹、鈴木朋子
*編集会議開催日	5/26、6/20、7/11、8/4、9/9、1/25、2/21、3/17
*発送作業ボランティア	延べ13名（新型コロナウイルスの影響により4~5月はボランティアとの発送作業は中止した）

発行月	誌面内容
4月号 イラスト 松井 晴美	特集=25年を明日につなぐ～第33回神戸をわすれないより～ まちの市民力=ページの会 キラリ世田谷人=橋本陽子 氏
5月号 イラスト 上山 力	特集=だれもが安心して食事を楽しめる社会をめざして まちの市民力=多様な学びプロジェクト@せたがや キラリ世田谷人=特別編いまできること～布マスクづくり～ ※公共施設の休館にともない、発行部数を3,500部とした。
6月号 イラスト 関 なつみ	特集=水害の備えと災害ボランティア活動 まちの市民力=いまできること～おうちですごそうプロジェクト～
7月号 イラスト イデ タカコ	特集=今できるボランティア まちの市民力=きんしやい 世田谷ボランティアセンタースタッフ紹介
8月号 イラスト 河内モンブラン	特集=いまできること～お買い物で応援～ まちの市民力=せたがやこども弁当 砧ボランティアビューロー準備室開設／ナツボラジュニア
9月号 イラスト ナミ	特集=人と地球にやさしい街、フェアトレードタウンをめざして まちの市民力=ご近所エール隊 キラリ世田谷人=伊藤祐二 氏
10月号 イラスト いっしん	特集=コロナの時代を子どもと生きる～西野博之さんのお話から～ まちの市民力=砧地域にプレーパークをつくろうネットワーク ナツボラ・ジュニア2020開催報告

11月号 イラスト（詩人） 平岡淳子	特集＝コロナ禍・それぞれの選択～地域活動団体アンケートから～ まちの市民力＝雑居まつり実行委員会 キラリ世田谷人＝高田敏江 氏
12月号 イラスト いわがみ綾子	特集＝家庭を必要としている子どもをささえるしくみ～「フォスターホーム サポートセンターともがき」～ まちの市民力＝プラスヤオヤ 氏 災害ボランティアコーディネーター養成オンライン講座
1月号 イラスト 高根洋子	特集＝「この夏、チャットもはじめたよ。」～せたがやチャイルドライン、 22年目の新たな取り組み～ まちの市民力＝テヅクリ畠の会 キラリ世田谷人＝矢島佐世さんを偲ぶ
2月号 イラスト 大内麻利子	特集＝「用水路が運ぶ 恵みと平和」～中村哲さんからのメッセージ～ キラリ世田谷人＝中澤まゆみ 氏 干し柿づくりレポート
3月号 イラスト 斎藤信三	特集＝東日本大震災から10年 ～せたがや災害ボランティアセンターの歩み～ 東日本大震災関連「セボネ」アーカイブ

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。
(発行部数：梅丘1,800部、代田1,150部、玉川1,950部、砧 3,250部)

(2) WEB媒体による情報発信 協会ホームページの運営

新型コロナの影響により、2019年度はホームページの投稿、ビュー数が大幅に減少したが、2020年度は、更新の頻度やメンテナンスをこまめに行うことでホームページへの投稿数、ビュー数は前年より増加した。facebookに関しては、イベントなどがなくなってしまったので、投稿ができなかつたため閲覧数が減少した。2021年度は投稿するものを考え直し、改めて活用できるようにしていく。

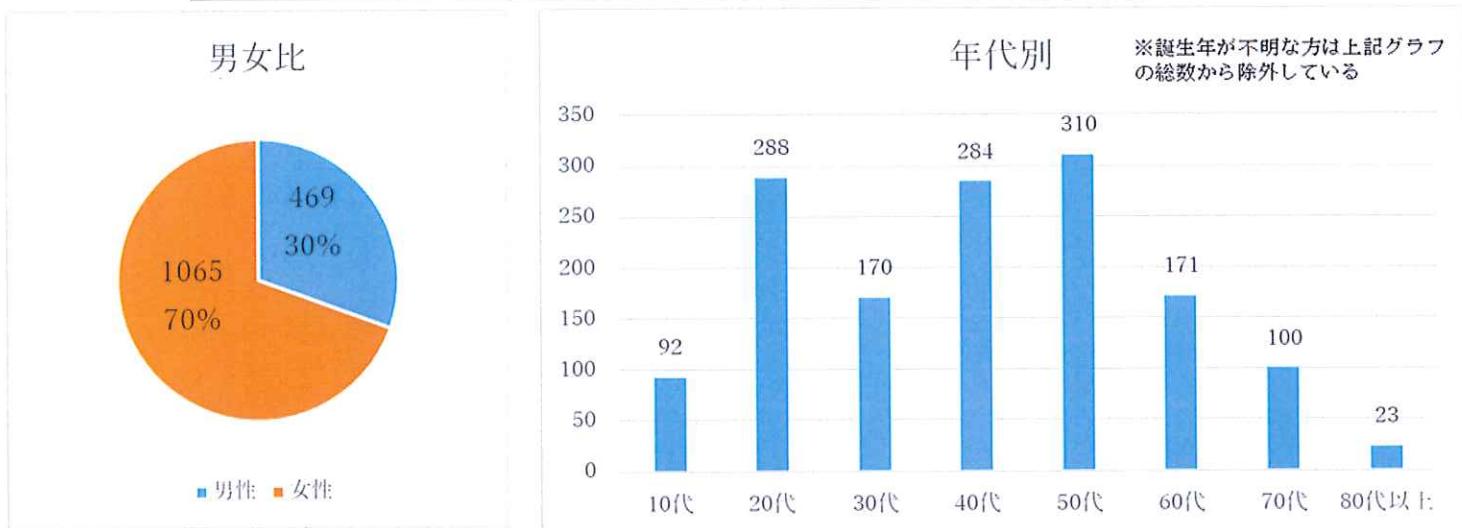
項目	実績
ホームページ（以下HP）からの投稿	4-6月 32件（前年68件） 7-9月 36件（前年97件） 10-12月 57件（前年65件） 1-3月 59件（前年51件）
HP ビュー（ページ閲覧）数	4-6月 72,119件（前年同期125,057件、前年比42%減） 7-9月 74,341件（前年同期129,483件、前年比43%減） 10-12月 75,062件（前年同期107,454件、前年比31%減） 1-3月 88,449件（前年同期81,119件、前年比9%増）
Facebook（以下FB）でのいいね数	世田谷ボランティア協会 昨年度末 1,696件 ⇒6/30 : 1,762件 9/30 : 1,772件 12/31 : 1,794件 3/31 : 1,803件 せたがや災害ボランティアセンター (2019年10月facebook開設)

	<p>昨年度末 776 件 ⇒6/30 : 798 件 9/30 : 808 件 12/31 : 814 件 3/31 : 817 件</p>
FB 投稿リーチ数	<p>世田谷ボランティア協会 4-6月 15,628 件 (前年同期 28,910 件) (FB イベントページを含む) 7-9月 6,701 件 (前年同期 15,111 件) 10-12月 5,239 件 (前年同期 31,847 件) 1-3月 1,952 件 (前年同期 13,440 件)</p> <p>せたがや災害ボランティアセンター 4-6月 1,994 件 (FB イベントページを含む) 7-9月 2,796 件 10-12月 5,616 件 (前年同期 28,728 件) イベントページを含む 1-3月 1,962 件 (前年同期 2,371 件)</p>

(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

今年度の新規登録者数は 66 名で、10月 3 日、11月 13 日、12月 25 日にメルマガを送信した。男女比は以前から大きく変わらないが、年代比は 20 代と 50 代の登録が多く、続いて 40 代が多い。

登録人数 (3月末)	2,559 名 (旧登録者含む)
男女比	男性 30%、女性 70%



(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

ボランティア活動に多くの参加と関心を集める手段として、情報誌やホームページのデザインをより分かりやすいものしていく必要はあるが、スピードのある情報提供に向いているSNSの活用に力点を置き、内容を拡散していく特徴に合わせた情報の伝え方を工夫や、媒体による年代などの特徴を踏まえて多様なSNSツールを活用していくことで、さらに認知度を高めていきたい。

また、様々な生活情報の活用は、今やスマートフォンやタブレット端末が主になってきており、スマートフォンで操作しやすい使いやすい「おたがいさまbank」になるよう、内容についても、世田谷区とも協働しながら検討し、より使いやすいものしていく必要がある。ハード面についても、より高速なデーター伝達ため、大容量に対応するWi-Fiの通信環境の整備を進めていく。

4. 地域連携促進事業

(1) 自主活動への支援

営利を目的としない区民・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。新型コロナの影響で、4月11日～5月31日まで臨時休館（電話による相談対応）、6月15日まで会議室貸し出し中止とし、6月16日から場の提供を再開した。

①-1 世田谷ボランティアセンター 場の提供

月	開所日数	会議室利用人数	利用団体
4	9	0	0
5	0	0	0
6	13	189	24
7	25	513	62
8	23	359	46
9	25	692	78
10	27	863	90
11	24	828	83
12	24	745	84
1	24	372	54
2	22	327	53
3	25	589	79
計	241	5,477	653

年度	開所日数	利用人数	利用団体
2020	241日 月平均21日	延べ5,477名 月平均457名	延べ653団体 月55団体
2019	293日 月平均25日	延べ13,880名 月平均1,156名	延べ1,156団体 月96団体
2018	293日 月平均25日	延べ15,823名 月平均1,318名	延べ1,244団体 月103団体

①-2 機材の提供

器材名	件 数
インターネット	40
プロジェクター	21
スクリーン	15

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	22 日	72 日	74 日	69 日	237 日
利用人数	延べ 79 名	延べ 395 名	延べ 549 名	延べ 397 名	1420 名
利用団体	延べ 16 団体	延べ 70 団体	延べ 100 团体	延べ 80 団体	266 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	22 日	72 日	74 日	70 日	238 日
利用人数	延べ 94 名	延べ 485 名	延べ 932 名	延べ 279 名	延べ 1790 名
利用団体	延べ 17 団体	延べ 116 団体	延べ 115 団体	延べ 55 団体	延べ 303 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	22 日	72 日	74 日	69 日	237 日
利用人数	延べ 128 名	722 名	延べ 1,389 名	延べ 439 人	延べ 2,678 人
利用団体	延べ 23 団体	延べ 110 団体	延べ 155 団体	延べ 79 団体	延べ 367 団体

⑤砧ボランティアビューロー準備室（6月 22 日開設）

会議室スペースがないため、場の提供はしていない。

	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	合計
開所日数	8 日	72 日	74 日	70 日	224 日

(2) 「エテ・マルシェ」への協力（新型コロナの影響により中止）

(3) 「第 44 回雑居まつり」への参加（新型コロナの影響により中止）

9 月 20 日に羽根木公園で開催予定だったが、中止となった。

(4) 「三茶 de 大道芸」への参加（新型コロナの影響によりオンライン中心に実施）

10 月 17, 18 日に開催されたが、例年と実施形態が変更となつたため出店はなかった。

(5) 「第 6 回ごきんじょ市」の企画・参加（新型コロナの影響により中止）

(6) 「世田谷ボロ市」への参加（新型コロナの影響により中止）

(7) 「梅まつり」への参加（新型コロナの影響により中止）

(8) 「おたがいさまフェスタ 2020」の開催（新型コロナの影響により中止）

(9) 今後の課題

コロナ禍で地域連携事業のほとんどが中止となつたが、新型コロナの終結を見据えて事業の再構築を検討していく必要がある。当面は安全対策の確保とイベントのあり方などを、NPO 法人や、地域の関連団体との検討を行い、新型コロナが常態なつてもイベント実施が可能になるような手法を模索していく。

5. パートナーシップ事業

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、情報交換を行つてゐる。4 月～9 月定例会なし。

* 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、N P O 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に、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といった協力を予定していたが、新型コロナの影響で中止となった。

5/12. 14 に 9 施設での研修の実施、5/15 に振り返りを予定していた。

(3) 世田谷区学校包括支援員研修への協力

4月 2 日を予定していたが、新型コロナの影響で中止となった。

(4) 第38回ボランタリズム推進団体会議（民ボラ会議）への参画

「民ボラ会議」の幹事団体として参画し、7月実施に向けて企画運営に協力したが、新型コロナの影響で中止となった。今後もそれぞれの地域で起こりうる緊急災害への支援のために、顔が見える関係を継続してつなげていく。

(5) 世田谷区採用1年目後期「障害福祉体験」研修の実施

世田谷区の採用1年目職員を対象に10月から12月にかけ、計9回実施した。例年ボランティアセンターを会場とし、屋内・屋外の体験、当事者講師とのグループワークを行うが、今年は新型コロナの影響があり、会場はより広い世田谷区立保健医療福祉総合プラザ（うめとぴあ）にうつし、内容も一部事前録画で対応するなど密を避ける工夫と安全対策を行ったうえで実施した。

(6) 世田谷区「世田谷学生ボランティアフォーラム」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「第2回世田谷学生ボランティアフォーラム」の開催にむけて、職員がアドバイザーとして企画検討会議を行う予定だったが、新型コロナの影響により中止となった。

(7) 東京2020大会に向けた「世田谷区ボランティア」に対する研修の実施

区が募集した「世田谷区ボランティア」を対象に、世田谷区市民活動・生涯現役推進課と協働でボランティアの基礎研修を行った。大会の翌年への延長は決まったが、世田谷区ボランティアの意欲を継続させるため、2020年度も世田谷区ボランティア研修ならびに説明会は実施した。

研修内容は「多文化共生社会」の実現に足場を置き、障がいをもつ人も含め、異文化・多様な人の存在に気づき、相互理解が結ぶような研修を行った。(職員各回4~5名従事)

【各回のねらい】

- ・レクチャーを通じて当日ボランティアが対応する「おもてなし運営拠点」での技術・知識を得る。

▼開催日時 / 参加者人数

7-1) 対面研修 / 全参加者 167名

回数	日付	時間	場所	人数
第1回	11/6(金)	14:30~17:00	成城ホール	58名
第2回	11/6(金)	18:30~21:00	成城ホール	55名
第3回	11/8(日)	10:30~13:00	梅丘パークホール	27名
第4回	11/8(日)	14:30~17:00	梅丘パークホール	27名

7-2) Zoomによる研修 / 全参加者 221名

回数	日付	時間	場所	人数
第5回	11/16(月)	14:30~17:00	Zoom / 本部会場：世田谷 VC	37名
第6回	11/28(土)	10:30~13:00	Zoom / 本部会場：世田谷 VC	63名
第7回	11/28(土)	14:30~17:00	Zoom / 本部会場：世田谷 VC	40名

第8回	11/30(月)	14:30～17:00	Zoom / 本部会場：世田谷 VC	27名
第9回	11/30(月)	18:30～21:00	Zoom / 本部会場：世田谷 VC	23名
第10回	12/9(水)	14:30～17:00	Zoom / 本部会場：世田谷 VC	12名
第11回	12/9(水)	18:30～21:00	Zoom / 本部会場：世田谷 VC	19名

(8) 施設、団体、NPO、機関等への職員派遣協力

従来実施している多くの会議体が中止となった。

派遣先	内 容	人数	回数
世田谷地域ケア会議	参加団体	1名	4

(9) 観察・見学の受け入れ

4月～3月受け入れなし

(10) インターンシップ等の受け入れ

毎年8月に受け入れしている産業能率大学のインターンシップ受け入れは新型コロナの影響により中止となった。

駒留中学校より職場訪問の依頼を受け、12/2(水) 14:00～16:00 の2時間4名の生徒を受入れた。

(11) 今後の課題

新型コロナの関係で人的交流が断絶したが、まずオンラインの活用を図って、関係を修復していく必要がある。新型コロナの流行が収束した段階では、関連団体とも連絡を再開しながら今後の安全対策と両立を図った研修や受け入れ体制の在り方を検討していく。

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う。

(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」を例年開催している。新型コロナの影響で、毎週火曜日のバザーグループの活動を中止し、年間を通してリサイクル市は中止した。なお、値付け作業ができないため、提供品の受付も中止した。

実施日	来場者数	売り上げ	当日ボランティア数	準備ボランティア数
5/28	新型コロナの影響で開催中止			
9/24	新型コロナの影響で開催中止			
11/26	新型コロナの影響で開催中止			
2/25	新型コロナの影響で開催中止			
合計				

(2) 烏山もったいないバザールの開催

5月10日を予定していたが、新型コロナの影響で中止となった。

(3) 「土曜市」の開催

リサイクル市が開催できない中で、屋外（ボランティアセンター駐車場）を会場に、整理券を配布して1回8名を上限に20分間の入替制を実施するなど、3密を避けながら小規模なバザーを開催した。

実施日	来場者数	売上げ	当日ボランティア数
9/19	31名	8,520円	7名
10/24	32名	17,660円	8名

(4) 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うきっかけづくりとしてリサイクルを目的として、アクリルたわしや毛糸等の販売を行った。(4月～3月分)

	ニット	ウェス	総計
年間	5,850 円	0 円	5,850 円

(5) 今後の課題

身近に参加できるボランティア活動として、不用品のリサイクル、リユースを推進する事業として、バザーを実施してきたが、バザーの仕分けや値付け等をボランティア活動としていたバザーグループは高齢者の参加が多く、また、バザー開催にあたっての来場者の密集対策など安全対策が最重要の課題である。新型コロナの流行期の終結がある程度必要不可欠ではあるが、活動資金を確保するためにも、終結後を見据えてバザー事業の安全確保策の在り方を検討する。

7. せたがや災害ボランティアセンター事業

新型コロナ流行の下、これまでの大学の教室等で実施していた集会型の災害ボランティアコーディネーター養成講座に加え、多くの方が受講できるようなオンライン講座などの新たな手法による幅広い人材の養成に取り組んだ。また、コーディネーター登録者のモチベーションの維持とスキル向上を目指したコーディネーター学習会等をオンラインで開催した。

各地域で行われた避難所運営訓練への参加、避難所運営委員会への協力等、地域住民と連携を図る取り組みを継続して行った。

2019年東日本台風による世田谷区玉川地域等の水害に対するボランティアの復旧支援活動の経験をもとに作成した「世田谷区での水害と災害ボランティア活動」に続き、具体的なコーディネーターの「活動マニュアル〈水害編〉」を作成し、世田谷での水害に備える準備を進めた。

(1) 災害ボランティアコーディネーターの養成

① 災害ボランティアコーディネーター養成講座の開催状況

多くの方が受講できるようなオンライン講座などの新たな手法による人材の養成に取り組んだ。

	事業名	日程	参加者(視聴者)
1	基礎編・昭和女子大学(中止)	7月22日	-
2	基礎編(オンライン講座)	10月31日～	956名(3月末まで)
3	基礎編・二階堂高校	12月17日	15名
4	コーディネーター研修会	1月23日	153名
5	スキルアップ講座(オンライン講座)	2月18日～	132名(3月末まで)
6	専修講座・オンライン	3月28日	20名

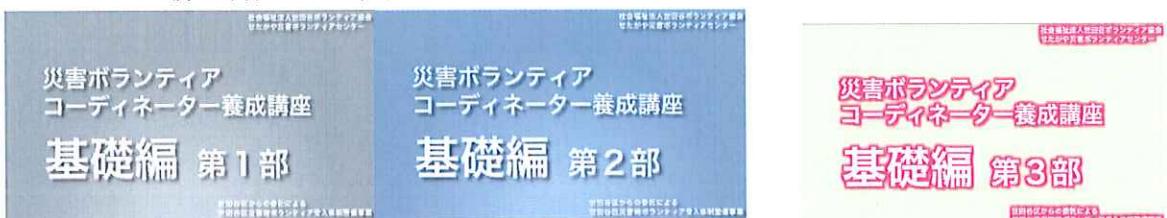
② 養成講座の内容

ア 基礎編(オンライン講座)

(第1部) 世田谷区の被害想定と震災対策(約6分30秒)

(第2部) 世田谷区の災害ボランティア受入体制(約14分30秒)

(第3部) コーディネーターの活動(約16分)



イ コーディネーター研修会

会場 玉川区民会館ホールからオンライン配信

目的 2019年の水害時ボランティアによる復旧支援活動やその後の取組み等を通じて、コーディネーターとして基本的な役割や姿勢を学ぶ研修

内容 第1部 せたがや災害ボランティアセンターの活動

第2部 座談会「コーディネーターが知りたい災害ボランティア活動のポイント」



横山 康博 世田谷ボランティア協会理事長

宮崎 猛志 NPO法人国際ボランティア学生協会理事
せたがや防災NPOアクション代表

上山 大助 ボランティア団体「チームエース」代表

清水 孝彰 災害ボランティアセンターコーディネーター

研修会の映像記録作成(オンライン講座用)

当日の撮影に字幕テロップを挿入した映像記録を作成(約1時間43分)

(2) マッチングシステムの理解促進

各地区で実施された避難所運営訓練等に参加し、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、防災講話等の依頼を受けるなど、町会やまちづくりセンター等との連携を図った。

① 避難所運営委員会への協力

	事業名	内容	日程	参加者
1	三宿小学校避難所運営協議会	参加	8月26日	30名
2	多聞小学校避難所運営協議会	参加	9月11日	27名
3	梅丘中学校避難所運営委員会	講話	9月16日	32名
4	中里小学校避難所運営委員会	参加	10月17日	26名
5	松原小学校避難所運営委員会	参加	10月31日	30名
6	駒繫小学校避難所運営委員会	参加	10月31日	20名
7	三宿中学校避難所運営委員会	参加	11月5日	20名
8	桜木中学校避難所運営委員会	講話	11月26日	20名
9	松沢中学校避難所運営委員会	講話	1月29日	12名
10	東玉川小学校避難所運営委員	参加	3月23日	6名

② 避難所運営訓練

	事業名	内容	日程	参加者
1	烏山小学校(中止)	合同	5月9日	-
2	中町小学校避難所運営訓練	参加	9月2日	同時開催 40名
3	玉川中学校避難所運営訓練	参加	9月2日	
4	三軒茶屋小学校避難所運営訓練	参加	9月12日	40名
5	世田谷中学校避難所運営訓練	参加	10月17日	30名
6	駒繫小学校避難所運営訓練	講話	10月18日	30名
7	まもりやま避難所運営訓練	参加	10月21日	25名
8	多聞小学校避難所運営訓練	合同	10月24日	26名
9	中丸小学校避難所運営訓練	講話	11月7日	15名
10	梅丘中学校避難所運営訓練	合同	11月14日	125名
11	代沢小学校避難所運営訓練	講話	11月15日	60名
12	緑丘中学校避難所運営訓練	参加	11月21日	30名

13	中里小学校避難所運営訓練	参加	11月28日	24名
14	塙田小学校(中止)	講話	2月2日	-
15	富士中学校(中止)	講話	2月2日	-
16	旧北沢小学校(中止)	参加	2月21日	-

③ 防災講話(防災塾等)

	事業名	内容	日程	参加者
1	下馬北町会	講話	10月11日	90名
2	新代田防災まちあるき	参加	10月25日	20名
3	奥沢地区防災塾	講話	11月11日	50名
4	シニアの社会参加しくみつくり (九品仏地区)	講話	12月13日	20名
5	烏山地区防災塾(中止)	講話	3月18日	-

④ 町会自治会、区・まちづくりセンター、社会福祉協議会等との打合せ等

- ア 町会自治会(打合せ、防災訓練参加等) : 8回
- イ 区・まちづくりセンター(打合せ) : 18回
- ウ 地区社会福祉協議会、民生委児童委員等(打合せ) : 9回

(3) 災害ボランティア学習事業

① 芦花高校防災講座

都立芦花高校生徒への防災教育を推進する。

実施日	内 容	参加人数
11月13日	防災講話、防災まちあるき	200名
11月20日	(同上)	200名
11月27日	(同上)	200名

② 二階堂高校防災講座

災害ボランティア活動への理解を深める。

実施日	内 容	参加人数
12月16日	テーマ「災害時に高校生が地域にどう貢献するか」 災害時の高校生のボランティア活動の紹介 防災クイズ（高校生向け）	17名

(4) ワーキングチームの開催

「世田谷方式」の実効力を高めるために、災害ボランティアセンターが取り組むべき課題ごとに検討するワーキングチームを組み、各チームで検討を進めた。2020年度は主にZoom開催した。

① シャトルバスチーム

世田谷が激甚な地震災害に見舞われた場合、全国から駆け付けてくるボランティアが区内を速やかに移動できるよう、シャトルバス等の運行計画やその課題などを検討する。

(開催日)7月23日、12月4日

② 水害ボランティアチーム

2019年台風19号の水害時のボランティアによる復旧支援活動の取組みの経験を基に、災害ボランティアコーディネーター活動マニュアル<水害編>を作成した。

(開催日)5月1・15日、6月11日、7月9・23日、8月19日、9月1・11・25日、10月9日



③ 水害マッチングセンター検討チーム

世田谷での水害に備えて、事前にマッチングセンターとなる場を特定しておくは、区の重要な水害対策のひとつであり、その候補地について、区に提言を行った。(2021年3月5日)

(開催日)12月16日、1月13日

④ ワーキングチーム全体会

(開催日)11月19日：(20名参加)

(5)資機材の整備

災害時の活動に備え、資機材の動作確認や資機材リストの作成、防災倉庫の片づけ等感、染症予防を徹底するため、ボランティアの参加人数を各回4人までとし、Zoom会議を併用した。(13回)

(6)今後の課題

①コーディネーター養成講座は、大学の教室等での集会型養成講座に加え、多くの方が受講できるようなオンライン講座など、多様な手法による幅広い人材の養成を進め、登録者を増やしていく。

②サテライトは、最大100か所を超えることも想定されるが、核となるコーディネーター人材の確保、登録者のモチベーションの維持とスキル向上が継続的な課題である。

③感染症対策の必要性や地域の復興力を高めるためには、これまで以上に地元地域から災害ボランティアの育成に力を注ぐ必要がある。そのためには、災害ボランティアのすそ野を広げ、災害時に実際に活動できる災害ボランティアを幅広く確保し、育成し、ボランティア活動全体を底上げすることが課題である。

④2020年度時点では、サテライトの設置場所が決まっている小中学校(指定避難所)は、全体の3割に満たない現状にあり、避難所運営組織への「世田谷方式」の理解を深め、サテライト場所の確定を進めるように区(まちづくりセンター)や避難所運営組織に協力して取り組む。

⑤水害での活動を通して見えてきた課題の解決、災害ボランティア活動や地域共助活動についての先駆的検討・研究を行い、地域の復興力を強化することにより「世田谷方式」の実効力を高める取り組みを進める。

8. 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聞く活動

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。

4月以降は新型コロナの影響で活動を週2回に縮小しているが、フリーダイヤルで子どもの声を受けとめられるよう、全国のチャイルドラインと協力しながら実施している。

また、2020年9月からオンラインチャットでも子どもの声を受けとめる活動を開始し、月に2回開設した。

<年間の着信件数（電話）>

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
2020年	17	58	100	245	198	211	259	175	148	277	164	86	1,938
2019年	182	219	138	193	143	163	154	144	166	225	230	288	2,248
2018年	137	176	205	133	173	235	155	171	77	100	145	130	1,837

<年間の着信件数（オンラインチャット）>

年度	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
2020年	19	14	9	13	19	11	9	94

②「専用フリーダイヤルキャンペーン」の実施

ゴールデンウィーク明けの一週間5月7日～13日でキャンペーンの実施を予定していたが、新型コロナの影響で中止となった

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、オンラインで「全員集合交流会」を実施した。

実施日	内容	参加者
5月31日	受け手認定授与式、交流会（オンラインで実施）	22名
7月17日	研修会、交流会（オンラインで実施）	16名
2月13日	話し合い、交流会（オンラインで実施予定）	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」とカードを区立小・中学校90校、国立私立小・中学・高校、ホットスクール、フリースクールを通して配布した。配布した。

- ・新型コロナの影響で休校になっていた学校が再開したタイミングに合わせて、チャイルドライン東京ネットワークで作成したカードを配布した。約9万枚（6月）
- ・オンラインチャットの開始に合わせて広報紙ちゃ～らを作成し配布した。また、チャイルドラインのない東京都島しょ部の小中学校にも発送した。合計約9万枚（9月）
- ・せたがやオリジナルカードを作成し、配布した。約9万枚（2月）

⑤ オンラインチャット運用開始

子どもたちにとって身近なツールが変化してきている中で、子どもたちの声を受けとめる新たな手法として、オンラインチャットの導入に向け、実行委員会を立ち上げ、検討を重ねた。昨年度に引き続き、2回目となる「オンラインチャット受け手養成研修」をオンラインも利用して8月に実施し、14名が参加した。試行を行った後、9月から運用を開始し、月に2回オンラインチャットを実施した。

(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

応援団寄付の呼びかけを行った。3万円以上の寄付者には手づくり品や講義集などを返礼品としてお送りして、寄付者の拡大を図った。

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ている。

*ものづくりボランティア 4グループ、個人5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、公開講座を開催する。当初は5月～7月に開催予定だったが、新型コロナの影響で延期となった。

9月12日にオリエンテーションをオンラインで実施、9月25日から講座をスタートした。全8回のうち、第1～7回はオンラインで開催し、最終回の第8回は1月に対面形式で実施した。

② 受け手養成専修講座の開催

公開講座終了後、第25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予定。

日程は2021年5月スタートを予定している。

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回継続研修を実施する。

新型コロナの影響で4～10月は中止していたが、11月から再開して実施した。

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24期生を対象に、月1回の研修を実施している。4～9月及び1月は新型コロナウィルスの影響によりオンラインで、10～12月、2・3月は集合形式で実施した。

⑤ 支え手のための合宿研修の開催 新型コロナの影響で中止

⑥ 受け手養成講座ワークショップテキストの作成と講座の開催

2018年度に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ための作業を行っている。内容がまとまった講座については、実際に使えるようになるための講座を順次実施していく予定だったが、2020年度は新型コロナの影響で中止。

⑦ 特別講演会の開催

「子どもの命を守るには」をテーマに、ルポライターの杉山春氏を講師に迎え特別講演会を2月6日にオンラインで開催した。当初は4月25日の開催を予定していたが、新型コロナウィルスの影響で延期となった。講演会はオンラインで実施し、オンライン環境がない方のために会議室で上映も行った。

(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、エリア研修に参加する。

今年度は幹事として5、10、12、3月にエリア会議をオンラインで開催した。

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。

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

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。

従来は月に1回行っているが、新型コロナの影響が大きかった4月～6月は支え手会議と合同の会議をオンラインで計9回実施した。7月以降は月に1回、オンラインで開催している。

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、中村智子、佐々木真由美、吉原清治

② 各種会議の開催

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。従来は月に1回行っているが、新型コロナの影響が大きかった4月～6月は運営委員会と合同の会議をオンラインで、計9回実施した。7月以降は月に1回、オンラインで開催している。

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美術館、世田谷文学館、世田谷パブリックシアターにおいて、ものづくりボランティアによる手作り品を販売した。

また、12月から売り上げの一部を寄付していただいている八女の物産品を販売するコーナーをボランティアセンターに設けた。

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る。

5月 烏山もつたいいないバザール（新型コロナの影響で中止）

8月 エテマルシェ（新型コロナの影響で中止）

10月 雑居まつり（新型コロナの影響で中止）

12月 世田谷ボロ市（新型コロナの影響で中止）

1月 世田谷ボロ市（新型コロナの影響で中止）

2月 せたがや梅まつり（新型コロナの影響で中止）

3月 おたがいさまフェスタ（新型コロナの影響で中止）

(7) 今後の課題

2020年度は、民間の助成金を確保できチャイルドライン事業で採算が確保できた。今後どう財源を確保していくかが課題である。

また、コロナ禍の影響もあり、活動ができる受け手支え手の数が限定されている状態が続いている。

毎年受け手養成講座（公開講座と専修講座）を開催してきたが、2020年度は公開講座のみの実施となり、2021年度の専修講座と併せて2年かけての受け手養成となってしまった。今後どのように受け手支え手を増やしていくかは、継続的に取り組んでいく必要のある課題である。

実施事業では、電話に加え、スマートフォンなどの情報端末でも利用できるオンラインチャットの運用も開始し、新たな事業の展開の一つとして、活動を広げていきたい。

また、恒常的な財源についても、イベント等が実施できない状況が2021年度も予想されるため、昨年度好評であった手作り品付の寄附の拡大や、オリジナル商品の開発など、事業のアピールをしながら安定的な運営費確保につなげていきたい。

9. ボランティアピューローでの事業

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) 梅丘ボランティアピューロー事業

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（5ページのとおり）

イ. 梅丘てしごとカフェ

特技や興味を活かして地域の人たちに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で布マスクなどのオリジナルグッズを作成し、第1四半期は12,500円、第2四半期は49,200円、第3四半期は66,700円、第4四半期32,700円、合計161,100円の売上があった。

臨時休館の影響で利用団体の活動休止や来館者減少により、第1四半期は売上が低調だった。さらに、秋バザー（11月）、梅まつり（2月）は中止が決まり、第2四半期から、常設バザー「うめのや」での販売に力を入れてきた。ピューロー会議室の利用がコロナ前の5割程度に戻って来館者が増えたこともあり、マスクの売上が増え、第2四半期の売上は49,200円となった（前年度同期比1.6倍）。第3四半期も利用者がさらに戻ってきて（前期比1.4倍）、売上も同様に伸びた。

（マスクの販売数：10月57枚、11月26枚、12月30枚、計113枚）ピューロー以外の売り場も未だ探索中。2021年3月に予定していた梅夢フェスタは中止。

参加者数延べ5名、月2回活動

月	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月
参加者数延べ	5名	25名	17名	16名
売り上げ	12,500円	49,200円	66,700円	32,700円

ウ. はじめカフェ（ボランティアオリエンテーション）

10/24（土）開催、参加者5名。ボランティア活動に興味ある方や初心者を対象に、ゲストスピーカー（点訳グループのボランティア、地域のボランティア）の話を聞く機会を設けた。また、世田谷区のボランティア情報と状況、後半は「今やりたいボランティア活動／やっているボランティア活動」について参加者が考え発表した。【成果】今回参加した3名からボランティアカード記入あり。参加者の中に「高齢者の居場所がない」と訴える人がいて、現実のニーズを知り、ボランティア活動に結び付けられる良い機会となった。また、ボランティアセンター職員に話を聞き、世田谷区のボランティア状況を発表。ボランティア先の情報については区で募集しているものの中からいくつか電話で問合せした上で紹介した。【コロナ対策】マスク着用、飲み物持参、座席の間隔を保持、消毒・換気の徹底。

エ. 失語症カフェ

4年目の今年度も失語症の認知度を高めるため、失語症の当事者やご家族、関心のある方が集う「失語症カフェ」を実施した。広報は地域社協や、あんしんすこやかセンターなどにチラシ配布（220部）、広報掲示板20か所に掲示。今年度は失語症会話パートナー（ボランティア）の参加が新型コロナの影響でさらに減少した。

11月、当事者を対象にしない形で、「世田谷区の失語症自主グループ」（ミニ講座）として開催した。新型コロナ予防のため、当日は検温とマスク着用・飲み物持参を参加者に求め、座席の位置にも配慮するなどの対策を取った。参加者は9名で、一般（大学生・福祉士志望）が1名、失語症会話パートナー（ボランティア）が4名、会話パートナー養成講座生が1名、失語症のある人が1名、失語症のある人のご家族が1名、ピューロー職員1名であった。講座の内容は、世田谷区で活動している失語症自主グループがどのような経緯でどのような活動をしているかを解説し、失語症に対する理解を深めてもらった。

実施日	参加人数
5月16日	新型コロナの影響で中止
7月18日	新型コロナの影響で中止
9月19日	開催。5人
11月21日	開催。9人
1月16日	新型コロナの影響で中止
3月13日	開催。2人

オ. 夏休み子どものランチ会（新型コロナの影響で中止）

毎年長期休みに、子どもの孤食を防ぐためにボランティアとともに実施していたが、新型コロナの影響で中止とした。

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（10ページのとおり）

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、「梅丘ビューロー便り」を発行した（毎月1回1,800部発行）。

③ ボランティア学習事業

ア. ナツボラ・ジュニア2020（8ページのとおり）（7～8月実施）

④ 地域連携促進事業

ア. 梅・夢フェスタフリーマーケットへの参加（3月：新型コロナの影響で中止）

イ. 年度末大掃除（3月実施）

活動グループの交流のきっかけ作り、次年度ビューロー事業への協力声掛けなどを目的に3/26開催。4グループより各1名、計4名参加あり。新型コロナの影響で参加者は少人数になった。

ウ. ボランティア交流会の開催（9月：新型コロナの影響で中止、3月実施）

年度末大掃除と同日開催に変更。今年度の振り返り、来年度の予定を参加者に話してもらった。さらに、ビューローからのお願い（感染予防）と来年度の1階利用についての見通しを伝えた。

⑤ コミュニティ・ビジネス事業

ア. 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。第1四半期では臨時休館のため新たなボランティアの募集の呼びかけや値付けボランティア活動は行えなかった。

第4四半期はチラシを作成・掲示し、梅丘ビューローの案内も兼ねて地域への広報や、通りすがりでも気軽に立ち寄れる工夫を行うことでボランティア活動に参加者が増えるように努めた。秋のバザーが新型コロナの影響で開催できず提供品が受けられなかつたため、第4四半期には販売できるものがほぼなくなり、売上高は低くなつた。

月	売り上げ	内訳
4-6	7,400円	4月：4,000円、5月：300円、6月3,100円
7-9	4,800円	7月：3,000円、8月：1,300円、9月：500円
10-12	30,900円	10月：23,000円、11月：3,400円、12月4,500円
1-3	4,000円	1月：200円、2月：3,700円、3月：100円

イ. 梅丘ボランティアビューローバザーの開催（新型コロナの影響で中止）

毎年11月に地域でのリサイクルへの取り組みとボランティア活動推進のため資金を得る目的で実施しているが、今年度は上記理由により中止とした。

ウ. お得市（ミニバザー）の開催（新型コロナの影響で中止）

(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 (5ページのとおり)

イ. 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、気軽に館内に入つ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する。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た。

参加者数：4月、5月は新型コロナの影響で中止。6月延べ8名（ビューロー参加2名、オンライン参加6名）。7月4名。8月夏季休館日で実施せず。9月3名（内オンライン参加1名）10月2名、11月8名、12月新型コロナの影響で中止。1・2月は新型コロナの影響で中止。3月は第3土曜日が祝日のため、休止。

ウ. ボランティア・オリエンテーション

地域の方に代田ビューローや活動者を知つてもらい、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する。9月と3月にも実施予定だったが新型コロナの影響で中止。

エ. オープンスペースくつろぎ「クリスマスパーティー」新型コロナの影響で中止。

日頃からビューローで活動するボランティア同士が親睦を深め、相互の活動への理解を深め、地域で暮らす方がビューローとつながる機会をつくる。

オ. 傾聴ボランティア講座後フォロー

傾聴ボランティア講座の参加者を対象に、活動における悩みや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の大切な場となっている。

（第1四半期：参加者数延べ7名、オンライン参加5名・来所にて参加2名）

（第2四半期：8月に1回実施 参加者4名）

（第3四半期：10月4名、12月4名）

（第4四半期：2月7名オンラインでの実施）

カ. 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設けた。出入り自由としている。新型コロナのため事前申し込み制に変更した。

（第1四半期：1回実施、参加者2名、第2四半期：5回実施、参加者3名、第3四半期：5回実施、参加者5名、第4四半期：5回実施、参加者1名）

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 (10ページのとおり)

③ ボランティア学習事業

ア. ナツボラ・ジュニア2020 (8ページのとおり)

④ 地域連携促進事業

ア. 世田谷代田のこと祭り出店

のこと祭り実行委員会が企画したイベントに代田ビューローとして参加した。例年とは違う形で開催され、8月30日～9月28日の期間で、お店・施設が独自の方法で参加者にスタンプシールを渡す形となった。ビューローは常設バザーフルールで200円お買い上げごとにシール1枚を配る方法で参加した。売上は20,200円で来所者延べ44名。9月27・28日にシール5枚集めた人に抽選会があり、付加価値を高めることができた。

イ. ビューロー大掃除&情報交換会

12月実施予定であったが新型コロナの影響で中止。

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、通りがかりの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があった。

月	売り上げ	内訳
4-6	14,900 円	4月 8,800 円、5月 0 円、6月 6,100 円
7-9	28,800 円	7月 18,100 円、8月 6,700 円、9月 4,000 円
10-12	34,450 円	10月 1,900 円、11月 21,100 円、12月 11,450 円
1-3	34,200 円	1月 10,000 円、2月 11,500 円、3月 12,700 円
合 計	112,350 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、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年2回計画している。

5月29日、30日に予定のバザーは、新型コロナの影響により中止とした。

実施日	来場者数	ボランティア数	売り上げ
5/29、30	開催中止	—	0 円
10/30・31	88名	延べ 75 名	119,100 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ト事業

ア. ボランティア・NPO相談 (5ページのとおり)

イ. 傾聴ボランティア入門講座

6月実施予定していたが、新型コロナの影響により中止。

ウ. 傾聴ボランティアステップアップ講座

6、7月実施予定していたが、新型コロナの影響により中止。

エ. 傾聴ボランティア学習会

傾聴ボランティア活動のフォローとして、活動中の悩みや相談など近況報告を共有する場となっている。奇数月の第4水曜日に開催。

(1回目 5/27 参加者 10名、新型コロナの影響により、オンラインで開催した)

(2回目 7/29 参加者 5名、新型コロナの影響で対面に代わり電話で傾聴ボランティア活動をする場合のオリエンテーションを開催)

(3回目 9/23 参加者 6名、近況報告、ワークを開催)

(4回目 11/25 新型コロナの影響で中止)

(5回目 1/27 オンラインにて開催 参加者 5名)

(6回目 3/24 参加者 3名、近況報告、ワークを開催)

オ. 発達学習会@玉川

区と共に6月に1日学習会を実施する予定だったが、新型コロナの影響で中止。

しかし、発達障がいの方とかかわるボランティアの需要があるため、オンラインでもかかわることのできるボランティアの養成講座を企画。「大人の発達障がいのある方とかかわるボランティア養成講座（全3回）」開催。2020年11/20、27、12/4(金)。参加者12名。発達障がいやボランティアのことだけを学ぶのではなく、ITが苦手な方でも活動できるように、講座内でオンライン学習もおこなった。2021年1~3月には、オンライン開催も交えて、「発達オンラインカフェ」運営に向けての心構えや発達障がいについて理解を深めるフォローアップをおこなった。1/15 (10名)、2/19 (7名)、3/19 (4名)。

カ. 発達障がい・障がい児サポート情報共有会（年2回）

発達障がいと障がい児のサポートにかかる区の担当者、講師、国士館大学の教員とともに、事業の企画とふりかえりをおこない、またそれぞれの立場の現状報告、それぞれが持つ情報や意見を交換したことをヒントにし、協力体制をとりながらボランティアの養成と地域のニーズ対応に取り組んでいる。

前期：8/28 実施。区職員、講座講師、国士館教諭（オンライン参加）、協会職員、全11名にて情報共有、後期事業の確認をおこなった。後期を1月～3月の間に実施予定。

後期：3/29 実施。区職員、講座講師、国士館教諭、協会職員、全11名にて情報共有、後期事業の報告、次年度事業の確認をおこなった。

キ. 遊ぼう会

毎月1回、地域のお子さんがボランティアをはじめて遊ぶ会を行い、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『ういきやん』と共に催で、イベントを企画・実施した。

（4月、5月は新型コロナの影響で中止。6/20「オンライン遊ぼう会」参加者9名。7/18「臨床美術」参加者8名。8/29「オンライン遊ぼう会」参加者16名。9/19「臨床美術」参加者16名。10/16「オンライン遊ぼう会」参加者11名。11/21「二子玉川公園で遊ぼう」参加者21名。12/19「オンラインでクリスマス」参加者18名。1/16「二子玉川公園でお正月遊び！」参加者10名。2/20「オンライン遊ぼう会」参加者13名。）

ク. 障がいについての勉強会 新型コロナの影響で中止

ケ. 障害児支援ボランティア養成講座

区と共に11月に講座を開催する予定だったが、新型コロナの影響で中止。しかし、子どもにかかるボランティアの需要に増加傾向が見られたため、一部オンライン講座を取り入れ、「サポートを求める子どもに寄り添うボランティア養成講座（全3回）」を開催。2/25, 3/4, 3/11（木）。参加者9名。特に目に見えにくい障がいである「知的障がい」と「発達障がい」について知る機会を提供した。

コ. 障害児支援ボランティア交流会の実施

新型コロナの影響で中止

サ. チーム子どもサポート

子どもにかかる依頼に個別に対応する若者（大学生～20代）のボランティアを養成し、サポートをおこなう。いじめや虐待による不登校や発達障がいのある子どももとかかわる依頼も増えているため、難しい対応を求められることのある若者を支えるために、何でも話せる場や必要な学びの場を提供する。また、ボランティアからの相談には随時対応する。（10/30「勉強会」参加者10名。2/27「活動のふりかえり」参加者5名。）

② ボランティア情報ネットワーク事業

ア. 「玉川ビューロー ボランティアだより」の発行（10ページのとおり）

③ ボランティア学習事業

ア. ナツボラ・ジュニア 2020（8ページのとおり）

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日に予定していたが、新型コロナの影響で中止。

イ. 玉川ビューロー利用者交流会

11月に予定していたが、新型コロナの影響で中止。

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 新型コロナの影響で中止

イ. 玉川ボランティアビューローバザー後売り 新型コロナの影響で中止

(4) 砧ボランティアビューロー準備室事業

2020年6月22日に「砧ボランティアビューロー準備室」を開設した。会議室機能を持たないが、相談拠点として、砧地域のボランティア活動推進にあたっている。

第1四半期はビューローだより創刊号を発行するなど、開設準備に取り組んだ。

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 (5ページのとおり)

イ. 傾聴ボランティア入門講座

話し相手を求める地域からの相談に応えるため傾聴ボランティアの養成として3回の入門講座を行った。コロナ禍の中での講座として対面の他に電話での傾聴活動を想定して講義、体験学習を取り入れた。3密を避け、検温、手指消毒等を徹底して臨んだ。

第1回 10月14日(水)13時半～16時 (社協研修室) 参加者 16名 体験学習/講義

第2回 10月21日(水)〃 (成城まちセン活動フロア)〃〃

第3回 10月28日(水)〃 (成城まちセン活動フロア)〃〃

ウ. 傾聴ボランティアステップアップ講座

入門講座を修了した16名のうち12名がステップアップ講座に進んだ。ステップアップ講座では実践に近い体験と傾聴について学びを深めた。

第1回 11月4日(水)13時半～16時 (成城まちセン活動フロア) 参加者 11名 体験学習/講義

第2回 11月11日(水)〃 (成城まちセン活動フロア)〃 11名〃

第3回 11月18日(水)〃 (社協研修室)〃 10名〃

第4回 11月25日(水)〃 (成城まちセン活動フロア)〃 11名〃

ステップアップ講座修了の12名が傾聴ボランティアの活動を希望した。

* 入門、ステップアップ講座とも講師は協会スタッフが行いケースのコーディネーションやボランティアのケア、フォローアップの学習会も行っていく。

エ. 傾聴ボランティア学習会の実施

傾聴ボランティア入門講座、ステップアップ講座を修了し、活動を希望する人へのフォローアップと支え合い、情報交換の場として月1回～2ヶ月に1回実施する。

第1回:12月16日(水)13時半～15時半 (成城まちセン活動フロア) 参加者 10名 ワーク応答練習、

活動への流れ

第2回:1月20日(水) 13時半～15時半 新型コロナの影響で中止

第3回:2月17日(水) 13時半～15時半 (砧総合支所3階会議室) 参加者 7名 メンバーの追悼、高齢者の特徴と認知症の理解、ワーク

第4回:3月17日(水) 13時半～15時半 (砧総合支所3階会議室) 参加者 8名 「講座から半年を振り

返って」ロールプレイ、コンプリメントワーク

オ. ボランティアオリエンテーションの実施 (交流会の内容に含んだ)

② ボランティア情報ネットワーク事業

ア. 「砧ビューロー準備室 ボランティアだより」の発行 (10ページのとおり)

創刊号は関係機関へ幅広く配布し、それ以降は砧・烏山を中心に配布、掲示依頼した。

③ ボランティア学習事業

ア. ナツボラ・ジュニア2020 (8ページのとおり)

④ 地域連携促進事業

ア. 地域イベント・会合への参加

3月20日(祝土) 13時～15時半 砧地域ご近所フォーラムオンライン開催視聴。

イ. ボランティア交流会の実施

3月10日（水）13時から16時（成城まちセン活動フロア）参加者8名

ボランティア体験者2名（傾聴講座修了者1名、災害ボランティアコーディネーター登録者1名）
のお話を聞く。

（5）今後の課題

2020年6月に開設した、砧ボランティアビューロー準備室は、相談件数も順調増加した。傾聴ボランティア育成講座の展開や、各まちづくりセンターに対してきめ細かく丁寧な説明行ったことも良い結果に結びついていると考える。また、玉川ボランティアビューローでも、玉川地域の町会や事業者と連携して活発な活動を行っている。梅丘ボランティアビューローは、窓口が2階で階段でアクセスしかないため利用の利便性が悪かったが、2021年度から1階のスペースが使用可能となるため、地域はどう連携し活用していくかが課題となる。代田ボランティアビューローは、世田谷代田駅目前にある拠点で、駅前の再開発が完了し広場が整備され、人の流れも大きく変化した。こうした状況をどう活用していくかが課題となる。拠点窓口の地域が持つ地域資源を生かしながら、地域のニーズにどうこたえていくか、また、ボランティア協会としての統一的な運営とどう調和させていくか、今後の検討課題であると認識している。

また、地域拠点のない鳥山地域での拠点確保は緊急の課題であると考える。

10. 職員体制

（1）職員体制

①ボランティアセンター勤務

- ・常勤：ボランティア・市民活動推進部長1名（兼務）、次長1名、災害担当部長1名、ボランティアコーディネーター4名 災害担当職員2名
- ・臨時職員：5名（災害担当2名、おたがいさまbank1名、チャイルドライン1名、庶務1名）

②ボランティアビューロー勤務

- ・臨時職員：4拠点17名

（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
支援力アップ塾「Zoomでミーティングを主催しよう（初級編）」「オンライン講座の企画（中級編）」「オンライン時代の広報スキル（中級編）」	東京ボランティア・市民活動センター	1名
ききマネ講座「オンライン時代のNPO活動」	東京ボランティア・市民活動センター	2名
リスクマネジメント研修「活動再開、その前に～リスクを見つけて、withコロナへの対応を考える」	日本ボランティアコーディネーター協会	1名
オンラインファシリテーション研修「オンラインの場づくりの基本～zoomを使った進行のコツ～」	日本ボランティアコーディネーター協会	1名

II. 福祉事業

2020年度は、新型コロナ拡大の影響により計画していた事業の変更を余儀なくされた1年であった。感染防止のための事業規模の縮小（通所開所日数の削減・職員の出勤調整等）、感染拡大に伴う通所、訪問事業における利用数の減少など想定外の対応に追われる日々であった。当然、事業収入は減収、補正予算において対応する状況にもなった。利用されている方、職員、その家族も含め感染することがないよう常に神経を張り詰めながら、互いに協力し、できる範囲で事業を進めてきた。しかし、感染を抑え込むことはできず感染の疑いが出る度に、事業の調整、連絡などの対応に追われることも多々あった。

このような状況において事業運営上厳しいことは沢山あったが、コロナ禍だからこそ利用されている方、職員が協力し、新しく取り組めることも生まれてきた。ICTを活用した在宅プログラム、室内における活動の充実、通所、訪問における感染症対策の向上、WEB研修など今までにはない取り組みをすすめることはできた。苦しい状況だからこそ、お互いを思いやり、お互いにできることを考える視点も広く持てたと感じている。また、利用されている方からの寄付を含め、あたたかい励ましを多くいただいたき支えられたことに、職員一同、感謝の気持ちはもちろん、お互いに支えあって事業が成り立っているということを改めて実感した1年でもあった。

私たちがコロナ禍において学び、感じたことを次年度以降の事業においてどう生かしていくかが求められている。具体には、感染防止対策はもちろん、新型コロナウィルス感染症の影響で制限されている外出活動（通所・移動支援等）、訪問支援（居宅サービス・相談等）に対する工夫など、できないことに目を向けるのではなく、コロナ禍においてできることや可能性に目を向けていくことがより必要となってくると考える。

[重点目標に対する取り組みについて]

（1）人材の確保

地域障害者相談支援センターぽーとせたがやで相談員1名（正規職員）、ケアセンターふらっとで看護師1名（非正規職員）、清掃スタッフ1名（非正規職員：障害当事者の方）を採用した。求人活動においても、今年度初めて人材紹介会社から看護師を採用するなど新しい試みを行った。求人活動も従来の枠に当てはまるところなく、様々な方法を試していくことが大切なことを実感した。

（2）「地域包括ケア」を目指したボランティア・市民活動推進部との協働

新型コロナの影響で、年度当初に計画していた「いっしょに食べよ」「ごきんじょ市」等の共同事業に取り組むことができなかった。しかし、コロナ禍において地域のなかで何ができるのかという話し合いは、あんしんすこやかセンターも含め行うことができた。イベントだけではなく、ボランティア協会が目指す地域包括ケアに向け、共に取り組めることを次年度も考えていきたい。

（3）経営の基盤安定に向けた取り組み

新型コロナ拡大に伴う利用数の極端な減少により、年度開始当初から委託事業を除く事業全体において収支状況は厳しいものとなった。感染防止と事業運営安定との狭間に立ちながら、各事業においてできることに取り組んできた。

感染防止対策も兼ね職員の勤務調整を行い人件費を抑制しながら、雇用調整助成金を活用し職員給与の保証と人件費の補填を行った。通所利用に代わる在宅プログラムの提供による収入の確保、都、区における感染防止対策補助事業の活用など出来ることを積み重ね、収支が少しでも安定するよう取り組んできたが、前期の段階で補正予算を組み対応せざるをえない状況となった。

次年度も感染症対策に取り組みながら、新規利用者の積極的な受け入れ、補助事業を利用した経費の節減に取り組み、収支の安定につなげていきたい。

(4) 包括的な地域支援事業に向けたしごとの場の創設

新規事業プロジェクトも、2019年度に比べ積極的な活動が行えず「しごとの場の創設」につなげることができなかつた。次年度、パートナーセンターを中心に障害当事者と話し合いを重ねながら、地域のなかでの「役割・しごと」の創設につなげていきたい。

(5) 人材育成に向けた取り組み

今年度、人材育成に向けた取り組みはできていない。しかし、福祉事業部には近年、高次脳機能障害の方への支援だけではなく、若年認知症、精神疾患、難病などの方から多くの支援依頼がある。このような状況において、障害支援にかかわる知識の向上だけではなく、職員一人一人が自分の所属する事業所のなかで、それぞれの経験や立場に合わせてできることは何かを考えるための土台作り（人材育成）が必要と感じている。

具体には、職員のキャリアに合わせた個別育成研修の整備、ケースカンファレンスを活用した多職種による専門知識の向上、制度、事業への理解促進など職員全員を対象とした取り組みが考えられる。次年度以降、これらの取り組みを具体化し、人材育成の一歩につなげていきたい。

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）

2020年度開始当初より新型コロナ対策に追われた一年となった。何よりも利用者の精神的・身体的な状況を維持するために、多様な対応を生活介護事業および自立生活訓練事業はそれぞれに工夫を重ねた。

しかし、当然のことではあるが、コロナ禍における利用率の低下は続き、下半期においては65歳を迎える利用者が重なり予定していた収益を得ることが出来ず大幅な減収となつた。一方、利用者含め関係者からの寄付を含め、多くの励ましをいただき、事業を継続することができた。

2021年1月には第三者評価（評価機関・特定非営利活動法人せたがや福祉）を受審し、2021年度に向けて事業所における課題を明確にすることができた。

(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つた。

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. 利用者と家族への支援
5. 地域の人たちとの交流

(2) 利用定員等

	生活介護事業	自立生活訓練事業
1日利用定員	20名	6名
利用日	月曜日から土曜日 (祝祭日、年末年始を除く)	火曜日から土曜日 (祝祭日、年末年始を除く)
利用時間	10:00～16:00 ※利用者・ご家族の要望により 9:00～19:00までの延長利用およ び送迎に対応	10:00～16:00 ※個別支援プログラムに沿って柔軟 に対応
昼食	料理活動をリハビリテーション・プログラムの一環として実施	

(3) 利用者状況

	生活介護事業	自立生活訓練事業
登録利用者数	52名	12名
利用開始者	6名	3名
退所者	4名	6名
開所日数	279日	232日
利用率	82.4%	96.9%
送迎回数	7,552回	

① 生活介護事業

美術館や商業施設などへの外出活動がほとんどできない日々が続く中、室内活動の内容に工夫を重ねながら、天候に応じて近隣への散歩等などを実施することで体力が落ちないように工夫した。また、支援金を活用してタブレットを購入し、在宅の利用者とのコミュニケーションが可能となるなど、新たなプログラムを展開することができた。

ア. 料理活動

イ. 身体機能維持・回復の活動（リハビリテーション・プログラム、生活支援、健康管理）

ウ. 創作活動

エ. 仲間づくり

オ. 所外活動（近隣への散策、講演活動）

カ. 個別支援プログラムの作成

② 自立訓練（生活訓練）事業（利用期限：2年）

様々な目標を掲げた利用者に対し、本人の希望や現在の状況を確認したうえで、以下の3つを柱としたプログラムを2020年度も実施した。ただコロナ禍にあったことから、社会参加のプログラムや行事による当事者交流など実施することはできなかった。それでも、就労を目指す利用者は、自ら感染から身を守りながらの移動や実習を職員と話し合いながら実践した。

ア. 健康管理・体力の向上

受傷前に比べ体力が低下し、身体が動きにくくなっている。次の目標に向け、健康管理をしながら、身体を整えていく必要がある。日々の体重や血圧を自身で把握・管理し、体力向上に向けてエアロバイクやストレッチの実施を提示した。

イ. リハビリテーション

料理活動、外出活動など日常生活の中でのリハビリテーションや、必要に応じてPC作業、軽作業を様々な形で取り入れ、『苦手なことへの対策を立てる』『体力をつける』『スケジュール管理をする』などを目標に実施した。

ウ. 仲間づくり

病気や事故により突然の生活の変化に多くの利用者が戸惑い、悩みながら前へ進もうとしている。お互いの状況を認め合い、心のうちを話すことのできる仲間や、自分よりも“先を行く人”的存在は、自身が目標に向かっていくうえで大きな支えとなる。自立訓練での2年を通して沢山の仲間を作り、修了後もその関係を継続できるよう、コロナ禍ではあったが支援を実施してきた。

密を避けながらお花見を
楽しみました。



麻雀は脳と指先のリハビ
リになります。



運動不足解消にエアロバイク
を新規に購入しました。



みんなの「美味しい」が聞きた
くて準備をします。



日々の消毒作業はみんなで。新
しい日常です。



外出自粛中でも繋がることが
できるようになりました。



(5) 送迎

運行委託による送迎車両（リフト付き中型バス1台、ワゴン車2台）、法人所有車両3台を使用して実施した。

(6) 実習生・ボランティア

① 実習

団体名等	人数
東京大学院生（15日）	1名
上智大学院生（6日）	1名
日本大学（介護等体験）（5日）	1名
拓殖大学（介護等体験）（5日）	3名
昭和女子大（介護等体験）（5日）	1名
日本体育大学（介護等体験）（5日）	2名
世田谷区立保健福祉センター（ガイドヘルパー養成講座）（2日間）	2名
世田谷福祉専門学校学生（1日）	5名
昭和女子大学（社会福祉士23日）	1名
日本社会事業大学（社会福祉士23日）	1名
合計	19名

② 研修

団体名等	人数
ケアステーション連・ぼーとせたがや	1名

③ 見学

団体名等	人数
臨床心理士	1名
株式会社日本エルダリー	2名
川崎南部リハビリセンター	10名
合計	13名

④ ボランティア

ボランティア数	7名	延べ 231名
---------	----	---------

(7) 職員研修

研修名	主催団体等	人数
COVID-19下における認知症を取り巻く「今」を考える	日本医療政策機構	1名
第43回てんかん基礎講座	公益財団法人日本てんかん協会	1名
障害者施設職員支援力向上研修「虐待防止と権利擁護」	世田谷区福祉人材育成・研修センター	1名
福祉従事者に必要な感染対策 ～新型コロナウィルスの対策を中心に～	世田谷区福祉人材育成・研修センター	1名
第54回日本作業療法学会	一般社団法人日本作業療法士協会	1名
所内研修；シーティング講座「実際の利用者相談から学ぶ」	ケアセンターふらっと	3名
対人援助技術研修	世田谷区福祉人材育成・研修センター	1名
対人援助職に必要なコミュニケーションの理解	世田谷区福祉人材育成・研修センター	1名
区中央部高次脳機能障害合同研修	区中央部高次脳機能障害支援普及事業	1名
障害児・者施設における新型コロナウィルス感染症 への対応に関する研修	社会福祉法人東京都社会福祉協議会	1名

第27回多文化間精神医学会学術総会	多文化間精神医学会	1名
令和2年度宮城県認知症初期自立支援研修	宮城県（医療法人社団清山会）	1名
障害者雇用の今を知る	精神障害就労定着支援連絡会事業	1名
後天性脳損傷者の自動車運転再開に向けた診断と指導	区中央部高次脳機能障害支援普及事業 東京慈恵医会医科大学リハビリテーション医学講座	1名
高次脳機能障害支援力向上研修「応用」 高次脳機能障害のリハビリテーション ～生きる力を引きだす～	世田谷区福祉人材育成・研修センター	1名
合計		16名

（8）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運営委員会を開催する予定だったが、2020年度は新型コロナウィルス感染拡大の為、報告書を配布した。

①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
相蘇 康隆	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
佐々木 恵美子	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
進藤 達夫	協会事務局長
山内 聰	協会福祉事業部長

（9）職員体制

職種	常勤数	非常勤数
施設長	1名	
サービス管理責任者（兼務3名）	3名	
支援員	4名	5名
作業療法士	1名	2名
看護師		1名
事務	1名	
理学療法士		1名
言語聴覚士		2名
リハビリテーション医（嘱託）		1名

(10) 今後の課題

生活介護事業自立生活訓練事業共々、引き続き、利用者ご家族と協力し合い、感染防止を可能な範囲で対応してきた。今後は感染だけではなく、災害に関しての準備がますます必要となる。第三者評価においても指摘があったようにケアセンターふらっとオリジナルのBCPを作成することが課題のひとつである。

また、生活介護事業においては、ニーズがあることから適切な時期に利用ができるよう、高次脳機能障害相談と連携しスムーズな受け入れを工夫する必要がある。自立訓練事業では、他機関と協力して支援を行っていくことに力を入れ、利用期間満了3名、他機関への移行4名、新規就労1名が修了となった。高次脳機能・職業能力の評価機関や就労支援機関など多くの資源を更に活発に活用しリハビリの目的ともに、自身の『次のステップ』がより明確になるよう、目標に向けてのプログラムに更なる工夫が必要と考える。

(11) 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の提供を実施した。今年度は医療との連携が必須なケースが多く、ケースワークに苦慮したことから、相談員の研鑽に加え、医療と行政の関係を利用者の立場から円滑に進められるようにすることが必要と再確認した。

利用者状況（2021年3月末現在、単位：名）

ア.. 男女別

男	女	合計
59名	25名	84名

イ. 地域別

地域	世田谷	玉川	北沢	砧	烏山
人数	42名	15名	15名	7	5

ウ. 計画相談実績状況（延べ人数：名）

	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
2020	36	34	24	27	26	26	32	33	29	29	29	36	361
2019	13	32	25	25	22	23	15	34	31	20	15	46	301
2018	19	17	14	20	17	27	24	23	22	24	15	29	251

(12) 高次脳機能障害者支援促進事業

新規相談ケース	94名
前年度からの継続ケース	14名
合計	108名

① 相談支援

新規相談はご本人・ご家族から直接連絡が入るケースが最も多く、医療機関や障害福祉関連事業所のみならず介護保険関連事業所からも増えている。年齢別にみると30~50代の当事者の相談が約7割を占めており、退院後のリハビリテーション、高次脳機能障害の評価、地域での暮らし方（福祉サービスの活用など）、就労相談、経済面（障害年金の申請）の相談など、多岐に渡っている。そのため、世田谷区立保健福祉センター専門相談課と連携して相談および高次脳機能障害の評価、職能評価を実施しながら、一人ひとりの希望に即した支援を行ってきた。新規就労や復職を希望する相談ケースについては就労支援機関と連携し、複数の福祉サービスとリハビリテーションを平行利用するなど新しい暮らし方の提案や実現に向けた支援を行ってきた。相談の頻度では、初回相談で終了するケースは極めて少なく、その後も面談、訪問、電話、メールなどでの相談を継続している。

② 支援普及

世田谷高次脳機能障害 関係施設連絡会	・情報交換 ・高次脳機能障害改訂版リーフレット作成、配布
東京都心身障害者福祉センター 高次脳機能障害相談員連絡会	・講演会／研修会（オンライン開催）
高次脳機能障害普及啓発専門 リハビリテーションの充実	・事例検討会／講演会（オンライン開催）
障害当事者の講演活動の支援	・世田谷区職員研修講師 ・恵泉女学園中学校での授業
高次脳機能障害者支援拠点施設連絡会	・世田谷区における相談支援体制に関する情報交換

2. ケアセンターwith（介護保険制度 地域密着型通所介護事業）

2020年度、新型コロナの不安から通所を長期間休まれたり、退所される方も幾人か居た。長期間の休みの間でも本人や家族、ケアマネージャーと適宜連絡を取りながら日中の過ごし方や健康状態などを確認してきた。退所者のなかには、体力的に活動の参加が難しくなってくることも理由の一つに挙げられていた。

しかし、退所された利用者とは縁が切れることもなく、引き続き「困ったときの相談場所」や、気軽に立ち寄れる先になることが、新たなケアセンターwithの役割と考えた。利用者の方々と協力しながら引き続き、地域での役割を模索し続けていきたいと考える。

（1）運営方針

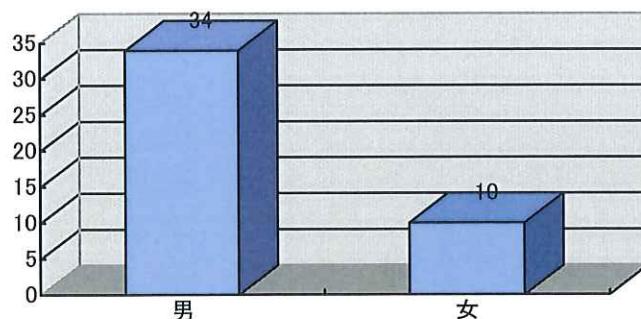
- ① 介護保険制度の適用を受ける被保険者で、高次脳機能障害のある方・若年性認知症のある方に、積極的に地域で充実した時間と場所を提供する。
- ② 高次脳機能障害について当事者、家族、スタッフ、ボランティアが互いに学び合いながら、機能回復・維持をめざし、楽しく豊かな生活を共につくる場として運営する。
- ③ 利用者の自己選択・自己決定を基本に、プログラムを進める。

（2）利用定員等

- ① 利用定員：一日利用定員18名の範囲で、適宜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。
- 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。

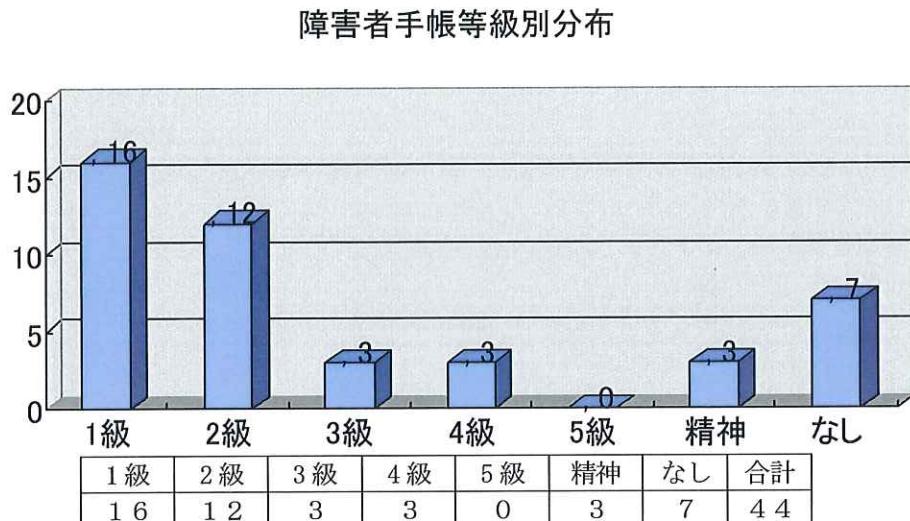
（3）利用者状況（2021年3月31日現在、単位：名）

- ① 男女比（平均年齢 68.1歳、平均利用日数 1.89日/名）

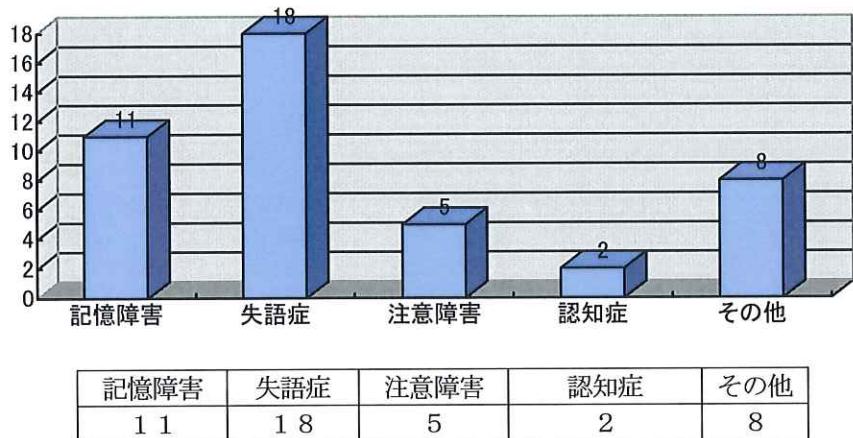


男	女	合計
34	10	44

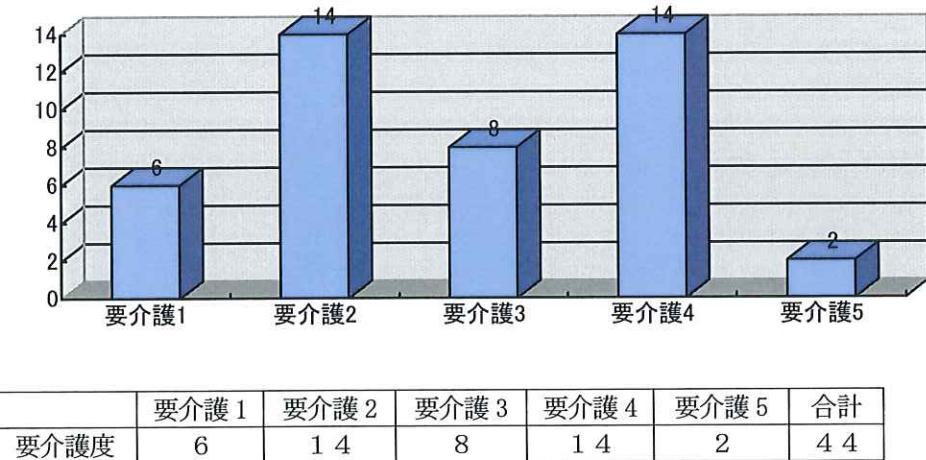
② 障害者手帳等級別分布（手帳なし 7% 重複取得あり）



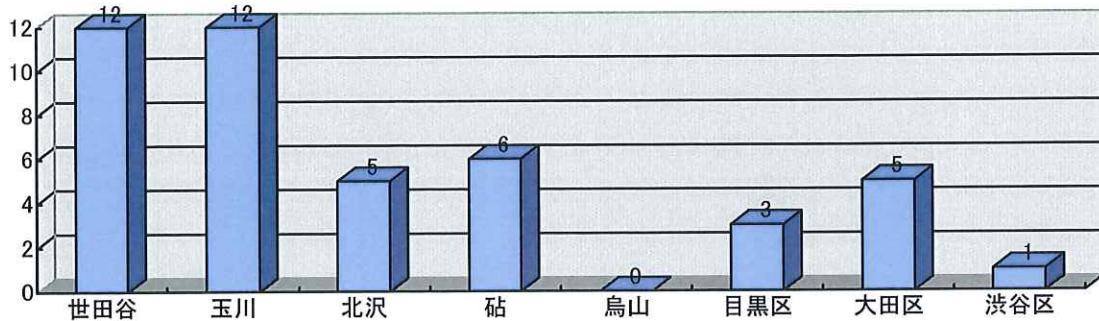
③ 主症状となる高次脳機能障害分布（人数）



④ 要介護度別分布（平均介護度 2.8）



⑤ 居住地区別分布図



(4) 援助の内容

① 基本サービス

サービス内容は、利用者とともに話し合って決める基本とし、以下の4本の柱を中心置き、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、と持ち帰つ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。

2020年度はコロナウィルスの影響により希望の多い外食プログラムを行うことが難しかったが、今後も状況を見ながら臨機応変に取り入れていきたいと考える。

イ. 外出活動を中心とした活動の充実

例年では四季折々の景色を見に行ったり、ウインドウショッピングに出かけたりと、楽しい「とき」と「空間」をみんなで共有した外出を楽しんでいた。

しかし、2020年度は新型コロナウィルス感染症の影響のため、美術館やショッピングセンターなど多くの人たちが集まる屋内の場所は避け、主に公園などに出かけた。屋内での活動ではパラリンピック競技でもあるボッチャーゲームを楽しんだ。

ウ. 機能保持活動

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、发声の練習を行った。

エ. 地域との繋がり

「ケアセンターwith」を地域の人たちに知らせるために、ぽーとせたがやと連携を図り行う予定だったが、コロナ禍により地域との交流を行えずに終わった。今後も可能な範囲で利



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していくよう支援を考えていきたい。

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. 個々のメモリーノートの作成では、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

福祉車両3台（委託バスを含む）による送迎ルート等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。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者・スタッフの乗車時間の負担軽減を図った。（単位：km）

年度	セレナ	キャラバン	計
2020	13,110	14,023	27,133
2019	17,447	17,092	34,539

(6) 実習・研修・見学受け入れ状況

① 見学者

団体名等	人数
なし	0
合計	0

② ボランティア

ボランティア人数	37名
----------	-----

(7) 職員研修

① 外部研修会・勉強会

研修名	主催団体等
認知症当事者のための社会参加型プログラム	世田谷区認知症在宅生活サポートセンター
認知症ケア研修 認知症の理解 医学的視点からの理解と支援	世田谷区福祉人材育成・研修センター
高齢者虐待防止研修	東京都福祉保健財団

③ 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)

④ 常勤・非常勤合同ミーティング

開催回数	主な会議内容
12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

⑤ 福祉事業部全体ミーティング

開催回数	主な会議内容
0回	新型コロナ防止のため開催できず

(8) 地域密着型運営委員会

ケアセンターwithは「地域密着型通所介護」という事業形態であるため、世田谷区から定められている居住地区での運営委員会を年2回程度行っている。

2020年度においては新型コロナのため区からの要請もあり開催を見送った。次年度も新型コロナの状況を確認しながら開催を検討していきたいと思う。

(9) 職員体制

職種	常勤数	非常勤数
施設長（兼務）	1	
介護職員（兼務）	2	
介護職員（専任）	1	
相談員（兼務）	3	
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）		1
臨時職員（運転手・介護職員）		1

(10) 今後の課題

2020年度は、地域の方々との関わりを通してケアセンターwithの役割を理解いただくための取り組みを準備していたが、新型コロナ拡大による影響で地域交流の機会をもつことはできなかった。

また、感染の不安から長期期間の休みや退所をする人等も増え、利用率は例年よりも大きく下回る結果となり予定の収益は未達成となった。

感染症対策については適宜検討を重ね、ひとつひとつ改善していった結果、当事業所から感染者を出すことなく事業運営を行うことができた。次年度も更なる感染対策を基本にしながら、利用者が安心して過ごせる場を確保していくことが大きな課題となる。

一方、平均年齢が60代後半とまだ若い利用者のなかには、若年性認知症を抱える方も増えてきた。日々の大きな不安に身を置き過ごしている状況を、直接当事者から学び、落ち着いた暮らしに向けた一助につながるよう、職員はより専門性を持つための研鑽を重ねていくことが重要である。

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)

介護保険法に基づく訪問介護事業、障害者総合支援法に基づく居宅介護・重度訪問介護・移動支援事業、自由契約における訪問事業を実施した。

介護保険法に基づく訪問介護事業は、当事業所の特徴として第2号被保険者（40歳～65歳未満）の利用者が多く、また第1号被保険者（65歳以上）でも他事業所での対応が困難な方に対する依頼を受けサービスを行った。

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の利用者本人に留まらず、利用者家族も段々と年を重ね、その家族への支援が必要になっていくケースもあった。また親無き後の生活を考える方も含め、単身独居の方々への支援など、個々の生活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。

移動支援事業においては、高次脳機能障害者のサービス（ガイドヘルパー）依頼が多く、相談支援事業所や支援機関との連携を取りながら、出来る限り受け入れをしてきた。高次脳機能障害者の移動支援の特徴として、目的地まで一人で行かれるようになることが目標となり、目標が達成できればサービスは終了する支援がある。短期間で終了になることから継続的な事業にはならないが、ガイドヘルパーの経験が特に必要とされ、需要も多くあるので今後も積極的に受け入れていく。

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とならないサービス内容や、支給量をオーバーした部分について利用されている。有料老人ホームに入居中している方の、外出や通院に多くの利用されている。

(1) 運営方針

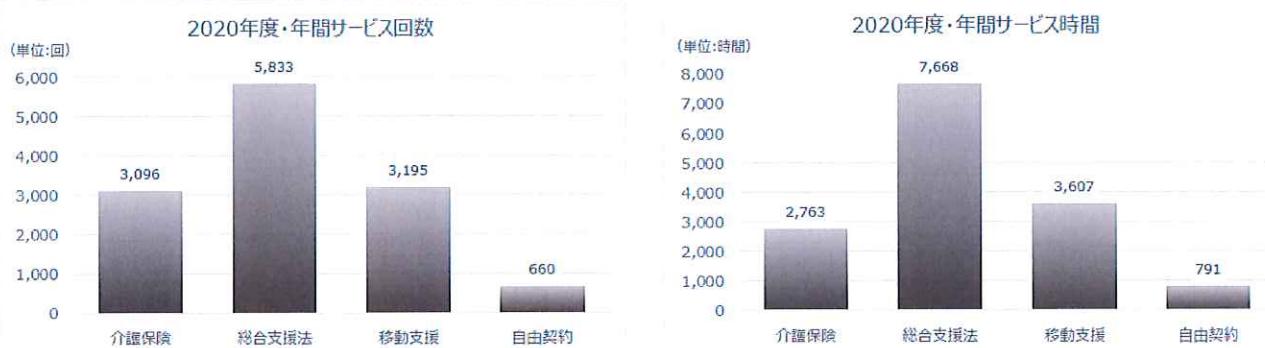
- ① 利用者の心身状況・環境等に応じて、自立した生活ができるように支援する。
- ② 当事者家族・関係機関等との連携をとり、多様なニーズへの対応を行う。
- ③ 利用者のみならず、家族への支援も行う。
- ④ チームケアの徹底を図る。
- ⑤ ヘルパーの質の向上を図る。

上記の事業目的にそって、サービス提供を行った。

(2) 利用状況

- ① 年間サービス提供回数およびサービス時間

	介護保険	総合支援法	移動支援	自由契約	合計
サービス回数	3,096	5,833	3,195	660	12,784
サービス時間	2,763	7,668	3,607	791	14,829



(3) 利用者の状況

- ① 介護保険 (2020年4月～2021年3月)

年齢別利用人数 (他のサービスを利用している利用者を含む)

単位：名

	40~49歳	50~54歳	55~59歳	60~64歳	65~69歳	70~74歳	75~79歳	80~84歳	85歳以上	合 計
	<第1号被保険者> 計 11名,44%									
男性		1		2	3	1	3			10
女性	3	2	3		3		1		1	15
合計	3	3	3	2	6	1	4	1	2	25

要介護度

	1	2	3	4	5	合 計
男性	1	1	2	2	4	10
女性	4	2	6	1	2	15
合計	5	3	8	3	6	25

- ・ 第1号被保険者は、全体の約4割強。
- ・ 70代未満の利用者が全体の7割を占め、利用者の年齢層は若いことが分かる。
- ・ また合計25人のうち、脳卒中など脳への損傷が原因で要介護となっている方は、全体の8割以上
⇒その中の多くの方が、高次脳機能障害を抱えている。
- ・ 独居は4名。

- ② 障害者総合支援法 (2020年4月～2021年3月) 単位：名

年齢別利用者人数 (他のサービスを利用している利用者・重度訪問介護を含む)

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	合 計
男性	1	6	7	6	6	26
女性	2	2	5	4	1	14
合計	3	8	12	10	7	40

- 利用者は男性の方がやや多い。
- 高次脳機能障害の方が多いが、難病や精神疾患の利用者も多数いる。
- 独居は10名。

移動支援における利用者人数

種類別利用者人数（他のサービスを利用している利用者を含む）

移動支援利用者合計	全身性・知的・精神	高次脳機能障害
77名	30名	47名
割合	39%	61%

- 高次脳機能障害者の利用が全体の約6割。内、期間限定のサービスは9名。

④ 自由契約（2020年4月～2021年3月）

年齢別利用者人数（他のサービスを利用している利用者を含む）

単位：名

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	合計
男性			1	1	3	2	1	8
女性	1		2	2	4	1	3	13
合計	1		3	3	7	3	4	21

- 有料老人ホーム入居者へのサービスは、7名。内6名は同じ施設利用者。

（4）業務内容

- 訪問介護サービス（介護保険法）
- 居宅介護サービス（障害者総合支援法）
- 重度訪問介護サービス（障害者総合支援法）
- 移動支援サービス（障害者総合支援法）
- 自由契約による在宅介護サービス
- 請求に関する事（介護報酬・障害者総合支援法報酬・自由契約）
- 相談・苦情処理業務

（5）実習生

専門学校生（世田谷福祉専門学校）の実習受け入れ。（2020年度3月実施 6名）

（6）職員研修

① 外部研修

例年、外部研修は世田谷区福祉人材育成・研修センター開催のものを中心に参加してきたが、2020年度は新型コロナの影響もあり、リモートでの研修が主となった。実習形式の研修開催が難しいことから、ヘルパーの参加希望は前年度より大幅に減った。

外部研修（リモート）

研修内容	
7月	認知症ケア研修 認知症の理解「医学的視点からの理解と支援」
10月	東京都障害者虐待防止・権利擁護研修（障害者福祉施設等管理者・従事者コース）
12月	障害福祉の制度概論～切れ目のない支援を目指して～
1月	サービス提供責任者に必要な医療知識と多職種連携

② 内部研修

新型コロナの影響により、毎月のヘルパーミーティング開催を4月より見送った。ミーティングにおいての情報交換並びに内部研修が出来なくなうことにより、それに代わる研修方法を模索する結果となった。

高齢のヘルパーが多いことからリモートでの研修は難しいため、研修資料を配布し報告書を提

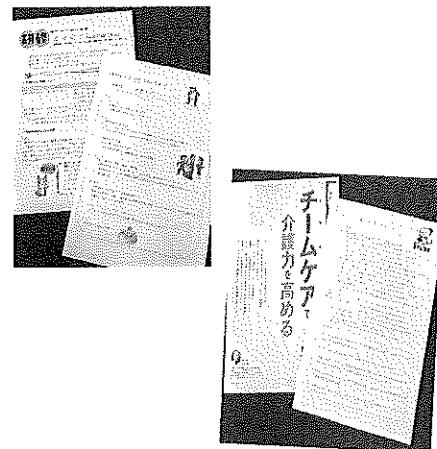
出してもらい、その報告書をまとめ、ヘルパーに情報共有として配布する形を取った。

8月から実施したが、日時・場所を指定しないことで都合のいい時に学べると、ヘルパーから好評であり、普段研修に来られないヘルパーも参加できるようになった。また報告書のまとめを配布することで、他のヘルパーの意見を知ることができるもの良いとのことだった。

それ以外にも、映像を各自で見てもらう研修も取り入れた。

内部研修（資料配布形式）

研修内容	
8月	言葉のかけ方、話の聞き方から接遇を見直そう！
9月	利用者とのコミュニケーションを見直そう！
10月	虐待防止のために何ができるか？
11月	事故再発防止 訪問介護に多い事故ケースとは？
12月	チームケアで介護力を高める
1月	利用者目線で考えるプライバシーの保護とは？
2月	これからのホームヘルパーに求められる服薬の知識
3月	看取りケアを支えられるヘルパーに



内部研修（映像視聴形式）

研修内容	
5月	訪問介護職員のためのそうちだつのか！感染対策 (YouTube)
7月	失語症～途切れた言葉の糸～(YouTube)

(7) 職員体制 (2020年3月末時点)

職種	常勤数	非常勤数
管理者（サービス提供責任者）	1名	
サービス提供責任者	3名	1名
ケアスタッフ（登録ヘルパー）		23名
（内訳）介護福祉士	4名	9名
介護職員実務者研修		1名
ヘルパー2級/介護職員初任者研修		13名
高次脳機能障害者介助ヘルパー取得	4名	19名
事務職員（派遣社員）	0	1名

年代別

（単位：名）

	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代～	合計
ヘルパー人数	0	3	2	5	9	4	23
割合	0%	13%	8%	21%	39%	17%	

60歳代のヘルパーが半分以上を占め、若年層は薄い。

(8) 新型コロナの対策について

新型コロナが原因によりサービスが中止となった場合、休業補償を支払いヘルパーの収入を補償した。

感染予防対策として、全ヘルパーにサージカルマスクを配布。またサービス時に使用してもらうため、石けんボトル・消毒スプレー・ビニール手袋・使い捨てエプロン・靴カバーを入れたポーチも配布した。不足した際はいつでも補充できるよう事務所等に用意しておき、事務所に来れないヘルパーには直接渡しに行くなど細かな対応を実施した。2・3月にかけて、社会的PCR検査も実施した。利用者に陽性者はでなかつたが、濃厚接触と疑われる可能性のある利用者宅への訪問は2名。どちらも万全な対策をとり介助を行った。

(9) 今後の課題

新型コロナの影響により、4~6月はサービスの中止が続いた。その後サービス再開が増え、7月からは横ばいで少しずつ利用状況は戻りつつあるが、それでも施設入所をしている利用者へのサービスは、施設自体が外部からの訪問を禁止しており、未だサービス提供の目途が立っていない。どこまで利用再開を待つべきかの判断が悩まれる。

訪問介護は日常生活に欠かせない事業であるため、新型コロナにより増えるサービスもある。多くの利用者のニーズに応えるためには、登録ヘルパーの人数を増やすことが大前提となる。事業としても、新型コロナの影響により今年度は予定していた収入に達しなかったことから、来年度は登録ヘルパーの給与・処遇改善加算の見直しを検討したいと考える。更に収入増にむけ、介護職員等特定処遇改善加算、特定事業所加算の取得に向けて準備していきたいと考える。

また来年度も新型コロナウイルスの影響を念頭に置きながら、ヘルパーには安全なサービス提供が実施できるような対応と、利用者・ご家族には安心してサービスが受けられる状況を事業所として提供できるよう努めていきたい。

4. 「ケア相談センター結」（介護保険 居宅介護支援事業）

2020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) 2020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 (何位：名)

	男	女	計	前年度
要介護1	42	49	91 (19.6)	117 (24.5)
要介護2	75	41	116 (25.0)	97 (20.3)
要介護3	70	26	96 (20.7)	87 (18.2)
要介護4	29	1	30 (6.5)	51 (10.6)
要介護5	88	43	131 (28.2)	126 (26.4)
暫定	0	0	0	0
合 計	304 (65.5)	160 (34.5)	464 (100.0)	478 (100.0)

実績対象者数

	男	女	計	前年度
要介護1	42	49	91 (19.6)	117 (24.5)
要介護2	75	41	116 (25.0)	97 (20.3)
要介護3	70	26	96 (20.7)	87 (18.2)
要介護4	29	1	30 (6.5)	51 (10.6)
要介護5	88	43	131 (28.2)	126 (26.4)
合 計	304 (65.5)	160 (34.5)	464 (100.0)	478 (100.0)

② 認定調査実績状況

介護保険の認定調査は「新型コロナウイルス感染症に係る要介護認定の臨時的な取扱い」により更新認定期間が延長されるケースが多く、2020年度の認定調査は実績なし。

(3) 利用者の状況 (2021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	8	5	4	6	6	0	0	0	29 (59.2)	28 (57.1)
女	6	0	2	3	2	2	0	5	20 (40.8)	21 (42.9)
合計 (%)	14 (28.6)	5 (10.2)	6 (12.2)	9 (18.4)	8 (16.3)	2 (4.1)	0 (0.0)	5 (10.2)	49 (100.0)	49 (100.0)
前年度	15 (30.6)	5 (10.2)	5 (10.2)	11 (22.4)	5 (10.2)	2 (4.1)	1 (2.1)	5 (10.2)	49 (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	13	6	19(38.8)	20 (40.8)
第2号被保険者	16	14	30(61.2)	29 (59.2)
合 計	29 (54.0)	20 (46.0)	49(100.0)	49 (100.0)

③ 地域・男女別

	男	女	計
世田谷区	28	18	46
他区	1	2	3
合 計	29	20	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、若年性認知症・障害・成年後見・就労継続のケースなど関係各所との連携を持ちながら対応した。
 - ・高次脳機能障害（右被殻出血）で2号被保険者、障害区分4。障害者自立体験ホームを利用しながら将来的には自立した生活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生活援助・就労継続の援助・通院同行・服薬管理を行っているケース
 - ・若年性認知症で世田谷区認知症初期集中支援事業対象者。生活保護世帯で専門病院並びにあんしんすこやかセンターと連携をとりながらプランを作成しているケース。
- ② 居宅サービス計画の作成を行った。（一人当たり35件）
2020年度 新規居宅サービス計画作成件数 4件
- ③ 利用者の状況（被保険者区分等）
 - ・要介護5並びに要介護2の方で全体の約半数を占めた。(53.2%)
 - ・1号被保険者より2号被保険者、女性より男性の割合が高い。
- ④ 介護保険に関する更新申請の代行を行った。 12件
- ⑤ 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
各あんしんすこやかセンター、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、関東中央病院、昭和大学病院、東京医療センターなど）

- 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なった。相談業務に関しては、「ケアセンターふらっと」と連携して行なった。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（2020年度はコロナ禍により外部研修には参加せず）
- ・介護サービス事業者研修（動画配信）東京都国民健康保険団体連合会
- ・「世田谷区ケアマネージャー研修 実践力向上」（Web研修）世田谷区福祉人材育成研修センター～世田谷区ケアマネージメントの基礎研修～
- 「医療・福祉連携研修」（Web研修）世田谷区福祉人材育成研修センター～お口の機能と気づき～
- 「世田谷区主任介護支援専門員研修」（Web研修）～ケアマネージャーに求められるコンプライアンス～
- ～ケアマネージャーに求められるファシリテーション力～

（6）職員体制

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

（7）今後の課題

元々単独事業として収支の均衡を図ることは難しい事業だが、担当件数を増やすなど収支の安定を図ることが必要。ただ、業務量の増加によるケアマネージメントの質の低下も懸念され、ICTを活用するなど、どのような形で安定した事業を継続していくかが課題となる。

5. 地域障害者相談支援センター ぼーとせたがや

2020年度は、新型コロナ拡大に伴い、先の見えないことへの不安の広がりに応じるように相談件数が増えた年であった。（昨年比：1.5倍）健康に対する不安はもちろん、家にいることが多くなったことも影響してか、今後の生活に対する不安が強まり相談につながるケースも多くみられた。ひとつひとつの相談に丁寧に向き合うことを心がけ、相談者とのやり取りを積み重ねていくことの大切さを改めて確認しながら相談対応を行なった。

また、各関係機関の新型コロナ対応情報をまとめて発信し、感染予防に役立てもらうなど、地域の相談支援センターとして、コロナ禍において関係機関と共にできることを行なってきた。障害のある方への支援を共に考えるための連絡会、研修会の実施、ホームページ作成など感染予防を行いながらできることをひとつひとつ形にしていった年度となった。

（1）運営方針

- ① 地域のなかで、困りごとを「話せる場」となっていく。<基本相談>
- ② 地域のなかで、障害、高齢、児童を含め、広く市民がお互いに理解を深める機会を通し、「支えあうことのできる地域」をつくっていく。<地域包括ケア>

- ③ 地域のなかで、おたがいできることについて「ともに考える場」を作っていく。
 <エリア協議会事務局・関係機関との連携づくり>

(2) 利用日等

- ① 利用日：月曜日～土曜日：日曜日・祝日・年末年始休暇を除く（2019年度より土曜開所）
 ② 利用時間：8:30～17:00（2019年度より時間変更）※緊急時は時間外でも対応

(3) 利用者状況

<4年間の相談実人数>

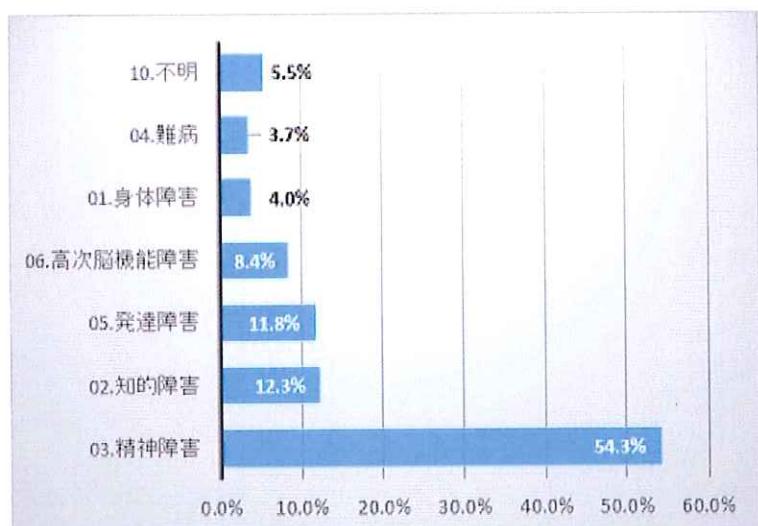
年度	2017年	2018年	2019年	2020年
相談実人数	132名	120名	211名	222名

2020年度、222名（新規相談：151名、昨年度からの継続相談：71名）の方から、延べ3,641件の相談があった。過去4年間で最も多い人数、相談数であった。新型コロナの影響もさることながら、世田谷地域で8年間事業を行ってきたことにより相談支援センターの周知が相談者だけではなく、地域の様々な支援機関にも広がり相談先として相談支援センターを紹介されるケースが増えてきたことも影響している。相談数の性別割合は、男性が2,055件（57%）、女性が1,575件（43%）と男性の相談が多い結果となっている。

① 障害別

障害別では、精神障害の方からの相談が5割を占めている。一人暮らしに伴う日常生活の不安に対する電話相談が多いことなども相談数が多い要因の一つと言える。

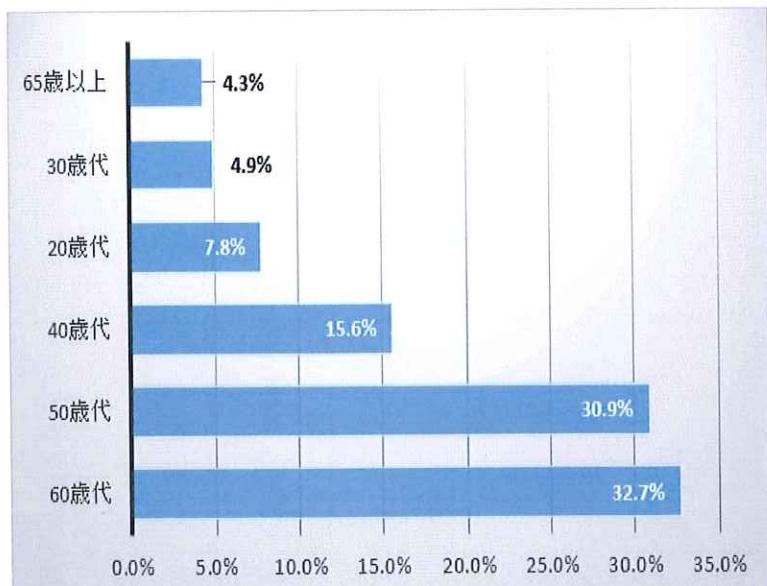
また、知的障害の方からの相談が昨年の倍に増えた。これは、本人、家族の高齢化に伴い、今まで家族が支えてきた本人の生活を支えることができなくなり、相談につながることが増えてきたことが要因と想定する。



② 年代別

年代別では40代以上の方からの相談が約80%を占める。近年、同じ傾向が続いている。

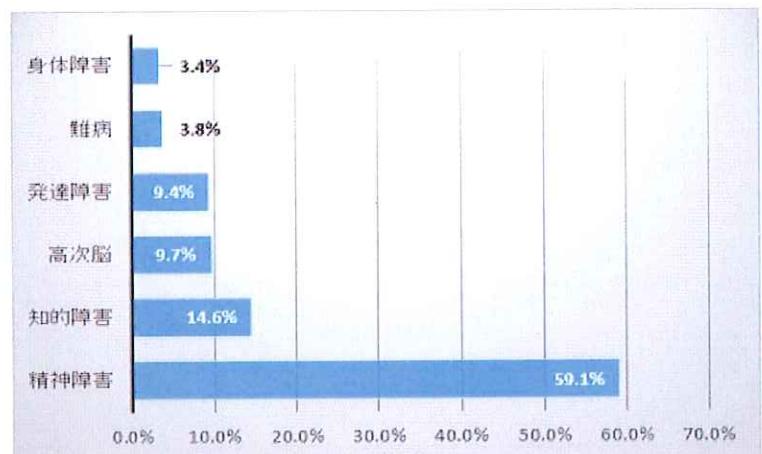
いっしょに暮らしている家族の高齢化に伴い、今まで家族が担っていた本人の支援をできなくなり、相談につながることが多くみられる。



③ 40代以上の障害種別

全体の約80%を占める40代以上の方の相談者のなかで、最も多い障害は精神障害、次いで知的障害となっている。

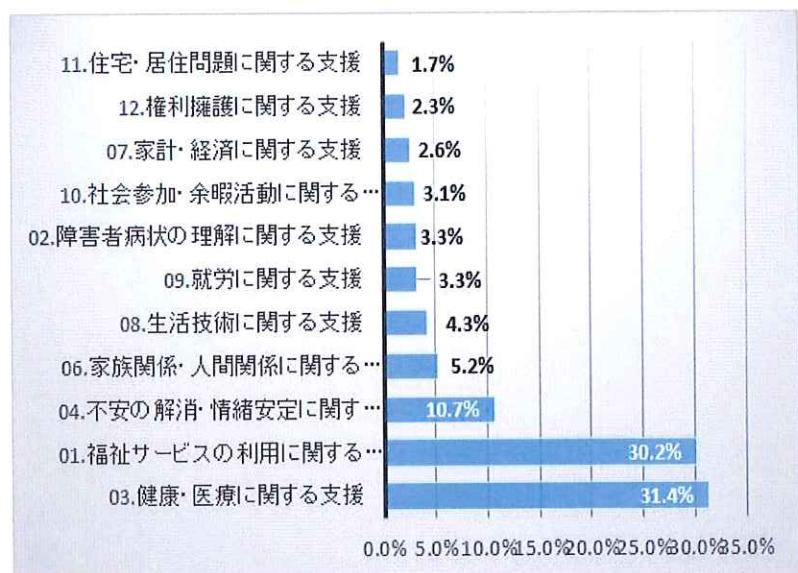
特に、今年度相談が増えた知的障害の方が多いことは、ご本人の加齢に伴う問題に加え、家族の介護力低下も大きく影響していると考える。



④ 相談内容

今年度の特徴として、健康・医療に関する相談が一番多かった。これは、新型コロナの影響もあるが、相談者の年代が高いことも影響していると考えられる。

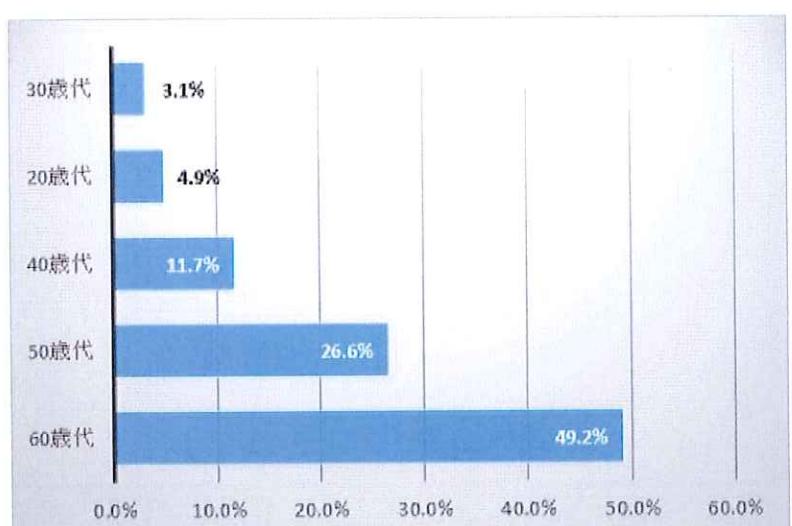
また、相談内容が多岐にわたることも特徴と言える。幅広い年代から様々な相談があることが影響していると考えられる。



⑤ 健康・医療相談の年代別相談数

健康・医療に関する相談の年代別相談数は年齢を重ねるとともに増えている傾向が見受けられる。

新型コロナの影響もあるが、加齢とともになう健康的な不安の影響もあると考えられる。



(4) 援助内容

① 相談

世田谷地域（世田谷総合支所管内）における相談利用者に対し、当事者の意思及び人格を尊重して常に利用者の立場に立った相談支援を行った。

② 特定相談支援事業者連絡会の開催

新型コロナウィルス感染症、感染予防のため ZOOM で開催した。

参加事業所（11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
ナイスケア目黒相談支援センター	ケアセンターふらっと
コンシェルジュ藍	相談支援ウイング
合同会社からふる	ナイスケア世田谷相談センター
相談支援事業所わいわい	ソレイユ相談支援センター
相談室なびお	世田谷地域保健福祉課 障害支援

③ 世田谷地域関連機関 連絡会への参加

新形コロナウィルス感染症拡大の影響で、対面、大人数での会議は少なく、ZOOM を使った会議にも参加した。また、少ない人数で集まることができる連絡会、家族会などに参加し、密な情報交換を行うことができた。

連絡会・会議名	
保健福祉課・健康づくり課連絡会	世田谷地域ケア連絡会
世田谷はなみずきの会	世田谷区自立支援協議会 運営委員会
アディクションを考える会	メルクマール世田谷家族会
精神障害者連絡会 世田谷ネット	基幹相談センター 事例検討会
指定特定相談支援事業者全体連絡会	

④ 世田谷エリア自立支援協議会の事務局

障害のある方が世田谷地域で安心して暮らせることを考える場となるようエリア自立支援協議会事務局として運営補助を行った。

ZOOM 配信にて、綿祐二氏（日本福祉大学教授）講演会「親子ともに歳を重ねた世帯（8050世帯）への働きかけを考える」の開催。障害、高齢分野の支援者、障害当事者の家族を含む 80 名が参加してくれた。

また、コロナ禍における有効な情報発信の手段を検討した結果、ホームページを作成することになった。次年度も継続して作成に取り組んでいく。



(6) 職員研修

ZOOM で開催される研修会に多く参加した。研修後、複数の職員で研修内容を共有し、情報交換を行なうことで、研修をより有効なものにすることができた。

研修名等	主催
精神科病院からの地域移行についての研修	基幹相談支援センター
相談記録の書き方研修	世田谷区
東京都障害者虐待防止・権利擁護研修	東京都
障害福祉の制度概論	世田谷区福祉人材センター
事例検討会	基幹相談支援センター
東京都依存症対策普及啓発フォーラム	中部精神保健福祉センター
ばーと採用 1 年目研修	世田谷区障害保健福祉課
高次脳機能障害を知る	世田谷区立保健センター
発達障害のある子の思春期支援	NPO 法人 東京都自閉症協会

(7) 職員体制

職種	人数	資格
管理者（兼務）	1名	社会福祉士・主任相談支援専門員
常勤専従職員	2名	社会福祉士・精神保健福祉士・相談支援専門員
兼務職員（正規・非正規）	4名	社会福祉士・介護福祉士・相談支援専門員
非常勤事務職員	3名	

(8) 今後の課題

今年度は相談実人数が222人、相談件数が3641件と事業開始して以来一番多い相談数となった。新型コロナ拡大に伴う影響はもちろん、世田谷地域のなかに障害によって希望する生活を送ることができない方が多くいることをあらわしている。

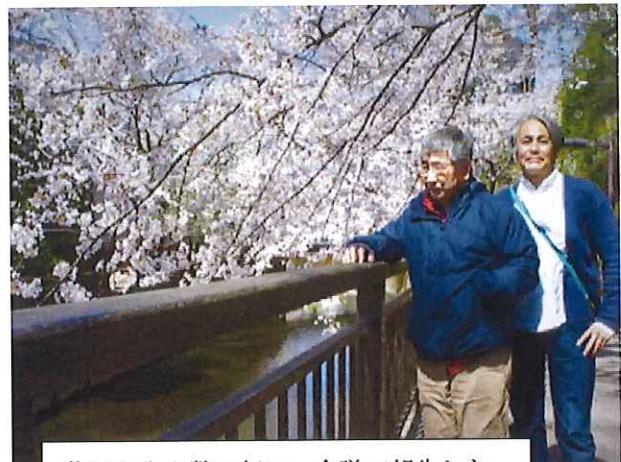
一方、地域のなかにはまだ相談につながっていない方も多くいることが想定される。相談先を知らない、他人に相談をしたくないという思いなど、相談につながらない要因は様々なことが考えられる。

日々の相談、エリア協議会、関係機関との連絡会、家族会で様々な立場の方々の声を聞きながら、少しでも多くの方が「相談」につながれるよう多角的な視点で考えていく必要があると考える。

6. 新規事業プロジェクト

2020年度に設立した「パートナーセンター」として、制度の狭間にある若年認知症当事者および障害当事者と区民がパートナーとして共に社会活動に参加することを目指した。これまでの認知症や障害当事者を健常者である区民が支えるという関係性ではなく、双方向に互いの力をわかちあい、当事者がパートナーと共に社会参加のハードルを越えて活動することを目的としている。

2021年度はコロナ禍の影響のために活動を自粛してきたが、年度末にパートナーセンターセンター事務局会議を開催した。改めて人同士の繋がりの大切さを実感し、次年度の活動内容やパートナーセンターの存在意義、新たな活動の方法などを当事者とパートナーで協議した。また、当日の内容をまとめた議事録を「パートナーセンターレポート」としてまとめ、これまで活動に参加した人たちに送付し、オンラインも含めた新しい繋がり方を提案した。



花見を少人数で行い、会議で報告した

(1) 活動報告

日時	活動内容	参加人数	備考
2021年3月31日	パートナーセンター事務局会議	11名	参加者のうち2名はオンライン会議システムで参加

(2) 今後の課題

具体的な活動内容を検討するために、これまで継続的に参加している障害当事者およびパートナーセンターに携わっている職員3名、その他、外部からの参加者を交え、月に一度のミーティングを継続して実施していく必要性を感じた。“自分がやりたいこと”“この仲間とやりたいこと”“できる『役割・しごと』を考える”等など、さまざまな可能性を話し合い、実現させていく。

ミーティングはオンライン会議システムを活用することで、移動が困難な人や遠方の人にも参加しやすくし、活動の啓蒙と幅広い意見を求めていく

IV. 組織推進事業

2020年度は、昨年度重点課題として取り組んだコンプライアンス体制を固めていくための規程類の制定や、コンプライアンス委員会を組織する等、推進体制が整備できることを受けて、職員や当協会に関わる役員、関係者に対して、コンプライアンス体制を維持継続していくための意識付けや周知に重点を置き取り組みを展開した。

また、兼ねてからの課題であった、協会の事業指針となる中期計画については、取りまとめを行い具体的に各部門ごとの中期的なビジョンを示すことができた。実施計画については、新型コロナの影響があり、予定通りの計画遂行が厳しい状況で具体的に進めていくことができなかつた。

協会運営のための財源の安定化についても、地道に協会の事業を周知していくことで個別の高額寄附につながるケースもあったが、コロナ禍にあり十分な成果を得ることができなかつた。

職員が安心でやりがいが発揮できる環境整備も昨年に続き重点課題として推進し、各部門のスキル研修に加えて、職制や社会人としてのモラルを高める研修として、インターネットを活用したWEB研修をカリキュラムとして提供し、充実を図った。また、各自の業務の成果が反映されるよう職員の意見を反映した規程類の見直しも検討し、働きやすい環境整備に努めた。

組織運営では、新型コロナへの安全対策を行いながら次年度に向けた役員、評議員の一斉改選の準備も進めた。

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。今年度、第1回にあたる6月の理事会及び評議員会については、新型コロナウィルスの感染症予防の観点から、国や区からの指針に基づき、決議の省略とし、書面で審議内容を確認いただき同意を得るかたちの実施となつた。

(1) 理事会

回数	開催日	議 決 事 項
第1回	6/3 決議省略	① 2019年度事業報告・決算の承認 ② 2020年度 第1次補正予算の承認 ③ 理事の退任に伴う理事候補者の推薦 ④ 定時評議員会の決議の省略での招集事項の決定
第2回	11/10	① 2020年度第2次補正予算案について ② ケアステーション連関連の運営規程の一部変更について ③ ケアセンターwith 運営規程の一部変更について ④ 居宅介護支援事業所ケア相談センター結 運営規程の一部変更について ⑤ 世田谷地域障害者相談支援センター事業運営規程の一部変更について ⑥ 経理規程の一部変更について ⑦ 常務理事の選定について ⑧ 評議員候補者の推薦について ⑨ 中期計画の策定について ⑩ 第2回評議員会の招集事項の決定について
第3回	3/9	① 2020年度第3次補正予算案について ② 職員給与規程細目の一部変更について ③ コンプライアンス委員会規程の一部変更について

		④ 2021年度事業計画案および予算案について ⑤ 任期満了に伴う評議員の推薦について ⑥ 第3回評議員会の招集事項の決定について
第4回	3/31 決議省略	① ケアセンターwith施設長の任命について

(2) 評議員会

回数	開催日	議 決 事 項
定時 (第1回)	6/23 決議省略	① 2019年度事業報告・決算の承認 ② 2020年第1次補正予算の承認 ③ 理事の退任に伴う新理事の選任
第2回	11/26	① 2020年度第2次補正予算案について
第3回	3/24	② 2020年第3次補正予算案について ③ 2021年度事業計画及び事業予算案について

(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（ケアセンターwith、相談支援センター等のサザン三軒茶屋入居の福祉事業）、
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。女性職員の多い職場で、オプション健診としていた35歳以上で発症リスクが高くなる婦人科系の癌健診を無料化し受診を進めた。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：59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：69名

(5) コンプライアンス委員会の開催

重点目標に位置づけているコンプライアンスに関わる課題が生じた場合に、理事長の諮問を受けて委員会を開催した。

(委員長：1名（参与）、委員：外部委員2名、理事1名、産業医1名、監事1名、評議員1名、各部長2名 計9名) 開催日：第1回：4／23、第2回：7／7、第3回：2／18

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

本年はコロナ禍のため、例年20団体程度の名義承認をしていたが、実施されている催し自体が中止となっており、以下名義許可とした催しについても、当初4月の予定が6月となつたが、最終的には中止となつた。

実施日	事業名	主催
6／28	こども劇場 わくわくシアター2020	特定非営利活動法人 こども劇場せたがや

(2) 事務機器の整備と事務効率の向上

これまで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。

(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、寄附控除でメリットが大きい税額控除について周知を進めた。

(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
5／25	働き方改革対策セミナー 同一賃金同一労働への対策	大塚商会株式会社	1名
10／11	パワハラ防止措置義務化対策 対応セミナー	PCA 株式会社	1名
11／19	メンタルヘルス対策研修	OBC 株式会社	2名
2／19～ 3／19 (zoom)	社会福祉法人経理研修（決算研修）	東京都社会福祉協議会	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。

(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をご案内しながら、更なる寄附拡大につなげた。

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が、2020年度は、新型コロナの関係で、バザー等を中止、自粛とした関係もあり、昨年度に比べて大きな減収となった。今後どのように展開できるか見通しが立てられていない。

1階のチャイルドラインの無人ショップはある程度の収益となつたが、人の流れがないため、例年のような収益が見込まれなかつた。

*バザー収入の推移

年度	2020	2019	2018	2017	2016
法人全体	48万円	388万円	542万円	506万円	527万円

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ことができた。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たい。

*自販機売上げの推移

年度	2020	2019	2018
売上げ収益	88,338円	113,670円	102,366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9,818万円、ケアセンターふらっと運営のため5,897万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	2020	2019	2018	2017	2016
法人全体	1億5715万円	1億4264万円	1億2200万円	1億2196万円	1億2120万円

4. 今後の課題

コンプライアンス経営を行う上で、規程類の制定や推進体制を整えることも重要だが、職員個々へ正しく理解していただくための研修を含めた、周知徹底が重要である。具体的な研修計画を進め、適正に維持されるよう推進していく必要がある。

中期計画も計画では具体的なビジョンを立てたが、計画を進めていくための行動計画が重要である新型コロナの影響もあり、具体的な計画を立していくことが難しいが、状況を見据えながら、どのような方法であれば推進していくかを検討していきたい。

組織運営体制図

