

2026年度(令和8年度)

# 事業計画書

(自) 2026年4月1日

(至) 2027年3月31日

社会福祉法人

世田谷ボランティア協会

# 目 次

はじめに	1P
I. 基本方針	3P
II. ボランティア・市民活動推進第1部	4P
1 ボランティアコーディネーター事業	4P
2 ボランティア学習事業	6P
3 広報事業	6P
4 地域連携事業	7P
5 たがやチャイルドライン事業	9P
6 職員体制	10P
III. ボランティア・市民活動推進第2部(せたがや災害ボランティアセンター)	11P
1 世田谷方式の周知を図る活動	11P
2 災害ボランティアコーディネーターの登録と養成活動	12P
3 区内での災害発生に備える研究・啓発活動	12P
4 区内発生災害への対応と被災地支援活動	13P
5 災害ボランティア登録の拡充活動	14P
6 ネットワークの構築活動	14P
7 職員体制	15P
IV. 福祉事業部	
基本方針 重点目標	16P
1 ケアセンターふらっと(生活介護事業) 基本方針・重点目標	17P
2 ケアセンターふらっと(自立訓練事業:生活訓練) 基本方針・重点目標	19P
3 ケアセンターふらっと(特定相談支援事業) 基本方針・重点目標	21P
4 ケアセンターふらっと(高次能機能障害者支援促進事業) 基本方針・重点目標	22P
5 ケアセンターwith(地域密着型通所介護事業)基本方針・重点目標	23P
6 ケアステーション連(訪問介護事業・居宅介護事業・自由契約)基本方針・重点目標	25P
7 ケア相談センター結(居宅介護支援事業) 基本方針・重点目標	27P
8 地域障害者相談支援センター ぽーとせたがや(地域生活支援事業) 基本方針・重点目標	28P
9 パートナーセンター(法人独自事業) 基本方針・重点目標	30P
10 職員体制	32P
11 研修計画	33P
V. 組織推進部	
基本方針 重点目標	37P
VI. 組織体制図	40P

# 2026年度 事業計画

## はじめに

社会福祉法人世田谷ボランティア協会(以下「協会」という。)は今年、1981年の設立から45年の節目を迎えます。この間、社会のニーズや地域コミュニティの大きな変化を敏感にとらえながら民間のボランティア活動支援団体として柔軟に対応し、地域コミュニティの推進役として様々な活動をけん引してきました。現在は新型コロナウイルス感染症の影響はほぼ消失し、人と人とのふれ合い、交流する機会が増え、ごきんじょ市や極楽フェス、リサイクルバザーなどに多くの方にご参加いただき、活発に活動が行われています。

2024年度を初年度とする「中期計画」も2年を経過し、協会がめざす「だれでも、地域社会の中で支え合いのつながりを持つことができ、互いに尊重し合って、安心して自分らしく暮らすことができる社会」に向けて一步一步着実に取り組みを進めてきました。取り組み状況については、この事業計画書の中でも明らかにしていきます。

ボランティア・市民活動推進第1部では、区内5か所の拠点がそれぞれ地域に根ざした活動を進めるとともに、「ボランティア情報ガイド『おたがいさま bank』とボランティアマッチングの充実」の実現に向けて、地域活動団体との連携や交流を通じて地域課題を的確に把握して解決に向け取り組んでいきます。

せたがやチャイルドラインは、活動開始から25年以上にわたって、子どもたちに向けて、安心して話ができる大人がいることを伝え、自分の問題を子どもたち自身が考え、解決していけるように、電話とオンラインチャットを活用し、引き続き取り組んでいきます。

ボランティア・市民活動推進第2部(せたがや災害ボランティアセンター)では、「災害ボランティアセンターの地域連携と認知度向上」をめざし、頻発・激甚化する地震災害や洪水被害などにより防災に対する区民の関心や危機意識が高まっていることから、被災地での活動実績や知見をもとに区内各地区の避難所運営訓練や防災塾などの機会をとらえて、防災啓発活動を進めていきます。常設の災害ボランティアセンターとしての強みを生かして、災害時に効果的な復興・復旧につなげられるように、日頃から職員と災害ボランティアや災害ボランティアコーディネーターが協力しながら実践的な取り組みを進めていきます。

福祉事業部は、1996年の創設以来30年にわたって、ケアセンターふらっとや with での通所支援事業をはじめ、ケアステーション連による生活支援事業、ケア相談センター結やぽーとせたがやなどによる相談事業など、地域の様々なニーズに応える活動を進めてきました。少子高齢化の進展や社会構造の変化に伴い、介護や障害福祉サービスの需要が増加する一方で、介護報酬等の改定や福祉人材不足、物価高騰などの影響を受けて、事業の再構築が必要になってきています。今後、各事業が地域の中で、どのような役割を求められているかや課題を整理しつつ、具体的に取り組むべきことを検討し、これまで長年培ってきた専門性と地域とのつながりを生かし、新たな事業展開を目指していきます。

組織推進部では、引き続き「安心して働き続けることのできる職場環境づくり」と「業務デジタル化の整備・推進」を重点事業として定め、労働環境の整備やコンプライアンス意識の向上を図るために規程類の整備を行い、効果的な運用が図られるように、職員周知により力点を置き、取り組んでいきます。また、組織基盤を強化するために自主財源の確保に努め、安定的な事業収益を確保し持続可能な組織運営を進めることを基本に、クレジットカード決済による寄附の取扱いに加え、ホームページ等の改修や新たな電子媒体の対応、法改正等に的確に対応するためにデジタル技術を活用した業務改善を各部と協議して進めます。10月には協会発足から45年となることから、これまでの協会事業の記録の整備やリーフレットの作成を進めるなど、50周年に向けた準備も進めていきます。

## I. 基本方針

協会の使命である「ボランティアなコミュニティづくり」に向けて、これまで進めてきた実績を踏まえ、「協会がめざす姿」である『だれでも、地域社会の中で支え合いのつながりを持つことができ、互いに尊重し合って、安心して自分らしく暮らすことができる社会』をめざします。中期計画(2024年度から2027年度)の3年目として、引き続き次の4つの視点を基本方針として取り組みます。

### 1. 協会がめざす姿の実現に向けた地域づくりに寄与する。

協会がめざす姿は様々な人が個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を営むことができる社会です。このめざす姿を実現するためにはこれまで進めてきた「ボランティアなコミュニティづくり」の実績を踏まえ、「協会がめざす姿」を再確認し区内全域に広める必要があります。先ずは身近な生活拠点である地域に根付かせる活動を展開します。

また、子どもや高齢者、障害者等各自が役割を果たし地域の中での居場所やつながり、交流できる場を地域で運営していきます。

### 2. 社会状況の変化や課題を敏感にとらえながら取り組みを進める。

新型コロナウイルス感染症の影響のもとでは、協会が活動姿勢の基本とする対面での活動や人と人との交流が制限され、地域での交流事業やボランティアの参加が難しくなりました。一方、移動時間を無くし場所を選ばないオンラインを活用した新たな交流の場が生まれました。

社会状況の変化や課題を敏感に捉え柔軟な対応ができることが協会の強みです。この強みを活かし、子どもが抱える問題や高齢者、障害者等が抱える課題解決に向けて、協会がこれまでの取り組みを進めてきた方向性を大きく変えることなく、着実に取り組むことが重要であると考えています。

### 3. 協会事業の担い手である職員の人材育成に計画的に取り組む。

協会の活動は、様々な活動を実施する団体やボランティアの力が無くては成り立ちません。また、「協会がめざす姿」の実現に向けて人々が自己の個性や能力を最大限に活かしながら自主的、主体的にかかわり課題解決に向けた取り組みを継続的に進めることが重要です。

そのためにも、協会事業の担い手である職員が組織目標を共有し、協力し合って具体的な取り組みを進め、その結果を検証し次の取り組みにつなげることが必要です。職員が自己の力を発揮し持続可能な組織運営を可能とするためにも職員の計画的な人材育成に積極的に取り組みます。

### 4. コンプライアンス体制やガバナンス、自主財源の確保等を進め組織基盤を強化する。

協会は、子どもの声を受けとめるチャイルドライン事業や災害ボランティアセンターの運営、高次脳機能障害者の生活介護・生活支援等、時代に先駆けて社会課題解決に向けた取り組みを継続的に進めてきました。また、ボランティア相談や市民活動・NPO 相談をはじめ地域住民や団体が互いに協力し合い地域で自立した生活を営む事業を全区で展開しています。

これらの活動を継続し持続可能な組織運営を行うためには、安定した財源の確保と組織としての連携や体制の強化を図り効果的な運営をしていくことが必要です。それには、良好な職場環境をつくるとともに、職員個人の力を発揮できることにつながります。また、組織が活性化することで職員のコンプライアンスに対する意識も高まると考えます。

## II. ボランティア・市民活動推進第1部

世田谷区内5地域各1か所の拠点(ボランティアセンターと4つのボランティアビューロー)がそれぞれの地域に根ざした活動を推進している。地域活動団体との連携や交流を通じて地域課題を的確に把握して解決に取り組むべく、今後ともボランティアセンターやビューローの施設運営や地域イベントへの参加、様々な地域資源や行政とのネットワークによる事業の実施等、地域と連携した活動を展開する。それにより、「おたがいさま」の気持ちを大切にすボランティア活動を通じた地域づくり、安心して暮らしていけるまちづくりに貢献することを引き続きめざしていく。

協会の活動を幅広く周知していくためには広報も重要であり、現在はボランティア・市民活動推進第1部関連の記事が中心になっている情報誌「セボネ」について、編集体制を強化しつつ、協会が行っている様々な活動の紹介も充実を図る。

せたがやチャイルドラインについては、子どもからの声が電話からオンラインチャットにシフトする傾向に対応して受け手養成を強化している。昨年度再開した合宿形式の研修の受講対象を拡大して他地域のチャイルドラインとの交流の機会とし、今後もニーズへの対応を図り、子どもが安心して話ができ、子どもの気持ちを受けとめる場としての役割を果たしていく。

協会中期計画(2024~27年度)の重点事業に位置づけた「ボランティア情報ガイド『おたがいさま bank』とボランティアマッチングの充実」に向け、従来の事業体系の一部を2026年度から修正して、取組みを進める。

### 1 ボランティアコーディネート事業

#### (1) 重点目標

- ・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・団体等の活動をコーディネートし、地域とのつながりやボランティア自身の学びの機会としていけるよう支援を行う。
- ・活動拠点の特性を活かし情報発信や場の提供等を行い、ボランティアや市民活動・NPOへの支援を充実していく。

#### (2) 事業内容

##### ① ボランティア相談

- ・区内5地域に活動拠点を有する協会のネットワークを活かし、ボランティア活動を希望する個人・グループ・団体と、ボランティアを必要とする個人・グループ・団体等の相談をセンターやビューローで受け、活動のコーディネートを行って、互いに「支えあう」コミュニティづくりに資することを目指す。

##### ② 市民活動・NPO相談

###### ア. 市民活動・NPO相談事業

- ・世田谷区(市民活動推進課)からの委託事業として市民活動・NPO等の相談窓口を開設し、任意団体の立ち上げ、NPO法人の設立、広報活動などの団体運営に関する相談を受け、課題解決に向けて伴走型の支援を行う。
- ・市民活動・NPOを応援するセミナーを開催(年2回)し、団体の活動に必要な情報や相互交流の機会を提供する。

###### イ. 市民活動・NPO専門相談事業

- ・専門的なアドバイスが必要な団体・グループ、個人を対象に、会計・税務、労務、法務の専門相談を実施し、専門家(税理士、社会保険労務士、弁護士)からのアドバイスを参考に課題解決に向けた支援を行う。

##### ③ 傾聴ボランティアマッチング

- ・ひとり暮らし高齢者や日中独居高齢者などの精神的なサポートを行うことを目的に、傾聴ボランティアのマッチングを行う。

・傾聴のニーズ把握にあたり、あんしんすこやかセンターや民生・児童委員等関係機関に傾聴ボランティアのマッチングと傾聴ボランティア講座の実施について周知を行う。

#### ④ 傾聴ボランティアの養成、活動支援

・傾聴のニーズに応えられるよう、世田谷ボランティアセンター、玉川・砧ボランティアビューローを拠点に傾聴ボランティア養成講座を実施する。

・養成講座修了後の活動者を対象に、活動に必要な学びを深め、相互の交流を図ることを目的とした学習会や交流会、フォロー講座を実施する。

#### ⑤ ボランティア情報ガイド「おたがいさま bank」

##### ア. おたがいさま bank を活用した情報提供とボランティアマッチング

・「おたがいさま bank」は、ボランティア活動希望者に登録いただき、ボランティアの力を求める方から投稿されたボランティア情報を定期的に発信して、地域における日常的なボランティア活動の担い手拡大を図る仕組みである。

・2025 年度に行ったシステム移行に伴い精査した登録者に対し、より効率的な情報提供を進めるとともに、登録者数の着実な増加をめざす。

##### イ. AIシステムによるマッチングサイト(世田谷版GBER)

・AIシステムによるマッチングサイト(世田谷版GBER(ジーバー))について、システムを開発した東京大学先端科学技術研究センターと連携し、「おたがいさま bank」を補完する形で活用する。

・ボランティア活動希望者の活動分野や活動地域に合わせた情報提供を行い、ボランティアのサポートを求める方や団体と結び付けやすくしてボランティア活動を支援し、マッチングの促進を図る。

##### ウ. 区民・事業者向けセミナーの開催

・ボランティアをしようとする人と団体・事業所をつなぐ仕組みを広く区民、団体・事業所に紹介するセミナーを区(市民活動推進課)と協働で開催する。

#### ⑥ ボランティアビューローの取組み

・地域に密着したボランティア活動の拠点施設として、活動支援を行うとともに、地域の人たちが出会い、ふれあい、学びあう場を提供し、各地域のニーズに根ざした特色ある事業をビューローごとに展開する。

##### ア. ビューロー共通の取組み

- ・ボランティア相談
- ・市民活動・NPO相談
- ・ボランティア学習事業(ナツボラ・ジュニア事業の実施)
- ・広報事業(「ビューローだより」「ボランティアだより」の発行)

##### イ. ビューローごとの取組み

- ・ボランティア活動のはじめの一步となるよう、グループの活動支援や地域と関わる機会の提供
- ・使用済み切手の整理など、身近な地域で気軽にボランティア活動に寄与できる場の提供
- ・誰でも参加できる地域の人のおしゃべりの場、居場所の提供
- ・気軽に館内に入ってもらい、地域交流の場づくりとするオープンな企画の実施
- ・参加者の特技や興味を活かした、手づくり作品づくりのボランティア活動
- ・認知症マフ(ケアマフ)づくりを通じた参加者の交流と高齢者施設との連携
- ・サポートが必要な子どもの個別支援に対応するボランティアの育成とフォローアップ
- ・既にボランティア活動をしている個人・団体、活動に関心のある人、仲間を増やしたい人等が集い、活動のきっかけやつながりをつくることを目的とする交流会の開催

## 2 ボランティア学習事業

### (1) 重点目標

- ・小・中学校、高校、大学等の依頼に対応して授業支援を行い、ボランティア学習の機会を提供する。
- ・体験型学習プログラムであるナツボラ、ナツボラ・ジュニアを通じ、地域の活動団体と連携することで様々な人との出会いや多様な経験を通じて、主体的に行動できる次世代のボランティアの育成を目指す。

### (2) 事業内容

#### ① ナツボラ 2026 (夏のボランティア体験)

- ・プログラムを通して様々な人と出会い、多様な経験を通じ地域課題への理解を深め、他者と協力し主体的に行動できる次世代のボランティアを育成することを目的に、ボランティアセンターが企画・実施し、夏休みの期間中にボランティア体験の機会を提供する。
- ・事業を通じて福祉施設や活動団体等の関係性を深めることもめざす。
- ・対象:中学生から30歳位の青少年
- ・活動場所:区内福祉施設、NPO・NGO団体、ボランティアグループ等

#### ② ナツボラ・ジュニア 2026

- ・地域での支えあいの心を育むことを目的に、ボランティアセンターとボランティアビューローが企画・実施し、夏休みの期間中にボランティア体験の機会を提供する。
- ・対象:小学生とその家族
- ・活動場所:区内福祉施設、NPO・NGO団体、ボランティアグループ等

#### ③ 学校の学習・授業支援

- ・小・中学校の「総合的な学習の時間」等の授業協力や、区内の高校・大学からの講座等の依頼に積極的に対応し、ボランティア学習の機会を提供する。

#### ④ ボランティアビューローの取組み

- ・区や区内大学と連携して、障害に関する講義や疑似体験などを取り入れた学習会を実施する。大学生が障害について考え、知る機会とするとともに、障害当事者と、そこに関わるボランティアの方々に学習の場を提供し、ボランティア同士の交流も深める機会とする(玉川ボランティアビューロー)。

## 3 広報事業

### (1) 重点目標

- ・インターネットを活用した広報媒体(ウェブサイト、メールマガジン、Facebook、Instagram等)と紙による広報媒体(セボネ、ボランティアビューローだより)の特徴や利点を活かした情報発信を行う。
- ・2026年に協会設立45周年を迎えることを契機に、前回のリニューアルから10年を経過した協会ウェブサイトのリニューアルを行う。
- ・多様な市民活動の紹介、活動情報等を掲載し、地域に関わるきっかけとなるとともにボランティア協会の認知度を高めるよう掲載内容の充実を図る。

### (2) 事業内容

#### ① ボランティア情報誌「セボネ」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・市民活動をより身近に感じてもらうことを目的に、特色のあるボランティア活動やトピック情報等を紹介し、ボランティア活動につながるための情報誌「セボネ」(セタガヤ・ボランティア・ネットワーク)を毎月発行する。
- ・年1回災害特集号を発行し、せたがや災害ボランティアセンターや災害ボランティア等の周知を行う。
- ・編集委員会のもと、企画会議と編集会議を開催し、特集記事や団体紹介等の掲載内容、誌面充実の検討を行う。
- ・発行部数:4,500部/月、災害特集号6,500部

## ② 地域拠点ごとの情報紙発行

- ・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地域の人たちに提供するため、各ビューローによる「ビューローだより」「ボランティアだより」を毎月発行する。
- ・発行部数：北沢 2,520 部、玉川 1,990 部、砧 1,200 部、烏山 700 部
- ・ボランティアセンターでも、世田谷地域に特化した「センターだより」の発行を開始する(年4回発行)。

## ③ 電子媒体を活用した情報発信

- ・より多くの人々がタイムリーに情報を得られるよう、協会ホームページを基軸に、Facebook、Instagram など各々の広報媒体の特徴を活かし掲載情報を工夫して発信する。
- ・「おたがいさま bank」の登録者にメールマガジンで活動情報を提供する等、ボランティア活動の担い手を増やすよう取組みを進める。

## ④ ボランティア・市民活動情報の提供

- ・ボランティアセンターやボランティアビューローに、区内外の市民団体や地域活動等の資料を掲示、配架して、ボランティア・市民活動に関する情報提供を行う。

# 4 地域連携事業

## (1) 重点目標

- ・全区、地域を対象とした事業や会議に積極的に参加し、地域とのネットワークを通じてボランティア協会の認知度を高めるとともに、地域ニーズを踏まえた事業展開に活かす。
- ・中間支援組織として、ボランティア団体、市民活動・NPO、行政、関係機関、企業等とのパートナーシップを構築する。
- ・リユース・リサイクルを通じて、身近なところでボランティア活動に参加できる機会を提供するとともに、活動で得た収入による自主財源の確保に資する。

## (2) 事業内容

### ① 事業の開催、参加を通じた他団体との連携

- ・他団体と連携した事業を開催するとともに、区内で開催される様々な催し・イベントに参加して活動案内を行い、協会の認知度を高めるとともに自主財源の確保を図る。
- ・リユース活動の理解と協力の場の提供、ボランティア活動資金の確保を目的に、ボランティアの協力を得て、ボランティアセンター・ビューローでバザー、手作り品の販売等を実施する。
  - (世田谷地域) 極楽フェス、下馬二丁目北町会盆踊り、ごきんじょ市、ボロ市、リサイクル市
  - (北沢地域) 雑居まつり、せたがや梅まつり
  - (玉川地域) ふるさと区民まつり、二子玉川花みず木フェスティバル
  - (烏山地域) 烏山もったいないバザール、蘆花まつり

### ② 会議室、機材の提供

- ・ボランティアセンター、ボランティアビューローにおいてボランティア、区民・団体の活動の支援として会議室や機材の提供を行う。(砧ボランティアビューロー準備室を除く)
- ・2025年度に改修工事を行った北沢ボランティアビューローについて、再開後の運営を円滑に行い、利用者や利用団体の活動に資する。

### ③ 会議への参加を通じたパートナーシップの取組み

- ・ボランティアセンター、ビューロー共通の取組みとして、地域・地区における様々な会議や事業に積極的に参加して地域連携を図るとともに、地域課題の共有や解決につなげていく。

#### ア 世田谷区市民活動情報連絡会

- ・世田谷区内の中間支援機関や行政による情報交換を行う「市民活動情報連絡会」の一員として参加し、ボランティア・市民活動の支援を図る。

・参加団体・組織

世田谷トラストまちづくり、せたがや文化財団(生活工房)、共生会SHOWA、  
世田谷区社会福祉協議会、世田谷ボランティア協会、国際ボランティア学生協会、  
世田谷区市民活動推進課(主催)

イ 世田谷区本庁舎等における区民利用・交流拠点施設事業運営委員会(準備会)

・世田谷区が整備を進めている区民利用・交流拠点施設の運営における情報や課題を共有して改善策を話し合う事業運営委員会(準備会)に参加し、提案を行う。

ウ 世田谷区地域福祉推進連絡会議

・世田谷区の地域生活課題を解決していくため、居場所や生活支援サービスなど新たな地域資源の創出に向けた取組みを行うことを目的に、生活支援サービスの提供主体、ボランティア、NPO法人、地縁組織など地域活動団体が参画して情報共有や連携強化を行う会議に参加する。

エ 世田谷区社会福祉法人地域公益活動協議会(せたがや公益協)

・区内の社会福祉法人が相互の連携・協働により、地域のニーズや課題を受け止め、地域公益活動に取り組むことを通じて区民の福祉向上等を図ることを目的とする協議会に参加する。協会が仲介する形で、学生ボランティアネットワークなど他の地域活動団体との連携の機会を提供する。

オ 地域包括ケアへの取組み

・地域課題の共有や解決につなげていくべく、地域ケア連絡会をはじめ、地域・地区における様々な会議や事業に積極的に参加して地域連携を図る。

カ セタがや生涯現役ネットワーク

・区内約 60 の団体で構成する「せたがや生涯現役ネットワーク」に参加し、他団体との連携を図る。  
・ネットワークが主催する「生涯現役フェア」にブース出展し、活動PR等を行う。

④ セタがや学生ボランティアネットワーク運営支援

・区内大学の学生ボランティア団体、行政、地域をつなぐ活動ネットワーク構築を目的とする「せたがや学生ボランティアネットワーク」において、世田谷区(市民活動推進課)と協働でコーディネートを行う。  
・具体的には、定期的に情報共有・意見交換を行う会議の開催や、活動の成果を発表する「せたがや学生ボランティアフォーラム」の運営を支援し、学生団体の地域活動のコーディネートも行う。

⑤ 世田谷区職員研修の企画・運営

・世田谷区の採用 1 年目職員を対象に、「障害福祉体験」研修を企画・実施する(区からの受託事業)。車いすやアイマスクなどの体験、障害当事者講師と研修生とのディスカッションの機会等をプログラムし、仕事を進めるうえで必要な知見を広げ、障害に対する理解を深めることを目的に実施する。

⑥ 視察・見学者、インターンシップの受け入れ

・視察・見学を希望する個人・団体を受け入れ、活動を体験するなどのコーディネートを行う。  
・大学等の依頼による学生のインターンシップや生徒の現場実習の受け入れを行うなど、協会の多様な地域事業を学んでいただく機会とする。

⑦ 東京ボランティア・市民活動センター(略称:TVAC)との連携

・TVACが実施する研修への参加、市民活動・NPO講座開催時のTVACからの講師派遣、都内ボランティアセンターが集う会議への参加等により、関連機関とのネットワークを強化し、職員のスキルアップを図る。

⑧ 全国ボランティア推進団体会議への参画

・ボランタリーに市民活動を進めようとする団体・個人で構成され、相互研鑽を進める「全国ボランティア推進団体会議」(通称:民ボラ)の幹事団体として参画し、他団体と顔の見える関係をつくるべく、企画立案や運営に協力する。

## 5 せたがやチャイルドライン事業

### (1) 重点目標

- ・子ども自身が考え、解決していけるよう、子どもの声を聴く活動の継続と人材育成を図る。
- ・広報物の工夫やイベントの参加、他団体との連携等を通じ、子どもが安心して話ができる場の存在を広く伝える。

### (2) 事業内容

#### ① 子どもの声を聴く活動

- ・18才までの子ども専用電話とオンラインチャットで子どもの声に耳を傾け、子どもの気持ちを受けとめる「せたがやチャイルドライン」活動を行う。

#### ア. せたがやチャイルドラインの実施

- ・毎週水曜と土曜の 16 時～21 時にせたがや専用回線の有料ダイヤル(03-3412-4747)と全国共通フリーダイヤル(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る。
- ・月に2～3回(第2、3、5金曜)19時～21時にオンラインチャット(全国共通)で子どもの気持ちを受けとめる。

#### イ. 子どもたちへの広報

- ・「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、区内児童・生徒に情報提供を行う(小学校は1・3・5年、中学校・高校は1・3年 約7万部)。
- ・配布先 区立小・中学校、国立・私立の小・中学校、高校、特別支援学校  
ほっとスクール、フリースクール、図書館、青少年交流センター等の公共施設
- ・配布時期・配布物  
新学期(4月) せたがやチャイルドラインオリジナルで作成する広報紙「ちゃ～ら」  
夏休み前(7月) 電話番号等を記載したカード

#### ② 参加の輪を広げる活動

- ・せたがやチャイルドラインを地域の多くの大人に知っていただき、チャイルドラインの活動を支援してもらえるよう様々な関わり場や機会を提供する。

#### ア. チャイルドラインサポーター活動の推進

- ・広報物の発送作業、ものづくりやイベント出店時の仕分けなど様々なボランティア活動への参加の機会をつくり、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を推進する。
- ・ニュースレターを通じて寄付の呼びかけや寄付者名の紹介を行い、せたがやチャイルドラインを応援する寄付者の拡大を図る。

#### イ. リーフレットやニュースレターの発行・配布

- ・チャイルドラインの活動を紹介するためのリーフレットを年度ごとに更新するとともに、活動を報告するためのニュースレターを発行し、地域連携事業やイベント等の際に配布する。

#### ③ 人材養成と研究活動

- ・子どもの声を聞く受け手の養成と、受け手や支え手のスキルアップに向け、公開講座、専修講座、インターン研修、受け手継続研修など体系的プログラムにより研修を行い、人材の育成と活動の充実を図る。
- ・子どもからの声が電話からオンラインチャットにシフトする傾向に対応し、昨年度に引き続きオンラインチャット受け手養成を強化する。
- ・支え手としてのかかわりのスキルアップの機会として昨年度再開した支え手集中研修(合宿形式)について、受講対象を拡大して、せたがや以外のチャイルドラインとの交流の場としても実施する。
- ・受け手、支え手、運営委員、協力者が集い相互の交流や情報交換を行う「全員集合」を年3回程度開催する。

#### ④ ネットワーキング活動

・子どものためのネットワーク構築に向け、認定NPO法人チャイルドライン支援センターやチャイルドライン東京ネットワークなど、全国及び近隣の関係機関とのパートナーシップを深める。

#### ⑤ 組織の運営活動

・運営委員会、研修委員会(2025年度に従前の講座検討委員会から改組)、メンバー全員による「全体会議」など各種会議を開催し、せたがやチャイルドラインの組織の安定的運営を担う。

#### ⑥ 企画・資金調達活動

・「つくる」「売る」「買う」、様々なボランティアの協力で、バザーや手づくり品の販売を行い、資金確保に努め、せたがやチャイルドラインの更なる周知を図る。

##### ア. チャイルドラインショップの運営

- ・世田谷ボランティアセンター内のチャイルドライン常設ショップ、世田谷文学館のミュージアムショップ、手づくりボランティアによるグッズの販売を行う(改修工事が予定されている世田谷美術館及び世田谷パブリックシアターについては、工事期間中の販売を休止)。
- ・世田谷ボランティアセンターのチャイルドライン常設ショップでは、売り上げの一部を寄付いただいている福岡県八女市の物産品を販売するコーナーを設ける。

##### イ. 各種イベントへのバザー出店

- ・区内で開催されるイベントに出店し、せたがやチャイルドラインの活動を広報するとともに、事業資金の確保に努める。

##### ウ. 寄付募集の強化

- ・協会全体の寄付募集強化の取組みの一環として、クレジットカード等からの寄付を可能としたことを契機に作成したチャイルドラインへの支援を求める専用フライヤーを、地域連携事業やイベント等の際に配布し、幅広く協力を呼びかける。

## 6 職員体制

### (1) ボランティア・市民活動推進第1部 職員体制

	常勤	臨時
部長	1名	
世田谷ボランティアセンター	4名	10名(兼務2名)
北沢ボランティアビューロー		4名
玉川ボランティアビューロー		6名
砧ボランティアビューロー準備室		4名
烏山ボランティアビューロー		4名

### (2) 職員研修

#### ① 内部研修等の実施・参加

・「会議」「課題の共有・ふりかえり」「研修」の3区分に整理することを年度当初の会議で確認し、ボランティア相談やコーディネート等の業務に必要な知識やスキルを習得するために必要な研修等を行う。

#### ② 外部研修への参加

・ボランティアコーディネーションや福祉サービスに関する研修等に参加し、情報収集や関係機関との連携を図る。

### Ⅲ. ボランティア・市民活動推進第2部（せたがや災害ボランティアセンター）

ボランティア・市民活動推進第2部は、せたがや災害ボランティアセンター（以下、「センター」という）の活動を中心に事業展開している。センターの役割は、さまざまなボランティア活動を基軸の一つとして、世田谷を災害に強いまちとすることである。センターは、これまで約10年間にわたり、「世田谷方式」によるボランティア受入れシステム（区内90カ所を超える指定避難所と同一の施設内に災害ボランティア活動の拠点（サテライト）を併設すること、ボランティアの活動登録を区内5カ所の大学施設（マッチングセンター）で行うこと、そしてこれらの拠点運営を支える災害ボランティアコーディネーター（以下「コーディネーター」ともいう）を地元住民の中から養成することを骨子とするもの）を定着させるために、世田谷方式の周知活動とコーディネーターの養成活動を続けてきた。また、広く災害問題に関する提言に努めるとともに、各地で発生する災害に対しては、センター職員と災害ボランティアを同時派遣する活動を行ってきた。

それらの活動は一定の成果を挙げてきたものの、種々の課題も生まれている。また、災害に対する区民の意識や認識にも変化がみられる中で、これからのセンターの活動には、更なる先見性と活力が求められる。

そこで今年度の事業計画においては、次の二点を主要テーマとする。

- ① 世田谷方式の周知と人材育成に継続して取り組むが、これまで不十分であった部分を具体的に意識し、その強化を図ることによって明確な成果をあげることとする。
- ② 災害に対する社会情勢や住民意識の変化を感じ取りながら、さらに一步先を見越した災害対応活動を提言し、実践することによって、区民の間に新しい意識を醸成して地区住民を中心とした共助活動の進化を図る。

#### 1 世田谷方式の周知を図る活動

世田谷方式の周知活動としては、コーディネーター養成講座での取り組みのほかには、まちづくりセンターとの提携により実施してきた町会役員、避難所運営委員への説明会、ほぼ同種メンバーに向けた「防災塾」などが挙げられる。しかし、その対象者は限定的で固定化しているため、情報の拡散、定着性も限定的なものにとどまっている。

また、ここ数年まちづくりセンターの協力により、各地の避難所運営委員会の会合や避難所運営訓練にセンター職員1～2名がオブザーバー参加する機会も増えている。その際に世田谷方式の概要を説明する機会を得られることもあるが、十分な効果をあげているとは言い難いため、適確な工夫が必要である。

#### (1) 重点目標

世田谷方式の周知活動としては、サテライトの併設について避難所運営委員会の理解を得ることが先決との認識から、上記のような避難所関係者への説明に重点を置いてきた。この活動は継続していく必要があるが、着実な成果につなげるためには、さまざまな機会をとらえて重要な点から理解の定着を図るという戦術が必要である。そのためにも、世田谷方式の啓発の機会となる防災講話や各種の説明会を積極的に行う。

#### (2) 事業内容

##### ① 避難所運営組織の会合等に参加しての啓発活動

まちづくりセンターとの連携により避難所運営委員会や避難所運営訓練に招かれたときは、何らかの形で世田谷方式、特にサテライトの活動や避難所でのボランティア支援について啓発に努める。中でも、校内のどこにサテライトを開設するのかが最優先の決定事項であるから、開設場所の未確定校においては必ずそのことに触れて、全サテライトの開設場所が早期に確定されることをめざす。

##### ② 各種の防災講話での啓発活動

各種の住民組織、市民団体、福祉団体、企業、学校などとの関係強化に努め、機会をとらえて世田谷方式についての啓発活動を行う。

### ③ 協会のホームページや広報誌等を活用した広報活動

ホームページや広報誌に世田谷方式に関する分かりやすい情報を適宜に掲載して、区民の目に留まりやすい広報活動を継続する。

## 2 災害ボランティアコーディネーターの登録と養成活動

これまでの養成活動によって積み上げてきたコーディネーター登録者数は当初の目標人数に近いものとなっている。しかし、その全員が同じ生活環境にとどまっているとは考えられず、高齢化も進んでいるはずであるから、常に新たな人材を受け入れて養成活動を継続する必要がある。

### (1) 重点目標

コーディネーター登録者の増加を図るためには、講座内容の充実させることは当然として、登録方法を適切に拡充すること、登録者同士の交流の機会を増やし、自らの活動の意義を再認識し合うことが重要である。

これまで、先ず基礎講座を受講することをコーディネーター登録の要件としてきた。かつて、その要件の緩和策を打ち出そうとしたこともあるが、センター内での取扱い上も徹底していなかった。そのため、基礎講座の受講機会を逃してコーディネーター登録ができない人を生み出している。コーディネーター登録の要件を改革整備する必要がある。

### (2) 事業内容

#### ① コーディネーター養成基礎講座の実施

マッチングセンター開設大学の協力を得て、大学施設での基礎講座を年5回実施する。基礎講座では、マッチングセンターにおけるボランティア受入れ作業の模擬訓練を行うことを常としてきたが、その内容変更も試行したい。

#### ② コーディネーター登録制度の改革整備

これまでは、基礎講座受講済みであることをコーディネーター登録の要件としてきた。そのような要件を固持する必要性は乏しいと思われるので、先ず登録を先として次に基礎講座を受講し、または視聴すれば、スキルアップ講座に進むことができるという方式に変えて運用していく。

#### ③ スキルアップ講座の実施

基礎講座の受講を終えたコーディネーター登録者を対象とするスキルアップ講座は、コーディネーター養成のための理論的、実務的な本格講座として継続する。

#### ④ スキルアップ講座の内容整備

スキルアップ講座は現在13回にわたるカリキュラムで構成している。各講座の教材資料、講義内容、グループワークの結果等を適切に記録し整理し、それを活用して講座の内容の進化を図る。

#### ⑤ 専修講座の実施

コーディネーターのリーダー養成をめざした専修講座を実施する。

#### ⑥ コーディネーター登録制度及び養成活動についての広報

コーディネーター登録の受付、養成の仕組みについて周知するため、ウェブサイト、広報誌、各種刊行物、ソーシャルメディア、パブリシティ等も含めて機会あるごとに一層の広報に努める。

#### ⑦ コーディネーター登録者の交流会の実施

コーディネーター登録者の交流と意見交換の場として、交流集会を企画し、開催する。

## 3 区内での災害発生に備える研究・啓発活動

災害ボランティア活動や防災問題について、東日本大震災以降のセンターの活動経験を踏まえつつ、新しい視点で研究活動を継続し、さまざまな災害対策を提言して啓発活動を行う。

## (1) 重点目標

首都直下地震が発生した場合の世田谷区の被害想定をもとに、世田谷区内の被災状況や被災者の置かれる状況を予測して、災害に強いまちづくりのために克服すべき地域課題を取り上げ、それに備える対応や災害時の対策等について具体的な提言をする。

## (2) 事業内容

### ① 継続的な研究活動と提言

災害ボランティア活動や災害対策に関する重要課題について情報の収集、研究に努め、適宜な提言をすることは、センターの重要な役割の一つである。現在、次のような問題についての研究を継続しており、適切な機会をとらえて提言活動を行う。

- ア. 避難所の開設と避難者の受入れ手法
- イ. 避難所運営と避難者の自立生活
- ウ. 在宅避難生活の注意点
- エ. 災害時のトイレ問題
- オ. 地区内の共助活動の課題
- カ. 遠来のボランティアの宿泊場所

### ② 防災シンポジウムの開催

これまでも毎年 1 回の防災シンポジウムを開催して、首都直下地震を想定して検討されるべき重要課題を取り上げ、講演とパネルディスカッションなどを組み合わせた発表活動を行ってきた。今年度も幅広い区民に対して課題提起する機会として、防災シンポジウムを開催する。

### ③ 防災塾その他の活動機会をとらえた啓発活動

各地区で行われる防災塾や各種の講話会への参加、学校の学習・授業支援などの機会を得たときは、それぞれの開催趣旨に照らして適切に啓発活動を行う。

## 4 区内発生災害への対応と被災地支援活動

世田谷区内では風水害が頻発している。センターでは 2019 年と 2025 年に発生した集中豪雨による建物被害に対して、災害ボランティア派遣活動を行った。今後も同様の被害に備える必要がある。また、区外で発生した災害に対しても可能な限り災害ボランティアを派遣する。

## (1) 重点目標

過去の災害ボランティア派遣活動の中に反省材料を見出すことを常とし、それを反省点とすることが活動進化の要諦である。過去の経験に学ぶことによって、センターの活動を進化させる。また、コーディネーター登録者に対して活動参加を呼びかけ、活動体験の機会とする。区民にもボランティア活動への参加を呼びかける。

## (2) 事業内容

### ① 世田谷区内で発生する様々な災害へのボランティア派遣

世田谷区内で発生する風水害等の自然災害に対して災害ボランティアを派遣し、被災者の生活再建を支援するとともに、想定される大規模災害への備えの一助とする。

### ② 被災地支援活動

区外の災害発災に際しても、可能な範囲で災害ボランティア活動を展開する。被災地との連絡等による情報収集に努め、災害ボランティア活動参加者を募り、職員を加えたボランティアチームを編成して、被災地に派遣する。

### ③ 交流支援活動

東日本大震災被災地である福島県川内村での継続的な交流活動を行い、被災地支援活動の学びの機会とする。

## 5 災害ボランティア登録の拡充活動

災害ボランティアの登録制度は、平時の研修活動や交流活動、災害時の活動呼びかけ等を行うために有益である。その拡充整備を進める。

### (1) 重点目標

ボランティアの登録制度を充実させ、登録者の増加をめざす。登録者に対して、恒常的な情報提供と災害発生時の活動呼びかけ、活動報告等を積極的に行う。

### (2) 事業内容

#### ① 災害ボランティア情報の登録とデータの適切な運用

一般ボランティアと専門ボランティアに分け、専門ボランティアについては専門分野ごとに災害ボランティア登録を進める。平時には登録者を対象に、水害対応のボランティア活動やその他のボランティア活動についての研修の機会を設ける。災害時には、ボランティア活動に関する情報提供をして参加を呼び掛ける。

協会全体のICT環境整備に関する取組みと連携して、災害ボランティア登録に関して kintone の導入とシステムの適切な運用を進める。

## 6 ネットワークの構築活動

災害ボランティア活動に関する様々なネットワークを適切に活用することは、活動の充実につながる。効率的なネットワークを構築して、有効活用する。

### (1) 重点目標

災害ボランティア活動に関するネットワークを幅広く構築して有効な情報の収集に努め、各団体等の活動内容、活動方針、課題などについて情報共有して、有意義な意見交換を可能にする。ネットワーク活動を通じて得た情報は適確に内部共有し、必要に応じてセンターの活動に活用する。

### (2) 事業内容

#### ① 区、社会福祉協議会等との情報交換、情報共有

ア 防災会議等、区が行う会議や災害対策本部運営訓練等に参加する。

イ 区、世田谷区社会福祉協議会、せたがや防災NPOアクションとの災害ボランティア連絡会に参加し、各団体の活動状況の情報交換、区の災害への取組みについての情報共有を行うとともに、災害ボランティア活動に関する意見交換、提言に努める。

ウ 区まちづくりセンターとの関係性を強化し、活動の連携を図る。

エ 東京都社会福祉協議会城南ブロック防災担当者会議に参加し、他区担当者との情報交換、意見交換を行い、取組みに活かす。

#### ② 協力協定締結団体とのネットワーク

協力協定を締結している各団体との間で、平時と災害時とを問わず情報交換を行い、協力関係を具体化していく。

(協力協定締結団体)

東京三軒茶屋ライオンズクラブ、東京世田谷ライオンズクラブ、東京さぎそうライオンズクラブ、公益社団法人東京青年会議所(JC)、日本ボーイスカウト東京連盟世田谷地区

#### ③ 協定締結先以外の団体との関係性構築

協力協定締結先以外の協力実績のある団体とも情報交換を行い、関係性を構築していく。

町会・自治会や地区社会福祉協議会、民生・児童委員等、地域活動団体との協力関係の構築を図る。

## 7 職員体制

### (1) ボランティア・市民活動推進第2部（せたがや災害ボランティアセンター）職員体制

	常勤	臨時
センター長(理事長兼務)		1名
次長事務取扱	1名(第1部部長兼務)	
災害担当	4名	2名(兼務1名)

### (2) 職員研修

センターの活動が広範囲に及び、その内容が進化するほど、センター担当職員にはセンターの活動や課題についての深い理解と見識が求められる。職員の内部研鑽に努め、災害ボランティア活動及びコーディネート活動のみならず、災害問題全般に関する知見を深め、センターの活動への活用を図る。また、内部研修とともに、災害ボランティアに関する外部研修にも職員を派遣し、情報収集や関係機関との連携を図る。

## IV. 福祉事業部

日本の福祉分野は、急速に進む少子高齢化や社会構造の変化に伴い、複雑かつ多岐にわたる課題に直面している。2025年問題(団塊の世代が75歳以上になる)以降、国民の5人に1人は後期高齢者となり、介護・福祉サービスの需要が急増する一方、2024年度介護・障害福祉サービス等報酬改定、支え手の労働人材不足、物価高騰等の影響により、福祉サービス事業の継続そのものが難しくなり倒産する事業所は2024年、2025年と連続で過去最多を更新している。

私たち福祉事業部の事業においても同様の課題に直面しており、厳しい収支状況、人材不足による事業形態の再編成など影響は避けられていない。しかし、私たちの支援を必要としている方は引き続き増えており、2025年度上半期においては延べ412名の方とのかかわりがあった。こうしたかかわりは、障害により自身の思い描く生活を送れなくなった方が多くいらっしゃり、私たちが行う一つひとつの事業が必要とされていることの表れでもある。

このような状況において、私たちは多岐にわたる課題解決に取り組みながら、求められている役割りを担うために事業を継続し、さらに私たちの支援を必要としている方々へ支援が行き届くよう事業を展開していく必要がある。これまで積み重ねてきた地域とのつながり、専門性を生かしながら、支援する、される関係ではなく、お互いに思い合うことの「おたがいさま」の関係づくりを軸に各事業をより強く、太くしていく。

### (1)基本方針

- ・ 年をとっても、思わぬ病や障害のある方々も、希望をもち安心して暮らしていくための支援と、その柱となる事業を太く強くしていく。
- ・ 地域に暮らす方々が、多様な存在を認め合い、共に行う仕事、役割などを通し「おたがいさま」に支え合う活動を展開していく

### (2)重点目標

#### <目標>

- ① 福祉事業部の事業を必要としている方の希望に応え続けていくために事業を再構築する
- ② 地域とのつながりを強め、事業を活性化するための積極的な情報発信
- ③ 職員が働き続けたいと思え、一人ひとりが力を発揮し、活躍できる職場環境づくり

#### <主な取り組み>

- ・ 事業再構築  
事業の継続を軸に、事業を必要としている方、ご家族、地域の方々の希望に応えられるよう、事業規模、活動等の再編を含めた事業の再構築に取り組んでいく。
- ・ 情報発信  
地域の方々を軸に、多くの方へ私たちの事業活動を知ってもらい、理解者を増やし、様々な形で事業に協力していただくことで事業の活性化につながるよう、積極的な情報発信に取り組んでいく。
- ・ キャリアパスの整備  
キャリアパスを整備し、キャリアアップに必要な経験、技術、能力を分かりやすく、共有することで、職員自身が何をどのように目指し働いていくのかを選択でき、自身の技術、能力を高めていける職場環境につながるよう取り組んでいく。
- ・ 求人活動  
積極的に求人活動を行い、人材を増やすことで、事業運営の安定化、既存職員の業務負担軽減、新しい考えが加わることで事業活性化につなげ、働き続けたいと思える職場環境づくりに取り組んでいく。

# 1. ケアセンターふらっと(生活介護事業)

## (1)基本方針

- ①社会生活への主体的な参加
- ②いのちと人権を守りながら、心身の健康維持増進をはかる
- 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)重点目標

<目標>	<主な取り組み>
① 職員の専門知識向上を図り、多様な研鑽の機会を通じて支援の質を高める。	外部研修へ積極的に参加し、職員の基礎知識および専門性の向上を図る。必要に応じて内部研修を実施し、職員相互の学びに加え、当事者から直接学ぶ機会を設けることで、実践的な理解を深め、日々の支援に反映させていく。
② 災害発生時においても事業を継続し、利用者の安全を確保できる体制を整備する。	事業継続計画(BCP)の定期的な見直しを行うとともに、防災訓練の計画的な実施をする。利用者の生活環境や支援上の特性を把握し、一人ひとりに合った災害時の対応や行動手順を個別支援計画に具体的に反映していく。
③利用者一人ひとりの個別性や生活背景に応じた支援プログラムを、当事者と協働して構築する。	中途障害のある利用者にとって、退院後の生活は見通しを持ちにくい状況であることを踏まえ、多様な専門職や地域ボランティア等と連携しながら支援体制を整える。利用者が主体的かつ安心して参加できる支援プログラムの充実を図り、日常生活や社会参加に向けた取組を継続的に支援していく。

## (3)事業内容

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
① 身体機能及び高次脳機能障害の回復に向けたプログラム	各療法士や医師の助言を受けながら、身体・認知リハビリテーショントレーニングの立案と実施、健康管理などを支援していく。個別プログラムは利用者の障害状況に応じた書式を用いて、分かりやすく伝えられるような工夫を行っていく。	通年
② 創作的活動の実施	料理や手芸、パソコンなど、日常生活をより豊かにするためのプログラムを立案し、自立的に取り組めるよう支援していく。また、利用者とボランティアが主体となった活動の場の提供を継続していく。	通年
③ 仲間づくりのための活動の実施	高次脳機能障害がある人同士や、利用者とボランティア、研修生の関係作りを支援していく。障害特性や年齢に配慮したグループ、趣味や興味を同じくするグループなど、利用者の意向に合わせた支援を行っていく。	通年
④ 所外活動の実施	利用者それぞれの興味や関心、季節感のある場所など、小グループでの外出を継続して実施していく。外出活動を通し	通年

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
⑤ 地域での活動	<p>て地域に出ていく経験を重ねる事で、障害を持ちながらも新たな生活を再構築する一助とする。</p> <p>当事者講師として、障害当事者が地域の要請に応え社会活動に参画する事を支援する。当事者が、自身の高次脳機能障害や中途障害の経験を通し、地域で暮らしていく事などについて自身の声で発信していく活動を支援する。</p>	通年

#### (4)その他

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
① 実習生・研修生・ボランティア・見学者の受け入れ	福祉従事者の後進育成や高次脳機能障害への理解と啓発、地域交流の為、実習生やボランティアなどの受け入れを積極的に行っていく。また、外部からの視点を入れる事で、実施している支援について振り返る機会としていく。	通年
② 新規利用者の随時受け入れ	相談部門、医療機関等と連携し、利用希望のある方について、可能な限り受け入れを行う。受け入れに当たっては、事前に見学や体験利用を実施し、利用人数や送迎経路について相談しながら決定していく。新規受入れを通じて、待機者の解消や利用率の向上に繋げていく。	通年
③ 運営委員会	障害当事者、医師、教員、区役所職員、他事業所の職員など、様々な立場の方で構成されている。事業所として抱えている課題について共有し、助言を受け、解決の糸口を見つける貴重な機会とする。	年2回
④ 送迎	送迎委託会社と法人車両を合理的に運行する事で、遠方の利用者の乗車時間の短縮や身体的負担の軽減、待機者の解消に努めていく。また、事故防止に向け、余裕を持った送迎時間や経路を設定する。	通年

## 2. ケアセンターふらっと(自立訓練事業:生活訓練)

### (1)基本方針

- ①社会生活への主体的な参加
- ②いのちと人権を守りながら、心身の健康維持増進をはかる
- 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)重点目標

#### <目標>

- ① 職員の専門知識向上を図り、多様な研鑽の機会を通じて支援の質を高める。
- ② 災害発生時においても事業を継続し、利用者の安全を確保できる体制を整備する。
- ③ 利用者一人ひとりの個性や生活背景に応じた支援プログラムを、当事者と協働して構築する。

#### <主な取り組み>

外部研修へ積極的に参加し、職員の基礎知識および専門性の向上を図る。必要に応じて内部研修を実施し、職員相互の学びに加え、当事者から直接学ぶ機会を設けることで、実践的な理解を深め、日々の支援に反映させていく。

事業継続計画(BCP)の定期的な見直しを行うとともに、防災訓練の計画的な実施をする。利用者の生活環境や支援上の特性を把握し、一人ひとりに合った災害時の対応や行動手順を個別支援計画に具体的に反映していく。

中途障害のある利用者にとって、退院後の生活は見通しを持ちにくい状況であることを踏まえ、多様な専門職や地域ボランティア等と連携しながら支援体制を整える。利用者が主体的かつ安心して参加できる支援プログラムの充実を図り、日常生活や社会参加に向けた取組を継続的に支援していく。

### (3)事業内容

#### <実施項目>

- ① 健康管理

#### <具体的な取り組み>

食事、睡眠、運動、服薬など健康維持に欠かせない項目に重点を置き、医師や看護師と連携しながら、医療と生活の両面から支援をおこなっていく。

食生活や睡眠時間の見直し、定期的な血圧・体重測定、服薬の管理方法検討など様々なプログラムを通じて健康への意識を高めるとともに、病気の再発及び発症を防止する。

#### <実施形態>

通年

- ② 就労準備

復職や新規就労を希望している利用者においては、健康維持や体力の回復に加え、就労に必要な知識、技術を検討するなど代償手段の獲得を目指す。主治医から働き方についての助言を受け、健康状態を維持しながら無理なく働ける形での就労を目指していく。

通年

- ③ 料理活動

調理実習を通して集団の中で役割を担うことや、他者と協働して活動に取り組むプログラムを提供する。また、立ち作業や手

通年

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
	指運動、認知機能を使う作業など様々な面でトレーニングになることから、経験の少ない利用者にも積極的に導入していく。	
④ 外出活動	行先、日程、交通手段、待ち合わせ場所などグループで相談しながら計画を立てる。立案から実行までの一連の活動を遂行機能のリハビリテーション・プログラムとする。また、公共交通機関の利用や体験を積み貸させる機会とする。	通年
⑤ 軽作業	身体・認知機能の向上や高次脳機能障害による自身の変化を知る機会とする。個別作業や仲間と共同して実践に役立つ作業を提供する。	通年
⑥ 行事参加	地域行事に参加して役割を担うことで、実践の機会となる。地域住民との交流に加え、利用終了したメンバーにも参加を促し、当事者同士の出会いや情報交換の場を提供する。	通年
⑦ 個別活動	各自のリハビリテーション病院からの課題、メモやスマートフォンの活用による代償手段獲得の練習、書字訓練、個人が希望する作業などを提供する。	通年
⑧ プログラムの目的理解	利用者、家族に対し、プログラムを通じて目指していることについて説明する。障害状況に合わせた合理的配慮に加え、創意工夫しながら説明方法を個別に合わせていくことで、プログラムの内容と目的を関連付けて理解を得る機会を提供する。	通年

#### (4)その他

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
① 実習生・研修生・ボランティア・見学者の受け入れ	福祉従事者の後進育成や高次脳機能障害への理解と啓発、地域交流の為、実習生やボランティアなどの受け入れを積極的に行っていく。また、外部からの視点を入れる事で、実施している支援について振り返る機会としていく。	通年
② 新規利用者の随時受け入れ	相談部門、医療機関等と連携し、利用希望のある方について、可能な限り受け入れを行う。受け入れに当たっては、事前に見学や体験利用を実施し、利用人数や通所方法について相談しながら決定していく。新規受け入れを通じて、待機者の解消や利用率の向上に繋げていく。	通年
③ 運営委員会	障害当事者、医師、教員、区役所職員、他事業所の職員など、様々な立場の方で構成されている。事業所として抱えている課題について共有し、助言を受け、解決の糸口を見つける貴重な機会とする。	年2回

### 3. ケアセンターふらっと(特定相談支援事業)

#### (1)基本方針

各々の障害状況を十分把握しながら、相談者の立場に立った障害福祉サービスをサービス等利用計画に反映することで、地域での生活を継続できるよう支援に取り組んでいく。

#### (2)重点目標

<目標>	<主な取り組み>
① 相談者の立場に立ったサービス等利用計画の作成	相談者一人ひとりの思いを汲み取りながら、障害状況、生活環境などの背景を十分把握し、相談者の立場に立ったサービス等利用計画を作成していく。
② 地域関係機関との連携強化	地域の支援を必要としている相談者への援助体制を充実させるため、地域関係機関との連携を強め、できる限り多くの相談者の希望に応えるようにしていく。

#### (3)事業内容

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
① サービス等利用計画作成	様々な障害、疾患により希望する生活を送ることが難しくなった方に対し、相談者の立場に立ったサービス利用等計画を作成し、地域での生活を継続できるよう支援していく。	通年
② 定期的なモニタリング	サービス支給決定に合わせたモニタリングを実施していく。必要に応じ、臨時的にモニタリングも行っていく。	毎月1回
③ サービス担当者会議	相談者の地域生活を継続できるようにするため、サービス担当者会議を開き、多職種協働の機能を有効に活用していく。	必要時
④ 地域関係機関との連携強化	基幹相談支援センターや地域障害者相談支援センターぽろぽろが開催する指定特定相談支援事業所連絡会への参加、ケース支援を通じた地域関係機関との連携を通し、多くの関係機関との連携を強化していく。	必要時

## 4. ケアセンターふらっと(高次脳機能障害者支援促進事業)

### (1)基本方針

世田谷区より「世田谷区高次脳機能障害者支援促進事業」を受託し、世田谷区内の高次脳機能障害ある人とそのご家族の相談支援を実施する。令和8年度に施行される「高次脳機能障害者支援法」について、情報収集を通して、区内における連携の方法を関係機関と検討する。

### (2)重点目標

<目標>	<主な取り組み>
① 高次脳機能障害相談	高次脳機能障害のある人が安心して地域でのリハビリテーションと在宅での暮らしを継続できるように相談支援を行う。福祉サービスを利用する際には、情報提供や見学同行、計画相談支援事業所の紹介などを行う。
② 関係機関との連携	世田谷区および地域の相談支援機関、医療機関、就労支援機関などと連携して相談支援を行う。都内および区内で実施される研修会などに参加し、情報収集や関係機関との連携を深める。

### (3)事業内容

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
① 高次脳機能障害相談	面談、家庭訪問、電話相談、利用施設の訪問、などを通して、高次脳機能障害のある人とご家族の相談支援を行う。	通年
② 当事者活動の支援	「高次脳機能障害と家族の会」、「りんごの木」などの当事者活動に参加・協力する。	年6回
③ 研修会への参加	東京都心身障害者福祉センターが主催する「高次脳機能障害者相談支援研修会」に参加して、東京都内での関係機関との情報交換や連携を深める。	毎4月
④ 連絡会、症例検討会、等への参加	区西南部高次脳機能障害者支援普及事業、世田谷区高次脳機能障害関係施設連絡会などに参加し、圏域内の医療機関や支援機関との情報交換や連携を深める。	年4回
⑤ 講演会への講師参加	外部からの要請に応じて、高次脳機能障害の理解と促進を目的として、当事者と一緒に講師として参加する。	未定

### (4)その他

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
① 東京都高次脳機能障害支援養成研修への協力	東京都が主催する研修会に演習ファシリテーターとして参加協力をしていく。	随時

## 5. ケアセンターwith(地域密着型通所介護事業)

### (1)基本方針

- ① 通所される方々が希望をもち、大切にしたい暮らしの一助を担えるよう事業に取り組んでいく。
- ② 通所される方々の個性、特性を理解、尊重し、社会生活へ主体的に参加できるよう、活動やリハビリテーションプログラムの充実と環境整備をすすめていく。
- ③ 安全かつ安定した事業活動を維持し、事業を継続できるよう運営していく。

### (2)重点目標

<目標>	<主な取り組み>
① with の利用を希望されている方のニーズに応えるための事業運営	with の利用を希望されている方に、安全な事業活動を提供しつつ、安定した事業運営を維持していくため、利用定員を10名としていく。
② 障害特性に合わせた活動内容の充実	通所されている方々の障害特性に合わせ、外出などのグループ活動に安全に参加できるよう、外出、室内プログラムの内容を提案していく。
③ 情報発信の強化	ケアマネなど関係機関だけではなく、通所利用を考えている家族、地域の方々などに向け、インスタグラムなどのSNS等を活用し、事業所の魅力や特色を発信していく。
④ 若年層の受け入れ	行き場のない若年の高次脳機能障害や若年性認知症の方の積極的な受け入れをする。

### (3)事業内容

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
① 外出プログラム	自分が出かけたい場所、興味のある場所を自らが調べ、提案し、他のメンバーと話し合い外出先を決める過程を通し、主体的な社会参加を促す。	通年
② 食事に関連すること	「作業を順序立てて計画する」「個別作業を分担する」「作業方法を考え・工夫し参加する」などリハビリの様々な要素を盛り込みながら、役割を担い達成感を得ることで主体性を促す。	通年
③ 個別サービスの提供	利用時間延長・振替、個別相談など、高次脳機能障害・若年性認知症の障害特性を考慮したサービス提供を行う。	通年
④ 日々の綴り	個別にノートを作成し記憶の想起手段として、活動の写真を貼り、失語症の表現補助手段としても活用していく。	通年
⑤ 地域活動への参加	利用者の特技や力を活かし地域活動に参加することを共に取り組む。	通年

#### (4)その他

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
① 運営推進会議	地域の住民の代表者、地域包括支援センター職員等で構成される運営推進協議会において、活動の報告、活動の評価、要望助言を聞く場を作る。	年2回

## 6. ケアステーション連(訪問介護事業・居宅介護事業・自由契約)

### (1)基本方針

利用者が住み慣れた地域で希望する生活を送ることができるよう、様々な疾患や障害に伴う心身状況や生活環境の変化に応じた生活支援を推進していく。

また、支え手となるヘルパーの労働環境整備と、ヘルパー業務の魅力情報を発信することで支え手を増やし、利用者が希望する生活を送りやすい地域づくりにつながるよう事業を展開していく。

### (2)重点目標

<目標>	<主な取り組み>
① 外出支援を通じた「希望する生活の実現」	利用者の外出希望を丁寧に把握し、個々の状況に応じた方法を検討しながら、関係機関や家族と連携して無理のない形で外出機会の実現と拡大を図る。
② 採用活動の多角化とヘルパー業務の魅力の情報発信	採用活動において地域への情報発信を強化し、新しい媒体や手法を取り入れながらヘルパー募集を行うことで、幅広い年齢層へのアプローチを進める。
③ 職員のスキルアップと相談体制の充実	業務に必要な勉強会の実施やミーティング前の相談時間の拡大を進めるとともに、所定研修の実施と受講管理を継続し、サービスの質向上につなげる。

### (3)事業内容

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
① 介護保険制度に基づく訪問介護サービスの提供	ケアプランに基づく身体介護・生活援助を適切に提供するとともに、サービス提供責任者が利用者・家族・ケアマネジャー・相談支援専門員等と連携し、サービス内容を調整し、ヘルパーへの指導や情報共有を通じてサービスの質向上を図る。	通年
② 障害者総合支援法に基づくサービスの提供	居宅介護・重度訪問介護・移動支援を適切に提供し、必要に応じて家族や関係機関と連携しながら、日常生活の支援や外出支援を行うとともに、サービスの質向上に向けた情報共有や指導を継続する。	通年
③ 自由契約による訪問介護サービスの提供	利用者の希望に応じて、制度外の柔軟なサービスを提供し、生活支援や外出支援など個別ニーズに合わせた支援を行うとともに、必要に応じて家族や関係機関と連携し、安心して利用できる体制を整える。	通年
④ 地域ネットワークへの登録及び研修・連携活動	世田谷区介護サービスネットワークおよびせたがや障害福祉サービスネットに登録し、研修受講や情報交換、関係機関との連携を通じて、サービスの質向上と地域支援体制の強化を図る。	通年

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
⑤ 介護職員初任者研修受講促進事業	初任者研修の受講を促進し、未経験者でも安心して働けるよう相談体制を整えるとともに、多様な媒体を活用した求人活動と連動させ、人材の確保と育成、サービス提供体制の充実を図る。	通年

#### (4)その他

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
① 訪問介護ソフトの導入によるICT化の推進	ICTの導入を検討し、記録や情報共有の効率化を進めるとともに、職員が利用しやすい環境を整え、業務負担の軽減とサービスの質向上を図る。	通年
② 職員の安全管理と事故防止の徹底	実際に起きた事故やヒヤリハットについて、ミーティング内で原因分析と再発防止策を検討し、安全な介助方法やリスク管理の共有を継続する。	通年
③ 暑さ対策の推進	夏季の熱中症予防を目的として、暑さ対策にかかわる物品の支給または補助を行い、職員が安全に業務を行える環境を整える。	夏季
④ 災害・感染症に備えた備品整備の推進	地震・風水害等の災害に備え、感染症の発生時にも適切に対応できるよう、必要な備品の整備・購入を進め、緊急時の安全確保とサービス継続に向けた体制を強化する。	通年

## 7. ケア相談センター結(居宅介護支援事業)

### (1)基本方針

介護保険法に基づく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や心身の置かれている状況に応じ住み慣れた地域で自分らしい生活が送れるよう、適正な居宅サービス計画及びマネージメントを展開する。

### (2)重点目標

<目標>	<主な取り組み>
① 居宅サービス計画の作成・モニタリング	年間を通じてサービス計画の作成・モニタリングを実施する。
② より幅広いケースワークが可能となる	主任介護支援専門員1名並びに介護支援専門員2名で対応していく。
③ 居宅介護支援事業の整備	対象利用者へ適切な支援が継続できるよう、順次他事業所への支援移行を進めていく。

### (3)事業内容

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
① 適切な介護計画を作成	要介護状態の高齢者並びに2号被保険者を対象に介護計画の作成を行う。	通年
② 定期的なモニタリング	居宅サービス計画書のモニタリングを月1回行う。	毎月1回
③ 介護保険に関する申請代行を行う	新規申請、更新申請、区分変更申請の代行を行う。	必要時
④ サービス担当者会議	多職種協働の機能を有効に活用する。	必要時
⑤ 高次脳機能障害専門窓口	特に介護保険制度に関する情報を提供する。	通年

### (4)その他

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
① 実施エリア	世田谷区及び隣接するエリアとする。	

## 8. 地域障害者相談支援センター ぽーとせたがや(地域生活支援事業)

### (1)基本方針

世田谷地域(世田谷総合支所管内)に暮らす相談者の声に耳を傾け、その方が生きてきた道のり、考えや思いを尊重し、希望する暮らしに近づくよう共に考え、模索しながら相談支援を行う。

また、障害の有無にとどまらず、子どもからお年寄り、福祉事業に携わる方々、様々な営みを続ける地域の方々(町会・商店街・大学等)それぞれの力をかりながら、誰もが存在することを許され、お互いを認め合い助け合う“つながり”が地域のなかに生まれるよう事業を運営していく。

### (2)重点目標

#### <目標>

- ① 相談する方が、いつでも安心して困りごとを話せるための取り組みを行う。

#### <主な取り組み>

相談室で話を聞くだけではなく、電話相談、居場所機能(スペースココカラ)を活用し、相談する方が話せる場を増やしていく。

地域のイベントや自主企画(ごきんじょ市)において参加型の活動(ちやお)につなげ、相談する方と共に行う活動を通し、安心して話せる関係性を構築していく。

- ② 障害のある方も、支援者も、地域で暮らしている方も、共に参加できる「場」や「活動」づくりに取り組んでいく。

これまで培った地域との関係を生かし、多くの方が主体的に安心して参加できる「場」や「活動」づくりに取り組んでいく。「場」や「活動」が増えることで、相談に来られる方が参加できる選択を増やすと共に、地域の方々とのつながりづくりにもつなげていく。

- ③ 様々な困りごとを抱えた世帯への支援が充実していくよう、地域の様々な機関と連携を強めていくための取り組みを行っていく

地域の様々な機関(保健福祉課、あんしんすこやかセンター、ぷらっとホーム、商店街、町会等)が関係する会議や企画への参加、定期的なケースの話し合い等に取り組んでいく。

取り組みを通し、障害、高齢などの垣根なく、困っている方(世帯)に必要な支援や資源を共に考えることができる地域づくりにつなげていく。

### (3)事業内容

#### <実施項目>

- ① 基本相談支援

#### <具体的な取り組み>

相談に来られた方が安心して話すことができ、何に困り、どのような生活を送りたいかに心を傾け、「困りごと」を把握し、解決に向けた支援につながるよう、電話相談、居場所機能等の活用センターの情報発信も行い、相談の入り口を広げていく。

#### <実施形態>

通年

地域のイベントや自主企画(ごきんじょ市)において参加型の活動(ちやお)につなげ、相談する方と共に行う活動を通し、相談される方が安心して話せる関係性を構築していく。

年6回  
程度

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
② 地域包括ケアシステムの推進に向けた対応	<p>様々な困りごとに対応できるよう地域機関との連携、研修への参加、事業所内におけるチーム支援の強化を図っていく。</p> <p>これまでの事業活動において培ってきた地域とのつながりや拠点(居場所)における活動、地域のイベントや自主企画(ごきんじよ市)等を活用し、地域のなかで人と人との「ゆるやかなつながり」が生まれるための取り組みを行っていく。</p>	<p>通年</p> <p>年6回程度</p>
③ エリア自立支援協議会事務局	<p>障害のある方の加齢、家族の高齢化等に伴う多様な相談に向け、年齢、障害の立場を超え、地域の様々な支援機関と共に考える機会を作っていく。</p> <p>エリア自立支援協議会が機能し、地域の障害のある方や福祉事業所にその成果が還元されるよう、これまで築いてきた地域の福祉事業所や関係機関とのネットワークを生かし、情報発信に努めながら、運営補助を行っていく。</p>	<p>通年</p>
④ 指定特定相談事業者への支援	<p>各指定相談支援事業所との連携をもちながら、各事業所の特徴を生かし、利用者にとって適切な計画相談が実施できるよう、指定特定相談支援事業所連絡会を実施する。</p>	<p>年2回</p>
⑤ 権利擁護のための支援	<p>対応に苦慮しているケースにおいて、地域障害者相談支援センターが積極的にかかわり、情報、相談技術の提供、地域の関係機関との橋渡しを担い、区、地域の関係機関との情報共有、支援会議の設定等の支援を行っていく。</p> <p>主体的に自己決定できる、当たり前の権利とそれに伴う責任について、相談者と共に整理し、個人の権利が擁護され(違いがあることが当たり前になる)、最優先となるよう相談活動や地域における事業を展開していく。</p>	<p>通年</p>

## 9. パートナーセンター(法人独自事業)

### (1)基本方針

「スペース ココカラ。」を活動拠点として、障害のある当事者(以下、「当事者」とする)メンバーとパートナーによる「運営会議」で基本的な活動方針を検討し、日々の活動や古本のリサイクル事業としての「文庫屋」の運営について検討する。

また、地域の講演会やイベントへの参加、関係機関が主催する協議体などに積極的に参加することで、認知度の向上と関係機関との連携を深めていく。

### (2)重点目標

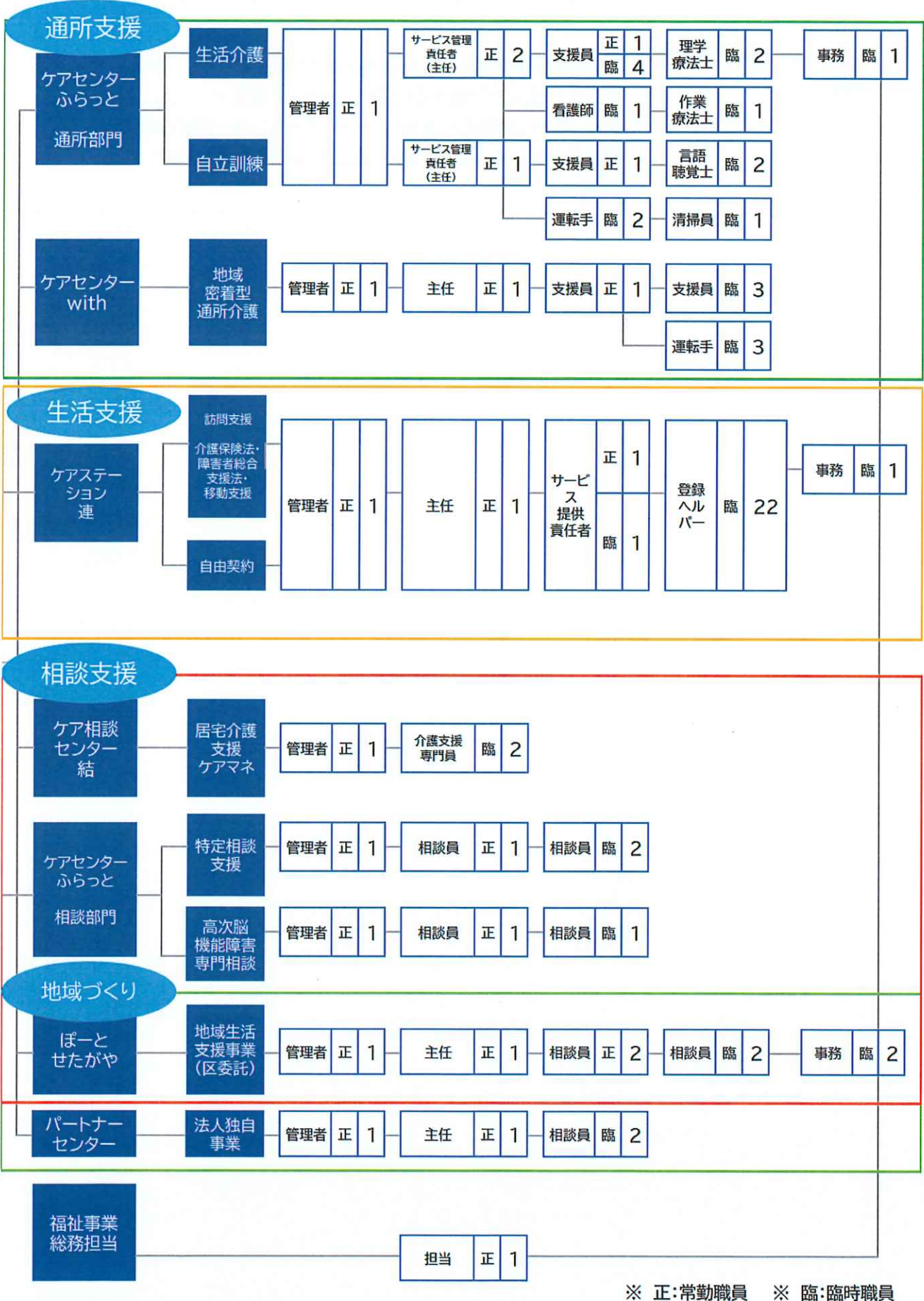
<目標>	<主な取り組み>
① パートナーセンターを地域により知ってもらう	行政、地域の福祉サービス事業所や介護保険関係事業所、三軒茶屋銀座商店街などにパンフレットを配布しながら、当事者と一緒に地域に向けた広報活動を継続していく。また、地域のイベントへの参加や当事者と講演する活動を通して、地域の人に高次脳機能障害や認知症について理解していただく機会を作る。
② 自主財源の確保	活動資金の確保を目的に①「文庫屋」の運営や講演会の開催などに取り組む、②地域のイベントに参加してリサイクルバザーを行う、などの活動を企画して実施する。同時に、各種助成制度への応募などを積極的に行うことで活動資金を調達していく。

### (3)事業内容

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
① 「スペースココカラ。」内の「文庫屋」での古本のリサイクル事業	寄付して頂いた古本をリサイクルし、「スペースココカラ。」にて希望者にお譲りして寄付金をいただく取り組みを行う。「仕事がしたい」と希望する当事者とパートナーの参加者を少しずつ増やす方法を検討していく。	通年
② 講演会への参加/自主開催	外部からの要請に応じて、講演会などに当事者が講師として参加する機会を作る。「自分たちのことを知って欲しい」と希望する当事者が講師となり、高次脳機能障害や認知症などの症状、これまでのリハビリテーション、日々の暮らしや福祉サービスの活用などをテーマにした講演会を企画し、開催する。	年数回
③ 当事者と地域の人たちの出合いの機会作り	当事者同士が知り合い、語り合う場としていくとともに、子どもから高齢者まで地域のさまざまな人たちが気楽に立ち寄れてお互いが知り合う場作りをしていく。	毎4月
④ 情報発信	日々の活動紹介やイベントなどの告知には SNS を活用していく。当事者自身の言葉と映像を使って発信していくことで、誰にでもわかりやすい情報を伝えていく。	随時

<実施項目>	<具体的な取り組み>	<実施形態>
⑤ 地域の催し物への積極的な参加	世田谷区内で開催する「世田谷ふるさと区民まつり」、「雑居まつり」、法人が主催する「ごきんじょ市」、「極楽フェス」などのイベントに積極的に参加し、パートナーセンターの広報活動を行っていく。「高尾山登山」などの当事者企画も継続して実施する。	年6回

# 10. 職員体制図



## 11. 研修計画

### (1) ケアセンターふらっと

#### <内部研修>

研修内容	対象職員	スケジュール
東京都障害者虐待防止・権利擁護研修(伝達研修)	現任	随時
虐待防止及び身体拘束適正化研修	現任	随時
採用時研修	新任	採用後1ヶ月以内

#### <外部研修>

研修内容	対象職員	スケジュール
東京都障害者虐待防止・権利擁護研修	現任	随時
てんかん基礎講座	現任	随時
BCP関連	管理者	随時
リスクマネジメント	現任	随時
専門分野研修(若年認知症/認知症・高次脳機能障害等)	現任	随時
専門分野研修(作業療法士・看護師・理学療法士他)	現任	随時
事例検討(日本脳損傷者ケアリング・コミュニティ学会機能評価部会等)	現任	毎月
各種希望する外部研修	現任	随時

### (2) ケアセンターWith

#### <内部研修>

研修内容	対象職員	スケジュール
採用時研修	新任	採用後1ヶ月以内
コンプライアンス	現任	年度内
人権擁護	現任	年度内
虐待防止	現任	年度内

<外部研修>

研修内容	対象職員	スケジュール
高齢者虐待防止	現任	年度内
高次脳機能障害支援	現任	年度内
認知症支援	現任	年度内

**(3) ケアステーション連**

<内部研修>

研修内容	対象職員	スケジュール
接遇	正規職員・全ヘルパー	随時
虐待防止	全職員	随時
身体拘束	全職員	随時
感染症・食中毒の予防及び蔓延防止	正規職員・全ヘルパー	随時
感染症対策の演習	正規職員・全ヘルパー	随時
認知症及び認知症ケア	正規職員・全ヘルパー	随時
事故発生又は再発防止	正規職員・全ヘルパー	随時
業務継続計画	正規職員・全ヘルパー	随時
業務継続計画についての訓練	正規職員・全ヘルパー	随時
緊急時の対応	正規職員・全ヘルパー	随時
ハラスメント防止	正規職員・全ヘルパー	随時
プライバシー保護	正規職員・全ヘルパー	随時
倫理及び法令遵守	正規職員・全ヘルパー	随時

<外部研修>

研修内容	対象職員	スケジュール
サービス提供責任者の役割	新任職員	随時

リーダーシップと人材育成	中堅職員	随時
法令順守、労務管理	管理者	随時
高次脳機能障害者ガイドヘルパー養成講座	該当ヘルパー	年2回開催

#### (4) ケア相談センター結

##### <内部研修>

研修内容	対象職員	スケジュール
採用時研修(資本的な接遇・マナーの理解)	新任	採用時
ケースカンファレンス・虐待防止・感染予防等	現任	年度内
高齢者虐待防止研修	現任	年度内1回
BCP 関連(業務継続計画訓練等)	現任	年度内1回

##### <外部研修>

研修内容	対象職員	スケジュール
主任介護支援員資質向上研修(事例演習等)	管理者	年度内4回
認知症関連・高次脳機能障害支援・ 障害福祉の理解等	現任	年度内

#### (5) 地域障害者相談支援センター ぽーとせたがや

##### <内部研修>

研修内容	対象職員	スケジュール
採用時研修(資本的な接遇)	新任	採用時
ケースカンファレンス(事例検討会)	現任	年度内
事故検証と事故後の対応検証	現任	随時

<外部研修>

研修内容	対象職員	スケジュール
管理者研修	管理者	年度内
ぽーと初任者研修	新任	年度内
相談支援専門員研修	新任	随時
成年後見制度に関する研修	現任・新任	年度内
相談支援従事者研修	現任	年度内
リカバリー全国フォーラム・ 社会福祉士学会等	現任	各会 年1回
基本相談スキルアップ研修	現任	年度内
障害理解に関する研修	現任	年度内
地域移行に関する研修	現任	年度内
障害・介護保険制度に関する研修	現任	年度内

**(6) パートナーセンター**

<外部研修>

研修内容	対象職員	スケジュール
認知症・若年性認知症に関する研修 「認知症当事者勉強会」	現任	年三回程度

## V. 組織推進部

2024年度から2027年度までを計画期間とする中期計画で、組織推進部は、「コンプライアンス体制や、ガバナンス、自主財源の確保等を進め組織基盤を強化する。」を取り組みの視点とし、その実現に向け、労働環境やコンプライアンス意識の向上を図るため、諸規程の整備を実施するとともに、規程類の職員周知にも力点を置き、持続可能な組織運営に取り組んでいる。

中期計画の3年目となる2026年度は、重点事業の「4. 安心して働き続けることのできる職場づくり」の取り組みとしては、働く上で基本となる規程類の整備と合わせて、風通しのよい職場環境づくりを図るため職員代表との意見交換や情報共有を積極的に進めるとともに、安心して働くための安定的な事業収益を確保するため、クレジットカード等による電子決済での寄付の取り組みに加えて、協会の多様な取り組みを知ってもらうためにリーフレットを作成し、区内外の様々な組織や団体に対して各部門で実施する事業や催し等のつながりを通じて寄付の拡充を図っていく。

「5. 業務デジタル化の整備・推進」の取り組みとしては、一層の電子化を進め業務の効率化を図るとともに、新たな文書管理システムの導入に向けた検討を進める。

また、今年度は10月に協会発足から45周年を迎えるため、これまでの協会事業の資料をアーカイブ化し、50周年に向けてこれまでの歩みの整理に取り組む。

### (1) 基本方針

#### ① 安心して働き続けることのできる職場環境づくり

職員の働きやすい職場環境をめざして、より安心感が得られるように必要な規程等を整備し周知していく。さらに安定的な法人運営が行えるよう、寄付拡充に向けての取り組みを進める。

#### ② 業務デジタル化の整備・推進

信頼される法人運営に向け、ガバナンスの強化が重要となっている。業務の効率化とヒューマンエラーの抑制に更なる電子化を推進していく。

また、情報共有と安全管理にサーバーを活用した一元管理を実施してきたが、全ての拠点等からはサーバーの活用ができないため、クラウド化に向け検討を進める。

### (2) 重点目標

#### ① コンプライアンス経営の継続

社会福祉法人として、法令の遵守は基より社会的信頼を重視した運営を引き続き進める。

経理業務については、既に施行された電子帳簿保存法の改正による電子帳簿保存、インボイス制度に対応した請求書等の管理について検証を行い、適正な管理体制となっているかや、属人化させない業務手順の整備等を一層図っていく。

#### ② 働きやすい職場環境の整備

働きやすい職場環境整備として、勤怠管理の電子化により、各自の働き方について適正で透明な運営を確保することにより、業務効率の向上を図った。また、諸規程の整備と周知を適宜行うとともに、必要な改定を今年度も計画的に進める。

#### ③ 寄付拡大の取り組み

寄付については税額控除制度の適用を受けており、各拠点ごとでつながりの深い個人からの寄付が多く、寄付によるボランティア参加を引き続き進める一方で、団体や企業からの寄付が少ないため、協会全体の多様な事業を周知するリーフレットを作成し、協会創立45周年に合わせて改めて周知を図り、団体や企業からの寄付の拡充につなげる。

#### ④ 業務デジタル化への取り組み

業務デジタル化の整備・推進への取り組みとして、現在の部内基幹ソフト(人事、経理関連ソフト)が将来的なペーパーレス化等を進める中で必要になる機能の比較検討を行うとともに、導入にかかる経費の対応等も含めて、段階的、計画的に新たなシステム導入を行う準備を進める。

### (3) 事業内容

#### ① 理事会・評議員会の開催

理事会は執行機関として、評議員会は意思決定機関として計画的に運営していく。

開催は年度内 3 回を基本とし、6 月には前年度の事業報告、決算報告等の審議、11 月には上半期の事業報告、決算報告等の審議、3 月には次年度の事業計画、予算等の審議を行うとともに、必要に応じて規程類の制定・改廃などについて審議を行う。

#### ② 評議員選任・解任委員会の開催

理事会での評議員候補者の推薦等が行われた場合に、評議員の選任・解任手続きを進めるために開催する。

#### ③ 常任理事会の開催

協会の業務執行を円滑に進めるために、理事長、常務理事による常任理事会にて、日々の事業運営の進捗状況や理事会、評議員会に向けて重要な事項を協議する場として、各部長も出席し、毎月1回定期的に開催する。

#### ④ 部長会の開催

各事業部間の事業執行上の課題の協議や情報共有を図るために、事務局長、各部長と部次長で構成し、毎月1回定期的に開催する。

#### ⑤ 衛生委員会の開催

労働災害の防止や快適な職場環境の整備を図り、職員の安全と健康を守るために、委員会を開催する。また、消防訓練や職場の安全衛生に関わる研修も企画実行していく。

日々の衛生管理を行う衛生管理者については、事業場が複数に渡り事業内容も違うため、今後部門ごとに配置ができるよう衛生管理者資格取得の奨励にも取り組んでいく。

#### ⑥ 健康診断およびストレスチェックの実施

職員の健康管理を図るため年に1回の健康診断およびストレスチェックを実施する。

健康診断については法令で定められている受診科目に、生活習慣病の健診を追加するとともに婦人科系の健診も加え、健診内容を充実させてきた。ストレスチェックについては全職員を対象に受検枠を拡大して実施し、WEBによる受検に限定することで個別結果の周知を迅速に行い、集団分析結果のフィードバックや、希望する高ストレス者への産業医による面接指導を実施する。

#### ⑦ 職員研修の実施

組織の一員として守るべき規範や、職層ごとに身に付けるべきスキルを研修を通じて計画的に実施する。これまで実施してきたオンデマンド研修を年間の研修カリキュラムとして職制別に研修計画を作成するとともに、適宜、リモートを含む外部研修への参加を奨め、研修成果が業務に生かされるよう研修受講とともに、受講内容を周囲の職員に伝達するよう推奨していく。

(組織推進部におけるスキルアップ研修)

労務管理研修、社会福祉法人会計実務研修、社会福祉法人会計決算研修、職場のメンタルヘルス研修、事務効率化研修、人権研修、公正採用人権啓発推進委員研修、管理者研修、監事研修 等

#### ⑧ 文書管理の適正化

文書管理規程に沿って、適切な管理・運用を図り、保存期限切れの文書や不要書類の廃棄を適切に進めていく。

#### ⑨ 財源の確保

##### ア. 協会支援者の拡大と新たな財源の確保

協会への寄付拡大に向けた PR を積極的に行うとともに、税額控除の周知を進める。引き続き5万円以上の寄付者へは、感謝状を贈呈する。また、10万円を超える高額寄付については記念品も併せて進呈する。寄付者にはボランティア情報誌「セボネ」を送付し、協会の活動をアピールし継続的な支援につなげる。

## イ. 区との連携

ボランティア・市民活動推進第1部・第2部として、ボランティア窓口の設置・運営、ボランティア参加の多様な事業、市民活動・NPO相談等の対応から、せたがや災害ボランティアセンターの常設運営及び災害ボランティアコーディネーターの養成講座等を実施するとともに、福祉事業部では、高次脳機能障害者のリハビリやヘルパーによる在宅生活のサポート、地域障害者相談支援センターの運営などを区からの委託料や補助金等の支援を受け、行っている。区民のニーズを的確に把握しつつ、民間組織として行政で担うことが難しい多様な事業展開を図る。

## ⑩ 施設管理

当協会の拠点施設は世田谷区の施設を借用しているものが多い。これらの拠点の施設管理等については、日々のメンテナンスや修繕業者対応をはじめ、区関係所管との連絡調整等を行い、適正な施設の維持管理を次の事項を中心に行っている。

### ア. 建物・設備の維持管理

- ・建物の劣化状況の点検
- ・小破修繕の依頼、業者対応
- ・電気設備・給排水設備・空調設備の保守点検対応
- ・消防設備やエレベーターなど法定点検の実施・記録管理対応

### イ. 安全管理

- ・防災計画の策定(避難訓練、非常時対応)
- ・消防設備・防火管理
- ・セキュリティ管理(鍵・セキュリティカード管理)
- ・警備、警報対応

### ウ. 環境管理・衛生管理

- ・換気・空調の適正化対応
- ・清掃業務の手配・品質管理対応
- ・施設内の衛生環境の維持(カビ対策、害虫対策 等)対応

### エ. エネルギー管理・コスト管理対応

- ・電気・ガス・水道などの使用量管理
- ・省エネ施策(LED化・空調運転の最適化 等)の対応
- ・修繕費や設備更新費の予算管理

### オ. 契約・委託業者対応

- ・清掃などの業者との契約
- ・業務内容の確認、実施状況のチェック

### カ. 利用者対応・運用サポート

- ・施設利用についての問い合わせ対応
- ・備品管理
- ・寄付者への対応(申込書、領収発行、礼状・感謝状の進呈 等)

## (4) 職員体制

常勤職員 3名(組織推進部長1名/総務担当職員1名/経理担当職員1名)

臨時職員 2名(庶務・総務担当職員1名/経理担当職員1名)

# VI . 組織体制図

