

2023年度(令和5年度)

事業報告書

(自) 2023年 4月 1日

(至) 2024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	1
I. ボランティア・市民活動推進 第1部	
1. 全体事業総括	2
2. 重点目標に対する取組み	2
3. ボランティアコーディネート事業	3
4. ボランティア学習事業	12
5. ボランティア情報ネットワーク事業	13
6. 地域連携促進事業	16
7. パートナーシップ事業	18
8. コミュニティビジネス事業	22
9. せたがやチャイルドラインの取組み	23
10. 職員体制	27
ボランティア・市民活動推進 第1部	
実績報告 データ・資料編	28
II. 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)	
1. 全体総括	37
2. 災害ボランティアコーディネーターの拡充	37
3. サテライトでのコーディネート活動を充実させるための基盤整備	38
4. 行政や避難所運営組織等と連携した区民への情報提供の拡充	38
5. 世田谷区内で発生する様々な災害に対応したコーディネート体制の整備	39
6. 災害ボランティア登録制度の整備	40
7. ネットワーク・情報交換の活動	40
8. 災害支援のための活動	41
9. 今後の課題	42
10. 職員体制	42
ボランティア・市民活動推進 第2部	
実績報告 データ・資料編	43
III. 福祉事業部 総括	46
1. ケアセンターふらっと	47
(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	49
(介護保険 通所介護事業)	
3. ケアステーション連	52
(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	53
(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ぽーとせたがや	55
(障害者総合支援法 地域生活支援事業)	
6. パートナーセンター事業	57
福祉事業部 実績報告 データ・資料編	60
IV. 組織推進部 総括	68
1. 組織運営	69
2. 事務局運営	71
3. 財務運営	72
4. 今後の課題	73
組織運営体制図	74

2023年度事業報告

はじめに

社会生活に大きな影響を与えてきた新型コロナウイルス感染症は、2023年5月8日に感染症法上の位置づけが5類に移行となり、地域活動やボランティア活動をはじめ社会活動もコロナ禍前のような対面での活動が徐々に復活し、以前のような顔の見える関係づくりを進めることができるようになり、活気が戻ってきた。

2020年から2023年までの中期計画の最終年度にあたり、新たな中期計画の策定のための振り返りを行った。協会の使命である「ボランタリーなコミュニティの創造」の実現に向け、砧ボランティアビューロー準備室をはじめ、北沢ボランティアビューロー、烏山ボランティアビューローなど地域のボランティア活動拠点の拡充を行い区内全域に拠点が整備できた。これにより、地域社会の課題をいっそう的確に把握し、これに積極的に取り組むことができるようになった。新たな事業モデル「スペース ココカラ。」を開設し、おたがいさま bank の課題整理を進め、ボランティア活動の支援の幅を広げてきた。

また、災害の頻発化・大規模化を見据え、せたがや災害ボランティアセンターの活動をさらに充実強化し、協会と協力協定を締結した区内5地域の大学を会場に災害ボランティアコーディネーター養成講座を実施するとともに、コーディネーター登録者を対象にスキルアップ講座を実施した。この間災害が発生した静岡市や秋田市、石川県穴水町などの被災地に職員とともにボランティアを派遣するなど、上記中期計画で掲げた5つの活動方針、7つの重点的に推進する項目について、着実に取り組むことができた。

組織運営体制の強化をめざして、ハラスメント防止に関する規則や電子取引データの訂正および削除の防止に関する事務処理規程の制定など、規程類の整備を行うとともに経理規程の一部改定をはじめ大幅に規程類の見直しを行った。

I. ボランティア・市民活動推進第1部

1 全体事業総括

烏山地域へのボランティアビューロー開設により実現した世田谷区内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）が地域に根ざした活動を展開した。

地域活動の再開・再活性化の動きを受け、地域イベントへの参加、様々な活動団体と相互の交流や関係性を深める事業を積極的に行った。また、ボランティアセンターの大規模改修工事を契機に、会議室利用団体の登録更新やルール整備を行った。

チャイルドラインは、安心して話ができる大人がいることを子どもたちに伝え、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、子どもの声に耳を傾け、気持ちを受けとめる活動を電話とチャットを使い引き続き実施した。また、講座や研修を通じた人材育成を図るとともに、組織運営や電話対応シフト調整方法の改善を図った。

2 重点目標に対する取組み

烏山ボランティアビューローは、2023年4月の開設後、区烏山総合支所をはじめとする各方面の理解や協力、他地域のビューローとの相互連携により、地域との関係を着実に築くことができた。

おたがいさまbank、市民活動・NPO相談などボランティアコーディネート事業を通じてボランティアマッチングを着実に進めるとともに、区と連携したセミナー開催、東京ボランティア・市民活動センターと連携した連続講座など、情報発信や人材育成にも努めた。Instagramの開設、情報誌「セボネ」20周年に向けたリニューアルの検討など広報の充実も図った。様々な地域団体との連携・協力による「おたがいさまフェスタ」「極楽フェス」「ごきんじょ市」等の事業を実施、「ふるさと区民まつり」「雑居まつり」「ボロ市」等の地域行事に積極的に参加し、協会PRや交流の場の創出とともにバザーによる自主財源確保に努めた。

区と連携した提案型協働事業、せたがや学生ボランティアネットワークについては、区と団体との調整にあたり、報告会や学生ボランティアフォーラムを開催するなど、中間支援組織としての役割を果たした。

チャイルドラインは、区の「せたがやこころのSOSナビ」の取組みと協調しながら、着電件数が増加する長期休業明けの時期も含め安定的に電話対応できるよう受け手シフト調整の仕組みの工夫改善を図った。受け手養成公開講座、専修講座等の人材養成や交流機会創出に加え、支え手相互のミーティング充実等の見直しを行って、持続可能な運営体制の構築を図った。

3 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・団体等の活動のコーディネートを、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更に拡大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) 取組みと進捗・活動状況

①ボランティア相談

烏山ボランティアビューロー開設により区内5地域に活動拠点を整備した協会のネットワークを活かし、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た。ボランティア活動希望は574件(前年度比7%増)、ボランティアを必要とする相談は215件(前年度比1%減)、ボランティア以外の相談は417件(前年度比82%増)であった。(相談件数等の詳細は資料編参照)

相談業務に資するため、保健福祉分野において区が提供している公的支援に関する最新の情報を職員が体系的に学び、区及び社会福祉協議会職員と情報交換を行う機会を設けた（2023年8月9日 烏山ボランティアビューロー）。

【企業のフードドライブ活動と活動団体のマッチング協力】

2023年6月1日から、企業の社会貢献の取組と、区内で子ども食堂等の活動を行っている団体を世田谷ボランティアセンターがつなぎ、連携することにより、食の支援を必要としている方への食品等の提供と、食品の有効活用（家庭の食品ロス削減）を図る取組を行った。

期間	回収回数	回収量	内容
2023年6月～9月	12回	70.0kg	お菓子、レトルト食品、缶詰等
2023年10月～2024年3月	14回	116.4kg	お菓子、レトルト食品、缶詰等

(イメージ)



関係者及び役割分担 *せたがや子どもバル缸、ぬくぬくハウス、コミュニティ・ネットワーク・ウェーブ

関係者	主な役割
株式会社 ファミリーマート	<ul style="list-style-type: none"> 指定のファミリーマート店舗にボックスを設け、家庭で余剰になった食品を受付、保管 団体へ食品を引き渡し（月1回程度）
世田谷 ボランティア協会	<ul style="list-style-type: none"> 子ども食堂などを展開している団体を紹介 団体の実施報告書を取りまとめ、ファミリーマート本部に提出
団体* (子ども食堂等)	<ul style="list-style-type: none"> 指定のファミリーマート店舗で食品を受取り 食品を活動に有効活用 実施状況を報告（半年に1回程度）



②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、NPO等市民活動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った。相談窓口の周知について、従来の一般相談と専門相談を一本化した案内チラシを作成するとともに、相談する団体の状況に合わせ、「NPO・市民活動相談」の名称を「市民活動・NPO相談」に改めた。（相談件数等の詳細は資料編参照）

市民活動・NPO向けのセミナー、相談にあたるスタッフのための講座（職員研修）も実施した。

【市民活動・NPO応援セミナー】

区内で活動している任意団体の方、市民活動団体を立ち上げたいと考えている方、既に活動している方を対象に、レクチャーやワーク、質問コーナーを設けたセミナーを区（市民活動推進課）と協働で開催した（年2回）。

講師 森 玲子 氏（東京ボランティア・市民活動センター相談員）

実施日・場所	テーマ・内容	参加者数
11月11日(土) 生活工房セミナールーム	「市民活動のお金 - 活動・運営資金 キホンのキ-」	16名
3月2日(土) 三茶しゃれなあどホール	「団体の立ち上げ はじめの一步 -仲間と一緒に活動を始めたいあなたへ-」	18名

【中間支援組織スタッフのための 市民活動・NPO相談連続講座】

相談員のスキルアップを目的として、市民活動・NPO相談について講座（職員研修）を実施した。本研修は、東京ボランティア・市民活動センターと共催し、都内全域の中間支援組織スタッフを対象として、他機関との交流も図ることができた。

講師 森 玲子 氏（東京ボランティア・市民活動センター相談員）

実施日	テーマ・内容	参加者数
4月23日(日)	「NPO法人の基礎知識&よくある相談」	16名
5月28日(日)	「定款を読む」	21名
9月10日(日)	「定款を深める&NPO設立相談を深める」	16名
10月29日(日)	「NPO法人の年間運営と総会&活動資金の相談を受けたとき」	16名

③市民活動・NPO専門相談事業

団体からの相談をより専門的なアドバイスを踏まえ課題解決に向けた取り組みにつながるよう2022年度から開始した専門相談は、団体の決算時期にあたる第1四半期は会計・税務や労務に関する相談、第2四半期は任意団体の立ち上げ・運営に関する相談、第3四半期、第4四半期は任意団体の立ち上げや運営に関する相談が多かった。（相談件数等の詳細は資料編参照）

④世田谷区提案型協働事業

世田谷区は、「区民による参加と協働のまちづくり」を目標に、地域の課題解決に向けた取組みを進める活動団体を募集し、活動に必要な補助金を支給する「提案型協働事業」を実施している。世田谷ボランティア協会は、提案型協働事業を支援する中間支援団体として、エントリー団体との調整、会議の運営等を担った。

【年間スケジュール】

- ・エントリー受付（2023年4月1～7日）
- ・選定委員の選出
- ・団体への提案書作成サポートと受付（5月9～13日）。9団体から提案書提出
- ・一次選定会（5月19日）、二次選定会（5月23、31日）開催。9団体を選定
- ・事業実施に向けた個別連絡会（6月22日～7月5日）、団体と区との協定書締結のサポート
- ・提案型協働事業ホームページ（協会ホームページ内）掲載（7月末）
- ・団体が実施するイベントの広報、見学、選定委員への参加呼びかけ
- ・団体の中間報告書作成サポート（10月）
- ・中間報告会開催（11月20、24日、12月1日）
- ・中間支援組織として、区に中間報告書を提出（12月）
- ・成果報告会開催（2024年3月26日）、最終報告書とりまとめ

⑤傾聴ボランティア

ひとり暮らしや日中独居高齢者等さまざまな区民と地域とのつながりづくりをサポートため、関係機関の協力を得て傾聴のニーズを把握し、傾聴ボランティアをコーディネートし、紹介した。また、地域包括支援センターや民生児童委員に傾聴ボランティアの紹介と傾聴ボランティア講座の実施について周知を行った。

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

【傾聴ボランティア講座】（詳細は各ボランティアビューローの項参照）

会場	実施日	参加者数
玉川ボランティアビューロー	6月14、21、28日、7月5、12日（全5回）	13名
成城まちづくりセンター	9月19、26日、10月3、10、17日（全5回）	17名

⑥イブニングプログラム

ボランティアセンターのオープンスペースを夜間時間帯に有効活用し、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た。

【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」を毎週水曜日に実施した（ボランティアセンター大規模改修工事後は休止）。

	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	計
回数	12回	4回	-	-	16回
参加者数	48名	15名	-	-	63名

※2023年8月以降休止

⑦おたがいさま bank

ア. ボランティア情報ガイド「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
関心のある分野で登録していただき、情報を必要とする人に定期的にボランティア情報を発信して、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った。（詳細は資料編参照）

2023年度の特徴的な取組みとして、区の要望に応え、外国人のための専門家相談会や、外国人との意見交換会開催の際に、通訳ボランティアの紹介を行った。

- ・登録人数 3,523名（従来からの登録者含む）
- ・男女比 男性30%、女性70%

イ. AIシステムによるマッチングサイト（世田谷版GBER）

「趣味や技術、経験を生かしたい」「地域で活動したい」などボランティア活動をしたい方の経験や意欲を活かし、サポートを求める方や団体と結び付ける、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））に関し、区や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、ボランティア活動の支援への活用を図った。（詳細は資料編参照）

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・事業所をつなぐしくみを広く区民、団体・事業所へ紹介するセミナーを区（市民活動推進課）と協働で開催した。

・主に団体・事業所向け

「ボランティア活用セミナー」11月10日（金） オンライン 参加者13名

講師：世田谷ボランティア協会職員、檜山 敦 東京大学先端科学技術研究センター特任教授

ゲストスピーカー：野島康彦氏（社会福祉法人ふきのとうの会デイホーム赤堤）

・主に区民向け

「地域参加スタート応援セミナー」11月17日（金） 生活工房セミナールーム・オンライン参加者21名

講師：世田谷ボランティア協会職員、檜山 敦 東京大学先端科学技術研究センター特任教授

ゲストスピーカー：明智洗一郎氏（COSPA代表）

⑧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、地域の人たちが出会い、ふれあい、学びあう、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した。

ビューロー共通の取組み

- ・ボランティア・NPO相談とコーディネート
- ・ボランティア情報ネットワーク事業（「ビューローだより」「ボランティアだより」の発行）
- ・ボランティア学習事業（ナツボラ・ジュニア事業の実施）

ア. 北沢ボランティアビューロー

・はじめカフェ（ボランティアオリエンテーション）

「傾聴ボランティアって何？」をテーマに、はじめカフェを実施した（5月）。傾聴講座を受ける一歩前段階の方々が、実際に傾聴ボランティア活動をしている方と講座を実施しているボランティアビューロー準備室職員と話をする機会を設けた（参加者8名）。参加者からは、話を聞いて傾聴講座の受講をしたいと思った、という声があり一定の効果があつた。

第2回は3月23日に「認知症マフ（ケアマフ）を知ってつくろう！」を実施した。認知症マフはイギリスの病院や施設で使われ、認知症の方がこのマフを使うことで落ち着きを取り戻すとされている。近年、日本でもなごみマフ、ケアマフとよばれマフを作るボランティア団体やグループ、マフを利用する団体や病院に輪が広がっている。ボランティアセンターやビューローに毛糸の提供があるので、マフの作り方や注意事項などマフ作りを広める活動をしている団体から先生をお呼びして、実施した（参加者8名、先生1名）。参加者からは、「きちんと注意事項や作り方のテクニックを教えてもらい大変ためになった」との声があつた。次年度マフを作るカフェで継続し、その後は自主活動グループ化をめざしていく。

・ぴらっと

気軽に立ち寄れる地域の居場所にしてもらえるよう、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を、出入り自由でできる場を設けた（事前申込制）。

月	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	計
延べ参加者数	9名	22名	26名	37名	97名

・北沢ビューロー ご近所カフェ ～「こんにちは」を始めませんか～

気軽に館内に入ってもらえるオープンスペースを奇数月の第3土曜日午後に設け、月替わりのお楽しみ企画を実施し、地域の方々の憩いの場を目指した。12月は利用者からの強い要望があり、スペシャル企画としてクリスマスライブを実施した。

月	5月	7-9月	10-12月	1-3月	計
参加者数	5名	11名	27名	24名	67名



・梅丘てしごとカフェ

地域の人たちに特技や興味を活かしたボランティア活動への参加の場を提供した。参加者のアイデアやデザインでバッグや布小物等のオリジナルグッズを作成した(月2回実施)。

月	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	計
参加者数	15名	19名	13名	19名	66名
販売額	9,200円	12,500円	20,600円	61,100円	103,400円

イ. 玉川ボランティアビューロー

・発達オンラインカフェ「かたりば」

発達障害のある方のオンライン上の居場所をつくとともに、この事業に関わるボランティアを育成するため、発達障害のある方とオンラインで交流する場を設けた。

毎月第3金曜日午後に実施。ボランティアスタッフがファシリテーターを担い、穏やかな交流の場を運営している。複数の発達講座修了者がボランティアスタッフとして適切にかかわることで当事者それぞれの特性による問題（例：話題が極端に偏る、一人の人が話し続ける、誹謗中傷など）が回避されている。

参加者からは、初めて自分のような当事者の方と話せた、自分の気持ちを整理できた、他では話せないことを話せたなどの感想が寄せられた。

月	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
参加者	5名	8名	7名	9名	11名	4名	7名	8名	5名	9名	7名	7名	87名
ボランティア	7名	8名	8名	5名	4名	3名	4名	6名	4名	4名	7名	6名	66名

・発達交流会

協会内で発達障害にかかわる4つの活動グループのボランティアスタッフの交流会。悩みや喜び、情報を共有することで刺激し合い、またお互いをねぎらう時間にもなっている。それぞれが自分たちの活動のエネルギーとヒントを得ていた。

実施日：6月30日（金） 参加者：14名

・チーム子どもサポート

子どもへの個別支援ニーズに対応するボランティアの育成を目的に、勉強会の実施や活動のフォロー、関連機関との関係づくりを、若者編（30才未満）「チーム子どもサポート」とシニア編（年齢制限なし）「子どもサポート フォローの会」に分けて実施した。

若者編では、いじめや虐待による不登校や発達障害のある子ど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し、シニア編では「サポートを求めている子どもに寄り添うボランティア養成講座」修了者のフォローアップを行った。ボランティアからの相談には随時対応した。

	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	計
若者編	25名	15名	1名	4名	45名
シニア編	5名	4名	5名	2名	16名

・遊ぼう会

地域のお子さんがボランティアをまじえて遊ぶ会を、ボランティアグループ『ういきゃん』と共催で企画・実施した（月1回）。

支援の必要な子どもとご家族に積極的に案内し、障害児（者）や保護者の居場所、ボランティアにとっては障害児（者）とかかわるきっかけやスキルアップの機会になった。

実施日	内容	参加者	ボランティア
4月15日	二子玉川公園でネイチャービンゴ	8名	7名
5月20日	ジェスチャーゲームとヘアアレンジ	3名	7名
6月18日	臨床美術「フォルメンパズル」	7名	9名
7月15日	夏まつり（空調故障のため中止）	-	-
8月19日	夏まつり	9名	5名
9月16日	ジェスチャーゲーム	6名	8名
10月21日	ハロウィン	8名	3名
11月18日	二子玉川で外遊び	5名	12名
12月23日	クリスマス会	16名	9名
1月20日	お正月遊び	9名	6名
3月2日	臨床美術「柑橘類の断面」	9名	6名
計	10回	80名	72名

・サポートを求めている子どもに寄り添うボランティア講座

障害の有無にかかわらず、サポートを求めている子どもの発達に寄り添いながらかかわることができるボランティアを育成する目的で区と共催で実施。3回連続講座（参加者 21名）。

日程	主な内容	協力者
5月18日(木) 13:30-16:00	・世田谷区の障害児支援について ・知的障害児への理解を深める疑似体験とおはなし	・世田谷区障害保健福祉課 高野岳誌氏 ・「世田谷区手をつなぐ親の会」安心ネットせたがや
5月25日(木) 13:30-16:00	・子どもとかかわるときに	・世田谷区教育委員会教育相談課 教育相談専門指導員 森田規子氏
6月1日(木) 13:30-16:00	・発達障害とは ・ボランティア活動経験者のおはなし	・世田谷区発達障害相談・療育センター「げんき」 林康治氏 ・ボランティア経験者3名

・子どもに寄り添うボランティア講座（学習サポート編）

子どもと学ぶ楽しさを体験したり、学びの喜びを分かち合う時間を共有するボランティアを養成する目的で区と共催で実施。連続3回講座とボランティアオリエンテーション1回（参加者 11名）。

日程	主な内容	協力者
11月2日(木) 13:30-16:30	・世田谷区の障害児支援について ・ボランティアについて	・世田谷区障害保健福祉課 高野岳誌氏
11月16日(木) 13:30-16:30	・講義とワーク 「発達障がいてなに？」	・NPO 法人東京都自閉症協会副理事長 尾崎ミオ氏
11月30日(木) 13:30-16:30	・講義とワーク 「子どもとかかわるときに」	・世田谷区教育委員会教育相談課 教育相談専門指導員 森田規子氏
12月7日(木) 13:30-16:30	・ボランティアオリエンテーション	・学習支援のボランティア活動者2名

・子どもサポート講座フォローアップ

子どもとかかわるボランティア講座の修了者、また、すでに子どものサポートを行っているボランティアを対象とした学習会を2024年3月29日(金)に実施した（参加者 5名）。

発達障害のある子どもの理解とかかわり方のヒントをテーマとして、世田谷区発達障害相談・療育センターげんきの林氏を講師に招き、子どもの多様性とそのかわりについて学んだ。

・玉川ボラカフェ

ボランティア活動に興味はあるが、なかなか一歩が踏み出せない人や、地域と関わる機会がほしい人のために居場所を提供した。作ったものは、ビューローの常設バザーで販売。

4月は花みず木フェスティバルで作品販売と子ども向けのワークショップを開催した。

8月はニコッタまつりで作品販売を行った。

10月は認知症当事者のたすきリレーのイベント（RUN 伴）のたすきを作成した。

	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	計
参加者数	15名	21名	23名	21名	80名
販売額	7,700円	7,150円	18,650円	2,900円	36,400円

・傾聴ボランティア講座

地域の傾聴ニーズに応えるため、傾聴ボランティア養成講座を開催した(毎週水曜)。

実施日	内 容	参加者数
6月14日	「出あう」	15名
6月21日	「ふれあう・言葉/態度」	14名
6月28日	「気持ちを知る」	14名
7月5日	「価値観の違い」	13名
7月12日	「傾聴ボランティアとは」	13名
計		延69名



・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、近況報告をし合い、活動中の悩みや相談などを共有する場を設けた(奇数月の第4水曜日)。

実施日	内 容	参加者数
5月24日	近況報告、事例検討	7名
7月26日	オリエンテーション、先輩の話、ワーク	13名
9月27日	近況報告、ワーク(参加者のキャンセルが続き中止)	0名
11月22日	近況報告、事例検討	5名
1月24日	近況報告、ロールプレイ	3名
計		28名

・傾聴ボランティア交流会

傾聴ボランティア講座に参加後、活動されている方や活動準備中の方の出会いの場として、傾聴ボランティア交流会を開催した。

実施日	内 容	参加者数
3月13日	アイスブレイク、体験者の話、みんなで語ろう(4グループに分かれて話し合い)、全体で振り返り	14名

ウ. 砦ボランティアビューロー準備室

2020年6月22日に「砦ボランティアビューロー準備室」を開設し3年が経過した。会議室・集会室を持たないが、相談拠点として砦地域のボランティア活動推進にあたった。

・おしゃべりサロン「きぬたまり」

地域での孤立・孤独解消を目的に、誰でも参加できる場として、人と話す機会の少ない人や誰かと話したい人が集う交流を行い、傾聴ボランティアの実践の場としてボランティアが参加する機会とした(毎月第2水曜日午後)。

実施場所 成城まちづくりセンター活動フロアー

月	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
実施日		10日	14日	12日	9日	13日	11日	8日	13日	10日	14日	6日	
参加者		1名	5名	4名	3名	6名	6名	4名	5名	5名	6名	4名	49名

・傾聴ボランティア講座

地域の傾聴ニーズに応えるため、傾聴ボランティア養成講座を開催した(全5回)。

実施日	内 容	参加者数
9月19日	「出あう」	17名
9月26日	「ふれあう・言葉/態度」	17名
10月3日	「気持ちを知る」	17名
10月10日	「価値観の違い」	16名
10月17日	「傾聴ボランティアとは」	16名
計		延83名

・傾聴ボランティア学習会

傾聴ボランティア養成講座を修了し、傾聴ボランティア活動を希望する方へのフォローアップと支え合い、情報交換の場として2ヶ月に1度実施した。前年度開催した講座の曜日に合わせて、参加者を火曜日グループと水曜日グループに分けて行った(全8回)。

実施日	内 容	参加者数
5月9日	新しいグループでの自己紹介、情報交換	12名
5月17日	ワーク、活動報告など	5名
7月11日	新しいグループでの自己紹介、情報交換	8名
7月19日	ワーク、活動報告など	5名
9月12日	新しいグループでの自己紹介、情報交換	4名
9月20日	ワーク、活動報告など	5名
11月14日	オリエンテーション・自己紹介など	21名
11月22日	ワークなど	0名
計		60名

実施場所 成城まちづくりセンター活動フロアー (7月19日は成城アルテンハイム)

・傾聴出前講座

ボランティア活動グループや団体からの依頼を受け、傾聴についての講義、ロールプレイなどを行った(全2回)。

実施日	内 容	実施場所	参加者数
7月3日	代沢地区民生委員児童委員協議会	代沢東地区会館	14名
8月30日	祖師谷地区民生委員児童委員協議会	祖師谷まちづくりセンター	15名
計			29名

・傾聴ボランティア交流会

砧ボランティアビューロー準備室でコーディネートしたボランティアとこれからボランティアをしてみたい方、ボランティアを募集したい施設職員と交流する機会を提供し、ボランティア活動への関心や動機を高める機会を提供した。

実施場所 成城まちづくりセンター活動フロアー

実施日	内 容	参加者数
3月1日	活動団体の話(認定特定非営利活動法人ファミリーハウス、砧愛の園、いっしょにごはん(子ども食堂)、特定非営利活動法人 東京・おてだま、個人ボランティア)、グループ交流	18名

エ. 烏山ボランティアビューロー

2023年4月1日に開設し、ボランティア・NPO相談、「ボランティアだより」の発行、烏山もったいないバザールなど地域イベントへの出展、ナツボラ・ジュニア事業の実施を進めた。

開設初年度であることから、烏山地域における各種会議体に出席するなど機会を捉えて各方面にビューロー開設の紹介を重点的に進めた。

・公的支援学習会

保健福祉分野において区が提供している公的支援に関する最新の情報を体系的に学び、区及び社会福祉協議会職員との情報交換を行う機会を設けた。

開催日：8月9日 参加者：25名

内 容：烏山総合支所職員から、高齢、障害、子ども、医療の各分野の支援内容の講義

・傾聴ボランティア交流会

地域の傾聴ニーズに応えるため、社会福祉協議会などが開催する傾聴研修会を修了したボランティアの方々と烏山ボランティアビューロー、地域の支援団体などが顔のみえる関係を構築できるよう交流会を開催した。

開催日：10月10日 参加者：6名

内 容：「認知症の人への関わり方」(講義)、情報交換など

(3) 今後の課題

区内5地域における活動拠点が整備されたことを活かし、この間充実を図ってきた情報発信や場の提供を推進するとともに、学生ボランティア団体と地域との連携等、中間支援組織としての強みを活かした取組みを今後も進めていく必要がある。

4 ボランティア学習事業

(1) 重点目標

- ・小・中学校、高校での総合的な学習の時間を活用し、次世代のボランティアの育成を目指す。
- ・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) 取組みと進捗・活動状況

① ナツボラ2023(夏のボランティア体験)

夏休み期間中の「ボランティア体験」プログラムをボランティアセンターを中心に企画・実施し、様々な人との出会いや多様な経験を通じて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育成を図った。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できた。(詳細は資料編参照)

・対 象：区内に在住・在学中・高・大学生及び30歳位までの青少年

・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 計63か所

・実施時期：7月下旬～8月末 ・参加者数：計198名（延べ参加件数 231件）

② ナツボラ・ジュニア2023

地域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、夏休みの期間中に小学生とその家族にボランティア体験の機会を提供した。

（詳細は資料編参照）

- ・対象：区内に在住・在学の小学生とその家族
- ・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 計21か所
- ・開催時期：7月下旬～8月末
- ・参加者数：計139名



③ 総合学習・奉仕体験活動等コーディネート

小中学校の「総合的な学習の時間」等の活用、区内の高校・大学からの依頼により、ボランティア活動に参加するための事前学習として、授業の中で「ボランティア入門講座」等を実施した。

（詳細は資料編参照）

④ ボランティアビューローの取組み

- ・障害についての勉強会（2回）（玉川ボランティアビューロー）

大学生が、障害について「考え・知る機会」として「地域でボランティアをやってみよう！」を国士舘大学にて開催した。国士舘大学刑事学研究会との共催。

	実施日	テーマ	参加者数
第1回	6月8日	子どもとの向き合い方と「知的障害疑似体験」	34名
第2回	10月12日	発達障害の理解と対応、「世田谷区役所の仕事と障害者の支援」	14名

(3) 今後の課題

コロナ禍を経てボランティア活動や体験プログラムへのニーズが高まっていることを踏まえ、連携先施設の拡大による学習機会の充実やコーディネート、引き続き積極的に進めていく必要がある。

5 ボランティア情報ネットワーク事業

(1) 重点目標

- ・インターネットを活用した広報媒体（ホームページ、ブログ、メールマガジン、Facebook等）と紙による広報媒体（セボネ、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。
- ・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) 取組みと進捗・活動状況

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 ボランティア情報誌「セボネ」

「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おうための情報誌「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。情報誌の名称を「ぼらんていあ」から「セボネ」に改題して2024年5月に20年を迎えることを記念して編集委員の座談会を行った(2024年2月24日、3月26日)。

*2024年5月号に特集記事として掲載した

編集委員(敬称略)	星野弥生、佐藤研資、市川徹、清藤千秋、中部香世、山崎史
編集会議開催日	4月4日、5月10日、6月6日、7月12日、9月5日、10月10日、11月7日、12月5日、1月9日、2月6日、3月5日
発送作業ボランティア	毎月3~4名

【ボランティア情報誌「セボネ」発行実績(2023年度)】

発行月	誌面内容
4月号(カラー) イラスト Kino	★特集:「ボランティアビューローってどんなところ？」 ★せたがやキラリ人:吉田 邦子さん ★お知らせ:「スペース ココカラ。」が開設しました
5月号 イラスト さくらさくこ	★特集:桜満開の世田谷で3年ぶりの「ふくしまっ子リフレッシュ」 ★せたがやキラリ人:まちの市民力:みつけばハウス ★世田谷ボランティア協会の取り組み:①トルコ南東部地震緊急支援募金活動報告②中学生にボランティアセミナーを実施しました ★ミニレポート:下馬福祉工房20周年フェス開催!
6月号 イラスト むぎごめ	★特集:「25周年を迎えたせたがやチャイルドライン」 ★まちの市民力:NPO法人ユメソダテ ★せたがやキラリ人:竹中信子さん ★ミニレポート:「烏山もったいないバザール」大盛況でした!
7月号 イラスト 熊野 裕理美	★特集:夏のボランティア体験「ナツボラ」 ★まちの市民力:和光小学校「性と生を考える会」 ★せたがやキラリ人:入江彩千子さん ★お知らせ:世田谷ボランティアセンター大規模改修のお知らせ
8月号 イラスト Arata	★特集:介護ってなにすればいいの? 認知症って何? 「あんしんすこやかセンター」で基本のキを学ぶ ★まちの市民力:居場所カフェ「コモリナ」 ★せたがやキラリ人:明智洗一郎さん
9月号 イラスト 白椋 理	★特集:学校でも家でもない「居場所」が若者に与えるものとは? 学生が運営する「あいりす」から考える ★せたがやキラリ人:森下 美奈子さんとみーちゃん ★世田谷ボランティア協会の取り組み:出張!ボラセン出前授業「ボランティアセミナー」

10月号(カラー) イラスト ルリ・マグネット	★特集：災害ボランティアコーディネーター養成スキルアップ講座が一新！ ～せたがや災害ボランティアセンターの取り組み～
11月号 イラスト Eri	★特集：2023年度ナツボラ&ナツボラ・ジュニアレポート ★まちの市民力：世田谷子ども食堂・まつばらキッチン ★レポート：老人給食協会ふきのとう「40周年のつどい」と見つめ直す地域のつながり
12月号 イラスト きのみ	★特集：「未来の平和」に向けて、「世田谷区平和資料館」へ ★まちの市民力：ケアコミュニティせたがカフェ ★おしらせ：世田谷ボランティアセンターリニューアル進行中！
1月号 イラスト 天の川こころ	★特集：「『公園』ってだれのもの？～いきいきとした社会は、“近所の公園”から始まる！？～」開催レポート ★まちの市民力：ガーデンカフェときそら ★せたがやキラリ人：下川 七菜子さん
2月号 イラスト 優月	★特集：学生と地域のつながりを深める～せたがや学生ボランティアフォーラム」開催 ★せたがやキラリ人：前田 和佳子さん ★せたがや災害ボランティアセンターレポート： 防災シンポジウム「在宅避難と遠隔避難」&令和6年能登半島地震被災地支援ボランティア派遣募金のレポートです。
3月号 イラスト しゅい	★特集：展覧会「世田谷のまちと暮らしのチカラ まちづくりの歩み50年」 ★まちの市民力!!：NPO法人JOY ★せたがや災害ボランティアセンターレポート：令和6年能登半島地震被災地支援ボランティア派遣募金&災害ボランティアコーディネーター養成講座（基礎編）開催のご報告 ★ミニレポート：東京青年会議所(JC)と協力協定を締結しました&ご寄付のお礼



② ボランティアビューロー情報紙

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」を毎月発行した。

【毎月の発行部数】

北沢 2,540 部、玉川 1,990 部、砧 1,200 部、烏山 700 部+区の掲示板に掲示 18 部

③ 電子媒体を活用した情報発信

協会ホームページを運営するとともに、より多くの人にご利用いただけるよう、Facebook やメールマガジンなどの媒体利用を図り、Instagram を新たに開設した。新たに開設した烏山ボランティアビューローでもブログを開設した。(詳細は資料編参照)

④ ボランティア・市民活動情報の提供

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、市民団体や地域活動等の情報提供を行った。

(第2～第3 四半期のボランティアセンター大規模改修工事期間中は規模を限定)

(3) 今後の課題

情報の受発信について、紙媒体とWEBの双方の利点を活かして引き続き効果的な展開を図るとともに、ボランティア情報誌「セボネ」について発行 20 周年を契機に計画しているリニューアルについて、現在の読者の利便性や新たな読者の拡大につながる方向で進める必要がある。

6 地域連携促進事業

(1) 重点目標

- ・ボランティアセンター、ボランティアビューローが地域と連携することで、ボランティア協会の認知度を高める。
- ・全区、地域を対象とした事業に積極的に参加し個人、団体等と交流してボランティアセンター、ボランティアビューロー事業に活かす。

(2) 取組みと進捗・活動状況

① おたがいさまフェスタ 2023 の実施

世田谷ボランティア協会と下馬福祉工房のある複合施設「パーム下馬」の機能や活動の認知度を高めるため、下馬 2 丁目北町会をはじめ地元で活動する様々な団体と連携して 4 月 22 日(土)に開催した。バザー、防災イベント、ステージプログラム等、楽しんで交流できる機会として地域とボランティアをつなげる場となった。

② 雑居まつりへの参加

多様なボランティア・市民活動団体と連携して 10 月 8 日(日)に開催した。ブース出店により協会の認知度を高め、バザーにより自主財源の確保を図った。2023 年度は新たな取組みとして、会場となる羽根木公園に設置されているマンホールトイレのデモンストレーションと防災PRを、せたがや防災士会との連携により実施した。

③ ごきんじょ市

世田谷地域で働いている人、暮らしている人、学んでいる人、ボランティアしている人など、様々な人たちが集い、知り合える場として、地域障害者相談支援センター「ぽーと せたがや」とともに、地元商店街とも連携して、11 月 19 日(日)に三軒茶屋ふれあい広場で開催した。

④ 他団体と連携した事業の開催、参加、出展

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バザー出展し自主財源の確保を図った。

極楽フェス（7月）、ふるさと区民まつり（8月）、下馬2丁目北町会盆踊り（8月）、三茶 de 大道芸（10月）、ボロ市（12月）、せたがや梅まつり（2月）等

（①②③④の詳細は資料編参照）

⑤ 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（砧を除く）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等を行った。

ボランティアセンターについては、施設大規模改修期間（2023年8月～12月）に会議室の利用を休止することに伴い、利用団体に早い段階から情報提供を行うとともに、再開後に向けた団体登録の更新、規程整備を行った。

烏山ボランティアビューローについては、開設以降会議室利用登録等の案内を行い、利用団体の要望と利用実態を踏まえて2024年1月から会議室の定員を12名から16名に変更した。

（利用実績等詳細は資料編参照）

⑥ 各地域の取組み

・花みず木フェスティバル(玉川ボランティアビューロー)

花みず木フェスティバルに玉川ボランティアビューローのブースを出し、活動PR等を行った。

（4月29日（祝） 兵庫島公園）



・居場所サミット(玉川ボランティアビューロー)

第4回居場所サミット（第1回より参加）に玉川ボランティアビューロー事業“遊ぼう会”がブースを出展。大学生のボランティアが中心になって、活動紹介等を行った。

（5月27日（土） 駒澤大学）

・生涯現役フェア(玉川ボランティアビューロー)

生涯現役ネットワーク（ボランティア協会も一員となっている）が主催する「生涯現役フェア」にブース出展し、玉川ボランティアビューローや災害ボランティアセンターの活動PR等を行った。

（10月15日（日） 玉川せせらぎホール）

・烏山地域蘆花まつり(烏山ボランティアビューロー)

絆つながる地域包括協働体☆つなぐ烏山☆の一員として、烏山地域最大の地域イベントである蘆花まつりにブース出展し、烏山ボランティアビューローやせたがや災害ボランティアセンター、チャイルドラインの活動PR等を行った。

（10月22日（日） 都立蘆花恒春園）

(3) 今後の課題

区内5地域に活動拠点が整備されたことを活かし、それぞれの地域に根ざしたボランティア・市民活動団体等との連携と交流の推進を図ってきたこの間の取組みを、さらに進めていく必要がある。

7 パートナシップ事業

(1) 重点目標

- ・世田谷ボランティア協会は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。
- ・地域の社会資源をネットワークしボランティア協会として地域ニーズを踏まえた事業を展開する。

(2) 取組みと進捗・活動状況

① 世田谷区市民活動支援会議（通称：ネッティ）への参加

ボランティア・市民活動を推進するため、世田谷区内の中間支援機関と行政が集まり、情報交換を行っている。

2023年度は、世田谷区本庁舎等整備における区民利用・交流拠点施設の整備・運営をテーマに、9月11日には実施計画(素案)について、2024年2月9日には実施計画(案)について、世田谷区からの説明ののち、参加団体で意見交換を行った。

【参加団体・組織】

世田谷区社会福祉協議会、せたがや文化財団(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、世田谷ボランティア協会、世田谷区市民活動推進課（主催）ほか

② 全国ボランティア推進団体会議への参画

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、日頃から団体相互の顔の見える関係をつくるべく、企画立案や当日の運営に協力している。

第40回会議が7月22-23日に山梨県甲府市で開催され、「大丈夫か日本！？～平和と公共を築く市民活動～」をテーマとし、これからの市民活動推進のあり方を考える機会として分科会等が行われた。2024年度は茨城県で開催され、2023年10月12日に第1回目の会議を行った。

③ せたがや学生ボランティアネットワーク運営支援

「せたがや学生ボランティアネットワーク」に参加している学生団体のニーズに応じ、世田谷区(市民活動推進課)と協働でボランティア活動のコーディネート継続して行い、ネットワーク会議の開催や「せたがや学生ボランティアフォーラム」の運営を支援した。

「せたがや学生ボランティアフォーラム」を12月16日(土)に成城ホールで開催し、新たな取組みとして地域活動団体との対話、ホールロビーでのポスターセッションを行い、学生と地域との連携の接点を広げた。

【ネットワーク参加団体】

大学	団体名
国土舘大学	児童教育研究会
駒澤大学	駒沢大学ボランティアサークル、駒澤大学学生赤十字奉仕団
昭和女子大学	昭和女子大学 ENVO、昭和女子大学ボランティア委員会
テンプル大学	テンプル大学ボランティア活動団体
東京農業大学	学生環境団体いそべや
日本大学文理学部	日本大学文理学部学生国際ボランティアグループ Salamat “A”、児童文化研究会
明治大学	きずな International、心身障害者福祉会しいの実、ぱれっと、のえる

【ネットワーク会議およびフォーラム関連】

職員・スタッフ体制：各回2～4名（実施日・内容・学生参加者数等 詳細は資料編参照）

【学生団体の地域活動（コーディネート実績）】

ネットワークに参加している学生団体と区、ボランティア協会、地域活動団体等が連携して様々な活動を行うにあたり、コーディネートを行った。（詳細は資料編参照）



④ せたがや生涯現役ネットワークへの参加

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った（一部は 6. 地域連携促進事業（2）⑥各地域の取組み にも掲載）。

5月23日（火）総会（ひだまり友遊会館）

10月15日（日）生涯現役フェア（玉川せせらぎホール）

1月20日（土）地域活動体験講座（北沢タウンホール）

⑤ 東京ボランティア・市民活動センター（略称：TVAC）との連携

東京ボランティア・市民活動センターが実施する研修への参加、市民活動・NPO応援セミナー等開催時の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、TVACをはじめとする関連機関相互のネットワークを強化し、職員のスキルアップを図った。

⑥ 世田谷区職員研修

世田谷区の採用1年目職員を対象に、区より受託した「障害福祉体験」研修を実施した。

「誰もが暮らしやすいまちを実現するために」をテーマに、屋内外で車いす体験やアイマスク体験、当事者講師から研修生全員に向けての講演やディスカッションの時間を設け、受講者から有意義な機会となったとの感想が多く寄せられる成果があった。（詳細は資料編参照）

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

⑦ 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とともに、大学の依頼によりインターンシップとして学生の受け入れを行い、協会の多様な地域事業を学んでいただく機会とした。

夏休み期間において大学生インターンシップを受け入れ、様々な協会事業に参加を得た。

（詳細は資料編参照）

⑧ 社会福祉法人世田谷ボランティア協会をささえる会への活動協力

会が実施する事業の運営支援等、会の活動に協力した。

⑨ ボランティアビューローの取組み

ア. 北沢ボランティアビューロー

・梅丘地区見守りネットの会

孤立させない、見守り、助け合いのまちづくりを進める。梅丘地区社会福祉協議会と町会・自治会、民生委員、梅丘まちづくりセンター、地域施設が参加し地域での見守りを進める会議に参加した（12月14日 梅丘まちづくりセンター活動フロアー）。

従前作成していた見守りと気づきのポイントシートに代えて、広報としてのちらしを作成し、各町会・自治会、団体に配布することとし、北沢ボランティアビューローはチラシ100枚、ポスター1枚のPRに協力した。

・経堂ボランティア交流会

2024年1月22日、経堂地区社会福祉協議会開催のボランティア交流会に参加した。地域で活動している方々との交流会で、ボランティアビューローの紹介とボランティアだよりを配布した。ボランティア相談を随時受けているので、気軽に来所いただくよう呼びかけた。

イ. 玉川ボランティアビューロー

・発達障害・障害児サポート情報共有会（前期・後期）

発達障害者と障害児のサポートにかかわる区の担当者、講座講師、国士舘大学の教員が参加し、現状報告、情報・意見交換を実施。協力体制により、協会事業の企画やボランティア養成と地域のニーズ対応に活かされている。

前期は8月25日に実施。外部参加者9名。子どもの発達医療従事者、区精神障害担当者が初参加したことで、より広域で有効な情報も得られた。後期は2024年3月22日に実施。外部参加者11名。より連携を深めた来年度事業の企画案を協議できた。

ウ. 砧ボランティアビューロー準備室

・ご近所フォーラム実行委員会への参加

住みやすい地域づくりに向けた「第13回砧地域ご近所フォーラム」を実施するため、砧地域における医療と福祉等の関係者で構成された実行委員会にメンバーとして参画した。



実施日	内容	実施場所
4月26日	メンバー紹介、イベントの検討	砧総合支所
5月22日	今年度のテーマ、グループワーク	砧総合支所
6月26日	グループワーク	砧総合支所
7月26日	当日のイメージ案検討	砧総合支所
8月29日	募集方法と広報の検討他	砧総合支所
9月29日	当日の開催形式の検討他	砧総合支所
10月25日	全体会後 team 希望の木打合せ	砧総合支所
11月29日	全体会後 team 希望の木打合せ	砧総合支所
12月25日	全体会後 team 希望の木打合せ、防災シンポジウムPR	砧総合支所
1月26日	全体会	砧総合支所
2月16日	team 希望の木チーム打合せ	砧総合支所
2月26日	全体会	砧総合支所
3月16日	ご近所フォーラム2024	成城ホール

エ. 烏山ボランティアビューロー

・絆つながる地域包括協働体☆つなぐ烏山☆

地域共生社会の実現に向け、烏山地域の区民、事業所等が参加し共に支え合う組織のメンバーとして会議や事業に参加した。

6月9日	第1回運営委員会	烏山総合支所
6月29日	烏山交流・名刺交換会	烏山総合支所
12月22日	拡大版地域ケア会議	烏山区民センター
1月20日	第2回運営委員会	烏山総合支所

・社協のつどい

烏山地域の地域課題を共有して解決につなげていくため、区民や様々な団体とともに会議に参加した。(9月29日 烏山区民センター)

オ. 地域・地区連携に向けた上記以外の会議出席・事業参加

・世田谷ボランティアセンター

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) 6月7日、2024年2月6日 オンライン

世田谷地域ケア連絡会 4月28日、9月20日、11月29日、2024年3月19日
世田谷総合支所

三宿・池尻まちこま会 7月28日 池尻まちづくりセンター

・玉川ボランティアビューロー

発達障害関連団体との連絡会 6月30日 成城ホール集会室

用賀地区四者連携会議 11月16日、12月13日、2024年1月17日、2月14日、
3月13日 用賀まちづくりセンター

二子玉川100年懇話会 10月2日、12月4日、2024年2月5日 玉川町会

二子玉川地域ケア会議 12月26日、2024年2月21日 二子玉川あんしんすこやかセンター
社協運営委員会 2024年3月6日

・砧ボランティアビューロー準備室

砧地域ケア連絡会 5月17日、6月21日、7月19日、9月20日、10月18日、
11月15日、12月20日、2024年1月17日、2月21日、
3月19日 砧総合支所ミーティングルーム

祖師谷地区版地域ケア会議 5月30日 祖師谷まちづくりセンター

成城地区版地域ケア会議 2024年1月25日 成城まちづくりセンター活動フロア

・烏山ボランティアビューロー

烏山地域版地域ケア会議 5月26日、8月25日、10月27日、12月22日、
2024年3月15日 烏山総合支所

烏山合同包括ケア会議 5月30日 上祖師谷まちづくりセンター

(いきいき講座) 9月27日 烏山区民センター

烏山エリア自立支援協議会全体会 11月16日 烏山総合支所

(烏山ボランティアビューローから地域人材について発表)

烏山エリア障害者自立支援協議会運営委員会

4月24日、5月22日、6月26日、7月24日、8月28日、
9月25日 10月23日、11月27日、12月18日、
2024年1月22日、2月26日、3月18日 烏山総合支所他

(3) 今後の課題

2024年度から8年間の区政運営の基本的な指針として策定された「世田谷区基本計画」において、参加と協働による政策、施策の展開を区政運営の基盤とし、区民の主体的な参加への意欲を引き出すコミュニティづくりにつなげることが基本方針の一つに掲げられた。このことも踏まえ、協会の中間支援組織としての強みを生かすべく、ボランティア団体、市民活動・NPOと行政・関係機関や企業等とのパートナーシップをさらに進めていく必要がある。

8 コミュニティビジネス事業

(1) 重点目標

- ・生活の中にリユース・リサイクル活動を意識づけ、身近なところから活動に参加できる機会を提供する。
- ・活動で得た収入を活動資金とし、自主財源の確保に努める。

(2) 取組みと進捗・活動状況

① リサイクル市・子ども用品バザー

リユース・リサイクル意識の向上と推進、ボランティア活動機会の提供、自主財源の確保を目的に、バザー品の仕分け、値付け等にボランティアグループ「てんとう虫」の協力を得てボランティアセンターにてバザーを実施した（7月1日リサイクル市、3月9日子ども用品バザー）。

なお、ボランティアセンター大規模改修工事のため、提供品の受付は引き続き中止した。

② 烏山もったいないバザール

世田谷ボランティア協会の活動PR、事業参加団体と地域との交流の場、自主財源の確保を目的に5月14日(日)烏山区民センター広場前にて開催した。4年ぶりに飲食の販売も可とし、17団体が参加した。イベント当日は途中雨にも見舞われたが、出店者同士、来場者と出店者の交流が生まれ、非常に充実したイベントとなった。

(①②の詳細は資料編参照)

③ ボランティアビューローの取組み

ア. 北沢ボランティアビューロー

・うめのや（常設バザー）

地域内でのリサイクル活動、活動資金の確保を目的に、提供物品を常時ビューロー内で販売した。所期の目的を達したため、2023年度をもって終了する。

月	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	計
販売額	1,500円	300円	250円	1,300円	3,350円

・手作り市

ボランティアビューローで活動している7つの手作りグループのグループ紹介と、各グループ及びボランティア活動推進事業の資金調達を目的に、「手作り市」を10月7日に開催した。てしごとカフェも参加し、16,500円の売り上げがあった。

来場者数：43名

・ビューロー秋バザー

ボランティアビューローで行う活動の参加のきっかけや、リサイクル活動の理解と協力の場を提供、ボランティア活動推進事業の一助を目的に11月11日に実施した。

バザー総売り上げ：245,400円

来場者数：155名 バザーボランティア：64名（延べ141名）

・お得意

ボランティアビューローで行う活動の参加のきっかけや、リサイクル活動の理解と協力の場を提供、ボランティア活動推進事業の一助を目的に2月3日に実施した。

バザー総売り上げ：89,300円

来場者数：130名 バザーボランティア：延べ83名

イ 玉川ボランティアビューロー

・玉川ボランティアビューローバザー

地域の資源再利用を進めながら、ボランティア活動のきっかけ、さまざまなボランティア希望者の受け皿となる事業。5年ぶりに通常どおりに開催した。

売上金額：325,950円

来場者数：155名 バザーボランティア：延べ87名

・玉川ボランティアビューローバザー後売り

バザー品の残りを売ることによって地域資源の再利用ができ、普段ビューローに来ることのない人の来所するきっかけとなった。

期間：2月19日～3月23日

売上金額：114,970円

ウ 烏山ボランティアビューロー

烏山ボランティアビューローの地域に向けた周知を目的に、バザーを実施した(5月14日(日) 烏山区民センター前広場)。

※烏山もったいないバザールと同時開催

(3) 今後の課題

感染症対策の観点から休止あるいは縮小していたコミュニティビジネス事業を、今日的にアップデートしつつ2023年度から徐々に再開してきている。協会の活動継続には運営を支える資金確保も重要であり、開催に要する負荷も考慮して他事業との同時開催等の工夫を加えながら、事業を進めていく必要がある。

9 せたがやチャイルドラインの取組み

(1) 重点目標

- ・広報物の工夫やイベントの参加を通じ、子どもが安心して話ができることを広く伝える。
- ・子ども自身が考え、解決していけるよう子どもの気持ちをうけとめる活動の継続と人材育成を図る。

(2) 取組みと進捗・活動状況

① 子どもの声を聴く活動

18才までの子どもがかける専用電話「せたがやチャイルドライン」事業を実施した。

ア. せたがやチャイルドラインの実施

水曜日と土曜日の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。

オンラインチャットで子どもの声をうけとめる活動も月2～3回(第2、3、5金曜日)実施した。

(着信件数等 詳細は資料編参照)

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、せたがやチャイルドラインオリジナルで作成した広報紙「ちゃ〜ら」とカード(約10万部)を、区立小中学校90校、国立・私立の小中学校・高校、ほっとスクール、フリースクールを通して、新学期や夏休み前のタイミングに合わせて配布した。

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もらい、チャイルドラインの活動を支援してもらうための様々な関わりの場や機会を提供した。

ア. チャイルドラインサポーター活動の推進

・発送作業、ものづくりや値付け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した。

※ものづくりボランティア 4グループ、個人6名

・ニュースレターを通じて寄付の呼びかけを行い、せたがやチャイルドライン応援団活動として、寄付者の拡大を図った。

※1万円以上の寄付者に手づくり品、3万円以上の寄付者に講義集、5万円以上の寄付者に手作り品セットを返礼品として送付

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報告するためのニュースレターを作成し、年2回(2023年8月、2024年2月)発行し、地域連携事業やイベント等の際に配布した。

ウ. 特別講演会の開催

子どもの問題に関心のある人に向けて年1回特別講演会を行い、チャイルドラインの活動を広く知っていただく機会としている。本年度は「子どものこころの成長」をテーマに開催した。

実施日・場所 2024年2月10日(土)北沢タウンホール 第1集会室

講師 田中 哲氏(子どもと家族のメンタルクリニックやまねこ院長)

参加者 56名

③ 人材養成と研究活動

人材の育成と活動の充実に向け、子どもの声を聞く受け手を養成するとともに、受け手や支え手のスキルアップに向けた研修を行った。

ア. 受け手養成公開講座の開催

せたがやチャイルドラインの活動を広く周知し、将来の受け手候補やチャイルドライン活動の新規ボランティアを増やす機会とするため、全10回開催した。

テーマは「今を生きるこども〜知って欲しい子どもたちの現状〜」で、会場とオンラインのハイブリッド形式として幅広い参加を募った。

(内容) 受け手ボランティアを始めるにあたって必要な子どもに関する知識や心構えと姿勢

(第27期(2023年度)実績) 参加者数 68名 (講座内容の詳細は資料編参照)

イ. 受け手専修講座の開催

チャイルドラインの受け手養成を目的に、公開講座をすべて受講した方を対象として開催する専門講座(第27期)(9~10月 全8回)を実施した。(講座内容の詳細は資料編参照)

ウ. インターン研修

受け手研修を修了し、受け手インターンとして登録した方を対象に研修を実施した（年11回実施）。

実施日：4月2日、5月14日、6月4日、7月2日、9月3日、10月1日、11月12日、
12月21日、2024年1月21日、2月18日、3月17日

エ. 受け手継続研修の実施

インターン期間を終えた受け手を対象として、活動の振り返りやスキルアップを目的としてグループ体験学習や講座型研修を実施した（年7回実施）。

実施日：4月8日、5月13日、6月10日、7月29日、9月16日

12月は「全員集合」を継続研修に代えて実施

2024年2月は特別講演会を継続研修に代えて実施

オ. 支え手養成研修の実施

支え手の役割を考え、再確認する場として支え手養成研修を開催した。

従前の「支え手会議」を2024年2月から「支え手ミーティング」に改め（⑤ 組織の運営活動に後述）、支え手同士の意見交換、情報共有に加え、研修の場としても位置づけた。

実施日 12月12日、19日、2024年1月20日

カ. 受け手・支え手「全員集合」の実施

受け手、支え手、運営委員相互の交流や情報交換を行う「全員集合」を実施した。

4月8日（土）25期認定式、新規運営委員への委嘱状交付、対談

「せたがやチャイルドライン25年間～これまでの歩みを振り返って～」

7月29日（土）ワークショップ「私たちの電話室、どんな空間がほしい？」

12月2日（土）27期インターン オリエンテーション

場所：世田谷ボランティアセンター（12月は下馬団地集会室）

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、全国及び近隣の関係機関とのパートナーシップを深めた。

ア. 全国のチャイルドラインとの協働

全国フォーラムやキャンペーンへの参加、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、協働を図った。

イ. チャイルドライン東京ネットワークへの参画

首都圏でチャイルドラインの活動を行う団体との連携を図り、共同で実施するチャイルドラインカード配布事業「東京キャンペーン」に参加した。

ウ. 関係機関との連携

ホームページや区民まつり等の機会を活用して、関心のある個人や各種関係機関との連携を図った。

⑤ 組織の運営活動

各種会議を開催し、チャイルドラインの組織運営を担った。2024年2月から運営体制を改め、持続可能な運営体制を整備した。

ア. 運営委員会の開催

月に1回、せたがやチャイルドラインの運営について協議した。

運営委員会：2023年4月11日、5月18日、6月15日、7月18日、8月22日、9月19日、
10月19日、11月7日、12月5日、2024年1月9日、2月1日、3月7日

【せたがやチャイルドライン運営委員】 (敬称略)

田野浩美(委員長)、窪松恵美子(副委員長)、星野弥生、山本多賀子、伊藤高章

イ. 各種会議の開催

・支え手会議

月に1回、受け手の電話対応を支援していくための情報共有を行った。2月から「支え手ミーティング」に改組し、より幅広い支え手が参加する形を整えた。

2023年4月20日、5月23日、6月27日、7月20日、8月24日、9月21日、10月26日、11月24日、
12月22日、2024年1月16日、2月22日、3月21日

・シフト調整検討会議

受け手のシフト調整をより効率的、効果的に実施する方法について検討を行い、2023年11月から新たな方法によりシフト調整を行っている。

5月27日、6月3日、6月17日、7月22日、10月7日

・講座検討委員会

チャイルドライン公開講座、専修講座の内容や、専修講座修了後の面談等について検討を行った。

8月17日、9月9日、10月14日

・事務局会議

随時、事務局会議を開催した。

⑥ 企画・販売活動

「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った。

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（ボランティアセンターの大規模改修工事中は休止）及び世田谷美術館、世田谷文学館、世田谷パブリックシアターでの公演において、手づくりボランティアによるグッズの販売を行った。

また、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ボランティアセンターに設けている（ボランティアセンターの大規模改修工事中は休止）。

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た。

おたがいさまフェスタ(4月)、烏山もったいないバザール(5月)、区民まつり(8月)、雑居まつり(10月)、シモキタ三ツ星バザール(11月)、ごきんじょ市(11月)、ボロ市(12月)、梅まつり(2月)等のイベントに出店し、「せたがやチャイルドライン」の活動の周知啓発を図るとともに、事業資金の確保を図った。

(3) 今後の課題

コロナ禍により子どもたちの活動が大きく制約された時期を経て、様々な活動が再開に動いている今もなお、子どもを取り巻く状況には厳しいものがある。2023年度に行った運営改善の成果を活かし、引き続き電話とオンラインチャットの二つのツールによる子どもの声を聴く活動を着実に推進する必要がある。

10 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	9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

ボランティア相談、コーディネート等に必要なスキルを習得し、業務に必要な知識を得るため、必要な研修等を行った。

月日	会議（人材育成に資するもの）/ 振り返り	研修
4月12日	戦略会議	
5月26日	相談振り返り	
6月23日		相談業務スキルアップ研修*
7月19日	事業振り返り	
8月31日	相談振り返り	
9月25日		相談業務スキルアップ研修*
10月31日	戦略会議	
11月24日	事業振り返り	
12月11日		相談業務スキルアップ研修*
1月30日	相談振り返り	
2月29日	事業振り返り	
3月11日		相談業務スキルアップ研修*

*相談業務スキルアップ研修 講師：末松渉氏

*上表のほか、「中間支援組織スタッフのための 市民活動・NPO相談連続講座」について、

3. ボランティアコーディネート事業 (2) 取組みと進捗・活動状況 ②市民活動・NPO
相談事業 に別掲

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った。

*ボランティア・市民活動推進第1部の実績データについては以降に掲載

資料編

ボランティア相談 面談受付件数 (2023年度)

①世田谷ボランティアセンター

月	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		
4-6	26	9	4	0	3	1	8	43
7-9	24	13	2	1	0	3	6	43
10-12	86	3	3	0	0	0	3	92
1-3	10	8	5	0	0	0	5	23
計	146	33	14	1	3	4	22	201

②北沢ボランティアビューロー

月	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		
4-6	38	23	0	9	0	0	9	70
7-9	12	10	17	5	1	5	28	50
10-12	63	4	10	137	0	2	149	216
1-3	16	4	0	0	1	3	4	24
計	129	41	27	151	2	10	190	360

③玉川ボランティアビューロー

月	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		
4-6	25	16	8	0	2	1	11	52
7-9	16	8	5	0	0	1	6	30
10-12	31	7	2	0	0	0	2	40
1-3	78	8	3	95	1	0	99	185
計	150	39	18	95	3	2	118	307

④砧ボランティアビューロー準備室

月	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		
4-6	15	15	17	0	0	1	18	48
7-9	9	8	12	0	0	0	12	29
10-12	32	16	14	1	0	3	18	66
1-3	18	6	15	0	0	2	17	41
計	74	45	58	1	0	6	65	184

⑤烏山ボランティアビューロー

月	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		
4-6	24	15	5	0	0	0	5	44
7-9	18	16	7	0	0	0	7	41
10-12	15	12	4	0	0	0	4	31
1-3	18	14	6	0	0	0	6	38
計	75	57	22	0	0	0	22	154

市民活動・NPO相談件数（2023年度）

【団体種類別件数】

月	任意団体	NPO法人	その他	個人	合計
4-6	13	7	0	2	22
7-9	11	1	0	2	14
10-12	14	5	4	11	34
1-3	15	7	1	5	28
計	53	20	5	20	98

【相談内容種別件数】

ア 一般相談

月	任意団体の 立ち上げ・運営	NPO法人の 設立	NPO法人の 運営	認定NPO	合計
4-6	9	1	4	0	14
7-9	7	2	2	0	11
10-12	23	3	4	0	30
1-3	17	7	5	0	29
計	56	13	15	0	84

イ 専門相談

月	運営問合せ (法務)	運営問合せ (会計・税務)	運営問合せ (労務)	運営実務 (法務)	運営実務 (会計・税務)	運営実務 (労務)	合計
4-6	1	2	1	0	2	2	8
7-9	1	0	0	1	0	1	3
10-12	1	1	0	1	1	0	4
1-3	0	0	0	0	1	0	1
計	3	4	1	2	4	3	16

WEB媒体による情報発信実績（2023年度）

【ホームページ】

※7-9月は一部推計値を含む

月	投稿数		閲覧数		
	2023年度	前年度	2023年度	前年度	前年比
4-6	79	60	127,838	123,258	3%増
7-9	72	54	126,932	109,517	15%増
10-12	87	82	88,180	87,936	2%増
1-3	63	68	98,320	105,976	0%減
計	301	264	441,270	426,687	3%増

【Facebook】

時点	フォロワー数		閲覧数			
	世田谷ボラン ティア協会	せたがや災害ボラ ンティアセンター	ボランティア協会		災害ボランティアセンター	
			2023年度	前年度	2023年度	前年度
6月30日	2,025	892	2,354	3,844	322	1,011
9月30日	2,034	903	4,645	2,472	1,014	148
12月31日	2,034	911	1,041	2,535	806	397
3月31日	2,043	918	1,173	1,526	2,424	337
計			9,213	10,377	4,566	1,893

【Instagram】

※2023年12月28日開設

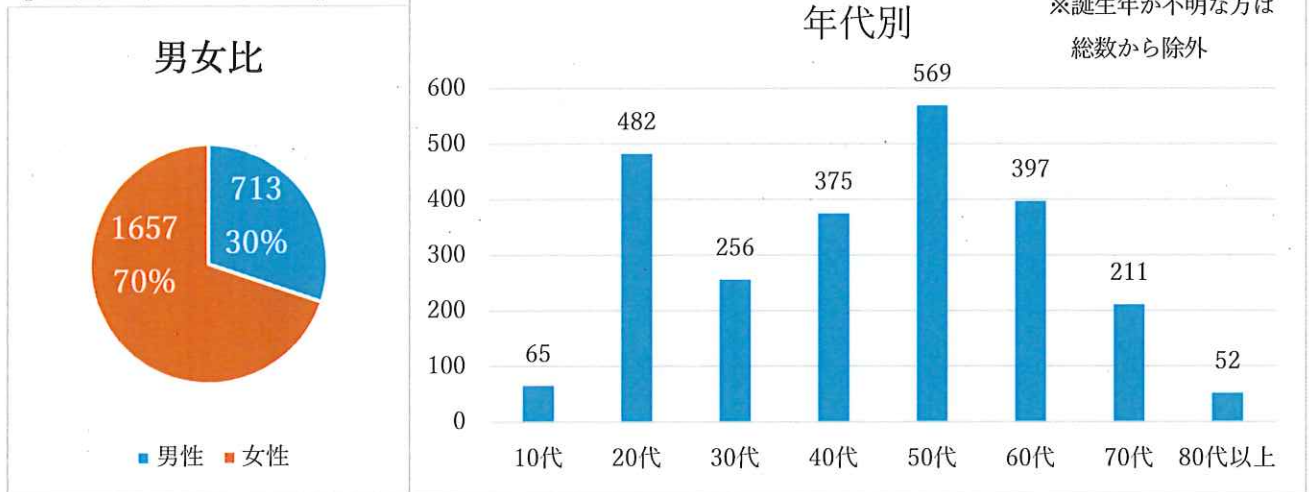
月	フォロワー数		閲覧数		
	2023年度	前年度	2023年度	前年度	前年比
4-6	-	-	-	-	-
7-9	-	-	-	-	-
10-12	-	-	-	-	-
1-3	82	-	147	-	-
計	82	-	147	-	-

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実績（2023年度）

【新規登録者数】

月	新規登録者数	メールマガジン発行状況	*は臨時便
4-6	66名	4月8日、30日*、5月9日、10日、11日*、 6月11日、21日*、22日*	
7-9	136名	7月14日、8月4日、12日*、23日*、9月2日、12日*	
10-12	45名	10月7日、20日*、11月2日、4日*、24日*、 12月7日、22日*	
1-3	58名	1月9日、2月6日、3月2日、12日*	
計	305名	13回+臨時便12回	

【登録者男女比・年代比】



AIシステムによるマッチングサイト（世田谷版GBER）実績（2023年度）

【年代別登録者数】計 503 名（累計）

年代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代	不明	計
登録者数	23	63	72	76	129	68	54	8	1	9	503

【ボランティア募集案件及びマッチング件数】（募集記事掲載時点でカウント）

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
募集案件数	5	7	5	16	6	8	19	14	8	11	7	2	138
マッチング件数	1	0	0	2	0	0	1	6	1	5	1	1	18

夏のボランティア体験プログラム「ナツボラ」実績（2023年度）

	実施日	内容
受付、オリエンテーション	7/16、21、27、29	受付、オリエンテーション 会場：世田谷ボランティアセンター 参加者数：198名、参加延べ件数 231名 内訳：中学生 123名、高校生 59名、大学生 14名、その他 2名
ボランティア体験活動	7/25～8/31	活動先：63か所（高齢者関係 10か所、障害者関係 15か所、子ども関係 32か所、その他 6か所）

（参考）2022年度参加者数 117名、参加延べ件数 138名 活動先 35か所

小学生向けプログラム「ナツボラ・ジュニア」実績（2023年度）

拠点	参加者数	協力団体
世田谷ボランティアセンター	14名	手話サークル「輪の会」、グループ ippo
北沢ボランティアビューロー	36名	世田谷録音奉仕グループひびき、てんとうむし、グルポ6(セイス)、JCA 日本語月曜日クラス、JCA 日本語木曜日クラス
玉川ボランティアビューロー	33名	ふたこ de ネット、二子おもちゃ図書館ぽっぽ、リーディング・サービス（R・S）の会、世田谷区視力障害者福祉協会、博水の郷
砧ボランティアビューロー準備室	31名	特別養護老人ホーム砧ホーム、砧愛の園、野川をキレイにし隊、祖師谷公園サービスセンター、祖師谷公園ハーブ木曜友の会、祖師谷公園友の会ポピークラブ
烏山ボランティアビューロー	25名	コミュニティカフェななつのこ、世田谷文学館、アクティブかたらい
計	139名	21団体

総合学習・奉仕体験活動等コーディネート 授業協力実績（2023年度）

学校	実施日	内容	参加者数
松沢中学校	7月7日(金)	ボランティアセミナー 1年生	123名
弦巻小学校	11月30日(木)	車いす体験授業 4年生	134名
弦巻小学校	12月5日(火)	福祉理解授業 4年生	134名
昭和女子大学	12月5日(火)	「ボランティア論」学生の発表への講評	19名
計	4回		410名

地域連携促進事業（会議室、機材の提供等）

※人数・団体は延べ人数・団体数

①世田谷ボランティアセンター 場の提供実績（2023年度）

	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	合計
開所日数	74日	76日	73日	75日	298日
利用人数	2,734名	906名	-	2,670名	6,310名
利用団体	275団体	81団体	-	227団体	583団体

※8月から12月末まで大規模改修により会議室貸出を中止

世田谷ボランティアセンター機材の提供実績（2023年度）

器材名	件数（累計）
プロジェクター	8件
スクリーン	7件

②北沢ボランティアビューロー 場の提供実績（2023年度）

	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	合計
開所日数	74日	72日	73日	69日	288日
利用人数	2,057名	1,625名	1,628名	1,990名	7,300名
利用団体	253団体	202団体	210団体	225団体	890団体

③玉川ボランティアビューロー 場の提供実績（2023年度）

	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	合計
開所日数	74日	65日	73日	69日	281日
利用人数	1,914名	1,558名	2,008名	1,862名	7,342名
利用団体	181団体	148団体	191団体	159団体	679団体

*7/18~25（7日間）空調故障のため会議室利用できず。

④砧ボランティアビューロー準備室 開所実績（2023年度）

	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	合計
開所日数	74日	72日	73日	69日	288日

※会議室スペースがないため、会議室利用実績はない。

⑤烏山ボランティアビューロー 場の提供実績（2023年度）

	4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	合計
開所日数	74日	72日	73日	69	288日
利用人数	-	19名	17名	20名	56名
利用団体	-	2団体	1団体	1団体	4団体

*会議室の貸出を7月から開始したため、4-6月は会議室の利用実績はない。

他団体と連携した事業の開催、参加、出展（コミュニティビジネス事業含む）実績（2023年度）

事業名	日時・場所	内容・来場者の反応
おたがいさまフェスタ 2023	4月22日(土) ボランティアセンター	地域の方々に知っていただき、交流の場とするためケアセンターふらっと、下馬福祉工房等と共に開催した。子どもたちの参加も多く、楽しんでいただくことができた
烏山もったいなバザール 2023	5月14日(日) 烏山区民センター広場	2019年以前の規模に戻し、説明会や報告会なども丁寧に行い、参加団体とのつながりをつくりながらイベント実施に向かうことができた。
リサイクル市	7月1日(土) ボランティアセンター	共同会議室を衣類、第一・第二会議室を雑貨や靴、食器等として開催した。売上は目標金額に及ばなかったが、悪天候のなかでも6万円に達することができた。
極楽フェス	7月8日(土) ボランティアセンター及び 周辺施設	近隣の社会福祉法人の施設でイベントを行い、各施設をスタンプラリーやチンドン屋風パレードでめぐること、どういう施設なのかを知ってもらう機会とした。 世田谷パブリックシアターが福祉施設利用者を取り上げた演劇作品*を上演し、イベント自体を盛り上げた。 *文化庁ユニバーサル公演事業（文化芸術による子供育成推進事業）に採択され、全国の小中学校で巡回公演を行っている
せたがやふるさと区民まつり	8月5日(土)、 6日(日) 松陰神社	スライムづくり、わなげコーナー、せたがやチャイルドラインの手作り品、福岡県八女市の物産を販売した。前年の反省を生かし、事前準備をしっかりして取り組むことができ、大盛況のうちに終わることができた。中学生以上対象の夏のボランティア体験「ナツボラ」の参加者や、いつも手伝ってくださるボランティアも加わり、充実した2日間だった。
下馬2丁目北町会盆踊り大会	8月5日(土)、6日(日) こどものひろば公園	4年ぶりの開催となった盆踊り。アクアビーズの販売とソーセージの販売を行い、大変盛況だった。地域子どもたちにも当協会について知ってもらう機会となった。
雑居まつり	10月8日(日) 羽根木公園	まつりの開催規模がコロナ禍前と同程度に回復した。協会PRコーナー、スライムづくり、チャイルドラインの手作り品や八女の物産品販売を行った。せたがや災害ボランティアセンターが防災士会世田谷支部との協力によりマンホールトイレの実演を行い、好評を博した。
三茶 de 大道芸	10月21日(土) 太子堂1丁目公園	2日間開催される『三茶 de 大道芸』のうち10月21日にブース出展した。ビーズすくいと防災クイズを行い、ボランティアセンターのPRを行った。
シモキタ三ツ星バザール	11月11日(土)、 12日(日) 下北沢駅前広場	昭和信用金庫が従来新宿で開催していたバザールを下北沢で開催するにあたり、せたがやチャイルドラインに出展の提案をいただき参加した。 PRコーナーの他、手づくり品や八女の物産品を販売し、下北沢エリアの方々にアピールすることができた。
ごきんじょ市	11月19日(日) 三茶ふれあい広場	福祉事業部と協働して実行委員会に参加し、大学生などのボランティアや福祉施設等のコーディネートを行った。当日は協会PR ややきそば販売、ビーズすくい、チャイルドラインの手作り品や八女の物産品販売を行った。

事業名	日時・場所	内容・来場者の反応
世田谷ボロ市	12月15日(金)・ 16日(土) ボロ市通り	コロナ禍前の規模で催された12月のボロ市に参加した。代官屋敷前(ボロ市通り中央)のブースで、中古衣料や食器、バッグなどの雑貨を販売し大勢のお客様で賑わった。セボネなどの印刷物配布に加え、取材にも協力して、協会のPRとなった。
せたがや 梅まつり	2月17日(土) 羽根木公園	チャイルドライン手作り品と北沢ボランティアビューロー(てしごとカフェ)で出店した。曇天ではあったが客足は多く、売り上げも目標値を超えることができた。セボネやチラシ配布をし協会のPRもできた。
こどもバザー	3月9日(土) ボランティア センター	前年度に続き、子ども用品限定のバザーを開催した。ふだん接点の少ない20代30代を中心に若いファミリー層の来場があり、ボランティアセンターを知ってもらう機会となった。

パートナーシップ事業

①世田谷区 採用1年目後期「障害福祉体験」研修 実施実績(2023年度)

期間 : 10月1日～11月5日(全10回)
 研修生 : 244名
 講師 : 障害当事者
 職員体制 : 各回5名(合計9名)程度
 会場 : 教育総合センター会議室 および 周辺の公道

②世田谷区「せたがや学生ボランティアフォーラム」運営支援実績(2023年度)

【ネットワーク会議及びフォーラム開催】

実施日	内容	学生参加者数
6月19・22日、7月23日	第1回ネットワーク会議(オンライン)	21名
8月7・24日	第2回ネットワーク会議(オンライン)	19名
9月7日	第3回ネットワーク会議(対面)	13名
11月14・16日	第4回ネットワーク会議	19名
11月23日、12月1・2・7日	フォーラム打合せ	14名
12月16日	せたがや学生ボランティアフォーラム	約50名
1月25日	第5回ネットワーク会議	13名
3月4日	第6回ネットワーク会議	12名
計		161名

【学生団体の地域活動コーディネート】

活動名・連携先	学生団体	おもな活動内容
うめ・ゆめ・ふれあい塾	明治大学きずな International	北沢ボランティアビューローで小学生対象の学習支援と遊びの活動
せたがやASOBO	国士舘大学児童教育研究会	小学生と工作等で遊ぶ会
自習室オリーブルーム	駒澤大学学生赤十字奉仕団 昭和女子大学ENVO	多様な子どもに寄り添う学習支援活動
ボランティアセミナー (松沢中学校)	明治大学きずな International 明治大学心身障害者福祉会しいの実	世田谷ボランティア協会とともに授業協力

うめとびあ× なつあそび	学生環境団体いそべや 駒沢大学ボランティアサークル	区役所本庁舎内に整備予定の区民 利用・交流スペース試行イベント にてキッズスペース等の運営補助
ふるさと区民まつり	明治大学のえる	世田谷ボランティア協会ブースに てスライム作り体験の実施
アドベンチャーin多摩川 いかだ下り大会	駒沢大学ボランティアサークル	会場設営
雑居まつり	明治大学さずな International	世田谷ボランティア協会ブースに てスライム作り体験の実施
烏山児童館	明治大学のえる	児童館のおまつりに協力
ごきんじょ市	駒澤大学学生赤十字奉仕団 駒沢大学ボランティアサークル 昭和女子大学ENVO、 昭和女子大学ボランティア委員会 テンプル大学ボランティア活動団体	子ども向けゲームコーナーの運営 参加団体紹介レポート等
ふたばの会	明治大学心身障害者福祉会しいの実	ダウン症の青年の余暇活動支援に 参加
梅丘災害を学ぶ会	昭和女子大学ENVO	ENVOの被災地支援を報告するイベ ントと、地域でのHUG（避難所運営 ゲーム）実施について打合せ

③インターンシップの受け入れ実績（2023年度）

実施日	内容	日数	人数
8月3日(土)～9月2日(土)	産業能率大学 インターンシップ受け入れ	9日間	1名

せたがやチャイルドライン

①年間着信件数（電話）実績（過去3年度）

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
2023	181	208	226	236	144	183	204	153	194	179	313	275	2,496
2022	161	251	313	171	332	307	270	213	179	288	177	210	2,872
2021	189	140	200	164	162	137	142	119	119	217	229	217	2,035
2020	17	58	100	245	198	211	259	175	148	277	164	86	1,938

②年間着信件数（オンラインチャット）実績（過去3年度）

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
2023	8	11	7	8	7	8	7	8	2	12	0	0	78
2022	26	15	12	15	13	22	6	10	9	6	9	24	167
2021	42	35	27	25	12	16	20	31	30	23	8	27	296
2020	-	-	-	-	-	19	14	9	13	19	11	9	94

③受け手養成公開講座実績（2023年度）

講座No.	開催日	時間	テーマ	講師（敬称略）
1	5月25日 （木）	19:00- 21:00	「手にいれたい“まなざし” ～子どもの権利条約の具現化を目指して～」	西野 博之 NPO法人フリースペースたまりば理事長
2	5月27日 （土）	15:30- 17:30	「子どものスピリチュアリティ」	伊藤 高章 上智大学グリーンケア研究所客員所員、 佼成病院チャプレン
3	6月10日 （土）	13:00- 15:00	「子どもの成長と発達 ～傷つく子どもの心～」	藤田 貴士 三鷹マインドフルネス・ラボ 公認心理師
4		15:30- 17:30	「思春期の性・男子の性 ～身体の発達・発育について～」	村瀬 幸浩 元一橋大学講師・日本思春期学会名誉会員
5	6月24日 （土）	13:00- 15:00	「子どもたちの背景にあるもの ～非行少年や海外ルーツの子どもたち～」	吉田 朋弘 弁護士・多文化共生教育ネットワーク東京
6		15:30- 17:30	「遊びのチカラ・子どもの今」	天野 秀昭 NPO法人プレーパークせたがや 理事
7	7月8日 （土）	13:00- 15:00	「子どもと家庭 ～貧困、そして家族問題～」	金子 由美子 NPO法人さいたまユースサポートネット 副代表
8		15:30- 17:30	「子どもの現状 ～危機介入と支援～」	世田谷区児童相談所 職員
9	7月22日 （土）	13:00- 15:00	「コミュニケーションの体験～ より良いコミュニケーションを目指して～」	山本 多賀子 せたがやチャイルドライン運営委員・支え手
10		15:30- 17:30	「チャイルドラインとは ～目的と受け手育成～」	田野 浩美 せたがやチャイルドライン運営委員長・支え手

⑤受け手養成専修講座実績（2023年度）

講座No.	開催日	時間	テーマ	講師（敬称略）
1	9月9日 （土）	13:00- 15:00	「出会いのワーク」	文屋裕子 せたがやチャイルドライン支え手
2		15:30- 17:30	「五感で感じてみる」	峯崎のり子 せたがやチャイルドライン支え手
3	9月30日 （土）	13:00- 15:00	「話すこと、聴くこと」	伊藤高章 せたがやチャイルドライン運営委員
4		15:30- 17:30	「子どものころを振り返って」	田野浩美 せたがやチャイルドライン運営委員長・支え手
5	10月14日 （土）	13:00- 15:00	「電話の特性と限界」	山本多賀子 せたがやチャイルドライン運営委員・支え手
6		15:30- 17:30	「あなたはどうか考える？」	深山ゆみ、原口裕子 せたがやチャイルドライン支え手
7	10月28日 （土）	13:00- 15:00	「子ども時代に立ち返るワークショ ップ」	峯崎のり子 せたがやチャイルドライン支え手
8		15:30- 17:30	「受け手に向かって」	峯崎のり子 せたがやチャイルドライン支え手

Ⅱ. 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）

1 全体事業総括

世田谷ボランティア協会では、区と協定を締結し、災害ボランティアセンターを常設して災害時のボランティア活動調整について中心的役割を担うとともに、平時から災害への備えを進めている。2023年度、従前のボランティア・市民活動推進部を第1部と第2部に再編し、災害ボランティアセンターを第2部に位置づける体制整備を行った。

災害ボランティアセンターは、区の避難所運営マニュアル改定や区民の関心の高まりを踏まえ、各地区の避難所運営委員会や訓練への参加、防災塾等での講話を積極的に行った。また、災害時の活動拠点となるサテライト（指定避難所に設置）開設場所の調査や選定の働きかけを行い、地域との連携を図った。災害ボランティアコーディネーター養成講座（基礎編）を5地域各1か所の協定大学において実施するとともに、養成講座修了者を対象とするスキルアップ講座を年6回実施し、翌年度にまたがる連続プログラムを構築するなど充実を図り、災害ボランティア活動にかかわる人材育成を進めた。2024年1月に発生した能登半島地震の被災地支援に向けて現地の情報収集やボランティア派遣、募金活動を展開した。

2 災害ボランティアコーディネーターの拡充

(1) 重点目標

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」と略）として登録しやすい仕組みを整え登録者を増やすとともに、登録者のための養成活動を制度化し充実させて、意欲のあるコーディネーターを多数養成する。

(2) 取組みと進捗・活動状況

① 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、ホームページ、セボネ、刊行物、ソーシャルメディア等も含めて機会あるごとに一層の広報を図った。

② コーディネーター活動マニュアルの策定

質の高いコーディネーター養成への活用とともに災害の発生に備えるべく、コーディネーター活動の指針となるマニュアル作成に向け、ワーキングチームにおける検討を進めた。

③ コーディネーター養成のための体系的カリキュラムの策定

従前は単発で開催していた災害ボランティアコーディネータースキルアップ講座について、カリキュラムを体系化してコーディネーター養成活動の充実をめざし、全12回の講座プログラムを編成した。初年度である2023年度は6回の講座を開催した。

災害ボランティアセンターが取り組むべき課題ごとにワーキングチームを組んで検討する一環として、サテライト運営マニュアルについて2021年7月から継続して作成の検討を進めている。2023年度においては、スキルアップ講座の内容検討及び講座実施を通じて得られた知見をマニュアルに活かすこととし、コーディネーターがサテライトを運営するために必要な情報を分かりやすく解説することに資する観点からスキルアップ講座のカリキュラム作成を進めた。

④ コーディネーター養成講座の実施

ア. 養成講座・基礎編

コーディネーターとしての入門講座をマッチングセンターを開設する区内の5地域各1か所の大学で開催した。2022年度に試行したサテライト模擬訓練をプログラムにとり入れた。また、オンライン講座も引き続き実施した。（詳細は資料編参照）

【基礎編(オンライン講座)の内容】

- (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. スキルアップ講座

基礎編の受講を終えたコーディネーターを対象に、体系的・継続的な養成講座を実施する。本年度は年間6回開講することとし、7月29日(土)、8月26日(土)、9月30日(土)、10月28日(土)、11月18日(土)、2月17日(土)に開催した。(詳細は資料編参照)

ウ. 専修講座

年1回、タイムリーなテーマを選んで災害やボランティアコーディネート活動に関する講座を開催する「専修講座」について、本年度は1月に発生した能登半島地震被災地支援に協会からボランティア派遣を行った事例について、いち早く災害ボランティアコーディネーターに情報提供し、世田谷における取組みの参考にしてもらう機会とした。

3月22日(金)夜間開催 参加者25名

3 サテライトでのコーディネート活動を充実させるための基盤整備

(1) 重点目標

災害時のボランティア活動の拠点となるサテライト(指定避難所等に設置)がマッチングセンター(区内5地域各1か所の大学に設置)と連動して実働することができるよう、場所、レイアウト及び備品等を具体的に決定し、準備を進める。

(2) 取組みと進捗・活動状況

① サテライト設置状況調査

指定避難所へのサテライト設置について、小中学校等における具体の場所選定の働きかけを行うとともに、まちづくりセンター連絡調整協議会を通じてサテライトの設置状況を調査し、各地区・地域ごとの設置状況をとりまとめた。

② 区との連携や取組み

8月9日 区民防災会議総会に参加

11月2日 まちづくりセンター連絡調整協議会に参加

12月10日 区主催 関東大震災100年せたがや防災イベントに参加

(4 行政や避難所運営組織等と連携した災害ボランティア活動に関する区民への情報提供の拡充 ④地域での啓発活動 に再掲)

4 行政や避難所運営組織等と連携した区民への情報提供の拡充

(1) 重点目標

避難所避難、在宅避難、その他の自主避難など様々な境遇に置かれる被災者に対して、それぞれの避難形態に応じてどのようにボランティアの支援をコーディネートするのかを検討し、外部で行われる様々な機会を捉えて的確な広報に努める。

(2) 取組みと進捗・活動状況

① 地域での様々な災害への取組みの機会を活用した情報提供と意見交換

各地区で実施される避難所運営委員会への出席、避難所運営訓練への参加、防災塾の企画・運営、

区民向けの防災講話や各種防災イベントへの参加・協力を積極的に進め、災害ボランティアのマッチングの仕組みを説明し防災講話等を行った。これらを通じて、町会・自治会や区まちづくりセンター、地区社会福祉協議会、民生・児童委員等との連携を図った。(詳細は資料編参照)

② ナツボラへの参加

7月27日にナツボラのプログラムとして、3名の中学生に対し、「災害時に何ができるか考える」ことをテーマに、災害について触れながら、災害ボランティア活動について解説した。また何ができるかの1つの提案として、災害時のトイレについて知ってもらうため、マンホールトイレを組み立て、実際にマンホールトイレの仕組みを見てもらう機会を設けた。

③ 学校・学習授業の支援

区内大学、高校等からの災害や防災に関する講座の依頼に対応し、災害ボランティア受入のしくみの紹介、世田谷版HUG(避難所運営ゲーム)の実施、マンホールトイレの組み立てなどを行った。(詳細は資料編参照)

授業協力を行っている都立芦花高校においては、協会職員が同校の防災教育推進委員会委員を務めた。

④ 地域での啓発活動

災害・防災に関する啓発活動の一環として、以下の地域イベント等において参加、展示等を行った。

- ・「雑居まつり」10月8日(日)羽根木公園

防災士会世田谷支部と協力し、マンホールトイレの組み立てと展示を行った。多目的マンホールトイレの展示も行い、車いすユーザーに実際に座ってもらうなどした。まつりのメイン会場と少し離れた場所であったが、公園の出入口に近かったこともあり、100人以上の方が立ち寄られた。

- ・「生涯現役フェア」10月15日(日)玉川せせらぎホール

災害に関する展示を行った。

- ・「烏山地域蘆花まつり」10月22日(日)芦花恒春園

防災クイズを行い、簡易トイレのPR配布を行った。

- ・「せたがや防災イベント」12月10日(日)国士舘大学

災害に関する展示を行うとともに、防災クイズを行い、簡易トイレのPR配布を行った。

- ・「防災シンポジウム」2024年1月13日(土) 烏山区民会館

「在宅避難と遠隔避難」をテーマに開催し、避難生活とコミュニティとのつながりについて、登壇者と共に考える機会とした。(参加者数 104名)

(第1部) 基調講演

登壇者：彌永恵理氏(NPO法人つなぎte おおむた理事長)

笹本 修氏(世田谷区地域行政課長(2011年度災害対策課長))

(第2部) パネルディスカッション

進行：横山康博 せたがや災害ボランティアセンター長

5 世田谷区内で発生する様々な災害に対応したコーディネート体制の整備

(1) 重点目標

世田谷区内で災害が発生した場合に備えて、2019年の台風19号による水害時のコーディネート活動の経験を踏まえたコーディネート体制の整備を進める。

(2) 取組みと進捗・活動状況

① 水害時のコーディネート活動に関する情報交換

マニュアルの再整備、活動拠点の確保に向けた検討、活動に必要な広報活動資料、備品の整備、避難行動要支援者等に対する支援方法についての検討、災害ボランティア活動についてのマニュアル策定等の課題について、区や社会福祉協議会等と協働して検討を進めた。

7月7日(金)社会福祉協議会との水害に関する情報交換

6 災害ボランティア登録制度の整備

(1) 重点目標

区民を中心に、災害時に活動できる一般ボランティア及び専門ボランティアについて事前登録制度を整備し、日常的な情報交換と災害発生時の活動呼びかけ等を円滑かつ効果的に行う体制を整える。

(2) 取組みと進捗・活動状況

① 災害ボランティアの登録方法、運用方法の策定と登録

協会全体のICT環境整備に関する検討と連携を図り、協会内にIT環境改善タスクチームを設けて検討を進めた。

4月25日、6月20日、8月30日、10月4日、11月28日、2024年1月23日、3月27日

7 ネットワーク・情報交換の活動

災害支援活動に取り組む様々な団体とのネットワークを重視して、適切な情報交換を行った。

① 東京都社会福祉協議会城南ブロック防災担当者会議への参加

2023～24年度は世田谷区がブロックの担当幹事を務め、世田谷区社会福祉協議会と協力して情報共有会議を開催した。2月には国土舘大学 浅倉助教を講師に招き、HUG(避難所運営ゲーム)を実施して啓発手法としての有効性を確認し、普及拡大について意見交換を行った。(5月31日 世田谷ボランティアセンター、2月27日 上馬地区会館)。

② 世田谷区社会福祉法人地域公益活動協議会への参加

区内の社会福祉法人で構成する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)に参加し、災害対策に関する情報交換、意見交換を行った。

2024年2月6日 オンライン

③ 他団体との協定締結

災害時には、様々な支援を必要とする。そのために平時から様々な団体とどのような協力ができるかを話し合い、つながりをつくることも大切である。

そのため、2022年6月の三軒茶屋ライオンズクラブに続き、2023年9月1日に東京世田谷ライオンズクラブ、12月13日に東京青年会議所(JC)と協定を締結した。

④ 広域連携・広域支援

災害支援に取り組む様々な団体とのネットワークによる相互の情報交換と支援活動を行った。

・東京都総合防災訓練

9月3日に東村山市で開催された。協会では防災まちあるきを支援するとともに、他自治体の社会福祉協議会職員との情報交換を東京ボランティア・市民活動センターと共に行った。

8 災害支援のための活動

(1) 被災地支援活動

各種災害の被災地に対して迅速に災害ボランティアを派遣できるよう、派遣側の災害ボランティアセンターとしてのコーディネート活動に備えた。

① 秋田市豪雨被害被災地支援

豪雨被害を受けた秋田県秋田市と連絡調整を図り、ボランティアを派遣した。

8月18～20日 秋田市ボランティアバス派遣 参加者30名

(準備とフォローアップのため、事前及び事後に協会職員を現地に派遣)

② 能登半島地震被災地支援

令和6年能登半島地震について、被災地支援ボランティア派遣等の取組みを進めた。

(4月以降は予定)

月		現地調査・ ボランティア派遣	派遣報告・ フィードバック	活動資金調達 ・広報	
1	上旬			●1/21 街頭募金	
	中旬				●1/28 街頭募金
	下旬				
2	上旬	●2/22-25 職員派遣	●2/1 セボネ2月号	●2/18 街頭募金	
	中旬				●2/23 街頭募金
	下旬				
3	上旬	●3/15-18 第1便	●3/1 セボネ3月号	●3/23 街頭募金	
	中旬				
	下旬				
4	上旬	●4/12-14 第2便	●4/1 セボネ4月号	●民間助成(申請)	
	中旬				
	下旬				
5	上旬	●5/10-12 第3便	●5/1 セボネ5月号		
	中旬				
	下旬				●5/24-26 第4便

■ボランティア派遣

被災状況、ボランティアニーズ等に関する現地調査結果を基に、現地受入態勢に応じてボランティア及び災害ボランティアセンター職員を派遣した。

- ・活動場所：石川県穴水町（穴水町災害ボランティアセンター）
- ・活動内容：現地ニーズによる（個人宅の荷運び、がれき撤去、ニーズの収集等）
第1便については先遣隊の要素も含め実施
- ・派遣規模：当面、ワゴン車(10人乗り)に乗車可能な範囲内
- ・現地宿泊：第1便 石川県七尾市内 第2便以降 石川県穴水町内
- ・ボランティア派遣者事前登録：協会ウェブサイトでの告知、災害ボランティアコーディネーター登録者等へのメール等により募集

- ・ボランティア派遣募集：派遣日程が決まり次第、事前登録ボランティアにメールで周知し、日程等の都合のつく方が申込フォームにより応募
- ・対象：現地受入態勢の状況に応じて対応（当面一般ボランティア、今後専門ボランティア（看護師、介護士等）の派遣も想定）

■募金活動

被災地の復旧のために、協会が実施するボランティア派遣・活動支援に向けた事業に充てることを目的として、募金活動を行った。

- ・募金箱設置：ボランティアセンター・ビューロー、協力店舗等、事業実施時
- ・街頭募金：協会との協力協定締結団体（ライオンズクラブ、東京青年会議所、ボーイスカウト）、ボランティアの協力を得て区内5地域で計10回実施
- ・振込口座：郵便振替、ボランティアセンター・ビューローで振込票配布
- ・PR：チラシ、協会広報媒体、パブリシティ等
- ・募金額：2024年3月末までの累計 約112万円

(2) 交流支援活動

東日本大震災被災地との継続的な交流活動を行い支援と学びの機会とするため、ボランティアの参加を得て福島県川内村での交流支援活動を行った。

- 5月20～21日 参加者5名 村内清掃等
- 7月1～2日 参加者8名 村内清掃、地域のスポーツ交流会への参加等
- 9月9～10日 参加者7名 地域の祭り行事への参加等

9 今後の課題

世田谷区の避難所運営マニュアル見直しを契機に区民の災害への関心が高まっていたところに能登半島地震が発生し、せたがや災害ボランティアセンターとして被災地支援ボランティアの派遣や募金活動等の取組みを進めてきた。この被災地支援活動の経験を、区民の意識醸成と行動実践の促進、災害ボランティア活動に関わる人材養成に活かしていく必要がある。

また、複数年度にわたって実施する災害ボランティアコーディネータースキルアップ講座の成果を活かして、サテライト運営マニュアルを実践的な内容にとりまとめていく必要がある。

10 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		1名（兼務）
次長（部長事務取扱）	1名（兼務）	
災害担当	3名	1名（兼務）

(2) 職員研修

災害担当職員の災害ボランティア活動及びコーディネート活動に関する知見を深め、かつ協会の活動ビジョンへの理解を促進するための内部研修とともに、災害ボランティアに関する外部研修にも派遣し、情報収集や関係機関との連携を図った。

*ボランティア・市民活動推進第2部の実績データについては以降に掲載

せたがや災害ボランティアセンター事業

①災害ボランティアコーディネーター養成講座開催実績（2023年度）

事業名・開催場所	実施日	参加者数 (視聴者)
基礎編・昭和女子大学	6月10日	112名
基礎編・国士舘大学	9月2日	38名
基礎編・日本大学商学部	10月7日	22名
基礎編・日本女子体育大学	12月2日	41名
基礎編・日本体育大学	1月27日	41名
オンライン講座	4～6月	66名
オンライン講座	7～9月	134名
オンライン講座	10～12月	119名
オンライン講座	1～3月	184名
計		757名

②災害ボランティアコーディネータースキルアップ講座開催実績（2023年度）

講座テーマ・開催場所	実施日	参加者数
第1回 コーディネーターの役割とその大切さ	7月29日	24名
第2回 マッチングセンター・サテライトの開設手順	8月26日	31名
第3回 災害ボランティア支援ニーズのヒアリング(聴取り)	9月30日	42名
第4回 ボランティアの作業内容の決定	10月28日	36名
第5回 マッチング方法について	11月18日	32名
第6回 ボランティアの健康と安全	2月17日	42名
計		207名

③災害ボランティア学習事業実績（2023年度）

事業名	内容	実施日	参加者数
都立松原高校	HUG (避難所運営ゲーム)	7月13日	17名
国士舘大学 防災リーダー養成論実習	災害ボランティア活動	8月22～31日 (5回)	410名
都立芦花高校防災講座	防災講話、 マンホールトイレ組立訓練	10月20日	280名
昭和女子大学附属高校	社会課題研究活動へのレクチャー	12月12日	6名
計		8回	713名

④避難所運営委員会への協力実績（2023年度）

会場	実施日	参加者数
三軒茶屋小学校	6月1日、7月18日、11月1日、2月15日	19名
中里小学校	6月3日	18名
烏山中学校	6月3日	74名
富士中学校	6月28日	17名
池尻小学校	7月15日	15名
中丸小学校	7月31日	20名
旭小学校	8月23日、9月15日	20名
駒繫小学校	8月25日、9月30日、11月24日・26日	30名
駒留中学校	8月31日	30名
三宿小学校	9月28日	50名
太子堂中学校	10月17日、11月19日	20名
三宿中学校	10月18日、11月25日	10名
太子堂小学校	10月19日	18名
富士中学校	10月24日	42名
給田小学校	10月26日	19名
計	24回	402名

⑤避難所運営訓練実績（2023年度）

会場	内容	実施日	参加者数
烏山地区防災訓練	訓練	6月25日	553名
烏山北小学校	訓練	9月2日	62名
池尻小学校	訓練	9月3日	100名
中里小学校	訓練	9月9日	400名
駒留中学校	訓練	9月9日	30名
三軒茶屋小学校	訓練・講話	9月9日	50名
三宿小学校	訓練	10月1日	69名
旭小学校	訓練	10月1日	69名
中丸小学校	訓練	10月14日	30名
三宿小学校	訓練	10月1日	69名
旭小学校	訓練・講話	10月1日	69名
武蔵丘小学校	訓練	10月7日	55名
中丸小学校	訓練	10月14日	30名
駒繫小学校	訓練	10月15日	50名
代沢小学校	訓練・講話	10月29日	30名
給田小学校	訓練	11月11日	45名
世田谷小学校	訓練・講話	11月18日	25名
富士中学校	訓練	11月19日	98名
太子堂中学校	訓練	11月19日	43名
三宿中学校	訓練	11月25日	36名
駒沢中学校	訓練	12月9日	39名
多聞小学校	訓練	12月9日	61名
芦花公園団地自治会	訓練	2月10日	180名

千歳小学校	訓練	2月10日	130名
教育総合センター	訓練	3月30日	135名
計		25回	2,458名

⑥防災塾での防災講話等 実績（2023年度）

事業名	内容	実施日	参加者数
北鳥山1丁目	講話	7月16日	15名
玉川生涯学習セミナー	講話	9月5日	20名
日赤鳥山分団	講話	9月8日	25名
玉川台区民センター	講話	9月19日	48名
鳥山地域蘆花まつり	啓発	10月22日	-
東都生協ボランティア学習会	講話	10月29日	15名
北沢地域タウンミーティング	参加	11月11日	-
玉川地域タウンミーティング	参加	11月10日	-
三軒茶屋地区防災訓練	講話	11月12日	30名
砧地域タウンミーティング	参加	11月25日	-
鳥山地区防災塾	講話	11月25日	15名
鳥山地区防災塾の現地報告	鳥山区民会館での パネル展示	11月25日 ～1月13日	-
下馬地区防災塾	参加	11月18日	-
上北沢防災フェア	PRコーナー	11月26日	80名
アジア人材キャリアセンター (世田谷区鳥山総支所地域振興課と連携)	消火訓練	12月5日	100名
世田谷区災害対策本部運営訓練	参加	12月18日	-
鳥山地域主任ケアマネージャー連絡会	講話	1月17日	34名
東京都社会福祉協議会城西ブロック	講話	1月26日	40名
経堂防災福祉ネットワーク	説明	2月20日	23名
新日本婦人の会	講話	3月13日	9名
深沢地区防災塾	講話	3月15日	25名
祖師谷地区防災塾	講話	3月16日	41名
九品仏地区防災塾	講話	3月19日	24名
計		23回	544名

Ⅲ. 福祉事業部

新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、感染予防のため利用を休止していた方の利用再開、実習生、ボランティアの受け入れも増えてきた（昨年比：延べ300名増）。活動プログラムにおいても、外出活動や地域イベントへの参加など対面の活動も増え、徐々にこれまでの事業が戻りつつある年となった。

昨年度に引き続き、新規利用者の受け入れも積極的に行い、事業部全体で328名の方が支援につながった。この数字は、地域のなかで福祉事業部が27年間積み重ねてきた「つながり」を基に、事業が必要とされている表れと感じる。また、この数字の裏には、事業の担い手である職員の日々の努力とボランティアを含めた地域の方々の支えがあることも忘れてはならない。今後も、地域から必要とされる事業の継続に向け、真摯に専門職として研鑽を積みながら、障害のある方々が希望をもち暮らしていくことにつながるための事業活動を、地域のなかで継続していく。

[重点目標に対する取り組みについて]

① 各事業の課題を解決に向け、具体的に事業部全体で協働し進める

管理者会議を中心に事業の課題を整理し、整理した課題を福祉事業部全体で共有しながら、課題解決に向け事業部全体で以下の取り組みを行った。

- ・ 新規利用者の積極的な受け入れ ⇒ 全事業合計：328名の新規利用者（2022年度：319名）
- ・ 事業収支のミエル化 ⇒ メールを活用した迅速な事業部全体収支状況の共有
- ・ 職員が支援業務へ割く時間を確保するための事務業務の削減と整備
⇒ 小口現金処理、メールアドレス管理方法の整理等・事務職員の採用（1名）
- ・ 事故対応の共有化
⇒ 事故報告書のフォーマットを整備し、事故の原因、再発防止策の共有を図った。
- ・ 緊急時対応の整備と確認
⇒ 福祉事業部全体会において緊急対応フローを使用した対応の再確認。
⇒ 救急救命講習の受講
- ・ 重点項目の達成状況把握に関する工夫 ⇒ 達成状況・実績などを毎月開催される管理者会議において確認、課題共有ができるようにした。

② 担い手である全ての職員お互いがそこに在ることで力を発揮し合う人任として、十分に活躍できる職場づくりおこなう。

全ての事業において担い手である職員が、互いに学び、考え、成長することができる環境づくりを目指し以下の取り組みを行った。

- ・ 福祉事業部全体会の定期開催 ⇒ 2カ月毎に全体会を開催し、事例検討から支援の在り方や、支援に必要な考え、知識を互いに学び合う機会を作った。
- ・ 業務目標シートの見直し ⇒ 福祉事業の業務内容に合わせた目標設定ができるよう見直し
- ・ 給与規程の見直し ⇒ 業務内容に合わせた適正な評価につながるよう規程を見直し
- ・ 処遇改善への取り組み ⇒ 国の処遇改善制度である介護職員等ベースアップ等支援加算を申請し、毎月介護業務推進手当として支給できるようにした。
- ・ 業務状況に合わせた人員確保 ⇒ 正規職員：1名 臨時職員：3名採用

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・高次脳機能障害相談支援事業・特定相談支援事業）

2023年度は、集団でリハビリテーションを実践する事業として「新型コロナウイルス感染」が5類に移行したことの影響は大きく、様々なケアの場面がいきいきとした実践を取り戻した。

なかでも自立生活訓練事業においては就労により終了した方が6名と、これまでにない実績を上げることができ、何よりもメンバー、スタッフの励みとなった。中途障害の方々にとって、一旦社会生活から離れることを強いられる中、諦めない地道な積み重ねにより、再び社会の役割を様々な形で担うことができるリハビリテーションのプロセスを当事者、スタッフで共有することができた。

また、第三者評価を受審することにより、ケアセンターふらっとにおける28年目の課題として「当事者にとっていかにしたらわかりやすいプログラムを共有できるか」が提起され、次年度以降に継続して取り組むことを予定している。

（1）運営方針

利用者の主体性に基づくリハビリテーション・プログラムを以下の方針に基づき提案し実施していく。

- 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）主な取り組みと進捗状況の報告

①生活介護事業

重点目標である新規利用者10名を迎え入れ、区内にない高次脳機能障害のある方々のリハビリテーション施設として可能な限り待機者削減に力を入れた。

また、重点目標である「個別性を重視した支援の継続」の一端である医療的ケアを必要とする利用者が多い時は1日30%となり、看護師を2名配置するなどたとえ重度障害者であろうと諦めることなく、希望する活動に参加できるよう活動環境を整えることができた。

②自立生活訓練事業（利用期限：2年）

新規利用者8名を迎え入れ、「個別性を重視した支援の継続」として6名が様々な形の就労につくことができた。

③高次脳機能障害者支援促進事業

相談員2名で、前年度からの継続相談167名に加え、年度当初からの新規相談56名を加え、合計で223名の相談支援を実施した。

今年度の新規の相談経路は、ご本人とご家族が33%、病院MSWなどが27%、ケアマネージャーとあんしんすこやかセンターなどが13%、その他が20%であった。

年齢別では、40代～50代が64%であり、復職や新規就労の希望が多いことから自立訓練および就労移行支援事業所などの利用に繋げるケースが増えている。

④指定特定相談支援事業

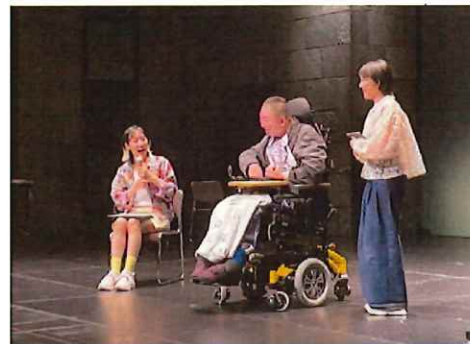
相談員6名（兼務を含む）が利用当事者の希望に沿って、85名の方々のプランを共に作成し、暮らしを大切にしながら、15名の新規利用希望者に応えた。

(3) 活動状況

①生活介護事業

高次脳機能障害があり、加えて身体に障害のある方、視覚障害の方、医療的ケアを日常的に必要なとされる方、と様々な後遺症がありながらも、それぞれの希望に沿いながら専門スタッフとチームを組んで実践を重ねた。

希望する、少し先の将来について具体的に体験し、街へ出かけ、時に「しごと」につながることもイメージできるようなプログラムを体験、あるいは、ふらっとを修了された方がピアとしてかかわる等貴重な時間を体験できるような取り組みも行った。更に、神経難病を患う利用者を迎え入れ、ターミナルケアにおける生活介護の在り方を、当事者、家族、地域医療、訪問看護がチームを組み連携しながら学びあい、終末にいたった。この経験はあらたな地域生活について考察する上で、かけがえのない実践となった。



《“自分のこと”を伝える》

主な活動 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

カ、個別支援プログラムの作成と実施

②自立生活訓練事業

多くの利用者が希望される就労に向けて、柔軟なプログラムを利用者と一緒で作成し、短い期間で見直しを繰り返した成果から今年度は様々な形の就労の成果を得ることができた。このことは、日常的に、当事者の希望に沿いながら、ハローワーク、就労移行支援事業所、元職場、医療機関、就労支援センターなどと細かな連携を取り繋がりを作る作業に重点を置き、並行して、利用当事者の意思決定を常に語りあえる時間を作った成果と考える。



《ポスター貼りも仕事》

③高次脳機能障害者支援促進事業

相談内容については、退院後の地域生活やリハビリテーション、日中の暮らし方などが多かった。疾患別にみると、脳血管性の疾患が43%と最も多いが、発症前からの既往歴に精神疾患や発達障害のある（疑われる）ケースが増えている。相談支援機関との関わりの長期化に伴い、ご本人からの相談内容の変化や、家族の高齢化に伴う家族機能の変化に合わせて、個別の生活の再設計が必要となるケースが年々増加している。

世田谷区障害保健福祉課が主催で、区内における高次脳機能障害相談の現在の状況について、情報交換をする機会があった。ケアセンターふらっとにおける相談支援および区内の関係機関との連携について共有し、今後の区としての対応などについて説明を受けた。

また、職員研修として「高次脳機能障害学会」への参加、地域の関係機関が主催する研修会に講師として参加して情報共有とネットワーク作りを行った。

④指定特定相談事業

85名の計画相談利用者の障害状況は、主に高次脳機能障害のある方としているものの、精神疾患のある方も多く、加えて医療ケアが日常的に必要な方々もおり、幅広い知識が求められ、福祉事業部全体から支援を受けたり、地域医療とのつながりや、区行政機関との密な協議、役割分担が特に重要な年となった。

⑤その他

- ・運営委員会を継続して開催し、今後のケアセンター運営に多角的なアドバイスを獲得する貴重な機会となった。今年度は高次脳機能障害当事者も参加し、より具体的な運営についての検討がなされた。
- ・虐待防止及び身体拘束適正化委員会
研修の実施後に、伝達研修を実施し職員全員が、身近な虐待について「気づき」をもつ重要な機会となった。
- ・市民活動推進事業と連携し地域活動における当事者参加場面の協働が実現し、なかでもパブリックシアターとの繋がりから、当事者活動が大きく拡大した。

(4) 今後の課題

第三者評価を受審し、次年度に向けての課題が明確になった。

①利用当事者と共につくる支援内容及び個別性に応じたプログラムの充実

利用当事者が主体的に取り組むことのできる、支援プログラムを充実させることが必要であり、具体化することが課題となる。

②災害・感染対策への取り組み

私たちがこれまで経験した感染症や、想定外の災害に対して小さな気づきを積み重ねる日常を、非日常への「備え」に繋げ、利用者の方々とも相談しながら見える形で整備していくことを具体的にスケジュール化する必要がある。

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)

2023年度はコロナ終息による5類移行がありながらも、対策を変えることなく十分な感染予防対策を行い、前年度に引き続き、外出先候補や活動内容なども、利用者と十分な話し合いと対応のもと実施した。

課題となっている利用定員に満たないことについては、これまで関係のある地域のケアマネージャーを中心に、あんしんすこやかセンター等を含め情報提供を行った。

また、インターネットの情報サイトを活用し利用者枠の空き情報の掲載を行ってきた。その結果、新しく利用を希望するケアマネージャーの中には、「情報サイトで探して見つけた」とケアセンターWithの特徴などを知り、利用者増へとつながる実績を得ることができた。

(1) 運営方針

- ① 介護保険制度の適用を受ける被保険者で、高次脳機能障害・若年性認知症のあるの方々を中心とした利用者に、主体的な社会参加を促すような活動プログラムを提供する。
- ② 高次脳機能障害などについて当事者、家族、スタッフ、ボランティアが互いに学び合いながら、当事者が機能回復・維持をめざし住み慣れた地域で少しでも長く生活できるよう支援を行う。
- 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) 主な取り組みと進捗状況の報告

① 利用率アップにむけて

コロナ禍により減少した利用者増を図るため、ケアセンターwithの事業所の紹介や空き情報等をインターネット情報サイト(福祉専用事業所紹介サイト)に掲載・更新し、その結果、新規利用希望者とつながることができた。

その一方で顕著に利用率が伸びないことの主たる要因の一つに、介護者である家族の高齢化に伴う介護負担から、在宅継続が困難となるケース。あるいは、利用当事者の体調不良による長期欠席、などが重なりなかなか利用率を顕著に増やすまでに至らなかった。

② コロナウィルス感染症対策の実践

- ・ 感染対策に基づく活動プログラムの定期的な見直し
- ・ 利用者・職員へのこまめな感染対策への確認と注意喚起
(家庭での検温、到着時の検温、飛沫防止対策、室内換気の適宜管理、適宜手洗いの促し等)
上記の結果、罹患者は出たものの事業所内におけるクラスターにはなることがなかった。

(3) 活動状況

- ・ 個々人のスキルを生かした活躍の場作り

自分の役割を持ちたい、という利用者の気持ちに寄り添いながら、「今この場でやれること」は多くあり、外出の時に車いすを押す、みんなが食べた食器を片付ける、心地よいメロディーを得意のキーボードで演奏するなど、ひとりひとりが主役となれる場を多く作ってきた。



料理はお手のもの



家では見せない姿なんです



いただいた大量の梅を使って梅ジュースを作成

- ・ 苦手なりハビリも仲間と一緒にやれば楽しくなる

一人では実感や自信が伴わないりハビリも、仲間と一緒にやることで「楽しく」「積極的に」取り組むことができる。言語聴覚士とのグループセッションでは、身近なことをみんなでも話し合う談話を通して失語症の方々の言語機能の回復が可能となり、外出プログラムでは仲間と一緒に散歩することが歩行訓練を楽しく行える原動力となった。



- ・ 屋外に出て行くことでより充実した生活を送る

外出は誰もが楽しみとしている活動。自分が出かけたいときに出かけることを目標に、大勢の仲間と一緒に歩くことで気分転換を図りながら運動機能などの維持・向上を目指した。コロナ禍のなかで低下した運動機能も、活動の参加により少しずつ取り戻していった姿も見られた。

※外出時の写真



浜離宮恩賜公園にて足場が悪くても頑張って歩きます



横浜中華街でお土産購入



- ・地域交流のイベント参加を通じて、高次脳機能障害の理解を広げる。

2023年度も行われた当事者参加のイベント「春の音コンサート」（主催：世田谷高次脳機能障害連絡協議会）では、数名の利用者が積極的に参加した。ケアセンターWithでは、コンサートの約1ヶ月間は練習三昧。コンサート参加に際しては、当事者みずから、知り合いのヘルパーに協力をお願いするなど主体的な姿が見られ、「主体的な地域での活動」がさらに拡大できていることを感じた。

（4）今後の課題

2023年度には活動内容において、人の多い場所への外出も増えてきた。利用者の感染対策の協力を得るなかで、ケアセンターwithからの感染は、昨年度同様発生することなく過ごすことができた。

次年度における課題として、上記の安全な活動への工夫に加え、引き続き利用率を上げることが重要な課題と考える。

近年利用希望者に若年性認知症のある方が増える傾向にある。認知症当事者は障害特性から毎日を大きな不安のなかに身を置き過ごしていることをあり、その不自由な思いを直接当事者から学びながら、職員は日々研鑽を重ね、具体的な研修計画や介護計画に反映していくことが重要であると考ええる。

また、ケアセンターWithの事業所としての役割である「困ったときの相談場所」や、「気軽に立ち寄れる先」になる活動についても、利用者の方々と協力しながら、地域での役割の明確化を具体的に進めていきたいと考える。

3. 訪問介護事業所ケアステーション連（介護保険法：訪問介護事業、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、自由契約による事業）

新型コロナウイルス感染症においては、5類移行後も日常業務がその渦中にあり、日々苦闘の連続に変わりなく感染のリスクが減ったわけではない。訪問介護のニーズは高く、新型コロナウイルスやインフルエンザ等に感染した場合においても、要請があればサービス提供を行った。感染の有無に関わらず、全ての訪問先への感染症予防対策の徹底を継続し、緊張の続く1年であった。

一方経営面においては、「介護職員処遇改善加算」「介護職員等特定処遇改善加算」「特定事業所加算」は継続的に取得要件を満たしており、職員への処遇を厚くし、事業としても大きな収入を得ることができた。

(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・関係機関等と連携をとり、多様なニーズへの対応をおこなう。
- ③ 利用者のみならず、家族等への支援もおこなう。
- ④ チームケアを実践しながら、個別支援を充実させる。
- ⑤ 職員の技術の向上にむけて、多様な研修をキャリアに応じ実施する。

(2) 主な取り組みと進捗状況の報告

①新規登録ヘルパーの確保

・タウンワークに求人を掲載し、女性ヘルパー2名の採用に繋がった。昨年掲載した内容を見直し、写真の変更や在籍ヘルパーの年代を加える工夫で結果を得ることができた。

②研修内容をサービスに活かす

・研修計画に基づき、定められた研修も含め、全スタッフの質の向上を目指すことは事業所加算取得にもつながった。更に外部の研修にも積極的に参加し、ヘルパーミーティング等で共有を行った。



(3) 活動状況

新たに正規職員・サービス提供責任者（臨時職員）が代わり、新体制で今年度が始まった。新型コロナウイルスが5類に移行後、顔合わせも含めヘルパーとの懇親会を久しぶりに行った。ミーティング以外で、なかなかヘルパー同士での接点がないことから、よい機会になった。



当事業所では勤続年数が10年以上のヘルパーが多数おり、今年度世田谷区で行われた永年勤続表彰式に、今回は勤続年数19年、80歳を過ぎてなおも事業にご尽力いただいているヘルパーを、事務所から推薦した。当日は永年勤続表彰者代表としての挨拶も世田谷区から依頼され、同式に参加していた他社の職員から、その姿に励まされたと声をかけられたとのことだった。

世田谷区介護従事者等 職式・永年勤続表彰



令和5年度 世田谷区介護従事者等合同入職式・永年勤続表彰式記念 令和5年6月29日 世田谷区

年を重ねても「誰かの役に立ちたい」「自分のためにも働いていたい」と使命を持つヘルパーは多く、事業所としてヘルパーと「やりがい」を共有することができたと思っている。

利用者にとっても、同じヘルパーが長年変わらずに訪問を続けてくれることは、強い安心感につながっており、安定したサービス提供を行えていると考える。

前年度より新規で受けたサービスは1.5倍に増え、高次脳機能障害以外にも、認知症・難病等様々な疾病をお持ちの方の依頼を幅広く受けることができたと思う。

(4) 今後の課題

高次脳機能障害のある利用者が比較的他事業所に比べ多いが、今年度は認知症や難病等の依頼も増えている。様々なケースに応じていくためには、研修等で知識を学び共有していくことが大切であると感じている。

また、ヘルパーの平均年齢も高い事業所であることから、ヘルパーには体調に留意してもらいながら少しでも長く事業に携わっていただけるよう、事務所としても多様な働きかたができるように検討する必要があると考える。加えて、多くのニーズに応えるために求人媒体を活用して、人員の確保を行うことも継続するとともに、ヘルパーの執務環境の整備等を進めていく必要がある。



4. 「ケア相談センター結」(介護保険 居宅介護支援事業)

2023年度も協会の各福祉事業との連携を図りながら、地域における高齢者並びに障害者個々のニーズに対応し、その人らしい生活が送れるよう支援を行った。また、個別ケースによっては医療機関、区の生活保護担当、障害支援担当、地域支援担当部署との連携を図った。新型コロナウイルス感染症については個別対応及び医療機関との連携を行った。高次脳機能障害のケースではケアステーション連、ケアセンターふらっと、ケアセンターWithとの連携を持ちながら対応した。

(1) 運営方針

要介護認定を受けた利用者に対して、個々の解決すべき課題、心身の状況、おかれている環境等に
応じた「保健・医療・福祉の総合的かつ効果的なサービス」を提供する。「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する。

(2) 主な取り組み

① 適正な居宅サービス計画及びケアマネージメントの提供

要介護状態にある高齢者及び第2号被保険者に対し、一体的に介護サービスを提供するた
めに、一連のプロセスをもとにサービス提供を行った。

- ①インテーク ②アセスメント ③ケアプラン作成 ④ケアプランの実施・管理
⑤モニタリング・再アセスメント⑥終結

これらのプロセスはPDCAサイクルを基本とし、計画を立て実行し、その結果を評価した上で改
善・向上を図った。

2023年度 居宅サービス計画作成数 常勤一人あたり月 33.1件

② 介護保険の更新申請代行

介護保険に関する更新申請代行件数9件。介護保険の更新期間が3年～4年に設定変更される。
「新型コロナウイルス感染症にかかる要介護認定の臨時的な取扱い」により更新期間が延長され
るケースも目立った。

③ ケアに関するあらゆる相談、関係機関との連携・コーディネート

若年性認知症、難病、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。
関係機関等 各保健福祉センター生活支援課（生保担当）、保健福祉課障害支援、世田谷成年後
見センター、各地区あんしんすこやかセンター、医療機関MSWなど
（三宿病院、関東中央病院、東邦大学大橋病院、成城リハケア病院、日産玉川病院、順天堂大学病
院、東京医療センター、慈恵医大第3病院など）

④ 高次脳機能障害者の専門窓口として、特に介護保険制度・障害者総合支援法に関する積極的な情報 提供とケアプラン作成

高次脳機能障害をもつ当事者及び家族の相談窓口として、介護保険制度に関する情報提供を積極
的に行った。相談業務に関しては、「ケアセンターふらっと」と連携して行った。

(3) 活動状況

① ケアに関するあらゆる相談、関係機関との連携・コーディネート

- ・難病（ハンチントン病）で2号被保険者（61歳）男性 要介護4 障害区分2 身障5級
精神3級のケース。

発症より15年。進行はゆっくり。性格変化の初期段階から現在は認知症の進行と不随意運動
の進行により日常生活に支障をきたすようになっている。専門医と連携を取りながら新薬の服用
やケアセンターWith、ケアセンターふらっとの通所サービス利用を検討している。

- ・高次脳機能障害（記憶障害）の2号被保険者で単身独居（男性）のケース。

障害者枠で一般就労中。世田谷区成年後見センターで金銭管理、就労先との連絡・連携を行う。
記憶障害の進行により単独生活が困難となり世田谷地域障害者相談支援センター（ポート世田
谷）、ケアステーション連と連携し障害者グループホームへの入所援助を行った。

② 高次脳機能障害者の専門窓口として、特に介護保険制度・障害者総合支援法に関する積極的な情報提供とケアプラン作成

- ・高次脳機能障害（右被殻出血）左上下肢麻痺 左半側空間無視、注意障害、遂行機能障害。
2号被保険者（46歳男性） 要介護2 障害区分4 身障2級のケース。

身体障害者に居室を提供する福祉ホームに入居し、通所リハビリを利用しながら身体機能の回復を目指している。今回、将来的に経済的自立や就労への意欲を高める為、作業所の実習等を行い就労継続支援B型事業所の利用が認められた。

- ・高次脳機能障害（左被殻出血）右上下肢麻痺 失語症。2号被保険者（53歳男性）要介護4 障害区分5 身障1級のケース。

介護保険の通所リハビリと週4日の障害サービス生活介護（ケアセンターふらっと）を利用。障害・介護保険の訪問介護の利用より、身体機能の向上と介護負担の軽減が認められ、現在は電動車椅子を利用し生活圏も拡大している。また、ケアセンターふらっと「軽音楽部」に所属し、演奏会への積極的な参加により地域に活躍の場を広げている。

- ・高次脳機能障害（くも膜下出血）重度の右上下肢麻痺、言語障害、注意障害。2号被保険者（57歳男性）要介護5 障害区分6 身障1級のケース。

主介護者は実姉で不規則就労。日中は介護保険の通所リハビリ、夜間は巡回訪問介護サービスを利用。障害は居宅介護サービスを中心に生活介護（ケアセンターふらっと）、高次脳機能障害の移動支援を利用。日常的なコミュニケーションも可能となり、「ボッチャ」への定期参加により体力並びに身体機能の向上も認められる。

(4) 今後の課題、

- ・2024年度には介護報酬改定が行われる予定だが、居宅介護支援事業単独での経営が厳しい状況に変わりはない。在籍する介護支援専門員の増員、担当件数増により中長期的には事業所単独で採算が取れるようにしていくことが課題となる。また、業務量の増加によるケアマネジメントの質の低下予防の為、ICTを活用するなどさまざまな工夫も必要となってくる。
- ・ケアマネジメントは利用者やその家族の生活を支え、継続して支援していくことが必要であり、担当者が信頼関係を損なわず継続してケアマネジメントを提供できるようなバックアップ体制作りが課題となる。

5. 地域障害者相談支援センター ぽーとせたがや

2023年度も、世田谷地域（世田谷総合支所管内）において、障害があることにより困っている方々、生活のしづらさに「障害」も加わっている方々が、何に困り、どのような希望をもった生活を送りたいかに耳を傾け、「困りごと」を把握し、解決に向けた支援につながるよう取り組んできた。

相談実人数は282人となり、相談件数も3,189件となった。相談者の年代も20～60代と幅広く、障害の種類も様々なうえ、歳を重ねた家族への支援も含まれることもあった。具体的には、昨年度に引き続き40～50代の方を中心に親亡き後の生活を心配し、今から準備できることはないかという相談が増えてきている。

結果、ぽーとのみで支援をすすめることは難しく、地域の様々な分野の関係機関と共に考え、当事者と共に歩いていくこととなった。

このような状況から、障害分野だけではなく高齢、若者、生活困窮者支援など多くの分野の関係機関と連携を強化するための取り組み（地域包括ケアシステムの推進）に力を入れてきた。

また、ぽーとせたがやの新拠点でもある「スペース ココカラ。」において、相談者の希望に合わせ活動内容を組み立てていく「ちゃお」の実施、エリア自立支援協議会、特定相談連絡会の開催を行ってきた。居場所機能や相談スペースとしても多くの利用があり、延べ来所者数は888名になった。今後も、様々な活用ができる拠点として取り組みを進めていく。

(1) 運営方針

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常に利用者の立場に立った適切な相談支援を行うこと、また、障害分野のみならず世田谷地域の福祉関係事業所と協力、連携し相談支援体制を構築していくことを目的に事業を展開していく。

(2) 主な取り組みと進捗状況の報告

①誰もが相談しやすい環境で、希望する情報、支援、仲間とつながることのできる相談支援センターを目指す。

ア. 「スペースココカラ 相談処」の活用

⇒ エリア自立支援協議会、特定相談連絡会、ケース会議、ちゃおなど様々な活動で活用した。

延べ来所者数：888名

イ. ボランティア・市民活動推進部との連携

⇒ ボランティア・市民活動推進事業部との連携会議を実施。ぼーとの事業紹介、両事業部でかかわっているケースを通して、意見情報交換を行った。また、ごきんじょ市、おたがいさまフェスタ、極楽フェスなどの事業を協働して行った。

②お互いに考える参加型の地域づくり（障害当事者と市民を繋ぐ実践と情報発信）

ア. 「ちゃお」の展開

⇒ 地域で行われるイベントやあんしんすこやかセンターを中心に開催される企画でのボランティア活動、お菓子を作りたい方、コーヒーを入れたい方が集まっての交流会など、利用者の希望に沿って活動を組み立ててきた。26回開催し、延べ41名が参加した。

イ. 話す会（エリア協議会の企画として実施）

⇒ 地域の「よりどころ」を考えるとというテーマで開催した。障害のある方2名、高齢、教育、医療機関など様々な分野の方30名が参加し、地域に必要な資源について協議した。

(3) 活動状況

① 基本相談支援

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。

ア. 相談実人数：282人

イ. 相談件数：3,189件

ウ. 拠点「スペースココカラ。」の活用：延べ888名が来所

② 地域包括ケアシステム推進に向けた対応

年齢も障害も立場も関係なく、みんながゆるりと集まり知り合えるきっかけを目的とした「ごきんじょ市」の企画・開催。ふるさと区民まつり、雑居まつり、極楽フェスなど地域の企画にも障害当事者と共に参加した。

ア. 「ごきんじょ市」の開催

イ. 法人主催事業「おたがいさまフェスタ」へ参加

ウ. 地域企画「区民まつり」「雑居まつり」「極楽フェス」へ参加

エ. 池尻あんすこ「にんにん会」へ参加

オ. 上馬地区四者連携事業「上馬まちなかクリーン作戦」へ参加

カ. 各地区にて開催されるケアマネ連絡会へ参加

キ. 各地区にて開催される、あんすこ主催の地区包括ケア会議へ参加



<ごきんじょ市にデイサービス利用の方がボランティア参加>

③ 世田谷エリア自立支援協議会の事務局

「障害のある方も、希望をもって暮らすことができる地域をともに考える」をテーマに、障害当事者、様々な業種の支援者が言葉を交わし、協議できるよう、以下のように企画、開催した。

- ア. 運営委員会の開催（11回開催）
- イ. 地域の居場所「よりどころ」（6回開催）
- ウ. 話す会の開催（1回）

タイトル：「ほっ」とできて、話せる、笑える「よりどころ」一緒に考えませんか？（30名参加）



<話す会：障害のある方が登壇し自身の思いを語った>

④ 指定相談事業者への支援

指定相談事業者連絡会の開催、新規事業者への情報提供、対応に苦慮しているケースに対して事業所と共に支援をすすめる活動を行った。

- ア. 事業所連絡会の実施（2回）
- イ. 精神科訪問医を交えた事例検討会の実施

（4）今後の課題

年々、相談者の年代や障害種別の幅が広がるなかで、ぽーとのみで支援をすすめていくことはできないことを強く感じている。相談の場だけではなく、関係機関との連絡会、家族会、エリア協議会において様々な立場の方々の声を聞きながら、多角的な視点で地域の方々と共に考えていけるよう支援会議、多職種での事例検討会、話す会等の取り組みを引き続き行っていく必要がある。合わせて、相談支援の担い手である職員のメンタルが疲弊しないようミーティング等を活用し、チーム内でのコミュニケーションを密にするのと共に、必要に応じ個別相談の時間も設けメンタルヘルスにも対応していく。

多様化する相談において、相談に来られる方が安心して話すことができる場づくりは益々求められている。相談室だけでなく、電話、スペースココカラ、地域のイベント、ちやお（参加型の活動）など話せる機会を増やし、相談者が安心して話すことができる場を増やしていきたい。次年度以降、今年度の実践を土台に、当事者あるいは地域の方々と共に活動する機会を更に展開していく。

6. パートナーセンター事業

「パートナーセンター」は、認知症と障害のある当事者（以下、「当事者」とする）と、まだ当事者となっていない地域住民や関係者が双方向に力を出し合い、お互いを支え合う地域の中の仕組み作りを活動の主目的としている。

（1）運営方針

- ① 共に活動するパートナーのコーディネート（紹介・仲介・同行）
- ② 当事者の抱える問題について相談を受け、同様の悩みを持つ当事者や支援機関と連携
- ③ 認知症・障害に関する啓発活動（当事者による情報発信）
- ④ 認知症・障害当事者の活動の場の創出及び地域資源との連携

（2）主な取り組みと進捗状況の報告

毎月運営委員会を開催し、当事者運営委員と事業担当職員、パートナーなどで活動内容などを検討した。コロナ禍の状況を勘案しながら地域のイベントへ参加したり、独自企画として「高尾山登山」と「お花見」を実施した。

そして、新たな活動拠点である「スペース ココカラ。」にて、パートナーセンターが古本リサイクルに取り組む「文庫屋」を運営した。

活動状況は SNS を使用して情報発信を行っており、全国の障害当事者や関係機関が閲覧をしている。

(3) 活動状況

1. 運営委員会

2023年4月から2024年3月まで、「スペースココカラ。」にて9回実施した。運営委員として障害当事者の方が延べ22名、障害当事者のパートナー（同行スタッフ等）が延べ18名参加し、テレビ会議システムも併用した。

2. 地域のイベントへの参加

法人主催イベント「おたがいさまフェスタ」、「ごきんじょ市」、地域で開催された「せたがや区民まつり」「雑居まつり」に参加し、「ぼーとせたがや」と連携してリサイクル・バザーや食品販売、ボッチャ体験などで出店をした。障害当事者と運営委員が延べ17名参加し、来場者と交流しながら、広報活動も行った。



3. パートナーセンター企画

運営委員会での話し合いを経て、自主企画として「高尾山登山」と「お花見」を実施した。障害当事者と運営委員が延べ16名参加した。



4. スペース ココカラ。

当事者運営委員1名が毎週1回、「文庫屋」を担当し、古本リサイクルだけではなく、訪れた障害当事者や認知症当事者、福祉関係者などと交流をした。当事者自らが自身の体験を通じた助言や提案などをするなど、ごく自然なピア・カウンセリングの場となっている。



「毎度ありがとうございます！」



ココカラ仕事に「行ってきます！」

5. 啓発活動

2023年度より開始したSNS（Facebook、Instagram）では、週に1～2回の頻度で日々のパートナーセンターの活動や講演会やイベントの告知を目的に情報発信を行った。2024年3月末の時点で、フォロワーは合計で180名となり、地域の障害当事者や関係者だけではなく、東京都外の人たちからも閲覧されている。

「世田谷区認知症在宅サポートセンター」が主催したオンライン講演会『知りたい！若年性認知症「わたしらしく笑顔で暮らす～人とつながる、場とつながる～」』に運営委員2名と職員2名が登壇し、これまでの取り組みや地域での活動について報告した。



（4）今後の課題

1. 活動内容の充実

拠点である「スペース ココカラ。」を中心に、当事者が中心となって活躍できる場をさらに広げていく。「文庫屋」は当事者が主体的に運営できるように運営委員を中心に取り組み、前年度以上の収益が上がる方法を検討する。

また、当事者が担える地域の中にある「仕事」（役割）と繋がることができるよう、パートナーセンターを広報しながら、近隣の町内会や福祉関係者などとの関係作りを拓けていく。

2. 活動資金の調達

独自の活動資金を確保するため、その方法を運営委員と検討していく。また、当事者が講師となる講演会などを企画・開催し、その参加費などを事業収入とする仕組み作りを検討していく。

さらに、助成金の申請や寄付などの働きかけを行い、収入の確保を進めていく。

*福祉事業部の実績データ・資料は以降に掲載

2023年度 福祉事業部 実績報告

(1) 利用者の状況

①登録利用者数

部門	事業所	事業名				計				
通所	ふらっと	生活介護		自立訓練		59				
		51	8							
	With	地域密着型通所				50				
50										
訪問	連	介護保険		総合支援法		移動支援		自由契約		189
		37	55	80	17					
相談	結	居宅介護支援							49	
		49								
	ぽーと	地域相談							292	
		292								
	ふらっと	特定相談支援		高次脳専門相談					313	
85		228								
合計登録者数									952	

②性別

部門	事業所	事業名								計
通所	ふらっと	生活介護		自立訓練						59
		男性	女性	男性	女性					
		30	21	5	3					
	With	地域密着型通所								50
		男性	女性							
訪問	連	介護保険		総合支援法		移動支援		自由契約		189
		男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	
		19	18	28	27	43	37	6	11	
相談	結	居宅介護支援								49
		男性	女性							
	ぽーと	地域相談								292
		男性	女性	不明						
	ふらっと	特定相談支援		高次脳専門相談						313
		男性	女性	男性	女性					
		合計数	男性	549	女性	389	不明	14	952	

③年代別

部門	事業所	事業名												計		
通所	ふらっと	生活介護				自立訓練								59		
		10代	20~40代	50~60代	70代以上	10代	20~40代	50~60代	70代以上							
		13	38			3	5									
	With	地域密着型通所												50		
		50代以下	60代	70代	80代以上											
		2	19	25	4											
訪問	連	介護保険				総合支援法				移動支援				自由契約		189
		10代	20~40代	50~60代	70代以上	10代	20~40代	50~60代	70代以上	10代	20~40代	50~60代	70代以上	10代	20~40代	
			3	22	12		20	35		1	26	52	1			12
相談	結	居宅介護支援												49		
		10代	20~40代	50~60代	70代以上											
		2		21	26											
	ぼーと	地域相談												292		
		10代	20~40代	50~60代	70代以上	不明										
		18	111	93	29	41										
ふらっと	ふらっと	特定相談支援				高次脳専門相談								313		
		10代	20~40代	50~60代	70代以上	10代	20~40代	50~60代	70代以上	不明						
		0	37	48		4	81	125	10	8						
合計数		10代	27	20代~40代		313	50代~60代		476	70代以上		87	不明		49	952

④新規利用開始者数

部門	事業所	事業名												計		
通所	ふらっと	生活介護				自立訓練								18		
		10				8										
	With	地域密着型通所												13		
		13														
訪問	連	介護保険				総合支援法				移動支援				自由契約		36
		7				10				17				2		
相談	結	居宅介護支援												7		
		7														
	ぼーと	地域相談												178		
		178														
ふらっと	ふらっと	特定相談支援				高次脳専門相談								76		
		15				61										
合計新規利用開始者数												328				

⑤退所・契約終了者数

部門	事業所	事業名				計
通所	ふらっと	生活介護	自立訓練			26
		15	11			
	With	地域密着型通所				5
訪問	連	介護保険	総合支援法	移動支援	自由契約	19
		5	6	7	1	
相談	結	居宅介護支援				9
		9				
	ぽーと	地域相談				0
		0				
ふらっと	特定相談支援	高次脳専門相談			11	
	11	0				
合計退所・契約終了者数						70

⑥利用率

部門	事業所	事業名	
通所	ふらっと	生活介護 (20名)	自立訓練 (6名)
		88.7%	81.0%
	With	地域密着型通所 (18名)	
		68.6%	

※ () 内の数字は、1日当たりの利用定員数

⑦送迎

部門	事業所	事業名		
通所	ふらっと	生活介護		
		委託送迎 台数	自主送迎 台数	回数
		3	3	2917
	With	地域密着型通所		
		委託送迎 台数	自主送迎 台数	回数
		0	3	1941

(2) ボランティア・実習生の状況

①ボランティア人数

部門	事業所	事業名				計
通所	ふらっと	生活介護	自立訓練			279
		162	117			
	With	地域密着型通所				25
25						
	ぼーと	地域相談				41
		41	←ぼーとの相談者がボランティアとして参加した人数(ちゃお26回)			
合計ボランティア延べ人数						345

②実習生数

部門	事業所	事業名				計
通所	ふらっと	生活介護	自立訓練			184
		184	0			
	With	地域密着型通所				0
0						
訪問	連	事業全体				0
相談	ぼーと	地域相談				0
		0				
合計実習生延べ人数						184

(3) 職員体制 ※兼務者を含む人数

部門	事業所	職種												計	
通所	ふらっと	管理者	サービス管理責任者		支援員		相談員		看護師		専門職		事務	22	
		正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時		
			1	3		3	6			2		5			1
	With	管理者	サービス管理責任者		支援員		相談員		看護師		専門職		事務	運転手	13
		正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	正規	
		1				3	2	3		1		1		0	
訪問	連	管理者	サービス提供責任者		登録ヘルパー		相談員		看護師		専門職		事務	32	
		正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時		
		1		3			27						1		
相談	結	管理者			支援員		相談員		看護師		専門職		事務	3	
		正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時		
		1		2											
	ぼーと	管理者	相談員		事務員									7	
		正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時								
		1		4	1		1								
ふらっと 特定相談	管理者	相談員		事務員				ふらっと 高次脳相談	管理者		相談員		事務員		11
	正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時			正規	臨時	正規	臨時	正規	臨時	
	1		4	2	1	1			1			1			
合計数													88		

(4) 職員研修

部門	事業所	研修名	主催団体	参加人数	計
通所	ふらっと	地域包括ケアシステムと看護実践 ー地域における看護の視点からー	東京都看護協会	1	34
		高次脳機能障害者支援者地域研修会 @世田谷	世田谷区保健センター専門 相談課	3	
		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	世田谷区福祉人材センター	1	
		リハビリテーションにかかわる情動の ニューロサイエンス	東京慈恵会医科大学附属病 院リハビリテーション医学講座	1	
		相談支援員現任研修	東京都心身障害者福祉セン ター	2	
		高次脳機能障害者の基礎的理解と支援 ～明日から使える支援のコツ～	世田谷区福祉人材育成・研 修センター	1	
		てんかん基礎講座	日本てんかん協会	1	
		国際福祉機器展	一般社団法人 保健福祉広報協会	1	
		B C P 策定講座	東京都福祉局	1	
		虐待防止と権利擁護 本人中心の支援 に向けて～	世田谷区福祉人材育成・研 修センター	1	
		脳障害になった時あると良い知識 Part 5	日本脳損傷者ケアリング・ コミュニティ学会	1	
		認知症フォーラム	認知症介護研究・研修東京 センター	1	
		日本高次脳機能障害学会学術総会	日本高次脳機能障害学会	1	
		失語症の理解とコミュニケーション方 法	世田谷区福祉人材育成・研 修センター	1	
		介護支援専門員現任研修	東京都保健福祉財団	1	
		介護支援専門員更新研修	東京都保健福祉財団	1	
		東京都障害者虐待防止・権利擁護研修	東京都保健福祉財団	1	
		東京都障害者虐待防止・権利擁護研修 (伝達研修)	ケアセンターふらっとふ らっと	10	
		高次脳機能障害者ガイドヘルパー研修 会	世田谷区保健センター専門 相談課	1	
		視覚障害の理解	世田谷区福祉人材育成・研 修センター	1	
世田谷区作業療法士連絡会	世田谷区保健センター専門 相談課	1			

	大人の発達障害の理解と支援	世田谷区福祉人材育成・研修センター	1	
With	認知症の人と家族への支援	世田谷区福祉人材育成・研修センター	1	12
	高次脳機能障害者支援者地域研究会	世田谷区保健センター 専門相談課	1	
	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	1	
	プライバシー保護		4	
	調理従事者向け職員衛生講習会	世田谷保健所	1	
	震災時、医療職や介護職の初動および初期の対応	世田谷区医師会	1	
	ハラスメントの防止～職員が安心して働き続けるために～	世田谷区福祉人材育成・研修センター	1	
	若年性認知症の理解と支援	世田谷区福祉人材育成・研修センター	1	
	知りたい若年性認知症 笑顔で暮らす	世田谷区認知症在宅生活サポートセンター	1	
連	【全体研修】認知症の人への配慮&対応法	ヘルパー向け自主研修	26	207
	【全体研修】虐待かもしれないと感じた時どうする	ヘルパー向け自主研修	26	
	【全体研修】安心感を持ってもらえる接遇を目指そう	ヘルパー向け自主研修	26	
	【全体研修】倫理・法令遵守	ヘルパー向け自主研修	26	
	【全体研修】事故再発防止を事例から学ぼう	ヘルパー向け自主研修	26	
	【全体研修】医療職に伝える力を磨いて緊急時に備える	ヘルパー向け自主研修	26	
	【全体研修】熱中症&食中毒を防ぐ	ヘルパー向け自主研修	26	
	東京都虐待防止・権利擁護	公益社団法人東京都福祉保健財団	1	
	主体性と自己決定の尊厳	ケアセンターふらっと	2	
	作業療法士と私	ケアセンターふらっと	1	
	クレーム・苦情対応	ヘルパー向け自主研修	1	
	介護術	ヘルパー向け自主研修	3	
交通安全	ヘルパー向け自主研修	1		
訪問				

連	ヘルパー体験談	ヘルパー向け自主研修	1	
	高次脳機能障害の基礎的理解と支援	ヘルパー向け自主研修	1	
	障害の理解	ヘルパー向け自主研修	2	
	利用者・家族からのハラスメント	ヘルパー向け自主研修	1	
	介護保険の制度を学ぶ	ヘルパー向け自主研修	1	
	高齢者の薬&生活の影響(湿布薬)	ヘルパー向け自主研修	1	
	高次脳機能障害の移動支援を学ぶ	ヘルパー向け自主研修	2	
	清拭を学ぶ	ヘルパー向け自主研修	1	
	介護職のためのアンガーマネジメント	ヘルパー向け自主研修	1	
	失語症の理解とコミュニケーション方法	世田谷区福祉人材育成・研修センター	3	
	サービスの連携	ヘルパー向け自主研修	1	
嚥下障害の理解とケア	世田谷区福祉人材育成・研修センター	1		
結	主任介護支援専門員更新研修	NPO介護支援専門員研究協議会	1	3
	介護支援専門員更新研修	(公財)東京都保健福祉財団	1	
	介護事業者のためのBCP作成セミナー	一般社団 中部産業連盟	1	
ぽーと	基本相談スキルアップ研修(第1回～第5回のまとめ)	基幹相談支援センター	1	
	相談支援従事者初任者研修修了者グループスーパービジョン	基幹相談支援センター	1	
	基本相談スキルアップ研修II	基幹相談支援センター	1	
	高次脳機能障害者支援者地域研修	世田谷区保健センター 専門相談課	5	
	トラウマについて、理解し支援に生かす	中部総合精神保健福祉センター	1	
	認知行動療法研修I	都立中部総合保健福祉センター	1	
	認知症施策の変化に関する政策過程 介護保険制度と宅老所の取り組みの変遷	SPNS(Social Policy Studies Network)	1	
	東京都精神障害計画相談支援従事者等養成研修	一般社団法人 東京精神保健福祉士協会	1	
相談				

ぽーと	東京都精神障害者計画相談支援従事者養成研修	世田谷区保健センター	1
	ゲートキーパー講座 第2回「心と命をささえる」	世田谷区保健センター	1
	認知症本人発： 希望のリレーフォーラム	認知症介護研究・研修東京セン	1
	基本相談スキルアップ研修	基幹相談支援センター	1
	第15回 せたがや福社区民学会	せたがや福社区民学会	1
	基本相談スキルアップ研修 I	基幹相談支援センター	1
	精神保健福祉研修 メリデン版訪問家庭支援	東京都精神保健センター	1
	高次脳機能障害学会伝達研修	ケアセンターふらっと	4
	成年後見セミナー ～基礎から知る法定後見制度～	世田谷区社会福祉協議会 成年後見センター「えみい」	1
	高次脳機能障害者の就労支援	目黒区高次脳機能障害者センタ	1
		合計研修参加数	281

IV. 組織推進部

2023年度は、2020年からの中期計画の最終年度となり、この間で設定した目標に対して実施できたことと、取り組みが不十分であったこととを検証しながら、2024年度から2027年度における次期中期計画づくりを進めた。前期中期計画では、コロナ禍という想定外の事態で当初の目標に向けての取り組みを計画的に実施することが難しい状況下でありながらも、区内5地域へのボランティア相談拠点の整備や、災害ボランティア業務事業の地域展開、地域生活をベースにした障害のある方々の福祉サービスの一体的な実施、組織のコンプライアンス体制づくりにむけた規程等の整備運用等、多くの取り組みを着実に進めることができた。

中でも組織推進部では、組織体制の強化を念頭に、規程類全般の見直しを行い職員の働き方に関する関連規程の見直しに力を入れた。個々の職員が安心して働きたいと思える組織風土をつくることで結果としてよい仕事につながり、組織力を高める動きにつなげることができた。

また、電子帳簿保存法の改定やインボイス制度の実施等あらたな法制化に対応した業務を行うための新たな規程の制定や、業務体制の整備も進めた。

施設管理では当協会が入るパーム下馬の大規模改修があり、ボランティア・市民活動推進部の協力で事前に早い段階から会場利用の団体への案内を進め、ボランティアセンターの会議室利用を8月から1月の6カ月間に渡り中止としたが大きな混乱もなく、スムーズに実施をすることができた。

また、通常業務を継続しながら1階の本部事務局、ボランティアセンターも11月には一時的に2階へ仮移転し、改修後には1階への移転に合わせて大規模なレイアウト変更も実施した。改修前の事前協議の参加から、改修期間中の様々な工事業者等の対応、移転関連の対応・手配等、改修期間中は想定以上に日々の対応が必要となった。

[重点目標に対する取り組み]

(1) コンプライアンス経営の継続

新たに法整備された改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）の施行を受けて、当協会のハラスメント関連規程の見直しを実施した。さらにハラスメント防止に関わる基本指針の改正や職員周知用の案内チラシを作成し各部長を通じて全ての職員へ配布した。

また、個々のコンプライアンスに対する意識づけも早急には進まないため、引き続きWEB研修の案内等を維持し職員のコンプライアンス学習を継続した。

(2) 次期中期計画の策定

次期中期計画では、これまでの計画の成果と課題を検証したうえで、次の中期的なビジョンについて具体的な方針と行動計画を策定していくにあたり、改めて協会のめざす姿の再構築として個々の職員からも意見集約を行いながら確認をすすめ、計画の目標を明確にした。

また、これまで組織内で語り継いできた故牟田名誉理事長の『お互いさま宣言』を改めて計画の基本に据え、各部門での中期的な課題と達成目標を具体的に定め、次期中期計画を策定することができた。

(3) 信頼される組織としての基盤整備

役員改選については、これまでの理事、監事が再任となり滞りなく進めることができた。

また、5年ごとに更新となる税額控除寄付認定手続きについても必要要件を満たし手続きを進めることができた。

さらに、規程類の整備では就業規則や給与規程の改正に着手し、現状の社会情勢に沿った大幅

な見直しを行うことができた。

資料の印刷や冊子の配布といった付帯業務の圧縮やコストの削減、書類の紛失等に対応するための電子化については、次期中期計画の中で今後の取り組みとして、段階的に進めていくこととした。

(4) 自主財源の確保と経営の安定化

自主財源確保については十分な成果を上げることが難しく、税額控除寄付のアピールも進めたが大きな成果にはつなげることができなかった。今後、これまでの反省も踏まえて、具体的に寄付の拡充について次期計画に盛り込み実施していく。

1. 組織運営

理事会、評議員会、常務理事会等を開催し、円滑な法人運営を進めることができ、2023年度は6月に理事、監事の役員改選を実施した。第1回理事会にて次期役員のおすすめを行い、定時評議員会にて選任された役員にて、第2回理事会を開催し、理事長及び常務理事の選任を行った。

11月に開催した第3回理事会では、補正予算の審議や、規程類の改定及び制定等の審議・決議を行い、報告事項では年度の中間報告として事業の進捗状況や予算の執行状況等を報告した。

また、年度後半に向けての取組みについても説明した。評議員会も同様に事業及び決算の中間報告を行った。

コロナ禍以降進めた zoom を利用したリモート会議と会場参加のハイブリッド方式の開催から、リモート会議のみでの開催も実施しており、徐々にではあるがリモート会議での参加も増えてきている。リモート会議参加者への対応については会場参加と同様に発言機会の提供のタイミングを適宜図る等、細かな対応を行なった。

3月の第4回理事会、第3回評議員会では、主に2024年度事業計画や予算、2023年度最終補正予算等の審議を行い、それぞれ承認された。

(1) 理事会

回数	開催日	議 決 事 項
第1回	6/8	① 2022年度事業報告案・決算案の承認 ② 任期満了に伴う次期役員候補者の推薦について ③ 役員等賠償責任保険契約について ④ ケアセンターふらっと運営規程の一部変更について ⑤ 登録ホームヘルパー賃金規程の一部変更について ⑥ 臨時職員就業規則の一部変更について ⑦ 定時評議員会の招集事項の決定について
第2回	6/22	① 理事長の選定について ② 常務理事の選定について

第3回	11/14	① 2023年度第1次補正予算案について ② 職員給与規程の改定について ③ 職員就業規則の一部改定について ④ 職員昇格基準の一部改定について ⑤ 再雇用職員給与規程の一部改定について ⑥ 契約職員給与規程の一部改定について ⑦ 処務規程の一部改定について ⑧ ボランティアセンター及びボランティアビューローの利用に関する規程の一部改定について ⑨ 「ロッカー」の利用規程の一部改定について ⑩ ケアセンターふらっと運営規程類の一部改定について ⑪ 2023年度第2回評議員会の招集事項の決定について
第4回	3/15	① 2023年度第2次補正予算案について ② 2024年度事業計画案および予算案について ③ ハラスメント防止に関する規則の制定について ④ ハラスメント防止に関する基本指針の一部改定について ⑤ 電子取引データの訂正及び削除の防止に関する事務処理規程の制定について ⑥ 経理規程の一部改定について ⑦ 運営規程（結、連、with、特定相談（ふらっと）、地域障害者相談支援センター）の一部改定について ⑧ 臨時職員就業規則の一部改定 ⑨ 登録ホームヘルパー就業規則の一部改定について ⑩ 職員の職名に関する規則の一部改定について ⑪ 2023年度第3回評議員会の招集事項の決定について ⑫ 世田谷ボランティア協会事務局長の退任及び選任について

(2) 評議員会

回数	開催日	議決事項
定時 (第1回)	6/22	① 2022年度事業報告書案・決算書案の承認について ② 役員（理事及び監事）の選任について
第2回	11/24	① 2023年度第1次補正予算案について
第3回	3/28	*議決事項なし

(3) 監事監査

2022年度の法人運営について経理・会計処理の確認と、事業内容について監事による監査を実施した。実施日：2023年5月26日（金）11時～13時 事業監査
2023年6月1日（木）9時30分～15時30分 会計監査

(4) 常任理事会

法人の日常的な業務や各部の業務執行状況について審議するため、月に1回程度開催した。
（構成員：理事長、常務理事／事務局：各部長等）*8月のみ未実施。年度内11回実施。

(5) 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（年度内6回開催）に委員会を開催した。

（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4名 計7名）

② 職場巡視の実施

拠点施設ごとに産業医と衛生管理者が直接職場を訪問し、各拠点の職場環境の確認や職員から直接話を聞き取り、労働衛生環境の点検や各職場の労働環境の改善を行った。

- 6月：4拠点（with、ぽーとせたがや、連、結）
- 10月：1拠点（玉川ボランティアビューロー）
- 11月：2拠点（砧ボランティアビューロー準備室及び烏山ボランティアビューロー）
- 12月：2拠点（世田谷ボランティアセンター及びケアセンターふらっと）
- 2月：1拠点（北沢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勧めた。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。実施報告については労働基準監督署へ提出した。

実施時期：9月～12月 対象人数：66名 受診者数：65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もらう目的でストレスチェックを実施した。実施報告書については労働基準監督署へ提出した。

実施時期：12月18日～1月15日 実施方法：WEBとマークシート方式の併用

対象人数：67名 受検者数：53名

⑤ 消防訓練の実施

火災や地震などのいざという時に備えて、概ね四半期ごとに1回でパーム下馬（複合施設）の各拠点（センター、ふらっと、下馬福祉工房、職員住宅）と合同で消防訓練を実施しているが、施設の大規模改修があったため、2023年度は総合訓練を年2回実施した。

訓練内容は初期消火、通報、避難誘導等の訓練と想定（火災や地震）を組み合わせ実施した。

実施：1月31日＝地震総合訓練 / 3月12日＝火災総合訓練

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

コロナ禍のため例年実施されている催しが中止となっていたが、今年度から徐々に再開となったことで今年度の名義使用許可の申請は以下のとおりとなった。

実施日	事業名	主催
4/23	わくわくシアター2023	こども劇場せたがや
9/23	第18回 パイ焼きまつり	社会福祉法人 はる
10/8	第48回 雑居まつり	第48回雑居まつり実行委員会

(2) 職員・スタッフ研修の充実

① 内部研修の実施（インターネットを活用した職員研修オンデマンドDVDの運用）

職位職制ごとの研修をはじめコンプライアンスやハラスメントに関して、具体的なエピソード等を事例にしたDVD教材を活用し、適宜、該当職員に周知し視聴研修を実施した。

特に、新規採用の職員に対しては、新人職員研修として、心構え（報告・連絡・相談）等のマナー研修やコンプライアンス研修の視聴を実施した。また、中堅職員にはリーダーシップやハラスメント関連等の研修や、連管理職には、管理監督者として求められる役割やコーチング研修等の案内を行い適宜視聴を促した。

インターネットを活用することでいつでも視聴できるため、計画的な視聴（研修）が実施できるよう研修カリキュラムを組んで実施した。

研修カリキュラム *各自年間で受講科目・時期を設定し研修を進める

職層 分野	新人～ 3年未満	3年以上 ～中堅	主任以上 ～指導・管理職
業務スキル	報連相の基礎知識	成果がかわるPDCA	コーチングに学ぶ人材育成
業務マインド	社会人のマナー等	実力養成P 組織変革の考え方等	管理職の役割と業務 管理職としての行動等
職員指導		新人職員の育て方・伸ばし方	部下の実力を高める OJT
コンプライアンス理解	行動・発言のコンプライアンス違反事例から学ぶ等	コンプライアンス違反の事例研修	・危機管理対応 ・コンプライアンスの必要性等
ハラスメント	・意識改革 ・社会人としての正しい考え方等	・危機管理対応 ・ハラスメント理解と防止対策	上司のハラスメント事例から学ぶ
情報セキュリティ	・社会人としての正しい考え方等 ・メール、SNSの取扱い	ソーシャルメディアのリスク管理	・危機管理対応 ・情報セキュリティの対策
法令知識	法令違反事例から学ぶ	コンプライアンス違反をなくすための方策と行動	法令違反とコンプライアンス違反の対応等
ダイバーシティ	さまざまな働き方への理解促進	求められるうつ病への理解	ケース検討 マタニティ・ハラスメント
メンタルヘルス	・メンタルヘルス・マネジメント ・職場内のコミュニケーション		

② 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。

(3) 職員体制

常勤職員 2名 (組織推進部長1名/経理担当職員1名)

非常勤職員 2名 (庶務・総務担当職員1名/経理担当職員1名)

3. 財務運営

(1) 自主財源拡大の取り組み

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となる。法人運営費や、福祉事業における協会の自主事業については運営費補助として世田谷区からの支援を得ているが、各地域の拠点における地域課題に対応した事業を進めるため、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、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展開する組織として、地元信用金庫などの地域を基盤にした金融機関へ定期預金を組み運用している。また、広報や募金箱設置の協力も得た。

② 寄附金収入

寄附金は協会の多様な事業への共感があって集まるもので、活動を周知していくことが重要になるが、コロナ禍で事業規模が縮小した中でも、継続的な100万円を超える大口寄付や、チャイルドライン事業では、キャンペーンを通じての継続寄付があった。福祉事業部においては利用者家族からの寄付等で、税額控除団体の指定となる5年ごとの更新も承認となった。

寄附金収入は協会自主財源の基礎となるもので、多くの方々から継続的な寄付が得られようになることは、多様な事業を展開していく上でも重要である。寄付者へは更に協会の多様な事業や活動を適宜お知らせし、関心を高めていただくと共に税額控除の利点を伝えて寄付拡大につなげていく。

③ バザー収入

バザー収入は、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。2023年度も当初はコロナ禍での実施となったが、感染症の位置づけが5類へと移行しバザーの実施も復調の兆しとなった。

*バザー収入の推移

年度	2023	2022	2021	2020	2019
法人全体	109万円	89万円	70万円	48万円	388万円

④ 事業収入

福祉事業は、事業収入が主な財源となっている。ボランティア・市民活動推進事業等においても、講座の参加費や受託収入等、自主財源の確保に向けた取組みを進める。

(2) 世田谷区の補助金

2023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1億526万円余、ケアセンターふらっと運営のための6,559万円余の補助金が交付された。また、事業費としてもボランティア・市民活動推進事業へ市民活動支援事業として146万円余が交付された。

また、前年度に続きガソリン等のエネルギー価格高騰に伴う「エネルギー価格・物価高騰対策給付」として福祉事業の4拠点事業については合計185万円余が交付され、ケアステーション連には介護人材採用活動経費助成として8万円が交付された。

* 経常経費補助金収入の推移

年度	2023	2022	2021	2020	2019
法人全体	1億7,426万円	1億6,575万円	1億6,440万円	1億5,715万円	1億4,264万円

4. 今後の課題

2024年度からの新たな中期計画が策定され、組織推進部においては業務のデジタル化の整備・推進と、安心して働き続けることのできる職場づくりを目標に事業を展開していくこととした。

計画作りには2023年度で最終年度となった現計画で達成できなかったことの検証・評価を進めることから行い、次の計画でどのように進めていくのかを具体的な取組みをとして取りまとめた。

また、改めて協会のビジョンを示し、向かうべき方向性を明確にすることで、何のためにどのような取組みを実施していくのかが見えるように計画としてまとめることができた。

その上で、組織のコンプライアンス体制の維持・継続のために求められる適正な事業運営を行う手段として、またはリスク管理及びセキュリティ向上の観点から、デジタル化を進めていかなければならない。

一方で、職員がやりがいや達成感が得られる職場環境を整備していくことで、各業務において安心して仕事に取り組めるように業務に集中できる環境づくりを行っていく必要がある。

組織運営体制図

