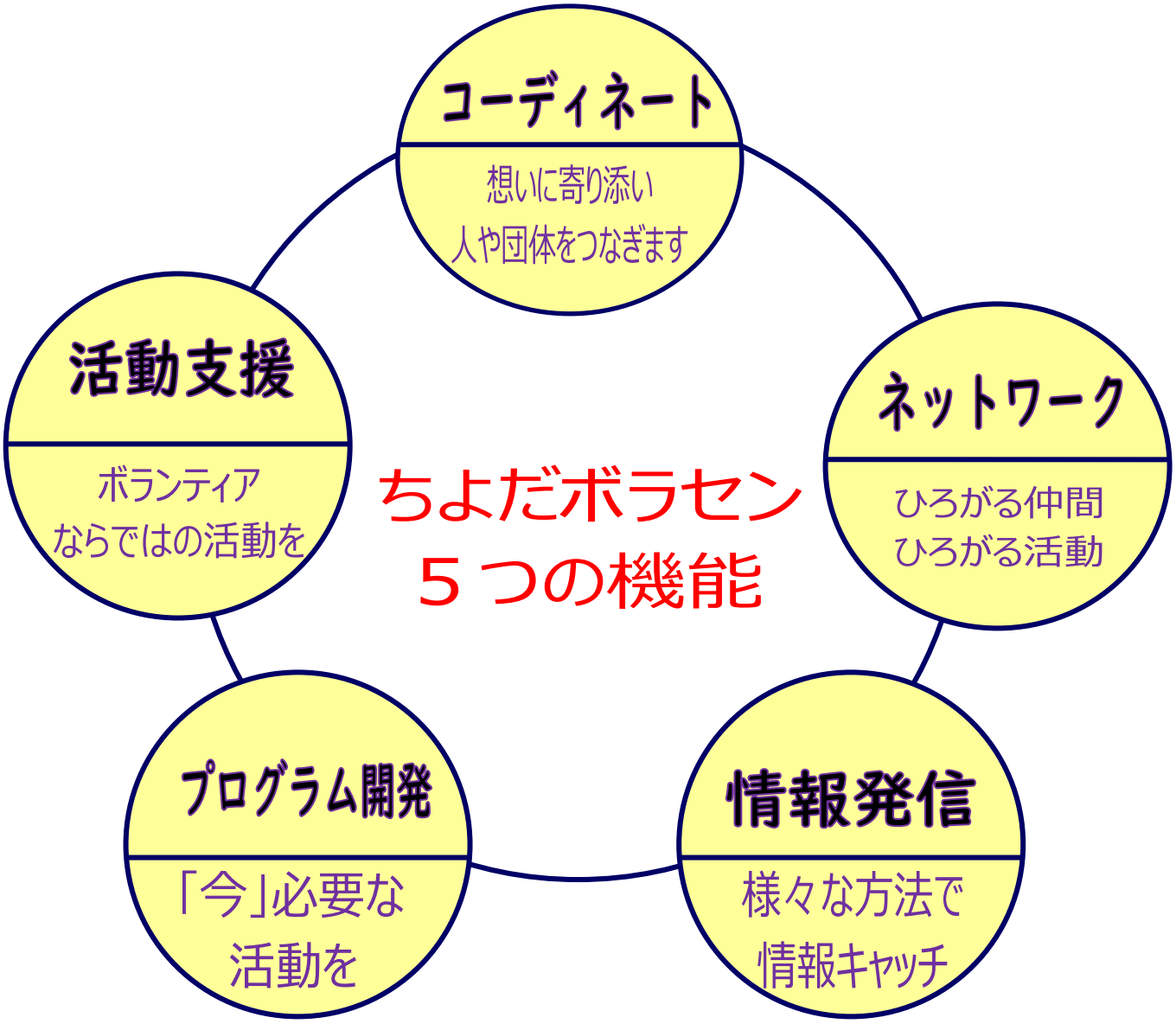
～ちよボラのキセキ～

令和3年度報告

ちよだボランティアセンター・レポート



～みんなが参加し、支え合うまちづくり～

社会福祉法人　千代田区社会福祉協議会
ちよだボランティアセンター

〒102-0074　千代田区九段南 1-6-10　かがやきプラザ４階

電話　03-6265-6522　FAX　03-3265-1902

E-mail volunteer@chiyoda-cosw.jp　ＵＲＬ　https://www.chiyoda-vc.com/

ちよだボランティアセンターは「千代田区に住み、働き、学ぶ人がお互いに気にかけ、笑顔が生まれるまち」を目指しています。

数字でみる！ちよボラ～コロナ禍の３か年を振り返る～

【1】ボランティアの登録・活動状況

年度	令和３年度	令和２年度	令和元年度
区内の登録活動希望者	2,096 名	862 名	4,720 名
登録グループ	157 団体	162 団体	160 団体
活動件数	4,146 件	3,779 件	7,339 件
活動延べ人数	17,925 名	17,588 名	36,152 名
相談件数	649 件	863 件	1,182 件

【傾向と課題】

① 令和２年度から新型コロナウィルスの影響により、活動者数、活動件数、相談件数ともに著しく減少しました。
② 区内での活動希望者や活動件数は、令和３年度には回復傾向にあります。
③ コロナ禍での新たな活動形態を模索し、オンラインの活用や、感染防止策を講じながら活動を再開する動きが増えました。
④ コロナ禍で人と交流することが少なくなったことによる寂しさを訴える人や、外出する機会が少なくなり、フレイル状態になる高齢者等に対して、ボランティアで支援をしたいという相談が増えています。
⑤ 対面での活動が難しくなり、活動の先行きが見えないなどの不安が、グループ活動のモチベーション低下につながり、活動の休止や解散に至ったグループがありました。
⑥ 現状を鑑み、従来の活動スタイルに留まらず、新しいボランティア活動のスタイルを創り出し、幅広い世代での活動者を増やしていく仕組みを考えていきたいと思います。

【2】ボランティア等の相談状況

相談内容	令和３年度	令和２年度	令和元年度
ボランティア活動希望	109 件	103 件	110 件
ボランティア募集希望	51 件	40 件	66 件
その他の相談	711 件	720 件	1,006 件

● その他の相談の内訳

	令和３年度	令和２年度	令和元年度
センター事業の問合せ	118 件	71 件	107 件
活動の企画協力	53 件	64 件	51 件
寄付	40 件	34 件	34 件
企業の社会貢献活動	36 件	113 件	37 件
物的資源の利用	29 件	43 件	35 件
ボランティアグループの設立・運営	19 件	7 件	23 件
NPO 法人の設立・運営	4 件	2 件	2 件
その他（災害支援、広報、保険など）	412 件	386 件	717 件
合計	711 件	720 件	1,006 件

【傾向と課題】

① コロナ禍でも少しずつ「できる活動」を模索し、ボランティアセンターの事業に参加をしていきたいという問い合わせが増えてきました。

② 新型コロナウィルスがまん延し始めた令和２年度には、企業の強みを活かした社会貢献活動で、何かできないかという相談が増えましたが、令和３年度には、在宅ワークをする企業が増え、一人の在勤者として何かできないかという個別のボランティア活動相談内容に移行したと思われます。

③ ボランティアグループの活動継続にあたり、令和３年度には新たな活動スタイルを模索するなど、運営についての相談が増えました。

④ コロナが落ち着いてきた令和３年度後半には、コロナ禍でもできる活動をグループとして立ち上げたいという相談も増加傾向にあります。

■分野別活動延べ人数

種　別	内　　容	令和3年度	令和2年度	令和元年度
施　設	高齢者施設、障がい者施設、児童施設、美術館、博物館など	2,477名	1,465名	8,786名
ボランティアグループ NPO等	国際協力、障がい者支援、高齢者支援 環境保護、子ども・家庭支援、手話など	20,599名	15,620名	25,453名
個　人	使用済み切手整理、傾聴ボランティアなど	171名	9名	143名
社会福祉協議会事業	ふれあいサロン、地域行事他	2,584名	488名	1,770名

【傾向と課題】

① 新型コロナウィルスが蔓延してから、集団感染が懸念される、福祉施設等での活動件数が顕著に下がっています。

② 令和２年７月に、社会福祉協議会では「新型コロナウィルス染症におけるボランティア活動実施ガイドライン」を掲げました。ガイドラインに準じ、ボランティアの受け入れを再開したり、オンライン等を活用したボランティア新たな活動形態により、活動者は増えています。

オンラインを活用したストレッチ
（高齢者施設/デイサービスセンター）

フェイスシールドの着用
アルコール消毒液の常備

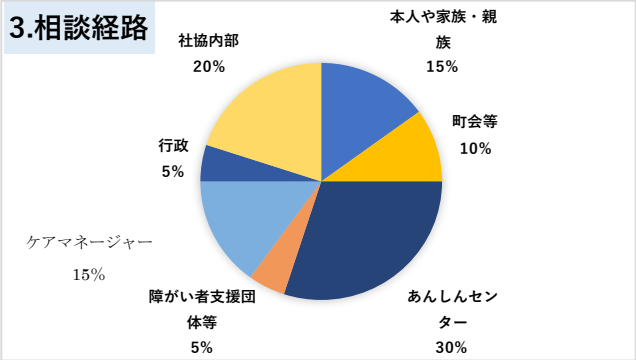
【3】個別ボランティアコーディネート

「制度の狭間」にある個別の生活課題に、多様なボランティアによる関わりだからこそできる支援を調整しています。

個別支援の対応件数

	令和３年度	令和２年度	令和元年度
新規	６件	３件	３件
継続	３件	４件	１件
合計	９件	７件	４件

相談経路



支援内容の内訳　※重複支援含む

支援内容	件数
傾聴(話し相手)	7
外出支援	1
認知症の方の支援	3
家族のレスパイト	1
語学･通訳支援	2
余暇活動のサポート	2
買い物サポート	1
自宅の整理･清掃	3
IT 支援	1
シングルマザーのサポート	1

【傾向と課題】

① 高齢者に関わる機関からの相談が多い傾向にあります。
コロナ禍で交流が減り、高齢者の気力・体力低下への対応が求められています。

② ボランティアによる継続した支援を調整していますが、どこまで調整を続けていくかは課題の一つです。個人ボランティアだけでの対応には限界があるため、共通の課題を抱える方に対する新しい仕組みづくりも検討する必要性があります。

個別支援の事例

1)気持ちに寄り添うボランティア(傾聴)

【配偶者が亡くなった後の体調不良への対応】

介護に寄り添った配偶者を亡くした後、自身の体調不良や気持ちの変化に気づき、落ち込むことが多かった。(関係機関からの相談)

心理的な寂しさに寄り添った「傾聴」をボランティア2名で対応した。

【その後】

ボランティアの関わりから 2 年間で、様々な方と繋がり、自らもボランティア活動を始められました。気持ちも安定し、前向きな変化が見られつつあります。

2)テキストのない語学ボランティア(通訳)

【在日外国人への対応】

在日5年の、二人の子を持つ母親。日頃は、ご主人が日本語の通訳をしている。保育園の送迎や自身が通院した際に、自分で話ができるようになりたい。(ご家族からの相談)

子どもが小さく、日本語学校で学ぶ時間がない。

【その後】

日本語の教科書には記載のない、地域の話題などを交えた、すぐに活用できる言い回しなどを一緒に学んでいくことになりました。

【課題】

出身が同じで、現在の居住地が近いボランティアを調整。在留外国人の相談が増えており、言語と福祉両面から支援できる体制づくりが必要。

【4】ボランティア理解促進・活動支援

■ボランティア登録説明会・学習会

ボランティアで地域を支える活動説明会

これからボランティア活動を始める人に、区内の福祉課題を伝える

＜テーマ＞
① デジタルサポートでつながる社会に
② こんなふうに接してくれたら、うれしいなぁ
～サポートの本音と障がい理解～
③ 対等な関係を築く その先に見えるもの

コロナ禍で急速に高まったデジタル機器の活用促進に伴う「情報格差の問題」や、ボランティア活動をするうえで、大事なことを、当事者の方からの話を中心に学ぶ。
説明会に参加した方には、さらに学びを深めていただくため、ボランティア学習会への参加を進める。

延べ参加者 37 名／3 回

【成果】
参加された方の中から、8名の方が新しいボランティア活動を始めることになりました。
うち2名の方が、個人ボランティア登録されました。

かがやきボランティア学習会

ボランティア活動に役立つ知識やスキルを学ぶ学習会

＜テーマ＞
① 指先一つで支援できること
「IT技術・知識を活かした地域支援」
② 車いすの付添いで心得ておきたいこと
③ ボランティアする≠ボランティアしてあげる
「ボランティア活動で大切なこと」

千代田区内の福祉課題を知ってもらい、実際に活動している人に、改めてボランティア活動をする際に必要な技術や、考え方を学ぶ。
また、新しいボランティアグループを立ち上げるきっかけづくりにする。

延べ参加者 34 名／3 回

【成果】
参加された方のうち、16 名が既に何かのボランティア活動に関わっており、学習会をきっかけに3名の方が、個別支援のボランティア活動を始めることになりました。

●新しく生まれた活動

デジタルサポートボランティアグループの誕生

ボランティア説明会と学習会を通して、ボランティア活動に　よる課題解決に賛同いただいた参加者有志で、「デジタルサポートちよだ（通称：デジサポちよだ）」を結成しました。
スマートフォンやタブレット、ノートパソコン等様々なデジタル機器の使ううえでの困りごとを、個別に対応する相談会を、定期的に実施しています。

【傾向と課題】

① 平日の日中での活動依頼相談が多いですが、支援ボランティア登録者の多くが在勤者のため、調整が難しく、時間がかかることが課題です。
② 新型コロナウィルスの影響で、実技的な学習会の開催が難しく、オンラインで参加することが難しい方もいらっしゃったため、参加者が固定化する傾向にありました。

■ボランティアグループ・NPO 支援

ボランティアグループ強化プロジェクト

SNS と動画を活用した広報のコツを、全3回の講座で学ぶ。
＜テーマ＞
① SNS の基礎と効果的な発信方法
② スマートフォンを使った動画撮影と編集方法
③ SNS や活動報告書で使える写真撮影のコツ

延べ参加者 47 名

【傾向と課題】

① コロナ禍で、団体の活動を直接見てもらうのが難しいことと、SNS の普及によってデジタル技術を活用した効果的な広報を行いたい参加者にとって、有意義な内容だったとの意見がありました。
② 実際にインスタグラムやフェイスブックなどを活用し、若い世代に向けた情報発信に取り組みを始めたグループが、参加団体のうち 6 団体あります。
③ SNS を活用した広報を始めたいが、どのように始めたらよいかわからないグループには、引き続き相談に乗りながら、後方支援をします。

ボランティアグループ強化プロジェクトゼミナール
「スマホだけでできる！動画の作り方」

■福祉出張講座の実施

ボランティアや NPO 等の協力で、車いすの操作方法や手話体験、ボランティア入門講座などの出張講座を区内の学校で実施し、ボランティア・市民活動への理解を深め、参加のきっかけづくりをしています。

	令和3年度	令和2年度	令和元年度
講座実施校	5校	2 校	5 校
延べ参加者数	1,871 人	910 人	2,851 人
実施内容	・ボランティア入門講座（2 校） ・手話体験（4 校） ・アイマスク体験（2 校） ・盲導犬の話 ・切手整理ボランティア ・災害ボランティアの講話	・手話体験（2 校） ・アイマスク体験 ・盲導犬の話 ・切手整理ボランティア	・ボランティア入門講座（3 校） ・手話体験（3 校） ・アイマスク体験（2 校） ・盲導犬の話 ・切手整理ボランティア

NPO 法人国際学生ボランティア協会（IVUSA）協力
災害ボランティアの講話

【傾向と課題】

① 福祉出張講座についても、ボランティアの活動状況と同じく、令和2年度に新型コロナウィルスの影響で減少しましたが、令和 3 年度は再開する学校が増加しました。
② 令和3年度は、従来のボランティア入門講座などに加え、災害ボランティアについての講座依頼が入るなど、新しい傾向もみられました。

【5】災害に関する取組み

■ちよだモデルネットワーク（通称：CMN）の活動

災害時はもちろん、平時からつながるための連絡会を実施し、顔の見えるネットワークづくりに力をいれています。

ちよだボランティアセンターは、災害時、「ちよだ災害ボランティアセンター」を立ち上げ、区内の様々な団体と連携して災害支援を行います。

■CMN 幹事会　24 団体が幹事会に参加

幹事会は、災害学習会に参加したメンバーで立ち上げ、学習会の企画やネットワークづくりのための情報交換に組み、ネットワークの中核で顔が見える関係を築いています。
また、CMN が災害時に具体的にどのような支援行動をとるか、行動指針の作成も進めています。

■災害学習会の企画・開催

日頃から顔が見える関係作りの取り組み 北海道胆振東部地震の教訓	あなたのマイタイムライン それで大丈夫？	滞留する帰宅困難者に対して 何ができるかを考える
【内容】 2018年に発生した北海道胆振東部地震において、地域住民と行政、外部の支援団体がどのように協働したか、日頃から顔が見える関係づくりの取り組みの事例報告をいただく。	【内容】 災害＝地震というイメージがある中で、自然災害（予測が可能な災害）に対し、災害発生前の兆候を掴んだり、被害を最小限にするための方法をマイ・タイムラインをツールにして学ぶ。	【内容】 東日本大震災の際、区内の帰宅困難者の発生状況を振り返り、一時退避場所への誘導だけでなく、情報を提供や、一時滞在施設等での支援の可能性を学ぶ。
20 団体 26 名参加	20 団体 26 名参加	12 団体 19 名参加

【傾向と課題】

① 学習会の企画やネットワークづくりのための情報交換など、CMN の中核を担う幹事会メンバーの裾野を広げていくことが課題です。
② 現在、作成作業を進めている「行動指針」のブラッシュアップと、「行動指針」制定後の発信方法について、検討を進めています。

【成果】

① 災害時にCMNが具体的に行動できるよう、災害学習会で学んだことを「行動指針」としてまとめる作業を進めました。
② 令和4年度より、ちよだボランティアセンター登録団体の要件に災害学習会等への参加を加えました。日頃からボランティア活動しているフィールドで培った経験を、災害時にも活かし協働していくために、災害に対する意識向上を図ります。

■災害ボランティアに関する意識の醸成

災害時寄り添いサポーター養成講座	災害ボランティアフォーラム2022	災害ボランティアセンター開設・運営訓練
災害時の避難の際、高齢者や障がいのある方など配慮が必要な方々を支えるための基本的な知識を身につけ、普段から困っている人の気持ちに寄り添う講座を実施。 また、サポーターを対象にステップアップ講座を開催。	「在宅避難生活を考える」というテーマで、千代田区の地域特性を踏まえた災害による被害想定とできることについて考える。 日頃からの備えや災害時の心構えなど、参加者も交え意見を交わす。	千代田区社会福祉協議会の職員を対象に、かがやきプラザ1階ひだまりホールで、シミュレーション訓練を実施。
養成講座　全3回 延べ 60 名 ステップアップ講座　全２回延べ 35 名	参加者 18 名	

【成果】

① 災害ボランティアフォーラムでは、千代田区の地域特性を踏まえた、都市部ならではの被害想定と、在宅避難生活を送るにあたって、必要なことは何かを参加者と一緒に考えました。
② 災害時寄り添いサポーターを中心とした有志で、災害時の要配慮者支援を学んだ人たちの関係性をつくり、災害支援のモチベーションを保ち、要配慮者支援を考える「災害時寄り添いサポーターの会」が発足しました。

「災害時寄り添いサポーターの会」メンバー募集！

目的

当講座を受講した人たちでゆるやかなネットワークを作り、地域の「防災・減災」に貢献していきます！

趣旨

災害時に高齢者や障がい者に寄り添うためには、まず**自らを被災から守ること**が前提です。また災害発生後ライフラインが復旧するまで**生活圏を共にする人たちとの協力**することが重要です。
そのために日頃から**「防災・減災」について情報交換できるネットワーク**が必要です。

活動内容

① **月1回程度の情報交換会（オンライン）を開催**し、お住まいの地域の防災情報や行政主催の防災イベント情報を共有します。
② **CMN（ちよだモデルネットワーク）へ参加**し千代田区内の病院、青年会議所、企業、NPO、NGO、学校と連携します。
③ **ちよだボランティアセンターと共同で独自の防災イベントや勉強会**を企画し開催します。

【6】企業・社員のボランティア活動

■ちよだ企業ボランティア連絡会

会員企業：２６社

ちよだボランティアセンターが事務局となり、社会貢献活動に関心を持つ区内企業との協働で事業の企画・開催、及び情報交換を行っています

① コロナ禍でもオンラインで定例会を実施し、社会貢献活動で何ができるか、情報交換を続け、例年福祉施設等を訪問している、サンタクロースボランティアをオンラインで開催しました。
② 学習会を開催し、区内の福祉施設でのコロナ禍での課題に対し、何ができるかを検討しました。

■ちよだボランティアクラブ

企業とその社員が、地域のボランティアグループや福祉施設等とつながりをもち、法人としての企業と個人としての社員が地域福祉の推進を図っています。
企業は、任意で自社の社員が地域や施設等でボランティア活動をした時間に応じた金額を社会福祉協議会に寄付し、社会福祉協議会は、いただいた寄付金をボランティア活動の受け入れ団体等に配分しています。

	令和３年度	令和２年度	令和元年度
参加企業数	70 社	66 社	64 社
マッチング企業※	17 社	17 社	16 社
受入れ団体数	55 団体	54 団体	58 団体
総活動時間	642 時間	76 時間	3,011 時間
寄付金額	37,000 円	108,000 円	912,000 円

※マッチング企業

社員のボランティア活動を受け入れた団体に対し、社員の活動時間に応じ金額の寄付を行う企業

オンラインを活用した取り組み
ICT による支援プログラム

① オンライン社会見学
・NECネッツエスアイ株式会社
×障害児支援事業「フレンズビレッジ千代田」
・株式会社セールスフォース・ジャパン
カルビー株式会社
株式会社パソナグループ
×はあとサロン
② ICT支援、ICTを活用した交流
・株式会社パソナグループ×高齢者活動センター
・株式会社セールスフォース・ジャパン
×児童発達支援・放課後等デイサービス ぴかいち

【傾向と課題】

① コロナ禍を経て、大規模単発に実施する傾向にあった企業のボランティア活動は、小規模継続型の活動に移行している傾向が見ることができます。
② 地域課題を意識したボランティア活動相談も増え、企業のボランティア活動の質が変わった3ヵ年でした。

【成果】

① コロナ禍でもできる支援として、オンラインを活用したボランティア活動の取り組み事例が広がりました。
② また、感染リスクを抑える対策を講じることで、対面型の活動も試行的に再開した１年となりました。

【7】情報発信　情報誌、メールマガジン、SNS 等

■YouTube チャンネルでの動画配信

ちよだボランティアセンターの Youtube チャンネルで、講座のアーカイブやボランティアセンターの紹介を配信しています。

■SNS を活用した情報発信

ボランティア・市民活動情報をすぐにお届けできるよう、Facebook、Twitter を開設しています。

Facebook　Twitter

■メールマガジン～千代田でつなメール～

Eメールを活用して、地域情報やボランティア・市民活動の情報を幅広く提供しています。
（毎週火曜日配信）

メールマガジンの配信登録は、
こちらの QR コードからできます

■ボランティア情報誌

ボランティア募集、助成金情報、ボランティアセンター事業の紹介などを掲載しています。（6,500 部　隔月発行）

■ボランティア情報誌

ボランティア活動の普及啓発や、著名人のインタビューを掲載したり、ボランティアグループ活動の紹介をしています。
（年 1 回発行）

■情報ステーション

区内の商店等のみなさまにご協力をいただき、ボランティアセンターだよりをとれるステーションを設置しています。

設置数
287 箇所

■各種ハンドブックの発刊

① 初めてボランティアをする方へ向けた「ボランティアハンドブック」

② 初めて災害ボランティアをする時、依頼する時のハンドブック
「知っておきたい！災害ボランティアのこと」

③ 福祉・医療等支援者のための、ボランティア（インフォーマル）支援を取り入れる方法

～おかげさまで、ちよだ社協は創立 70 周年を迎えます～

社会福祉法人　千代田区社会福祉協議会

ちよだボランティアセンター

〒102-0074　千代田区九段南 1-6-10　かがやきプラザ 4 階

電話　03-6265-6522　FAX　03-3265-1902

E-mail volunteer@chiyoda-cosw.jp　ＵＲＬ　https://www.chiyoda-vc.com/