

◆◆◆ ◆◆◆  
第 1 章

# 計画策定の背景



# 1 第4次経営計画のふりかえり

第4次経営計画は、計画の基本理念である「『だれもが安心して暮らせる新宿型福祉コミュニティ』の実現」を目指し、「つなぐ・育む・広げていく」を新たなキーワードとして掲げました。さまざまな活動の中で培ってきたノウハウと新宿社協が持つ組織力・公共性を活かし、さらに一步踏み込んだ地域生活課題の解決を進めると同時に、新宿社協内の課を超えた連携を強化し、多面的な角度からの支援を行う相談体制の充実を図りました。

また、新宿区からの委託事業や、区の事業と関連する事業が多いことを踏まえ、新宿区第二次実行計画（令和3年度～令和5年度）の策定に合わせて、計画中の令和2年度に、新型コロナの影響を反映させた「新宿社協第4次経営計画中間の見直し」を行いました。

個々の事業については、単年度ごとに内部評価を実施し、翌年度以降の取り組みの改善に役立てました。

## 1 各施策の総括

### 施策1 支えあい活動に参加するきっかけづくり

新型コロナの影響により、通常のボランティア活動や講座が実施できない間は、支えあい活動への参加のすそ野を広げ、地域の活動者を増やしていくために、気軽に参加できる体験ボランティアメニューとして、自宅でできる活動やオンライン活動など非接触型のボランティア活動を企画・提供しました。今までボランティアや地域活動に参加していなかった若年層の参加が増えた一方で、地域活動者の高齢化や働き世代の地域活動への参加が少ないことなどから、地域の中の担い手を求める声がありました。

福祉教育・福祉体験学習や体験ボランティアについては、区内の小中学校全校へのチラシ配布やスクールコーディネーター会議で夏季休業期間の参加を呼びかけるなど、学校、教育委員会とも連携して、業務を推進しました。

視覚・聴覚障害者交流コーナーは、新型コロナにより利用者数が減少しましたが、感染状況が落ち着くと来所者も増え、令和4年度には開設10周年事業を行いました。特に動画視聴形式で実施した記念講演は、視覚・聴覚障害者交流コーナーの認知度を高め、来所のきっかけとすることができました。

## 施策2 活動者の段階的な学びと活動継続への支援

新型コロナで多くの地域活動が休止した後、人と人が接することの大切さが再認識され、支えあい活動が見直される中で、ふれあい・いきいきサロンを含む通いの場や子ども食堂などの居場所づくりの立ち上げ支援・活動の再開・継続のための運営支援の相談が増えました。

そのような中、「ふれあい・いきいきサロン新型コロナウイルス感染症対応のための活動助成」を開始し、コロナ禍でも活動を継続できるように支援しました。また、助成金利用団体からの声を反映し、地域ささえあい活動助成金事業を見直し、利便性を高めるなどの拡充を進めました。

また、コロナ禍でも認知症サポーターステップアップ講座は対面での講座を継続し、修了者が認知症高齢者などを支援する活動につなげることができました。

生活支援体制整備事業の担い手養成講座では、さまざまな地域生活課題を身近な困りごととしてテーマ設定することで、課題意識を持った参加者を募ることができ、地域活動への参加のきっかけとなりました。

一方で、新型コロナで活動の機会が減少したため、各講座に参加した受講生を実践的な活動につなげることが困難でした。

成年後見センター事業では、引き続き区とともに市民後見人養成基礎講習を開催し、区民が区民の成年後見人等になる市民後見人の養成を行ってきました。選考試験を経て新宿区登録後見活動メンバー（将来の市民後見人）となった後、地域福祉権利擁護事業生活支援員としての具体的な支援活動及びフォローアップ研修の受講を通じた研鑽を積むことで、市民後見活動につなげることができました。

新型コロナの影響により、これまで参集形式で行っていた市民後見人同士の悩みや意見交換などを目的とした交流は制限されましたが、参集とオンラインツールを併用するなどして市民後見活動を継続して支援しました。

## 施策3 多様な生活課題を受け止める相談体制の充実と包括的な支援

解決困難な地域生活課題や支援の隙間に埋もれるニーズについて、専門性の高い支援活動を進めるため、地区担当職員を「地区支援担当」に改め、包括的な相談体制を強化してきました。地域住民と専門機関の顔の見える関係づくりや協力体制の構築を進めたことで、子ども食堂や外国籍住民への支援など分野横断的なネットワークも生まれました。

コロナ禍でさまざまな地域活動が中止・縮小となりましたが、令和元年度に開設した落合第二ボランティアコーナー及び各地区ボランティアコーナーでは「つながるスポット」をキャッチコピーに、積極的な地区情報の発信を行い、地域に根差した身近な相談窓口としての機能が認知され、地域住民やボランティア活動者などからの相談



件数が増加しました。

個別支援と地域支援を総合的に行うことをねらいに地域活動支援課に配置した総合相談・貸付相談窓口では、コロナ特例貸付の対応を約2年半行い、これまで相談の声をあげる機会がなかった若年層・外国籍の人、複数の課題を抱えている人などからの膨大な件数の相談に対応しました。経済的困窮世帯への緊急支援に迫られ、生活全般の相談に対応することが困難な状況ではありましたが、関係機関との調整を図りながら、既存の取り組みでは対応困難なニーズに気づきつなげる支援に取り組んできました。

成年後見制度利用推進事業については、平成30年4月に閣議決定された成年後見制度利用促進基本計画（以下、「基本計画」と言う。）に基づき、成年後見センターが区の地域連携ネットワークにおける中核機関として位置づけられました。また基本計画と関連して親族後見等支援の推進が始まりました。

新型コロナの感染拡大を受け、成年後見の相談件数や市民後見人の推薦の減少などの影響がありましたが、オンラインツールを活用するなどして事業の継続ができました。

法人後見事業では、法定後見において複合的で多様な地域生活課題を抱える事案の受任を進めてきました。また、新宿社協が区民の任意後見人になる任意後見事業の説明会を毎年開催し、区民への任意後見制度及び任意後見事業の周知を図りました。新型コロナの影響により、本人との面談が困難となるなどの支障もありましたが、滞りなく事業を進められました。

地域福祉権利擁護事業については、緊急事態宣言などの間も、利用者の生活に直結する支援であるため、活動を休止することなく職員と生活支援員の協力により支援を継続することができました。また、複雑多様なケースが増加し、支援が困難かつ支援につながるまで時間がかかるケースが増加しました。

#### 施策4 住民同士の支えあいによる心豊かな暮らしの実現

新型コロナの影響により、地域見守り協力員事業は一時的に訪問活動を休止し、職員が安否確認の電話をするという対応をしましたが、ちょこっと・暮らしのサポート事業やファミリーサポート事業は、活動を休止することはなく、新たな依頼の調整なども継続しました。

協力者向けの講座は動画視聴やオンラインツールも取り入れ、会員交流会は書面開催するなど、支えあいのつながりが途絶えないよう、工夫して実施しました。

新型コロナの影響で活動実績が減少した令和2年度以降、徐々に利用依頼が戻ってきています。各事業の利用者・協力者の希望に合わせ、活動の調整を行うことで、それぞれが安心して利用や活動ができるように支援してきました。一方では、新型コロナによる活動休止をきっかけに、もともと高齢であった協力者が活動を辞めてしまったり、ボランティア活動への参加控えなどもあり、担い手不足の状況が続きました。

## 施策5 さまざまな団体との連携による地域ネットワークの発展

新宿区内社会福祉法人連絡会（以下、「社福連」と言う。）は、加入要件を区内に事業所のある社会福祉法人とし、参加法人が28法人から43法人・事業所へと拡大しました。具体的な取り組みでは、令和3年度は社福連と新宿社協が共催で、令和4年度は社福連が実施主体となり、子育て世帯対象の食品配付会を実施しました。物品寄附の受け取り先や配付会場など多くの社福連会員が参加し、地域公益活動の意識向上につながりました。また、民生委員・児童委員や町会連合会、新宿CSRネットワークなどとの連携も進みました。その他、定例会やオンラインサロンをとおした社福連会員間の関係づくりを進めるほか、令和4年度にはこれからの社福連の取り組みを検討するため、すべての社福連会員へヒアリング訪問などを実施しました。

子ども食堂関係団体とは、ホームページで最新の団体情報を周知したり、関係機関などからの情報提供を行うなど新たな関係づくりを行っています。子ども食堂の立ち上げ相談も多く、地区支援担当と広域担当が運営などを支援しました。

民生委員・児童委員協議会との連携では、毎月の定例会に地区支援担当も参加し、地域の情報交換、連携の場となっています。社福連との三者連携（民生委員・児童委員、社福連、新宿社協）は、互いの定例会に参加する機会を設け、相互の理解につながりました。

町会・自治会などの地域団体との連携については、令和元年度より、毎月の地区町会連合会の会合に出席し、新宿社協の事業説明や情報提供を行うことで、新宿社協の理解及び関係を深める機会となりました。

企業との連携において、新宿社協が事務局を担う新宿CSRネットワークでは養護学校との協働、社福連と協働したイベント参加、施設訪問など、分野を超えた連携を図ることができました。

## 施策6 新宿社協の活動の理解促進のための広報・広聴機能の強化

新宿社協事業案内パンフレット「新宿社協ガイド」には事業案内に加え、第4次経営計画の重点事業を掲載しました。

令和2年度より、広報紙「けやき」をリニューアルし、写真を大きく掲載するなど、目にとまりやすい紙面としました。公式YouTubeも開設し、令和3年度からこれまでのFacebookに加え、X(旧Twitter)、10月にはLINEも開始しました。また、動画編集用のパソコン導入やオンライン会議の環境整備を進め、活用してきました。

ボランティア情報については、新型コロナの影響で地域活動が減少する中でも、さまざまな工夫をしながら活動を継続している活動者・活動団体の取り組みを紹介しま

した。

また、令和5年度は新宿社協が創立70周年を迎え、この節目の年に年間を通じて、新宿社協の会員、協力者・関係者などの他、より多くの人にこれまでの新宿社協のあゆみ、これからの新宿社協の進むべき道などの周知と、日頃の感謝の気持ちを伝えました。

広聴事業では、地域福祉に関する意見・要望・苦情に対応し、組織の信頼・適正性を確保しました。情報公開については、情報公開・個人情報保護審査会を、また苦情解決については、第三者委員を設置するなど、客観性と社会性の確保及び適切な支援体制を整えるとともに、職員向け研修の実施による理解及び対応の向上を図りました。

## 施策7 地域福祉推進のための財源基盤の拡充

令和2年度より、ホームページにおけるバナー広告や会費制度の税控除制度を開始し、令和3年度より、広報紙「けやき」に会費払込票を掲載、令和4年度より、会費・寄附金のキャッシュレス決済の導入も開始し、利便性の向上を図りました。

自主財源については、寄附金の活用方法と新宿社協事業の関係についての説明を地道に積み重ねることで、寄附金収入は増えていますが、会費の減少は続いています。

自販機設置等による収益事業は、平成25年度から開始し、少しずつ設置台数を増やし、令和4年度末には全10台の設置となりました。

共同募金は、新型コロナの影響を受け、例年実施していた街頭募金を中止しましたが、町会・自治会などの協力により、令和2年度以降の募金額は横ばいとなっています。また、募金の活用方法を検討し、在宅障害者へのお見舞金を現金からクオカードへ変更するとともに、母子生活支援施設や児童養護施設を退所して間もない人へ対象を広げました。

## 施策8 新宿社協の組織運営と組織基盤の整備

社会福祉法人制度改革への対応として、経営組織のガバナンス強化や事業運営の透明性、財務規律の強化や地域公益の取り組み実施の責務などについて、理事会等の運営により、各種規程やしくみの整備を進めました。

第5次経営計画の策定にあたり、区内の社会福祉を取り巻く情勢や、地域の関係者で構成される推進部会での意見及び新宿社協への期待、さらに令和4年度中から職員間で検討している新宿社協の取り組みの方向性なども反映しました。

社協部会では、第4次経営計画の5年間で、地域包括ケアを念頭とした3つのテーマについて検討し、地域共生社会づくりに向けた各地区から特色のある提言を踏まえ、各地区支援担当が地域活動の支援をしています。

新型コロナ対策としては、換気や飛沫対策の環境整備を行い、オンライン開催のための機材も整備し、理事会などの会議をオンラインで開催しました。その他、オンライン会議の日常化、業務上でのSNSや動画の使用などに対応するため、使用回線・

プロバイダ及びネットワーク機器等を更新し、安定した通信環境及びセキュリティ対策を進めました。

一方、職員の人材育成については、第4次経営計画中間の見直しを踏まえ、複雑化・複合化する課題への相談援助技術、ICTリテラシーの向上の他、メンタルヘルスに関する研修を実施しました。また、新宿社協事業の成り立ちや経緯を知らない、新しい職員が増えたため、事業の歴史を伝える研修を定期的に行いました。併せて、第5次経営計画策定に向けて全職員が参画する研修を実施し、職員の結束力を高めました。

## 施策9 災害対策の推進

災害時の危機管理対策については、令和元年度に消防計画の見直し・改訂を行い、毎年消防訓練を実施しました。また、区の訓練と同日に新宿社協対策本部の設置・運営訓練を実施し、各自の役割・動きを確認するとともに改善点を整理し、防災計画・事業継続計画（BCP）の改訂に反映しました。消防計画・防災計画の内容を解説した動画を作成し、職員が視聴し、理解を深めました。

新型コロナ対策として、感染症対策のBCP「感染症対策行動計画」を策定しました。

発災時、区が立ち上げ、区の要請により職員を派遣する新宿区災害ボランティアセンターの運営については、区と協働して、設置運営訓練を毎年実施し（令和3年度は中止）、運営課題を洗い出し、職員の災害対応のスキルの向上に努め、マニュアルの改訂を行いました。コロナ禍においては、ICT（オンラインツールや動画作成等）を取り入れた設置運営訓練の実施、感染症などに関わる新宿区災害ボランティアセンター運営の考え方をまとめると同時に、区との協定内容を見直しし、実働に見合った内容で新たに結び直しました。

令和元年度には、台風の風水被害に対して、千葉県及び栃木県の災害ボランティアセンターへ職員派遣を行い、派遣後は職員を対象とした報告会を実施し、情報を共有しました。

その他、地域住民に向けた災害ボランティア講座を継続して行い、関係団体との関係づくりのため、区を交えた意見交換会を実施し、平時からの連携を行いました。