

# 令和5年度コミュニティソーシャルワーク事業 実績報告書

## 1. 総合的福祉相談（詳細は別紙） （件）

	R5年度	R4年度
個別相談支援（延べ件数）	10,158	12,801

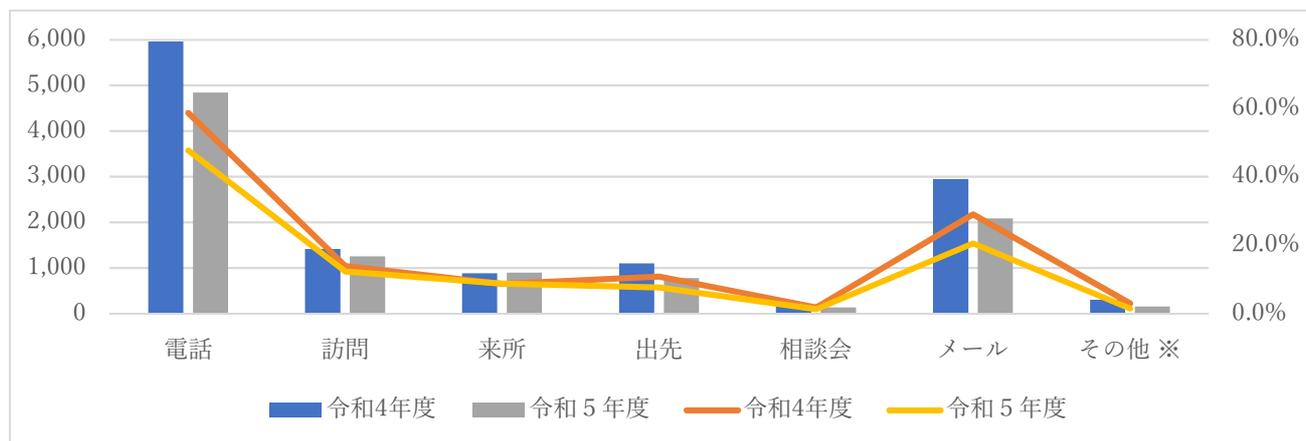
### （1）個別相談支援

- ・相談件数は10,158件となり、前年度より減少傾向にあるが、区民のさまざまな悩みごとや困りごとに対して、相談支援活動を実施した。
- ・「30～39歳」「40～49歳」の相談件数が昨年に比べて増加している。外国人世帯への相談支援活動が多くみられる。
- ・相談内容では、「居場所・社会との関わり」「住まい・転居・立ち退き」「収入・生活費・債務」などが昨年と比べ件数は少し減少傾向にあるが、昨年同様に上位にあがっている。このことから、いままも生活困窮、孤独・孤立の課題があり、課題解決に向けた様々な取り組みが必要と考えられる。
- ・「家族トラブル」「成年後見・遺言・相続・保証」「税・保障・年金」「多世代問題」が増加している。特に「多世代問題」が200件近く昨年より増加しており、多世代交流を目的とした地域活動の相談が増えたことが理由と考えられる。

### <相談方法> （件）

	R5年度 (延べ件数)	R4年度 (延べ件数)
電 話	4,842	5,956
訪 問	1,255	1,412
来 所	895	884
出 先	778	1,104
相 談 会	139	190
メ ー ル	2,089	2,949
そ の 他 ※	160	306
合 計	10,158	12,801

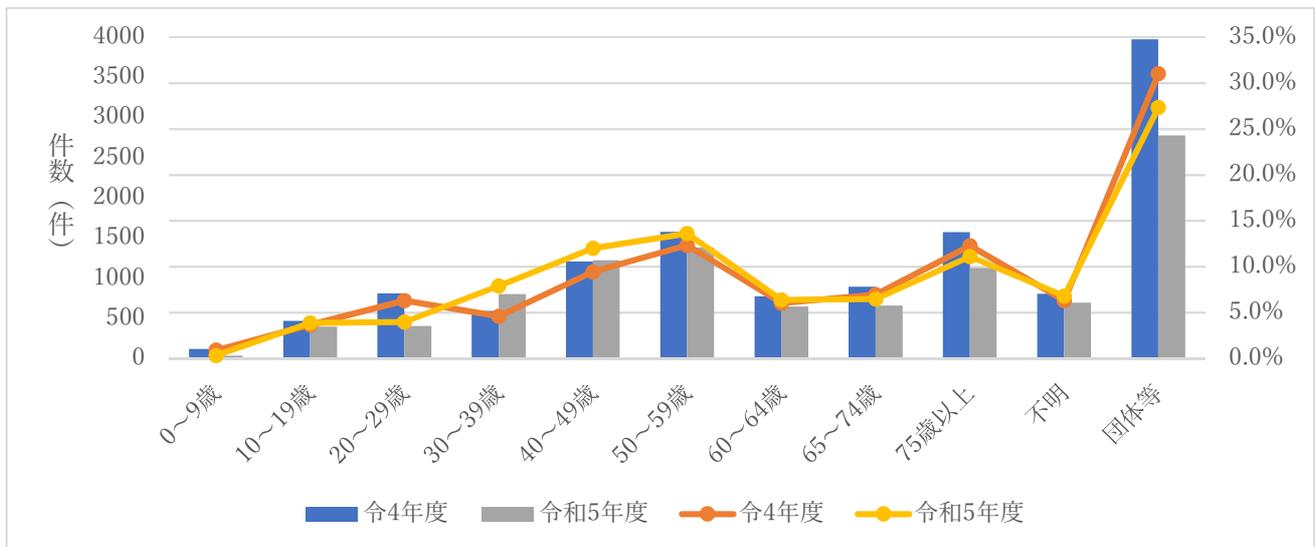
※「その他」（FAX、打合せ・会議等）



<対象者>

(件)

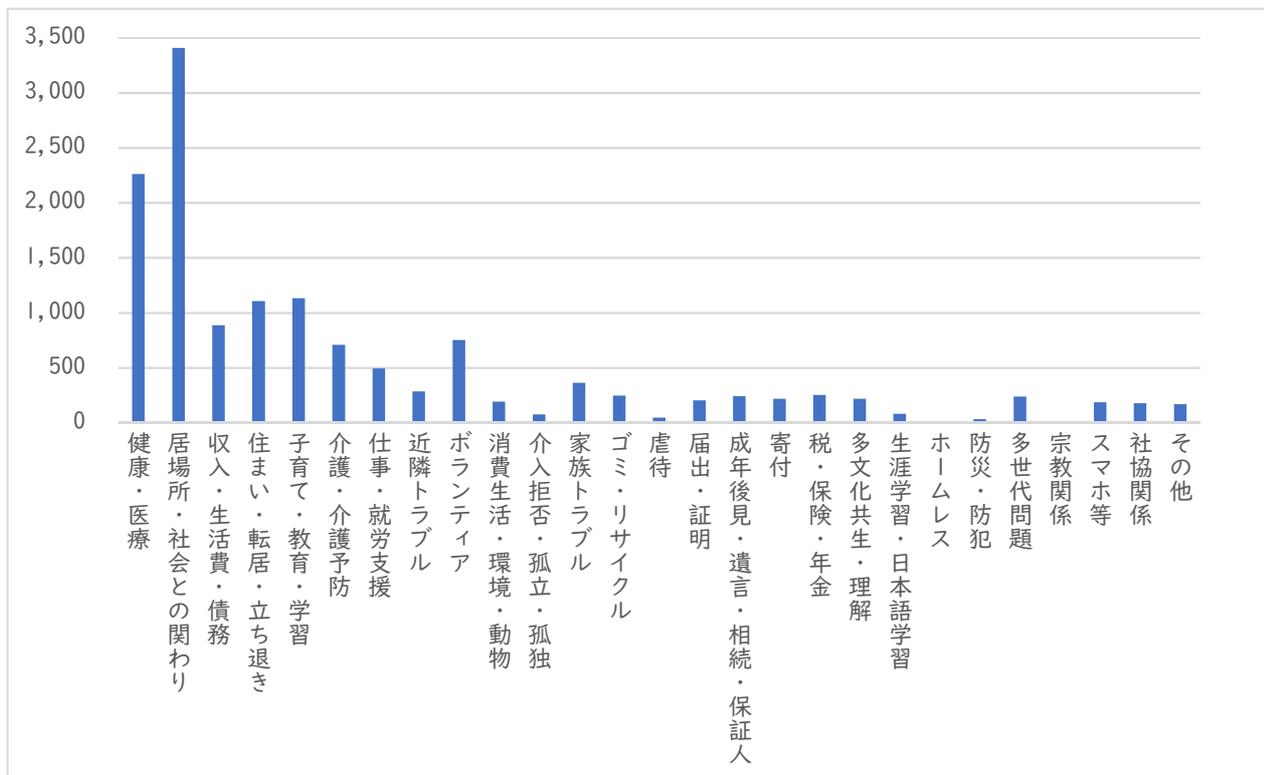
	R5年度 (延べ件数)	R4年度 (延べ件数)
0～9歳	37	119
10～19歳	397	471
20～29歳	405	809
30～39歳	804	594
40～49歳	1,223	1,209
50～59歳	1,384	1,578
60～64歳	649	773
65～74歳	659	896
75歳以上	1,129	1,573
年齢不明	694	808
団体等	2,777	3,971
合計	10,158	12,801



<相談内容> ※重複あり

(件)

内 容	件数	内 容	件数
健康・医療	2,261	届出・証明	202
居場所・社会との関わり	3,410	成年後見・遺言・相続・保証人	241
収入・生活費・債務	886	寄付	219
住まい・転居・立ち退き	1,106	税・保険・年金	251
子育て・教育・学習	1,131	多文化共生・理解	219
介護・介護予防	709	生涯学習・日本語学習	82
仕事・就労支援	493	ホームレス	15
近隣トラブル	283	防災・防犯	33
ボランティア	753	多世代問題	239
消費生活・環境・動物	191	宗教関係	2
介入拒否・孤立・孤独	76	スマホ等	185
家族トラブル	364	社協関係	178
ゴミ・リサイクル	247	その他	168
虐待	46		
		合 計	13,990



## (2) 相談会の開催

- ・区民ひろば 22 か所のほか、都営住宅集会室、介護予防センター、コミュニティカフェ、商店街などでも開催し、昨年度よりも開催回数を増やすことができた。

	R5 年度		R4 年度	
	回数	相談者数	回数	相談者数
暮らしの何でも相談会	344 回	250 名	326 回	226 名

## (3) 福祉何でも相談窓口地区連絡会の開催

目的	区内の 25 社会福祉法人の連携による「福祉なんでも相談窓口」事業において、窓口設置法人と 8 地区ごとに連絡会を実施。事業実施状況の確認の他、地域課題に関する情報交換などを行い、潜在的なニーズの掘り起こしや多職種・多機関のネットワークづくりを行う。
内容	「福祉何でも相談窓口」実施状況、コロナ禍での取り組みに関する情報交換 他
実績	実施回数：16 回 参加者数（延べ）：99 名（内 CSW 41 名）
成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症が収束したことで、多くの社会福祉法人が地域との連携を再開について検討しはじめている。施設等は感染状況をいまも考慮しながら、どのように地域連携を図れるかを模索していること等、現状の課題を共有することができた。</li> <li>・オンラインよりも対面開催が多くなり、窓口担当者間の顔がみえる関係の再構築、施設見学等も行い、社会福祉法人ネットワーク間の交流もまた図れるようになっている。</li> </ul>

## 2. 地域支援活動／地域の実態把握／ネットワークづくり／福祉意識の醸成

- ・小圏域における地域のプラットフォームづくりを目的とした CSW 事業「ぷらっと」を全圏域にて展開している。地域のさまざまな人、団体、NPO、関係機関等が出会い、自分たちの活動紹介や想い、悩みなどを自由に語れる場になっている。自然と交流が生まれ、お互いの活動につながるきっかけにもなっている。

### (1) サロン活動等の立ち上げ・運営支援（詳細は別紙「地域支援活動実績一覧」参照）

【支援件数】104 件（R4：134 件）

支援内容（重複あり）	(件)	
	件数 (R5)	件数 (R4)
立ち上げ支援	15	7
運営・活動支援（既存の活動）	67	97
運営・活動支援（新たな取組・展開）	34	39
福祉意識の醸成・地域に向けた発信	64	85
ネットワークづくりの支援	42	42

## (2)「ぷらっと」の設置・運営

目的	地域住民や活動者、ボランティア団体、企業、NPO等、地域のさまざまな人達が出会い、つながり、学びあえる地域のプラットフォームづくりを目指す。
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全8圏域で、年間6回程度の「ぷらっと」を開催する。</li> <li>・気軽に自分の活動や意見を話せて、お互いを知り、つながる場として運営する。</li> </ul>
参加団体	地域住民、地域団体（サロン運営者、読み聞かせ等）、地域福祉サポーターなど
実績	開催回数：34回（全8圏域） 参加者数（延べ）：266名
成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・精神障害の分野で地域活動をしている方、これから始めたいと思っている方のお話も聞くことができ、障害の有無に限らず、自分らしく地域で暮らすということについて、参加者が考える機会をつくることができた。</li> <li>・「SOSを出しにくい方」というワードから、障害分野だけではなく、子育て世帯や中高年など様々な立場や理由でSOSを出せない、出しづらくなっているのではないかという意見が多数挙がった。全体を通して社会的な課題について焦点を当てた意見交換の場となった。</li> <li>・毎回ぷらっとに参加している障害者事業所の場所を会場として開催したことで、近隣在住の民生児童委員や住民が参加し、地域と事業所がさらにつながりきつかけとなった。</li> <li>・参加している住民より、地域とのつながりを求めている専門学校が参加することになった。参加者の中でも地域の情報交換から具体的なつながりができてきており、また、ぷらっとが地域のプラットホームとして認識されてきている。</li> <li>・参加者それぞれが、自分たちの活動を紹介したり、活動の悩みを話したり、活動者の悩みに共感したり、他の活動者にアイデアをだしあうなど、横のつながりがうまれている。</li> </ul>

## (3)要援護家庭等の子どもへの学習支援活動

### 【回数・参加者人数】

学習会名		ちゅうりっぷ	にじいろ	あおぞら	合計
開催回数（回）		5	0	17	22
参加者 延人数 （名）	子ども	22	0	283	305
	ボランティア等	33	0	142	175
	小計	55	0	425	480

### 【対象】

ちゅうりっぷ学習会（東部地域）・あおぞら学習会（西部地域）

※ちゅうりっぷ学習会は、対面開催以外に、年3回「つばめ通信」を発行し、内容によって返信ハガキも同封して、ボランティアと子ども達の関係の継続に努めた。

※にじいろ学習会は活動休止。

### 【連携・協力した機関等】

小学校、区民ひろば、民生児童委員協議会、地域住民、青少年育成委員会、大学、地域福祉サポーターなど

【会場】小学校(あおぞら学習会)、区民ひろば西巢鴨第一

#### (4) 大正大学社会福祉学科サービスラーニング（体験教育）への協力

○テーマ サービスラーニングを通して、コミュニティソーシャルワークについて考える

目的	サービスラーニングを通して、コミュニティソーシャルワークについて考える
内容	大正大学1年生が、CSWによる講義や地域探索などを通じて、下記について学び、理解を深めることで、将来の地域福祉の担い手育成を図るとともに、区内での地域活動等へ参画を促す。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域共生社会、CSW事業に対する学習、理解</li> <li>・区民ひろばの目的、機能の学習、理解</li> <li>・地域探索による圏域の歴史、社会資源に関する学習、理解</li> </ul>
圏域	3圏域(いけよんの郷、アトリエ村、西部)
実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・10月初旬頃に、CSWが大正大学の授業で、地域アセスメントやまち歩きの際のポイントについて、学生に講義を実施。</li> <li>・10～11月の期間にて、学生が各圏域で街歩きを実施。（全5回）</li> <li>・まち歩き後、各圏域のCSWが、地域の特徴（地域支援活動や区民ひろば等）について、街歩きの振り返りも含めて、学生に講義を実施。（全3回）</li> </ul>
成果	今年度も大学での講義を実施したのち、まち歩きのプログラムを3圏域にて実施することができた。 地域のボランティアに、まち歩きのプログラムに協力してもらい、学生たちへ地域の歴史やスポット等、地域のさまざまなことについて説明してもらえた。学生の大きな学びにつながった。

※サービスラーニングについて

1980年からアメリカで始まった教育活動の一つであり「社会活動を通して市民性を育む学習」。地域への貢献を育み、地域の結びつきを強化するもの。

#### (5) 「学生出前定期便」への支援（菊かおる園圏域）

目的	日常生活におけるちょっとした困りごとの手助けを行う中で、地域課題を知る。
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報チラシ作成、活動に関する打合せ、活動の周知（区民ひろば等）</li> <li>・依頼を受け、学生が訪問。1回30分程度で対応可能な掃除や、荷物の移動など、高齢者の困りごとのお手伝いをする</li> <li>・利用者への事後アンケート</li> <li>・スマホ相談会の開催</li> </ul>
関係機関 ・連携	大正大学、区民ひろば西巣鴨、区民ひろば清和、区民ひろば朝日、菊かおる園高齢者総合相談センター
実績	日時：5～10月 火曜・金曜 9-12 11～12月 火曜 9-12 木曜 13-16 活動場所：巣鴨・西巣鴨・大塚周辺地域 支援件数：40件 協力者数（延べ）：128名 スマホ相談会 5回
成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区内の大学にて、学生出前定期便の活動について説明。区内で同様の活動に取り組む大学が増え、活動の広がるきっかけづくりとなった。</li> <li>・新聞等から取材を受け、活動の取り組みや成果についてPRすることができた。</li> </ul>

## (6) 学びあい・支えあいの地域活動

地域住民や民生児童委員、町会・自治会、福祉関係団体等が、小地域でネットワークを構築して、地域課題の共有や、解決に向けた取り組みを行うなど、共に学びあい・支えあう活動を展開した。

### きんぎょサロン（中央圏域）

目的	年齢・性別・国籍などに関係なく、どなたでも参加できる地域の居場所として位置づける。参加者が、特技を生かし活躍できる社会参加の場・社会貢献の場として、生きがいがづくりの一助を担う。
内容	<p>1. 例年の活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エプロンやポーチ等の制作、使用済み切手整理(豊島ボランティアセンターを通じて地域に還元)等の手仕事を通して、サロン参加者の地域交流、社会貢献を図る。</li> <li>・随時 CSW による相談支援を行うほかに、様々な関係機関と協力し、地域ニーズに対応した取り組みの創出を行う。</li> </ul> <p>2. 令和 5 年度の主な活動</p> <p>(1) 区民ひろば上池袋の協力で実施したバザー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民ひろば上池袋主催事業との同時開催。ひろば上池袋前の公園を会場に、きんぎょサロンのバザーを年 2 回（5 月・12 月）に実施した。5 月はひろば主催事業「リユース会」と麦の家「オリジナル製品の販売会」との同時開催し、地域連携が図れたイベントとなった。12 月はひろば主催事業「リユース会」との同時開催。</li> </ul> <p>(2) 地域の子どもたちとの多世代交流企画</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度始めの春休み期間中、小学生向けに小学校で使用できる巾着袋等を作成し、区民ひろば上池袋にて配布した。</li> <li>・年度終わりの春休み期間に、「きんぎょサロン 春まつり」として、きんぎょサロンのメンバーと地域の子ども達とゲーム等を通して、多世代間の交流を図った。</li> </ul> <p>(3) きんぎょサロンの広報活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・社協の YouTube にて、きんぎょサロンの活動を動画配信した。活動の PR 強化を図った。</li> </ul>
関係機関連携	区民ひろば上池袋、NPO 法人豊島子ども WAKUWAKU ネットワーク、豊島ボランティアセンター、高齢者総合相談センター、くらし・しごと相談支援センター、(あいおいニッセイ同和損保)
実績	日時：毎週水曜日 14 時～16 時 会場：区民ひろば上池袋 回数：46 回 参加者数（延べ）：191 名
成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バザー等、地域に向けたイベントを開催することができた。かつ、区民ひろばと地域の障がい事業所と共にバザーを開催することもでき、地域共生の一助となった。</li> <li>・きんぎょサロンのメンバーが減ってきている中、ひろばまつり、バザー等の機会で、活動の PR を積極的に行っている。また YouTube でも動画配信し日ごろの活動を知らせてもらう機会もつくっている。</li> </ul>

## (7) 講演会の開催

目 的	住民の福祉意識の醸成、福祉教育の推進を目的に、年3回程度の講演会を実施している。全世代、あらゆる住民への課題提起、理解をとおして地域支援活動に参加してもらうための環境づくり等を目指している。
内 容	<p>① 「ヤングケアラー」について知ろう～気づき、つなげる～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ヤングケアラー」に関する子ども達の現状や課題、豊島区の取り組みなどについて理解を深める。</li> </ul> <p>② 相互理解を深めるコミュニケーション</p> <p>～言語や文化の違いを問わず、誰もが暮らしやすい地域を目指して～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の外国人との交流の一步となることを目的に、日本語を通じてどのように関わっていけば良いかを学ぶ。</li> </ul> <p>③ 耳が聞こえない親がいる子どもたちコーダ（CODA）について知ろう</p> <p>～コーダの経験からみえてきたこと～</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コーダの状態や課題、また聴覚障害についても理解を深める。</li> </ul>
開催日時	<p>① 令和5年8月29日（火）14：00～16：00</p> <p>② 令和5年12月15日（水）14：00～16：00</p> <p>③ 令和6年2月27日（火）14：00～16：00</p>
会 場	としま区民センター701～703 会議室、他
講 師	<p>① 一般社団法人 Omoshiro 代表理事：勝呂ちひろ氏、 豊島区子ども家庭支援センター職員</p> <p>② 学習院大学文学部教授：金田 智子氏</p> <p>③ 東京社会福祉士会：村下 佳秀氏</p>
参加者数	① 23名 ② 24名 ③ 58名
成 果	<p>① ヤングケアラーの現状や課題について、理解を深める機会となった。</p> <p>② 外国人との交流のきっかけとなる日本語によるコミュニケーション方法を学び、多文化共生への理解も深めてもらう機会となった。</p> <p>③ 元当事者によるコーダ（CODA）や聴覚障害の現状や課題を知り、理解を深めるきっかけとなった。</p>

### 3. 豊島区生活支援体制整備事業との連携

#### (1) 地域資源 (Ayamu) プロジェクトチームへの参画

目的	豊島区生活支援体制整備事業にて導入している地域資源データベースシステム「Ayamu」について、運用方法を関係機関で協議し、システムの利用を推進することにより、地域資源の有効活用を図ることを目的とする。
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Ayamu の運用に関すること（登録する情報やカテゴリ、情報の使用承諾、ルール等）</li> <li>・ Ayamu の活用状況等の情報交換</li> <li>・ 情報の定期更新</li> </ul>
関係機関連携	高齢者総合相談センター見守り支援事業担当、豊島区高齢者福祉課、高齢者の生活支援推進員（第1層・第2層）
実績	会場：としま区民センター会議室 回数：2回
成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Ayamu 情報使用承諾書及び情報使用通知書を活動・サービス団体等から取得。</li> <li>・ 更新時に、活動・サービス団体等から活動内容の情報確認ができた。</li> </ul>

#### (2) 高齢者の生活支援推進員（第2層生活支援 Co）との情報共有・協働

目的	令和3年度より、豊島区生活支援体制整備事業にて配置されている高齢者の生活支援推進員（第2層生活支援コーディネーター）による定例会に参加して、主に地域支援に関する情報共有、協働について協議する。
内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ それぞれの活動状況の情報共有</li> <li>・ 地域情報、担い手、地域課題などの共有</li> <li>・ 地域資源開発に向けた協議</li> </ul>
関係機関連携	高齢者の生活支援推進員（第1層・第2層）、高齢者総合相談センター、見守り支援事業担当、豊島区高齢者福祉課
実績	実施圏域：8圏域 会場：区民センター、区民集会室、地域文化創造館など CSW 出席回数：63回
成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定例会に出席し、生活支援推進員の活動について理解を深めることができた。</li> <li>・ 地域情報や地域課題などの共有を図ることができた。</li> </ul>

#### 4. 地域団体・企業等との協働による取り組み

##### ①外国人支援プロジェクト（フードパントリー＋個別支援）への参画

内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・豊島区内での特例貸付申請者の約4割が外国人世帯であったことなどから、コロナ禍で困窮する外国人家庭への支援を行うために、公益社団法人シャンティ国際ボランティア会が内閣府の「休眠預金等活用事業」への応募。実行団体となり、令和3年5月より事業開始。社協内では、CSW、福祉包括化推進員、地域相談支援課長、共生社会推進・事業開発課長が参画。</li> <li>・フードパントリーを実施して、来場者への聞き取りによるニーズ把握を行い、必要に応じて生活支援や法的支援を行う。</li> </ul>
関係機関連携	公益社団法人シャンティ国際ボランティア会、弁護士法人東京パブリック法律事務所、認定NPO法人豊島子どもWAKUWAKUネットワーク、NPO法人Mother's Tree Japan など
開催場所	区内公共施設、寺院・神社等の集会室など
CSWの関わり	フードパントリー来場者への聞き取り（インテーク・アセスメント）、支援調整会議への参加、継続的な生活支援（手続き支援、窓口同行など）
回 数	フードパントリー：8回 支援調整会議：8回
成 果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人の多様な相談対応中、外国人支援者間のネットワークが構築されていることで、関係者との情報共有や連携、支援も迅速に行っている。また、通訳などのサポートも受けることができるため、日本語がまだ話せない方への相談対応もできている。</li> <li>・相談支援からみえてきた課題について、試験的に取り組みは始めている。ひとり親世帯の相談支援が増えてきたことで、ひとり親世帯のサロン活動を実施し、交流を深めてもらう機会の創出を行った。</li> </ul>

##### ②食糧支援プロジェクトへの協力・相談支援

###### ◆としまフードサポートプロジェクト

内 容	新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う学校等の臨時休業、事業所の休業等により、経済的影響を受けている就学援助受給世帯(区内在住者)の負担軽減の一助となることを目的とした、食糧支援事業「としまフードサポート」に協力。また、課題把握や相談支援を行う（アウトリーチ）。
主 催	豊島子ども WAKUWAKU ネットワーク
開催場所	区役所本庁舎、区民ひろばなど
CSWの関わり	運営に伴う物資の運搬、提供作業時の人的協力、支援制度の資料作成及び配布、相談対応
回 数	11回 CSW 延べ参加人数 32名
成 果	プロジェクト協力者とネットワークの構築を図るとともに、個別に相談対応を行うことができた。

### ③企業との協働

#### ◆子ども服マーケット

目的	サンシャインシティでは子ども服の回収BOXを館内に設置し、フードサポート等の機会を活用し、必要とする家庭へお渡しする取組を行っていたが、子ども服の引き渡し自体をイベント化し、服を選ぶ楽しさ（コト体験）、地域ボランティアとのコミュニケーション（多世代交流）としての価値提供を目指す。 また、公民連携によるイベントの企画・運営を行い、地域連携のロールモデルの一つになることを目指す。
内容	①子ども服の無償提供 ②コト体験の提供（賑わい・お楽しみイベント） ③多世代交流の創出
主催	サンシャインシティ、豊島子どもWAKUWAKUネットワーク、
関係機関連携	大和証券社、良品計画社、立教大学ボランティアセンター、豊島区
CSWの関わり	子ども服の仕分け作業および当日の運営ボランティアの仲介、提供作業時の人的協力、
実績	・CSW参加人数（延べ）事前準備（仕分け）：14名／当日運営：11名 ・ボランティア参加人数（延べ）事前準備（仕分け）：50名／当日運営：31名 ・来場者数 312世帯（912名） ・子ども服等の提供数：4,829個
成果	・民生委員、地域住民等のボランティアが、事前準備の仕分け作業と当日の運営に協力し、公民と地域の連携につながるモデルとなっている。

## 6. 広報（事業認知度の向上及び活動の周知）

### （1）CSW 通信の発行

【発行回数】各圏域月1回（計96部）

【成果】

- ・各圏域において、定期的にCSW通信を発行、配布することにより、CSWの認知度向上を図ることができた。
- ・配付・配架先を開拓することにより、CSWへの理解を促進するとともに、ネットワーク構築を行うことができた。
- ・地域アセスメントによる情報を、紙面に掲載（地域活動の紹介など）することにより、地域活動支援や地域住民の福祉意識の醸成を図ることができた。

### （2）「このまちでみんなと生きてゆくCSW活動紹介」の作成・発行

CSWの役割や普段の様子、取り組みなどをまとめた冊子を作成しました。

地域住民、民生・児童委員、各関係機関等に幅広く情報を発信し、CSWへの理解を深めてもらう機会となっています。

【発行】令和6年3月

【発行部数】1,500部

【配布先】CSW窓口、社協窓口など



## 7. 人材育成・スーパービジョン体制の充実

コミュニティソーシャルワーク実践の質の向上を図るために、職員間で実践上の課題共有や、解決策の検討などを行った。また、必要な知識等を得るために、内部研修を企画・実施した。

### (1) 会議体等の実施

CSW 会議：12 回

事例検討会議：11 回

スーパーバイザー会議：1 回

### (2) 内部研修会の企画・実施

テーマ：地域アセスメントについて

～地域アセスメントから、地域を知る

そして課題を追究し、CSW としての機能を最大限に活かす～

目的：地域アセスメントの基本的な考え方や方法など、基礎的なスキルの向上を目的とした職員向けの研修を実施

開催日：令和 5 年 9 月 28 日（木）

会場：豊島区民社会福祉協議会 会議室