令和６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）

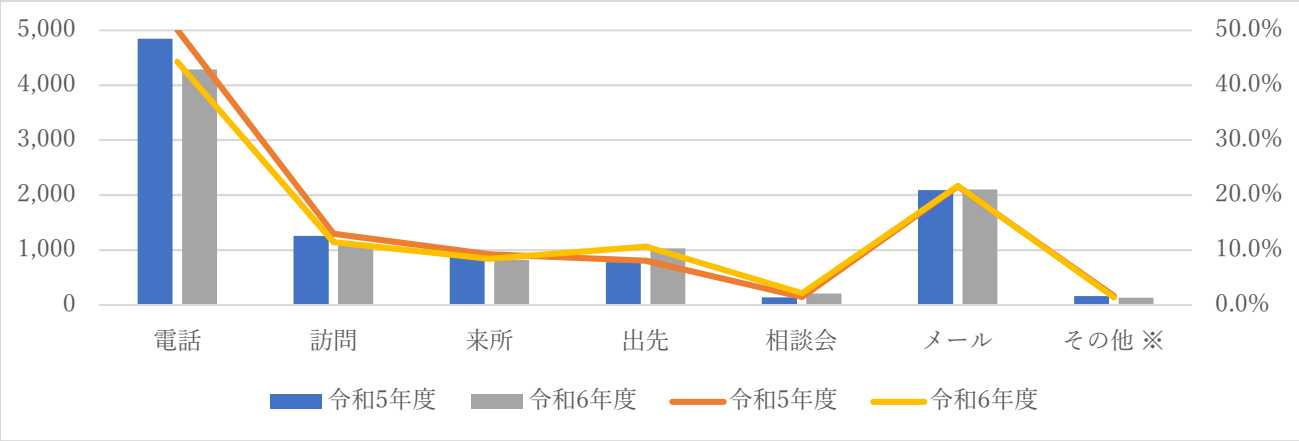
	R6 年度	R5 年度
相談支援（延べ件数） （個別相談・実人数） （団体対応・団体数）	**9,677 件** （6,787 件・962 名） （2,890 件・298 名）	10,158 件

・年間の相談者数は 962 名。そのうち新規相談者は 589 名で、令和 6 年度全体の約 61%である。
・年間の個別相談支援数（団体等数除く）は 6,787 件で、一人当たりの平均対応件数（相談対応件数／相談者数）は 7.1 回になる。
・『対象者』の年代別（延べ件数）をみると「75 歳～」が一番多く、次いで「50 代」が多い。
団体等の相談は昨年度より増加しており、地域に関する相談への対応は多くなっている。
・ 65 歳以上の高齢者は、単発の相談や他の機関につなぐことで相談が終結することが多いため、20～64 歳に比べて平均対応件数は少なくなっている。（20～64 歳：12.8 回　65 歳以上：5.2 回）
・『相談方法』は、「電話」が一番多く、次いで「メール」となっている。
・『相談内容』は、「居場所・社会との関わり」が一番多く、次いで「健康・医療」が多い。
CSW が対応する相談の背景には、望まない“孤独・孤立”の問題がある場合が多い。そのため、地域や社会とのつながりに関する要素を含む相談が多くなっている。

＜相談方法＞　（件）

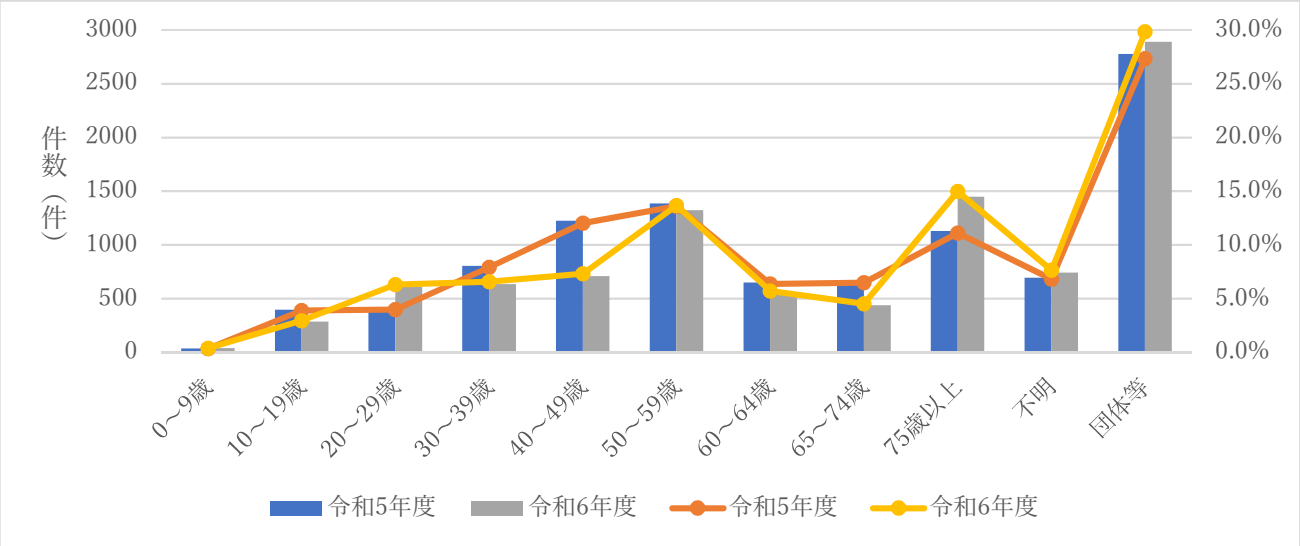
	R6 年度 （延べ件数）	R5 年度 （延べ件数）
電　　話	4,285	4,842
訪　　問	1,107	1,255
来　　所	817	895
出　　先	1,030	778
相 談 会	204	139
メ ー ル	2,102	2,089
そ の 他 ※	132	160
合　　計	9,677	10,158

※「その他」（FAX、打合せ・会議等）



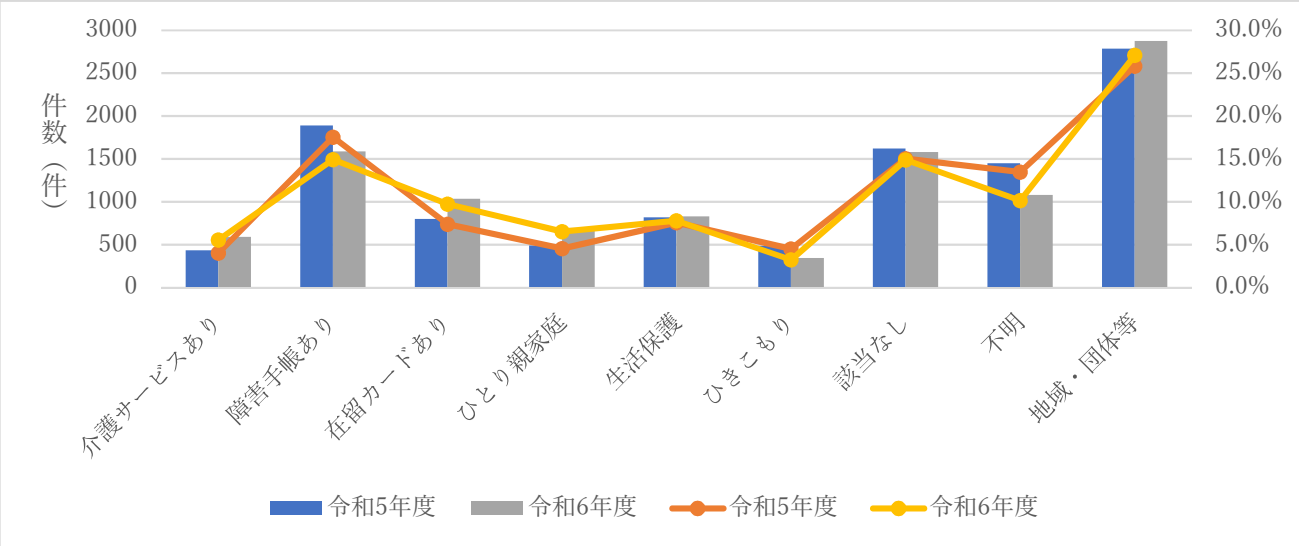
＜対象者＞ （件）

	R6 年度 （延べ件数）	R5 年度 （延べ件数）
0～9 歳	38	37
10～19 歳	287	397
20～29 歳	610	405
30～39 歳	636	804
40～49 歳	710	1,223
50～59 歳	1,322	1,384
60～64 歳	555	649
65～74 歳	438	659
75 歳以上	1,449	1,129
年齢不明	742	694
団体等	2,890	2,777
合計	9,677	10,158



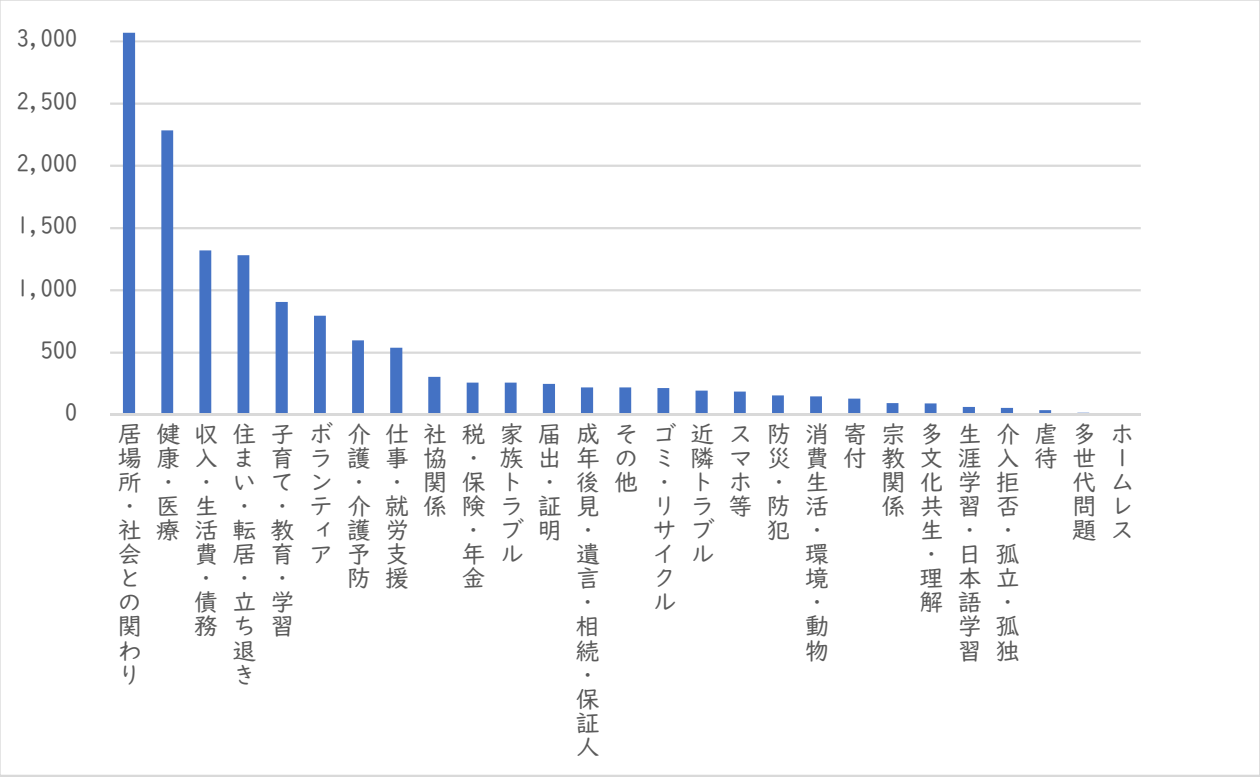
＜対象者の種別＞　　（件）

	R6 年度 （延べ件数）	R5 年度 （延べ件数）
介護サービス利用あり	592	434
障害手帳あり	1,585	1,889
在留カードあり	1,034	798
ひとり親家庭	694	490
生活保護	828	817
ひきこもり	345	487
該当なし	1,581	1,620
不明等	1,079	1,450
地域・団体等	2,874	2,783
合計	10,612	10,768



＜相談内容＞　※重複あり　　（件）

内　容	件数	内　容	件数
居場所・社会との関わり	3,068	ゴミ・リサイクル	214
健康・医療	2,284	近隣トラブル	192
収入・生活費・債務	1,320	スマホ等	184
住まい・転居・立ち退き	1,281	防災・防犯	153
子育て・教育・学習	905	消費生活・環境・動物	146
ボランティア	795	寄付	129
介護・介護予防	597	宗教関係	92
仕事・就労支援	538	多文化共生・理解	90
社協関係	303	生涯学習・日本語学習	61
税・保険・年金	256	介入拒否・孤立・孤独	55
家族トラブル	256	虐待	36
届出・証明	248	多世代問題	16
成年後見・遺言・相続・保証人	218	ホームレス	2
その他	218		
		合　計	13,657



(2)相談会の開催

・区民ひろば 22 か所のほか、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ている。

	R6 年度		R5 年度	
	回数	相談者数	回数	相談者数
暮らしの何でも相談会	351 回	204 名	344 回	250 名

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

・地域団体等の地域支援活動の支援件数は、昨年度より増加している。

・支援内容をみていくと、既に活動している団体の活動への支援や、既に活動している団体がこれまでの活動に加えて新たな活動（取り組み）を行うことへの支援の「運営・活動支援」が特に増えている。他にも、各圏域での講演会や勉強会の開催、地域活動や地域課題などの情報発信を行ったり、個人と団体や地域活動団体同士をつなぐ支援などの件数もさらに増加している。

・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）地域団体等の地域支援活動（詳細は別紙「地域支援活動実績一覧」参照）

【支援件数】148 件（R5：104 件）

（件）

支援内容（重複あり）	件数（R6）	件数（R5）
立ち上げ支援	13	15
運営・活動支援（既存の活動）	91	67
運営・活動支援（新たな取組・展開）	40	34
福祉意識の醸成・地域に向けた発信	94	64
ネットワークづくりの支援	81	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	・全８圏域で、年間６回程度の「ぷらっと」を開催する。 ・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。
参加団体	地域住民、地域団体（サロン運営者等）、地域福祉サポーター、福祉職など
実　績	開催回数：43 回　参加者数（延べ）：418 名
成　果	・ぷらっとでの出会いがきっかけとなり、留学生が地域のお祭りに参加したり、高校生のボランティア団体や中学生が地域活動に参加するようになったり、幼稚園と高齢者施設の交流が生まれたりと、地域の中で素敵な変化や豊かなつながりが生まれている。 ・災害や孤食、子どもや外国人が抱える課題など、今地域で起きていることを共有して、それぞれができることを考える場にもなっている。 ・アトリエ村圏域では、地域団体から活動紹介を希望する声が多く、ぷらっとにて地域団体活動発表会を実施。大勢の方に活動紹介をすることで、地域活動に関心もってもらえる機会となり、地域団体のエンパワメントにつながった。また、発表後には各団体へ質問をされている方なども見られており、地域活動への参加につながるきっかけともなった。 ・いけよん郷圏域では、ぷらっと内で、地域との関わりが希薄な外国人が多い等の多文化共生への課題を共有し、外国人が区民ひろばの利用につながるきっかけとなることを目的とした多文化共生交流会の企画が生まれ、実施することになった。

（３）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	①　今、多文化共生について考える！～としまるの活動から～ 講師　公益社団法人シャンティ国際ボランティア会：村松　清玄　氏 としまる外国人コーディネーター　３名 ②　大人が学ぶ子どもの権利～としま子どもの権利相談室の取り組みから～ 講師　浦和大学社会学部准教授：林　大介　氏 としま子どもの権利相談室：菅野　有里　氏 ③　災害につよいまちづくり～共助の力と平時の取り組み～ 講師　東京ボランティア・市民活動センター：間瀬　達成　氏
開催日時	①　令和 6 年 9 月 5 日（木）14：00～16：00 ②　令和 6 年 12 月 12 日（木）14：00～16：00 ③　令和 7 年 3 月 11 日（火）18：30～20：30
参加者数	①41 名　②　28 名　③　55 名
成　果	①　実践報告を聞き、地域で外国人をどのようにして受け入れていけるかなどを話しあい、多文化共生の理解を深めることができた。 ②　子どもの権利について考え、地域で子どもをどう支えていけばよいのか

	など意見交換をし、地域課題への取組みを考える機会となった。 ③ 能登半島地震後のサロン活動の実践や災害関連死の課題を知り、区内で災害が発生したら地域で取り組めることはどのようなことがあるか、参加者同士で話し合い、共有することができた。

(4)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	あおぞら	合計
開催回数（回）		5	20	25
参加者延人数（名）	子ども	10	305	315
	ボランティア等	31	173	204
	小　計	41	478	519

【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）

【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)、区民ひろば西巣鴨第一

※あおぞら学習会はチューター事業へ移行し、CSW 主催は令和 6 年度で終了となる。

（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	・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） ・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 ・利用者への事後アンケート ・スマホ相談会の開催
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：5～9 月（月曜・金曜 10～12 時）、11～12 月（月曜・木曜 10～12 時） 活動場所：巣鴨・西巣鴨・大塚周辺地域 支援件数：34 件　　協力者数（延べ）：40 名 スマホ相談会　1 回
成　果	・学生ボランティアが独居高齢者宅に訪問した際、会話が弾み結果、交流の機会にもなった。 ・要望も多く、心待ちにしている高齢者が少なくないことが分かった。

（６）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）：92 名（内 CSW　38 名）
成　果	・各相談窓口に寄せられた相談内容、対応方法等について共有を行っている。担当者が代わるところもあり、事業の趣旨や対応方法等について、マニュアルを用いて改めて福祉なんでも相談窓口事業についても共有を図った。 ・社会福祉法人の各施設が地域との連携を再開しており、その取り組みや現状の課題等について共有することができた。また、現状の福祉サービスで対応できない制度の狭間における課題についても共有することができた。

３. 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	・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。 ・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。
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：１２回　　支援調整会議：１２回
成　果	・区民ひろばで実施する機会を増やし、区内在住の外国人が区民ひろばの利用につながるきっかけとなった。 ・出産、育児などの相談支援の対応が多くなり、子ども家庭支援センターや保健師との連携が増えている。在留資格等、外国人支援の勉強会などを企画したりと連携強化の機会も検討していく。 ・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。

（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	3 回　CSW 延べ参加人数 11 名
成　果	・フードサポートの運営に協力し、食糧支援のサポートを担った。 ・食糧支援の中、利用者からの個別相談に対応し、支援も行った。

（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 ①　コト体験の提供（賑わい・お楽しみイベント） ④　多世代交流の創出
主　催	株式会社サンシャインシティ、認定 NPO 法人豊島子ども WAKUWAKU ネットワーク
関係機関連携	立教大学ボランティアセンター、豊島区、各企業、区内大学など
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）：17 名／当日運営：20 名 ・ボランティア参加人数（延べ）事前準備（仕分け）：87 名／当日運営：25 名 ・来場者数　300 世帯（739 名）　・子ども服等の提供数：4,600 着
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。

４．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	・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） ・Ayamu の活用状況等の情報交換 ・情報の定期更新
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	・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。 ・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。

（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	・それぞれの活動状況の情報共有 ・地域情報、担い手、地域課題などの共有 ・地域資源開発に向けた協議
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	・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。 ・地域情報や地域課題などの共有を図ることができた。

５．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 18,121 枚）

【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。

６．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（全体会議）：12 回

事例検討会議：11 回

（２）内部研修会の企画・実施

テーマ：フォトボイスについて学ぶ

目　的：大正大学で開催されたフォトボイス研修で学んだ、フォトボイスの基本的な考え方や方法などについて理解を深めることを目的とした職員向けの研修を実施

開催日：令和 7 年 3 月 17 日（月）

会　場：豊島区民社会福祉協議会　会議室