

コミュニティソーシャルワーク事業活動実績

1. 総合的福祉相談

コミュニティソーシャルワーカー(CSW)は、課題を抱える個人や家族に対する相談支援(個別支援)を実施するとともに、支援を必要とするすべての人の相談を受け止め、課題を整理した上で、必要な福祉サービスや専門機関へと橋渡しをするつなぎ役としての役割を担っている。

(1) 個別支援

過去5年間の相談支援件数は以下のとおり。

令和6年度の年間の相談者数(実人数)は 962 名。そのうち新規相談者は 589 名で、全体の約 61%となっている。団体等の対応件数を除く個別相談支援数は 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 回であった。

	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
相談支援(延べ件数)	10,451	11,753	12,801	10,158	9,677
個別相談(件)	9,404	9,258	8,830	7,381	6,787
団体対応(件数)	1,047	2,495	3,971	2,777	2,890

<対象者>

『対象者』の年代別(延べ件数)では概ね「75 歳以上」が一番多く、次いで「40 代」「50 代」が多い。

団体等の相談は昨年度より増加し、地域に関する相談への対応は多くなっているが、コロナ後の相談件数と比較すると少し数値は落ち着いてきている。

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。(R6…20～64 歳:12.8 回 65 歳以上:5.2 回)

	R2 年度 (延べ件数)	R3 年度 (延べ件数)	R4 年度 (延べ件数)	R5 年度 (延べ件数)	R6 年度 (延べ件数)
0～9 歳	75	23	119	37	38
10～19 歳	25	136	471	397	287
20～29 歳	380	694	809	405	610
30～39 歳	895	737	594	804	636
40～49 歳	1,355	1,821	1,209	1,223	710
50～59 歳	1,098	1,504	1,578	1,384	1,322
60～64 歳	1,006	830	773	649	555
65～74 歳	991	861	896	659	438
75 歳以上	2,968	1,840	1,573	1,129	1,449
年齢不明	611	812	808	694	742
団体等	1,047	2,495	3,971	2,777	2,890
合計	10,451	11,753	12,801	10,158	9,677

＜相談方法＞

『相談方法』は、「電話」が一番多く、次いで「メール」となっている。

	R2 年度 (延べ件数)	R3 年度 (延べ件数)	R4 年度 (延べ件数)	R5 年度 (延べ件数)	R6 年度 (延べ件数)
電 話	6,684	6,653	5,956	4,842	4,285
訪 問	926	1,402	1,412	1,255	1,107
来 所	724	782	884	895	817
出 先	652	777	1,104	778	1,030
相 談 会	132	101	190	139	204
メ ー ル	1,088	1,836	2,949	2,089	2,102
そ の 他	245	202	306	160	132
合 計	10,451	11,753	12,801	10,158	9,677

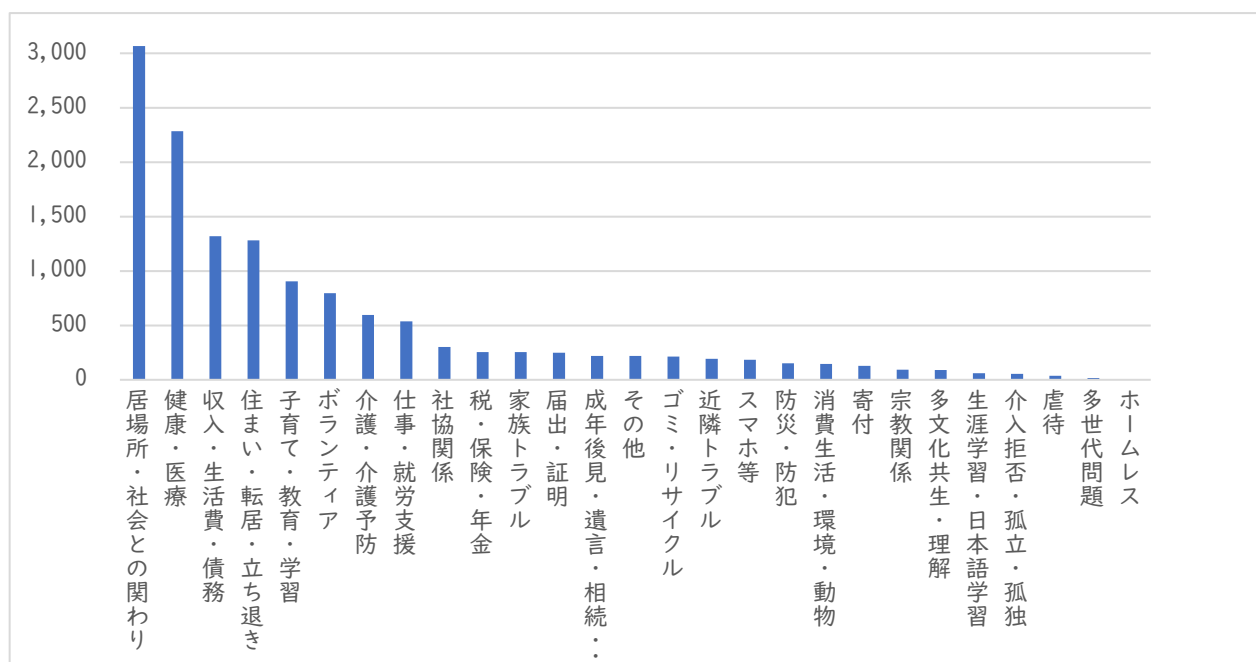
※「その他」(FAX、打合せ・会議等)

＜R6 年度相談内容＞ ※件数の重複あり

『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。

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）暮らしの何でも相談会の開催

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、商店街などで相談会を開催。年々、開催回数を増やし、地域の声に耳を傾けている。

	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
開催回数	233	296	326	344	351
参加人数	133	117	226	250	204

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

（１）地域支援活動

地域における新たな支え合い活動の促進と担い手の養成のため、町会・自治会等の従来からの地域の支え合い活動の支援、個人と団体や地域活動団体同士をつなぐ支援のほか、個人やNPO 法人等による新たな支え合い活動の立ち上げや支援、育成、情報発信を行っている。

【支援件数：R3…88 件、R4…134 件、R5…104 件、R6…148 件】

支援内容(重複あり)	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
立ち上げ支援	8	7	15	13
運営・活動支援(既存の活動)	56	97	67	91
運営・活動支援(新たな取組・展開)	24	39	34	40
福祉意識の醸成・地域に向けた発信	49	85	64	94
ネットワークづくりの支援	25	42	42	81

※R2 は新型コロナウイルスの影響により開催中止や活動縮小となった。

(2)「ぷらっと」の設置・運営

「ぷらっと」とは、CSW が配置されている圏域ごとに、地域の人が「ぷらっと」気軽に立ち寄り、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。

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		R4 年度	R5 年度	R6 年度
	開催回数	30 回	34 回	43 回
	参加者数(延べ)	158 名	266 名	418 名
成 果 (R6)	・「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、地域の中で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、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、地域活動に関心を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、発表後に各団体へ質問されている方も見られ、地域活動への参加につながるきっかけとなった。 ・いけよんの郷圏域では、「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

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。全世代、あらゆる住民への課題提起、理解を通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。

令和 6 年度の実施状況は以下のとおり。

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～ 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～ ③ 災害につよいまちづくり～共助の力と平時の取り組み～
参加者数	① 41 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

生まれ育った環境や家庭の経済状況にかかわらず、学ぶ意欲のあるすべての子ども・若者が必要な教育を受けられるよう、学習支援・進学支援の充実を目的として学習会を実施している。

【回数・参加者人数】

	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
開催回数	6	14	23	22	25
参加者(子ども)	58	61	190	305	315
参加者(ボランティア等)	47	69	172	175	204
参加者合計	105	130	362	480	519

【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、区民ひろば西巣鴨第一

※CSW 主催での開催は縮小し、近隣の学習支援活動へのつなぎや、他事業への移行を行う。

（５）福祉何でも相談窓口地区連絡会の開催

令和 6 年度の実施状況は以下のとおり。

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。担当者が代わる場所もあり、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（令和6年度実施状況）

（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（R6）	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。