

このまちで みんなといきてゆく CSW活動紹介



社会福祉法人
豊島区民社会福祉協議会

はじめに

この冊子を手にとっていただいた方は、コミュニティソーシャルワーカー（以下、CSW）についてご存知だったり、聞いたことがある、という方だと思います。

豊島区民社会福祉協議会（以下、豊島区民社協）では、平成21年からCSWの取り組みを始めました。当初はCSWの役割も認識されておらず、何をする職員なのかを知ってもらうことから始まりました。それまで、社協職員は地域の方々と連携をしている、地域のことはわかっている、と思っていましたが、実際に地域の中に拠点をおいて飛び込んでみると、知らないことや、住民の方が抱える困りごと、地域が抱えるさまざまな問題があることがたくさんみえてきました。それらをひとつずつ、丁寧に話を聞きながら、どうやったら解決できるかを地域の方々と一緒に考えながら、進めてきました。

一圏域、2名の配置から始まったCSW事業も、平成24年に三圏域6名に拡大、平成27年には八圏域16名の配置となり、豊島区内全域をカバーできるようになりました。少しずつ、地域の方や関係機関の方々にCSWを知っていただけるようになり、現在ではたくさんのご相談を寄せていただくようになりました。

今、社会情勢の変化や、新型コロナウイルスの世界的感染の影響により、人々を取り巻く環境は厳しくなっています。CSWに寄せられる相談も、利用できる制度がなかったり、いくつもの問題が複雑に絡み合ったりしている相談が多くなっています。専門職であるCSWでも悩んでしまうような問題を、住民の方がひとりで抱えて苦しんできたという現実が、地域の中でたくさん起こっています。また、コロナの影響により、人と人がつながることが制限されました。私たちCSWも、これまで当たり前だと思っていた「地域のつながり」が突然途切れてしまう、ということを実体験しました。その中で模索したことが、新たな地域のつながりづくりにつながっています。

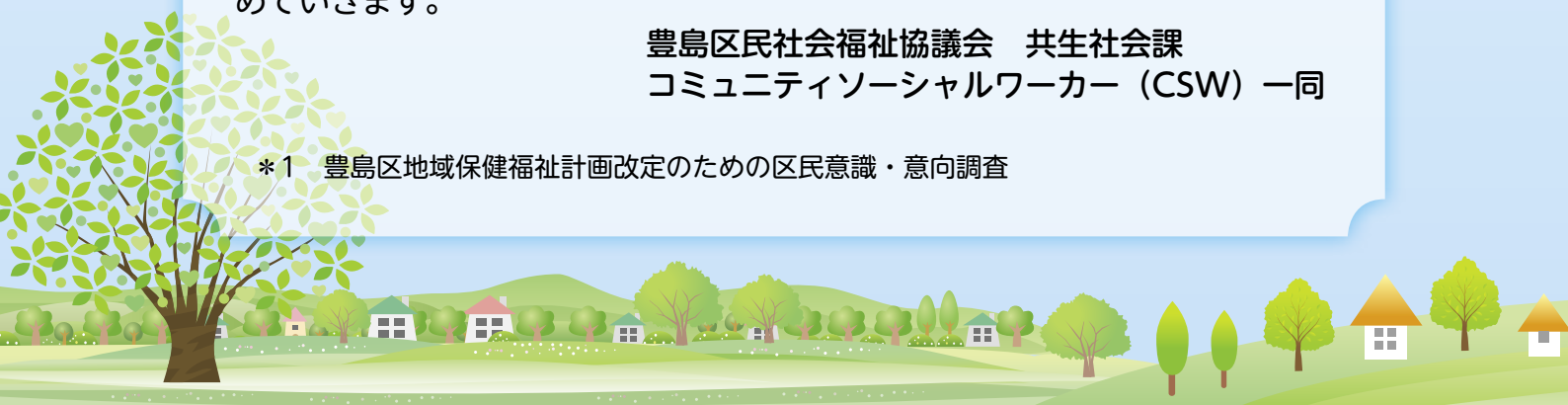
ひとりの力では解決できないことも、地域の力で解決できるように、地域住民や団体、学校や企業などと連携をしながら、「困っている」というSOSをみんなが発信できる地域共生社会をつくっていきたいと考えています。

そうはいつても、豊島区が令和4年に行った調査（*1）において、CSWの認知度は8.3%という結果でした。まだまだ知られていない、困っているのにどこにもつながっていない人がいる、という現実が突きつけられました。

CSWの活動を多くの方に知っていただくために、この冊子を発行いたしました。これから、さらに住民、地域の方に頼りにされるような取り組みを進めていきます。

豊島区民社会福祉協議会 共生社会課
コミュニティソーシャルワーカー（CSW）一同

*1 豊島区地域保健福祉計画改定のための区民意識・意向調査



目 次

はじめに

1 豊島区民社協CSWについて

目的、配置図	1
特徴、実践の体制	2
5つの役割	3
CSW主催事業	4
CSWの一日	5

2 個別相談支援

生活課題	6
多問題を抱えた家族の支援	7
個別の相談から地域の支援へ	8

3 地域支援活動

学びあい支えあいの活動	10、11
コラム (区民ひろば、民生委員・児童委員の活動、地域福祉サポーター)	12
サロン立ち上げ・運営支援	13、14
学習支援	15
大学との連携	16
地域団体・企業との協働	17

4 With コロナの地域～そのときCSWは～

広報・SNS	19
--------	----



1 豊島区民社協CSWについて

目的

CSWは、年齢や性別、国籍、障がいの有無によらず、誰もが、地域コミュニティに受け入れられ、共に支え合い、居心地が良く安心して暮らせる「地域共生社会」の実現を目指して活動しています。

CSW事業は、豊島区より委託を受けて実施しています

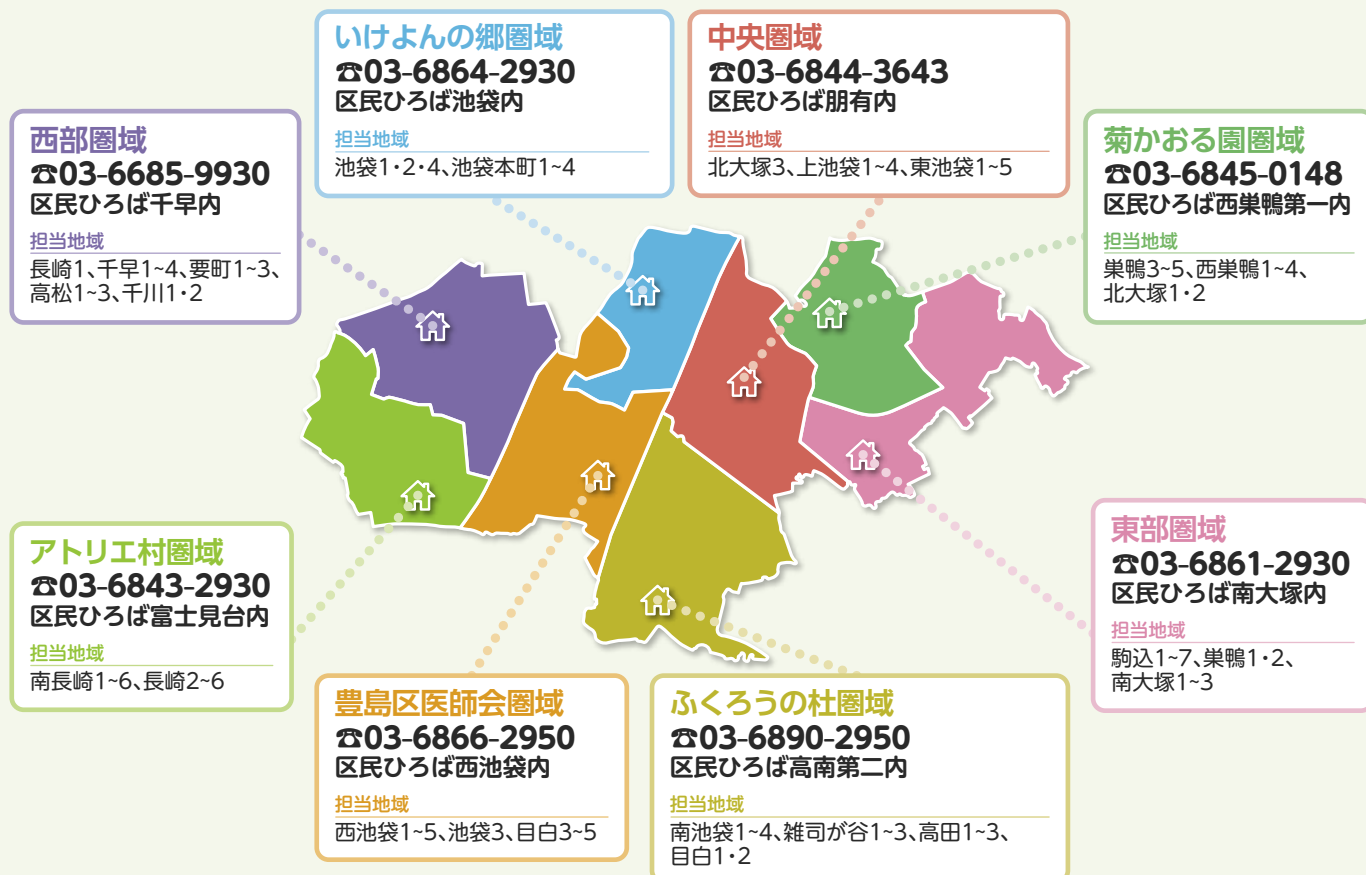


豊島区民社協キャラクター
ふくじい

高齢者総合相談センターと同じ圏域割で、区内8圏域に各2名のCSW（コミュニティソーシャルワーカー）が配置されています。

配置図

🏠…区民ひろば（CSW常駐）



特徴

- 全世代を対象に、地域住民の暮らしの相談を承っています。
- 「相談は断らない」「相談は福祉のことにこだわらない、暮らしのこと全般」をモットーに社会的な孤立や制度の狭間にある住民への支援をおこなっています。
- 地域住民、町会・自治会、民生委員・児童委員、青少年育成委員、地域福祉サポーター、各関係機関等と連携して活動しています。
- 地域福祉活動を強化するため、多様な主体が連携・協働する支えあいのネットワークづくりを進めています。
- 地域共生社会の実現を目指し、地域住民が個人や地域の生活課題を「他人事」ではなく「我が事」としてとらえられるように、福祉意識の醸成に取り組みます。



豊島区民社協キャラクター
ふくみん

CSWは生活の中の不安なこと、地域の中で心配なこと、どこに相談したらいいかわからないことなどを、地域のみなさんや関係機関と協力して、解決に向けたお手伝いをします！

実践の体制

CSWは、実践の質の向上を図るために、チームで活動しています。

- ユニット会議：週1回程度
隣接する2圏域でユニットを組み、ケースの進捗を共有し連携体制を構築します。
- 事例検討会議：月1回程度
解決困難な個別支援、地域支援活動について、他圏域の類似ケースや成功事例を共有するなど支援の方向性を見つけます。
- 全体会議：月1回程度
同じ課の職員で課題を共有し、協議しています。(CSW、生活支援コーディネーター、自立相談支援機関、ボランティアセンターなど)



その他、年1～2回、大学の先生からご指導いただき、各種外部研修等にも参加しています。



全体会議

5つの役割

CSWは下記の5つの役割を軸に日々活動をしています。この5つは連動しており、地域全体の支援につながっています。



① 個別相談・支援

- ・ 個別相談への対応・支援
- ・ 一人ひとりの生活、気持ちに寄り添った支援



⑤ 住民の福祉意識の醸成

- ・ 住民への福祉教育の推進
- ・ 地域支援活動に参加したくなるような環境づくり

CSW 5つの役割

② 地域の実態把握

- ・ 地域課題、社会資源の把握

④ 地域支援活動

- ・ 個別相談から地域に共通する課題を引き出し、住民参加のもと地域支援活動を進める
- ・ 住民が進める地域活動のサポート
- ・ 学びあい、支えあいの視点で地域活動を創出



③ 地域のネットワークづくり

- ・ 関係機関や地域の活動等とのつなぎを行う
- ・ ネットワークを通じ、地域課題の共有、見える化を行う



～CSW主催事業をご紹介～

ぷらっと

「ぷらっと」は、地域のネットワークづくりを目標に、CSWが開催しているつどいの場です。コロナ禍で地域活動が止まってしまった令和2年、活動者同士の横のつながりを作りたいという思いから始まりました。

現在は活動者に限らず、地域住民にも参加していただき、新しい出会いやつながりが生まれています。新しい出会いから地域活動の展開につながることもあります。

それぞれの場所から「ぷらっと」に集まった人々が、新しい出会いやつながりをつくることのできる、地域のプラットフォームとなることを目指しています。



各圏域、隔月一回程度で開催中



講演会

住民の福祉意識の醸成を目的として、区民向けの講演会を年3回程度開催しています。

「やさしい日本語」「精神障がいを抱える方の地域生活」「ひきこもり支援」「ヤングケアラー」など、区民の皆さんと一緒に考えたい地域課題をテーマに設定し、講師をお招きしています。

また、講演を聞くだけではなく、グループワークなどを設け、参加者との対話が生まれるような工夫をしています。

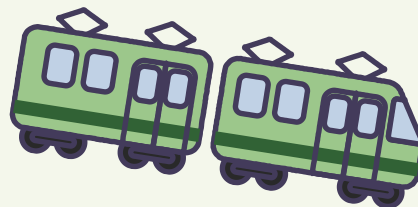


CSWの一日

8:30 朝ミーティング



各圏域の一日の予定や情報共有等を行います



社協事務局から
各区民ひろばへ移動



9:30 来所相談



ボランティアやサロン活動に
参加したいのですが…

10:30 地域サロン・事業参加



13:30 訪問

こんにちは！
CSWです



ご近所で
気になる方が
いるので
相談をしたいです

12:00 ランチタイム



移動はほぼ自転車



16:00 事務作業



記録作成やメール・電話対応等

15:00 関係機関との会議



2 個別相談支援

生活課題

地域には様々な生活課題があり、CSWには複数の生活課題が重なりあった相談が数多く寄せられています。地域で活動したい、空きスペースを活用したい、スマホの使い方を知りたい等の相談を受けることもあります。その中からの一例を紹介します。

悩みごと

困りごと

学校からの手紙や
区役所から届く
書類の内容、
書き方がわからない

親の介護で仕事、
生活が不安

塾に通いたい
が
経済的に困難

病気や障がいがあり
就職先が
見つからない・不安

消費者被害に
あってしまった

使えるサービスや
相談機関を
知りたい

子どもの
居場所・学習の場を
探している

一人で住宅を
探せない

地域の居場所や
活動する場を
知りたい

終活についての
情報が知りたい

近所に
ヤングケアラー
かなと思う
子どもがいる

ひきこもりの
家族がいる



役に
立ちたい

持病があるが
地域で活躍したい

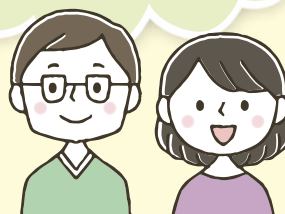


趣味や特技を
誰かのために
生かしたい



財産や物品を
寄付したい

ボランティアを始めたい
地域活動がしたい



空き家を活用
してほしい

学習支援を
したい

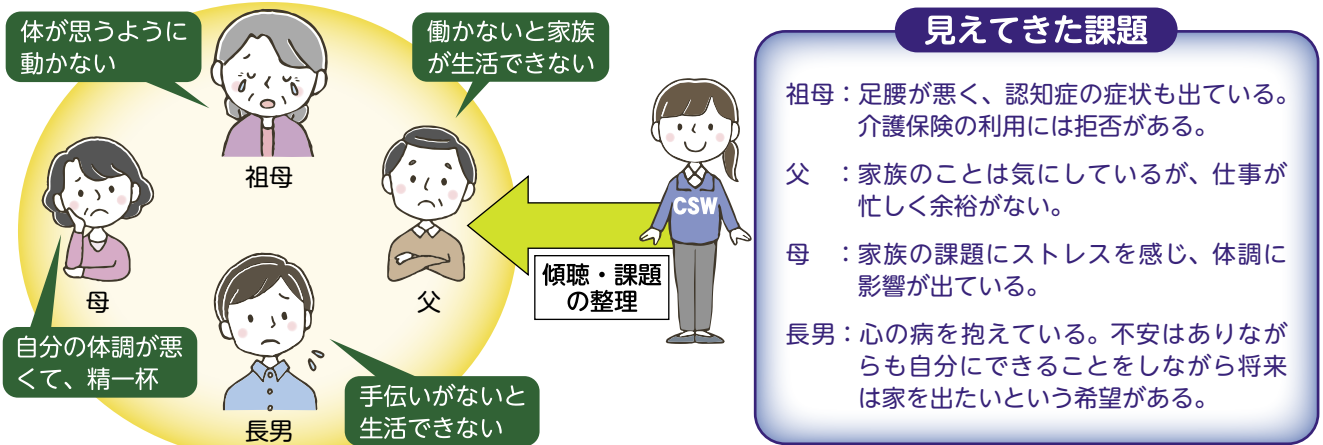


上記に挙げた課題はほんの一部です。CSWはこの様な課題について、地域住民や関係機関とともに考え、協力して支援を行っています。

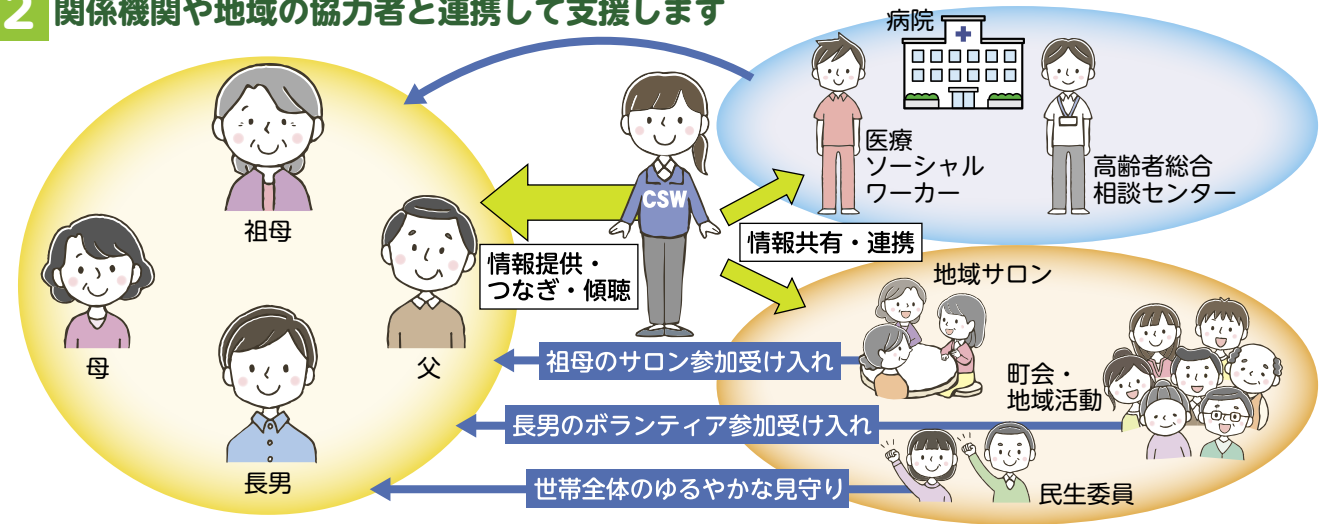
多問題を抱えた家族の支援

住民の方から相談を受けた「多問題を抱えた家族の支援」について紹介します。

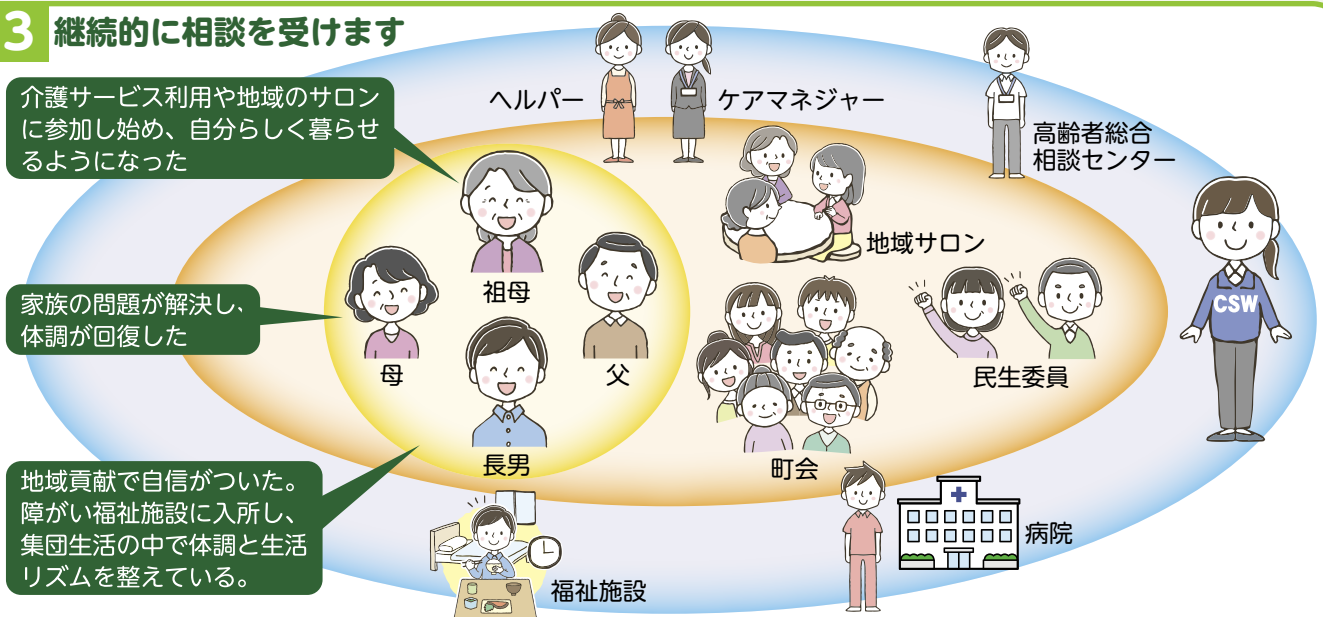
1 お話をゆっくり伺い、それぞれの課題を整理します



2 関係機関や地域の協力者と連携して支援します



3 継続的に相談を受けます



個別の相談から地域の支援へ

複数の個別相談から地域のニーズを発見し、サロン活動から社会貢献の場へつながっていったケースを紹介します。

STEP 1 困りごとを受ける

(Aさん)



- ・ 60代男性 独居
- ・ 部屋は物であふれている
- ・ 区民ひろばの事業になじみがない

(Bさん)



- ・ 90代女性 独居
- ・ 軽度の認知症
- ・ 毎日の区民ひろば通いが生活のリズムを保っている

(Cさん)



- ・ 80代女性 家族と同居
- ・ 精神的に不安定
- ・ 区民ひろばの事業によく参加している

「Bさん、Cさんの通っている区民ひろばが改修工事のため、1カ月間閉鎖することになった」

STEP 2 共に考える

「地域につどいの場が必要」という
共通課題を発見

(課題解決にむけて)

- ① CSWより区民ひろばに相談
- ② 地域課題の共有
- ③ 課題解決に向けた取り組みを企画・立案
- ④ 区民ひろばと役割分担し、準備
- ⑤ 参加してほしい人への呼びかけ



- ・ 「つどいの場づくり」
- ・ 参加者の趣味特技を活かす取り組み
- ・ 参加者が役割を持ち、地域へ貢献できる取り組み



STEP 3 活動開始

「手仕事の会」を開始

- ・ Aさんにとって、区民ひろばがなじみの場になった
- ・ 作業をすることで参加者が精神的に落ち着いた時間を過ごせた
- ・ 完成した作品をCSWの広報活動に活用した



会のメンバーから「人の役に立つ仕事をしたい、活動を続けたい」との声があがる

STEP 4 新たなつながりの創出

誰もががつながり、参加できる
お互い様の活動へ

- ① 社会貢献の場、だれでも参加しやすいつどいの場として継続する
- ② 作品を販売し、収益を子ども支援団体に寄付する

- ・ 特技を活かした活動が生きがいになる
- ・ サロンを通じ、参加者同士が日ごろ声を掛け合う関係になった
- ・ 関連機関、団体（障がい者施設など）とも連携した活動が始まる
- ・ 団体が実施した世代間交流イベントで、障がいのある方が子どもに得意の折り紙を教えることで地域参加した

3 地域支援活動

誰もが安心して暮らしやすいまちを目指して、地域住民や町会・自治会、民生委員・児童委員、関係機関、CSWなどが協力し、学びあい支えあいのサロン活動、学習支援、交流会など幅広い活動に取り組んでいます。

学びあい支えあいの活動

地域団体・ 企業との協働



サロン立ち上げ・ 運営支援



大学との連携



このまちで
みんなと
いきでゆく

学習支援



学びあい支えあいの活動

地域住民や関係機関とともに取り組んでいる、地域支援活動の一部を紹介します。

つどいの場

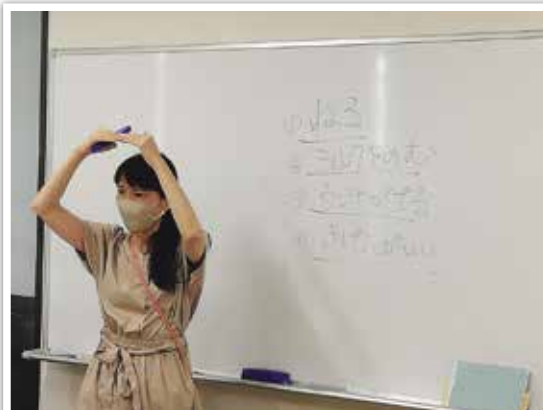
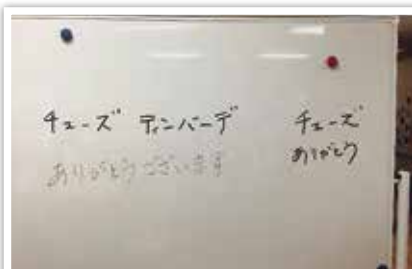
日中のつどいの場づくりや地域貢献、情報交換、介護予防などを目的に、区民ひろばや福祉施設、個人宅の空きスペースなど、区内の様々な場所で活動しています。



多文化共生

地域共生の視点で、外国人住民の困りごとへの支援活動や、支援のためのネットワークづくり、日本語学習支援、地域での交流などの取り組みを行っています。

地域の外国人住民による地域サロンでの出張文化交流



日本にくらす外国人女性の産前産後サポート

見守り活動

安心安全で、住み慣れた地域でいつまでも暮らせるよう、住民同士や企業等と知恵を出しあい支えあいながら、見守りや情報共有などを行っています。



コラム

みんなが集う 地域のひろば



区民ひろば

CSWが常駐している「区民ひろば」は、赤ちゃんから高齢者までどなたでも利用できる施設です。

コミュニティの拠点として小学校区ごとに配置され、世代間交流、高齢者の健康活動支援、子育て支援など、多様な事業を行い、日々たくさんの方々が利用しています。また、警察・消防・高齢者総合相談センター・CSWなど、様々な関係機関と連携して、セーフコミュニティの拠点として、安全・安心のまちづくりに取り組んでいます。

善き隣人として

民生委員・児童委員の活動

特定の区域を担当し、相談に応じています。住民に対する見守りや安否確認、適切な支援やサービスへつなげる「つなぎ役」など、重要な役割を果たしています。

地域で気になる方に対して、関係機関と連携した訪問活動を行っています。
また委員一人で抱え込むことがないよう、各地域の数名の委員で構成された「班活動」で情報共有をしたり、研修を受けたりしながら事例に対応しています。
住民同士の関係づくりや、気になる方の安否確認等を目的に「サロン」も開催しています。サロンに集う方から普段抱えている不安などを聞き取ることができます。最初は不安を抱いていた方も、訪問活動やサロン活動を通じて心を開いてくれるようになると、とても嬉しいです。

どんな方でも、安心して住み続けられるように応援していきたいと思います。



豊島区民生委員
児童委員協議会
山本ナミ会長

地域の小さな アンテナ役

地域福祉サポーター

地域福祉サポーターは、身近な地域で不安や悩みを抱えた人たちに気づき、声掛け等を行う地域の「小さなアンテナ役」として活動しています。また、サロンでの活動や子どもたちの学習支援活動などの地域活動に参加・協力しています。

サポーターになったきっかけは？

近所に高齢者の独居で健康状態が気になる方がいたから

CSWから聞いて、興味を持ったから

今までお世話になった近所の方々に恩返しがしたくて

地域福祉サポーターさん
に聞いてみました！



どんなことをしている？

日ごろから挨拶や声掛けをし、様子がおかしい、雰囲気が変わった方がいたら様子を伺っている

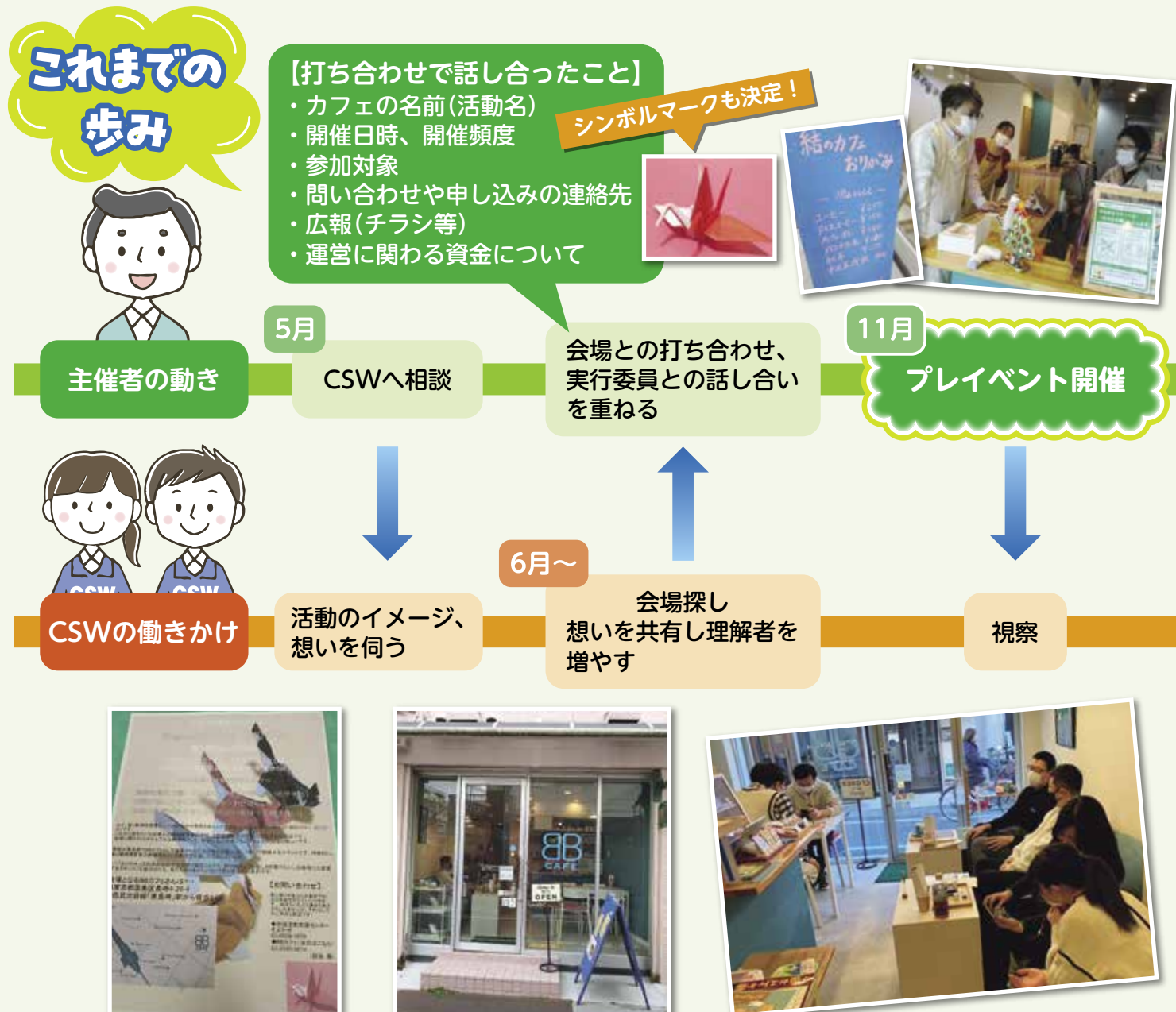
認知症の方へ、本人が心配のないようにメモを書いて渡すなど、緩やかな見守り活動をしている

サロンの立ち上げ・運営支援

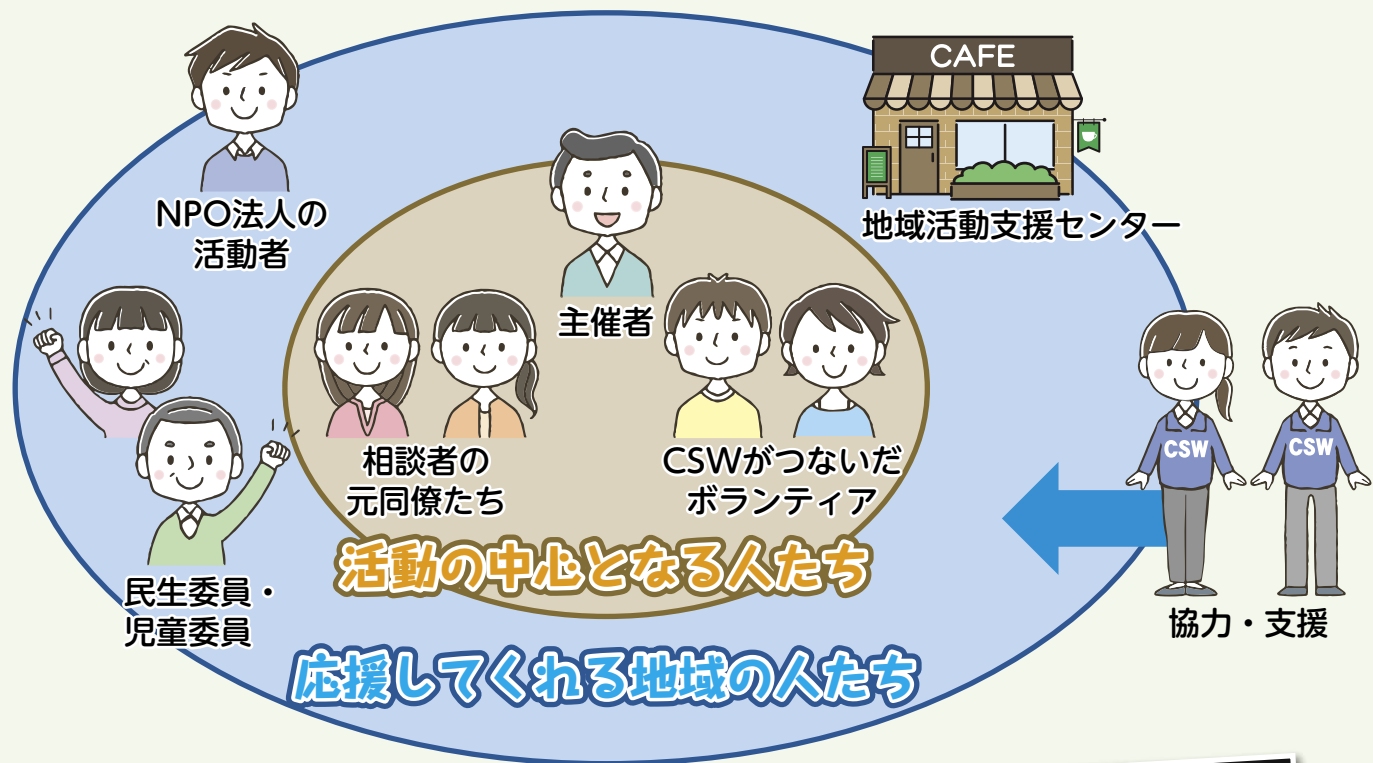
結のカフェおりがみ ～地域の居場所が立ち上がるまで～

CSWは地域のサロンの立ち上げや運営支援を行っています。その一つの「結のカフェおりがみ」は、2022年から始まった地域の居場所です。主催者には、自身の経験から「精神障がいを抱えながら働く方が集い、お互いをサポートし合える場を作りたい」という思いがありました。その思いを受け取ったCSWは、実現に向けて地区内の地域活動支援センターやレンタルスペース等に相談をしていきました。主催者の思いに賛同した一つの地域活動支援センターと、主催者、CSWの三者で打ち合わせを重ね、2022年11月にプレイベントを実施することができました。活動名の「おりがみ」は主催者の特技でもあり、「来店した方やスタッフ同士、地域全体に日本伝統の折り紙のような優しさと温かさを届けたい」という思いから決定されました。

現在も月一回程度の活動として継続中で、障がいを抱えた方に限らず誰でも来店できるカジュアルな地域の居場所となっています。



活動で生まれた新しいつながりの輪



12月

中心メンバーとなる
協力者がいないか相談

1月

周知方法について相談

受け入れ、対応

同じ想いをもつ
ボランティアをつなぐ

他団体の協力者をつなぎ、
民生委員等への活動紹介

CSWの関わりのある方に
カフェの紹介をする



- ・ 民生委員へ相談者の想いを共有しながら、活動について周知。お客さんとして来店してもらうことになりました。
- ・ 若者支援を行っているNPO法人スタッフとぶらっとで顔つなぎ。NPO法人の経験から公式LINEの開設方法を教えてもらうことになりました。



学習支援

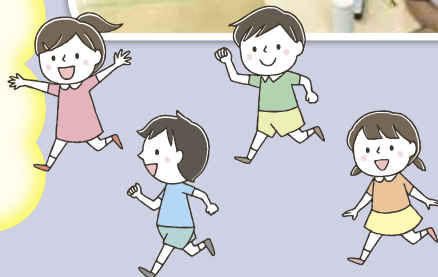
民生委員・児童委員、青少年育成委員、地域福祉サポーター、学生、地域住民、小学校、区民ひろば等地域と連携しながら学習支援を行っています。人とのふれあいを大切にする
ことで、子どもたちが安心して参加できる場になっています。

ちゅうりっぷ学習会



全集中で
取り組んで
います！

学習が終わった後は
レクリエーションタイム！
工作や身体を動かす
ゲーム、クイズ等
毎回子どもたちが
楽しめる様に工夫
しています。



あおぞら学習会



学校や友達の話を
する事もあります。

地域住民、学生などのボランティアによる1対1での
学習支援。個々のペースにあわせて進めています。

算数の復習をプリントに
そって進めています。



大学との連携

区内大学・専門学校等と連携し、様々な活動を展開しています。

学生出前定期便への支援

学生出前定期便は、大正大学の学生が大学周辺の地域で、高齢者や障がい者などの日常生活のちょっとした心配ごとや困りごとを、お手伝いする取り組みです。



2022年には公益財団法人太陽生命厚生財団の助成を受け、2台の電動自転車を購入

スマホ操作のお手伝い



手の届かない、高いところの掃除



新聞やテレビ取材の対応も



庭の草むしり

～利用者の声～

- ・学生から元気をもらえる
- ・分からないことも、学生が丁寧に教えてくれる
- ・学生出前定期便は気軽に頼めるので、ありがたい

～学生の声～

- ・「ありがとう」など感謝の言葉をいただき、やって良かったと思う
- ・高齢者の生活状況を知ることができるため、福祉の理解や知識の向上につながる
- ・高齢者の身近な問題を助けることができ嬉しい
- ・地域の高齢者と関わりが持てる貴重な機会になっている

大正大学サービ斯拉ーニングへの協力

サービ斯拉ーニングは、CSWが区民ひろばと協力し、社会福祉学科の学生が地域の活動に参加することで、地域福祉の基礎的な学びと社会福祉活動の意義を理解し、実践力を身につけることを目的としたプログラムです。大学で福祉を学びながら、地域から多くのことを学んでいます。



CSWや地域のボランティアから地域の特性を学んでいます！

学生ボランティア

区内近隣の学生も地域の活動に参加しています。



地域団体・企業との協働

CSWは地域団体や企業との協働により、様々な取り組みを行っています。
今回はそのうちの二つを紹介します。

としまる (TOSHIMA Multicultural Support)

～食料支援や相談会を通じた外国人支援プロジェクト～

「としまる」は、コロナの影響で職を失ったり、苦しい生活を送っていた外国人が多いという実態が見えてきたことから開始した、多機関協働による取り組みです。

国内外で教育文化支援などを行ってきた「シャンティ国際ボランティア会」や、“市民の法的駆け込み寺”をめざす「東京パブリック法律事務所」、行政やNPO法人そして外国人住民も参画し、各々の強みを生かして取り組んでいます。

活動の大きな柱は、毎月一回程度開催しているフードパントリー（食料支援）と相談会です。その他、在留資格に関するセミナーの開催なども行っています。



明治安田生命保険相互会社

～明治安田生命 Kizuna（キズナ）運動～

明治安田生命では、社員の皆さんが講習を受け、社協の「地域福祉サポーター」に登録しています。また、地域社会との絆を深める「Kizuna運動」の一環として、CSWの紹介で、地域と連携して継続的に地域との交流を深めています。

- 地域のイベント「高南ひろばまつり」に人気のブースを出店
- 高南小学校で開催される「自転車講習会」で、朝、自転車を押して登校する子どもたちの見守り活動を実施
- 南池袋小学校で行われている学習支援「みみずく学習会」にボランティアとして参加



4 withコロナの地域 ～そのときCSWは～

2020年3月、新型コロナという未知のウイルスが世界を震撼させました。CSWが常駐する区民ひろばも閉鎖を余儀なくされ、今まで当たり前にあった地域のつながりが途切れてしまいました。コロナ禍が長期化することで、外に出ることもできず孤独感ばかりが増え、体調が悪くなってしまったという相談も多くなっていました。

この状況でCSWは、「コロナ禍でもできること」「こんな状況だからこそ必要なこと」を模索して、地域の皆さんと一緒に活動してきました。その一部をご紹介します。

ちゅうりっぷ学習会



コロナ禍は、対面での学習会が開催できず、つばめ通信の発行や返信はがきなどで、子どもたちとの交流を行いました。

また、新たな試みとして、ZOOMを利用した、オンライン学習会を開催。久しぶりに、ボランティアと子どもたちが顔を合わせる機会となりました。



きんぎょサロン



きんぎょサロンは、年齢や性別に関係なく、どなたでも参加できる地域の居場所で、区民ひろば上池袋とCSWの共催で実施しています。コロナ禍、自宅でもできる社会貢献を考えました。



自宅で、手作りマスクや、使い捨て雑巾（ウェス）を製作。高齢者施設や保育園、子ども食堂等へ寄付しました。また、生活困窮者への食料支援等に活用していただけるようバッグを製作しました。

コロナ禍、子育ての相談窓口が休止する中、孤立を危惧し、CSWが子育て世代に向けて相談案内チラシを作成。手作りマスクに同封して子ども食堂等へ配布しました。



食料支援

コロナに感染し買い物が困難な区民へ区からの食料を届けました。



ワクチン接種予約支援

主に高齢者のインターネット予約のお手伝いを実施しました。障がいをおもちの方、外国人の方の予約手続き支援も行いました。



広報・SNS

紹介している地域活動は、豊島区内にある活動のほんの一部です。

区内で行われているつどいの場や地域サロンについて、『CSW通信』や『このまちでみんなと生きてゆく～ひろがっています！多文化共生の輪～』などを作成し、紹介しています。

また、社会福祉協議会のホームページやSNS、区内公共施設などでもご覧いただけます。

「CSW通信」



各圏域、毎月一回発行



「このまちでみんなと生きてゆく～ひろがっています！多文化共生の輪～」



豊島区民社協では 公式 SNS をやっています！

地域福祉に関する情報をはじめとして、区内の出来事や季節の便りなどもタイムリーにお届けしています。

ぜひご覧いただき、『いいね！』や『フォロー』『友だち追加』などをお願いします。



YouTube



X



Instagram



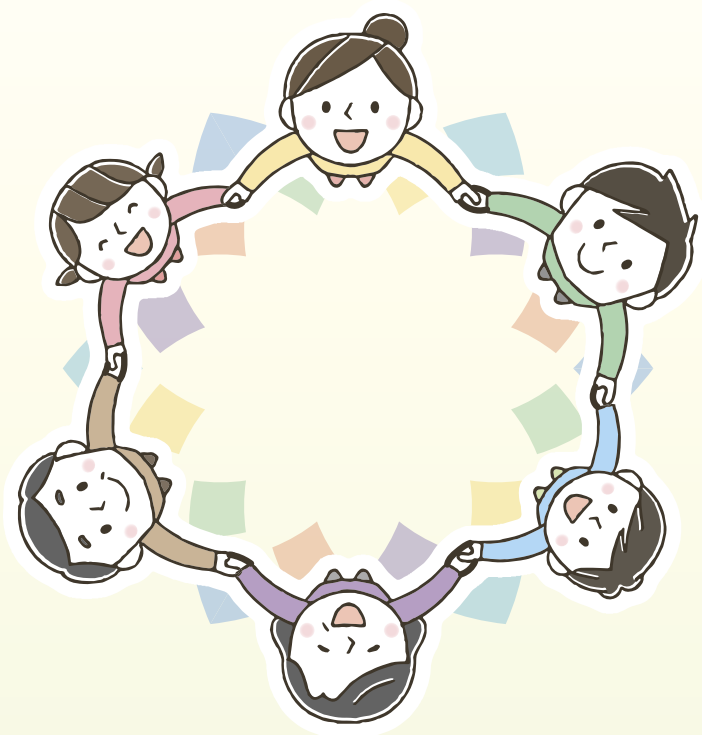
Facebook



LINE







このまちでみんなといきてゆく CSW活動紹介

令和6年3月発行

発行者 社会福祉法人 豊島区民社会福祉協議会 共生社会課
〒170-0013 豊島区東池袋1-39-2 豊島区役所東池袋分庁舎3階
TEL : 03-3981-4392 FAX : 03-5950-1239
E-mail : csw_toshima@a.toshima.ne.jp