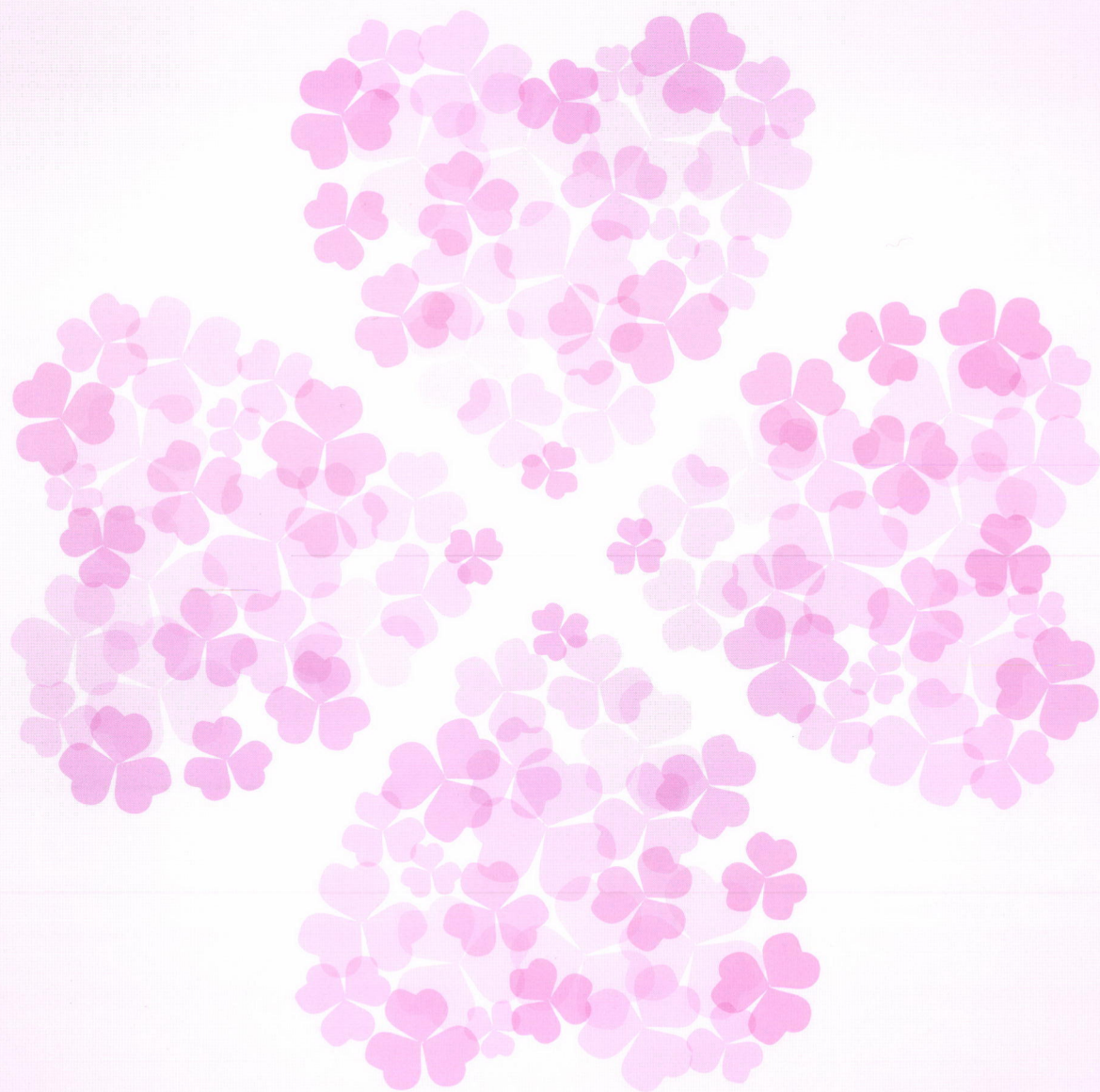




# 民生委員児童委員活動事例 Q&A集



平成29年3月

神奈川県民生委員児童委員協議会





## はじめに

神奈川県民児協では、平成18年度より「民生委員児童委員活動Q & A」（以下、「Q & A」という）を「県民児協だより」にはさみ込む形で1年に1回程度で発行してまいりました。

平成28年12月の一斉改選で県域においては、約1,600名の方が新任委員として委嘱されておりますが、委員活動は多岐にわたり、活動上の疑問等も増えてきていると思われれます。

そこで、これまで発行してきた「Q & A」をテーマごとに分類し直し、また、すでに発行されている問答集等からも一部引用し、日々の民生委員児童委員を通じて聞かれる声に対しての基本的な考え方として1冊にまとめました。

日々の委員活動の参考としてご活用いただければ幸いです。

平成29年3月

神奈川県民生委員児童委員協議会





# 目 次

<b>1. 活動の心構え</b>	
民生委員児童委員活動の役割や職務	・・・ 1
「個別支援」とは何か	・・・ 2
「見守り」の方法について	・・・ 6
「個別支援」の実例の中から	・・・ 9
活動への不安について	・・・ 11
特別な事情がある世帯とのかかわり方	・・・ 14
<b>2. 役割の理解</b>	
民生委員児童委員が入院保証人になることについて	・・・ 21
民生委員児童委員と政治活動等について	・・・ 23
<b>3. 事務的業務</b>	
「活動記録」について	・・・ 27
「調査事務」について	・・・ 31
「調査事務」の実例の中から	・・・ 35
<b>4. 個人情報の取扱い</b>	
守秘義務と個人情報	・・・ 43
活動上の実際の中から	・・・ 45
<b>5. 主任児童委員・児童委員の活動について</b>	・・・ 49
<b>6. 民生委員児童委員が金銭を扱うことについて</b>	・・・ 51
<b>7. 災害時への民生委員児童委員活動の備えについて</b>	・・・ 55





# 1. 活動の心構え

- ・ 民生委員児童委員活動の役割や職務
- ・ 「個別支援」とは何か
- ・ 「見守り」の方法について
- ・ 「個別支援」の実例の中から
- ・ 活動への不安について
- ・ 特別な事情がある世帯とのかかわり方







# 民生委員児童委員活動の役割や職務

**Q1** 民生委員児童委員活動には何か原則となる考え方はあるのでしょうか。

A. 民生委員の役割や職務は、民生委員法に定められ、その第1条には、民生委員は、「常に住民の立場に立って相談に応じ、必要な援助を行う」と定められています。

民生委員児童委員活動は、長年の歩みから、これまで一定の原則、理念に導かれて今日に至っています。民生委員児童委員の活動姿勢等を表すものとして、民生委員児童委員信条は1951年（昭和26年）に制定されました。経験年数の長い地区会長や先輩委員の多くが「民生委員児童委員信条こそ、民生委員児童委員の活動の基本である」と言われています。

また、全国民生委員児童委員連合会では、その基本姿勢、基本的性格、活動原則を下図のように整理しています。

これらを大きく捉えるならば、その活動の原則は、「自主性」「無償性」「公共性・社会性」と捉えることができます。

そして、対象となる相手の心や人格を尊重することが、支援のもっとも優先されることであり、基本的人権を守り育てる意識や、異なる価値観や生き方、ともに生きる関係づくりを常に心がける意識を民生委員児童委員としてもち続けることが必要です。

また、民生委員児童委員は、厚生労働大臣から委嘱され公的な活動をしますが、あくまでもボランティアです。すべてを解決したり役割を担うことは当然できません。日常から自身の役割を整理・確認しておくことが大切です。

## 基本的姿勢

①社会奉仕の精神 ②基本的人権の尊重 ③政党・政治的目的への地位利用の禁止

## 基本的性格

①自主性 ②奉仕性 ③地域性

## 活動原則

①住民性の原則 ②継続性の原則 ③包括・総合性の原則

※2016年版新任民生委員・児童委員の活動の手引きより抜粋（全国社会福祉協議会発行）

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 8」（平成26年12月15日、県民児協発行）より抜粋

# 「個別支援」とは何か

## Q1 「個別支援」の内容はどのような活動ですか。

A. 民生委員児童委員は、同じ地域に住む住民としての立場から、地域住民・世帯の個々の生活上の困りごとに対応します。民生委員法第14条（民生委員の職務）では、「住民の生活状況の把握」、「生活に関する相談、助言その他の援助を行う」、「福祉サービスを適切に利用するために必要な情報の提供」等が挙げられています。

例えば、

- 「敬老祝い金」に向けた行政からのひとり暮らし高齢者の状況調査等により、各世帯を訪問しながら、高齢者の心身の状況や、場合によっては介護の状況、経済的な課題等を聞き取り、必要に応じ関係機関等につなぎます。高齢者の支援では、地域包括支援センターとは日常的に関係し、一人ひとりの生活上の課題の支援のあり方等を相談できるよう、関係を作ることが大切です。
- 支援が必要と思われる世帯には、行政（市町村の担当課）、専門機関・団体、子育て中の世帯では学校などから依頼を受け、定期的に世帯を訪問したり、家の周囲の状況（しばらく顔を見ない、雨戸が開かない、暗くなっても電灯がつかない、新聞受けに新聞がたまっている等）を目視し、何らかの変化があったら、依頼を受けた関係機関に報告する等です。
- 経済的な困りごとがある世帯には社会福祉協議会の生活福祉資金の貸付相談にのります。
- 社会福祉協議会や行政が行う「サロン」「居場所・集い」等の事業に参加協力し、地域住民の方との「顔が見える関係」づくりにつとめます。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 7」（平成25年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## Q2

個別支援を行う時に留意することや大切なことはどのようなことですか。

A. 個別支援を行うときに留意する大切なことは、個別の相談支援にかかわることと同じです。一人ひとりのさまざまな情報を取り扱うことや、生活上の問題はあくまでも相談者自身でその解決に取り組むことですので、相談者に沿いながら支援していくこと等が大切です。

① 相談を受ける時には、相手の立場にたって話を十分に聴きます。

自分の考えを相手に伝えることを優先せず、相談者が自分でどのように、今の問題を解決していこうかということにつながるように、必要な制度やサービスの情報提供をしながら、相手の意思に沿いながら話を聴きます。

② 個別支援では、個々の住民のさまざまな個人情報の取り扱いやプライバシーの保護に十分留意します。

民生委員児童委員は、守秘義務が法的にも定められています。そのため、生活上の問題解決に必要なさまざまな情報は、原則、相談者の了解を得て、必要な関係機関等に提供する等、常にその取り扱いについて留意します。

③ 民生委員児童委員は支援が必要な住民と行政・専門機関をつなぐ“パイプ役”で、さまざま機関等との連携が重要です。

個別支援においては、それぞれの生活上の問題により、民生委員児童委員のみでなく地域包括支援センターや市町村の窓口、社会福祉協議会、福祉事務所等さまざまな関係機関・団体との連携が大切になります。

④ 支援が必要な人からの相談の場合で、福祉サービスや各種制度の情報提供や、把握したニーズのつなぎ先である専門機関等については、日常から関係する法律や制度・サービス、さまざまな関係機関にはどのようなところがあるのか、「民生委員児童委員活動の手引き」等の資料で情報を整理しておくことが大切です。

※ 「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 7」（平成25年12月15日、県民児協発行）より抜粋

### Q3 個別支援のかかわりで困ったときはどうすればいいでしょうか。

A. 個別の生活問題への支援では、支援が必要な人との人間関係や、周囲の関係者とのかかわり等、個別へのかかわり方や支援上で困ったことがあれば、「ひとりで抱え込まない」ことが大切です。

個別支援では、受けた相談ごとがすぐ解決することばかりではありません。支援のあり方が必ずしも相談者が納得しない場合もあります。県民児協で行った調査においても、民生委員児童委員活動で最もやりがいがあることも、最も難しかったことも「個別支援」があげられています。

そこで、個別支援では、ひとりで抱えず、地区の民児協会長・民児協でのケース検討会、仲間の民生委員児童委員に相談したり、関係機関・団体の専門職の助言を受けるといった支援方法を共有する等に努めます。ただし、支援のあり方等について相談する場合は、民生委員児童委員間や専門機関等の職員など守秘義務がある相手かどうかを確認し、個人情報の取扱いには留意します。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 7」（平成25年12月15日、県民児協発行）より抜粋

### Q4 相談支援などの個別支援においては経過等の記録が重要といわれますが、どのように記録すればいいでしょうか。

A. 民生委員児童委員活動記録については、神奈川県では次のように区分され様式等統一しています。

- ① 活動記録：民生委員児童委員全体の記録
- ② 状況把握一覧表：生活状況等把握している人（世帯）の氏名等の記載
- ③ 個別援助票：相談を受け、何らかの支援を必要とする人（世帯）の状況と継続的な支援の経過等を記載し、継続的な支援を行うためのもの

※各記録様式等の記載方法は、市町村によって異なる部分でもあるので、地区民児協、市町村民児協において、取扱いを確認します。また、状況把握一覧表のように、災害時等の要援護者名簿の情報も関係機関・団体と共有化することも大切です。災害時のみではなく、日常に支援が必要な人（世帯）としても活用し、生活状況の変化等があった場合は、その情報を更新していきます。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 7」（平成25年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## Q5

支援が必要と思われる人とのかかわりで、声をかけるきっかけがうまくできない、また、本人から支援やかかわりを拒否された場合は、どのようにしたらいいのでしょうか。

A. 本人が支援を望まない場合、無理に訪問することなどはしなくてよいでしょう。ただし、次のようにそれとなく声をかけたり、見守りを心がけましょう。

- ① 声をかけるきっかけづくりや「相談を受けます」ということは、まずは、さりげない挨拶等、地域住民同士としての声をかけて、「顔見知り」となることを心がけます。また、地域行事のチラシ等の情報を持っていき、簡単に自己紹介等をして「また来ます」「またお会いしましょう」といった次につなげるような声をかけます。

不在の場合や、マンション等すぐ訪問できない場合は、民生委員児童委員の案内パンフレットやカード、「お困りのことがあったら相談を」という情報をポストに入れる等委員活動の周知を行います。

- ② 支援が必要と思われる人がかかわりを拒否された場合は、家の周囲の状況確認等の見守りや、前述①にあるようなさりげない声かけをするなどして、区域担当の民生委員児童委員として気にかけておきます。その上で、緊急時（明らかに本人の生命や財産に危険があると判断した場合は、行政や専門機関につなぎます。支援が必要と思われる状況によっては、地区民児協等で拒否される状況の背景を検討したり、例えば、児童虐待が疑われる場合等、児童相談所に通報する等の対応も必要です。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 7」（平成25年12月15日、県民児協発行）より抜粋

# 「見守り」の方法について

## Q6 地域の関係機関から「見守り」を依頼されたが、どうしたらいいのでしょうか。

A. 行政・専門機関等から「見守り」を依頼された場合、個別に依頼される場合もありますが、さまざまな検討会議での役割分担において見守りをする場合もあります。いずれの場合も、次のような点を依頼先に確認しながら、活動していきます。

- 見守りの方法：家の周囲を確認する程度か、場合によっては訪問し直接状況の確認をするのか。
- 見守りの期間：いつまで、どのくらいの間隔（毎日、週1回、随時等）で様子を見るのか。
- 見守り活動の報告：定期的に報告するのか、気がついたことがあれば報告することでいいのか。また、報告の仕方（電話で、メールで、記録等の文書で、等）。
- 見守り活動でその世帯を支援する際、他の機関・団体のかかわり方等の連携の仕方も確認する。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 7」（平成25年12月15日、県民児協発行）より抜粋

### 「見守り」の対応例

A 見守り・声かけ: 普段より少し注意して様子を見てみる。近所で声をかけやすい人が声をかけてみる。

B 相談: 高齢者本人、家族に地域包括支援センターへの相談を勧める。

地域包括支援センターに相談し、職員が訪問する際に確認表等その世帯の状況がわかる記録等を渡す。

このような場合に地域包括支援センターが相談を受けたら、

- ① 訪問して様子を見ます。
- ② 訪問しても会えない、わからない場合には行政と連携をとります。
- ③ 状況の判断をして、必要なサービスにつなげていきます。

地域包括支援センターではすべての事例を発見したり対応していくことは難しく、普段の生活を知っている近所同士の見守り、情報は重要と言えます。

実際に、「近隣から孤立した家庭の中で長期間虐待が行われていたことが発見されたケース」や「認知症高齢者を近隣、自治会が発見し、支援につながったケース」があった、との報告もされています。



## Q7

民生委員児童委員として「見守り」をすると聞きましたがその方法がわかりません。また、どこに困っている人がいるのか情報がありません。

A. 民生委員児童委員の基本的な活動のひとつである「見守り」。その方法を一言で表現することは難しいことです。「見守り」の方法としては、目配り、声かけ、訪問等が挙げられます。

例えば、地区民児協で行う敬老週間の訪問活動等で高齢者のお宅を訪ねたり、保健師と一緒に新生児のいるお宅を訪問し、健康・生活状況の変化等を徐々に把握しながら、顔なじみの関係をつくっていくことも「見守り」のひとつです。

また、心配な世帯について、新聞受けや干してある洗濯物の様子等に異変がないか、安否確認の一環として「見守る」活動もあります。

さらに、地区社協等で実施するサロン活動への協力は、参加者と交流を通じ、情報をキャッチすることができるので、間接的な「見守り」のひとつであると考えられます。

このように、見守り方法は、見守りを必要とする人や、地域の状況によって多種多様です。どのような見守りが必要なのか、定例会等で話し合ったり、近隣の委員同士で情報交換するとよいでしょう。

また、相談機関からの具体的なケースとして「見守り」の依頼を受けた場合は、担当者と「見守り」の方法（定期的な訪問で直接本人と会うのか、付近の様子から異変がないか見守るのか）、記録や報告の仕方、頻度（週1回、3日に1回等）、期間（1ヶ月程度等）について予め話し合っておきましょう。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 8」（平成26年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## Q8

個別支援活動で大切にすること、また注意すべきことは何でしょうか。

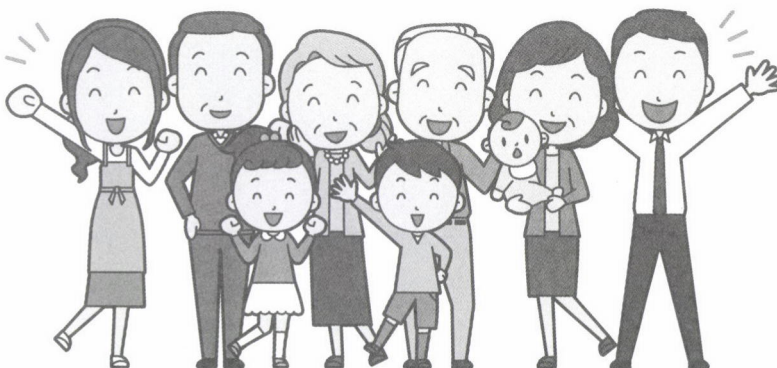
A. 相談される方には、悩みを聞いてくれる相手がなく、「とにかく話を聴いてほしい」という方も多いのではないのでしょうか。また、生活のことや介護、子育て等についてさまざまな不安を抱えている方もいます。そのような時、「何かアドバイスをしなければいけない」と焦らず、まず「話を聴く」姿勢が大切です。

相談者のために何か役に立ちたいという思いは大切ですが、専門家でない立場で状況を正しく判断し、助言することは難しく、せっかくのアドバイスが相手にとっては押し付けとなってしまいうことも考えられます。あくまでも同じ住民として対等の立場、相談者の気持ちに寄り添うことが大切です。

地域のつなぎ役を期待される民生委員児童委員ですが、相談者の状況によっては情報提供が難しい場合があります。例えば、「他人や福祉のお世話になりたくない」と考える高齢者は少なくありません。声かけや見守りのなかで、少しずつご本人の様子や思いをうかがいながら、困ったことがあれば「いつでも相談される関係づくり」に努めましょう。

民生委員児童委員として相手の声に耳を傾けること、そして、その声を地域につないでいくことが何より大きな役割です。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 8」（平26年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## 「個別支援」の実例の中から

**Q9** 社協の「ひとり暮らし高齢者サロン」活動で顔見知りとなった人が急に体調を崩しているのを発見しました。どこに連絡すればいいでしょうか。

A. 例えば、民生委員とは地区社協主催の一人暮らし高齢者向けのサロンでの顔見知りの、公営住宅で生活保護を受給している一人暮らしの高齢者の事例です。

ある日、委員が高齢者宅を訪問すると、動くこともできず、寝込んでいる状態でした。福祉事務所に連絡し、すぐに生活保護担当ワーカーによる訪問がなされました。同時に、地区会長にも状況を報告し、地区会長の助言を得ながら、委員もその後何度か訪問し経過を見守りました。

このように、状況に応じ、地区会長やケースワーカー等日頃から連絡・相談する相手を確認しておきましょう。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 7」（平成25年12月15日、県民児協発行）より抜粋

**Q10** 地区内の一人暮らし高齢者が夜間救急車で搬送されることになり、民生委員に同行してほしいと頼まれました。

A. 原則対応しません。救急車の同乗は義務ではありません。やむを得ず同乗した場合は、帰りのタクシー代等について、本人（家族）と相談します。

地区民児協や市町村民児協によっては、緊急時の対応をあらかじめ決めている場合もありますので、確認しておきましょう。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 7」（平成25年12月15日、県民児協発行）より抜粋

**Q11** 担当区域内で、虐待のおそれがある場合、どのように対応したらいいでしょうか。

A. 高齢者虐待・障害者虐待・児童虐待によって相談先は異なります。虐待が明らかに疑われる場合は、関係機関・自治体の窓口で“通報”します。相談者がいれば、相談者を中心に情報収集し、地区民児協会長にも相談します。関係機関につなぐ必要があるときは、高齢者の場合は地域包括支援センターや市町村の高齢担当、障害者の場合は市町村に設置されている障害者虐待防止センター（虐待の可能性が無い時は、障害者支援事業所等）、児童の場合は主任児童委員にも報告し、市町村の児童担当課または、児童相談所に相談します。

虐待まではいかないと思われる場合、児童の場合は、民生委員児童委員は、民生委員児童委員カードやパンフレットの配布などで関係作りを試みてみましょう。

なお、神奈川県では、児童は虐待早期発見に関するチェックリスト、障害では、神奈川県障害者権利擁護センターのホームページで障害者虐待発見チェックリストを掲載していますのでこれらも参考にしましょう。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 7」（平成25年12月15日、県民児協発行）より抜粋

**Q12** 突然、民生委員児童委員の自宅に、食べるものもなく困っている。お金を貸してほしいと言ってきました。

A. お金は貸せないことを説明します。今まで、どのように生活していたのか。どこかに相談したかどうかを確認しましょう。世帯に子どもや高齢者など支援が必要そうな人はいないかを確認します。また、その上で民児協担当や、生活保護担当、社会福祉協議会などに相談してみましょう。

※以上、「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 7」（平成25年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## 活動への不安

**Q13** 民生委員児童委員として活動していますが、自分自身の活動に不安を感じています。

A. 民生委員児童委員を引き受けた方の多くは、少しでも地域の方の支えになりたい、役立ちたいという思いで活動されています。その一方で、先輩や周囲の委員と自分を比べ「わたしの活動はこのままでいいのだろうか？」と焦りを感じたり、負担に感じる新任委員も少なくありません。

「一部の特別な人たちによって担われている活動」と見られがちだった民生委員児童委員活動ですが、今や地域社会にとって、子どもから高齢者まで、福祉分野だけにとどまらず、防災や環境づくり等の幅広い分野にまで、その役割が期待され、「地域の身近な相談相手」として受けとめられるようになってきました。

そのため、対象となる方や活動の幅が広く、不安なこともあろうかと思いますが、無理をせず、焦らず、自分自身ができることから、一つずつ取り組もうという姿勢で始めましょう。

また、民生委員児童委員活動は一人で住民に向き合って活動するものではなく、各地区民児協の一員として、悩みや不安があれば民児協会長や先輩、仲間と相談しながら活動をすすめていくことが大切です。「私も初めは不安だった」「パトロールと称して、近所を散歩することから始めた」等、工夫や経験を共有することで心の不安や負担を軽くし、自分に合った活動のかたちを見つけていきましょう。

※ 「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 8（平成26年12月15日、県民児協発行）より抜粋

## Q14

民生委員児童委員活動は、どこまでやれば良いのか分からず不安です。どのように考えていけばよいのでしょうか。

A. 民生委員児童委員として依頼事を受けた後、当初相談された内容をこえる依頼事が次々と寄せられ、どこまで対応すれば良いのか悩むことがあるかもしれません。

もちろん、相手や団体との信頼関係を大切に、継続してかかわることは大切です。

しかし、時間的にも精神的にも無理を重ねることや過度な負担は、民生委員児童委員としてのやる気や「活動を続けたい」という意欲をそぐことにもつながりかねません。

「責任感をもつ」ということは、抱え込むことではありません。「どのような立場でかわっていくのか」ということが継続した民生委員児童委員活動につながっていくのです。活動する範囲を整理しておくことは重要なことです。

### ■ 一人暮らし高齢者とかかわったケースから考える

例えば、高齢者にかかわった新任の委員から、個別支援活動ケースが負担になってきたという事例がありました。

ある日、一人暮らしの高齢者を訪ねたところ、風邪を引いて困った様子だったので「何かお手伝いできることがあれば…」と申し出たところ、ゴミ出しを頼まれ、お手伝いしました。その後も、その方から家の掃除等の相談が入り、できる範囲お手伝いしてしまいましたが、頻度が高くなり、依存されているようで負担に感じるようになりました。

そんな時、地区会長から「困ったことはありませんか」と声をかけられ、経緯を相談したところ「その方を助けたいという思いは大切です。でも、いつもあなたがお手伝いできるわけではありません。例えば、安心して一人暮らしができるように、何か利用できるサービスにつながるよう、民生委員として支援していきましょう」と助言されました。そして、地区会長から「一緒にその方を訪ねて、お話を伺いましょう」と勧められ、早速高齢者のお宅を二人で訪問しました。その結果、ホームヘルプサービスにつながり、その方との信頼関係を大切にしながら、見守りをつづけられるという、とても良い状況になったそうです。

### ■ 「地域のつなぎ役」として、解決に向けて一緒に向き合うこと

この事例のポイントは、民生委員児童委員は同じ地域に暮らす住民として、やむにやまれず手助けするという場面に出会うことは多々あること。そして、そこから民生委員児童委員の本来の役割である「地域のつなぎ役」としての活動に、いかにつなげていく



ことができるかということでしょう。

また、地区会長と一緒に考え、解決に向けて動いてくれたことについて、「会長が高齢者のお宅まで、一緒に伺ってくれて、相談にのってもらえたことが心強かった。勉強になった」と新任の委員は言っています。民生委員児童委員は一人ではなく、仲間と活動するという意味を教えてくれた事例です。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 8」（平成26年12月15日、県民児協発行）より抜粋

**Q15** 高齢者のお宅を訪問したところ、ヌード写真などを見せられ怖くなり、そのお宅には行かれなくなってしまった。活動に自信がなくなり、辞めたいと考えています。

A. 無理に本人と会うことはしなくてもよいでしょう。

身の危険を感じるようなことは、民生委員児童委員だけで対応を考えるのではなく、市役所や地域包括支援センター、保健所等の関係機関で集まり、対応を協議しましょう。

支援が必要な人の場合には、地域包括支援センター等の専門機関に対応はバトンタッチし、民生委員児童委員は見守りを複数のチームで行う等役割を分担しましょう。

また、嫌なことをされた場合は、はっきり断ります。「わたしは興味がありません」など、毅然としてシンプルな言葉を繰り返して、断る以上は、最後まで断りましょう。くどくどとした説教や、言い訳はしないほうがよいでしょう。

ただし、相手が暴力的な態度になった時は、速やかに、その場から逃げてください。

嫌な経験をして、活動が不安になってしまった場合は、一人で問題を抱え込まず、地区民児協で話し合しましょう。

忘れられないような嫌な経験によって、不安、落ち込み、行き詰まり、自信がなくなる、辞めたくなる等の気持ちになることは、誰しもごく自然なことです。

仲間として、そのショックや苦しみを聞くことで分かち合い、活動を支えあうことで、苦しい時間を一緒に活動することで乗り越えていきましょう。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 9」（平成27年12月15日、県民児協発行）より抜粋

## 特別な事情がある世帯との関わり方

**Q16** 小さい子どもを育てている外国人の母親がいます。言葉が通じにくく、学校からの電話に出ない、親しい友達も周囲にいない様子です。父親は日本人ですが、仕事で夜遅く、経済的に苦しい様子です。どのように、かかわったらよいのでしょうか。

A.

### ■ 慣れない生活は大きなストレスに

言葉の不自由さや文化・習慣の違いにより、学校の決まりや連絡が伝わっていないことがあります。また、情報がたくさんあっても、その多くは日本語であるため、必要な情報を得られず、不安な生活を送っている場合もあります。

このような状況を想定して、わかりやすい日本語で声かけをしてみましょう。外国人でも、やさしい日本語であれば分かる人は多くいます。

### ■ さまざまな「わかりやすい」工夫もあります

話すときに、一番大切なことは伝えようとする気持ちです。緊張して言葉が出てこないのは、日本人も外国人も同じです。笑顔で、相手の表情を見ながら、「わかりやすく」「やさしい」言葉で、「ゆっくり」話してみましょう。

言葉だけでなく、写真や絵に描く、重要な言葉や数字は紙に書いて渡す等も効果的です。

### ■ 「学校」や「地域」をつなぐ架け橋に

学校で当たり前に使われている言葉、たとえば「登校・下校」「連絡網」「宿題」等々。日本人には馴染深い言葉でも、外国人親子には説明しなければ伝わらないことがあります。

ある主任児童委員が外国人の母親を訪ね、チラシを渡しながら「わからないこと、聞いてくださいね」とお話ししたところ、学校からのお便りを読んでほしいと頼まれました。その場で読むと、喜ばれました。その母親が困っている様子に気づいた委員は、後日、同じ学校に通う近隣のお母さんを紹介、通信物などを読んでもらえるかお願いしたところ、こころよく引き受けてくれたそうです。また、「通学路」という言葉を初めて聞いた親子に、一緒に歩きながら「学校へ行くための道」を教え、上履きや文房具を売る店なども教えてくれた方もいたそうです。

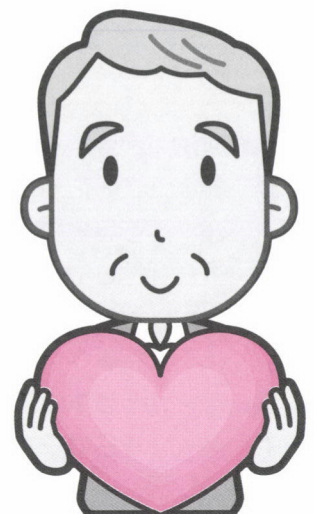
## ■ 文化や習慣の違いを理解し、時間をかけて信頼関係を

しかし、文化や習慣の違いからルール違反と思われがちな行動をとってしまう、日本語で伝えられず乱暴な言動で誤解される等、周囲とトラブルになる外国人もいます。また、過去に差別された辛い経験から、周囲に不信感をもち「外国人だから不平等に扱われる」と学校や相談機関からの連絡に感情的になってしまう場合もあります。

そのような背景を理解したうえで、トラブルの時は、まず、ルールをやさしい日本語で説明します。相手が内容を理解しているか確認しながら、遠回りな言い方は分かりにくいため避けて、客観的な事実を、かみ砕いて伝えましょう。

時間をかけて信頼関係をつくり、親子が安心して生活できるように、身近な学校の先生との連携や、在住外国人支援団体の情報も上手に活用しながら、かかわっていきましょう。

※ 「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 9」 (平成27年12月15日、県民児協発行) より抜粋





## Q17

精神的に不安定な母親がいる母子世帯の見守りを依頼されました。時折、母親が攻撃的な態度になることがあります。事例検討などしていますが、想定していないような反応が出たらと不安です。

A.

### ■ 相手との「間」をはかって

精神的な病気の症状は、同じ疾患であっても被害妄想、追跡妄想等により、「誰かに意地悪をされている」「監視されている」という思い込みや、世界が滅びてしまうような恐怖感等に晒され、怖い思いに襲われている状態等さまざまです。

攻撃的な態度の時は、「怖い、辛い」という気持ちのあらわれと捉えて、相手が安心できるような「間」や「距離」を上手にもつことが大切です。

話をしたくない様子（余裕がない様子）の際は、少し「間」をとって、『本人が話したくなかった時、ゆっくり話をお聞きしよう』という気持ちをもって、挨拶をして、その場は立ち去ります。言葉にしなくても、敬意は相手に伝わるものです。

### ■ 仲間と練習しておく、いざという時に役立つ

拒否的な態度や乱暴な言葉を投げられた時にどう返答するか、について練習しておく、いざという時に焦りません。仲間に協力してもらい、声に出して練習することがポイントです。

後述のように、相手の台詞＋「～のですね」をつけて、反復します。単なるオウムがえしのようなようですが、相手の言葉を反復することで、「相手の言葉（気持ち）」を受けとめる作業ができます。

ポイントは、相手の言葉（＝気持ち）を否定しないことです。そして、相手の都合（例えば、調子が悪い、イライラして辛い等）を受けとめ、「はっきりとした声で」「短く、簡潔に」メッセージを告げます。話を聞いてもらった時には「お礼」を伝えましょう。

練習方法：民生委員児童委員役とAさんという役柄で会話を練習してみましょう

委員 「こんにちは、●●です。」

Aさん 「うるさいわね、忙しいのよ！」

委員 「忙しいのですね。ごめんなさい。」

Aさん 「用がないなら、帰ってよ。」

委員 「用事がないなら、帰って…と思われるのですね。」

Aさん 「そうよ。だから何？」

委員 「今日は●●をお配りしています。よろしければご覧ください。今日は忙しいところ有難うございました。またお邪魔しますね。」

また、明るい表情、温かい態度で、「相手に関心をもっている」という姿勢で向き合うことは、言葉以上の力をもっています。

反対に「きちんと答えられなければならない」「アドバイスしないと」と焦ると、相手の言葉（＝気持ち）が耳に入りにくくなります。「でも…」「そんなことありません。わたしは…」等の言葉は、否定や説教的な会話になりやすく、逆効果になることもあります。

まず、相手の言葉に耳を傾ける、きちんと話をきくことが大事な支援です。

信頼関係が生まれ、相手が話を聞ける余裕がある時、子育てをする時に気持ちが楽になるような情報をお伝えしてみましよう。

### ■ 相手の出来ていることに目を向けて

相手の話を落ち着いて聞く技術（スキル）を身につけておくと、相手の様子を客観的に見て、観察する余裕が生まれます。

観察のポイントは、「いま出来ていることに注目する」ことです。

例えば、「部屋の中は片付いて、あたたかい（生活できている環境）」等、出来ていることに目を向けることで、相手の気持ちに寄り添いやすくなります。

また、依頼された相談機関にも積極的に「出来ていること」も伝えるようにしましょう。相談機関では把握していない普段の生活の様子として「上手に工夫している、できている部分」を伝えられるのは、生活者の視点で見守る民生委員児童委員だからこそ出来る役割です。

### ■ 児童委員としての役割も

子どもへのかかわりを母親が了解している場合、していない場合によって、かかわりかたは異なりますが、子どもを見かけた時に「おはよう」「こんにちは」等、笑顔で声かけをしながら見守ることはできます。

日頃から親子とかかわり、見守ることで、ちょっとした変化に気づき、本当に困った時の「SOS」をキャッチするアンテナ役となり、関心を持ち続けることが大切です。

児童委員として「病気をかかえながら子育てする母親を支援する」という子育て支援の視点で、親子が地域で安心して生活を続けられるように、「困ったら相談する、いろんな力を頼れるような力をつけられる」ように、サポートしていきましょう。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 9」（平成27年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## Q18

仕事を辞めて引きこもり、一時就職するがケガをして退職。貯金は尽きて電気・ガス・水道が止められ、食事はボランティアの炊き出しをもらいに行っているAさん。亡くなった両親の家に一人暮らし。さまざまな相談機関に行っていますが進展はなく、仕事もありません。これまで何度も「死んでいたら早めに発見を」と、自ら交番にも出かけています。民生委員として、周囲との孤立感を深めないよう声かけしていますが心配です。

A.

### ■ 民生委員児童委員に期待されること

「働きたい意欲はあるが働けない、住むところがない」等、さまざまな課題を抱えたまま、具体的な相談や支援につながらないAさん。

このように生活や困りごとを抱えている人に対して、その人にあった包括的な支援を提供する相談窓口として、「自立相談支援事業」などを必須事業とする生活困窮者自立支援制度が平成27年4月より施行されました。

この新しい制度では、地域を知る民生委員児童委員に、困っている人の「発見」、相談機関への「つなぎ」、生活状況などの「見守り」といった役割が期待されています。

### ■ Aさんが状況を整理し、支援につながれるよう協力する

Aさんはライフラインが停止されるような困窮状態にありながらも、持ち家（財産）があるため、生活保護の受給が難しい状況です。ケガの後遺症で歩きにくいことと、長期間の引きこもりが就労の壁になっています。頼れる親族や友人は周囲にいません。生活保護の担当課からは生活保護の申請を勧められていますが、「家は売りたい」と、生活保護による支援を拒否という態度でなかなか進展がありません。

このような状況の場合、Aさんが複数ある課題を整理して、支援につながっていくように、相談機関側からの継続的な働きかけが途切れないように協力します。支援の受け入れまでに時間がかかることがありますが、民生委員として、寄り添い、見守り、一緒に考えようとする相談機関や支援者がいることを伝え続けることが大切です。

### ■ 新たな制度に命をふきこむ

厳しい状況においても、相談に出かけ、炊き出しを受け、交番へも連絡をする等、Aさんの「地域につながりたい」という気持ちは失われていません。

このようなAさんの生き方を否定せず、「近所で暮らしているAさん」として声をかけ、『この人なら安心して話ができる』と感じてもらえるような言葉や態度で、地域の一員としてかわり続けることが大切です。本人の了解を得て、地域の情報を定期的に届けること等も関係性を築くひとつの方法です。

本人との信頼関係を民生委員として築きながら、SOSを出しやすい地域づくりや『生活困窮者自立支援制度』の活用方法をみんなで考えていきましょう。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 9」（平成27年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## 2. 役割の理解

- ・ 民生委員児童委員が入院保証人になることについて
- ・ 民生委員児童委員と政治活動等について







# 民生委員児童委員が入院保証人になることについて

**Q1** 先般、一人暮らし高齢者のAさんが救急車で運ばれた際、民生委員児童委員として付き添いをしたところ、病院から入院保証人になってほしいとの話がありました。民生委員児童委員は入院保証人にならないのでしょうか。

A. 民生委員児童委員が入院保証人になることは、「民生委員の職務」にはあたりません。ただし、民生委員児童委員としてではなく、隣人として、一個人として保証人になることは問題ありません。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 1」（平成18年8月15日、県民児協発行）より抜粋

**Q2** 入院の保証人になるとどういうことを求められるのでしょうか。

A. 病院が保証人に求める事項は病院によりさまざまです。一般的には次のような事項が考えられます。

- ・入院することへの同意
- ・診療への積極的な協力
- ・医療費が支払えない場合の保証
- ・入院中の身の回りの世話
- ・死亡時の遺体の引き取り
- ・その他本人と病院の間に生じる問題全般に関わること

以上の内容を考えますと、民生委員児童委員としてはむしろ入院保証人にならない方がよいと考えるべきものと思われます。

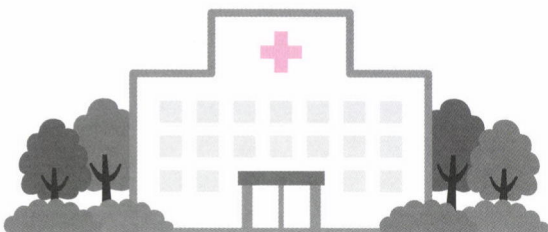
※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 1」（平成18年8月15日、県民児協発行）より抜粋

### Q3

民生委員児童委員が入院保証人にならない場合、何か代替方法はあるのですか。

A. まず、入院保証人がいないという理由で病院に入院を断られることはないそうです。入院保証人がいない場合の対応について、行政と取り決めをしている市町村もあります。（※成年後見人が指定されている方の場合には、連絡をとりましょう）

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 1」（平成18年8月15日、県民児協発行）より抜粋



## 民生委員児童委員と政治活動等について

**Q4** 民生委員法第16条で「民生委員は、その職務上の地位を政党または政治的目的のために利用してはならない。」と規定していますが、それはどういう意味ですか。

A. ここでは、民生委員が職務上の地位を利用することを禁止しています。

「職務上の地位」とは、民生委員が民生委員という立場で、調査を行い、要援護者の支援を行う場合に、認められている職務遂行上の地位をいいます。民生委員は、要援護者の私生活にまで立ち入って支援を行う立場にあるので、その地位を政治的に悪用する場合には、その弊害は計り知れないものがありますので、これを禁止したのです。

しかし、民生委員がその職務を離れて、一個人として政党に加入し、または政治的活動を行なうことまでを禁止しているものではありません。

したがって、自らの担当および選出単位となる区域外での政治活動が、職務上の地位を利用するものでないことは明白なので問題はありますが、担当および選出単位となる区域内での政治活動については、職務上の地位を利用したか否かの判定が、非常に困難ですので、できる限り避けるべきでしょう。

要は、自分の担当および選出単位となる区域内で、あくまで要援護者に対して地位利用（例えば自分の政治上の主義、主張に従うならば、あるいは自分の推す候補者を支持するならば、社会福祉実施上の便宜を図るなどを約束すること等）をしてはいけないものであって、要援護者以外の親戚、知人、友人や住民等に対する政治活動まで禁止しているものではありません。

政治活動とは、一般に政治上の目的をもって行なわれる一切の活動をいいます。すなわち、政治上の主義、施策を推進し、支持もしくはこれに反対し、または公職の候補者を推薦し、支持し、もしくはこれに反対することを目的として行なう一切の行為を総称していいます。これらの行為のなかには、特定の候補者の当選を図るために行なう選挙運動にわたる活動をも含むものと解釈されます。

しかし、公職選挙法では政治活動と選挙運動とを理論的に区別し、上記の政治活動から、選挙運動にわたる行為を除いた一切の行為を政治活動としています。

したがって、選挙運動にわたる政治活動は、公職選挙法においては政治活動としてではなく、選挙運動としての規制をうけます。

また、選挙が行なわれていない時期に政党その他の政治活動を行なう団体が選挙にわたらない政治活動を行なうことは自由であり、どのような方法でもすることができますが、その場合でも、「政治資金規正法」によって資金の収支状況を明らかにするなど、厳しい規制を受けます。

※ 「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 1」 (平成18年8月15日、県民児協発行) より抜粋



## Q5 民生委員は選挙運動ができますか。

A. できないことはありません。

Q4で述べたように、自分の担当および選出単位となる区域内では、民生委員という職務上の地位を利用し要援護者に対して行なうことは絶対にいけません。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 1」（平成18年8月15日、県民児協発行）より抜粋

## Q6 選挙運動について、もう少し具体的に説明してください。

A. 選挙運動は、Q5で述べたように政治活動の一種ですが、具体的には、

①特定の選挙において、②特定の候補者の当選を得または得しめないために、③選挙人に働きかける行為であります。

詳しくは、公職選挙法（第13章「選挙運動」）をご覧ください。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 1」（平成18年8月15日、県民児協発行）より抜粋

## Q7 民生委員には、「公務員の選挙運動の禁止」が適用されますか。

A. 民生委員の身分は、「特別職の地方公務員」と解されますが、地方公務員法は適用されません。したがって、公職選挙法にいう公務員の選挙運動禁止（法135条、136条）の規定は適用されません。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 1」（平成18年8月15日、県民児協発行）より抜粋】

**Q8** 民生委員は、公職者の後援会に入会できますか。またその役員になれますか。

A. 一個人として、入ることは自由です。

自分の支持する公職者またはその立候補者の後援会に入って活動することができます。ただし、自らの「担当区域」内で、要援護者に対して運動することは、民生委員法第16条に規定する地位利用禁止にふれますから、注意を要します。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 1」（平成18年8月15日、県民児協発行）より抜粋

**Q9** 保育所の待機児童をなくしてほしいという陳述書に署名してほしいと頼まれました。民生委員児童委員という立場の方に署名してもらうことにはより意味があることなので民生委員児童委員として署名してほしいとのことでした。民生委員児童委員はこうした陳述書や嘆願書等に一切署名をしてはならないと聞きましたが、そうなのですか。

A. 民生委員児童委員が陳述書や嘆願書に署名することについて、禁止したものは何もありません。

但し、署名にあたっては、民生委員法第16条を常に念頭に置き、常識の範囲内で陳述や嘆願の内容を確認し、慎重な判断をもって行うようにしましょう。判断が難しい場合や誤解が懸念される場合などは、署名行為は避けることが望ましいでしょう。

（例）市町村合併の動きがあり、合併賛成派と反対派が二分しているような場合、民生委員児童委員としては結果的に賛成派の推す首長（候補）を支持することになりかねず、周りから見ると選挙運動をしているように見える可能性があります。自身が民生委員の立場を意識しなくても、「担当区域」の住民に与える影響について、常に考慮する必要があります。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 1」（平成18年8月15日、県民児協発行）より抜粋



# 3. 事務的業務

- 「活動記録」について
- 「調査事務」について
- 「調査事務」の実例の中から







# 「活動記録」について

**Q1** 活動記録は何のためつけるのですか。

A. ① **全国の民生委員児童委員活動の傾向を把握するためです。**

依頼元は厚生労働省、つまり、最終的には国に提出され、集計されるデータが、この活動記録です。厚生労働省では「福祉行政報告例（社会福祉行政業務報告）」という統計調査の結果として、ホームページなどで公開しています。

データはいろいろな福祉施策の企画・立案の基礎資料として活用されます。

「厚生労働省 福祉行政報告例」

で 検索



② **県・市町村・地区民児協の特徴を知ることができます。**

集計段階で個々の民生委員児童委員・地区民児協・市町村・県と通過することから、それぞれの段階で結果を分析し、今後の活動に役立てることもできます。また、県では、分野別の活動件数や全体の活動量により民生委員児童委員活動の現状及び傾向の把握に努め、施策検討の基礎資料として活用しています。

※ 「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 3」（平成20年12月15日、県民児協発行）より抜粋

## Q2

「活動記録の付け方に委員ごとのばらつきがあるので、集計数値はあまり有意義ではないのでは？」という意見がありますが。

A. 公表された集計結果には全国22万人の委員が日々の活動のなかで傾向として感じられている「子どもの相談の増加」「活動日数の増加」等の状況が反映されていることから、地域住民の抱える課題や活動の現状を映し出しているデータと言えます。

ただし、県・市町村・地区・各委員としては、全国傾向の解釈に重きを置くより、自身の地域のデータの変化を注意深く観察していただくことで、有効活用できます。

地域で活用する際に注意したいことは、次のとおりです。

- ① 相談・支援の記録の際の内容別・分野別の区分方法は、相談を実施した委員の視点を基本に記録すること。
- ② 委員と一緒に実施する事業は、同じ解釈で記録するよう確認する。
- ③ 分類に不安がある時は、定例会などで他の委員と確認しあう。  
ふだんから気軽に活動記録の情報交換ができる雰囲気をつくりましょう。

※「民生委員児童委員活動Q&A Vol. 3」（平成20年12月15日、県民児協発行）より抜粋





### Q3

活動記録表は付け方を含め、難しすぎる・記載が負担になる、と言われます。  
また、新任委員の方々に、記録の付け方に慣れてもらうための工夫はありますか。

A. 項目の変更等についてご意見もいただくところですが、項目は全国で統一して使っているものなので、各県ごとでの変更はできません。むしろ、厚生労働省のねらいは、同じ項目で長期間に全体の傾向を見るということなのです。自分たちの地域の活動のためのデータととらえての記入をぜひお願いいたします。

また、新任委員の方々へのサポートについては、

- ① 定例会で、共通の活動内容については共通理解ができるよう、皆で話し合う。
- ② 定例会ではあまり時間がないので、記入例を見ながら確認するような研修が必要。これは、新任だけではなく地区民児協全体で実施したい。
- ③ 毎月の記録集計の担当者が、前月の記録の中で疑問に思うものがあれば発表し、全員で確認してレベルアップを図る。
- ④ 各地区の委員の記入方法について統一性を図るため、活動内容別記録集の一覧表を、市民児協で作成する。

等の方法を用いて、地区民児協全体で話し合いをしながら活動記録の記載方法の実例を積み上げていくのが良いようです。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 3」（平成20年12月15日、県民児協発行）より抜粋、加筆

#### みんなが迷う「活動記録の付け方」あれこれ

②

相談・支援件数		その他の活動件数					訪問回数		連絡調整回数		活動日数 (11)
内容	分野	実態把握・調査 (1)	参加・協議への協力 (2)	行事・事業・活動 (3)	地域福祉・自主活動 (4)	民児協運営・研修 (5)	確認等（証明・調査・業務） (6)	要保護児童の発見・通告・仲介 (7)	委員相互 (8)	関係機関 (9)	

＜その他の活動＞の「(1) 調査・実態把握」  
・調査票の配布・回収＝実際に配布回収した件数を「(1) 調査・実態把握」に記載し、配布や回収は出来なくても訪問した数も含め「(8) (訪問回数) その他」に記入する。  
・個別援助票等の作成のための活動も、「(1) 調査・実態把握」に記入する。

＜その他の活動＞の「(2) 行事・事業・会議への参加」、「(3) 地域福祉活動・自主活動」  
(2)…他機関や団体の主催事業への協力、民生委員の立場で会議に出席、行事への列席  
(3)…民児協主催の活動、その活動の準備、他団体との「共催」事業、民生委員として自主的に行うボランティア活動

## Q4 活動記録をもっと身近に活用するための工夫は？

A. 国が提供するデータとはいえ、元は委員一人ひとりの活動の記録です。日常の民児協活動に生かすことができれば、記録をつける意識も少し変わるかと思います。

### ① 市町村や地区の相談の特徴を読み取る。

記録を整理し、グラフ化したり月ごと／半年ごと／年ごとの経過をみることで、その地域にどのような課題が多いのか、多くなってきているのか等の傾向を知ることができます。

その内容に応じて「次年度計画を作成」したり、「その課題に対応できるための研修に出席してもらおう」ことができます。また、地域住民の方に民生委員児童委員としてお話しをする際の材料にもできます。

「なぜ増えたのか、減ったのかを市民児協や地区民児協が真剣に原因を探り改善していけば、素晴らしい福祉社会になっていくと思う」とコメントした地区会長もおられました。

### ② 各委員の活動状況にお互いに気を配る。

地区会長さんは記録を集計しながら、次のようなことを見ています。

- ・付け間違いや活動の記入漏れがないか。
- ・特定の委員に活動や相談が集中して、大変な状況になっていないか。
- ・突然、活動件数が増えた委員には困ったことが起きてはいないか。

一人ひとり個別に事情を聴いた後、場合によっては民児協全体での活動状況を把握できるよう、ぜひ漏れのない記入をお願いします。

記録の分類方法の迷いや悩みは、経験の長い委員の皆さんにも起こりうることです。疑問に思った点は、再度の記入方法の確認場面が与えられたと捉え、皆さんで共通理解を得られるよう、お互いに心配りをしましょう。

### ③ 委員一人ひとりが自己点検のために活用する。

活動記録は、委員の成績表ではありません。件数の多い少ないが問題ではなく、委員それぞれの活動実態を把握するための記録なので、概要欄に詳しく状況を記載することをお勧めします。

また、地区全体のデータとご自身の活動を見比べることで、ご自身の区域の特徴や、もしかするとあなた自身の民生委員児童委員としての活動の傾向が見えることもあります。

さらには、あなたが退任されて新しい委員に担当区域を引き継ぐ際の資料ともなります。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 3」（平成20年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## 「調査事務」について

**Q1** 民生委員児童委員の行う「調査事務」とは、どのようなものですか。「証明事務」という言い方を聞いたことがありますか、その違いは何ですか。

A. 歴史的には、民生委員制度創設当初の市町村の長や関係行政機関への「助言」「証明」という形態が、文書による証明へと変化し、法以外の慣行的な市民サービス業務として定着したものが「証明事務」です。実態をもとに、行政の法令・通知の中に民生委員児童委員が証明書の発行に協力するということが盛り込まれました。

ところが、①昨今の社会状況では世帯や個人の実態が把握しにくいこと ②「証明」となると「事実を証明する」と捉えられ、できる範囲での状況のまとめと捉えられないこと ③事実の確認としては公的機関の証明書が優先されるべき 等、また、「証明事務」という呼称による誤解を避けるために、神奈川県民生委員児童委員協議会では平成16年4月より「調査事務」という呼び方をしています。

名称は違いますが、取扱い内容は同じです。なお、全民児連でも平成14年5月に「『証明事務』の基本的な取扱いについてのガイドライン」が確認され、「『調査結果』『所見』『状況（確認）報告』等という呼称を用いることが望ましい。」とされています。

ただし、「証明書」の発行を依頼してくる機関や団体の中には「調査事務」という呼称を知らないところもありますので、神奈川県では「確認できる範囲の事柄を『調査書』として発行」すること等を、依頼人に伝えてください。詳細な説明の仕方は、本会発行（平成25年11月）の「調査事務の手引き」（以下、『手引き』）20～22ページをご覧ください。

※ 「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 2」（平成19年12月15日、県民児協発行）より抜粋、  
「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 6」（平成24年12月15日、県民児協発行）に再掲



## Q2

なぜ民生委員児童委員が「調査事務」を行わなければならないのですか。また、「調査事務」を行うものと行わないものは、どのように区別するのですか。

A. 民生委員法には民生委員の職務として「証明事務」「調査事務」の言葉は見当たりません。しかし、住民の立場に立って福祉の増進に努めるといふ、民生委員児童委員としての使命にのっとり、証明を求める住民の生活状況の改善や維持に対する支援として、「調査事務」を行うことが求められています。そのため、社会福祉サービスの利用等を目的としている依頼について可能な限り対応していただきます。

対応するものは、①法令や通知、国や自治体が定める要綱等に協力を定められるもの  
②要綱などに協力を求められていないが社会福祉サービスの利用等を目的としているもの  
です。

対応しないものは、①要綱などで協力を求められておらず、かつ社会福祉サービスの利用等を目的としている以外のもの  
②事実確認が困難なもの  
③公的機関などで発行する証明書など代替手段のあるもの  
④法的根拠として取扱われるもの  
⑤当事者間に利害得失があるもの  
になります。詳しくは、『手引き』5～6ページ、11～19ページをご覧ください。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 2」（平成19年12月15日、県民児協発行）より抜粋、  
「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 6」（平成24年12月15日、県民児協発行）に再掲、加筆



### Q3

行政機関が発行できる証明書がありそうな場合でも、民生委員児童委員として調査事務を行い、調査書を発行する必要がありますか。

A. 原則として、「代わりの証明手段があるもの」については、そちらの証明書による対応をするよう、依頼人に伝えてください。

ただし、生活上の困りごとを解決するために見えた依頼人ですので、地域の住民の実態を把握しておく立場にある民生委員児童委員としては、今後の見守りの必要性も勘案し、この後も連絡が取り合えるような関係作りをしておくと考えていただけると良いかと思えます。

同様に、調査書を発行した方々についても、その後の様子を把握して、日常の支援に役立てることができる可能性もあります。調査事務の業務を「単に調査書を発行する業務」ととらえるのではなく、「自分の担当地区に居住している要援護者情報を把握する機会」と考えてみると良いかと思えます。また、調査書発行の意図が不明瞭な時は、行政側に問い合わせることもできます。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 2」（平成19年12月15日、県民児協発行）より抜粋

### Q4

「調査書」が間違っていた場合に、法的責任を問われますか。

A. 基本的には法的責任を問われることはまずありませんが、民生委員児童委員は地方公務員（特別職）として地方公務員法に位置づけられていますので、憶測やうわさ等で調査書を安易に発行すべきではありません。また、訴訟の中で一方の住民の証拠となるようなものは取扱いません。詳しくは、『手引き』9ページ、34ページをご覧ください。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 2」（平成19年12月15日、県民児協発行）より抜粋、  
「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 6」（平成24年12月15日、県民児協発行）に再掲

## Q5

個人情報やプライバシーに関わる記載が多くなると思われます。気をつけておくべきことはどのようなことでしょうか。

A. 「調査事務」の性格上、住民票や収入証明では証明にならない当該世帯の最近の経済状況や失業などの状況、家庭内暴力で逃げてきた母子のための無職証明など、かなりプライバシーに踏み込んだ内容を調査書に記載するケースが多いと考えられます。

民生委員児童委員として、守秘義務を遵守することはもちろんのこと、書類の取扱いには十分な配慮が必要です。中には、証明を求めている機関・団体の所定の様式に記載するよう依頼される場合もあるかと思えます。そうした際に、調査結果を記載した用紙を記録として手元に置くためにコピーを取ることも考えられますが、コピーする枚数は必要最低限（原則として、記録のための1枚のみ）とし、原紙・コピーした紙は必ず枚数を確認し、厳重に保管するようにしてください。

本会が用意している「依頼書・調査書」の様式は2枚複写になっていますので、必ず手元に「いつ、誰に、何のために、どのような内容の調査書を発行したのか」の記録が残ります（「依頼書」）。前述のコピーやこの「依頼書」は、市町村民児協での申し合わせや自治体からの指示に応じた期間厳重に保管し、破棄する際は、市町村民児協で申し合わせしているとおりの方で処理するよう留意してください。

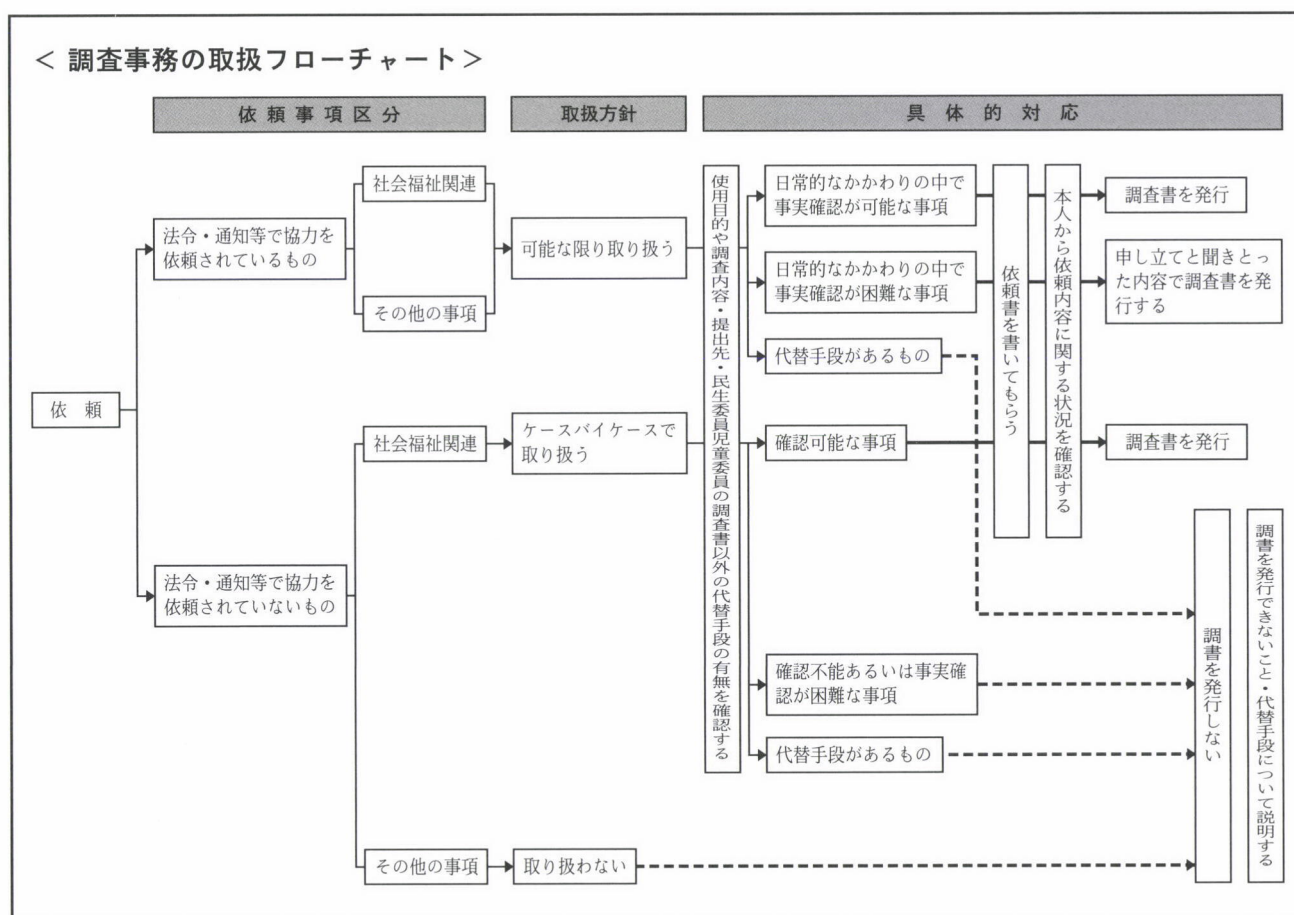
※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 6」（平成24年12月15日、県民児協発行）より抜粋



# 「調査事務」の実例の中から

## Q6 「調査事務」の実施手順を教えてください。

A. 調査事務取扱いの流れは、次のようになっています。実際に依頼人と話をするときの会話の内容などは、『手引き』19～22ページに詳しく掲載されていますので、ぜひ参考になさってください。



※ 「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 2」 (平成19年12月15日、県民児協発行) より抜粋

## Q7

依頼人のほとんどが民生委員児童委員にとっては初対面の住民です。調査書を発行することが難しいように思います。

A. 社会環境やライフスタイル、個人の意識の変化等から、担当地区の世帯や個人についての実態を把握することは、年々難しくなっていており、民生委員児童委員が調査書を発行する際に、「これは事実なのだろうか」と迷われることも多いかと思えます。

ただ、「調査書」は間違いのない事実を記載するものではなく、民生委員児童委員が活動の中で確認できる範囲で、当該の住民や世帯に関する状況報告をすることだ、ということ意識してください。

この場合、本人の承諾を得て家族や近隣等への聴き取り調査を行ったり、場合によっては本人の言い分をよく聴いて、「本人は・・・と申し立てている。」といった表現をもちいるなどの方法で、確認できる範囲の調査結果を記載してください。また、確認ができない場合には、調査書を発行できない旨を依頼人に話してください。具体的な方法は、『手引き』11～22ページで確認してください。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 2」（平成19年12月15日、県民児協発行）より抜粋

## Q8

健康保険の延長の手続きをする上で、「無職無収入証明」を求められました。どうしたらいいでしょうか。

A. この事例では、「無職証明」と「無収入証明」の2種類の証明がありますが、民生委員児童委員としては「無職証明」のみを発行することができます。

「無収入証明」は民生委員児童委員として確認することが難しいので、その旨を依頼人に説明し、行政から「非課税証明」をとる等の代替手段で対応してもらいます。先方が持参した記入用紙などに「無収入」という文言があった場合は、その部分は二重線で消しましょう。

「無職証明」については、聴き取り等の結果、民生委員児童委員としてその世帯の状況を確認できた場合には「・・・により無職であることを確認した」等と記載して、調査書を発行します。確認が取れない場合は「調査書」を発行せず、依頼人にも確認が取れない旨の説明をしてください。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 2」（平成19年12月15日、県民児協発行）より抜粋

**Q9** 亡兄の老齢厚生年金の未受給分を受給するために、生計同一証明を出してほしいと言われましたが、どうしたらいいでしょうか。

A. 未受給年金は、亡くなった年金受給者と生計維持・同一関係にあった者が受け取ることができるようになっていました。年金受給者と受け取り人の住民票が異なる場合には、第三者による「確認」が必要となるため、民生委員児童委員による調査書の発行を求められることがあります。この場合、次の①～④のいずれか1つが確認できれば、「生計同一であったことを確認した」旨の調査書を発行してください。

- ① 健康保険等の被扶養者になっていたか（健康保険被保険者証等確認）
- ② 給与計算上の扶養手当の対象だったか（給与簿、賃金台帳）
- ③ 税法上の扶養親族になっていたか（源泉徴収票、課税台帳）
- ④ 定期的な送金があったかどうか（現金封筒や預金通帳）

または、「本人が・・・と申し立てている」という形での調査書を発行します。

詳しくは、『手引き』31ページをご覧ください。その他の事例も参考にしてください。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 2」（平成19年12月15日、県民児協発行）より抜粋

**Q10** 自分の区域以外の民生委員児童委員に調査書を発行してもらいたいと言われましたが、どうしたらいいでしょうか。

A. 調査事務は証明書を発行することだけが目的ではなく、生活状況の把握のしやすさやその地域内の要援護者を把握するためにも、基本的にはその区域の担当民生委員児童委員に発行してもらおうよう、依頼人に話をします。

しかし、事情によっては、当該地区民児協会長や隣接する区域担当民生委員児童委員が調査事務を行い、依頼人の了解を得られる範囲で区域担当民生委員児童委員に調査事務を行ったことを報告しましょう。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 2」（平成19年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## Q11

離婚調停中だという男性から、「実子である幼児と一緒に暮らしているにもかかわらず、その幼児の住民票を妻が勝手に架空の住所に移してしまったので、元に戻したい。幼児が自分と一緒に居住しているという調査書を書いてほしい」との相談がありました。民生委員児童委員として調査書を発行できる事例でしょうか。

A. 住民票が現在の居住地に無いために、幼児に何か不利益が生じている等の問題があれば、また別の対応が必要になるかもしれませんが、ただ単に「住民票を元に戻したい」というだけでは、「福祉の目的」とは言い難いと考えられます。

また、このように住民票の移動について、民生委員児童委員に「証明」するよう、法令等で依頼されているわけでもありません。

何よりも、相談者である男性とその妻が離婚調停中であることから、その調停の何らかの証拠として民生委員児童委員の調査書が利用されてしまう恐れもあります。

以上のことから、民生委員児童委員としては対応できないケースではないかと考えられます。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 6」（平成24年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## Q12

母子家庭の母親から、A市役所に「居住しているのはA市だが、隣のB市で働いている。A市の保育園に子どもを預けたい」と相談がありました。A市役所からB市役所に、「B市の民生委員児童委員に就労していることの調査書を書いてほしい」と依頼がありました。B市の民生委員児童委員が対応できるのでしょうか。

A. ここでのポイントは、「就労していることを確認できるのは誰か」ということにあります。

「就労していることの証明」だけであれば、就職先である店名や会社名の入った給与明細書や雇用通知書の写しで対応することも考えられるのではないのでしょうか。あるいは、就労してから1年以上経っているのであれば、居住地であるB市の納税証明に収入が記載されていますし、勤務先等も記載してあるかもしれません。

以上のような給与明細書等の書類が一切ないので、どうしても誰かに証明になるものを書いてほしい、ということであれば、勤務先の店長や社長、上司等に一筆書いてもらうことも考えられます。

それでも、どうしても民生委員児童委員に調査書を書いてもらわないと認められないということであれば、A市の委員が「母親から聞き取ったところ、B市の〇〇会社で働いているということです」という調査書を書くこともできるでしょうし、B市の委員が母親の勤務先〇〇会社に同様に確認することもできるでしょう。

「住民の立場に立つ」という原則に照らして事情を酌み、場合によっては民生委員児童委員として対応することも必要だと考えます。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 6」（平成24年12月15日、県民児協発行）より抜粋



### Q13

「私学連盟に提出する学費免除申請にあたって、今年1月～7月の間、無職だったことの証明書を出してほしい」との相談がありました。年度初めに学費免除申請にあたって協力を依頼する文書を、もらったような気もするのですが、民生委員児童委員として調査書を書けるケースでしょうか。

A. 神奈川県の子事振興課（当時）に確認したところ、「私立学校生徒学費緊急支援補助金」の申請にあたって、保護者が無職である場合には、申請の添付書類として「無職期間を明記した調査書」の提出を求めているとのこと。この補助金の手引きは、県から各市町村民児協所管課に毎年送られているそうです。

県の学事振興課によれば、この「無職期間を明記した調査書」として、雇用保険の受給証明書等を提出すれば足りるそうですが、例えば「夫が死亡し、妻だけが生徒の保護者となり、妻はずっと主婦だったため雇用保険の受給証明などは取れない」場合など、民生委員児童委員に調査書の発行をお願いするケースがあるとのことでした。

以上のことから、通知により協力が依頼されていることでもあり、民生委員児童委員として対応可能なケースであると考えられます。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 6」（平成24年12月15日、県民児協発行）より抜粋  
なお、平成29年3月31日現在、部署名は「私学振興課」に改称されています。

### Q14

会社に扶養手当を申請するにあたり、事実婚証明書を民生委員児童委員に書いてほしい、という依頼がありました。対応できるのでしょうか。

A. 夫婦別姓等、婚姻のあり方についてのさまざまな考え方から、事実婚という形態も珍しくなくなりました。事実婚の形態を取られている夫婦の場合、住民票を同一世帯にして、世帯主の続柄に「未婚の妻／夫」等と記載することが多いようです。このような場合は、「続柄を全て記載した住民票」を取ってもらうことで、会社の扶養手当申請には事足りるかもしれません。このような住民票だけでは受け付けなくても、夫婦連名の郵便などを併せて添付することで対応できる場合もあるようです。

このような手立てがなく、当該地区担当の民生委員児童委員が了解すれば「調査書」を書くこともできますが、その場合、「本人たちに確認したところ、事実上の婚姻関係にあるとのこと」であったように、確認した事実のみを記載するようにしてください。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 6」（平成24年12月15日、県民児協発行）より抜粋



Q15

「先日の台風で家屋が壊れ、修理してしまってから、会社から見舞金が出ることが分かった。罹災証明を持ってくるように言われたが、破損したときに市に届け出ていなかった。近所の民生委員児童委員なら覚えているはずなので、調査書を書いてもらいたい。」と相談がありました。調査書の発行対象となるのでしょうか。

A. 残念ながら、罹災証明は民生委員児童委員が「対応すべきでないもの」に位置付けられています（『手引き』18ページ参照）。本来行政が発行するものであり、保険金など金銭がからむこともあって、民生委員児童委員が関わるのは不適當であると考えられます。

委員としてはご協力できない旨をお伝えし、破損部分の写真等、別の対応をお勧めしてみてください。

※ 「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 6」（平成24年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## 4. 個人情報の取扱い

- ・ 守秘義務と個人情報
- ・ 活動上の実際の中から







## 守秘義務と個人情報

### Q1 民生委員児童委員の活動でいう守秘義務とは、どのようなものですか。

A. 「民生委員法」第15条には「個人の人格を尊重し、その身上に関する秘密を守り、人種・信条・性別、社会的身分または門地によって、差別的または優先的な取扱いをすることなく、且つ、その処理は、実情に即して合理的にこれを行わなければならない」とあり、これをしばしば“守秘義務”という言葉で表します。

「民生委員法」は、民生委員児童委員としての根拠となる法律ですから、これを守らなければ委員としての活動はできません。反対に言えば、これを守って行動していただければ、民生委員児童委員として何ら活動が制限されるものではないのです。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 4」（平成22年12月15日、県民児協発行）より抜粋

### Q2 そもそも、個人情報とはどのようなものですか。

A. “個人情報”は、「個人情報の保護に関する法律」（いわゆる「個人情報保護法」）の定義を見ると、「生存する個人に関する情報」であって、氏名、生年月日、その他の記述等により「特定の個人を識別することができるもの」とされており、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものも含まれます。また、上記のような個人を識別する情報だけでなく、「財産」「職種」「肩書き」等の属性に関して、事実、判断、評価を表すすべての情報であり、公にされている情報、映像、音声によるもの、暗号化されているものも含まれます。

なお、これらの個人情報を容易に利用できるように、体系的に構成したものを「個人情報データベース」と呼びます。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 4」（平成22年12月15日、県民児協発行）より抜粋

### Q3

「個人情報の保護に関する法律」とはどのような目的で定められたのですか。

A. 同法律の第1条に、「この法律は、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が著しく拡大していることをかんがみ、個人情報の適正な取扱いに関し（中略）個人情報を取り扱う事業者の遵守すべき義務等を定めることにより、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする」とあります。つまり、個人情報をやり取りする機会が増えたので、役に立つものである個人情報を、ルールを決めて使いましょう、ということです。決して「個人情報を、一切出してはいけません」というものではない点を、十分に理解してください。

※「民生委員児童委員活動Q&A Vol. 4」（平成22年12月15日、県民児協発行）より抜粋

### Q4

「個人情報の保護に関する法律」は、民生委員児童委員にも適用されるのですか。

A. 適用されません。なぜなら、この法律によって規制を受けるのは、民間の会社や団体等では「個人情報取扱事業者」に限られますが、この事業者の条件が、5,000人分を超える個人情報を、データベース化して事業活動に利用しているものに限定されているからです。（公的機関等には別の規定があります）。個々の民生委員児童委員が5,000名以上の対象者を支援していることはほとんどありませんので、この法律は適用されないことになります。多くの自治会等も同様です。

※「民生委員児童委員活動Q&A Vol. 4」（平成22年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## 活動上の実際の中から

**Q5** 個人情報の漏えいが心配だからと、自治体が高齢者の名簿をくれなくなりました。民生委員児童委員として、地域住民の把握ができず、苦勞しているのですが。

A. 民生委員法第14条には、民生委員児童委員の職務のひとつとして「社会福祉法に定める福祉に関する事業所（以下「福祉事務所」という）その他の関係行政機関の業務に協力すること」と定められています。その業務の円滑な実施のためには個人情報の適切な提供を受ける必要があると言えます。

民生委員児童委員は特別職の地方公務員と位置付けている自治体も多く（神奈川県もそうです）、たとえ個人情報取扱事業者からであっても、第三者提供の制限（「個人情報の保護に関する法律」第23条）の例外として、その職務の遂行に必要な情報を、本人からの同意を得ずに受け取ることも状況によっては可能と考えられます。

地方自治体からの情報提供については、それぞれの市町村等の条例の解釈により対応が異なるようです。自治体からの情報提供が受けられない場合、地道な訪問活動を重ねたり、高齢者クラブ活動、子育てサロン等に積極的に参加したりして、個別に収集した情報のみで支援を行わなければなりません。こうした本人からの情報提供がもっとも望ましいといえますが、県・市町村・地区の民児協でも、それぞれの折にふれて民生委員児童委員活動に必要な情報提供について自治体への働きかけが必要です。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 4」（平成22年12月15日、県民児協発行）より抜粋

Q6

担当地区の住民のことについて、警察から民児協に事件捜査に関連する照会がありました。回答してよいのでしょうか。

A. 今回のケースでは、「刑事訴訟法」第197条2項に、「捜査については、公務所又は公私の団体に照会して必要な事項の報告を求めることができる」とありますので、これに基づいて警察としては情報提供を求めているものと思われま

す。例えば、「個人情報の保護に関する法律」第23条を見ると、第三者提供の制限には例外があり、そのひとつに「法令に基づく場合」というものがあります。警察や検察等から、刑事訴訟法に基づく捜査関係照会事項があった場合はこの例外に該当すると考えられますので、情報提供しても差し支えないこととなります。このように、民生委員児童委員・民児協として警察の捜査に協力することは、民生委員児童委員の守秘義務には抵触しないものと考えて差し支えありません。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 4」（平成22年12月15日、県民児協発行）より抜粋

Q7

電話番号や住所を市町村の広報誌に掲載するなど、民生委員児童委員自身の個人情報の公開は、どこまで必要なのでしょうか。

A. 「民生委員法」第14条には「援助を必要とする者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように生活に関する相談に応じ、助言やその他の援助を行うこと」とあるように、民生委員児童委員の活動は個々の住民の相談に応じることが基本となっています。そのためには、住民の“相談しやすさ”という点からみれば、住まう地区の担当民生委員児童委員が誰か、どこに電話をすればその地区の担当委員に相談できるのかがわかることは、非常に利便性が高いといえます。

他方、昨今はプライバシーの問題について慎重に考える方も多くなり、民生委員児童委員だからといって、住所や電話番号を広報誌に掲載して当然ということではなくなっています。民生委員児童委員の電話番号を見て、「福祉の関係なのだから、お金を貸してほしい」「福祉関連の新聞を購読してほしい」などしつこい勧誘や要求をしてくる人もいて、わずらわしいという方もいます。

地域の状況も関連することですので、相談者の利便性と、委員個人のプライバシーのバランスを考え、地区あるいは市町村民児協でよく話し合って取り決めていってください。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 4」（平成22年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## Q8

対象者や活動について記録しておく際に、個人情報の取扱いについて、配慮すべきことはありますか。

A. 各委員が個別援助票など記録を書く際には、以下のような点に留意してください。特に、場合によってはご本人から開示請求されることもありますので、そのようなことを想定して記録しましょう。

- ① 必要なこと以外は書かない。
- ② 本人や家族が記録してほしくないことは書かない。
- ③ 伝聞や噂話は書かない。
- ④ 保有している情報は、正しく保つように努める  
(訂正があった場合、状況が変化した場合は速やかに修正する)
- ⑤ どうしても必要な時以外、書類は持ち歩かない。
- ⑥ 原則として、書類はコピーしない
- ⑦ 援助が終了した場合、民児協事務局に渡してシュレッダーにかけてもらうなど適切な方法で処分する。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 4」(平成22年12月15日、県民児協発行)より抜粋

## Q9

守秘義務があるので、事例検討や事例報告をしてはいけないのではありませんか。

A. 地区会長など、委員間での事例検討、個別支援のために必要な情報は、同じ委員同士、守秘義務がありますので、それを守れば問題はありません。

市町村民児協主催の研修会などで事例報告をする際には匿名にしてください。匿名とは、イニシャルにすることとは違います。「県営団地に住むKMさん、75歳男性」というような表現では人物が特定されるおそれがあります。単純に「Aさん」とし、実際の年齢はその数字が事例報告書上のポイントである場合以外は「70歳代」などとすれば良いと考えられます。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 4」(平成22年12月15日、県民児協発行)より抜粋





# 5. 主任児童委員・ 児童委員の活動 について







**Q1** 主任児童委員ですが、会議や定例会等に出席するほかに、何を活動すればいいのかわかりません。学校などにも訪問した方が良いでしょうか。

A. 主任児童委員として、民児協の定例会や児童福祉関係の会議への出席は、必要な情報の収集や、周囲に顔を覚えていただく等のために、とても大切な活動です。

さらに、子どもたちが安心して地域の中で育つように見守るためにも、主任児童委員が積極的に学校と連携を持つことは、大切な役割の一つです。

「学校との連携」と聞くと難しい印象になりますが、「新しく主任児童委員になりました〇〇です。ごあいさつに伺いたいのですが」と連絡し、まずは学校を訪ねてみてください。訪問することにより主任児童委員の存在を知っていただき、運動会や始業式等の行事に足を運ぶことで、校長先生や担当の先生と顔なじみの関係をつくっていきましょう。

このように、日頃からかかわりをもつことで、お互いに相談しやすい関係をつくり、活動につながっていくことが期待できます。

また、学校だけでなく、地域のいろいろな団体の行事に積極的に参加し、主任児童委員の存在を地域のひとたちに知ってもらい、顔なじみの関係をつくっていきましょう。

一人で「何かやらなければ」と考えず、地区会長や民生委員児童委員と連携し、少しずつ活動を継続していくことが主任児童委員としての活動の幅を広げていくことにつながります。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 8」（平成26年12月15日、県民児協発行）より抜粋

## Q2

区域担当の委員と主任児童委員との情報共有や連携がうまくいきません。どのようにすればいいでしょうか。

A. 区域担当の民生委員と主任児童委員は、同じ民生委員でありながら、その選任の流れが異なることもあり、連携がうまくいっていないとの指摘は多くの民児協から聞かれるところです。

両者の連携がうまくいかない大きな要因としては、まず、お互いの役割や活動についての理解が十分でないことがあるのではないのでしょうか。

区域担当民生委員の中には、自らが児童委員であることの認識が薄く、子どもや子育て家庭に関する相談・支援は主任児童委員が担うべき、として両者の役割を分担して考えてしまう人がいます。

また、主任児童委員の「主任」という言葉に抵抗を感じている委員もいるとされます。主任児童委員の「主任」は、子どもや子育て家庭に関する課題を「主に任ずる（担当する）」という意味で、職制上のものではありませんが、そこに誤解がみられるのです。

一方、主任児童委員の側においても、自らが民生委員であることの認識が不足しているケースもみられます。主任児童委員は区域担当の民生委員とは異なり、保育所での勤務や子ども会活動等、その経歴を踏まえて選任されていることから、民生委員としての意識に乏しく、民児協活動への協力や区域担当民生委員との連携意識に乏しいとの声もあります。

今日、子どもや子育て家庭をめぐる課題が多様化、深刻化するなかでは、区域担当民生委員（全員が児童委員）と主任児童委員の連携強化は不可欠です。

そのためには、

- 定例会で地域の子どもや子育て家庭に関する課題を継続的に取り上げ、主任児童委員の報告を定例化する。
- 児童家庭福祉に関する部会や委員会を設置し、主任児童委員と区域担当民生委員との連携・協働を積極的に進める。

等により、相互理解とともに児童委員活動に対する単位民児協全体での意識を高めていくことが考えられます。

一方では、主任児童委員も余裕のある範囲で民生委員としての活動にも参加、協力を得ていくことは相互理解にも役立つと考えられます。

※「単位民児協運営の手引き〔平成28年3月版〕」（平成28年3月、全国民生委員児童委員連合会発行）より抜粋

## 6. 民生委員児童委員が 金銭を扱うこと について







Q1

新任委員から、「訪問先の高齢者から、謝礼を受け取ってほしいといわれている」との相談がありました。どう助言すればいいでしょうか。

A. 民生委員は、社会福祉の奉仕者であって、その活動は、対価、報酬を前提とするものではありません。

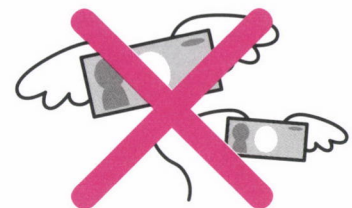
住民から謝礼を受け取ってほしいとの申し出があったとしても、丁重にお断りすることが適当であることをあらためて説明しましょう。

民生委員法は、その第1条において、「民生委員は、社会福祉の精神をもって、常に住民の立場に立って相談に応じ、及び必要な援助を行い、もって社会福祉の増進に努めるものとする」と規定しています。無報酬で活動を行うという民生委員の本分を表した条文です。

また、民生委員の3つの「基本的性格」の一つも「奉仕性」であり、「謙虚に、無報酬で活動を行う」としています。

無報酬で活動を行うことは住民との信頼関係の基本です。くれぐれも金銭の授受に関して誤解を受けることがないように意識することが大切です。

※「単位民児協運営の手引き【平成28年3月版】」（平成28年3月、全国民生委員児童委員連合会発行）より抜粋



## Q2

なぜ共同募金に協力する必要があるのでしょうか。

A. 赤い羽根をシンボルとする共同募金は、地域福祉の推進を図るため、さまざまな福祉活動を行っている団体等を資金面で支援することを目的に寄付金を集める仕組みです。

集まった募金については、その7割は寄付金が集められた市区町村でそれぞれ活用されます。共同募金のキャッチフレーズである「あなたのまちをよくする仕組み」として、募金を集めた地域の福祉に活用されているのです。

多くの民児協においても、広報誌の発行や各種調査活動、さらに高齢者世帯への「救急安心キット」の配布等、その活動に共同募金の配分金が活用されています。

共同募金は住民参加で進める運動でもあります。それだけに、地域住民の一員であり、地域福祉推進の担い手でもある民生委員が積極的に参加、協力する意味は大きなものがあるのです。

さらに共同募金と一体的に行われる「歳末助け合い運動」は、民生委員による「歳末同情募金」を源とするものでもあり、まさに民生委員による取り組みがその始まりとなっているのです。

とくに共同募金が福祉活動を担う団体等に配分されているのに対し、歳末助け合い募金は、住民個々に対する直接的な支援活動にも活用できることから、民生委員活動とも関わりが深いものとして今日にいたっています。

今日、民生委員から共同募金運動への厳しい意見が寄せられる背景には、集めた募金の使途について、民児協に対して十分な説明がないこと等があるのではないのでしょうか。各委員の理解と納得のうえに共同募金運動への協力を続けていくためにも、必要に応じて共同募金会の支部の機能を担う地元市区町村の社協に、募金使途等の十分な説明を求めてはいかがでしょうか。

※「単位民児協運営の手引き [平成28年3月版]」（平成28年3月、全国民生委員児童委員連合会発行）より抜粋



### Q3

社協会費を集めることは民児協がしなくてはいけない活動でしょうか。

A. 市区町村社協の会費を住民等から集めることは、必ずしも民児協として担うべき役割とは考えられません。現在、民生委員の負担拡大が課題とされるなかにあって、その軽減のためにも社協とよく相談することが適当と考えられます。

民生委員と社会福祉協議会は、共に地域福祉推進の中核であり、世帯更生資金（現・生活福祉資金）貸付事業や心配ごと相談事業をはじめ、長年にわたり、まさに「車の両輪」となって活動を行ってきた歴史があります。

とくに、単位民児協や市区民児協との関係が深い市区町村社協は、都道府県共同募金会の市区町村段階の支会・分会の機能を担っています。そのため、共同募金の街頭募金や法人募金の協力も行っており、そうしたなかで、社協会費についても一体的に集めることを依頼されるケースが生じてきたものと考えられます。

また、民生委員法第24条第3項では、「民生委員協議会は、市町村の区域を単位とする社会福祉関連団体の組織に加わることができる」と規定されています。この規定は昭和28年の民生委員法改正で加えられたものですが、主に市区町村社協に民生委員が加入し、その中核となって地域組織活動を推進することを目的としているとされています。

さらに、個々の委員が社協の会員となるだけでなく、民児協が組織とし社協の部会などとなって、社協活動の一部を担うこともあります。

こうしたなかで民児協に対して社協から種々の依頼がなされるようになってきたことが考えられますが、近年の民生委員の意識調査では、負担感を感じる理由として最も多いのが、「行政や社協からの依頼事項が多い」ということです。

連携・協働はお互いにとってプラスになる関係が大切です。現在、市区町村民児協事務局の約6割は行政にあるため、民生委員、社協、それぞれが相手方に対する理解が十分でない場合も増えてきています。

※「単位民児協運営の手引き [平成28年3月版]」（平成28年3月、全国民生委員児童委員連合会発行）より抜粋



# 7. 災害時への民生委員 児童委員活動の 備えについて







## Q1

被害の予防、災害への備えのために、進めておくことはどのようなことが考えられますか。

A. 平成23年5月に神奈川県民生委員児童委員協議会が実施した、「東日本大震災にともなう民生委員児童委員の被災者等支援活動に関するアンケート」の集計結果を見ると、個別の災害時要援護者の安否を確認することを委員としての役割と考える一方で、「そのためにも、自治会や地区社会福祉協議会（以下、地区社協）をはじめとする他機関・団体との連携が、あらためて大切だと感じた」という意見が多数ありました。

災害の程度によっては一刻を争う要援護者の安否確認、あらかじめの要援護者の把握と、役割分担による効率的な確認が必要となります。また、日頃から要援護者自身に自覚を持ってもらい、避難経路や非常用持ち出し袋を一緒に準備しておく等の備えも有効でしょう。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 5」（平成23年12月15日、県民児協発行）より抜粋



## Q2

個人情報の取扱いについて、どのようなことを検討しておけばよいでしょうか。

A. 日頃、民生委員児童委員としての活動を行う際の個人情報の取扱いについて検討しておくことはもちろん、災害時は、災害時要援護者と民生委員児童委員の間、民生委員児童委員同士、民生委員児童委員と自治会や地区社協など地域の社会資源との間で、災害時要援護者の情報をやり取りすることが考えられます。

### ■ 地元の自主防災組織等との情報共有のために

平成23年の東日本大震災を例にとると、発生時が平日の昼間だったこともあり、民生委員児童委員自身が仕事やその他で地元を離れているケースが多くありました。このため、日頃から災害時要援護者を把握していた民生委員児童委員が自ら安否確認に動くことができず、自治会役員や地区社協の役員等、さまざまな人の手を借りての安否確認が必要となったのですが、事前の申し合わせが十分でなかったため、各団体がバラバラに安否確認に行ったり、要援護者全員の安否が確認できたことがわかるまでに時間がかかる等の問題も生じていました。

### ■ 委員同士の情報共有のために

また、災害時はよくあることですが、電話などの通信手段が使えなくなり、地区会長や市町村民児協事務局との連絡がとれず、「災害時にその都度確認の上」としていた個人情報の使用について確認をとることもできない状況がありました。

こうしたことを防ぐために、一部の市町村民児協では、隣接する（＝徒歩で連絡できる）地区の民生委員児童委員同士が、事前に災害時要援護者の情報を共有しあい、万が一のときには互いに安否確認を行う等の取り組みを始めています。

また、例えば自治会役員・地区社協役員・地区担当民生委員児童委員の三者ですでに保管していた災害時要援護者の情報を、具体的に誰がどの災害時要援護者を確認に行くのかといった詳細な申合せを検討しようという動きも出ています。

### ■ 災害時要援護者自身から了解をとって

こういったいわゆる支援者側の情報共有に関して、個人情報の扱い方（保管や更新・削除の仕方、伝達の条件や仕方等）について申し合わせをしておく一方で、災害時要援護者自身にも、「災害時に備えて、隣の地域担当民生委員児童委員の●●さんには予め、災害が発生した時には、自治会役員の○○さんと地区社協役員の△△には、あなたの連絡先や避難に必要な情報を伝えますが、よろしいですか」といった了解を得ておくことも必要となります。

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 5」（平成23年12月15日、県民児協発行）より抜粋



### Q3

民児協組織として、または地元の防災関係組織や市町村と、日常的に連携・協働する必要があるところは、どのようなことでしょうか。

A. 前述の「東日本大震災にともなう民生委員児童委員の被災者等支援活動に関するアンケート」の集計結果をみると、「自治会や地区社協といった地元の団体等との連携以外にも、民生委員児童委員ならではの問題点に気づいた」といったことが挙げられています。

#### ■ 民児協組織として

事務局も含めた、市町村民児協・地区民児協内部での通信手段の確保や連絡方法の確立といった点では、電話連絡を前提としていた従来の連絡方法を、東日本大震災で比較的つながりやすかったメールの斉送信に変更する、徒歩や目視で確認できる隣の地区同士の伝達方法を考える、といった取り組みをしている市町村もあります。

また、当時は12月の斉改選で委嘱されたばかりの委員が多かったことや、再任の委員でも、災害時に具体的にどのような動きをすることになっていたか覚えていなかったこともあり、全委員に対して、定例会等を通じて、あらためて「災害時に、民生委員児童委員としてどのように行動するのか」という研修を行ったところもあります。

この他、高齢者や幼児を対象としたサロンや、さまざまな行事を行っている時等の避難経路の確認や避難誘導體制などについても、予め確認し準備しておくとういでしょう。

#### ■ 市町村への提言として

東日本大震災を受けて、市町村では災害時要援護者マップや、災害時要援護者の支援計画、避難誘導のあり方などを見直すところも出てきています。

民児協としては、こうした被害者等支援の経験を活かし、支援計画の検討（見直し）委員会のメンバーになったり、安否確認や避難のあり方について提言を行う等、支援計画に民生委員児童委員ならではの視点を盛り込んでいくことができます。

#### ■ 地元での取り組みとして

東日本大震災をきっかけに、それまで別個の組織だった地元の自主防災組織に、民生委員児童委員が組み込まれることになったという地域もあります。震災当日、自治会役員と民生委員児童委員が共に地元パトロールを行い、その中で少しずつ互いの組織の役割分担ができてきたほか、基盤となる互いの信頼関係が築けてきた、という地域もあります。

(出典・災害時要援護者に関わる資料等)

- ・「民生委員児童委員による災害時の要援護者支援 活動指針・調査報告書  
～災害に強いコミュニティづくりを支える活動～」  
(平成19年11月／神奈川県民生委員児童委員協議会 総合企画委員会)
- ・「第2次 民生委員・児童委員発 “災害時一人も見逃さない運動” ハンドブック」  
(平成20年3月／全国民生委員児童委員連合会)
- ・「要援護者支援と災害福祉マップづくり」  
(平成22年1月／全国民生委員児童委員連合会)

※「民生委員児童委員活動Q & A Vol. 5」(平成23年12月15日、県民児協発行)より抜粋

## 民生委員児童委員活動事例Q & A集

発行年月 平成29年 3月

編集・発行 神奈川県民生委員児童委員協議会

TEL 045-311-1427

FAX 045-314-3472



