

民生委員・児童委員活動に関する
ガイドライン
Q & A 集



令和 7 年 3 月

天草市・天草市民生委員児童委員協議会連合会

<関係機関の連絡先>

区 分（相談窓口）		電話番号	備 考（担当地区等）
天草市役所	本庁	23-1111	健康福祉政策課（24-8805）
//	牛深支所	73-2111	
//	有明支所	53-1111	
//	御所浦支所	67-2111	
//	倉岳支所	64-3111	
//	栖本支所	66-3111	
//	新和支所	46-2111	
//	五和支所	32-1111	
//	天草支所	42-1111	
//	河浦支所	76-1111	
天草市社会福祉協議会	本所	32-2552	
//	本渡支所	24-0100	
//	牛深支所	72-2904	
//	有明支所	53-0110	
//	御所浦支所	67-3782	
//	倉岳支所	64-3895	
//	栖本支所	66-3367	
//	新和支所	46-3770	
//	五和支所	32-1076	
//	天草支所	42-0678	
//	河浦支所	76-1401	
○高齢者に関する相談			
天草市高齢者支援課		24-8806	
天草中央地域包括支援センターなでしこ		66-9300	本渡南・本渡北・本町
天草北地域包括支援センターきずな		32-2115	佐伊津町、旭町、五和町
天草南地域包括支援センターうぐいす		24-4115	亀場町、楠浦町、杵宇土町、宮地岳町、新和町
天草西地域包括支援センターさざんか		76-1611	天草町、河浦町
天草牛深地域包括支援センターすいせん		72-1133	牛深町、久玉町、魚貫町、二浦町、深海町、大江向
天草東地域包括支援センターあじさい		66-2266	志柿町、瀬戸町、下浦町、有明町、倉岳町、栖本町
//	御所浦サブセンター	67-1777	御所浦町

＜関係機関の連絡先＞

区 分（相談窓口）	電話番号	備 考（担当地区等）
○経済的な困窮などに関する相談		
天草市福祉課生活支援係（生活保護）	32-6072	
あまくさ生活相談支援センター （天草市社会福祉協議会内）	080-2744-3008 090-6892-2185	本渡、新和
	090-6891-7125	五和
	080-2744-1219 090-6891-1713	有明、倉岳、栖本、御所浦
	080-2745-0580 090-6891-9057	牛深、天草、河浦
○障がい児（者）に関する相談		
天草市福祉課障がい福祉係	32-6071	
天草南地域障がい相談支援センター ダンデライオン	22-6321	本渡南、本渡稜南、本町、 新和
天草北地域障がい相談支援センター ぼらりす	070-7664-4846	本渡北、佐伊津、五和
天草東地域障がい相談支援センター リーフ	52-5677	本渡東、有明、御所浦、倉 岳、栖本
天草西地域障がい相談支援センター ラポール	76-1356	牛深、天草、河浦
○こども・子育て・女性に関する相談		
こども家庭センター		
子育て支援課子ども相談係	22-0404	こども、子育て、児童虐待など
女性相談支援員（下記以外の地区） （牛深・河浦地区）	22-0404（こくらす内） 73-2109（牛深支所内）	離婚、家庭不和、DV など
健康増進課母子保健係	22-0404	妊娠、出産、未就学児の発 育・発達、子育てなど
天草西保健福祉センター（牛深・天草・河浦地区）	75-3301	
子育て支援課子ども福祉係	27-5400	ひとり親家庭など
○その他関係機関		
天草警察署	24-0110	緊急は、110
牛深警察署	73-2110	緊急は、110
消防署	22-0119	緊急は、119
熊本県天草保健所（天草広域本部）	23-0172	
天草公共職業安定所（ハローワーク）	22-8609	
熊本中央児童相談所	096-381-4451	全国共通ダイヤル：189
天草市消費生活センター	32-6677	相談対応 月～金（9～17時）
あまくさ成年後見センター	32-2552	社会福祉協議会 本所

〈目 次〉

1	民生委員・児童委員の役割	1
2	民生委員・児童委員の活動	4
3	民生委員・児童委員活動中の補償	7
4	個人情報、守秘義務	8
5	相談・支援のあり方	11
6	支援業務以外の対応	14
7	高齢者編	16
8	子ども・家庭編	18
9	障がい児（者）編	19
10	生活困窮者・生活保護編	20
11	災害時の対応	22
12	証明事務	23
13	その他	24

1 民生委員・児童委員の役割

Q1 初めて民生委員・児童委員に委嘱されましたが、まずは、何から始めればよいでしょうか。

まずは、前任者から担当する地区の状況や情報の引継ぎを受けます。個人情報を含む名簿などを引き継ぐ場合は、保管と管理に十分に注意してください。

また、所属する民生委員児童委員協議会（民児協）の定例会に参加して、コミュニケーションを図りながら、知り合いを増やすようにしましょう。

民児協会長からの説明を聞き、担当地区の行政区長に今後の活動への協力依頼を含めて、新任の挨拶に行きましょう。

最初は、支援が必要な方への訪問などを中心に活動を始め、相談や支援を求められたら、自分一人で抱え込まずに、民児協会長や先輩の民生委員・児童委員、社会福祉協議会、行政などに相談しながら対応しましょう。活動の際は、「民生委員・児童委員証」を忘れずに携帯してください。

ワンポイントアドバイス

無理のない範囲で活動することが基本です。

活動のためには、地域の人々と信頼関係を築くことも大切ですが、焦る必要はありません。半年間位は助走期間と考え、配付された資料等に目を通したり先輩委員の話を聞いたりして、活動のイメージを作りましょう。

Q2 民生委員・児童委員、主任児童委員の基本的な役割を教えてください。

【民生委員・児童委員】

住民が地域で安心して暮らせるよう、常に住民の立場に立って相談に応じ、様々な福祉サービスの情報を提供するなど、住民の身近な相談相手です。

地域住民の悩みに「早期に気づき」「早期に対応」することを心がけ、一人で抱え込まずに、必要に応じて関係機関へ「つなぐ」ことがポイントです。

また、民生委員は「児童福祉法」の規定により、全員が児童委員を兼ねていますので、児童委員として、子育て、虐待、いじめ、不登校、非行など、子どもに関する心配ごとの相談に乗り、健やかに育てる手伝いをします。

【主任児童委員】

主任児童委員は、民生委員・児童委員の中から指名され、児童福祉に関する事項を専門に担当しています。地域で発生する個別事案についても、当該地区を担当する民生委員・児童委員と連携し、児童委員の活動に対する援助及び協力を行います。

Q3 民生委員・児童委員と主任児童委員はどのように連携すればいいですか。

地区担当の民生委員・児童委員は、支援を必要としている子育て家庭からの相談は、主任児童委員と協力して対応します。

相談内容から市役所や児童相談所などの関係機関につなぐ必要があると判断した場合は、民児協会長に報告し、主任児童委員が地区担当の民生委員・児童委員と一緒に関係機関との連絡・調整に当たります。

主任児童委員は、老人福祉法、身体障害者福祉法等に基づく個別世帯に対する援助・協力等が必要となることを発見した場合は、担当する民生委員・児童委員に連絡し、必要な援助・協力等を要請します。

ワンポイントアドバイス

委員活動には、多くの知識が必要になりますが、各制度を熟知する「福祉のプロ」になる必要はありません。住民の相談に応じ、福祉サービスの利用や相談窓口を紹介することで、支援の入り口を開くことが大切です。

Q4 単位民児協の主な役割を教えてください。

民生委員・児童委員は、担当する地区の民生委員児童委員協議会（民児協）に所属しなければなりません。民児協では、毎月、あらかじめ決められた日に、所属する民生委員・児童委員が参加する定例会を開催しています。

定例会は、民生委員・児童委員同士の連絡・調整や研修などの活動方針の決定、問題解決の話し合いなどの役割や機能があります。

ワンポイントアドバイス

民児協の定例会は、情報交換を行う重要な機会です。日頃の活動での悩みや分からないことがあるときは、定例会の場で解決策を検討するなどして、一人で悩むことがないようにしましょう。

Q5 民生委員・児童委員活動の3つの基本を教えてください。

地域の人々との信頼関係に基づく活動、社会的な信頼の基礎として、民生委員・児童委員には、「3つの基本姿勢」「3つの基本的性格」「3つの活動の原則」が求められます。

【基本姿勢】

① 社会奉仕の精神（民生委員法第1条）

社会全体に対する奉仕の精神をもって、社会福祉の増進に努めます。

② 基本的人権の尊重（民生委員法第15条）

職務の遂行にあたっては、個人の人格を尊重し、その身上に関する秘密を守る義務があります。

また、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り扱いをしてはいけません。

③ 政党・政治的目的への地位利用の禁止（民生委員法第16条）

民生委員の地位を政党または政治的目的のために利用してはいけません。

【基本的性格】

① 自主性

常に住民の立場に立って自発的・自主的な活動を行います。

② 奉仕性

地域住民に対して誠意と連帯感を持って、謙虚に無報酬で活動を行います。

③ 地域性

定められた一定の地域を活動区域とします。

【活動の原則】

① 住民性の原則

民生委員・児童委員は自らも地域住民の一員として、住民にもっとも身近なところで住民の立場に立った活動を行います。

② 継続性の原則

福祉の課題には、時間をかけて解決していくべき事例が多くあります。民生委員・児童委員の交替が行われた場合でも、その活動は引き継がれ、継続した対応を行います。

③ 包括・総合性の原則

地域社会全体の課題や、援助を必要とする住民の複合的課題に対応していくため、その解決に向けては、包括的、総合的な視点に立った活動を行います。

2 民生委員・児童委員の活動

Q6 活動するにあたって、気をつけることはありますか。

「無理のない活動を心がける」ことが大切です。市民からは様々な相談があるかと思いますが、自分一人で抱え込むのではなく、民児協会長や同僚委員と相談しながら、仲間と共に考え、対応していくことが大切です。

困りごとを抱えている市民は、民生委員・児童委員を頼り、様々な依頼をしてくることがあるかと思います。「頼まれたら断れない」と考える必要はありません。相手の困りごとを受け止めつつ、行政、社会福祉協議会、地域包括支援センターや地域障がい相談支援センターなどの関係機関と情報を共有し、必要な支援につなげていくことを心がけましょう。

ワンポイントアドバイス

- ・「つなぎ役」という立場を意識する。
- ・「前任者はやってくれた」ととらわれない。

前任者が対応してくれたからと言って、自分も対応しなければならない訳ではありません。どこまで応えるべきか、民児協定例会などで相談しながら対応しましょう。

Q7 民生委員・児童委員活動は、どこまでやれば良いか分からず不安に思っています。どのように考えていけば良いのでしょうか。

民生委員・児童委員として相談された後に、依頼が次々に増え、どこまで対応したらいいのか悩むことがあるかもしれません。

もちろん、支援者との信頼関係を大切にし、継続して関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の負担は、民生委員・児童委員として「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。

「責任感を持つ」ということは、抱え込むことではありません。どのような立場で関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きます。活動する範囲を整理しておくことは重要なことです。

ワンポイントアドバイス

○一人暮らし高齢者のケースから

ある日、一人暮らしの高齢者を訪問したところ、風邪を引いて困った様子だったので、「何かお手伝いすることはありませんか。」と言ったところ、ゴミ出しを頼まれ手伝いました。その後、掃除や買い物の相談があり、頻度も高くなって依存されているようで負担に感じるようになりました。

民児協会長に相談したところ、「その方を助けたいという思いは大切ですが、いつもあなたが支援できる訳ではありません。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・児童委員として支援していきましょう」とアドバイスをもらい、高齢者宅へ一緒に訪問してもらい、その後、地域包括支援センターにつながりました。

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、見守り続けられるという、とても良い状況になったそうです。

Q8 会議や行事などの地域福祉活動が忙しく、民児協活動や家庭との両立に苦労しています。どのように地域福祉活動に関わったらよいのでしょうか。

民生委員・児童委員が行う支援には、支援を必要とする方に個別に対応する個別支援と、地域福祉を推進するための地域支援があります。

また、民生委員・児童委員として、地区振興会や区の役員として、会合や行事に参加を求められることがあります。

民生委員・児童委員活動の原則は、無理のない範囲で活動することであり、地区振興会等への参加について、過度な負担を感じているのであれば、必要に応じて民児協会長に相談するなど、一人で抱え込まないようにすることが大切です。

また、地域福祉の推進のためには、地区振興会役員以外の多くの地域住民が行事や活動に参加し、役割を分担していくことが大切です。

Q9 民生委員・児童委員活動と、地区公民館の行事の日程がかさなってしまいました。どちらを優先すべきでしょうか。

地域の行事に参加することは、地域福祉の推進のためには大切なことだと考えます。ただ、双方の時間を調整してもどちらも参加できない場合は、自身で優先順位を判断して参加することになると思います。

その際には、参加できない方は、欠席の理由をきちんと伝えましょう。

Q10 訪問活動において、何度行っても留守の時がありますが、どうしたらいいのでしょうか。

不在時には、「訪問カード」を活用して、訪問したことや相談等があれば連絡してほしい旨のことを書き添えておけば良いでしょう。

また、電話で本人の安否等を確認するのも一つの方法ですので、会えるまで何回も訪問しなくても良い方法を活用しましょう。

Q11 一人暮らしの異性の方への訪問が苦手なので困っています。どうしたらいいのでしょうか。

訪問する際は、玄関先での対応となりますが、訪問の目的を明確に伝えることで、安心感を与えることができます。リラックスできる雰囲気を作ることも大切です。訪問時間が長くなりすぎないように気をつけ、相手の様子を見ながら帰るタイミングを考えましょう。

また、どうしても苦手な方がいれば、行政区長や民児協会長へ同行訪問をお願いしてみましょう。

Q12 民生委員・児童委員として、「見守り」をしますが、どのようにしたらいいのでしょうか。

民生委員・児童委員の基本的な活動の一つである「見守り」。その方法を一言で表現することは難しいです。「見守り」の方法として、目配り、声かけ、訪問などが挙げられます。

例えば、日頃の訪問活動で、高齢者宅を訪ねて、健康や生活状況の変化等を把握しながら、顔なじみの関係を作っていくのも「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「見守り」活動もあります。

さらに、社会福祉協議会で実施してい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か考えてみましょう。

3 民生委員・児童委員活動中の補償

Q13 民生委員・児童委員活動中にケガをしました。どのような補償があるのでしょうか。

すべての民生委員・児童委員は、活動中の事故などを保障する「民生委員・児童委員活動保険」に加入しています。

「民生委員・児童委員活動保険」は全国民生委員児童委員連合会が一括して保険契約を行うため、民生委員・児童委員の皆さんが個別に加入手続きや保険料の払い込みを行う必要はありません。

民生委員・児童委員活動として、民児協会長が認める活動において、次のような場合に保険の対象となります。

- ① 委員活動中にケガをしてしまった、またはケガをさせてしまった
- ② 委員活動中に他人の物を壊してしまった
- ③ 個人情報をもしくは漏洩してしまった
- ④ 委員活動の対象者から委員または委員の家族が暴力を振るわれケガをした
- ⑤ 委員活動の対象者に自宅の一部を壊された



もし、活動中に上記のようなことが起こった場合は、民児協事務局（社会福祉協議会）へ連絡してください。

また、民生委員・児童委員は特別職の地方公務員であるため「地方公務員公務災害補償」の適用を受けることもできます。

「地方公務員公務災害補償」は公務遂行または通勤に伴った地方公務員の災害に対して補償を行う制度です。補償の対象となる「災害」は、委員本人の身体的損害（負傷、疾病、障害又は死亡）に限られており、物件損害や精神的損害（慰謝料）は対象外です。

活動中に事故やケガが起きた場合には、市民生委員担当課に相談ください。

4 個人情報、守秘義務

Q14 「個人情報」とは何か。

個人情報保護法に定める「個人情報」とは、「生存する個人に関する情報であつて、その情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述により特定の個人を識別することができるもの（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を含む）」をいいます。

具体的には、氏名、生年月日、住所、性別、家族構成、勤務先、写真、映像などとなります。

なお、生年月日や性別だけでは特定の個人は識別できませんが、組み合わせることによって特定の個人を識別できるため、組み合わせた情報全体が個人情報となります。

Q15 「守秘義務」とは何か。

「職務上知ることができた秘密を他に漏らしてはならない。」という義務です。民生委員法第15条で守秘義務が課されています。つまり、民生委員・児童委員は、職務上知りえた情報を漏らさない義務があります。これは、その職を退いた後も課されます。

【参考】個人情報保護と守秘義務

個人情報保護法は「個人情報」を保護の対象としているのに対し、守秘義務は個人情報だけでなく「職務上知ることができた秘密」を対象としています。したがって、守秘義務の方が対象となる範囲は広がります。

Q16 家族にも民生委員・児童委員活動を手伝ってもらいたいので、活動で把握した情報を自分の夫（妻）や家族と共有してもいいでしょうか。

民生委員法に規定してあるとおり、民生委員・児童委員活動で得た情報については、夫婦間や家族であっても共有することはできません。

しかし、支援が必要な方の同意があれば、家族が協力員となり、情報を共有し、民生委員・児童委員の活動を手伝うことができます。

Q17 民生委員・児童委員活動を通じて得た個人情報を、単位民児協の定例会などで提供してもいいでしょうか。

民生委員・児童委員活動を通じて得た情報を定例会などで提供することは、守秘義務に違反します。単位民児協内部とはいえ、本人の同意を得る必要があります。

定例会などで提供する場合は、個人が特定されないことがないように、氏名、年齢、性別などを取り除き、匿名化したうえで提供するようにしてください。

なお、本人支援のためやむを得ない場合は、本人の同意を得たうえで、必要最小限の情報を提供する場合もあります。

Q18 民生委員・児童委員活動を行うために必要な個人情報を取得する際、注意すべきことは何ですか。

行政等から提供される情報だけでは、民生委員・児童委員活動がうまくいかないこともあります。その際は、個人情報を取得する目的をはっきりと本人に伝え、直接本人から情報を取得することを原則とします。そのためには、訪問などで信頼関係を築くことが重要です。

また、民生委員・児童委員には「守秘義務」が課されており、得られた情報が他に漏れる心配はないことを伝え、情報を取得する際は、支援に必要な情報は取得しないようにしましょう。

Q19 支援している高齢者に認知症の疑いがあり、地域で見守りに協力してくれる人がいるが、個人の情報を伝えていいでしょうか。

本人の同意が得られれば、信頼できる協力者に見守りを手伝いしてもらっても問題ありません。ただし、提供する情報は必要最小限としてください。

日頃の支援の中で、支援者と信頼関係を築いて、「支援のためには誰にどのような情報を提供することが必要なのか」を支援者に了解してもらうことが大切です。

ワンポイントアドバイス

- ・ 民生委員・児童委員が一人で、全ての支援を必要とする方に対して見守りを行うことはできません。可能な範囲で活動することが原則です。
- ・ 地域の中に見守りネットワークを築くための働きかけを行い、アンテナを広げて情報を把握し、必要に応じて関係機関につなぐコーディネーター役であることを意識することが大切です。

Q20 支援しているひとり暮らしの高齢者が緊急入院し、病院から「家族の連絡先を教えてください」と依頼されました。連絡先として聞いている長女の電話番号を、長女本人の同意を得ずに病院に教えてもいいのでしょうか。

「長女の連絡先」は長女の個人情報なので、原則として長女本人の同意がなければ病院に提供することはできません。

民生委員・児童委員から長女へ緊急入院したことを伝え、長女から病院に連絡してもらうことが基本です。

Q21 民生委員・児童委員としての情報管理の留意点を教えてください。

民生委員・児童委員は、市や住民から情報を提供してもらうためにも、情報管理をしっかりとし、信頼関係を築く必要があります。

提供を受けた名簿等の個人情報は、複写しない、持ち歩かないことが大切です。個人情報がどこかに流出するリスクは取り除かなければなりません。

自宅での保管場所を決めておく、市から提供された名簿は返却する、支援が終了となった情報は適切に破棄するといった配慮が必要です。

Q22 相談者の個人情報をパソコンなどで取扱う場合の注意を教えてください。

個人情報を含むデータをパソコンやスマホ、タブレット端末で作成する場合は細心の注意が必要です。やむを得ずパソコンなどで処理する際は、必ずウイルス対策ソフトを導入し、常に最新のバージョンにしておきましょう。また、家族と共用するパソコンでの処理は避けましょう。

データをパソコンに保存する場合は、ファイルにパスワードを設定し、他人が見ることができないようにしましょう。

個人情報は電子メールで送信してはいけません。また、データを外部に持ち出すことがないようにしてください。

5 相談・支援のあり方

Q23 相談を受けるための基本的な注意事項を教えてください。

相手の話を十分に聞き（傾聴）、要点はメモに取るなど、相談内容を的確に把握することが必要です。

その際は、個人情報も適切に取り扱う、相談者とは対等の立場であることを忘れず個人の人格を尊重する、相談者の話をさえぎることがないように丁寧に聴く、約束を守る、相談者の非を指摘しないことなどが重要となります。

ワンポイントアドバイス

話を聞く時は、自分の意見は控え、相手が何を訴えたいのかしっかり聞くようにしましょう。

傾聴が何より大事です。相手の意見に同意や反対するのではなく、「相手の方がそう思っている。」ということを、そのまま受け止めるようにしましょう。

相談者の本音を聞き出すには、聞き手の言葉づかいや態度も大切です。堅苦しくならず、日ごろ使っている言葉を使い、「私はあなたの味方です」という印象を相手に与えるようにしましょう。何気ない相談がトラブルの種になることもあります。相談の際は、次のことを心がけましょう。

- ① 相談者が自宅に訪ねてきた場合は、家にあげず、玄関先で話を聞きます。民生委員・児童委員が不在の際に、家にあげてしまわないように家族にもこのことを伝えておきます。
- ② 一人で相談者のもとに行く場合は、家にあがらないようにします。
- ③ 複雑で話が長引きそうな場合は、民児協会長や社会福祉協議会に相談して立ち会ってもらうなど、複数人で相談を受けます。その場合は相手の了解を得るようにします。

Q24 多くの課題を抱えた世帯から相談を受けましたが、とても自分一人では対応できません。どうしたらよいでしょうか。

まずは、一つひとつの課題を整理します。そのうえで、「一人で対応できるもの」、「民児協会長等に相談しながら対応するもの」、「関係機関につなぐもの」に分けて考えます。

民生委員・児童委員の相談・支援は、支援が必要な方を関係機関に「つなぐ」ことが基本ですので、相談内容が難しく、対応に苦慮する時は、関係機関に「つなぐ」ようにしましょう。

また、一人で全てを解決しようとせず、決して抱え込むようなことがないようにしましょう。関係機関につなぐにも、どこにつないでよいか分からない場合は、民児協会長や同僚委員、社会福祉協議会、市担当課などに相談してください。

Q25 突然、困っていることがあるので相談したい、と電話を受けた場合や、夜間や休日などに急に相談に来られた場合は、どうしたらよいでしょう。

深夜・早朝の電話などで緊急性がないと判断される場合は、後でかけ直すように伝えましょう。

民生委員・児童委員は、地域住民の立場に立って相談に応じますが、民生委員・児童委員自身も生活がありますので、都合が悪い場合は、日時を改めて相談に応じることも必要です。緊急性が高いと思われる相談の場合は、民児協会長や社会福祉協議会、市担当課などに連絡しましょう。

Q26 個別支援活動で大事なこと、また、注意すべきことは何ですか。

相談される方には、悩みを聞いてくれる人がなく、「とにかく話を聴いてほしい」という方も多いと思います。また、生活のこと、介護・子育て等について様々な不安を抱えている方もいます。そのような時、「何かアドバイスしなくてはいけない」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つけになることも考えられます。

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、その声を関係機関等に「つなぐ」ことが何より大きな役割です。

Q27 個別支援のかかわりで困った時は、どうすればいいですか。

個別の生活問題への支援では、支援が必要な方との人間関係や、周囲の関係者とのかかわりなど、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。支援のあり方に相談者が納得しない場合もあります。

個別支援では、ひとりで抱えず、民児協でのケース検討や、同僚委員に相談したり、関係機関等の助言を受けるといった支援方法を共有することが大切です。

Q28 支援している方から「民生委員・児童委員さんだけに話す」と言われて、打ち明けられた話があります。家族にも内緒にしてほしいとのこと。このまま、誰にも伝えなくてよいのでしょうか。

相談者からの相談内容は、活動を通じて得た情報であり、守秘義務がありますので、家族の方にも伝えることはできません。

なお、相談内容や日頃の相談者とその家族の様子を総合的に判断して、相談者の利益に繋がると判断した時は、本人の同意を得たうえで、民児協会長や社会福祉協議会、市担当課などに伝えるのも一つの方法です。

Q29 本人が訪問を拒否する場合、どうすればいいですか。

コミュニケーションが苦手な方もいますので、本人の気持ちを尊重して、そっと見守ることも大切です。困りごとや相談ごとがあれば連絡してくださいと伝えるだけでも本人も安心すると思います。

6 支援業務以外の対応

Q30 支援していた方が救急車で搬送されました。その際、救急隊員から同乗を求められました。どうしたらいいですか。

救急車への同乗は、民生委員・児童委員の役割ではなく、また、救急隊員が同乗を強制できるものではありません。

緊急連絡先となっている方に連絡し、入院後の対応についてお願いしてください。

救急搬送される現場に立ち会った場合は、救急隊員からの聞き取りに協力するようにしましょう。



Q31 支援していた方が入院して、病院から保証人になってほしいと頼まれました。どうしたらよいのでしょうか。

入院時の保証人になることは、民生委員・児童委員の役割ではありません。緊急連絡先となっている方に連絡し、対応をお願いしてください。

また、法律上、病院は保証人がいないことだけをもって入院を断ることはできません。親族等に保証人になってくれる人がいない方は、保証会社を利用する場合があります。医療機関で対応すべきことです。

Q32 急な入院時に生活用品の準備を頼まれました。どうしたらよいのでしょうか。

基本的に親族などが行うべきことなので、緊急連絡先となっている方や親族などに連絡し、対応をお願いしましょう。

入院中の物品調達などに対して、有償レンタルサービスがある医療機関もあります。



Q33 通帳や現金の管理を頼まれました。どうしたらいいですか。

民生委員・児童委員は、金銭の貸し借りや管理は絶対にしません。

認知症の疑いや障がいがあり、本人のみでは安心して暮らすことが難しい場合には、日常生活自立支援事業（地域福祉権利擁護事業）の対象になりますので、社会福祉協議会につなぎましょう。

Q34 支援をしている方から、食事作りや買物を頼まれたり、部屋の掃除を頼まれたりします。どのように支援をしていけばよいでしょうか。

日常生活の手伝いは、民生委員・児童委員の役割ではありません。

生活支援が必要と思われる場合は、高齢者については地域包括支援センターまたは高齢者支援課に、障がい児（者）については地域障がい相談支援センターまたは福祉課に相談してください。

市社会福祉協議会では、日常のちょっとした困りごとを地域の中で支える会員登録制の「ほっと安心サポート事業」を実施していますので、相談してください。そのほか、買い物や部屋の掃除などの生活支援を有償で支援する団体もありますので、相談することも一つの方法です。



Q35 病院への送迎や付添いを頼まれました。どうしたらよいでしょうか。

病院への送迎や付き添いは、民生委員・児童委員の役割ではありません。

介護保険の要支援や要介護認定を受けている方や身体障害者手帳等をお持ちの方であれば、訪問介護職員（ホームヘルパー）によるバス・タクシー等の公共交通機関利用の際の通院・外出介助が受けられる場合がありますので、担当のケアマネジャー・相談支援専門員へ相談を行うよう伝えましょう。

また、有償で支援する団体もありますので、社会福祉協議会・地域包括支援センター・地域障がい相談支援センター等に問い合わせてみましょう。

Q36 支援している方から、市に提出する書類の代筆を頼まれました。どうしたらよいでしょうか。

基本的に親族などが対応すべきことなので、緊急連絡先となっている方や親族などに連絡し、対応をお願いします。

代筆とは、本人の意思がはっきりしており、身体の状態から文字が書けないといった場合に、代わりに筆記することを指します。どうしても対応しなければならない場合には、当事者の利益になり、代筆が認められる場合に限り、本人の目の前で記入するようにしましょう。

Q37 支援している方が亡くなりました。香典についてはどうしたらよいでしょうか。

民生委員・児童委員として香典を出す必要はありません。

地域住民の一人として、どうするのかを判断してください。

7 高齢者編

Q38 介護保険の利用について相談されました。どうしたらよいでしょうか。

介護サービスを利用するためには、まず、要介護認定の申請が必要です。

申請は、本人や家族などのほか、ケアマネージャーも代行できますので、まずは、地域包括支援センターに相談するように伝えましょう。

必要に応じて、民生委員・児童委員が代わりに地域包括支援センターに連絡し、センター職員が自宅を訪問して相談・支援を受けられるよう依頼しましょう。

Q39 担当している地区に、高齢者の虐待が疑われる世帯があるのですが、どうしたらよいでしょうか。

虐待又は虐待の疑いがある場合は、通報の義務があります。（高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律第7条）

把握している虐待に関する情報について、記録を残し、速やかに地域包括支援センターや高齢者支援課に連絡してください。

Q40 訪問した際に、ひとり暮らしの高齢者の方の具合が悪そうでした。どうしたらいいですか。

かかりつけ医がある場合は、本人の同意を得てそちらに連絡をしてください。受診される場合は、家族に連絡して対応してもらうか、タクシー等で対応しましょう。緊急性が高い場合には、救急車を呼んでください。

Q41 近隣の方から、ひとり暮らしの高齢者の姿を見かけなくなって心配だと相談されました。

訪問して不審（※）な点がある場合は、まずは、行政区長に連絡して対応をお願いします。その際、緊急連絡先となっている方にもあわせて連絡を行いましょう。

冷静に行動するためにも、決して一人で対応せず、行政区長や近隣の民生委員・児童委員とともに行動しましょう。

※以下のような例が考えられます

洗濯物が干しっぱなし、新聞・郵便がたまっている、明かりが灯らない、一日中明かりが灯っている、カーテンも窓も閉じたままなど。

Q42 一人暮らしの高齢者を見守りしていたが、週3回のデイサービスを受けるようになりました。今後、どこまで関わればいいのでしょうか。

介護サービスを受ける時点で、介護事業所やケアマネジャーによる生活状況等の訪問活動等の関わりも始まるため、民生委員・児童委員による訪問や見守り回数は減少していいかと思います。

Q43 ひとり暮らしの高齢者のことで、生活が心配だと近隣の方から相談されました。どのように対応したらよいのでしょうか。

まずは、相談してきた近隣の方から事情を聞きましょう。

相談してきた方にも、見守りをお願いし、問題を抱えている場合は、地域包括支援センターや高齢者支援課につなぎ、連携をとりましょう。

Q44 支援している方が認知症ではないかと家族から相談を受けました。どうしたらよいのでしょうか。

相談支援や必要なサービスを受けられるよう、地域包括支援センターや高齢者支援課に相談するように伝えましょう。



必要に応じて、民生委員・児童委員が代わりに地域包括支援センターに連絡し、センター職員が自宅を訪問して相談・支援を受けられるよう依頼しましょう。

Q45 ひとり暮らしの高齢者宅を何度、訪問しても留守ばかりで、入院されたのか、デイサービスで不在なのか、何かあったのではないかと心配です。どうしたらいいのでしょうか。

まずは、緊急連絡先となっている方が分かる場合は、連絡して状況を説明し確認してみましょう。

それでも分からない場合は、地域包括支援センターに相談しましょう。

地域包括支援センターのネットワークにより、安否確認等ができると思いますので、確認ができ次第に連絡してもらうようお願いしましょう。

Q46 遺産相続の相談を受けた時は、どうしたらいいですか。

遺産相続や遺言書の作成などの相談を受けた場合は、法テラスや弁護士事務所、司法書士・行政書士事務所などの専門機関に相談するよう案内してください。

法テラス熊本：0570-078365

相談受付日・時間：月～金曜日（土日祝日年末年始等除く）9:00～17:00

8 子ども・家庭編

Q47 近所の方から、毎日、親の怒鳴り声と子どもの泣き声が聞こえると連絡を受けました。どうしたらいいですか。

虐待を受けたと思われる児童を発見した場合は、通告の義務があります。（児童虐待の防止等に関する法律第6条）

虐待の兆候として、泣き叫ぶ声がする、傷や打撲などのあざがある、極端に痩せている（太っている）、極端におびえているなどの兆候があります。

相談を受けた内容を速やかに市こども家庭センター（22-0404）に連絡してください。

Q48 一時的な用事で、子どもを預かってほしいと言われた時の対応はどうすればいいですか。

民生委員・児童委員として子どもを預かる必要はありません。

子育て世帯を応援する事業として、保育所、幼稚園などでの「一時預かり保育事業」があります。また、ファミリーサポートセンター事業や子育て短期支援事業など、子育て世帯の状況や利用形態などに応じて利用できる事業もあります。

市子育て支援課に相談されるよう案内してください。

Q49 配偶者からDVを受けて辛いと相談されました。どうしたらいいですか。

市こども家庭センター（22-0404）に相談するよう伝えましょう。センターには、女性相談員が配置され、DV、離婚問題、生活の中の困りごとなど、抱えている悩みなどを聞き、解決方法を考えてくれます。

また、相談者の身に危険が及ぶおそれがあるときは、迷わず警察に連絡し、相談するように伝えましょう。

Q50 ひとり親から児童扶養手当に係る証明の依頼がありました。申請者と係わりがなく状況がわかりません、どう対応すればいいのでしょうか。

児童扶養手当制度では、受給資格確認のため、各種申立書などに民生委員等の証明が必要な場合があります。しかしながら、その生活実態が把握できないなどの理由で証明できないケースが生じていました。そのため、証明書記載者の範囲が拡大されています。

実態が把握できない場合には、安易に証明せず、市子育て支援課へ相談するよう案内してください。

9 障がい児（者）編

Q51 障がいのある方が虐待を受けているかもしれないと相談を受けた場合は、どうしたらいいですか。

虐待を受けたと思われる障がい児（者）を発見した場合は、通報の義務があります。（障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律第7条）福祉課や地域障がい相談支援センターに連絡してください。

Q52 支援が必要な人の把握ができません。どうすればよいでしょうか。

市から民生委員・児童委員にどのような情報を提供するかは、民生委員・児童委員の要望を踏まえ、障がい児（者）の実情に応じて判断していく必要があります。

障がい者に対する具体的な支援には、障がいの種類や程度を踏まえた専門性を必要としますので、本人や家族の同意の上で、支援に向けてどのような情報を提供するか判断しなければなりません。

民生委員・児童委員へ支援の協力を依頼する場合は、上記の内容等を判断してお願いさせていただくことになります。

Q53 精神障がいがある人の支援はどのようにしたらいいですか。

精神疾患がある人で、不安定な精神状態、拒薬や治療中断、未治療の場合などに周囲との関係にトラブルが生じる場合があります。

民生委員・児童委員にトラブル等の情報が寄せられた場合は、福祉課または地域障がい相談支援センターに相談してください。

Q54 知的障害の方が近くに住んでいて、遠方に住む家族から「日常の金銭管理について支援してほしい」と頼まれました。どうしたらいいですか。

民生委員・児童委員は、金銭の取扱いはできません。

高齢者や障がい者等で、判断能力が低下された方に対して、本人の金銭管理や福祉サービスの利用契約などに関し必要な支援を行う「地域福祉権利擁護事業」や「成年後見制度」がありますので、社会福祉協議会のあまくさ成年後見センターに相談してください。

10 生活困窮者・生活保護編

Q55 「生活が苦しい」と相談を受けたら、どうしたらいいですか。

生活保護を受ける前の第2のセーフティーネットとして、社会福祉協議会内の「あまくさ生活相談支援センター」に相談するよう伝えてください。

生活困窮者自立支援法に基づき、収入がなく生活が苦しい、仕事が見つからないなど、生活や就労に関する相談窓口です。

専門の相談支援員や就労支援員が相談者の状況に応じた支援プランを立てながら関係機関と連携して自立に向けた支援を行います。

Q56 生活保護の申請について相談されました。どうしたらいいですか。

生活保護は、生活に困窮する方に対する最後のセーフティーネットとして、国が最低限度の生活を保障する制度です。

誰もが様々な事情で生活に困ってしまうことがありますので、ためらわずに福祉課生活支援係へ相談するよう伝えてください。

地区担当のケースワーカーが、生活保護の制度の説明やご本人の状況などの確認のため訪問等を行います。

Q57 生活保護受給者の生活態度について疑問を感じたときや、近隣の方から苦情があった時は、どうしたらいいですか。

本人が生活保護を受給しているかどうかは守秘義務にあたりますので、近隣の方にも漏らすことはできません。福祉課生活支援係へ連絡して、苦情内容等を伝えてください。

Q58 ひとり暮らしの生活保護受給者が自宅で亡くなっていた場合は、どうしたらいいですか。

自宅で亡くなっていることを発見した場合は、警察、福祉課生活支援係に連絡してください。警察が原因や事件性などを調べるため、通報者に対して事情聴取がある場合は、協力してください。

Q59 「お金を貸してほしい」と頼まれた。どうしたらいいですか。

民生委員・児童委員として金品を貸す必要はありません。最初にはっきりと断りましょう。

収入がなく、生活が苦しいなどの相談を受けた場合は、社会福祉協議会内の「あまくさ生活相談支援センター」に相談するよう案内してください。



Q60 「借入金の保証人になってほしい」と頼まれた。どうしたらいいですか。

民生委員・児童委員として保証人になる必要はありません。金銭的な保証人に限らず、アパート等の保証人の場合でも同じです。はっきりと断ってください。

入居保証人や連帯保証人の確保ができず、賃貸住宅に入居できないなどの相談の場合は、社会福祉協議会内にある「あまくさ生活相談支援センター」に相談するよう案内してください。

専門の相談支援員や就労支援員が相談者の状況に応じた支援プランを立てながら 関係機関と連携して自立に向けた支援を行います。

Q61 契約に関するトラブルで困っている人から相談された。どこに相談したらいいですか。

消費生活に関する相談については、天草市消費生活センター（消費生活相談窓口）で受け付けていますので、案内してください。

天草市消費生活センター：0969-32-6677

相談受付日・時間：月～金曜日（祝日、年末年始除く） 9：00～17：00

1 1 災害時の対応

Q62 災害時に、民生委員はどのように行動すべきですか。

全国民生委員児童委員連合会では、平成31年3月に「災害に備える民生委員・児童委員活動の指針」を公表し、災害に対する活動の基本的な考え方や取り組みの在り方を整理されています。

《平常時》平常時の取り組みこそが重要

- ・住民相互に支援し合える体制づくりや、避難訓練など地域ぐるみの取り組みが重要です。

《発災時》自分自身と家族の安全確保が最優先

- ・災害発生後は、なにより自分自身と家族の安全確保が最優先です。地域住民の一人として、率先避難に心がけましょう。

《発災後》支援を必要とする人に、必要な支援が届くようにつなぐ

- ・避難所では、高齢者や障がい者、乳児のいる母親など、十分な配慮が必要となります。避難生活の中で支援が必要な人に支援が届くようにつなぐ活動が期待されています。

Q63 災害時に備えて、地区とどのような協力関係をつくればよいですか。

民生委員・児童委員は、平常時から要援護者の把握に努めることが求められています。このため、要援護者の把握について、民生委員・児童委員と地区等の間で、情報共有できるような協力関係をつくることが重要です。

災害時に要援護者の安否確認が円滑に進むよう、日頃から地区等で行われる避難行動要支援者名簿の確認作業等に参加することが大切です。

Q64 災害時に備えて、要支援者に対して日頃から取り組むことはありますか。

避難準備品を備えていくことの大切さや、避難所が何処にあるか、台風などの気象状況など、日々の見守りを通じて、要支援者に伝えることが大事です。

また、市から提供された避難行動要支援者の情報を把握しておくとともに、市の防災訓練や避難訓練に要支援者の参加を促すなどにより、要支援者の存在を地域で共有できるように配慮ください。

1 2 証明事務

Q65 「証明事務」の考え方や対応すべきものを教えてください。

「証明事務」は、民生委員法上、職務として明確に規定されているものではありませんが、住民の生活状況の改善や維持のために必要な支援として、また、行政への協力活動を進めるなかで、民生委員・児童委員が行ってきたものです。

福祉サービスの利用等を目的とすることが、大前提となりますが、状況確認できる範囲内で対応するものです。

【対応するもの】

① 法令や通知、国や自治体が定める要綱等に定められているもの。

法律や施行令、通知、条例等の規定で、民生委員・児童委員の協力や援助・助言を求められているものについては、その対応を行います。

② 「補充性」をもつものとして扱われるもの。

公的機関の証明のほかに、さらにそれを補う確認が必要となるものは、対応します。

【対応しないもの】

① 状況確認ができないもの（面識がない、生活状況の確認が困難など）

② 代替手段があるもの（公的機関の発行する書類で対応できる場合、私的機関・団体等自らが事実を調査し、証明書類を発行できる場合）

③ 法的証拠として取り扱われるもの（訴訟のなかで、一方の住民側の証拠として提出されるもの、裁判所の判断により証明されるべきもの）

※ 詳しくは、熊本県より配布されている「民生委員・児童委員ハンドブック」の24～25頁に記載されているので確認ください。



▲熊本県
ハンドブック



▲24・25 頁

Q66 生活保護申請に伴う「民生委員意見書」の提出依頼がありました。申請者と係わりがなく状況がわかりません、どう対応すればいいでしょうか。

民生委員意見書は、生活保護決定時の援助方針策定の参考とさせてもらうものです。保護の要否判定を行ったり、意見書の内容を申請者に見せることはありませんので、世帯の生活状況など、ありのままを記載いただき、世帯に対する必要な支援等のご意見をお願いします。わざわざ訪問調査を行う必要はありません。分かる範囲で記入していただいても結構です。

13 その他

Q67 任期中に体調不良となり、民生委員・児童委員を続けるのが難しくなったため、退任しようと考えています。退任手続について教えてください。

まずは、民児協会長及び行政区長に相談してください。その後、市民生委員担当者に連絡して、県知事宛の辞職申出書を提出してください。

また、退任に伴い、管理している個人情報や物品（民生委員・児童委員証、徽章、門標）の返却が必要となります。

Q68 後任を探すことは、民生委員・児童委員の役割なのでしょうか。

後任を探すことは民生委員・児童委員の役割ではありませんが、近年では、なり手不足等の課題もありますので、地域の中で後任となることが可能な人材を育成することができるように、日頃からの情報収集、働きかけをお願いします。

Q69 引継ぎについての留意事項を教えてください。

社会福祉協議会に引継書の様式が備え付けてありますので、担当者へ相談ください。また、関係書類には最新の情報を記載して、点検・整理をしてください。

継続的な支援ができるよう、書類の引継ぎだけでなく、具体的な経過なども引き継ぎ、新任委員と一緒に、支援している方を訪問したりして、円滑に活動できる環境を整えてください。

民生委員法第15条により、民生委員・児童委員には守秘義務が課されています。退任後も活動を通じて知った個人の秘密は守ってください。

Q70 民生委員・児童委員は、無報酬と聞きましたが、活動に必要な経費はどのようにすればよいですか。

民生委員法で、民生委員には給与を支給しないものとして規定されています。

しかし、活動に必要な経費（交通費、通信費、研修参加費等）に充てるために、国及び市から活動費が年度末に支給されます。

Q71 「民生委員・児童委員証」を紛失してしまいました。どうしたらよいですか。

市民生委員担当者へ連絡してください。県知事宛の再交付申請書を提出してください。県より新しい民生委員・児童委員証が届き次第、お渡しします。

Q72 民生委員・児童委員活動記録は、どのように活用されるのですか。毎月の記入等が大変です。

民生委員・児童委員から提出された活動記録は、国において集計され、福祉行政報告例として公表されます。また、その記録が各種福祉施策の企画・立案の基礎資料として活用されています。

民生委員・児童委員個人として、日々の活動内容を記録することで、課題の整理の折、活動に対する評価や反省等に活用できます。

毎月の記入や提出について、面倒な部分があるかと思いますが、民生委員・児童委員の責務として、取り組みをお願いします。

Q73 なぜ、共同募金に協力する必要があるのですか。

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、その約8割は寄付金が集められた市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「じぶんの町を良くするしくみ」として、募金を集めた地域の福祉に役立てられています。

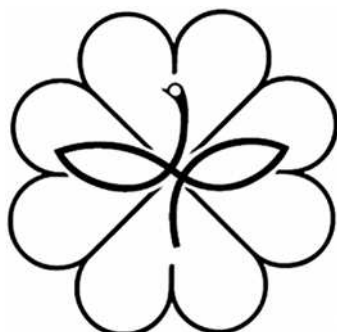
共同募金は住民参加で進める運動でもあります。それだけに、地域住民の一員であり、地域福祉推進の担い手でもある民生委員・児童委員が積極的に参加、協力することは大きな意味があります。

Q74 民生委員・児童委員は、選挙運動ができますか。

民生委員法で、民生委員・児童委員の地位を政党又は政治的目的のために利用してはいけないと規定されています。

この規定は、一個人としての政治活動は禁止されていませんが、一個人が民生委員・児童委員という職務上の地位かの判断は困難ですので、できれば政治活動は避けるべきと思われます。

民生委員・児童委員の徽章



民生委員・児童委員の徽章（きしょう）の由来

現在の民生委員の徽章の図柄は、昭和35年（1960年）に公募して選ばれたものです。

- 幸せのめばえをしめす四つ葉のクローバー
- 民生委員の「み」の文字
- 民生委員をしめす双葉（「み」の文字の左右部分）
- 平和のシンボルの鳩（「み」の文字が鳩の姿）

これらをかたどって、愛情と奉仕をあらわしています。

なお、徽章（バッジ）の裏面には、「民生委員」「児童委員」「厚生労働省」と刻まれています。

《 問合せ先 》

天草市健康福祉部健康福祉政策課

〒863-8631

天草市東浜町8番1号

TEL : 0969-24-8805

FAX : 0969-27-0100

天草市民生委員児童委員協議会連合会

〒863-2201

天草市五和町御領2943（社会福祉協議会内）

TEL : 0969-32-2552

FAX : 0969-32-2551