民生委員・児童委員活動に関する

Ｑ＆Ａ集

令和元年12月

〇〇市町／〇〇市町民生委員児童委員協議会

　＜関係機関の連絡先＞

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 区分 | 相談窓口 | 電話番号 |
| 民生委員児童委員担当（市町） |  |  |
| 市町民生委員児童委員協議会 |  |  |
| 高齢者担当（市町） |  |  |
| 地域包括支援センター |  |  |
| 市町社会福祉協議会 |  |  |
| 生活福祉資金に関する相談 |  |  |
| 生活保護に関する相談 |  |  |
| 児童問題に関する相談 |  |  |
| 子育てに関する相談（市町） |  |  |
| 児童相談所 |  |  |
| 子育てに関する相談（保健センター） |  |  |
| 障害福祉サービスに関する相談 |  |  |
| 日常生活自立支援事業に関する相談 |  |  |
| 警察 |  |  |
| 消防署 |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

「活動の手引き」に、分野別の暮らしの相談窓口の紹介、「民生委員・児童委員手帳」に電話番号が掲載されていますので併せて参照ください。

〈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・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　５

４　個人情報、守秘義務　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　　６

５　相談・支援のあり方　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１０

６　高齢者編　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　１７

７　子ども・家庭編　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２０

８　障害児（者）編　　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２２

９　生活困窮者・生活保護編　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２３

10 災害時の対応　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２４

11 証明事務　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２５

12 広報活動　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２６

13 その他　　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　２７

**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。民生委員・児童委員はどんなことをするのでしょうか。何から始めればよいでしょうか。 |

* まずは、所属する地区民生委員児童員協議会（民児協）会長からの説明を聞きましょう。また、民児協の定例会には必ず参加し、地区民児協の中に知り合いを増やしていきましょう。
* 担当地区の自治会長や行政区長に、今後の活動への協力依頼を含めて、新任のあいさつに行きましょう。
* 早めに、前任者から担当地区の状況・情報の引継ぎを受けましょう。個人情報を含む名簿などを引き継ぐ場合は、保管と管理に十分注意しましょう。
* 当初は、支援が必要な方への訪問などを中心に活動を始めましょう。
* 相談や支援を求められたら、決して一人で抱え込まずに、地区民児協会長、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・児童委員証明書」を忘れずに携帯しましょう。

担当する地区の皆さんに自分を知ってもらうことが何より大切です。そのために、

①　自治会の役員会に出席して、新任の挨拶を行う

②　ボランティア団体や老人クラブの集会に出席して、新任の挨拶を行う

③　回覧板に名前を載せて、回覧してもらう

④　児童・生徒の登下校の見守り活動や高齢者のサロン活動など、地域の行事や活動への協力を行うなど、多くの方に自分を知ってもらう取組みを行いましょう。

　活動のためには、地域との信頼関係を築くことが最優先ですが、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っていきましょう。

ワンポイントアドバイス　☝



|  |
| --- |
| Q２　民生委員・児童委員、主任児童委員の基本的な役割は何ですか。 |

　【民生委員・児童委員について】

* 高齢者や児童が地域で安心して暮らせるよう、相手の立場に立って相談に乗ったり、いろいろな福祉サービスを紹介したり、行政や専門機関とのつなぎ役を務めます。
* 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につないでいくことが重要です。
* 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。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、健やかに育てるお手伝いをします。

【主任児童委員について】

* 主任児童委員は、児童福祉に関することを専門に担当しています。
* 当該地区担当の民生委員・児童委員への援助や行政、関係機関等との連絡調整を行ったり、子育て家庭への相談・支援を行います。

|  |
| --- |
| Q３　民生委員・児童委員と主任児童委員の連携について教えてください。 |

* 民生委員・児童委員は、主に担当地区内の高齢者、障害のある方や児童に関する相談・支援を行います。児童に関することは、主任児童委員と連携して対応します。
* 主任児童委員は、児童福祉に関する事項を専門に担当し、民生委員・児童委員の活動への援助や、市町・児童相談所・学校等の関係機関との連絡調整などを行います。主任児童委員が高齢者や障害のある方に関する問題を発見した場合は、地区担当の民生委員・児童委員に連絡します。
* 日ごろから、主任児童委員との連携を深めておくことが、いざという時、一人で抱え込まなくてよい状況を作ります。

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重要になります。

ワンポイントアドバイス　☝

|  |
| --- |
| Q４　地区民児協の主な役割を教えてください |

* 地区民児協では、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・児童委員どうしの連絡・調整や研修などの活動方針の決定、問題解決の話合いなど、以下のような役割や機能があります。

　(1)連絡・調整

* 行政、社会福祉協議会、自治会などから提供された情報や依頼事項の伝達、行政との調整といった役割があります。

　(2)資質の向上

* 新任委員の育成や研修、民生委員・児童委員の相互研鑽などにより資質の向上を図る役割があります。

　(3)問題解決

* 民生委員・児童委員の活動や地域の課題について話し合い、対応を検討するなど、問題解決の場としての役割があります。

地区民児協の定例会などは、情報交換を行う重要な機会です。日ごろ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、会長をはじめとした仲間どうしで解決策を検討するなど、定例会を上手に活用しましょう。

ワンポイントアドバイス　☝

**２　民生委員・児童委員の活動**

|  |
| --- |
| Ｑ５　民生委員・児童委員の活動には大きく分けて「個別支援活動」、「地域福祉活動」、「民児協活動」の３つがあるそうですが、どういったものでしょうか。 |

　(1)個別支援活動

* 地域における福祉の相談窓口として、ひとり暮らしの高齢者世帯、生活に困窮している世帯、ひとり親世帯などへの相談・支援を行う活動です。民生委員・児童委員の基本的な活動となります。

　(2)地域福祉活動

* 行政区や自治会、町内会等の福祉活動として、高齢者のサロン活動など様々な活動を行っています。担当する地区で、どのような活動が行われているのか確認し、できる限り協力しましょう。

　(3)民児協活動

* 全ての民生委員・児童委員は地区民児協に所属します。定例会や研修への参加など、問題解決や自己研鑽を行ううえで不可欠な活動といえます。

|  |
| --- |
| Ｑ６　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でしょうか。 |

* 民生委員・児童委員は福祉に詳しいとの理由で、自治会・町内会や地域団体の会合・行事に参加を求められることがあります。
* これらの行事に参加することは、自治会・町内会の役員や地域の住民に民生委員・児童委員を知ってもらううえで、非常に重要な役割を果たしています。
* ただし、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、自治会・町内会や地域団体との連携に過度な負担を感じているのであれば、必要に応じて地区民児協に相談するなど、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、民生委員・児童委員や自治会役員以外の多くの人が地域の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。住民に地域福祉活動への参加・協力をお願いしたり、協力員制度の活用を検討してはどうでしょうか。

地域によって取り組む活動の内容・範囲は異なります。日常生活の支援などで委員として支援すべきか迷うときは、地区民児協や先輩委員に確認するとよいでしょう。

ワンポイントアドバイス　☝

**３　民生委員・児童委員活動中の補償**

|  |
| --- |
| Q７　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

1. 個人情報を紛失もしくは漏洩してしまった
2. 委員活動の対象者から委員又は委員の家族が暴力を

振るわれケガをした

1. 委員活動の対象者に自宅の一部を壊された
* 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、市町の民生委員担当課に相談しましょう。

**４　個人情報、守秘義務**

|  |
| --- |
| Ｑ８　個人情報保護と守秘義務について教えてください。 |

　(1)個人情報

* 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って、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、組み合わせることで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。

　(2)守秘義務

* 民生委員法第１５条で守秘義務が課されており、「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。」となっています。これは、その職を退いた後も課されます。

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くなります。

【参考】個人情報保護と守秘義務　☺

|  |
| --- |
| Ｑ９　支援が必要と思われる世帯については、民生委員・児童委員として対象世帯の個人情報を取得し、どのように支援したらよいのかを判断する必要があります。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しょうか。 |

* 行政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、本人から直接情報を取得することが大事です。そのためには、定期的な訪問など、まずは、信頼関係を築くことが重要です。
* また、情報の利用目的を明確に本人に伝え、本人の同意を得る必要があります。
* その際、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ましょう。
* なお、情報を取得する際、支援に必要のない情報は取得しないようにしましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ１０　担当地区の高齢者に認知症の疑いがあり、日頃の見守りが必要と感じています。私には、見守りに協力してくれる協力員がいますが、守秘義務があるため個人情報を協力員に伝えてはいけないのでしょうか。 |

* 本人の同意が得られれば、協力員に見守りを協力してもらっても構いません。協力員にも守秘義務がありますが、伝える情報は必要最小限としてください。
* 民生委員・児童委員が一人で、全ての支援を必要とされる方に対して見守りを行うことはできません。民生委員・児童委員は、必要に応じて関係機関につなぐ「つなぎ役」であることを意識し、本人の同意のもと、近隣住民や地域で活動に協力してくれる方の協力を得ながら、支援が必要な方の見守りができる体制を目指しましょう。その際にも、提供する情報は必要最小限にしてください。

|  |
| --- |
| Ｑ１１　民生委員・児童委員活動で把握した情報を自分の家族と共有してもよいでしょうか。家族にも民生委員・児童委員活動を手伝ってもらえるとありがたいのですが。 |

* 民生委員法に記載のあるとおり、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。
* 家族が協力員となり、支援が必要な方の同意があれば、情報を共有し、民生委員の活動を手伝うことができます。

|  |
| --- |
| Ｑ１２　自治会・町内会等で避難行動支援の取組みがはじまりました。その中で、民生委員・児童委員の持っている情報を提供してほしいと言われていますがどうしたらよいでしょうか。 |

* 支援が必要な方の利益になると判断した場合に、原則、本人の同意を得たうえで避難行動要支援者リストなどを提供することになります。
* 本人が個人情報の利用目的を理解し、同意していることと、自治会・町内会等が個人情報の重要性を理解し適切に管理できることが提供を判断するポイントとなります。
* なお、要支援者の詳細な情報が記載された「緊急連絡票」の提供は望ましくありません。
* 判断に迷う場合には、事前に地区民児協会長、市町担当課に相談してください。

|  |
| --- |
| Ｑ１３　支援しているひとり暮らしの高齢者が緊急入院しました。病院から「家族の連絡先を教えてほしい」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よいでしょうか。 |

* 「長女の連絡先」は個人情報に当たるので、原則として長女本人の同意を得ずに病院に提供することはできません。
* 民生委員・児童委員から長女に連絡し、長女から病院に連絡してもらいます。

|  |
| --- |
| Ｑ１４　民生委員・児童委員活動を通じて得た個人情報を、地区民児協の定例会などで提供してもよいでしょうか。 |

* 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。地区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、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ましょう。
* 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必要最小限の範囲（担当民生委員・児童委員と地区民児協会長との間のみなど）で提供する場合もあります。

|  |
| --- |
| Ｑ１５　要支援者の個人情報が記載された帳票などの取扱上の注意を教えてください。 |

* コピーしてはいけません。また、紛失を防ぐため持ち歩かないようにします。
* 自宅に保管する際は、家族の目に触れない場所に保管しましょう。
* 資料としてそのまま外部（自治会・町内会等）に提供してはいけません。
* 支援者の連絡先などを携帯電話に保存する場合は、携帯電話にロックをかけ、第３者が利用できないようにしましょう。
* 支援が不要となった方の情報については、速やかに市町担当課などの情報提供元に返却しましょう。
* 支援される方本人の同意を得た範囲については、協力員などの協力者に提供することができますが、その場合も、必要最小限の情報を提供しましょう。

ワンポイントアドバイス　☝

自宅で保管する際は、置き場所を決め、利用した後は必ず元に戻すようにしましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ１６　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。 |

* 個人情報を含む電磁的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。
* やむを得ずデータを外部に持ち出す場合は、暗号化機能付きのＵＳＢメモリ等を利用し、常に手元から離さないようにしましょう。

**５　相談・支援のあり方**

|  |
| --- |
| Ｑ１７　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第一歩となります。
* その際、個人情報は適切に取り扱う、相談者とは対等の立場である事を忘れず個人の人格を尊重する、相談者の話を遮ることがないよう丁寧に聞く、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、地区民児協会長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。

|  |
| --- |
| Ｑ１８　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か。 |

* 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、地区民児協会長や市町担当課などに連絡しましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ１９　新築マンションなど、地域の状況を把握することが難しくなっています。今後どのように取り組んでいけばいいでしょうか。 |

* 考えられる取組みとして、マンション管理組合に民生委員・児童委員の役割を理解していただくことや、マンションを含む自治会などの方々と知り合いになることなど、まずは、信頼関係を築くことから始めましょう。
* マンションの管理組合で独自に見守り活動などを行っている場合は、何かあれば民生委員・児童委員につないでもらえるようにしましょう。

ワンポイントアドバイス　☝

　集合住宅や新築マンションでの活動のポイント

管理組合や自治会に進んで参加し、居住者の情報を集めるようにしましょう。その際、災害や火事が発生した時に、居住者の安全を守るために情報が必要であることを理解してもらいましょう。また、民生委員・児童委員には守秘義務があることをきちんと説明しましょう。

　新築マンションということで必要以上に構える必要はありません。普通に接していれば、自ずと信頼関係も築いていけます。

|  |
| --- |
| Ｑ２０　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です。このまま、誰にも伝えなくてよいでしょうか。 |

* 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、地区民児協会長や市町担当課に伝えるのも一つの方法です。

|  |
| --- |
| Ｑ２１　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」、「地区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。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。

|  |
| --- |
| Ｑ２２　中学校から、単にマンパワーとしてボランティアを引き受けてほしい、と頼まれました。断っても良いでしょうか。 |

* 学校が安易にマンパワーとして頼ることがないよう、行政や地区民児協から民生委員・児童委員の役割を説明してもらうようにしましょう。
* また、引き受ける場合は、永続的な活動とならないように、学校や市町の社会福祉協議会が主体的にボランティアを育成するよう働きかけましょう。
* なお、学校と連携することは、子どもに関わる課題を把握するために必要です。担当の主任児童委員とも連携した活動を心がけましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ２３　支援をしている方と数日間連絡がとれず、安否が心配です。どのように対応したらよいでしょうか？ |

* 訪問して不審（※）な点がある場合は、まずは、自治会長や町内会長に連絡し、対応をお願いしましょう。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。
* 速やかに対応してもらえない場合は、市町の福祉担当部署や警察に連絡しましょう。
* 冷静に行動するためにも、決して一人で対応せず、近隣の民生委員・児童委員などとともに行動しましょう。
* また、速やかに対応するためにも、緊急連絡先に変更がないか、定期的に確認しましょう。

　※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。

|  |
| --- |
| Ｑ２４　支援をしている方から、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。 |

* 買い物や部屋の掃除は、民生委員・児童委員の役割ではありません。
* 民生委員・児童委員の役割は、支援の必要がある場合に、行政や関係機関につなぐことです。

* また、買い物支援などを行うボランティアやＮＰＯなども増えてきています。そのような団体に相談することも一つの方法です。

|  |
| --- |
| Ｑ２５　軽い知的障害の方が近隣にお住まいです。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」と依頼されました。どうしたらよいでしょうか。 |

* 民生委員・児童委員は、原則として金銭の取扱いは行いません。
* なお、金銭管理や判断に不安のある方を支援する制度として、日常生活自立支援事業があります。まずは、市町社会福祉協議会に問い合わせてみましょう。
* また、判断能力が著しく不十分になられた方を支援する制度として、成年後見制度があります。

|  |
| --- |
| Ｑ２６　支援をしている方からお金を貸してほしいと頼まれました。どうしたらよいでしょうか。 |

* 民生委員・児童委員は、絶対に金銭の貸借をしてはいけません。

|  |
| --- |
| Ｑ２７　支援していた方が救急車で搬送されました。その際、救急隊から同乗を求められました。どうしたらよいでしょうか。 |

* 救急隊が民生委員・児童委員に救急車の同乗を強制できるものではありません。

* その時の状況や、日ごろの付き合い等を考慮し、民生委員・児童委員が判断してかまいません。
* 同乗した場合でも、その後の対応については、緊急連絡先となっている方に連絡し、対応をお願いしましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ２８　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、対応をお願いしましょう。
* 緊急連絡先となっている方が対応できない場合は、市町の福祉担当部署に相談し対応を依頼しましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ２９　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。
* 緊急連絡先となっている方や親族などが対応できない場合は、市町の福祉担当部署に相談し対応を依頼しましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ３０　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、見守りをお願いしましょう。
* 問題を抱えている場合は、地域包括支援センターや市町の福祉担当部署につなぎ連携をとりましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ３１　支援している方から、対応できないことを頼まれ、断ったところ、嫌がらせを受けるようになりました。どうしたらよいでしょうか。 |

* 一人で抱え込まずに、自治会長や町内会長、地区民児協会長や行政などに相談しましょう。早め早めの相談が重要です。

|  |
| --- |
| Ｑ３２　関係機関からある世帯の見守りをお願いされました。一人だけでは難しいので、支援対象世帯の近隣の方に協力をお願いしたいのですが、守秘義務違反になるでしょうか。 |

* 支援対象世帯の情報を伝えることは守秘義務違反になります。
* まずは、依頼者から支援対象世帯の情報を聞き取り、訪問するなどして、信頼関係を築きましょう。そのうえで、近隣の方の応援もお願いしたい旨を支援対象世帯に話して、了承が得られたら協力者に見守りをお願いしてください。
* この場合、協力者に伝える情報は必要最小限のものとする必要があります。

こうやってうまくいきました

支援対象者本人から、近隣の親しい方を紹介してもらい、協力していただくことを本人も含めて了解していただいたことがあります。

深夜に不審な行動が続くとの情報があったため、日ごろから親交のあった近隣の方に見守りを依頼しました。深夜の徘徊など不審な行動が続いたため、行政と家族に連絡し、施設に入所していただいたことがあります。

　ワンポイントアドバイス　☝

|  |
| --- |
| Ｑ３３　支援している方から、市町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、身体の状況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。

|  |
| --- |
| Ｑ３４　地区民児協定例会の日程と、地域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、自治会・町内会の役員や地域の住民に民生委員・児童委員を知ってもらううえで、非常に重要な役割を果たしています。
* 一方で、地区民児協定例会は、自分や他の民生委員・児童委員が抱える問題や課題を共有化し、その解決策を検討する場でもあります。
* 定例会を欠席することで、支援対象者の課題解決が遅れることがあってはなりません。
* 判断に悩む場合は、必ず、地区民児協会長などに相談したうえで、どちらに出席するか検討しましょう。
* また、民生委員本来の活動に支障がでるようであれば、自治会・町内会などでの役割分担について、検討してもらうように依頼しましょう。

　ワンポイントアドバイス　☝

あらかじめ定例会の日程を自治会などにも伝え、事前に調整しておくことが重要です。そのためにも、日ごろから自治会・町内会などと密に連携しておきます。

**６　高齢者編**

（１）高齢者編

|  |
| --- |
| Ｑ３５　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。どうしたらよいでしょうか。 |

* 本人、配偶者、家族などが相談支援や必要なサービスを受けられるよう、市町の福祉担当部署や地域包括支援センターに連絡するように伝えましょう。
* 必要に応じて、民生委員・児童委員が行政や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・支援が受けられるよう依頼しましょう。
* また、地域によっては、「もの忘れ外来」や「認知症外来」を設置している医療機関もあることを伝え、一度、相談してみることを提案してみましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ３6　支援している方の家族から、用事があり出かけたいが、残して出かけられないので、留守番に来てほしいと頼まれました。 |

* 留守番は、民生委員・児童委員の役割ではありません。
* 地域でのボランティアやＮＰＯなどの支援団体の利用も有効だと考えられますので、市町の社会福祉協議会などに相談しましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ３７　ひとり暮らしの高齢者の認知症が進み、ひとりで生活することが難しくなってきたときは、どうしたらよいでしょうか。 |

* 市町の福祉担当部署又は地域包括支援センターに相談して、必要な福祉サービスの調整や親族に連絡をとってもらうなど対応をお願いします。

|  |
| --- |
| 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。 |

* 介護サービスの利用には、要介護認定の申請が必要です。
* 申請は、本人や家族のほか、ケアマネージャーも代行できますので、まずは、市町の福祉担当部署又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　支援外の用件（食事作り、鍵や通帳・現金の管理、病院への付添い等）を頼まれました。どうしたらよいでしょうか。 |

* 支援外の用件は、民生委員・児童委員の役割ではありません。

(1)食事作り

　ホームヘルパーの利用などについて、検討するようにしましょう。

(2)鍵や通帳・現金の管理

　日常生活自立支援事業の対象となる場合がありますので、市町の福祉担当課や社会福祉協議会などに相談しましょう。

(3)病院への付添い

　病院への付添いは、地域のボランティアやＮＰＯなどの支援が考えられますので、市町の社会福祉協議会などに相談してみましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ４０　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、自治会長や町内会長に連絡し、対応をお願いしましょう。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。
* 速やかに対応してもらえない場合は、市町の福祉担当部署や警察に連絡しましょう。
* 冷静に行動するためにも、決して一人で対応せず、福祉委員や近隣の民生委員・児童委員とともに行動しましょう。
* また、速やかに対応するためにも、緊急連絡先に変更がないか、定期的に確認しましょう。

　※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

|  |
| --- |
| Ｑ４１　訪問時にひとり暮らしの高齢者の方の具合が悪そうでした。民生委員・児童委員はどうしたらよいでしょうか。 |

* 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行いましょう。
* 緊急性が高い場合には、消防に連絡し、救急車を呼びましょう。
* 緊急連絡先となっている方への連絡もあわせて行いましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ４２　支援している方が亡くなりました。お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ましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ４３　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市町の福祉担当課に連絡しましょう。

**７　子ども・家庭編**

|  |
| --- |
| Ｑ４４　近隣の方から、子どもを虐待しているようだとの連絡を受けました。学校からはあまり情報を得られません。 |

* 虐待の疑いがある場合は、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、激しい泣き声が聞こえる、泣き叫ぶ声がする、家から子どもが飛び出す、傷・やけど・打撲などのあざがおおい、極端に痩せている（太っている）、乱暴な行動をとる、極端におびえているなどの兆候があります。
* このような兆候に気づいたときは、主任児童委員に連絡してください。
* また、地域を担当する民生委員・児童委員は、主任児童委員と協力して情報を収集し、速やかに市町の児童担当課、児童相談所に相談しましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ４５　担当している地区に、育児不安から子どもの虐待につながる恐れのある子育て家庭があるのですが、どうしたらよいでしょうか。 |

* 相談内容に応じて、地域の子育て支援拠点や子育てサロンなどを紹介することなどが考えられます。
* 市町の保健センターなどで育児に関する相談を受け付けていることもあります。

|  |
| --- |
| Ｑ４６　不登校の児童には、民生委員・児童委員としてどこまで関わったらよいでしょうか。 |

* 本人や親の了解がない場合は、可能な範囲で外からの見守りを行い、状況の変化があれば、学校に連絡しましょう。
* 本人や親の了解がある場合は、学校や行政との役割分担を決め、可能な範囲で対応しましょう。継続的な相談などが、重要な役割を果たす場合も少なくありません。

|  |
| --- |
| Ｑ４７　母子家庭の方から「働くために子どもを預けたいのですが」と相談を受けました。どうしたらよいでしょうか。 |

* 保育園の利用が考えられますので、市町の子育て支援や児童福祉担当課に相談しましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ４８　遅くまで公園などで遊んでいる子どもに対して、どう対応したらよいでしょうか。 |

* まず、子どもに不安を与えないよう、民生委員・児童委員、主任児童委員であることを伝えてください。その後、なぜ遅くまで公園にいるのか理由を確認してください。
* 何らかの理由で家に帰りたくない、帰る場所がないなどの場合は、主任児童委員に連絡してください。主任児童委員が、市町の児童担当課や児童相談所と連絡をとります。
* 遊びに夢中になり、帰宅が遅くなっている場合は、早く帰るように促してください。

|  |
| --- |
| Ｑ４９　配偶者から暴力を受けていてつらいと相談されました。どうしたらよいでしょうか。 |

* 静岡県女性相談センターなどの相談機関を紹介します。
* 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　両親が激しい喧嘩（警察沙汰など）をした場合、子どもたちの保護はどうしたらよいでしょうか。 |

* 地域で預かる方（親類や知り合いなど）がいれば、保護をお願いします。どなたが預かったのか、主任児童委員にお知らせください。
* また、地域で預かる方がいない場合も主任児童委員に連絡してください。主任児童委員が市町の児童担当課や児童相談所と連絡をとります。

|  |
| --- |
| Ｑ５１　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。 |

* 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「一時預かり事業」や「ファミリー・サポート・センター（子育て援助活動支援事業）」などがありますので、市町の児童福祉担当課にご相談ください。

**８　障害児（者）編**

|  |
| --- |
| Ｑ５２　障害のある方が虐待を受けているかもしれないときの対応は。 |

* 市町の障害福祉担当課や障害者虐待防止支援センターに相談してください。

|  |
| --- |
| Ｑ５３　地域で暮らす、住民との交流が難しい精神疾患の人への支援は。 |

* 精神疾患の人で、不安定な精神状態、拒薬や治療中断・未治療により、自殺企図などに至る事例があります。
* 民生委員・児童委員に情報が寄せられた場合には、市町の障害福祉担当課に相談してください。

|  |
| --- |
| Ｑ５４　金銭管理に不安がある場合は（浪費や消費者被害が疑われるなど）。 |

* 知的障害や精神障害などの理由で、判断能力が十分でない人の財産管理や契約などの法律行為を援助する仕組みとして成年後見制度があります。
* 障害のある方の成年後見制度については、市町の障害者担当課に相談してください。

**９　生活困窮者・生活保護編**

|  |
| --- |
| Ｑ５５　「生活が苦しい」、「お金を貸して欲しい」と相談されました。どうしたらよいでしょうか。 |

* 民生委員・児童委員として物品や金銭を貸す必要はありません。はっきりと断りましょう。
* 病気や失業などで生活が苦しいなどの相談を受けた場合は、市町の生活保護担当課や市町の社会福祉協議会へ相談に行くように説明してください。
* また、緊急にお金が必要な場合は、市町社会福祉協議会の生活福祉資金貸付金の活用も検討するよう説明しましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ５６　新しく生活保護を受給することになった方の情報が提供されました。訪問しなければいけないでしょうか。 |

* 行政の生活保護担当課や本人から依頼があった時には、内容に応じて、訪問などを行うようにしましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ５７　生活に困窮している世帯から生活保護の申請について相談されました。どうしたらよいでしょうか。 |

* 市の福祉事務所又は町を管轄する静岡県健康福祉センターに相談しましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ５８　生活保護受給者の生活態度について疑問を感じたとき、又は近隣の方から苦情があったときはどうしたらよいでしょうか。 |

* 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、市の福祉事務所又は町を管轄する静岡県健康福祉センターに相談しましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ５９　ひとり暮らしの生活保護受給者が自宅で亡くなった場合、どうしたらよいでしょうか。 |

* 自宅で亡くなっていることを発見した場合は、警察、市町の福祉担当課（町を管轄する静岡県健康福祉センターにも）に連絡しましょう。また、緊急連絡先となっている方が分かれば連絡を行います。

**１０　災害時の対応**

|  |
| --- |
| Ｑ６０　災害に備えて、民生委員・児童委員として取り組むべきことは何でしょうか。 |

* 災害発生に備え、日ごろから訪問等の活動を通じて、自分が担当する要援護者との関係づくりを進めておきましょう。
* その際、自治会・町内会などとの間で、本人の同意を得た上で情報共有できるような協力関係をつくっておくことが重要です。

|  |
| --- |
| Ｑ６１　災害発生時に、民生委員・児童委員は、まずどのように行動すべきでしょうか。 |

* 平常時、発災時、発災後という時間経過の中で考えられる取組み指針として、平成３１年３月に全国民生委員児童委員連合会から、次の１０点が示されています。
1. 自分自身と家族の安全を最優先に考える
2. 無理のない活動を心がける
3. 地域住民や地域の団体とのつながり、協働して取り組む
4. 災害時の活動は日頃の委員活動の延長線上にあることを意識する
5. 民児協の方針を組織として決めておく
6. 名簿の保管方法、更新方法を決めておく
7. 行政と協議し、情報共有のあり方を決めておく
8. 支援が必要な人に、支援が届くように配慮する
9. 孤立を防ぎ、地域の再構築を働きかける
10. 民生委員・児童委員同士の支え合い、民児協による委員支援を重視する

**１１　証明事務**

|  |
| --- |
| Ｑ６２　「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・児童委員の社会的信用と結びついて、行政などへの協力活動を進める中で行われてきた活動となります。
* 民生委員・児童委員が対応する「証明事務」は、住民の生活状況の改善や維持に対する支援となり、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。
* 「証明事務」は、確認できる範囲内での状況の結果について言及することを原則とします。

【対応するもの】

* 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ているもの。
* 「補充性」を持つものとして扱われるもの。公的機関の証明の他にさらにそれを補う確認が必要となるもの。

【対応しないもの】

* 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）
* 代替手段があるもの（公的機関、私的機関・団体などが自ら発行できるもの）
* 法的証拠として取り扱われるもの（訴訟に関するもの）

　ワンポイントアドバイス　☝

「証明事務」を行う際の留意点

* 客観的に確認できた状況についてのみ報告する
* 記載する内容、目的、提出先を明確にしておく
* 目的外の利用は禁止である旨を依頼者に伝えておく
* 証明した書類の写しを手元に残しておく
* 本人以外の第３者から書類作成を依頼された場合は、本人の承諾が必要である旨を伝え、必ずその理由を把握してから対応する

※　全国民生委員児童委員連合会が、平成１４年３月に公表した『「証明事務」

の基本的な取扱いについてのガイドライン』では、「証明」という表現について考慮する必要があるとし、「現在「証明」と呼ばれている書類や行為は、確認できる範囲内での状況の結果であることから、「調査結果」、「所見」、「状況（確認）報告」などという呼称を用いることが望ましい」とされています。

**１２　広報活動**

|  |
| --- |
| Ｑ６３　民生委員・児童委員活動への理解を地域に広めていきたいのですが、どのようなことから始めればよいでしょうか。 |

* 担当地区で行われる行事等に参加し、自分が民生委員・児童委員であることを知ってもらうことから始めましょう。

　例：地域での会合・行事等への参加、地域の会合での活動報告

* また、一斉改選時には、自治会・町内会に民生委員・児童委員の活動を説明するなど、機会を捉えて活動をＰＲしていきましょう。必要に応じて、市町の民生委員担当課に同行を依頼しましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ６４　広報を行うには、民生委員・児童委員の氏名、電話番号を明らかにすることが効果的と思いますが、問題ないでしょうか。また、民生委員・児童委員の個人情報はどの範囲に公開するべきなのでしょうか。 |

* 担当地区内で支援が必要な人に対しては、氏名や連絡先を記入したチラシなどを活用し、自分がその地区の担当民生委員であることを周知していきましょう。
* 広く担当地区にＰＲする場合は、町内会の回覧板を利用すると良いでしょう。
* 市町によっては、毎年年度初めの広報紙に、民生委員・児童委員の一覧と、担当地区名を記載して周知している場合もあります。

|  |
| --- |
| Ｑ６５　後任を探すことも民生委員・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、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、日ごろからの情報収集、働きかけを心がけましょう。

**１３　その他**

|  |
| --- |
| Ｑ６６　任期中に体調不良となり、民生委員・児童委員を務めるのがつらくなってきました。退任手続について教えてください。 |

* まずは、地区民児協会長に相談してください。
* 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。

|  |
| --- |
| Ｑ６７　引継ぎについての留意事項を教えてください。 |

* 関係書類の点検・整理を行いましょう。関係書類には最新の情報を記載しておきましょう。
* 支援している方がいる場合、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いでください。引継ぎに当たっては、事前に本人の同意を得るなど、プライバシーへの配慮が必要です。
* 新任委員と一緒に、支援している方を訪問したり、自治会の集まりに出席したりして、新任委員を紹介し、円滑に活動できる環境を整えましょう。

|  |
| --- |
| Ｑ６８　「 民生委員・児童委員証」などを紛失してしまいました。どうしたらよいでしょうか。 |

* 地区民児協会長に相談したうえで、ただちに市町の民生委員担当課に連絡してください。

|  |
| --- |
| Ｑ６９　民生委員・児童委員は、選挙運動ができますか。 |

* 職務上、住民の私生活に立ち入り、様々な援助活動を行うことから、民生委員法では、民生委員・児童委員という職務上の地位を利用した政治的活動が禁じられています。
* この規定は、一個人としての政治活動は禁止していませんが、一個人か民生委員・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。

　（発行元）静岡県健康福祉部福祉長寿局地域福祉課　（TEL）054-221-3525

問合せ先

　○〇市町村◆◆課／○〇市町民生委員児童委員協議会

〒０００－００００

　　○○市町村▲▲１丁目１番１号

　　電　話：　　　　　－　　　　－

　　ＦＡＸ：　　　　　－　　　　－