# 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　　年　　月

〇〇市町村／〇〇市町村民生委員児童委員協議会

# 目　次

1　はじめに ..... - 1 -

2　民生委員・児童委員の役割 ..... - 2 -

Ｑ１　民生委員・児童委員に委嘱されましたが、何から始めればよいでしょうか。 ..... - 2 -

Ｑ２　民生委員・児童委員活動の基本はなんですか。 ..... - 2 -

Ｑ３　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。 ..... - 3 -

Ｑ４　民生委員・児童委員と主任児童委員はどのように連携していくのですか。 ..... - 4 -

Ｑ５　単位民児協の主な役割はなんですか。 ..... - 4 -

3　活動内容 ..... - 5 -

Ｑ６　活動するにあたって気を付けることはありますか。 ..... - 5 -

4　個人情報保護と守秘義務 ..... - 6 -

Ｑ７　個人情報と守秘義務について教えてください。 ..... - 6 -

Ｑ８　民生委員・児童委員をしていますが、市町村や民間の事業者から、活動に必要な個人情報を受けられず苦慮しています。提供を受けることは可能でしょうか。 ..... - 7 -

5　民生委員・児童委員活動中のケガ等の補償制度 ..... - 8 -

Ｑ９　民生委員・児童委員活動中のケガ等の補償制度について教えてください。 ..... - 8 -

6　高齢者への支援 ..... - 9 -

Q10　介護保険の利用ができないかと相談を受けました。 ..... - 9 -

Q11　高齢の親と別居している子どもから、親が認知症かもしれないと相談を受けました。 ..... - 9 -

Q12　単身高齢者の方から年金だけでは生活が苦しいと相談を受けました。 ..... - 10 -

Q13　体調が悪いが経済的に余裕もなく病院に行けないと相談を受けました。 ..... - 10 -

Q14　身体が思うように動かず、掃除、ゴミ出し、家事等に苦労していると相談を受けました。 ..... - 11 -

Q15　庭木が茂っているが自分たちでは対応できないし経済的にも余裕がないと相談を受けました。 ..... - 12 -

Q16　車の免許を持っていない高齢者から、病院まで連れて行ってもらえないかと相談を受けました。 ..... - 12 -

Q17　役場に提出する書類の代筆を頼まれました。 ..... - 13 -

Q18　預金の引き出しを頼まれました。 ..... - 13 -

Q19　救急車への同乗を依頼されました。 ..... - 13 -

Q20　高齢者への虐待の疑いがあるようです。 ..... - 14 -

Q21　消費者トラブル（悪質商法をはじめとする商品・サービスなどの契約トラブル）にあっている疑いがあります。 ..... - 14 -

7　低所得者（世帯）への支援 ..... - 15 -

Q22　生活保護制度の利用をしたいと相談を受けました。 ..... - 15 -

Q23　一人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。 ..... - 15 -

Q24　生活に困窮しており、就労や家計に関する相談支援を受けて、自立したいと相談を受けました。 ..... - 15 -

8　子ども・子育て（家庭）への支援..... - 16 -

Q25　子ども・子育て（家庭）への支援について教えてください。 .. - 16 -

Q26　近隣住民から子どもの虐待の疑いがあると通報がありました。 - 17 -

Q27　ひとり親家庭の支援について教えてください。 ..... - 18 -

Q28　DV 被害に関する相談を受けました。..... - 19 -

Q29　出産・子育てに不安を抱える妊婦から相談を受けました。 ..... - 19 -

Q30　子どもの発育・発達に関する相談を受けました。 ..... - 20 -

Q31　十分な食事が受けられない子どもに関する相談を受けました。 - 20 -

Q32　不登校気味と相談を受けました。 ..... - 21 -

Q33　子どもが深夜徘徊していると相談を受けました。 ..... - 21 -

Q34　発達障がいかもしれないがどうしたらよいかといった相談を受けました。 ..... - 22 -

Q35　外国人家庭の子どもの生活に関する相談を受けました。..... - 22 -

Q36　ヤングケアラーに関する相談を受けました。 ..... - 23 -

9　障がい児・者への支援 ..... - 25 -

Q37　障がい児・者への支援について教えてください。 ..... - 25 -

Q38　障がいのある子が地域の子どもたちと一緒に遊ぶことができる場所はないかと相談を受けました。 ..... - 26 -

Q39　重症心身障がい、医療的ケアが必要な児・者の在宅支援に関する相談を受けました。 ..... - 27 -

Q40　障がいのある子どもの学校への送迎が負担であるので支援をしてほしいと相談を受けました。..... - 27 -

Q41　障害者手帳の申請方法を教えてほしいと相談を受けました。 .. - 28 -

Q42　身体に障がいのある息子と連絡が取れないので見に行ってほしいと親族から連絡を受けました。 ..... - 28 -

Q43　障がい者の災害時の避難について相談を受けました。..... - 29 -

Q44　障がい者の就労について相談を受けました。 ..... - 29 -

Q45　精神障がいがある子どもの対応に困っていると家族から相談を受けました。 ..... - 30 -

Q46　ひきこもりの子どもの対応に困っていると家族から相談を受けました。 ..... - 30 -

Q47　うつ病の母親から、子育てに自信がないと相談を受けました。 - 31 -

Q48　障がい者のひとり暮らしに関する相談を受けました。..... - 31 -

１０　犯罪被害者等への支援 ..... - 33 -

Q49　犯罪の被害に遭われた方やそのご家族、ご遺族への支援について教えて下さい。 ..... - 33 -

Q50　犯罪の被害に遭われた方やそのご家族、ご遺族と接する際に、気を付けることはありますか。 ..... - 34 -

１１　災害時の対応..... - 36 -

Q51　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なんですか。 ..... - 36 -

１２　証明事務 ..... - 37 -

Q52　証明事務の取扱いについて教えてください。 ..... - 37 -

１４　主な相談窓口..... - 38 -

# １ はじめに

民生委員・児童委員は、令和４年 11 月 30 日に３年間の任期が終了し、同年 12 月１日に一斉に改選（厚生労働大臣委嘱）されました。

本県（中核市である岐阜市除く）においては、前回の一斉改選（令和元年度）と比較して、定数は 15 名増の 3,670 名、委嘱数は３名増の 3,628 名、定数に対する委嘱数の割合（充足率）は、0.3 ポイント減の 98.9%となりました。

県では、民生委員のなり手確保について、市町村との意見交換や、学識経験者や自治会関係者、民生委員を構成員とする「民生委員なり手確保検討会」を実施しているところですが、ひきこもり、認知症など抱える課題の複雑化・多様化を背景に、民生委員の業務の困難性が増しており、民生委員は大変という認識が拡がり、次第に選任が困難になっているとのご意見をいただきました。

このため、民生委員が困難な事案を一人で抱え込むことのないよう、住民の一般的な相談役、また、各専門機関とのつなぎ役としての民生委員の本来の役割を示したガイドラインを策定しました。日々の民生委員活動にご活用いただけましたら幸いです。

なお、本ガイドラインは、全国民生委員児童委員連合会ホームページの民生委員・児童委員専用ページに掲載されている「民生委員・児童委員活動による相談支援活動のヒント集」等、委員活動に関する手引き等をもとに作成しています。同ホームページにはその他にも、全民児連刊行の機関紙や委員活動に関する調査報告書等が掲載されていますので、ご活用ください。

## 2 民生委員・児童委員の役割

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

・所属する地区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、仲間を増やしていきましょう。
・担当地区の自治会長に、今後の活動の協力依頼も含めて、新任の挨拶に行きましょう。
・早めに地区民児協会長又は役員立会いのもと、前任者から引き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。
・まずは、支援が必要な方への訪問を中心に活動しましょう。
・決して一人で抱え込まずに、地区民児協会長、先輩委員、社会福祉協議会、行政等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」を忘れずに携帯しましょう。

### Q２　民生委員・児童委員活動の基本はなんですか。

・基本姿勢、基本的性格、活動の原則があります。

【基本姿勢】

①社会奉仕の精神

社会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

個人の人格を尊重し、その身分上に関する秘密を守ることが特に重要です。人種、信条、性別、社会的身分または門地による差別的、優先的な取り扱いをしてはなりません。

③政党・政治的目的への地位利用禁止

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りません。

【基本的性格】

①自主性

常に住民の立場に立ち、地域のボランティアとして自発的・主体的な活動を行います。

②奉仕性

誠意を持ち、地域住民と連帯感を持って、謙虚に、無報酬で活動を行うとともに、関係行政機関の業務に協力します。

③地域性

一定の地域社会（担当区域）を基盤として、適切な活動を行います。

【活動の原則】

①住民性の原則

自らも地域住民の一員である民生委員・児童委員は、住民に最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

民生委員・児童委員の交代が行われた場合でも、その活動は必ず引き継がれ、常に継続した対応を行います。

③包括・統合性の原則

個々の福祉問題の解決を図ったり、地域社会全体の課題に対応していくために、その問題について、包括的、総合的な視点に立った活動を行います。

７つの働き：①社会調査、②相談、③情報提供、④連絡通報、⑤調整、
⑥生活支援、⑦意見具申

## Ｑ３　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。

〇民生委員・児童委員

地域を見守り、地域住民の身近な相談相手、専門機関へのつなぎ役を担っています。

〇主任児童委員

子どもや子育てに関する支援を専門に担当する民生委員・児童委員です。主

任児童委員は、それぞれの市町村にあって担当区域を持たず、区域担当の民生委員・児童委員と連携しながら子育て支援や児童健全育成活動などに取り組みます。

## Q４　民生委員・児童委員と主任児童委員はどのように連携していくのですか。

・個々の世帯の状況把握や継続的な見守り支援は区域担当児童委員が主に担い、主任児童委員はそうした児童委員の活動を支援することが原則とされています。
・当地区の民生委員・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に対して、主任児童委員と協力して対応します。
・判断に悩んだ際には、民児協内で会長や主任児童委員と相談しながら、民児協として対応方針を協議し、できる限りチームで支援にあたりましょう。

## Q５　単位民児協の主な役割はなんですか。

・単位民児協の主な役割は、民生委員・児童委員の活動に関する連絡・調整、福祉事務所等の関係行政機関等との連絡、必要な資料や情報の提供、委員研修等です。
・単位民児協では、「定例会」が開催されます。関係行政機関との連絡調整や必要な情報の伝達、委員活動に関する情報収集等を行っています。

## 3 活動内容

### Q６　活動するにあたって気を付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。住民から寄せられるさまざまな相談や要請について、自分一人で抱え込むのでなく、地区民児協の会長や先輩委員と相談しながら、仲間とともに考え、対応していくことが大切です。
・困りごとを抱えている住民は、民生委員・児童委員を頼り、さまざまな依頼をしてくることもあるかと思います。「頼まれたら断れない」と考える必要はありません。相手の思いを受け止めつつ、民児協の仲間や、行政、社会福祉協議会、地域包括支援センターなどの関係者、関係機関と必要な情報を共有し、望ましい支援につなげていくことを心がけましょう。

■活動の際に意識するポイント
・「つなぎ役」という立場を意識する。
・すべて対応することが良いとはかぎらない。
・「前任者はやってくれた」にとらわれない。
　前任者が対応してくれたからといって、自分も対応しなければならないわけではありません。どこまで応えるべきか、地区民児協に確認しながら対応していきましょう。
・金銭にかかわる支援は原則行わない。
・地区民児協の中で相談しながら対応する。

## 4 個人情報保護と守秘義務

### Q7　個人情報と守秘義務について教えてください。

・個人情報とは、生存する個人に関する情報であって、氏名や生年月日等により特定の個人を識別することができるものをいいます。具体的には、氏名、生年月日、住所、性別、家族構成、勤務先、写真、映像等です。

■守秘義務

民生委員法第 15 条で守秘義務が課されています。「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」とされています。その職を退いた後も課されます。

■チェックリスト

□個人情報の含まれる書類等は、家族の目に触れないように保管している。
□記録は、コピーしたり、外へ持ち出さない。
□不要になった情報は保持しないようにしている。
□本人に開示する可能性のある資料には、事実のみを記録している。
□収集時（相談を受けるとき）は、守秘義務や情報が必要な理由について説明している。
□支援に必要な情報のみを収集している。
□本人以外からの情報は、本人に確認するようにしている。
□目的以外に使用しないこと、他者への提供が必要な場合の対応について説明し、本人の同意を得ている。
□口頭での同意の場合には、同意の範囲、日時などを書きとどめている。
□記録そのものを会議（事例検討等）の資料にしない。
□研修目的で使用する事例は匿名表記とし、終了時に資料回収に努めている。
□民児協で個人情報保護について学習している（した）。
□民児協で記録の引継ぎや、支援のための関係者との情報共有のためのルールを決めている。
□民児協で、緊急時の対応のための基準・システムを作っている。

出典：「全民児連「個人情報の取り扱いについての基本的な考え方と留意点」」

Q８　民生委員・児童委員をしていますが、市町村や民間の事業者から、活動に必要な個人情報を受けられず苦慮しています。提供を受けることは可能でしょうか。

・民生委員・児童委員は、福祉事務所などの協力機関として職務を行うものとされており、活動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ります。民生委員・児童委員には、民生委員法等において守秘義務が課せられていることも踏まえ、各主体から、その活動に必要な個人情報が適切に提供されることが望ましいと考えられます。
・民生委員・児童委員は特別職の地方公務員とされているため、当該民生委員等への個人データの提供が法令に基づく場合や、当該民生委員等が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要があり、本人の同意を得ることで当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合は、本人の同意を得ることなく当該個人データを提供することができると解されます（個人情報保護法第２７条第１項第１号及び第４号）。したがって、これらの場合、民生委員・児童委員は本人の同意を得ることなく、個人データの提供を受けることは可能と考えられます。

出典：「個人情報保護委員会「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」に関するＱ&Ａ）」

## 5 民生委員・児童委員活動中のケガ等の補償制度

Q9　民生委員・児童委員活動中のケガ等の補償制度について教えてください。

・活動中の万が一の事故等に備え、すべての民生委員・児童委員は「民生委員児童委員活動保険」に加入します。手続きは、全民児連にて一括して行っているため、個々の委員による加入手続きは不要です。また、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。

■民生委員・児童委員活動保険の対象

①活動中にケガをしてしまった、またはさせてしまった
②活動中に他人のものを壊してしまった
③個人情報を紛失もしくは漏洩してしまった
④活動対象者に自宅の一部を壊された
⑤活動対象者に家族が暴力をふるわれケガをした

## 6 高齢者への支援

### Q10　介護保険の利用ができないかと相談を受けました。

・介護保険の対象者は、原則 65 歳以上の高齢者です。ただし、４０歳以上６５歳未満の方でも特定疾病により対象となる場合があります。まずは、申請をすることが第一です。
・申請は、本人や家族のほか、ケアマネジャーも代行できますので、市町村の福祉担当部署や地域包括支援センターに相談するよう伝えましょう。

■地域包括支援センター
各市町村において、介護保険法で定められた、地域住民の保健・福祉・医療の向上、虐待防止、介護予防マネジメントなどを総合的に行う機関です。

担当課　☎
地域包括支援センター　☎

### Q11　高齢の親と別居している子どもから、親が認知症かもしれないと相談を受けました。

・まず早期にかかりつけの医療機関を受診するよう助言しましょう。
・認知症の診断を行う医療機関は、神経内科、神経科、精神科、心療内科、脳神経外科などが挙げられます。最近は、もの忘れ外来、認知症外来などの専門外来を設けている医療機関もあります。
・県の指定する認知症疾患医療センターでは、認知症の鑑別診断や、認知症の専門医療相談を受け付けています。
・認知症の疑いがある場合、生活面での支援の必要性も考えられます。地域包括支援センターへ相談するよう助言しましょう。

医療機関　☎
認知症疾患医療センター　☎
地域包括支援センター　☎

## Q12　単身高齢者の方から年金だけでは生活が苦しいと相談を受けました。

・市町村の福祉部署に相談するよう助言しましょう。
・年齢面や体調面から就労が困難な場合には、以下のような対応が考えられます。
　①別居の家族・親族からの経済的支援を得る。
　②持ち家であれば、それを担保に生活福祉資金を借りて生活費に充てる。
　③生活保護制度を利用する。
・収入があるのに、生活に困窮しているといった場合は、家計に問題を抱えている場合もあるので、生活困窮者自立支援制度の家計改善支援事業を利用しましょう。

■生活保護制度
「最後のセーフティネット」と呼ばれる公的な支援制度で、民生委員・児童委員はその協力機関と位置づけられています。資産や能力等、すべてを活用してもなお生活に困窮する人に対し、その程度に応じて必要な金銭給付やサービス提供が行われます。

担当課　☎

## Q13　体調が悪いが経済的に余裕もなく病院に行けないと相談を受けました。

・低所得高齢者の医療支援の方法としては、
　①生活保護制度による「医療扶助」の利用
　②社会福祉法人立の病院等が実施する「無料低額診療事業」
　　などが考えられます。
・委員として、このような制度の情報提供とともに、行政へ相談するよう助言しましょう。

担当課　☎

## Q14　身体が思うように動かず、掃除、ゴミ出し、家事等に苦労していると相談を受けました。

・民生委員・児童委員は、あくまで住民の「身近な相談相手」、「行政等へのつなぎ役」であり、このような日常生活支援を直接かつ継続的に担うことは、本来の役割とはいえません。
・このような相談があった場合の対応としては、
①本人に経済的な余裕があれば、民間の配食や清掃サービスの利用
②比較的低料金の社会福祉協議会等による配食サービス、住民相互の取組みとしての生活支援サービスの利用
③相談者の心身の状況によっては介護保険サービスの利用などの検討を助言しましょう。
・地域包括支援センターや市町村社会福祉協議会のボランティアセンターに相談するなどにより、地域の様々な情報を集めることは有意義です。

■市町村の地域支援事業

高齢者が要介護・要支援となることを予防するとともに、要介護状態となった場合でも、可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援するための事業として、全国の市町村で実施されている事業。平成 27 年 4 月の介護保険制度改正により、「新しい介護予防・日常生活支援総合事業」が開始。この中の「介護予防・生活支援サービス事業」では、住民など多様な主体が参画し、配食などの生活支援サービスを充実することにより、地域の支え合いの体制づくりを推進しています。

担当課　☎
地域包括支援センター　☎
社会福祉協議会　☎

## Q15　庭木が茂っているが自分たちでは対応できないし経済的にも余裕がないと相談を受けました。

・シルバー人材センターでは、庭木の剪定をはじめ、様々な依頼について専門的技術を有する人材が比較的低料金で対応してくれます。また、市町村社会福祉協議会のボランティアセンターに確認してみることも考えられます。

■シルバー人材センター
概ね 60 歳以上の高齢者を会員とし、原則、全国の市町村に設置されている。業務内容は、庭木の剪定、襖や障子貼り、大工、塗装、掃除、除草、毛筆筆耕等。

シルバー人材センター　☎
社会福祉協議会　☎

## Q16　車の免許を持っていない高齢者から、病院まで連れて行ってもらえないかと相談を受けました。

・民生委員・児童委員自らの車で通院の支援を行うことは望ましいとは言えません。事故があった場合の責任問題等も発生します。
・民生委員・児童委員活動保険では、委員が運転する自動車事故において同乗者を負傷させた場合の補償は対象外となっています。
・社会福祉協議会や NPO 法人等による高齢者の有償移送サービスの利用を促しましょう。

社会福祉協議会　☎

## Q17　役場に提出する書類の代筆を頼まれました。

・代筆を引き受けるか否かの判断は以下の点です。
　①家族がいる場合には、家族に代筆を依頼すべき
　②判断能力が低下している場合には、対応すべきでない
・代筆は、あくまで本人の目の前で、記載内容を本人に確認しながら行うことが大切です。書類を預かり自宅に戻ってから記入するといったことは避けましょう。

## Q18　預金の引き出しを頼まれました。

・後々のトラブル防止のためにも、対応しません。

■日常生活自立支援事業

認知症や障がい（知的障がい、精神障がい）などにより日常生活の判断能力に不安がある方を対象に、社会福祉協議会が福祉サービスの利用の手続きや日常的な生活費の管理、通帳や証書、はんこなどの大切な書類などの預かりなどのお手伝いを行います。

社会福祉協議会　☎

## Q19　救急車への同乗を依頼されました。

・救急車への同乗は、基本的には民生委員・児童委員の職務の範囲を超えるものと考えられます。
・しかし、委員本人の日頃の付き合いを考慮し、同乗を否定するものではありません。
・同乗した場合は、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。
・同乗した場合、病院側から、入院に伴う保証人となることや手術への同意書への署名が求められるケースがありますが、職務の範囲を超えるものです。

## Q20　高齢者への虐待の疑いがあるようです。

・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。
・また地域包括支援センターも高齢者の権利擁護に関する相談窓口とされていることから、当該センターに連絡、相談することもよいでしょう。

担当課　☎
地域包括支援センター

## Q21　消費者トラブル（悪質商法をはじめとする商品・サービスなどの契約トラブル）にあっている疑いがあります。

・このような状況を発見した場合は、
①高齢者本人を責めるような話し方はせず、本人の気持ちに寄り添って事情を確認しましょう。
・県の県民生活相談センター等への相談を勧めましょう。
②再発防止への見守り
・高齢者のくらしの中のちょっとした異変に気づいたら、声をかけてみましょう。
■消費者ホットライン「局番なし 188」
ここへ電話すると、お住いの市町村又は県の消費生活相談窓口につながります。相談は無料、秘密は厳守します。

担当課　☎
県民生活相談センター　消費生活相談　☎058-277-1003

## 7 低所得者（世帯）への支援

### Q22　生活保護制度の利用をしたいと相談を受けました。

・市にお住まいの方は各市福祉事務所に、町村にお住まいの方は各県事務所福祉課又は岐阜地域福祉事務所に相談しましょう。

担当課　☎

### Q23　一人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。

・警察、市町村の福祉部局、自治会長に連絡しましょう。また、緊急連絡先となっている方へも連絡します。

警察署　☎　　（※緊急時には 110 番通報）
担当課　☎

### Q24　生活に困窮しており、就労や家計に関する相談支援を受けて、自立したいと相談を受けました。

・市にお住いの方は各市の自立相談支援機関窓口へ相談しましょう。
・町村にお住まいの方は県事務所の自立相談支援機関窓口へ相談しましょう。（ただし、中濃、東濃、恵那、飛騨県事務所には窓口はありませんのでご注意ください。）

担当課　☎

## 8 子ども・子育て（家庭）への支援

**Q25　子ども・子育て（家庭）への支援について教えてください。**

〇姿勢

すべての民生委員が児童委員であることを認識した活動をしましょう。

・地区担当児童委員、主任児童委員の役割分担と連携

・学校や関係機関との連携

　課題に応じて市町村や保健機関、子ども相談センター、学校・教育委員会、幼稚園・保育所・認定こども園、医療機関、警察、民間団体等との連携が考えられます。

・家庭全体を視野に入れた支援

　保育所等や小中学校は卒業したら関係は途切れてしまいますが、地域とのつながりは続きます。継続的な見守りが大切です。

〇近年の子ども・子育て家庭を取り巻く課題

児童虐待、子どもの貧困、いじめ、不登校などが挙げられます。

〇重点的な活動

① 子どもたちの「身近なおとな」となり、地域の「子育て応援団」となる。

[想定される取組例]

・登下校時の見守りや声かけ運動等による子どもたちとの関係構築を行う。

・子育てサロン等の開催や情報提供により、子育て家庭の孤立防止を進める。

②子育ち、子育てを応援する地域づくりを進める。

[想定される取組例]

・居場所づくりや地域行事等を通じて、子どもと地域のおとなの関係づくりを進める。

・福祉施設を会場とした「子ども食堂」の開催等、社会福祉法人との連携強化を図る。

③課題を抱える親子を早期に発見し、つなぎ、支える

[想定される取組例]

・赤ちゃん訪問や乳幼児健診への協力等を通じて、課題を抱える親子の早期把握につなげる。

・学校との情報交換会を通じて、子どもに関する情報共有と役割分担を行う。

④児童委員制度やその活動への理解の促進

[想定される取組例]

・定例会における児童分野に関する議題の必須化や研修を通じた委員の意識啓発を行う。

・活動強化週間や行事等を通じた地域住民や関係者への活動の PR を行う。

出典：「全社会福祉協議会・全民児連：「子育ち、子育てを応援する地域づくり」」

## Q26　近隣住民から子どもの虐待の疑いがあると通報がありました。

・児童虐待は、早期の発見と対応が何より重要です。虐待の疑いのある子どもを発見したり、住民からの相談を受けた場合には、速やかに子ども相談センターや市町村児童家庭相談担当課へ通告しましょう。

・仮に虐待の事実がなかったとしても、通告者が責任を問われることはなく、通告者の秘密も守られます。

・児童相談所虐待対応ダイヤル「１８９」(※) の存在を伝えることも有用です。

・児童委員は、自ら判断するのではなく、あくまで専門機関に「つなぐ」ことが役割です。

（※）児童相談所虐待対応ダイヤル「１８９」（いち・はや・く）

最寄りの児童相談所（子ども相談センター）につながる専用のダイヤル。24 時間、365 日対応（通話料無料）。匿名での通報・相談も可。

児童相談所相談専用ダイヤル「０５７０－７８３－０１８９」（なやみ・いち・はや・く）

虐待通告以外の相談を受け付ける専用ダイヤル。24 時間、365 日対応（通話料有料）。

子ども相談センター（２４時間虐待通報ダイヤル）

☎中央子ども相談センター（058）-213-0189
西濃子ども相談センター（0584）-78-4866
中濃子ども相談センター（0574）-25-3350
東濃子ども相談センター（0572）-23-1226
飛騨子ども相談センター（0577）-32-0611

## Q27　ひとり親家庭の支援について教えてください。

・ひとり親家庭における仕事と育児の両立は、親にとって大きな負担がかかります。市町村によっては「ファミリー・サポート・センター」を利用することができます。
・また、各市、岐阜地域福祉事務所及び各県事務所福祉課の「ひとり親自立支援員」や「ひとり親家庭等就業・自立支援センター」が、ひとり親家庭の皆さんが抱えている様々な悩み事の相談相手となり、問題解決のお手伝いやアドバイスを行います。

■ファミリー・サポート・センター（ファミサポ）
地域で子育てのサポートを受けたい人と行いたい人が会員となり、支え合う会員組織で、市町村が運営しています。

【サービス内容】
・保育所などの送り迎え
・保育所や学校などの始業前・終業後の預かり
・病児・病後児の預かり
・緊急時の子どもの預かり（急な用事・残業の時など）
・買い物などの外出時の子どもの預かり　など

■岐阜県ひとり親家庭等就業・自立支援センター（岐阜市ひとり親家庭等就業・自立支援センター）
ひとり親家庭のみなさまが、仕事と子育てとの両立を図ることができるよう、セミナーや講習会等の開催や就業相談、養育費相談、家計相談等を行っています。

## Q28　DV 被害に関する相談を受けました。

・児童委員一人で抱え込むことはせず、必ず専門機関と連携しながら対応しましょう。
・DV・女性保護に関する連携機関として、県女性相談支援センターや県配偶者暴力相談支援センター（県女性相談支援センター、県事務所福祉課、岐阜地域福祉事務所に設置）があります。その他、市福祉事務所等とも連携します。

岐阜県ＤＶ専用ダイヤル　☎058-201-5610（県下全域を対象）
県配偶者暴力相談支援センター　☎058-213-2131
　岐阜県女性相談支援センター　☎058-213-2131
　岐阜地域福祉事務所　☎058-272-1929
　西濃県事務所福祉課　☎0584-73-1111(代)
　揖斐県事務所福祉課　☎0585-23-1111(代)
　中濃県事務所福祉課　☎0575-33-4011(代)
　可茂県事務所福祉課　☎0574-25-3111(代)
　東濃県事務所福祉課　☎0572-23-1111(代)
　恵那県事務所福祉課　☎0573-26-1111(代)
　飛騨県事務所福祉課　☎0577-36-2531

## Q29　出産・子育てに不安を抱える妊婦から相談を受けました。

・身近に相談者がいないなど、妊婦さんの出産後の孤立化を防ぐためにも、妊娠から出産を経て、育児に至る過程を切れ目なく支援していくことが大切です。
・市町村（保健センター）において、妊婦さんの出産・育児に関する相談を受け付けていますので、気軽に相談を勧めてください。
・また、各市町村に「こども家庭センター」が順次整備されています。妊娠期から子育て期にわたる相談・支援の窓口となりますので、妊婦さんに紹介するなど活用してください。

担当課　☎
子育て世代包括支援センター/こども家庭センター　☎

## Q30　子どもの発育・発達に関する相談を受けました。

・市町村（保健センター）において、乳幼児の発育・発達に関する相談を受け付けていますので、気軽に相談を勧めてください（多くの市町村が定期的に乳幼児相談を開設しています）。
・その他、市町村が実施している１歳半健診、３歳児健診での専門家からの助言を受けることができることや、地域の子育て支援センター等を紹介し参加を促すことも有用です。

担当課（保健センター）　☎

## Q31　十分な食事が受けられない子どもに関する相談を受けました。

・まずは学校と情報共有を行い、児童委員としてできることを話し合いましょう。
・生活困窮者自立支援法（平成２７年４月１日から施行）に基づき、生活保護を受けていない方で生活に困窮した方に寄り添いながら支援する窓口が設置されました。
・民間支援団体等が子どもの居場所づくりとして、様々な課題を抱えた子どもたちに対する生活面、学習面の支援を行っています。

■子ども食堂

一般的には、子どもの居場所として、子どもたちに対し、民間支援団体等が無料や低料金で食事を提供する場です。子ども食堂は、低所得家庭の子どもだけを対象としたものでなく、子ども同士や多世代が触れ合う交流の場としての役割も果たしています。

■子どもの学習支援

生活困窮世帯やひとり親家庭の子ども等に対して、市町村や民間支援団体等が学習支援を行っています。単に勉強を教えるだけでなく、居場所づくり、基本的な生活習慣の習得、食事の提供などを行っているところもあります。

・岐阜県子ども家庭課が、岐阜県ホームページに「子どもの居場所一覧」（子ど

も食堂、学習支援等）を掲載しています。以下の QR コードから確認できます。

生活困窮者自立相談支援窓口　☎

## Q32　不登校気味と相談を受けました。

・まずは学校と情報共有を行い、必要に応じて、相談窓口をお知らせしましょう。小中学生については、市町村教育委員会や市町村が設置する教育支援センターの相談窓口をお知らせしましょう。
・県総合教育センターや各教育事務所においても、児童生徒の電話相談や面接相談を行っているので、これらの窓口をお知らせすることができます。

岐阜県教育委員会　学校安全課　教育相談係　☎058-271-3328
【教育事務所】
岐阜教育事務所　☎058-278-3068　西濃教育事務所　☎0584-73-1914
美濃教育事務所　☎0575-33-4035　可茂教育事務所　☎0574-25-4944
東濃教育事務所　☎0573-26-1402　飛騨教育事務所　☎0577-33-4494

## Q33　子どもが深夜徘徊していると相談を受けました。

・子どもが通う学校へ情報提供し、子どもの状況や家庭の状況について情報を共有しましょう。児童委員が直接現場に出向いて子どもたちの指導を行うことは適当ではありません。
・相談窓口としては、最寄りの警察署又は警察本部の少年サポートセンターと県内の主要５警察署に設置されている地区少年サポートセンター、少年担当の警察官や少年補導職員（少年育成支援官）、少年相談アドバイザーなどが中心となり、少年の非行防止と健全育成のための様々な活動を行っていますので、これらの窓口を知らせましょう。

少年サポートセンター　☎0120-783-800

## Q34　発達障がいかもしれないがどうしたらよいかといった相談を受けました。

・発達障がいの診断は医師が行うため、医療機関の受診が必要です。
はじめから医療機関へ足を運ぶことに抵抗を感じる親も多いと思われますので、そのような場合は、まずは、市町村の福祉部局や県の圏域発達障がい支援センターに相談することを勧めましょう。

■各圏域発達障がい支援センター

岐阜圏域：岐阜県発達障害者支援センター　☎　058-233-5116
西濃圏域：西濃圏域発達障がい支援センター　☎　0584-84-8350
中濃圏域：中濃圏域発達障がい支援センター　☎　0575-23-2551
東濃圏域：東濃圏域発達障がい支援センター　☎　0572-54-4230
飛騨圏域：飛騨圏域発達障がい支援センター　☎　0577-35-6780

岐阜県在住の発達障がいのある方（年齢は問いません）やその家族、ならびに関係機関（市町村・障がい児（者）施設・幼稚園・保育所等・教育機関・障がい者雇用企業など)で働いている方々に、総合的な支援を行う機関です。

## Q35　外国人家庭の子どもの生活に関する相談を受けました。

・岐阜県在住外国人相談センターでは、外国人からの生活に係る相談に多言語で対応し、適切な情報提供及び関係機関への取り次ぎを行っていますので、日本語ではなく、母語での相談を希望される場合は、こちらを勧めましょう。
・また、岐阜県国際交流センターでは、「外国人保護者のための小学校入学ガイドブック」（英語、中国語、ポルトガル語、タガログ語）を作成しています。同センターHP に掲載されています。

■岐阜県在住外国人相談センター　☎058-263-8066（受付　月～金曜日 9時 30 分～16 時 30 分）
在住外国人の総合窓口として、15 言語（英語、ポルトガル語、タガログ語、ベトナム語、中国語、タイ語、インドネシア語、ネパール語、韓国語、スペイン語、クメール語、ミャンマー語、マレー語、モンゴル語、ウクライナ語）

で対応するとともに、外国人相談員による外国人特有の文化や考え方に応じた相談対応を行います。

## Q36　ヤングケアラーに関する相談を受けました。

「ヤングケアラー」とは、子ども・若者育成支援推進法において、「家族の介護その他日常生活上の世話を過度に行っていると認められる子ども・若者」と定義されており、特に１８歳未満については、この時期が心身の健やかな成長・発達に重要な時期であることを鑑み、その実態を把握し、適切な支援を行う必要があります。

過度な家事や家族の世話により、学校に行けなかったり、友達と遊ぶ時間がなかったり、自身がしたいと思っていたクラブ活動ができなかったり、宿題などの勉強に割く時間がつくれなかったりするなど、本来守られるべき子ども自身の権利を侵害されている可能性があります。

子ども自身が自分の状況に気づいていなかったり、気づいていても抱えている不安や不満を相談しづらい子どもが多くいます。

・まず、緊急の場合を除いて、ヤングケアラー本人の意思を尊重して支援を進めることが重要であることを理解しましょう。
・家族を責めることはせず、本人や家族が希望する支援は何か、利用しやすい支援は何かを、行政（市町村児童担当課（要保護児童対策地域協議会事務局）、市町村の高齢・障害担当課、保健所、児童相談所等）や病院等の関連する機関と連携し、検討していきましょう。
・ヤングケアラー本人や家族が支援を望まない場合でも、本人や家族の様子を気にかけ、孤立を防ぎ、寄り添うことが重要です。

なお、１８歳以上であっても進学や就職、キャリア形成、仕事と介護の両立、人生設計など、若者ならではの課題を抱えることがありますので、同様の支援が必要となることがあります。

担当課　☎
市町村ヤングケアラー担当課（こども家庭センター等）
中央子ども相談センター　連携支援課　☎058-201-2111

## 9 障がい児・者への支援

### Q37　障がい児・者への支援について教えてください。

■姿勢

・無理な介入はせず、専門機関と連携して支援することが重要です。また守秘義務の徹底をはじめプライバシーに十分配慮しましょう。

・障がい児・者やその家族の方々が安心して地域のなかで自分らしく暮らせるよう、民生委員・児童委員として、関係機関や専門職と連携しながらどのように支援していくかが大切です。

■障がい別の特性や配慮すべきポイント

【身体障がい】

〇視覚障がい

音声や点字表示などの視覚情報を代替する情報を提供する、指示語を使わず具体的に説明する、室内の明るさに応じて座席を配置するなどに配慮しましょう。

〇聴覚障がい

手話通訳や要約筆記者を配置する、声だけで話すことは極力避け、視覚的なより具体的な情報も併用するなどに配慮しましょう。

〇肢体不自由

段差をなくす、車椅子使用者の利用を想定した動線、目線を合わせた会話などに配慮しましょう。

〇音声・言語機能障がい

本人の話す言葉自体が聞き取りにくくなる場面があるため、しっかり話を聞く姿勢が大切になります。また会話補助装置などを使ってコミュニケーションをとることも効果的です。

〇内部障がい

内臓機能（心臓機能、呼吸器機能、じん臓機能、ぼうこう・直腸機能、小腸機能、ヒト免疫不全ウィルス（HIV）による免疫機能、肝臓機能）の障がいであり、外見から分かりにくいため、支援や配慮が必要な際に、周囲に理解が得られにくい状況にあります。

障がいによっては継続的な通院や服薬が必要である場合や、全身状態の低下により疲れやすい状況にあり、症状に応じた柔軟な対応をするように配慮しましょう。

【知的障がい】
考える、理解する、読む、書く、計算する、話すなどの機能に発達の遅れが生じることから、金銭管理、会話、買い物、家事などの社会生活への適応に向けて、状態に応じた援助が必要となります。

【発達障がい】
コミュニケーションや見通しを立てることの苦手さなど、発達障がいは一見すると分かりにくいため誤解を受けがちです。その方の特性をよく理解し、その特性に合った対応をすることが望まれます。基本的には、落ち着いた環境で、言葉だけでなく書いて示したり見通しの立ちやすい説明を行うと良いでしょう。

【精神障がい】
あいまいな状況にストレスを感じやすく、また工夫・応用が苦手な方には、手順を決めてできるだけ具体的かつ簡潔に話をすることなどに配慮しましょう。

## Q38　障がいのある子が地域の子どもたちと一緒に遊ぶことができる場所はないかと相談を受けました。

・まずは、本人の障がいの状況や現在利用している福祉サービス等を確認し、サービスの利用がない場合は、市町村の子育てや障がい担当部署、児童館、地域の子育て支援センター等を紹介しましょう。

担当課　☎
児童館　☎
地域子育て支援センター（地域子育て支援拠点）　☎

## Q39　重症心身障がい、医療的ケアが必要な児・者の在宅支援に関する相談を受けました。

・重症心身障がい、医療的ケアが必要な児・者やその家族の方々が安心して地域で自分らしく暮らせるよう、民生委員・児童委員として、関係機関や専門職と連携しながら、重症心身障がい、医療的ケアが必要な児・者の状況（年齢・状態・困り事等）に応じて支援することが大切です。
・まずは、重症心身障がい、医療的ケアが必要な児・者の状況に応じてお住まいの市町村担当部局（障がい福祉・子育て・母子保健等）に相談することを勧めましょう。
・そのほか、「重症心身障がい在宅支援センターみらい」にも相談することができます。

重症心身障がい在宅支援センターみらい（岐阜県医療的ケア児支援センター）
☎058-275-3234　（受付　月～金曜日　９時～１７時）

## Q40　障がいのある子どもの学校への送迎が負担であるので支援をしてほしいと相談を受けました。

・民生委員・児童委員が送迎支援を行うことは困難であることを告げましょう。
・各学校や関係機関、ボランティア団体と連携して支援方法を検討しましょう。

## Q41　障害者手帳の申請方法を教えてほしいと相談を受けました。

・手帳の発行は県の下記機関になりますが、申請の窓口は市町村になります。
　まずは、市町村の障がい福祉部局に相談するよう伝えましょう。

■障害者手帳

　身体障害者手帳（身体障がい）、精神障害者保健福祉手帳（精神障がい）、療育手帳（知的障がい）の３種類があります。

身体障害者手帳：身体障害者更生相談所　☎058-231-9715
（岐阜市にお住まいの方）岐阜市役所障がい福祉課
☎058-214-2135
精神障害者保健福祉手帳：精神保健福祉センター　☎058-231-9724
療育手帳：(18 歳未満)各子ども相談センター
中央子ども相談センター　☎058-201-2111
西濃子ども相談センター　☎0584-78-4838
中濃子ども相談センター　☎0574-25-3111
東濃子ども相談センター　☎0572-23-1111
飛騨子ども相談センター　☎0577-32-0594

(18 歳以上)知的障害者更生相談所　☎058-231-9723
担当課　☎

## Q42　身体に障がいのある息子と連絡が取れないので見に行ってほしいと親族から連絡を受けました。

・訪問の際は、できるだけ一人での訪問は避け、関係機関等（自治会、警察署等）に状況確認をしてから複数人で訪問しましょう。

警察署　☎　　（※緊急時には 110 番通報）
担当課　☎

## Q43　障がい者の災害時の避難について相談を受けました。

・行政の「避難行動要支援者名簿」への登録について説明し、担当窓口（障害福祉部署、危機管理部署等）につなげましょう。
・また、民児協、民生委員としての災害時の体制や、地域で行っている避難訓練への参加呼びかけなど、平時の取組み状況も含めて情報を提供しましょう。
・近隣の一般避難所や福祉避難所を把握するなど、「個別避難計画」作成への協力のための情報収集をしておきましょう。

■福祉避難所

災害時に、一般の避難所では生活することが困難な、より専門的な支援の必要性が高い避難者（主として高齢者、障がい者、乳幼児その他特に配慮を要する者）を滞在させることを想定した避難所で、市町村が指定しています。主に老人福祉施設や障害者支援施設、児童福祉施設、保健センター、特別支援学校等が指定されています。

担当課　☎

## Q44　障がい者の就労について相談を受けました。

・障がい者の就労を支援する機関を紹介しましょう。主なものとして、「障害者就業・生活支援センター」、「岐阜県障がい者総合就労支援センター」、「ハローワーク」及び「岐阜障害者職業センター」があります。

■障害者就業・生活支援センター

障がい者の就業面と生活面の一体的な相談・支援を県内６か所（岐阜圏域に２か所、その他圏域に各１か所）で実施しています。

| | |
|---|---|
| 岐阜障がい者就業・生活支援センター | ☎058-253-1388 |
| 清流障がい者就業・生活支援センターふなぶせ | ☎058-215-8248 |
| 西濃障がい者就業・生活支援センター | ☎0584-22-5861 |
| ひまわりの丘障害者就業・生活支援センター | ☎0575-24-5880 |
| 東濃障がい者就業・生活支援センターサテライトｔ | ☎0572-26-9721 |
| ひだ障がい者就業・生活支援センターぷりずむ | ☎0577-32-8736 |

■岐阜県障がい者総合就労支援センター　☎058-201-4510

障がい者の就労に向けた相談から職業訓練、職業紹介、職場定着まで総合的な支援を実施しています。

■ハローワーク

障がい者に対して専門の職員が、障がいの態様や適性、希望職種等に応じ、きめ細かな職業相談、職業紹介、職場適応指導を県内１０か所の各ハローワークで実施しています。（電話番号等は岐阜労働局 HP に掲載）

■岐阜障害者職業センター　☎058-231-1222

障害者職業カウンセラーによる障がい者に対する職業相談・評価や職業準備支援のほか、就職した障がい者が円滑に職場に適応できるようジョブコーチによる支援や精神疾患により休職している方の職場復帰の支援などを行っています。

## Q45　精神障がいがある子どもの対応に困っていると家族から相談を受けました。

・行政（市町村、保健所等）と連携しましょう。

担当課　☎

保健所　☎

## Q46　ひきこもりの子どもの対応に困っていると家族から相談を受けました。

・行政（市町村、保健所等）と連携しましょう。

■ひきこもり地域支援センター　☎058-231-9724

ひきこもりの本人や家族等を対象とした相談機関です。電話、面接相談、グループミーティング、ひきこもり講座等を実施しています。

■自立相談支援機関（就労準備支援事業）

生活に困窮しており、直ちに就労が困難な方を対象とした事業です。就労体験や就職活動に向けた知識の習得等を実施しています。

担当課　☎

## Q47　うつ病の母親から、子育てに自信がないと相談を受けました。

・行政（市町村、保健所等）と連携しましょう。
・専門機関とともに、親子が孤立しない支援体制を作ることが重要です。
・まずは母親の不安や悩みを十分に聴いてください。そのうえで、本人の同意を得て、市町村（保健センター等）に連絡し対応について相談してください。
（自殺をほのめかす、育児が全くできないなど、病状によっては早急な対応を要する場合もありますので、このような場合は本人の同意がない場合でも、市町村に情報提供をしてください。）
・主任児童委員や学校・保育所等と連携し、子どもの様子の確認や定期的な訪問活動を行いましょう。
・専門機関とともに、親子が孤立しない支援体制を作ることが重要です。

■一時預かり保育／乳児院・児童養護施設の一時養育
家庭における保育が一時的に困難になった乳幼児を保育所や乳児院・児童養護施設等で一時的に預かるサービスを行っています。
突発的な事情や育児疲れによる保護者の心身の負担軽減を図っています。

担当課　☎
保健所　☎

## Q48　障がい者のひとり暮らしに関する相談を受けました。

・地域のグループホームのサービス利用等の情報提供をしましょう。
・財産管理や金銭管理等、生活に必要な支援をする仕組みを伝えましょう。

■成年後見制度
認知症、知的障がい、精神障がいなどによって物事を判断する能力が十分でない方（「ご本人」）について、ご本人の権利を守る人（「後見人」等）を選ぶことで、ご本人を法律的に支援する制度です。市町村や市町村が設置する中核機関に相談窓口があります。

■日常生活自立支援事業

認知症や障がい（知的障がい、精神障がい）などにより日常生活の判断能力に不安がある方を対象に、社会福祉協議会が福祉サービスの利用の手続きや日常的な生活費の管理、通帳や証書、はんこなどの大切な書類などの預かりなどのお手伝いを行います。

担当課　☎

成年後見制度相談窓口　☎

社会福祉協議会　☎

（福）岐阜県社会福祉協議会

（岐阜県成年後見・福祉サービス利用支援センター）　☎058-274-7143

## １０　犯罪被害者等への支援

Q49　犯罪の被害に遭われた方やそのご家族、ご遺族への支援について教えて下さい。

・殺人や傷害、性犯罪などの犯罪、交通死亡事故等の被害に遭われた方やそのご家族、ご遺族（犯罪被害者等）への支援は、県や市町村、警察、民間支援団体、法テラスなど様々な機関が実施しています。
・犯罪被害者等を総合的にサポートする相談窓口が、岐阜県内全市町村に設置されています。お住まいの犯罪被害者等総合的対応窓口（各市町村の犯罪被害者等支援担当課）に相談しましょう。
・その際、小さな自治体では、役場の人に知られたくないと不安になる方もいらっしゃると思います。個人情報を伏せて相談したり、市町村以外の相談窓口にご相談いただくこともできます。

各市町村の犯罪被害者等総合的対応窓口

☎各市町村の代表電話で「犯罪被害者等支援の担当課」につないでいただくか、警察庁公表の窓口一覧をご確認ください。

警察庁－地方公共団体における総合的対応窓口一覧－岐阜県
https://www.npa.go.jp/hanzaihigai/local/madoguchi_list.html

犯罪被害者等支援に精通した民間団体※

☎0120-968-783（公益社団法人 ぎふ犯罪被害者支援センター）

※県公安委員会が指定する犯罪被害者等早期援助団体

県の犯罪被害者等総合的対応窓口

☎058-277-1001（県民生活相談センター）

## Q50　犯罪の被害に遭われた方やそのご家族、ご遺族と接する際に、気を付けることはありますか。

・犯罪の被害に遭われた方は、ある日突然、犯罪に巻き込まれ、被害後の対応や、社会生活、経済面や精神面での不安など、様々な困難に直面します。
・自分がどのような状態にあるのか、今、自分が何に困っているのか、どういった支援を必要としているのかなどを整理することが難しい状態にあります。
・また、報道機関による取材や、インターネットでの誹謗中傷のほか、地域の人による事実と異なる噂話や好奇の視線、興味本位の質問をされるなどの二次的被害を受け、社会的に孤立し、更に困難な状況に追い込まれてしまうことが多くあります。
・なぐさめの言葉をかけることなどにとらわれず、相手の話を自然な態度で聞くことを心掛けて下さい。

■犯罪被害者等にどう寄り添うか
・同情ではなく、共感をもって接してください。
　×同情とは・・・気の毒ね、かわいそうね
　○共感とは・・・相手の心をそのまま受け入れ、その人を理解し、寄り添うこと
・被害者等は時間が経ち、笑える日もあれば、悲しい日もあります。元気そうに見えても、その方の抱える苦しみは外からは分かりません。

【話を聞く際のポイント】
・犯罪被害者等の話を丁寧に聞き、気持ちをそのまま受け止める。発言内容を評価したり、安易に決めつけたりしない。感情を否定しない。
・被害の状況を人と比べない。（被害に遭った苦痛には他の人との軽重はない。）
・自責感を助長させない。（犯罪被害者等は自分を責めている場合がある。）
・安易に励まさない、安易に慰めない、強くなることを勧めない。（相手の心情に沿わない安易な助言は逆に傷つける。）
・話をせかさない、さえぎらない。（心に傷を受けた犯罪被害者等にとっては、話すこと自体が大変であったり、苦痛である場合がある。）

【被害者等が言われて傷つく言葉】

| | |
|---|---|
| ・元気そうだね | ・よく分かるよ |
| ・〇〇で良かったね | ・頑張って |
| ・不幸中の幸いだったね | ・泣いてばかりいてはだめ |
| ・いつか忘れられるよ | ・そんなに怒ってはいけないよ |
| ・早く元気になってね | ・あなたがしっかりしないと |
| ・早く忘れたほうがいいよ | ・あの時〇〇したら良かったね |
| ・いつまでも悲しんでいると〇〇だよ | |
| ・世の中にはもっと苦しんでいる人がいるのだから元気だしてね | |
| ・兄弟がいてよかったね（子供をなくした時に） | |

## １１　災害時の対応

**Q51　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なんですか。**

・民生委員・児童委員も地域住民のひとりであり、自らの安全を最優先に考えてください。
・その上で、要配慮者（民生委員・児童委員として普段見守りや訪問活動を行っている人などを含む。）の支援は委員だけが担うのではなく地域ぐるみの取組みが必要です。
・災害時に円滑な対応を行うためには平時からの取組みが重要です。
・支援が必要な人を地域の誰がどのように支援するのか、あらかじめ地域で話し合っておきましょう。
・防災をきっかけに住民相互のつながりを構築するよう、行政や自治会、社会福祉協議会、社会福祉施設等に働きかけるとともに、民生委員も協力しましょう。

■避難行動要支援者名簿及び個別避難計画の作成等

災害対策基本法では、発災時に自力避難が困難な方に対して、市町村長にその名簿（避難行動要支援者名簿）の作成を義務づけるとともに、警察や消防、民生委員、社会福祉協議会、自主防災組織等、幅広い地域関係者にその名簿を提供し、避難支援の体制整備を図ることとしています。

また、市町村長は、避難行動要支援者ごとに、避難支援を実施するための計画（個別避難計画）を作成するように努めなければならないとされています。

■災害に備える民生委員・児童委員活動 10 か条

第１条　自分自身と家族の安全を最優先に考える
第２条　無理のない活動を心がける
第３条　地域住民や地域団体とつながり、協働して取り組む
第４条　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
第５条　民児協の方針を組織として決めておく
第６条　名簿の保管方法、更新方法を決めておく
第７条　行政と協議し、情報共有のあり方を決めておく
第８条　支援が必要な方に、支援が届くように配慮する
第９条　孤立を防ぎ、地域の再構築を働きかける
第10条　民生委員同士の支え合い、民児協による委員支援を重視する

出典：全民児連「災害に備える民生委員・児童委員活動に関する指針」

## １２　証明事務

### Q52　証明事務の取扱いについて教えてください。

・「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、行政等への協力活動を進める中で行ってきた活動です。
・「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、かつ、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。

【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協力を定められているもの
②補完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、私的機関・団体などが自ら発行できるもの）
③法的証拠として取り扱われるもの（訴訟に関するもの）

# １３　主な相談窓口

| | 名称 | 管轄 | 電話番号 | 所在地 |
|---|---|---|---|---|
| | ○○市町村○○担当課 | | | |
| | ○○地域包括支援センター | | | |
| | ○○市町村基幹相談支援センター | （障がい者福祉の手引き参照） | （障がい者福祉の手引き参照） | （障がい者福祉の手引き参照） |
| | ○○市町村社会福祉協議会 | | | |
| | ○○市町村子育て世代包括支援センター | | | |
| | ○○警察署 | | | |
| | ○○○○ | | | |
| 県事務所 | 岐阜県地域福祉事務所 | 羽島市、各務原市、山県市、瑞穂市、本巣市、岐南町、笠松町、北方町 | 058-277-1111 | 岐阜市薮田南 5-14-53 |
| | 西濃県事務所　福祉課 | 大垣市、海津市、養老町、垂井町、関ヶ原町、神戸町、輪之内町、安八町 | 0584-73-1111 | 大垣市江崎町 422-3 |
| | 揖斐県事務所　福祉課 | 揖斐川町、大野町、池田町 | 0585-23-1111 | 揖斐郡揖斐川町上南方 1-1 |
| | 中濃県事務所　福祉課 | 関市、美濃市、郡上市 | 0575-33-4011 | 美濃市生櫛 1612-2 |
| | 可茂県事務所　福祉課 | 美濃加茂市、可児市、坂祝町、富加町、川辺町、七宗町、八百津町、白川町、東白川村、御嵩町 | 0574-25-3111 | 美濃加茂市古井町下古井 2610-1 |
| | 東濃県事務所　福祉課 | 多治見市、瑞浪市、土岐市 | 0572-23-1111 | 多治見市上野町 5-68-1 |
| | 恵那県事務所　福祉課 | 中津川市、恵那市 | 0573-26-1111 | 恵那市長島町正家後田 1067-71 |
| | 飛騨県事務所　福祉課 | 高山市、飛騨市、下呂市、白川村 | 0577-33-1111 | 高山市上岡本町 7-468 |
| 保健所 | 岐阜保健所 | 羽島市、各務原市、山県市、瑞穂市、本巣市、岐南町、笠松町、北方町 | 058-380-3004 | 各務原市那加不動丘 1-1 |
| | 西濃保健所 | 大垣市、海津市、養老町、垂井町、関ヶ原町、神戸町、輪之内町、安八町、揖斐川町、大野町、池田町 | 0584-73-1111 | 大垣市江崎町 422-3 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 関保健所 | 関市、美濃市、郡上市 | 0575-33-4011 | 美濃市生櫛 1612-2 |
| | 可茂保健所 | 美濃加茂市、可児市、坂祝町、富加町、川辺町、七宗町、八百津町、白川町、東白川村、御嵩町 | 0574-25-3111 | 美濃加茂市古井町下古井 2610-1 |
| | 東濃保健所 | 多治見市、瑞浪市、土岐市 | 0572-23-1111 | 多治見市上野町 5-68-1 |
| | 恵那保健所 | 中津川市、恵那市 | 0573-26-1111 | 恵那市長島町正家後田 1067-71 |
| | 飛騨保健所 | 高山市、飛騨市、下呂市、白川村 | 0577-33-1111 | 高山市上岡本町 7-468 |
| | 岐阜市保健所 | 岐阜市 | 058-252-7191 | 岐阜市都通 2-19 |
| 生活相談 | 県民生活相談センター<br>相談時間<br>平日 8:30～17:00<br>土曜 9:00～17:00(電話による消費生活相談のみ)<br>(日曜、祝日、年末年始、会館休館日除く) | 県内全域<br>・消費生活相談<br>・県民相談（日常生活の悩み事、困り事等）<br>・交通事故相談 | 058-277-1003<br>058-277-1001<br>058-277-1001 | 岐阜市薮田南 5-14-53<br>OKB ふれあい会館 1 棟５階 |
| 子育て相談 | 中央子ども相談センター | 岐阜市、羽島市、各務原市、山県市、瑞穂市、本巣市、羽島郡（岐南町、笠松町）、本巣郡(北方町) | 058-201-2111 | 岐阜市鷺山向井 2563-79 |
| | 西濃子ども相談センター | 大垣市、海津市、養老郡(養老町)、不破郡(垂井町、関ヶ原町)、安八郡（神戸町、輪之内町、安八町）揖斐郡（揖斐川町、大野町、池田町） | 0584-78-4838 | 大垣市禾森町 5-1458-10 |
| | 中濃子ども相談センター | 関市、美濃市、美濃加茂市、可児市、郡上市<br>加茂郡（坂祝町、富加町、川辺町、七宗町、八百津町、白川町、東白川村）<br>可児郡（御嵩町） | 0574-25-3111(代) | 美濃加茂市古井町下古井 2610-1 |
| | 東濃子ども相談センター | 多治見市、土岐市、瑞浪市、恵那市、中津川市 | 0572-23-1111(代) | 多治見市上野町 5-68-1 |
| | 飛騨子ども相談センター | 高山市・下呂市・飛騨市・大野郡白川村 | 0577-32-0594 | 高山市千島町 35-2 |
| | 児童相談所相談専用ダイヤル | － | 0570-783-0189 | － |

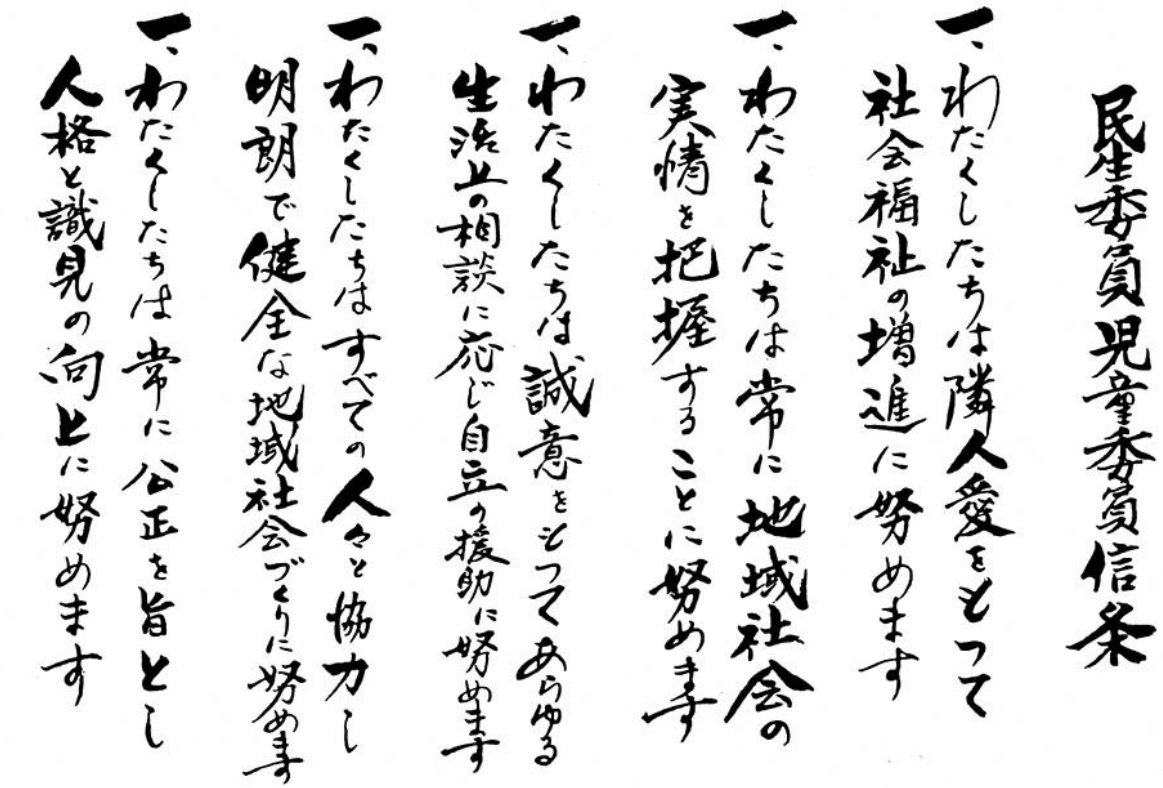
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 親子のための相談ＬＩＮＥ | 岐阜県 | | |
| 児童虐待 | 児童相談所虐待対応ダイヤル<br><br>子ども相談センター24 時間虐待通報ダイヤル | 児童相談所虐待対応ダイヤル<br><br>中央子ども相談センター<br>西濃子どもセンター<br>中濃子どもセンター<br>東濃子どもセンター<br>飛騨子どもセンター | 189<br><br>058-213-0189<br>0584-78-4866<br>0574-25-3350<br>0572-23-1226<br>0577-32-0611 | － |
| ひとり親 | 岐阜県ひとり親家庭等就業・自立支援センター<br>岐阜市ひとり親家庭等就業・自立支援センター | － | 058-268-2569 | 岐阜市薮田南 5-14-53<br>OKB ふれあい会館 第２棟９階 |
| 性暴力 | ぎふ性暴力被害者支援センター | － | #8891（無料）<br>0120-8891-77<br>（24 時間ホットライン） | 岐阜市薮田南 5 丁目 14-12 シンクタンク庁舎 |
| 女性相談 | 女性相談支援センター | － | 058-213-2131 | － |
| 配偶者暴力 | 岐阜県ＤＶ専用ダイヤル<br><br>配偶者暴力相談支援センター | <br><br>岐阜地域福祉事務所<br>岐阜県地域福祉事務所<br>西濃県事務所　福祉課<br>揖斐県事務所　福祉課<br>中濃県事務所　福祉課<br>可茂県事務所　福祉課<br>東濃県事務所　福祉課<br>恵那県事務所　福祉課<br>飛騨県事務所　福祉課 | 058-201-5610<br><br>058-272-1929<br>0584-73-1111(代)<br>0585-23-1111(代)<br>0575-33-4011(代)<br>0574-25-3111(代)<br>0572-23-1111(代)<br>0573-26-1111(代)<br>0577-36-2531 | － |
| 男女共同参画・女性 | 男女共同参画・女性の活躍支援センター | 一般電話相談<br>男性専門電話相談<br>LGBT 専門電話相談<br>専門面接相談(要予約) | 058-278-0858<br>同<br>同<br>同 | 岐阜市薮田南 5-14-53<br>OKB ふれあい会館 第２棟９階 |
| 人権 | 人権啓発センター | － | 058-272-8252 | 岐阜市薮田南 2-1-1<br>県庁２階 |
| | 県高齢者権利擁護センター | － | 058-273-1194 | 岐阜市下奈良 2-2-1<br>岐阜県福祉・農業会館内 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 県障害者権利擁護センター | － | 058-215-0618 | 岐阜市下奈良 2-2-1<br>岐阜県福祉・農業会館内 |
| | 県障がい者差別解消支援センター. | － | 058-215-9747 | 岐阜市下奈良 2-2-1<br>岐阜県福祉・農業会館内 |
| こころの健康 | こころの健康に関する相談 | 電話相談<br>面接相談（要予約）<br>こころのダイヤル 119 | 058-231-9724<br>同<br>058-233-0119 | 岐阜市鷺山向井 2563-18　岐阜県障がい者総合相談センター内精神保健福祉センター |
| 認知症 | 若年性認知症支援センター | 電話相談<br>面接相談（要予約） | 0584-78-7182<br>同 | 大垣市中野町 1-307<br>岐阜県精神科病院協会　事務局　大垣病院内 |
| | 認知症疾患医療センター | 電話相談<br>岐阜病院<br>黒野病院<br>岐阜市民病院<br>大垣病院<br>のぞみの丘ホスピタル<br><br>慈恵中央病院<br>大湫病院<br>須田病院 | <br><br>058-247-2118<br>058-234-7038<br>058-251-5871<br>0584-75-5031<br>0574-27-7833<br><br>0575-79-3038<br>0572-63-2397<br>0577-72-2213 | <br><br>岐阜市日野東 3-13-6<br>岐阜市洞 1020<br>岐阜市鹿島町 7-1<br>大垣市中野町 1-307<br>美濃加茂市蜂屋町上蜂屋 3555<br>郡上市美並町大原 1<br>瑞浪市大湫町 121<br>高山市国府町村山 235-5 |
| 教育相談 | 子供 SOS24(全国共通) | 24 時間対応 | 0120-0-78310 | － |
| | 県教育委員会学校安全課 | 電話相談<br>面接相談（要予約） | 058-271-3328<br>同 | 岐阜市薮田南 5 丁目 9-1 岐阜県総合教育センター |
| | 教育相談ほほえみダイヤル | 県　各教育事務所<br>【携帯電話から】<br>岐阜教育事務所<br>西濃教育事務所<br>美濃教育事務所<br>可茂教育事務所<br>東濃教育事務所<br>飛騨教育事務所<br>面接相談（要予約） | 0120-745-070<br><br>058-278-3068<br>0584-73-1914<br>0575-33-4035<br>0574-25-4944<br>0573-26-1402<br>0577-33-4494<br>各教育事務所で実施 | 携帯不通 |
| 青少年 | 青少年 SOS センター | 電話相談<br>FAX<br>面談（要予約） | 0120-247-505<br>0120-505-783 | 岐阜市薮田南 5-14-53<br>OKB ふれあい会館 |
| 警察 | 警察安全相談室 | － | 058-272-9110<br>又は #9110 | 県警本部 |
| | 犯罪被害者相談室 | － | 0120-870-783<br>又は 058-277-3783 | 県警本部 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 性犯罪被害者相談電話 | － | #8103<br>繋がらない場合は<br>0120-72-8103<br>058-273-6503 | 県警本部 |
| | ストーカー相談 110 番 | － | 0120-794-310 | 県警本部 |
| | 少年サポートセンター<br>（ヤングテレホンコーナー） | － | 0120-783-800 | 県警本部 |
| | 地区少年サポートセンター | ①岐阜地区<br>②西濃地区<br>③中濃地区<br>④東濃地区<br>⑤飛騨地区 | ①058-263-7838<br>②0584-78-7838<br>③0575-23-7838<br>④0572-22-7822<br>⑤0577-32-7866 | ①岐阜中警察署<br>②大垣警察署<br>③関警察署<br>④多治見警察署<br>⑤高山警察署 |
| 救急医療 | 救急安心センターぎふ | 電話 | #7119<br>058-216-0119 | － |
| 子ども医 | 子ども医療電話相談 | 電話 | #8000<br>058-240-4199 | － |
| 障がい | 岐阜県発達障害者支援センター | 県発達障害者支援センター | 058-233-5116<br>相談専用 9 時-16 時）<br>058-233-5106 | 岐阜市鷺山向井 2563-18　岐阜県障がい者総合相談センター内 |
| | 各圏域発達障がい支援センター | 岐阜県発達障害者支援センター | （同上） | （同上） |
| | | 西濃圏域発達障がい支援センター | 0584-84-8350 | 大垣市和合新町 1-15 中村第 3 ビル 302 |
| | | 中濃圏域発達障がい支援センター | 0575-23-2551 | 関市桐ヶ丘 3‐2　ひまわりの丘地域生活支援センター内 |
| | | 東濃圏域発達障がい支援センター | 0572-54-4230 | 土岐市泉町久尻 1512-2<br>地域生活支援センター　まいか内 |
| | | 飛騨圏域発達障がい支援センター | 0577-35-6780 | 高山市山田町 831-43 |
| | 岐阜障害者職業センター | － | 058-231-1222 | 岐阜市日光町 6-30 |
| | 岐阜県身体障害者更生相談所 | － | 058-231-9715 | 岐阜市鷺山向井 2563-18　岐阜県障 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | がい者総合相談センター内 |
| | 岐阜県知的障害者更生相談所 | － | 058-231-9723 | 岐阜市鷺山向井2563-18　岐阜県障がい者総合相談センター内 |
| | 障害者就業・生活支援センター | 岐阜障がい者就業・生活支援センター<br>清流障がい者就業・生活支援センターふなぶせ<br>西濃障がい者就業・生活支援センター<br>ひまわりの丘障害者就業・生活支援センター<br>東濃障がい者就業・生活支援センターサテライトｔ<br>ひだ障がい者就業・生活支援センターぷりずむ | 058-253-1388<br>058-215-8248<br>0584-22-5861<br>0575-24-5880<br>0572-26-9721<br>0577-32-8736 | 岐阜市鍵屋西町2-20多恵第２ビル１階<br>岐阜市学園町2-33岐阜県障がい者総合就労支援センター内<br>不破郡垂井町栗原2066-2<br>関市桐ヶ丘3-2<br>多治見市小泉町2-93ルミナス小泉102<br>高山市天満町4-64-8第一ビル１階 |
| | 岐阜県障がい者総合就労支援センター | － | 058-201-4510 | 岐阜市学園町2-33 |
| | 岐阜障害者職業センター | － | 058-231-1222 | 岐阜市日光町6-30 |
| 外国人 | 岐阜県在住外国人相談センター | － | 058-263-8066 | 岐阜市柳ケ瀬通1-12岐阜中日ビル2階公益財団法人岐阜県国際交流センター内 |
| ひきこもり等 | ひきこもり地域支援センター | － | 058-231-9724 | 岐阜市鷺山向井2563-18　岐阜県障がい者総合相談センター内 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 生活困窮者 | 自立相談支援機関<br>市　それぞれの市自立相談支援窓口<br><br>町村<br>岐阜県生活困窮者自立相談支援窓口 | 岐阜地域<br>西濃地域<br>揖斐地域<br><br>中濃地域<br>飛騨地域 | 0800-200-2536<br>0800-200-2532<br>0800-200-2537<br><br>0800-200-2538 | 岐阜市下奈良 2-2-1<br>大垣市江崎町 422-3<br>揖斐郡揖斐川町上南方 1-1<br>美濃加茂市古井町下古井 2610-1 |
| 犯罪被害 | 公益社団法人ぎふ犯罪被害者支援センター<br><br>受付時間／月～金<br>10:00-16:00<br>(祝日・年末年始を除く) | - | 0120-968-783<br><br>相談受付時間外※は全国共通ナビダイヤルへ<br>(0570-783-554)<br>※受付時間／月～金<br>7:30～22:00<br>(12/29～1/3 までを除く) | 岐阜市薮田南 5 丁目 14-12 シンクタンク庁舎 |




問合せ先

○○市町村○○課／○○市町村民生委員児童委員協議会

住　所：

電　話：

ＦＡＸ：