

民生委員・児童委員、主任児童委員

活動ガイドライン

Q&A集



令和 8 年 4 月

札幌市民生委員児童委員協議会

・・・目次・・・

I 民生委員・児童委員、主任児童委員の役割

Q1	初めて民生委員・児童委員に委嘱されました。これから活動を始めることとなりますが、何をしたらよいのか分からず不安です。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のでしょうか。	6
Q2	これから活動を始めることとなりますが、心構えを教えてください。	6
Q3	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。	7
Q4	地区民児協の主な役割を教えてください。	8
Q5	地区民児協会長の主な役割を教えてください。	8
Q6	区主任児童委員連絡会の主な役割を教えてください。	8
Q7	主任児童委員の地区民児協での主な役割を教えてください。	9
Q8	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。	9

II 地域福祉活動等

Q9	民生委員・児童委員、主任児童委員の活動には「行政協力活動」と「自主的な地域福祉活動」の二つの側面があると言われました。どういうことなのでしょう。	10
Q10	会議や行事などの地域福祉活動が忙しく、仕事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。	10
Q11	地域で、福祉のまち推進事業（略して「福まち事業」）が行われています。民生委員・児童委員としてどのように関わっていけばよいのでしょうか。	10
Q12	福祉推進委員会・町内会等から「見守り・訪問活動」の体制づくりをしたいので協力してほしいと依頼されましたが、どのようなことから始めればよいのでしょうか。また、会議に出席を求められた場合には、どうしたらよいのでしょうか。	11

III 個人情報情報の取扱い

Q13	個人情報保護と守秘義務について教えてください。	11
Q14	支援が必要と思われる世帯について、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。	12
Q15	支援している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。地域には、見守りに協力してくれるという人がいるのですが、守秘義務があるため個人情報を協力者に伝えてはいけないのでしょうか。	13
Q16	民生委員・児童委員活動で把握した情報を自分の夫（妻）と共有してもよいのでしょうか。自分は日頃から民生委員・児童委員活動で忙しく、夫（妻）に手伝ってもらえるとありがたいのですが。	13

Q17	福祉推進委員会・町内会等で災害時要配慮者避難支援の取組がはじまりました。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のでしょうか。	13
Q18	地域で行っている食事会に参加している高齢者の連絡先を、民生委員・児童委員だけでなく、関わっているスタッフの間で共有する必要があると思いますが、どのようにしたらよいのでしょうか。	14
Q19	担当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「自宅に連絡しても誰もいないので、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男の電話番号を、長男本人の同意を得ずに病院に教えてもよいのでしょうか。	14
Q20	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・事例研究会等で提供してもよいのでしょうか。	14
Q21	相談者の個人情報が記載された帳票（福祉カード等）の取扱上の注意を教えてください。	15
Q22	福祉カード作成の目的とポイント、取扱上の注意を教えてください。また、訪問時に持ち出しても問題はないのでしょうか。	15
Q23	福祉カードについて、対象世帯が区内転居した場合の引継方法、自分自身が民生委員・児童委員を退任したときの後任への引継方法、不要となった場合の取扱いを教えてください。	15
Q24	65歳以上世帯名簿が福まち事業にも提供されていると聞きましたが、どのような内容が提供され、誰でも見られるようになっているのでしょうか。	16
Q25	相談者の個人情報を電磁的データで扱う場合の注意を教えてください。	16

IV 相談・支援

《一般支援編》

Q26	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。また、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、どうしたらよいのでしょうか。	17
Q27	個人情報保護意識が高まっている中、新築マンションなどをはじめ、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よいのでしょうか。	17
Q28	支援している方から「信頼する民生委員・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。区役所や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。	18
Q29	多くの課題を抱えた世帯から相談を受けましたが、とても自分では対応しきれません。どうしたらよいのでしょうか。	18
Q30	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。どうしたらよいのでしょうか。	18
Q31	相談を受けた後、無事に関係機関につなぎ、民生委員・児童委員としての役割は果たしたと思ったのですが、その後も関係機関から様々な依頼がきています。いつまで対応する必要があるのでしょうか。	19

Q32	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のでしょうか。	19
Q33	以前から支援している方から、買物を頼まれたり部屋の掃除を頼まれたりするなど、お願いごとがエスカレートして、最近では依存されていると感じています。どのように支援をしていけばよいのでしょうか。	19
Q34	軽い知的障がい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。どうしたらよいのでしょうか。	19
Q35	支援していた方からお金を貸してほしいと頼まれました。どうしたらよいのでしょうか。	20
Q36	支援していた方の具合が悪くなり救急車で搬送されました。その際に救急隊から同乗を求められました。どうしたらよいのでしょうか。	20
Q37	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。	20
Q38	担当地区内に住むひとり暮らしの高齢者のことですが、生活が心配だと近隣の方から相談されました。これからどうしたらよいのでしょうか。また、本人が支援を拒否した場合の関わり方を教えてください。	20
Q39	支援している方に、民生委員・児童委員として対応できないことを頼まれて断ったところ、恨まれて嫌がらせをされるようになりました。どこに相談したらよいのでしょうか。	20
Q40	関係機関からある家庭の見守りをお願いされました。自分だけではなく、支援対象の家庭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のでしょうか。	21
Q41	市の研修会の日程と、自分の地域の日程が重なってしまいました。どちらを優先すべきなのでしょうか。	21
Q42	活動を始めて困ったことや、分からないことがあった場合には、どこに相談したらよいのでしょうか。	21

《分野別支援編》

(1) 高齢者

Q43	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。	21
Q44	支援している方の家族から、用事があり出かけたが、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。どうしたらよいのでしょうか。	21
Q45	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、どうしたらよいのでしょうか。	22
Q46	介護保険の利用について相談されました。どうしたらよいのでしょうか。	22
Q47	支援外の用件（ごみ出し、鍵や通帳・現金の管理、病院への付添い等）を頼まれました。どうしたらよいのでしょうか。	22
Q48	ひとり暮らしと分かったときの初期対応は、どうしたらよいのでしょうか。	22
Q49	近隣の方から、ひとり暮らし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。どうしたらよいのでしょうか。	22

Q50	ひとり暮らし高齢者の具合が悪いとき、民生委員・児童委員はどうしたらよいのでしょうか。	23
Q51	ペットを飼っている支援している方が入院したとき、あるいは死亡したときのペットの扱いはどうしたらよいのでしょうか。	23
Q52	高齢者に対応した住宅に改修したいと相談されました。どうしたらよいのでしょうか。	23
Q53	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のでしょうか。	23
Q54	サービス付き高齢者向け住宅に入居したいと相談されました。どうしたらよいのでしょうか。	23
Q55	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、どうしたらよいのでしょうか。	24

(2) 子ども・家庭

Q56	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。どうしたらよいのでしょうか。	24
Q57	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、どうしたらよいのでしょうか。	24
Q58	配偶者から暴力を受けていてつらいと相談されました。どうしたらよいのでしょうか。	24
Q59	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のでしょうか。	24
Q60	小学校低学年の一人っ子の家庭で、母親が突然の長期入院となりました。父親は夜勤のため、子どもに食事をさせ、寝かせてから仕事に出かける状態です。近隣の方から「夜ひとりでいる子どもがかわいそうなので、何かよい方法がありませんか」と相談を受けました。どうしたらよいのでしょうか。	25
Q61	20代で幼児2人の母子家庭の方から「働くために子どもを預けたいのですが、預かってくれる人はいないのでしょうか」と相談を受けました。どうしたらよいのでしょうか。	25

(3) 障がい児（者）

Q62	障がい（身体障がい・知的障がい・精神障がい・発達障がい等）の相談窓口と申請手続について教えてください。	25
Q63	担当地区内の障がい児（者）施設との関わり方について教えてください。	25

(4) 生活保護

Q64	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のでしょうか。	25
Q65	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。どうしたらよいのでしょうか。	26
Q66	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のでしょうか。	26

Q67	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、どうしたらよいのでしょうか。	26
-----	--	----

(5) 災害時支援

Q68	災害時に備えて、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。	26
Q69	災害時に備えて、福祉推進委員会・町内会等とどのような協力関係をつくれればよいのでしょうか。	26
Q70	災害時に、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。	26

V 証明事務

Q71	証明事務の留意事項、証明すべきでないものを教えてください。	27
-----	-------------------------------	----

VI 地域での広報・PR活動

Q72	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のでしょうか。	27
Q73	民生委員・児童委員の広報を行うには、民生委員・児童委員の氏名、電話番号及び担当地区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その範囲に公開すべきなのでしょうか。	27
Q74	主任児童委員の役割が学校や地域でも知られていません。どうしたらよいのでしょうか。	28

VII その他

Q75	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。退任手続きについて教えてください。	28
Q76	引継ぎについての留意事項を教えてください。	28
Q77	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。	29
Q78	民生委員・児童委員は無報酬と聞きました。活動に必要な経費はどのようにすればよいのでしょうか。	29
Q79	市民児協会費について教えてください。	29
Q80	「民生委員・児童委員証」等を紛失してしまいました。どうしたらよいのでしょうか。	30
Q81	民生委員・児童委員は、選挙運動ができますか。	30
Q82	民生委員・児童委員は議員になれますか。	30
Q83	民生委員・児童委員は、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。	30

I 民生委員・児童委員、主任児童委員の役割

Q
1

初めて民生委員・児童委員に委嘱されました。これから活動を始めることとなりますが、何をしたらよいのか分からず不安です。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のでしょうか。

- 民生委員・児童委員、主任児童委員は地区推薦準備会（主に連合町内会単位）、札幌市民生委員推薦会の推薦により、市長が厚生労働大臣に推薦し、厚生労働大臣が委嘱する無報酬の非常勤特別職の公務員です。担当区域は札幌市長が定めています。誰もが地域で安心して暮らせるように、地域住民の立場に立って、福祉に関する相談・支援をしています。主任児童委員は、地区担当の民生委員・児童委員や関係機関（区役所、児童相談所、学校など）と協力して、児童福祉に関することを専門に担当します。
- 民生委員・児童委員、主任児童委員は、地区民生委員児童委員協議会（以下「地区民児協」）に所属します。最初は、地区民児協会長からの説明を聞きましょう。また、月1回開催される地区民児協の定例会に出席してください。
- 毎月の活動件数報告、ひとり暮らし高齢者等巡回相談事業活動連絡票及び70歳以上名簿等について記入し、調査・訪問し、地区民児協会長に提出してください。
- 担当地区の町内会・自治会長に、今後の活動への協力依頼も含めて挨拶に行きましょう。
- 早めに地区民児協会長（会長の都合がつかない場合は代理人）立会いの上で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（福祉カードなど）を引き継ぐこととなりますので、取扱いには十分注意してください。
- 当初は、引き継いだ福祉カードに記載されている方への支援を中心に活動を始めましょう。
- 様々な相談を受けたり支援を頼まれたりした場合、初めは一人で判断したり悩んだりせずに、地区民児協会長や先輩の民生委員・児童委員、区役所、区社会福祉協議会（以下「区社協」）などに相談しながら対応しましょう。
- 委嘱当初に配付されるハンドブックなどを参考にしたり、区役所を始めとする関係機関に相談したりすることも日々の活動に役立ちます。
- 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。

Q
2

これから活動を始めることとなりますが、心構えを教えてください。

- 民生委員法に規定された心構えや義務は次のとおりです。

【心構え】

- (1) 社会奉仕の精神をもって、常に地域住民の立場に立って相談に応じ、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。（第1条）
- (2) 常に、人格識見の向上と、その職務を行う上で必要な知識及び技術の修得に努めなければなりません。（第2条）

【義務】

- (1) 職務を遂行するに当たっては、個人の人格を尊重し、その身上に関する秘密を守り、人種・信条・性別・社会的身分又は門地によって差別的又は優先的な取扱いをしてはならず、実情に即して合理的に行わなければなりません。（職務遂行上の義務）（第15条）
- (2) 職務上の地位を政治的に利用することは禁止されており、これに違反した者は解嘱されます。（地位を利用した政治的活動の禁止）（第16条）

【民生委員・児童委員について】

- 住民が地域で安心して暮らせるように、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、必要に応じて区役所などの関係機関とのつなぎ役を務めたりします。
- 地域住民が抱える問題に対する「早期の気付き」「早期対応」を心掛けること、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、がポイントです。
- 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、子どもに関するあらゆる心配ごとの相談に乗り、健やかに育てるお手伝いをする役割を担います。

【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。
- 児童及び養育者からの相談を受け、地区担当の民生委員・児童委員と連携し、区役所、児童相談所等との連絡・調整に当たります。
- 区役所、児童相談所、学校などから主任児童委員を通じて地区担当の民生委員・児童委員に見守り等を依頼されることもあります。
- 状況により、地区担当の民生委員・児童委員と連携して対応する場合、主任児童委員が直接対応する場合があります。
- いずれの場合も、地区民児協の中で十分連携を図って活動すること、地区民児協会長が主任児童委員の活動をサポートすることが重要です。

【民生委員の職務（民生委員法第14条）】

- (1)地域住民の生活状態を必要に応じて適切に把握しておくこと。
- (2)生活に関する相談に応じ、助言その他の援助を行うこと。
- (3)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、その他の援助を行うこと。
- (4)社会福祉事業者と密接に連携し、その事業又は活動を支援すること。
- (5)関係行政機関等の業務に協力すること。
- (6)その他、地域住民の福祉の増進を図るための活動を行うこと。

【児童委員・主任児童委員の職務（児童福祉法第17条）】

(1)児童委員

- ア 児童等につき、その生活及び取り巻く環境の状況を適切に把握しておくこと。
- イ 児童等につき、その保護、保健その他福祉に関し、サービスを適切に利用するために必要な情報の提供その他の援助及び指導を行うこと。
- ウ 児童等に係る社会福祉を目的とする事業を経営する者又は児童の健やかな育成に関する活動を行う者と密接に連携し、その事業又は活動を支援すること。
- エ 児童福祉司又は福祉事務所の社会福祉主事の行う職務に協力すること。
- オ 児童の健やかな育成に関する気運の醸成に努めること。
- カ その他、必要に応じて、児童及び妊産婦の福祉の増進を図るための活動を行うこと。

(2)主任児童委員

- ア 児童の福祉に関する機関と地区担当の児童委員との連絡調整を行うこと。
- イ 地区担当の児童委員の活動に対する援助及び協力を行うこと。

Q
4

地区民児協の主な役割を教えてください。

- 全ての民生委員・児童委員は、担当する地区の地区民児協に所属します。
- 地区民児協の定例会等は、活動に必要な情報交換を行う重要な場です。日頃の活動で困ったことや分からないことなどがあるときは、一人で抱え込まず、地区民児協の定例会等で、会長を始めとした仲間同士で解決策を検討するなど、活動のヒントを得てください。ただし、個人情報を共有する場合は、取扱いに十分注意することが必要です。詳しくは III 個人情報の取扱い（P11～）を参照してください。

【地区民児協の主な役割】

(1)連絡・調整等

区役所、市役所、区社協、市社会福祉協議会（以下「市社協」）、自治会町内会から提供された情報や依頼事項の周知、地域包括支援センターや区役所等との連絡・調整の場としての役割があります。

(2)相互研鑽

新任委員の育成を始め、民生委員・児童委員が相互研鑽を通じて信頼関係・協力体制を築く場としての役割があります。

(3)問題解決

日頃の活動や地域の福祉課題について話し合い、取組を検討するなど、問題解決の場としての役割があります。

Q
5

地区民児協会長の主な役割について教えてください。

【地区民児協会長の主な役割】

(1)地区民児協の会議の運営

地区民児協が十分に機能するよう会議を円滑に運営します。

(2)助言・指導

新任委員に基本的事項（活動記録の作成、調査書の発行など）を教え、活動に困っている民生委員・児童委員に助言・指導を行います。

(3)関係機関等との連携促進

地区民児協の定例会等で把握した課題について、地区民児協内で解決できない場合は、区役所などの関係機関と連携を図って対応します。

また、地区民児協会長には、地区連合町内会の会合などで、地区民児協の取組や日頃の活動状況を報告する機会を得るなどの働きかけも期待されています。

(4)その他

互助事業に関する区民児協事務局（区社協）への申請などを行います。

Q
6

区主任児童委員連絡会の主な役割を教えてください。

- 子どもに関する問題に適切に対応するために、区主任児童委員連絡会（区内の主任児童委員で構成）を定期的開催しています。

【区主任児童委員連絡会の主な役割】

(1)情報共有

(2)事例検討などによる相互研鑽

(3)課題の検討及び必要に応じた区民児協への働きかけ

Q
7

主任児童委員の地区民児協での主な役割について教えてください。

- 主任児童委員は、民生委員・児童委員と同様に、地区民児協の構成員です。（主任児童委員は地区民児協に2人又は3人）

【主任児童委員の地区民児協での主な役割】

- (1)地域の子育てや児童福祉に関する問題についての情報共有
（現在取り組んでいる活動や地域の子育て事情等の報告など）
- (2)地区民児協が子育て支援活動に取り組む際の関係機関との連絡・調整
- (3)地区担当の民生委員・児童委員と連携した児童福祉に関する問題への取組
- (4)区主任児童委員連絡会の情報の提供

Q
8

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。

【原則的な取扱い】

- 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に、主任児童委員と協力して対応します。
- 相談内容から区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、地区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。

【対応の注意事項】

- 区役所や児童相談所などの関係機関につないだ後で見守り等を依頼された場合は、地区民児協会長に報告・相談した上で、見守り等を行います。

参 考

民生委員・児童委員実務の概要（「民生委員・児童委員ハンドブック」より）

- 1 各種相談業務
 - (1)地域住民からの福祉相談
 - (2)地域で困っている方の発見
必要に応じ、行政機関や社会福祉施設など関連機関・施設、各種団体の窓口につなぐ。
- 2 行政機関への協力
 - (1)70歳以上名簿に関する調査
 - (2)ひとり暮らしの高齢者等巡回相談事業
 - (3)知的障がい者見守り事業
 - (4)生活保護受給者に関する任意の情報提供
 - (5)オレンジリボン地域協力員制度への協力 など
- 3 社会福祉協議会からの依頼事項（担当区域に利用世帯がいる場合）
 - (1)生活福祉資金申請時の民生委員調査書の作成
 - (2)生活福祉資金償還期間中の借受世帯への関わり
 - (3)応急援護資金申請時の調査書の作成
 - (4)福祉除雪事業における申込申請支援、申込状況の確認

※(1)～(3)はいずれも原則不要ですが、特段の事情があり、かつ民生委員が協力可能な時に要請することがあります。
- 4 証明事務

児童扶養手当などにおける行政等への各種証明事務
- 5 その他関係の深い事業（協力関係）
 - (1)福祉のまち推進事業
 - (2)子育てサロン など

II 地域福祉活動等

Q 9 民生委員・児童委員、主任児童委員の活動には「行政協力活動」と「自主的な地域福祉活動」の二つの側面があると言われました。どういうことなのでしょう。

- 「行政協力活動」と「自主的な地域福祉活動」は明確に区別できるものではありませんが、いずれも無理のない範囲で活動することが大切です。

【民生委員・児童委員の場合】

(1)行政協力活動

民生委員・児童委員は、地域における福祉の相談窓口として、区役所の業務等に協力し、地域での福祉活動を進める役割を担っています。

(例：区役所からの調査・研修参加・見守り事業等への協力依頼)

(2)自主的な地域福祉活動

全国民生委員児童委員連合会（以下「全民児連」）の活動や、地域の福祉課題を解決するための活動に取組みます。

(例：自主的に立ち上げた高齢者会食会の運営など)

【主任児童委員の場合】

- 主任児童委員の場合も、原則は民生委員・児童委員と同じです。
- 主任児童委員の「行政協力活動」「自主的な福祉活動」の例は次のとおりです。
「行政協力活動」 学校や児童相談所の事業などへの協力
「自主的な福祉活動」 区主任児童委員連絡会の児童問題に関する交流会や勉強会

Q 10 会議や行事などの地域福祉活動が忙しく、仕事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・児童委員は、福祉推進委員会・町内会の会合・主催行事やその他地域の団体の会合・行事にも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、地域の団体との連携も、必要に応じて地区民児協で相談するなど、一人で抱え込まないことが大切です。

Q 11 地域で、福祉のまち推進事業（略して「福まち事業」）が行われています。民生委員・児童委員としてどのように関わっていけばよいのでしょうか。

- 福まち事業は、地域住民がお互いに支え合って、高齢になっても、障がいがあっても、誰もが住み慣れた地域で安心した生活を送れる社会を作ることを目的に、地区社協（連合町内会）単位に組織され活動しています。
- 活動のポイントは、①お互いに温かい心配りをし合う、地域での見守り・訪問活動の推進と、②見守り・訪問活動では解決できないニーズに対して公的サービスと連携しつつ、地域住民が行うボランティア活動を推進します。
- 各地区の福祉ニーズによっても異なりますが、主な活動内容は、①見守り・訪問活動、ごみ出しや除雪などの日常生活自立支援活動、②広報・啓発活動、③地域の福祉課題などの調査・点検活動、④学習・研修活動、⑤ひとり暮らし高齢者食事会や子育て・高齢者サロンなどのふれあい交流活動となります。民生委員・児童委員活動とも密接に関わる活動になりますので、地区民児協としてどのように協力しているのか把握し、民生委員・児童委員としての関わり方を確認しましょう。

Q
12

福祉推進委員会・町内会等から「見守り・訪問活動」の体制づくりをしたいので協力してほしいと依頼されましたが、どのようなことから始めればよいのでしょうか。また、会議に出席を求められた場合には、どうしたらよいのでしょうか。

- 福祉推進委員会・町内会は、地域の福祉について考え、話し合い、行動する場で、見守り・訪問活動の中心になります。日常的な暮らしの支え合いは、歩いて行ける範囲が現実的であり、町内会のエリアが適当と思われます。町内会に福祉部等が設けられ、福祉推進委員会と同じ目的・機能を果たしていれば、新たに当該委員会を設置する必要はありません。
- 福祉推進委員会・町内会等と連携して見守り・訪問活動を行う体制を整えるため、民生委員・児童委員活動としてだけでなく、地域の取組として支援を必要とする方への訪問活動を行うことも有効です。
- 無理のない範囲で会合などに参加し、「顔の見える関係」をつくるのが重要です。少人数の気楽なお茶飲み会などを提案して、支援を必要とする方に参加を呼びかけるなど、小さな取組から始めることが大切です。
- 民生委員・児童委員は、見守り・訪問対象者の選定、活動のアドバイス、活動者や対象者の相談相手、福祉情報・様々なサービスや制度の紹介、緊急時の連絡窓口、適切な専門機関へのつなぎなどとしての役割を担うとされています。
- 福祉推進委員や住民協力員には、できれば、町内会役員や民生委員・児童委員以外の人に協力いただくのが、理想です。同じ人が何役も担うのではなく、多くの住民が役割分担し、地域を見守ることでネットワークがさらに広がります。

Ⅲ 個人情報の取扱い

Q
13

個人情報保護と守秘義務について教えてください。

【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等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まず。）」をいいます。
- 具体的には、氏名、生年月日、年齢、住所、電話番号、家族構成、勤務先、生活記録、写真、映像などが個人情報となります。
- なお、生年月日や性別はそれだけでは特定の個人を識別することができませんが、氏名などと組み合わせると特定の個人を識別することができるため、組み合わせた全体が個人情報となります。

【個人情報保護】

- 個人情報の有用性に配慮しながら個人の権利利益を保護することです。個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の「保護」と「活用」のバランスを図ることが重要です。

【個人情報保護法】

- 個人情報保護法に定める義務規定は、個人情報を紙・電子データを問わずデータベース化して事業活動に利用している者すべてに適用されます。
- 「個人情報は個人の人格尊重の理念の下に慎重に取り扱われるべきものであり、適正な取扱いが図られなければならない。」という個人情報保護法の基本理念を踏まえた取扱いが求められます。

【守秘義務】

- 「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、その職を退いた後も課されます。民生委員・児童委員には、民生委員法第15条により守秘義務が課されています。

参 考

◆民生委員法の守秘義務の目的

個人の秘密の保護を目的とすると同時に、民生委員・児童委員が地域住民の秘密を漏洩するおそれがあると、地域住民が安心して情報を提供することができなくなり、結果として有効・適切な支援を行うことができなくなることから、地域住民の民生委員・児童委員に対する信頼を確保することを目的としています。

◆個人情報保護法と守秘義務

守秘義務と個人情報保護法とでは、個人の情報を保護しようという趣旨は重なりますが、保護の対象が異なります。

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、守秘義務では個人情報だけでなく「職務上知ることができた秘密」を対象としており、守秘義務の方が対象となる範囲は広がっています。

次に、個人情報保護法は情報の提供者に自己の「個人情報」をコントロールする権利を認め、守秘義務と比べて情報の提供者に主体的な地位が認められています。

【基本的な考え方】

- 個人情報は非常に価値があるものです。個人情報を不適切に扱うことで、相談者が大きな不利益を受ける場合があることも想像しながら取得・管理・提供などを考える必要があります。
- 守秘義務は相談者との信頼関係を築くための基本的な責務です。相談者が安心して相談できるように守秘義務を遵守しなければなりません。
- 個人情報の提供については、地区民児協内部といえども匿名化するなど、必要最小限の範囲にすることを心がけましょう。

【日頃の活動での注意】

- 個人情報の取得に当たっては、目的を本人に明示して必要な情報だけを取得し、取扱いには十分注意してください。福祉カードを持ち出したりコピーしたりすることは厳禁です。
- 日頃の相談者との関わりの中で、地域や関係機関との情報共有が必要と思われる場合は、必要性を本人に十分説明して同意を得て、必要最小限の情報だけを共有するようにします。
- 次のような「うっかりミス」がないように注意してください。
 - ①地域の人との立ち話で個人情報を話してしまい、他の人に広がってしまった。
 - ②地区民児協内限定の相談だったはずなのに、外部の人に漏れてしまった。
 - ③家庭内で相談者の個人情報を話してしまい、他の人に広がってしまった。

Q
14

支援が必要と思われる世帯について、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。

【原則的な取扱い】

- 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。まずは、信頼関係を築くことが重要です。

【ポイント】

- 本人が何に困っているのかを信頼関係の中で把握する必要があります。
- 支援のために必要な情報は適切に取得し、支援のために不必要又は必須ではない情報は取得しないことが大切です。
- 情報の利用目的を明確に本人に伝え、本人の同意を得ることが必要です。
- 民生委員・児童委員への信頼を高めるためにも、地域住民に民生委員・児童委員の役割を理解してもらい、個人情報の取扱いには細心の注意を払ってください。

Q
15

支援している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。地域には、見守りに協力してくれるという人がいるのですが、守秘義務があるため個人情報を協力者に伝えてはいけないのでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 本人の同意が得られれば、信頼できる協力者に見守りをお手伝いしていただいても問題ありません。協力を依頼する際は、協力者に伝える情報は必要最小限としてください。

【ポイント】

- 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。
- 民生委員・児童委員は、地域の中に見守りの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、ということ意識することが大切です。
- 民生委員・児童委員に課された守秘義務は、相談者と民生委員・児童委員との信頼関係を築くために定められたものであり、民生委員・児童委員が持つ情報を第三者（自分以外の人）に提供することを一切禁止するものではありません。ただし、提供する情報は必要最小限に限定しなければなりません。
- 日頃の支援の中で、相談者との信頼関係を築いて、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かを相談者に了解していただくことが大切です。

Q
16

民生委員・児童委員活動で把握した情報を自分の夫（妻）と共有してもよいのでしょうか。自分は日頃から民生委員・児童委員活動で忙しく、夫（妻）に手伝ってもらえるとありがたいのですが。

【原則的な取扱い】

- 民生委員・児童委員活動で取得した個人情報は、事前に本人の同意を得ていなければ、夫婦間であっても共有することはできません。

Q
17

福祉推進委員会・町内会等で災害時要配慮者避難支援の取組がはじまりました。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のでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 民生委員・児童委員として支援をしている方の利益になると判断した場合に、本人の同意を得た上で情報提供することが原則です。
- 本人が個人情報の利用目的について理解し、同意していることと、福祉推進委員会・町内会等の側が個人情報の重要性を理解していることが提供するかどうかの判断の基準となります。

【ポイント】

- 質問のようなケースの場合、一方的に断るのではなく、福祉推進委員会・町内会等の側に個人情報の取扱いの基本的な考え方について理解を求めるとともに、個人情報の利用目的を把握し、本人に提供の同意を得るためのコーディネートをすることが大切です。
- 福祉推進委員会・町内会等と一緒に活動することが理想ですが、民生委員・児童委員として、無理のない範囲で福祉推進委員会・町内会等をサポートすることが大切です。

Q
18

地域で行っている食事会に参加している高齢者の連絡先を、民生委員・児童委員だけでなく、関わっているスタッフの間で共有する必要があると思いますが、どのようにしたらよいのでしょうか。

【現状】

- 地域の高齢者の食事会は、地区民児協、地区社協・地区福まち、福祉推進委員会・町内会など地区ごとに運営主体が様々ですが、多くの民生委員・児童委員が関わっています。
- 参加する高齢者の連絡先（氏名、電話番号等）は、緊急時の対応に必要なため、スタッフが把握しておく必要があります。

【対応策】

- 食事会に参加する高齢者に、民生委員・児童委員だけでなく、関わっているスタッフも連絡先（氏名、電話番号等）を把握することについて、事前に同意を得ておくことよいでしょう。
- ただし、スタッフ全員が把握する必要はなく、民生委員・児童委員とスタッフの中心メンバーだけが把握するなどの工夫が大切です。

Q
19

担当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「自宅に連絡しても誰もいないので、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男の電話番号を、長男本人の同意を得ずに病院に教えてもよいのでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 「長男の連絡先」は長男の個人情報なので、原則として長男本人の同意がなければ病院に提供できません。
- 民生委員・児童委員から長男へ緊急入院したことを伝え、長男から病院に連絡をしてもらうことが基本です。

【対応策】

- ひとり暮らしの高齢者などについては、普段から、緊急時の連絡先を把握しておきましょう。
- 緊急に入院したり事故に遭ったりしたときには、緊急時の連絡先を必要な機関に伝えることについて、事前に同意を得ておくことも必要です。

Q
20

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・事例研究会等で提供してもよいのでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 民生委員・児童委員活動を通じて取得した情報を会議などで提供することは、民生委員・児童委員の守秘義務に抵触します。地区民児協といえども本人の同意を得る必要があります。

【個人情報の匿名化】

- 個人が特定されることのないように匿名化した情報は個人情報に当たらないため、地区民児協での定例会・事例研究会などでの提供は可能となります。

参 考

◆個人情報の匿名化

個人情報に含まれる氏名、生年月日、住所等、個人を識別する情報を取り除くことで、特定の個人を識別できないようにすることをいいます。しかし、このような処理を行っても、他の情報等と照合することで特定の個人が識別されることも考えられます。事例により十分な匿名化が困難な場合は、本人の同意を得なければなりません。

【本人の支援のためにやむを得ない場合】

- 本人の支援のためにやむを得ない場合は、必要最小限の情報を必要な範囲（例：担当民生委員・児童委員と地区民児協会長との間）で提供する場合があります。

- ただし、本人が提供を望まない情報は、個人情報には該当しない場合でも「プライバシー情報」であり、情報を提供することはできません。

Q
21

相談者の個人情報が記載された帳票（福祉カード等）の取扱上の注意を教えてください。

【原則的な取扱い】

- コピーをしない・持ち歩かない。
- 資料としてそのまま、外部（町内会自治会、福祉推進委員会及び地区福まち等を含む）に提供しない。
- 支援が終結した時点で原則として地区民児協会長が回収して廃棄する。
- 本人に確認したことのみを記載する。
- 支援に直接関係ない事項や、「うわさ」「伝聞」などは記載しない。
- 本人や家族が記載を拒否する事項は記載しない。
- 事前又はその都度同意を得れば、同意を得た範囲内で、必要な情報を帳票から抽出して第三者に提供することができる。

【ポイント】

- 確実かつ慎重に取扱い、紛失しないように注意しましょう。
- 個人情報が悪用された場合には取り返しのつかない事態になる場合があることを常に意識し、日頃から地区民児協などで最適な管理方法について話し合っておくことが大切です。
- 万が一、個人情報が流出する恐れがあると分かったときには、すぐに区役所の保健福祉課に連絡しましょう。

Q
22

福祉カード作成の目的とポイント、取扱上の注意を教えてください。また、訪問時に持ち出しても問題はないのでしょうか。

【作成の目的】

- 福祉カードは個別の相談・支援を行うための基盤になるものです。
- 相談・支援は、広範囲かつ継続的に、関係機関との連携・協力の下に行います。そのため、日々の相談・支援の内容とその過程を福祉カードに記録することで、継続的に一貫性をもって進めることができます。

【作成のポイント】

- 近隣に限らず、第三者から情報が提供されることがあります。そのような場合、情報の内容が正確かどうかを確認した上で、福祉カードに記録してください。

【取扱上の注意】

- Q13（P11～）を参照してください。

【訪問時の持ち出し】

- 福祉カードは絶対に持ち出してはいけません。

Q
23

福祉カードについて、対象世帯が区内転居した場合の引継方法、自分自身が民生委員・児童委員を退任したときの後任への引継方法、不要となった場合の取扱いを教えてください。

【区内転居の場合の引継方法（原則的な取扱い）】

- 福祉カードは、本人同意を得た上で、地区民児協会長を通じて転居先の民生委員・児童委員に引き継ぎます。
- 転居先が分からない場合は、地区民児協会長が回収し、廃棄します。

【民生委員・児童委員を退任する場合の引継方法】

- 改選などで民生委員・児童委員を交代した場合は、継続した支援が行われるよう、福祉カード等（活動に必須となる記録）は、地区民児協会長が立会いの上で、後任の民生委員・児童委員に確実に引き継ぎます。
- また、支援を必要とする方との信頼関係を構築するために、新旧の民生委員・児童委員と一緒に交代の挨拶に行き、その際に引継ぎについても確認するのがよいでしょう。

【不要となった場合】

- 地区民児協会長が回収し、廃棄します。

Q
24

65歳以上世帯名簿が福まち事業にも提供されていると聞きましたが、どのような内容が提供され、誰でも見られるようになっていますか。

- 福まちに提供されている65歳以上世帯名簿は、福まち事業の円滑な推進及び区社協事業の効果的な実施を目的としており、市内に居住する65歳以上の人のみで構成される世帯の情報となっています。そのため、民生委員・児童委員に提供される70歳以上名簿とは違い、親子などのように65歳未満の方と同居している世帯は掲載されていません。
- 名簿の内容は、毎年4月現在の住民基本台帳をもとに抽出され、民生委員・児童委員番号、住所、氏名、生年月日、年齢、世帯人数等が記載されています。
- 65歳以上世帯名簿を閲覧・活用できる人は、福まちの活動者（地区社協役員、福まち運営委員、福まち事務局員、福祉推進員等）、「個人情報取り扱い研修」を受講終了した人です。
- 福まちに提供されている名簿にはない個人情報の提供を民生委員・児童委員に求められることも想定されますが、原則として、情報を提供することはできないことになっています。ただし、本人に同意を得た場合は、その限りではありません。

Q
25

相談者の個人情報を電磁的データで取扱う場合の注意を教えてください。

【電磁的データで個人情報を取扱う場合】

- 原則として、個人情報を含む電磁的データをパソコンまたは携帯端末等で作成することには細心の注意が必要です。
- やむを得ずパソコンで処理するときは、使用するパソコンにウィルス対策ソフトを必ず導入し、常に最新にしておく。
- 使用するパソコンには、ウィニー等の情報漏洩リスクが高いファイル共有ソフトを入れないこと。また、家族と共同利用するパソコンでの処理は避ける。
- データをパソコンに保存する必要があるときは、データを暗号化してパスワードを設定する。パスワードは、生年月日や電話番号など簡単に推測できるものは避ける。
- 個人情報は電子メールで送信しない。
- やむを得ずデータを外部に持ち出す場合には、暗号化機能付きのUSBメモリ等にデータを保存し暗号化する。
- パソコンを修理するときや処分するときは、データを復元できないような状態にしてから業者に引き渡す。

【個人情報を持ち運ぶ場合】

- 原則として、電磁的データを自宅外へ持ち出さない。
- やむを得ず自宅外へ持ち出す場合には、持ち運ぶ個人情報は必要最小限のものとする。
- 常に身边から離さず手元に置き、他の目に触れることのないよう細心の注意を払う。
- 寄り道をしない。立ち寄る場所がある場合には、個人情報を持ち運ばない。
- 自家用車を使用する場合には、個人情報を車内に置いたまま、車から離れない。

IV 相談・支援

◆一般支援編

Q
26

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。また、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、どうしたらよいのでしょうか。

【相談対応の基本】

- 相手の話を十分に聞き（傾聴）、メモを取るなど相談内容を的確に把握することが第一です。
 - ①個人情報適切に取扱い、プライバシーは保護する。
 - ②相談者の人格を尊重する。
 - ③相談者の話を丁寧に聞く。
 - ④助言を行い、相談者が自分で結論を出すように導く。
 - ⑤約束を守る。
 - ⑥公私混同をしない。
 - ⑦相談者の話を否定しない。

【急な相談や対応が難しい相談への対応】

- 緊急時（救急や警察など）は自分で連絡するようにお願いします。
- 深夜・早朝の電話で緊急性がないと判断される場合は、後でかけ直すよう伝えましょう。
- 民生委員・児童委員は、地域住民の立場に立って相談・支援を行います。民生委員・児童委員も家事や仕事がありますので、都合が悪い場合には、日時を改めて相談に応じる約束をすることも必要です。
- 相談内容によっては、関係機関に問合せをしないと対応できないものもありますので、相談を受けた後、関係機関に確認し、その後改めて相談に応じるのも一つの方法です。

【緊急性が高いと思われる相談が土・日、夜間、年末年始などにあったら】

- 地区民児協会長に対応方法を相談しましょう。また、適切な連絡先が不明の場合は、区役所の休日夜間業務員に連絡して事情を話し、関係職員に連絡を取ってもらうという方法もあります。

【その他、気をつけたいこと】

- インターフォン越しに大きな声で個人情報を伝えると、思わぬトラブルにつながる可能性があります。周囲に聞こえる可能性を考え、話す内容や声の大きさに十分注意しましょう。

Q
27

個人情報保護意識が高まっている中、新築マンションなどをはじめ、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のでしょうか。

【個人としての対応】

- 現在の対応としては、新築マンションであれば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に取り組んでいただきたいと思います。管理組合の会合で話をする機会をいただいたり、マンションの掲示板へ民生委員・児童委員活動を紹介するチラシの掲示をお願いしたりすることなどが考えられます。
- 福祉推進委員会・町内会、その他の活動団体の方々と顔見知りになり、何かあれば民生委員・児童委員に情報が伝わるように、日頃から信頼関係を築くことも大切です。

【地区民児協としての対応】

- 地区民児協で高齢者会食会やサロンなどを企画することも有効ではありますが、無理のない範囲で活動していただくことが民生委員・児童委員活動の基本です。

Q
28

支援している方から「信頼する民生委員・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。区役所や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。

【原則的な取扱い】

- 相談者からの相談内容は、基本的には家族の方にも伝える必要はありません。
- 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、相談者の利益につながると考えられるときは、地区民児協会長や区役所などに伝えるのも一つの方法です。

Q
29

多くの課題を抱えた世帯から相談を受けましたが、とても自分では対応しきれません。どうしたらよいのでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 相談への対応は、
 - ①一人で対応するもの
 - ②地区民児協会長等に相談しながら対応するもの
 - ③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、支援が必要な方を適切な関係機関に「つなぐ」ことが基本です。相談内容が難しく、対応に苦慮するときは、関係機関に円滑に「つなぐ」ようにしましょう。
- 地区民児協会長等に相談するなど、一人で抱え込まないことが大切です。また、関係機関につなぐにも、どこにつないでよいのか分からない場合は、地区民児協会長や区役所、区民児協事務局（区社協）に相談してください。

Q
30

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。どうしたらよいのでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 学校が安易にマンパワーとして頼ることのないよう、地区民児協を通して学校に民生委員・児童委員、主任児童委員の役割を説明すべきと考えます。
- 引き受ける場合も、永続的にならないために、学校が主体的にボランティアを育成するよう働きかけ、調整役として支援することが大切です。

【学校との連携】

- 学校を通じて情報を取得することは、子どもに関わる問題を把握するために必要です。
- 学校から依頼があった場合には、依頼の背景や学校の課題を理解し、地域とのパイプ役となることも重要です。その場合は、特定の人に負担が偏ることがないように、地区民児協として対応することが必要です。内容によっては、区役所、区社協などにもつなぐなど、関係機関と協働することも大切です。
- また、学校に民生委員・児童委員の役割を理解してもらうためにも、定期的に意見交換会を行うことも有効です。

Q
31

相談を受けた後、無事に関係機関につなぎ、民生委員・児童委員としての役割は果たしたと思ったのですが、その後も関係機関から様々な依頼がきています。いつまで対応する必要があるのでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 民生委員・児童委員は無理のない範囲で活動するものであり、関係機関からの依頼に対応できない場合には、地区民児協会長や区民児協事務局（区社協）などにも相談して他の支援方法を考える必要があります。

Q
32

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のでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 訪問して不審（数日間、電気がついていないが応答がないなど）の場合は、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。速やかに対応していただけない場合には、区役所の保健福祉課や警察に連絡をしましょう。
- 冷静に行動するためにも、一人で対応せず、地区民児協会長に相談のうえ、近隣の民生委員・児童委員、あるいは福祉推進員などとともに行動しましょう。
- 民生委員の判断で本人または緊急連絡先の方の同意なく鍵を開けたり、窓を割ったりすると、修理費などの金銭負担や責任の問題が生じる可能性があります。無理に対応せず、地区民児協会長に相談しましょう。
- 定期的に緊急連絡先を更新することで、いざというときの対応がスムーズになります。

Q
33

以前から支援している方から、買物を頼まれたり部屋の掃除を頼まれたりするなど、お願いごとがエスカレートして、最近では依存されていると感じています。どのように支援をしていけばよいのでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 支援している方の買物や部屋の掃除を行うことは、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区役所、区社協などの関係機関につなぐことです。
- 区役所や区社協、あるいは福祉推進委員会・町内会、地区社協・地区福まちなどに、ボランティアの相談をするのも一つの方法です。
- 民生委員・児童委員は、相手の立場に立って相談に応じる必要がありますが、過度の期待を寄せられて、本来の活動以外の支援を求められると、負担が重くなってしまいます。相談者に民生委員・児童委員の役割をきちんと伝え、できないことは「できない」と伝えることが必要です。

Q
34

軽い知的障がい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。どうしたらよいのでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 民生委員・児童委員は、原則として金銭の取扱いはしません。
- 相談者には、日常生活自立支援事業を実施する区社協を紹介してください。
- 対応に困る場合は地区民児協会長に相談してください。

Q
35

支援していた方からお金を貸してほしいと頼まれました。どうしたらよいのでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 民生委員・児童委員は、絶対に金銭貸借をしてはいけません。

Q
36

支援していた方の具合が悪くなり救急車で搬送されました。その際に救急隊から同乗を求められました。どうしたらよいのでしょうか。

- 救急車への同乗は、民生委員・児童委員の役割ではありません。
- やむを得ず同乗した場合でも、その後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。
なお、救急車に同乗した後の帰宅手段は自己調達・自己負担となるのが通常ですので注意しましょう。

Q
37

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ので、病院にそのように伝えてください。

Q
38

担当地区内に住むひとり暮らしの高齢者のことですが、生活が心配だと近隣の方から相談されました。これから、どうしたらよいのでしょうか。また、本人が支援を拒否した場合の関わり方を教えてください。

【原則的な取扱い】

- まず、相談してきた近隣の方から事情を聞き、訪問する際には強制と受け取られないように、「あなたのことを気にしています」というメッセージを伝えて、本人から信頼を得るまで根気をもって対応してみましょう。
- 例えば、高齢者・異世代交流サロンや食事会などへ出席するよう勧めるなども一つの方法です。
- 見かけたら挨拶や声かけなどを行い、しばらく見守り続けましょう。
- 相談してきた近隣の方にも事情を話し、遠くからの見守りをお願いしましょう。
- 本人が支援を拒否した場合は、本人の気持ちを尊重して、そっと見守ることも大切です。

【問題が見られる場合は】

- 本人が一切の関わりを拒絶して、なおかつ、心配な状況が見られる場合は、地区民児協会長や区役所、区社協などの関係機関に相談して、対応方法を考えましょう。

Q
39

支援している方に、民生委員・児童委員として対応できないことを頼まれて、断ったところ、恨まれて嫌がらせをされるようになりました。どこに相談したらよいのでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 日頃の活動で対応に困ったときには、一人で抱え込まずに、地区民児協会長、区役所、区民児協事務局（区社協）などに相談にしましょう。

Q
40

関係機関からある家庭の見守りをお願いされました。自分だけではなく、支援対象の家庭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のでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 本人の同意なく近隣の方に支援対象の家庭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の家庭の情報を聞いて、訪問するなど信頼関係を築くところから始めてください。信頼関係ができたところで、近隣の方の応援もお願いしたい旨を本人に話して、了承が取れたら協力者に見守りをお願いしてください。なお、協力者に伝える情報は必要最小限にする必要があります。
- 具体的な見守り方法については、区社協に相談してアドバイスをもらうこともよいでしょう。

Q
41

市の研修会の日程と、自分の地域の日程が重なってしまいました。どちらを優先すべきなのでしょうか。

【原則的な取扱い】

- 判断に悩むことではありますが、これからの活動や今までの関わりの中で優先度を考慮したり、優先順位を付けるのが難しい場合は地元を優先する、という考え方もあります。判断に悩む場合は、地区民児協会長などに相談してください。
- また、会議、行事などへの参加は、必要性も見極めて、地区民児協で分担するなど、特定の人に負担がかからないようにすることが必要です。

Q
42

活動を始めて困ったことや、分からないことがあった場合には、どこに相談したらよいのでしょうか。

- まずは、地区民児協会長や先輩の民生委員・児童委員に相談しましょう。
- そのほか、区役所の保健福祉課や区民児協事務局（区社協）などでも相談に応じます。

◆分野別支援編

(1) 高齢者

Q
43

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。

- 区役所の保健福祉課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。

Q
44

支援している方の家族から、用事があり出かけたが、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。どうしたらよいのでしょうか。

- 留守番は、民生委員・児童委員の役割ではありません。
- 地域での見守り、ボランティアの協力などインフォーマルなサービスの利用も考えられますので、区社協等に相談しましょう。

Q
45

ひとり暮らしの高齢者の認知症が進み、一人で生活することが難しくなってきたときは、どうしたらよいのでしょうか。

- 親族に連絡し、一人で生活することが難しいことを理解してもらいましょう。
- 親族に、区役所の保健福祉課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。
- 訪問の度、同じ話を繰り返し、対応に長い時間がとられる場合は、認知症の疑いもあるため、一度、区役所の保健福祉課又は地域包括支援センターに相談しましょう。

Q
46

介護保険の利用について相談されました。どうしたらよいのでしょうか。

- 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、ケアマネジャーも代行できますので、お住いの区役所の保健福祉課や地域包括支援センターに相談するように伝えましょう。

Q
47

支援外の用件（ごみ出し、鍵や通帳・現金の管理、病院への付添い等）を頼られました。どうしたらよいのでしょうか。

- 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。

【ごみ出しの場合】

- 家庭ごみについては、玄関先まで収集に伺う「さわやか収集」制度があります。申込みや審査が必要になりますので、お住いの区の清掃事務所へ相談するように伝えましょう。

【鍵を預かる場合】

- 民生委員・児童委員は、原則として鍵を預かることはしません。
- やむを得ず鍵を預かる場合は、地区民児協会長と相談のうえ、文書を取り交わし、双方で保管しておくことが大切です。

【通帳や現金の取扱い】

- 民生委員・児童委員は、原則として金銭の取扱いはしません。
- 認知症の疑いや知的障がいがある場合には日常生活自立支援事業の対象になりますので、区社協につなぐことも考えられます。

【病院への付添い等】

- 病院への付添い等は、ボランティアでの支援も考えられますので区社協に相談してみましょう。

Q
48

ひとり暮らしと分かったときの初期対応は、どうしたらよいのでしょうか。

- ひとり暮らし巡回相談の対象となりますので、家庭に訪問し、その方の状況を把握しましょう。
- 必要に応じてひとり暮らし高齢者向けのサービスを紹介します。

Q
49

近隣の方から、ひとり暮らし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。どうしたらよいのでしょうか。

- 緊急時連絡先の方に連絡し、様子を見に来てもらいましょう。
- 連絡が取れない場合は、区役所の保健福祉課、区社協、地区社協・地区福まち、町内会・福祉推進委員会、警察等に連絡しましょう。

Q
50

ひとり暮らし高齢者の具合が悪いとき、民生委員・児童委員はどうしたらよいのでしょうか。

- 具合が悪いときは消防署に連絡し、救急車を呼びます。また、把握している範囲内で親族に連絡します。

Q
51

ペットを飼っている支援している方が入院したとき、あるいは死亡したときのペットの扱いはどうしたらよいのでしょうか。

- 本人や家族が、どうしたいのかをよく聞き、対応するようにしましょう。

【入院したとき】

- 専門業者や動物病院へ預けるようにしてもらいましょう。

【死亡したとき】

- 家族に連絡し、引き取ってもらいましょう。引き取れない場合は、家族に専門業者や動物病院等引取先を探してもらいましょう。

参 考

ペットが死亡したとき

複数の処理方法があります。札幌市動物愛護管理センター『あいまるさっぽろ』（TEL 011-736-6134）に相談するように伝えましょう。

Q
52

高齢者に対応した住宅に改修したいと相談されました。どうしたらよいのでしょうか。

- 要介護（支援）認定を受けた方が手すりの取り付けなどの住宅改修を行った場合、申請に基づきその費用の一部として介護保険から住宅改修費が支給（払い戻し）される制度があります。なお、住宅改修費支給のためには事前申請が必要であり、支給対象となる工事も限られていることから、以下のとおり相談するよう伝えましょう。

【ケアマネジャーが付いている場合】

- ケアマネジャーに相談するように伝えましょう。

【ケアマネジャーが付いていない場合】

- 区役所の保健福祉課に相談するように伝えましょう。

Q
53

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のでしょうか。

- 民生委員・児童委員としてお香典を出す必要はありません。
- 地域住民の一人としてどのような対応をするのかを判断することとなります。

Q
54

サービス付き高齢者向け住宅に入居したいと相談されました。どうしたらよいのでしょうか。

- サービス付き高齢者向け住宅の情報は、「サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム」（一般社団法人すまいづくりまちづくりセンター連合会「サービス付き高齢者向け住宅」登録事務局ホームページ）、「サービス付き高齢者向け住宅登録リスト」（札幌市都市局市街地整備部住宅課作成）などを活用し、情報提供することが可能です。住宅によって、サービス内容、家賃等の料金が異なりますので、色々な住宅間で比較検討して、さらには事業者の説明を十分に受けて、

相談者のニーズに合う住宅を選ぶようアドバイスしてください。

【問い合わせ先】

- 「サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム」<https://www.satsuki-jutaku.jp/>
- 住まいの相談窓口 『みな住まいる札幌』（TEL 011-210-6224）

Q
55

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、どうしたらよいのでしょうか。

- 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ので、把握している虐待に関する情報について記録を残し、その情報を基に地域包括支援センターや区役所の保健福祉課に連絡しましょう。

(2) 子ども・家庭

Q
56

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。どうしたらよいのでしょうか。

- 虐待の疑いがある場合は、通告の義務がありますので、地域を担当する民生委員・児童委員と主任児童委員が協力して情報を集め、地区民児協会長や区役所の健康・子ども課、児童相談所に相談しましょう。

Q
57

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、どうしたらよいのでしょうか。

- 子どもが関係する機関（学校等）からの情報収集などをしてみましょう。
- 相談内容に応じて地域の子育てサロン等を紹介することも方法のひとつです。
- 虐待の恐れがある場合は、地域を担当する民生委員・児童委員と主任児童委員が協力して情報を集め、地区民児協会長や区役所の健康・子ども課、児童相談所に相談しましょう。

Q
58

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

- 北海道立女性相談援助センターなどの相談機関を紹介します。
 - 北海道立女性相談援助センター（TEL 011-666-9955）
 - 札幌市配偶者暴力相談センター（TEL 011-728-1234）
 - 区役所の健康・子ども課や警察署・交番でも相談に応じています。
- 相談者の身に危険が及ぶ恐れがあるときは、迷わず警察に連絡し、相談するように伝えましょう。

Q
59

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

- 学校や行政の依頼があって民生委員・児童委員、主任児童委員として関わりを求められた場合

【本人や親の理解がある場合】

- 学校や行政などの依頼先とも役割分担を明確にし、可能な範囲で対応をしましょう。

【本人や親の理解がない場合】

- 可能な範囲で外から見守り、状況の変化があれば、学校などに連絡をするようにしましょう。

Q
60

小学校低学年の一人っ子の家庭で、母親が突然の長期入院となりました。父親は夜勤のため、子どもに食事をさせ、寝かせてから仕事に出かける状態です。近隣の方から「夜一人でいる子どもがかわいそうなので、何かよい方法がありませんか」と相談を受けました。どうしたらよいのでしょうか。

- 家族の生活状況で、何かお手伝いできることがあるかどうか尋ねてみます。
- 家族が何を望み、また、近隣の方とどのように関わっているのか等、家族の気持ちと近隣の方との関わり方を確認します。
- 区役所の健康・子ども課に相談しましょう。

Q
61

20代で幼児2人の母子家庭の方から「働くために子どもを預けたいのですが、預かってくれる人はいないのでしょうか」と相談を受けました。どうしたらよいのでしょうか。

- 保育園の利用が考えられますので、区役所の健康・子ども課に相談しましょう。

(3) 障がい児（者）

Q
62

障がい（身体障がい・知的障がい・精神障がい・発達障がい等）の相談窓口と申請手続きについて教えてください。

- 区役所の保健福祉課または障がい者相談支援事業所が相談窓口となります。申請手続きについて説明を受けましょう。

Q
63

担当地区内の障がい児（者）施設との関わり方について教えてください。

- 各施設により独自の対応がありますので、各施設へ直接相談をしてみましょう。
- 災害時に備えて、普段から地域の各施設との連携を図りましょう。

(4) 生活保護

Q
64

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のでしょうか。

- 原則として訪問する必要はありませんが、区役所の保護課又は当事者から依頼があったときに、内容に応じて関わることとなります。
- 普段は遠くから見守っていただき、民生委員・児童委員として気になることがあれば区役所の保護課に連絡してください。
- ただし、本人がひとり暮らし高齢者の場合は巡回相談の対象となりますし、高齢者夫婦の場合は、安否確認の対象者として福祉カードを作っておきましょう。

Q
65

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。どうしたらよいのでしょうか。

- 区役所の保護課に相談するように助言しましょう。

Q
66

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のでしょうか。

- 生活態度について目に余るようであれば、地区民児協会長や区役所の保護課に連絡します。
- 近隣の方に対しては、直接、区役所の保護課に連絡するように伝えます。

Q
67

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、どうしたらよいのでしょうか。

- 区役所の保護課へ連絡します。
- 休日など速やかに保護課と連絡がとれない場合で、家族の連絡先がわかるときは家族に連絡をとります。
- 葬祭その他の手続については、区役所の保護課の担当者に相談しましょう。
- 福祉カード等に死亡日時を記入して支援を終了します。

(5) 災害時支援

Q
68

災害時に備えて、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。

- 災害時に備え、日頃から訪問等の活動を通じて、担当地区内の要配慮者（ひとり暮らし高齢者等）との関係づくりを進め、災害時に備えた対応を一緒に考えていくような取組が望まれます。
- また、福祉カード等に状況を記載しておくことも考えられます。

Q
69

災害時に備えて、福祉推進委員会・町内会等とどのような協力関係をつくればよいのでしょうか。

- 民生委員・児童委員は、平常時から要配慮者の把握に努めることが求められています。
- このため、要配慮者の把握について、民生委員・児童委員と福祉推進委員会、町内会等の間で、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るのが重要です。
- 災害時要配慮者支援の取組を行っていない福祉推進委員会、町内会等においても、災害時に要配慮者の安否確認が円滑に進むよう、日頃から自主防災組織（福祉推進委員会・町内会、地域防災拠点等）などとの話合いの場に参加することが大切です。

Q
70

災害時に、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。

- 災害時には、まず自分の身を守り、家族の安否を確認することが第一です。その後、隣近所に声かけを行い、お互いに安否を確認します。
- 福祉カード等を利用し、要配慮者の安否確認を行います。

V 証明事務

Q
71

証明事務の留意事項、証明すべきでないものを教えてください。

- 証明事務を行う際は民生委員・児童委員ハンドブックを参考にしてください。
（「証明すべきでないもの・留意事項」などを記載しています。）
- 本人から依頼を受けて証明書等を作成する際は、記載すべき内容、目的、提出先を明確にし、依頼者からの聞き取りや、訪問、面接などによって事実を確認した場合に限り証明書等を発行するようにします。取り扱う機会も少ないと思われるので、不明な点があれば地区民児協会長や区役所、区民児協事務局（区社協）にお問い合わせください。
- 証明事務は、民生委員・児童委員の職務内容には明記されていませんが、社会福祉諸制度のはざまにあって各種のサービスが受けられない人々に対する重要な福祉サービスの利用支援の一つとして、日常の行政協力や自主活動の中から派生する職務としての性格を持っています。

VI 地域での広報・PR活動

Q
72

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のでしょうか。

- 自分の担当地区の中で、次の活動などを通じて、自分が民生委員・児童委員であることを知ってもらい、町内会・福祉推進委員会の会長・役員と顔見知りになることから始めましょう。また、活動は無理のない範囲で行うことが基本です。
 - ①地域の会合・行事などへの参加
 - ②地域の会合などでの活動報告
- そのほか、一斉改選時には自治会町内会・福祉推進委員会役員に民生委員・児童委員の活動を説明するなど、機会を捉えて理解を広めていきましょう。

Q
73

民生委員・児童委員の広報を行うには、民生委員・児童委員の氏名、電話番号及び担当地区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そのどの範囲に公開するべきなのでしょうか。

【基本的な考え方】

- 民生委員・児童委員の個人情報は、公的な側面と私的な側面とがあります（民生委員・児童委員は公的な役割を担っている一方、個人の自宅を活動の拠点としています）。両者のバランスに配慮しながら、必要な情報を必要な範囲で公開することが基本です。
- 担当地区の住民に民生委員・児童委員の氏名・電話番号を公開することは、活動する上での基本ですが、それ以上の情報については、各地区民児協等で議論していただき、目的を明確にした上で合意を得て公開すべきです。

【対応方法】

- 個人情報は「保護」と「活用」のバランスが大切です。自分の地域の担当民生委員・児童委員が誰なのか分かるように、民生委員・児童委員の名前や電話番号を担当地区に周知することが望ましいでしょう。

- 特に一斉改選後は、町内会の回覧等を活用して周知するよい機会です。その際、町内会長に回覧用紙を持参してあいさつするなど、地域の方との関係づくりも大切です。
- 民生委員・児童委員活動においては、支援を必要とする方の個人情報を把握することが必要です。そのためには、民生委員・児童委員自身の個人情報を必要最小限の範囲で公開することで、信頼を得ることができると思われます。

Q
74

主任児童委員の役割が学校や地域でも知られていません。どうしたらよいのでしょうか。

- 主任児童委員の役割が分かりづらいとの指摘に対しては、行政や社協、市民児協としても、関係機関などに主任児童委員の役割を理解していただくように努めてまいります。
- 地区民児協としても、例えば、地域内の小中学校へ定期的に訪問して相互理解を深めたり、児童相談所を見学して担当者との関係を築いたりするなど、関係機関との連携を図るよう取り組んでいきたいと考えています。

VII その他

Q
75

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。

- 退任については、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の引渡しや物品の返還等が必要です。詳しくは次項「Q76」をご覧ください。

Q
76

引継ぎについての留意事項を教えてください。

【引継ぎの準備】

- 今までの活動を振り返り、関係書類の点検・整理をしておきましょう。
- 後任の方がすぐに活動できるように、関係書類には最新の情報を記録しておきましょう。

【個別のケース】

- 支援している方については、継続的な支援ができるよう、単に書類を引き継ぐだけでなく、具体的な経過等も引き継いでください。なお、引継ぎに当たっては、事前に本人の同意を得るなど、プライバシーへの十分な配慮をお願いします。
- 引き継ぐうえで何より大切なのは、時間をかけて築いてきた「信頼関係」です。退任後も、可能な範囲で後任者への助言やサポートをお願いします。

【地域特性等】

- 地域の特性、地域の関係機関の情報等も引き継いでください。

【新任委員のサポート】

- 新任委員は、どう活動したらよいのかよく分からない状態です。活動の内容、範囲、心構え、地域の福祉活動の状況、福祉保健関係の会議や行事など、できるだけ具体的に説明しましょう。
- 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。
- 活動記録の作成は、新任委員にとって負担になることがあります。分類や記入方法について、ていねいに分かりやすく伝えましょう。

- さまざまな事情により前任者からの引継ぎが望めない場合も、地区民児協会長が引継ぎを行うなど、地区民児協全体でのサポートをお願いします。

【個人情報】

- 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。
- 活動に必要な個人のパライバシーに関する事は、引き継がないようにしましょう。

【引継ぎチェックリスト】

(1)返還するもの

- 民生委員・児童委員証
- 徽章
- 門標

(2)後任者へ引き継ぐもの

- 70歳以上名簿
- 対象者全件リスト
- 活動記録
- 福祉カード
- ひとり暮らしの高齢者等巡回相談事業活動連絡票

** 以下の書類は担当する世帯によっては無い場合があります **

- 知的障がい者見守り事業 情報提供カード
- 生活保護民生委員別世帯名簿（又は「ケース番号索引簿」「ケース番号搭載簿」）
- 生活保護開始・廃止・変更・連絡票
- 生活保護受給者名簿等（写し）
- 生活福祉資金貸付関係書類

Q
77

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、地区民児協等の方針に基づき、日頃からの情報収集、働きかけを心がけましょう。

Q
78

民生委員・児童委員は無報酬と聞きました。活動に必要な経費はどのようにすればよいのでしょうか。

- 民生委員・児童委員は無報酬ですが、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、市の基準に基づいて、活動費が年2回（上期・下期）支給されています。

Q
79

市民児協会費について教えてください。

- 市民児協会費（年会費）は毎年度納めていただきます。
- 事務の流れ及び主な用途は次のとおりです。

【事務の流れ】

- 5月 市民児協理事会で納入依頼
各区・各地区民児協でとりまとめ
- 6月下旬まで 各区民児協から市民児協に振込み

【主な用途】

- 区・地区民児協活動費等の事業費
- 札幌市民生委員児童委員協議会互助事業 会費・互助共済
- 全国民生委員児童委員連合会会費
- 全国民生委員互助共励事業会費
- 札幌市社会福祉協議会会費 等

Q
80

「民生委員・児童委員証」等を紛失してしまいました。どうしたらよいのでしょうか。

- 地区民児協会長に相談した上で、区役所の保健福祉課へ紛失届を提出してください。

Q
81

民生委員・児童委員は、選挙運動ができますか。

- 一個人としてはできます。ただし、自分の担当区域内では、民生委員・児童委員という職務上の地位を利用し、要援護者に対して行うことは絶対にいけません。

Q
82

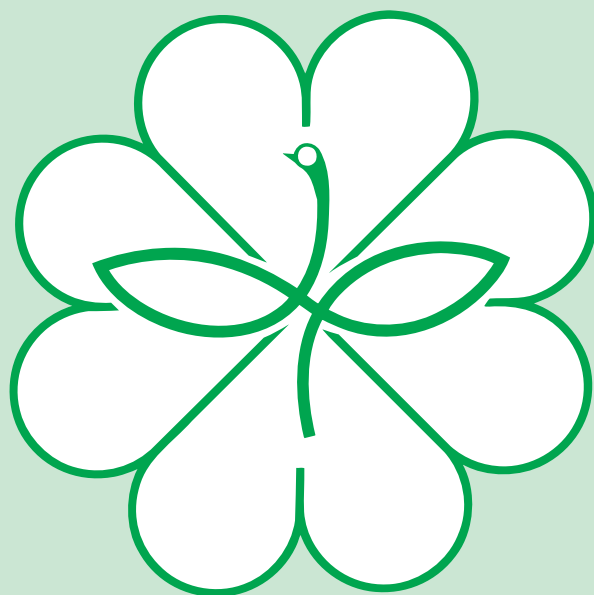
民生委員・児童委員は、公職者の後援会に入会できますか。また、その役員になれますか。

- 一個人として、入ることは自由です。また、役員にもなれます。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、自らの担当区域で、要援護者等に対して運動することは、民生委員第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。しかし、担当区域外ではもちろん区域内でも自分の受けもつ要援護者以外の有権者に対して行う活動は自由にできます。

Q
83

民生委員・児童委員は議員になれますか。

- 民生委員の身分のまま、議員になれます。



民生委員・児童委員、主任児童委員活動ガイドラインQ&A集(令和8年4月改定)

発行 札幌市民生委員児童委員協議会(事務局:社会福祉法人札幌市社会福祉協議会)

〒060-0042 札幌市中央区大通西19丁目 札幌市社会福祉総合センター3階

TEL(011)614-3344 FAX(011)614-1109