

民生委員・児童委員の
ひろば

2025
11

November

特集

ひろば

支えあう 住みよい社会 地域から

安心・安全な委員活動

～事故を防ぐために意識すること～

株式会社福祉保険サービス

全国民生委員児童委員連合会事務局

- 地域住民に寄り添う民生委員・児童委員のための苦情対応のポイント 第7回
ケース別対応策②～感情的に訴えてくる住民への対応法～
- 全民児連NEWS
教育現場との連携による子どもの居場所づくりを考える
～「全国児童委員・主任児童委員活動研修会」報告～
- 人権について考える 第7回
高齢者の人権と民生委員・児童委員【総論】



安心・安全な委員活動

株式会社
福祉保険サービス

事故を防ぐために意識すること

民生委員・児童委員活動保険(以下、活動保険)は、委員活動中の万が一のケガ、賠償事故、そして個人情報漏えいといった幅広いリスクを補償し、委員の皆さまの安心・安全な活動を支えていきます。

民生委員・児童委員(以下、民生委員)の年齢層が高まる傾向にある今日、日常に潜む事故のリスクをいかに未然に防ぐかがいつそう重要になっています。

本特集では、安心・安全な委員活動の実現に向けて、活動保険で取り扱った近年の活動中の事故の種類や状況等実績データも交えながら、その特徴を分析し、掘り下げます。

1 令和6(2024)年度の事故発生状況

対策として、対象者宅の訪問先の制限や、電話による訪問を伴わない安否確認等の取り組みを行い、その結果、大きく事故件数が減少しました。その後、徐々に対面での活動が増え、事故件数はコロナ禍前の水準に戻りつつあります

活動保険の令和6年度における事故報告は456件あり(図表1)、その内訳は民生委員本人の活動中のケガが445件、第三者への対人賠償事故が1件、対物賠償事故が10件とほとんどの事故が民生委員本人のケガに起因するものでした。

(図表1)

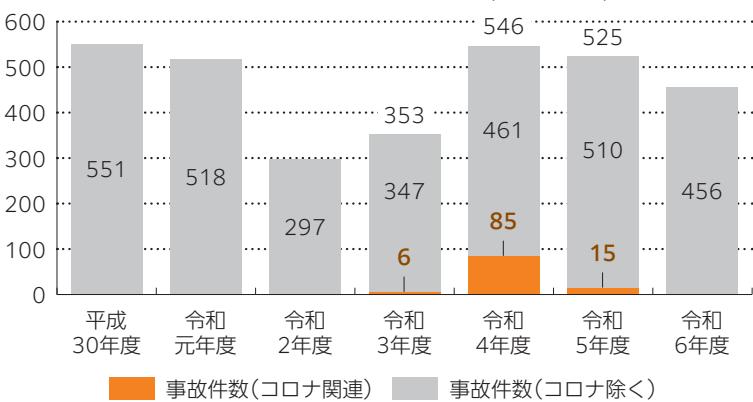
民生委員活動は、令和2(2020)年度以降、新型コロナウイルス感染症(以下、コロナ)への

重大事故の割合が増加

また、2年連続0件だった死亡事故および後遺障害1級事案の受付件数も令和6年度は2件、令和7(2025)年度は4月から6月までで、すでに1件発生しています。後遺障害1級とは、死亡保険金と同額が支払われる、最も程度の重い後遺障害です。

民生委員本人のケガに起因するものでした。

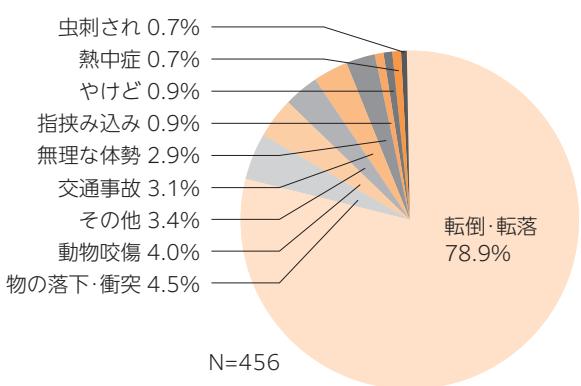
図表1 事故受付件数の推移(単位:件)



約8割は転倒・転落事故

令和6年度の事故を原因別に分類すると(図表2)のとおり、「転倒・転落」の割合が多くを占めています。令和4年度の割合と比較しても8ポイント程度大きくなっています。

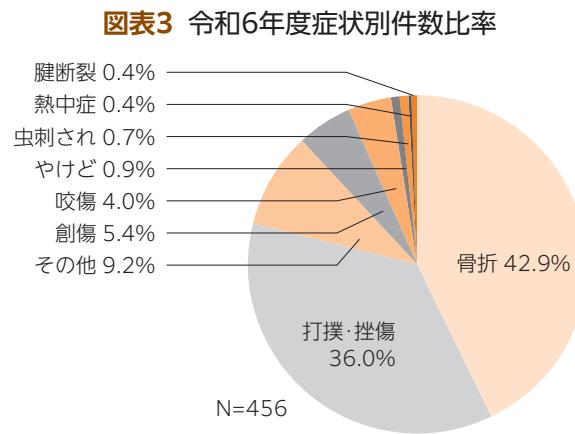
図表2 令和6年度原因別件数比率



特集 安心・安全な委員活動～事故を防ぐために意識すること～

ケガの4割以上が「骨折」

また、令和6年度の事故をケガの種類別に分類すると（**図表3**）の通り、「骨折」が最多となっています。



安全な委員活動のためにとくにご注意いただきたいポイント

いかにして転倒・転落を防ぐか①

事事故例を知る

前述のとおり、民生委員の事故の多くは、転倒・転落によるものです。そのため、いかにして転倒・転落を未然に防止するかという視点で、よくある事例を考察します。



◆階段を踏み外した例

図表4は「転倒・転落」につながる典型例の一覧です。**事例①**は、

広報紙の配布の際に、階段を踏み外してしまった事例です。口ごろ

慣れている訪問先以外に配布するケースもあります。階段のような段差での転倒事故が相次いでおり、

◆玄関での転倒例

骨折につながっています。両手が塞がるような荷物を持ち歩くのは控えて、手すりがある場合は、極力利用しましょう。

事例②は対象者宅の玄関前での転倒の事例です。多くの住宅の玄関には段差があります。玄関に上

◆雨の日の転倒例

事例④は、雨の日の転倒の事例ですが、屋内であっても、雨の日は滑ることがありますので、油断せず、慎重に行動しましょう。

事例⑤は駐車場の車止めでの転倒の事例です。目的地に到着し、または活動が終了して、少し気が

図表4 「転倒・転落」の典型例

	概要	症状	キーワード
事例①	広報紙の配布が終わり、アパート内の階段を下りる際に、滑って階段を踏み外して転倒した	骨折	●階段
事例②	訪問の際に対象者自宅の玄関前にて段差でつまずき、転倒した	打撲	●玄関 ●ながら作業
事例③	バスに戻る際、周辺が暗く段差を踏み外して転倒した	骨折	●日没
事例④	式典へ出席した際に、雨で濡れた廊下で転倒した	骨折	●雨 ●室内
事例⑤	駐車場の車止めにつまずき、転倒した	骨折	●駐車場

◆暗い所での転倒例

事例③のように、日没後に周囲が暗く、段差を正しく認識できない場合も転倒につながっています。日中は全く問題ない、数センチほどのわずかな段差でも、周囲が暗く見づらい状況においては、かえって見落としやすく危険な段差となります。

また、季節によっては、日没時間が早まりますので、明るい状況で活動できるよう活動時間帯を調整しましょう。

がる際、対象者との会話に気を取られると、段差に気づかず、ついでてしまうことがありますので十分な注意が必要です。また、立つたまま靴を履こうとすると、バランスを崩して転倒しやすいので、靴は座つて履きましょう。

緩む場面であるためか、空き区画の車止めでの転倒が非常に多く発生しています。駐車場内を歩く際は、空いたスペースであっても、車止めがあるものと思つて足元の確認を怠らないようにしてください。

いかにして転倒・転落を防ぐか② 注意すべきこと

それでは、転倒を防ぐためにどのようなことに注意すればよいでしょうか。

◆ 滑りにくい靴を

転倒防止のためには、事前の準備が重要です。靴は、極力滑りにくいゴム底で、サイズが足にフィットするものを選びましょう。つま先が上がっている靴のほうが、転倒防止には適しています。逆に、靴底の材質が革などの滑りやすい靴や、サンダル、スリッパ、サイズが合わない靴は避けましょう。

◆ 両手をふさがない

手すりを使って歩くほうが、段差でも安定して上り下りができます。そのためには、少なくとも片手は何も持たずに自由に使える状況にしておきましょう。カバンは



◆ 室内にも危険が潜んでいる

「転倒・転落」以外にもよくみられる事故のパターンがあります

その他注意が必要な「転倒・転落」事故以外の注意点

事例⑥は対象者宅のペットによって負傷した事例です。訪問先にペットがいるかどうかが事前に分かれば、ケージに入れておきましょうことなどを依頼しておきますが、自らもやみにペットに近づくことも控えましょう。

手持ちではなく、ショルダーバッグやリュックサックを使えば、手が自由になります。
雨の日は無理をせず、可能であれば活動の延期も検討してください。雨の日に活動する場合、傘を持つよりも、レインコートのほうが両手の自由度が増しますので、状況によって使い分けてください。

◆ 余裕のあるスケジュールを

余裕をもったスケジュールを組んでおけば、早歩きをする必要がなくなります。また、少し遠回りでも、舗装された段差の少ない道を選んだ方が転倒の危険を避けられます。悪天候時には無理をせず延期も検討してください。

◆ 横断歩道を渡る際、歩道から車道に降りる際の段差は、わずかながらほど気つきづらく、転倒につながります。

横断歩道を渡る際、歩道から車道に降りる際の段差は、わずかながらほど気つきづらく、転倒につながります。横断中も交差点を渡りきることに注意が向くと、早歩きになりやすく、転倒の危険性が高まります。無理に早く渡ろうとせす、手を挙げて安全に横断しましょう。

また、歩道のない道路で側溝の近くを歩行する場合は、車両が接近してきた際などの転倒・転落に十分ご注意ください。暗い道路では、反射材を身に付けたり、運転手から視認性が高い服を着用したりすることによって過度な車両の接近を防ぐことが期待できます。

◆ 屋外での移動は細心の注意を

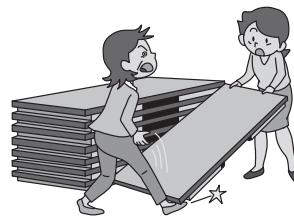
屋外にはより多くの危険があります。
フローリングの境目のわずかな段差でつまづくことがありますので、油断は禁物です。

図表5 「転倒・転落」以外のその他の事例

	概要	症状	キーワード
事例⑥	対象者宅を訪問した際に、飼い犬が走り寄ってきて足を咬まれ負傷した	創傷	●飼い犬
事例⑦	会議後片付けをしていた時、長机を足に落として骨折した	その他	●片付け
事例⑧	準備と後片付で長時間活動したところ熱中症になった	その他	●熱中症
事例⑨	坂道で自転車から降りようとした時に転倒した	創傷	●自転車 ●坂道
事例⑩	自転車で狭い路側帯を走行中、左傾斜の溝にハンドルをとられ、転落し骨折した	骨折	●自転車 ●側溝

特集 安心・安全な委員活動～事故を防ぐために意識すること～

事例⑧は夏場に長時間活動したことで熱中症となつた事例です。こまめな休憩と水分・塩分の補給が大切です。また体調に不安があるときは、活動の延期も検討しましょう。



事例⑦は会議の片付け時の事故です。複数名で物を持ち上げる場合には、一部の人に負荷がかかり物を落とすことがないよう声掛け合いましょう。また、机の脚を折りたたむ際に指を挟むケガも多発しています。会議の際は片付けが無事に終了するまでは、注意しましょう。



このように民生委員活動に伴う事故には、注意すれば防げるものが多くあります。無理をせず、落ち着いて活動することを心がけ、安全な委員活動を心がけましょう。

事例⑨のように、自転車から降りる際に、転倒して自らがケガをする場合もあります。転倒した自転車によって、駐車車両に傷をつけてしまうという事故もありました。駐輪の際は平らな場所を選びましょう。また、**事例⑩**は道路の端を自転車走行して足を取られた事例です。道路の端は中央に比べて、やや傾斜がついて下がっていることが多く、側溝があつたりしますので、「注意ください」。

事例⑨・⑩は自転車による事故です。



活動保険は全民生委員を対象に、活動中の万が一の事故等の補償を行うものです。補償対象は、次の4つです。

活動保険は全民生委員を対象に、活動中の万が一の事故等の補償を行うものです。補償対象は、次の4つです。

- ①委員本人が活動中にケガをされたとき
- ②委員本人が損害賠償責任を負ったとき
- ③個人情報を漏えいさせてしまったとき
- ④活動の対象者等から委員本人および家族へ加害行為を受けたとき



民生委員・児童委員活動保険リーフレット



民生委員・児童委員活動における事故防止のためのヒント集

安心・安全な委員活動を支援する仕組み

全国民生委員児童委員連合会事務局

民生委員・児童委員活動保険の概要

活動保険の詳細については、配布済みの本会リーフレットをご覧いただくな、市区町村民児協にお問い合わせください。本リーフレットは、全民児連ホームページからもご覧いただけます。また、委員活動中の事故の状況と防止のための注意点をまとめたヒント集もご活用ください（冊子の頒布は行っておりません）。

定例会で話しあってみよう

『ひろば』を活用して、単位民児協の定例会などで民生委員・児童委員としての学びを深めましょう。

①事故防止のために取り組んでいることについて情報交換しましょ。

②活動中における事故を減らすためにはどのようなことができるか話しあってみましょう。

地域住民に寄り添う
民生委員・児童委員のための

苦情対応のポイント

適切な対応で
活動の負担を軽減しよう

ケース別対応策② 感情的に訴えてくる住民への対応法

TCBTカウンセリングオフィス 新明一星氏

第7回

1. 怒りや不満をぶつけてくる人の対処

他人から強い怒りや不満をぶつけられると、相談対応に慣れた人でも、多少は動揺したり、相手にあわせようとしてしまうのです。冷静な対応が必要ですが、全く動じないでいることは無理ですし、感情を過度に抑えると柔軟な対応が難しくなります。

2. 怒りや不満が起こりやすいタイミング

ある人は、怒りや不満を聞くと即座に怒りや不安を感じ、自分の正当性を主張したり、あるいは謝罪したくなったりするかもしれません。逆に、相手が感情をあらわにすると、距離を取り、心を開かなくななる人も

います。すると、会話を早く切り上げたり、または、相手の訴えを「大したことではない」と突き放したくなったりするかもしれません。いずれも、相談がこじれたり、クレームにつながったりするリスクがあります。これらの支援者側の反応は、無意識的なものが多いため、自らの反応に早く気づくことが柔軟な対応につながります。

3. 感情を受けとめながら 冷静に対応するポイント

相手の感情を受けとめることは、言葉で言つほど簡単ではありません。相手は「自分の要求を飲ませたい」、「不満を理解させたい」、「脅威と感じる支援者を排除したい」と考えているかもしれません。こちらが説明や質問を重ねると、かえって相手を刺激し、興奮を強めてしまします。怒っている人は早口になりがちなので、支援者は意識してゆっくり話すようにしましょう。大声を出

表情が険しければ、支援者も警戒しやすいでしょう。注意すべきタイミングは、関係が近くなってきた時です。初対面では社交的でおだやかだった人が突然怒ったり、過剰な要求をはじめたりすることがあるからです。相手が「支援者は反論できない立場」と考えて、高圧的な態度になる場合もあります。時には、支援者が身を守ることも考えなくてはいけません。相手の感情が収まらない時には、いつたん相談を切り上げて後日話すことや、複数名で対応することも検討したいところです。

4. 相手が落ち着いた後の対応

相手の感情が少し落ち着いてきたら、「何が思いどおりにならないと感じたのか」、「どこで見下されたと感じたのか」などと相手に問い合わせ、相手の視点を共有する段階にすすみます。ただし、相手の感じ方は必ずしも支援者の意図や実際の行為と一致するわけではありません。そのため、すぐに謝罪や同意をせず、まずは、相手の見解の理解をめざしましょう。支援者も相手の怒りや不満を聞くと動搖し、「相手がおかしい」、または「自分がまずかった」という結論にしがちです。そこで「自分の要因を3つ、相手の要因を3つ」と整理し、偏りのない見方を心がけることが有効です。





教育現場との連携による

全國兒童委員・主任兒童委員活動研修會 報告

登壇者

佐藤 晴雄氏（帝京大学 教育学部教授）※二〇一六年一月一
朝倉 美由紀氏（明星大学 教育学部 特任教授／元小学校長）
鈴木 勝寛氏（会津若松市第十六方部民生児童委員協議会 会長）
児島 恵子氏（会津若松市第十六方部民生児童委員協議会 主任児童委員）

令和7(2025)年8月7日(木)

「全國兒童委員・主任兒童委員活動」

カッジミン地域における子どもが安心できる居場所づくりとは～学校等の教育現場との連携による支援を考える～での議論をご紹介します。

公立小学校の元校長の朝倉氏から

の居場所は、単なるスペースでなく、

域に関する場が重要との指摘があり

木田からは、空間だけでなく、心の居場所の重要性が話され、主任児童委



パネルディスカッションの様子

員の児島氏からは、学校だけではなく、地域にも子どもたちの意見を反映したよりよい成長の礎となる居場所を作りたいとの話がありました。

児島由からには「子どもたちの最善の利益を守る活動を推進するために

図2-2-1 会議室の様子

三才圖會

チラシによるPR活動や、地域学校協働活動の支援に入る等、学校・子ども、保護者の信頼を得て連携することが重要だと話されました。鈴木氏からは、教員と顔見知りになることで連携がスムーズになるため、地道に学校と関わることが着実に実を結ぶことが話され、朝倉氏からは、コミュニケーションスクール（以下、C.S）導入校では教員と主任児童委員が同じC.Sの一員として目標と視点を共有して子どもと関わることができ、顔が見える関係になるため、信頼関係を育みやすい」ことが話されました。

地域ぐるみでの支援体制構築について

児童委員が果たす役割

朝倉氏からは、お互いの顔を知りそれぞれの役割や思いを理解し、P.DCAサイクルを機能させることを取り組みを持続するために重要であることや、学校運営協議会のなかで、少人数での部会を設け、より深い話し合いをしていく学校もあることなどが紹介されました。

鈴木氏からは、他の組織に対し、児童委員、主任児童委員の役割や考え等を伝えていくことが重要であるため、団体から委員が「ミユニケーションをとりやすいよう、会長として明るい雰囲気づくりを意識してい

今後に向けて

まとめにあたり、エーティネー

緒に何かやりましょう」と言つても
難しく、まずは情報交換を通じて相互
に理解しあうことが重要であり、
そこから次第に、目的を共有し協力
しあう段階に移つていくのが自然な
流れであることが話されました。

代で方針が左右されにくくする、地域連携を持続可能にする仕組みであることが話されました。

そこで、学校と地域で子どもを見守る児童委員、主任児童委員との連携が今後さらにすすむことへの期待が述べられ、パネルディスカッションを終えました。

ること、また、子どもたちと一緒に大人も楽しむことが継続性のある活動につながると話されました。

として活動する会津の主任児童委員の事例を紹介し、子どもたちの自立に向けた豊かな成長には多くの大人が悩みを受け止めることが重要だとし、教育機関、行政等との連携を深めて対応するとともに、研修等を通じて委員としての資質を高めていきたく話がありましょ。

