

民生委員・児童委員の

ひろば

2025

6

June

特集

委員活動における信頼を育む対話のコツ ～地域の身近な相談相手として～

アクティヴリッスン 代表 澤村 直樹

- 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2回
なぜ民生委員・児童委員が対応困難者と向き合うことになるのか？
- 全民児連NEWS
令和6年能登半島地震および
低気圧と前線による大雨に伴う災害への対応
～石川県珠洲市 被災地訪問レポート～
- 情報室
令和8(2026)年度社会福祉制度・予算・税制等に関する
要望について
- 人権について考える 第2回
子どもの人権と民生委員・児童委員【①参加する権利】

委員活動における

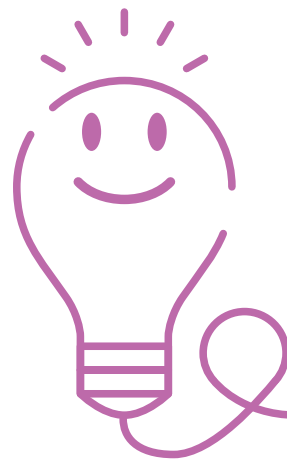
アクティヴリッスン代表

澤村直樹氏

信頼を育む対話のコツ

地域の身近な相談相手として

地域住民の身近な相談相手である民生委員・児童委員（以下、民生委員）は、日々さまざまな相談を受ける場面があります。相談者の課題や意向等を正しく把握・理解するためにも基本的な対話の技法を身に付けることは重要です。本特集では、民生委員の活動のなかで生じやすい悩みを題材に、地域住民からの相談に対応する際に役立つ、基本的なコミュニケーションのポイントや、信頼関係の構築へつなげる対話のコツを紹介します。



ことで警戒心を和らげ話しやすくなる効果が期待できます。

民生委員として、「警戒を解くための話題なんて何でもいい」と先輩からアドバイスをされた経験がある方もいるかもしれませんが、初対面の方へのフリートークはとてもしやうか。また、住民の方も、民生委員がそもそもどういう人かわからないため、不安があると思います。

お互いの心理的なハードルを下げるためには、民生委員を紹介する資料や、例えば全民児連で作成している自己紹介のカード等（５分程度会話がもつことをイメージ）を用意することが良いかと思えます。共通の物を介した会話により、お互いの心理的なハードルを下げるのが期待されます。

加えて、資料と一緒に見ながら話すことで、お互いの視線を自然に外すことができる利点もあります。ずっと相手と目を合わせることにによる心理的な負担が軽減されます。

また、初対面の方へコミュニケーションを取る際、関係を築く

応のコツを解説します。

1 初対面の相手とのコミュニケーション

悩み①

警戒心をもつ初対面の地域住民に対して、何からどのように話をすればいいのかわかりません。

初対面の相手とのコミュニケーション

ションにおいては、一緒に見ながら話ができる資料などを用意する

民生委員は、地域住民の身近な相談相手として活動するなかで、初対面の相手や、住民のタイプによつては、コミュニケーションを取りにくいと感じられることもあると思います。

コミュニケーションを深めていくためには、まず住民の安心感・信頼を得ることが重要になり、そのためには、住民のプライバシーを尊重することと傾聴の姿勢をもつことが基本となります。

民生委員として守秘義務などは意識されていると思いますが、

プライバシーの範囲や内容は、人によつて考え方が異なるため、相手に合わせて適切に関わるのが、信頼を得ることにつながります。また、傾聴については、ただ聞くだけでなく、「アドバイスを求めるタイプ」と「共感を求めるタイプ」のような、相手のタイプを理解し、求められているものを汲み取って対応することが安心を得るポイントになります。

これらをふまえ、民生委員活動における具体的な悩みを題材にコミュニケーションのポイントや対

特集 委員活動における信頼を育む「対話」のコツ

ことや深めることをあまり意識せず、「今回は、とりあえずあいさつする」と目標を設定するなど、必要以上に力まず、自分自身の緊張感を下げることも重要です。

【2】相手の気持ちや悩みの本音を引き出す

悩み②

気兼ねなく、自由に本音を語ってもらうためにはどうしたらいいでしょうか。

相手から本音を引き出すためには、確かにコツが必要になります。意識してほしいことを3つ紹介しますので、実践してみてください。

**【1】否定しない、言い返さない、
「気にしない方がいいですよ」は
言わない**

「否定」は、相手にとってネガティブな印象を与えるため、まずは共感することや受け止めの言葉をかけることが重要です。何を言われてもまず一言目は受け止める、共感することをテクニックとして

定型化しても良いかもしれません。

**【2】「こんなことって
ありませんか？」を
用意しておく**

「何か困りごとはありませんか？」という入り方ではなく、具体的な困りごとや、イエス・ノーで答えられる質問を用意しておくことが本音を引き出すのに効果的です。たとえば、「最近、近所の方がたが〇〇で困っているようですが、どうですか？」と具体的にイメージできる質問であれば、「言われてみればそうかも」、「いや、それは〇〇で…」と答えやすくなります。

また、先に自分の悩みごとを示したり、情報提供としての困りごとを共有したりすることが、相手の話しやすさにつながります。人を頼るのが苦手な方や、ガードが固い方は、「これって言うていいものなのか」と深く考えてしまうことがあります。しかし、同じ地域に住んでいるひとりとして「私〇〇で困っちゃうけど、どうですか？」と話をすることで、「あ、そこまでは話していいんだ」との

理解につながります。

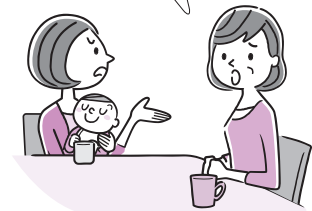
**【3】自分の言いたいことは、
一言目に回す**

民生委員として、「何かをしてあげたい」という気持ちから、アドバイスの言葉が頭に浮かんでくるかと思いますが、相手の話を受け止める時間を十分にとったうえでアドバイス等を伝えることが重要です。

「そうなんです、大変ですよ」というように、相手の気持ちに寄り添う時間を十分に共有することで、相手は、「とりあえず一旦受け止めてくれる」という安心感をもつことができます。そして、この安心感を積み重ねていくことが、相手の話しにくい部分を引き出すことにつながります。

最終的に行きつく結論は同じか

そうなんです、大変ですよ



かもしれませんが、一貫してこれらのポイントを意識して関わることは、相手に安心感に基づく良好な関係づくりに重要なポイントになります。

悩み③

話がずれてしまったり、会話が弾まなかったりします。どうしたら上手くコミュニケーションがとれますか。

相談対応におけるコミュニケーションでは、話が盛り上がりがない、話がそれてなかなか本題に移らない、という状況になることがあると思います。そのような場合は、次の3つの方法や考え方を試してみてください。

**【1】手元のメモを見ながら
軌道を修正する**

事前にメモを用意することで、会話が脱線したときに戻りやすくなります。とくに、核心に迫ろうとすると逃げてしまうような傾向のある方に対しては、メモ書きなどを一緒に見ながら話すことが効果的です。

【2】会話を弾ませようと無理はしない

傾聴において、「尋ねられたら尋ね返す」という原則があり、聞かれたことをもう1回相手に返してみると、会話を弾ませることにつながります。

ただ、上手にコミュニケーションをとることにとられず、会話が弾まなくても無理しないと考えることが重要です。相談対応において、必ずしも会話が弾む必要はありません。コミュニケーションが苦手な人のなかには、会話が弾むことが怖いと感じる人もいます。

また、人との相性は、自分の努力やスキルだけでは乗り越えられない場合もありますので、誰かと同行して訪問できれば、負担感が減ると思います。

【3】あえて脱線に付き合って会話を続ける

相手との関係性という面では、ときに脱線に付き合うことも必ずしも悪くありません。

相手が後から振り返った際に、「余計なこと喋っちゃったけど、

この人すごく聞いてくれていた」と感じてもらう時間を共有することにつながり、関係を構築するという観点で有効になるからです。

3 相手のタイプや状況の違いによる対応のポイント

悩み④

相談相手のタイプによってやりやすい、やりにくいがあり、何か対応のヒントがあれば教えてください。

【1】共感タイプかアドバイスタイプかを見極める

人のタイプは、「共感が欲しいタイプ」と、「具体的な情報やアドバイスを欲しいタイプ」の大きく2つのタイプに分けられます。そのため、会話のなかでタイプを見立て、相手のタイプによって接し方を変える必要があります。

相手の方から、「アドバイスが欲しい」とせかされるかもしれませんが、実は根底には共感してほしい

しい気持ちがある場合もあります。たとえば、「でも」や「だって」という言葉が出るときには、共感を求める気持ちが強くなっていると考えられます。その場合には、共感する関わり方に変えていくとよいと思います。

アドバイスを求めてくるタイプには、つねにこちらに解決を迫り、対応を困難にするケースがあります。その場合、「どうしたらいいですか」と言われたら、「ちなみに○○さんはどうされたいと思っていますか？」というように、尋ねられたら一旦相手の方に尋ね返すことで本人のもっている答えを引き出す方法もあります。

また、ご経験からのアドバイスや考えなどがあっても、先に相手の意向などを確認しておいた方が伝えやすいということがあります。やはり傾聴の姿勢を基本とし、「まあ○○がいいと思いますけど、どうですかね」というような、最後の「どうですかね」と相手の意向を確認することがとても重要になります。そして、その返答からさらに話を深めていくのが良いと思います。

【2】工夫できる対応で苦手意識の克服を

不得手なタイプとして、たとえば、せっかちな方や、白黒はつきりさせたがる方などがいるのではないのでしょうか。その際、気を付けていただきたいのは、こちらの発言の意図を早合点して誤解されないようにすることです。

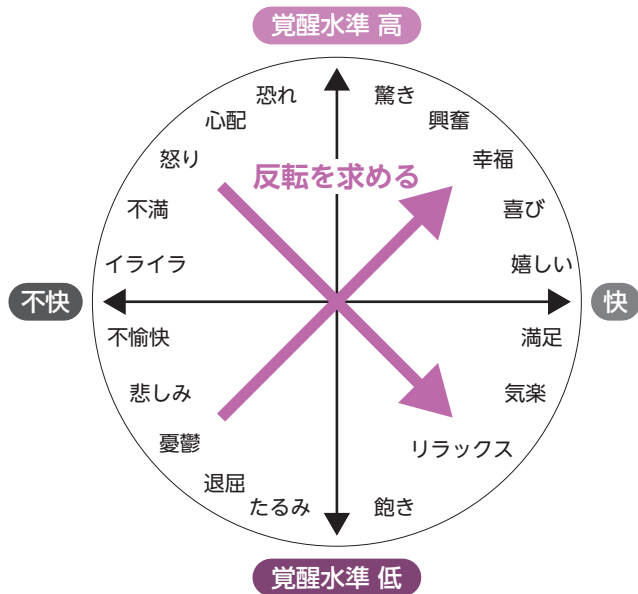
そのため、アドバイスするときには、紙に書いて渡すなど、後で「言った」「言わない」とならない工夫が必要です。また、選択肢がいくつかあるにも関わらず白黒はつきりさせたがる方には、これが正解だと断定することは避け、「私の場合はこうしました」とか、「皆さんはこうしているみたいですよ」のように、あくまで事実や一

アドバイスするときには、紙に書いて渡す



特集 委員活動における信頼を育む「対話」のコツ

図：ラッセルの感情円環モデルをもとに作成



般論を示し、相談者に決定や判断を促すことで、後のちのトラブルへの発展を回避することも重要だと思っています。

悩み⑤

相手の感情（喜怒哀楽）のうち、怒りと悲しみの対応方法のコツやポイントがあれば教えてください。

心理学では、相手の感情の捉え方としては、覚醒・非覚醒、快・不快の2軸で捉える考え方があります。次の図は、感情を2軸で分

類した「ラッセルの感情円環モデル」（以下、円環モデル）です。ネガティブな感情を中和しようとして対角線上にある感情を求める反転理論という考え方があります。このモデルをふまえ、「怒」「哀」への対応方法をお伝えします。

①「怒」への対応のコツ

心理学では、怒りを二次感情と呼びます。二次感情は、何にもないところから湧いてくるものでなく、必ずその背景に理由があります。そのため、怒りに対しては、

怒りの元にアプローチしていくことが重要です。

円環モデルでは、ネガティブな感情は反転を求めるという考え方をします。怒りを中和しようと、リラックスや満足を求めていくため、怒りに対して、一時的に同調して気持ちを共有することが対応の

コツになります。ただし、同調することが目的でなく、その本来の冷静さを取り戻してもらうことを目的として対応します。冷静さを取り戻したあとに、原因となる怒りの元にアプローチをしていきます。

逆に、「そんなに怒ってもしょうがない」と、はじめから冷めた姿勢でいると相手の気持ちに添わない対応となり、火に油を注ぐ結果となることもありますので注意が必要です。

②「哀」への対応のコツ

悲しみをもつ相手に対しては、その悲しみを共有しつつ、未来に向けた希望を考えることが重要です。

円環モデルから、悲しみは喜び

や幸福を求めることがわかります。そのため、相手のなかにある、矛盾や葛藤などを共有しつつ、過去の出来事を語るのではなく、未来に向けた希望を一緒に考えることで、ポジティブな方向に導くことが対応のコツになります。

それでは寄り添うだけに過ぎないとの指摘があるかもしれませんが、それは支援者側からの視点になり過ぎているといえます。日々元気に過ごすのも難しい方にとっては、気にかけてくれるだけで嬉しいと感じている方もいます。元氣になつて欲しいと感じたのはあくまで支援者側であり、目標の設定は相談者側にあります。この場合、悲しみの対角にある幸福な未来に向けた希望を一緒に考えることが支援のコツになります。

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相談対応を行うなかで生じる悩みや、関わりの難しさを共有し、解決策を話しあってみましょう。

②日々実践しているコミュニケーションのコツや工夫を共有しましょう。

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

第2回

なぜ民生委員・児童委員が対応困難者と向き合うことになるのか？

TCBTカウンセリングオフィス 新明 一星氏

1. 地域の身近な相談相手として関わる対応困難者

民生委員・児童委員（以下、民生委員）は地域に根ざし、住民と近い距離で接する相談窓口としての役割から、高齢者や精神疾患を抱える方、子育て家庭、生活困窮者など、多様な方がたにも関わることを思います。そのなかには、社会的に孤立していたり、支援者に対して抵抗感を抱いたりする方もいることが考えられるため、対応に苦労する場面もあるのではないのでしょうか。



2. 必要な支援に つながりにくい方がた

支援にはつながっていないものの、実際には支援を必要としている方がたが地域には多くいます。

具体的には、精神疾患、発達障害、パーソナリティ障害が関連する引きこもりや8050問題、DVなどの家庭問題などが長期間継続してないから、必要な治療や支援がされていない状態の方がたが該当します。こうした方がたは、孤立していたり、自ら支援を拒否したりすることが多く、困難な事例になりやすいといえます。また、うつ病や持続性抑うつ障害（気分変調症）の方のなかには、症状

が軽度であつても、日常生活に大きな支障をきたしている場合があります。抑うつは、支援を求める意欲を低下させるため、問題を軽く訴えたり、支援は不要であると言ったりするかもしれません。

発達障害が背景にある方のなかには、過去の対人関係で失敗や衝突を繰り返してきたことにより、対人不安や不信感を強めている方も少なくありません。

たとえば、ASD（自閉スペクトラム症）では、相手の気持ちを讀み取ったり意図を想像したりすることが難しく、誤解を招くことがあります。ADHD（注意欠如・多動症）では、不注意や衝動性からトラブルになりやすく、周囲から否定的に評価されることが多くなります。LD（学習障害）の方は、言語理解や表現に困難があることから、誤解や挫折を経験しやすく、それが自己否定や対人回避につながることもあります。

また、支援が困難になりやすい精神疾患のひとつに、境界性パーソナリティ障害があります。こうした方がたは、支援者に対して強い依存を示す一方で、些細なきっかけで怒り

や拒絶を繰り返す傾向があります。そして、無理難題を訴えて、支援者がどこまで受け入れるかを試す、「試し行動」をすることがあります。一見挑発的に見えますが、自分是对等に扱ってもらえない存在だという自信のなさがあり、それが攻撃性となつて表出することがあります。その背景には、機能不全家庭での養育やネグレクト、虐待、あるいは過度な甘やかしといった経験から学習された独特な対話スタイル、自己理解や視点取得があります。これは、とくに家族、支援者などで二者関係になる時に表れやすくなります。

3. 支援の糸口となること

このように精神的・心理的課題が複雑に絡み合い、攻撃的な反応、支援の拒否といった行動が表れることがあります。支援者にとっては容易ではありませんが、本人がどのような不安を抱えているのか、非合理的に見える言動の背後にある心理を想像しながら関わることが重要です。このような心がけが、支援の糸口になることがあります。

令和6年能登半島地震および 低気圧と前線による大雨に伴う災害への対応

～石川県珠洲市被災地訪問レポート～

令和6年1月の「令和6年能登半島地震」（以下、同地震）の発生から1年以上が経過しました。未だ復旧における課題の変化や、民生委員、民児協の活動状況等を把握すべく、石川県は昨年3月の輪島市、七尾市への訪問に続き、令和7年3月24日に珠洲市を訪問し、民児協関係者から聞き取りを行いました。

なお、珠洲市は、同地震に加え、その9か月後にはいわゆる「令和6年奥能登豪雨」（以下、豪雨災害）による被害も受けました。

令和6年1月の「令和6年能登半島地震」（以下、同地震）の発生から1年以上が経過しました。未だ復旧における課題の変化や、民生委員、民児協の活動状況等を把握すべく、石川県は昨年3月の輪島市、七尾市への訪問に続き、令和7年3月24日に珠洲市を訪問し、民児協関係者から聞き取りを行いました。

珠洲市の民生委員、民児協の現状

珠洲市には57人の民生委員があり、現在の生活状況は次のとおりです。

① 自宅で生活している方が23人（約40%）、②避難所を経て仮設住宅で生活をしている方が20人弱（約

35%）、③市外に移転（避難）している方が14人（約25%）です。

一方、珠洲市内の単位民児協の活動状況としては、およそ6～7割の単位民児協で定例会が開催できているとの話がありました。しかし、豪雨災害の影響で仮設住宅への入居が延期されてしまった地区があり、未だに定例会を行えていない単位民児協もあるとのことでした。

被災住民への支援等にかかる課題や効果等

（課題の一例）

- ・地区によっては、区長の許可が下りないと行政関係者から被災住民の情報を共有してもらえなかった。
- ・日ごろから、民生委員の立場（非常勤の特別職の地方公務員）や、守秘義務が課せられていること等を行政関係者に理解してもらう必要

要性や、提供された個人情報等の管理方法等の対応を協議する必要性を感じた。

（効果の一例）

- ・避難所で活動を行った際、ふだん自宅で閉じこもりがちのひとり暮らし高齢者と顔を合わせる機会が増え、つながりが作れた。

- ・地区によっては、地区社協を中心に主体的に活動を行うことができ、とくに、避難所での被災住民の安否確認や物資配布等、消防団や自治会等と協力して取り組みをすすめられた。

（その他の共有内容）

- ・市外に移転（避難）する民生委員の担当地区では、被災住民も同様に移転しているため、当該地区を他の民生委員がカバーするといったような動きにはならなかった。



全民児連と珠洲市民児協関係者との意見交換の様子

information 情報室

令和8（2026）年度
社会福祉制度・予算・
税制等に関する
要望について

全国社会福祉協議会政策委員会では、毎年5月ごろ、厚生労働大臣に対して、次年度の社会福祉政策制度や福祉予算拡充等のための要望を実施しています。

令和7年の民生委員・児童委員関係の要望項目は、次のとおりです。

- ① なりて確保にむけた活動の負担軽減や環境整備の具体化
- ② 物価上昇等をふまえた活動費の増額と活動保険の保険料全額公費化（現在は、国が1／2負担）
- ③ 研修機会の充実や、専門家との連携相談支援体制の構築、地区民児協の基盤強化のための事務局体制充実などについての国における財政支援や自治体の主体的な対応に向けた働きかけの強化

具体的な内容やその他の要望については、下記二次元コードよりご確認ください。



政策委員会および
構成組織の要望
（全社協政策委員会）

人権について 考える—第2回—

子どもの人権と民生委員・児童委員 【①参加する権利】

認定NPO法人 国際子ども権利センター C-Rights代表理事 甲斐田 万智子 氏

1. 子どもの参加する権利とは

令和5（2023）年4月に施行されたこども基本法は、子どもの権利条約の精神に則って子ども施策をすすめていくことを定めました。すなわち、おとなは子どもと日々の暮らしのなかで子どもの権利条約の4つの原則に基づいて子どもと接していくということです。このうち、前号では「子どもの最善の利益」と「子どもの意見表明権」を取り上げ、「子どもの最善の利益」のために子どもの意見を聴くことは不可欠だと伝えました。

しかし、「子どもは知識や経験がまだ少なく物ごとがよくわかっていない」という思い込みによって、私たちおとなは子どもに良かれと思うことを勝手に決めてしまうことがあります。家庭では、習い事や塾に行かせること、

帰宅してすぐに宿題をさせること、子どもが行きたくないときでも学校に行かせることなどです。保育園や学校では、運動会や音楽会に全員参加させていますが、集団行動が苦手な子どももいるでしょう。子どもの最善の利益の原則にそって自己選択の権利をまもり、子どもたちがそれぞれ合った種目を選ぶようになることも大切です。

卒業式などの行事や校則なども、子どもの意見や考えを聴き、子どもたちが主体となって話しあい、おとなと一緒に考え、決定していくことが求められます。

2. 「子どもにやさしいまちづくり」

ユニセフは、平成16（2004）年、9つの基本からなる「子どもにやさしいまち」を発表し、世界中でその取り組

みが始まりました。その基本のひとつが、「子どもの声が聴かれるまち」です。

日本でも、これまでおとなだけで決定していたことを振り返り、子どもの声を聴きながら「子どもにやさしいまち」をつくっていく試みが増えてきました。たとえば、子ども会の行事や公園の遊具・遊び方、児童館の使い方等について、子どもの声を聴こうとしています。

民生委員・児童委員の方がたは、地域に精通している強みを活かし、子どもがアイデアを出しやすい環境や仕組みが整っているか、悩みがあるときに子どもが相談にいける場所や居場所が十分にあるかどうかをチェックし、子どもと一緒に改善していくことができるのではないのでしょうか。

民鏡

徳弘 朋子

高知県民生委員児童委員協議会連合会
副会長・本紙編集委員

▼私の自宅周りの水田では田植えの始まる季節となり、この『ひろば』が皆さまのお手元に届く頃には、辺り一面緑のじゅうたんを敷いたように青々と田園風景が広がっていることでしょう▼近年、地震や豪雨、大規模火災など、災害が多発しています。それでも自然は休むことなく季節を刻み、私たち人間も日々の暮らしに追われています。年を追うごとに暮らし難さは増し、さまざまな生活課題は深刻化・複雑化し、犯罪の手口も巧妙化・狂暴化しています▼民生委員制度が創設された頃とは比べ物にならないほど生活水準の格差が広がり、世の中が荒廃し、他者への思いやりが見えにくくなっているように感じます▼僅かな灯でもいいので、民生委員・児童委員が手をつなぎあうことで、地域を照らしていくことができる信じ、次なる百十周年への歩みをすすめていきたいと、改選年を迎えて思っています。

民生委員・児童委員の
ひろば 6月号
2025 June

令和7年6月1日発行
（毎月1回1日発行）第864号

●発行所／
全国社会福祉協議会
〒100-8980
東京都千代田区霞が関3-3-2
電話03-3581-6747

●発行人／池上 実
●編集人／平井 庸元
●定 価／1部10円
（購読料は会費に含む）

ホームページを
ご活用ください

☆全民児連ホームページ
では、民生委員・児童委員制度や活動に関わる参考資料等を掲載しています！

ホームページの
ご案内

全国民生委員児童委員連合会のホームページ **全民児連** で検索
全国民生委員互助共励事業のホームページ **互助共励** で検索
☆全民児連ホームページ関係者専用ページパスワード **20131201**

お知らせ

お詫びと訂正

『民生委員・児童委員のひろば』2025年5月号8ページ下部「ホームページのご案内」の「全民児連ホームページ関係者専用ページパスワード」に誤りがありましたので訂正し、お詫び申し上げます。
本号に掲載の正しいパスワードをご使用ください。

