

 民生委員・児童委員の

# ひろば

支えあう 住みよい社会 地域から

4

2023  
April

特集

## 地域住民と信頼関係を築くために

解説 元 梅花女子大学 准教授 植田 寿之

- 支える・つながる仲間 .....  
地域における子どもの健全育成のために  
一般財団法人 児童健全育成推進財団
- 情報室 .....  
令和3年度民生委員・児童委員の  
活動実績概況が公表されました
- 人権について考える .....  
インターネットに関する人権

# 地域住民と信頼関係を築くために



民生委員・児童委員（以下、民生委員）活動の基本である訪問活動・相談活動では地域住民との関わりが不可欠です。しかし、昨年の一斉改選で、初めて民生委員になった方や、期の浅い民生委員を中心に地域住民との関わりのきっかけや、関わり方に悩みをもつ人も多いのではないでしょうか。

地域の課題に関するさまざまな情報を得て必要に応じて支援機関につないでいく民生委員の相談支援活動において、地域住民との信頼関係の構築はかかせず、最も重要なことのひとつです。

そこで本号では、元梅花女子大学准教授の植田寿之氏に民生委員にとっての相談支援や、信頼関係の構築方法について解説いただき、民生委員が地域住民と信頼関係を構築する重要性について考えます。

## 信頼で地域をつなぐ、 民生委員

—わたしの居場所がここにある

元梅花女子大学准教授 植田 寿之（としうき）

誰もが地域で役割を見出し、支援する人とされる人の垣根を越えて、お互いに支え合い尊重しあう、そうした地域をつくりたい。そして「わたしの居場所がここにある」と胸を張りたい。そのような地域共生社会へと歩むため、民生委員は重要な役割を担っています。

その役割とは、地域で見つかった問題や課題を制度や専門的な支援につなげ、見守り続けること。そして、その過程で自ら発信した「信頼」を地域に広げ、丸ごと「信頼」で包まれる地域をつくること。

もちろんひとりではできません。民生委員は専門職ではなく、あくまでも地域住民のひとりです。専門機関ではなく地域住民の側に立

ち、みんなで地域共生社会へと歩むことができるよう盛り上げる旗振り役なのです。

ほかの民生委員、自治会（町会）の役員、ボランティア、日々から言葉を交わす地域の人びと、みんなが仲間ですから、知恵を出しあって助け合って歩んでいくことができます。

できるように旗を振る人なのが、できるようになります。

民生委員はひとりで相談支援を完結させる必要はまったくありません。まずは、支援が必要であるなし

### 民生委員にとっての 相談支援とは



に関わらず、地域の人びとと知り合うこと。そして、「信頼」に裏付けされた関係を築くこと。それができると、地域の人びとは多くのことを語つてくださいます。するど、おのずと地域に存在する問題や課題が見えできます。

そして、制度活用や専門的な支援が必要だと判断すれば、場合によつては、民生委員仲間と相談し、行政や社会福祉協議会、地域包括支援センター、障害者相談支援センター、子育て支援センターなどの専門機関につなげ、情報を共有します。

民生委員や行政職員、専門職には守秘義務があります。それをあらかじめ地域の人びとに伝えておくと安心していただけるでしょう。

ひとり暮らしの高齢者、高齢者のみの世帯、仕事と子育てで飽和状態になっているひとり親、何らかの事情で社会に出ることができずひきこもっているなどの「社会的孤立」に陥っている人たち、近隣が迷惑を被り「社会的排除」の対象になっている人たちについては、とくに情報の把握に力を入れ

ることですから、わたしには決めることですから、わたしにはどうすることもできないのです。

ただ、人というのは、自分を無条件で信じてくれる人には、何でも話したくなるものです。何をで信じることだといえます。

### 信頼関係とは

そこで、民生委員には地域住民といかに信頼関係を築くかが問われます。

人を信じるという意味の日本語として、「信用」と「信頼」があります。

「あの人はいつも○○だから信じる」「○○だから信じない」。これは「信用」なのです。「あなたには担保があつて返してくれるからお金を貸します」というクリニックを思い浮かべるとわかりやすいでしょう。つまり「信用」とは、条件付き、行為レベルで信じることなのです。

それに対して「信頼」は、「この

人は過去に○○をしたことがあるが信じる」「現在○○な状況だが信じる」「いつも○○だけど信じる」つまり無条件、存在レベルで信じることだといえます。

さて、「関係」というのは一方通行ではありません。わたしと相手との間に双方向の矢印があつてはじめて「関係」が成り立ちます。ですから、信頼関係は、お互いが信頼しあう関係ということになります。

しかし、信頼関係はそう簡単に築けるものではありません。なぜなら、わたしが相手を信頼しても、相手がわたしを信頼してくれるとは限らないからです。それに、相手が信頼してくれるよう仕向けることなどできるはずがない。

### 信頼関係を築くために

#### 奥深い背景を理解する

ですから、信頼関係を築くためにはわたしにできることは、相手をひたすら無条件で信じることだけなのです。その結果として、相手と疑問が生じるでしょう。これは「信用」なのです。「信頼」は、「きっと嘘をつかざるを得ない背景があるかもしれません。ひょっとしたら、最後まで信頼してくれないかもしれません。それは、相手が

景には歴史が伴います。人生という奥深い歴史は、現在の姿だけでは見えません。語つてもらつて初めて見えてくるものです。

信頼してもらえないからは語つてくださらぬかもしません。それでも「きっと背景がある」とひたすら信じ、あるがままの現状を受け容れるのです。

受け容れるとは、「言いなり」になることではありません。そうせざるを得ない背景があることを受け容れるのです。否定は禁物です。

否定してしまうと、たちまち相手は重いシャッターを降ろすでしょう。相手からの信頼はそこで永久に閉ざされてしまうかもしません。

### 感情や価値観を脇に置く

否定というのは、自分自身の感情や価値観から生じます。民生委員である前にひとりの人ですから、当然感情や価値観をもっています。人は、つい自分自身の感情や価値観で他者を判断してしまうものなのです。「あなたの考え方は間違っている」「そんなことを言つ

ているから駄目なんだ」。そう思ふことはよくあります。

そう思うこと自体間違つているわけではありません。そう思つてしまふのだから仕方のないことですが、問われるのは、自分自身の感情や価値観をいかに脇に置くことができるか。そして、いかに相手の側に立つて相手を理解するか、なのです。

### そのためのスイッチを入れる

言うのは簡単ですが、実践するのはとても難しいことです。

そこで提案です。自分自身の感情や価値観を脇に置くためのスイッチを用意すればいいかがでしょうか?たとえば、民生委員の徽章です。徽章に触れるとスイッチが入ります。そう意識するのです。

困ったことにそのスイッチは知

らない間に切れてしまうことがあります。しかし、スイッチが入っている状態を知つていれば、改めてスイッチを入れることができま

せん。いずれにしても、活動中は、スイッチが入つていてかどうかを常に点検することが重要なのです。

人によって価値観は違う

ある意味で、価値観は感情のもとになると考えられます。どのような価値観であるかによつて感情が左右されるということです。

人によって価値観は違います。

人はみな抱えている人生が違うからです。子どもの頃に親からどのようにしつけられたのか、出会つてきた先生や友だちからどのような影響を受けたのか、どのような地域で育つたのか、どのようなことに関心をもつてきたのか、どのような勉強をしてきたのか、どのような仕事をしてきたのか、それ

らによつてそれぞれ違つた価値観が身につくのです。

ある人は青い眼鏡をかけています。ある人は赤い眼鏡をかけています。青い眼鏡で黄色い事実を見ると青みがかつた黄色に見えます。赤い眼鏡で黄色い事実を見ると赤みがかつた黄色に見えます。そのような経験は誰もがしたことがある

るでしょう。

Aさんのことについて話し合つてみると、「Aさんは○○に違いない」、「いや違う××だ」。かけている眼鏡の色が違うからこのよ

うな食い違いや衝突が起つるので、眼鏡の色の違いは価値観の違い。大げさに言つと、抱えている

人生の違いなのです。

ですから、人によって価値観が違つことは当たり前。しかし、人は、自分のものの見え方が正しいと思つてしまいがちなのです。

人生の違いなのです。

### 自己覚知から他者理解へ

そこで、相談支援をする人には自己覚知が求められます。自己覚知とは、辞書的には自分自身を悟り知ること。

相談支援をするにあたつては、自分自身の感情や価値観の傾向を知ることが、自己覚知の入口になります。出口は、前述のように、自分自身の感情や価値観を脇に置き、相手の側に立つて相手を理解するということなのです。

誰もが、他者をどうしても受け容れることができないときがある

でしょ。自分の頭のなかで、固まつた考え方や価値観がめぐつてます。そのようなときは、信頼できる仲間に話を聴いてもらいましょう。受け容れることができます。自分が客観的に見えてきます。すると、冷静に自分を眺め、他者を受け容れるゆとりが生まれてきます。

**信頼でつながる地域**

冒頭で、民生委員の役割として、自ら発信した「信頼」を地域に広げ、丸ごと「信頼」で包まれる地域をつくること、と記しました。たとえば、地域住民のAさんは、自分を無条件で信じてあるがままを受け容れてくれるあなたとの関係に心地よさを感じます。すると、Aさんは、自分の存在意義を見出

ます。また、他者と「ミミコニケーション」をとることによって、より深く自分を知ることができます。他者との違いが見えてくるからです。そして、他者との違いが見えてくると、他者を理解することにつながります。

し、自分を肯定的に捉えることができるようになります。BさんもCさんも同様です。「信頼」をからだで感じ取ったAさん、Bさん、Cさんは、他者との関係づくりにそれを活かすことができるようになります。そして心地よい近隣との関係が広がっていきます。現実にこうした関係の連鎖は起こっています。人は誰かに信じてもらい受け容れてもらうことでの、他者を信じ受け容れることができるようになります。

人は、お互いに信頼できる心地よい人の輪に属していると、自分に自信がもてますし、笑顔が増えます。近隣でそういう輪ができると、活気のあるつながりの強い地域ができるあがつていきます。こうして、あなたが蒔いた「信頼」の種は、地域という土壤で花を咲かせることになるのです。

す。

本稿をお読みいただいたうえ、市町村民児協や単位民児協などでビデオを活用した研修を実施し、相談支援について理解を深めることをお勧めいたします。

### 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 関わるのが難しいと感じる世帯との関わり方にはどのような工夫ができるか、具体例を出しながら話しゃいましょう。

② 相手を受け容れるためには、どのような意識や工夫ができるか意見を出しあいましょう。

植田先生が監修した相談技法ビデオは全民児連ホームページから視聴できます。

ホーム→民生委員・児童委員／民児協関係者 専用ページ→3.委員活動に関する手引き等(PDF)→(2)民生委員・児童委員活動に関わる基本的方針→⑤訪問活動・相談活動について

※民児協関係者専用ページの閲覧パスワードは本紙8ページ下部に記載しています。

そして、地域住民の誰もが、「わたしの居場所がここにある」と思うことができる、そのような地域が広がることを願っています。

なお、本稿は、令和元(2019)年9月に全民児連が制作した「訪問活動・相談活動の基本～民生委員・児童委員のための相談技法研修用ビデオ～」と連動しています。



訪問活動・相談活動の基本  
～民生委員・児童委員のための相談技法研修用ビデオ～  
企画・制作：全国民生委員児童委員連合会  
監修：植田 寿之  
Youtubeにて公開中 (youtube.com/watch?v=NfC0NdvBMQw)



## 地域における子どもの健全育成のために

一般財団法人 児童健全育成推進財団

### 団体の概要について

一般財団法人 児童健全育成推進財団は児童館・放課後児童クラブ、地域組織活動（母親クラブ等）の支援、人材育成、共済（保険）制度、調査研究、福祉サービス第三者評価などの事業を通して、全国の子どもたちの健やかな育成を図るために中間支援を行っています。

### 子どもの健全育成

「健全育成」は、次代を担う子どもの心と身体を健やかに育てるための福祉増進や自己実現を図る活動や取り組みです。子どもの権利が保障され、一人ひとりの個性が

尊重され、発達段階に応じて身体的・精神的・社会的に良好な状態を表すWell-being（ウェルビーイング）を目標とする広義の概念とも言えます。地域において子どもに関わる多くの人たちが保護者と力をあわせて組織的かつ継続的に取り組むことが重要となります。

### 地域における子どもの居場所 [児童館]

児童館は全国に4,347か所設置されている児童福祉施設です。<sup>1)</sup>全市区町村の約6割に設置されており、すべての子どもに開かれた安全な遊びの場であり安心できる

居場所となっています。乳幼児から高校生世代にわたるすべての子どもを対象として、遊びや生活の援助と子育て支援を行い、子どもたちが心身を健やかに育成し、情操をゆたかにすることを目的としています。また、児童館には保育士や教諭等の資格を有する児童厚生員が配置され、利用する子どもを見守りながら、福祉的な課題があれば地域の関係機関と連携・協力して必要な支援を行います。こども家庭厅の創設にあたり、さらに「こどもの居場所」としての役割が期待されています。

### 児童委員・主任児童委員の皆さまへ

児童委員の活動要領では、児童委員は「児童館、母親クラブ、放課後児童クラブ等、児童の健全育成活動に援助・協力すること」や「児童の居場所の確保のため、児童館、放課後児童クラブ等の設置等を促進すること」、主任児童委員は「地域における児童健全育成事業等の推進に関して、特に児童館や母親

クラブ等の関係者と密接に連携して活動すること」などが記載されています。児童館が連携・協力することが多い社会資源は、小学校に次いで、第2位が民生委員・児童委員(71・2%)、第3位が主任児童委員(59・8%)となっていて、児童館運営協議会への参画、児童館の日々の活動や行事への協力、児童館での子育てサロンの開催など地域レベルで積極的な連携が図られています。あらためて敬意と感謝をお伝えするとともに、引き続き地域の子どもの健全育成にご理解ご支援をお願い申しあげます。

1) 厚生労働省令和3年「社会福祉施設等調査」(令和4(2022)年12月)

2) 厚生労働省令和3年度「子ども・子育て支援推進調査研究事業」「児童館の運営及び活動内容等の状況に関する調査研究」主任研究委員 大竹智(立正大学教授)一般財団法人児童健全育成推進財団実施令和4(2022)年3月)

3) 児童委員の活動要領(平成16(2004)年11月8日雇児発1108000号・雇用均等・児童家庭局長通知)抜粋



## 令和3年度民生委員・児童委員の活動実績概況が公表されました

令和5(2023)年1月、厚生労働省より福祉行政報告例が公表されました。このなかで、全国の民生委員・児童委員(以下、民生委員)の活動記録を基に集計した令和3(2021)年度の活動状況の結果が示されました。

令和2(2020)年度の数値と今回の結果を比較すると、「相談・支援件数」「その他の活動件数」「訪問(連絡活動)回数」「連絡調整回数」「年間活動日数合計」の総数がすべて増加しました。この背景には、新型コロナウィルス感染症の流行により、活動件数が減じていた令和2年に対し、コロナ禍以前の実績には戻っていないもののさまで、さまざまな対策と工夫を講じながら、少しづつ活動の状況がもとに戻りつつあることが示されていると観測されます。

内容別相談・支援件数を見ると、「その他」を除いた件数の多い主な増加項目には、「日常的な支援」

(94,495件の増)や「健康・保健・医療」(69,479件の増)があります。一方、件数が減少した主な項目としては、「生活費」(6,237件の減)、「在宅福祉」(2,483件の減)があります。

令和3年度の内容別相談・支援

件数で全体に占める割合が最も増えたのは、「健康・保健・医療」(約22%の増)で、最も減ったのは「生活費」(約6%の減)でした。

本ページで紹介した活動実績概況を含め民生委員に関する統計の詳細については、政府統計のポータルサイト([e-stat](http://e-stat.go.jp))に公開されている「福祉行政報告例」をご確認ください。

厚生労働省ホームページ  
情報・白書▼各種統計調査▼統計  
労働統計一覧▼福祉行政報告例



▲  
上記の二次元コードからも閲覧できます。

**表1:令和3年度の民生委員・児童委員の活動実績** ※福祉行政報告例をもとに全民児連が作成

	令和3年度	令和2年度	対前年度増減数
民生委員・児童委員の定数(人)	239,514	239,497	17
民生委員・児童委員の実数(人)	230,954	229,099	1,855
1.相談・支援件数(件)	4,996,099	4,701,439	294,660
委員一人あたりの相談支援件数	21.6	20.5	1.1
2.その他の活動件数(件)	18,809,585	17,075,122	1,734,463
委員一人あたりのその他の活動件数(件)	81.4	74.5	6.9
3.訪問(連絡活動)回数(回)	32,903,383	31,345,223	1,558,160
委員一人あたりの訪問・連絡回数(回)	142.5	136.8	5.7
4.連絡調整回数(回)	15,477,929	14,515,849	962,080
委員一人あたりの連絡調整回数(回)	67.0	63.4	3.6
5.年間活動日数合計(日)	25,638,811	24,231,388	1,407,423
委員一人あたりの活動日数(日)	111.0	105.8	5.2

**表2:内容別相談・件数** ※福祉行政報告例をもとに全民児連が作成

項目	総数	在宅福祉	介護保険	健康・保健・医療	子育て・母子保健	子どもの地域生活	子どもの教育・学校生活	生活費
令和3年度	4,996,099	311,090	128,010	382,287	109,012	415,714	251,998	98,973
令和2年度	4,701,439	313,573	126,822	312,808	106,927	383,608	233,219	105,210
増減	294,660	△ 2,483	1,188	69,479	2,085	32,106	18,779	△ 6,237
項目	年金・保険	仕事	家族関係	住居	生活環境	日常的な支援	その他	
令和3年度	22,265	32,836	136,143	76,430	246,235	1,397,994	1,387,112	
令和2年度	23,545	34,191	132,686	76,938	242,057	1,303,499	1,306,356	
増減	△ 1,280	△ 1,355	3,457	△ 508	4,178	94,495	80,756	

