

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

2025
10

October

特集

知っておきたい精神障害の基礎知識と 関わり方のポイント

東洋大学 福祉社会デザイン学部 教授 吉田 光爾

- 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6回
ケース別対応策①～執拗な要求を繰り返す住民への対応法～
- 情報室
「持続可能な民生委員制度の構築に向けた調査研究事業」が採択
- 全民児連NEWS
一斉改選後のPR活動等にご活用ください!
- 人権について考える 第6回
子どもの人権と民生委員・児童委員
[まとめ 子どもも同じ一人の人間という意識] (最終回)

特集

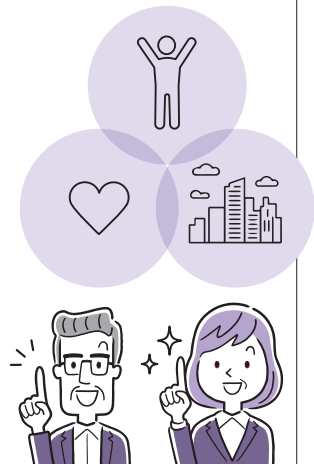
知っておきたい

精神障害の

基礎知識と 関わり方のポイント

東洋大学福祉社会デザイン学部教授 吉田 光爾

地域で暮らす人びとのなかには、精神的な障害により困難を抱えている方がたが少なくありません。こうした方がたは、対人関係の不安定性などにより、支援からこぼれ落ちやすい特徴があります。民生委員・児童委員（以下、民生委員）は、地域の身近な存在として、生活のしづらさを抱える人びとと社会をつなぐ大切な役割を担っています。本特集では、東洋大学の吉田光爾教授に精神障害のある方の現状や、支援を続けるうえでの基本姿勢や、工夫について解説いただきます。



1 精神障害の概要と捉え方

1 精神障害の捉え方

近年、精神障害のある方の数は急増し、20年前の平成17（2005）年の約302万人と比べ、約603万人と2倍程度増加しています。（令和5年度 患者調査（厚生労働省））。さらに地域にはこの数字の外で、医療機関につながっていない方も多くいます。対応が難しく地域でよく遭遇する疾患を紹介します。

◆統合失調症

幻覚や妄想などの陽性症状と、気力の低下などの陰性症状を併せもつ疾患で、約120人に1人程度が生涯のなかで発病するといわれています。脳の神経伝達物質のアンバランスにより症状が引き起こされ、考え方や見聞さしたものの理解が混乱するのも特徴です。回復には抗精神病薬による薬物療法、社会参加やリハビリテーション、家族の関わりも重要です。若年期に発症したものの支援機関につながらず、ひきこもっている方も少なくありません。

◆うつ病（抑うつ障害群）

気力の低下や、死にたいという気持ち（希死念慮）等を主症状とします。うつ病の生涯有病率は7・5%以上と言われ、代表的な精神障害です。悲哀や絶望ではなく、不安・怒り・苛立ちが表面上は目立つこともあり、認知症にみえる高齢者の背景に、実はうつ病の問題が隠れていることもあります。回復には、十分な休養と、抗うつ薬による薬物療法、また認知行動療法などの心理療法などがある効です。

◆双極性障害

気分や活力などの顕著な浮き沈み・変化が起こる病気です。慢性

2 生物・心理・社会モデルとは

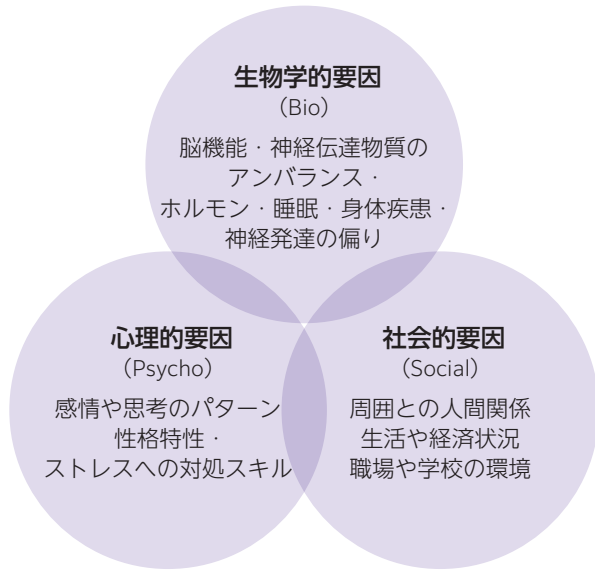
その他、疾患の背景に、ADHD（注意欠陥多動性障害）やASD（自閉症スペクトラム障害）などの発達障害が存在していることがあります。また、子育て中の父母がこうした疾患に悩まされている場合もあります。

気分の低下や、死にたいという気持ち（希死念慮）等を主症状とします。うつ病の生涯有病率は7・5%以上と言われ、代表的な精神障害です。悲哀や絶望ではなく、不安・怒り・苛立ちが表面上は目立つこともあり、認知症にみえる高齢者の背景に、実はうつ病の問題が隠れていることもあります。回復には、十分な休養と、抗うつ薬による薬物療法、また認知行動療法などの心理療法などがある効です。

精神障害というと、「障害」「治らない」との印象をもたれがちで

特集 知っておきたい精神障害の基礎知識と関わり方のポイント

図1 精神疾患の生物・心理・社会モデル



ですが、実際は異なります。病気の捉え方を「生物・心理・社会モデル」を用いて説明します(図1)。

精神障害は、「生物学的要因」「心理的要因」「社会的要因」の3つの要因の重なりとして現れます。

生物学的要因とは、主として脳の神経伝達物質のアンバランスや、神経発達の偏りなどです。心理的要因とは、感情や思考パターン、性格特性や、ストレスへの対処スキルなどに影響されるものです。

社会的要因とは、周囲との人間関係や、生活や経済状況、職場・学校の環境などが関わっています。

3 生物・心理・社会モデルが示すもの

各領域の要因の大きさには疾患や個人による差がありますが、生物学的・心理的・社会的要因の「困難」「大変さ」が重なり合った時に「精神障害の発症」となります。すなわち精神障害とは多様な側面での「生きづらさの現れ」に他なりません。逆にいえば、各要因への適切なサポートにより、回復可能です。

メンタルヘルス不調が疑われる事例では「とにかく医療につなげねば」という気持ちが湧きます。しかし、先ほどのモデルによれば、精神障害とは複合的な背景をもった「生きづらさの現れ」ですから、医療だけでは解決には限界があります。とくに民生委員の方が出会う事例では、精神科医療を拒否したり、病識のない方も多いでしょう。

では、民生委員は

何もできないでしょうか。先ほどの話だと、精神障害は心理的・生活上のつらさの現れでもあり、そこに糸口があります。民生委員の方による当事者の方・家族の生活・心理面上の困りごとへのサポートを通じて、状態が好転していくことも少なくありません。精神障害ではしばしば生活の困りごとの全原因が病気の影響と解釈されがちです。しかし生活の困りごとへのアプローチで、状況が改善していくことも多いのです。

むしろ何気ない関わりを続けて信頼関係がうまくいっていると、「眠れていない」「気分が落ち込む」「頭がざわざわする」という話題が出てくる場合があります。その時にも、「クリニックの助けを借りるのも手かも」「病院に行ったら気持ちが落ち着いて元気になった人がいますよ」といった声掛けをすると、気持ちが動き受診につなげることがあります。

私は重い精神障害のある人への訪問支援の研究をしています。経験豊かな実践者は『医療という言葉は禁句』と言います。むしろ「何気ない普段の関わり合い」「日常の困りごとの相談」の積み重ね

2 専門職とつながりましょう

が先で、その後に医療につながるタイミングが訪れる、というのです。事例の緊急性がなければ、焦らず地道な信頼関係を重ねていき、医療の利用を検討できる機会の到来を待つことがコツです。

とはいえ、民生委員の方だけでご自身の関わりや見立てが妥当かという迷いを抱えながら、継続的な関わりをするのは難しいものです。ですので、社会福祉協議会、地域包括支援センター、児童相談所、市区町村の障害福祉課、保健所、精神保健福祉センターなどに相談をもちかけ、専門職のフォローが入る体制を作りましょう。

専門職の見立てがあると、民生委員の方の負担もかなり減ります。とくに緊急性があると判断される時は民生委員の方が単独で動かないことも大事です。自傷の恐れ、自殺企図・希死念慮、DVや虐待、躁状態、意識消失、著しい体重減少や衰弱、身体科の受診の必要性などが、緊急性の判断ポイントです。

3 メンタルヘルス不調が疑われる方と継続して関わる時のコツ

ここまでをふまえ、メンタルヘルス不調の方への関わりのコツを整理します。

1 信頼関係を築く

精神的な困難を抱える人は、過去の経験から他者を信用しにくい場合があります。日常の世間話や傾聴から始め、安心できる関係から始められれば、まずは十分です。支援者側が、物事を早急に解決することを急ぐと勇み足になり、関わりの拒否につながる場合があります。「急がば回れ」の精神で長期的な関わりを「細く長く」続けることを意識します。

2 当事者の困っていることを中心に話を聞く

たとえば、ゴミ屋敷問題など、周囲と当事者の困りごとの間にずれがある場合があります。まずは周囲が解決したいことではなく、当事者自身が実現したい暮らしや思いを聞くのが大切です。また「メンタルの調子」は時に踏み込

表1 症状やタイプ別のコミュニケーションのポイント例

相談者の状態像	相談員に必要なこと
幻聴や妄想の話をする人	相談者の病的な体験を想像し、それを理解する力、聴く力 妄想の内容には否定も肯定もせず、相手の不安な気持ちに寄り添う力
寡黙、自分からはあまり話をしない人	じっくりとかかわりを持ち続ける力。慌てずに、相談者と歩調を合わせる力
話が止まらない状況にある人	何が必要な話なのかを整理し、まとめていく力
怒りや不満をぶつけてくる人	怒りや不満をぶつけてくる人に耐える力、愚痴を言える仲間、振り返る謙虚な心
話がとんだり、脱線したりしやすい状況にある人	そのなかでも、何を伝えたいのかを理解しようとする努力と聴く力内容をつなぎあわせる力
とても興奮が強い状況にある	今、話をするべきか否かを判断する力、相談者が安心できるような雰囲気をもつ力
不安で頭も気持ちもいっぱいの人	ゆっくりとした気持ちで聴く姿勢、相談者が安心できるような雰囲気をもつ力
自虐的な考えになりやすい状況にある人	落ち着いて話を聴く力 妄想の内容には否定も肯定もせず、相手の不安な気持ちに寄り添う力

出典：公益社団法人日本精神保健福祉士協会「生涯研修制度共通テキスト第2版」中央法規出版、2019。一部抜粋

みにくい話題ですので、「体の困りごと」を聞くのも手です。食事や睡眠、体の具合など、体の健康の具体的な質問は話しやすく、当事者も困っていることが多い内容でもあり、次の展開につながることがあります。

3 精神症状とコミュニケーション

当事者の症状にあわせた、コミュニケーションのコツもあります（表1）。

◆幻聴や妄想の話をする人

主に統合失調症の方など、他者から見ると非現実的な内容について、当事者が苦しんでおり、一生懸命お話をされる場合があります。そのような時は、妄想内容の否定も肯定もせず不安に寄り添う姿勢が大切です。事実の正誤そのものよりも、「もしそうだとしたらしんどいですよね」「ずっとそいつのことがおきてたらおつらいですよね」など、当事者の感じる「苦しい」「不安」等の感情に焦点を当てて共感するとうまくいくようです。

◆寡黙で自分から話さない人

焦らず歩調を合わせて、関わり

をもち続けます。沈黙を「拒否」と短絡せず、安心して語れる土台づくりを優先します。沈黙が続くと焦るものですが、しばらく待っている、当事者なりにぼつりと言葉を発してくれることも多いものです。手紙や、デジタルのコミュニケーションツールの方が、当事者が気持ちを表現しやすいこともあります。

◆話が止まらない・話がとんだり、脱線しやすい状況にある人

流れを遮断せずに要点を整理・要約していきます。「今いちばん困っていること」へ優しく焦点化し、次の一步を一緒に具体化します。言葉の断片の背後にある伝えたい核を探るつもりで、内容をつなぎあわせていきます。

◆怒りや不満をぶつけてくる人

支援者に対して怒りをぶつけてくる場合もあり、支援とはいえない関わりたくない気持ちも生じてくるものです。しかし、逆にいえば、その繰り返しに果てにその人は孤立してきたともいえます。ですので、しんどい気持ちや愚痴を吐き出せる仲間や場所、ひとりで抱え込まないようなチームの体制をもつて粘り強く関わりと良いです。

特集 知っておきたい精神障害の基礎知識と関わり方のポイント

また、「この人が怒りをぶつけてくる」と考えるのではなく、「**病気がこの人をそうさせている**」という「問題の外在化」をすると、支援者がネガティブな思いに捉われにくくなります。

◆興奮が強い

いま面談を続けるのが適切なかの判断が先決です。必要なら環境調整（静かな場所・同席者の限定）を行い、安心できる雰囲気を優先します。もし「危ないかな」と思われる兆候があれば緊急対応を検討します。状況に応じて複数人で関わることも検討しましょう。

◆不安で頭も心もいっぱい

うつ病や不安障害の方に多いですが、ゆっくり聴く姿勢と、安心感を醸すペース配分が有効です。相談者の雰囲気も「背筋を伸ばしてハキハキお話しする」というより、少し小声で姿勢をかがめて「二人で内緒話をする」つもりで話すのも良いようです。

また、不安や絶望で話の先行きが見えなくなることもあります。

そのような時に「**大変な状況のなかでも、どうしてここまでやってこれたのですか**」と伺うと、その人や環境の支え・ストレングスを

（強み）が浮き上がり、当事者・支援者にとって気づきになることがあります。

4 家族や周囲からの相談

最初の相談者や、関わる人が当事者以外の家族や近隣住民ということも多いものです。当事者と家族・周囲の思いがすれ違うこともあり、たとえば話を聞く人を複数人立て、分担して話を聞くなど、問題の把握が一面的にならないように工夫します。

また、家族は、当事者を支えるキーパーソンでもあり、他方で問題に直面しているひとりのクライアントでもあります。家族の負担感を軽くできる手立てを一緒に考えていきましよう。他方で、当事者の意向を無視して家族が医療機関の受診を希望することがあります。こうした場合、緊急性や人権の問題をふまえた慎重な判断が求められます。専門機関と相談しながらどのように対応していくか考えましよう。

5 つなぎ役として伴走する

関わりのなかで、当事者や家族を専門の相談機関につなぐタイミ

ングが到来することがあります。ただ、当事者・家族は不安や不信感を抱いていることも多いものです。単に情報を橋渡しするだけでなく、ケア会議や見学の場面に、普段関わりのある民生委員の方も同席・同行すると、紹介先につながる可能性がぐっと高まります。

4 まとめ

精神障害がある方の支援では「問題を解決すること（問題解決型の支援）」と「つながり続けること（伴走型の支援）」は両方が大事と言われます。しかし、精神障害のある方の事例では、すぐに問題が解決しないこともしばしばです。長期間の関わりのなかで、あるタイミングで当事者自身が力を発揮したり、大きな転機が訪れることも多いのです。そうした転機に、

すでにつながっていた支援者が当事者のもつ力を引き出す（エンパワメント）できると、その方のその後の人生が大きく変わってきます。「諦めずつながり続けること」そのものに大きな意味があるので、とくに民生委員の方が、後者の支援のなかで期待される役割は大きく、ご自身のこれまでの関わりに自信をもって粘り強く関わっていただければと存じます。

なお、より深く学びたい方は、国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所のホームページで、精神保健福祉相談に関する無料の研修動画が配信されています。各疾患についての講義としても大変よくまとまった内容ですので、ぜひご覧ください。



紹介サイト

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よう。

①精神障害のある方と関わる際の声かけの仕方などロールプレイを交えながら具体的に確認してみましよう。

②精神障害のある方を支える地域の社会資源を確認してみましよう。

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6回

ケース別対応策①

執拗な要求を繰り返す住民への対応法

TCBTカウンセリングオフィス 新明 一星氏

1. 執拗な要求の繰り返しとは？

「執拗な要求の繰り返し」とは、たとえば情報がほしい、何かを代行してほしい、話を聞いてほしいなどの内容が含まれます。そうした要求に背景にさまざまな事情があり、多くの場合、強い不安や怒りが伴っています。

感情が強くなると、人は破局的・短絡的な思考に陥りやすく、「自分の困りごととは説明しなくてもわかるはず」と考えやすくなります。そのため、「だからさつきから言っているじゃないか」「なぜ言わせないとわからないんだ」といった語調になりやすくなります。支援者にとって

2. 要求の背景にある心理

は、理不尽と感じられ、感情的に巻き込まれることもあるでしょう。

執拗な要求の理由はさまざまですが、長期的に「強く訴えなければ誰も応じてくれなかった」経験を重ねてきた方は、無意識のうちに過剰な要求が習慣化していることがあります。相手が圧倒されて身を引くと「さらに強く言わなくては」と思い、関係が険悪になり、本人はさらなる要求を行います。

執拗な要求を一概に不当であると判断することには注意が必要です。なかには、正当な要求を過剰に繰り返す方もいます。細かな誤りを繰り返

返し指摘する方は、柔軟な対応が苦手なため、強い不安、負担感を感じるのです。対応する側は、相手が「強く言わなければ関わってもらえない」と感じているのか、「例外が生じることが負担」なのかを見立てることが重要です。

相手の行動の背後にある意図や不安を想像し、そのうえで対応を検討することが支援の第一歩となります。

3. 組織的対応の必要性

心理学的な知識や支援経験が豊富であっても、暴言や暴力を繰り返す方と関わり続けることで、支援者が追い詰められてしまうことがあります。「1人で抱えないように」とよく言われますが、それは支援者の恐れや不安などの感情を、他の支援者や関係機関と共有することを意味します。とくに相談者と関係の距離が近くなる時には、家族や医療機関、支援機関と連携することが大切です。

こうした執拗な要求を繰り返す方が、即時的に変化することは考えにくく、長期的な関わりが前提となります。「今日はこんなことを言っていた」、「この言葉で感情的になっ

た」、「こう関わったらうまくいった」など、現場での小さな観察ややりとりの共有は、関わる他の支援者にとっても助けになります。

4. 支援者間での対立を防ぐ

情報を共有していることを本人に伝えることで、誤解や依存的関係を防ぐことにもつながります。よくあるのは、相談者がある支援者の批判を、別の支援者に話し、支援者間の関係が悪化することです。無意識的にこのような批判の共有で、関係性を操作しようとする方がいます。このようなとき、支援者は批判を受け止めつつも、鵜呑みにせず、安易に便乗しない姿勢が重要です。仮に、他の支援者に落ち度があったとしても、何らかの事情があったのかもしれないという姿勢で、情報共有することが望ましいでしょう。



「持続可能な民生委員制度の構築に 向けた調査研究事業」が採択

現在、厚生労働省の令和7年度の
社会福祉推進事業では、一般財団法人
日本総合研究所が採択団体となつて「
持続可能な民生委員制度の構築に
向けた調査研究事業」（以下、調査
研究事業）が実施されています。

厚生労働省は、令和5年12月閣議
決定に基づき、令和6年度中に結論
を得るとされていた民生委員・児童
委員の選任（居住）要件緩和の是非、
緩和する際の要件等についての検討
を行うため、「民生委員・児童委員の
選任要件に関する検討会」を設置し、
令和6年12月に議論の整理（今後の
対応）をとりまとめました。

選任要件の緩和については、一定
の条件を満たす場合、現職の民生委
員が他の市区町村に転出した後も、
任期の残期間は引き続き民生委員と
して活動可能となるよう、通知を見
直すこととあわせ、民生委員の担い

手確保策については、地方公共団体
や関係団体の意見をふまえて、引
き続き検討を行うとされてきました。
調査研究事業では、この担い手不
足の解消に向けて、民生委員が活動
しやすい環境の整備や負担軽減を行
うため、各自治体への調査及びヒア
リングを実施し、自治体、民生委員、
学識経験者で構成された委員会での
分析、評価、また委員活動を支える
体制のあり方等についての検討をふ
まえて、報告書を取りまとめること
としています。

なお、この委員会には、全民児連
からも委員として参加しています。
調査研究事業については、事業完了
後、令和8年度以降に公表されます
（実施年度中は非公開）。



全民児連 NEWS

一斉改選後のPR活動等に
ご活用ください！



全民児連では、民生委員・児童委
員（以下、民生委員）のPRグッズを
有償頒布しています。とくに、本年
12月の一斉改選後、新任委員の方に
ご活用いただけるグッズを紹介します。

PRカード（住民向け）

- ※300円／100部（送料別）
- ※1部につき、カード3枚
- ✓民生委員の役割や相談できる心配
ごとをイラストで例示！
- ✓手のひらサイズでコンパクト！
- ✓氏名・連絡先・メモが書ける！



PRカード（3つ折り名刺型）

PRチラシ（関係機関向け）
※300円／100部（送料別）
✓民生委員についての基本的な説明
と関係機関等との関係を掲載！
✓裏面に民児協名や氏名、連絡先を
記入できます！



PRチラシ
（A4版両面印刷）

ご注文は、全民児連HP関係者専
用ページ「7. 民生委員・児童委員
PRグッズ（有償頒布）」に掲載の注
文用紙より受け付けています！

また、ラインスタ
ンプも販売しており
ますので、日々のコ
ミュニケーションに
ぜひご活用ください。



LINEスタンプ
購入用二次元コード

人権について 考える—第6回—

子どもの人権と民生委員・児童委員

【まとめ 子どもも同じ一人の人間という意識】（最終回）

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

これまで、子どもの権利条約の「子どもの意見の尊重」「子ども最善の利益」「差別の禁止」「子どもの生存と健全な成長」という4つの原則を「参加する権利」「育つ権利」「守られる権利」「生きる権利」と関連づけて解説してきました。最後にこれらの土台となる「子どもを権利の主体」として子ども観について解説します。

1. 子どもはおとなの対等なパートナー

家庭でも学校でも地域でも、子どもの意見を聴かずにおとなが一方的に決めることは、これまで問題とはみなされず、「普通」のこととしてなされてきたことも多かったと思います。そして、親や教員が決めたことに子どもを従わせようとし、従わないと叱責したり、押さえつけようとするものがあたりまえとされてきましたが、もう変わる必

要があります。

こども基本法で子どもの権利条約の精神を子ども施策の基本とすることが定められました。つまり、子どもを一人の人間としてみなし、子どもに関わることを子ども自身が選択したり、おとなとともに決定したりすることをあたりまえにすることです。

子どもの気持ちや意思を尊重しながらともに決めていくことについて、「そんなことしたら子どもがわがまになる・秩序が乱れる」と考える人がまだ多い社会にあって、子ども自身が決定に参加できるという180度の子ども観の転換は、強い抵抗にあうかもしれません。

あるいは、どのように子どもが決定に参加できるようにすればいいかイメージが湧かない人もいるかもしれません。

その場合は、実際に子どもの意見を聴きながら子育てや教育を行ったり、まちづくりをしているおとな、教員、自治体の実践を知ることが大切でしょう。

2. 民生委員・児童委員への期待

民生委員・児童委員の方がたには、子どもの意見を聴きながらまちづくり、学校運営、子育てをしている各地の実践をそれぞれの地域で紹介していただき、子どもを「権利の主体」とみなす子ども観に転換することで、子どもたちが自分の人生を選び、社会をより良くしようと能動的になり、精神的幸福を感じるようになることを、自信をもって伝えていただきたいと思います。

子どもを差別せず、おとなと同じ人間とみなし、子どもの声に基づいて、子どもと共同で決定・行動することが子どもの権利実現の第一歩となります。

民鏡

篠原 清美

福島県民生児童委員協議会
会長・本紙編集委員長

▼新任民生委員、児童委員に委嘱された頃は、漠然と機関紙『ひろば』をただ一通り目を通す事が多かった自分が、機関紙編集委員となり、早いものですね。▼一期（3年）の任期も残りわずかなり、機関紙編集委員会委員長として、皆さまに協力していただき、無事役目を終えることができそうです。機関紙『ひろば』発行に際し、毎月掲載内容を担当する、全民児連事務局の苦労は大変だろうとつくづく思う今日この頃です。委員会では、情報や参考資料として作成する協力者の人材が存在することで、毎月の発行が可能であり、寄稿協力された皆さまに心より感謝申し上げます。皆様の寄稿とともに掲載内容の充実を図り、読みやすい『ひろば』や民児協会長のための情報誌『View』が、日常の活躍に役立つ機関紙となるよう、後任の委員の皆さんへお願いいたします。▼子どもから高齢者、子育て中のお母さん、お父さんの相談役として活動する私たちの行動事例や、一斉改選後の新任委員との関わり方、110周年を迎える民生委員・児童委員制度について情報提供ができればと思います。

民生委員・児童委員の
ひろば 10月号
2025 October

令和7年10月1日発行
（毎月1回1日発行）第868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

今年も赤い羽根共同募金運動が全国一斉にスタートします。

開催期間 令和7（2025）年10月1日（水）から
令和8（2026）年3月31日（火）まで

赤い羽根共同募金について詳しく知りたい方は、右記の二次元コードからご確認ください。

