民生委員・児童委員 相談支援ガイド（草案）

A. エグゼクティブサマリー（概要）

本ガイドは、ひたちなか市（二中学区）で活動する民生委員・児童委員の皆様が、地域の相談者を適切な支援につなぐための実践的なツール集です。地域の身近な相談相手である民生委員・児童委員には**守秘義務**が課されており、相談内容や個人情報は退任後も含め厳守されますcity.hitachiota.ibaraki.jp。本資料では、**(1)** よくある相談場面4類型（独居高齢者／育児疲れ／発達・障がいの悩み／経済的困りごと）ごとに、聞き取りと適切な**専門機関への橋渡し**を円滑に行うための「つなぎ台本」を提示します。**(2)** 初回訪問時に使える定型フレーズ集では、玄関先での声かけから終了時の挨拶、相談を断られた際の対応、緊急時対応への切替えまで、尊重・短時間・非審判の姿勢に基づく表現例を示しています。mken-minjikyo.jpcity.hitachinaka.lg.jpまた、**(3)** 事例記録を他者と共有する際に必要な匿名化チェックリストと、個人が特定されない記録への変換例を提示し、**(4)** 相談内容に応じて連携すべき地域の専門機関リスト（地域包括支援センター、地域福祉課、社会福祉協議会、子ども家庭センター、障害福祉相談、生活支援課など）を役割概要付きでまとめました。最後に、**(5)** 守秘義務（民生委員法第15条）や個人情報保護法、生成AI利用に関する注意喚起ppc.go.jpなど、活動上留意すべきリスク・ガバナンスと、今後の活動評価に用いるKPI案を示しています。本ガイドは**草案**であり、最終的な運用ルールや文言の決定は所管課・協議会での検討を経て行われます。

主要出典（URL・発行主体・更新日）：（守秘義務）ひたちなか市公式サイトcity.hitachiota.ibaraki.jp（地域包括による専門機関への橋渡し役）ひたちなか市公式サイトcity.hitachinaka.lg.jp（生成AI利用時の個人情報保護上の注意）個人情報保護委員会ppc.go.jp

B. 相談類型別「つなぎ台本」

ひとりで悩まずに相談につなげられるよう、相談内容の典型を4つの類型に整理し、**聞く→伝える→紹介→提案→緊急判断**の流れで台本形式にまとめました。それぞれ高齢者にも伝わりやすい**やさしい日本語**による表現も併記しています。民生委員・児童委員はまず住民の困りごとに耳を傾け、内容に応じて適切な支援機関につなぐ「パイプ役」「橋渡し役」ですcity.hitachinaka.lg.jpcity.hitachiota.ibaraki.jp。以下の台本では、相談者の尊厳を守りつつ必要な情報を引き出し、「一緒に考え、必要に応じて専門機関を紹介する」***姿勢で対応することを想定しています**city.hitachinaka.lg.jp。状況によっては、**傾聴と見守りに徹し、すぐに紹介せず継続的に関係構築を図ることも重要です**。各類型には***緊急時の目安**も示していますので、必要に応じて**119（救急）**や**110（警察）**への連絡、児童虐待などの場合は児童相談所への通告など、速やかな対応につなげてください。

B-1. 独居高齢者への訪問相談

地域でひとり暮らしをする高齢者からの相談や見守り訪問時を想定した台本です。高齢者には敬意を払い、プライドを傷つけないよう配慮しながら、困りごとを引き出して必要な支援につなぎます。「お年寄り相談センター」（地域包括支援センター）など、高齢者支援の総合窓口との連携がポイントですcity.hitachinaka.lg.jp。

項目	対応のしかた（標準的な表現）	やさしい日本語での言い方
聞く順番 （まず近況から）	「お変わりなく過ごされていますか。最近困っていることはありませんか？」（体調や食事、近所付き合いなど様子を伺う）	「かわりなくくらせていますか。さいきん、こまっていることはありませんか。」（からだのぐあい、ごはんはだいじょうぶかなどようすをききます）
伝える情報の粒度 （専門用語を避け簡潔に）	「必要であれば、市の高齢者相談センターと一緒に相談できます。介護や生活の相談に乗ってくれるところです。」	「ひつようなら、お年寄りのそうだん窓口にいっしょにそうだんできます。かいごやくらしのそうだんにのってくれるところです。」
紹介先候補（連携機関）	地域包括支援センター（おとしより相談センター）：高齢者の総合相談窓口。介護予防から生活支援まで包括的に対応 city.hitachinaka.lg.jp 。 ※担当圏域：二中学区は西部包括支援センター（電話：029-276-0655、勝田二中・田彦中学校区担当） city.hitachinaka.lg.jp city.hitachinaka.lg.jp	（同上）
電話・来所の提案 （具体的な言い方）	「○○さん（相談者）の近くにお年寄り相談センターがあります。私から連絡してみましようか。一緒に行ってお話ししてみませんか？」	「お近くにおとしより相談センターがあります。わたしがれんらくしてみましようか。いっしょに行ってはなしをしてみませんか。」
緊急時の目安 （速やかな対応）	安否確認で応答がない、明らかな健康危機（意識障害・怪我等）の場合は、躊躇せず119通報。虐待・重大なネグレクトの疑い時は、市地域包括支援センターや高齢福祉課に速やかに報告 hitachinaka-syakyo.or.jp hitachinaka-syakyo.or.jp 。	返事がなくようすがおかしいときは、ためらわず119番にれんらくします。ひどい世話放棄（ネグレクト）などがうたがわれるときは、市の職員にすぐしらせませす。

B-2. 子育て疲れ・育児不安の相談

乳幼児を育てる保護者からの「しんどい」「眠れない」「イライラする」といった育児疲れの相談を想定した台本です。共感とねぎらいをまず伝え、必要に応じ専門家の支援につなぎます。ひたちなか市では全ての妊産婦・子育て世帯を対象に子ども家庭センター（子育て世代包括支援センター）が相談を受けていますcity.hitachinaka.lg.jp。

項目	対応のしかた（標準的な表現）	やさしい日本語
聞く順番（共感を最優先）	「毎日の子育て、本当に頑張っていますね。お疲れではないですか？」「夜は眠れていますか。つらいと感じること、どんな時にありますか？」	「まいにちのこそだて、ほんとうにがんばっていますね。おつかれではないですか。」「よるはねむれていますか。つらいと感じるのは、どんなときですか。」
伝える情報の粒度（安心感を与える）	「子育て世代包括支援センターでは、助産師さんや保健師さんが相談に乗ってくれます。少し話すだけでも楽になりますよ。」	「子ども家庭センターに、じょさんしさんやほけんしさんがいます。はなすだけでもきもちがらくになりますよ。」
紹介先候補（連携機関）	ひたちなか市子ども家庭センター（子ども未来課内） city.hitachinaka.lg.jp ：妊娠期から子育て期まで一貫支援。保健師・管理栄養士等が育児相談対応 city.hitachinaka.lg.jp 。 ※母子保健担当（029-229-1157）育児相談担当（029-273-0117） city.hitachinaka.lg.jp city.hitachinaka.lg.jp	（同上）
電話・来所の提案（具体的な言い方）	「私も一緒に子ども家庭センターに電話してみませんか？専門のスタッフに話すと安心できますよ。」	「いっしょに子ども家庭センターにでんわしてみませんか。せんもんの人にはなすとあんしんできますよ。」
緊急時の目安（速やかな対応）	深刻な育児ノイローゼの兆候（「消えたい」「子どもを傷つけそう」等）は児童相談所（全国共通ダイヤル189）へ通告。保護者の心身の危機（自傷他害の恐れ）があれば迷わず119や警察へ。	とてもつらく、「いなくなりたい」などのもうし そうなときは、189番（児童相談所）にれんらくします。お母さん・お父さんのいのちがあぶないときも、ためらわず119ばんにれんらくします。

B-3. 発達障がいや障がいが疑われる方からの相談

お子さんの発達の遅れを心配する保護者や、ご自身・家族の障がいについて相談したい方への台本です。否定せずに受け止め、必要に応じて専門機関の検査や支援につなげます。ひたちなか市では、市役所や社協に障がい者相談支援の窓口が設置されており、発達支援や障害福祉サービスに関する相談が可能です。

項目	対応のしかた（標準表現）	やさしい日本語
聞く順番 （安心して きる質問 から）	「気になることがあるんですね。具体的にはどんな様子でしょうか？」 「お医者さんや相談機関にお話ししたことはありますか？」	「きになることがあるんですね。どんなようすか、おしえてください。」 「もう おいしゃさんや そうだんの窓口にはなしたことはありますか。」
伝える情報の粒度 （段階的に説明）	「まず専門の 相談支援センター でお話を聞いてもらえます。必要に応じて検査や訓練の場を紹介してもらえますよ。」	「まず、 せんもの 相談センター で、おはなしを きいてもらいましょう。ひつようなら、けんさやしえんの ばしょも しょうかいしてもらえますよ。」
紹介先候補 （連携機関）	障がい者基幹相談支援センター （社協内）等：障がいのある方の総合相談窓口。サービス利用調整や専門機関紹介。 ひたちなか市発達支援事業（かなりや教室） ：発達が気になる子どもへの療育支援（社協運営） hitachinaka-syakyo.or.jp 。 ※必要に応じて医療機関（児童精神科等）への受診も提案。	（同上）
電話・来所の提案 （具体的な言い方）	「市役所に障がいの相談窓口があります。一緒に連絡してみましようか。専門の相談員につながりますね。」	「市役所に 障がいのそうだん窓口 があります。いっしょにれんらくしてみましようか。専門の人につながりますね。」
緊急時の目安 （速やかな対応）	深刻な二次障害の兆候 （うつ状態、自傷他害）や 虐待の可能性 がある場合は速やかに専門機関へ。例：児童の場合→児童相談所（189）、成人の場合→保健所の精神保健福祉担当や警察（状況次第）。	ひどく おちこんで じぶんを きずつけそう なときや、 虐待のおそれ があるときは、すぐに専門の窓口につながります。こどものばあいは189ばん、おとなならほけんじょやけいさつに相談します。

B-4. 経済的に困っている方からの相談

収入減や失業、生活費等の相談を想定した台本です。生活に困窮する方には必要以上に事情を詮索せず、利用できる支援制度があることを伝えます。ひたちなか市では**生活支援課**内に「自立相談支援」の窓口があり、就労支援や公的給付につなぐ支援を行っています city.hitachinaka.lg.jp city.hitachinaka.lg.jp。

項目	対応のしかた（標準表現）	やさしい日本語
聞く順番 （プライバシーに配慮）	「大変な状況ですね…。今、特にどんなことでお困りでしょうか？ 差し支えない範囲で教えてください。」 「お仕事や収入のこと、役所にはもうご相談されましたか？」	「たいへんですね…。いま、どんなことでとくにおこまりですか。はなせるはんいで だいじょうぶです。」 「おしごとや収入のことは、もう 市役所に そうだんしましたか。」

項目	対応のしかた（標準表現）	やさしい日本語
伝える情報の粒度 （制度案内は簡潔に）	「市の 自立相談支援窓口 で、仕事探しや生活費の相談ができます。家賃の支援など制度もあります city.hitachinaka.lg.jp 。」	「市役所の 生活ささえあい窓口 で、仕事さがしやせいかつひのそうだんができます。やちんのしえんなどのせいでもあります。」
紹介先候補 （連携機関）	生活困窮者自立相談支援事業 （生活支援課）：長期失業や生活苦の相談を受け、支援計画づくりから就労支援、住居確保給付金の支給まで包括支援 city.hitachinaka.lg.jp 。必要に応じて生活保護申請の案内（生活福祉課）や社会福祉協議会の生活福祉資金貸付制度 hitachinaka-syakyo.or.jp の紹介。	（同上）
電話・来所の提案 （具体的な言い方）	「市役所に生活の相談窓口があります。私から連絡してみますので、一度相談してみませんか。○○さんの状況で使える制度があるかもしれません。」	「市役所に 生活のそうだん窓口 があります。わたしがれんらくしてみますので、いちど行ってそうだんしてみませんか。つかえるせいがあるかもしれません。」
緊急時の目安 （速やかな対応）	住居を失った、今日の食事もない など切迫した場合は速やかに生活支援課へ同行し緊急支援の手配を。夜間・休日で行き場がない場合は福祉事務所当直経由で一時保護措置を検討。	すむところがない、きょうのごはんもない ときは、すぐに市役所にいっしょに行って、きゅうきゅうのしえんをうけます。夜や休日で行くところがないときは、福祉の当直に連絡して、一時的にあずかってもらうことをかながえます。

主要出典（URL・発行主体・更新日）：ひたちなか市公式サイト（民生委員は「つなぐ」役割）
city.hitachinaka.lg.jp（独居高齢者支援・地域包括支援センター）city.hitachinaka.lg.jp（子ども家庭センターの役割）city.hitachinaka.lg.jp（生活困窮者自立支援の内容）
city.hitachinaka.lg.jp

C. 初回訪問の定型フレーズ集（場面別20例）

民生委員・児童委員が**初回訪問**や日常の見守り活動で使える声かけフレーズを、典型的な場面別にまとめました。表現はいずれも**敬意を払いつつ、相手を裁かない**（非審判）姿勢で、短時間で要点を伝える形になっています。相手の状況に応じ、下記の例文をそのまま読むのではなく適宜言い換えてご活用ください。また高齢者や子育て中の方など、相手に合わせて**ゆっくり・はきはきとした話し方**を心がけ、難しい言葉は避けましょう。

- **訪問時の名乗りと挨拶**：「こんにちは。民生委員の○○です。お元気にされていますか？」
（※笑顔で名札を見せながら、まずは名前と所属地区を伝えます）

- **玄関先での用件説明:**「今日は少し様子を伺いに来ました。5分ほどお時間よろしいでしょうか。」
(※プライバシーに配慮し、長居しない旨を伝えて相手の不安を和らげます)
- **雑談を交えた声かけ:**「最近、〇〇地区でも朝晩冷えますね。お変わりありませんか？」
(※天候や季節の話題を挟みつつ、相手の近況をうかがう導入にします)
- **健康状態の確認:**「食事はちゃんと召し上がられていますか。夜は眠れていますか。」
(※高齢者には特に日々の基本的な生活リズムについて尋ねます)
- **困りごとの引き出し:**「何か困っていることや心配ごとはありませんか。どんな小さなことでも大丈夫ですよ。」
(※オープンな質問で、相談をためらっている様子であれば優しく背中を押します)
- **傾聴と共感の相づち:**「...そうでしたか。それは大変でしたね。」
(※相手の話を遮らず、うなずきや相づちで共感を示しながら聴きます)
- **励まし・ねぎらい:**「今まで本当によく頑張ってくださいましたね。少しずつ一緒に考えていきましょう。」
(※相談者の努力を認め、寄り添う姿勢を伝えます)
- **支援情報の提案(一般):**「実は、〇〇について相談できる窓口が市にあります。利用してみませんか？」
(※いきなり専門用語を使わず、「〇〇について相談できるところがある」と平易に紹介します)
- **具体的な制度提案:**「例えば、週に1回ヘルパーさんに来てもらうサービスもありますよ。」
(※相手のニーズに合致する具体的な支援策があれば一例を挙げます)
- **連絡・同行の申し出:**「私でよければ、一緒に電話して聞いてみましょうか？」
(※相手が消極的な場合は、こちらから寄り添って具体的行動を提案します)
- **次回訪問へのつなぎ:**「また来週頃にお顔を見に伺ってもいいですか？いつでも遠慮なくおっしゃってくださいね。」
(※継続的な見守りが必要な場合は、相手の負担にならない頻度で次回訪問を予告します)
- **断られた時の対応:**「承知しました。また必要になったらいつでも声をかけてくださいね。今日はお時間ありがとうございました。」
(※訪問や支援を断られた場合は潔く引き下がらつつ、相談の窓口は開かれていることを伝えます)
- **緊急時の対応表明:**「具合が悪そうですが、大丈夫ですか。救急車を呼びましょうか。」
(※明らかに体調不良や怪我が見られる場合は躊躇せず提案します。躊躇する相手には「念のため」「無料ですから」とフォロー)
- **虐待など兆候発見時:**「心配なことがあります。一度専門の機関にご相談してみませんか。」
(※児童・高齢者虐待の疑いなどデリケートな場合、直接的に非難せず第三者機関での相談を促します)
- **訪問終了時の挨拶:**「本日はお時間ありがとうございました。お話しくださり感謝します。また失礼しますね。」
(※丁寧にお礼を伝え、相手のプライドを尊重します)
- **見送り時:**「玄関口まで結構です。どうぞそのままです。」
(※無理に外まで見送りに来させない心遣いを示します)
- **(玄関を出る際) 季節の気遣い:**「朝晩冷えますので暖かくしてお過ごしくださいね。」
(※季節に応じて一言添えると相手の心象も柔らかくなります)
- **日常の声かけ(近隣ですれ違った際など):**「こんにちは、お変わりないですか。また何かあればいつでも声かけてくださいね。」
(※日頃から挨拶と笑顔を忘れず、相談しやすい雰囲気づくりをします)
- **電話連絡時のフレーズ:**「民生委員の〇〇です。お元気にされていますか。少し様子が気になりましてお電話し

ました。」

(※様子確認の電話では唐突にならないよう動機を伝えます)

- **留守時のメモ:** 「〇月〇日に伺いました。何かありましたらご連絡ください。〇〇(氏名)」(連絡先)
(※定期訪問で留守の場合、安否と連絡先を記したメモを残します)

主要出典: (地域住民の相談相手としての姿勢) 宮崎県民児協「民生委員児童委員の3つの姿勢」mken-minjikyo.jp
(小地域ネットワークでの見守りポイント) ひたちなか市社協hitachinaka-syakyo.or.jp

D. 匿名化チェックリスト (事例記録の個人情報マスキング)

民生委員・児童委員の活動記録や事例発表資料を作成する際は、**相談者本人や関係者が特定されないよう十分な匿名化が必要です。**以下のチェックリストに沿って、氏名等の固有情報をマスキングまたは一般化してください。なお、個別具体の相談内容をインターネット上のAIサービスに入力することは厳禁です(プライバシー保護および守秘義務遵守) ppc.go.jp

《匿名化すべき情報の種類》 (記録や事例から削除・変更する項目) city.hitachiota.ibaraki.jp

- **氏名・イニシャル:** 本人・家族・知人等の実名やイニシャルはすべて仮名や属性(例:「Aさん」ではなく「相談者」)に置換。
- **住所・所在地:** 丁目番地やマンション名は削除。市町村名も広域(例:「ひたちなか市内」)に一般化。
- **連絡先:** 電話番号・メールアドレス等は一切記載しない(記録保持用の内部資料にも極力記載を避ける)。
- **所属先:** 学校名(「〇〇中学校」→「市内中学校」)、職場名(「〇〇株式会社」→「市内企業」)など固有名詞は除去または一般化。
- **個人を特定しうる描写:** 年齢・続柄・病名・障がい種別などは必要最小限にとどめ、細部をぼかす。例:「長男で小学〇年生の〇〇くん」→「小学生の息子さん」、「要介護2の認知症」→「介護認定を受けている認知症」など。
- **その他:** 日時や経過も、特定個人を想起させるエピソードは伏せるか「〇月頃」「数年前」など概括的な表現に変更。

上記ポイントを踏まえ、**Before→After**の具体例を3つ示します。

例1: 高齢者独居の見守り支援ケース

- (Before: 匿名化前の記述)
「高橋キヨさん(68歳、ひたちなか市東石川〇丁目在住)。夫と死別後、一人暮らし。最近、隣人のAさんから『食事をほとんど作っていないようだ』との情報提供あり。民生委員の訪問時に認知症の症状が見られたため、地域包括支援センターに繋いだ。」
- (After: 匿名化後の記述)
「**市内在住の一人暮らし高齢女性(後期高齢者)**。配偶者と死別後ずっと一人暮らし。近隣住民より『**食事をほとんど作っていない様子**』との情報あり。民生委員訪問時に**認知症の兆候**を確認し、地域包括支援センターへ相談・連携した。」
(処理: 氏名を属性「高齢女性」に変更、年齢を年代「後期高齢者(75歳以上)」にぼかし、住所詳細は「市内」に一般化。隣人名は伏せ、「近隣住民」に置換。具体的症状描写は「兆候」と抽象化)

例2: 子育て世帯の見守りケース

- (Before)
「〇〇アパート在住の佐藤花子さん(27歳)。夫と2歳の長女の3人暮らし。花子さんは育児ノイローゼ気味で

『娘を虐待してしまいそう』と市役所子育て支援課に相談。民生委員が週1回訪問し、茨城県中央児童相談所に同行した。」

- (After)
「市内アパートに暮らす20代の母親。夫と2歳の娘との3人暮らし。母親は育児疲れから『子どもに手をあげてしまいそう』と行政窓口で相談があった。民生委員が週1回訪問を継続し、児童相談所への相談同行支援を実施。」

(処理：個人名を属性「20代の母親」に変更。住所は「市内アパート」に一般化。児童の続柄は「娘」、児童相談所の正式名称は広域名称「児童相談所」に変更(特定の管轄名は伏せる))

例3：障がい者の生活支援ケース

- (Before)
「中根地区〇〇町に実家があるBさん(男性・45歳)は知的障害2級。両親死亡後は兄夫婦と同居するも家族内で孤立。日中は市内の就労支援B型事業所『〇〇作業所』に通所。兄嫁からの相談で民生委員が家庭訪問し、社会福祉協議会の生活支援員を紹介した。」
- (After)
「市内在住の40代男性(知的障がいあり)。両親を亡くし、現在は兄夫婦と同居するも家族内で孤立気味。日中は市内の就労支援事業所に通所している。兄の妻から相談があり、民生委員が家庭訪問。社会福祉協議会の生活支援サービスにつなげた。」
(処理：住所は「市内」に集約。氏名イニシャル等は未記載化。障害等級「2級」は具体性が高いため「障がいあり」と記述。作業所名は種別のみ「就労支援事業所」に変更。家族(兄嫁)も個人が特定されないよう「兄の妻」に言い換え)

主要典拠：(個人情報保護と生成AIの注意喚起) 個人情報保護委員会 ppc.go.jp ppc.go.jp (民生委員の守秘義務規定)
常陸太田市公式サイト city.hitachiota.ibaraki.jp

E. 連携先リスト (一次情報ソース) 【※各窓口の連絡先は別途、共有時に追記】

地域で民生委員・児童委員が相談者を支援につなぐ際に連携する主な機関・窓口と、その役割概要をまとめました(ひたちなか市内)。下記は代表的な機関で、実際にはケースに応じて必要な専門機関(医療機関、警察、学校など)とも連携します。本一覧は情報源に基づく概要であり、詳細な連絡先等は各自で最新情報を確認してください。

- 地域包括支援センター(おとしより相談センター) city.hitachinaka.lg.jp
高齢者の総合相談窓口。保健師・社会福祉士等が中心となり、介護予防を含む包括的支援を実施 city.hitachinaka.lg.jp。「住み慣れた地域で安心して生活できるよう」(小地域ネット推進) 地域の見守りネットワークとも連携 hitachinaka-syakyo.or.jp hitachinaka-syakyo.or.jp。市内6か所(担当圏域ごと)に設置
(例：勝田第二中学校区は西部包括支援センター) city.hitachinaka.lg.jp city.hitachinaka.lg.jp。
- ひたちなか市役所 地域福祉課 city.hitachinaka.lg.jp
市の福祉行政の総合調整部門 city.hitachinaka.lg.jp city.hitachinaka.lg.jp。民生委員・児童委員の所管課でもあり、地域福祉活動の企画推進を担当 city.hitachinaka.lg.jp。住民からの相談内容に応じ、庁内の各専門部署や包括支援センター等を紹介・橋渡しする役割も担う city.hitachinaka.lg.jp。民生委員の活動支援(研修・連絡調整等)やボランティア施策も所掌。(ひたちなか市 東石川2-10-1 市役所本庁1F)
- 社会福祉法人ひたちなか市社会福祉協議会(社協) hitachinaka-syakyo.or.jp hitachinaka-syakyo.or.jp
地域福祉の推進を目的とする民間団体(市から独立した公益法人)。各地区(自治会)単位で住民参加による支部を持ち、ボランティア活動やサロン活動、小地域ネットワークづくりを推進 hitachinaka-syakyo.or.jp hitachinaka-syakyo.or.jp。生活福祉資金等の貸付事業 hitachinaka-syakyo.or.jp、日常生活自立支

援事業、成年後見支援など幅広い事業を実施。民生委員とは地域福祉活動や見守りネットで連携。

hitachinaka-syakyo.or.jphitachinaka-syakyo.or.jp

- **子育て世代包括支援センター（ひたちなか市子ども家庭センター）** city.hitachinaka.lg.jp
妊娠期から子育て期まで切れ目なく支援するワンストップ相談拠点city.hitachinaka.lg.jp。保健師・助産師・栄養士等の専門職が所属し、育児不安、産前産後ケア、発達相談等に対応city.hitachinaka.lg.jp。母子保健と児童福祉を一体的に扱い、必要に応じて関係機関（医療機関、子ども園等）と連携city.hitachinaka.lg.jp。子ども未来課内に設置（母子保健担当・家庭児童相談担当）city.hitachinaka.lg.jpcity.hitachinaka.lg.jp。
- **障害福祉相談（障がい者支援担当窓口）** hitachinaka-syakyo.or.jp
障がいのある方や発達に不安のある方の相談窓口。市役所障害福祉担当部署および**基幹相談支援センター**（社協運営）が中心。福祉サービス利用計画の相談、各種手当・障害者手帳の申請支援、障害児者の地域生活支援などを行うhitachinaka-syakyo.or.jp。必要に応じて県の専門機関（発達障害者支援センター、療育機関）や医療機関とも連携。
- **生活困窮者自立相談支援（ひたちなか市生活支援課）** city.hitachinaka.lg.jpcity.hitachinaka.lg.jp
経済的にお困りの方の相談窓口。長期間の失業や収入減で生活に困窮する方に、**自立相談支援事業**として専門員が支援プラン作成・就労支援・関係機関調整を実施city.hitachinaka.lg.jp。住宅確保給付金（家賃補助）等の支給city.hitachinaka.lg.jp、家計改善相談、就労準備支援（社会参加プログラム）city.hitachinaka.lg.jpなど複合的に支援。必要に応じ生活保護（福祉事務所）申請につなぐ。

（※上記の「発行主体」は各公式サイト（ひたちなか市 or 社会福祉協議会）であり、更新日は以下主要出典に記載）

主要出典：（地域包括支援センター概要）ひたちなか市公式city.hitachinaka.lg.jp（地域福祉課・民生委員の役割）ひたちなか市公式city.hitachinaka.lg.jpcity.hitachinaka.lg.jp（社協の地域ネットワーク）社協公式hitachinaka-syakyo.or.jphitachinaka-syakyo.or.jp（子ども家庭センター概要）ひたちなか市公式city.hitachinaka.lg.jp（生活困窮者相談支援）ひたちなか市公式city.hitachinaka.lg.jpcity.hitachinaka.lg.jp

F. リスク・ガバナンス（守秘義務・個人情報・AI利用）

民生委員・児童委員が活動する上で遵守すべき法令上の義務や、現代的なリスクへの対応指針です。**法律に定められた守秘義務**を改めて確認するとともに、個人情報の適正管理やAIツール利用時の注意点について整理します。

- **民生委員法に基づく守秘義務:** 民生委員・児童委員は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならないと法律で定められています（民生委員法第15条）mken-minjikyjo.jp。この守秘義務は活動中はもちろん、**委員を退任した後も継続**しますcity.hitachiota.ibaraki.jp。相談内容や個人の情報を第三者へ勝手に伝えることは厳禁であり、地域の誰からも信頼される「相談相手」であるための大前提ですcity.hitachiota.ibaraki.jp。守秘義務に違反した場合、民生委員法第18条により解職等の措置がとられる可能性があります。日々の何気ない会話や記録の取り扱いにも十分注意し、「○○さんがこんな相談を…」といった内容を不用意に口外しないよう徹底してください。
- **個人情報保護（APPI）への対応:** 民生委員・児童委員は公務員的身分ではありませんが、扱う情報は住民個々のプライバシーに関わります。日本の**個人情報保護法**では、個人データを第三者に提供する際に本人同意が原則必要など、厳格なルールが定められていますppc.go.jp。民生委員が活動上取得した個人情報は、必要な範囲内でしか使用せず、保管も適切に行わねばなりません。紙のメモを紛失したり、自宅PCで記録を管理する場合も漏えい防止策を講じてください。また、市役所や社会福祉協議会と情報共有する場合でも、**必要最小限の情報に限定**し、本人の了承を得ることを基本とします（※法令上、緊急の場合等を除きます）。各種相談記録や名簿を作成する際は、個人情報保護委員会のガイドライン等も参考にし、適法かつ安全な管理を徹底しましょうppc.go.jp。
- **生成AI（ChatGPT等）の利用境界:** ChatGPTのような生成AIサービスは情報整理に便利ですが、**個別の相談内容や個人情報を入力することは厳禁**ですppc.go.jp。PPC（個人情報保護委員会）の注意喚起では、利用者

が入力した個人データがサービス提供者（AI運営企業）に提供されたものとみなされ、**本人の同意なき第三者提供**として個人情報保護法違反となる可能性が指摘されていますppc.go.jp。また、AIから得られる回答は一般論に留まり、誤情報も含む可能性があります。従って、本ガイドのような**一般論の把握**にはAIを活用しても構いませんが、**具体的なケースの相談や判断をAIに委ねることは避けてください**。AIは秘密保持契約のない第三者と同じであると認識し、住民のプライバシーを守る観点から、相談者に関するデータはオフラインで適切に管理しましょう。ppc.go.jpppc.go.jp

以上のように、民生委員・児童委員は法律上の守秘義務と個人情報保護の責任を負っています。日々の活動で迷った場合は、地区担当の主任児童委員や市役所地域福祉課に相談し、独断で無理をしないこともガバナンス上重要です。地域住民の信頼を損ねないよう、慎重かつ誠実な対応をお願いいたします。

主要出典：（民生委員法第15条の趣旨）宮崎県民児協mken-minjikyo.jp常陸太田市公式city.hitachiota.ibaraki.jp
（生成AI利用に関する注意喚起）個人情報保護委員会ppc.go.jpppc.go.jp

G. KPIと運用計画

本セクションでは、民生委員・児童委員活動における効果測定の指標（KPI）と、本ガイド活用を含めた運用上の留意点を示します。数値で評価できる部分は定期的にチェックし、過不足のない支援体制づくりに役立てます。あわせて、現場の声をフィードバックし、運用改善を図る仕組みを持ちましょう。

- **提案した支援への到達率（つなぎ先到達率）**：相談者を専門機関等に紹介した件数のうち、実際に相談者がその機関を利用・訪問した割合。四半期ごとに算出し、極端に低い場合は紹介方法の改善（タイミングや伝え方の工夫）が必要です。例えば「孤立高齢者10件紹介中6件が包括支援センター来所」は60%到達。一方で利用に至らなかったケースについて理由を分析（拒否の背景や代替支援の実施など）し、次の支援に活かします。
- **初回訪問の平均所要時間**：新規の相談世帯への初回訪問に要した平均時間を記録します。目安として1件あたり**15～30分程度**が望ましいですが、状況により柔軟に対応します。極端に長時間化している場合、訪問目的が散漫になっていないか振り返ります（必要なら複数回に分ける検討）。逆に極端に短すぎる訪問しかできていない場合、相手との信頼関係構築に時間を割く必要性を考慮します。
- **フィードバック件数（過不足の報告数）**：民生委員同士や関係機関から寄せられる「支援過剰・支援不足」のフィードバック件数を数えます。例えば「ある高齢者宅への訪問頻度が多すぎ負担となっている」という声や、「引きこもり家庭への支援が不十分」といった指摘です。四半期ごとに件数と内容を整理し、市民生委員協議会や地域福祉課との定例会で共有しますcity.hitachinaka.lg.jp。件数そのものより内容の質が重要で、頻出する課題は研修テーマに取り上げるなど運用改善に繋がります。
- **研修・ケース会議の実施状況**：上記KPIを議題に含めた定例のケース検討会や研修会の開催回数・参加率も管理します。少なくとも**四半期に1回**は地区民生委員協議会等で事例共有・情報交換を実施しmken-minjikyo.jp、ガイドの使い勝手や改善案について意見収集します。参加が難しい委員には資料配布やオンライン共有（ITリテラシーに配慮し簡易な方法で）するなど工夫します。
- **運用上の留意点**：本ガイドはあくまで現場活動をサポートする**叩き台**であり、内容は適宜アップデートが必要です。実際の相談者対応ではガイドの文言に囚われず相手に応じた柔軟な対応を優先してください。守秘義務や個人情報保護に反しない範囲で、現場の創意工夫や地域特性を踏まえたアレンジも歓迎されます。また、新たな社会資源の登場（例：地域食堂や見守りサービス事業開始など）に合わせて連携先リストや台本内容も随時見直します。ガイドの改訂提案や運用上の課題は、遠慮なく所管の地域福祉課へフィードバックしてください。

以上のKPI指標を参考に、「**寄り添い支援**」の質を維持・向上させていきましょう。数字は手段であり目的ではありませんが、振り返りの材料とすることで、地域の実情に合った民生委員活動の充実に繋がります。

主要出典：(地区民生委員協議会による情報共有) ひたちなか市公式city.hitachinaka.lg.jp (民生委員活動の情報交換・研修の重要性) 宮崎県民児協mken-minjikyo.jp

付録A：相談類型別つなぎ台本（1頁×4類型）

※本付録はセクションBの内容を各1ページにレイアウトしたものです。現場配布用資料としてご利用ください（やさしい日本語欄付き）。

A-1. 独居高齢者向けつなぎ台本（地域包括支援センター等への橋渡し）・・・【本付録A-1は省略：セクションB-1を参照】

A-2. 子育て疲れ家庭向けつなぎ台本（子ども家庭センター等への橋渡し）・・・【本付録A-2は省略：セクションB-2を参照】

A-3. 発達・障がい相談向けつなぎ台本（障害者相談支援センター等への橋渡し）・・・【本付録A-3は省略：セクションB-3を参照】

A-4. 経済的困窮者向けつなぎ台本（生活支援課等への橋渡し）・・・【本付録A-4は省略：セクションB-4を参照】

付録B：初回訪問時の定型フレーズ20例（場面別）

※本付録はセクションCの内容を一覧表形式に再編集したものです。

シーン（場面）	フレーズ例（敬体）	補足
訪問時の名乗り	「こんにちは。民生委員の〇〇です。お元気ですか？」	名札を見せながら挨拶
用件説明（導入）	「本日は様子伺いに参りました。5分ほどよろしいでしょうか。」	長居しない旨を伝える
天候の話題	「朝晩冷えますね。お変わりありませんか？」	季節の話題で和ませる
健康状態確認	「食事は召し上がられていますか。夜は眠れていますか。」	基本的な安否確認
困りごとの有無	「何かお困りごとはありませんか。小さなことでもどうぞ。」	オープクエスチョン
傾聴・相づち	「...そうでしたか。それは大変でしたね。」	相手の話を繰り返し共感
励まし・ねぎらい	「本当によく頑張ってくださいましたね。」	相手の努力を肯定
支援策の提案（一般論）	「市に相談できる窓口があります。利用してみませんか？」	専門用語は避ける
支援策の例示（具体）	「週1回ヘルパーさんに来てもらうこともできます。」	ニーズに合えば紹介
連絡同行の申し出	「私でよければ一緒に電話してみましようか？」	具体的な支援提案
次回訪問打診	「来週また様子を見に来てもいいですか？」	継続支援の意思表示
断られた時	「承知しました。またいつでもお声掛けくださいね。」	再提案の余地を残す

シーン（場面）	フレーズ例（敬体）	補足
緊急時対応（体調不良）	「顔色が優れませんが救急車を呼びましょうか。」	119通報を提案
緊急時対応（虐待懸念）	「一度専門の機関に相談してみませんか。」	189（児相）通告を含示
終了時の礼	「本日はありがとうございました。また失礼しますね。」	丁寧にお礼して退出
見送り辞退	「どうぞそのままで大丈夫ですよ。」	相手を玄関先で制止
帰り際の一言	「暖かくしてお過ごしくださいね。」	季節の気遣いを追加
日常ですれ違い	「こんにちは、お変わりないですか。またいつでもどうぞ。」	日頃の声掛け
電話連絡時	「民生委員の〇〇です。少し様子が気になりまして...」	用件を伝え安否確認
留守時のメモ	「〇月〇日に伺いました。またご連絡ください。〇〇」	連絡先も記載

付録C：匿名化チェックリストとBefore→After例

◎匿名化チェックリスト（再掲）：

- 氏名 → 属性名に置換（例：「田中さん」 → 「相談者」、「A子ちゃん」 → 「娘さん」）
- 住所 → 市町村レベルまで（丁目以下削除。「〇〇町1-2-3」 → 「〇〇町」 or 「市内」）
- 連絡先（TEL/メール等） → 記載しない
- 学校・職場名 → 業種や種別のみ（「〇〇中学校」 → 「市内中学校」、「△△株式会社」 → 「市内企業」）
- 年齢・家族構成 → 年代・続柄程度（「82歳」 → 「80代」、「長男〇〇さん」 → 「息子さん」）
- 病名・障がい名 → 一般名や状態（「要介護2の〇〇症」 → 「介護認定ありの〇〇症」）
- 特定エピソード → 概括化（「昨年11月に〇〇」 → 「最近〇〇」 など）

◎匿名化のBefore→After事例：

1. 高齢独居ケース - Before: 「高橋キヨさん（68歳、東石川2丁目在住）...認知症の症状...」 → After: 「市内在住の一人暮らし高齢女性（後期高齢者）...認知症の兆候...」
2. 子育て家庭ケース - Before: 「佐藤花子さん（27歳）...長女〇〇ちゃん（2歳）...虐待してしまいそう...」 → After: 「20代の母親...2歳の娘...子どもに手をあげてしまいそう...」
3. 障がい者ケース - Before: 「Bさん（45歳、知的障害2級）...◎◎作業所...兄嫁から相談...」 → After: 「40代男性（知的障がいあり）...就労支援事業所...兄の妻から相談...」

（詳しくはセクションD本文およびBefore/After解説を参照。実際の記録作成時はプライバシー保護の観点から十分注意すること。）

付録D：連携先リスト（関係機関テンプレート）

※本付録はセクションEの内容を基に、実際に担当者が記入・活用できるよう窓口情報のテンプレート形式にしたものです。各欄に最新の連絡先や担当者名等を記入してご利用ください（配布用資料など）。行政機関については発行主体HPで公開されている情報を引用しています city.hitachinaka.lg.jp city.hitachinaka.lg.jp city.hitachinaka.lg.jp。

1. 地域包括支援センター（〇〇中学校区おとしより相談センター）

- 担当地域：__中学校区（例：勝田二中・田彦中学校区 等）
- 所在地：_____（例：〇〇町◇◇センター内）
- TEL：___ / FAX：_____
- 担当職種：保健師、社会福祉士、主任ケアマネ 等
- 主な役割：高齢者の総合相談（介護予防ケアプラン作成、虐待防止、ケアマネ支援 等）
city.hitachinaka.lg.jp。必要に応じ、地域のケアマネや行政と連携し支援。
city.hitachinaka.lg.jp
- 備考：開設時間＝平日8:30-17:15（土日祝休）city.hitachinaka.lg.jp。担当圏域以外の相談もまず受け付け、相応の窓口につなぐ。

2. ひたちなか市 地域福祉課（民生委員・児童委員担当）

- 所在地：ひたちなか市役所本庁 __課内（〒312-8501 東石川2-10-1）
- TEL（代表）：029-273-0111（内線） / FAX：029-272-2940
- 主な役割：地域福祉の企画調整、民生委員児童委員の人事・研修・活動支援
city.hitachinaka.lg.jp。住民からの福祉相談一次受付と、適切な部署や地域包括等への繋ぎ。city.hitachinaka.lg.jp
- 担当者：課長 __ / 地域福祉係 __（民生委員担当）
- 備考：開庁時間＝平日8:30-17:15。メール__@city.hitachinaka.lg.jp

3. 社会福祉協議会 〇〇支部（地区担当民生委員協議会連携）

- 所在地：____（例：〇〇公民館内 社協〇〇支部）
- TEL：*****（代表：本所029-274-3241） / **FAX**：*****
- 担当者：〇〇支部長（民生委員〇〇地区担当） / 社協地域支援係 __
- 主な役割：小地域ネットワーク活動推進（見守り協力員の育成、サロン活動等）hitachinaka-syakyo.or.jp。生活福祉資金貸付、ボランティアセンター運営、日常生活自立支援事業 等。hitachinaka-syakyo.or.jp
- 備考：地区民生委員児童委員協議会と合同のケース会議を定期開催（月1回など）mken-minjikyo.jp。

4. 子育て世代包括支援センター（子ども家庭センター）

- 所在地：ひたちなか市役所 子ども未来課内（〒312-8501 東石川2-10-1）
- TEL：母子保健担当 029-229-1157 / 家庭児童相談担当 029-273-0117
city.hitachinaka.lg.jp
- 担当職種：保健師、助産師、看護師、管理栄養士、子ども家庭支援員
city.hitachinaka.lg.jp
- 主な役割：妊産婦・乳幼児の健康相談（健診、乳児訪問、産後ケア等）と子育て不安相談（育児相談、ショートステイ事業 等）city.hitachinaka.lg.jp。必要に応じ、児童相談所や医療機関と連携。
- 備考：母子手帳交付や各種教室も実施city.hitachinaka.lg.jp。令和6年度新設により体制強化。
city.hitachinaka.lg.jp

5. 障害福祉相談窓口（基幹相談支援センター等）

- 所在地：____（例：総合福祉センター内 基幹相談支援センター）

- TEL： ____ / FAX： ____
- 担当職種：相談支援専門員（社会福祉士等）
- 主な役割：障がい児・者や家族からの相談対応。サービス等利用計画の作成支援、関係機関との支援調整。成年後見制度の相談、障害者虐待防止対応等。発達障害や精神障害については専門機関紹介も。hitachinaka-syakyo.or.jp
- 備考：社協運営の「障害児者相談支援センター」や市役所障害福祉担当で対応。

6. 生活困窮者自立相談支援窓口（生活支援課）

- 所在地：ひたちなか市役所 生活支援課内
- TEL： ____（代表029-273-0111 内線） / FAX： 029-273-3601 city.hitachinaka.lg.jp
- 担当職種：自立相談支援員、就労支援員（社会福祉士・キャリアコンサルタント等）
- 主な役割：経済的に困っている方の相談支援。支援プランの作成、一時生活支援（住居確保給付金等）city.hitachinaka.lg.jp、就労支援（ハローワークと連携）city.hitachinaka.lg.jp、家計改善支援等。必要に応じ生活保護の案内。
- 備考：受付 平日9:00-16:45city.hitachinaka.lg.jp。予約優先だが緊急時随時対応。

（本リストは必要に応じ追記・修正してください。また、各機関の詳細は公式HP等で最新情報を確認のこと。）

付録E：法令条文抜粋

※民生委員法および関連法規の該当条文を最小限抜粋します（条文はe-Gov法令検索による）mhlw.go.jp。

- 民生委員法 第15条（秘密保持義務）mhlw.go.jp
「民生委員は、その職務を遂行するに当つては、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つて、差別的又は...扱いはしてはならない。」
（※抄録：個人の秘密を守り、人権尊重・公正中立に職務を行う義務規定。守秘義務違反に対する罰則は本法第18条で「委員の解嘱（解任）」などが規定）mken-minjikyo.jp
- 個人情報保護法 第27条・第28条（第三者提供の制限）ppc.go.jp
（第27条第1項）「個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。」
（第28条第1項）「個人データの第三者提供を行ったときは、提供した年月日、提供先等を記録しなければならない。」
（※抄録：本人同意なき個人データの第三者提供は禁止。生成AIサービス提供者への個人データ入力はこの『第三者提供』に該当する恐れあり）ppc.go.jp
- 児童福祉法 第5条（児童の利益の優先）（関連参考）
「全て児童は...適切に養育されることその他の福祉を等しく保障される。」
（※抄録：児童の最善の利益確保。民生委員（児童委員）も児童の健全育成を図る責務がある（児童福祉法第16条で民生委員は児童委員を兼務すると規定）mhlw.go.jp）
- 民生委員法 第12条の2（関係機関との協力）（参考）
「民生委員は、この法律の施行について、市町村長、福祉事務所長又は社会福祉主事の事務の執行に協力するものとする。」laws.e-gov.go.jp
（※抄録：民生委員は市町村等の公的機関の行う福祉行政に協力する立場であることを明示。地域包括支援センター等との連携根拠）

（法律抜粋ここまで）

主要出典：（民生委員法）e-Gov法令mhlw.go.jp（個人情報保護委注意喚起）PPCリーフレットppc.go.jpppc.go.jp

以上。民生委員・児童委員の皆様のご活動の一助となれば幸いです。不明点は所属の民生委員協議会や市地域福祉課までお問い合わせください。