

# 民生委員・児童委員 活動の目安と考え方に関するQ&A



このQ&Aは一般的な目安や考え方を示したもので、日頃の活動の中で、相談や対応の可能性のある事例を中心に記載しています。実際の事例は様々ですので、対応に不安や疑問に感じることがあれば、各地区民生委員児童委員協議会や市の担当課等に相談してください。

民生委員・児童委員の主な役割は「地域を見守り、住民の身近な相談相手、専門機関へのつなぎ役」です。

長野市保健福祉部福祉政策課

## 掲載項目

### ①高齢者の支援に関すること

- Q1-1 見守りや訪問の対象は？
- Q1-2 訪問先の高齢者が虐待を受けているかもしれない。連絡先は？
- Q1-3 認知症が進行し、支援が必要と感じたら？
- Q1-4 認知症の方が行方不明になった場合の連絡先は？
- Q1-5 ごみ出し、掃除、洗濯、買い物、病院の付き添い送迎等を依頼されたら
- Q1-6 世話になりたくないという人の対応はどうすればよい？
- Q1-7 市から高齢者等の安否確認をお願いされたが？
- Q1-8 遺産相続の相談を受けた。このときの対応は？

- Q1-9 ひとり暮らしの高齢者から今後のことを相談されたら？

### ②障害者の支援に関すること

- Q2-1 支援が必要な人の把握ができない。どうすればよい？
- Q2-2 障害者の困りごとの相談先は？
- Q2-3 精神障害がある人の支援は？
- Q2-4 虐待を受けているかもしれない。連絡先は？

### ③生活困窮者等の支援に関すること

- Q3-1 「生活が苦しい」との相談を受けたら？
- Q3-2 「生活保護を検討したい」との相談を受けたら？
- Q3-3 ひきこもりに関する相談を受けたら？

## 掲載項目

### ④ひとり暮らしの人の緊急入院や死亡の際の対応

- Q4-1 施錠された家の中で人が倒れているかもしれないと思った時の対応は？
- Q4-2 施錠された家の中で人が倒れているかもしれないと気づききっかけは？
- Q4-3 救急車への同乗は？
- Q4-4 入院時の保証書や手術の同意書の署名を求められたら？
- Q4-5 急な入院時に生活用品の準備を頼まれたら？
- Q4-6 身寄りのない単身者が亡くなったら？

### ⑤子育て世帯の支援に関すること

- Q5-1 虐待を受けているかもしれない。連絡先は
- Q5-2 支援が必要と思う家庭があるが、世話になりたくないと言われ、どうすればよいか？
- Q5-3 学校や市に協力して地域で子どもの見守りをしたいが、どう関わればよいか？
- Q5-4 一時的な用事で子どもを預かってほしいと言われたら？（日中の場合）
- Q5-5 一時的な用事で子どもを預かってほしいと言われたら？（夜間、宿泊を伴う場合）
- Q5-6 こどもの相談窓口がたくさんあって、どこに相談していいかわからない。
- Q5-7 子育ての参考になるアプリはありますか？

3

## 掲載項目

### ⑥その他

- Q6-1 突然、困りごとの相談をしたいと電話を受けた場合、夜間や休日に急に相談に来られた場合の対応は？
  - Q6-2 支援している人から「家族には内緒にしてほしい」と打ち明けられた場合、どうしたらよいか？
  - Q6-3 配偶者・パートナーとの関係がつかぬと相談を受けたり「何かおかしい」と感じたら？
  - Q6-4 複雑な相談でどこに相談すればいいかわからない場合は、どうしたらよいか？
  - Q6-5 支援が必要と思われる外国人がいるが、言葉が通じず、どうしたらよいか？
  - Q6-6 市等への申請に必要なだと証明を求められたが、どうすればよいか？
  - Q6-7 地域で支援対象者の情報を共有したいが、方法は？（個人情報の取り扱い）
  - Q6-8 金銭管理に不安がある場合は？  
（浪費や消費者被害が疑われる場合等）
  - Q6-9 金銭の取扱いを伴う支援を依頼されたら（買い物、銀行ATMのお金の出し入れ等）
  - Q6-10 「借入金の保証人になってほしい」と言われたら？
  - Q6-11 マイナンバーカードを作りたいと相談されたら？
  - Q6-12 活動中の事故等で怪我を負ったら？
  - Q6-13 契約に関するトラブルで困っている人がいるが、相談先は？
  - Q6-14 災害に備えて日頃から取り組むことは？
  - Q6-15 災害に備えるために特に重要なことは？
  - Q6-16 民生委員の政治（選挙）活動は？
- <参考>
- ・ Q1～6のほかの相談窓口
  - ・ 市内保健センター連絡先

4

# 1



## 高齢者の支援に関すること

5

### Q1-1

### 高齢者の見守りや訪問の対象は？

- ・ 認知症の疑いや介護が必要になる等、見守りや支援が必要と思われる場合や地域住民から相談を受けた場合は、本人の状況や家族の意向を確認し、地域包括支援センター（一覧表参照）に相談してください。
- ・ 定期的な訪問が不要と思われる場合でも、避難行動要支援者台帳調査（Q6-15）に合わせて世帯の状況を確認していくことが望ましいです。
- ・ 担当地区内の支援対象者を民生委員・児童委員だけで見守ることは難しい場合があります。自治会や近所の住民の協力を得て、地域全体で支援対象者を見守ることができるよう関係者と相談していきましょう。

地域包括ケア推進課 026-224-8929

6

## 「気づく」ポイント（高齢者の様子、介護者の様子）

家の中から悲鳴や怒鳴り声が聞こえる

暴言を吐く等性格が変わった

人目や付き合いを避けるようになった

顔色が悪く具合が悪そう瘦せてきたように見える

地域の集まりに参加しなくなった

顔や手足等に痣がある痣があるが話したがらない

洗濯物が取り込まれていない庭が荒れている



7

### Q1-2

訪問先の高齢者が虐待を受けているかもしれない。連絡先は？

- ・ 市に通報又は地域包括支援センターに相談してください。  
虐待と思われる場合、発見者は市に通報する義務※が高齢者虐待防止法に定められています。通報者の情報は法律により守られます。
- ・ 高齢者を介護・養護する家族や親族等が、高齢者の心身を傷つける、体を拘束する、適切な介護を受けさせない、金銭を搾取する等、高齢者の権利を侵害する行為は虐待に当たります（夫婦げんかや家族の不仲等、自立している高齢者の問題は虐待ではありません）。

地域包括ケア推進課 026-224-8929／地域包括支援センター（一覧表参照）

※ 高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合以外は努力義務

8

## Q1-3

### 認知症が進行し、支援が必要と感じたら？

- ・ 地域包括支援センター（又は地域包括ケア推進課）にご相談ください。
- ・ 地域包括支援センターの職員が訪問して実態把握を行うとともに、本人や親族、利用している介護保険事業所、民生委員・児童委員等からの情報をもとに、今後の対応について検討することになります。
- ・ 必要に応じて地域ケア会議等への出席をお願いすることがありますので、ご協力をお願いします。

地域包括支援センター（一覧表参照）

地域包括ケア推進課（認知症初期集中支援チーム）026-224-7174

9

## Q1-4

### 認知症の方が行方不明になった場合の連絡先は？

- ・ 認知症の人が行方不明になった場合は、時間が経過する程に発見が難しくなってしまいます。行方不明に気付いた時には、行方不明になった人の特徴等を説明できる家族等からすぐ警察署に行方不明者届を届出してください。
- ・ 警察署の窓口に行方不明者届を届出する際に、「認知症見守りSOSネット」にも申請して情報提供いただくと、協定を結んでいる協力事業者に一斉FAXし、発見時の連絡や保護への協力を依頼します。

長野中央警察署 026-244-0110

長野南警察署 026-292-0110

地域包括ケア推進課 026-224-8929

10

## Q1-5

### ごみ出し、掃除、洗濯、買い物、病院の付き添い送迎等を依頼されたら？

※ 日常生活上のお手伝いは、民生委員・児童委員の役割ではありません。

- ・掃除、洗濯、買い物や病院への付き添い等、自費の生活援助サービスや介護保険のホームヘルパーの利用が必要と思われる場合は、地域包括支援センターに相談しましょう。
- ・地域たすけあい事業の有償ボランティアを利用できる場合があります。各地区の地域たすけあいコーディネーターに相談しましょう。
- ・高齢化や一人暮らし世帯の増加に伴い、こうした依頼が増えると考えられます。自治会や近隣住民で助け合う体制を構築する（生活支援体制整備）際には、市に相談してください。

地域包括ケア推進課 026-224-7935 / 地域包括支援センター（一覧表参照）  
長野市社会福祉協議会（地域福祉担当）026-227-3030

11

## Q1-6

### 世話になりたくないという人への対応は どうすればよい？

- ・住民の中には「人の世話になりたくない」「干渉してほしくない」という方もいます。しかし、特に一人暮らし高齢者等は、緊急時に対応できるよう、日頃から状況を把握していくことが有効な場合があります。無理に進めようとせず、時間をかけて声掛けしていきましょう。民生委員・児童委員の関りを拒否している人ほど支援が必要で、孤立死等のリスクが高まっているという認識が必要です。
- ・支援や見守り活動を拒否される理由も受け入れ、必要に応じて市や地域包括支援センターに相談してください。

地域包括ケア推進課 026-224-8929 / 地域包括支援センター（一覧表参照）

12

# Q1-7

## 市から高齢者等の安否確認をお願いされたが？

- ・「孤立防止・見守りネットワーク」は、長野市と民間事業者が協定を結び、日常業務において高齢者宅等を訪問した際に異変を察知した場合に市へ通報していただき、孤立死等を未然に防止する取組です。
- ・事業者から市に通報があった場合、市から民生委員に安否確認を依頼する場合がありますので、可能な範囲でご協力をお願いします。
- ・見守り協定には、電気・ガス・水道等のライフライン、新聞販売店、食品配達、郵便局のほか、金融機関、保険会社等の事業者が加わっています。

13



福祉政策課 026-224-5028 / 長野市中部地域包括支援センター 026-224-7174

14

## Q1-8

### 遺産相続の相談を受けた。 このときの対応は？

- ・遺産相続や遺言書の作成等の相談を受けた場合は、法テラスや弁護士事務所、司法書士事務所、（法的紛争がない場合で税務・登記申請に関するものを除き）行政書士事務所等の専門機関に相談するよう案内してください。

※ 法テラス長野地方事務所（低所得者向け無料法律相談・予約制）

電話 0570-078327（ナビダイヤル） 開設時間 平日9:00～17:00

- ・遺言書には公正証書遺言と自筆証書遺言があります。詳しくは各機関に問い合わせるよう案内してください。

※ 長野公証人合同役場（公正証書遺言） 026-234-8585

※ 長野地方法務局（自筆証書遺言書保管制度） 026-235-6611

15

## Q1-9

### 身寄りのないひとり暮らしの高齢者から 今後の相談をされたら？

- ・入院、施設入所の際の身元保証人、日常的な金銭や財産の管理、亡くなった後の家財の処分等、民生委員・児童委員では受けることが難しい相談は「おひとりさま」あんしんサポート相談室をご案内ください。
- ・「おひとりさま」あんしんサポート相談室は、いざというときに備え  
事前に相談を受け、任意後見等その人の希望に添ったサービスや支援  
につなげます。お元気なうちに、困る前に相談していただくようおすすめします。

「おひとりさま」あんしんサポート相談室（長野市社会福祉協議会内）  
026-219-5115 ※ご相談は事前に電話予約をお願いします。

16



## 高齢者福祉関係機関



地域包括ケア推進課	026-224-7935
高齢者活躍支援課	026-224-5029
介護保険課	026-224-7871
「おひとりさま」あんしんサポート相談室	026-219-5115
長野市成年後見支援センター（長野市社会福祉協議会内）	026-225-0153
長野市社会福祉協議会（日常生活自立支援担当）	026-225-0155
（地域福祉担当）	026-227-3030

17

## 長野市地域包括支援センター（一覧表） ※市外局番026

中部地域包括支援センター	鶴賀緑町1613（長野市役所内）	224-7174	戸隠・鬼無里
中部地域包括支援センター 篠ノ井支所駐在	篠ノ井御幣川281-1（篠ノ井支所内）	292-3358	
コンフォートにしつるが	鶴賀西鶴賀町1484-5	219-3510	第一・第三・第四・第五
博愛の園	浅川東条295-5	256-6530	第二・浅川・芋井
芹田	栗田732-1	217-5650	芹田
ニチイケア高田	高田1031-1	269-0666	古牧
ケアポート三輪	三輪5丁目43-20	235-2215	三輪
吉田	吉田3丁目22-41 ノルテながの 1F	266-0567	吉田
富竹の里	富竹1621	295-7780	古里・柳原・長沼
コンフォートきたながいけ	北長池935	254-5250	大豆島・朝陽
若槻ホーム	上野1丁目1462-1	296-3303	若槻

18

## 長野市地域包括支援センター（一覧表）※市外局番026

安茂里	安茂里1775	226-3895	安茂里・小田切・七二会
篠ノ井総合病院	篠ノ井会666-1	261-1062	篠ノ井(中央・信里)
桜ホーム	篠ノ井二ツ柳1432-3	290-1155	篠ノ井(川柳・塩崎)・信更
やすらぎの園	篠ノ井杵淵213-4	214-6133	篠ノ井(横田・合戦場・東福寺・西寺尾)
星のさと	篠ノ井小松原2359-25	261-1588	川中島・篠ノ井(共和)
長野松代総合病院	松代町松代183	278-2058	松代
ケアプラザわかほ	若穂川田1830	282-1631	若穂
インターコート藤	青木島町綱島782-6	284-6215	更北(青木島・真島)
コスモス	小島田町449	284-2166	更北(小島田・稲里)
豊野サブセンター	豊野町豊野655-5	219-2607	豊野
新町病院	信州新町上条137	291-2305	信州新町・中条・大岡

19

## 【参考資料】 長野市高齢者サービスガイド



参考：令和4年度版の表紙

毎年5月頃に作成し、関係機関や各支所、地区民生委員児童委員協議会に配布しています。

高齢者の心身の状況に応じたサービスの紹介や手続き方法等、地域包括支援センター利用等について説明したガイドブックです。各種問い合わせ先はこちらにも記載しています。

20

## 2



## 障害者の支援に関すること

21

### Q2-1

支援が必要な人の把握ができない。  
どうすればよい？

- ・市から民生委員・児童委員に具体的にどのような情報を提供するかは、民生委員・児童委員の要望に基づき、地域の実情に応じて判断していくことが必要です。
- ・障害者に対する具体的な支援には、障害の種類や程度を踏まえた専門性を必要としますので、ご本人や家族の同意の上で、どのような情報を提供するかを判断します。
- ・地区の定例会等の機会を通じて、担当ケースワーカーと情報提供の範囲を相談していただくようお願いします。

障害福祉課 026-224-8730

22

## Q2-2

### 障害者の困りごとの相談先は？

- ・長野市では、障害者の総合相談窓口として、犀川から北の区域を管轄する「北部障害者相談支援センター」と犀川から南の区域を管轄する「南部障害者相談支援センター」を設置し、専門員が様々な相談に応じています。障害のある人やその家族以外の方からの相談も受け付けておりますので、お気軽に相談してください。
- ・センターでは、電話、面接、訪問等により、生活全般に関する相談支援、保健福祉サービスの利用援助・調整、就業に関する相談支援等を行っています。

障害福祉課 026-224-8730

長野市北部障害者相談支援センター 026-217-2281

長野市南部障害者相談支援センター 026-274-5871

23

## Q2-3

### 精神障害がある人の支援は？

- ・精神障害がある人については、不安定な精神状態、拒薬や治療中断、未治療の場合等に、周囲との関係にトラブルが生じる事例があります。
- ・民生委員・児童委員にトラブル等の情報が寄せられた場合は、障害福祉課または保健所・保健センターに相談してください。
- ・普段の配慮としては、過剰な励ましはかえって本人のストレスとなります。本人の悩みをよく聴き、ストレスを軽減することが大切です。
- ・障害に対する偏見が本人や家族の生きづらさにつながりますので、障害に対する正しい理解と周囲の配慮が重要です。

障害福祉課 026-224-8730／長野市保健所健康課 026-226-9965

24

## Q2-4

### 虐待を受けているかもしれない。 連絡先は？

- ・ 障害者虐待ではと思ったら、長野市障害者権利擁護サポートセンターに連絡・通報してください。
- ・ 同センターは、障害者虐待防止法に基づき設置されており、障害者虐待に関する通報や相談を受けて、関係機関と連携して、障害者の安全確保、再発防止、必要な支援方法の検討を行います。
- ・ 障害者虐待防止法では、虐待と思われる場合に通報する義務が定められており、通報者の情報は固く守られます。

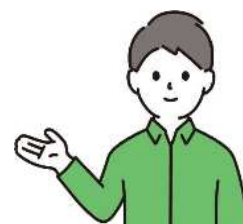
長野市障害者権利擁護サポートセンター 026-262-1110

障害福祉課 026-224-8730

25

## 障害者福祉関係機関

長野市障害福祉課	026-224-8730
長野市北部障害者相談支援センター	026-217-2281
長野市南部障害者相談支援センター	026-274-5871
長野市北部発達相談支援センター	026-259-9975
長野市南部発達相談支援センター	026-285-1900
長野市障害者権利擁護サポートセンター	026-262-1110
長野市障害者地域移行コーディネートセンター	026-217-6637
長野市保健所健康課	026-226-9965
長野市社会福祉協議会（日常生活自立支援担当）	026-225-0155
長野市成年後見支援センター	026-225-0153



26

## 【参考資料】



長野市では毎年障害福祉サービスガイドを作成し、関係機関や各支所、地区の民生委員児童委員協議会に配付しています。

詳しいサービス内容や問い合わせ先は、こちらにも記載してあります。

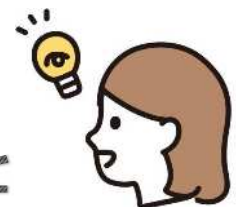
インターネットからご覧いただけるWEB版もありますので、ご参照ください。

URL <http://hynet.sakura.ne.jp/>

27

3

## 生活困窮者等の支援に関すること



28

## Q3-1

### 「生活が苦しい」との相談を受けたら？

- ・「長野市生活就労支援センター“まいさぽ長野市”」を案内してください。  
収入がなく生活が苦しい、仕事が見つからない等生活や就労に関する相談を受ける窓口です。
- ・専門の相談支援員や就労支援員が、相談者の状況に応じた支援プランを立て、関係機関と連携の上、相談者の自立に向けた支援を行います。
- ・食料支援団体と連携して無償で食料支援の相談にも対応します。

※“まいさぽ長野市”は、生活困窮者自立支援法に基づき、長野市が設置しました。

生活支援課 026-224-7529

まいさぽ長野市（長野市社会福祉協議会内）026-219-6880

29

## Q3-2

### 「生活保護を検討したい」と相談を受けたら？

- ・生活保護は、生活に困窮する方に対して、国が最低限度の生活を保障する制度です。生活保護の申請は国民の権利です。
- ・病気や失業等で生活が苦しく、相談を希望する場合は、制度の説明だけでも行いますので、相談窓口につなげてください。

生活支援課 026-224-7529／福祉政策課篠ノ井分室 026-292-2593

30

## Q3-3

## ひきこもりに関する相談を受けたら？

- ・「社会に出ていく自信がない」「将来のことが心配」などのひきこもりを含めた生活全般の悩み、経済的な困りごとなどは、「まいさぼ長野市」をご案内ください。

まいさぼ長野市（長野市社会福祉協議会内）026-219-6880

- ・「会話がほとんどない」「ひきこもっている当事者にどう接したらいいのかわからない」などひきこもりに関する家族の悩み、本人への関わり方などは、「保健所健康課」や「各地区保健センター」をご案内ください。

長野市保健所健康課 026-226-9965

各地区保健センター(市内保健センター等一覧参照)

31

## 生活困窮者等支援関係機関

生活支援課 026-224-7529

（管轄地域：篠ノ井分室管轄以外）

福祉政策課篠ノ井分室 026-292-2593

（管轄地域：篠ノ井、松代、川中島、更北、信更、大岡）

まいさぼ長野市（長野市社会福祉協議会内）026-219-6880



32



# 4

## ひとり暮らしの人の緊急入院や死亡の際の対応



33

### Q4-1

施錠された家の中で人が倒れているかもしれないと思った時の対応は？

【もしかして、と思ったときの対応の例】

- ・ 訪問して応答がない場合は、把握している親族等がいれば連絡し相談しましょう。
- ・ 本人が介護サービスを利用している場合は、ケアマネジャーが入院や短期入所等の把握をしている場合がありますので、日頃から連絡先を確認しておくといいでしょう。ケアマネジャーが不明の場合は市に相談してください。

地域包括ケア推進課 026-224-8929

- ・ 安否が確認できない場合は、警察署（110番）や交番・駐在所に相談しましょう。必要に応じて消防署（119番）にも連絡しましょう。

福祉政策課 026-224-5028

34

## Q4-2

### 施錠された家の中で人が倒れているかもしれないと気付くきっかけは？

【もしかして、と思うきっかけの例】

- ☑いつも参加する地域行事に来ない
- ☑急に姿を見かけなくなった
- ☑洗濯物が干しっぱなし
- ☑夜、明かりが灯らない
- ☑一晩中、明かりが灯っている
- ☑昼間カーテンも窓も開かない
- ☑ポストに郵便物や新聞・チラシがたまっている
- ☑配達 of 食材等が取り込まれていない状態が続いている

※「もしかして」と思ったら、Q4-1を参考に情報収集してください。

35

## Q4-3

### 救急車への同乗は？

- ・救急隊が民生委員に強制するものではありません。同乗については、そのときの状況や日頃の付き合い等を考慮したうえで、民生委員・児童委員が判断して差し支えありません。
- ・同乗者がいなくても救急隊は搬送します。
- ・同乗しなかった場合は、病院への搬送後、救急隊から病院名等を知らされる場合がありますので、必要に応じて親族等へ連絡してください。

36

## Q4-4

### 入院時の保証書や手術の同意書の署名を求められたら？

民生委員・児童委員として署名する必要はありません。

- ・ 日頃からひとり暮らし高齢者の親族等の連絡先をなるべく把握し、緊急時に病院等から問い合わせがあった場合は、民生委員・児童委員から親族等に連絡し、病院等と連絡をとるよう伝えてください。
- ・ 緊急の場合は、病院等に連絡先を知らせることも必要となりますので、予め親族等に「病院等に知らせてよい」という同意をもらっておくことが望ましいです。
- ・ Q1-9「身寄りのない一人暮らしの高齢者から今後の相談をされたら？」もご参照ください。

福祉政策課 026-224-5028 / 地域包括ケア推進課 026-224-8929

37

## Q4-5

### 急な入院時に生活用品の準備を頼まれたら？

- ・ 基本的には親族等が行うべきことですので、依頼者（本人や病院職員）に、親族等に連絡するようお願いしてください。
- ・ 止むを得ず、本人から鍵を預かり家に入る場合は、万一のトラブルを避けるため、一人では行わず、地区役員や他の民生委員・児童委員等と2人以上で行動してください。

福祉政策課 026-224-5028

地域包括ケア推進課 026-224-8929

38

## Q4-6

### 身寄りのない単身者が亡くなったら？ (身寄りがわからない或いは連絡がつかない、親族が対応を拒否する場合等)

- ・ 自宅で発見した場合は、警察110番に連絡してください。警察は死亡原因や事件性等を調べた後に、遺体の引き取り手がなければ、警察から市に連絡があります。
- ・ 警察から通報者に対して事情聴取がある場合はご協力をお願いします。
- ・ 生活保護受給者の場合は、担当課にもご連絡ください。

生活支援課 026-224-7529/ 福祉政策課篠ノ井分室 026-292-2593

39

## 5

### 子育て世帯の支援に関すること



40

## Q5-1

### 虐待を受けているかもしれない。連絡先は？

- ・長野市こども未来部子育て家庭福祉課または長野県中央児童相談所に連絡してください。疑いであってもかまいませんので、まずは連絡をお願いします。

子育て家庭福祉課 026-224-7062 / 長野県中央児童相談所 026-238-8010

- ・夜間・休日等については

★長野県 児童虐待・DV24時間ホットライン 026-219-2413

★児童相談所全国共通（3桁ダイヤル）189（いちはやく）

24時間365日いつでも電話する体制により専任の相談員が相談を受け付けています。  
（通告者の情報は厳守されます）

41

## Q5-2

### 子育てに支援が必要と思う家庭があるが、支援は必要ないと言われたら？

- ・子育てで「支援は必要ない」「干渉してほしくない」という世帯もあります。しかし、虐待に陥らないようにするため、日頃から可能な範囲で状況を把握しておくことが重要です。（ただし、生命の危険が心配される場合は、積極的な関与が必要ですので、担当課へ相談・連絡してください。）
- ・機会があれば、無理強いにならないように、時間をかけて声掛けしていきましょう。
- ・子育て支援が必要な家庭と思われる場合には担当課へ相談・連絡をお願いします。
- ・お子さんの健康やご家族の健康面に関する相談は保健センターでお受けしています。

子育て家庭福祉課 026-224-7062

保健所健康課 026-226-9963

42

## Q5-3

### 学校や市に協力して地域で子どもの見守りをしたいが、どう関わればよいか？

- ・地域の関係団体が連携して、子どもの見守り、登校支援に向けた取組が行われております。
- ・コロナ禍で外出や友達同士で遊ぶ機会、見守りの機会も減少している中で、地域ネットワークの力が重要とされています。
- ・気になる家庭があれば、市にご連絡ください。

子育て家庭福祉課／（こども相談室：子育てや虐待に関すること） 026-224-7849

こども政策課（放課後子ども総合プラン担当：児童センター等に関すること）  
026-224-6796

学校教育課（支援担当：登校支援等学校に関すること） 026-224-5063

43

## Q5-4

### 一時的な用事で子どもを預かってほしいと言われたら？（日中の場合）

- ・「ファミリー・サポート・センター」に、ご相談ください。

子育ての援助を依頼したい人（依頼会員）と子育てを援助したい人（提供会員）が会員登録し、依頼会員からの依頼による一時的な子どもの世話等を提供会員が有料で行う相互援助活動を行っています。

- ・冠婚葬祭、通院や外出等の際にお子さんを預けることができます。
- ・利用にあたっては、会員登録が必要です。

長野市ファミリーサポートセンター 026-267-6006

44

## Q5-5

### 一時的な用事で子どもを預かってほしいと言われたら？（夜間・宿泊を伴う場合）

- ・子育て短期支援事業を実施しています。児童養護施設又は乳児院等でお子さんをお預かりするサービスです。所得により費用負担があります。
- ・ショートステイ事業（宿泊）：利用期間 原則7日以内（6泊）
- ・トワイライトステイ事業（原則日帰り）  
：平日17:00～22:00、休日8:00～18:00
- ・利用できる条件がありますので、詳細は子育て家庭福祉課までお問合せください。

子育て家庭福祉課026-224-7062

45

## Q5-6

### 子どもの相談窓口がたくさんあって、どこに電話していいかわからない。

市では、令和4年4月1日からこども総合支援センター「あのえっと」を設置し、保護者の方、お子様ご自身はもちろん、子どもに関わる全ての方の相談にワンストップで対応しています。

教育関係の指導主事や公認心理師、発達相談員等が相談をお受けします。

受付 月曜日から金曜日（土・日、祝日は除く）  
時間 午前8時30分から午後5時15分  
電話 0120-783-041（なやみゼロよい）  
026-224-9746  
メール kodomosougou@city.nagano.lg.jp



46

## Q5-7

## 子育ての参考になるアプリはありますか。

信州大学医学部子どものこころの発達医学教室による育児支援アプリ「TOIRO（トイロ）」はいかがでしょうか。

保護者の方がダウンロードして、子育ての参考になるようアプリをおすすめしていただくのはもちろん、民生・児童委員さんご自身が子どもと関わる際の参考にもなります。



47

## 子ども子育て支援関係機関

子育て家庭福祉課（子育て全般）	026-224-7062
福祉政策課篠ノ井分室 （管轄地域：篠ノ井、松代、川中島、更北、信更、大岡）	026-292-2593
保育・幼稚園課（保育園・幼稚園関係）	026-224-8032
こども政策課（児童センター、こどもプラザ関係）	026-224-6796
学校教育課（小中学校関係）	026-224-5063
長野中央児童相談所	026-238-8010
長野市ファミリーサポートセンター	026-267-6006

令和4年度から、こども総合支援センターが開設される予定です。

48



妊娠期から子育て期までの様々な相談に応じます。

地区担当保健師の連絡先

- |             |          |           |          |
|-------------|----------|-----------|----------|
| ★北部保健センター   | 259-2088 | ★三陽保健センター | 259-3434 |
| ★吉田保健センター   | 263-7361 | ★東部保健センター | 295-3330 |
| ★西部保健センター   | 224-1101 | ★犀南保健センター | 293-8080 |
| ★真島保健センター   | 286-1010 | ★松代保健センター | 278-0021 |
| ★豊野保健センター   | 257-5871 | ★戸隠保健センター | 254-3800 |
| ★鬼無里保健センター  | 256-3159 | ★大岡保健センター | 266-3110 |
| ★信州新町支所     | 262-2201 |           |          |
| ★中条総合市民センター | 268-3004 |           |          |
| ★長野市保健所健康課  | 母子保健担当   | 226-9963  |          |



49

6

その他



※福祉全般に共通する事項及び留意いただきたいことを掲載しましたので、参考にしてください。

50

## Q6-1

### 突然、困りごとの相談をしたいと電話を受けた場合、夜間等に急に相談に来られた場合の対応は？

- ・深夜や早朝の電話等で、普段の見守りの状況を踏まえ緊急性がないと判断される場合は、後でかけ直すよう伝えましょう。
- ・緊急性の高いと思われる相談の場合は、内容を整理し、警察や消防等に相談する等の対応が考えられます。
- ・民生委員・児童委員は、地域住民の立場に立って相談に応じていただいておりますが、ご自身の生活もあるので、緊急性等を判断して、都合が悪いときは、日時を改めて相談に応じることも大切です。

福祉政策課 026-224-5028

(※やむを得ず夜間等に市へ連絡する場合) 長野市役所代表 026-226-4911

51

## Q6-2

### 支援している人から「家族には内緒にしてほしい」と打ち明けられた。どうしたらよいか？

- ・相談者からの相談内容は、活動を通じて得た情報であり、守秘義務がありますので、家族の方にも伝えることはできません。
- ・しかしながら、相談内容や日頃の相談者とその家族との様子を総合的に判断して、相談者の利益につながると判断できる場合は、本人の同意を得た上で、関係機関につなぐことも一つの方法です。

福祉政策課 026-224-5028

52

## Q6-3

### 配偶者・パートナーとの関係が「つらい」と相談を受けたり、「何かおかしい」と感じたら？

- ・ 配偶者・パートナーからの暴力・暴言や不和についての相談があったり、何かおかしいと感じた場合には、把握できる範囲で状況を確認の上ご相談ください。状況に応じて対応方法を一緒に考えていきます。
- ・ 民生委員・児童委員では相談を受けることが難しい場合等は、相談者にこちらの窓口をご紹介ください。

子育て家庭福祉課（女性相談窓口） 026-224-7062

53

## Q6-4

### 複雑な相談でどこに相談すればいいかわからない場合は、どうしたらよいか？

- ・ 福祉に関する悩みも複雑化し、難しい相談が増えているなかで、相談を包括的に受け止め、適切な支援機関につなぐため、長野市社会福祉協議会（まいさぽ長野市）に相談支援包括化推進員を配置して相談を受けております。
- ・ 民生委員・児童委員の皆様が、どこに相談をすればいいかわからない場合、こちらの窓口にご相談ください。

まいさぽ長野市（長野市社会福祉協議会内）026-219-6880

54

## Q6-5

### 支援が必要と思われる外国人がいるが、言葉が通じず、どうしたらよいか？

- ・日本語を話せる外国人の方を通じて、困っている状況を伺うことが考えられます。また、次の相談窓口では日本語・外国語で無料で相談できます。
- ・長野市国際交流コーナー 026-223-0053  
対応言語：英語、中国語
- ・長野県多文化共生相談センター 026-219-3068 / 080-4454-1899  
対応言語：中国語、ポルトガル語、タガログ語、韓国語、ベトナム語、タイ語、英語、ネパール語、ミャンマー語 等  
時間（共通）：第1・第3水曜日を除く平日(月曜日～金曜日)、第1・第3土曜日  
10:00～18:00

55

## Q6-6

### 市等への申請に必要なだと証明を求められたが、どうすればよいか？

- ・手当の支給申請等において、申請者や世帯の生活状況を確認する必要がある場合に民生委員・児童委員の証明をお願いする場合があります。
- ・その際、本人等と面識がなく、生活状況等の確認が困難な場合やあいまいな場合、民生委員・児童委員の公平・中立性を犯すおそれのある場合等は、無理に証明する必要はありませんので、市までご相談ください。
- ・署名後に、証明内容が事実と異なることを把握したような場合は、お手数ですが市までご連絡ください。

福祉政策課 026-224-5028 / 子育て家庭福祉課 026-224-5031

56

## 民生委員に証明をお願いする事務の例

### 1 児童扶養手当の申請

- ・ 監護証明、養育証明、遺棄証明、事実婚解消の証明
- ・ 住民票と住所が異なる事実証明、世帯分離証明

### 2 特別児童扶養手当

- ・ 別居監護証明、養育証明、居住証明

### 3 国民年金

- ・ 遺族基礎年金、未支給年金、死亡一時金等請求の生計同一証明

57

## Q6-7

### 地域で支援対象者の情報を共有したいが、方法は？（個人情報取り扱い）

- ・ 民生委員・児童委員には守秘義務（民生委員法第15条）があり、得られた個人情報を本人の同意がないまま第三者に提供することはできません。
- ・ 住民は、秘密を守る民生委員・児童委員を信頼して個人の情報を話していると思われまますので、お互いの信頼関係を壊さないためにも、個人情報を第三者に提供する場合は、その目的や提供先をわかりやすく本人に伝え、同意をもらいましょう。
- ・ なお、生命にかかわること等、緊急でやむを得ない場合は、同意は不要です。

福祉政策課026-224-5028

58

## Q6-8

### 金銭管理に不安がある場合は？ (浪費や消費者被害が疑われる等)

- ・長野市社会福祉協議会が実施する「日常生活自立支援事業」及び「暮らしのあんしんサービス」(有料※生活保護受給者の方は無料)を利用できる場合がありますので、ご相談ください。この事業は、高齢や障害等のため日常生活上の判断に不安がある方を対象に、福祉サービスの利用や金銭管理等をお手伝いするものです。
- ・このほか、認知症や障害等により判断能力が十分でない方の契約や財産管理等の法律行為を本人に代わって行う成年後見制度があります。  
長野市成年後見支援センターに相談してください。

長野市社会福祉協議会(日常生活自立支援担当)026-225-0155  
長野市成年後見センター(長野市社会福祉協議会内)026-225-0153

59

## Q6-9

### 金銭の取扱いを伴う支援を依頼されたら？ (買い物、銀行ATMのお金の出し入れ等)

- ・基本的に行うべきではありません。(全国民生委員児童委員連合会「金銭の取り扱いが伴う場合の、民生委員・児童委員の支援の考え方について」を参照)
- ・金銭管理については、「日常生活自立支援事業」(Q6-7参照)を利用できる場合がありますので、市社会福祉協議会に相談してください。

福祉政策課026-224-5028

長野市社会福祉協議会(日常生活自立支援担当)026-225-0155

60

## 「金銭の取り扱いが伴う場合の民生委員・児童委員の支援の考え方について」(全民児連)の概要

民生委員・児童委員は金銭の取り扱いを伴う支援を直接に行うべきでなく、通常は取り扱わないものとする。

一方で、要援護者の緊急的需要等によりやむを得ず、日常の支援活動の中で、買い物代行等の依頼に対応している例が見受けられる。こうした場合には、民生委員・児童委員は一定のルールに基づき十分な配慮のもとに対応することとし、その際は以下の点に留意する。

- ・金銭の取り扱いを伴う支援を求められた場合には、一人で判断せず、支援の内容や方法、期間、その緊急性や必要性について、必ず地区民児協組織として検討を行い判断する。
- ・実施の場面では極力一人では行わず複数体制で対応する。領収書や受領書等の保管とともに、個々の実施内容を記録に残し、地区民児協組織として定期的にチェックを行う。
- ・金銭の扱いは少額の範囲にとどめること。

61

### Q6-10

## 「借入金の保証人になってほしい」と言われたら？

- ・民生委員・児童委員として保証人になる必要はありません。これは金銭的な保証人に限らず、アパート等の保証人の場合でも同じことです。
- ・入居保証人や連帯保証人が確保できないために賃貸住宅に入居できない方を対象として、県社会福祉協議会が実施する「入居保証・生活支援事業」を利用できる場合がありますので、まいさぽ長野市に相談するよう伝えてください。
- ・また、民生委員・児童委員として金品を貸す必要はありません。

まいさぽ長野市（長野市社会福祉協議会内）026-219-6880

62

## Q6-11

### マイナンバーカードを作りたいと相談されたら？

- ・申請書が手元にある場合は、郵送やスマートフォンから申請ができます。申請書がない場合は、市民窓口課及び各支所で申請書を発行します。
- ・マイナンバーカードの発行手続きや受取りは、申請者ご本人が行うことが原則となります。
- ・ただし、本人が受取りができない等、状況に応じて他の対応もできますので市民窓口課までお問い合わせいただくよう、お伝えください。

市民窓口課026-224-8380

63

## Q6-12

### 活動中の事故等で怪我を負ったら？

- ・活動中の事故により怪我を負った場合は、まずは医療機関を受診し適切な治療を受けてください。
- ・しばらく活動が難しい場合は、その他の方のフォローが必要になりますので、各地区民生委員児童委員協議会事務局へ速やかに連絡してください。
- ・民生委員・児童委員活動保険の対象となる場合がありますので、事故や怪我の状況等について、各地区民生委員児童委員協議会事務局を通じてお知らせください。

各地区民生委員児童委員協議会事務局 ※別添の連絡先一覧参照

長野市民生委員児童委員協議会事務局（長野市社会福祉協議会内）026-225-1234

64



## 民生委員・児童委員活動保険の概要

・民生委員・児童委員が活動中の事故により死亡又は負傷した場合等の補償を行うもので、全国民生委員児童委員連合会が一括して保険契約を行っています。

### 【主な内容】

- (1) 委員本人の怪我の補償(死亡、後遺障害、入院、通院等)
- (2) 委員本人が責任を負う賠償事故の補償(限度額5億円)
- (3) 個人情報漏えいに関する補償
- (4) 活動に起因して活動対象者当から不法行為を受けたときの補償(建物等の損害に対する見舞金、家族等の怪我に対する見舞金)

65

## Q6-13

### 契約に関するトラブルで困っている人がいるが、相談先は？

・消費生活に関する相談については、県及び市の消費生活センター（消費生活相談窓口）が受け付けています。

★長野市消費生活センター

026-224-5777

祝休日を除く 午前9時から午後5時（電話相談：午前8時30分から）

★北信消費生活センター（長野市）

026-217-0009

平日8:30～17:00（年末年始除く）

66

## Q6-14

### 災害に備えて日頃から取り組むことは？

- ・避難時に必要な物を備えておくことの大切さや、地域の避難所がどこにあるか、また、梅雨の降雨量や冬季の積雪量が多いとき、台風が近づいているとき等は気象情報等を、日々の見守りの中でお知らせください。
- ・市から名簿提供を受けた避難行動要支援者の状況を把握しておくとともに、自治会や地区の防災訓練、避難訓練に要支援者の参加を促す等により、要支援者の存在を地域で共有できるよう御配慮ください。

福祉政策課 026-224-5028

危機管理防災課 026-224-5006

67

## Q6-15

### 災害に備えるために特に重要なことは？

【平常時】災害時の活動は日頃の活動の延長線上にあります。

防災訓練や避難訓練等の機会をとらえ、地域の住民や団体等との連携や役割分担等を確認しましょう。

【発災時】自分自身と家族の安全確保が最優先です。

危険を冒さない、無理のない活動を心がけてください。

【発災後】支援を必要とする人に必要な支援が届くようにつなげる活動が期待されます。避難所等で十分な配慮がされているか、自宅で孤立している人はいないか等に気を配り、行政等に情報をつなげましょう。

危機管理防災課026-224-5006／福祉政策課 026-224-5028

68

## 「避難行動要支援者名簿」とは

・「**避難行動要支援者名簿**」は、災害対策基本法に基づき、市が保有する個人情報から、災害が起きた時に、避難するときに支援が必要と思われる方を名簿にしたものです。

・平常時から、災害時に備えて、地域で要支援者の把握及び避難計画作成等に役立てていただけるよう地域の避難支援関係者(区長、民生委員、自主防災会会員等)に提供するものであり、避難時に支援が必要と思われる方(75歳以上独居、75以上高齢者のみの世帯、要介護3以上、重度心身障害等)を一定の条件で抽出し、個人情報の提供に同意をいただいた方のみ、名簿に掲載しています。

・毎年7月頃に各地区民児協を通じて、前年度調査結果を反映した担当区域ごとの名簿をお渡しし、引き換えに前年度分をお返しいただきます。(※保管の際は取扱いにご注意ください。)

・3年に一回程度、民生委員・児童委員に名簿の同意調査を依頼しており、地区の要支援者の実情把握に努めていただいています。

福祉政策課(026-224-5028)

69

## Q6-16

## 民生委員の政治（選挙）活動は？

民生委員は、民生委員法第16条において「民生委員は、その職務上の地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。」と規定されています。

また、公職選挙法第136条の2（公務員等の地位利用の選挙運動の禁止）においても、「その地位を利用して選挙運動をすることができない。」と規定されています。一切の政治活動や選挙運動を禁止するものではありませんが、地区内での政治活動や選挙運動については、職務上の地位を利用したと誤解を受けやすいので、ご注意いただきますようお願いいたします。

福祉政策課 026-224-5028

70

## Q1～Q6以外の相談窓口

### 民生委員 活動全般

- ・福祉政策課 026-224-5028
- ・長野市民生委員児童委員協議会事務局 026-225-1234

### 健康に 関する相談

- ・保健所健康課 健康づくり担当 026-226-9961
- ・各地区保健センター(※次ページの保健センター一覧をご覧ください)

### 国民健康保険・ 年金に関する 相談

- ・国民健康保険課 (加入等:026-224-5025 健診:026-224-7241)
- ・国民年金室 026-224-5026

71

## 市内保健センター等 連絡先

- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| ★北部保健センター 026-259-2088 | ★豊野保健センター 026-257-5871   |
| ★三陽保健センター 026-259-3434 | ★戸隠保健センター 026-254-3800   |
| ★吉田保健センター 026-263-7361 | ★鬼無里保健センター 026-256-3159  |
| ★東部保健センター 026-295-3330 | ★大岡保健センター 026-266-3110   |
| ★西部保健センター 026-224-1101 | ★信州新町支所 026-262-2201     |
| ★犀南保健センター 026-293-8080 | ★中条総合市民センター 026-268-3004 |
| ★真島保健センター 026-286-1010 |                          |
| ★松代保健センター 026-278-0021 |                          |

72

