

# 地域ぬくもりサポート事業

## 地域サポーターの手引き



【2021年4月】  
札幌市

## も く じ

1	地域ぬくもりサポート事業とは	P. 1
2	活動までの流れ	P. 2
3	地域サポーターの心構え	P. 3
	■ 守秘義務	
	■ 利用者の生活の尊重	
	■ 利用者の希望の尊重	
	■ 時間の厳守	
	■ 金銭の取扱い	
4	活動内容	P. 4
5	活動報告書の作成	P. 4
6	サポートセンターの役割	P. 5
7	事故が起きたときの対応	P. 6
8	地域サポーターを辞める場合の手続き	P. 6
9	Q & A	P. 7

## 1 地域ぬくもりサポート事業とは

地域ぬくもりサポート事業は、障がいのある方の日常生活を地域全体でサポートしていくため、地域住民による有償ボランティア活動を推進する事業です。

「専門的な知識はないけれどちょっとした手助けならできる」、「地域の方の笑顔のために自分の余暇時間を役立てたい」、そんな気持ちをお持ちの一人ひとりの想いを結び、大きな支え合いの「地域の輪」を広げていくことを目的に実施します。

### 【地域ぬくもりサポートセンターとは】

地域ぬくもりサポートセンター（以下「サポートセンター」といいます。）は、札幌市が民間団体に委託して運営している支援機関です。サポートセンターは、利用者や地域サポーターなどに対して、ぬくもりサポート事業に関する様々な相談支援を行います

## 2 活動の流れ

### ① 登録・研修

サポートセンターに登録書を提出し、事業の内容について説明を受けます。

### ② サポートセンターから利用者を紹介

※利用希望者がいない場合、紹介できないことがあります。

### ③ 利用者と顔合わせ・活動内容の確認

サポートセンター職員の立ち会いのもと、利用者と活動内容・注意事項等について話し合います。

※依頼を断る場合は、サポートセンターまでご連絡ください。

### ④ サポートセンターから活動日時の連絡

具体的な活動の日時が決まったら、サポートセンターから連絡が来ます。

### ⑤ 活動を実施（1時間半程度）

決められた日時に利用者の自宅等を訪問し、事前の打ち合わせ内容に沿った活動を行います。

### ⑥ 報告書作成・利用者からの報酬の支払

活動終了後は報告書に記録を取り、利用者から確認（記名押印）を受け、報酬（500円）を受け取ります。

### ⑦ 報告書の提出

活動を行った月の翌月5日までに、報告書をサポートセンターに提出します。

## ◎守秘義務

利用者のプライバシーは必ず守り、名前だけでなく、活動中に見聞きした事柄は絶対に口外しないでください。

利用者との人間関係などで困り事があった場合は、サポートセンターにご相談ください。

## ◎利用者の生活の尊重

サポーターは、利用者の日常生活のサポートを行うため、その生活の一部に関わることとなります。利用者の生活習慣・価値観・主体性を尊重し、過度に干渉しないようにしてください。

常に利用者の立場になってサポートしてください。

## ◎利用者の希望の尊重

活動を行うに当たっては利用者の意思・希望を尊重してください(ただし、法令等に違反する場合や公序良俗に反する場合は除きます。)。慣れてくると利用者の意思を確認せずに、地域サポーターが主導権を握ってしまうことがありますので十分注意してください。

## ◎時間の厳守

地域サポーターの都合で安易に休むことや遅刻することは、利用者の生活に支障をきたすこととなります。やむを得ず依頼をキャンセルする場合は、原則として前日の17時までにサポートセンターにご連絡ください。

## ◎金銭の取扱い

買い物の代行などで現金を扱う場合は、必ず利用明細票やレシートを貰っておき、必ず本人の目の前で確認し、トラブルが発生しないようにしてください。

## ◎その他

仮に好意であったとしても、商品の紹介や購入の誘い、政治・宗教等の各種勧誘活動は決して行わないでください。

## 4 活動内容

概ね1時間半程度で終了する活動であって、次のいずれかに該当するものが対象となります。具体的な活動内容・進め方については、顔合わせのときの話し合いにより決定します。

- ・家事のお手伝い（調理、掃除、洗濯、買い物代行など）
- ・外出のお手伝い（学校、施設、職場への送り迎え、買い物の付添いなど）
- ・育児のお手伝い（遊び相手、保育所、幼稚園への送り迎えなど）
- ・暮らしのお手伝い（除雪、代筆、代読、大工仕事、見守りなど）

※以下の活動については、ぬくもりサポート事業の対象とはなりません。

- ・預金の引き出し、預け入れ等の代行
- ・自家用車を利用した送迎
- ・布教活動、選挙運動等の政治活動
- ・ギャンブル、公序良俗に反する行為

## 5 活動報告書の作成

- 1 活動終了後に活動報告書に記録を取り、利用者の確認を受けてください（自署又は記名押印）。
- 2 活動報告書は、実際に活動を行った月の翌月5日までに、持参又は郵送によりまとめてサポートセンターに提出してください。

※活動報告書は活動を行ったことの証明となります。報告書がない場合、事故がおきたときなどに保険金が支払われないことがありますので、必ず活動の都度、記録し、利用者の確認を受けてください。

## 6 サポートセンターの役割

### ■サポートセンターの支援内容

- 1 **ぬくもりサポート事業の紹介、問い合わせに対する回答**  
利用者や地域サポーターなどからの問い合わせに対して、事業の説明を行います。
- 2 **顔合わせ時の支援と助言**  
利用者と地域サポーターの初回の顔合わせのとき、サポートセンターの職員が立ち会い、必要に応じて支援や助言を行います。
- 3 **利用者及び地域サポーターとの連絡調整**  
活動の日時等の調整を行います。
- 4 **利用者及び地域サポーター双方への研修の実施**  
利用者と地域サポーターに対して、利用開始時に研修を行うほか、随時各種の研修会(任意参加)などを開催します。
- 5 **活動中におけるトラブル時の支援**  
活動中の事故など、利用者と地域サポーターのトラブルに対して、中立的立場で必要な支援を行います。

#### **地域ぬくもりサポートセンター**

**【中央区・豊平区・清田区・南区】**(社会福祉法人あむ)

住所：中央区南9条西13丁目1-40

電話：206-6511 FAX：206-6229

E-mail：nukumori@amu.or.jp

**【北区・西区・手稲区】**(社会福祉法人HOP)

住所：西区二十四軒4条6丁目3-4

電話：632-7076 FAX：632-7066

E-mail：nukumori@hop.or.jp

**【東区・白石区・厚別区】**(社会福祉法人えぽっく)

住所：厚別区上野幌3条4丁目1-12

電話：895-8010 FAX：893-2131

E-mail：nukumori@epoch.or.jp

**開設時間：平日9時から17時(12/28～1/3を除く)**

## 7 事故が起きたときの対応

活動中に事故が起きないように、利用者からの指示を的確に理解し、活動を行ってください。特に、指示された内容が聞き取れなかった場合や不明な場合には、遠慮せずに再度確認してください。指示内容を理解しないまま、自己判断で活動を行うと、思わぬ事故を引き起こす原因となります。

また、活動中の事故については、原則として利用者と地域サポーターの間で解決していただくこととなりますが、万が一事故が起きたときに備え、札幌市では次の内容の保険に加入しております（保険料は札幌市が負担します。）。

### ■社会福祉協議会ボランティア保険

主な条件	利用者	地域サポーター
死亡した場合	最大5億円の範囲で保険 会社が認めた額	585万円
後遺障害が残った場合		後遺障害の程度に応じ 死亡保険金額の 100%~42%
入院費用		7,000円/日
通院費用		3,000円/日
地域サポーターが利用者又は第3者の物を壊した場合	最大5億円の範囲で保険会社が認めた額	

※ 利用者への補償は、地域サポーターに過失等がある場合に限られます。

## 8 地域サポーターを辞める場合の手続き

地域サポーター辞退届に必要事項を記載のうえ、サポートセンターに提出してください。



## 9 Q&A

### Q1 報酬

ボランティアなのにどうして有償（500円）なの？

A めくもりサポート事業の報酬は、給与等とは異なり、サポーターが活動する際に必要となる費用等（利用者宅までの交通費など）の実費負担相当分を利用者に負担していただくという趣旨でお支払いいただいています。

### Q2 打ち合わせにはない活動内容

事前の打ち合わせにはない内容の活動を頼まれたらどうしたらいいの？

A 事前の打ち合わせにない活動については、原則行わないでください。  
新たな依頼があった時はサポートセンターに連絡してください。

### Q3 家族の留守中の活動

子どもの遊び相手などの活動を行う際、終了予定時間になっても家族が帰ってこなかったらどうしたらいいの？

A 速やかにサポートセンターに連絡し、その指示を受けてください（原則として、家族が帰ってくるまで待機をお願いします）。

### Q4 活動時の服装

活動をする時の服装はどんな格好がいいの？

A 活動の内容にもよりますが、基本的には動きやすい服装が望ましいです。

### Q5 報酬以外の金銭・物品の收受

報酬以外に現金や品物を渡されたらどうしたらいいの？

A 利用者との良好な関係を続けるためにも、報酬以外の金銭・物品の受け取りは丁重にお断りしてください。

### Q6 外出のお手伝いの際の交通費

外出のお手伝いを行うときの交通費や入場料は誰が負担するの？

A 外出のお手伝いに伴い発生する交通費や入場料は利用者の負担になります。