

地域ぬくもりサポート事業

利用者の手引き



【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	利用の流れ	P. 2
3	利用者の心構え	P. 3
	■ 地域サポーターとの関係	
	■ 時間の厳守	
	■ 金銭の取扱い	
	■ 報酬以外の金銭・物品の受け渡しの禁止	
4	活動内容	P. 4
5	サポートセンターの役割	P. 5
6	事故が起きたときの対応	P. 6
7	利用を辞める場合の手続き	P. 6
8	Q & A	P. 6

1 地域ぬくもりサポート事業とは

「買い物には行きたいけれど、荷物を持って帰るのが本当に大変…」、「通院日には子どもの保育園の送迎時間に遅れてしまう…」、日々の暮らしの中にはそんな困ったことはありませんか？

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（地域サポーター）による有償のボランティア活動を推進する事業です。

地域ぬくもりサポートセンターが、こうした手助けを求める方と、誰かの役に立ちたいという想いを持った地域サポーターをつなぐ架け橋になります。

この事業を通じて、地域に暮らす人同士、お互い対等な人間関係のもとで築かれる助け合いの輪を広げていきたいと願っておりますので、その趣旨をご理解のうえ参加いただける方を募っています。

【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係する様々な相談支援を行います

2 利用の流れ

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地域サポーターを紹介

※条件に合う地域サポーターがない場合、紹介できないことがあります。

③ 地域サポーターとの顔合わせ・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、地域サポーターと活動内容・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 サポートセンターへ活動日時の連絡

希望する活動の日時が決まったら、サポートセンターへ連絡します。

⑤ 活動を実施（1時間半程度）

決められた日時に地域サポーターが自宅等を訪問し、事前の打ち合わせ内容に沿った活動を行います。

⑥ 報酬の支払

活動終了後に地域サポーターが作成する報告書の内容を確認（記名押印）し、報酬（500円）を直接サポーターに支払います。

3 利用者の心構え

◎地域サポーターとの関係

地域サポーターは、報酬を受けていても、あくまでも誰かの役に立ちたいという自発的な意思によるボランティアになります。地域サポーターに対しては、お互いが地域に暮らす者同士対等な人間関係にあることを忘れずに接してください。

※1回500円の報酬は、地域サポーターが活動を行うときに必要となる費用(利用者宅までの交通費など)を利用する方にご負担いただくものです。

◎時間の厳守

地域サポーターは、あなたのお手伝いをするために、自分のスケジュールを調整しています。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。また、終了時間についても事前に約束した時間を守るようにしてください。

この事業はお互いの信頼により成り立っていますので、良好な関係を長く続けていくためにも、時間等の約束はしっかり守るようにしてください。

◎金銭の取扱い

買い物の代行などで現金を預けた場合は、必ず利用明細票やレシートを受け取り、地域サポーターの目の前で確認するなどトラブルが発生しないようにしてください。

◎報酬以外の金銭・物品の受け渡しの禁止

良好な関係を続けるためにも、地域サポーターとの間で決められた報酬以外に金銭や物品の受け渡しは決して行わないでください。

◎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 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)

6 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、地域サポーターへの指示は具体的に行ってください。特に、指示した内容が上手く伝わっていない場合は、遠慮せずに再度伝えてください。地域サポーターとの意思疎通が上手くいかない場合、思わぬ事故にあう原因となります。

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。

7 利用を辞める場合の手続き

地域ぬくもりサポート事業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。

8 Q&A

Q1 ホームヘルプサービスとの違い

ホームヘルプサービスと何が違うの？

A 地域ぬくもりサポート事業は、札幌市やサポートセンターが、雇用する介助者を派遣する事業ではありません。あくまでも自発的なボランティア活動になりますので、サポートセンターでは、地域サポーターの紹介や日程の調整は行いますが、利用するかどうか、引き受けるかどうかについては、利用者・地域サポーターとの話し合いにより決めることとなります。

Q2 打ち合わせにない活動内容

事前の打ち合わせにはない内容の活動を頼むことはできるの？

A 事前の打ち合わせにない活動については、依頼しないでください。急にお手伝いが必要となったときは、まずはサポートセンターにご連絡ください。

Q3 地域サポーターがキャンセルした場合の対応

予定していた日に地域サポーターが来られなくなった場合、代替りの人を紹介してもらえるの？

A 予定していた日に地域サポーターの都合でキャンセルとなったときは、可能な限り別の地域サポーターを紹介できるよう努めますが、調整が難しい場合にあっても、サポートセンターの職員を代わりに派遣することはできません。また、急病等の事情で直前のキャンセルがあり得ることをご理解のうえ、この事業を活用してください。

Q4 家族の留守中の活動

子どもの遊び相手などのお手伝いを依頼した際に、帰宅予定時間になっても帰ることができない場合はどうしたらいいの？

A 帰宅予定時間に遅れることのないように、十分余裕を持ったスケジュールを立てるとともに、万が一遅れそうな場合は、速やかにサポートセンターに連絡して指示を受けてください。

Q5 外出時の交通費

外出した際の地域サポーターの交通費や入場料は誰が負担するの？

A 外出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。