

支えあい活動 マニュアル



社会福祉法人 千葉市社会福祉協議会
令和5年6月改定



はじめに

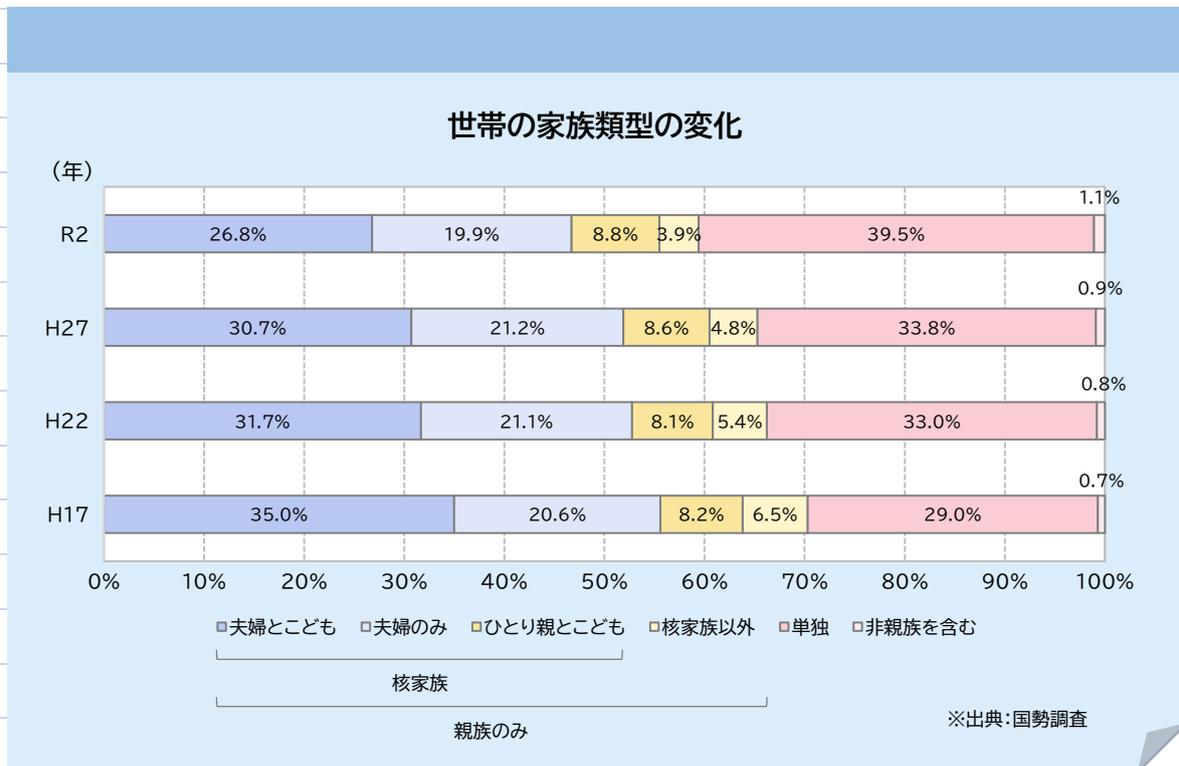
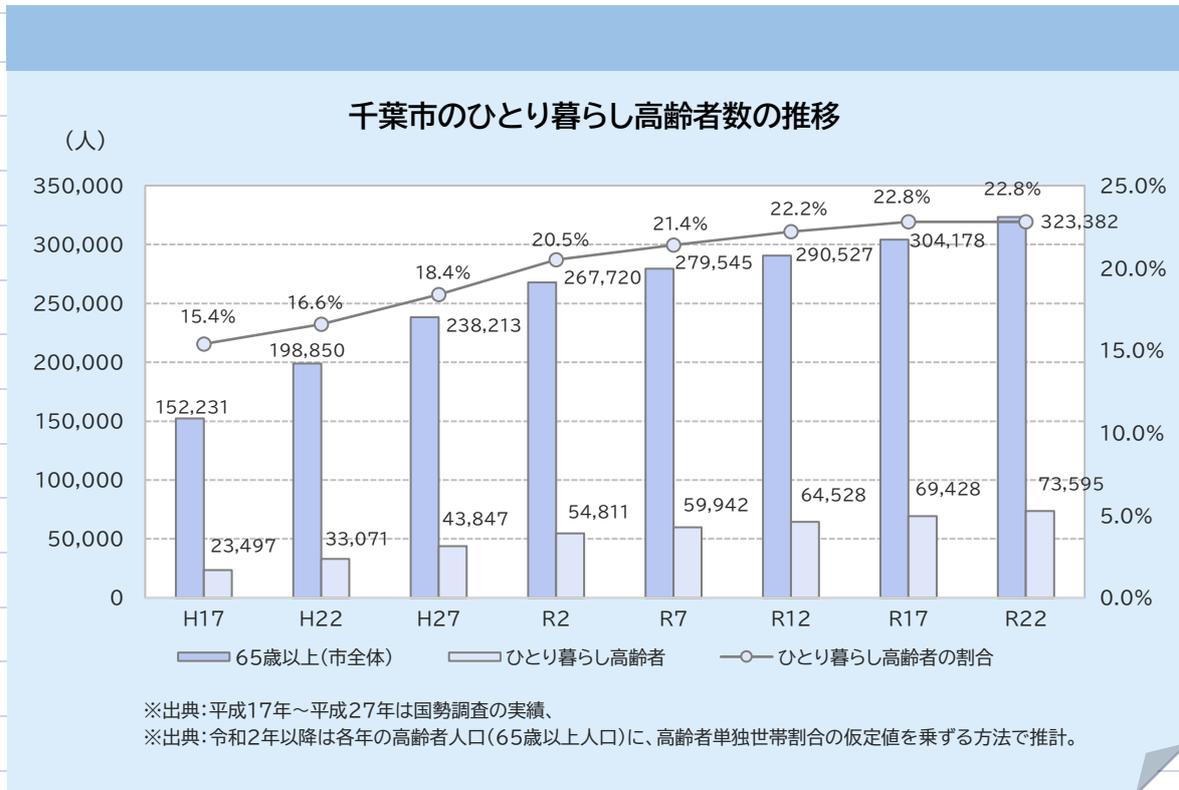
この「手引き」は、支えあい活動の概要であり、実際の活動はそれぞれの地域の実情に合わせて行うことが重要です。

ここに示した視点や考え方を参考にして、それぞれ地域の実情に合った活動をご検討ください。

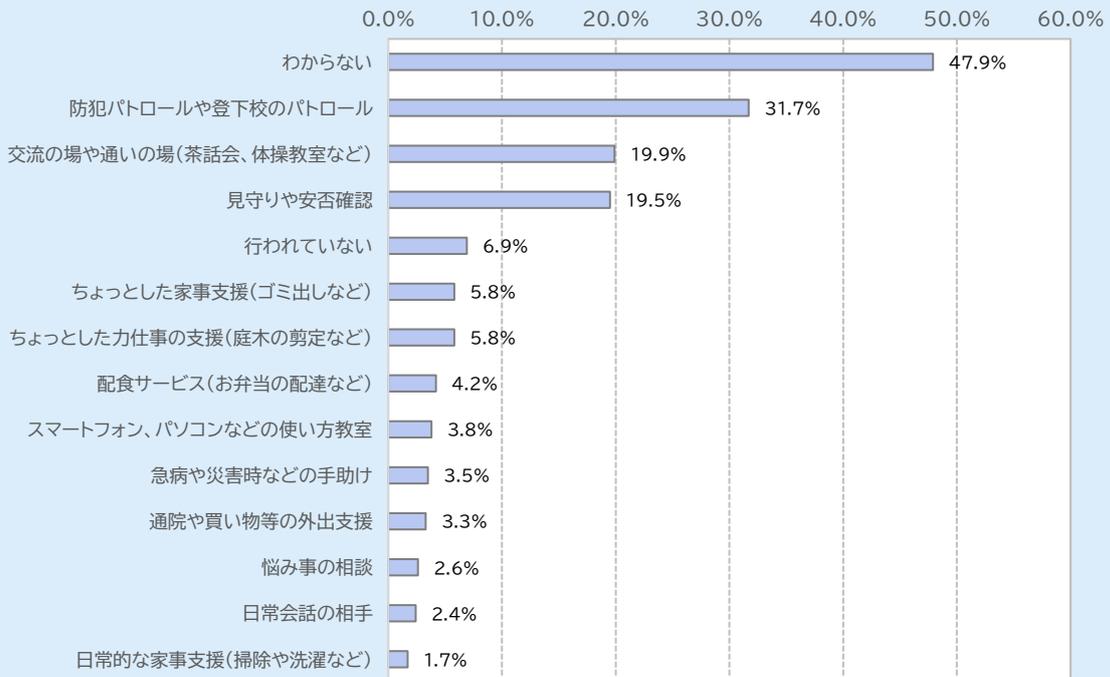
CONTENTS

1	データから見る地域の現状	P1
2	支えあい活動について	P3
	活動の目的と必要性	P3
	支えあい活動とは	P3
	実施要項・活動規約等の作成	P4
	支えあいネットワークの構築	P4
3	支えあい活動の進め方	P5
	ステップ1：地域での検討	P5
	ステップ2：地域ニーズの把握	P5
	ステップ3：活動の担い手づくり	P6
	ステップ4：活動方法・内容の決定	P7
	ステップ5：活動の展開	P10
	ステップ6：定期的な情報共有	P10
4	支えあい活動の心構え	P11
	参考／関連様式集	P12

1 / データから見る地域の現状



お住いの地域では、どのような地域福祉活動が行われていますか。(複数回答可)



※出典:千葉市による地域福祉活動に関する市民アンケート調査(令和3年度実施)



核家族の人たちは
身近に頼れる人
はいるのかしら

ひとり暮らしの高
齢者は生活の困り
ごとはないのかな

ちょっとしたお手
伝いボランティア
はやっているところ
が少ないのね



地域にどんな福祉
活動があるか知ら
ない人も多いんだ

2 / 支えあい活動について

活動の目的と必要性

目的

住民相互で地域全体を支えあうことにより、住み慣れた地域で安心して暮らすことができ、住民の一人ひとりが地域の一員であるという共通認識を深めることが、地域の絆づくりにつながる重要な意味を持ちます。

必要性

「支えあい活動」に取り組むためには、支援を必要としている方のニーズに応えられるよう柔軟な対応が求められ、地域の実情に応じた様々な活動に取り組んでいくことが望まれます。また、地域支えあい活動が地域社会全体で継続的かつ活発に行われるためには、住民のみなさまをはじめ、関係機関や団体と連携・協力関係を築いて取り組んでいくことが大切です。

支えあい活動とは

- 「地域支えあい活動(以下、「活動」という)」とは、買い物の手伝いや庭の草取りなど日常生活のちょっとした困りごとや困っている人の生活を支援するための**住民同士で行う活動**をいいます。
- この活動は、「高齢者等のちょっとした困りごと(生活課題)を、地域住民を中心とする多様な主体により支えあい解決すること、地域の絆をつくること」が目的です。「困ったときはお互いさま」という気持ちと、少しの時間的な余裕があれば、誰でも活動することができます。
- また、この活動はボランティア活動ととらえることができ、賃金のような報酬はありませんが、お礼の気持ちを込めた有償(有償ボランティア)で実施している地域もあります。



実施要項・活動規約等の作成

- 活動内容や方法を明確にするために、**実施要項**や**活動規約**等を設けましょう。規約例をP13に掲載しましたので参考にしてください。

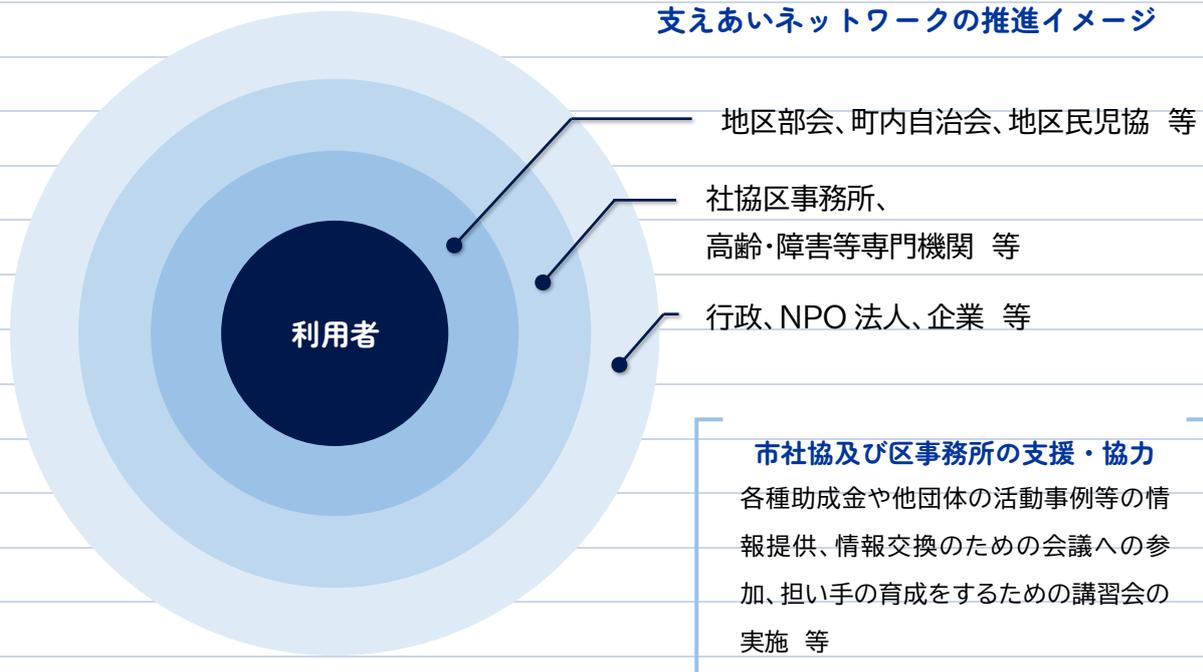
もし地区部会が実施主体となった場合...

「(仮称)お助け隊」など新たに組織をつくって実施→要項・規約の作成 等
ほか、「既存委員会事業」に組み込んでの実施や「新規委員会」を設けての実施なども方法として考えられます。

支えあいネットワークの構築

- 住民相互での支えあうことがこの活動です。例えば、地区部会が実施主体となった場合、町内自治会や地区民生児童委員協議会(以下、「地区民児協」という。)など、地域に密着した団体と連携・協力して実施することもひとつの方法です。
- 活動エリアの範囲
①地区部会単位、②町内自治会単位、③町内自治会のブロックや班単位

支えあいネットワークの推進イメージ



3 / 支えあい活動の進め方

ステップ1：地域での検討

活動を行うにあたり、地区部会が主体となって行うにしても、地域に密着した団体(例えば、町内自治会・地区民児協等)との連携・協力が大切です。各団体へお声かけして、下記の検討事項について話し合える体制(検討委員会など)を立ち上げるのもよいでしょう。

検討事項

- 必要性(なぜ、地域で支えあい活動が必要なのだろう)
 - 対象者の把握、選定方法等
 - 活動方針(地域の実情の把握、実施主体、活動エリア)
 - 活動内容(方法、活動経費、書類様式、スケジュール)
 - 活動実施要項、規約
 - 協力員の募集・選任
- ※先行して活動している地域においても、「支えあい作業部会」や「検討委員会」を立ち上げ、推進体制の整備をしています。

ステップ2：地域ニーズの把握

- 地域住民のニーズを把握するには、住民アンケートの実施が効果的です。聞きたい内容を工夫することによって、どのようなことに困っているのかを把握することができ、また担い手となる地域住民によるボランティア(以下、「協力員」という。)の確保等の参考となる意見が把握できます。
- アンケート結果は、住民の生きた声を聞くことができるひとつの方法です。
- 地域の実情に合わせて、地域でよく話し合っていくことが大切です。

想定される主な活動内容

▶ 継続的に必要な支援

日常的な買い物の手伝い(付き添いなど)、ゴミ出し、部屋の掃除、病院・薬局への付き添い、話し相手 等

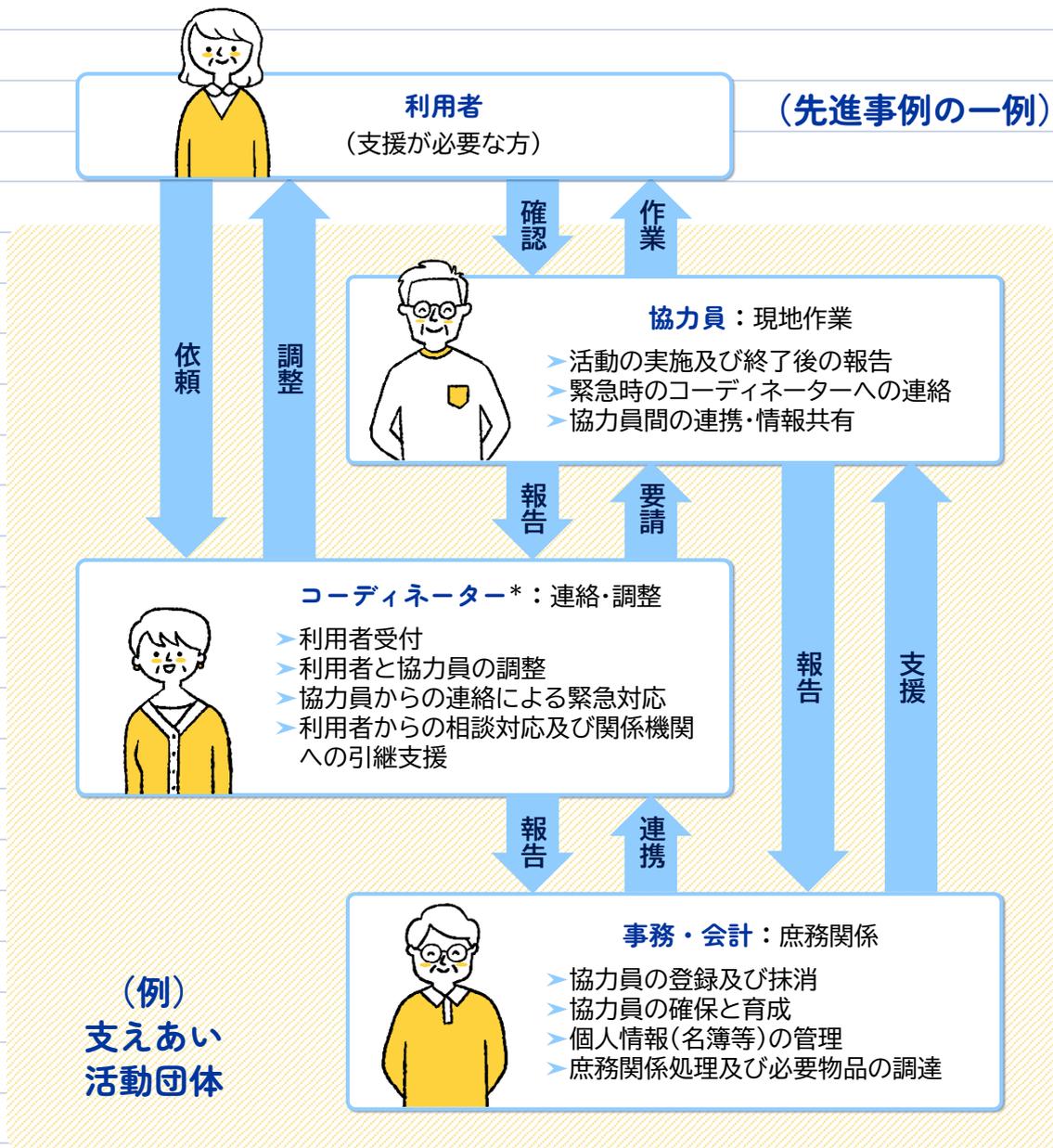
▶ 一時的に必要な支援

電球交換、家具の移動、庭の草取り、枝きり、家の中の簡単な修理、散歩などの外出の付き添い 等



ステップ3：活動の担い手づくり

- 地域の実情に応じて協力員の人数・活動範囲、協力員の立場や条件等を検討します。
- 活動は、広く住民の方にも協力を呼びかけます。協力員の活動に賛同していただけた方には協力員の立場や条件、注意事項等を説明しましょう。
- 例： 回覧板、チラシ等による協力員募集。
- 協力員には「協力員委嘱状(P19)」や「協力員証(P20)」等を交付し、「協力員登録者名簿(P21)」に記載します。



*利用者 と 協力員をつなぐパイプ役であり、活動内容に応じた両者の連絡調整や協力員の派遣調整などが主な役割です。コーディネーターを選任する場合は、「人の話を聞くのが好き」「人同士を結び付けるのは任せて!」「地域のことをよく知っている」などの方にお願ひしましょう。

ステップ4：活動方法・内容の決定

料金の決定

「協力員だから無償じゃないといけない」「利用料金が無料だと利用者が気を使うから、気持ちばかりの料金は頂戴しよう」など様々な意見がありますが、どちらが正しいということはありません。アンケートの声や担い手側の意見などを踏まえて検討し、決定します。

有償実施の場合

- 利用料金の配分は下記の例が考えられます。なお、有料団体の多くは、料金以外のお礼を受け取ることを控えています。
 - ▶ 利用料金はその全てを活動団体の活動費・運営費に充てる。
 - ▶ 利用料金はその一部を協力員への協力対価とし、残りを活動団体の活動費・運営費に充てる。
- トラブルを防ぐためにもお金の流れを明確にしておく必要があります。有料で活動している多くの団体は、トラブルを防ぐ方策として、**利用券制度**を導入しています。

利用券制度について

- 利用券制度は、下記のような方法をとることで、利用者と協力員間の金銭のやり取りをなくし、トラブルを防いでいます。なお、利用券を作成するときには複製されないように、「通し番号を入れる」、「代表印を押印する」などの工夫が必要です。

- ① 利用者に事前に利用券を購入してもらいます。
- ② 実際に活動した協力員が活動時間に合わせて利用券を受け取ります。
- ③ 事務局へ活動終了の報告、利用券を渡します。

利用券(100円)	No.〇〇
利用者氏名	_____
利用年月日	____年 ____月 ____日
□□地区部会長 印	

参考：既存活動団体の考え方

有料にした理由

- ▶ 無料だと利用者が逆に気を使って頼みづらい、また高価なお礼を用意されてしまうことがあるから
- ▶ 協力員を確保するために、実費弁償分程度の対価は必要と考えたから 等

無料にした理由

- ▶ 地域での支えあい活動は無料が当たり前と考えているから
- ▶ 協力員＝ボランティア＝無償の意向から金銭を受け取ることに抵抗があるから 等



書類の準備

活動を行う際には、利用者からの依頼内容や協力員が活動した内容を記載する書類を準備しましょう。コーディネーターが受け付けた内容を正確に協力員へ連絡する際や作業終了時の確認において必要となります。

必要な書類（例示）

●作業依頼受付簿(下図・P16参照)

コーディネーターが依頼を受ける際に記入する書類です。作業内容や希望日時を記載し、派遣協力員の調整時にも使用します。

●協力員登録カード(下図・P17参照)

協力員登録時に協力員自身が協力できる依頼内容や曜日(時間)を記載します。

●協力員活動カード(下図・P18参照)

コーディネーターから派遣要請を受けた協力員が作業開始、終了時に記載する書類です。派遣人数が複数人の場合は代表者が記入します。作業終了時の利用者活動確認欄を設けています。

その他書類

●協力員登録者名簿(P21参照)

協力員登録カードをもとに名簿を作成します。

●作業依頼受付簿

利用券の販売時に使用します。

●協力員活動カード

料金の有無により異なります。

書類の保管方法

- 個人情報に記載された書類等は、他人の目に触れないよう、鍵のかかる書庫に保管するなど厳重に管理する必要があります。
- 上記を踏まえると活動拠点となる事務所等に整理・保管することが望まれます。また、データ化することも方法のひとつです。
- 不必要となった書類等は、シュレッダー等で裁断し、適切に処理しましょう。



保険の加入

活動に携わる役員、協力員のみなさんが安心・安全のもとで活動できるよう「保険」への加入を検討しましょう。なお、活動内容により加入する保険の種類が異なりますので、加入の際は各区事務所へお問い合わせください。

保険の種類

▶ ボランティア活動保険

ボランティア活動中におこる様々な事故に対する備えとして無償で活動するボランティアの方々を補償する保険です。

▶ 福祉サービス総合補償

団体、グループなどが行う在宅福祉、地域福祉サービスにおける様々な事故に対する補償です。

▶ 送迎サービス補償

団体・グループなどが行う移送、送迎サービスにおいて、その利用者の移送、送迎中の傷害事故に対する補償です。



備品の準備例

携帯電話

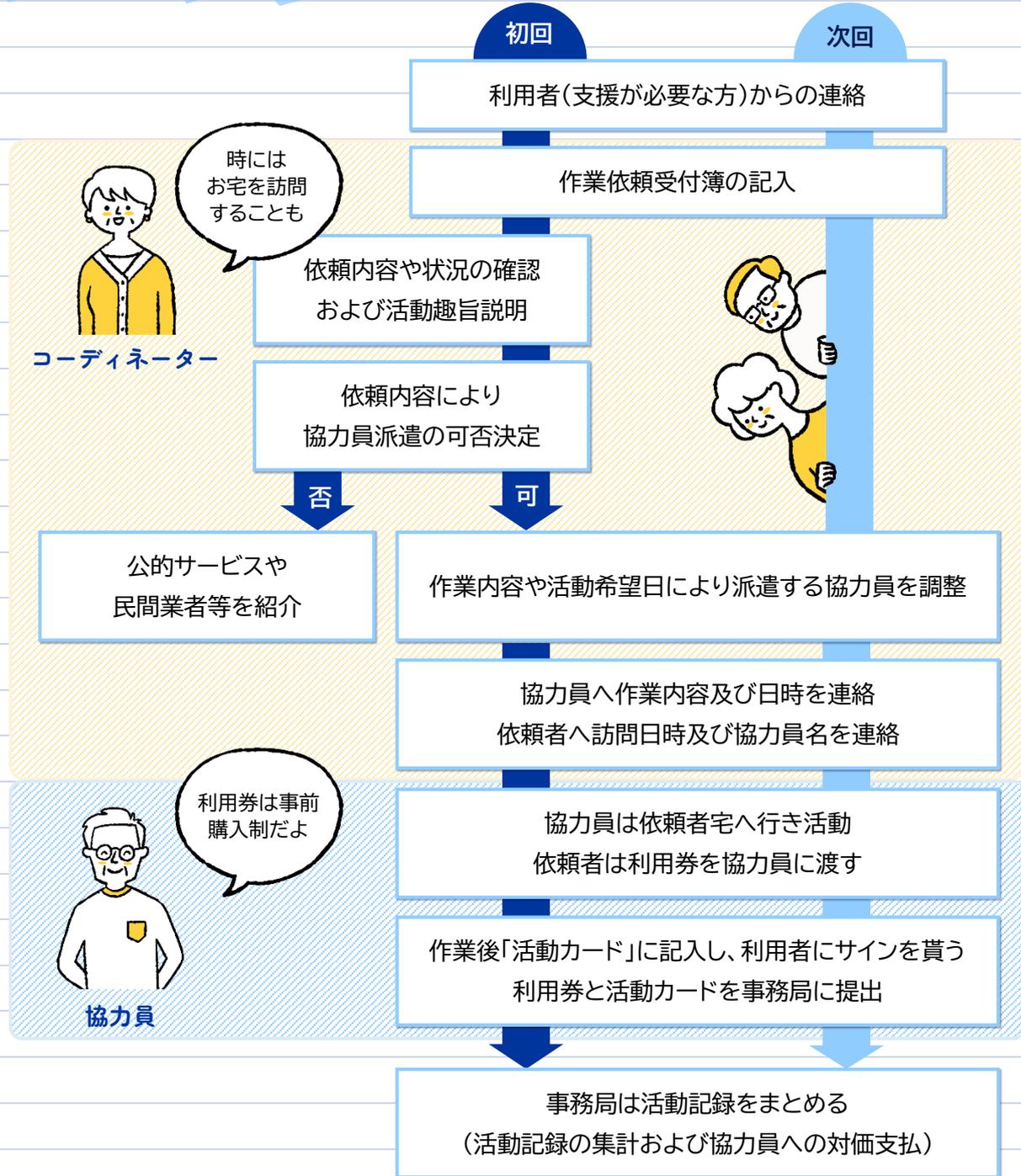
- 利用申し込みの受付や連絡調整において「コーディネーター専用の電話」が必要となります。自宅の固定電話や個人の携帯電話では負担が大きく、また、留守時は利用者が連絡を取れないということも考えられます。
- コーディネーターの負担を軽減し利用者からの連絡を受けやすくするためにも、コーディネーターを複数配置する方法の検討や、当番制で持てる携帯電話を備えることが有効です。
- 携帯電話等の備品は団体で所有するようにしましょう。
- 自治会館等に常駐している地域の方がいる場合は、自治会館等の固定電話で対応しているケースもあります。

パソコン・コピー機

- 活動団体所有の備品としてチラシなどを印刷するプリンターやパソコンがあると事務処理もスムーズにできます。難しい場合は、コピーはコンビニや公民館等を利用し、パソコンは役員の方が自宅で使用しているものを活用する場合も考えられます。
- 個人のパソコンを使用する場合は、個人情報の管理に十分注意しましょう。



ステップ5：活動の展開



ステップ6：定期的な情報共有

活動を行ううえで、定期的(例えば1~3ヶ月に一度位の頻度で)に「作業依頼受付簿」や「活動カード」等を活用し、活動の振り返り、ケース検討など情報を共有する会議を行いましょう。有料で活動を行う場合には、会計報告や協力員への対価の支払いをあわせて行うこともできます。

4 / 支えあい活動の心構え

個人情報の取り扱いに注意

- ▶活動を通じて知り得た情報は、決して口外しないようにしましょう
知り得た情報を口外しない様、協力員に説明しましょう。
- ▶名簿を作成するときは本人の同意を得ましょう
活動において利用者や協力員の名簿の作成及び管理が必要になった場合、必ず本人の同意を得てから名簿を作成しましょう。
- ▶個人情報の流出に注意しましょう
活動に伴う各台帳をパソコンで管理するのであれば、ウイルスへの対応が必要になります。FAXやEメールの誤送信などによる個人情報の流出にも注意が必要です。



利用者と協力員に関するトラブル

- ▶対応できない依頼
自分たちで提供できない活動内容や、専門性が高く対応できない依頼は、依頼者に気を持たせることがないよう、はっきりと断ることが大切です。断る場合には、可能な範囲で依頼者の問題が解決できるよう、関係機関や団体等へ繋げる検討が必要です。
- ▶追加の依頼
事前に聞いていなかった追加作業依頼を受けてしまうと、思わぬトラブルにつながる可能性があります。特に、同じ利用者のところに別の協力員が伺ったときに、「前の人は何でもやってくれたのに…」などの不満につながることは少なくありません。協力員は自己判断による追加作業はせず、あくまでも事前に打ち合わせた内容に留めるようにし、その場では対応できないことを伝え、コーディネーターをはじめ会の中で相談しましょう。
- ▶コーディネーターを通さない依頼
協力員と利用者が親しくなると、協力員へ直接お手伝いを依頼することも考えられます。個人的に引き受けた時に事故があると保険が適用されないなど、様々な問題が生じるので、個別対応は行わないようにしましょう。
- ▶家の中で作業するときの遺失物
家の中で作業するときには、玄関より先に協力員の私物(かばん、上着等)を持ち込まない、着替えなども玄関で行うなど、居室内に持ち込まないようにすることで、誤解を避けることができます。また、作業はできる限り複数の協力員で行い、複数でチェックすることで、トラブルを防ぐことができます。



参考：関連様式集

✓ 地域支えあい活動規約（会則）（例）

✓ ○○地区部会 支えあい作業依頼受付簿（例）

✓ ○○地区部会 支えあい協力員登録カード（例）

✓ ○○地区部会 支えあい協力員活動カード（例）

✓ 支えあい協力員委嘱状（例）

✓ 支えあい協力員証（例）

✓ 支えあい協力員登録者名簿（例）

地域支えあい活動規約（会則）（例）

千葉市社会福祉協議会 ○○地区部会

千葉市社会福祉協議会○○地区部会（以下、「地区部会」という。）では、みんなで支え合うまちづくりを目指し、「支えあい活動」（以下、「活動」という。）の実施に関して必要な事項を定める。

1. 活動の実施主体

活動の実施主体は、地区部会とする。

2. 活動の連携・協力団体

活動の連携・協力団体は、第 地区町内自治会連絡協議会及び第 地区民生委員児童委員協議会とする。

3. 活動の対象者

第 地区町内自治会連絡協議会のエリアにお住いの高齢者及び障害者など支援が必要な方とする。

4. 活動の内容

(1)

(2)

(3)

:

(○) 活動の利用者は利用料金を納入する。

(○) 活動にあたりコーディネーター、支えあい協力員（以下、「協力員」という。）、会計等を置く。

5. 利用方法と実費負担等

(1) 利用申込みはコーディネーターへ、口頭又は支えあい活動専用電話で行う。

(2) 利用申込み及び活動時間は、原則として 曜日から 曜日（祝祭日を除く。）の午前 時から午後 時までとする。

ただし、特別な事情があるときは、休日でも活動することができる。

(3) 利用にあたっての料金は、下表に定める。

活 動 内 容	利用料金 (1時間・1人あたり)	超過1時間ごと (1人あたり)
上記4.		

(4) 1回の活動時間は、原則として1時間以内とする。ただし、1時間を超過した場合は、1時間ごとに上記の追加料金を加算する。

(5) 利用者宅の室内で行う活動については、原則、協力員複数での体制で行う。

(6) 必要な消耗品の費用については、利用者の負担とする。

6. 利用料金の支払い方法等

- (1) 利用料金の支払いは利用券をもって行き、利用券の受け取りは原則として作業終了確認時に協力員が行う。
- (2) 利用者は、原則として事前に利用券を購入する。
- (3) 利用券の金額は、下表に定める。

料金単価	綴数	購入金額

- (4) 利用券の販売は、「支えあい活動協力店（以下、「協力店」という。）」において販売する。ただし、協力店での購入が困難な場合は、コーディネーターへ連絡し調整する。
- (5) 利用券を販売した際には、領収書を発行する。

7. 利用券取扱及び支えあい協力員への対価について

- (1) 協力店での利用券販売金は、地区部会が回収する。
- (2) 地区部会は、利用料金の %の対価を協力員に支払い、残りの %を運営に充てる。
- (3) 協力員への対価の支払いは、ヶ月ごとにまとめて現金で支払う。

8. コーディネーター

- (1) 利用者からの依頼を受け活動内容を調整するコーディネーターを若干名置くこととし、地区部会長が選任する。
- (2) コーディネーターは、利用者と協力員の連絡・作業日程等の調整役として、以下の内容について対応する。
 - ア. 利用者から、口頭又は支えあい活動専用電話で依頼を受け、受付簿に記入する。
 - イ. 利用者からの申込み内容・日程等については協力員と調整のうえ、協力員に活動依頼するとともに、利用者に活動内容を連絡する。
 - ウ. 協力員から作業中に何らかの問題がおきた場合に連絡を受け、地区部会長へ連絡を取る。
 - エ. 利用者の希望に応じられない場合には、本人にその旨を伝える。

9. 支えあい協力員

- (1) 活動の現地作業を行うため、協力員を置く。
- (2) 協力員は地区部会長の承認をもって登録する。
 - ア. 協力員の登録は、随時、コーディネーターが受け付ける。
 - イ. 協力員を登録する際は、登録カードに必要事項を記載する。
 - ウ. 協力員は、コーディネーターに申し出ることで辞任することができる。
- (3) 協力員は原則として、自身の町内自治会エリアを担当する。ただし、やむを得ない場合は、この限りではない。
- (4) 協力員は、コーディネーターからの要請のみ対応することとし、利用者から個別に申込みを受け付けてはならない。
- (5) 協力員は、作業終了後、活動カードを作成し、利用者から受け取った利用券をあわせて〇〇へ提出する。
- (6) 協力員は、活動中に何らかの問題がおきた時は、必ずコーディネーターへ連絡をする。

10. 会計と会計監査

- (1) 会計は、地区部会より選出する。
- (2) 会計は、報告会での収支報告を行う。
- (3) 会計監査は年1回、地区部会会計監査時にあわせて実施する。
- (4) 会計年度は、毎年4月1日から翌年3月31日とする。

11. 報告会

- (1) 報告会は、原則としてヶ月ごとに開催する。
- (2) 報告会の構成員は、地区部会役員、コーディネーター及び協力員とする。

12. 保険

- (1) 活動中の事故に備え、保険に加入する。
- (2) 協力員は、活動中に事故にあった場合は、直ちにコーディネーターに連絡する。

13. 個人情報の守秘義務

コーディネーター及び協力員は、この活動で知り得た個人情報は漏らしてはならない。
また、その職を退いた後も同様とする。

14. 施行日

この要領は、令和 年 月 日から施行する。

※改定時には下記に改定日の記録を残す。

15. その他

ここに定めのない事項や疑義発生等の場合は、都度、会で協議することとする。

〇〇地区部会 支えあい作業依頼 受付簿

(コーディネーター用)

受付年月日		令和 年 月 日	受付者		
依頼者	氏名			本人・家族・その他()	
	住所			TEL	
	町内自治会名				
本人	氏名	男・女		年齢	歳
	住所			TEL	
	町内自治会名				
	状況	独居・同居()		緊急連絡先	
依頼内容	希望日時	①	令和 年 月 日	午前・午後	時 ~
		②	令和 年 月 日	午前・午後	時 ~
		③	令和 年 月 日	午前・午後	時 ~
	作業場所				
	お手伝いする内容	1. 簡易な草刈り、草むしり 2. 簡易な大工仕事 3. 家具の移動や電球交換等 4. 話し相手 5. その他()			

処理状況	1. 協力員派遣 2. 取り下げ 3. 他機関紹介()		
派遣協力員氏名			
連絡年月日	令和 年 月 日	連絡者氏名	

登録 No. _____

〇〇地区部会 支えあい協力員活動カード

依頼受付日	令和 年 月 日	コーディネーター名		
依頼者氏名	男 ・ 女		年齢	歳
依頼者住所	町内自治会名			
TEL	緊急連絡先			

協力員名		
活動日時	令和 年 月 日 () 午前・午後 時 分 ~ 時 分	
活動内容	1. 簡易な草刈り、草むしり 2. 簡易な大工仕事 3. 家具の移動や電球交換等 4. 話し相手 5. その他 ()	
	利用券枚数	枚

◆活動確認書◆(※必ず依頼者の記名・捺印をもらってください。)

報告欄	上記、活動日時及び内容について確認いたしました。 特記事項 () <div style="text-align: right; margin-top: 20px;">氏名 _____ 印</div>
-----	--

委 嘱 状（例）

○ ○ ○ ○ 様

○○○○地区における地域の生活課題を解決し、地域の絆をつくることを

目的に行う支えあい活動の「支えあい協力員」として委嘱します。

委嘱期間

令和○○年○○月○○日 ～ 退任の申し出があるまで

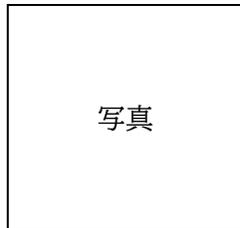
令和○○年○○月○○日

○○○○地区部会

会長 ○○ ○○ 印

支えあい協力員証

No. ○○○



写真

○○○地区部会

△ △ △ △ △

上記の者は、○○地区部会 支えあい協力員であることを証明する。

(期間 令和 年 月 日から 令和 年 月 日まで)

年 月 日

○○○地区部会長

印

注 意 事 項

1. 本証明書は常時携帯すること。
2. 本証明書は、他人に貸与又は譲渡しないこと。
3. 本証明書は、紛失、汚損しないよう注意すること。
4. 本証明書を紛失した場合は、直ちに地区部会に申し出ること。
5. 記載事項に変更を生じた場合は、地区部会へ申し出ること。
6. 辞任する際には、地区部会へ必ず返還すること。

支えあい協力員登録者名簿（例）

〇〇〇地区部会

- | |
|--|
| お手伝いできる内容
1. 簡易な草刈り、草むしり
2. 簡易な大工仕事
3. 家具の移動や電球交換等
4. 話し相手
5. その他 |
|--|

No.	名前	住所	自宅 Tel 携帯 Tel	年齢	性別	お手伝いできる内容	委嘱日	備考
1					1・2・3・4・5		
2					1・2・3・4・5		
3					1・2・3・4・5		
4					1・2・3・4・5		
5					1・2・3・4・5		
6					1・2・3・4・5		
7					1・2・3・4・5		
8					1・2・3・4・5		
9					1・2・3・4・5		
10					1・2・3・4・5		

社会福祉
法人

千葉市社会福祉協議会

地域福推進班 〒260-0844 千葉市中央区千葉寺町 1208-2
TEL.043(209)8869 FAX.043(312)2886

中央区事務所

千葉市中央区中央 4-5-1 Qiball きぼーる15階
TEL.043-221-2177 FAX.043-221-6077

稲毛区事務所

千葉市稲毛区穴川4-12-4 稲毛保健福祉センター3階
TEL.043-284-6160 FAX.043-290-8318

緑区事務所

千葉市緑区鎌取町226-1 緑保健福祉センター2階
TEL.043-292-8185 FAX.043-293-8284

花見川区事務所

千葉市花見川区瑞穂1-1 花見川保健福祉センター3階
TEL.043-275-6438 FAX.043-299-1274

若葉区事務所

千葉市若葉区貝塚2-19-1 若葉保健福祉センター3階
TEL.043-233-8181 FAX.043-233-8171

美浜区事務所

千葉市美浜区真砂5-15-2 美浜保健福祉センター2階
TEL.043-278-3252 FAX.043-278-5775



支えあい活動マニュアル
発行／地域福祉推進課