

第3章 「たすけあいの会」運営方法について

1. 会を運営していくためにはどんな業務があるの？

会を実際に運営していくには、困っている人のお手伝いをしているだけでOKというわけにはいきません。では、どのような業務があるのでしょうか？

大きく分けて以下の3つの業務に分かれます。

- ①サービスを提供する業務
- ②事務（庶務）に関する業務
- ③利用者とボランティアをつなぐコーディネーター業務

これらの業務は会を運営していく上で欠かすことはできません。

2. それぞれの業務について詳しく教えて？

サービス提供の業務は、実際にサービスを必要としている人（利用者）のご自宅へ伺ってお手伝い（家事援助など）をすることです。なお、このマニュアルでは、実際にサービスを提供するボランティアについて、この項以降「協力会員」と表記します。

事務（庶務）の業務は、会計や電話での受け付け、ボランティア登録カードの管理、協力会員の登録についての受付、利用受付簿・活動報告書の処理、会員名簿・資料作成などがあります。

※ボランティア登録カードとは？

協力会員の連絡先や、お手伝いできる活動内容、曜日、時間帯などの情報が記載されているカードです。このカードを基にコーディネーターが、協力会員の派遣を決定しますので、とても大切な資料になります。

なお、巻末に参考資料として登録カード、利用者受付簿、活動報告書（資料 P28. 29. 30 参照）の例を添付しています。

コーディネーター業務ですが、一言で言えば利用者と、そのサービスを提供できる協力会員を繋ぐパイプ役であり、トラブルがあったときの仲介役という大切な役割を担う人となります。



また、申し込みを受けて訪問した際には、依頼される内容を詳しく聞いて「たすけあいの会」で受けられるかどうかを判断する必要があります。受けられる内容であれば、仕事の内容から協力会員が何人で、何時間派遣するかを決定します。協力会員を探すときには利用者との相性や、協力会員がお手伝いできる内容、協力会員を複数派遣するときには協力会員同士の相性なども含めて考えます。

なお、コーディネーターのスキルアップを図るには、長く活動している団体のコーディネーターの方々から話を伺うことをおすすめします。詳しくは地域福祉支援員(Tel 047-436-2314)もしくは船橋市ボランティアセンター(Tel 047-431-8808)にお問い合わせください。

3. 会を立ち上げたけど、依頼が少ない。

この会をみんなに知ってもらうにはどうすればいいの？

せっかく立ち上げたのはいいけれど、依頼がなかったら寂しいですね。そこで、本市の既存の団体では広報紙を作成し、町会・自治会の協力を得て回覧してもらったり、民生委員・児童委員の協力を得て、お手伝いが必要と思われる世帯に配布してもらったりして、地域の皆さんに会の活動をPRしています。

しかしながら、それだけで十分な広報ができていないようで、ミニデイサービスや、ふれあい・いきいきサロンを開催して、参加者に対してPRすることで認知度を上げるようにしている団体も幾つかありました。ほかにもフリーマーケットに参加したり、古本市を開催する中でPRに力を入れている団体もありました。

また、助け合い活動は、公的な介護保険では提供できないサービス、例えばゴミ出しや草取りなどをしていますので、公的サービスの相談窓口である地域包括支援センター、在宅介護支援センター、介護保険事業所などに会のPRをすることで、助け合いサービスを必要とする人の情報を得られるかもしれません。

ただ、このような活動をして知名度が飛躍的に上がって、すぐに依頼がくるというわけではありません。ある団体の方は「助け合い活動は、根付くまでかなり時間が

必要になります。だから、あきらめないで待つことが大切です。」と話していました。

4. せっかく依頼がきたけれど、対応できない内容だった。どうしよう

せっかく依頼がきても、自分たちで提供できないサービス内容であったり、専門的過ぎて対応できなかつたりする依頼だった、ということは十分考えられます。そのような時は、利用者に気を持たせることがないよう、はっきりとお断りすることが大切です。

ただ、お断りする時には、可能な範囲で利用者の問題が解決できるような窓口を伝えてあげると良いでしょう。例えば福祉サービス公社（Tel 047-420-7331）では、緊急の家事援助が必要であれば「緊急一時支援事業」、定期的な家事援助が必要であれば「軽度生活援助員の派遣」「生活・介護支援サポーター」「ファミリーサポートセンター」といった事業を、生きがい福祉事業団（Tel 047-435-1255）では、日常生活のちょっとした困りごと向けの「ワンコインサービス」や技能を必要とする軽易な業務等を扱っています。また、介護保険が適用できる方でしたら、地域包括支援センターや在宅介護支援センターを紹介し、介護保険のサービスで担ってもらうことも考えられます。地域包括支援センターと在宅介護支援センターについては巻末に一覧（資料P. 37）を掲載しています。

地域に助け合い活動を根付かせるためには、利用者からの依頼に会として直接応えることができなくても、利用者が「この会に聞いてよかった」と思ってもらえるような対応（紹介）をすることで、地域住民の信頼を得ていくことが大切です。



5. 他の団体との連携はどうしよう

自分たちの団体の活動をより良いものにしていくには、他の団体との連携が大切になってきます。例えば、同じような活動をしている団体と情報交換をすることで、自分たちの活動をスキルアップさせることができます。

町会・自治会は地域活動の基盤となる団体ですので、地域に根付いた活動を目指す「たすけあいの会」では連携先として欠かせない存在ですし、地域の要配慮者を把握しているのは民生委員・児童委員となります。また、介護保険制度に基づく要支援者の状況を把握しているのは、地域包括支援センターや在宅介護支援センター、民間の居宅介護支援事業者などです。さらに、地域での福祉活動の拠点としては地区社協があります。

自分達の活動の内容や範囲、利用者等の状況を踏まえて、必要と思われる団体・機関と情報交換や意見交換をするなかで連携を図ることが大切です。

本市では、市内で活動している「たすけあいの会」同士の情報交換などを目的として、船橋市社会福祉協議会が年1回「たすけあいネットワーク情報交換会」を行っています。(船橋市社会福祉協議会 Tel 047-431-2653)

6. 個人情報の取り扱いはどうしよう

平成17年4月より全面施行された「個人情報保護法」により、個人情報の取り扱いには注意が必要になってきます。

では具体的にはどのようなことに注意したらいいのでしょうか？

① 活動を通じて知り得た情報は決して漏らさない

このことは 絶対守らなくてはいけないため、協力会員にきちんと理解してもらいましょう。

② 名簿を作成するときは本人の同意を得ること

会を運営していると、利用者の名簿や協力会員の名簿の作成が必要になってくるかもしれません。そのような時に、名簿を勝手に作ることはできませんので、必ず本人の同意を得てから名簿を作成してください。

なお、本人の同意が得られない場合には、名簿には記載できません。

③ 個人情報の流出に注意

利用者の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し、ファクスや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。いずれにせよ、ちょっと気をつけることで防げることばかりですので、くれぐれも注意しましょう。

7. 万が一の事故、どう対応しよう

事故がおきたときには、協力会員だけで解決しようとせず、必ず事務局または代表者に連絡を取るようにしましょう。また、会としても事故がおきたときの対処の流れ（保険会社への連絡や利用者へのフォローなど）をまとめておくことが大切です。

8. 考えられるトラブルってどんなものがあるの？

会を運営していく上で予測できるトラブルは、できる限り回避しなくてはなりません。そこで、既存の団体からの話を基に予測できるトラブルから、回避方法を記載しておきます。

① 買い物を頼まれた時の金銭トラブルを回避するには

利用者が金額を記入した預かり証と引き換えに金銭を預かります。買い物が終わったら、利用者にレシートを確認してもらいお釣りを渡します。

② 家の中で作業するときの遺失物に関するトラブルを回避するには

家の中で作業するときには、玄関より先に協力会員の私物（かばん、バッグ、上着等）を持ち込まないほうがいいでしょう。上着やコートを居室内に持ち込まないようにすることで、かばんや上着のポケットに物を入れたとの誤解を避けることができます。

また、家の中の作業に限らず、活動はできる限り複数で行うほうがいいでしょう。複数の目でチェックすることで、物がなくなったというトラブルを防ぐことができますし、お互いの仕事の進め方を参考にすることもでき、協力会員のスキルアップにもつながります。ただしゴミ捨てなど活動内容によっては1名で行え

る場合もあります。

③ 追加の依頼に関するトラブルを回避するには

当日、利用者宅に伺った際に、事前に聞いていなかった内容の作業を依頼されることもあるかと思います。「時間に余裕があるから」「自分の得意な内容だから」「利用者が困っているから」…と依頼を受けてしまうと、良かれと思ってした事でも、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会員が伺ったときに、「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。作業はあくまでも、事前に打ち合わせてある内容に留めるようにし、利用者にもその旨を伝えるようにしましょう。

④ 利用者と協力会員に関するトラブルを回避するには

利用者も人間ですから「あの人のところでは、どうしてもお手伝いしたくない」とか、「あの協力会員はちょっと苦手」ということは出てきます。

このような問題が起きたときは、コーディネーターが、必ずその方に理由を聞いてみましょう。協力会員に問題があると考えられるときには、協力会員とじっくり話をして、問題を解消していくことが大切です。

また、協力会員を変えても対応に苦慮する利用者がいた時には、ボランティア活動という善意に基づく市民活動の範囲では対応困難と判断することも大切です。ボランティア活動にも責任は伴いますが、仕事ではありませんので、困難ケースは民間事業者や公的サービスに引き継ぐことができるよう、情報を集めておくといいでしょう。

また、逆に協力会員と利用者が親しくなったりすると、協力会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ったりすると会の信用を損ねたり、保険が適用されないなどの問題が生じますので、禁止にしておくことをお勧めします。

利用者と協力会員には、以上のような内容を記載した「利用者の心得」と「協力会員の心得」を作成し、事前に配布しておけば、問題を未然に防ぐことにつながります。「心得」の例も巻末の資料(P. 31. 32)に添付しています。