

在宅高齢者ケアサービス事業

協力会員の手引



〒191-0031

日野市高幡 1011 日野市立福祉支援センター 2階

社会福祉法人日野市社会福祉協議会

在宅高齢者ケアサービス事業

電話：042-591-1567

F A X : 0 4 2 - 5 9 1 - 1 5 7 3

1. 在宅高齢者ケアサービス事業とは

『ちょっと手を貸してもらえれば住み慣れた家で今までと変わらない生活を送れるのに…』

日野市社会福祉協議会では、高齢のため、今まで自分でしていた日常の家事（掃除・洗濯・買い物・調理など）や外出などに支障が出てきた方を対象に、会員制の住民参加型在宅福祉サービスを行っています。

※ ※ ※

エレベーターの無い公団住宅や急な坂が多いこの街では、野菜やお米などの買い物は元気な人でも大変なことです。また、長時間の立ち仕事となる調理、膝に負担のかかる風呂・トイレの掃除なども、具合が悪い時にはおっくうなものです。

在宅高齢者ケアサービスは「介護保険を申請するほどではないけれど、こんな時ちょっと手を貸して欲しい」という高齢者の日常生活を応援するため、広く市民の皆さんのご協力を募って進める住民参加型の事業です。

利用会員が日常生活で困っていること、また、介護保険や福祉サービスの利用についてなど、ご連絡いただければ日野市社会福祉協議会の職員（相談員）が訪問し、ご相談に応じます。

また、必要に応じて福祉制度の紹介や他機関との調整を行います。

2. 会員制の事業です

【会員】

○協力会員

この事業の趣旨を理解し、在宅高齢者にケアサービス活動を
提供する 18 歳以上の方

※65 歳以上の協力会員の方は、一時的に日常生活に支障がある
時は利用会員登録をして利用できます。

○利用会員

日野市にお住まいで、在宅で援助を必要とする、65 歳以上の
方

※会員登録は随時受け付けています。

【会費と登録更新】

○会費は、個人単位です。

○会費は、協力会員、利用会員とも年会費 1, 200 円です。

(ただし、入会した年度の会費は、入会した月から当該年度
末までの月数分×100 円となります。)

○個々人の状況の変化に合わせた対応を図るために年 1 回の登
録情報の更新が必要です。登録を継続する方は、年度末に更
新手続きをお願いしています。更新時に年会費 (1, 200
円) の納入をお願いします。

○年度の途中で転居などにより退会される場合も、納入してい
ただいた会費は返還できません。

3. 日常生活を支援します

【活動内容】

○家事援助活動

掃除、洗濯、買い物、食事づくりなどの日常生活における家事。

○介護・介助活動

見守り、食事介助、トイレ介助・誘導、着替えの手伝い
話し相手、通院・散歩・外出の付き添いなど。

○その他

代筆・代読など、利用会員の希望や協力会員の都合を考えて、一人ひとりの希望に沿いながら活動を進めていきます。



【できない活動】

○専門の業者に依頼するような活動（大掃除や庭の手入れ、引越しなど）には対応できません。

○利用会員ご自身の日常生活の支援ですので、たとえご自宅でも自営業の手伝い（店番、貸家・貸駐車場の掃除やメンテナンスなど）や同居のご家族への活動については対象外となります。

4. 活動時間と活動費

【活動日時】

月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時までとします。

祝日、年末年始（12月29日～1月3日）はお休みです。

【活動費と活動時間】

○利用料金は、1時間あたり1,000円です。

協力会員にお支払いする活動費は1時間1,000円です。

○活動時間は利用会員のお宅に着いた時間から、活動を終了して玄関を出るまでの時間です。

○1回の活動時間は1時間からとします。

○1時間を越えた場合は30分ごとに500円をお支払いします。

※ 活動中にかかる協力会員の交通費は利用会員の負担となりますので、活動当日に利用会員・協力会員間で直接清算してください。

5. 入会するには

【入会手続きと会員登録】

この事業の趣旨にご理解・ご賛同いただける場合、協力会員として登録をしていただきます。

入会申込書と履歴書(こちらの様式に写真付)を提出してください。

活動可能な曜日や時間、活動内容をお聞きして、協力会員台帳を作成します。

入会月から年度末までの年会費を納入ください。

ケアサービス事業は傷害賠償責任保険に加入しております。

【入会時研修】

活動する際の注意点や事務手続きについてなどの基本的な事項を説明します。必ずご参加ください。

【会員証の発行】

ご自宅に郵送いたします。活動に入るときは会員証を携帯し、利用会員またその家族などから身分証明の提示を求められたときは、すみやかに提示してください。

6. 活動の方法

【活動の紹介】

相談員が利用会員からの活動依頼を受けて、電話などで「今こんな活動が求められています。」というご連絡をします。

活動できそうであればその旨お返事ください。

都合のつかない時や活動内容・条件などで自信がない時は、お断りいただいてもかまいません。

【活動の決定と内容の確認】

活動できるということであれば、おおまかな利用会員の状況、活動の内容などを記載した「協力依頼書」をお渡しします。活動日や内容の確認をお願いします。

【利用会員紹介】

相談員と一緒に利用会員宅を訪問し、ご紹介します。

ここで協力依頼書に基づいて、具体的な活動内容の確認をします。

事前に紹介だけを行う場合もありますが、紹介した当日にそのまま活動に入っていただくことになります。

【サービス活動と報告】

事前に確認した内容で活動してください。活動上の注意は 8 ページ～15 ページを参考にしてください。

活動終了後に「活動報告書」へ記入したら、**確認印**をいただいでください。

毎月、その月の活動が終わり次第、「活動報告書」「活動日誌」に必要事項を記入し、翌月 5 日までに事務所へお出してください。

→「事務手続きについて (16 ページ)」参照

7. 心がけていただきたいこと

高齢になって、実際に何かしてもらおう側に立つと直接不満や苦情を言うことは難しく、一方で、活動する側は「してあげているんだから（少しぐらいは許される）」という気持ちになりがちです。

脳梗塞などで言語に障害のある方や、認知症などで後見人が必要な方、コミュニケーションが十分でない方の場合、結果として本人の意に反し、協力会員のペースで活動が進められてしまったという印象を受ける場合があります、後になって苦情が寄せられることもあります。

次にあげるような点には特に注意して活動いただくようお願いいたします。

○利用会員も同じ会員です。名前をきちんと呼びましょう。

○約束の時間には遅れないように訪問しましょう。また、活動は決められた時間で終わるようにしてください。

○動きやすい服装で活動してください。

○どんな時でも他人や他機関の噂、非難は謹んでください。

○個人的な物品の受け渡し、金銭の貸借はしないでください。

○利用会員に対する活動ですから、入会されていない方のお世話はしなくて結構です。

室内外の共有スペースの掃除や買い物、調理など共同生活に関わる活動が必要な場合、65歳以上の方に揃って利用



会員としてご入会いただくようにします。

- 昼食の時間を含めた活動もあります。その場合、協力会員のお弁当又は食事代は協力会員の負担となります。
- 活動の中では相手の人格を尊重し、話を十分に聴く姿勢をもち、命令口調を避けて心をこめて話してください。
- 利用会員の一人ひとりにそれぞれの生活体験、生活様式があります。価値観の違いを知り、相手のやり方に慣れて受け止めて活動してください。
- 利用会員の自立的な生活を支援することを心がけ、過剰な手助けを避けて、時間内に心をこめて活動してください。
- 皆さんの活動は保険に加入していますので、活動中のケガや物品の破損などあった場合は、すみやかに事務所に連絡してください。
- 自動車の利用は、控えてください。（自動車の事故は保険の対象になりません。）
- 利用会員（またはそのご家族）の立ち会いがない状態で留守宅に協力会員だけで入り、荷物を取ってくるような活動はお引き受けしていません。



8. 特に守っていただきたいこと

- 平成17年4月より「個人情報保護法」が施行されました。活動に入った家庭、個人のプライバシーは絶対に他に漏らしてはなりません。これは活動を辞めた後も同じです。

「生まれはどこですか?」「昔は(仕事は)何をしたらしたんですか?」「お子さんは?」などの話題は、相手が自発的に話してくれるのなら構いませんが、人によっては身上調査のようだと感じたり、詮索されていると感じる方もいます。このことだけで人を替えてほしいと言われることもありますので十分注意しましょう。

- 活動中に思想、信条、宗教、政治活動の勧誘に類する行為をしてはいけません。また、物品の販売・斡旋についても固く禁じます。

例えば健康に不安があるという利用者に対して「自分はこうしている」「これが健康に良い」など、民間療法や宗教的活動などを薦める方がありますが、たとえ善意であっても「してもら側」からすれば、断れば「~してもらえないのではないか」「次から来てもらえないのではないか」という不安を感じます。また、弱みに付け込まれたと感じる方もあり、トラブルの元になります。

○誤解を避けるため余計な荷物は持ち込まないようにしましょう。

特に認知症のある方の場合などでは「身の回りのものが無くなった（置き忘れた）」＝「盗られた」と認識する傾向があります。そんな時、大きなバックや不必要な荷物は誤解を招きます。活動時に必要なものはエプロン、スリッパ、マスク程度です。それ以外のは極力持ち込まないようにしましょう。

○ 利用会員との間で、立替払いや金銭の貸し借り、お礼のやり取りなどはしないでください。

お金が絡むと、ほんのちょっとした額でも誤解や思い違いからトラブルになりがちです。お金の貸し借りでは、何かあった時に立場を利用してゆすりたかりをしたように疑われるのは協力会員の側です。

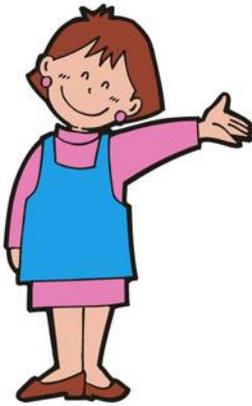
立替払いや持ち出しも同様なトラブルを生みます。地理的に買い物が不便などの理由で、どうしても立替払いが必要な場合は、当事者や家族との約束の上でこちらから依頼します。個人の判断では決してしないようお願いします。

○活動は依頼された範囲内でお願ひします。活動中に急にそれ以外のことを頼まれた時には、事務所に相談するようお伝えください。

また、利用会員との個人的な約束、自宅の電話や個人の携帯電話の番号を教えることは避け、連絡は事務所を通して行ってください。

直接頼まれるとその場では断りにくく、一度、二度は無理して対応できても、度重なると負担が大きくなり、活動を継続することが難しくなりがちです。なにより、こちらで把握していない活動については、事故が起こった場合、保険適用などの対応ができません。

利用会員も無理を言えば聞いてくれると思うと、他の方が活動に入ったときも「前の人はやってくれたのに」と「やってくれるのが当たり前」のように言われ、その後の活動の継続が難しくなるケースもあります。



9. 活動について

活動を始める前に、協力会員・利用会員・相談員の三者で、活動の内容・範囲・方法などについて確認します。依頼した範囲内での活動をお願いします。

家事や介護の仕方などは、それぞれの家庭でやり方が違います。必ず利用会員に確認した上で活動に入ってください。

く そ う じ >

- ・ 掃除の方法や使用する用具を確かめてから始めてください。
- ・ 不要なものと思っても必ず確認してから片づけてください。
- ・ 特別に掃除して欲しいところ、また、他人に入ってもらいたくない部屋、手をつけてほしくない場所など、聞きながら活動するようお願いします。



く せ ん た く >

- ・ 干し方、たたみ方などを確かめて活動するようお願いします。
- ・ 品質表示は必ず確かめましょう。しみ、かけはぎ、ポケットの中の点検も忘れずに。
- ・ 手荒れのある方、傷のある方などはゴム手袋をご利用ください。その場合、気を悪くされる方もあるので、その旨一言声をかけていただいた方がいいでしょう。
- ・ ケースによっては汚物を処理しなければならない場合もあ

るかと思えます。そのような場合、相手のプライドを傷つけないような配慮をお願いします。

＜ 買 物 ＞

- ・ 買い物は利用会員のお宅に訪問してから行います。
- ・ 買ってくる物の銘柄やサイズ（数量）などを確認しましょう。できれば利用会員にメモに書き出してもらおう方がよいでしょう。
- ・ また、欲しい品物がなかった時はどうするか（他の銘柄・数量でも我慢するのか、買わないのか、など）、事前に確認しておきましょう。
- ・ お金を預かる時は必ず本人の目の前で確認をとり、自分のお財布とは別にしましょう。
- ・ 領収書、レシートは必ず受け取り、買ってきたもの、つり銭と共に確認してもらいましょう。
- ・ お金を立替したり、ついでに自分の買い物をするなど誤解やトラブルの元になりますので絶対しないようにお願いします。



＜ 食 事 ＞

- ・ 献立は、できれば利用会員に決めてもらった方が良いでしょう。
- ・ 食材の切り方や調理器具はどれを使うのかなど、事前に確認してください。
- ・ 食材は利用会員宅にあるもの範囲内で行なうこと。調味料や食材の持ち込みはしないようお願いします。
- ・ 例えば「薄味」といってもイメージはそれぞれでかなり違います。味付けや好みをよく聞き、調理してください。

- ・また「高齢者だから薄味」と決まっているわけではありません。たまには「揚げ物」が食べたいと思う方もあります。利用会員さんそれぞれの希望を尊重してください。
- ・自分の得意でないもの、作ったことのないものは作り方をよく聞いて、無理な場合は他のものに替えてもらっても良いでしょう。

＜ 外出・通院の付き添い ＞

- ・外出に伴う交通費は利用会員の負担になります。
- ・通院・外出については行き先、交通手段、所要時間などについてよく聞き、安全に配慮してお願いします。
- ・介助の際に注意する点などを利用会員自身に確認します。
- ・買い物の付き添いの場合、お金はなるべく本人に支払ってもらおうようお願いします。
- ・通院などの往復は、薬などで荷物が増える場合もあります。本人に確認し、必要なら代わりに荷物を持つなどの配慮も必要です。
- ・診察室への同席はプライバシーに関わります。当然付き添うというものではありません。本人（またはご家族）の意思を尊重するようお願いいたします。

＜ 入院時の対応 ＞

- ・家族や近親者の援助が困難な時など、やむをえない場合は、病院内での洗濯や、入院時・入院中に必要な買い物などにご協力いただく場合があります。
- ・交通費として本来の活動場所である利用会員宅から病院までの往復の交通費は利用会員の負担です。この交通費はその都度清算していただきます。

10. 事務手続きについて

【活動費の請求と支払い】

活動費の請求はその月の活動が1回だけであっても必ず1ヵ月分をまとめて、「活同報告書」「活動日誌」に記入し、活動を行なった月の翌月5日までに事務所に提出してください。
※未提出の場合は、利用会員の引き落としができませんので必ず提出くださるようお願いいたします。

【活動費の支払い】

活動費は、活動した月の翌月の20日（土日や銀行の休業日にあたるときはその前日）に活動費の振込依頼書の指定口座（本人名義）にお振込します。「活動明細書（控）」と照合してください。

【退会の連絡】

転居や家庭の事情などでサービス活動に協力できなくなった時は、必ず事務所にご連絡ください。また、会員証の返却もお願いいたします。

1 1. 会員の交流・学習会、登録の確認ほか

【会員の交流のために】

学習会や研修会、交流会などの活動は、会員自身の資質向上や会員同士が日ごろの体験や活動を通じての悩みを語り合える交流の機会として設けています。よりよい活動環境作りと会員相互の親睦を図るため、ぜひご出席ください。

【情報提供・お知らせについて】

学習会・交流会などケアサービス事業からの情報は、広報紙「ねっとわ〜く」によりお知らせします。

【会員登録の確認について】

会員登録は、年度ごとの更新となります。年度末に登録更新の確認書類をお送りしますので、ご確認の上、必ずご返送ください。

12. こんなときにはすぐに事務所に連絡を！

- 活動内容が事前に打ち合わせした活動内容と異なる場合
- 訪ねたら利用会員宅で応答がない場合
- 活動日や活動時間を変更したい場合
- 会員がケガをした（ケガをさせた）場合
- 利用会員宅の物品を破損した場合

※現場をそのままにして、すぐに相談員に連絡してください。

保険申請の可否などのため状況確認にお伺いいたします。

- 利用会員の状況に変化があり、身体的レベルが低下してきた場合
- 利用会員が悪質商法、振込み詐欺などの被害にあっている
または勧誘を受けていると思われる場合
- 利用会員や家族からの情報提供があった場合
- 支援者や関係機関からの情報提供があった場合
- その他、判断に迷った場合など

※ 疑問点や相談、意見などがある場合もご連絡ください。

※ 保険の内容は、次ページの通りです。

