

令和3年1月吉日

活動従事者の皆さまへ

古市学区社会福祉協議会  
事務局長 山口 高正

### ボランティアバンク受付マニュアルについて

余寒なお厳しき折柄 皆さまお元気でお過ごしですか。

日頃からボランティア活動にご理解ご協力を頂き、厚くお礼申し上げます。

さて、在宅の高齢者が自立して暮らしていくため、日常の家事等の手助けを支援することを目的に平成30年に「ボランティアバンク」を開始しました。

開始から①長年が経過していること②新たにバンクに活動従事者として登録された者がいること③活動従事者での受付を3月から再開することから、受付マニュアルを作成しました。

受付事務の参考にして頂ければ幸いです。

(追伸)

3月、4月の当番表を配付しますのでよろしくお願いします。

以 上

## 資料の訂正について

ボランティアバンク受付マニュアルに誤りがありましたので訂正してください。

|                                        | 訂正前          | 訂正後                                      |
|----------------------------------------|--------------|------------------------------------------|
| 受付・対応マニュアル5行目                          | 2 担当コーディネーター | 2 担当コーディネーター                             |
| よくある質問について<br>(5)募集について Aの中央           | にボランティアバンクに  | ボランティアバンクに<br>「に」を削除する                   |
| 古市学区ボランティアバンク活動規程<br>第3条中、13行目の中央      | 毎週月曜日と水曜日の   | 毎週月曜日と水曜日(祝日、<br>記念日を除く)の<br>( )書きを挿入する。 |
| 第3条中、22行目                              | 包括支援センターへ    | 民生委員や包括支援センタ<br>ーへ<br>「民生委員や」を挿入する。      |
| 第7条中 6行目                               | 草むしり         | 草刈り・草取りに訂正                               |
| 古市学区ボランティアバンク運営要領<br>3 活動依頼の受付等 中 13行目 | 毎週月曜日と水曜日    | 毎週月曜日と水曜日(祝日、<br>記念日を除く)の<br>( )書きを挿入する。 |
| 3 活動依頼の受付等 中 27行目                      | 地区コーディネータ    | 地区コーディネーター                               |

# **ボランティアバンク受付マニュアル**

(ボランティア活動従事者用)

古市学区社会福祉協議会

## 受付・対応マニュアル

- 1 活動従事者（以下「受付者」という。）は、依頼者の①住所②電話番号③依頼内容を聴き、地区担当コーディネーターに連絡する。  
※依頼内容について、二度聴きにならないよう可能な限り詳細を聴くこと。  
※ボランティア（相談・派遣）申込書は、資料1のとおり。
- 2 担当コーディネーターは、依頼者と活動日時等対応について調整し、活動従事者を派遣する。
- 3 受付者は、依頼内容が適切なサービスか疑義が生じた場合は、担当コーディネーターに判断を仰ぐこととする。
- 4 受付の流れ図は、資料2のとおり。
- 5 受付者は、当日あった事柄、情報、つぎの当番への申し送り事項等を日誌に記載する。
- 6 受付者は、管理人から鍵を借り事務所を開錠、業務を開始する。終了後、事務所の後片付けを行い、施錠し、鍵を管理人に返却する。
- 7 活動内容の詳細は、資料3のとおり。
- 8 よくある質問については、資料4のとおり。
- 9 活動従事者名簿は、資料5のとおり。
- 10 ボランティアバンクのチラシは、資料6のとおり。

受付番号 \_\_\_\_\_

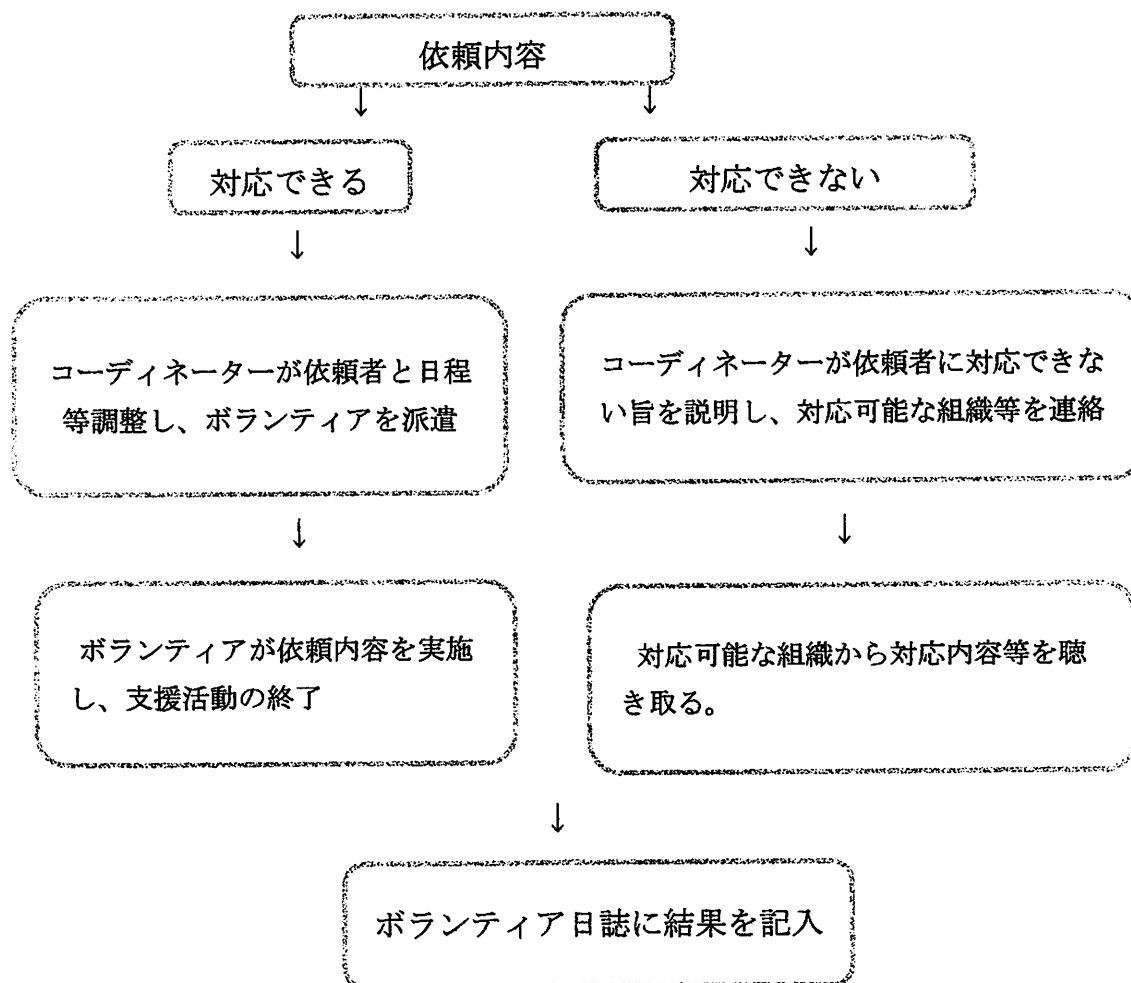
## ボランティア(相談・派遣)申込書

平成 年 月 日

|                |                     |                   |          |        |       |
|----------------|---------------------|-------------------|----------|--------|-------|
| 受付日時           |                     | 平成 年 月 日( 曜日) 時 分 |          |        |       |
| 受付             | 活動従事者名              | ☎(082) —          |          |        |       |
|                | コーディネーター名           | ☎(082) —          |          |        |       |
| 申込者            | (フリガナ)<br>氏 名       |                   | 男・女      | 年齢( )才 |       |
|                | 住 所                 | 広島市安佐南区           |          |        |       |
|                | 電話番号                | (082) —           |          |        |       |
|                | 町内会・自治会             | 古市 中須 小瀬          |          |        |       |
|                | 申込者と派遣先<br>が異なる場合   | 派遣先の氏名            |          | 電話番号   |       |
|                |                     | 住 所               | 広島市安佐南区  |        |       |
| ボランティア<br>申込内容 | 区 分                 | 相談 ・ 派遣           |          |        |       |
|                | 内容詳細に○印<br>を記入する    | 項 目               | 内 容 詳 細  |        |       |
|                |                     | 草刈り等              | 草刈り・草取り  | 庭木の伐採  |       |
|                |                     | 大工仕事等             | 家屋の修理    | 家具の修理  | 家具の移動 |
|                |                     | 家事支援              | ゴミ出し     |        |       |
|                | 上記内容以外の<br>詳細を記入    |                   |          |        |       |
|                | 派遣希望日時              | 第一希望              | 月 日( 曜日) | 時 分    |       |
| 第二希望           |                     | 月 日( 曜日)          | 時 分      |        |       |
| 第三希望           |                     | 月 日( 曜日)          | 時 分      |        |       |
| 結果報告           | 活動従事者名              |                   | 電話番号     |        |       |
|                | 活動日時                | 月 日( 曜日)          | 時 分～     | 時 分    |       |
|                | 活動の結果報告<br>(具体的に記入) |                   |          |        |       |

## 受付の流れ図

資料 2



## 活動内容の詳細

資料 3

| 項目   | 内 容     | 内容の詳細                                              | 備 考 |
|------|---------|----------------------------------------------------|-----|
| 屋外作業 | 草刈り、草取り | 居住の庭内の草刈り、草取り<br>・通常ゴミで処理できる範囲                     |     |
|      | 庭木の手入れ  | 居住の庭内の木の伐採、剪定<br>・木の高さが1.8m以内<br>・専門的な庭木の剪定は困難     |     |
| 屋内作業 | 簡単な大工作業 | 棚等を作る程度の軽作業（修理を含む。）<br>・材料費は実費負担                   |     |
| 屋外作業 | 家具の移動   | 室内での移動または住居入口までの移動<br>・家具は人が動かせる計量物<br>・家具の廃棄処分は除く |     |
| 家事支援 | ゴミ出し    | ゴミ出し<br>・ゴミ袋は住居入口に置いてあるもの<br>・市の収集日に合わせる           |     |

## (1) 支援活動内容について

### Q どんなサービスができるのですか？。

A 高齢者が日常の家事等を手助けするものです。例えば、玄関先の草むしりや庭の草取り、室内では家具の移動や棚の取付けや、補修等簡易な修繕等、生活支援のために提供することが適切なサービスを行います。

### Q 通院の送迎やヘルパーさんの派遣はお願いできるのですか？。

A 介護支援事業はできません。近所の民生委員さん、区健康長寿課か地域包括支援センターにお問い合わせください。

安佐南区健康長寿課 831-4941

安佐・安佐南地域包括支援センター 879-1876

## (2) 利用の仕方について

### Q サービスを利用するにはどうすれば良いのですか？。

A 古市集会所の2階にボランティアバンクがあります。

毎週月曜日と水曜日の午後1時から午後4時まで申込みを受付ますので、来所又は電話（876-2390）で申込みしてください。

受付後、コーディネーターが日程等の打合せのため、訪問又は電話します。その後、ボランティア数名でサービスを行います。従いまして、サービスを行うまで数日かかりますので、ご了解ください。

## (3) 料金について

### Q サービス料金はいくらですか？。

A 料金は必要ありません。ただし、修繕の場合は、材料費を負担していただくことになります。

## (4) 守秘義務について

### Q サービスを受けたことを知られたくないのですが・・・。

A サービスを利用された方の情報は、絶対に他言しません。安心して利用してください。

## (5) 募集について

### Q 活動ボランティアに参加したいのですが・・・。

A 古市学区に居住されていれば、にボランティアバンクに活動可能な業務を登録していただきます。

登録されますとボランティアバンクでの受付業務（当番制で月に1回程度）と依頼内容の支援活動を行うことになります。

### Q 支援活動中にけがや依頼者の所有物を壊したらどうなるのですか？。

A 活動従事者には、支援活動中のけが等に対応するため、社会福祉協議会で保険に加入します。

## (6) バンクの周知について

### Q 日常生活で困っていることがあるのですが、どこに相談すればよいのですか？。

A 古市集会所にあるボランティアバンクで相談を受付けています。ご自由に相談してください。

また、広報「ふるいち」やチラシで周知しています。

# 古市学区生活支援

資料 6

日常の家事等困りごとをボランティアバンクの活動従事者が

お手伝いします。お気軽にご相談ください。

## 対象者

古市学区にお住まいの一人暮らしや  
病弱などの高齢者の方

## 実施サービス

- ◎草取り 草刈り 庭木の手入れ
- ◎簡単な家屋や家具の修繕 家具の移動
- ◎ゴミ出し

## 利用料

無料。

ただし、材料費は負担していただきます。

## 申込先

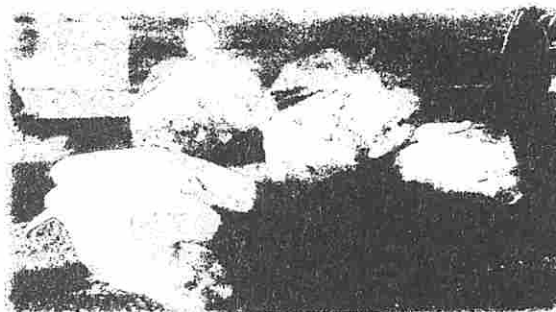
名 称:古市学区ボランティアバンク

事務所:古市学区集会所 2 階

(電話 876-2390)

開設日:毎週月曜日と水曜日(祝日は除く)

時 間:午後 1 時から午後 4 時まで



## 過去に行った植木の剪定



作業前



作業後

# あなたの特技を活かしませんか

古市学区ボランティアバンクでは、  
活動従事者を募集しています。

活動従事者は、古市学区にお住まいの一人暮らしや病弱などの  
「高齢者の日常の家事等困りごと」をお手伝いします。

## 活動内容

- ◎草取り 草刈り 庭木の手入れ
- ◎簡単な家屋や家具の修繕、家具の移動
- ◎掃除 買い物 ゴミ出し

## その他

- ◎活動従事者には、支援活動中のケガ等に対応するため、社会福祉協議会で保険に加入します。
- ◎ボランティアでの活動のため、無償です。

## 活動従事者の申込み

下記申込書にご記入の上、古市学区  
ボランティアバンクへ。

事務所：古市学区集会所 2階

電話・FAX：876-2390

開設日時：毎週月曜日と水曜日（祝日は除く）

午後1時から午後4時まで



## ボランティア申込書

|            |         |    |   |
|------------|---------|----|---|
| フリガナ<br>氏名 |         | 電話 | - |
| 住所         | 安佐南区 丁目 |    |   |

あなたの得意な分野で、該当するものに○をしてください。（複数回答 OK）

| 屋外作業                                   | 屋内作業                               | 家事の手伝い                               | 備考（資格等） |
|----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------|
| ・草刈り<br>・草取り<br>・庭木の手入れ<br>・その他<br>( ) | ・家屋、家具の修理<br>・家具の移動<br>・その他<br>( ) | ・掃除<br>・買い物<br>・ゴミの搬出<br>・その他<br>( ) |         |

## 古市学区ボランティアバンク活動規程

### (目的)

第1条 古市学区ボランティアバンク活動（以下「バンク」という。）は、「たすけあいのある地域づくり」をめざし、古市学区内に居住する一人暮らしなどの高齢者が居宅で自立した生活を営むために、援助が必要と認められる相談に対して、無償で生活支援を提供することで、居宅での自立生活の継続を図ることを目的とする。

### (実施主体)

第2条 バンクは、古市学区社会福祉協議会が実施し、活動拠点を古市集会所に置く。

### (運営)

第3条 バンクの運営は、ボランティアコーディネーター(以下「コーディネーター」という。)が拠点において相談を受ける体制を整え、実施する。

- 2 相談を受ける者は、活動従事者2名が古市集会所で行うものとする。  
また、受付日及び受付時間は、毎週月曜日と水曜日の午後1時から午後4時までとする。
- 3 会計は、実施主体の会計担当者が兼務する。
- 4 派遣までの流れは次の手順で行う。
  - (1) 活動従事者は、活動拠点で利用者から電話または来所で支援する内容等の相談を受け付ける。
  - (2) 活動従事者は、支援する内容が適切なサービス内容かを判断し、適切な場合は、コーディネーターに報告する。  
ただし、支援する内容が民生委員や包括支援センターの領域の場合は、包括支援センターへ連絡し、コーディネーターに報告する。
  - (3) コーディネーターは、支援する内容が適切な場合、利用者宅を訪問し、支援を希望する内容、必要人員、必要時間を確認する。
  - (4) コーディネーターは、上記の確認内容から、活動内容、活動従事者の調整を行う。
  - (5) 活動従事者は、実施した活動内容をコーディネーターに報告する。

### (利用対象者)

第4条 バンクの利用対象者は、古市学区に居住する在宅生活を営む高齢者で、生活支援の利用が必要であると認められる人である。

### (ボランティアコーディネーター)

第5条 バンクを円滑に実施するため、コーディネーターを配置する。

- 2 コーディネーターは、次の役割を担う。
  - (1) 生活支援活動依頼時の現地確認、依頼内容の確認
  - (2) 生活支援活動者の派遣調整
  - (3) 生活支援活動の実施内容確認
  - (4) 事故発生等緊急時の対応
  - (5) その他生活支援運営に必要なこと

(活動従事者)

第6条 活動従事者は、コーディネーターからの調整により活動内容を把握し、利用者に対し生活支援を実施する。

(活動内容)

第7条 活動内容は、生活支援のために提供することが適切なサービスで、次に掲げる内容とする。

- (1) 草むしりや庭木の手入れ
- (2) 家具や電気器具等の組み立て、簡易な修繕、移動
- (3) 簡易な家屋の修理
- (4) その他、コーディネーターが適切と認めるサービス

(利用料)

第8条 利用料は無償とする。ただし材料費は、利用者の負担とする。

(衛生管理)

第9条 活動従事者及びコーディネーターは、手洗い、うがいの励行、手指の消毒などを実施し、感染症等の防止に努める。

(秘密保持)

第10条 活動従事者及びコーディネーターは、生活支援において知り得た個人情報を読みだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。

生活支援に携わっている時だけでなく、生活支援に関わりなくなった後も、個人情報について守秘する。

- 2 個人情報の取扱いの重要性について、活動従事者及びコーディネーターを対象に研修を実施する。

(事故発生時の対応)

第11条 事故が発生しないように、日頃から支援方法の確認や注意喚起に努める。

- 2 事故が起こりそうになった状況を把握、活動従事者及びボランティアコーディネーターで共有し、事故防止に努める。
- 3 事故が発生した場合は、あらかじめ確認しておいた救急連絡先に連絡し、必要に応じて救急車を呼ぶなどの対応をする。

(保険加入)

第12条 活動従事者及びボランティアコーディネーターは、活動に従事するときのケガや事故、利用者等の損害発生に備えて、傷害及び賠償責任保険に加入する。

(その他)

第13条 この活動規程に定めるものの他、生活支援の実施に必要な事項は、古市学区社会福祉協議会長が定める。

附 則

この規程は、平成30年 月 日から施行する。

## 古市学区ボランティアバンク運営要領

### 1 目的

古市学区内に居住する一人暮らしや病弱などの高齢者が居宅で自立して暮らしていくために、日常の家事等の手助けをボランティアバンクの活動従事者で支援することを目的とする。

### 2 活動内容

具体的な活動内容は、草むしりや庭木の手入れ等の屋外作業、家具の修理や移動等の屋内作業などの生活支援のために提供することが適切なサービスとする。

### 3 活動依頼の受付等

#### (1) 事務所の名称、場所及び事務所の開設日、時間

- ① 名 称：古市学区ボランティアバンク
- ② 事務所：古市集会所（電話 8 7 6 - 2 3 9 0）
- ③ 開設日：毎週月曜日と水曜日
- ④ 時 間：午後 1 時から午後 4 時まで
- ⑤ 受付者：活動従事者 2 ～ 3 名が当番制で受付する。

#### (2) 組織

ボランティアバンクは、コーディネーターと活動従事者で構成する。

コーディネーターは、古市地区、小瀬地区、中須地区にそれぞれ 1 名置き、①活動内容の適否、②活動従事者との調整、③依頼者と活動日時等の連絡調整する。

活動従事者は、古市学区に居住する者で事前にボランティアバンクに活動可能な業務を添えて登録する。

#### (3) 支援の依頼方法等

依頼者は、ボランティアバンクに直接来所又は電話により申込みする。

受付者は、依頼内容が適切なサービス内容かを判断する。依頼内容が民生委員や包括支援センターの領域の場合は、連携を図ることとする。

依頼内容が適切な場合は、地区コーディネーターが依頼者と活動日時等を調整し、活動従事者を派遣しサービスを行う。

サービスは、無償とする。ただし材料費は、依頼者の負担とする。

### 4 事業実施に当たっての留意事項

#### (1) 守秘義務の厳守

活動で得た個人情報、絶対に他言しない。

#### (2) 傷害保険の加入

コーディネーターと活動従事者には、活動中のけがや依頼者の所有物を破損した場合に備え、傷害保険に加入する。

#### (3) 受付等の記録

活動従事者は、別に定めるボランティア日誌に必要事項を記録する。

#### (4) ボランティアバンクの周知

広報「ふるいち」やチラシで周知する。

## ボランティアバンク当番表

### 3月

| 日（曜日） | 活 動 従 事 者 名 |     |     | 備 考  |
|-------|-------------|-----|-----|------|
| 1（月）  | 南 部         | 尾 西 | 中 川 | 古市地区 |
| 3（水）  | 弓 場         | 森 本 |     |      |
| 8（月）  | 山 口         | 依 田 |     |      |
| 10（水） | 益 国         | 隆 田 |     |      |
| 15（月） | 門 田         | 乗 末 |     |      |
| 17（水） | 太田垣         | 中 元 |     | 中須地区 |
| 22（月） | 沖 島         | 上 本 |     |      |
| 24（水） | 谷 崎         | 古 川 |     |      |
| 29（月） | 松 本         | 弓 場 |     |      |
| 31（水） | 尾茂井         | 山 口 |     |      |

### 4月

| 日（曜日） | 活 動 従 事 者 名 |     |     | 備 考  |
|-------|-------------|-----|-----|------|
| 5（月）  | 南 部         | 尾 西 | 中 川 | 古市地区 |
| 7（水）  | 依 田         | 益 国 |     |      |
| 12（月） | 隆 田         | 尾茂井 |     |      |
| 14（水） | 門 田         | 乗 末 |     |      |
| 19（月） | 沖 島         | 上 本 |     |      |
| 21（水） | 太田垣         | 中 元 |     | 中須地区 |
| 26（月） | 谷 崎         | 古 川 |     |      |
| 28（水） | 森 本         | 松 本 |     |      |

- 1 当番表は、古市、中須、小瀬地区の順番で作成しています。ただし、第一週目の月曜日は、古市地区の女性活動従事者が第二週目の水曜日は、中須地区の女性活動従事者が担当します。
- 2 当番表で支障のある活動従事者は、同じ地区のなかで変更してください。
- 3 高齢者いきいき活動ポイント事業の対象事です。活動従事者は、活動した月日を2ポイントのページに記入してください。当番表作成者がスタンプを押印します。※当番表作成者 山口