

地域で支え合いを はじめませんか？

市川市支え合い活動立ち上げ**手引き**
(困りごとのお手伝い編)

ちょっとした困りごとがある

ちょっとしたことなら手伝える

「みなさんの思い」の**輪**をつなぎ、暮らし続けられるまちへ

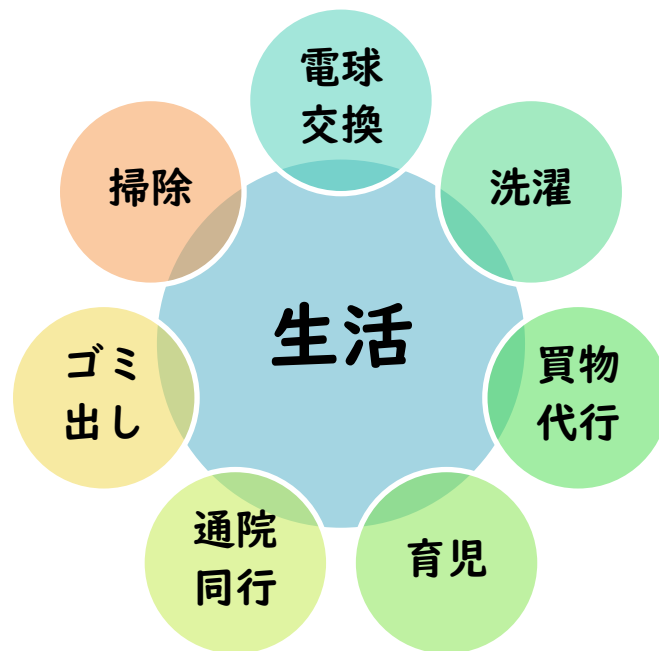
市川市

目 次



1. ちょっとした生活上の困りごとはありませんか 1
2. 困りごとを何とかしてあげたい..... 2
3. 自分の地域で支え合い活動をはじめするには 3
 - ① 地域の困りごとを把握する - どんな支え合いが必要? - ... 4
 - ② 支え合うための体制を考える - どんな形で活動する? - ... 5
 - ③ 役割分担を考える - どんな役割で活動する? - 10
 - ④ 担い手を募集する - どうやって募集する? - 12
 - ⑤ 受け手を募集する - どうやって周知する? - 13
 - ⑥ 支え合いを開始する - 開始時の留意点は? - 14
 - ⑦ 振り返りをする - 継続するためには? - 16
4. 参考に見てみよう 17
 - ① 先行事例を参考に見てみよう 17
 - ② 市が実施したアンケートを参考に見てみよう 19
 - ③ 会則や要綱の例を参考に見てみよう 22
 - ④ 個人情報に関するパンフレットを参考に見てみよう 27
5. どこに相談すればいいの?29

1. ちょっとした生活上の困りごとはありませんか



年齢を重ねると、体力の低下や身体機能の衰え等により、これまで出来ていたことができなくなるなど、日常生活におけるちょっとした困りごとが増えてきます。

また、人口構造の変化や社会情勢の変化により、核家族化の進行、女性の社会進出が進んでいることなどもあり、高齢者のみならず、子育て中の親子や障がいを抱える方、女性でも男性でも、日常生活における困りごとを抱えている人もいらっしゃるのではないのでしょうか。

「今は大丈夫」と思っている方も、年齢を重ねた際や突然の怪我などによる一時的な困りごとが出てきた場合にはどうすればよいのでしょうか。我が事として考えると、少し不安を感じることはありませんか。

困りごとについて、民間の業者にお問い合わせをする方法もありますが、頼める業者が身近にいなかったり、金銭面で断念してしまったり、タイミングが合わなかったり、すぐに解決されない現実があるのではないのでしょうか。

2. 困りごとを何とかしてあげたい

困りごとがある人を何とかしてあげたい、自分も将来困ることがあるかもしれないのでどうにかしておきたい、と感じる人もいるのではないのでしょうか。

そこで、その仕組みとして考えられているものが・・・

地域での支え合いの活動

です！

支え合い活動とは

地域で困っている人を、地域の人が支えてあげることのできる活動です。

これまで仕事を通じて培ってきたさまざまな技術、あるいは普段自分がやっている家事能力や特技などを、ちょっと困っている誰かのために活かすことで実施が可能です。

また、ある時には支える側であり、ある時には支えられる側になることも自然と起こりえます。

支え上手であると同時に、支えられ上手になることで、お互いに支え合うことのできる活動であると言えます。

この活動の主体は多様で、誰が運営しても構いません。今回紹介する内容は、地域住民が主体となった活動を想定しています。

地域に住む人達が、自分達の暮らす地域をより良くしたい、住みやすくしたい等の思いを持ち、個人や気の合う仲間ではじめ、徐々に仲間を増やしていき、自分達で活動を広げていくものですが、できることから始めてみるのが大切です。

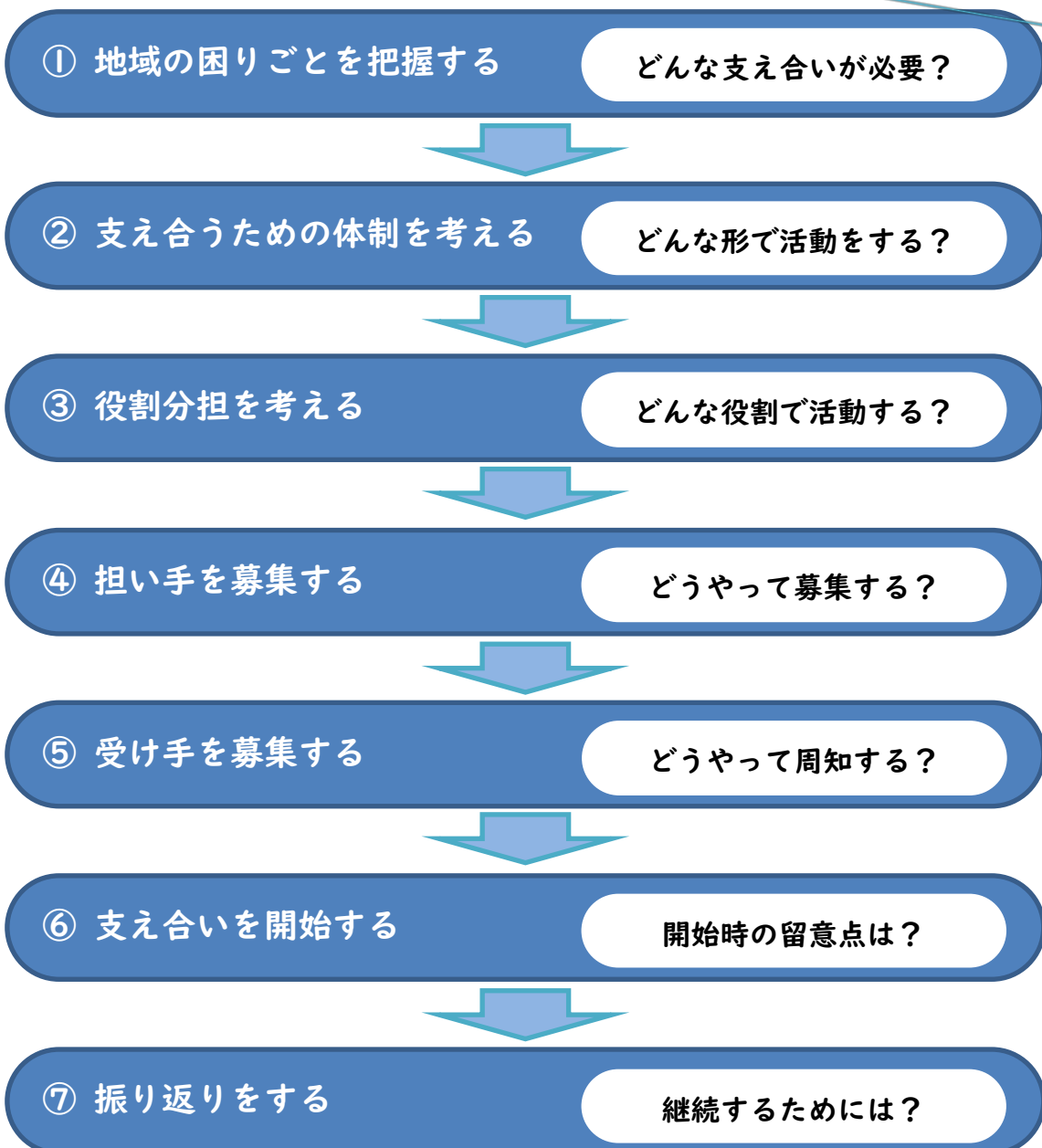


3. 自分の地域で支え合い活動をはじめするには

地域ではじめる活動であることから、実施する方法や内容について自由に設定することが可能です。

活動をはじめるときの手順を例示しますので、ヒントとなれば幸いです。

7つのステップ!



① 地域の困りごとを把握する - どんな支え合いが必要? -

「ちょっとした困りごとを何とかしてあげたい!」と言っても、実際に困りごとを抱えている人達がいるのか、どんな困りごとを抱えているのか、わからないという場合もあると思います。

そんな時は、実際に困りごとを確かめてみる必要があります。

支え合いを必要とされている困りごとを把握する方法の例

例) 自治(町)会の人達に聞いてみる!

会長や役員、班長・組長に話を伺うことで地域の実情がわかるかもしれません。

例) 地区社会福祉協議会の人達に聞いてみる!

地域ケアシステムの拠点には相談員が常駐しています。

また、各地区で開催されている推進連絡会では、地域の困りごとの解決に向けた協議も行われていますので、地域の困りごとを把握されているかもしれません。



例) 民生委員・児童委員の人達に聞いてみる!

民生委員・児童委員の活動の中で、「あったらいいな」と思う活動があるかもしれません。

例) アンケート調査をしてみる!

実際に困っていることやあったらいいなと思う活動、または「これなら自分も協力できるよ」という声も集められるかもしれません。



ポイント

- ▼自分の思いだけでなく、まずは(周りの)状況を確認することが大切です。
- ▼地域の特性(人口の規模や戸建かマンションか)によっても課題は異なりますので、そこで生活する人達の声を聞くことが重要です。
- ▼対象者を限定せずに、色々な人の声を聞くことも大切です。
- ▼地域の声を聞いたら、その声を整理していくと地域の課題の「見える化」をすることができます。



上記の方法は、一つの例になりますので、これに捉われずに把握していただいで大丈夫です。

② 支え合うための体制を考える - どんな形で活動する? -

地域の困りごとを把握し、どのような支え合いがあったら良いのかが見えてきたら、実際にどのような形で活動していくかを考えていきます。

活動の範囲をどうするか?

活動する範囲(区域)を予め決めておくの良いでしょう。

活動が可能な範囲を設定することや、範囲を設定せずに、どこでも活動すると決めることも可能です。

例) 活動範囲は〇〇町会内とする など

活動の対象をどうするか?

支え合いの活動を、どんな人に行うか(受け手の対象)を考えます。

例) 高齢者を対象とする

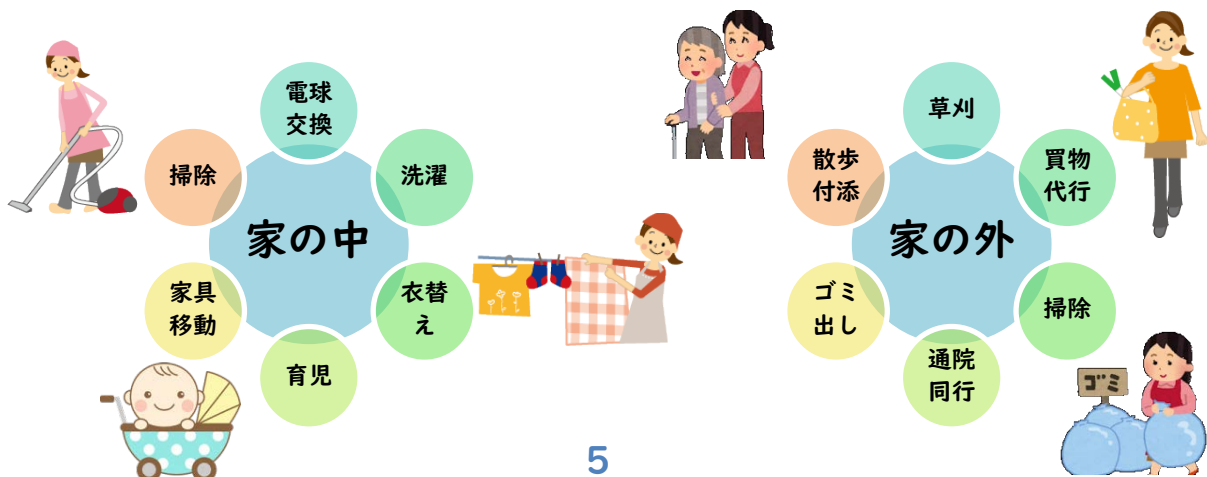
例) 一人暮らしをしている高齢者のみを対象とする

例) 年齢を問わず、困っている人はすべて対象とする など

どのような内容で活動するか?

把握した地域の困りごとに対し、実際に活動する内容を決めておく良いでしょう。

決めておくことで、担い手や受け手を募集する際にも、何がお願いできるのか、何が自分にできるのか、わかりやすいのではないのでしょうか。



利用料などはどうするか？

支え合い活動を継続していくためには、運営に費用が掛かることも想定されます。

運営費を確保するために、入会金や年会費、利用料などの設定を検討することが重要です。

もちろん、入会金や年会費、利用料を設定しないことも可能ですが、設定する際の背景となるポイントをお伝えします。

有償活動の捉え方

- 支え合い活動を実施した際に謝礼金を頂くもの
- 謝礼金は、提供される労力（労働）に対する対価（報酬）ではなく、無償の労力提供に対して謝意を表すためのもの
- 謝礼金の標準額は最低賃金以下に定める団体が一般的

なぜ有償とするのか

- 支えられる側（受け手側）と支える側（担い手側）の対等性（お互いさまの関係）を保つため

受け手



- ◆ 感謝の気持ちを表せる
全くの無償では、気が引けてしまうことも・・・。
- ◆ 気兼ねなく頼める
お願いしているので何も言えない等の心理的負担が軽減されます。
- ◆ 自立の支援になる
「やってもらう」のではなく、「利用する」ことで生活の質を維持できると考えることもできます。

利用料を介在させることで・・・

担い手



- ◆ 活動に責任が伴う
活動の内容や質の維持につながります。
- ◆ 活動した実感がもてる
謝礼が頂けることで、活動したという実感が自分に返ってきます。
- ◆ 活動にけじめがつく
応えることのできる要望に線引きができる。



有償設定とするメリットとデメリット

■ 入会金

メリット	デメリット
運営費の確保	支払わないと利用不可 入会時のみの収入

■ 年会費

メリット	デメリット
運営費の確保 継続的な収入の確保	毎年支払わないと利用不可 請求と受領の事務作業が発生

利用料の考え方



- 1時間単位や30分単位など、時間に対して利用料を設定することや、ゴミ出し1回いくらというように、作業内容ごとにその利用料を設定することも考えられます。

- いただく利用料は、担い手が全額受け取ることや、一部を運営費として徴収する等の使い方が考えられます。

- 例) 全てを担い手が受け取る。
- 例) 一部を担い手、残りを運営費とする。
- 例) 全てを運営費とする。



- 利用料の受け取り方法についても検討が必要です。

- 例) 支え合い活動を実際に実施した際に、お金を直接受け取る。
- 例) 事前に利用券と引き換えておき、チケット制にする。



どっちも会員という考え方

- 支える側、支えられる側、どちらかでなければならぬわけではありませんし、どちらにもなり得ると考えられます。そんな際は、「どっちも会員」というものもあってもよいかもしれません。

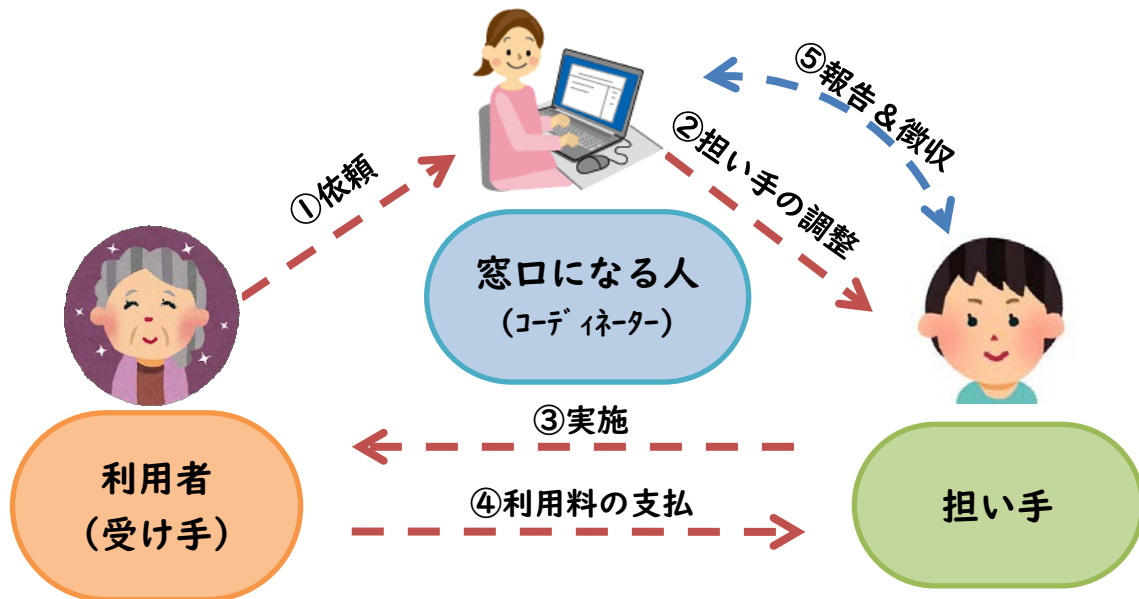
※活動内容や利用料の先行事例を、17ページから掲載していますので参考に見てください。

どのような仕組みで活動を行うか？

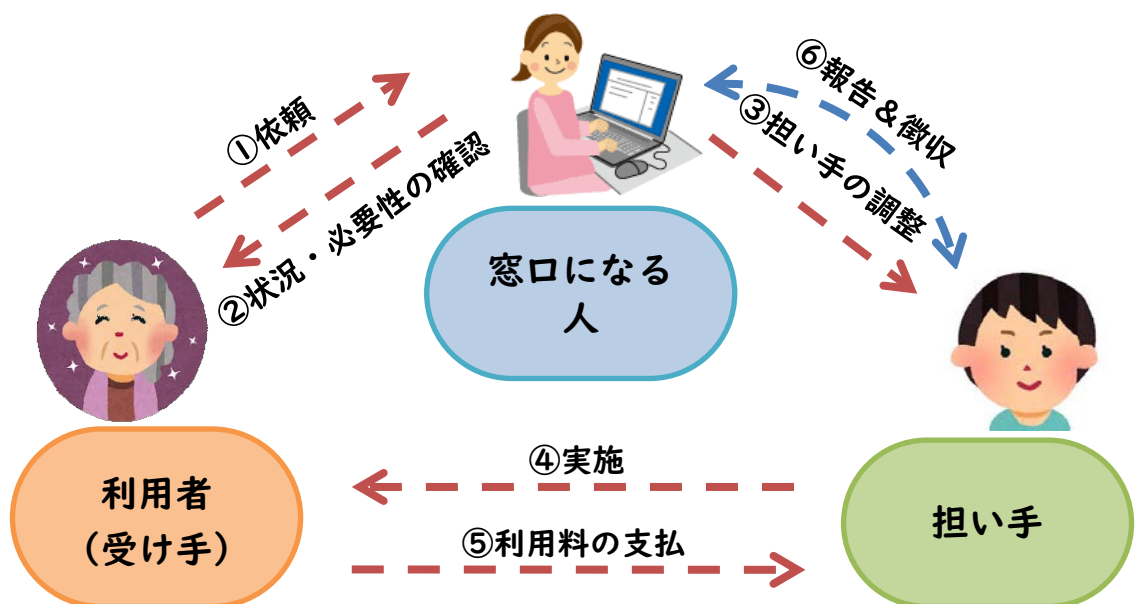
既存の場所に事務所等を構えて、窓口になる人を配置して活動できる場合もありますが、そのような事務所を構えることが難しい場合や負担に感じる場合もあると思います。

自分達の地域の状況に合わせて、はじめやすいやり方でスタートしても良いのではないのでしょうか。

仕組みの例①



仕組みの例②



名称と自分達の活動ルールを決めましょう！

どんな形で活動していくかを考えてきました、活動をスタートするために名称をつけることも合わせて考えていきましょう。

また、考えてきた活動の形を実施していけるように、自分達の活動のルールや条件を決めておくことも大切です。

会則や要綱と言われると、堅苦しく感じることもありますが、活動の目的や活動の内容を明確にするだけでなく、その後の活動の保険や助成金を活用する場合に必要となることがあります。

会則や要綱等で規定しておく項目の例

例) 会則の例

- ・活動目的
- ・組織内容
- ・会計等 など



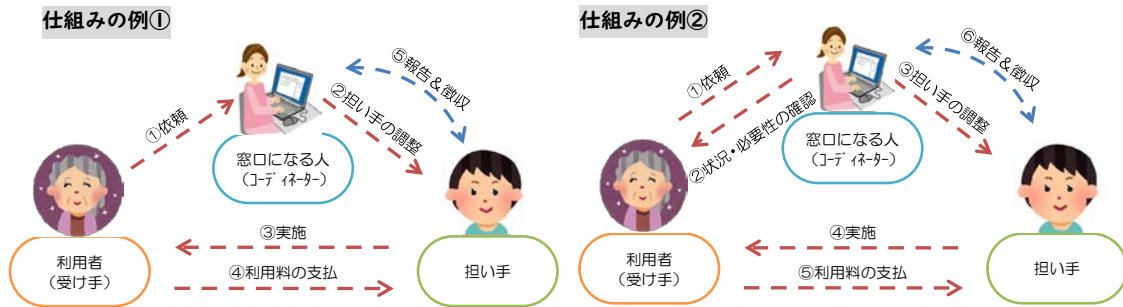
例) 要綱の例

- ・受け手
- ・担い手
- ・サービス内容 など

※会則や要綱の例を、**22**ページから掲載していますので参考にしてみてください。

③ 役割分担を考える - どんな役割で活動する？ -

活動の運営をするために、役割分担を決めていく必要があります。
8 ページに掲載した仕組みの例と一緒に考えていくと良いでしょう。



例えば・・・役割の例とポイント

■ リーダー

様々な面でまとめる役割を担います。
後継者やスタッフの育成、スタッフ間の思いの共有の役割が重要です。

▼ ポイント

一人で悩まず、突っ走らず皆と一緒に運営していきましょう！
活動内容ごとに、得意な人を見つけ、サポートしてもらいましょう！

■ スタッフ

リーダーを補佐します。
担い手が気持ちよく活動することができるように担い手のフォロー等を行います。

▼ ポイント

リーダーまかせにしないようにしましょう！
リーダーも、初めのうちは不安なこともあるかもしれませんが、試行錯誤のつもりで積極的に挑戦することを後押ししてあげましょう！





■コーディネーター（窓口になる人）

依頼をされた受け手の人の要望をつなぎます。

また、受け手の人の思いを把握し受け止め、それを担い手につなぐ役割を担います。

▼ポイント

まずは、受け手の人の思いを受け止めましょう！

その後、必要と考えられる場合は担い手につなぎましょう！

■担い手

支え合い活動を支えるのが担い手であり、実際に身近に接して活動を行います。

▼ポイント

「助きたい」の気持ちと同時に、

責任はもちろん必要です！

出来ない要望などは断るなど、

無理はしないようにしましょう！



■受け手

支え合い活動で支えてもらうのが受け手であり、実際に依頼をして担い手の方に活動をお願いします。

▼ポイント

家事代行サービスを依頼しているわけではありません！

担い手の方の自主的な活動であることを理解し、お願いしましょう！

なんでもお願いするのではなく、可能なことは自身で行うことで、生きがいやハリを生みます！



④ 担い手を募集する - どうやって募集する? -

個人や気の合う仲間ではじめた場合も、活動が軌道に乗りはじめると、担い手の仲間を増やしていく必要が出てくることもあるかと思います。そういった際に、どのように集めることができるか考えていきます。

どうやって募集すればいいのか？

例) チラシ等の作成

▼ポイント

どういった活動をするのか、ポイントを絞り、一目で分かるようにしましょう！



例) 直接の声かけ

▼ポイント

活動をはじめようとした思いをお伝えしましょう！
口コミや人からの紹介といった効果も期待できます！



どんな人が担い手になってくれそうか？

担い手もそれぞれ得意分野があると思いますので、色々な人に声かけをしていくことが大切です。

例) 子育てがひと段落した人の、地域での活躍の場として！

例) 高齢者の生きがい活動の場として！

例) 定年退職した人の、地域デビューや活躍の場として！

例) 勤めている方は、休日や空いた時間での地域活動の場として！



⑤ 受け手を募集する - どうやって周知する？ -

ステップ1で、地域の困りごとを把握している場合、必要とする受け手は少なからずいるはずで、その人達が気兼ねや遠慮なく頼めるように働きかけていくことも必要です。

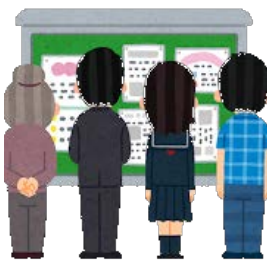
以下の関係団体等に活動を始めるとの報告をしておくことで、情報が広まるかもしれませんし、口コミの効果に期待し、利用した人や担い手のネットワークを活用して声かけをしていくことも可能かもしれません。

- ・ 地域支えあい課や介護福祉課
- ・ 市川市高齢者サポートセンター
- ・ 市川市社会福祉協議会
- ・ 各地区社会福祉協議会
- ・ 自治（町）会
- ・ 民生委員・児童委員



なお、活動の初期については、担い手の人数に限りがあり、対応できる依頼の数も限られてくることも考えられます。

その際は、無理をすることなく可能な範囲で活動していけるようにしていきましょう。



⑥ 支え合いを開始する - 開始時の留意点は？ -

原点の心構え

支え合い活動は、支えたり支えられたりすることで、関係する人達が、幸せや喜び、生きがいを感じるものであり、お互いにこの活動を理解し合うことが大切です。

特に、まずは個人として、可能な限り自立して自分らしく生きようと、自分らしく尊厳を持ち、できることは自分でする喜びと誇りを感じながら、できないことについては支えてもらい、暮らしの幅を広げていくものです。

こういった支え合いをしていくために、担い手も受け手もお互いに心構えを理解しておくようにするとよいでしょう。

心構えの例

例) この活動は家事代行サービスではありません。受け手と担い手のふれあいも大切にしましょう。

例) 担い手の方は、受け手と話しながら確認しながら実施しましょう。

例) 受け手の方は、担い手の方が自主的な気持ちで参加されていることを理解し、思いやりの心を大切にしましょう。

個人情報の管理

活動をしていると、受け手の経済状況や家族間の関係性、宗教や思想など、さまざまな個人情報を自然と知る可能性もあります。

お互いに信頼関係が築かれ、受け手を助けたり利益を守ったりするために必要な場合は、関係者間で情報の共有をする必要のある場合もあります。

しかし、担い手や受け手の意図しないところで利用されてしまうと、安心して活動をしたり、安心して依頼をすることができなくなってしまいます。

基本的には、活動中に知り得た情報は原則口外してはいませんが、必要な情報の共有方法などについて、どのようにするか話し合い、ルールづくりをしておくとい良いでしょう。

また、受け手や担い手の名簿など、情報が記載された記録（紙媒体・データなど）などについてもルールをつくり、適切に保管や管理することも大切です。

保険への加入

活動中における怪我や、発生した事故など、もしもの備えとして保険があります。どのような形で事故やトラブルが起きるかを考え、保険に加入しておくことで安心して活動をすることができます。

保険について

保険については、各保険会社や市川市社会福祉協議会等にご相談ください。



基礎研修

この活動には、何か特別な資格などは必要ありませんが、支え合いや助け合い活動の基礎知識等を学ぶことで、安心して活動できることやトラブルの未然防止に役立ちます。

基礎知識を学ぶ例

- 公益財団法人さわやか福祉財団が作成したテキストで学ぶ



目次	
はじめに	
Ⅰ 支援活動の意義を学ぶのでしようか	1
1. 助け合いの意義	2
2. 助け合いの意義	2
3. 助け合いの意義	3
4. 助け合いの意義	4
5. 助け合いの意義	7
Ⅱ 活動の準備とコミュニケーション	8
1. ニーズ・コミュニケーション	8
2. 助け合いの準備	9
3. 助け合いの準備	9
Ⅲ フランチャイズの活用	10
1. フランチャイズの活用	10
Ⅳ 活動に役立つスキル	11
1. 活動に役立つスキル	11
2. 活動に役立つスキル	12
(1) 挨拶	12
(2) 傾聴	13
(3) 傾聴	14
Ⅴ 活動に役立つ知識	15
1. 活動に役立つ知識	15
2. 活動に役立つ知識	16
(1) 活動の意義	16
(2) 活動の意義	16
(3) 活動の意義	17
Ⅵ 思ったことの活用	18
1. 思ったことの活用	18
2. 思ったことの活用	19
3. 思ったことの活用	19
<参考文献>	20

- 市川市が主催する研修で学ぶ

市川市高齢者生活支援サポーターを養成するための研修については、開催が決まり次第、広報等で周知していく予定です。

- 市川市社会福祉協議会が主催する研修で学ぶ

詳細は市川市社会福祉協議会へお問合せください。

⑦ 振り返りをする - 継続するためには? -

活動を進めていくと、目の前の活動に追われてしまうこともあるかと思えます。

そんな中でも、1年に一度、自分達の活動を見つめなおす機会を設けることが大切です。軌道に乗っている場合も、課題が出てきている場合も、一度立ち止まって振り返りをしてみましょう。



地域の状況は変化します、これに伴い、地域に求められるものも変わったり、新たな課題が出てくることも予測されます。短い期間で、ちょっとずつ見直す、これができるのが地域の人達の強みです。

地域の状況に応じて柔軟に対応していくことが、地域にとってなくてはならない活動となり、活動も継続していくこともできるのではないのでしょうか。

振り返りのポイント

- ▼みんなで考え、みんなで決めていきましょう。
- ▼担い手の中で困っていることはないか確認しましょう。
- ▼利用者（受け手）の声も聞いてみましょう。



4. 参考にしてみよう

① 先行事例を参考にしてみよう

活動の体制を考えていく中で、内容や利用料などについて悩むこともあるかもしれません。

そこで、平成27年度に、千葉県社会福祉協議会と千葉県たすけあい協議会が実施した、「千葉県内住民参加型在宅福祉サービス活動関係調査」で把握された活動の中で、地域住民が主体となっている活動の事例を抜粋しますので、参考にしてみたいはいかがでしょうか。

事例1

団体タイプ	■任意団体 □住民相互 □地区社会福祉協議会			
会員数	利用会員	20人		
	活動会員	7人		
	賛助会員	0人		
会費	入会費	0円	年会費	0円
利用料金	1時間につき800円。1時間以上は15分(200円)単位で加算。交通費は利用者負担。			
活動エリア	〇〇区内			
活動内容	一般的な家事支援、子育て支援、通院外出介助、話し相手			

事例2

団体タイプ	■任意団体	■住民相互	□地区社会福祉協議会	
会員数	利用会員	38人		
	活動会員	14人		
	賛助会員	65人		
会費	入会費	1200円	年会費	2年目から1200円
利用料金	1時間につき600円。交通費は地域内0円、距離により100円～。公共交通機関は実費。			
活動エリア	〇〇市□□地域、およびその周辺			
活動内容	家事援助、外出通院支援、子育て支援			

事例3

団体タイプ	<input type="checkbox"/> 任意団体 <input type="checkbox"/> 住民相互 <input checked="" type="checkbox"/> 地区社会福祉協議会			
会員数	利用会員	16人		
	活動会員	21人		
	賛助会員	0人		
会費	入会費	1000円	年会費	0円
利用料金	15分50円（1時間200円）			
活動エリア	市内〇〇小学校区			
活動内容	草取り、室内清掃、ゴミ出し、庭木の剪定、代筆代読、家具移動、電球交換、家電調整、簡易営繕、買物代行 等			

事例4

団体タイプ	<input type="checkbox"/> 任意団体 <input type="checkbox"/> 住民相互 <input checked="" type="checkbox"/> 地区社会福祉協議会			
会員数	利用会員	78人		
	活動会員	52人		
	賛助会員	0人		
会費	入会費	0円	年会費	0円
利用料金	30分以内は400円、30分以上1時間以内は600円、1時間以上の利用は30分ごとに300円を追加。			
活動エリア	〇〇地区社協の地区内			
活動内容	清掃、草取り、庭の手入れ、ゴミ出し、カーテンの付け替え、電球の交換、通院の付添い 等			

事例5

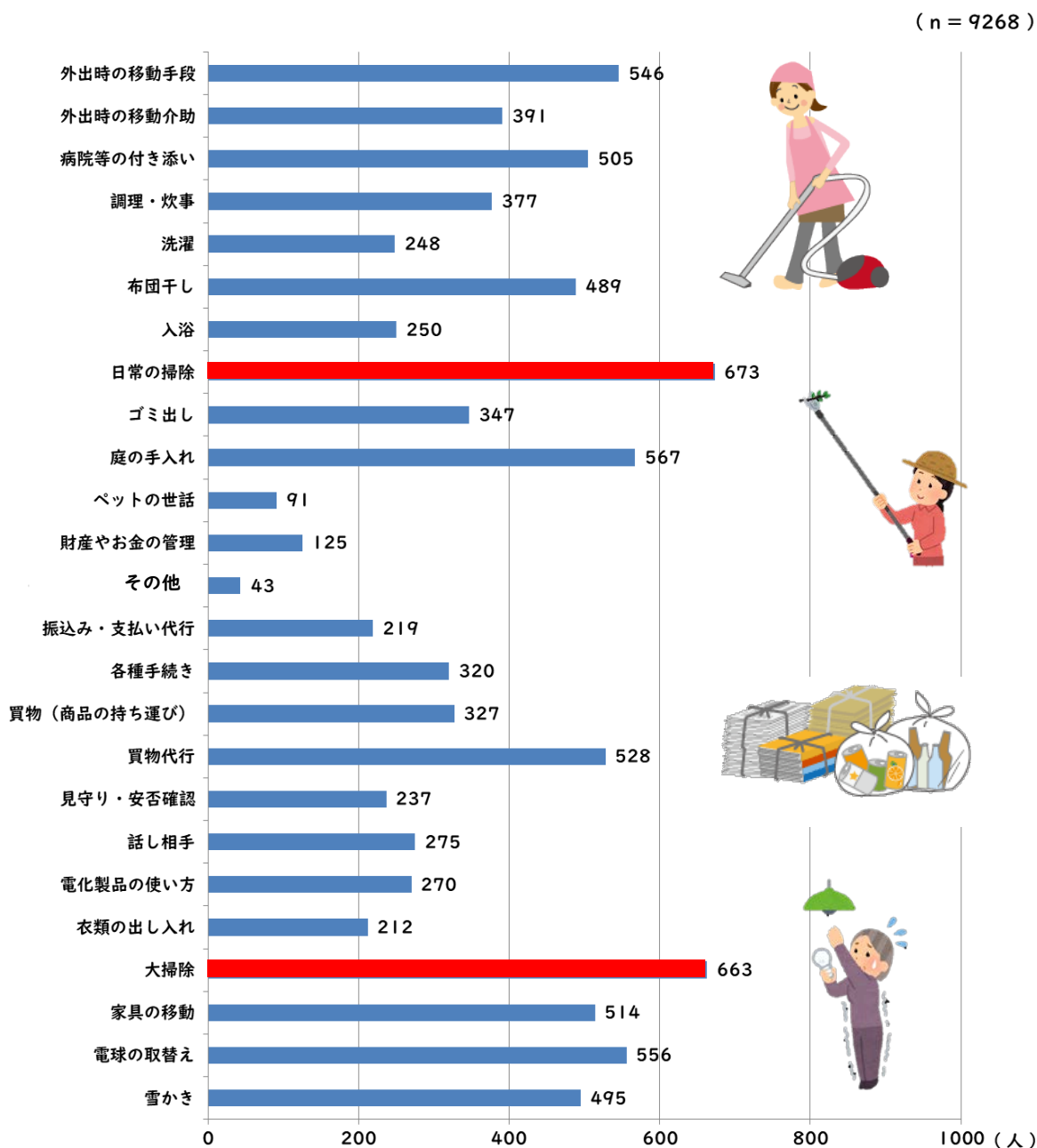
団体タイプ	<input type="checkbox"/> 任意団体 <input type="checkbox"/> 住民相互 <input checked="" type="checkbox"/> 地区社会福祉協議会			
会員数	利用会員	134人		
	活動会員	47人		
	賛助会員	25人		
会費	入会費	0円	年会費	0円
利用料金	15分以内200円、30分以内400円、1時間以内600円、1.5時間以内900円、2時間以内1200円			
活動エリア	原則として〇〇地区社協の地区内			
活動内容	買物代行、話し相手、子守り、愛犬散歩、アイロンがけ、保育園・幼稚園や学校の送迎等、その他相談に応じて			

② 市が実施したアンケートを参考にしてみよう

平成27年度に福祉部地域支えあい課が実施した、「生活支援・介護予防に関するアンケート調査結果」の中から、参考となる質問の回答を抜粋します。

活動内容、利用料、担い手が募集できそうな活動内容について、参考にしてみてもいかがでしょうか。

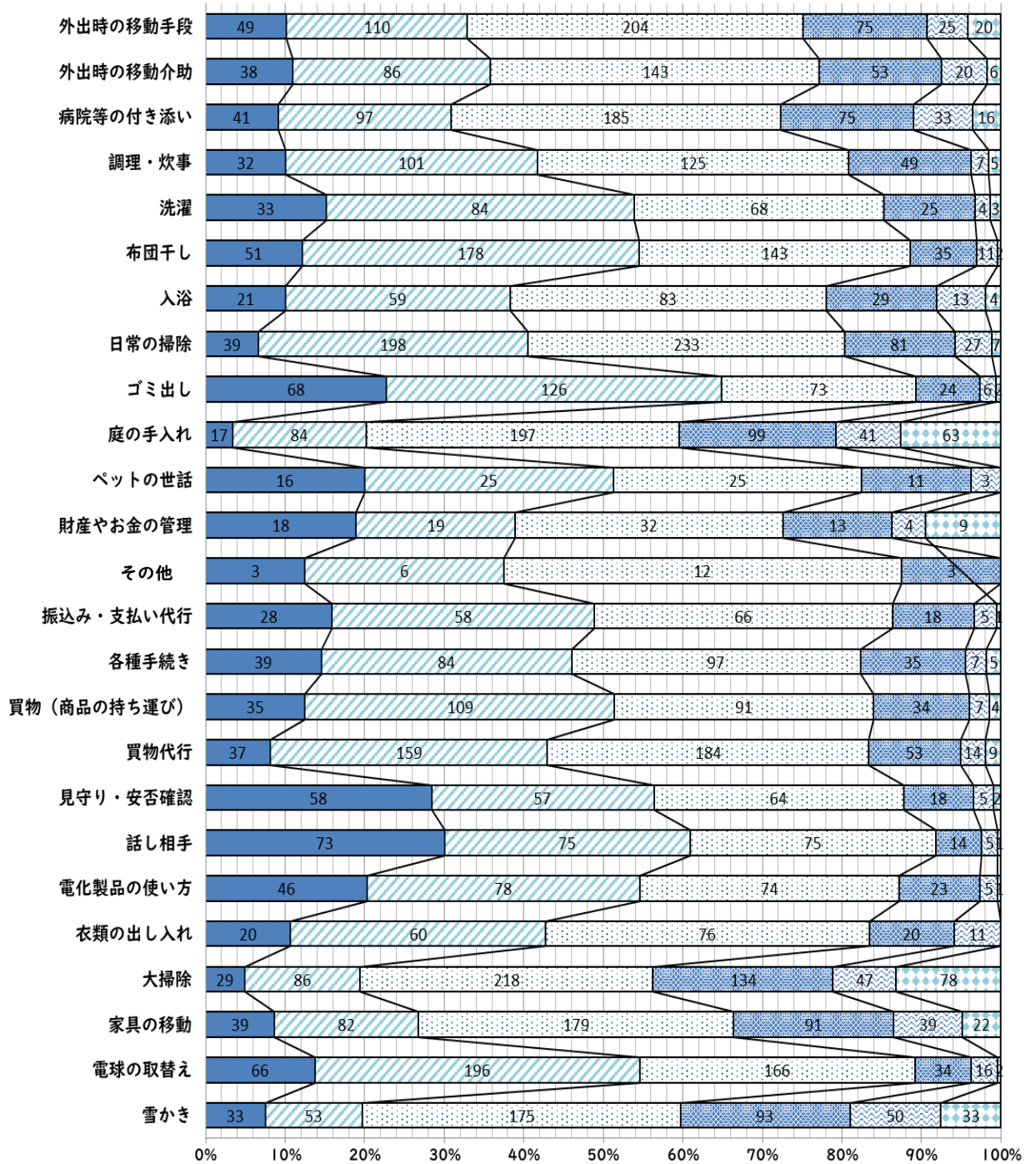
■ 日常生活について、次のようなことで困った・お願いしたいと感じたことはありますか。



■ お願いするとき、1時間当たりどれくらいの謝礼が妥当だと思いますか。

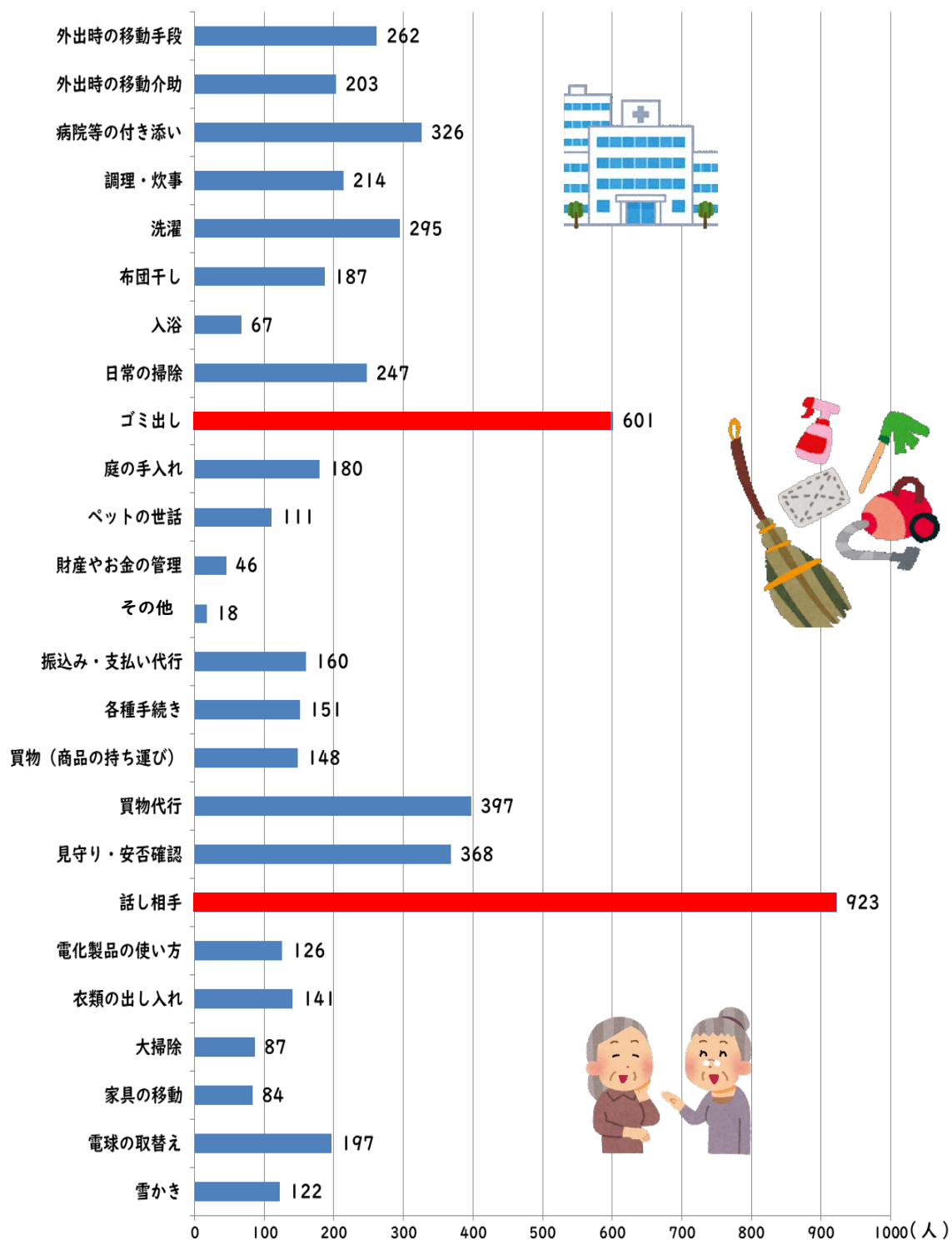
(n = 8026)

■ ①謝礼しない □ ②100~500円 □ ③500~1000円 □ ④1000~1500円 □ ⑤1500~2000円 □ ⑥2000円以上



■あなたが誰か（どこか）からお願いされたら、できる・できそうなことはありますか。

(n = 5561)



③ 会則や要綱の例を参考にしてみよう

_____会則

(名称及び事務局)

第1条 本会は、_____と称し、事務局は_____に置く。

(趣旨)

第2条 この会則は、本会の運営に関し必要な事項を定める。

(目的)

第3条 本会は、地域住民のちょっとした困りごとを支援し、住民が住み慣れた地域で安心した生活が送れるよう、生活支援等の福祉活動である「●●●」を行うことを目的とする。

(組織)

第4条 本会は、●●●の担い手である協力会員で組織する。

(役員)

第5条 本会運営のため、会員の互選により次の役員を置く。任期は__年とし、再任を妨げない。

(1) 会長 1名

(2) 副会長 1名

(3) 会計 1名

(4) 監事 1名

(役員職務)

第6条 会長は、会務を統括し、会を代表する。

2 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき又は、会長が欠けたときは、その職務を代理する。

3 会計は、会の会計に関する事務を処理する。

4 監事は、会の会計を監査する。

(会議)

第7条 本会運営のため会議を行う。会議は必要に応じ代表が招集する。

(総会)

第8条 総会は、毎年1回会長が招集する。ただし、会員の__分の__以上の者から会議招集の請求があったときは、臨時に開くことができる。

(会計年度)

第9条 本会の会計年度は、毎年4月1日から翌年3月31日までとする。但し、設立が年度途中の場合は、設立年月日から該当年度3月31日までとする。

(経費)

第10条 会の経費は、●●●の利用料の一部をもってこれに充てる。

(会計報告)

第11条 会計報告は会計年度末に行う。ただし、会長が必要と認めた場合は臨時に行うことができる。

(その他)

第12条 会則に定めのない事項については、会員相互の協議により決定するものとする。

附則

この会則は、_____年___月___日から施行する。

●●●実施要綱

(目的)

第1条 この要綱は、●●●に実施に関し、事業を広く地域住民に周知するとともに、会員の募集及び会員相互の連絡調整を行い、事業の円滑な推進を図ることを目的に、必要な事項を定める。

(利用会員)

第2条 この事業において、「利用会員」とは、事業の趣旨、目的に賛同した以下の者をいう。

- (1) 地区内に在住し、____歳以上のひとり暮らしの高齢者で援助を必要とする者
- (2) 地区内に在住し、____歳以上の高齢者夫婦で援助を必要とする者
- (3) 地区内に在住し、心身に障がいを持ち、援助を必要とする者
- (4) 地区内に在住し、その他の事業により援助を必要とする者
- (5) その他、会長が特に必要と認める者

(協力会員)

第3条 この事業において、「協力会員」とは、事業の趣旨、目的に賛同し、また、社会福祉及びこの事業を理解し、熱意を持って本事業に労力を提供できる者をいう。

(申し込み)

第4条 会員になろうとする者は、加入申込書（別記様式1、2）を会長に提出し、申し込むものとする。

(資格の喪失)

第5条 会員は次の各号に該当した場合は資格を喪失する。

- (1) 会員を退く申し出があった場合。
- (2) 会員が死亡した場合。
- (3) 会員が事業の趣旨に反し、サービスの継続がしがたい重大な事情が認められた場合

(サービス内容)

第6条 サービスの内容は、原則として具体的なサービス（別添一覧表）に掲げるものとする。

2 サービスの実施は、原則として午前__時から午後__時までの間で、必要と認められる時間とする。

(サービスの申し込み)

第7条 本サービスの申し込みは、月曜日から金曜日（祝日を除く。）の午前__時__分から午後__時までとし、__日前までに本会事務局に申し込みするものとする。

なお、__日前から当日の申し込みについては、必要性の判断等について事務局に調整を委ねるものとする。

(サービスの取消し)

第8条 会長は、利用会員がサービスの必要性を失った場合や本要綱の趣旨に反すると認められた場合、サービスを取り消すことができるものとする。

(利用料金)

第9条 利用会員が本会のサービスを受けるときは、別表に規定する利用料金を負担しなければならない。

(協力会員の義務)

第10条 協力会員は次に掲げる義務を負うものとする。

- (1) サービス中に知り得た個人の秘密を他に漏らしてはならない。
- (2) サービス中、当該利用会員に以上が認められた場合、必要な措置を講ずるとともに、必要に応じ関係機関に連絡しなければならない。
- (3) サービス中は、事故防止に努めなければならない。
- (4) 会が指定する研修に参加しなければならない。

(協力会員の活動制限)

第11条 協力会員は、サービス中に次の行為をしてはならない。

- (1) 物品の斡旋、販売、金銭の貸借、物品を受ける行為
- (2) 宗教、政治信条等の行為

(協力会員への費用弁償)

第12条 会長は協力会員がサービスを行った時は、別表に規定する費用弁償を支払うものとする。

2 費用弁償支払の時期は、当該サービスを行った翌月とする。

(事故と補償)

第14条 不足の事故等による利用会員、協力会員及び第三者に対する補償はつぎのとおりとする。

(1) 協力会員に対しては、「ボランティア活動保険」に加入し、その補償の範囲内で補償する。

(2) 車両事故により第三者に損害を与えた場合、それぞれの車両で加入している「自賠責保険」及び「任意保険」の範囲での補償とする。

(3) サービス中の事故については、速やかに会長に連絡し、その指示を受けるものとする。

(研修)

第15条 会長は、協力会員に対してサービス提供のあり方や実技等の研修を適宜行うか、相応の研修を受講するよう指示するものとする。

(運営委員会)

第16条 運営委員会は、運営に関する重要事項を協議し、本事業の円滑な運営を図る。

(その他)

第17条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は会長が別に定める。

附則

この要綱は、____年__月__日から施行する。

④ 個人情報に関するパンフレットを参考にしてみよう

中小規模団体に活動されている皆様へ

営利・非営利を問わないということは、**自治(町)会などの地域地縁団体も対象になります。**
では、具体的なルールを紹介しましょう。

個人情報の取扱いのルールの基本は、**「自分の情報がどこどのように扱われるか自分で決められること!!」**です。
本人が知らない間に個人情報が保有・利用・提供されないように配慮していれば基本的な取扱いに問題はありませぬ。ただし、強化された新ルールもありますので、改めて次の**チェックポイント**を確認していきましょう。

ご存知ですか？
(法改正により平成29年5月30日から)

小規模団体でも
名簿を取り扱って**いれば**
「個人情報保護法」が
適用されます。

これまでは、5,000件を超える個人情報を取り扱って**いなければ対象ではありません**でしたが、この条件が法改正によりなくなりました。

これにより、今後は、**名簿などの個人情報の取扱いがあれば※、法の適用対象になりました。**

※名簿などの個人情報の取扱い…法律上では、「個人情報データベース等(特定の個人情報を簡単に検索できるようにしたデータや紙のこと)」を「事業の用に供するもの」が対象となります。事業とは、一定の目的をもって反復継続して遂行される同種の行為であって、かつ社会通念上事業と認められるものをいい、営利・非営利を問いません。

**個人情報は人と人のつながりを支えているものです。
ルールを守って上手に利用しましょう!**



法の対象となる
団体が守る

個人情報保護法に定められた

個人情報取扱いの7つのチェックポイント



1 個人情報を取得するときは、何に使うか**目的を決めて、本人に伝える**こと。(第18条)

2 個人情報は、決めた**目的以外のことに使わない**こと。(第16条)

3 個人情報を第三者に渡す際は、**本人の同意を得る**こと。(第23条)

個人情報とは・・・生存する個人に関する情報で、「ある特定の人物」のものだとわかるもの。事業者・団体が氏名と紐づけてその人物の情報を管理していれば、基本的にそれらは全てその人物の個人情報に当たります。
(例：会員Aさんの氏名、住所、連絡先、家族構成、などを団体が管理していれば、それらは全て会員Aさんの個人情報となります。)

4 個人情報のうち**要配慮個人情報**については、**特別なルール**を守ること。(第2、17、23条)

5 本人からの「**個人情報の開示や訂正**」等の請求には**応じる**こと。(第27～33条)

★請求等があったときは応じなければなりません。ただし、本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合などは、開示しないことができます。

この他にも次のルールがあります。

- ★個人情報を第三者に渡すときは、記録を残し、原則3年保存すること。(第25条)
- ★第三者から個人情報をもらうときは、「氏名」「第三者が取得した経緯」等を記録し保存すること。(第26条)

★**使う目的**
(例：名簿を作成し会員に配付するため)は、**本人に伝える**か、あらかじめウェブページや掲示などで公表する必要がある
★ただし、個人情報を取得する状況において利用目的が明らかであれば、逐一相手に伝える必要はありません。
(例：一般の横行として名刺交換を行う場合、その利用目的が今後の連絡のために利用することは明らか)

★例えば、名簿を作成するために取得した個人情報を地域サークルの勧誘のために利用することはできません。
★**決められた目的以外のことに利用したい場合は、あらかじめ本人の同意を得てください。**

★ただし、以下の場合は、本人の同意を得なくても、個人情報を第三者に渡すことができます。
▶法令に基づく場合(例：警察からの照会)
▶人命に関わる場合で本人から同意を得ることが困難な時(例：災害時)
▶業務を委託する場合(例：商品配送のために配送業者にお客様の氏名・住所を渡す場合)

個人情報を集めるときに

1～3 をふまえて、私たちが名簿を作って配ろうとするときに具体的にやることは・・・
★あらかじめ**利用目的**を決めて**本人に伝える**こと
★第三者に渡すこと(名簿の配付)や渡す内容について**同意を得る**こと

★**要配慮個人情報**とは、人種、信条、病歴、犯罪の経歴、犯罪によって害を被った事実、障害、健康診断・検査結果、医師等からの指導、診療・調剤が行われたこと、刑事事件・少年の保護事件に関する情報等のことです。
★これらの情報を「取得」するときは、あらかじめ本人の同意を受けなければなりません※。ただし、「人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難なとき」などは、例外として本人の同意がなくても取得ができます。なお、法改正施行前に取得した情報は改めて同意を得る必要はありません。

6 取得した個人情報は**安全に管理**すること。(第20条)

安全管理措置の例

- ★個人情報の取得・利用等の**基本的な取扱いを決めたルール**をつくる。
- ★**秘密保持のルール**をつくり、**名簿を取り扱う人に研修**を行う。
- ★許可されている人だけが個人情報を閲覧・利用できるようにする。
- ★**漏洩や紛失を防ぐため、紙の名簿はカギのかかる引き出し等で保管**する。
- ★パソコン上の名簿は**パスワードを設定**する。
- ★**漏洩や紛失した時に誰に報告するかあらかじめ決めておく。**

※これら以外の方法でもデータの保護措置が講じられていれば足りります。

7 苦情の申出に**対応**すること。(第35条)

★苦情の申出先をわかるようにするなど必要な体制を整備し、適切かつ迅速に対応するよう努めます。

横浜市 市民局 市民情報課 作成
「個人情報保護法改正に伴う名簿の取扱いについて」平成29年3月10日
より一部抜粋
市川市 福祉部 地域支えあい課
(平成30年2月)

5. どこに相談すればいいの？

支え合いの活動をこれから始めてみたい！
始めようと思っているけれど……
どこに相談すればいいの？



- 市川市役所
福祉部 地域支えあい課
地域づくりグループ

TEL:047-712-8518

- 市川市社会福祉協議会
地域福祉・ボランティアセンター

TEL:047-320-4002

コミュニティワーカー※の配置と担当する地区社会福祉協議会

北部担当（曾谷地区、宮久保・下貝塚地区、国分地区、大柏地区）

西部担当（市川第一地区、市川第二地区、国府台地区、真間地区、菅野・須和田地区）

東部担当（八幡地区、市川東部地区、信篤・二俣地区）

南部担当（行徳地区、南行徳地区）



※コミュニティワーカー

（市川市社会福祉協議会、
地域福祉・ボランティアセンターに
所属しています。）

地域の皆さんが安心して暮らしていけるよう支え合い・助け合い活動と一緒に考え、地域福祉活動の運営や取り組みについて応援しています。





地域で支え合いをはじめませんか？

令和元年6月作成 市川市

福祉部 地域支えあい課