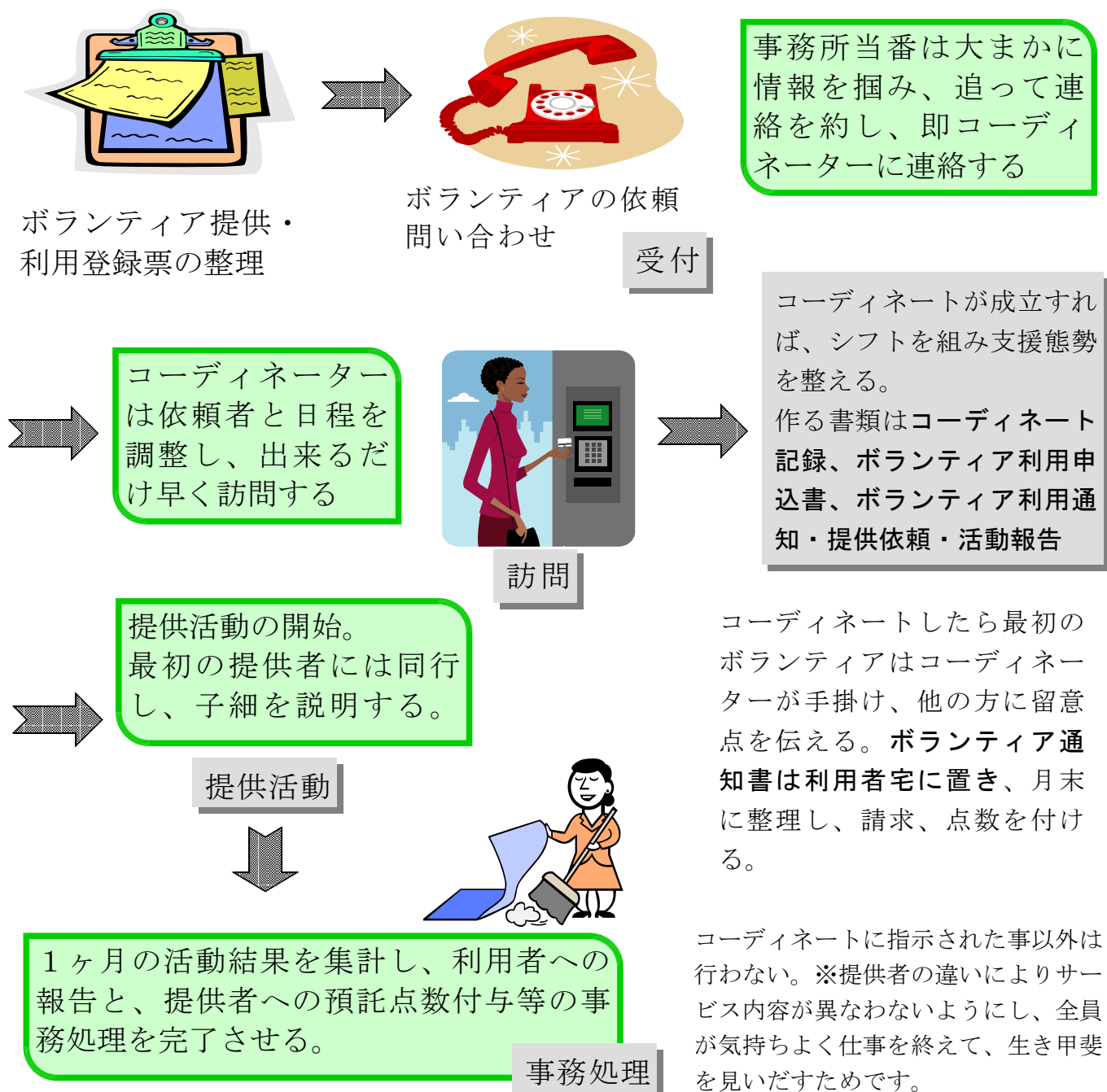


ナルクのコーディネーターは、ボランティアの利用者と提供者を結びつける重要な役目を持っています。会員を熟知して双方の意見を客観的に聞き両方に満足していただくことが大事。奉仕する提供者が心の満足を得ることに心配りをするのが大切。そのために、イベントに参加して、会員をよく知ることが大切で、世間話の中で一人ひとりの特製を把握しておくことが大切。

物事に前向きで、双方の意見を客観的に聞き、冷静な判断すること。

コーディネートの流れ



1) 登録票の整理

- ・提出された「ボランティア提供・利用登録票」（以後「登録票」という）を使いやすく整理する。

【例】 ①内容別

②活動可能曜日別・時間別

③提供者の居住地域別

し・登録票には繰り返し目を通し、ボランティア依頼があったときにはすぐに対応できるよう、準備をしておく。

- ・定例会や行事の際にはできるだけ多くの会員と言葉を交わし顔を覚える。
- ・日常会話の中から、会員の特性・趣味・特技などを見出し、記憶しておく。

2) 依頼・問い合わせに対する対応

①事務所当番の場合

- ・ナルクの時間預託制度を簡単に説明し、非会員の場合は入会が必要である旨を伝える。
- ・提供内容、利用者の性別・年齢・状態、連絡先を聞き、改めてコーディネーターから連絡させる旨を伝えると共に、即コーディネーターに内容を伝える。

②コーディネーター自身の場合

- ・ナルクの時間預託制度を簡単に説明し、非会員の場合は入会が必要である旨を伝える。
- ・原則的に電話だけでは断らない。
また、難しい場合は、公的サービスの窓口やナルク以外のボランティア団体を紹介するなど、暖かな対応を心がける。
- ・提供内容、利用者の性別・年齢・状態、連絡先、住所、アクセス方法を聞き、訪問の日時を決める。
- ・利用者と被提供者が異なる場合は、面会時に双方の同席を求める。

【例】利用者が娘で被提供者がその母。（※親又は夫婦に利用出来るが、子などには利用できない。）

3) 訪問—面接

- ・訪問前に再度登録票に目を通し、提供可能な曜日・会員等々、おおよその見当を付けておく。

◎持参する物…「ボランティア利用申込書」、「利用者チェック票」

- ・ボランティア内容、希望、条件を詳しく聞く。（話は十二分に聞いてあげる）
- ・ナルクは会員相互が助け合う会であり、ヘルパー派遣業ではないこと。従って、ボランティア提供者は善意でサポートしていることを理解して貰う。

し・利用者の状態を細かくチェックする。（健康状態、マヒの有無、視力・聴力の状態、食事や排泄など自身でできることの範囲等々）「利用者チェック票」を用いると便利。

- ・同居家族がいる場合は誰の指示を優先するか確認する。（本人の意思優先が望ましい）家族関係が複雑な場合は、トラブルに巻き込まれないように注意。
- ・ボランティア提供の内容は具体的に取り決め、できること・できないことを明確にする。

利用者の希望をできるだけかなえるように、しかし、提供者に負担をかけぬように、双方の立場を考え、客観的に判断する。

※生き甲斐につながるように配慮する。

- ・ 公的サービスの併用も含め、利用者の経済的負担を軽減するように工夫をする。

- ・ 内容によっては、即答を避け、持ち帰ってから相談のうえ回答する。

※不成立でもコーディネーターには1点がつく。「コーディネート記録」をつける。

- ・ 話がまとまれば、「ボランティア利用申込書」を提出して貰う。

◎『同意書』と『緊急連絡先』の項目は必須。

4) 提供活動準備

1. 「コーディネート記録」を作成する。

できるだけ詳しく、誰が見ても分かるように記録する。

2. 「コーディネート記録」ができれば、先の「ボランティア利用申込書」とともに利用者ごとの1冊のファイルにまとめておく。

3. 「ボランティア利用申込書」は1部コピーして利用者に渡す。

4. 提供者を捜す。

※退会者を減らすことがナルクの課題。生き甲斐づくりに配慮していく事が大切。

「登録票」を参考に、提供可能な会員を選び出し、提供内容を説明する。本人がそれを了承し、日時が合致すれば提供活動を依頼する。

【注】・性格や個性・特技などを考慮する。

- ・ 交通費は利用者負担になるので、近くの会員を。

- ・ 特定の会員に偏らない。

5. シフトが組めたら利用者・提供者双方に、FAXまたは郵送で確認する。

「シフト票」は前述の利用者ファイルに綴じる。

6. 提供活動のスケジュールを掲示する。

事務所の見えやすいところに、いつ・誰が・どこへ提供活動に行っているか一目瞭然に分かるように掲示する（白板や黒板を使うとよい）

- * コーディネート記録を作成することで、コーディネーターに預託点数1点が付与される

5) 提供活動開始

1. 最初の提供活動はコーディネーター自身がするのが望ましい。

（コーディネートした内容に無理がないか、余計なことが含まれていないか、などを確認するため。また、提供者へも具体的な指示ができる）

※提供活動連絡票で提供者にわかりやすくすることが大事。

2. 初回提供時に持参する物

- ①「ボランティア利用通知・提供依頼・活動報告書」（以後「活動報告書」という）

「活動報告書」は利用者宅に置き、提供者が活動を終える毎にこの用紙に必要項目（提供日・提供時間・提供者・交通費）を記入する。

②**連絡ノート**：利用者に家族がいる場合、家族と提供者のコミュニケーション用として。

また提供者同士の連絡事項、伝達用として使う。普通の大学ノートでよい。

①②とボールペンを一つにまとめ、クリアケースなどに入れてわかりやすいところに置かせてもらう。

3. 提供者を同行

提供者が初めての場合はコーディネーターが同行訪問する。この時に、道案内と同時に利用者の様子、利用者宅での手順、要領や注意事項を伝える。

※気付いたことはコーディネーターに進言する。コーディネーターは他の提供者に相談する。

※利用者と直接連絡はせずに、コーディネーターを通す。

※活動中のトラブルは事務所かコーディネーターに連絡する。（ボランティア保険で対応する。）

※肌の合わない提供活動は我慢せずに断る。

※コーディネーターの留意事項。前向きで、慎重すぎない。言いにくいことは特にハッキリ伝える。双方の意見を客観的に、冷静な判断をする。

6) 提供活動終了後

1. 一連（継続の場合は月末）の提供活動が終わると、「活動報告書」を回収する。

回収前に、利用者の確認印を貰う。

「活動報告書」は、利用者への運営寄付金のお願いや、提供者への預託点数付与を算出するための重要な帳票であるから、記入漏れや誤記のないように注意すること。

2. 継続して提供活動が行われる場合は、時々ケース討論会を行うとよい。

ケース討論会では、同じ利用者に関わっている者同士が共通の悩みを話せたり、アイデアを出し合ってよりよいケアに結びつけることができる。

3. 要望や苦情処理は、中立の立場で行う。

・利用者から：特定の提供者のみを指定された場合は断る。

提供者に問題があり苦情が寄せられた場合は、理由をよく聞き、次回からその提供者をシフトに組み入れない。

・提供者から：気の合わない人、肌の合わない人があるのは仕方のないことであるから、無理を強いらずに、他の提供活動に替えるように配慮する。

提供活動のニーズの発掘

・役員の気配りの中で、仕事を探す。

・行政や社協との連携。

・地域包括支援センターと連携。介護保険の要支援からはずされたものの支援と予防ケア。※自立できるように。

・病院の医療相談室。※非常に不安を持っている人が多い。口利きをしてくれる。短期間の利用が多い。

・介護保険事務所のケアマネとの連絡。

◆会員の活動をサポートする

NALC専用 新ボランティア保険

NALC（本部）事務局に登録されている全ての会員の、NALC主体の活動における事故や災害に際しては、この「ボランティア保険」により手厚く補償されてます。

[保険の内容]

1. 会員自身のケガや入院・通院・死亡事故等を補償する「傷害保険」（死亡保険金1,000万・入院（1日）1万円・通院（1日）5,000円等）
2. 活動の対象者（ボランティア先）等他人の身体や財物に損害を与え、賠償責任を負った場合の「賠償責任保険」（賠償保険金最高2億円・訴訟費用500万円・事故対応費用50万円等）
3. 会員がホームヘルプ等に際し、感染症（腸チフス等）に罹患して入院した場合の「感染症見舞金補償」（入院・通院見舞金 3万円～7万円等）

この3つの補償をセットにした保険です。

地震・噴火・洪水・津波等の天災時の補償や食中毒も特約を付加しており、NPO法人としての責任と社会的信用について、十分な対策を施しており安心してボランティア活動をしていただけます。

[保険料]

保険料はNALC（本部）事務局が一括して保険会社に支払っており、会員個人の負担はありません。（但し、会員の年会費の中から一部を保険料に充当してます）

詳しくは、NALCの各拠点に備え付けのパンフレットを参照、又はNALC（本部）のボランティア保険担当者にお問い合わせください。

ボランティア 提供・利用 登録票

ナルク 上田・千曲 拠点

本人・配偶者（いずれかを○で囲む）

平成 年 月 日提出

ふりがな 氏 名	会員 番号No.	大 正 昭 和 年 月 日 生
〒 住 所		TEL FAX

※ 以下各欄の該当項目の□内に☑印をし、()内を埋めて下さい。

★ 現時点でボランティア援助活動できますか。 ☐ 活動できます ☐ 活動できません ☐ 今は出来ないが 将来はできる いつごろからできますか。予定 ()	★ 活動できる人のみ 月に()日、()時間ぐらいはできます。 ☐ 活動できる曜日;() ()曜日。月()回 ☐ " " 曜日は不定ですが、月()回 ☐ その他の事があればご指定下さい。 ()
---	---

★ あなたが提供できるボランティアに☑印して下さい。

I. 家庭内外の 仕事援助 精神的援助	☐ 01. 住宅修繕[障子、網戸張替等の小修理] ☐ 02. 庭手入れ[園芸、草むしり] ☐ 03. 雪かき、雪下ろし ☐ 04. 葬祭手伝い[墓参り等] ☐ 06. 話相手 ☐ 07. 朗読、代筆 ☐ 08. 相談、助言 ☐ 09. 手紙交換 ☐ 10. その他
II. 家事援助 レスパイト・ケア 含む	☐ 21. 住宅掃除[部屋掃除、台所、換気扇、大掃除、その他] ☐ 22. 洗濯[洗濯、物干、アイロンかけ] ☐ 23. 繕い[手縫い、ミシン利用等] ☐ 24. 買い物[徒歩、乗物利用] ☐ 25. 食事作り[献立作成、下こしらえ、調理、配膳、後片づけ等] ☐ 26. 医療機関との連絡[薬取り、など] ☐ 27. 役所、金融機関等との手続き代行[行政ボランティア利用手続き] ☐ 28. 留守番 ☐ 29. 宿泊を伴う留守番(待機と就寝) ☐ 30. その他
III. 介助・介護	☐ 41. 見守り ☐ 42. 外出介助[通院介助、所要、散歩] ☐ 43. 車椅子介助 ☐ 44. 身辺介助[衣類の着脱、シーツ交換] ☐ 45. 排泄介助[トイレ誘導、ポータブルトイレ介助、ベット介助] ☐ 46. 理容[爪切り、散髪、洗髪、髭剃り] ☐ 47. 食事介助 ☐ 48. 送迎 ☐ 49. その他
IV. 子育て支援	☐ 81. 子供の一時預かり ☐ 82. 学童保育の支援 ☐ 83. 保育園・幼稚園への送迎 ☐ 84. 放園・放課後の預かり ☐ 89. その他

★ 現在あなたは会員からボランティアを利用する予定がありますか。あれば、その内容No.

★★★裏面もご記入下さい。

2004年8月15日改訂

標準様式Ⅲ-5

ボランティア 提供・利用 登録票

★生活アドバイザー制度に参加できますか。該当項目□の何れかに・印して下さい。

□参加できる。

□アンケートだけなら参加できる。

□参加しない。

★組織活動として手伝い、協力できる項目に□印して下さい。当番条件あれば記入して下さい。

□コーディネーター

□会報の発行

□事務所当番 [注条件;]

□会報の手配り; 月1回程度

(注 例1) 毎週月曜日不可
例2) 月、水、金は可。など

□事務、事務局

□行事、研修、レクリエーションの企画推進

★あなたの資格、特技、趣味をお聞かせ下さい。該当項目に☑印して下さい。

《登録番号一覧表》

□01. 医師

□02. 看護婦

□03. ヘルパー()級

□04. 教員免許

□05. 養護教員

□. 06手話

□07. 障害者ボランティア

□08. 保母

□09. 栄養士

□10. 調理士

□11. 衛生管理者

□12. マッサージ師

□13. 電気工事

□14. 園芸技士

□15. 自動車免許

□16. ()級建築士

□17. 大工

□18. 通訳

□19. ガイド

□20. 宅建取引主任

□21. 社会保険労務士

□22. 危険物取扱主任

□23. 行政書士

□24. 税理士

□25. カラオケ

□26. コーラス

□27. 園芸

□28. 珠算簿記

□29ワープロ、パソコン

□30. 楽器演奏

□31. 読書

□32. 洋裁

□33. 和裁

□34. 編み物

□35. 手芸

□36. 書道

□37. 華道

□38. 茶道

□39. 無線

□40. 水泳

□41. テニス

□42. ゴルフ

□43. スキー

□44. 野球

□45. ゲートボール

□46. 陸上競技

□47. 登山

□48. トレッキング

□49. ドライブ

□50. 魚釣り

□51. 社交ダンス

□52. 旅行

□53. スポーツ観戦

□54. 映画鑑賞

□55. 音楽鑑賞

□56. 演劇鑑賞

□57. 歴史探訪

□58. 囲碁

□59. 将棋

□60. 麻雀

□61. 版画

□62. カメラ

□63. 木彫り

□64. 絵画

□65. 陶芸

□66. 短歌、俳句

□67.

□68.

★上記の資格、特技、趣味の内

(イ) ボランティア活動提供、参加できるもの(1)() (2)() (3)() (4)() 番号をご記入下さい。

(ロ) リーダーとして活動できるもの(1)() (2)() (3)() (4)() 番号をご記入下さい。

★希望、意見、得意とする活動、近況報告などお書き下さい。

ご協力ありがとうございました。大切な調査ですので、必ず郵送か、事務所まで直接お届け下さい。

2004年8月15日改訂

ボランティア 利用申込書

ナルク 上田・千曲

ナルク

記入者；				受付番号；			
利用 者				受 付 年 月 日			
被 提 供 者	ふりがな 氏 名			住所 〒			
	会員No.			TEL；		FAX；	
	ふりがな 氏 名			住所 〒			
	会員No.			TEL；		FAX；	
	依頼理由、希望内容；						
希 望 内 容 ★ 開始月日[日程] ； ★ 月・週回数・曜日； ★ 時間帯 ； 忘れずに必ず書いていただく。							
緊急連絡先		電話		氏名			
		電話		氏名			
同意書 万一不測の事故が発生した場合は、ニッポン・アクティブライフ・クラブが加入しているボランティア保険の範囲内で、補償を受けることに同意します。なお、送迎の場合は、自動車保険の範囲内で補償を受けることに同意します。 年 月 日 本人または身元引受人 氏 名 印							
備考；							
★ 受付後の処置； 忘れずに必ず書いていただく。認め印も忘れないで。 これがないとボランティア保険が効かないのと、万一事故があった							
被提供者宛て写し		利用者宛て写し		確認印		コーディネート	事務局
送付月日	送付者	送付月日	送付者				
年 月 日	印	年 月 日	印				

コーディネート記録

受付番号

コーディネーター氏名；			コーディネート実行日； 年 月 日			
利用 者	氏名(ふりがな)		住所；〒			
	会員番号		TEL	FAX		
※ ボ ラ ン テ ィ ア の 内 容	I. 家庭内外の仕事援助 精神的援助		01. 住宅修繕 02. 庭手入れ 03. 雪かき、雪下ろし 04. 葬祭手伝い[墓参り] 06. 話し相手 07. 朗読、代筆 08. 相談、助言 09. 手紙交換 10. その他(【内容】)			
	II. 家事援助 ※レスパイト・ケアを含む		21. 住宅掃除 22. 洗濯 23. 繕い 24. 買い物 25. 食事作り 26. 医療機関との連絡 27. 役所・金融機関との手続き代行 28. 留守番 29. 介護者の援助 30. その他(【内容】)			
	III. 介助・介護 ※主に身体への接触が少ないもの		41. 見守り 42. 外出介助 43. 車椅子介助 44. 身辺介助 45. 排泄介助 46. 理容 47. 食事介助 48. 送迎 49. その他(【内容】)			
	IV. 子育て支援		81. 子供の一時預かり 82. 学童保育の支援 83. 保育園・幼稚園への送迎 84. 放園・放課後の預かり 89. その他(【内容】)			
	希 望 日 時	★月日[日程]； 月 日 (曜日) ～ 月 日 (曜日)				
		★月・週回数；[]回／月、[]回／週 ★曜日；[曜] [曜] [曜]				
		★時間帯	① 時 分 ～ 時 分. 時間			
			② 時 分 ～ 時 分. 時間			
	被提供者の様子[チェックリスト有・無]			被提供者の住所、TEL/FAX		
	身体的なことや配慮することなどを具体的に書き込む			住所 〒		
			TEL FAX			
			道順略図[最寄の駅から]			
打ち合わせ事項						
拠点事務局への連絡事項						
提 供 者	①氏名	④氏名	待合わせ場所；			
	②氏名	⑤氏名	同行日； 月 日			
	③氏名	⑥氏名	待合わせ時間 時 分	確認印	コーディネーター 事務局	
利用申込書		ボランティア利用通知・提供依頼・活動報告書		確認印		
		利用通知	提供依頼			
作成月日 /		作成月日 /	作成月日 /			

※ 提供するボランティアを“ボランティアの内容”欄の該当項目No.を○で囲み、その内容を【内容】に簡単に記入してください。

2004年8月15日改訂

標準様式Ⅰ-4

ボランティア利用通知・提供依頼・活動報告

ナルク 上田・千曲

提供事務局→提供依頼 / →[提供者]→活動[被提供者][提供者]→活動報告 / →[コーディネーター]→[拠点事務局]

利用通知 / →→→→→→↑

※受渡し 月/日 を記入

活動; 年 月 日

利用者	氏名(ふりがな)		住所; 〒					
	会員No		TEL			FAX		
	提供日	提供者	活動時間	ボランティアの内容 コードNo注1	交通費注2		利用者 預託点 使用分	利用者 確認印
	[曜]	会員No○-7桁数字	[時間] ・ 得点		利用交通便	受領印		
1	日		時 分 ~ 時 分	No	電車、バス、車			
	[木曜]	会員No.	[時間] ・ 得点= 点	No	_____円		_____点	
2	日		時 分 ~ 時 00	No	電車、バス、車			
	[月曜]	会員No.	[時間] ・ 得点= 点	No	_____円		_____点	
3	日		時 分 ~ 時 分	No	電車、バス、車			
	[曜]	会員No.	[時間] ・ 得点= 点	No	_____円		_____点	
4	日		時 分 ~ 時 分	No	電車、バス、車			
	[曜]	会員No.	[時間] ・ 得点= 点	No	_____円		_____点	
5	日		時 分 ~ 時 分	No	電車、バス、車			
	[曜]	会員No.	[時間] ・ 得点= 点	No	_____円		_____点	
6	日		時 分 ~ 時 分	No	電車、バス、車			
	[曜]	会員No.	[時間] ・ 得点= 点	No	_____円		_____点	
7	日		時 分 ~ 時 分	No	電車、バス、車			
	[曜]	会員No.	[時間] ・ 得点= 点	No	_____円		_____点	
8	日		時 分 ~ 時 分	No	電車、バス、車			
	[曜]	会員No.	[時間] ・ 得点= 点	No	_____円		_____点	
9	日		時 分 ~ 時 分	No	電車、バス、車			
	[曜]	会員No.	[時間] ・ 得点= 点	No	_____円		_____点	
10	日		時 分 ~ 時 分	No	電車、バス、車			
	[曜]	会員No.	[時間] ・ 得点= 点	No	_____円		_____点	
計		運営寄付金 円	[時間] ・ 得点= 点		_____円		_____点	
被提供者の氏名および様子;								
事務局への連絡事項;					確認印	利用者	提供者	コーディネーター
								事務局

注1. “ボランティアの内容コードNo”欄に、提供したボランティアの該当項目コードNoのみを記入する。コードNoは、「時間預託マニュアル」による。【時間預託手帳】に記載されている。“宿泊”は“コードNo”欄に「宿泊」と記入。(1泊6点)。

注2. 交通費は、実費(電車、バス)とし、車(マイカー)利用の場合は、(50円/km)×(走行km)として計算する。

利用者のマイカー利用の場合は、提供者の自宅から提供者宅までの往復の距離×30円として計算する。

2004年8月15日改訂

標準様式I-6

提供活動連絡票

被 提 供 者	ふりがな			住 所	
	氏 名				
	TEL ；		FAX；		携帯；
	緊急連絡先；	氏 名			
		氏 名			

月度 シフト表

日	月	火	水	木	金	土
1 日	2 日	3 日	4 日	5 日	6 日	7 日
日	月	火	水	木	金	土
8 日	9 日	10 日	11 日	12 日	13 日	14 日
日	月	火	水	木	金	土
15 日	16 日	17 日	18 日	19 日	20 日	21 日
日	月	火	水	木	金	土
21 日	22 日	23 日	24 日	25 日	26 日	27 日
日	月	火	水	木	金	土
28 日	29 日	30 日	31 日	32 日	33 日	34 日