

コーディネーターの説明マニュアル

目次

- I. ナルクのボランティアとは・・・1 ページ
- II. ボランティアの心構え 8 項目・・・2 ページ
- III. コーディネーター・・・・・・・・・・3 ページ

ナルク東大阪・大東拠点「めざめ」

2015 年 1 月



I. ナルクのボランティアとは

主旨、志向を同じくする人々が集まってグループを作れば、そこはそれらの人達が生きる場となります。

生きる場である以上、グループのメンバーひとりひとりが充分豊かに生きられる場であることが必要です。

活動しながら同時に、各自が豊かに生きるのを助け合っている組織になることです。

ボランティア活動に参加する人は、人生をもっと豊かに生きたいと思っている人であり、より豊かに生きるにはボランティア活動が欠かせないという思いの人達の集まりがナルクです。

ボランティア活動を通して個人として豊かな人生づくりをしながら、もっとより豊かなものをナルクに期待しても何ら不思議ではありません。

活動しながら同時に友達づくりもしたいし、学習もしたいし、教養も身につけたい、健康づくりもしたい、自分の抱えている問題も解決して欲しいと思うのがもっとも自然な気持ちです。

相手に豊かな生活を提供する場合、その豊かさの味を知らない人には無理なことで、これが「豊かさの時代」活動の最も難しい側面かも知れません。

まず自分自身が豊かさの味を知り、それをぜひあの人達にもお裾分けしてあげたいと思った時に本当の活動が始まるのです。

生きがい、働きがいは、行動によってもたらされます。

待っているだけでは決して生まれてくるものではありません。

行動によってもたらされた生きがい、働きがいから真の幸福感が生まれてくるのです。



Ⅱ. ボランティアの心構え 8 項目

1. 懸命につくせば相手から喜ばれる。
その喜びが自分の喜びとなり、人生の充実感につながる。
だからボランティアは自分のためにやるのである。
2. やってあげるのではなく、やらせてもらう感謝の気持ちで尽すこと。
3. 自分のペースでやってはいけない。
常に相手の立場になって尽すこと。
4. 無責任はいけない。
約束した時間に行き、約束した仕事は、きちんとかなすこと。
5. 相手のプライバシーは、絶対に守ること。
6. 継続は力になる。
無理をせず、自分のやれることを、やれる時間を楽しみながらやろう。
7. 相手に迷惑をかけないためにも、自分の健康管理をしっかりすること。
8. ボランティアは、特別のことではない。
普通のことである。
だから特定の専門家や金持ちの施しではなく、誰でも気軽に参加できるものである。

Ⅲ. コーディネーター

1. ナルクのコーディネーター

- (1) ナルクのコーディネーターの活動は「ボランティアの利用・提供」を左右する大切な仕事です。
大勢の会員が参加して進める「助け合い」活動の場合、ボランティア提供の内容は当然多様となります。
従ってコーディネート活動に標準マニュアルは無いと言えるでしょう。
- (2) 会員が利用・提供の場において、ボランティア利用者とボランティア提供者の心が通じ合い、お互いに喜びを持って「助け」「助けられ」という関係を築き上げることです。
この役割がコーディネーターに求められているのです。
会員になってよかったと思って頂くためにも利用者と提供者の心を大切にしたい、コーディネートこそ基本と言えます。

2. コーディネーターの役割

- (1) 利用者の要望を的確に把握する。
難しい判断は運営委員会、ケア委員会等と相談し、独断はしない。
- (2) 利用申込みに対しては、親切に誠意を持って対応する。
拠点として援助できない場合は行政なり、民間福祉団体・他のボランティア団体などの援助先を紹介する。
- (3) 入会時に提出してある「ボランティア提供・利用登録票」（事務所保管）をよく検討しておきボランティア依頼があった時の提供者選びに利用する。
- (4) 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は善意でサポートしていることを利用者に理解してもらおう。
利用申込みをしても提供者が見つからない場合もあることも説明しておく。
- (5) 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・提供者双方の立場を考え客観的に判断する。

3. コーディネート業務をするにあたって

- (1) 利用申込みに対して、その利用者に合った、又依頼内容に合った提供者を撰ばなければならないので、会員を熟知する必要がある。
(ふれあい交流会・同好会・めざまのいろいろな行事などに参加する)

- (2) 地域包括支援センター・介護保険施設・介護センター・福祉関係施設等の情報を新聞・パンフレットなどで把握しておく。
- (3) 守秘義務を守る。
立場上知り得た情報は漏らさないように注意し、利用者と提供者が良い関係を築き上げるよう配慮する。
- (4) 緊急事態発生時の連絡先（かかりつけ医・病院・親戚・ご近所の方等）を確認し、対処方法を決めておく、（サービス利用申込書にも記入欄がある）
- (5) 提供者の交通手段、交通費を確認して利用者にも納得してもらう。
- (6) 利用者の預託点数の有無、寄付金の集め方等を確認する。
- (7) 提供内容の変更、連絡はコーディネーターを通して行うこと、サービス提供に対する謝礼などは一切受け取らない旨を利用者、提供者に納得してもらう。
- (8) 利用者の経済的負担を軽減するように工夫をする。
（利用者の住所に近い会員を提供者に選ぶ）

4. コーディネートの流れ

- (1) ボランティアの依頼問い合わせが事務所にくると、事務所当番は大まかな情報をつかみケア委員に連絡する。
- (2) ケア委員は依頼者に電話をし、ボランティアの内容（できるだけ詳しく聞く）、年齢・性別・ボランティアの頻度（週に何回か、何曜日か等）をたずねる。
- (3) 「ボランティア提供・利用登録票」「会員名簿」から提供者を選び出す。
（提供者の中でコーディネーターをしてくれる人があると便利）
- (4) 依頼者（サービス利用者）を訪問する。
ケア委員が提供者、コーディネーターと同行する。
「サービス利用申込書」「コーディネート記録」の作成をする。
（サービスを受ける人の身体状態は詳しく記入しておく）
提供者への交通費の渡し方、寄付金の集金方法も話し合う。
特に利用者と被提供者が異なる場合（利用者が娘で被提供者がお母さんのような例）は三者でよく話し合う必要がある。
- (5) コーディネートが成立すれば提供活動を開始する。
提供者が二人以上の場合はローテーション表を作成するとよい。
（各提供者と利用者に配布）
初めての提供者にはケア委員かコーディネーターが同行し、活動内容の仔細を説明する。
- (6) 「ボランティア利用通知・提供依頼・活動報告書（略して「活動報告書」）は利用者宅に置き提供者が活動を終えるごとに必要項目

(提供日・提供者の氏名と会員番号・提供時間・ボランティア内容番号・提供者の交通費等) を記入する。

- (7) 1ヶ月の活動が終わると「活動報告書」に記入漏れや、誤記がないかを確認し「活動報告書」を事務所に提出する。
(翌月の3日までに) コーディネーターが提出できない時は最後の提供者に頼んでもよい。
(特に利用者印、最下欄の集計を忘れないようする。)
- (8) 「ボランティア利用申込書」はコピーして、利用者にも保管してもらおう。
コーディネーターは「ボランティア利用申込書」「コーディネート記録」のコピーをとって保管しておく。
原本は事務所にファイルして保管する。
-

(参考資料)

- ・「時間預託活動マニュアル」のコーディネートの項
(「めざめ」2011年12月改訂版)
- ・ボランティア活動「コーディネーターマニュアル」
(2006年11月15日改訂版・本部作成)
- ・コーディネートの流れ (冊子・本部作成)

(説明に必要な資料)

- ・ボランティア利用申込書
- ・コーディネート記録
- ・ボランティア利用通知・提供依頼・活動報告書
- ・ローテーション表