

福祉・家事援助サービス事業研修に関する留意点検討委員会 委員名簿

委員長	大妻女子大学人間関係学部	教授	佐藤 富士子
委員	公益財団法人 東京しごと財団	シルバー就業 推進担当係長	下田 貴代子
委員	公益社団法人 岐阜市シルバー人材センター	総務課長	森岡 稔子
委員	公益社団法人 橿原市シルバー人材センター	業務二係長	山本 多美
委員	公益社団法人 全国シルバー人材センター事業協会	事務局長	末竹 正男
委員	公益社団法人 全国シルバー人材センター事業協会	業務部長	福島 孝

<敬称略>

目 次

第1章 福祉・家事援助サービス	7
1 福祉・家事援助サービスの定義	9
2 福祉・家事援助サービスの位置づけ	9
3 福祉・家事援助サービスの範囲と分類	10
(1)福祉サービス	10
(2)家事援助サービス	10
(3)育児支援サービス	10
(4)介護予防・日常生活支援総合事業	10
(5)介護保険事業	10
4 シルバー人材センター福祉・家事援助サービス憲章	12
5 「訪問介護におけるサービス行為ごとの区分等について」 (厚生省老人保健福祉局老人福祉計画課通達平成12年3月17日付 老計第10号)	13
第2章 コーディネーターの仕事と役割	15
1 コーディネーターとは	17
2 コーディネーターの役割	17
3 コーディネーターに求められる資質	19
4 コーディネーターの養成	19
(1)意識啓発	19
(2)専門知識・技術の修得と実践	19
(3)具体的業務を通じての自己啓発	20
第3章 受注から契約、アフターケアまで	21
1 日常業務の流れ	23

(1) 仕事の受注	24
(2) 受注票（簡易記入）の作成	24
(3) 就業会員の検索	25
(4) 見積り	26
(5) 見積書の提出	27
(6) 就業会員の決定と就業情報の提供	27
(7) 顔合わせの実施	28
(8) 契約締結	28
(9) 就業状況の把握	29
(10) 就業報告書の提出	30
(11) 履行確認書の点検	30
(12) アフターケア	30
2 トラブル事例と対処方法	31
(1) トラブルを防止するために	31
(2) トラブル事例と対応	32
第4章 就業開拓、会員の確保と研修	41
1 就業開拓	43
(1) 就業開拓員等の活用	43
(2) 日常業務における就業開拓	43
(3) 関係機関との交流	43
(4) 各種媒体による広報	44
(5) その他	44
2 就業会員の確保	45
(1) 新規会員の確保	45
(2) 既存会員への就業の促進	46
3 就業会員の研修	47
(1) 会員研修用標準カリキュラム作成に係る基本的な考え方	47
(2) 会員研修用標準カリキュラム	48
(3) その他の研修	50

第5章 福祉・家事援助サービスで就業する際の留意点	51
1 福祉・家事援助サービスに取り組むに当たっての心構え	53
2 就業を始めるに当たって	54
(1) 持ち物	54
(2) 服装	55
(3) 訪問時間	55
(4) 発注者の名前	55
(5) あいさつ	55
(6) 言葉遣い	56
(7) 就業時間	56
(8) 発注者のこだわり	56
(9) 明るい笑顔	56
(10) 発注者のプライバシー	56
(11) 贈り物などのやりとり	56
(12) 物品のあっせん、宗教活動、お金の貸し借り	57
(13) 事故や急変事態の時	57
(14) 安全就業	58
(15) 就業終了時の点検	58
(16) 次回訪問の確認	58
(17) 記録・報告	58
(18) 研修	58
3 仕事の内容と進め方	59
(1) 掃除、整理整頓	59
(2) 洗濯、アイロンかけ	60
(3) 調理	61
(4) 買い物	62
(5) 留守番	63
(6) 子どもの送り迎え	64
(7) 話し相手	65
(8) 通院の付き添い、薬取り	65

資料編

1 「シルバー人材センター事業のあり方に関する検討会 第二次報告書」 平成25年8月（抜粋）における提言	69
2 シルバー人材センターにおける福祉・家事援助サービス事業実績 （平成18年度～27年度）	70
3 各種帳票	71
(1) 受注票	71
(2) 見積書	72
(3) 請書	73
(4) 請負契約書	74
(5) 福祉・家事援助サービス仕様書（例）	75
(6) 家事援助サービス 仕事内容確認表（例）	76
(7) 育児支援サービス仕様書（例）	77

第1章 福祉・家事援助サービス