

できるときに できることを

住民同士の支えあい

ほほえみサービス事業  
会員手帳



社会福祉法人 中野区社会福祉協議会

地域活動推進課

ほほえみサービス事業

電話 03-5380-0753

受付時間 8:30~17:00

(日・祝・第3月曜日、年末年始除く)

2023年9月1日改訂

# 目 次

I ほほえみサービスとは	.....	2
II ほほえみサービスのしくみ	.....	3
1. 会員の種類と会費について	.....	
2. ほほえみサービスの活動内容	.....	4
3. 活動時間と料金の考え方	.....	
4. 利用料の請求・謝礼金の支払いについて	.....	5
5. 活動の流れ	.....	
6. こんな時は連絡してください	.....	6
7. 安全、安心な活動のために	.....	7
8. 運営委員会の設置	.....	
III 活動の手引き	.....	8
1. 心がけていただきたいこと	.....	
2. 活動の確認事項	.....	9~10
3. こんな時どうしますか？	.....	11
IV ほほえみサービス事業会則	.....	12~14
V 個人情報保護に関する規定	.....	15~20
VI サービスをご利用の皆様へ	.....	21

# I ほほえみサービスとは

## ～支えあい活動に参加される方に～

ほほえみサービスは、区民の参加と協力により成り立っている会員制の『有料在宅福祉サービス』として、1990(平成2)年10月に開始しました。

子どもからお年寄りまで、病気や障がい、出産などの理由により、食事のしたくや買い物、身の回りの世話など、支援を必要とする人が増えています。

ほほえみサービスは地域の中で、住民同士が助け合い、暮らし続けていくことができるように、住民同士の支えあい活動を有料で行うしくみです。

活動の内容は、利用会員の「できないこと」への支援であり、利用する方の自立した生活を損なわない範囲の「支える活動」と考えています。

同じ地域に住み、お互いさまの気持ちで支えあっているからこそ、柔軟な対応が可能となり、「必要な時に必要な手助け」ができるのではないかと考えています。

多くの方の支えあい活動への参加と、一つひとつの小さな「支えあい」が、大きな“支えあい”の輪に広がっていくよう、皆さまのご理解とご協力をお願いします。

社会福祉法人 中野区社会福祉協議会

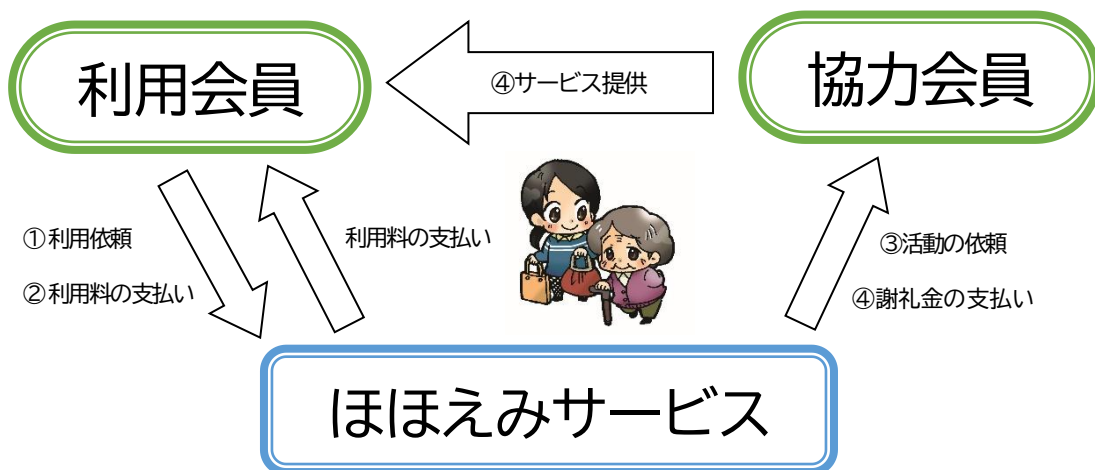
地域活動推進課

ほほえみサービス事業

## II ほほえみサービスのしくみ

ほほえみサービスは中野区の補助を受け、社会福祉法人中野区社会福祉協議会が実施している有料在宅福祉サービスです。

この事業の趣旨を理解し、活動に賛同していただける方が登録できます。



### 1. 会員の種類と会費について

協力会員	活動に協力できる20歳以上の方(資格は問いません) 会費 年額1,000円
利用会員	区内にお住まいで、日常生活上の支援を必要とする方 会費 年額3,000円
賛助会員	事業の趣旨に賛同し、経済的に援助いただける方 会費 年額1口1,000円

- ・年会費は事業の運営費とします。年度途中の登録でも会費は変わりません。
- ・会員登録は、毎年4月に更新になります。

## 2. ほほえみサービスの活動内容

活動内容・料金 1時間 900円	食事のしたく、洗濯、住居の掃除、買物代行、外出の付き添い 見守り・身の回りの世話、子育て世帯の援助、片付け、 草むしり、その他
---------------------	---

- ・ ほほえみサービスの活動は、利用会員の日常生活での、できないことへの支援です。
- ・ 専門性や職業としての技術を伴うものではなく、協力会員のできることでお手伝いをしています。

### ほほえみサービスでできないこと

利用会員が不在時の活動、鍵の預かり、金銭管理や預金の引き出し、医療行為  
専門的な知識や技術を必要とすること、子どもの見守りと家事など二つの活動を同  
時に行うこと、庭木の剪定 など

## 3. 活動時間と料金の考え方

例

2日	10:00~12:00	2時間00分	(900円×2時間)	1,800円	①
9日	10:10~10:30	20分	(900円×1時間)	900円	②
16日	10:10~12:20	2時間10分	(1800円+450円)	2,250円	③
23日	10:00~12:40	2時間40分	(900円×3時間)	2,700円	③
1か月の利用料金の合計				7,650円	

1回の活動時間が1時間未満の場合は、すべて1時間となります。(①)

1時間を越えた活動は、30分単位となり、1時間の半額料金を加算します。(②)

30分を超えた場合は1時間分の料金が加算されます。(③)

- ・ 活動時間は、概ね9時~17時を中心とします。この時間外は、相談しながら対応します。
- ・ 活動時間の計算は、玄関を入ったときから出るまでです。話し相手や活動報告の記録にかかる時間も活動時間に含まれます。
- ・ 活動のキャンセル料はありません。ただし、協力会員に連絡がつかず、協力会員が予定通り出向いた場合には、1時間分(900円)の料金がかかります。

## 4. 利用料の請求・謝礼金の支払いについて

会員登録時にゆうちょ銀行口座の届け出が必要です。

### ①前月活動分の料金の通知(利用会員・協力会員)

- ・ 毎月20日頃に、ほほえみサービスより、前月活動分の『請求書』(利用会員あて)、『払込通知書』(協力会員あて)を送ります。
- ・ 利用会員は「利用記録カード」、協力会員は「活動報告(兼請求書)協力会員控え」の活動記録の内容と照合してください。

### ②利用料の請求 (利用会員)

- ・ 前月分の利用料を、ほほえみサービスに支払います。
- ・ 利用料は指定のゆうちょ銀行口座から **27日(土・日・祝日の場合は翌営業日)**に1か月分まとめて自動引落としとなります。
- ・ 協力会員が、公共の交通機関等を利用した場合の交通費は、利用会員の負担となります。

### ③謝礼金の支払い (協力会員)

- ・ 協力会員に、実績に基づいた謝礼金をほほえみサービスから支払います。
- ・ 謝礼金は指定のゆうちょ銀行口座に **27日(土・日・祝日の場合は翌営業日)**に1か月分まとめて振込となります。

## 5. 活動の流れ

### ①利用希望者からの相談

- ・ ほほえみサービスの利用について、ご相談を受けます。

### ②職員による家庭訪問・利用会員登録

- ・ ほほえみサービス職員が訪問し、困りごとの実情や希望を伺います。
- ・ 利用の希望が決まったら、利用会員として登録します。具体的な活動内容や頻度、開始日等を決定します。

### ③協力会員へ活動の相談・依頼

- ・ ほほえみサービス職員が、協力会員に活動の相談をします。
- ・ 活動可能な協力会員を探すために、1～2週間かかる場合があります。

### ④活動内容の決定

- ・ 利用会員にほほえみサービス職員が連絡し、協力会員の意向や、活動可能な内容を伝え、活動の調整(曜日や時間帯など)を行います。
- ・ 活動が決まったら、「利用(活動)決定通知書」を利用会員、協力会員に郵送しお知らせします。(「利用(活動)決定通知書」には、活動開始日、利用会員の住所、氏名、連絡先、活動内容、協力会員が記載されています)

### ⑤コーディネート(会員の紹介、活動内容の確認)

- ・ ほほえみサービス職員と協力会員と一緒に、利用会員宅を訪問します。
- ・ 会員の紹介と、活動内容や具体的な方法、用具や手順を、三者で確認します。この場合も利用料がかかります。(引き続き、活動を行うこともあります)

### ⑥活動開始

- ・ 「利用(活動)決定通知書」の内容に基づき、上記⑤で確認した活動を開始します。
- ・ 協力会員は、活動時には、「協力会員証」を携帯し、必要な場合は提示します。

### ⑦活動報告(兼請求書)、利用記録カードの記入

- ・ 活動の終了予定時間 10 分前を目安に、『活動報告(兼請求書)』、『利用記録カード』に必要な内容を記入します。記入内容に間違いがないか、お互いに確認します。  
**記入時間も活動に含まれます。**
- ・ 協力会員が『活動報告(兼請求書)』を記入し、利用会員はその内容を確認し押印します。
- ・ 利用会員が『利用記録カード』を記入し、協力会員は、その内容を確認し、押印します。

### ⑧活動報告書の提出(協力会員)

- ・ 当月の活動が終わったら、『活動報告(兼請求書)』を提出します。(当月末にほほえみサービスに持参か郵送してください)
- ・ 協力会員・利用会員の氏名、会員番号、その他記入もれのないよう、確認します。

### ⑨利用料・謝礼金の通知、引き落とし・振込み

- ・ 5ページの4. ①②③に記載があります。

## 6. こんな時は連絡してください **電話 03-5380-0753**

### ① 緊急事態が発生したとき(会員の様子がおかしい・体調の急変、活動中や行き帰りのけがや事故等)

- ・ 緊急事態が発生した場合は、安全を確保し、ほほえみサービスに連絡してください。
- ・ 活動日や活動時間帯がほほえみサービスの受付時間外の場合は、あらかじめ、利用会員、協力会員、ほほえみサービス担当職員の三者で緊急時の連絡先や方法を決めておきます。後日、ほほえみサービスにも連絡をしてください。
- ・ 活動中、協力会員が誤って利用会員宅の家財を壊してしまったときは、安全を確保し、すぐにほほえみサービスに連絡してください。壊れた物は捨てずに、できるだけそのままの状態にしておいてください。

### ② 活動の休み、一時的に活動日を変更したいとき

- ・ 体調が悪い、都合が悪くなったなど、活動を休むときは、早めにほほえみサービスに連絡してください。(活動が休みになった場合の代替は、できない場合があります)

### ③ 活動内容・時間・曜日を変更したい、新たな活動内容を依頼したい、活動を中止したい(やめたい)とき

- ・ 利用会員が、新たな活動を依頼する場合は、ほほえみサービス職員が利用会員宅を訪問し、ご相談内容を伺いながら活動内容や方法を決定します。

### ④ 約束の時間に遅れてしまったとき

- ・ 約束の時間は守りましょう。万が一遅れる場合は、あわてずほほえみサービスに連絡してください。

**協力会員の連絡先は、利用会員にはお伝えしていません。  
連絡は全てほほえみサービスを通して行っています。**

## 7. 安全、安心な活動のために

### ① 在宅福祉サービス保険への加入

- ・ サービス提供中やその往復のけがや、誤って物を壊してしまったなど活動中の万一の事故に備えて加入しています。事故やけがが生じた場合は、身の回りの安全を確保し、ほほえみサービスに連絡してください。

### ② 感染症対策の実施

- ・ 感染症に対する正しい知識と理解のもと活動を行います。
- ・ 体調が悪い場合は、活動をお休みするなど、感染拡大防止に努めます。
- ・ 活動日には検温をするなど、日頃からの健康管理に気を付けてください。
- ・ 活動前・終了時に、石鹸で十分手洗いを行い、清潔保持を心がけます。
- ・ 活動中は熱中症などにも気を付けながら、必要に応じてマスクの着用をしてください。
- ・ 窓を開け、適宜換気を行います。

### ③ 災害時の対応

- ・ 大地震の時など災害時は、安全を確保し、周囲に助けを呼んでください。
- ・ 万が一の時の避難方法や避難路について、事前に確認しておいてください。

### ④ 協力会員研修の開催

- ・ スキルアップや会員同士の意見交換等、定期的に行っています。

## 8. 運営委員会の設置

ほほえみサービスを運営していくうえで、生じた問題や皆様からの要望、料金やしくみについて話し合いを行っています。

会員の方を中心に、学識経験者や医療・福祉関係者、行政関係者で構成されています。



### Ⅲ 活動の手引き

#### 1. 心がけていただきたいこと

① **心がともなう活動です。**

会員同士のかかわり方では、一人ひとりが異なる性格、考え、生活環境にあることを互いに理解するよう心がけ、相手の立場に立って接することが大切です。

② **活動の目標は、利用会員が地域で自立した生活を続けていくための支援です。**

利用会員が出来ないことへの「手助け」であり、協力会員が何もかも「代わりにやる」ことではありません。やりすぎは、利用会員の出来ることを減らし、自立の妨げになることもあります。

③ **お互い一定の距離を置き、節度を保ちましょう。**

利用会員と協力会員がかかわる時間はごく限られたものです。親密になりすぎると、お互いに負担になることがあります。良い関係を継続するためには、お互い一定の距離を置き節度を保ったかかわりが大切です。心配なことが生じた場合は、一人で抱え込まず、ほほえみサービスに相談してください。

④ **秘密の保持(プライバシーを侵さない)**

活動中に他の会員、その他地域住民等のプライバシーに関わる話題はしないよう、お互いに注意してください。

会員同士のプライバシーを尊重し、活動中に知り得たそれぞれの会員に関する事柄を他に漏らさないでください。また、活動中に他の会員についての話しもないでください。

⑤ **金銭の貸借・物品の売買・政治活動・宗教活動などはしないでください。**

金銭の貸借・物品の斡旋、販売その他営利目的となることはしないでください。

特に金銭については、会員登録及び活動を継続することが出来なくなる場合があります。

政治活動・宗教活動その他これに準ずる行為についても同様です。活動中は、こうした行為はもちろん、誤解を招くような言動にも注意してください。

⑥ **活動内容や会員の体調の変化など、ほほえみサービスに相談してください。**

日々の変化などにより、ある程度の融通をきかして、柔軟に活動することは必要です。しかし、ほほえみサービスに相談なく、活動内容を増やしたり、時間を延長したままにすると、トラブルの元となり、後々の活動継続が難しくなる場合があります。

## 2. 活動の確認事項

### ① 活動時の持ち物(協力会員)

- 会員証     活動報告(兼請求書)     印鑑     メモ     筆記用具
- タオル     水分     エプロン(必要に応じ)     手指消毒薬(必要に応じ)

### ② 活動時の服装・あいさつ(協力会員)

- ・ 明るく笑顔で挨拶し訪問しましょう。
- ・ 名前はお互いに苗字で呼びましょう。なれなれしい言葉遣いはやめましょう。
- ・ 香水や華美な装飾品は避け、動きやすい服装で、素足での訪問は避けましょう。
- ・ 屋外での活動では、帽子があると良いでしょう。

### ③ 活動の留意点

#### 掃除

- ・ 活動に必要な物は、利用会員が用意します。(例えば、掃除用具、洗剤、雑巾など)掃除用具や洗剤など、何をどう使用するか、その家庭のやり方を確認しましょう。

#### 洗濯

- ・ 縮み・変形・色落ちの心配はないか、品質表示を確かめます。ポケットの中も点検しましょう。
- ・ 干す場所、干し方、たたみ方なども家庭により違います。事前に確認しましょう。

#### 買い物代行

- ・ 現金での買い物が基本となります。クレジットカードやキャッシュカードは預かれません。
- ・ お金を預かる時は、必ず目の前で金種・金額を確認し、概算の金額を預かり、活動専用の小銭入れ等にしまってください。
- ・ 『どこの店で、何をいくつ買うのか、いくらぐらいのものか、品物がなかった場合どうするか』など細かく打ち合わせをします。できれば利用会員に書いてもらいましょう。
- ・ 買い物から帰ったら、品物と釣銭の金額とレシートを、一緒に確認してください。

#### 食事のしたく

- ・ 家庭により味の好みが変わります。メニュー、味付けなど確認しながら調理しましょう。
- ・ 材料は用意されたものを使うようにしましょう。自分の家からの持ち出しなどはしないでください。
- ・ 調理を始める前に、必ず手を洗いし、衛生面に気を付けましょう。

## 片付け

- ・物を片付ける時は、利用会員に確認しながら行いましょう。

## 話し相手

- ・利用会員の話に耳を傾け、受け止めましょう。価値観を否定したり、協力会員の意見を強調しすぎないようにしましょう。

## 草むしり（7月～9月末までは活動休止期間です）

- ・暑さが酷く体調が悪いなど、危険を感じたら、直ちに活動を中止しましょう。
- ・水分補給を適宜しながら活動しましょう。

## 外出の付き添い

- ・車いすを使用する前には、必ず点検を行います。タイヤの空気、ブレーキの利き具合、真っ直ぐに進むかなどを確認しましょう。
- ・タクシー利用の場合、乗車は利用者を先に降車は介助者が先におり安全に乗降ができるよう気を配りましょう。
- ・歩行中に急に飛び出してくる自転車などにも十分注意をしましょう。
- ・散歩などでは協力会員が基本的に車道側に立ち、安全を確保しましょう。

## 子育て世帯への支援

- ・協力会員の自己流を押し付けたり、利用会員の価値観を否定しないようにしましょう。活動内容や子どもへの接し方など、利用会員に確認しながら活動しましょう。
- ・産前・産後のお手伝いは、利用会員の体調等状況を見ながら、活動頻度や内容を見直します。

## 見守り・身の回りの世話

- ・食事介助や移動介助などの身体介護は、専門知識や技術がないと、事故やケガにつながる場合があります。コーディネートの時に決めたこと以外の内容は、協力会員の判断で気軽に引き受けずに、ほほえみサービスにご相談ください。
- ・家族が外出中の利用会員の見守り、室内移動時の歩行の見守り、子どもの見守り服薬の声掛け、着替えの手伝い、食事の配膳、トイレでの下着の上げ下ろしの手伝いなどを、見守り・身の回りの世話とします。

- ・ 見守り・身の回りの世話と、その他、家事の手伝いを 1 回の活動時間内で行うことはできますが、歩行の見守りが必要な場面で、同時に 2 つ以上の活動を行うことはできません。

### 3. こんな時どうしますか？ Q&A

**Q. 協力会員に感謝の気持ちとして、お礼を出したいのですが。**

A. お礼は必要ありません。その様な気遣いをなくし、会員相互の対等な関係を保つ意味からも、有料の活動になっています。金品や品物などの授受が生じると、様々なトラブルの元になります。

**Q. 利用会員家族の使用範囲、かかわる内容への支援は活動に含まれますか？**

A. 利用会員家族の支援が必要な事情がある場合は別ですが、基本的には利用会員本人の生活の範囲が活動範囲となります。

**Q. あらかじめ決められた時間内に活動が終わらないのですが。**

A. 活動開始前にあらかじめ活動時間を決めますが、当日の状況により、時間内に終わらないこともあります。継続的に活動時間が延長するような場合は、活動内容や時間設定を再調整します。

## IV ほほえみサービス事業会則

(名称)

第1条 本会は、ほほえみサービス事業(以下「本事業」といいます。)と称します。

(事務所)

第2条 本事業は、事務所を中野区中野五丁目68番7号に置きます。

(目的)

第3条 地域において日常生活を送る上で何らかの理由により援助を必要とする者、当該援助に協力する者また事業の趣旨に賛同する者からなる会員組織として事務局を設置し、当事者を含む家族等への支援を行い、区民と共に地域の支えあいの促進を図るものとします。

(業務)

第4条 本事業は、前条の目的を達成するため、次の業務を行います。

- (1)会員の募集、登録その他の会員組織化業務
- (2)会員の援助活動の調整
- (3)活動に必要な知識を会員に付与するための講習会関係業務
- (4)会員同士の交流を深め、情報交換の場を提供するための交流会関係業務
- (5)会員及び関係機関との間の連絡調整業務
- (6)会員等に対する広報業務
- (7)その他、前各号に付随する業務

(事務局)

第5条 前条の業務を行うため、事務局を置きます。

2. 事務局に代表者を置き、社会福祉法人中野区社会福祉協議会の役職にあるものをもって充てます。
3. 事務局にソーシャルワーカー、福祉ヘルパーを置きます。

(会員の種類)

第6条 会員の種類及び要件は次のとおりとします。

- (1)利用会員—中野区に居住する者で、何らかの事情により家事や介護の援助を必要とする者。
- (2)協力会員—本事業が行うサービス活動に理解と熱意を有し、協力ができる20歳以上の者。
- (3)賛助会員—事業の主旨に賛同し、経済的に援助する者。

2. 利用会員、協力会員は賛助会員になれるものとします。

(会費)

第7条 会員は、その種類に応じ、次の各号に定める会費を納入します。

- (1)利用会員 年3,000円(年度途中で利用会員となった場合も同じ。)
- (2)協力会員 年1,000円(年度途中で協力会員となった場合も同じ。)
- (3)賛助会員 1口1,000円

2. 会費は登録時に現金で納めます。それ以降、年度ごとに登録更新の際、利用会員は指定の口座から自動引き落としを行い納入します。協力会員、賛助会員は、会費の納入を行い、登録を更新します。
3. 納入された会費は、会員が途中退会した場合においても返還しません。

(会員資格の取得)

第8条 会員になろうとする者は、中野区社会福祉協議会会長(以下「会長」という)に申込みます。

2. 会長は、前項により申込みがあったときは、会員名簿に登録するとともに会員証及び会員手帳を交付します。
3. 登録は、会員継続の意向を確認のうえ、毎年4月1日に更新します。

### (会員資格の喪失)

第9条 会員は、次の各号の一に該当するときは、会員の資格を喪失します。

- (1)中野区外に転出したとき(協力・賛助会員を除く。)
  - (2)死亡したとき。
  - (3)会長に会員資格を辞退したとき。
2. 会員が次の各号の一に該当するときは、資格を喪失します。
- (1)会員としてふさわしくない行為をしたとき。
  - (2)協力会員が順守事項に定める義務に違反したとき。
3. 会員は、その資格を喪失したときは、ただちに会員証を返却します。
4. 会員が退会しようとするときは、その旨を本会に届け出るとともに、前項の会員証を返還または廃棄するものとします。

### (会員の順守事項)

第10条 利用及び協力会員は、次の事項を守る義務を負います。

- (1) 活動に関して会員間で交わした約束事項を守ること。
  - (2) 活動により知り得た会員又はその家庭の秘密を他に漏らさないこと。会員資格を喪失した後も同様とします。  
※個人情報保護に関しては、中野区社会福祉協議会(以下社協という。 )の「個人情報保護に関する規程」を順守するものとします。
  - (3)協力会員はサービスの提供中に利用会員に異常を認めるときは、その状況に応じた適切な措置を講ずるとともに社協、緊急連絡先に連絡をすること。
  - (4)協力会員は、サービス提供中は常に会員証を携帯し、利用会員その他関係者の請求があったときは、これを提示すること。
  - (5)活動中に宗教活動、政治活動、営業活動など不相当と認められる行為をしないこと。
  - (6)サービス活動が損なわれるような、相手の立場・権利を侵害する言動を行わないこと。
  - (7)当会の信頼を失墜するような行為をしないこと。
  - (8)会員の登録内容に変更が生じたときは、速やかに本会に届け出ること。
2. 利用及び協力会員が前項の規定に違反したときは、本会は、その会員の活動を中止し、又はその会員登録を抹消します。

### (サービスの内容)

第11条 活動は、日常生活を送る上で何らかの支援が必要な利用会員の依頼に基づき次のサービスを提供します。

- (1)職員による訪問・相談サービス
- (2)家事の手伝い
- (3)外出等の付き添い
- (4)見守りや身の回りの世話

### (サービスの提供時間)

第12条 サービス提供時間は1時間を単位とし、1 時間を超えた場合は 30 分を単位とします。原則午前6時から午前0時までの範囲とします。

### (サービス活動の開始)

第13条 ソーシャルワーカーは申込みのあった利用会員宅を訪問し、身体及び生活状況を確認、利用会員の登録手続きを行います。

2. ソーシャルワーカーは利用会員の要望に添って援助の詳細を決め、その内容に合った活動を希望する協力会員に連絡し、その意向を確認のうえ活動の依頼をします。

3.初回は利用会員、協力会員及びソーシャルワーカーの三者で、「利用(活動)決定通知書」に基づいて活動の詳細な内容を確認します。

(サービス活動の中止)

第14条 サービスの提供を受けている利用会員が、次に該当するときは、サービスの提供を中止します。

- (1)サービスの提供を必要としない旨を申し出たとき。
- (2)会員資格を喪失したとき。
- (3)その他サービス提供が不相当と認められる事情が生じたとき。

(利用料等)

第15条 利用会員の利用料は、別に定めます。利用料は登録時に利用会員が指定した口座より、毎月事務局が指定した日に自動引き落します。

2.利用会員は、サービスを受けるにあたり、交通費等の必要経費が生じたときはこれを負担します。

(謝礼金)

第16条 協力会員への謝礼金は、別に定めます。謝礼金は協力会員から提出された活動報告書に基づき、登録時に指定した本人名義の口座に振込みます

(サービス時間の算定方法)

第17条 第15条に規定する利用料及び前条に規定する謝礼金の支払いの基礎となる時間については、協力会員がサービスの提供に要した時間のうち、利用会員宅に到達した時から当該宅を退出した時(サービスの提供が外出を伴う場合は、その外出に要した時間を含む。)までの時間について計算します。

活動終了時に、利用会員は「利用記録カード」協力会員は「活動報告書」に各自記入し、相互に押印した時間をサービス時間とみなします。

2. 前項の規定により計算した時間に30分未満の端数があるときは30半額料金を加算し、30分以上の端数がある時はこれを切り上げ1時間とし1時間分の料金を加算します。ただし、1回のサービス提供時間が30分未満のときは、これを1時間とみなします。

(保険への加入)

第18条 会員は援助活動中の事故に備えるため、保険に一括して加入するものとします。

附 則

- 1.この会則は、2009年4月1日から施行します。
- 2.この会則は、2016年4月1日から施行します。
- 3.この会則は、2020年10月1日から施行します。

別表1

1.ほほえみサービスの利用料(謝礼金)の基準

	利 用 料	謝 礼 金
1 時間あたりの金額	900円	900円

# V. 個人情報保護に関する規定

## 社会福祉法人 中野区社会福祉協議会

### 個人情報保護に関する規程

平成 3年 3月29日 制 定

平成 8年12月10日 改 正

平成14年11月12日 制 定

平成17年10月 6日 制 定

#### 第1章 総則

##### (目的)

第1条 この規程は、個人情報が個人の人格尊重の理念のもとに慎重に取り扱われるべきものであることにかんがみ、社会福祉法人中野区社会福祉協議会(以下「本会」という。)が保有する個人情報の適正な取扱いの確保に関し必要な事項を定めることにより、本会の事業の適正かつ円滑な運営を図りつつ、個人の権利利益を保護することを目的とする。

##### (定義)

第2条 この規程における用語の定義は、次の各号に定めるところによる。

- (1) 個人情報 生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述又は個人別に付された番号、記号その他の符号により当該個人を識別できるもの(当該情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより当該個人を識別できることとなるものを含む。)をいう。
- (2) 個人情報データベース等 特定の個人情報をコンピュータを用いて検索することができるように体系的に構成した個人情報を含む情報の集合物、又はコンピュータを用いていない場合であっても、紙媒体で処理した個人情報を一定の規則にしたがって整理又は分類し、特定の個人情報を容易に検索することができる状態においているものをいう。
- (3) 個人データ 個人情報データベース等を構成する個人情報をいう。
- (4) 保有個人データ 本会が開示、訂正、追加、削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであつて、その存否が明らかになることにより、本人又は第三者の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがあるもの、又は違法若しくは不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの以外をいう。
- (5) 本人 個人情報から識別され、又は識別され得る個人をいう。
- (6) 従業者 本会の指揮命令を受けて本会の業務に従事する者をいう。
- (7) 匿名化 個人情報から当該情報に含まれる氏名、生年月日、住所の記述等、個人を識別する情報を取り除くことで特定の個人を識別できないようにすることをいう。



## (本会の責務)

第3条 本会は、個人情報保護に関する法令等を遵守するとともに、実施するあらゆる事業を通じて個人情報の保護に努めるものとする。

## 第2章 個人情報の利用目的の特定等

### (利用目的の特定)

第4条 本会は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用の目的(以下「利用目的」という。)をできる限り特定するものとする。

- 2 本会は、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲で行うものとする。
- 3 本会は、利用目的を変更した場合は、変更した利用目的について、本人に通知し、又は公表するものとする。

### (事業ごとの利用目的等の特定)

第5条 本会は、別に定める様式により、個人情報を取り扱う事業ごとに個人情報の種類、利用目的、利用・提供方法を定める「個人情報取扱業務概要説明書」を作成するものとする。

### (利用目的外の利用の制限)

第6条 本会は、あらかじめ本人の同意を得ることなく前2条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱わないものとする。

- 2 本会は、合併その他の事由により他の社会福祉協議会等から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで継承前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱わないものとする。
- 3 前2項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する場合には、あらかじめ本人の同意を得ないで前2条の規定により特定された利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱うことができるものとする。
  - (1) 法令に基づく場合
  - (2) 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であるとき。
  - (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特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であるとき。
  - (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- 4 本会は、前項の規定に該当して利用目的の範囲を超えて個人情報を取り扱う場合には、その取扱う範囲を真に必要な範囲に限定するものとする。

### 第3章 個人情報の取得の制限等

#### (取得の制限)

第7条 本会は、個人情報を取得するときは、利用目的を明示するとともに、適法かつ適正な方法で行うものとする。

2 本会は、思想、信条及び宗教に関する個人情報並びに社会的差別の原因となる個人情報については取得しないものとする。

3 本会は、原則として本人から個人情報を取得するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

(1) 本人の同意があるとき。

(2) 法令等の規定に基づくとき。

(3) 個人の生命、身体又は財産の安全を守るため緊急かつやむを得ないと認められるとき。

(4) 所在不明、判断能力が不十分等の事由により、本人から取得することができないとき。

(5) 相談、援助、指導、代理、代行等を含む事業において、本人から取得したのではその目的を達成し得ないと認められるとき。

4 本会は、前項第4号又は第5号の規定に該当して本人以外の者から個人情報を取得したときは、その旨及び当該個人情報に係る利用目的を本人に通知するよう努めるものとする。

#### (取得に際しての利用目的の通知等)

第8条 本会は、個人情報を取得した場合は、あらかじめその利用目的を公表している場合を除き、速やかに、その利用目的を本人に通知し、又は公表するものとする。

2 本会は、前項の規定にかかわらず、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示するものとする。ただし、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合には、この限りでない。

3 前2項の規定は、次に掲げる場合については適用しない。

(1) 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより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

(2) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき

### 第4章 個人データの適正管理

#### (個人データの適正管理)

第9条 本会は、利用目的の達成に必要な範囲内で、常に個人データを正確かつ最新の状態に保つものとする。

2 本会は、個人データの漏えい、滅失、き損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講ずるものとする。

3 本会は、個人データの安全管理のために、個人データを取り扱う従業者に対する必要かつ適切な監督を行うものとする。

4 本会は、利用目的に関し保存する必要がなくなった個人データを、確実、かつ速やかに破棄又は

削除するものとする。

- 5 本会は、個人情報の取扱いの全部又は一部を本会以外の者に委託するときは、原則として委託契約において、個人データの安全管理について受託者が講ずべき措置を明らかにし、受託者に対する必要かつ適切な監督を行うものとする。

## 第5章 個人データの第三者提供

### (個人データの第三者提供)

第10条 本会は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供しないものとする。

- (1) 法令に基づく場合
  - (2) 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であるとき
  - (3) 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特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であるとき
  - (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- 2 次に掲げる場合において、当該個人データの提供を受ける者は、前項の規定の適用については、第三者に該当しないものとする。
- (1) 本会が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合
  - (2) 合併その他の事由による事業の承継に伴って個人データが提供される場合
  - (3) 個人データを特定の者との間で共同して利用する場合であって、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称についてあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているとき
- 3 本会は、前項第3号に規定する利用する者の利用目的又は個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くものとする。

## 第6章 保有個人データの開示、訂正・追加・削除・利用停止

### (保有個人データの開示等)

第11条 本会は、本人から、当該本人に係る保有個人データについて、書面又は口頭により、その開示(当該本人が識別される個人情報を保有していないときにその旨を知らせることを含む。以下同じ。)の申し出があったときは、身分証明書等により本人であることを確認の上、開示をするものとする。ただし、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

- (1) 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
  - (2) 本会の事業の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
  - (3) 他の法令に違反することとなる場合
- 2 開示は、書面により行うものとする。ただし、開示の申出をした者の同意があるときは、書面以外

の方法により開示をすることができる。

- 3 保有個人データの開示又は不開示の決定の通知は、本人に対し書面により遅滞なく行うものとする。

#### (保有個人データの訂正、追加、削除、利用停止、等)

**第 12 条** 本会は、保有個人データの開示を受けた者から、書面又は口頭により、開示に係る個人データの訂正、追加、削除又は利用停止の申出があったときは、利用目的の達成に必要な範囲内において遅滞なく調査を行い、その結果を申出をした者に対し、書面により通知するものとする。

- 2 本会は、前項の通知を受けた者から、再度申出があったときは、前項と同様の処理を行うものとする。

## 第7章 組織及び体制

#### (個人情報保護管理者)

**第 13 条** 本会は、個人情報の適正管理のため個人情報保護管理者を定め、本会における個人情報の適正管理に必要な措置を行わせるものとする。

- 2 個人情報保護管理者は、事務局長とする。
- 3 事務局長は、会長の指示及び本規程の定めに基づき、適正管理対策の実施、従業者に対する教育・事業訓練等を行う責任を負うものとする。
- 4 事務局長は、適正管理に必要な措置について定期的に評価を行い、見直し又は改善を行うものとする。
- 5 事務局長は、個人情報の適正管理に必要な措置の一部を各事業を分掌する従業者に委任することができる。

#### (苦情対応)

**第 14 条** 本会は、個人情報の取扱いに関する苦情(以下「苦情」という。)について必要な体制整備を行い、苦情があったときは、適切かつ迅速な対応に努めるものとする。

- 2 苦情対応の責任者は、事務局長とするものとする。
- 3 事務局長は、苦情対応の業務を従業者に委任することができる。その場合は、あらかじめ従業者を指定し、その業務の内容を明確にしておくものとする。

#### (従業者の義務)

**第 15 条** 本会の従業者又は従業者であった者は、業務上知り得た個人情報の内容を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。

- 2 本規程に違反する事実又は違反するおそれがあることを発見した従業者は、その旨を個人情報保護管理者に報告するものとする。
- 3 個人情報保護管理者は、前項による報告の内容を調査し、違反の事実が判明した場合には遅滞なく会長に報告するとともに、関係事業部門に適切な措置をとるよう指示するものとする。

## 第8章 雑 則

#### (その他)

**第 16 条** この規程の実施に必要な事項は、別に定めるものとする。

### 附 則

この規程は、平成17年10月1日から施行する。

## VI サービスをご利用の皆様へ

社会福祉法人中野区社会福祉協議会では、当協議会の事業・サービスを利用されている区民の方々からの苦情を受け付け、速やかに解決するための規程があります。事業・サービスを提供する事業所の職員でも、他の当協議会の職員でも苦情を受け付けます。今後とも皆様に安心してサービスが提供できるよう努力してまいります。

### 1. 苦情受付担当者

経営管理課長	03-5380-0751
地域活動推進課長	03-5380-0753
あんしん生活支援課長	03-5380-6444
(苦情受付担当者が不在の場合は各課課長補佐)	

### 2. 苦情解決責任者

常務理事	03-5380-0751
事務局次長	03-5380-0751

3. FAXでも苦情を受付いたします。 FAX 03-5380-0750

〒164-0001 中野区中野 5-68-7 スマイルなかの 4 階  
社会福祉法人 中野区社会福祉協議会  
会長 吉成 武男

# 社会福祉法人中野区社会福祉協議会

## 地域活動推進課

### ほほえみサービス事業

〒164-0001

中野区中野5-68-7スマイルなかの4階

電話 03-5380-0753

FAX 03-5380-0750

受付時間 8:30~17:00

(日曜日・祝日・第3月曜・年末年始はお休み)

メール:hohoemi@nakanoshakyo.com

URL:https://www.nakanoshakyo.com

