

# いきいきネットワーク 利用案内



生活協同組合パルシステム埼玉

地域活動室 いきいきネットワーク事務局

TEL : 0120-070-920

FAX : 048-829-9862

(月~金 9:00~17:00)

【コーディネーター氏名】 \_\_\_\_\_

1. 「いきいきネットワーク」って??	・・・P3
2. こんな活動をしています	・・・P4
3. ご利用の流れ	・・・P5～6
4. 利用時間について	・・・P7
5. 利用料金について	・・・P8
6. 利用のキャンセル・変更・中止について	・・・P9
7. 登録内容の変更・再コーディネートについて	・・・P10
8. 利用者のお約束について	・・・P11
利用約款	・・・P12～14

## はじめに

「いきいきネットワーク」は、互いに支え合って安心してくらせる地域社会を目指し、地域のくらしの困りごとを援助する制度です。

この利用案内は、いきいきネットワークの基本的なあり方について説明したものです。

詳細は利用約款をよくお読みください。

※利用約款については、コーディネート訪問（活動前の事前打ち合わせ）時に、コーディネーターから説明させていただきます。

## 1. 「いきいきネットワーク」って??

- いきいきネットワークは、「私にできることでよければ、困っている方を助けたい!」という、温かな思いやりの気持ちをもった組合員が集まり、ボランティアとして援助活動を行なっています。
- 家事代行サービスのような、プロによる「仕事」とは異なります。  
応援者は、これまで自分の家庭で行なってきた家事や子育て等の経験の範囲で、困っている方をお手伝いします。
- 「困ったときはお互いさま!」の助け合い活動として応援者と利用者は対等の立場になります。ご近所の方にちょっとお手伝いに来てもらうのと同じです。



いきいきネットワークはこんな想いで活動します

「困ったときはお互いさま!」

「私にできること」で、ちょっと…、

「困った!」の声におこたえします

出会い・発見・共有を大切にします。

お互い気持ちよく活動できるよう心がけます。

「ありがとう」が一番の喜びです。

## 2. こんな活動をしています

■掃除（部屋・台所・風呂・トイレ等）、洗濯、買い物、食事づくり、簡単な庭掃除等



※医薬品や農薬など、薬品を使用する作業や、電動工具を使用する作業（例：電動ドライバー、電動芝刈り機、電動高圧洗浄機など専門の従事者が行う作業）は行えません。

※屋外での活動は夏期（7月～8月）以外とします。また夏期以外でも気温が高い日はお断りする場合があります。

■子どもの見守り・送迎等



※お子さんのお世話は生後1ヶ月からとなります。

※留守宅でのお預かりは、生後6ヶ月からとなります。ただし、未就学児のお子さんをお預かりする場合は、託児の活動のみとなります。他の援助活動との同時利用は行えません。

※2人以上の託児の場合は、応援者が複数で対応する場合があります。

■ご高齢等でお困りの方の病院や外出時の付添い、お話し相手等



※身体介助（入浴・着替え・おむつ交換・排せつや食事の介助等利用者の身体に直接触れて行なう活動）は行えません。

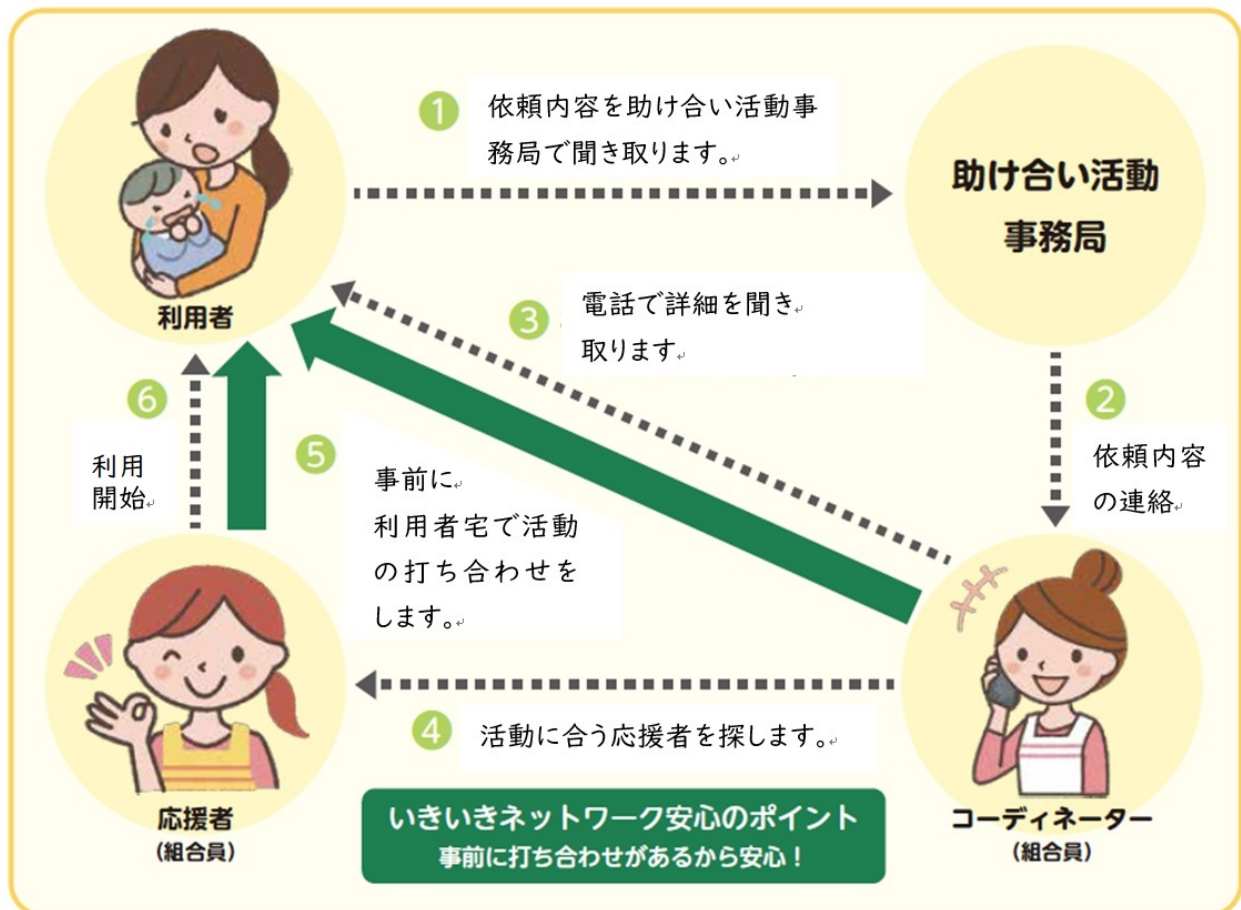
※要介護認定の方への活動は、単身世帯及びご家族が留守の場合は行えません。

※訪問コーディネート時にご家族またはケアマネージャーの同席をお願いする場合があります。

応援者がみつからない場合は、お断りすることがあります。

活動開始までにお時間をいただく場合があります。

### 3. ご利用の流れ



①助け合い活動事務局へ利用内容や希望日等についてお電話ください。

※組合員以外の方については、行政や地域包括支援センター、組合関連団体、組合員からの紹介を受けた方のみお申込みいただけます。

②助け合い活動事務局からコーディネーター（※）へ依頼内容を伝えます。

※コーディネーターも、応援者と同じ有償ボランティアとして活動する組合員です。利用者と応援者をつなぐ役割として活動しています。

③コーディネーターより利用者に依頼内容の確認のお電話をいたします。

④コーディネーターが依頼内容をもとに応援者を探します。

⑤応援者がみつかりましたら、応援者とコーディネーターが利用者宅で事前打ち合わせを行ないます。

※打ち合わせまでに助け合い活動事務局から送付された利用登録用紙、緊急連絡カードに必要事項の記入をお願いします。

⑥利用開始です。

## <コーディネーター訪問時のお願い事項>

- 依頼者と利用者が異なる場合は、必ず双方の同席をお願いいたします。  
(例：娘さんが高齢のお母さんの話し相手を依頼、お子さんの託児・送迎など)  
※利用者ご本人のほか、ご家族やケアマネージャー等の同席をお願いする場合があります。
- コーディネーター訪問時まで、助け合い活動事務局から送付された利用登録用紙、緊急連絡カードに必要事項の記入をお願いします。
- ファミリーサポートやシルバー人材センター等、他の団体にも依頼をしている場合は、その旨をコーディネーターにお伝えください。

## <活動当日のお願い事項>

- コーディネーター時に決めた時間・活動内容を守ってください。当日の急な活動追加はお引き受けできません。時間や活動内容の変更や活動追加がございましたら、事前に助け合い活動事務局へご連絡ください。
- 活動内容が大きく変更・追加になる場合は、再コーディネーターとなり、再度3者（コーディネーター、応援者、利用者）で、原則利用者宅にて打ち合わせをいたします。
- お約束時間の5分前になりましたら活動を終わりますので、利用記録用紙の確認をお願いします。応援者が作成する利用記録をもとに利用料金を請求いたします。  
(利用記録の確認は依頼時間内に済ませてください。)
- 当日キャンセル、当日利用者都合による時間短縮があった場合は、お約束した分の料金が発生します。(上限2時間分まで)  
(→キャンセルについての詳しい説明はP9を参照ください。)

## 4. 利用時間について

### <基本利用時間>

基本利用時間は、平日（12/29～1/3 を除く）9時から17時です。

### <時間外利用について>

以下の時間帯は、時間外利用となり割増料金となります。

- 午前：7時半から9時まで
- 夕方：17時～20時まで
- 土日祝日・年末年始

※時間外利用は以下の利用のみお引き受けします。

- 高齢・病気・ケガが要因で困難な場合のゴミ出し、病院付添い等の援助
- 見守り・送迎等子どもの世話





## 5. 利用代金について

利用代金は、利用料金と応援者の自宅から利用者宅までの交通費をお支払いいただきます。

### <利用料金>

- ①基本利用時間内（平日9時から17時）の利用料金は、30分につき350円です。
- ②時間外利用の割増料金は以下となります。

- ・平日7時半から9時、17時から20時→30分につき+50円
- ・土日祝日・年末年始9時から17時→30分につき+50円
- ・土日祝日・年末年始の7時半から9時、17時から20時→30分につき+100円

### <利用料金早見表>

(円/30分)

時間	平日	土・日・祝（割増）	年末年始（割増）
7:30~9:00（割増）	400	450	450
9:00~17:00	350	400	400
17:00~20:00（割増）	400	450	450

### <交通費>

- ・応援者の自宅からの交通費はその実費を利用者が支払います。
- ・応援者が、車で訪問する場合は20円×1kmで計算し利用者が支払います。（※1）
- ・駐車料金は利用者の負担となります。（※2）

（※1）

送迎や病院付添い等、活動において応援者や利用者が運転する車に同乗することはできません。

（※2）

応援者の私的理由で車を使用する場合は、駐車料金は、応援者の自己負担となります。

### <お支払い方法について>

#### （1）組合員の場合

口座引き落としとなります。利用明細は利用翌月のパルシステム請求書に反映されます。

#### （2）組合員以外の場合

振込となります。利用翌月中旬に請求書と振込用紙を郵送にてご送付いたします。期日までに最寄りの郵便局にてお振込をお願いいたします。（手数料はかかりません）

## 6. 利用のキャンセル・変更・中止について

- ①利用のキャンセルについては、当日の場合も速やかに助け合い活動事務局までご連絡ください。  
**※利用日の前日（利用日が月曜日の場合は前週の金曜日）午後5時以降にキャンセルが発生した場合は、依頼時間分（基本料金×上限2時間）の利用料金がかかります。**また、当日応援者が利用者宅へ行った場合、交通費もかかります。
- ②時間の変更も、前日（利用日が月曜日の場合は前週の金曜日）午後5時までに、助け合い活動事務局へ連絡してください。応援者の了承が得られた場合に活動可能です。
- ③**当日の利用者都合による時間短縮は、最初にお約束した依頼時間分の利用料金がかかります。**
- ④例外事項として、下記の場合は活動中止となり、利用料金は発生しません。

※公共交通機関が止まるような悪天候の場合  
 活動中の応援者、利用者へ事務局より連絡いたします。

※利用者・応援者やそのご家族の方が、感染症や伝染病（下記参照）にかかっている場合  
 感染が判明しましたら、速やかに事務局へお知らせ下さい。キャンセルの連絡がない、または連絡が遅れたことにより、利用者宅へ応援者が到着した場合は、往復交通費のみご負担頂きます。利用・活動再開の目安は下記をご参照ください。

活動中止となるケース	再開の目安
① 応援者、利用者本人がインフルエンザに感染している場合、および解熱後3日以内の場合	① 解熱後4日目から活動、利用を再開できます。
② 応援者、利用者と同居する家族がインフルエンザに感染している場合、および解熱後3日以内の場合	② 解熱後4日目から活動、利用を再開できます。
③ 応援者、利用者本人がその他の感染症・伝染病（※）にかかった場合	③ 行政、医師の指導に従い、完治しましたら活動、利用を再開できます。
④ 応援者、利用者と同居する家族がその他の感染症・伝染病（※）にかかった場合	④ 行政、医師の指導に従い、完治しましたら活動、利用を再開できます。
⑤ 応援者、利用者のお子さんの学級が学級閉鎖となった場合	⑤ 学級閉鎖が終わり次第、活動・利用を再開できます。
⑥ 行政指導があった場合	⑥ 活動中の応援者、利用者へコーディネーターまたは事務局より連絡いたします。

（※）その他感染症・伝染病について

よくある例） 溶連菌感染症、手足口病、とびひ、ヘルパンギーナ、ノロウィルス、ロタウィルス、流行性嘔吐下痢症 他

## 7. 登録内容の変更・再コーディネートについて

- 登録内容に変更が発生した場合、速やかに助け合い活動事務局までご連絡ください。
- 初回の利用から 1 年経過後、活動内容についての見直し（再コーディネート）を行なうため、コーディネーターからご連絡をさせていただきます。利用を終了し登録を取り消す場合は、助け合い活動事務局までご連絡ください。
- 状況によってご家族やケアマネージャー等の立会いをお願いする場合があります。
- 再コーディネートができない場合、利用が継続できなくなる場合があります。

## 8. 利用者のお約束について

以下のお約束を守っていただけない場合は、利用ができなくなる場合があります。

- ①宗教活動・政治活動・物品の斡旋販売行為は禁止です。
- ②暴力行為、暴言は禁止します。
- ③物品のやり取りは絶対にしないでください。お礼、心遣いも不要です。
- ④お金を預ける時は、お互いに金額を確認し封筒に金額を記入してください。応援者に立て替えさせないようお願いします。
- ⑤活動中に外出するときは、公共交通機関・タクシーを使います。活動時に応援者や利用者の自動車を使ってはいけません。
- ⑥応援者と連絡を取りたい場合は、事務局へ連絡してください。個人的に応援者の電話番号は聞かないでください。
- ⑦プライバシーはお互いに守り、してもらいたくないことは、はっきり伝えましょう。
- ⑧事故やトラブル、疑問点がありましたら、事務局へ連絡してください。

## 生活協同組合パルシステム埼玉「いきいきネットワーク」利用約款

2012年4月1日制定  
2015年5月26日改定  
2017年4月1日改定  
2019年4月1日改定

(いきいきネットワーク)

- 第1条 パルシステム埼玉（以下、「組合」という。）いきいきネットワーク（以下、「制度」という。）は、  
互いに支え合って安心してくらせる地域社会を目指し、地域のくらしの困りごとを援助する制度です。
- 2 この制度は、援助を必要とする利用者、援助を行なう応援者、利用者からの依頼を受ける助け合い活動事務局、利用者と応援者をコーディネートするコーディネーターで構成されています。

(本約款の目的)

- 第2条 本約款は、制度の利用に際し組合と利用者との約束事をまとめたものです。
- 2 制度の利用に当たり、本約款の内容をご確認いただきます。

(本約款の変更について)

- 第3条 組合が本約款を改訂したときは、すみやかに組合のホームページに公開するとともに、改訂された約款を、改定時にこの制度に登録している利用者にお届けし周知するものとします。

(登録)

- 第4条 この制度の登録手続きは、助け合い活動事務局に、必要事項を記載した利用者登録用紙の提出をもって行なうものとします。

(登録事項の変更・届出)

- 第5条 利用者登録用紙の登録事項に変更があった場合は、すみやかに届出をしていただきます。

(利用時間)

- 第6条 この制度における援助活動は、原則平日（年末年始を除く）とし、時間帯は9時から17時までとします。ただし、平日7時30分から9時まで、17時から20時まで、土日祝日・年末年始は時間外利用とします。
- 2 時間外の利用においては組合が必要と認めた場合に限り、お受けします。

(援助活動の範囲)

- 第7条 この制度は、以下の援助活動を行ないます。
- ①家庭の掃除、洗濯、買い物、食事づくり等の家事援助

- ②見守り・送迎・外出時の付添い等の援助（自家用車は使用しません）
  - ③車椅子介助（要研修・要資格）
  - ④その他、この活動の目的に反しない、組合が必要と認めたもの
- 2 以下の援助活動については、お受けできません。
- ①身体介助（入浴・着替え・おむつ交換・排せつや食事の介助等利用者の身体に直接触れて行なう活動）
  - ②生後1ヶ月未満の新生児の世話
  - ③生後1ヶ月以降から6ヶ月未満までの乳児の留守宅での世話
  - ④留守宅での生後6ヶ月から未就学児までの世話と託児以外の援助活動の同時利用
  - ⑤要介護認定の方（単身及び家族が留守の場合）の援助活動
  - ⑥夏季及び気温が高い日の屋外活動
  - ⑦医薬品や農薬など、薬品を使用する作業
  - ⑧電動工具を使用する作業（例：電動ドライバー、電動芝刈り機、電動高圧洗浄機など専門の従事者が扱う作業）
  - ⑨引越し
- 3 ご本人、ご家族の中に法定伝染病、流行性の高い疾病に罹っている人がいる場合はお受けできません。
- 4 依頼内容によっては、組合の判断によりお受けできない場合もあります。
- 5 時間外利用は以下の援助活動のみ行ないます。
- ①高齢・病気・ケガが要因で困難な場合のゴミ出し、病院付添い等の援助
  - ②見守り・送迎等子どもの世話
  - ③その他、この活動の目的に反しない、組合が必要と認めたもの

#### （利用代金）

- 第8条 この制度の利用代金は、30分につき350円の利用料金と応援者宅までの交通費となります。30分を超えた場合の利用料金は、30分ごとに350円とします。
- 2 平日の時間外利用の料金は30分につき50円、土日祝日・年末年始の時間外利用の料金は9時から17時までは30分につき50円、7時30分から9時まで及び17時から20時までは30分につき100円の割増となります。
- 3 応援者宅から活動場所までの交通費は利用者が負担します。
- 4 応援者が自動車を使用し訪問した場合の交通費は、1kmあたり20円で計算し、利用者が負担します。駐車料金は利用者の負担となります。
- 5 利用代金は、応援者が作成する利用記録を基に、以下の各号の通り請求します。
- （1）利用者が組合員の場合は、利用翌月の請求書に反映し、請求します。
  - （2）利用者が組合員以外の場合は、組合が指定した支払方法とします。

#### （取り消し）

- 第9条 利用の取り消し連絡は依頼日前日（月曜日の場合は前週の金曜日）17時までに助け合い活動事務局へご連絡ください。
- 2 応援者の都合で、当日やむをえず活動できなくなった場合は、利用者に直接ご連絡をします。その後応援者から助け合い活動事務局へ報告をします。

- 3 利用者の都合で、当日活動が取り消しとなった場合、依頼時間分（上限2時間）の利用料金をいただきます。また活動の取り消し連絡がなく応援者が利用者宅を訪問した場合は、利用料金とあわせ交通費もお支払いいただきます。
- 4 災害や感染症等の発生が予測される場合に、組合の判断にて活動を中止する場合があります。

（利用者登録の取り消し）

第10条 以下の事実が明らかになった場合には、利用者の登録を解消し、以降の利用ができません。

- ①応援者及びコーディネーターの個人情報を第三者に教える行為
- ②応援者及びコーディネーターへの政治・営利・布教行為
- ③応援者及びコーディネーターへの暴言、暴力行為、ハラスメント行為
- ④この制度で定める以外の金品の授受
- ⑤助け合い活動事務局を通さない直接交渉
- ⑥利用代金の支払いの2ヶ月以上の遅延
- ⑦その他組合が利用の継続が困難とした場合

（生協福祉活動保険）

第11条 この制度は、応援者が過失により利用者等の身体財物に損害を与えた際に、その損害を賠償するために、「生協福祉活動保険」に加入しています。事故が発生した場合、当保険を利用して速やかに弁済いたします。

- 2 弁済額が1,000円未満の場合は保険を適用せず、組合が負担、弁済します。

（個人情報の管理）

第12条 この制度では、利用者の個人情報をお預かりします。この制度以外の目的で個人情報を利用いたしません。

- 2 お預かりした個人情報は、以下の目的で利用し、管理させていただきます。
  - ①利用内容の確認、利用代金の請求に使用します。
  - ②いきいきネットワーク通信の発送や、利用に関するアンケート等の発送と回収に使用します。
  - ③「生協福祉活動保険」の申請に使用します。
- 3 組合は、前各号の利用目的を含め、個人情報の取り扱いに関し、別途「個人情報保護方針」を定め、これに基づく利用、管理をいたします。なお「個人情報保護方針」は、利用者に公開しています。

地域活動室 いきいきネットワーク事務局

営業時間：月～金（祝日含）9：00～17：00

土日、年末年始は休み

TEL：0120-070-920

FAX：048-829-9862

所在地：〒330-0056 埼玉県さいたま市浦和区東仲町 10-7



2022年4月発行