

令和3年3月
厚生労働省 老健局



ボランティアポイント
制度導入・
運用の手引き



目次

本手引きの構成

用語の定義

ボランティアポイント制度の導入検討時に押さえるべき留意点

ボランティアポイント制度導入の流れ

第1章 ボランティアポイント制度とは？ 1

第1節 ボランティアポイント制度の背景と概要 1

1. 介護保険制度を活用したボランティアポイント制度 1
2. ボランティアポイント制度の活用 3

第2節 ボランティアポイント制度の導入により想定される効果 5

1. ボランティアポイント制度の導入により想定される主体別の効果 . 5

第2章 ボランティアポイント制度の検討・構築 6

第1節 ボランティアポイント制度の必要性の検討 6

1. 地域の現状分析 6
2. 事業目的の明確化 8
3. 検討体制 8

第2節 ボランティアポイント制度の設計 10

1. 事業名称 10
2. ポイント付与の対象となる者 10
3. 予算（財源） 12
4. ポイント付与の対象となる活動（事業） 12
5. ポイント付与・還元のシステム 14
6. ボランティア保険 15

第3章 ボランティアポイント制度の運用	18
第1節 運用体制	18
1. 運用主体の考え方	18
2. 実施スキーム	23
第2節 ポイント付与対象者の受入れ	26
1. ポイント付与対象者の登録・受付体制	26
2. ポイント付与対象者への説明会（研修）	31
3. 受入機関向け手引きの作成	33
第3節 制度の周知	35
1. 情報の発信方法	35
2. ポイント付与対象者と活動のマッチング	38
第4節 制度の継続性	39
1. 持続的な予算確保のための取組	39
2. 民間企業との連携	41
第4章 ボランティアポイント制度の評価・改善	42
第1節 評価の手法	42
1. 関係者のニーズの収集	42
2. 費用と効果	46
3. 評価体制	46
第2節 評価・見直しサイクル	47
1. 調査の実施期間	47
第3節 評価結果の反映（改善）方法	49
1. 運用上の課題への改善策の検討	49
第5章 事例の紹介	51
事例1 稲城市介護支援ボランティア制度（東京都稲城市）	52
事例2 元気いきいき！シニアサポーター事業（静岡県静岡市）	68
事例3 介護支援ボランティアポイント事業（北海道函館市）	85
事例4 介護支援ボランティア事業（山梨県北杜市）	96
事例5 よこはまシニアボランティアポイント事業（神奈川県横浜市）	110

本手引きの構成

本手引きは、介護予防の推進方策の一つである介護予防に資する取組への参加やボランティア等へのポイントの付与（以下、「ボランティアポイント制度」という。）について、導入を検討している市町村の担当者等が、ボランティアポイント制度の設計、運用、評価・改善に向けた考え方や手法等を検討する際に参考となるよう、ボランティアポイント制度を導入及び運用するための手引書として、ボランティアポイント制度を効果的に展開している先行実践例を参考に作成したものです。

＜第1章 ボランティアポイント制度とは？＞

ボランティアポイント制度の導入を検討するにあたっての前提理解として、必要とされている背景や法令上の位置づけをまとめています。

＜第2章 ボランティアポイント制度の検討・構築＞

ボランティアポイント制度を導入するにあたっての、必要性の検討及び制度設計についての考え方や留意点をまとめています。

＜第3章 ボランティアポイント制度の運用＞

ボランティアポイント制度を展開するにあたっての、体制構築、制度周知、継続性を担保するための仕組みについての考え方や留意点をまとめています。

＜第4章 ボランティアポイント制度の評価・改善＞

効果的にボランティアポイント制度を展開するにあたっての、評価手法や評価結果の反映（改善）方法についての考え方や留意点をまとめています。

＜第5章 事例の紹介＞

ボランティアポイント制度を効果的に実施している先行実践例を5例取り上げています。

用語の定義

本手引きに掲載している用語は、以下のように定義して用いています。（自治体によって、異なる名称を用いて表現している場合もありますので、ご注意ください。）

用語	定義
活動	ポイント付与の対象となる活動を指します。 ポイント付与の対象となる活動としては、 ①高齢者等によるボランティア活動 ②自らの介護予防のための活動への参加 があり、①②の両方を指す場合の記載については、単に「活動」と表記します。 どちらか一方に対して記載する際には、対象を明確に記載しています。
管理機関	ボランティアポイント制度の運用面の管理を行う機関のことを指します。 制度の仕組みの「管理」は、運営主体である行政が行うものであること、ボランティア活動を行う人材確保の「管理」を行うことを目的とした機関ではないことに注意してください。
受入機関	ポイント付与の対象となる活動を行い、対象者を活動に受け入れる機関であり、行政の定める所定の基準及び手続きによって登録されている機関のことを指します。

ボランティアポイント制度の 導入検討時に押さえるべき留意点

先行実践例等を基に整理した、ボランティアポイント制度の導入を検討する際、押さえるべきと考えられる留意点は以下の通りです。それぞれの留意点の詳細については、該当するページをご参照ください。

導入検討時に押さえるべき留意点	掲載
制度を実施することに対して、どのような効果や目標を設定しておくか	第1章 第2節
ボランティアポイント制度に取り組むことの目的や趣旨にはどのようなものがあるか	第2章 第1節 2.
ポイント付与の活動に登録できる方の属性は、どのように設定すれば良いか	第2章 第2節 2.
制度に取り組むための財源は、どのように確保すれば良いか	第2章 第2節 3.
ポイント付与の対象となる活動の内容や、活動先となる受入機関にはどのようなものがあるか	第2章 第2節 4.
ボランティアポイント制度を運用するにあたって、管理機関にはどのような事務作業が発生するか	第3章 第1節 1.
ボランティアポイント制度の対象となる活動の受入機関には、どのような事務作業が発生するか	第3章 第2節 1.
ポイント付与対象者に対して研修等を行うのか	第3章 第2節 2.
ボランティアポイント制度の効果をどのように評価するか	第4章 第1節 1.
ボランティアポイント制度を運用する際、年間予算として見込むべき項目は何か	第4章 第1節 2.

ボランティアポイント制度導入の流れ

ボランティアポイント制度を導入するにあたっては、主に以下のような項目について検討を行います。なお、より充実した制度の構築を図りたいという場合には、本編に記載されているその他の項目についてもご検討ください。



第1章 ボランティアポイント制度とは？

第1節 ボランティアポイント制度の背景と概要

本節では、ボランティアポイント制度の背景と概要について、ご紹介します。

1. 介護保険制度を活用したボランティアポイント制度

介護保険制度を活用したボランティアポイント制度については、平成 19 年度から、地域支援事業実施要綱の改正を行うとともに、「介護支援ボランティア活動への地域支援事業交付金の活用について」（平成 19 年 5 月 7 日付厚生労働省老健局介護保険課長ほか連名事務連絡）を発出し、市町村の裁量により、地域支援事業交付金を活用して、介護支援ボランティア活動の実績に応じてポイントを交付することが可能となりました。

平成 26 年の介護保険法改正により、地域支援事業における介護予防事業（一次予防事業及び二次予防事業）を再編し、通いの場の取組を中心とした一般介護予防事業を創設しました。一般介護予防事業のうち、住民主体の通いの場等の介護予防活動の支援・育成を行う、地域介護予防活動支援事業の枠組みを活用し、通いの場づくりの担い手の確保や参加を推進する目的で、介護予防に資する取組への参加やボランティア等へのポイント付与を行う、ボランティアポイント制度も行われています。令和元年度実施分で見ると、介護予防に資する取組への参加やボランティア等へのポイント付与を実施する市町村は全市町村の 34.1%（593 市町村）を占めています。

「介護支援ボランティア活動への地域支援事業交付金の活用について」
 (平成 19 年 5 月 7 日付厚生労働省老健局介護保険課長ほか連名事務連絡) (抜粋)

少子高齢化が進展する中で、高齢者が介護支援ボランティア活動等を通じて、社会参加、地域貢献を行うとともに、高齢者自身の健康増進も図っていくことを積極的に支援する施策が求められているところである。

こうしたことから、今般、地域支援事業実施要綱を改正し、下記のとおり、市町村の裁量により、地域支援事業として、介護支援ボランティア活動を推進する事業を行うことが可能であることを明確化したことから、貴都道府県内市町村等関係方面への周知徹底に遺憾なきよう配慮されたい。

(中略)

(実施スキームの一例)

- ・ 高齢者の社会参加活動を通じた介護予防を推進する観点から、高齢者が介護施設や在宅等において、要介護者等に対する介護予防に資する介護支援ボランティア活動を行った場合に、市町村は、当該活動実績を評価した上で、ポイントを付与する。

(中略)

2 留意点

- 上記スキームを実施した場合、結果的に支援活動参加者の保険料負担は軽減されることとなるが、保険料賦課自体を減額又は免除するものではないこと。
- 介護予防に資する支援活動の基準については、地域支援事業交付金の交付対象の範囲で、各市町村において適切に判断されたいこと。
- 個人情報保護に留意すること。

地域介護予防活動支援事業の実施状況と実施内容			
	実施数 (市町村数)	実施率※2	開催回数(回)
地域介護予防活動支援事業	1,480	85.0%	
介護予防に関するボランティア等の人材を育成するための研修	950	54.6%	11,293
介護予防に資する多様な地域活動組織の育成・支援	1,139	65.4%	227,668
社会参加活動を通じた介護予防に資する地域活動の実施	481	27.6%	465,038
介護予防に資する取組への参加やボランティア等へのポイント付与	593	34.1%	1,386,363
高齢者等による介護予防に資するボランティア活動に対するポイントの付与	472	27.1%	
自らの介護予防のため、介護予防に資する活動に参加する高齢者等へのポイントの付与	383	22.0%	
その他	117	6.7%	38,225

※1開催回数は市町村数において把握、計上した回数を集計したもの
 ※2実施率＝実施市町村数／全市町村数

出典 介護予防・日常生活支援総合事業(地域支援事業)の実施状況(令和元年度実施分)に関する調査

<図表 1-1：地域介護予防活動支援事業の実施状況と実施内容（複数回答）>

2. ボランティアポイント制度の活用

(1) ボランティアポイント制度に今後求められること

「一般介護予防事業等の推進方策に関する検討会」の取りまとめ（令和元年12月13日）では、ボランティアポイントを含む一般介護予防事業等に今後求められる機能について、以下のように示されました（以下、一部抜粋）。

2. 一般介護予防事業等について

(2) 現状と課題

- また、通いの場については、「健康寿命延伸プラン」や「認知症施策推進大綱」等においても、更なる拡充を図ることとしているが、通いの場に参加している者の数が5.7%である状況を踏まえると、
 - ・ 通いの場をより魅力的なものとしていくとともに、通いの場に関する積極的な広報を進めていくことや、
 - ・ 介護予防に資する取組への参加やボランティア等への参加を促すためのポイント付与の取組の実施率が約3割にとどまることへの対応が必要である。
(中略)

3. 一般介護予防事業等に今後求められる機能

- また、介護予防を進める観点からは、役割がある形での社会参加が重要との指摘が多いことから、
 - ・ ボランティア活動へのポイント付与や有償ボランティアの推進に加え、
 - ・ 就労的活動の普及促進に向けた支援を強化していくことも求められる。
- ボランティア活動を含めポイント付与を進めるに当たっては、マニュアルの作成や事例の紹介等を通じた推進を図っていく必要がある。なお、ポイント付与の取組については、参加へのインセンティブや、参加者のデータ収集、多様な主体との連携にもつながることが期待される一方、対象の偏りや費用対効果などの点については、社会的に理解の得られる範囲を見極めながら進めることが重要である。

(2) 介護人材の確保のためのボランティアポイント制度



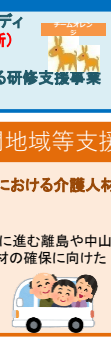
ボランティアポイント制度の活用は上述の介護予防に加えて、介護分野の人材確保の手法としての位置付けも進んでいます。

令和2年度より、地域医療介護総合確保基金（介護従事者確保分）のメニューとして、若年層、中年層、子育てを終えた層、高齢者層など各層の社会参加・就労的活動を推進するとともに介護現場での更なる活躍を支援するため、介護分野の各種研修やボランティア活動へのインセンティブを拡大する、介護人材確保のためのボランティアポイントの活用が位置付けられました。

地域医療介護総合確保基金（介護人材分） **令和2年度拡充分**


令和2年度予算：
 国費：82億円
 （公費：124億円）

都道府県における総合的な方針のもと、介護現場により身近な市区町村が介護人材確保の基盤（プラットフォーム）を構築しながら、地域の課題に応じた効果的な施策が展開できるよう新規メニューの創設や内容を拡充。

<p style="text-align: center;">参入促進</p> <p>①介護分野への元気高齢者等参入促進セミナー事業（新）</p> <p>②介護人材確保のためのボランティアポイントの活用（新）</p> <p>③地域の支え合い・助け合い活動継続のための事務手続き等支援事業（事務お助け隊）（新）</p> 	<p style="text-align: center;">労働環境等の改善</p> <p>【離職の防止等】</p> <p>④介護職員に対する悩み相談窓口設置事業（新）</p> <p>⑤介護事業所におけるハラスメント対策推進事業（新）</p> <p>⑥若手介護職員交流推進事業（新）</p> <p>⑦介護事業所における両立支援等環境整備事業（新）</p> <p>【業務負担軽減・生産性の向上】</p> <p>⑧介護ロボット導入支援事業の拡充</p> <p>⑨ICT導入支援事業の拡充</p> <p>⑩介護事業所に対する業務改善支援事業の拡充（パイロット事業の全国展開）</p> <p>※⑧～⑩の拡充分は令和5年度までの実施</p> <p>【外国人介護人材への対応】</p> <p>⑪外国人介護人材受け入れ施設等環境整備事業（新）</p> 	<p style="text-align: center;">資質の向上</p> <p>⑫チームオレンジ・コーディネーター研修等事業（新）</p> <p>⑬介護相談員育成に係る研修支援事業（新）</p> <p style="text-align: center;">新 離島、中山間地域等支援</p> <p>⑭離島、中山間地域等における介護人材確保支援事業</p> <p>人口減少や高齢化が急速に進む離島や中山間地域等における介護人材の確保に向けた取組を支援</p> 
---	--	---

新 ⑮市区町村介護人材確保プラットフォーム構築事業

市区町村において、関係機関・団体との連携を図りつつ、総合的な介護人材確保を推進するための基盤を構築。（人材確保に向けた中核機関や協議会の設置等）



※事業の実施形態は下記を選択可能
 ①市区町村等が上記の事業を実施する場合に都道府県が補助、②都道府県自らが上記事業を実施（委託可）
 ※基金事業の拡充に伴い都道府県の体制強化も併せて図る必要があるため、「介護人材確保対策連携強化事業（協議会設置等）」の機能を強化して対応。

<図表 1-2：地域医療介護総合確保基金（介護人材確保分） 令和2年度拡充分>

(3) 保険者機能強化推進交付金・介護保険保険者努力支援交付金における位置づけと活用

ボランティアポイント制度は、保険者機能強化推進交付金・介護保険保険者努力支援交付金の評価指標の一つとしても位置づけられ、その活用が推進されています。

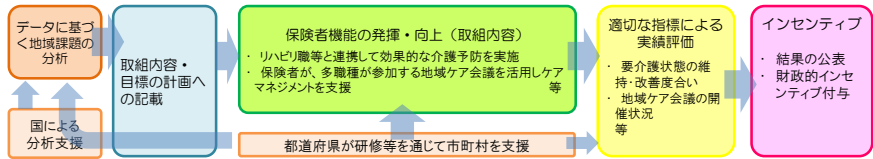
保険者機能強化推進交付金・介護保険保険者努力支援交付金

令和3年度予算案（令和2年度予算額）：400億円（400億円）

400億円の内訳
 ・保険者機能強化推進交付金：200億円
 ・介護保険保険者努力支援交付金：200億円（社会保障の充実分）

<p>趣旨</p> <p>○ 平成29年地域包括ケア強化法において、高齢者の自立支援・重度化防止等に向けた保険者の取組や都道府県による保険者支援の取組が全国で実施されるよう、PDCAサイクルによる取組を制度化</p> <p>○ この一環として、自治体への財政的インセンティブとして、市町村や都道府県の様々な取組の達成状況を評価できるような客観的な指標を設定し、市町村や都道府県の高齢者の自立支援・重度化防止等に関する取組を推進するための保険者機能強化推進交付金を創設</p> <p>○ 令和2年度においては、公的保険制度における介護予防の位置付けを高めるため、保険者機能強化推進交付金に加え、介護保険保険者努力支援交付金（社会保障の充実分）を創設し、介護予防・健康づくり等に資する取組を重点的に評価することにより配分基準のメリハリ付けを強化</p>						
<p>概要</p> <p>各市町村が行う自立支援・重度化防止の取組及び都道府県が行う市町村に対する取組の支援に対し、それぞれ評価指標の達成状況（評価指標の総合得点）に応じて、交付金を交付する。</p> <p>【主な指標】</p> <table style="width: 100%; font-size: x-small;"> <tr> <td>① PDCAサイクルの活用による保険者機能の強化</td> <td>④ 介護予防の推進</td> </tr> <tr> <td>② ケアマネジメントの質の向上</td> <td>⑤ 介護給付適正化事業の推進</td> </tr> <tr> <td>③ 多職種連携による地域ケア会議の活性化</td> <td>⑥ 要介護状態の維持・改善の度合い</td> </tr> </table>	① PDCAサイクルの活用による保険者機能の強化	④ 介護予防の推進	② ケアマネジメントの質の向上	⑤ 介護給付適正化事業の推進	③ 多職種連携による地域ケア会議の活性化	⑥ 要介護状態の維持・改善の度合い
① PDCAサイクルの活用による保険者機能の強化	④ 介護予防の推進					
② ケアマネジメントの質の向上	⑤ 介護給付適正化事業の推進					
③ 多職種連携による地域ケア会議の活性化	⑥ 要介護状態の維持・改善の度合い					
<table style="width: 100%; font-size: x-small;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><市町村分></p> <p>1 配分 介護保険保険者努力支援交付金200億円のうち190億円程度 保険者機能強化推進交付金200億円のうち190億円程度</p> <p>2 交付対象 市町村（特別区、広域連合及び一部事務組合を含む。）</p> <p>3 活用方法 国、都道府県、市町村及び第2号保険料の法定負担割合に加えて、介護保険特別会計に充当</p> <p>なお、交付金は、高齢者の市町村の自立支援・重度化防止等に向けた取組を支援し、一層推進することを趣旨としていることも踏まえ、各保険者は、交付金を活用し、地域支援事業、市町村特別給付、保健福祉事業を充実し、高齢者の自立支援、重度化防止、介護予防等に必要を取組を進めていくことが重要。</p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p><都道府県分></p> <p>1 配分 介護保険保険者努力支援交付金200億円のうち10億円程度 保険者機能強化推進交付金200億円のうち10億円程度</p> <p>2 交付対象 都道府県</p> <p>3 活用方法 高齢者の自立支援・重度化防止等に向けて市町村を支援する各種事業（市町村に対する研修事業や、リハビリ専門職等の派遣事業等）の事業費に充当。</p> </td> </tr> </table>	<p><市町村分></p> <p>1 配分 介護保険保険者努力支援交付金200億円のうち190億円程度 保険者機能強化推進交付金200億円のうち190億円程度</p> <p>2 交付対象 市町村（特別区、広域連合及び一部事務組合を含む。）</p> <p>3 活用方法 国、都道府県、市町村及び第2号保険料の法定負担割合に加えて、介護保険特別会計に充当</p> <p>なお、交付金は、高齢者の市町村の自立支援・重度化防止等に向けた取組を支援し、一層推進することを趣旨としていることも踏まえ、各保険者は、交付金を活用し、地域支援事業、市町村特別給付、保健福祉事業を充実し、高齢者の自立支援、重度化防止、介護予防等に必要を取組を進めていくことが重要。</p>	<p><都道府県分></p> <p>1 配分 介護保険保険者努力支援交付金200億円のうち10億円程度 保険者機能強化推進交付金200億円のうち10億円程度</p> <p>2 交付対象 都道府県</p> <p>3 活用方法 高齢者の自立支援・重度化防止等に向けて市町村を支援する各種事業（市町村に対する研修事業や、リハビリ専門職等の派遣事業等）の事業費に充当。</p>				
<p><市町村分></p> <p>1 配分 介護保険保険者努力支援交付金200億円のうち190億円程度 保険者機能強化推進交付金200億円のうち190億円程度</p> <p>2 交付対象 市町村（特別区、広域連合及び一部事務組合を含む。）</p> <p>3 活用方法 国、都道府県、市町村及び第2号保険料の法定負担割合に加えて、介護保険特別会計に充当</p> <p>なお、交付金は、高齢者の市町村の自立支援・重度化防止等に向けた取組を支援し、一層推進することを趣旨としていることも踏まえ、各保険者は、交付金を活用し、地域支援事業、市町村特別給付、保健福祉事業を充実し、高齢者の自立支援、重度化防止、介護予防等に必要を取組を進めていくことが重要。</p>	<p><都道府県分></p> <p>1 配分 介護保険保険者努力支援交付金200億円のうち10億円程度 保険者機能強化推進交付金200億円のうち10億円程度</p> <p>2 交付対象 都道府県</p> <p>3 活用方法 高齢者の自立支援・重度化防止等に向けて市町村を支援する各種事業（市町村に対する研修事業や、リハビリ専門職等の派遣事業等）の事業費に充当。</p>					

<参考>平成29年介護保険法改正による保険者機能の強化



データに基づく地域課題の分析 → 国による分析支援 → 取組内容・目標の計画への記載 → 都道府県が研修等を通じて市町村を支援 → 保険者機能の発揮・向上（取組内容） → 適切な指標による実績評価 → インセンティブ

<図表 1-3：保険者機能強化推進交付金・介護保険保険者努力支援交付金>

第2節 ボランティアポイント制度の導入により想定される効果

1. ボランティアポイント制度の導入により想定される主体別の効果

先行実践事例等を参考に、ボランティアポイント制度の導入及びこれまでの制度運用から想定される効果の例を以下の通りに整理しました。

主体（例）	期待される効果（例）
ボランティア活動によるポイント付与対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・介護予防の推進（主観的健康感の向上、要介護状態になることを遅らせる等）。 ・ボランティアポイントの獲得（ポイントを介護保険料や介護サービス利用料に充当することも可能）。 ・ボランティア活動に対する意欲の向上。 ・生きがいややりがいのある活動の場の確保。 ・社会的孤立の防止。
保険者（市町村）	<ul style="list-style-type: none"> ・住民（ポイント付与対象者）の介護予防に対する意識向上。 ・介護給付費増大の抑制。 ・ボランティア活動参加者の確保、増加。 ・ソーシャルキャピタルの増幅（住民同士による交流、助け合いの繰り返しにより、信頼関係とネットワークが構築・増幅され、地域の祭事や災害時などの相互扶助・共助が期待できる）。 ・地域の活性化（例：ポイントの交換対象を地域特産物や地域内で使用する商品券とする）。
受け入れ事業所・施設・団体等（以下、「受け入れ側」）	<ul style="list-style-type: none"> ・地域における施設への理解促進。 ・活動の活性化（ポイント付与対象者の存在が活動の量や質を高める）。 ・専門職のリソースの適正化（より専門的な支援を必要とする者に専門職の支援を割り当てることが可能）。
参加によるポイント付与対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動によるポイント付与対象者が見守りや話し相手、掃除などの支援を行うことで、在宅の高齢者等は住み慣れた地域で安心して生活が継続しやすくなる。 ・楽しみや生きがいの増進（ボランティア活動によるポイント付与対象者により、例えば外への散歩やレクリエーションの幅が広がる）。

<図表 1-4：期待される効果（例）>

第2章 ボランティアポイント制度の検討・構築

第1節 ボランティアポイント制度の必要性の検討

本節ではボランティアポイント制度の構築にあたり、制度の必要性を検討する際の考え方や留意点をご紹介します。

1. 地域の現状分析

地域に合わせたボランティアポイント制度を構築するにあたり、はじめに制度の必要性の有無を判断するため、その地域の特性を整理、分析することが重要です。その際、地域の目指すべき姿（地域ビジョン）を勘案しながら、一般介護予防事業等をどのように位置付けるのかを整理し、その上でボランティアポイント制度が必要なのかをあわせて考えることも重要です。

この制度は、地域の工夫次第で、介護予防に役立つ様々な取組などに広げることで、地域の活性化にもつながることも考えられるため、下記に示すような多角的な視点に立ち、定量（各種統計、住民アンケート等）と定性（ワークショップ、グループインタビュー等）の両面から地域の特性を捉えることが望ましいです。なお、地域の現状分析を行う段階より、地域における助け合い活動に関わる団体等とも情報共有や協議を重ね、様々な関係者間での共通認識を醸成していくことも一つの方法と考えられます。

また、収集したデータは制度の必要性の有無の判断だけではなく、制度構築後の目標設定や進捗管理等にも役立つと考えられます。

（1）定量的な地域の把握

国勢調査、国民生活基礎調査、介護サービス施設・事業所調査等、国が公表している統計データだけではなく、自治体独自で把握しているデータも収集・整理することで活用できる場合があります。

分野・項目等	資料名等
人口（総人口、年代別構成、高齢化率、世帯数等）	国勢調査、住民基本台帳 等
福祉・医療（老人施設（定員数、職員数）、医療施設（医師数・病院数）、介護保険（第1号被保険者数、要介護（要支援）認定者数、保険給付費等）、高齢者の生活状況（外出の状況、地域活動等への参加状況、日中の過ごし方、健康に対する考え方・取組等）	介護サービス施設・事業所調査、介護保険事業状況報告、日常生活圏域ニーズ調査 等
市民活動（地縁組織数（自治会・町会等）、民生委員数、まちづくり関連組織数、社会教育施設（箇所数、利用者数等）、NPO法人数等）	社会教育調査、社会生活基本調査 等

<図表 2-1：定量的な地域の把握例>

（2）定性的な地域の把握

定量的な手法による地域の把握に加え、「なぜ●●という結果になるのか」「●●を解決するためにはどうすれば良いのか」等を考える参考として、住民の声を直接把握する定性的な手法を用いることも重要です。

総合計画をはじめとする、各種行政計画を策定する際、様々な住民参加手法（住民アンケート、ワークショップ、グループインタビュー、関係団体向けヒアリング等）が取り入れられてきていますので、既に実施された住民参加の結果を確認する、新たに住民参加の機会を設けること等を通じて、住民のニーズ（困りごと）をより深く把握することが可能と考えられます。

また、上記の過程において、地域の支え合いの担い手となっている団体等を把握することも制度設計を考える際に重要です。シルバー人材センター、社会福祉協議会、NPO、ボランティア団体（有償・無償問わず）等が考えられますが、例えば有償ボランティアなどいわゆる就労に類する取組を通じた地域づくり活動が展開されている地域においては、そうした活動を踏まえてボランティアポイント制度が必要か、必要である場合はどのような制度上の配慮や区別が必要かといったことを検討することが重要です。

（3）課題の抽出、整理

定量、定性の両面から地域の現状を把握した後、浮かび上がった問題や住民が求めているニーズ等を整理し、何をどのように解決することがいま求められているのか、それらの問題点を抽出し、最終的には課題を明らかにすることが重要です。

2. 事業目的の明確化

現状分析を踏まえて浮かび上がった地域課題の解決に向けて、一般介護予防事業全体から見て、ボランティアポイント制度を効率的かつ効果的に構築するためには事業目的の明確化が極めて重要になります。

第1章で整理した、介護予防施策としてのボランティアポイント制度という位置付けから見れば、「介護予防の推進」が基本的な事業目的として挙げられますが、第1章第2節で整理したように、ボランティアポイント制度は様々な主体や行政分野に関わるものであることから、地域課題に応じて複合的な事業目的を設定することも考えられます。

なお、複合的な事業目的を設定する場合には、後述するように事業の予算（財源）の組み立てにも影響を与える場合があることに留意する必要があります。

【事業目的（例）】

介護予防の推進、高齢者の生きがいつくり及び社会参加の推進、ボランティア参加者の健康増進、ボランティア活動に対する住民の関心向上、地域における共助意識の向上、地域を支える人材の増加、介護人材の確保 等

3. 検討体制

制度の検討を行う体制づくりは重要であり、前述の事業目的を達成することから逆算した、効果的な会議体の構成、協議の進め方や内容を体制づくりの段階から意識することが求められます。具体的な検討の留意点は以下の通りです。

（1）会議体の構成

会議体の構成を考える際、後述する制度運用も見越して、想定されるステークホルダー（利害関係者）が適切に関与できる場づくりを意識することが重要です。

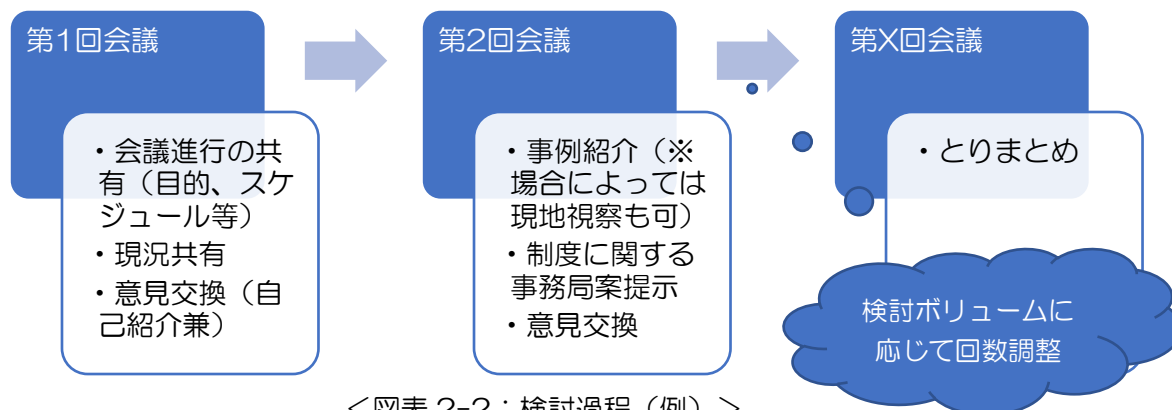
【想定される構成員（例）】

- ・主催者（自治体の保健福祉、市民協働、政策企画関連部署等）
- ・学識経験者（地域福祉、市民協働、地域づくり等の専門性を有する方）
- ・社会福祉協議会代表（都道府県、市町村）
- ・介護保険施設運営事業者
- ・居宅介護支援事業者
- ・保健医療関係者
- ・住民組織（NPO含む）
- ・シルバー人材センター

なお、必ずしも新たな会議体を立ち上げる必要があるわけではなく、既に介護予防等を議題として取り扱う審議会や検討委員会等が設置されている場合、それらの会議体を活用することも、参加者の負担軽減の観点から大切です。

(2) 検討の進め方（協議の際に意識することが望ましい点）

実際の検討は以下のような流れで進行することが想定されますが、会議体の性質に応じて、検討回数や会議の運営手法は柔軟に設定することが望ましいと考えられます。



<図表 2-2：検討過程（例）>

なお、検討の際、制度創設によって地域づくりが自治体全体で進展することを意識し、特にボランティアポイントの対象となるボランティア活動と既存のボランティア活動（活動を支援、実践している団体含む）や生活支援サービス事業との整理、区別することを意識することが望ましいと考えられます。

第2節 ボランティアポイント制度の設計

前節の整理を踏まえ、具体的な制度設計にあたって検討すべき事項や必要に応じて、検討にあたっての留意点をご紹介します。

1. 事業名称

事業名称を検討する際、事業目的、ポイント付与の対象となる活動の性質に応じて、地域の関係者等が理解しやすく、関心を抱きやすいように名称を設定することが重要であり、必ずしも「ボランティアポイント」という名称を用いる必要はありません。

また、名称決定にあたっては広く公募するなどの方法により、多くの住民が愛着を抱き、分かりやすい愛称で呼ばれるように工夫することも望ましいと考えられます。

【名称例】

介護サポーター事業、介護支援サポーター事業、シニアボランティアポイント事業、介護支援ボランティア制度、高齢者いきいき活動ポイント事業 等

2. ポイント付与の対象となる者

事業名称と同様に、事業目的等に照らして対象者の条件を設定することが重要です。条件として想定される項目は以下の通りです。

条件項目	設定例
年齢	• 65 歳以上（介護保険第一号被保険者） • 40 歳以上（介護保険第二号被保険者）
要介護（支援）認定等の有無	• 要介護認定の有無 • 要支援認定の有無 • 事業対象者であるか否か
居住地	• 保険者（市町村）と同様 • 保険者（市町村）と一致している必要はない（在勤・在学も可）

<図表 2-3：条件項目と設定例>

【事例紹介】栃木県矢板市「やいた元気シニア地域活動応援ポイント事業」

(概要)

介護保険事業として、管理運営機関の矢板市社会福祉協議会（矢板市シニアボランティアセンター）に登録した、介護保険施設等や高齢者サロンなどでの受入拠点等で、「地域ボランティア活動（きらりんサポーター活動）」や、「生きがいつくり活動（にこにこメイト活動）」を行った高齢者に、その実績に応じて交換可能なポイントを付与するほか、健康づくりに関する研修会や市が開催する介護予防事業などの参加もポイント付与の対象になります。

(対象となる活動、対象者)

1. 地域ボランティア活動（きらりんサポーター活動）

◆対象者

市内在住の60歳以上の市民で以下の要件を満たす方

- ① 感染性の疾病が無い（かぜなどの一時的なものは含みません）
- ② 疾病又は負傷のため入院治療が必要で無い
- ③ 要介護認定又は要支援認定を受けていない
- ④ 矢板市介護保険第1号被保険者（65歳以上の方のみ）

※同一年で、生きがいつくり活動（にこにこメイト活動）に登録されている方は、登録できません。（年の途中での登録替えは可能です。）

◆対象となる活動

介護保険施設や高齢者サロン等、お元気ポイント事業の受入拠点として登録された場所でのボランティア活動、市が開催する介護予防事業への参加、きらりんサポーターを対象とした研修会への参加など

2. 生きがいつくり活動（にこにこメイト活動）

◆対象者

市内在住の65歳以上の市民（介護保険第1号被保険者）

※同一年で、地域ボランティア活動（きらりんサポーター活動）に登録されている方は、登録できません。（年の途中での登録替えは可能です。）

◆対象となる活動

お元気ポイント事業の受入拠点として登録された場所への参加、市が開催する介護予防事業への参加、市が認めた健康づくり活動等への参加など

出典：「やいた元気シニア地域活動応援ポイント事業—ご利用の手引き—」（令和2年3月時点）

3. 予算（財源）

事業目的やポイント付与の対象となる者等を踏まえ、確保すべき予算（財源）を検討します。先行実践例等を参考に、想定される予算（財源）の種類を以下のように整理しました。先述（8ページ）のように、複合的な事業目的を設定している場合には、上記の予算（財源）を組み合わせることも考えられますが、財源の性質（適用可能となる取組、活動範囲、対象年齢等）を踏まえて、後述するポイント付与の対象となる活動（事業）を設定することに留意する必要があります。

なお、先述（4ページ）のように、令和2年度予算において、地域医療介護総合確保基金（介護人材確保分）について、介護人材の参入促進方策として、介護人材確保のためのボランティアポイントの活用が位置付けられたため、予算（財源）の選択肢や組み合わせ方がより多様になることが考えられます。

財源	想定される主な事業目的
地域介護予防活動支援事業（地域支援事業交付金）、保険者機能強化推進交付金・介護保険保険者努力支援交付金	高齢者の生きがいつくり及び社会参加の推進、介護予防の推進 等
地域医療介護総合確保基金（介護人材確保分）	若者層、中年齢層、子育てを終えた層、高齢者層など各層の社会参加・就労的活動の推進 等
地方公共団体の一般財源等（ふるさと納税に代表される寄附金等）	ボランティア活動に対する住民の関心向上、地域における共助意識の向上、地域を支える人材の増加等

<図表 2-4：予算（財源）例>

4. ポイント付与の対象となる活動（事業）

ポイント付与の対象となる活動を設定する際、活動対象と活動内容の2つを整理し、組み合わせることが必要となります。

（1）活動対象

ポイント付与の対象となる活動は先行実践例等を踏まえて大別すると、①高齢者等によるボランティア活動、②自らの介護予防のための参加となりますが、具体的な活動の範囲は多岐に渡っています。

【活動対象例】

レクリエーション等の指導・参加補助、お茶だしや食堂内の配膳・下膳などの補助、

喫茶などの運営補助、散歩・外出・館内移動の補助、行事の手伝い、話し相手、施設職員と共に軽微かつ補助的な活動、その他(例：在宅高齢者のごみ出しなど)、自治体開催の介護予防事業への参加、自治体が認めた健康づくり活動等への参加 等

上記の整理を参考としつつ、先述（8ページ）の事業目的を踏まえ、地域ごとに活動対象を定めることが望ましいと考えられます。

（2）活動内容

活動対象と密接な関係にある活動内容（場所）は大別すると、①施設内活動、②在宅活動、③その他、生きがいつくり活動の場となります。

活動内容	想定される施設・場所
施設内活動	<ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉施設（特別養護老人ホーム、養護老人ホーム、軽費老人ホーム、老人福祉センター等） ・通所介護サービス事業所（デイサービス） ・社会教育施設（公民館、図書館、博物館等） ・児童施設 ・障がい者（児）施設 等
在宅活動	<ul style="list-style-type: none"> ・要支援あるいは要介護高齢者の居宅 等
その他、生きがいつくり活動の場	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者サロン ・シニアクラブ ・公民館の高齢者学級 ・健康づくりの活動の場 ・コミュニケーション活動の場 等

<図表 2-5：活動内容例>

②を対象とする場合は以下の留意点を踏まえ、対応の考え方等を整理しておく必要があります。

留意点	対応の考え方（例）
活動過程や実績を第三者が確認することが難しい	<ol style="list-style-type: none"> 1) 利用者と担い手とのマッチングを第三者（受け入れ側等）が行い、ボランティア活動を通じて何か問題等が生じた場合、第三者が相談に応じ、調整を行う。 2) ボランティア活動を始める前に、ボランティアとしての心構えや留意点等を学習する機会を設けること等でボランティアの質を高めつつ、担い手の志を尊重して、担い手本人からのポイント申請（活動実績）を認める。

<図表 2-6：在宅活動を対象とする場合の留意点と対策の考え方>

5. ポイント付与・還元システム

ポイント付与・還元システムを検討する際、以下に挙げるポイントの内容、還元方法、及び管理方法の3点を整理することが重要と考えられます。

(1) ポイントの内容

活動への参加の動機付けとなるよう、活動評価方法としてのポイントであるという性質を理解した上で、以下の点に留意してポイント内容を設定することが望ましいです。

留意点	論点
活動回数等の上限設定	<ul style="list-style-type: none"> より多くの住民に活動へ参加してもらうため、1人あたりのポイント付与対象となる活動回数に上限を設けるべきか。 →ポイント付与の対象となる活動時間、回数あるいは後述するポイント還元に上限を設けることが考えられます。
金額設定	<ul style="list-style-type: none"> 報酬に該当せず、活動に要する実費相当分（活動参加のための交通費程度）に設定するべきか。

<図表 2-7：ポイント内容設定に当たっての留意点>

(2) ポイントの還元方法

ポイントの還元方法として、大別すると以下の4つが考えられますが、本章の第1節で整理したように、地域課題に応じて適宜選択あるいは組み合わせることが望ましいと考えられます。

また、健康無関心層への促しにつなげる観点からは、報奨の内容を魅力的なものとしていくことも検討が必要です（例えば、ポイントの使い途も、各種コンビニで活用可能な共通ポイント、寄付といった社会貢献等、多様な個人の価値観に合わせ、多様な途を用意することが望ましい。）。第4節2のとおり、民間企業の協力を得て、還元される物品の充実度が高めることも、ポイント付与対象者のボランティアポイントの獲得意欲や、活動に対する意欲の向上につながることを期待されます。その際、報奨の金銭的な価値が高すぎると、報奨を得ることのみが目的化してしまい、最終的な目的である本人の行動変容にはつながらない場合も出てくるので留意が必要です。

分類	方法
現金との交換	<ul style="list-style-type: none"> ポイントに応じて、現金と交換
金券との交換	<ul style="list-style-type: none"> ポイントに応じて、金券（商品券、公営施設の入場券等）と交換
地域通貨との交換	<ul style="list-style-type: none"> ポイントに応じて、当該自治体内で使用できる地域通貨と交換
その他	<ul style="list-style-type: none"> 実質的な介護保険料負担の軽減を目的に、ボランティアポイントを保有する者から自治体への申し出により、蓄積されたポイントを活用して、その者の保険料負担の一部に充てるための交付金等を交付 自治体が設置している基金への寄付

<図表 2-8：ポイントの還元方法>

また、事業費の積算等の兼ね合いもあるため、ポイントの有効期限を設けることも必要と考えられます。

(3) ポイントの管理方法

ポイントの管理方法は、後述する運用体制との兼ね合いにより様々な手法が考えられますが、以下の要素を組み込むことが重要であると考えられます。

【管理方法において組み込むべき要素】

- ①ポイントの見える化（特にボランティア参加者にとって、保有ポイント数を認識することができる記録媒体（手帳、ICカード、マイナンバーカード等）を作成、交付）
- ②ボランティアの受入機関等の負担軽減（①のような記録媒体のみで管理し、受入機関側には活動実績等の報告を求めない）



<図表 2-9：ポイントの管理方法（左：東京都稲城市、右：神奈川県横浜市）>

6. ボランティア保険

ボランティア活動中、参加者自身がけがを負ったり、他人に損害を与えたことによる損害賠償問題が生じる可能性があります。参加者などが安心して活動を行うための仕組みとして、ボランティア保険を検討することが重要です。

(1) ボランティア保険とは

ボランティア保険は、ボランティア活動中の事故によりボランティア本人が死亡あるいはけがをした（傷害保険）、もしくはボランティアの方々がボランティア活動により他人に対して損害を与えたことにより、損害賠償問題が生じた場合（賠償責任保険）に補償する保険です。

日本で最初のボランティア保険は、全国社会福祉協議会が加入窓口及び契約者となるボランティア活動保険（昭和 52 年創設）であり、近年では自治体独自のボランティア支援施策の一環として、自治体が契約者という形式のボランティア保険も普及しています。

保険者類型	特徴	例
社会福祉協議会創設型	<ul style="list-style-type: none"> 国内における自発的な意思により他人や社会に貢献する無償（※1）のボランティア活動（※2）が対象。 ※1. 介護支援ボランティア活動などポイントが付与される活動は無償のボランティア活動に区分 ※2. 以下のいずれかに該当する活動 <ul style="list-style-type: none"> ・グループの会則に則り、立案された活動であること（グループが社会福祉協議会に登録されていることが必要） ・社会福祉協議会に届け出た活動であること ・社会福祉協議会に委嘱された活動であること <p>参考：社会福祉法人全国社会福祉協議会 「平成 31 年度ボランティア活動保険、ボランティア業事業保険、福祉サービス総合保障、送迎サービス補償の手引き【社会福祉協議会用】」</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全国社会福祉協議会「ボランティア活動保険」 ※都道府県の社会福祉協議会ごとに独自プラン（補償内容の詳細、保険料等）を設けている場合があります。
自治体創設型	<ul style="list-style-type: none"> ・当該自治体内に活動の拠点があり、当該自治体の住民によって組織された市民団体等による、本来の仕事を離れて行う市民活動（社会教育、社会福祉、青少年育成活動等）が対象。 ・加入申し込みの必要はなく、自治体が保険料を負担している場合が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「市民活動総合補償制度」、「市民活動保険」等 ※対象となる市民活動の詳細、補償内容の詳細は自治体によって異なります。

<図表 2-10：ボランティア保険の主な類型>

(2) 保険加入の必要性

ボランティアポイントの付与対象となる活動を行っている最中に、活動者自身がけがを負ったり、他人に損害を与えたことによる損害賠償問題が生じる可能性がないとはいえません。ボランティア活動への参加を希望する方が安心して参加できるよう、ボランティア保険のような補償の仕組みを設け、加入を促すことが望ましいと考えられます。

一方で、保険加入を義務付けるかどうかは、活動の性質や後述する保険料負担者の設定等とあわせて検討することが必要と考えられます。

類型	加入方法（例）
加入条件型	・ボランティア登録時の条件として保険加入を設ける（保険料負担はボランティア希望者、管理主体等、自治体によって異なります）。
自動加入型	・ボランティア登録により、自治体創設型の補償制度の対象となり、事故等が発生した場合、申請を受けて制度適用の可否を判断します。
加入推奨型（任意）	・制度の説明会やボランティア登録時に保険加入を推奨しますが、あくまで加入は任意とします。
その他	・受け入れ施設や団体等がボランティア活動に伴う事故に関する保険に加入し、万が一の補償に備える場合もあります。

<図表 2-11：ボランティア保険加入の主な類型>

(3) 保険料の設定（負担者、金額）

保険料を誰が負担するかについては、概ね以下の3パターンに分類されます。

負担者	考え方・留意点
ボランティア本人による負担	・ボランティア自体が個人の自発性によるものであり、自己の活動の結果に伴って事故等が発生するのであれば、ボランティア本人が支払うことが望ましいとも考えられます。 ・金額の多寡に関わらず、自己負担が発生することを敬遠して、ボランティア活動へ参加をためらう方が出てくる場合も考えられます。
自治体負担	・ボランティア活動の広がりを重視し、多くの住民がボランティア活動に参加できるよう、自治体が負担することが望ましいとも考えられます。 ・財政負担が増加するため、事業評価を適切に行い、事業目的に照らして適切な支出となっているかの確認や説明責任に留意する必要があります。
管理機関負担	・自治体が負担する場合と同様に、多くの方がボランティア活動に参加できるようになることが期待されます。 ・保険加入負担（費用、手続き等）が発生し、通常業務に支障をきたす可能性もあるため、負担を軽減するための措置を講じることが望ましい場合も考えられます。

<図表 2-12：ボランティア保険の保険料負担の主な類型>

保険料は補償の内容等によっても異なりますが、例えば前述のボランティア活動保険の場合、いずれの補償パターンにおいても1,000円未満となっています（平成31年度）。特に、ボランティア参加者本人が負担する場合は、活動をためらう阻害要因とならないような費用設定が望ましいと考えられます。

第3章 ボランティアポイント制度の運用

第1節 運用体制

本節では、ボランティアポイント制度を運用していく際の体制、方法、必要な取組についてご紹介します。なお、多くの市町村では、制度の実施要綱を作成し、制度の運用に関する規程や手続きに要する書類の様式を定め、円滑な制度運用を図っています。

1. 運用主体の考え方

ボランティアポイント制度を円滑に運用していくためには、行政だけではなく、様々な関連機関との連携の下で運用していく体制を整えていくことが重要です。

行政並びに関連機関が担うべき役割については、以下のような考えに沿って検討します。

なお、ボランティアポイント制度の仕組みについて管理（評価や見直し等）を行うのが「実施主体」であり、制度の運用について管理するのが「管理機関」となります。いずれもポイント付与対象者との間に使用従属関係を構成するものではない（使用者と労働者ではない）ことに留意してください。

（1）実施主体

「介護支援ボランティア活動への地域支援事業交付金の活用について」（平成19年5月7日付厚生労働省老健局介護保険課長ほか連名事務連絡）では、介護保険の保険者である市町村が地域支援事業として、介護支援ボランティア活動を推進する事業を行うことを認めています。

そのため、地域支援事業交付金を活用したボランティアポイント制度を実施する際の主体は、市町村となります（その他の財源を活用したボランティアポイント制度の場合には、その限りではありません）。

具体的な実施方法については、市町村の裁量に委ねられていることから、事業の事務局を関連団体へ委託し、職員の負担軽減を図っているところもあります。

(2) 管理機関

実施主体である市町村は、管理委託料（地域支援事業交付金を充てることができます）を支払い、ボランティアポイント制度に係る業務の運営及び管理を、適当と認める関連団体に委託することができます。

関連団体に管理機関の業務を委託する場合であっても、市町村としてボランティアポイント制度を実施することの方針を明確に示し、委託先と共有しておくことが大切です。また、制度設計や見直しを図る段階においては、極力、関連団体等との協議・検討を行う場を設け、実施方針を共有するプロセスを踏むことが円滑な制度運用に寄与します。

①管理委託する関連団体

ボランティアポイント制度の管理機関は、資金管理及び個人情報などを取り扱うことから、信頼のおける団体であり、事務局体制を構築できる団体である必要があります。

候補となる関連団体は、ボランティアセンターなど、ボランティア活動の窓口を設置している各市町村の社会福祉協議会、シルバー人材センターやその他の社会福祉法人、事業運用上で活用するシステムを管理する民間事業者等があります。

②管理機関の業務内容

管理機関は、ボランティアポイント制度の事務局として以下のような業務を行います。これらの業務の一部または全部を関連団体へ委託することも可能なため、その場合にはどのような業務を誰が担うことが望ましいのか、各地域の実情を踏まえて検討する必要があります。

ポイント付与対象者及び受入機関の登録	<ul style="list-style-type: none"> • ポイントが付与される活動を行うために、ポイント付与対象者からの登録申出が必要な場合に、その受付や登録に必要な事務手続き、対象者の要件の確認、登録のために必要な事務を行います。 • 登録が不要な制度設計、受入機関ごとに登録申出する制度設計を行った場合には、この対応は不要となります。 • ポイントが付与される活動の受入機関（施設や団体など）からの登録申出が必要な場合に、その受付や登録に必要な手続き、受入機関の要件の確認、登録のために必要な事務を行います。 • 受入機関からの登録が不要な制度設計、行政が申請を受けて指定する制度設計を行った場合には、この対応は不要となります。
活動の受入及び調整	<ul style="list-style-type: none"> • ポイント付与対象者が活動するために必要な場合、受入機関の紹介、相談、活動日の調整などを行います。 • 管理機関を通さずに、活動の対象者が直接受入機関に連絡をする制度設計を行った場合には、この対応は不要となります。
ポイントの付与及び管理	<ul style="list-style-type: none"> • 活動の受入機関から活動実績の報告を受けて、ポイント付与対象者にポイントの付与を行う必要がある場合、また、ポイント付与対象者に付与したポイントの管理を行う必要がある場合に、必要な事務を行います。 • ポイントの付与を受入機関が直接行う場合や、行政が管理する場合には、この対応は不要となります。
ボランティアポイントの還元	<ul style="list-style-type: none"> • ポイント付与対象者が、保有するボランティアポイントを還元するための申請・交付の手続きが必要な場合は、そのために必要な事務を行います。
その他事業を実施するために当たって必要な事務	<ul style="list-style-type: none"> • ポイント付与対象者や受入機関向けの意見交換会、研修会等の各種イベントの企画・開催、情報発信のためのチラシ、ニュースレター、ホームページの制作などの事務作業を行います。

＜図表 3-1：管理機関に委託できる業務内容＞

なお、実施主体、管理機関、受入機関、介護支援ボランティア（ポイント付与対象者）等について、稲城市では下表のような事務手続きを年間を通じて行っています。

	市（実施主体）	管理機関	受入機関	介護支援ボランティア
主な役割	制度の実施主体 受入機関の指定 など	ボランティアの登録、ポイント付与、管理、交付金の交付など	ボランティアの受入、スタンプ押印	ボランティア活動、介護予防
4月	●前年度末までの登録者名簿の確認（新規登録者の被保険者番号、全登録者の転出死亡確認）をし、登録者数の確定、管理機関へ返す。	●新年度手帳の交付、切替【ポイント付与の申出、ポイント転換交付金の申請、ボランティア活動者アンケートも同時に行う】及びボランティア保険加入受付 ●前年度末までの登録者名簿を市へ	●介護支援ボランティアの受入れを行い、当年度の手帳にスタンプを押印	●介護支援ボランティア活動を行い、スタンプを集める。
5月	●ボランティア活動者アンケート集計	●市へ、ポイント付与の申出書（手帳ごと）とアンケートを渡す		
6月	●ポイント付与申出者の介護保険料の納付確認【完納者の申出書（手帳）に確認印を押し、管理機関へ渡す】			
7月	●協力機関へ特典の詳細の確認をし、管理機関へ伝える。	●ポイント転換交付金の振込手続きを行う ●協力機関からの特典の通知を作成（市に内容確認）		
8月	●ポイント転換交付金申請書を管理機関から受取り→新規要介護認定者の確認【介護予防効果の測定】	●ポイント転換交付金の振込者へ振込通知（前年度手帳の返却）及び該当者へ特典の通知 ●ポイント転換交付金申請書を市へ		該当者へポイント転換交付金が振込まれる

	市（実施主体）	管理機関	受入機関	介護支援ボランティア
9月		●特典希望者の集計		
10月	●特典のチケット等協力企業から受取、管理機関へ渡す。	●特典のチケット等送付		該当者は、特典のチケット等受取る。
11月	●ヴェルディツアー開催	●ヴェルディツアー開催		該当者は、ヴェルディツアーなどの特典に参加
12月	●受入機関意見交換会開催通知及び受入機関アンケートの送付		●受入機関アンケート回答	
1月	●受入機関意見交換会の開催	●受入機関意見交換会の開催	●受入機関意見交換会の開催	
2月	●来年度手帳案の校正、協力企業への来年度の依頼、手帳表紙の企業ロゴ等の確認	●来年度の手帳原案作成し、市へ確認 ●来年度の手帳の印刷製本		
3月	●ボランティア活動者アンケート作成	●来年度手帳の切替【ポイント付与の申出、ポイント転換交付金の申請、ボランティア活動者アンケートも同時に行う】及びボランティア保険加入受付開始、 ●出張新年度手帳切替の実施（2か所、3回）		3月分の活動が終わったら、来度手帳の切替【ポイント付与の申出、ポイント転換交付金の申請、ボランティア活動者アンケートも同時に行う】

出典：稲城市作成資料

＜図表 3-2：稲城市介護支援ボランティア制度における年間事務の例＞

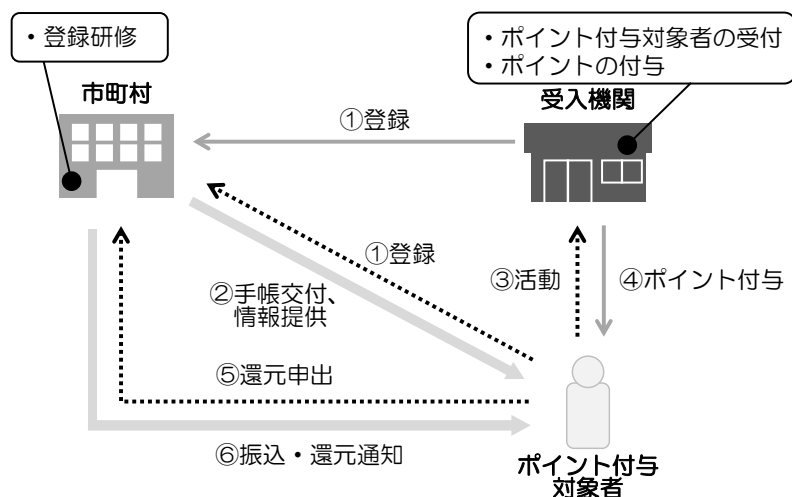
2. 実施スキーム

ボランティアポイント制度は、管理機関・受入機関・ポイント付与対象者など、多様な関係者の下に運用されます。

それぞれの役割や必要なやりとりは、市町村によって異なります。以下に、実施スキームの例を示します。実施主体として行政が担うべき役割と、各関係者にどのような役割を担ってもらうかを検討し、適切な実施スキームを構築しましょう。

(1) 行政直営で実施

管理機関が行う業務の全てを直営で実施する場合のスキームです。活動の対象者の実績に応じてポイントを付与します。ポイント付与対象者は、ポイントの還元の申出を行政に行い、行政から交付を受けます。

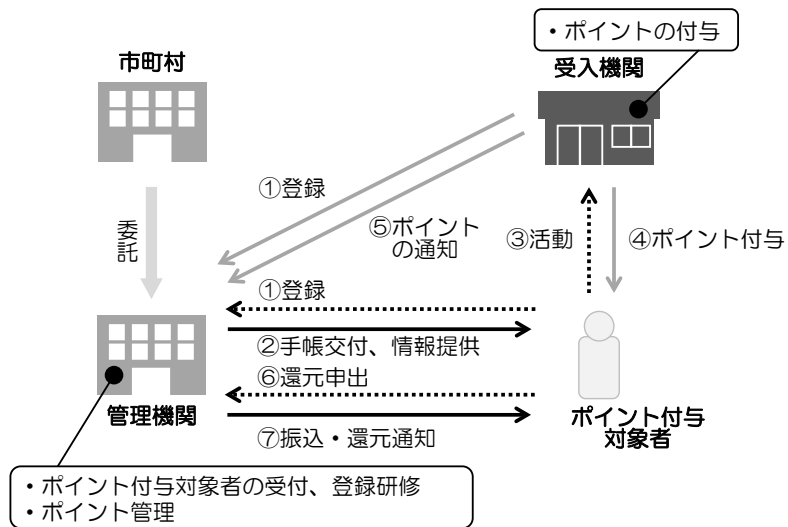


<図表 3-3：実施スキーム1 >

(2) 行政は、管理機関の業務を全て委託して実施

管理機関が行うポイント付与対象者の登録からポイントの還元に至るまでの全ての業務を委託して実施しているスキームです。受入機関は、活動の対象者の実績に応じてポイントを付与し、活動実績や付与したポイントについて管理機関に報告・通知を行います。ポイント付与対象者は、ポイントの還元の申出を管理機関に行い、管理機関から交付を受けます。

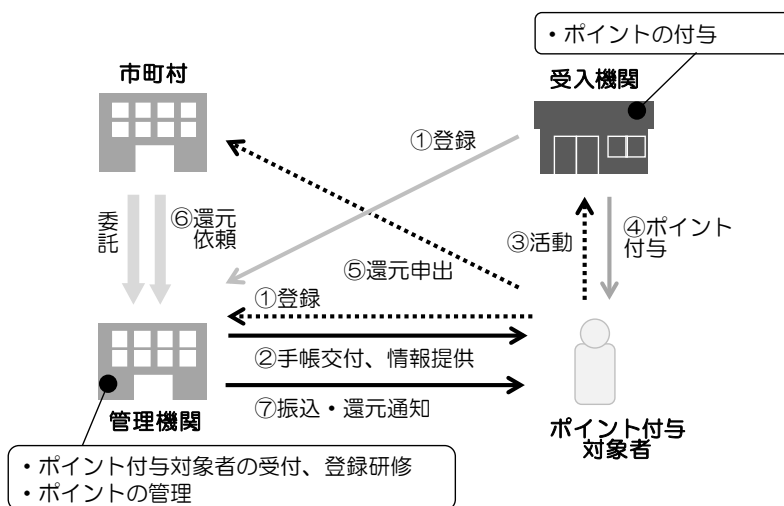
なお、本スキームは、運用上で行政が関与しないため、制度の本来の実施方針に沿った制度運用が行えているか、制度の評価・見直しを通して確認を行っていくことが必要です。



<図表 3-4：実施スキーム2>

(3) ボランティアポイントの還元は、行政に申し、管理機関が交付

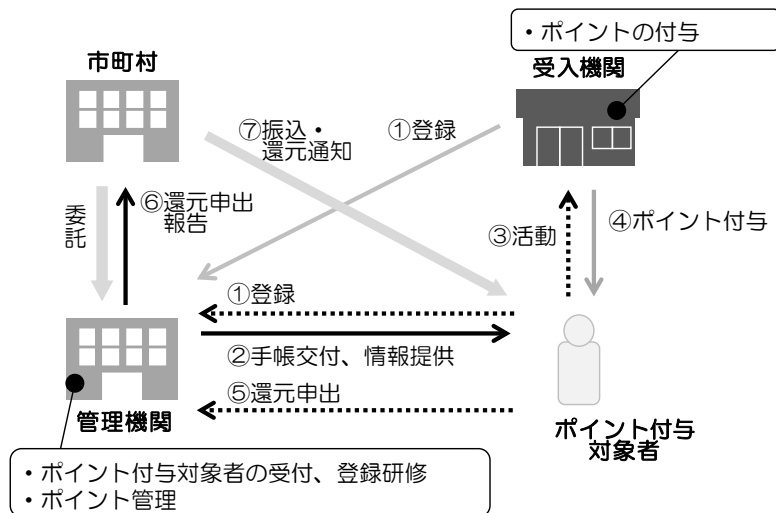
管理機関の業務は概ね委託しますが、ボランティアポイントの還元の申出は行政に行い、管理機関は行政からの指示を受けて交付するスキームです。受入機関は、ポイント付与対象者の活動実績に応じてポイントを付与します。対象者は、ポイントの還元を行政に対して行くと、管理機関から交付を受けます。



<図表 3-5：実施スキーム3>

(4) ボランティアポイントの還元は、管理機関に申し、行政から交付

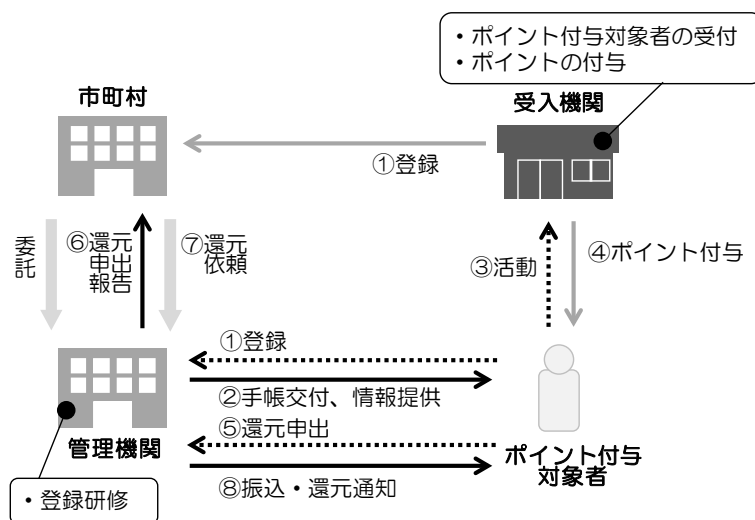
管理機関の業務は概ね委託しますが、ボランティアポイントの還元は、管理機関で申出を受けて、行政から交付するスキームです。受入機関は、ポイント付与対象者の実績に応じてポイントを付与します。ポイント付与対象者は、管理機関にポイントの還元の申出を行うと、行政から交付を受けます。



<図表 3-6：実施スキーム4>

(5) ボランティアポイントの還元は、管理機関から行政に申し、管理機関が交付

管理機関の業務は概ね委託しますが、ボランティアポイントの還元は、管理機関から行政に申出を行い、管理機関から交付するスキームです。受入機関は、ポイント付与対象者の実績に応じてポイントを付与します。ポイント付与対象者は、ポイントの還元の申出を管理機関に行い、管理機関から交付を受けます。



<図表 3-7：実施スキーム5>

第2節 ポイント付与対象者の受入れ

本節では、ポイント付与対象者の登録、活動の受入れを行う際の運用上のポイントや、受入機関に対する取組について紹介します。

1. ポイント付与対象者の登録・受付体制

ポイント付与対象者の要件に該当している方を、活動に受け入れるための制度運用上の留意点を紹介します。

(1) 申込受付方法

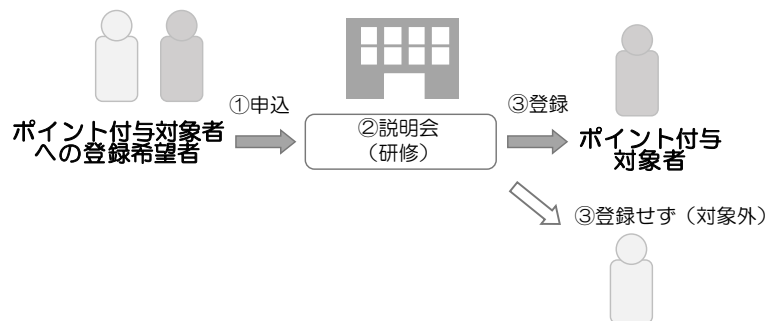
ポイント付与対象者に要件を設けている場合、活動を行えるようになるためには、登録手続きを行い、必要事項を提出してもらった上で、要件を満たしていることの確認が必要になります。

要件を満たした場合にのみ、ポイント付与対象者として登録され、ポイントを付与する活動を行うことができます。

①ポイント付与対象者の登録

ポイント付与対象者としての登録希望者には、「(2) 申込時の確認事項」で示す事項等を記入した「登録申請書」などの必要書類を提出してもらいます。これによって、当該希望者が登録の要件を満たしていることを確認します。

なお、登録希望者に説明会（研修）を受講することを義務付け、受講後に登録手続きを行っている市町村もあります。このような形をとることで、制度への理解度や活動に対する一定水準の認識を持った方を登録することが担保できます。



<図表 3-8：ポイント付与対象者の登録手順>

②活動の受入

登録されたポイント付与対象者は、各自が希望する受入機関の活動への参加を検討していくことになります。

活動への申込受付は、a)管理機関が紹介・調整する場合と、b)管理機関が関与せずにポイント付与対象者自身で連絡・調整する場合があります。

a) 管理機関が紹介・調整

活動を行いたいポイント付与対象者は、管理機関に相談し、管理機関から紹介のあった受入機関の中から希望の活動を選択します。

管理機関は、ポイント付与対象者の登録時に受入機関を紹介する他、定期的に受入機関に関する情報を、ポイント付与対象者に対して発信します。受入機関を紹介した後は、ポイント付与対象者からの連絡を受けて管理機関が調整する方法と、ポイント付与対象者自身で調整してもらう方法があります。

○ポイント付与対象者の負担軽減

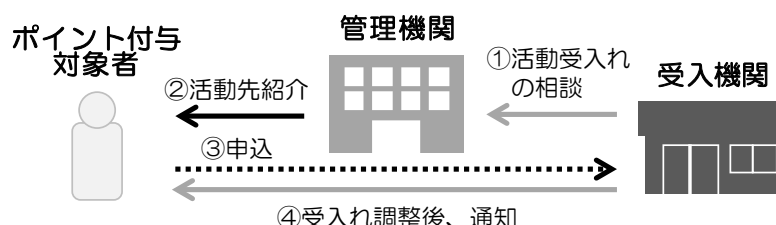
ポイント付与対象者の受入について、受入機関との活動日時や当日連絡事項などの調整を、管理機関が行い、ポイント付与対象者に通知します。管理機関が調整を担うことで、ポイント付与対象者の負担は軽減され、活動への参加率を高めることが期待できます。



＜図表 3-9：管理機関による活動先の紹介1＞

○管理機関の負担軽減

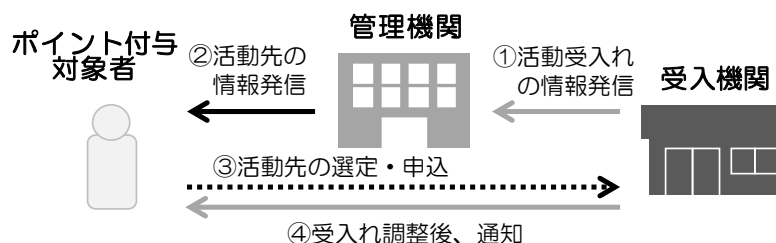
一方で、管理機関への負担がかかり過ぎてしまい対応しきれない場合には、管理機関は相談と紹介まで関与し、受入機関との調整はポイント付与対象者自身で行ってもらうという方法もあります。



<図表 3-10：管理機関による活動先の紹介2>

b) ポイント付与対象者自身で連絡・調整

管理機関は、ポイント付与対象者への受入機関の情報発信のみで、活動の受付には関与しない場合、ポイント付与対象者自身で受入機関の情報を収集し、受入機関へ連絡・調整を行います。



<図表 3-11：ポイント付与対象者自身で連絡・調整>

○ポイント付与対象者の負担

ポイント付与対象者は、登録されている受入機関の情報から自身に適した活動内容、関心のある活動内容を選択できる自由度がある反面、活動に至るまでの手続きを全て自身で行わなければならないことから負担が大きくなります。また、インターネットを介した情報の発信などが中心であった場合には、パソコンに不慣れな高齢者の方にとっては大きな負担になる場合もあるため、活動への参加率が下がることも想定されます。

○管理機関の負担

一方で、管理機関にはほぼ負担がかかりません。ただし、活動への参加率が低下した場合には、促進策の検討や、ポイント付与対象者自身で受入機関と調整することが困難な方に限り、特例的に管理機関が援助することも検討しましょう。

(2) 申込時の確認事項

ポイント付与対象者を登録するにあたって、対象者の要件に関する事項、活動の受入先を決めていく際に有用な情報を確認します。

①ポイント付与対象者に関する情報の管理

管理機関もしくは、ポイント管理を行う団体に関しては、以下の点を十分に留意してポイント付与対象者に関する情報を管理してください。

a) 個人情報の漏洩防止

介護保険証の被保険者番号など、非常に重要な個人情報を管理するため、管理体制やデータの保管に関しては適切に行わなければなりません。関係団体やポイント付与対象者宛に連絡をする際に、FAXやメールの誤送信によって第三者に情報が漏洩することがないように十分に注意してください。

b) ボランティアポイントの不正利用防止

ボランティアポイントは、活動を行った本人以外に付与することや、付与されたポイントを本人以外が還元することもできません。このような第三者利用や、スタンプ等の不正利用によるポイントの不正取得などが発生するリスクがありますので、スタンプ等の管理の徹底や、ポイントのデータ化等を検討するとともに、ポイントを付与・管理する団体は、ポイントを付与する活動及びポイント付与の実績を適宜正確に記録し、規定に則って管理機関や行政に適時報告を行うようにしてください。

②確認事項

以下に、確認が必要な事項（必須）、確認しておく方が良い事項（状況に応じて）の例を解説します。

a) 確認が必要な事項

ポイント付与対象者に要件を定めている場合には、当該要件に関する事項は必ず確認しなければなりません。

また、介護保険料が未払いの場合にポイントの還元を行わないこととしている場合には、ポイント付与対象者の介護保険に関する情報も管理しておく必要があります（これらの要件を設けていない場合には、この限りではありません）。

確認が必要な事項（例）
氏名／性別／住所／電話番号／生年月日／被保険者番号

<図表 3-12：確認しなくてはならない事項の例>

b) 確認しておくの良い事項

ポイント付与対象者に対して、適切な活動を紹介する場合や、制度を活用している方の属性をより深く把握しておきたい場合には、ポイント付与対象者の意向や特技などを把握しておくことも検討します。

確認しておくの良い事項（例）
興味のある活動・団体・施設／特技／ボランティア活動経験 など

<図表 3-13：確認しておくの良い事項の例>

(3) 窓口の設置

ボランティアポイント制度の運用上、管理機関において、受入機関やポイント付与対象者との間に事務手続きが生じる頻度が高い場合には、事務局の窓口を設置します。窓口を設置することで人員確保などの負荷は生じますが、ホームページやチラシにて窓口の所在地や電話番号・メールアドレス等を公表することで、円滑な制度運用を図ることができます。

2. ポイント付与対象者への説明会（研修）

ポイント付与対象者の担い手育成や質の担保を図るため、ボランティアポイント制度への登録に際して、説明会形式や研修形式で一定の知識や情報を習得してもらう取組です。以下に、説明会（研修）を開催する際の留意点を紹介します。また、ボランティア活動をはじめ、ポイント付与対象者の活躍の場を確保するために受け手側の育成を図っていくことも大切ですので、市町村によっては、受入機関を対象とした説明会（研修）を行っている場合もあります。

（1）説明会の開催目的

ボランティアポイント制度に関する説明会（研修）は、例えば、ボランティア活動における心得など、活動を行う対象者に正しい知識や考え方を持ってもらうことで、ボランティアポイント制度を円滑に運用していけるようにするとともに、活動をより効果的に取り組んでもらえるようにするために開催します。

説明会は、ポイント付与対象者としての登録希望者を対象としていますが、登録希望者以外でも事業内容を知りたい方や、既に活動を始めている方であっても受けられるようにします。

（2）開催概要

説明会の開催内容には特段の規定はありません。そのため、ポイント付与対象者など、説明会を受講する方の意向、ニーズなどを踏まえて検討します。検討する項目としては以下のようなものが挙げられます。

①主催者

活動の対象者の登録業務に係るため、ボランティアポイント制度の事務局である管理機関や実施主体である行政が実施します。

一部の市町村では、ポイント付与対象者の受入機関が実施している場合もあります。

②開催頻度

ポイント付与対象者としての登録希望者の数によって、開催すべき頻度も異なります。年間でも、登録希望者が少ない場合には年に1～2回程度でも足りませんが、登録希望者が多く、あるいは、より多くの方に受講していただきたい場合には、毎月1回程度で開催します。

市町村の規模によっては、開催の時期のみならず、ポイント付与対象者が参加しやすいように開催箇所数も考慮し、市町村内で分散して開催することも検討します。

③開催時間

説明会の内容にもよりますが、30分～2時間程度での開催を基本とします（2時間以上とした場合、長いと感じてしまい、参加率が低下する可能性があります）。

④参加人数

会場の規模、開催の頻度を踏まえて決めます。数十名を定員とする場合もあれば、100名規模で開催する場合があります。

また、より多くの方にボランティアポイント制度を知ってもらうために、数名程度の小規模で出前講座（行政が地域の方へ赴き、説明）として実施している場合があります。

⑤説明の内容

説明を行う内容として主に以下のようなものがあります。

その他、活動者の体験談や参加者同士の意見交換を行う場合もあります。

項目（例）	概要（例）
ボランティア活動を行う上での注意点、心構えなど	<ul style="list-style-type: none">・ボランティア活動とは何か・ボランティア活動で得られるもの・ボランティア活動の意義・活動する際の心構え（知識や経験を活かす、謙虚さ、協力、救急時対応、責任など）・注意点（体調管理、服装、挨拶、行動、ルール、プライバシー保護など）
ボランティアポイント制度の概要	<ul style="list-style-type: none">・ボランティアポイントとは何か・ポイントで交換できる物品・対象となる活動の内容と施設
介護保険施設や事業所に関する説明	<ul style="list-style-type: none">・どのような方がいる施設なのか・入所者の方との接し方、注意点
受入機関の紹介	<ul style="list-style-type: none">・活動を募集している具体的な施設・団体情報・募集している活動内容の紹介

＜図表 3-14：説明会での説明内容の例＞

3. 受入機関向け手引きの作成

以下に、受入機関にポイント付与対象者の受入やポイントの付与及び管理などの役割を担ってもらう際に手引き（マニュアル）の作成する場合の留意点を紹介します。

（1）作成の目的

受入機関にポイント付与対象者の受入やポイントの付与及び管理などの役割を担ってもらう際には、受入機関とポイント付与対象者間でのトラブルを未然に防ぎ、円滑な制度運用を図ることなどが考えられます。

（2）掲載する内容

手引きには、受入機関が運営上必要となる情報、書式、注意点などを掲載します。以下に掲載する内容を例示します。

項目（例）	主な内容（例）
制度の概要	<ul style="list-style-type: none">・制度創設の背景・活動期間・内容制度の目的と内容・対象となる活動内容・ポイントが付与される対象者
受入機関としての手続きの流れ	<ul style="list-style-type: none">・受入機関の要件・受入機関としての登録からポイント付与対象者受入の流れ・登録説明会（必要な業務、手続き方法など）
受入機関の役割	<ul style="list-style-type: none">・受け入れる活動内容の決定・ポイント付与対象者向けの説明会の実施・活動の申込受付・活動の実施支援・ボランティアポイントの付与（スタンプの押印と記入方法、基本ルールなど）・ポイント付与の報告
事故やケガへの対応	<ul style="list-style-type: none">・管理機関への報告事項・緊急連絡先
参考書式	—
問合せ先	—

<図表 3-15：受入機関向け手引きの掲載内容の例>

(3) 作成例

静岡市では、ポイント管理団体（受入機関）に対する登録説明会を実施するとともに、ポイント管理団体からサポーター（ポイント付与対象者）向けに登録説明会を開催することとなっていることから、ポイント管理団体向けに手順や必要な実施事項、事務手続きについてとりまとめたマニュアルを配布しています。

静岡市元氣いきいき！シニアサポーター事業 ポイント管理団体マニュアル

目次

1. 静岡市元氣いきいき！シニアサポーター事業とは 2
2. サポーター事業の流れ 3
3. ポイント管理団体登録説明会に参加 3
4. ポイント管理団体として登録 3
5. サポーターの活動申し込みを受け付 4
6. サポーターが活動 5
7. サポーターにポイントを付与 5
8. ポイント付与の報告 5
9. 事故やケガをしたら 6
10. サポーター事業に関する Q&A 6
11. 参考様式 11
12. 問合せ先 16

2. サポーター事業の流れ

ポイント管理団体への登録からサポーター受入の流れは以下のとおりです。

- ① ポイント管理団体登録説明会に参加
- ② ポイント管理団体として登録
- ③ サポーターの活動申し込みを受け付
- ④ サポーターが活動
- ⑤ サポーターにポイントを付与
- ⑥ 活動について振り返る
- ⑦ ポイント付与の報告
- ⑧ サポーターがポイントを地域産品と交換

3. ポイント管理団体登録説明会に参加

サポーター事業の上質、仕組み、ポイント付与（スタンプ押印）とポイント交換申請手続きなど、ポイント管理団体に必要となる業務の説明を受けます。

4. ポイント管理団体として登録

ア. 受け入れする活動内容を決めます。
サポーターを受け入れる活動内容をあらかじめ決めます。
(サポーター活動の例は2ページ「活動内容」参照)
サポーターには【日常的に活動に関わっている方】と【初めて受け入れる方】があります。

イ. 「登録申請書」に必要事項を記入後、市社協へ提出します。

ウ. 「サポーター登録説明会」を実施します。
既に【日常的に活動に関わっている方】がいる場合、「サポーター登録説明会」を実施し、サポーター登録手続きを行います。

【サポーター登録説明会の進め方】

サポーターの登録は以下のとおり進めてください。

- 1) サポーター登録希望者に資料を配付
 - ① サポーター登録申請書（様式第1号）
 - ② 説明用サポーター手帳
 - ③ サポーター登録申請書の書き方例
- 2) サポーター登録希望者に説明
サポーター登録希望者には、「説明用サポーター手帳」を基に説明していただき、別紙「サポーター登録説明会シナリオ」を参照してください。
- 3) 書類の作成
サポーター登録希望者に1人ずつ、「サポーター登録申請書」の作成をしていただきます。
● 書き方を参考にして記入漏れがないようにしてください。
- 4) 市社協へ提出
「サポーター登録申請書」を人数分提出してください。
● 提出はとりまとめたことも可能です。

5. サポーターの活動申し込みを受け付

ア. サポーターの活動先決定方法

団体記号	団体種類	【初めて受け入れる方】	【日常的に活動に関わっている方】
O	介護保険施設	サポーターがポイント管理団体の登録リストから活動先を選び、直接電話等により申し込みをします。	活動日程・内容について、受入担当者と直接調整します。
A	病院	「登録番号」「氏名」「活動希望日」を聞き取り、志の持ち物、身だしなみや注意事項について説明してください。	
B	障害者施設等		
S	S型デイサービス	市社協が紹介を行います。	活動日程・内容について、管理者・代表者・会長と直接調整します。
C	シニアクラブ・その他の在宅高齢者支援団体等		

イ. 受入準備をします

サポーターの名称を作成し、職員や会館スタッフ、団体会員間で情報共有をし、活動に備えます。

6. サポーターが活動

サポーターへ声掛けをするなど、活動しやすい環境を整えましょう。
(サポーター活動の例は2ページ「活動内容」参照)

7. サポーターにポイントを付与

サポーター事業の「専用スタンプ」で、サポーターが持つサポーター手帳（ポイント手帳）へ活動時間に応じてスタンプを押印し、目的を記入してください。

活動時間	ポイント
30分以上 1時間30分未満	100
1時間30分以上 2時間30分未満	200
2時間30分以上	300

- 在宅高齢者支援活動でのポイント付与には、活動先で支援を受けた方の確認（署名）が必要となります。
- 1日上限300ポイント、年間上限5,000ポイント

【スタンプ押印と記入方法】

通常の活動例：スタンプを押印し、目的を記入してのり。

在宅高齢者支援活動例：支援を受けた方の氏名を記入し、目的を記入する必要がある。

8. ポイント付与の報告

サポーターへのポイント付与状況を「ポイント付与報告書」にまとめ、3か月分を一括でPDFまたは紙送、メールにて市社協へ提出してください。

【報告項目】

- ① 活動日
- ② 活動内容
- ③ ポイント付与実績数

【報告時期】

- 4～6月までの活動実績……………締切 7月10日まで
- 7～9月までの活動実績……………締切 10月10日まで
- 10～12月までの活動実績……………締切 1月10日まで
- 1～3月までの活動実績……………締切 4月10日まで

出典：「ポイント管理団体マニュアル（静岡市）」抜粋

＜図表 3-16：管理機関向け手引きの作成例＞

第3節 制度の周知

ボランティアポイント制度の取組の効果を高めていくためには、受入機関に関する情報やポイントで交換できる物品の紹介など活動に役立つ情報の他、制度の概要、現在の登録状況、活動の報告、地域づくりへの成果など取組のフィードバックに関する情報も発信し、広く市民への周知を図り、制度に対する興味関心や理解を深めてもらうことも大切です。

本節では、ボランティアポイント制度に関する情報の発信方法や取組に関する留意点を紹介します。

1. 情報の発信方法

ボランティアポイント制度について、どのような情報を、どのような媒体を用いて発信していくべきかを解説します。

(1) ホームページ

ボランティアポイント制度を導入している市町村は、制度の概要を市町村のホームページで発信しています。

ホームページには、制度を導入するまでの検討過程やこれまでの取組の経緯、事業報告書などを掲載している市町村もあり、制度を導入する際の参考にもなります。

(2) 広報紙・チラシ

市町村の広報紙や関連団体の発行するニューズペーパー、制度概要を記したチラシを作成し、ホームページへの掲載、市町村内の施設のお知らせコーナー、自治会での回覧など、様々な機関や関係者などの協力も得ながら配付します。

よこはまシニアボランティアポイント事業

ハマいき通信 VOL.19

平成31年2月発行

教えてほしい君！ ポイント活用Q & A

今年もポイントの寄附・換金の申請時期となりました。そこで今回のハマいき通信は、毎年多くのお問合せをいただく項目について、Q & A形式でお答えします。申請前にぜひご一読ください！

Q1 今年が初めての換金申請です。気をつけるポイントは？

A1 初めて換金する際には、ご本人名義の銀行口座（通帳）のコピーが必要です。ご本人名義の口座に間違いのいかどうかを確認するため、通帳の口座情報に記載されているページのコピーを申請書裏面に貼付してください。
※昨年度換金された方は、昨年度の振込先があらかじめ申請書に印字されています。

Q2 今回届いたお知らせに載っているポイントは、いつからいつまでに獲得したもので？

A2 平成30年1月1日から平成30年12月31日までに獲得したポイントです。

Q3 毎年お知らせが来るけれど、毎回申請しなければならぬの？

A3 換金または寄附を希望される場合は、毎年申請していただく必要があります。

Q4 今回届いたお知らせに載っているポイントは、私が活動した回数よりも少ない気がする。どこに確認すればいいの？

A4 ポイントに関するお問合せは、よこはまシニアボランティアポイントサポートセンター（TEL：03-6276-2122）までご連絡ください。

Q5 活動を始めて間もないので、今年の獲得ポイントは1,000ポイント未満でした。何か手続きは必要？

A5 寄附・換金ができるのは1,000ポイントからとなりますので、今回は寄附・換金のためにしていただくお手続きはありません。
※今年獲得したポイントが1,000ポイント未満の場合は、翌年へ繰り越します。（翌年へ繰り越すことはできません。）
なお、登録者の皆様にアンケートをお送りしていますので、よろしければご協力ください。

～ボランティア募集情報～

ボランティアポイントに登録したもののどややって活動していかからないといった方のために、受入施設からボランティア募集情報を集めてみました。この機会にぜひご参加ください！

ボランティアさん募集中

内容：レクリエーションの補助、イベント時の誘導のお手伝い、歌・楽・楽器演奏等の演奏
日時：9:30～15:00で1～2時間程度
場所：わかたけ病院（緑岗区向1-4-20）
条件：高齢者の方と一緒に楽しみたいだけの方
電話：642-7500（担当：林）

歌・楽演奏・楽器演奏ボランティア

内容：入居者様に対し、歌・唄・楽器演奏等を披露していただき方を募集しています
日時：月1回程度 14:00～15:00の時間帯
場所：デイサービスセンターまごやが西横浜（西区南産町16-9）
募集人数：ご相談ください
条件：月1回程度定期的に求めている方
申込：317-4041（担当：嶋田・三枝）

院内ボランティア募集

内容：①ご院内（西本町駅近所）及び周辺の方々の高齢者のご対応、車椅子の介助、お小まめ掃除（入居している子供が安心できるように、乳幼児のこけし、ペットの糞の掃除）
②研修室（入居者さんへ本を貸出する）
③手洗い・足浴（長バドにいる方の手洗い、マッサージ）
場所：横浜市中区南産町市民総合医療センター（南区南産町4-57）
条件：心身ともに健康であること、半年以上継続して活動すること、週1回の活動であること（70歳まで）
電話：253-5303（担当：進（せい））

得意なことでボランティア／お弁当配達

内容：①お弁当、トランプ、将棋、囲碁、麻雀、ご持参のお酒相手、入浴後のリハビリが得意な方など
②印刷物の高専作が得意な方、人算、高専書や高専書夫夫婦世帯の方の留守り先案内、ボランティアがが印刷しお弁当配達していただきます
日時：①毎日 10:15～12:15・13:30～14:30
②毎月火曜・木曜（祝祭日除く）
場所：横浜駅西口アプラザ（東横線本町駅4-173-23）
条件：高齢者の方と接することが好きの方
電話：507-2929（担当：①山田 ②山田）

デイサービスでボランティアしてみませんか？

内容：①利用者のためのお相手
②ドライバーがややお相手
③他職の水曜日（藍那のみ）
日時：①2月～9月（時間不定）
②7月～9月（時間不定）
場所：三ツ沢地域ケアプラザ（神奈川区河原56-1）
条件：①乗車の免許がわかる方 ②お話し好きの方
電話：577-8210（担当：斎藤）

デイサービスボランティア

内容：口柄が出る機会が少ない在宅高齢者の方々に、楽しく一日を過ごしていただけるよう、サービスを提供いたします
お料理、洗濯、掃除、お掃除、お洗濯、お洗濯
日時：月曜～土曜 10～18時～10～12時～13～19時
場所：横浜駅西口のアプラザ（西横線本町駅4-2）
備考：交通費等の支給あり、有志の高齢者、専業主婦
電話：974-5402（担当：原田）

参考：「ハマいき通信 VOL.19」（平成31年2月）

<図表 3-17：横浜市のチラシ作成例>

平成19年9月

介護支援ボランティア制度 がスタートします。



「まだまだ元気...だから皆の為に！」

介護支援ボランティア制度とは、65歳以上の方が介護ボランティア活動を通じて地域貢献することで、高齢者自身の介護予防の推進と、いきいきとした地域社会づくりを目的とした制度です。
ボランティアをしてスタンプをためると、翌年に最大5000円の交付金を受けられます。
まずは、活動先の紹介や説明を受け、介護支援ボランティアの登録を！

●問い合わせ先
<登録・活動先の紹介など>
稲城市社会福祉協議会
☎042(378)3366
<制度概要・ボランティア受入機関の事業・活動の登録>
市役所高齢福祉課介護保険係
☎042(378)2111

<図表 3-18：稲城市の制度ポスター作成例>

(3) ブログ・SNS

管理機関の運営するブログ・SNSなどで、制度の改正の情報や、説明会（研修）、関係者向けのイベントの開催情報など、日々の活動や取組に関する情報などを中心に発信することができます。ホームページと異なり、速報性のある情報、頻繁に更新・変更される情報を発信する場合に活用できます。

(4) 地域コミュニティの活用

東京都稲城市が平成 27 年度に実施したボランティア活動によるポイント付与対象者向けのアンケート調査（サンプル数 225 人）では、活動を実施した方の約 50.4%が友人・知人からの口コミでボランティアポイント制度を知ったと回答していました。

ボランティア活動によるポイント付与対象者の中心が 65 歳以上の高齢者であることを考慮すると、WEB を介した情報発信に偏らず、地域コミュニティなど、人を介して周知していく方法の検討も必要です。

2. ポイント付与対象者と活動のマッチング

ボランティアポイント制度を用いた活動をより拡大させていくための施策として、ポイント付与対象者と受入機関の活動とのマッチングについて解説します。

(1) マッチングの必要性

ポイント付与対象者として登録されている方の中には、年間で活動のない対象者も存在しています。活動しなかった要因として、活動を決めきれなかった、躊躇していたなどがあり、具体的な活動先を紹介することで活動に踏み出してもらうことができます。

受入機関としてもPRが不足しているなどの理由でポイント付与対象者の受入がされていない施設や団体があり、PRできる場を設ける必要があります。

(2) マッチングの方法

マッチングを図るためには、ポイント付与対象者と受入機関の交流促進や双方の情報提供を進めていく方法があります。

① マッチングイベントの開催

ポイント付与対象者と受入機関が交流できる場を設け、受入機関による活動PR、参加者同士の懇談、意見交換を通じてポイント付与対象者に活動先を見つけてもらいます。

《活動先大相談会（マッチングイベント）・・・静岡市》

静岡市では、活動先が決まっていないサポーター（ボランティア活動の対象者）や新たな活動先を探しているサポーターが、ポイント管理団体（受入機関）のブースをまわることで活動内容や活動日時を相談できる場を提供しました。

平成30年度に計5回開催し、延べ57人/42団体が参加しました。

出典：平成30年度 静岡市元気いきいき！シニアサポーター事業管理運営業務事業報告書（社会福祉法人 静岡市社会福祉協議会）

② 管理機関の紹介によるマッチング

ポイント付与対象者が登録時に申請している「希望している活動」、「希望する受入機関」、「特技」、「資格」などをもとに、受入機関からの相談に応じて活動可能な対象者を抽出し、打診する方法もあります。ただし、この場合は管理機関の窓口の負荷が高くなる点に注意してください。

第4節 制度の継続性

健康の増進や地域づくり活動の活性化など、一時的な活動ではなく継続的な活動によって効果が得られる性質であることから、ボランティアポイント制度は、制度自体を持続可能なものとしていくことが重要です。

本節では、ボランティアポイント制度の継続性を確保するために取り組むべき事項について解説します。

1. 持続的な予算確保のための取組

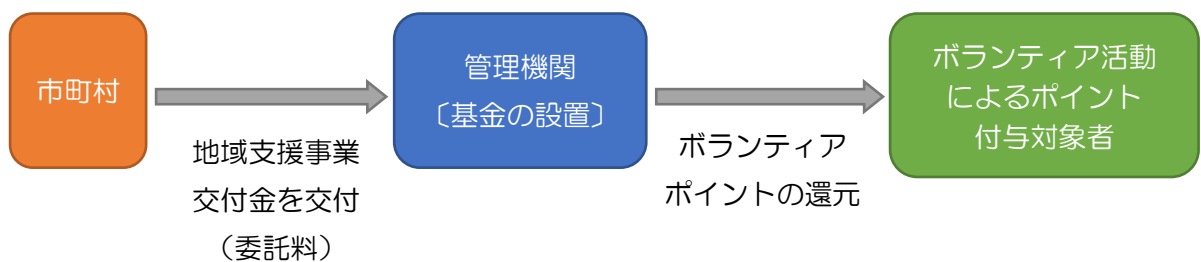
(1) 地域支援事業交付金の活用

一般介護予防事業として実施する介護支援ボランティア活動に対しては、付与するポイントの財源として「地域支援事業交付金」を活用することができます。

①地域支援事業交付金の管理

市町村は、ボランティアポイント制度の管理機関（社会福祉協議会等）への委託料として、地域支援事業交付金を活用することができます。

管理機関は、地域支援事業交付金を活用して、ボランティアポイントの基金を設置し、この基金の範囲内で、活動の対象者に対してボランティアポイントの還元を行うことができます。



<図表 3-19：地域支援事業交付金の流れ>

②委託料の内訳

ボランティアポイント制度の管理機関の業務を関連団体に委託し、ポイントの還元の手続きを委託する場合には、「ボランティアポイントの還元」に必要な資金を委託料として支払うこともできます。その他には、事業の実施のために必要な経費（消耗品費、振込手数料、パソコンリース料、消費税など）も委託料として支払うこともできます。

③ ボランティアポイントの還元による効果

活動の対象者は、獲得したボランティアポイントを還元し、地域通貨との交換や介護保険料の支払いなどに充てることができます。

ボランティアポイント制度の継続性を確保していくためには、このようなボランティアポイントの還元によってもたらせる効果（地域の商業活性化、介護保険料の負担軽減など）を示していくことも大切です。

（２）地域支援事業交付金の交付額

介護予防に資するボランティア活動に対して付与するポイントの財源確保策として、地域支援事業交付金の持続的な予算確保を図っていくことが重要となります。交付額の算定方法は、最新の「地域支援事業交付金交付要綱」を参照してください。

2. 民間企業との連携

ボランティアポイント制度を運用していく上で、限られた財源の他に民間企業から様々な協力を得て、民間資本を活用して制度の充実を図っていくことができれば、登録者数の増加や一人当たりポイント還元額の増加が期待でき、制度の継続性を確保していくことにつながります。

(1) ボランティアポイントで還元される物品の提供

地域内に立地している企業や、物産品を取り扱う企業など、地域に縁のある企業からの物品提供を受け、還元される物品の充実度が高まることで、ポイント付与対象者のボランティアポイントの獲得意欲や、活動に対する意欲の向上につながることが期待されます。

(2) 特典商品の提供

地域内に立地している企業や、物産品を取り扱う企業など、地域に縁のある企業からの物品提供を受け、一定程度以上のポイントを獲得した方への特典商品を用意することで、ポイント付与対象者のボランティアポイントの獲得意欲や、活動に対する意欲の向上につながることが期待されます。

(3) より使いやすいシステムの提供

ボランティアポイント制度の運用（管理機関）に民間企業の参画を促し、当該企業が保有するシステムを活用して、ポイント付与対象者並びに受入機関にとってより使いやすい制度とすることで、関係者の負担軽減、活動に対する意欲の向上につながることが期待されます。

第4章 ボランティアポイント制度の評価・改善

第1節 評価の手法

ボランティアポイント制度が、地域住民にとってより良い事業となり、より効果的な制度へと改善していくためには、適宜、制度の評価を行っていくことが重要です。

本節では、ボランティアポイント制度の評価方法、考え方について紹介します。

1. 関係者のニーズの収集

ボランティアポイント制度はポイント付与対象者、受入機関、管理機関など、多様な関係者によって運用されています。制度の評価を行っていく上では、取組状況に関するデータを収集するとともに多種・多機関との意見交換、協議を行いながら、制度を評価し、見直しに活用していくことが重要です。

(1) 申し込み状況の分析

ボランティアポイント制度の実績に関するデータを整理するとともに、その傾向や要因等を分析します。

①ポイント付与対象者に関する分析

ポイント付与対象者として登録されている登録者の属性について整理し、どのような方が活動に参加しているか、また、その参加の度合い、実績などについて分析することで、現行の制度の使いやすさや課題について分析します。

項目（例）	細項目（例）
活動の対象者 登録者数	・年齢区分別 ・性別 ・居住地域別 ・登録前のボランティア経験の有無
ポイント付与人数	・ポイント数（区分）別 ・活動回数別
ポイント還元申請 者数	・ポイント数（区分）別 ・物品別（現金、金券、地域通貨、地域振興券、産品など）

<図表 4-1：活動の対象者に関する分析>

②受入機関に関する分析

受入機関として登録もしくは指定されている施設・団体等の属性について整理し、その活動実績について分析することで、現行の制度の使いやすさや課題について分析します。

項目（例）	細項目（例）
施設・団体数	・施設種別 ・団体種別（社会福祉法人、株式会社、NPO 法人、医療法人、公共団体、その他） ・地域別
活動内容	・施設種別 ・団体種別 ・地域別

<図表 4-2：受入機関に関する分析>

（2）アンケート調査の実施

ポイント付与対象者と、受入機関に対してアンケート調査を実施することで、その傾向や意見から、制度の効果と課題を分析することができます。

①ポイント付与対象者に対する調査

ポイント付与対象者の立場から見た制度に対する意見、今後の継続利用の意向、得られた効果、課題について選択式と自由回答式で調査を行います。一方で、年間で活動がなかった方に対しても調査を行い、制度の課題や改善点について探ります。下記にアンケート質問と回答（選択肢）の例を示します。

a) 年間で活動実績のある方向け

質問（例）	回答（選択肢）（例）
居住地区	地区名選択
介護認定の有無	介護度の選択
登録前のボランティア経験	ある／ない
現在の活動頻度	週4～5回／週2～3回／週1回程度／月2回程度／月1回程度 ／年数回程度／不定期
活動実績	獲得ポイント数／還元したポイント数
活動の内容	活動の種類（選択式）

質問（例）	回答（選択肢）（例）
活動の場所	施設・団体種別（選択式）
活動して変わった点 （主観的健康観）	日々の生活に張り合いがでてきた／健康になったと思う／ボランティア仲間ができた／元気がもらえる／役に立った実感が得られた／特にない／変わらない／体調をくずした／その他
ボランティアへの登録前後の変化	活動のポイントがつくことが励みになった／活動の回数が増えた／ポイントがつくことで楽しみが増えた／その他の活動も始めた／特に変化はない／その他
制度の改善点	受入機関の増加／対象となる活動の拡大／ポイント還元の対象物品の拡充／定期的な情報提供／登録者向け研修の実施（充実）／登録者同士の情報交換の場／広報活動の強化／登録者への各種優待制度／わからない
制度の評価	良い／どちらとも言えない／改善すべき

<図表 4-3：年間で活動実績のある方向けの調査項目>

b) 年間で活動実績のない方向け

質問（例）	回答（選択肢）（例）
活動をしていない理由	受入機関が家の近くでない／家の近くで希望する活動の募集がない／活動はしたいが、きっかけがない／活動する時間がない／登録後に活動を休んでいた／その他
活動するために必要なこと	受入機関の増加／対象となる活動の拡大／ポイント還元の対象物品の拡充／定期的な情報提供／登録者向け研修の実施／登録者向けの情報交換の場／広報活動の強化／登録者への各種優待制度／わからない
制度の評価	良い／どちらとも言えない／改善すべき

<図表 4-4：年間で活動実績のない方向けの調査項目>

②受入機関に対する調査

受入機関の立場から見た制度に対する意見、今後の継続利用の意向、得られた効果、課題について選択式と自由回答式で調査を行います。下記にアンケート質問と回答（選択肢）の例を示します。

質問（例）	回答（選択肢）（例）
受入実績	受け入れている／受け入っていない
受入頻度	週4～5回／週2～3回／週1回程度／月2回程度／月1回程度 ／年数回程度／不定期
一日当たりの平均受入人数	人数記載
ポイントを付与した活動の内容	活動の種類（選択式）
受入機関に登録・指定後のボランティア活動の変化	活動が活発になった／変わらない／活動が減少した
ボランティアポイント制度の施設・団体運営への貢献度	貢献した／わからない／貢献していない
受入機関に登録・指定後の業務の変化	良い刺激になっている／質が向上／地域交流への意識が向上／業務の負担感の増加／業務の負担感の減少／変化なし／わからない
（施設の場合）施設利用者の変化	良い刺激になっている／生活が豊かになった／ボランティアとの結びつきが強くなった／変化なし／わからない
活動の受入人数・活動量	十分／やや不足／不足／わからない
今後の受入	拡大していきたい／現状維持／縮小したい／利用しない
制度の仕組み	取り組みやすかった／取り組みにくかった／普通／その他
実施要綱やマニュアル	わかりやすかった／わかりにくかった／普通
業務への負担	負担となった／負担とならなかった／わからない
制度の評価	良い／どちらとも言えない／改善すべき

<図表 4-5：受入機関向けの調査項目>

2. 費用と効果

ボランティアポイント制度は、ポイント付与対象者に対してポイントを付与する制度であることから、制度の活用が盛んになればなるほど、経費支出も増加していきます。市町村等が保険料財源や一般財源を用いて実施することを想定して検討するものであり、金銭的な価値が高すぎるインセンティブの提供により、結果的に参加者や市民の間での不公平感が生じるようなことや、特定の個人に対して不利益になること（ディスインセンティブ）などは避ける必要があります。そのため、その費用に見合った効果が得られなければ、制度の活用が盛んであっても施策としての見直しが求められます。

以上のことから、ボランティアポイント制度を評価する上では、本制度に必要な費用と、得られる効果について整理しておくことも必要です。

(1) 費用

市町村がボランティアポイント制度を運用するにあたって負担する経費は、主に管理機関への委託料（委託しない場合の費用の内訳は、ポイントの還元、消耗品費、振込手数料、パソコンリース料、消費税など）と人件費になります。

(2) 効果

介護保険施策としてのボランティアポイント制度に期待される効果は、第1章第2節で整理したものなどが考えられます。

3. 評価体制

ボランティアポイント制度について、評価・見直しを行う上では、第2章第1節（検討体制）で記したような関係者・有識者等の協力を得て、検討を行うことも考えられます。

【想定される構成員（例）】（再掲）

- 主催者（自治体の保健福祉、市民協働、政策企画関連部署等）
- 学識経験者（地域福祉、市民協働、地域づくり等の専門性を有する方）
- 社会福祉協議会代表（都道府県、市町村）
- 介護保険施設運営事業者
- 居宅介護支援事業者
- 保健医療関係者
- 住民組織（NPO含む）
- シルバー人材センター

第2節 評価・見直しサイクル

ボランティアポイント制度は、高齢者人口の動向など地域の実情や、市民のニーズを捉えながら運用していく必要があります。本節では、制度を評価し、見直しを進めていく上での留意点を紹介します。

1. 調査の実施期間

(1) 評価サイクル

ボランティアポイント制度は、広く一般の市民や施設、活動団体とともに運用される制度であるため、それぞれのニーズに応えながら取り組んでいかなければなりません。そのため、制度運用上の不具合や要望に対しては比較的迅速に対応していくことが求められます。

その点においては、関係者に対するアンケート調査や意見交換会を毎年度実施し、常に制度の改善を図っていくことが望ましいと言えます。

一方、介護予防施策という側面では、活動に参加した高齢者の健康寿命の延伸や、持続的な介護保険料の抑制に対しては単年度での評価ではなく、経年変化による傾向の分析や、中・長期的な視点で評価を行うことが望ましいと言えます。

(2) 目標値の設定

現時点において、ボランティアポイント制度から得られる効果について、全国的な基準値や、目安が存在しているわけではありません。そのため、施策が計画通りに進捗できているか否かを評価するためには、現状に対して何らかの目標値を設定し、その達成の可否によって客観的に評価していく必要があります。

(3) 評価指標の例示

ボランティアポイント制度を評価する際の指標例として、「活動指標（アウトプット）」と「成果指標（アウトカム）」の2点に区分して示します。

①活動指標（アウトプット）

ボランティアポイント制度が広く市民に受け入れられ、ポイント付与の対象となる①高齢者等による介護予防に資するボランティア活動、②自らの介護予防のための活動が行われているかを評価するものです。評価サイクルとしては、比較的短期での改善が可能な事項であることから、年度ごとに評価することが想定されます。

評価指標（例）
ボランティア活動の対象者の登録者数
受入機関の登録件数
ボランティア活動の参加者申込数
ボランティア活動頻度の変化
ボランティア活動（登録者、受入機関、活動内容）の地域別差異

<図表 4-6：活動指標の例>

②成果指標（アウトカム）

介護予防の促進など、ボランティアポイント制度を導入する目的の達成につながっているかを評価するものです。評価サイクルとしては、単年度ではなく、比較的中・長期的な視点で効果の持続性や傾向で評価を行うことが想定されます。

評価指標（例）
ボランティア活動の対象者の主観的健康感
ポイント還元金額（物品別）
健康寿命延伸の実現状況（要介護2以上の認定率）

<図表 4-7：成果指標の例>

第3節 評価結果の反映（改善）方法

本節では、ボランティアポイント制度について様々な視点で評価を行った結果をどのように反映（改善）を図っていくべきかについて紹介します。

1. 運用上の課題への改善策の検討

（1）PDCAサイクルで検討

ボランティアポイント制度は、広く一般の市民や施設、活動団体とともに運用される制度であり、制度設計によってはその対象となる活動内容も幅広いものとなります。

制度を評価していく上で、徐々に新たな課題が生じたり、多方面からの要望によって見直しを図らなければならない場面も起こり得ます。

そのため、PDCAサイクルに沿って、改善を図っていくことが重要です。

①目的の明確化（Plan）

ボランティアポイント制度は、介護予防施策の他にも、様々な目的で実施することも可能な制度です。それゆえに、対象としている活動の内容や意図の見直しを繰り返すうちに不明確になっていくことがないように、常に目的を共有しながら検討を行いましょう。

例えば、介護保険料の軽減効果が目的であったものが、いつしかポイント付与対象者の登録者数を増加させることばかりを意識してしまい、ポイントで還元できる商品の充実化を重点的に進めてしまう、ということなどがないよう注意が必要です。

②適切な範囲を見極めた実施（Do）

ボランティアポイント制度は、活動の対象者の登録数が伸び続け、活動が盛んに行われているかということだけではなく、対象者の偏りや費用対効果なども見極めて、社会的に理解が得られる範囲で取り組むことが重要です。

③多面的な評価の実施（Check）

運用上の課題に対して、その要因を明らかにしていくためには、適宜、アンケート調査や意見交換会等を実施し、制度を多面的に評価していく必要があります。例えば、制度を利用していない方への調査を通じた評価や、他市町村での取組との比較による評価など、より多くの判断材料を集めた上で、評価を行うことも重要です。

④ 試行錯誤を繰り返し改善策を提案 (Action)

PDCの取組を受けて、庁内や関係者との協議を重ねることで一定の改善策がまとまりますが、それによって必ずしも制度上の課題が解決できるとは限りません。その際には、再びPDCAサイクルをまわしながら、徐々に最良の改善策をつなげるように、粘り強く取り組んでいくことが必要です。

(2) 本手引きを活用した見直しの実施

本手引きは、第1章～第3章で制度の構築・運用の留意点、第4章では、調査・評価・改善に関する留意点、第5章では、先行実践例を紹介していますので、制度の見直しの際にも参考にしてください。

第5章 事例の紹介

本章では、全国の地方公共団体におけるボランティアポイント制度の実践事例を紹介いたします。各自治体の取組内容について、本手引きで解説している手順に沿って紹介していますので、第1～4章の内容の理解を深めるための具体的なイメージとしてご参照ください。

なお、各事例にて紹介している情報（データ等）は必ずしも最新のものではありません（見直し・改正等が行われている可能性があります）。

そのため、制度設計時等に参考にされる場合には、適宜各地方公共団体のホームページ等も併せて確認してください。

掲載事例一覧

	事業・制度名	団体名	事例の内容
事例1	介護支援ボランティア制度	東京都 稲城市	全国で初めて介護支援ボランティアに対してポイントを付与する事業に取り組んだ事例
事例2	元気いきいき！シニアサポーター事業	静岡県 静岡市	活動実績によって付与されたポイントを地場産品と交換することとしている事例
事例3	介護支援ボランティアポイント事業	北海道 函館市	ボランティアポイントの活用状況を評価し、見直しを検討している事例
事例4	介護支援ボランティア事業	山梨県 北杜市	事業実施主体である市が、管理機関と連携して制度の運用に積極的に関与している事例
事例5	よこはまシニアボランティアポイント事業	神奈川県横浜市	ICTを活用し、ポイントカードによってポイント管理を効率的に実施している事例

事例 1 稲城市介護支援ボランティア制度（東京都稲城市）

全国で初めて介護支援ボランティアに対して ポイントを付与する事業に取り組んだ事例

<基本データ> （令和元年 10月1日時点）

制度導入年度	平成 19 年度
人口	91,339 人
高齢化率	21.2%
要介護（支援）認定率	14.8%
要介護（支援）認定者数	2,880 人
事業対象者数	278 人



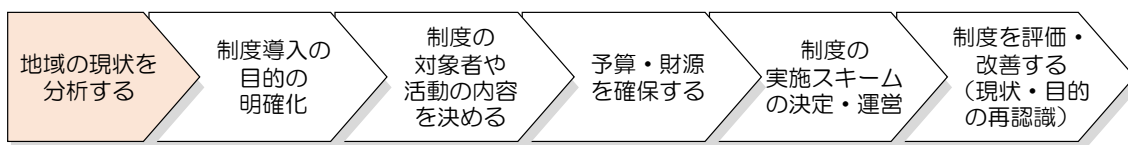
<取組のポイント>

事業を実施していくにあたって、効果や目標を明確に設定し、それに沿った基本方針を定めています。事業の運用に係る事務量の負荷を極力減らすことで、管理機関の負担や事業費を抑えています。

また、アンケート調査を継続的に実施することで、介護支援ボランティアの主観的健康感の変化を捉え、事業の効果を測っています。

<主な効果・成果>

介護支援ボランティアは、導入から 10 年間で 231 名から 761 名まで増加しました。介護支援ボランティアには、年間の活動を通して、その前後で健康面や精神面に変化があったか（主観的健康感）を調査しており、「張り合いが出てきた」、「健康になったと思う」と回答した介護支援ボランティアが、毎年 4 割以上を占めており、介護支援ボランティアの活動により、市民の介護予防に対して貢献していることがうかがえます。



1. 地域の現状を分析する

稲城市の人口推計を見ると、高齢者人口は増加傾向にあり、令和7年（2025年）には21,000人になると予測されます。高齢化率は増加傾向にあり、令和7年（2025年）には22.0%になると予測されます。

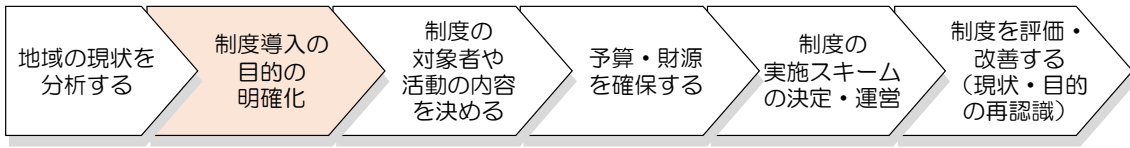
要支援・要介護認定者数は、平成29年度（2017年度）は2,585人となっており、平成27年度（2015年度）の2,432人から153人増加しています。要介護度別に見ると、平成29年度（2017年度）は要介護1が505人で最も多く、要介護者全体の19.5%を占めています。要介護認定者数の将来推計では、令和2年度（2020年度）に3,130人、令和7年度（2025年度）には3,921人になると予測されます。

稲城市の介護保険料の設定は、被保険者の負担割合が、第1号被保険者が23%、第2号被保険者が27%となり、高齢者人口の増加により第1号被保険者が負担する割合が増えることとなります。第7期の基準保険料額（月額）は5,200円で、第6期の4,800円より400円増となります。第1期計画からの介護保険料基準月額の推移を見ると、第1期の3,000円から第6期の4,800円と約1.6倍になっていて、今後も給付費の伸びに伴い、介護保険料基準額が伸びることが見込まれます。

参考：稲城市介護保険事業計画（第7期）（平成30年度から令和2年度）

このような状況下において、市民意識調査によると、高齢者福祉について力を入れるべき施策やサービスとしては、「介護保険で受けられる在宅サービスの充実」が53.9%と最も高く、次いで、「介護する家庭への支援活動の充実」が50.2%、そして「生きがいづくりや社会参加活動の充実」が35.0%と続いており、本事業を活用した対策が期待されます。

参考：稲城市市民意識調査 結果報告書（令和元年11月）



2. 制度導入の目的の明確化

(1) 制度から得られる効果や目標の設定

「稲城市介護予防ボランティア制度」では、介護予防ボランティアの参加者の要介護認定率を5%減少させることを目標値として設定されました。

稲城市の要介護認定率が約13%（平成18年度時点）であることから、100人が介護支援ボランティアを実施した場合の効果人数を0.65人と算出しました。

なお、国が設定した介護予防の目標値（※）は、1.0人のため、国の定める介護予防の目標値よりは低い値から開始しています。

介護支援ボランティア人数 100人 × 市の要介護認定率 13% × 設定効果 5%
= 効果人数 0.65人

（※）参考—国が設定した介護予防の目標値

介護予防ボランティア人数 100人 × 介護予防対象者割合 5% × 設定効果 20% = 効果人数 1.0人

出典：介護保険事業に係る給付の円滑な実施を確保するための基本的な指針
（厚生労働省告示第31号）

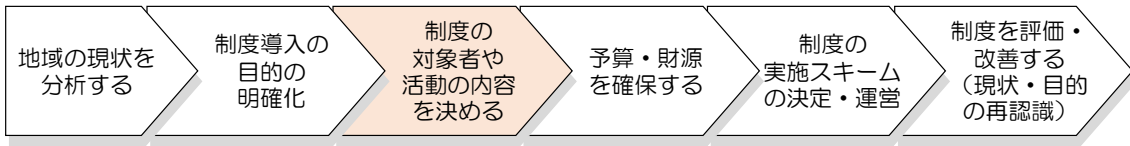
<図表 5-1-1：介護予防効果の目標値の設定>

(2) 制度の目的・趣旨の整理

稲城市では、高齢者自身の社会参加活動を通して介護予防を推進し、生き生きとした地域社会をつくることを目的として、以下のような基本方針を定めています。

- 介護支援ボランティア制度は、高齢者がボランティア精神を尊重し、地域において高齢者自らの介護予防を推進するように配慮した運営がなされなければならない。
- 介護支援ボランティア制度の実施に当たっては、個人情報保護に留意しなければならない。
- 介護支援ボランティア制度の運営に当たっては、次の効果を上げることができるよう配慮しなければならない。
 - （1）地域ケアの推進に不可欠な住民参加に関する認識が高まること。
 - （2）社会参加活動等に参加する元気な高齢者が増加すること。
 - （3）要介護高齢者等に対する介護支援ボランティア活動に関心が高まること。
 - （4）介護給付等の抑制につながること。

<図表 5-1-2：本事業の基本方針>



3. 制度の対象者や活動の内容を決める

(1) ポイントを付与するボランティアの対象者を決める

「稲城市介護支援ボランティア制度」は、高齢者が介護支援ボランティア活動を通じて地域貢献することを積極的に奨励・支援し、高齢者自身の社会参加活動を通じた介護予防を推進することを目的としていることから、介護支援ボランティアの対象となる者を稲城市における介護保険第1号被保険者（要支援・要介護認定者も含む）としています。

(2) ポイント付与の対象となる活動（事業）

介護支援ボランティアの対象となる事業及び活動は、市長の指定を受ける必要があります。

①対象となる事業及び活動の指定要件

稲城市では、対象となる事業及び活動の指定要件を以下のように定めています。

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 稲城市内の施設又は場所における活動であること。 2 介護保険事業に関する活動であること。 3 ホームヘルプサービスで行うべき業務の代替でないこと。 4 事業所等が本来行うべき業務の代替でないこと。 5 活動の結果、一定の介護予防の効果が見込まれること |
|---|

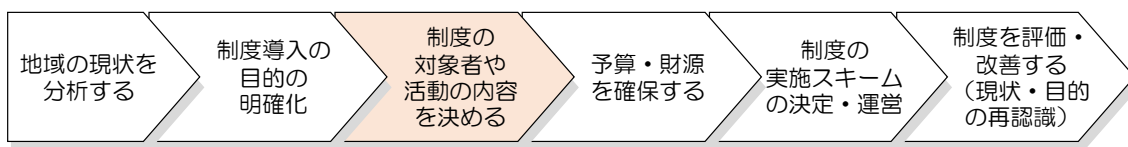
＜図表 5-1-3：対象となる事業及び活動の指定要件＞

②指定を受けている事業及び活動

平成 27 年度時点で、稲城市では以下のような事業及び活動を介護支援ボランティアの対象としています。活動の受け入れを行っている団体数は、①レクリエーション等の指導、参加支援や、⑥話し相手、⑤模擬店、会場設営、利用者の移動補助、芸能披露などの行事の手伝いなどが多くなっています。

なお、平成 19 年度に実施した試行的（モデル）実施段階では、「ハンディキャブ」が事業の対象となっていたが、謝礼の対象となっている活動（いわゆる有償ボランティア）に該当していたことから本格実施では対象から除外されました。

活動内容についても、⑧その他（ごみ出しなどのちょっとしたボランティアなど）は、平成 20 年度までは対象となっていませんでしたが、平成 20 年度に実施した介護支援ボランティア登録者に対するアンケート調査の結果、登録者の 55.3%が「ごみ出しなどの在宅高齢者の方へのちょっとした支援」を活動範囲として拡大することを希望していたため、平成 21 年度から活動の対象として加わりました。



事業
①介護保険対象施設 ②稲城市が委託する地域支援事業（介護予防事業） ③ふれあいセンター ④高齢者会食会 ⑤その他 ※平成 19 年度（本格実施前）は、「ハンディキャブ」も対象であった。

<図表 5-1-4：稲城市介護支援ボランティア制度の対象となる事業>

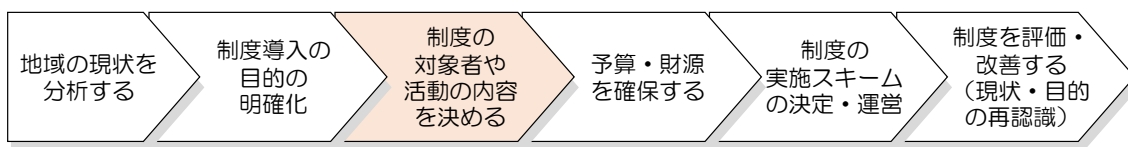
平成 27 年度時点で、稲城市介護支援ボランティア制度に登録していた介護支援ボランティア受け入れ機関等の数と、その内訳は以下の通りです。社会福祉法人、株式会社、NPO 法人の活動先が多くなっています。

介護支援ボランティア受入指定を受けた団体：24 団体
【内訳】
社会福祉法人：6 団体
株式会社：8 団体
NPO 法人：4 団体
医療法人：1 団体
公共団体：1 団体
株式会社：2 団体
その他の団体：2 団体

<図表 5-1-5：介護支援ボランティア受入機関等の数（平成 27 年度時点）>

活動	活動別の団体数 (平成 27 年)
①レクリエーション等の指導、参加支援	23 団体
②お茶だしや食堂内の配膳・下膳などの補助	14 団体
③喫茶などの運営補助	12 団体
④散歩、外出、館内移動の補助	16 団体
⑤模擬店、会場設営、利用者の移動補助、芸能披露などの行事の手伝い	19 団体
⑥話し相手	20 団体
⑦その他施設職員と共に行う軽微かつ補助的な活動（草刈、洗濯物の整理、シーツ交換など）	17 団体
⑧その他（ごみ出しなどのちょっとしたボランティアなど） ※平成 21 年度から追加	1 団体

<図表 5-1-6：稲城市介護支援ボランティア制度の対象となる事業と活動>



(3) 付与するポイント

稲城市介護支援ボランティア制度の活動に対するポイントは、介護支援ボランティア受け入れ機関等で押印されたスタンプの数に応じて、評価ポイントを付与します。

また、社会福祉協議会の「ごみ出しなどのちょっとしたボランティア」は、継続的な活動について、週1回以上の活動を回数に関わらず1回として評価します。

活動実績	付与する評価ポイント	評価ポイント転換交付金
10～19回	1,000ポイント	1,000円
20～29回	2,000ポイント	2,000円
30～39回	3,000ポイント	3,000円
40～49回	4,000ポイント	4,000円
50回以上	5,000ポイント	5,000円

<図表 5-1-7：活動実績に応じた評価ポイントの付与基準>

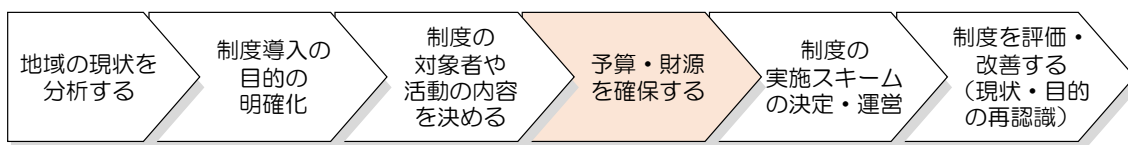
<スタンプ・評価ポイントの付与>

評価ポイント付与の単位	1時間につき1スタンプ(100ポイント)
1日あたりの付与ポイント数の上限	2スタンプまで
スタンプ付与期間	4月1日～翌年3月31日の1年間
評価ポイント付与期間	翌年4月

<評価ポイントの換金>

ポイント換算の単位	1,000ポイント=1,000円
年度内あたりの換金ポイント数の上限	5,000ポイント=5,000円
ポイント換金の申出期間	翌年7月
申出回数	年度内1回程度(制限はなし)

<図表 5-1-8：活動実績に応じたポイントの付与・換金の基準>



4. 予算・財源を確保する

(1) 財源の確保

稲城市では、平成 27 年4月から介護予防・日常生活支援総合事業を開始しており、「稲城市介護支援ボランティア制度」は、当該事業の一つとして運用されています。

当該事業には、要支援 1・2 の認定を受けている方、生活機能の低下が見られる方（稲城市が作成・配布している基本チェックリストに回答し、基準に該当する方）を対象とした「介護予防・生活支援サービス事業」並びに、全ての 65 歳以上の方を対象とした「一般介護予防事業」を設けており、「一般介護予防事業」では、「介護予防体操教室」をはじめ、通いの場等の提供を行っています。

「介護支援ボランティア制度」は、「一般介護予防事業」の一つとして、地域支援事業交付金を財源としており、評価ポイントの転換交付金も同交付金が活用されます。

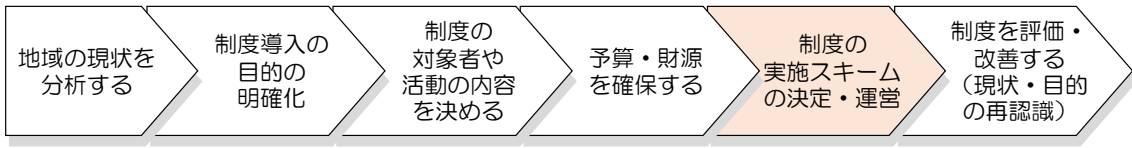
(2) 予算の内容

稲城市介護支援ボランティア制度の事業費は、稲城市から管理機関である稲城市社会福祉協議会への委託料となっており、年間で約 200 万円程度の事業費となっています。

委託料は、以下のような内訳となっており、評価ポイントの転換交付金を含んでいることから、年度末時点の交付額に応じて金額が変動します。

委託料の積算内訳	金額（平成 27 年度）
需用費（消耗品費） 事務用消耗品	201,794 円
役務費 振込手数料 郵送料	131,868 円 45,618 円
使用料及び賃借料 パソコンリース料	32,004 円
負担金補助及び交付金 転換交付金	1,187,000 円
事務管理料	167,000 円
消費税・印紙税	37,261 円
計	1,802,545 円

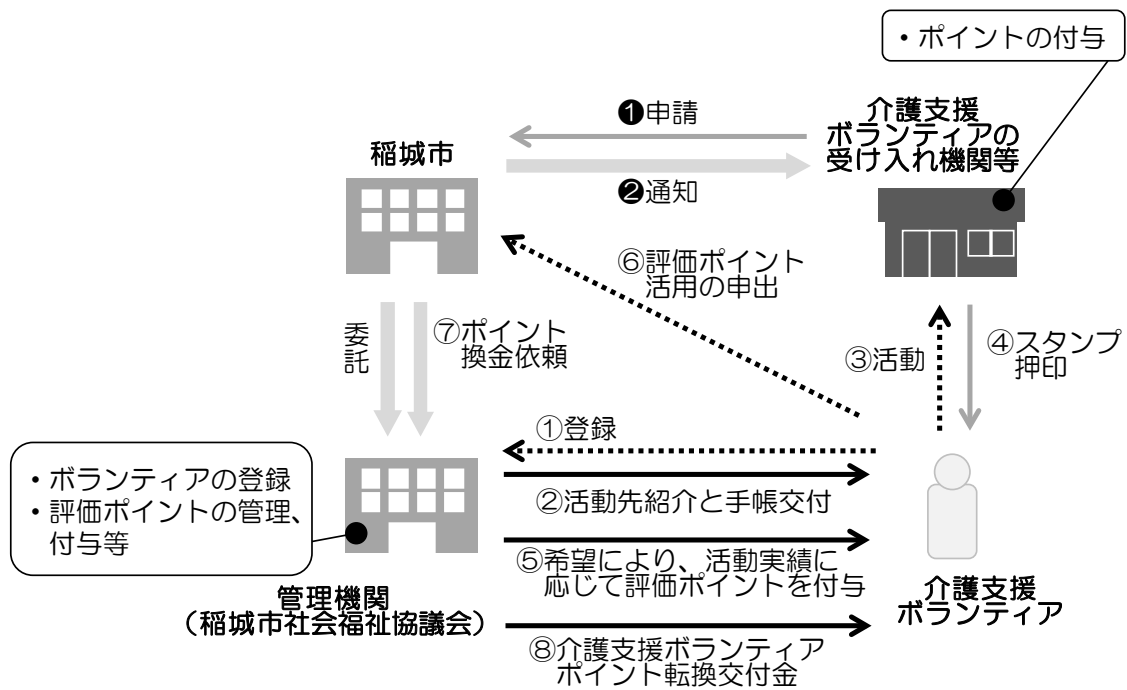
<図表 5-1-9：稲城市介護支援ボランティア制度の委託料（平成 27 年度決算額）>



5. 制度の実施スキームを決める

(1) 実施スキーム

「稲城市介護保険ボランティア制度」の運営に係る管理機関は、稲城市社会福祉協議会に委託しています。稲城市、管理機関、介護支援ボランティアの受け入れ機関等、介護支援ボランティアの4者による実施スキームは以下の通りです。



<図表 5-1-10：稲城市介護保険ボランティア事業のスキーム>



実施事項	概要
①介護支援ボランティア登録	・介護支援ボランティアとして活動したい者は、管理機関に対して「介護支援ボランティア登録申請書」を提出します。
②活動先紹介と手帳交付	・提出を受けた管理機関は、登録者に対して活動先の紹介と、介護支援ボランティア手帳（健康に心配なし手帳）を交付します。 ・なお、介護支援ボランティア手帳は、換金の申出の際に回収されるため、毎年新しい手帳が配布されます。
③介護支援ボランティア活動	・登録が完了した介護支援ボランティアは、管理機関からの活動先の紹介を受けて、活動を行います。
④スタンプ押印	・介護支援ボランティアの受け入れ機関等は、行われた介護支援ボランティアの活動時間に応じて、活動した者の介護支援ボランティア手帳にスタンプを押印します。
⑤希望により、活動実績に応じて評価ポイントを付与	・介護支援ボランティアは、翌年の4月以降に貯めたスタンプ数に応じた評価ポイントの付与を希望することができます。 ・管理機関は、介護支援ボランティアからの希望に応じて、介護支援ボランティア手帳の評価ポイント記録簿にポイント数を記入することで、ポイントを付与します。 ・管理機関は、介護支援ボランティアに付与した評価ポイント数、活用ポイント数及び差し引き残高ポイント数について、当該付与の日から介護支援ボランティア制度の廃止の日後2年を経過する日まで、継続的に管理します。
⑥評価ポイント活用の申出	・評価ポイントの付与を受けた介護支援ボランティアは、ポイントを換金したい場合、稲城市に対して「介護支援ボランティア活動評価ポイント活用申出書」に、介護支援ボランティア手帳を添えて提出します。
⑦ポイント換金依頼	・申出を受けた稲城市は、申出者が要件を満たしていることを確認し、管理機関に介護支援ボランティア手帳を添えて、換金の旨を伝達します。
⑧介護支援ボランティアポイント転換交付金	・伝達を受けた管理機関は、「介護支援ボランティア評価ポイント転換交付金決定通知書」を申出者に通知し、振り込み依頼口座へ入金します。 ・なお、評価ポイント転換交付金は、稲城市から管理機関へ交付される「介護保険地域支援事業介護予防事業一般高齢者施策に係る地域支援事業交付金」を基金として活用します。

<受け入れ機関等のスキーム>

実施事項	概要
①登録	・受け入れ機関等が指定を受けようとするときは、「稲城市介護支援ボランティア（事業・活動）指定申請書」（様式第1号）により、市長へ申請します。
②指定	・市長は、申請に基づき指定し、又は却下したときは、「稲城市介護支援ボランティア（事業・活動）指定・却下決定通知書」（様式第2号）により、申請者に通知します。

<図表 5-1-11：稲城市介護支援ボランティア制度の実施スキーム>



6. 制度を評価・改善する（現状・目的の再認識）

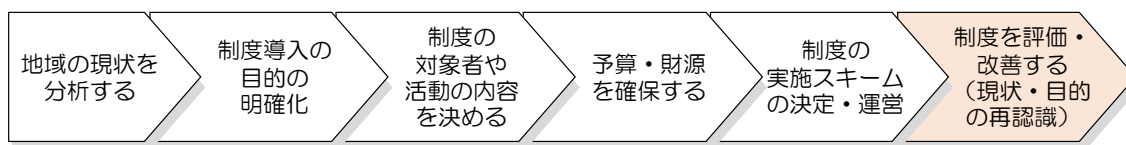
（1）介護支援ボランティアへのアンケート調査

登録者を対象としたアンケート調査は、平成 19 年度から実施しており、活動者の介護予防と制度を運用していく上での登録者のニーズを把握するための調査として実施しています。

主観的健康観（介護支援ボランティア活動を始める前と現在で、健康面や精神面に変化があったか）については、継続的に調査が行われています。平成 27 年度調査における健康感の変化では、約 75%の登録者が「張り合いが出てきた」、「健康になった」と良い変化を感じており、約 20%は変わらないと回答していました。

設問項目	選択肢
1. 介護支援ボランティアとしての活動期間及び活動頻度	<活動期間> 1年未満／1～2年／2～3年／3年以上 <活動頻度（1月あたり）> 5回未満／5回以上
2. 介護支援ボランティアを知った方法	①広報・市ホームページ ②市のチラシ ③友人・知人からの口コミ ④テレビ・新聞・雑誌 ⑤その他
3. 介護支援ボランティア制度への印象	①良い制度だと思う ②普通の制度だと思う ③見直しが必要だと思う
4. 介護支援ボランティアの活動を始める前と現在の健康面・精神面の変化	①張り合いが出てきた ②健康になった ③変わらない ④体調をくずした ⑤その他
5. 記念イベント等で取り入れた方がよい内容	①介護支援ボランティア活動を振り返る写真や資料展示 ②介護支援ボランティアの活動報告や発表 ③介護支援ボランティアを受け入れている施設の取組を紹介 ④その他
6. ボランティア制度についての感想・意見	自由記入

<図表 5-1-12：平成 27 年度実施のアンケート調査の内容>

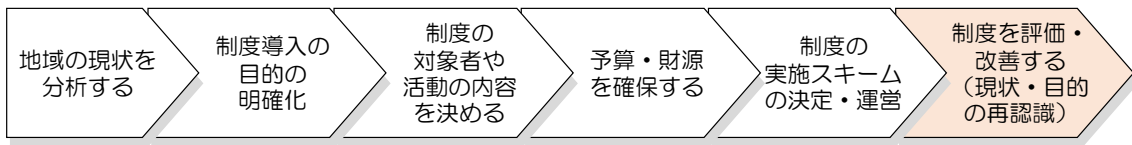


(2) 介護支援ボランティア受け入れ機関等へのアンケート調査

介護支援ボランティア受け入れ機関等を対象としたアンケート調査は、後述する意見交換会の開催にあたって受け入れ機関等の現状や議題の選定等を目的として平成 21 年度から実施されています。平成 27 年度調査では、ボランティアをもっと受け入れたいと回答した介護支援ボランティア受け入れ機関が約 45.5%（10 機関）おり、制度に対するニーズがあることが伺えました。

設問項目	選択肢
1. 介護支援ボランティアの受け入れ	受け入れている／受け入っていない
2. 介護支援ボランティアの活動頻度	①ほぼ毎日（週5日程度） ②3～4日程度 ③週1～2日程度 ④不定期 ⑤その他
3. 各曜日およそ何人ぐらいの介護支援ボランティアの方が活動されているか	曜日・午前午後別の活動人数
4. ボランティア受け入れ機関等として制度に対する意見、感想、困ったこと、運営上の疑問	自由記入
5. ボランティア受け入れ担当者	いる／いない
6. ボランティアの最大受け入れ可能数	最大受け入れ可能数／現在の受け入れ数
7. ボランティアの受け入れ状況	①もっと受け入れたい ②これ以上は受け入れられない ③ちょうどいい ④その他
8. ボランティアに対して行ってほしい研修や講座	自由記入

<図表 5-1-13：平成 27・28 年度アンケート調査の内容>



(3) 介護支援ボランティア受け入れ機関等意見交換会

平成 21 年度から介護支援ボランティア受け入れ機関等を対象としたアンケート調査の結果を踏まえた意見交換会が実施されています。実施内容は以下の通りです。

- ・ 制度の趣旨
- ・ 前年度の実施報告
- ・ 登録など事務の流れ
- ・ 個人情報保護などのボランティアの心得と制度説明会の実施
- ・ 出席事業者からの自己紹介と現在の受け入れ状況などの紹介
- ・ 介護支援ボランティア制度への意見・質問

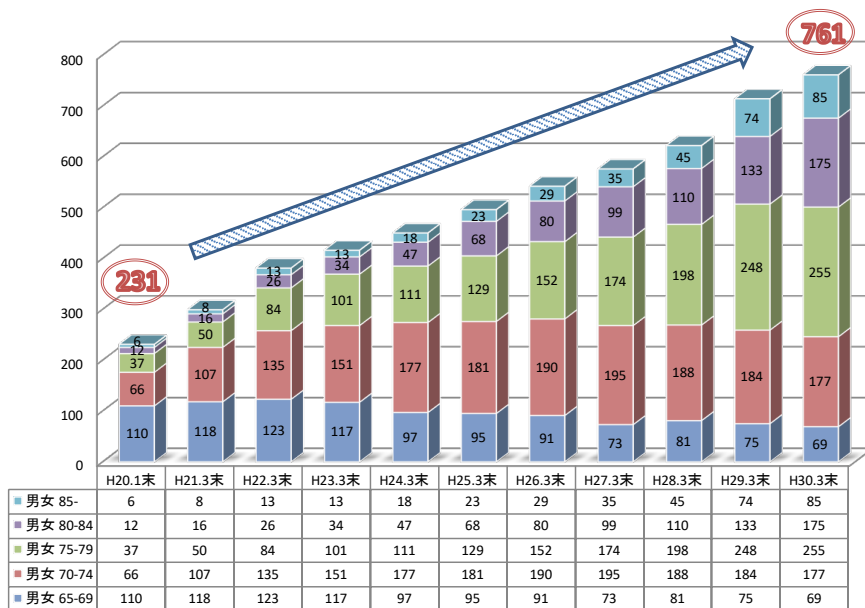
<図表 5-1-14：平成 27 年度意見交換会の内容>

(4) 評価指標

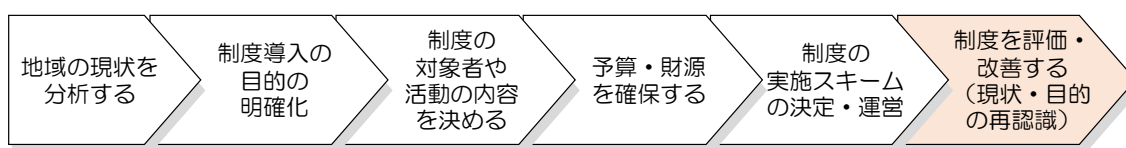
稲城市では、介護支援ボランティア制度を評価し、制度運用の見直しを図っていくために、定性・定量の両面から評価がなされています。

① 介護支援ボランティア登録者数推移

5 歳階級別に介護支援ボランティア登録者数を集計し、その推移が示されています。稲城市介護支援ボランティア制度は、導入初年度の登録者数は 231 名で、導入から 10 年目には登録者が 761 名まで増加しました。



<図表 5-1-15：介護支援ボランティア登録者数推移（人）>



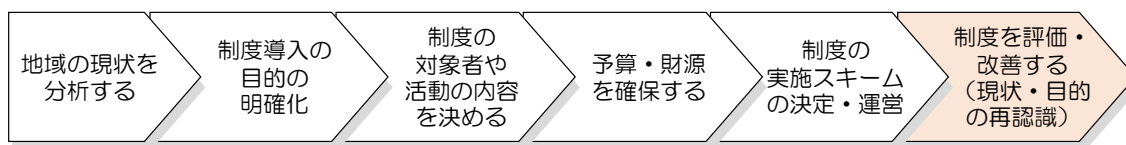
②主観的健康感

制度導入時に行った評価委員会の論点において、介護予防の評価の難しさについて指摘がありましたが、介護保険地域支援事業介護予防事業として実施するものであることから、主観的健康感等の測定によって保険者として介護予防の評価を行うことの必要性が示されました。

主観的健康感の測定は、介護保険ボランティア登録者を対象としたアンケート調査にて、登録者が活動を始める前と現在で健康面や精神面に変化があったかを調査し、その回答の傾向を経年で整理し、示されています。導入から10年間で、「①張り合いが出てきた」「②健康になったと思う」という回答をした登録者は常に4割以上おり、一部の年度を除いては6割以上の登録者が回答しています。

区分	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
①張り合いが出てきた	45.7%	51.3%	34.2%	37.6%	53.7%	50.8%	48.1%	52.3%	48.7%	55.6%	55.3%
②健康になったと思う	11.2%	15.5%	6.5%	9.4%	12.0%	16.7%	21.1%	22.9%	25.0%	15.8%	10.5%
③変わらない	33.0%	36.4%	24.5%	18.1%	31.5%	23.5%	27.8%	19.8%	17.8%	20.3%	25.0%
④体調をくずした	3.2%	1.6%	0.0%	0.4%	0.0%	0.7%	0.8%	0.0%	0.6%	0.8%	1.3%
⑤その他	6.9%	7.5%	34.8%	34.5%	2.8%	8.3%	2.2%	5.0%	7.9%	7.5%	7.9%

＜図表 5-1-16：介護支援ボランティア登録者の主観的健康感の推移＞



③介護保険引き下げ料効果の試算

稲城市では、介護支援ボランティア制度の介護予防効果（要介護出現率）を保険料抑制という観点から捉えると、どの程度効果をもたらすのか、介護支援ボランティア登録者数や活動者数の実績値を用いて試算しています。

試算の結果では、平成 29 年度の稲城市介護支援ボランティア制度によって、月額 8.8 円の介護保険料の引き下げ効果が得られているのではないかと、という評価となりました。

平成29年度(活動)における稲城市介護支援ボランティア制度導入効果の粗い試算(保険料抑制効果)			
区分	記号	数値	計算式
高齢者(65歳以上)人口	P	18,597 人	
介護支援ボランティア活動を行った	P(V)	356 人	
介護支援ボランティア活動を行っていない	P(V)	18,241 人	$P - P(V)$
新規認定者数	Q	526 人	
介護支援ボランティア活動者	Q(V)	2 人	
介護支援ボランティア活動者でない	Q(V)	524 人	$Q - Q(V)$
新規認定者出現率	R	2.83 %	$Q \div P * 1$
介護支援ボランティア活動者	R(V)	0.56 %	$Q(V) \div P(V) * 1$
介護支援ボランティア活動者でない	R(V)	2.87 %	$Q(V) \div P(V) * 1$
以上から			
介護支援ボランティア制度がなかった場合の新規認定者数	Q'	534 人	$P \times R(V) * 2$
新規認定者の抑制人数	S	8 人	$Q' - Q$
費用利得を計算すると			
当該年度の要介護者一人当たりの月額介護費用	M	117,703 円	
介護支援ボランティア制度に要した費用	H	2,760,030 円	
保険料負担割合(65歳以上)	W	23 %	
介護支援ボランティア制度の費用効果(年間)	X	11,299,500 円	$S \times M \times 12 \text{ヶ月}$
介護支援ボランティア制度による費用利得	Y	8,539,470 円	$X - H$
よって得られる保険料抑制効果は			
保険料抑制効果(月額換算)	Z	8.8 円	$Y \times W \div P \div 12 \text{ヶ月} * 3$

*1小数点第三位を四捨五入
*2小数点以下四捨五入
*3小数点第二位を四捨五入

<図表 5-1-17：介護保険引き下げ料効果の試算の結果>

出典：

- 稲城市介護支援ボランティア制度実施報告書～27年度の運用状況について～,稲城市,
- 稲城市作成資料「自助・互助を育む地域づくり『ボランティアで介護予防』～介護保険ボランティア制度創設からの実績と成果～」,令和元年10月1日
- 稲城市ホームページ

(<https://www.city.inagi.tokyo.jp/kenko/kaigohoken/kaigosien/index.html>)

コラム～稲城市介護支援ボランティア制度創設の背景と大意～

介護保険制度を活用したボランティア活動の支援の仕組みづくりに先進的に取り組んでいる、東京都稲城市の「稲城市介護支援ボランティア制度」について、制度概要とは別に、制度創設に至った背景と大意を以下のように整理しました。

制度の理念

制度設計にあたって重視された理念は以下の2点です。

第一に、介護支援に資するボランティア活動を後押しする制度であることを明確にした点です。稲城市が制度設計を検討した当時、高齢化の進展に伴って発生が予想される諸課題の未然防止や早期発見を可能とする地域コミュニティの向上、社会参加活動への参加を望む高齢者に対する効果的な誘導の必要性といった地域課題が顕在化しつつあり、地域課題解決に向けて、元気な高齢者を増やす取組の必要性が高まっていました。また、介護保険料の値上がりという背景もありました。

そこで、ボランティアをしたいと考える高齢者の社会参加活動を促進することを通じて、地域コミュニティの強化や高齢者自身の介護予防、ひいては介護給付費等の費用が直接・間接的に抑制されること等を期待する仕組みとして介護支援ボランティア制度を位置付けました。

第二に、介護支援ボランティア活動に参加する高齢者自身が、ポイント付与を通じて満足感を自覚できる工夫を施した点です。ボランティア活動によって付与される評価ポイントは、介護保険料の負担軽減を目的に、ポイント数に応じた交付金として振り込まれます。このポイントが管理機関から交付される介護支援ボランティア手帳「健康に心配なし手帳」にスタンプとして押印されていくことで、活動の記録が可視化され、活動成果を実感出来るようにしています。実際に、紙で作られている手帳が貯まっていくことにやりがいや喜びを見出す方もいるとのことでした。

制度設計時の工夫点

具体的な制度設計にあたっての工夫点として、既存の仕組みや団体等を活用し、事務量や経費等の負担を最小限に抑える、シンプルな制度を目指した点が挙げられます。具体的には、管理機関の役割を社会福祉協議会のボランティアセンターへ委託することで、従来からボランティアの登録や相談支援について、本来業務として行っている社会福祉協議会のボランティアセンターが有するボランティア活動への知見を活かすとともに、行政が介護支援ボランティアの仕組みの管理に徹することを目指しました。

また、管理機関や受入機関の負担を抑えるため、介護支援ボランティア手帳は介護支援ボランティア自身が管理し、受入機関は簡易なスタンプを日付とともに介護支援ボランティア手帳へ押印するだけとしました。

制度の本格運用までのプロセス

上述の理念や工夫点を踏まえて、平成19年5月から1年間、試行的（モデル）事業の実施、評価委員会を通じた制度設計、事業効果の試算等を行

い、平成 20 年 4 月から本格的に制度運用を開始しました。

平成 19 年 5 月	制度実施を発表
6 月	ボランティア受入機関への説明 ボランティア関係者等との意見交換 ボランティア受入機関との意見交換
7 月	介護保険運営協議会で承認 市議会委員会への説明
8 月	市広報で実施発表
9 月	介護支援ボランティア登録開始（手帳交付） 試行的（モデル）事業実施・スタンプ押印開始
11 月	第 1 回介護支援ボランティア制度評価委員会
平成 20 年 1 月	実施状況アンケート調査実施
2 月	第 2 回介護支援ボランティア制度評価委員会
4 月	本格運用 評価ポイント付与開始

図表 5-1-18：制度の本格運用までの経緯

本格運用開始後は、前述の通り、介護支援ボランティアへのアンケート調査や介護支援ボランティア受入機関等意見交換会等を実施し、適宜制度改正等を通じてより良い制度運用を目指しています。

制度の運用、持続にあたっての留意点

より良い制度の運用、持続を目指す上で、以下の 2 点に留意することが望ましいと考えられます。第一に、制度の改善を目指して、課題（論点）を常に明らかにすることを意識する点にあります。例えば、上述の本格運用までのプロセスにおいて、市民や関係団体等から寄せられた賛否両論の意見は「稲城市介護支援ボランティア制度に関する Q&A」という形式で、本格運用に向けた論点整理が行われました。

第二に、上述の課題（論点）を明らかにすることにも通じますが、情報公開を丁寧に行う点にあります。稲城市では制度創設当時から市のホームページを活用し、制度要綱、制度実施スキーム、各種様式、実施報告書等、すべての資料を公開しており、様々な角度から検証・検討を行うことができます。

事例2 元気いきいき！シニアサポーター事業（静岡県静岡市）

活動実績によって付与されたポイントを 地場産品と交換することとしている事例

<基本データ>（平成31年3月時点）

制度導入年度	平成27年度
人口	699,946人
高齢化率	29.9%
要介護（支援）認定率	18.0%
要介護（支援）認定者数	37,690人
事業対象者数	681人



<取組のポイント>

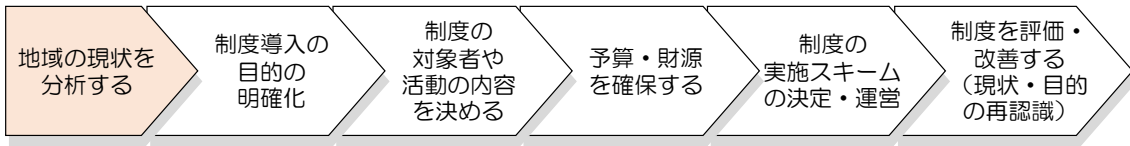
静岡市では、活動実績に応じて付与されたポイントの交換対象を市内の地場産品（伝統工芸品、ホビー、地酒、飲食料等）としています。交換する地場産品は、シニアサポーター自らがカタログ等から選定します。

交換対象となる地場産品は、管理機関にて一括購入され、購入費には、地域支援事業交付金が活用されています。

<主な効果・成果>

平成30年度の1年間で731人の新規登録があり、サポーターは合計6,745人となりました。その約半数は、これまでボランティア経験を有していませんでしたが、本事業への登録をきっかけに、地域活動や介護施設でのボランティア活動が広まりました。

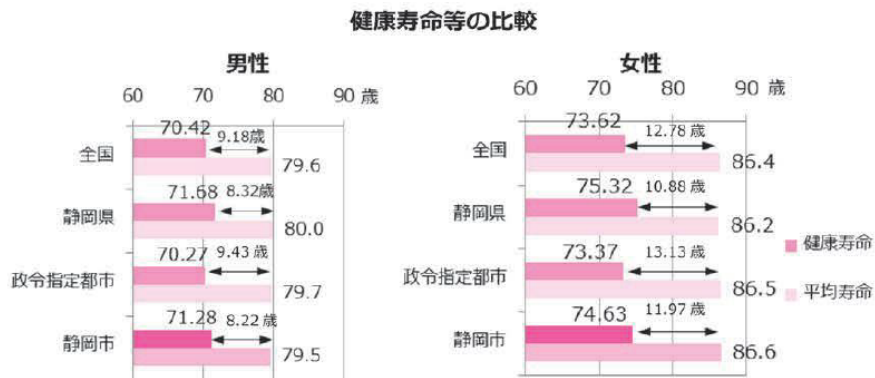
サポーターは、本事業への登録前に比べて外出する回数が増えた、等と話しており、本事業が介護予防の促進に寄与していると考えています。



1. 地域の現状を分析する

静岡県では、他の多くの自治体と同様、人口減少とともに高齢者人口が増加して高齢化が進んでおり、高齢化率は政令指定都市の中で第2位です。医療・介護に係る需要や費用の増大など超高齢社会への対応が喫緊の課題であり、団塊の世代が75歳となる2025年を見据え、各年齢層に必要な健康づくりや介護予防、総合的な支援体制整備等の対応を、計画的に行うことが急務となっています。

静岡県は、健康上の問題で日常生活が制限されることなく生活できる期間である「健康寿命」が長く、健康長寿を誇れる都市となっています。



※政令指定都市の平均値は、平成22年時点のデータのため18政令指定都市（熊本市、相模原市を除く）の平均

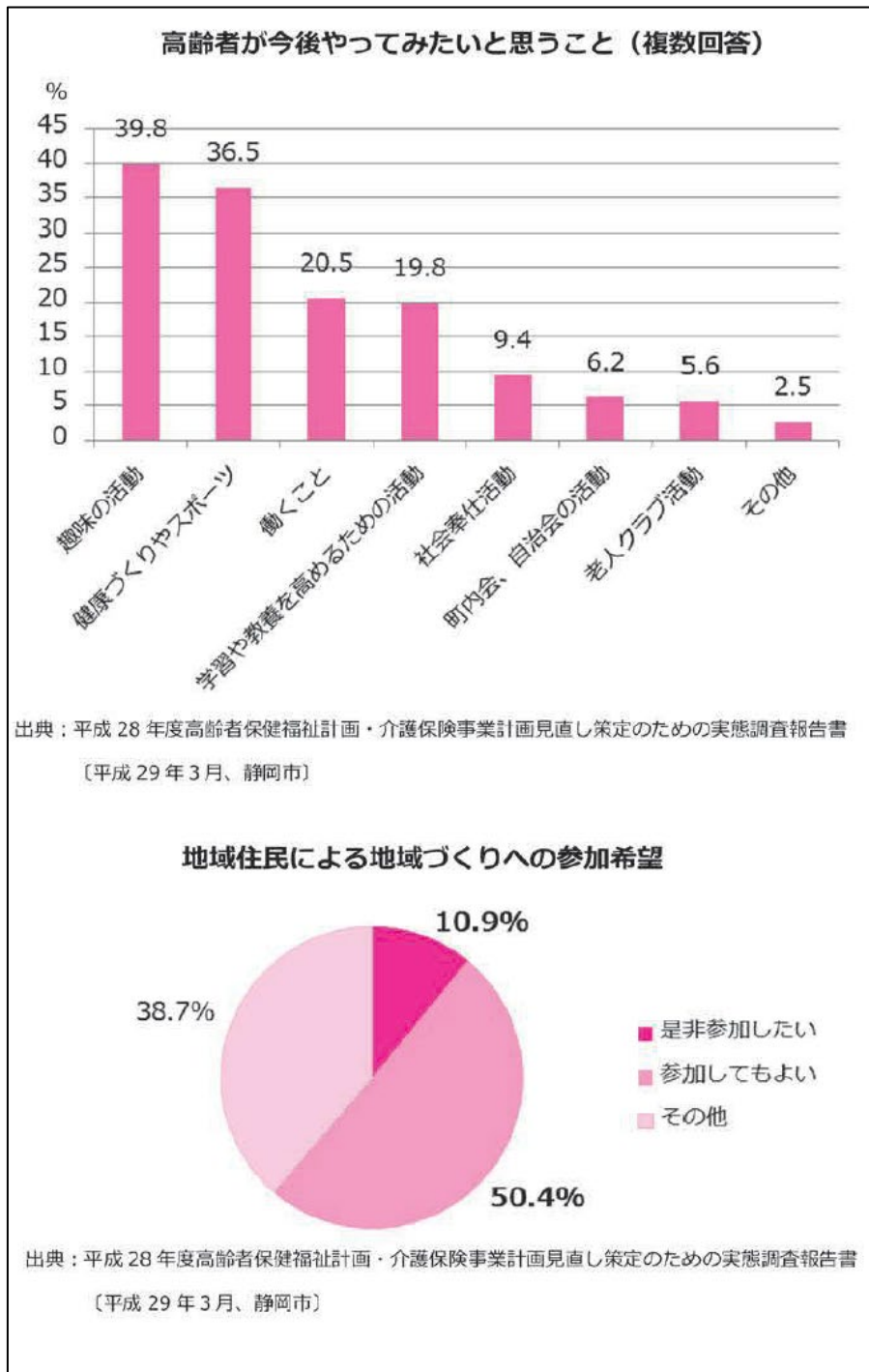
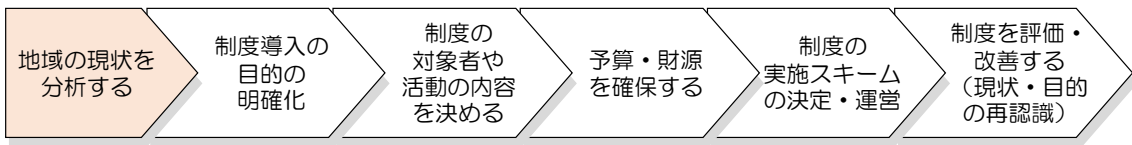
出典：①健康寿命：厚生労働科学研究費補助金「健康寿命の指標化に関する研究」

②平均寿命：厚生労働省「平成22年市区町村別生命表の概況」

＜図表 5-2-1：健康寿命等の比較＞

参考：「静岡市健康長寿のまちづくり計画」

高齢者が今後やってみたいこととして、趣味の活動や健康づくり、運動、就労などが挙げられています。また、地域づくりへの参加希望もあり、このような市民の社会参加等のニーズに十分対応していく必要があります。

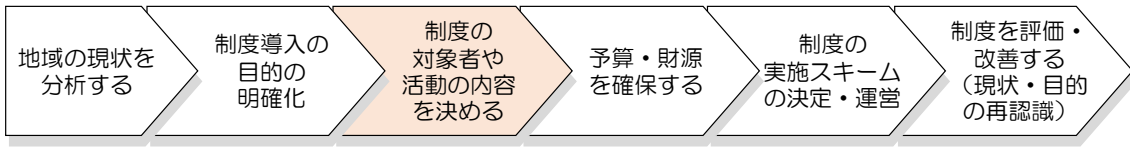


＜図表 5-2-2：高齢者が今後やってみたいと思うこと、地域住民による地域づくりへの参加希望＞
参考：「静岡市健康長寿のまちづくり計画」



2. 制度導入の目的の明確化

「静岡市元気いきいき！シニアサポーター事業」は、高齢者が要介護状態等（介護保険法（平成9年法律第123号）第2条第1項に規定する要介護状態等をいう。）となることを予防するとともに、その社会参加の促進を図り、もって高齢者が生きがいを持ち健康で安らかな生活を営むことができる地域社会の形成に資するため、介護保険法第115条の45第1項に規定する地域支援事業として、市が行う介護保険の第一号被保険者（介護保険法第9条第1号に規定する第一号被保険者をいう。第4条において同じ。）によるボランティアが介護施設等において介護予防活動を実施することを目的としています。



3. 制度の対象者や活動の内容を決める

(1) ポイントを付与する対象者

「静岡市元氣いきいき！シニアサポーター事業」は、以下の方をポイント付与の対象者として定めています。

対象年齢	65歳以上（市が行う介護保険の第一号被保険者であること。）
対象要件	<ul style="list-style-type: none"> ➢ サポーター事業に関する説明会に参加していること。 ➢ 素行不良、その他、サポーターとしてふさわしくない事由がないこと。

<図表 5-2-3：ポイントを付与する対象者の年齢・要件>

(2) ポイント付与の対象となる活動（事業）

① 指定を受けることができる受入機関（平成 30 年度時点）

事前に説明会に参加し、「ポイント管理団体」として登録した静岡市内の下記施設・事業所・団体等が対象です。

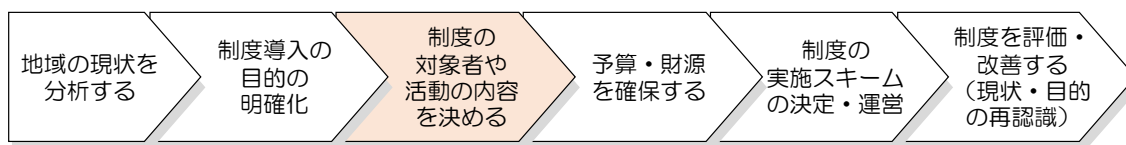
受入機関（ポイント管理団体）	
①介護施設	
②S型デイサービス	※「S型デイサービス」とは、高齢者の介護予防と生きがいの創出・心身機能の維持向上を図ることを目的とした事業です。
③在宅高齢者支援活動団体等	
④障害者施設等	
⑤病院	

<図表 5-2-4：指定を受けることができる受入機関（平成 30 年度時点）>

平成 30 年度に、静岡市元氣いきいき！シニアサポーター事業に登録している受入機関及びサポーター数の内訳は以下の通りです。

区分	受入機関（箇所）	区分	サポーター(人)
介護施設	371	一般	2,390
S型デイサービス	268	S型デイサービス	3,468
在宅高齢者支援活動団体等	137	在宅高齢者支援等	887
障がい施設	19	合計	6,745
病院	4		
合計	799		

<図表 5-2-5：受入機関及びサポーターの数（平成 30 年度）>



②対象となる事業及び活動の要件

静岡市では、以下の活動を対象としています。

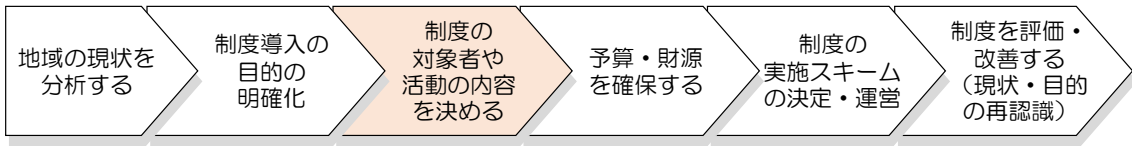
<p>【例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 芸能などの披露 ▪ 行事の補助 ▪ レクリエーションの補助（将棋、囲碁相手を含む） ▪ お茶出し、配膳、下膳 ▪ 話し相手、傾聴、散歩相手 ▪ 補助的な作業（洗濯物の整理・裁縫・草取り・清掃・来訪者の案内・備品の修繕など） ▪ S型デイサービスの運営補助 ▪ その他（自宅で暮らす高齢者の生活支援） <p>※身体介護、車での送迎、会員同士の親睦のみを目的とする活動（親睦旅行など）は対象外です。</p>

<図表 5-2-6：対象となる事業及び活動の例>

活動	活動件数（件）
①芸能等の披露	6,948
②行事の補助	2,097
③レクリエーション等の補助（将棋・囲碁等の相手を含む）	2,946
④お茶出し・配膳・下膳等	2,925
⑤話し相手・傾聴・散歩相手等	3,066
⑥補助的な作業（洗濯物の整理・裁縫・草取り・清掃等）	2,187
⑦S型デイサービス運営補助	53,948
⑧その他の活動（身体介護除く）	10,527

※活動内容の重複あり

<図表 5-2-7：対象となる事業と活動の実績（平成 30 年度）>



(3) 付与するポイント

「静岡県元氣いきいき！シニアサポーター事業」の活動に対するポイントは、以下のよう
に付与・交換されます。

<ポイントの付与>

ポイント付与の単位	30分以上1時間30分未満：100ポイント 1時間30分以上2時間30分未満：200ポイント 2時間30分以上：300ポイント
1日あたりの付与ポイント数の上限	300ポイント
ポイント付与期間	1月1日～12月31日の1年間

<ポイントの交換>

ポイント交換の単位	500ポイント
年間あたりの交換ポイント数の上限	5,000ポイント
ポイント交換の申出期間	翌年1月
申出回数	年1回限り

<図表 5-2-8：活動実績に応じたポイントの付与・交換基準>

貯まったポイントを自由に組み合わせでお選びください
500ポイントから交換できます。

パターン **たとえば**
1 5000ポイント


- ① 伝統工芸品 5000ポイント
- ② ホビー + 静岡おみや 4000ポイント + 1000ポイント
- ③ 地酒 + 静岡おみや + 美プレミアム 3000ポイント + 1000ポイント + 1000ポイント

パターン **たとえば**
3 3000ポイント

- ① 静岡おみや + 美プレミアム + 美プレミアム 2000ポイント + 500ポイント + 500ポイント
- ② 静岡おみや + 静岡おみや + 美プレミアム 1000ポイント + 1000ポイント + 1000ポイント

パターン **たとえば**
2 4000ポイント

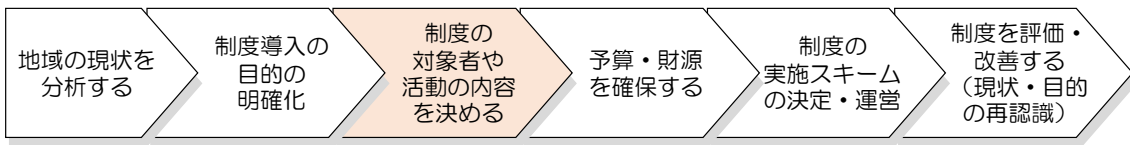
- ① 伝統工芸品 4000ポイント
- ② 授産製品 + 静岡おみや 3000ポイント + 1000ポイント



物品は自宅に配送されます。

出典：「元氣いきいき！シニアサポーター事業地場産品カタログ（平成30年度版）」

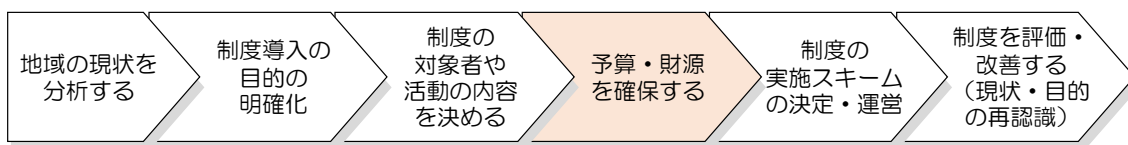
<図表 5-2-9：地場産品の交換方法>



5000 ポイント	
①駿河竹千筋細工「小さな富士山」 ^㉒	P7
②駿河竹千筋細工「置き風鈴」 ^㉓	P7
③駿河張下駄「男右近A」「女右近A」 ^㉔	P8
④駿河張下駄「男右近B」「女右近B」 ^㉕	P8
⑤駿河塗下駄「桐右近(男)A」「桐右近(女)A」 ^㉖	P9
⑥駿河塗下駄「桐右近(男)B」「桐右近(女)B」 ^㉗	P9
⑬駿河雛人形「神雛」 ^㉘	P13
⑮井川メンバ「小判型小」 ^㉙	P14
⑯井川メンバ「丸2号」 ^㉚	P14
⑰駿河和染「継ぎエブロン」 ^㉛	P15
⑱ホビー「シンデレラ城・アナと雪の女王 プラモデルセット」	P17
⑳ホビー「ミニ四駆セット」	P17
㉑ホビー「MG 1/100 RX-78-2 ガンダム Ver.3.0」	P18
㉒ホビー「1/24 スーパーカー No25 ランボルギーニ ディアブロGTR」	P18
㉓ホビー「1/43 ホンダ S800」	P19
㉔女子きらっ「かんざし 花と四季 - テイジー」	P23
㉕女子きらっ「かんざし 浮世絵 - 岡部」	P23
㉖女子きらっ「キュット ミー！」	P23
4000 ポイント	
⑦駿河漆器「駿河漆塗箸 夫婦箸」 ^㉜	P10
⑧駿河漆器「うるしの和紙グラス」マグカップ ^㉝	P10
⑨駿河時絵「手鏡」 ^㉞	P11
⑩賤機焼「鬼福湯呑」2個セット ^㉟	P11
⑪駿河指物「菓子盆」 ^㊱	P12
⑫静岡挽物「挽物 お菓子入れ」 ^㊲	P12
⑬駿河雑具「12号7点セット」 ^㊳	P13
⑭駿河和染「フリンジ手ぬぐい」 ^㊴	P15
⑳ホビー「あかりシリーズ No2 ログハウス森の家」	P19
3000 ポイント	
⑯お茶「合組茶 MIXCHA TAKUMI」	P25
⑰お茶「富士山三色茶」	P25
⑱地酒「正雪 大吟醸」 ^㊵	P29
⑳地酒「君盃 大吟醸」 ^㊶	P29
㉑地酒「忠正 大吟醸」 ^㊷	P29
㉒静岡挽物「挽物 お菓子入れ」 ^㊸	P29
㉓授産製品「スポーツタオル・ポシェット」	P31
㉔授産製品「藍染めマフラー・カードケース」	P31
㉕授産製品「秘伝のたれ・キーマカレー・ヤーコン茶・ヤーコン干し芋」	P31
2000 ポイント	
㉖ホビー「1/200 スペースシャトル オービター w/ブースター」	P19
㉗飲食料「麻機れんこん羊羹」 ^㊹	P33
㉘飲食料「静岡抹茶プリンあずきとミルクの3層仕立て」	P33
1000 ポイント	
⑲ハンカチ「ハンカチーフ 布文字 春夏秋冬文(オレンジ)」	P21
⑳ハンカチ「ハンカチーフ 文字入四季文(紺)」	P21
㉑ハンカチ「ハンカチーフ 蔬果文(赤)」	P21
㉒久能いちご狩り「いちご狩り 入園券(1名様分)」	P27
㉓飲食料「しずおか茶あ飯の素」	P33
㉔飲食料「Cat(キャット)！ サブレ」	P33
㉕飲食料「特撰まぐろオリーブ油漬(フレーク)」	P34
㉖飲食料「特撰まぐろオリーブ油漬(ファンシー)」	P34
㉗飲食料「桜えびのとろとろ玄米粥スープ」	P34
㉘飲食料「丸子紅茶」	P34
㉙飲食料「創作とろてん"お茶とみかん"」	P35
㉚飲食料「静岡おでん 黒スープ」	P35
㉛飲食料「鮭のひとくちスモーク まぐ兵衛」	P35
㉜飲食料「富士山溶岩焙煎珈琲バッグ」	P35
㉝飲食料「静岡やぶきた羊かん詰合せ」	P36
㉞飲食料「しずおかメレンゲ」 ^㊱	P36
㉟飲食料「お茶の葉クッキー」	P36
㊱飲食料「両河内産抹茶 白拍子」	P36
500 ポイント	
㉒クロス「クロス 伊曾保文・雲雀の母子(紺)」	P21
㉓クロス「クロス 伊曾保文(エンジ)」	P21
㉔クロス「クロス 風の字文(紺)」	P21
㉕女子きらっ「サラダをおいしく食べるお塩」	P23
㉖飲食料「しずおかスティック」	P37
㉗飲食料「葵大丸・半月(味噌せんべい)」	P37
㉘飲食料「ひと口羊かんクッキー「ちごの舞」」	P37
㉙飲食料「茶飴」	P37
㉚飲食料「SHIZUOKA もなかな LATTE」	P38
㉛飲食料「静岡お茶クッキー」	P38
㉜飲食料「"浅煎り"しずおか昭和珈琲物語」	P38
㉝飲食料「熟成静岡抹茶 駿河の石臼抹茶」	P38
㉞飲食料「やきとりカレー」	P39
㉟飲食料「清水もつカレー」	P39
㊱飲食料「静岡かんぱら いわしカレー」	P39
㊲飲食料「静岡おでん」	P39
㊳飲食料「生しらすのきぎ煮」	P40
㊴飲食料「削り節ミートTheふわり牛」	P40
㊵飲食料「桜えびご飯の素」	P40
㊶飲食料「天女もよろこふ磯とろご飯」	P40
㊷飲食料「恋茶ふりかけ」	P41
㊸飲食料「お茶屋の静岡茶漬け」	P41
㊹飲食料3個セット「いわしふりがけ"潮の華"」「香味花海ふりがけ」「いわし削りぶし」	P41
㊱ヨハココ商品「駿河のごちそう」	P42
㊲ヨハココ商品「とろろ芋羊羹2セット」	P42

出典：「元気いきいき！シニアサポーター事業地場産品カタログ（平成29年度版）」

<図表 5-2-10：対象の地場産品一覧>



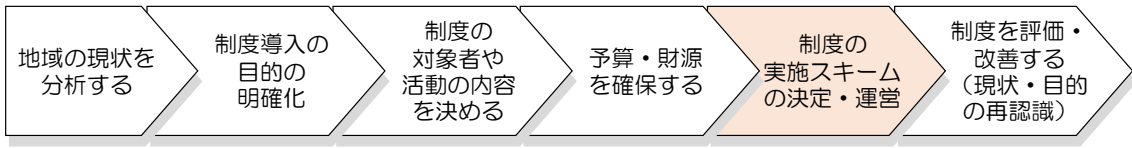
4. 予算・財源を確保する

(1) 財源の確保

「静岡市元気いきいき！シニアサポーター事業」は、介護保険法に基づく地域支援事業として、地域支援事業交付金を財源としており、委託料の支払いに同交付金が活用されます。

(2) 予算の内容

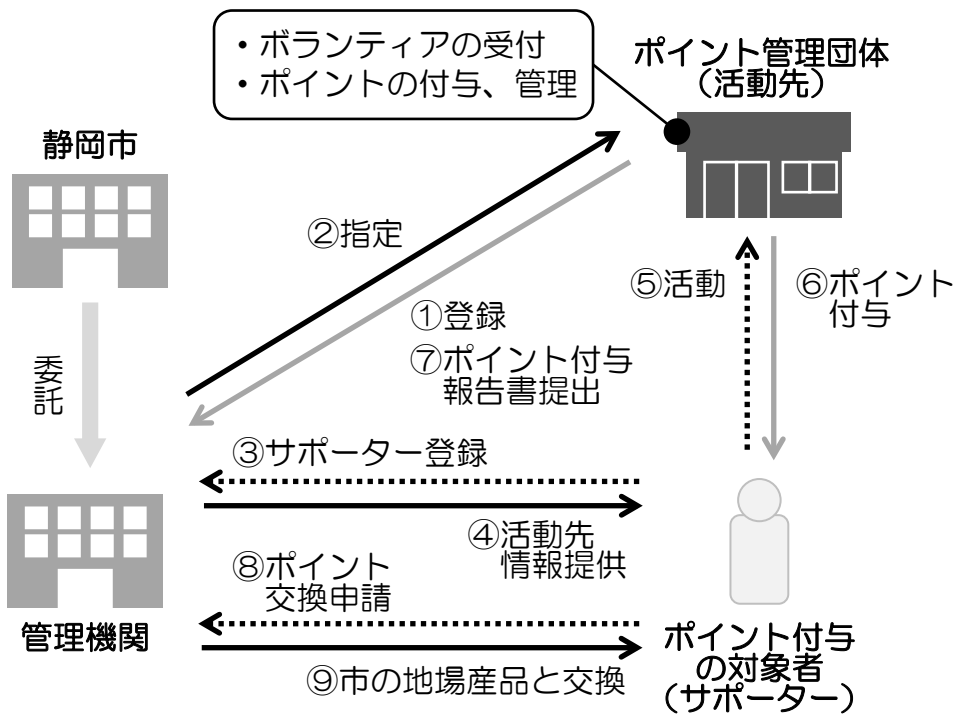
「静岡市元気いきいき！シニアサポーター事業」の事業費は、静岡市から、管理機関である静岡市社会福祉協議会への委託料となっています。



5. 制度の実施スキームを決める

(1) 実施スキーム

「静岡市元氣いきいき！シニアサポーター事業」の運営に係る管理機関は、静岡市社会福祉協議会に委託しています。静岡市、管理機関、ポイント管理団体（活動先）、ポイント付与の対象者（サポーター）の4者による実施スキームは以下の通りです。

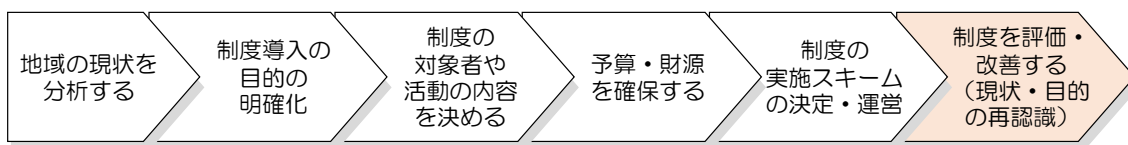


<図表 5-2-11：静岡市元氣いきいき！シニアサポーター事業のスキーム>



実施事項	概要
①（ポイント管理団体）登録	<ul style="list-style-type: none"> ポイント管理団体として登録を受けようとする施設等は、「ポイント管理団体登録説明会」に参加します。 説明会では、サポーター事業の主旨、仕組み、ポイント付与（スタンプ押印）とポイント交換申請手続きなど、ポイント管理団体に必要となる業務の説明を受けます。
②指定	<ul style="list-style-type: none"> ポイント管理団体として登録されたら、サポーターを受け入れる活動内容を決め、サポーターの活動申込を受け付けます。
③サポーター登録	<ul style="list-style-type: none"> 管理機関は、新たに（既に登録済みの受入機関と異なる受入機関で活動したい場合も同様に、）地域貢献活動を行おうとする者に対し、地域貢献活動が円滑に行われるよう、サポーター登録説明会を実施します。 地域貢献活動を行おうとする者は、サポーター登録説明会に参加したうえで、ボランティア登録申請書を管理機関に提出します。 管理機関は、申請書の提出があった場合には、サポーター登録者に対してポイント手帳を交付します。
④活動先情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 管理機関からサポーターへ活動先の情報を紹介します。
⑤活動	<ul style="list-style-type: none"> サポーターの活動先は、以下の2通りの方法で決定します。 <ul style="list-style-type: none"> ◆サポーターが活動先一覧から希望する活動先を選択し、直接調整します。 ◆管理機関が仲介して調整します。
⑥ポイントを付与	<ul style="list-style-type: none"> ポイント管理団体は、サポーターが活動を行ったら、サポーター事業の「専用スタンプ」で、サポーターがもつサポーター手帳（ポイント手帳）へ活動時間に応じてスタンプを押印し、日付を記入します。
⑦ポイント付与報告書提出	<ul style="list-style-type: none"> サポーターへのポイント付与状況を「ポイント付与報告書」にまとめ、3か月分を一括で、管理機関へ提出します。
⑧ポイント交換申請	<ul style="list-style-type: none"> ポイントを換金しようとする者は、「ポイント交換専用用紙」に「ポイント交換希望用紙」とボランティア手帳を添えて、管理機関に提出します。
⑨市の地場産品と交換	<ul style="list-style-type: none"> 管理機関は、申請があった場合は、その内容を審査し、適当と認めるときは、申請書に記載された記念品のうち、適当と認めるものを、交換に係る活動ポイントを抹消の上、サポーターに交付します。

＜図表 5-2-12：静岡市元気いきいき！シニアサポーター事業の実施スキーム＞



6. 制度を評価・改善する（現状・目的の再認識）

(1) サポーターに対するアンケート調査

ポイント付与の対象者（サポーター）へのアンケート調査は、下記の項目にて継続的に調査が行われています。

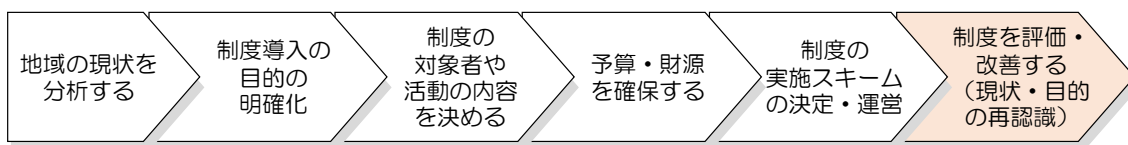
設問項目	選択肢
1. サポーターの属性	居住する区／性別／年齢／世帯状況／シニアサポーター事業の感想
2. 今年ポイント交換する予定	する／しない
3. ポイント交換しない理由	①活動していないため ②活動したが、500ポイント未満のため ③交換したい品物がないため ④ポイント管理が面倒なため ⑤ポイント交換が活動の目的ではないため
4. ポイント対象となる活動の頻度	週4回以上／週2～3回程度／週1回程度／月2～3回程度／月1回程度／年数回程度／活動していない
5. 活動していない理由	①交通事情 ②ボランティア内容 ③他の用事で忙しい ④体調不良 ⑤人 ⑥活動先 ⑦気持ち ⑧ポイント対象ではない他のボランティア活動をしている ⑨その他
6. 活動をするために何が必要か	①活動していない理由が解消すれば ②ポイント対象の活動を行うつもりがない
7. 活動を増やすために改善してほしい点	①ボランティア活動の場所を増やしてほしい ②対象となるボランティア活動の種類を増やしてほしい ③情報提供の回数を増やしてほしい ④サポーター向けの研修会を実施してほしい ⑤サポーター同士の情報交換の機会がほしい ⑥市民向けに事業を周知してほしい ⑦活動先を紹介してほしい
8. サポーターと活動をつなげるイベントへの参加	したい／どちらともいえない／したくない

<図表 5-2-13：平成 30 年度ポイント付与の対象者へのアンケート調査の内容>



設問項目	選択肢
9. 1回当たり平均して何時間活動	30分未満／30分～1時間 30分／1時間 30分～2時間 30分／2時間 30分以上
10. ポイント対象の活動	①芸能等の披露 ②行事の補助 ③レクリエーション等の補助（将棋・囲碁等の相手を含む） ④お茶出し・配膳・下膳等 ⑤話し相手・傾聴・散歩相手等 ⑥補助的な作業（洗濯物の整理・裁縫・草取り・清掃等） ⑦S型デイサービス運営補助 ⑧その他の活動（身体介護除く）
11. 活動先の決め方	①場所 ②内容 ③人 ④その他
12. 活動してよかったこと	①日々の生活に張り合いが出た ②健康につながった ③仲間・友人ができた ④元気をもらえた・楽しみが増えた ⑤人の役に立つ実感が得られた ⑥福祉への関心が広がった ⑦ポイントが付くことが励みになった ⑧ボランティア活動の回数が増えた ⑨逆に良くないことがあった ⑩特になし
13. 登録時と現在で、生活に変化はありましたか	①介護保険サービスの利用回数が減った ②病院に行く回数が減った ③外出する回数が増えた ④生活のリズムが整った ⑤特になし ⑥その他
14. 登録時と現在の、介護度の変化	・サポーター登録時の要介護度 ・要支援認定 ・1月頃の要介護度 ・要支援認定 ・翌年1月頃の要介護度・要支援認定

<図表 5-2-14：平成 30 年度ポイント付与の対象者へのアンケート調査の内容>（つづき）

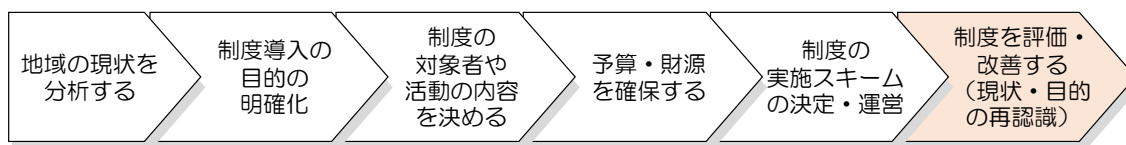


(2) 受入機関へのアンケート調査

受入機関（ポイント管理団体）を対象としたアンケート調査は、下記の項目にて継続的に調査が行われています。

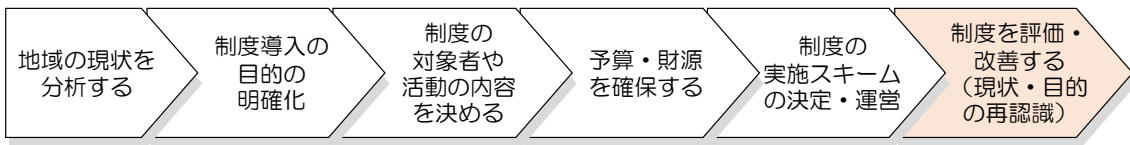
設問項目	選択肢
1. 属性	<ul style="list-style-type: none"> ・所在地 ・区分(介護施設/S型/シニアクラブ/障害者施設/病院/その他)
2. 本事業の感想	とてもよい/まあよい/どちらとも言えない/あまりよくない/とてもよくない
3. サポーターの活動内容	<ul style="list-style-type: none"> ①芸能等の披露 ②行事の補助 ③レクリエーション等の補助(将棋・囲碁等の相手を含む) ④お茶出し・配膳・下膳等 ⑤話し相手・傾聴・散歩相手等 ⑥補助的な作業(洗濯物の整理・裁縫・草取り・清掃等) ⑦S型デイサービス運営補助 ⑧その他の活動(身体介護除く)
4. 登録前との変化	ボランティア活動者が増えた/ボランティアが頼みやすくなった/利用者・会員が元気になった/その他
5. 本事業は運営に役立っているか	役立っている/変わらない/役立っていない
6. ポイント押印や活動報告書作成は負担となっているか	負担になっている/活動者数により負担になることがある/どちらともいえない/負担にならない
7. サポーター通信	毎回読んでいる/ときどき読んでいる/読んでいない

<図表 5-2-15：平成 30 年度受入機関へのアンケート調査の内容>



設問項目	選択肢
8. 今後入れてほしい内容	①サポーターと活動先をつなげる相談会 ②ポイント管理団体同士の情報交換会 ③サポーター受入担当者研修会 ④ポイント管理団体とサポーターとの交流会 ⑤特にない ⑥その他
9. ホームページの閲覧	よく見ている／見たことはある／一度も見たことがない
10. 本事業の業務でどのようなときにパソコンを使用しているか	ポイント付与報告書の作成／「シニアサポーター事業」のウェブページから書類データをダウンロード／その他

<図表 5-2-16：平成 30 年度受入機関へのアンケート調査の内容> (つづき)



(3) 制度に対する成果と課題

平成 30 年度の「静岡市元氣いきいき！シニアサポーター事業」に関する報告書では、以下のようにまとめられています。

15 本年度の成果と次年度以降の課題について

(1) 成果

①サポーター登録者の増加について

- 1年間のサポーター登録者数は 731 人となり合計 6,745 人となった。
- 各区のS型デイサービス連絡会などで、本事業についての情報提供を継続的に行ったことから、S型デイサービス会場については、274 会場あるなかポイント管理団体登録が 268 会場に達した。

②ボランティア活動参加者の増加

- 今年度サポーター登録者の内、44.6%・326 人(アンケート無回答者は除く)がこれまでボランティア活動経験のない市民であり、地域活動や介護施設への理解促進と共にボランティア活動が広がった。
- サポーターがポイント交換を励みに、やりがいや張り合いを感じ、ボランティアの増加、地域交流の場の創出に本事業がなったことは、社会参加の促進や地域活性化といった面で一定の効果があつたと考えられる。
- 今年度、特に団体に所属していないサポーターが 306 人増え、シニアサポーターの登録をきっかけにボランティア活動に関心を向け、活動参加する人が増えたことから、本事業がボランティア活動促進に寄与していることがわかる。
- マッチングイベントを各区で行うことにより、今まで活動先を決められなかった方や参加を躊躇していた方の後押しができた。また、登録はしたものの今までサポーターの受け入れがなかった介護施設職員にとって、PRの場となり、活動実施にむすびついた施設もあり、新たな活動や継続的な活動に結び付いた。
- 今年度初めて芸能披露サポーターのマッチングイベントを行い、芸能披露を見てから依頼したい受入団体側と活動先を模索するサポーターとが新たな活動や継続的な活動に結び付いた。

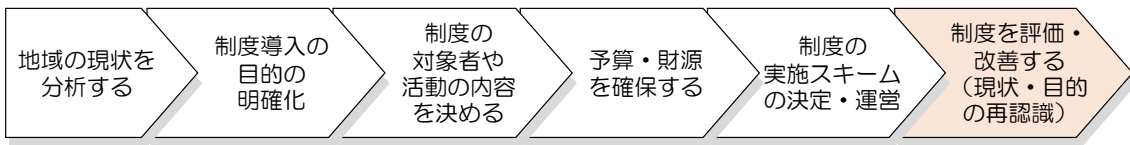
③介護予防について

- サポーターの活動を通して約 3,000 人が「仲間・友人ができた」、約 2,000 人が「外出する回数が増えた」と回答しており、介護予防促進に寄与していることがわかる。
- 登録時から現在に至るまで介護認定対象外の割合が横ばいであり、本事業が少なからず介護予防に寄与している側面があるのではないかと。

④その他について

- 4,636 人のサポーターがポイント交換申請をされることで、静岡市の地場産品の振興に寄与した。

出典：「平成 30 年度静岡市元氣いきいき！シニアサポーター事業管理運営業務 事業報告書,社会福祉法人 静岡市社会福祉協議会」



(2) 課題

① 広報周知について

- アンケートからも事業周知を積極的に行い、サポーターを増やしたり、活動可能な場所を知らせて欲しいといった意見があった。報道機関との連携や本会ホームページ等での広報活動を推進していく必要がある。サポーター通信についても活動していないサポーターや事業関係者が必要と感じる有益な情報を今以上に発信する必要がある。

② ポイント管理・交換について

- カタログの配送について個別配送を行った。S型デイサービスからは、「個人配送では経費がもったいない。団体一括配送にすべき」という意見も聞かれた。団体に一括配送か個別配送か選択できるような仕組みを考察する必要がある。
- 5,000ポイント以上活動する場合、活動の記録を残したいという意見もあり、活動の意欲継続のためにも工夫が必要である。

③ 地場産品について

- 5000ポイント以上活動活動しているサポーターも多いため、「ポイントの上限を上げてほしい」という意見もあった。この点についても、多くの人に地場産品が行き渡るような事業にするのか、ポイント交換のみが目的とならないようにポイント体制を変更するのかといった議論が必要である。
- 地場産品についても様々な意見があったが、「金券・サービス券等実用品が欲しい」と言った意見や、「自分が介護保険サービスを利用する際の利用料に充てたい」という意見が目立った。この点も考慮する必要がある。

④ 活動促進について

- ポイント管理団体からの活動報告書の情報から約2,037人活動を実践していないサポーターが存在する。活動機会創出のためには、サポーター登録説明会時点での意識的な活動希望の聞き取りや活動先の紹介が必要である。

⑤ ポイント管理団体について

- アンケートやサポーターからの個別相談内容から、サポーターの受入体制が整っていない管理団体もあることが見受けられる。特に介護施設などでは、担当の職員が不在でスタンプを押印してもらえないことや、受入側の対応が悪く、その施設でサポーター活動をやることに疑問を感じる場合があるという声も上がっている。ポイント管理団体登録時にサポーター受入方法の説明徹底や登録後の情報提供や情報交換会などを利用し、問題解決の工夫が必要である。
- 今年度から障害者施設等や病院を管理団体に拡大対象にしたが、合計25団体が登録した。より多くの事業所や病院に事業の理解を図り、サポーターの活動先の選択肢を増やしていくための方策を検討していきたい。

出典：「平成30年度静岡市元いきいき！シニアサポーター事業管理運営業務 事業報告書、社会福祉法人 静岡市社会福祉協議会」

事例3 介護支援ボランティアポイント事業（北海道函館市）

ボランティアポイントの活用状況を評価し、見直しを検討している事例

<基本データ> （令和元年10月1日時点）

制度導入年度	平成26年度
人口	256,178人
高齢化率	35.1%
要介護認定率	21.6%
要介護認定者数	19,442人
事業対象者数	1,430人



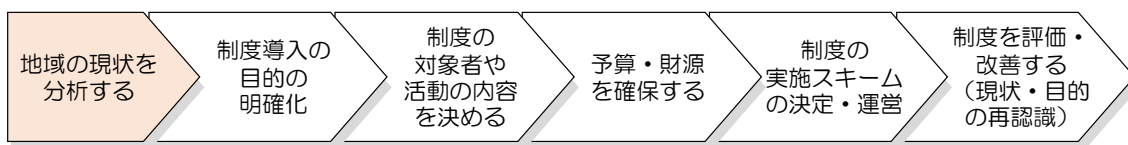
<取組のポイント>

導入当初は、介護保険の第1号保険者（65歳以上）を事業の対象としていましたが、高齢になる前から介護予防に対する取組を推進するために、事業導入から6年目にあたる令和元年度に第2号保険者（40歳以上）まで拡大しました。現在は、市内の介護保険事業所・施設におけるボランティア活動を対象としていますが、これまでの事業実績を評価し、受入施設の種別拡大や換金以外のポイント還元方法の見直し等を検討していく予定です。

<主な効果・成果>

市内にある介護保険事業所のうち、100施設程度が受入施設として指定を受け、話し相手やレクリエーションの手伝い等の活動実績が年間で100件程度有するなど、制度導入から5年間でボランティアポイント事業の実績を上げてきました。

一方で、評価指標によると、ボランティア登録者における活動実績やポイントの換金実績においては、課題を有する一面も見られています。



1. 地域の現状を分析する

函館市では、高齢者数（65歳以上の人数）が、令和2年に8万9,707人に増加、令和2年をピークに減少に転じ、令和7年には8万7,121人になると予測されています。

高齢化率は、令和2年には35.5%、令和7年には37.2%と、少子高齢化の進展により今後も上昇が続くと予測されています。

介護保険事業計画では、住民基本台帳における高齢者を第1号被保険者とし、40歳から64歳までの方を第2号被保険者としており、第1号被保険者数は令和2年まで毎年増加する一方、第2号被保険者数は毎年減少すると予測されています。

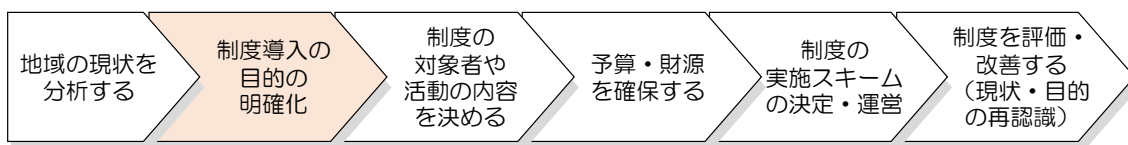
また、第1号被保険者数を65歳から74歳までと75歳以上別でみると、65歳から74歳まででは平成29年がピークですが、75歳以上は令和7年まで増加傾向が予測されています。

高齢化率は、全国、北海道に比べ高く、令和7年には市民の37.2%が高齢者になると見込まれます。また、高齢単身世帯および高齢夫婦世帯の増加も続く見込まれ、高齢者を支える側の担い手が今後ますます減少すると予測されます。

このようなことから、高齢者福祉を「支え手側」と「受け手側」に分けるのではなく、地域住民がそれぞれの役割を持ち、自分らしく活躍し、支え合いながら暮らすことのできる地域社会の実現が重要になってきます。少子高齢化により、地域社会の担い手が減るなかで、元気な高齢者は引き続き健康を保ちながら、地域の担い手として積極的に社会参加していくことが求められています。

高齢者の社会参加がさらに広がるよう、さまざまな活動に対する支援に加え、活動していない方に対する働きかけ、社会参加のきっかけづくりに取り組む必要があります。

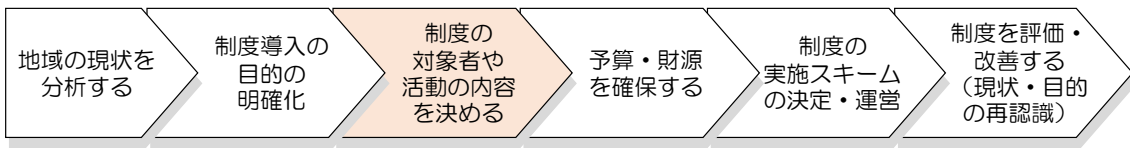
参考：第8次函館市高齢者保健福祉計画・第7期函館市介護保険事業計画
（平成30年度～平成32年度）



2. 制度導入の目的の明確化

「函館市介護支援ボランティアポイント事業」は、介護支援ボランティア活動を通じて地域貢献することを積極的に奨励・支援し、高齢者をはじめ市民の社会参加を通じた介護予防を推進するとともに、地域住民の相互の交流が促進され、いきいきとした地域社会となることを目的として施行されています。

また、今後は、地域の支え合いを広げていくため、ボランティアの活動内容や活動場所等の拡充について検討していく予定です。



3. 制度の対象者や活動の内容を決める

(1) ポイントを付与する対象者

「函館市介護支援ボランティアポイント事業」は、高齢者のボランティア活動による社会参加を奨励および支援することで高齢者自身の介護予防を図るものであることから、当初は介護保険の第1号被保険者（65歳以上の方）を事業の対象としていましたが、高齢になる前から介護予防に対する取組みを推進するため、令和元年度に拡大しました。

対象年齢	40歳以上
対象要件	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 市が行う介護保険の第1号および第2号被保険者で市内に居住し、かつ、介護保険法に基づく要介護認定および要支援認定を受けていないものならびに市が実施する介護予防・生活支援サービス事業対象者でないもの ➤ 市が指定するボランティア研修を修了した方

<図表 5-3-1：ポイントを付与する対象者の年齢・要件>

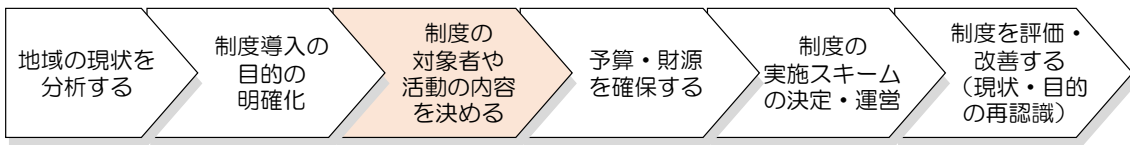
(2) ポイント付与の対象となる活動（事業）

① 対象となる事業及び活動の要件

函館市では、市が指定した市内の介護保険事業所・施設におけるボランティア活動を対象としています。

<p>【例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 趣味や特技をいかした活動（芸能披露） ・ 話し相手やレクリエーションの手伝い ・ お茶出し、配膳などの手伝い ・ 施設行事の補助（会場設営、模擬店など） ・ 散歩、外出、施設内移動の補助 ・ 職員の指示を受けて行う掃除などの軽作業

<図表 5-3-2：対象となる事業及び活動の例>



活動	活動別の施設数(※)
趣味や特技を活かした活動（芸能披露）	66
話し相手やレクリエーションの手伝い	100
お茶出し、配膳などの手伝い	26
施設行事の補助	8
散歩、外出、施設内移動の補助	7
職員の指示を受けて行う掃除などの軽作業	36
その他	12

※重複ありのため、施設数とは一致していません。

<図表 5-3-3：対象となる事業と活動の実績（平成 31 年 3 月時点）>

②指定を受けることができる受入施設（平成 31 年 3 月時点）

受入施設として指定を受けることができる施設は、以下の通りです。

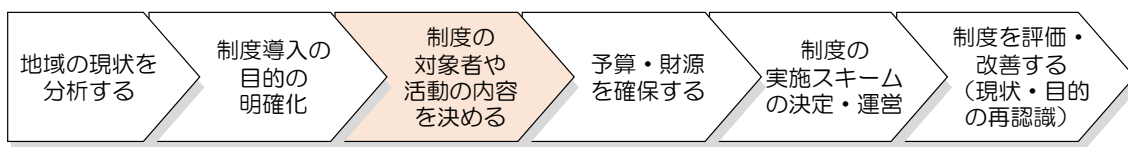
受入機関（受入施設）
市内にある介護保険事業所のうち ①居宅サービス事業所（訪問および福祉用具サービス事業所を除く。） ②地域密着型サービス事業所（訪問サービス事業所を除く。） ③介護保険施設

<図表 5-3-4：指定を受けることができる受入施設>

平成 31 年度 4 月時点で、函館市介護支援ボランティアポイント事業に登録し、介護支援ボランティアの受入施設の内訳は以下の通りです。

登録を受けた施設：124 施設（※）重複ありのため、下記の合計とは異なる	
施設種別	施設数（※）
グループホーム	9
介護療養型医療施設	3
介護老人福祉施設	12
介護老人保健施設	9
小規模多機能型居宅介護	8
短期入所生活介護	11
短期入所療養介護	4
通所リハビリテーション	6
通所介護	45
特定施設入居者生活介護	17
複合型サービス	1

<図表 5-3-5：受入施設の数（平成 31 年 3 月時点）>



(3) 付与するポイント

「函館市介護支援ボランティアポイント事業」の活動に対するポイントは、以下のよう
に付与・換金されます。

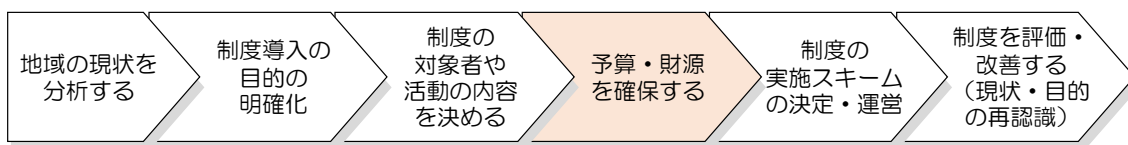
<ポイントの付与>

ポイント付与の単位	1時間につき1ポイント
1日あたりの付与ポイント数の上限	2ポイント
ポイント付与期間	1月1日～12月31日の1年間

<ポイントの換金>

ポイント換算の単位	1ポイント=100円
年間あたりの換金ポイント数の上限	50ポイント=5,000円
ポイント換金の申出期間	翌年1月～3月の間
申出回数	年1回限り

<図表 5-3-6：活動実績に応じたポイントの付与・換金の基準>



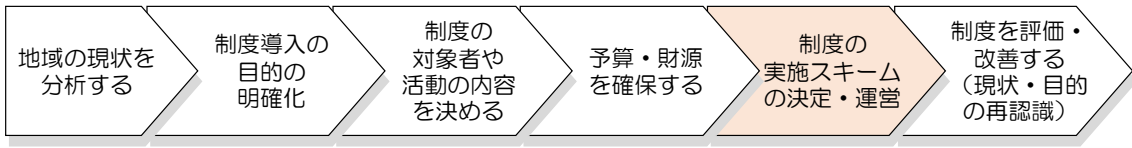
4. 予算・財源を確保する

(1) 財源の確保

「函館市介護支援ボランティアポイント事業」は、介護保険法に基づく地域支援事業として、地域支援事業交付金を財源としており、ポイントの換金額の支払いに同交付金が活用されています。

(2) 予算の内容

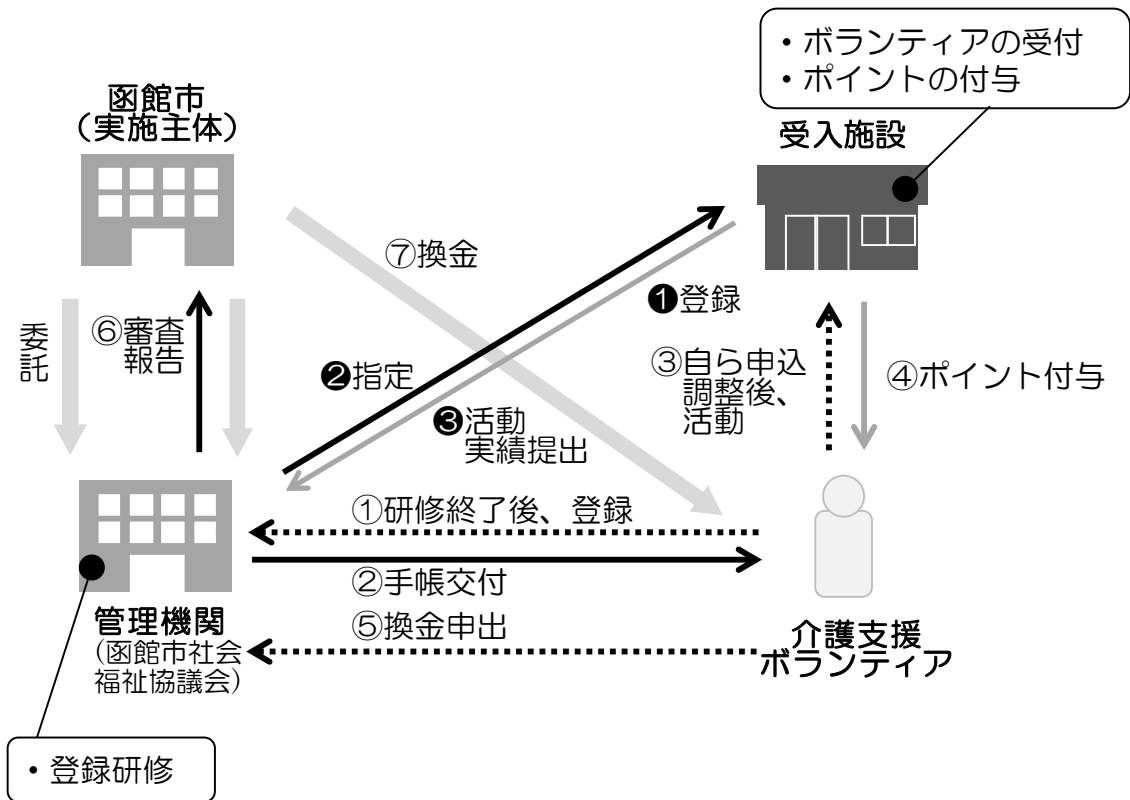
「函館市介護支援ボランティアポイント事業」の事業費は、ポイント付与の対象者からの申出が想定されるポイント換金額約 30 万円程度、並びに、函館市から管理機関である函館市社会福祉協議会への委託料約 170 万円程度となっており、年間で計 200 万円程度の事業費となっています。



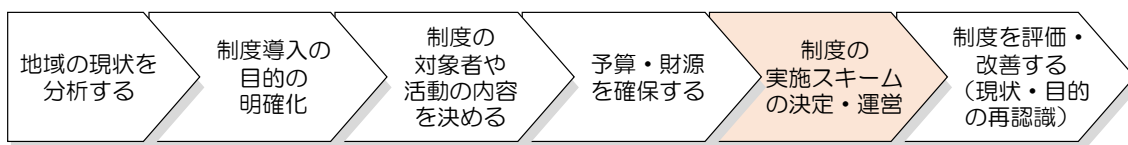
5. 制度の実施スキームを決める

(1) 実施スキーム

「函館市介護保険ボランティアポイント事業」の運営に係る管理機関は、函館市社会福祉協議会に委託しています。函館市、管理機関、受入施設、ポイント付与の対象者の4者による実施スキームは以下の通りです。



<図表 5-3-7：函館市介護保険ボランティアポイント事業のスキーム>



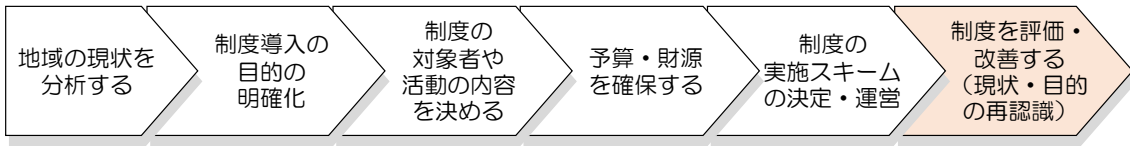
＜対象者の活動・ポイント付与・換金のスキーム＞

実施事項	概要
①研修終了後、登録	<ul style="list-style-type: none"> 管理機関は、介護支援ボランティア活動を行おうとする者に対し、介護支援ボランティア活動が円滑に行われるよう、研修を実施します。 介護支援ボランティア活動を行おうとする者は、研修を修了したうえで、介護支援ボランティア登録申請書を管理機関に提出します。
②手帳交付	<ul style="list-style-type: none"> 管理機関は、申請書の提出があった場合には、これを審査し、適当と認めるときは、管理機関に登録し、かつ、函館市介護支援ボランティア手帳を交付します。
③自ら申込後、調整、活動	<ul style="list-style-type: none"> 対象者が介護支援ボランティア活動を行う場合、受入施設に自ら申込み、調整を行います。
④ポイント付与	<ul style="list-style-type: none"> 受入施設は、介護支援ボランティア活動が行われた場合、対象者に対し、その活動時間に応じたポイントについて、管理機関から貸与されたスタンプを1ポイントにつき1個としてボランティア手帳に押印するほか、介護支援ボランティア活動実施記録簿にその活動実績を記録します。
⑤換金申出	<ul style="list-style-type: none"> ポイントを換金しようとする者は、介護支援ボランティア活動ポイント換金申出書にボランティア手帳を添えて、管理機関に提出します。
⑥審査報告	<ul style="list-style-type: none"> 管理機関において換金申出書の内容を審査し、適正と認められたときには、函館市へ報告をします。
⑦換金	<ul style="list-style-type: none"> 市長は、申出者の蓄積したポイントを算定し、ポイントの換金を行います。 換金申出のあったポイント付与の対象者について、介護保険料の未納、滞納の確認を行い、問題なければ換金を行います。

＜受入施設の実施のスキーム＞

実施事項	概要
①登録	<ul style="list-style-type: none"> 受入施設として指定を受けようとする施設等は、介護支援ボランティア活動受入施設指定申請書を管理機関に提出し、申請します。
②指定	<ul style="list-style-type: none"> 管理機関は、申請に基づき、指定または却下したときは、介護支援ボランティア活動受入施設指定・却下決定通知書により申請者に通知します。
③活動実績提出	<ul style="list-style-type: none"> 受入施設は、介護支援ボランティア活動が行われた場合、介護支援ボランティア活動実施記録簿にその活動実績を記録します。 受入施設は、記録簿を毎月作成したうえで、その写しを翌月の10日までに管理機関に提出します。

＜図表 5-3-8：函館市介護支援ボランティアポイント事業の実施スキーム＞



6. 制度を評価・改善する（現状・目的の再認識）

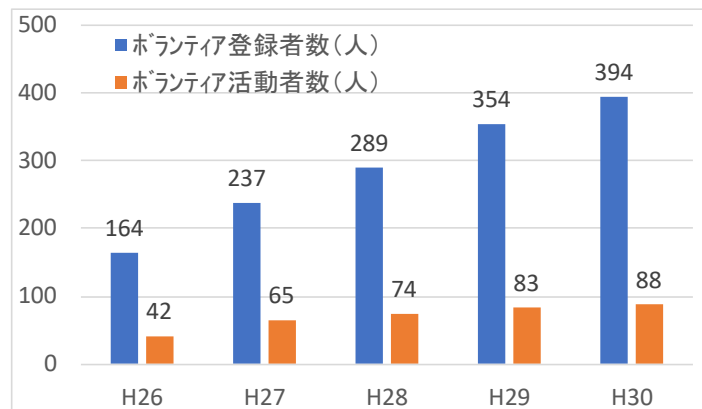
（1）評価指標

事業を開始した平成 26 年度からの各実績は下記の通りとなっています。

①ボランティア登録者数と活動者数の推移

函館市では、平成 26 年度の制度導入から年々登録者は増加し、初年度の登録者数 164 人から 5 年間で 394 人になりました。

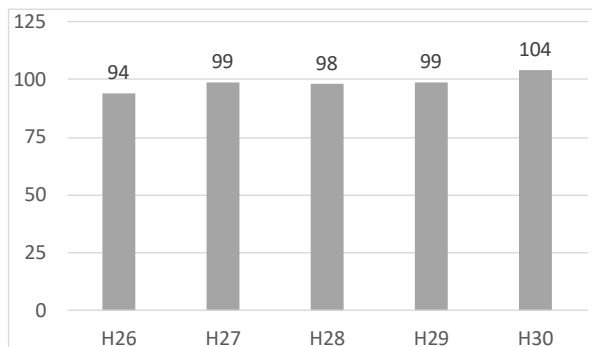
一方で、実際に活動を行った人数は、横ばいになっており、平成 30 年度が 88 名で登録者の約 2 割となっています。



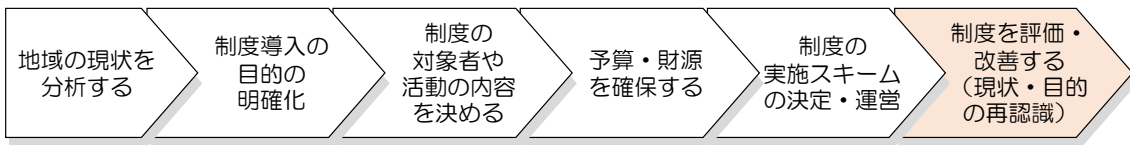
<図表 5-3-9：ボランティア登録者数と活動者数の推移>

②受入施設数の推移

介護支援ボランティアの受入施設として指定されている施設は、平成 26 年度の導入から 5 年間で約 100 施設程度と横ばいになっています。

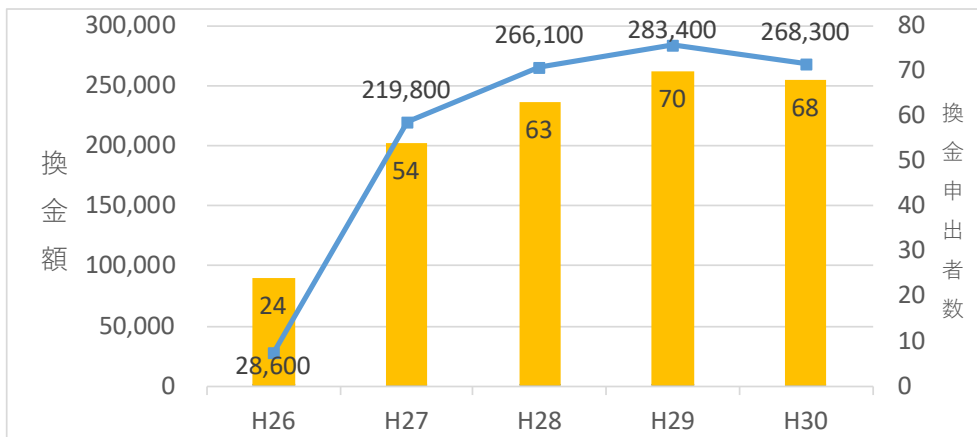


<図表 5-3-10：介護支援ボランティアの受入施設数の推移>



③ポイント換金額と換金申出者数の推移

介護支援ボランティアの活動実績に応じて付与されているポイントの換金の状況は、以下の通りです。換金額及び換金申請者数ともに、平成26年度から平成29年度までは増加傾向にあり、ポイント換金額は最大で28.3万円まで伸張しましたが、平成29年度から平成30年度にかけては微減しました。



<図表 5-3-11：ポイント換金額と換金申出者数の推移>

函館市では、上記の結果も踏まえながら、次年度（令和2年度）以降に向けて、活動者の増加を目指し、受入施設の種別拡大や換金以外のポイント還元方法について検討を行っています。

事例4 介護支援ボランティア事業（山梨県北杜市）

事業実施主体である市が、管理機関と連携して 制度の運用に積極的に関与している事例

<基本データ>（令和元年10月1日時点）

制度導入年度	平成23年度
人口	46,089人
高齢化率	37.9%
要介護（支援）認定率	12.5%
要介護（支援）認定者数	2,262人
事業対象者数	161人



<取組のポイント>

北杜市では、社会福祉協議会に対して管理機関の業務を委託していますが、介護支援ボランティアの活動を受け入れる受入機関の登録及び指定、介護支援ボランティアに対する「介護支援ボランティア活動交付金」の交付については、事業実施主体である市が担っています。管理機関への委託内容が比較的小さいことから予算を抑えることができますが、一方で管理機関との情報の共有、受入機関への対応が必要となります。

<主な効果・成果>

受入施設では、「良い刺激を受けた」「地域交流の意識が高まった」「業務の負担が減った」等の効果が多く見られ、施設利用者にとっても、「良い刺激になっている」「利用者の表情が豊かになった」等の効果が見られる。また、対象者からは、「健康につながっている」「役に立った実感がある」「元気がもらえる」といった声が多く、参加者の健康や生きがいにもつながっている。



1. 地域の現状を分析する

本市の人口は、年々減少しており、平成 29 年 10 月 1 日現在の住民基本台帳では 47,527 人となります。しかし、65 歳以上の高齢者人口は増加しており、平成 29 年は 17,504 人に上り、高齢化率は 36.8%と、山梨県（28.8%：山梨県高齢者福祉基礎調査平成 29 年 4 月 1 日現在）、全国（27.5%：総務省統計局「人口推計」（概算値）平成 29 年 4 月 1 日現在）の高齢化率を大きく上回っています。

これらの住民基本台帳のデータに基づき人口推計を行うと、本市の人口は令和 7（2025）年には 44,054 人となり、平成 29 年の実績値から 3,473 人減少することが予測されま

す。しかし、65 歳以上の高齢者数は増加が続き、令和 7（2025）年には 18,007 人となり、高齢化率は 40.9%に上ることが予測されています。

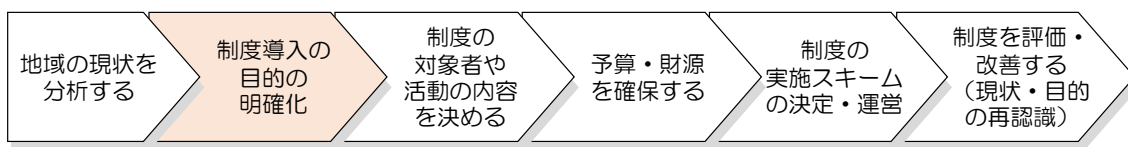
地域包括ケアシステムの実現に向けて、全国に先駆けて平成 24 年度から地域支援事業の介護予防・日常生活支援総合事業に取り組んだ成果により、第 1 号被保険者に占める認定率は平成 29 年 9 月末現在で 11.6%と、国の 18.1%（平成 29 年 9 月末暫定版）や県の 15.6%（平成 29 年 9 月末暫定版）よりも低くなっています。しかしながら、第 1 号被保険者数は年々増加する推計であるため、平成 27 年度の認定者数 1,718 人、認定率 10.1%から平成 30 年度には 372 人の増加で 1.7 ポイント上昇し、令和 7（2025）年度には、2,428 人、13.5%になると予測されています。

介護予防事業への参加意向では「参加してもよい」が 37.0%を占めて最も高く、「積極的に参加したい」（3.6%）と合わせると、参加意向のある人が約 4 割となっています。

今後、元気な高齢者をはじめ幅広い世代の地域活動への参加意欲を喚起するため、ボランティア講座を開催するなど、引き続きボランティアの育成・強化が必要です。

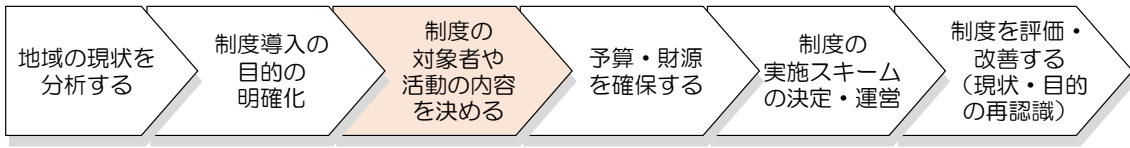
また、市社会福祉協議会においてボランティア情報の収集、活動の場所の設置を行い、地域において、より積極的にボランティア活動に参加できる環境づくりが必要です。介護施設や福祉施設、医療施設などでの職場経験のある市民が地域福祉の担い手として活躍できるように、事業者との情報交換や交流の場づくりなどが必要です。

参考：第 5 次ほくとゆうゆうふれあい計画（平成 30 年度から令和 2（2020）年度）



2. 制度導入の目的の明確化

「北杜市介護支援ボランティア事業」は、高齢者によるボランティア活動等を通じた地域貢献を奨励及び支援することにより、高齢者自身の社会参加活動を通じた介護予防を図り、いきいきと活力ある地域づくりに寄与することを目的としています。



3. 制度の対象者や活動の内容を決める

(1) ポイントを付与する対象者

「北杜市介護支援ボランティア事業」は、以下の高齢者をポイントを付与する対象としています。

対象年齢	65 歳以上
対象要件	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 市が行う介護保険の第1号および第2号被保険者で市内に居住し、かつ、介護保険法に基づく要介護認定および要支援認定を受けていないものならびに市が実施する介護予防・生活支援サービス事業対象者でないもの ➢ 市が指定するボランティア研修を修了した方

＜図表 5-4-1：ポイントを付与する対象者の年齢・要件＞

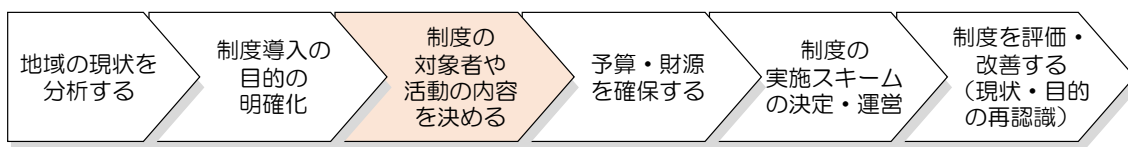
(2) ポイント付与の対象となる活動（事業）

①対象となる事業及び活動の要件

「北杜市介護支援ボランティア事業」の対象となる活動内容は、市、管理機関又は受入施設がボランティアを募集する活動で、次に掲げるものとなります。

1) 受入施設でのボランティア活動	<p>【例】</p> <p>レクリエーションなどの指導、参加支援 お茶出しや食堂内の配膳、下膳などの補助 散歩、外出及び館内移動の補助 模擬店、会場設営、利用者の移動補助、芸能披露などの行事の手伝い 話し相手 施設職員と共に行う軽微かつ補助的な活動 (詳細は、各施設によって異なります。)</p>
2) 市又は管理機関が指定する事業の支援活動又は参加	<p>市や北杜市社会福祉協議会が指定する高齢者向けの各種講演会や教室等への参加 ※介護予防講演会など</p>
3) その他市長が必要と認める活動	

＜図表 5-4-2：対象となる事業及び活動の例＞



活動	活動別の施設数 (令和元年)
レクリエーションなどの指導、参加支援	82
お茶出しや食堂内の配膳、下膳などの補助	80
散歩、外出及び館内移動の補助	43
模擬店、会場設営、利用者の移動補助、芸能披露などの行事の手伝い	33
話し相手	25
施設職員と共に行う軽微かつ補助的な活動	17
その他	11

＜図表 5-4-3：対象となる事業と活動の実績＞

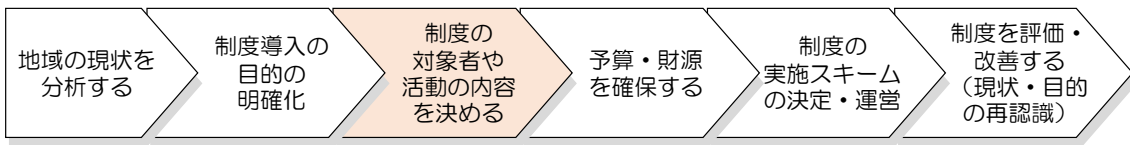
②指定を受けることができる受入機関（令和 2 年 8 月時点）

介護支援ボランティア活動の受入機関の指定を受けようとする市内の介護保険施設等は、北杜市介護支援ボランティア活動施設指定申請書を市に提出します。

受入施設として指定を受けることができる施設は、以下の通りです。

受入機関
市内にある ①介護施設 ②障がい者施設 ③保育園・児童館 ④公民館カフェ等 ⑤その他市が認めた介護予防活動を行う施設

＜図表 5-4-4：指定を受けることができる受入機関（令和元年5月時点）＞



令和元年5月時点で、北杜市介護支援ボランティア事業に登録している、ボランティアの受入機関の内訳は以下の通りです。

指定を受けた受入機関：86 施設 【内訳】 介護保険事業者：20 施設 市立保育園：14 施設 放課後児童クラブ：11 施設 障がい者支援施設：10 施設 高齢者通いの場：9 施設 通所型サービスA事業所：5施設 つどいの広場：4施設 児童館：4施設 認知症カフェ：4施設 通所型サービスB事業所：2施設 高齢者生活支援ハウス：1施設 地域交流に関する事業：1施設 北杜市教育委員会管理施設：1施設
--

<図表 5-4-5：受入機関の数（令和2年8月時点）>

(3) 付与するスタンプ及び評価ポイント

「北杜市介護支援ボランティア事業」の活動に対するポイントは、活動実績に応じて手帳に押印される活動確認スタンプ数によって、市から評価ポイントとして付与されます。評価ポイントは、以下のように付与・換金されます。

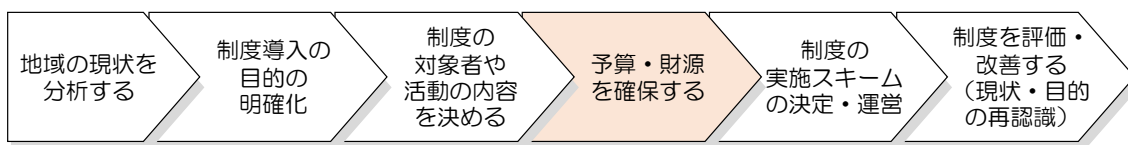
<スタンプ・評価ポイントの付与>

評価ポイント付与の単位	1時間につき1スタンプ(100ポイント)
1日あたりの付与ポイント数の上限	2スタンプまで
評価ポイント付与期間	4月1日～3月31日の1年間

<評価ポイントの換金>

ポイント換算の単位	100ポイント=100円 ※1,000ポイント以上に達したとき
年度内あたりの換金ポイント数の上限	10,000ポイント=10,000円
ポイント換金の申出期間	4月1日から4月30日まで
申出回数	年度内1回限り

<図表 5-4-6：活動実績に応じたポイントの付与・換金の基準>



4. 予算・財源を確保する

(1) 財源の確保

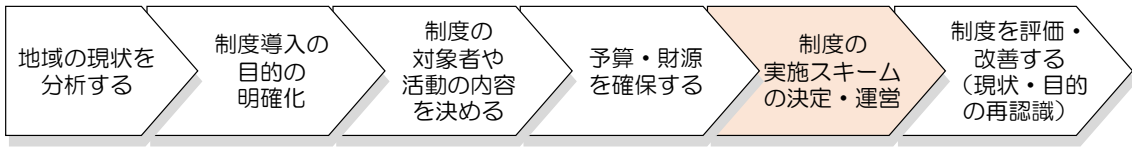
「北杜市介護支援ボランティア事業」は、介護保険法に基づく地域支援事業として、地域支援事業交付金を財源としており、ポイントの換金額の支払いに同交付金が活用されます。

(2) 予算の内容

北杜市介護支援ボランティア事業の事業費は、ポイント換金分にあたる北杜市介護支援ボランティア活動交付金が約 35 万円、並びに北杜市から管理機関である北杜市社会福祉協議会への委託料が約9万円となっています。委託料の予算は、以下のような内訳となっています。

委託料の積算内訳	金額（平成 30 年度）
需用費（消耗品費）	35,000 円
役務費（振込手数料等）	20,000 円
使用料及びリース料	29,000 円
計	84,000 円

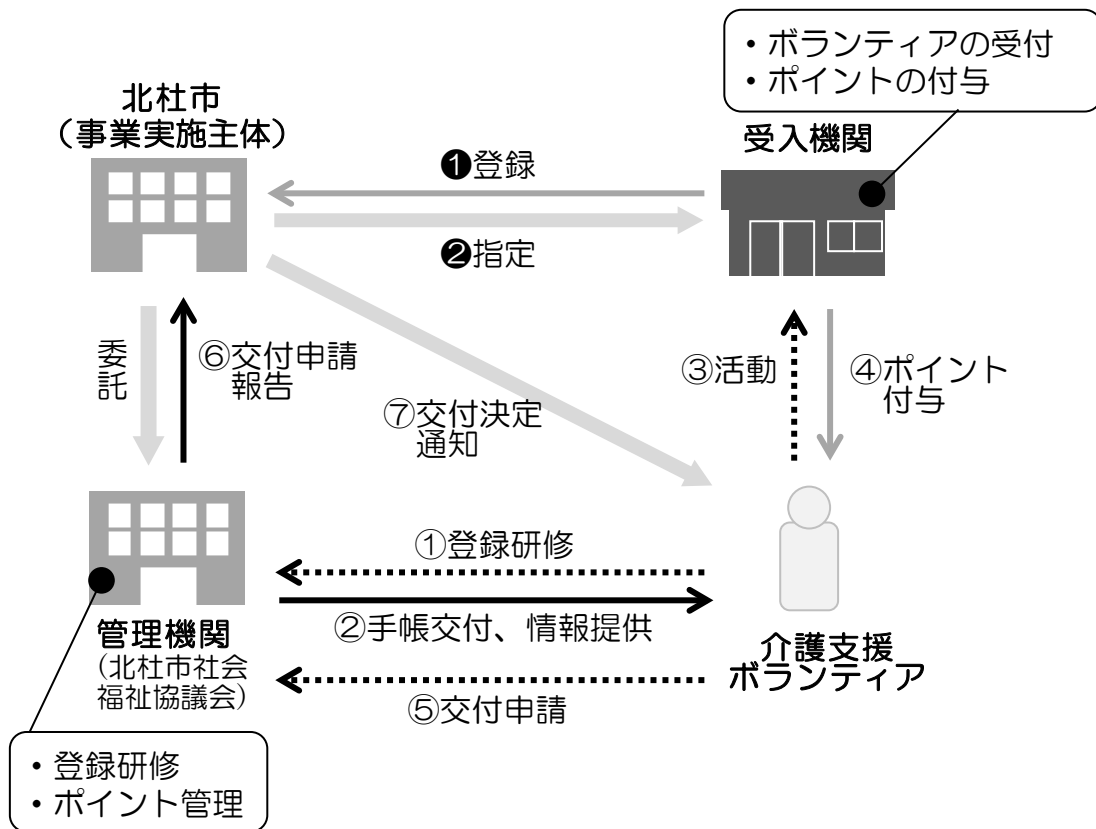
<図表 5-4-7：北杜市介護支援ボランティア事業の委託料（平成 30 年度）>



5. 制度の実施スキームを決める

(1) 実施スキーム

「北杜市介護支援ボランティア事業」の運営に係る管理機関は、北杜市社会福祉協議会に委託しています。北杜市、管理機関、受入施設、介護支援ボランティアの4者による実施スキームは以下の通りです。



<図表 5-4-8：北杜市介護支援ボランティア事業のスキーム>



＜対象者の活動・ポイント付与・換金のスキーム＞

実施事項	概要
①登録研修	<ul style="list-style-type: none"> 介護支援ボランティア活動を行おうとする者は、社会福祉協議会にて事前登録を行います。 登録前に、ボランティアスタートアップ研修（30分程度）を受講します。
②手帳交付、情報提供	<ul style="list-style-type: none"> 登録後、「元気よぼう手帳」が発行されます。
③活動	<ul style="list-style-type: none"> 活動を行いたい介護支援ボランティアは、受入施設へ直接申込をします。
④ポイント付与	<ul style="list-style-type: none"> 活動終了後に受入施設にてポイントの付与を受けます。 受入機関は、介護支援ボランティアの手帳に活動確認スタンプ（1時間につき1スタンプ）を押印します。 市は活動の実績に対し、手帳に押印されたスタンプの数に応じて評価ポイントを付与します。（評価ポイントを付与した分については、介護支援ボランティア手帳に介護支援ボランティア活動評価ポイント付与認証印を押印します。）
⑤交付申請	<ul style="list-style-type: none"> 活動年度の評価ポイントが1,000ポイントに達したとき、北杜市介護支援ボランティア活動交付金を交付することができます。 交付金の交付を受けようとする者は、北杜市介護支援ボランティア活動評価ポイント活用申請書に手帳を添えて、管理機関に提出します。
⑥交付申請報告	<ul style="list-style-type: none"> 管理機関は、介護支援ボランティアから申請のあった北杜市介護支援ボランティア活動交付金の交付申請をとりまとめて、北杜市へ報告します。
⑦交付決定通知	<ul style="list-style-type: none"> 交付申請者に、介護保険料にかかる滞納がないと確認できたとき、北杜市から北杜市介護支援ボランティア活動交付金交付決定通知書を申請者に通知します。

＜受入施設の実施のスキーム＞

実施事項	概要
①登録	<ul style="list-style-type: none"> 市から指定を受けようとする介護支援ボランティア活動の受入を行う市内の介護保険施設等は、「北杜市介護支援ボランティア活動施設指定申請書」を市に提出します。
②指定	<ul style="list-style-type: none"> 市では、申請書を受理してから、審査し、介護支援ボランティア活動の受入を行うことについての適否を決定し、申請者に対して「北杜市介護支援ボランティア活動施設指定・却下決定通知書」にて通知します。

＜図表 5-4-9：北杜市介護支援ボランティア事業の実施スキーム＞



6. 制度を評価・改善する（現状・目的の再認識）

(1) 介護支援ボランティアに対するアンケート調査

北杜市は、介護支援ボランティアに対し、平成 28 年度に調査を行っています。

設問項目	選択肢
1. 主な活動エリア	明野／須玉／高根／長坂／大泉／小淵沢／白州／武川／決まっていない／イベントのみ参加／活動していない
2. 活動回数	①週3回以上 ②週1～2回 ③月数回 ④不定期
3. 1日あたりの活動時間	①1時間 ②2時間 ③3時間 ④4時間以上
4. 活動内容	①レクリエーションなどの指導、参加支援 ②お茶出しや食堂内の配膳、下膳などの補助 ③散歩、外出及び館内移動の補助 ④話し相手 ⑤模擬店、会場設営、利用者の移動補助、芸能披露などの行事の手伝い ⑥施設職員と共に行う軽微かつ補助的な活動 ⑦市が主催する介護予防イベント等への参加 ⑧その他
5. ボランティア活動に参加してよかったこと	①生活に張り合いができた ②健康につながっている ③ボランティア仲間ができた ④元気がもらえる ⑤役に立った実感がある ⑥ポイントがもらえることでやりがいがあった ⑦特になし ⑧その他
6. 今後の活動の継続意向	①今まで通り活動していく ②活動をやめたい（やめた）
7. 今後、改善が必要なこと	①受入施設を増やしてほしい ②対象となる活動分野を増やしてほしい ③定期的に情報提供してほしい ④登録者向けの研修を充実してほしい ⑤1日あたりのポイント付与対象時間を増やしてほしい ⑥ボランティア手帳が大きすぎる ⑦特になし ⑧その他
8. 制度についての感想、意見	自由記述

<図表 5-4-10：平成 28 年度介護支援ボランティアアンケート調査の内容>



(2) 受入施設へのアンケート調査

北杜市では、介護支援ボランティア受入施設に対して平成 28 年度に調査を行っています。

設問項目	選択肢
1. 介護支援ボランティアの受け入れ	受け入れている／受け入っていない
2. 介護支援ボランティアの活動頻度	①ほぼ毎日（週5日程度） ②週3～4日程度 ③週1～2日程度 ④不定期 ⑤その他
3. 1日あたりの平均活動人数	①0～1人程度 ②2～3人程度 ③4～5人程度 ④6人以上
4. ボランティア活動の内容	①レクリエーションなどの指導、参加支援 ②お茶出しや食堂内の配膳、下膳などの補助 ③散歩、外出及び館内移動の補助 ④話し相手 ⑤模擬店、会場設営、利用者の移動補助、芸能披露などの行事の手伝い ⑥施設職員と共に行う軽微かつ補助的な活動 ⑦その他
5. ボランティア受け入れによる受入側の変化	①業務に良い刺激になっている ②地域交流の意識が高まった ③業務の負担が減った ④業務の質の向上につながっている ⑤業務の負担が増えた ⑥その他 ⑦変化なし ⑧分からない
6. ボランティア受け入れによる施設利用者の変化	①良い刺激になっている ②利用者の表情が豊かになった ③利用者ボランティアの結びつきが強くなった ④その他 ⑤分からない
7. 制度に対する意見、感想	自由記述

*令和 2 年度は受け入れ施設に対してアンケートを実施しました。アンケートをもとに、コロナ禍での受け入れ状況とボランティアへのエールを記載したパンフレットを作成し、介護支援ボランティアへ配布をしました。

<図表 5-4-11：平成 28 年度介護支援ボランティア受入施設アンケート調査の内容>



(3) ボランティアセミナーの開催

登録者のフォローアップ研修の内容をより充実させるため、単なる伝達研修ではなく、受け入れ施設とボランティア双方による「対話形式の研修：ボランティアセミナー」を平成28年度から開催し、活動における課題の確認やボランティアの質の向上に取り組んでいます。参加者も年々増加しており、今年度は「生きがい図」を用いて、自身のボランティア活動と生きがいとをリンクさせて見つめなおすことができる満足度の高いセミナーとなりました。

開催日・会場	講師	内容	参加者数
令和2年 2月14日(金) 北杜市役所 大会議室	山梨県立大学 高木寛之 氏	講義： 「高木先生に聞いてみよう」 グループディスカッション： 生きがい図をもちいて	56人 ボランティア 登録者：21名 一般：27名 事業所：15名

*令和2年度は新型コロナウイルス感染症のためセミナー開催は中止しましたが、介護支援ボランティアに向けて「セミナー通信」を発行しました

<図表 5-4-12：令和元年度ボランティアセミナーの内容>

(4) 介護支援ボランティア制度についての周知

① ボランティア情報誌「つながる笑顔」

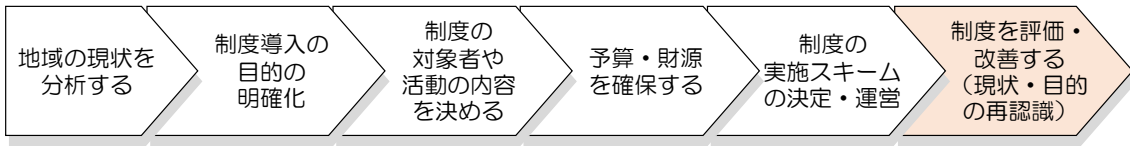
ボランティア情報誌「つながる笑顔」を発行し、ボランティアに関する情報や制度の周知等を行っています。

② 北杜元気 100歳 NET

北杜市の介護予防に関わる特設サイト「北杜元気 100歳 NET」にて、介護支援ボランティアについて周知を行っています。

URL：<https://www.city.hokuto.yamanashi.jp/genki100/>



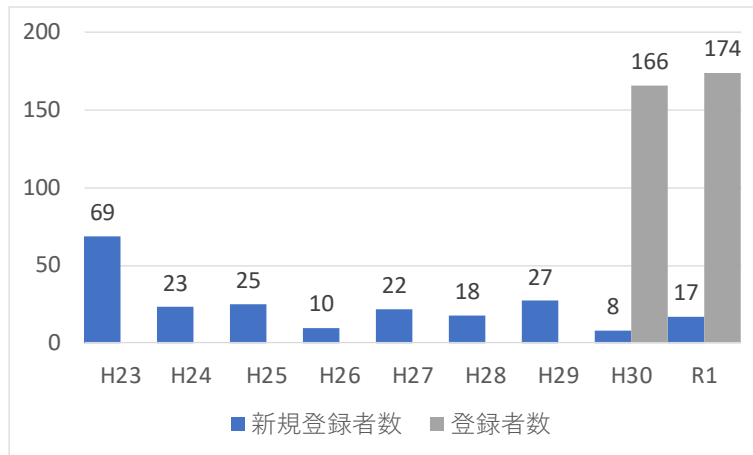


(5) 評価指標

北杜市では、介護支援ボランティア事業について、以下の項目で評価を行っています。

① ボランティア登録者数推移

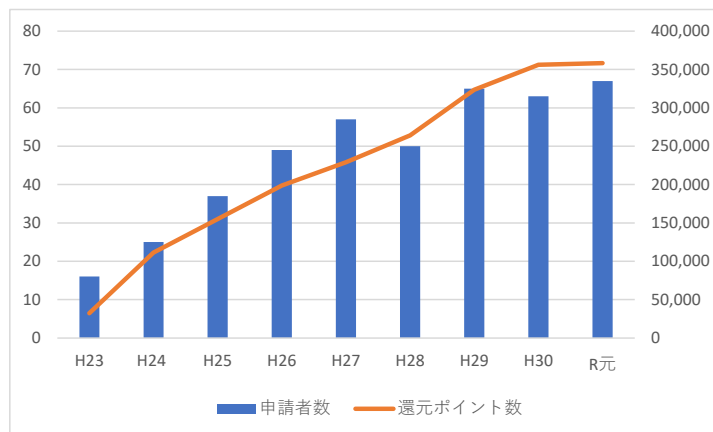
ポスターやチラシ、情報誌「つながる笑顔」を作成し、制度の周知に努めた結果、新規登録者は少しずつ増加し、全登録者数は高齢者人口（17,767 人）の1.0%となっています。



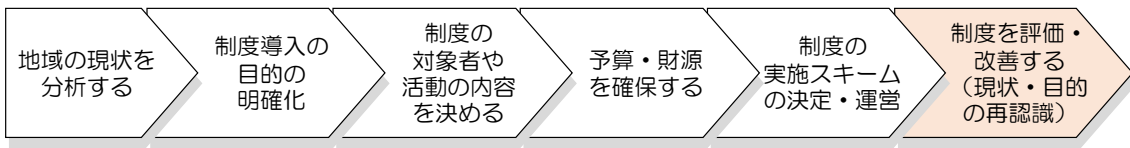
<図表 5-4-13：ボランティア登録者数の推移>

② ポイント転換交付件数

介護支援ボランティアに付与されたポイント総数は、約 40 万ポイント（約 40 万円分）ですが、転換交付金として還元されたポイント数については約 35 万ポイントでした。転換交付金として還元されたポイント数は、年々増加傾向にあります。

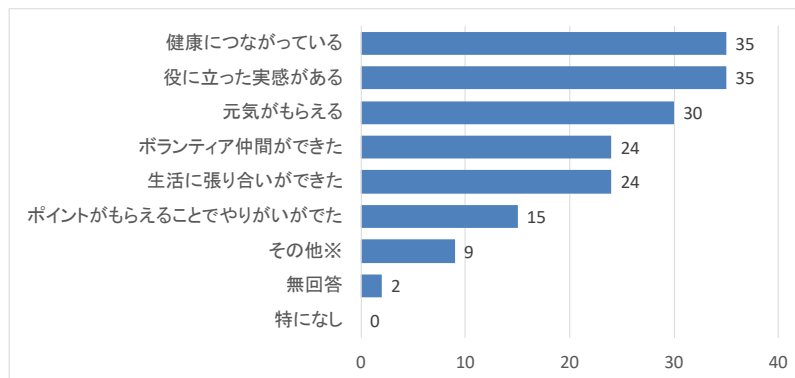


<図表 5-4-14：ポイント転換交付件数の推移>



③ ボランティア活動をしてよかったこと

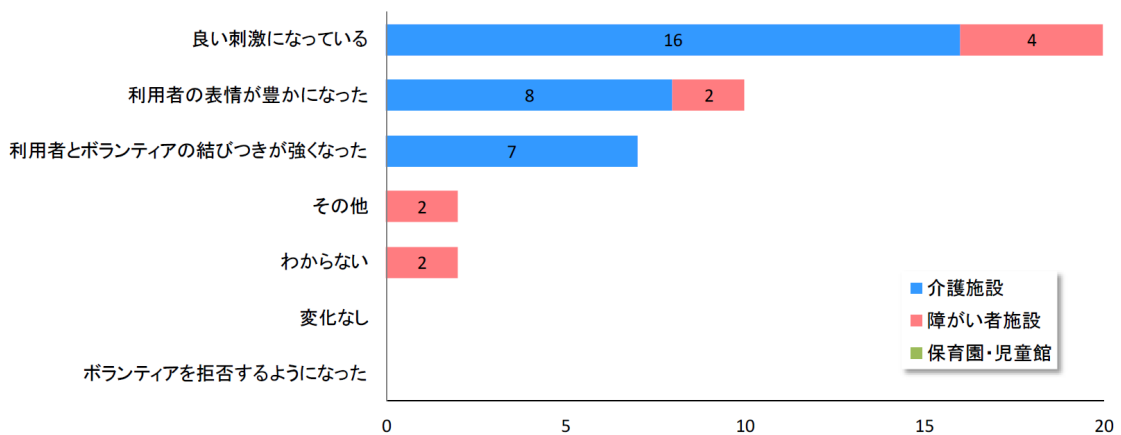
介護支援ボランティアに対して、ボランティア活動をしてよかったことを聞いたところ、「健康につながっている」、「役に立った実感がある」と回答した方が最も多かった。



<図表 5-4-15：平成 28 年度介護支援ボランティアアンケート調査の結果>

④ 受入施設における利用者の変化

介護支援ボランティアが活動を行った、受入施設における施設利用者の反応については、「良い刺激になっている」と回答した受入施設が最も多く、介護施設では、31 施設中 16 施設（約 52.1%）が「良い刺激になっている」と回答した。



<図表 5-4-16：平成 28 年度介護支援ボランティア受入施設アンケート調査結果>

事例5 よこはまシニアボランティアポイント事業（神奈川県横浜市）

ICTを活用し、ポイントカードによって ポイント管理を効率的に実施している事例

<基本データ> （令和元年10月1日時点）

制度導入年度	平成21年度
人口	3,752,841人
高齢化率	24.4%
要介護（支援）認定率	18.7%
要介護（支援）認定者数	170,941人
事業対象者数	26,732人



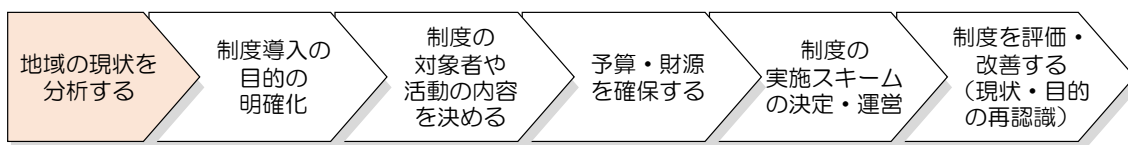
<取組のポイント>

ボランティアポイントのポイント管理については、ポイント付与の対象者に手帳を交付し、活動後に受入機関からスタンプを押してもらうことでポイントを付与している自治体が多い中、横浜市ではポイント付与端末を導入し、ポイントカードでポイント管理を行っています。

ICTを活用することで、受入機関におけるポイント付与の記録がリアルタイムにデータとして管理機関に送られます。これによって人為的ミスを防ぐことや各機関の事務の負担の軽減につながっています。

<主な効果・成果>

事業導入から約10年が経過し、シニアボランティアは約2万人に到達し、受入施設及び受入団体数は約580か所となっています（平成30年度実績）。毎年度実施しているシニアボランティアに対するアンケート調査においては、「日々の生活に張りが出た」、「役に立った実感を得た」、「ボランティア仲間ができた」等の意見をいただいております。本事業が目的としている健康増進や介護予防、生きがいづくり、地域住民の相互の交流等に対して効果が得られていると評価できます。



1. 地域の現状を分析する

横浜市の人口は、増加傾向で推移してきており、平成31年にはピークを迎え、約373.4万人となる見込みです。しかしながら、その後は、総人口は減少に転じ、令和7年には約371万人となる見込みです。

一方、65歳以上の高齢者人口は徐々に増加し、平成27年に23.4%であった高齢化率は令和7年には26.0%に達する見込みとなっています。

今後も、高齢者(65歳以上)人口は増加が続く見込みですが、前期高齢者(65～74歳)人口については、平成27年から令和2年、令和7年にかけて徐々に減少する見込みとなっています。その一方で、後期高齢者(75歳以上)人口については、平成27年から令和7年にかけて約1.4倍になるなど、急激な増加が見込まれています。

第1号被保険者(65歳以上)数は増加傾向にあり、今後もこの傾向は続くものと見込まれています。

平成12年10月に約48万人であった第1号被保険者数は、令和7年には約95万人(約2倍)に達することが見込まれています。

また、第2号被保険者(40～64歳の医療保険加入者)数は、微増傾向にあり、平成12年10月に約117万人であった第2号被保険者数は、令和7年には約133万人(約1.13倍)となること見込まれています。

要介護認定率は上昇傾向にあり、平成12年の約10.3%から平成27年には約17.0%まで上昇しています。また高齢者人口の増加に伴い、この傾向は今後も続くものと考えられ、令和2年には19.1%、令和7年には22.0%となる見込みです。

また、要介護認定者数は、平成27年の約15.万人から令和7年には約21.3万人と、約1.4倍となる見込みです。

出典：第7期高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画(平成30年度～32年度)

健康寿命が延伸し、人生100年時代が到来する中、都市の活力を高める観点からも、就労やボランティア活動など、シニア世代が元気に活躍し続けられる社会を目指すことが重要です。

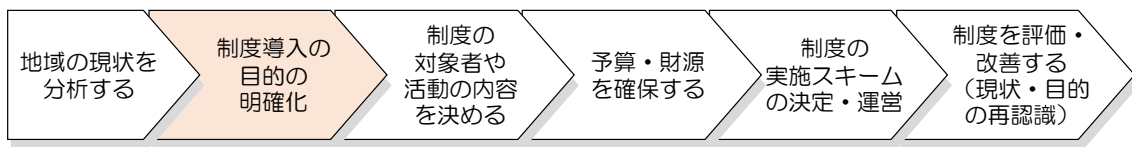
国や企業においても、年金支給年齢の引上げや定年延長といった動きがある中、働けるうちはいつまでも働きたいといった高齢者の意向を踏まえ、経験やスキルを発揮できる場の提供・起業支援などにより、地域や経済の活性化につなげていくことが必要です。

社会の一員として、社会のために役立ちたいという高齢者の意向を踏まえ、蓄積してきた知識や経験をボランティア活動や地域活動といった地域貢献・社会参加につなげる取組が求められています。

地域の中で介護予防や健康づくりに取り組むことができ、自分らしく健康で生きがいのある生活を送ることができる環境づくりが必要です。

社会参加などにつながるきっかけとなるよう、生涯にわたり、学ぶことができる機会の提供が必要です。

出典：横浜市中期4か年計画(2018-2021)



2. 制度導入の目的の明確化

(1) 目的

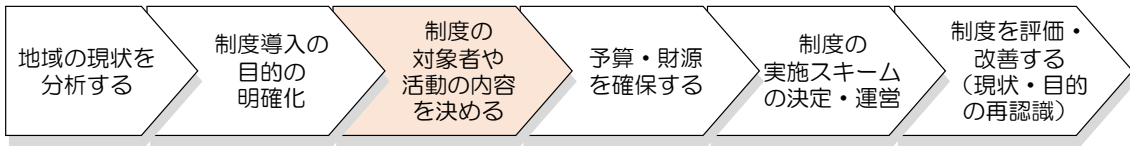
「よこはまシニアボランティアポイント事業」は、元気な高齢者が、介護施設等でボランティア活動を行うことにより、本人の健康増進や介護予防につなげるとともに、社会参加、地域貢献を通じた生きがいを促進することを目的としています。

また、受入施設にとっては、ボランティアが訪れることで地域とのつながりが深まるとともに、入所者の生活をより豊かにするという効果が期待できます。

(2) 基本方針

「よこはまシニアボランティアポイント事業」は、次の効果を上げることができるよう配慮します。

- 1) 高齢者自らの介護予防、生きがいをづくり及び社会参加を推進すること。
- 2) 地域住民の相互の交流が促進されること。
- 3) シニアボランティア活動に対する市民の関心が高まること。



3. 制度の対象者や活動の内容を決める

(1) ポイントを付与する対象者

「よこはまシニアボランティアポイント事業」は、高齢者のボランティア活動がご本人の介護予防、健康の維持の促進や、ご本人の社会参加・地域貢献を通じた生きがいづくり、並びにボランティアを受入れる施設の地域とのつながりの深まりや、施設利用者の生活をより豊かにすることなどが期待されています。

対象年齢	満年齢が65歳以上の横浜市民（＝介護保険の第1号被保険者）
対象要件	横浜市が開催するボランティア登録研修会を受講し、登録した方

<図表 5-5-1：ポイントを付与する対象者の年齢・要件>

(2) ポイント付与の対象となる活動（事業）

① 対象となる事業及び活動の要件

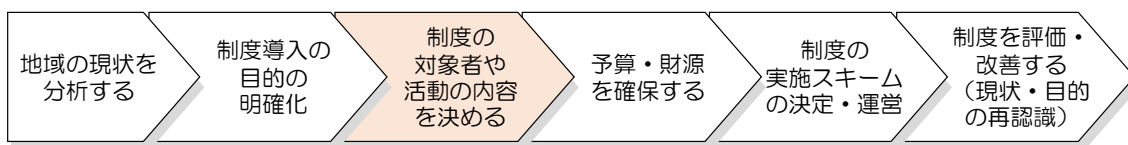
「よこはまシニアボランティアポイント事業」の対象となる活動は、以下に該当する活動です。

- 1) 受入機関で行うシニアボランティア活動
- 2) 受入団体が行うシニアボランティア活動
- 3) 第1号に定める活動に類似する活動でその他市長が定めるもの（ボランティア団体又は個人が受入機関以外の場所で行うものに限る。）

【例】

- 1 施設における、
 - ・レクリエーションの指導及び補助
 - ・施設利用者の話し相手
 - ・施設内行事の手伝い
 - ・施設職員が行う入浴・食事介助等の際の軽易かつ補助的な作業
 - ・サービス利用者が利用する場所の清掃、など
- 2 地域における高齢者等を対象とした食事サービス
 - ・配食サービス、会食サービス（調理を行い、食事を提供しているもの）

<図表 5-5-2：対象となる事業及び活動の例>



なお、前頁の対象活動のうち、以下に該当する活動はポイント付与の対象になりません。

- 1) 受入機関及び受入団体のサービス利用者以外の者に関わる行為など、本来施設等の職員が行うべき行為
- 2) 報酬・謝金等が支払われている活動（ただし、交通費、活動中の食費や原材料費等の費用弁償程度が支給される場合を除く。）
- 3) シニアボランティア自身の親族等に対する活動
- 4) 受入施設の主催事業でないものに対する活動（ただし、地域ケアプラザにおける受入団体の活動は除く。）
- 5) シニアボランティアが利用者としてサービスを受けている施設等での活動

＜図表 5-5-3：対象となる事業及び活動の例＞

②事業の対象となる受入施設及び受入団体（令和2年3月時点）

下記の基準を満たす施設及び事業所、又は団体のうち、市の指定を受けて（団体の場合は団体登録をして）、シニアボランティア活動の確認、ポイントの付与等を行う施設・団体を言います。

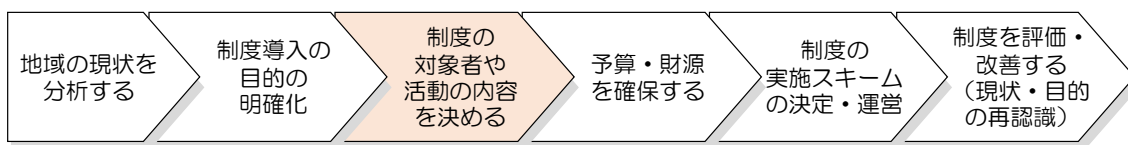
＜指定の基準＞

- 1) 継続して、シニアボランティアを受け入れる見込みがあること
- 2) シニアボランティアのシニアボランティア活動について、正確に管理できること
- 3) ポイントを付与できる体制が確保されていること

＜対象の施設・団体＞

シニアボランティア受入施設
特別養護老人ホーム／介護老人保健施設／地域ケアプラザ／特定施設 養護老人ホーム／通所介護事業所／通所リハビリテーション事業所 小規模多機能型居宅介護事業所／認知症対応型共同生活介護事業所 ショートステイセンター／ケアハウス／看護小規模多機能型居宅介護事業所 地域子育て支援拠点／親と子のつどいの広場／病院／診療所 介護療養型医療施設／中途障害者地域活動センター／障害者地域活動ホーム 精神障害者生活支援センター／障害者支援施設／障害児入所施設 障害福祉サービス事業所／その他市長が定めるもの
シニアボランティア受入団体
<ul style="list-style-type: none"> ・ 定期的に行う配食・会食サービス団体 ・ 区役所が実施する介護予防事業 ・ 横浜市介護予防・生活支援サービス補助事業補助金交付団体

＜図表 5-5-4：シニアボランティアの受入施設及び受入団体＞



令和2年3月1日時点で、よこはまシニアボランティアポイント事業に登録した受入施設及び団体数の内訳は以下の通りです。

受入か所数：639 か所

【内訳】

<シニアボランティア受入施設>

特別養護老人ホーム：132 か所

老人保健施設：65 か所

地域ケアプラザ：137 か所

その他（グループホーム、デイサービス等）：159 か所

病院：11 か所

子育て支援：11 か所

障害者支援：29 か所

<シニアボランティア受入団体>

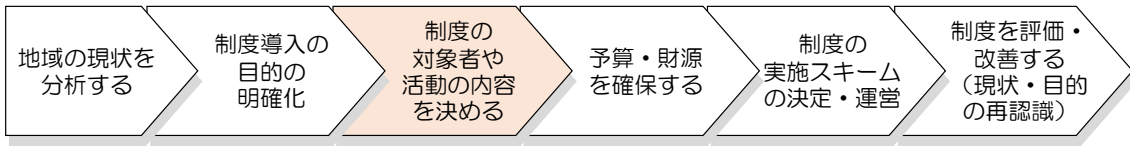
配食・会食団体：63 団体

介護予防普及啓発事業：1 団体

元気づくりステーション：8 団体

横浜市介護予防・生活支援サービス補助事業補助金交付団体：23 団体

<図表 5-5-5：受入施設及び受入団体の数（令和2年3月1日現在）>



(3) 付与するポイント

よこはまシニアボランティアポイント事業の活動に対するポイントは、以下のように付与・換金されます。

<ポイントの付与>

ポイント付与の単位	1回 30分以上の活動：200ポイント シニアボランティアの登録に係る研修会その他 市が指定する研修会（1回）：200ポイント
1日あたりの付与ポイント数の上限	200ポイントまで
ポイント付与期間	1～12月までの1年間

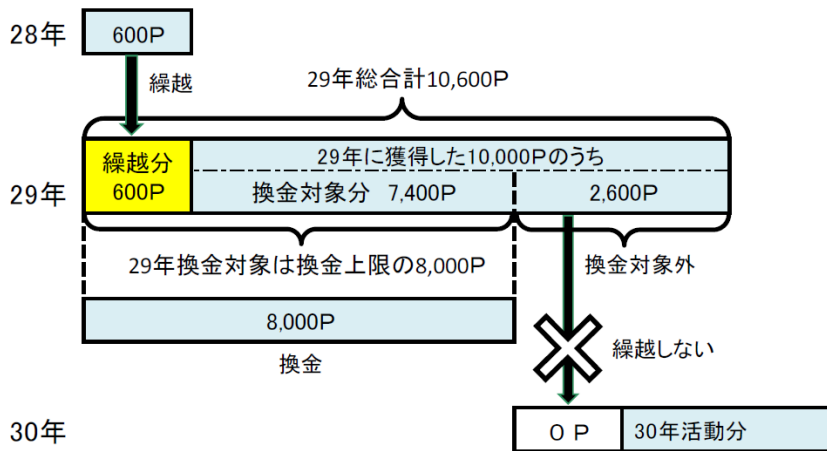
<ポイントの換金>

ポイント換算の単位	1ポイント＝1円
年間あたりの換金ポイント数の上限	8,000ポイント＝8,000円
ポイント換金の申出期間	翌年3月上旬頃を予定
申出回数	年に一度

<図表 5-5-6：活動実績に応じたポイントの付与・換金の基準>

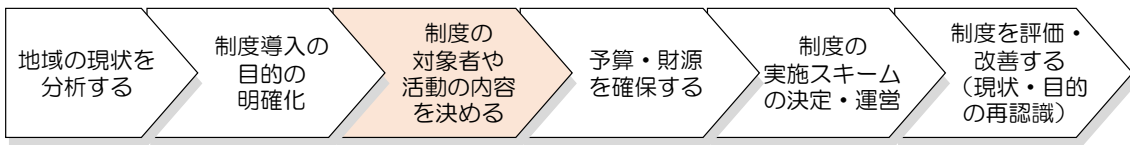
- 年間の換金上限は8,000ポイントなので、昨年繰越分も併せて8,000ポイントまでしか換金することはできません。
※1,000ポイント未満の繰越は1回のみです。

例) 28年に600ポイント、29年に10,000ポイントたまった方の場合



出典：よこはまシニアボランティアポイント事業 Q&A（平成 31 年 3 月）

<図表 5-5-7：ポイントの繰越について>

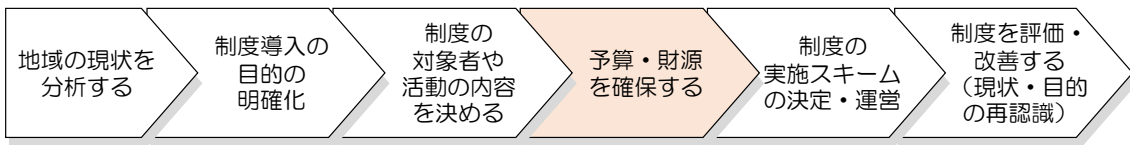


<ポイント付与端末の設置>

- ポイントカードにポイントを付与するために、受入施設にはポイント付与端末を設置していただいています。端末は横浜市が民間事業者から借り受けて受入施設に貸与するものです。
- ポイント付与端末を設置しない団体には、ポイント引換券を交付します。団体の代表者が活動後にボランティアの方に対して引換券を渡していただきます。ボランティアは、引換券を地域ケアプラザへ持っていき、ポイントカードにポイントを登録してもらいます。



参考：「よこはまシニアボランティアポイント事業について
(横浜市,平成 30 年 12 月)」



4. 予算・財源を確保する

(1) 財源の確保

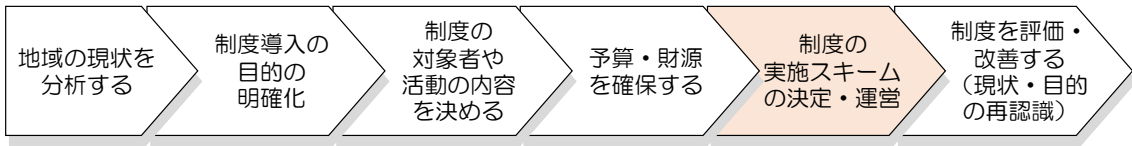
「よこはまシニアボランティアポイント事業」は、介護保険法に基づく地域支援事業として実施しており、市費のほか、地域支援事業交付金(国・県)や介護保険第1号保険料、第2号保険料を財源としています。

(2) 予算の内容

「よこはまシニアボランティアポイント事業」の事業費は、主にボランティアに対して支払う転換交付金(ポイント換金経費)と委託業者への委託料となっており、年間で約1億円程度の規模となっています。

予算内訳	金額(令和元年度)
報償費 転換交付金(ポイント換金)	43,495,000円
需要費 消耗品費(色紙等)	4,000円
役務費 通信運搬費(郵送料)	30,000円
委託料 事務局業務委託料、ポイント管理業務委託料	52,232,000円
使用料及び賃借料 研修会会場借上費用	20,000円
計	95,781,000円

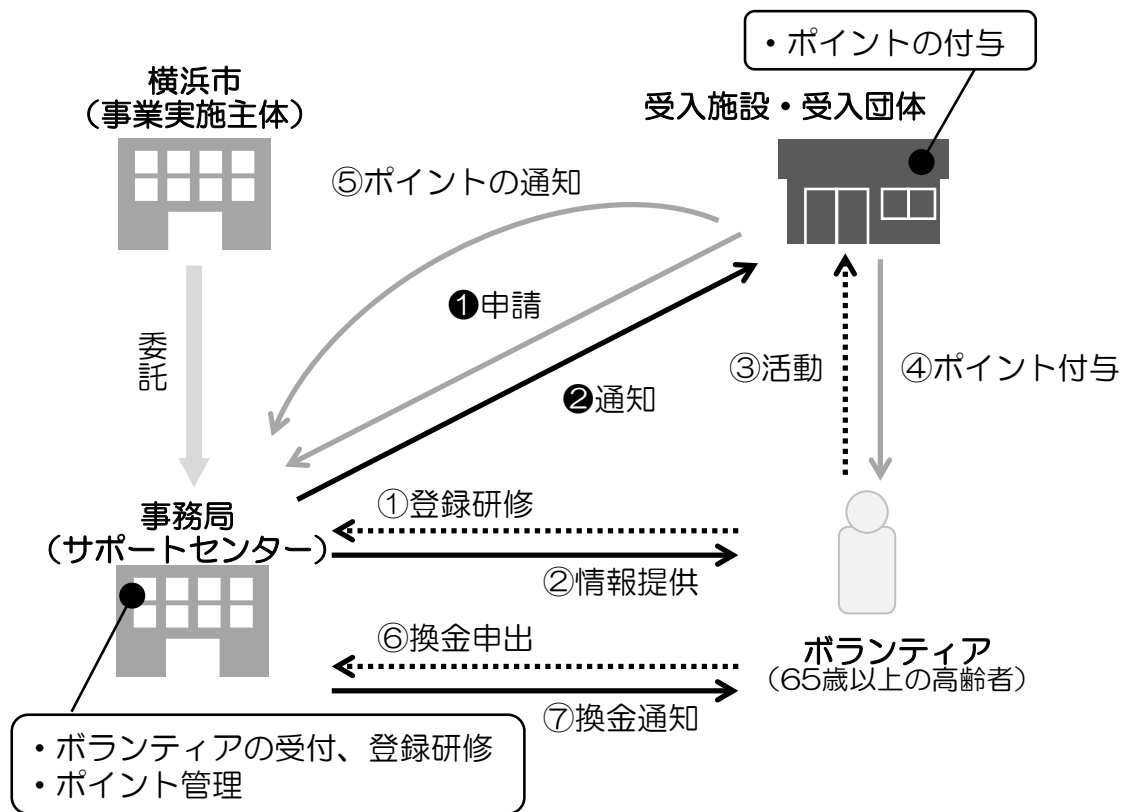
<図表 5-5-8: よこはまシニアボランティアポイント事業の予算額(令和元年度)>



5. 制度の実施スキームを決める

(1) 実施スキーム

「よこはまシニアボランティアポイント事業」の事務局運営（管理機関）は、外部委託により実施しています。横浜市、事務局（サポートセンター）、受入施設・受入団体、ボランティアの4者による実施スキームは以下の通りです。



〈図表 5-5-9：よこはまシニアボランティアポイント事業のスキーム〉



実施事項	概要
①登録研修	<ul style="list-style-type: none"> 登録研修会（施設内研修会）を受講します。 よこはまシニアボランティアポイント事業に登録（登録申請書を提出）し、ポイントカードを受け取ります。
②情報提供	<ul style="list-style-type: none"> よこはまシニアボランティア希望者が受講する研修において、受入施設及び受入団体の情報を提供しています。
③活動	<ul style="list-style-type: none"> 活動する施設を選択し、電話連絡の上訪問日を決めます。（初めての方） 活動希望場所へ行き、活動内容について相談します。（初めての方） 条件が合う施設で活動を開始します。（初めての方） ボランティアは、「よこはまシニアボランティアポイント活動記録簿」に、活動日、ボランティア氏名、活動時間帯、活動内容を記入します。
④（実績に応じて）ポイントを付与	<ul style="list-style-type: none"> ボランティアは、活動日にポイントカードを持参し、施設に提出します。 受入施設及び受入団体でボランティア活動を行う時に、施設職員がポイントを付与します。 <p>＜ポイント付与の手続き＞</p> <p>※ポイント付与端末が設置されている施設の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の職員は、ポイントカードをポイント付与端末にかざし、ポイント付与の操作をすると、カードにポイントが累積されます。
⑤ポイントの通知	<ul style="list-style-type: none"> ポイント付与の実績情報は、ポイント付与端末から管理サーバーに送られます。 送信されたポイントに関するデータに基づき、換金可能なポイント数の評価や特典の提供が行われます。
⑥換金申出	<ul style="list-style-type: none"> 年度末にサポートセンターからポイントの換金についてのお知らせを送付します。 ボランティアは、サポートセンターに「換金申請書」を提出します。基金等への寄付も可能です。
⑦換金通知	<ul style="list-style-type: none"> サポートセンターは、シニアボランティアに介護保険料の未納、滞納がないこと等、審査のうえ、ポイントに応じた金額を5月末までに指定口座へ振り込みます。

＜受入施設及び受入団体登録の流れ＞

実施事項	概要
①申請	<ul style="list-style-type: none"> 受入施設及び受入団体になろうとする施設・団体は、よこはまシニアボランティア受入機関指定申請書をサポートセンターに提出し、市長の指定を受けます。
②通知	<ul style="list-style-type: none"> 市長は、第2項の申請に基づき指定し、又は申請を却下するときは、よこはまシニアボランティア受入機関指定・却下決定通知書により申請者に通知します。

＜図表 5-5-10：よこはまシニアボランティアポイント事業の実施スキーム＞



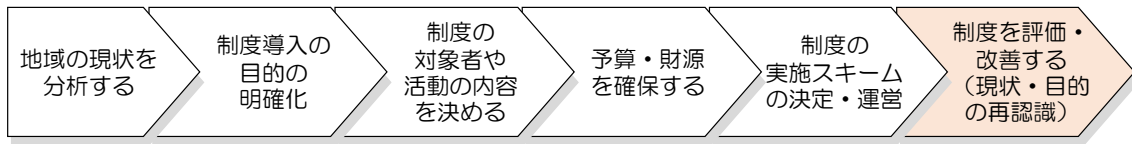
6. 制度を評価・改善する（現状・目的の再認識）

（1）シニアボランティアに対するアンケート調査

毎年度、シニアボランティアに対して活動して良かったこと、改善してほしいこと等について継続的にアンケート調査が行われています。

設問項目	選択肢
1. 活動頻度	①週4～5回程度 ②週2～3回程度 ③週1回程度 ④月2回程度 ⑤月1回程度 ⑥年数回程度（不定期） ⑦まだ始めている または 0回(⑦を選んだ方は11へ)
2. 活動の参加方法	①個人で活動 ②団体に所属して活動 ③夫婦・家族で活動 ④近所の仲間と数人で活動 ⑤その他
3. 活動の場所	①地域ケアプラザで活動 ②介護施設・事業所で活動 ③子育て支援の拠点で活動 ④病院ボランティアとして活動 ⑤地域で、配食・会食サービス ⑥障害者支援施設で活動 ⑦学校・教育機関で活動 ⑧その他
4. 活動のきっかけ	①家族・友人・グループに誘われて ②施設等のボランティア募集を見て ③自ら施設等に訪問して ④ボランティアに興味があり、登録研修会に参加して ⑤ポイント制度に魅力を感じて ⑥親族が介護施設等を利用して ⑦施設等の職員の方に活動を依頼されて ⑧その他

<図表 5-5-11：平成 30 年度実施のアンケート調査の内容>



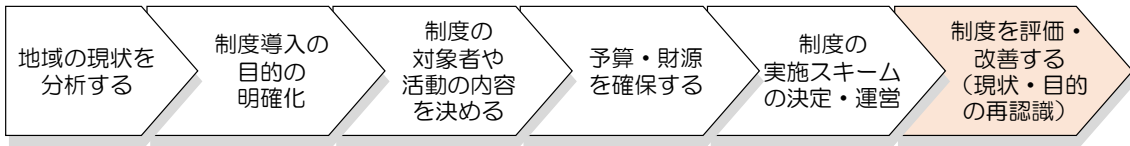
設問項目	選択肢
5. 活動をして良かったこと	<ul style="list-style-type: none"> ①日々の生活に張り合いが出てきた ②健康につながっていると思う ③ボランティア仲間が出来た、関係が深まった ④元気がもらえる ⑤役に立った実感が得られた ⑥地域とのつながりができた・強くなった ⑦介護等の分野に興味をもった ⑧ポイントの換金・企業からの特典がある ⑨特にない ⑩その他
6. 活動を続けることができる要因	<ul style="list-style-type: none"> ①役に立っているという実感 ②仲間がいるから ③施設等の職員がよくしてくれる ④家族の理解・協力 ⑤地域に出たいとの思いがあるから ⑥自分の生活でできる範囲でやっている ⑦ポイント制度があるから ⑧その他
7. 「ポイントを換金できる」ことについて	<ul style="list-style-type: none"> ①よい ②まあよい ③どちらともいえない ④あまりよくない ⑤よくない
8. ポイントの活用方法	<ul style="list-style-type: none"> ①現行のまま、換金・寄付がよい ②換金上限額を引き上げ、換金・寄付がよい ③景品・優待券との交換がよい ④その他

<図表 5-5-12：平成 30 年度実施のアンケート調査の内容>（つづき）



設問項目	選択肢
9. 改善してほしいこと	①受入施設をさらに増やしてほしい ②対象となる活動範囲を拡大してほしい ③ポイントをすぐ確認できるようにしてほしい ④ICカードを利用したポイント管理の改善 ⑤登録者向け研修などを実施してほしい ⑥事業の広報を更に行ってほしい ⑦その他
10. 「よこはまシニアボランティアポイント」の評価	①よい ②まあよい ③どちらともいえない ④あまりよくない ⑤よくない
11. 休んでいる理由【活動しなかった方向け】	①受入施設が家の近くにない ②家の近くの施設では、希望するボランティア活動を募集していない ③活動はしたいが、きっかけがない ④活動する時間がなかった ⑤今のポイント制度に魅力を感じない ⑥その他
12. 必要な支援【活動しなかった方向け】	①受入施設をさらに増やしてほしい ②対象となる活動範囲を拡大してほしい ③定期的に情報提供してほしい ④施設との相談会等を開催してほしい ⑤活動の体験ができる機会が欲しい ⑥換金ポイント額を引き上げてほしい ⑦その他
13. 「よこはまシニアボランティアポイント」の評価【活動しなかった方向け】	①よい ②まあよい ③どちらともいえない ④あまりよくない ⑤よくない
14. 自由記入	<ul style="list-style-type: none"> ・どんなボランティア活動をされていますか？ ・ボランティア活動をして楽しかったことを教えてください ・ボランティア活動をして苦労することはどんなことですか？

<図表 5-5-13：平成 30 年度実施のアンケート調査の内容> (つづき)

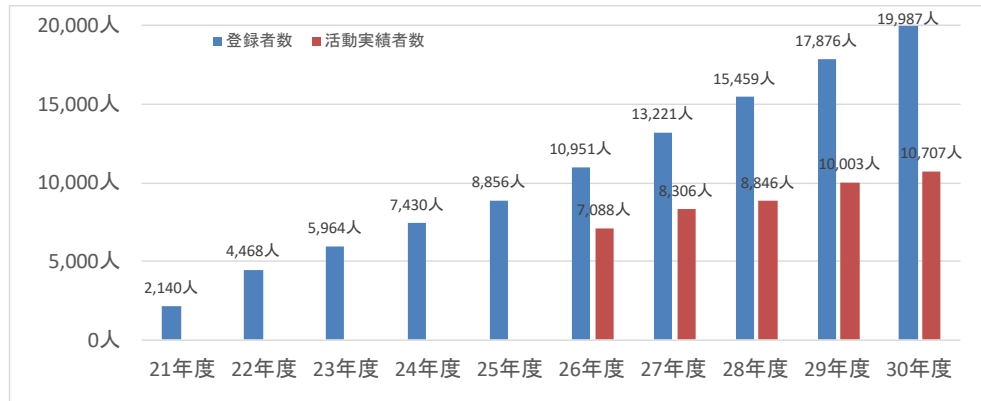


(2) 評価指標

「よこはまシニアボランティアポイント」の事業について、以下の項目で評価を行っています。

① ボランティア登録者数と活動者数の推移

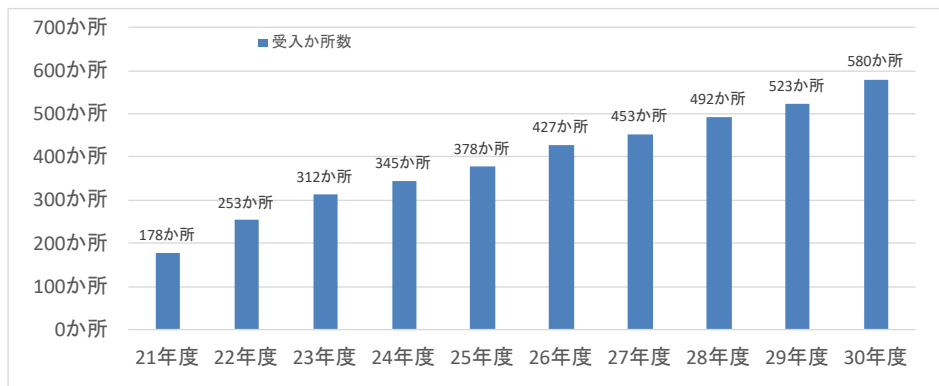
横浜市では、平成21年度の制度導入から年々登録者は増加し、約10年間で登録者数は、約2万人となっています。その内、活動実績のある方は、約1万人程度であることがわかりました。活動実績者数もまた年々増加傾向にあります。



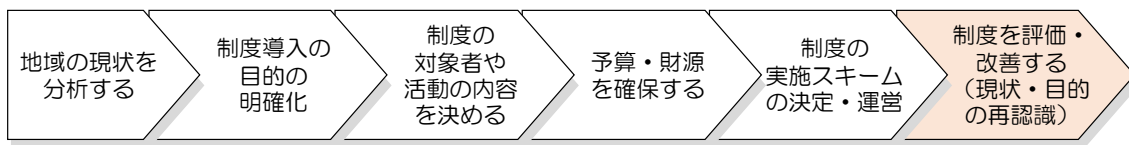
<図表 5-5-14：ボランティア登録者数と活動者数の推移>

② シニアボランティア受入施設数の推移

シニアボランティア受入施設として指定を受けている施設数については、年々増加傾向にあり、平成30年度時点では、約580か所が登録されています。



<図表 5-5-15：ボランティアの受入か所数の推移>

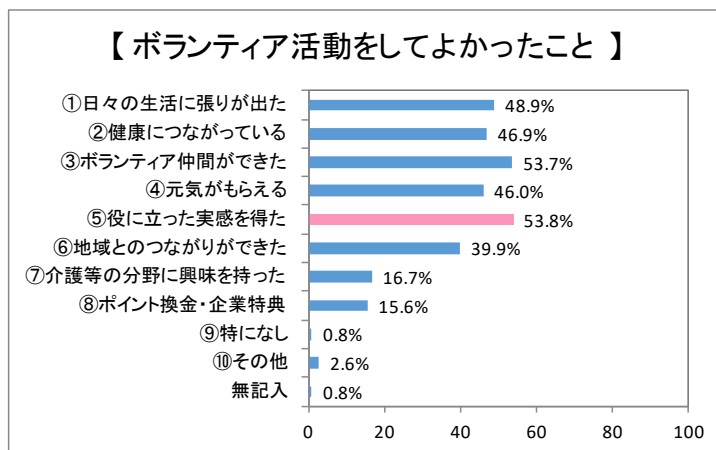


③ ボランティア活動をしてよかったこと

シニアボランティアに対するアンケート調査の結果から、活動をしてよかったこととして、「役に立った実感を得た」と回答した方が約53.8%で最も多く、生きがいを創出するという本事業の目的に対して効果が得られたと評価できます。

また、「ボランティア仲間ができた」と回答した方も多く、地域住民の相互の交流を促進するという目的に対しても効果が得られたと評価できます。

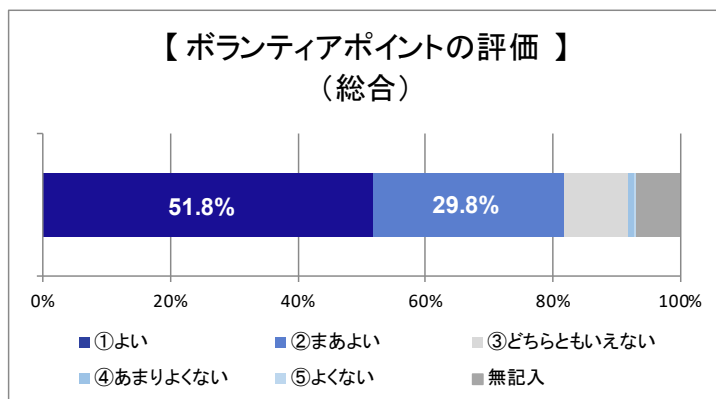
同様に、「日々の生活に張りが出た」や「健康につながっている」と回答した方も4割以上おり、健康増進や介護予防について効果が得られた方もいると評価できます。



＜図表 5-5-16：シニアボランティアに対するアンケート調査の結果 1＞

④ ボランティアポイントの評価

シニアボランティアに対するアンケート調査では、ボランティアポイントに対する評価を聞いています。その結果、約半数の方は「よい」と回答しており、「まあよい」を加えると、約8割のシニアボランティアからは好評であると言えます。



＜図表 5-5-17：シニアボランティアに対するアンケート調査の結果 2＞

令和2年度介護予防活動普及展開事業
ボランティアポイント 制度導入・運用の手引き

令和3年3月発行

発行 厚生労働省 老健局

事務局 株式会社 日本能率協会総合研究所

