トラベルヘルパー利用マニュアル
(ヤングケアラーコーディネーター向け)

特定非営利活動法人　日本トラベルヘルパー協会

2026 年 10 月版

目次

1. はじめに....3

2. サービス概要....3

3. 利用対象者....4

4. 提供サポートの詳細....4

4-1. 家事支援....4

4-2. 在宅支援....4

4-3. 外出支援....4

4-4. 送迎支援....4

5. 費用....4

6. 利用の流れ（YCC が行う手順）....5

Step 1：依頼準備（必須書類）....5

Step 2：事前打合せ（初回面談前・Zoom・30〜45 分）....5

Step 3：トラベルヘルパーの調整（協会が行います）....6

Step 4：初回面談（必須）....6

Step 5：初回面談後の手続き....6

7. 支援当日までの流れ（TH 協会）....6

7-1. 前日確認....6

7-2. 当日の基本フロー....7

7-3. 当日の連絡....7

8. 緊急時対応....7

9. 活動報告・精算....7

9-1. 活動報告....7

9-2. 精算.....7
10. 依頼前チェックリスト（YCC 向け）.....8
11. よくある質問（FAQ）.....8
12. お問い合わせ.....9

1. はじめに

本マニュアルは、ヤングケアラーコーディネーター（YCC）の皆さまが、日本トラベルヘルパー（TH）協会へ支援依頼を行い、相談から支援・報告までを円滑に進めるための手順をまとめたものです。

現在、当協会は東京都の令和 6 年度ヤングケアラー相談支援等補助事業に応募中です。事業採択の有無にかかわらず、家事支援・在宅支援・外出支援・送迎支援に対応しており、依頼に必要な書類、事前打合せ・初回面談の流れ、当日の対応、報告・精算方法を整理しています。

本マニュアルは、東京都が定める「ヤングケアラー支援マニュアル」に則り作成しています。

2. サービス概要

日本トラベルヘルパー協は、ヤングケアラー・若者ケアラーやそのご家族の生活の質を高め、心身の負担を軽減するために以下のサポートを提供します。

- 家事支援
- 在宅支援
- 外出支援
- 送迎支援

3. 利用対象者

・ 東京都在住のヤングケアラー・若者ケアラー、そのご家族

※ 東京都外の方も利用可能ですが、補助対象外となり有料での提供となります。

4. 提供サポートの詳細

4-1. 家事支援

- 掃除・片付け（リビング・キッチン・浴室・トイレ等）
- 調理（買い物から調理まで対応可能）
- 洗濯・アイロンがけ
- 買い物代行（日用品・食品の購入）

4-2. 在宅支援

- 食事・排泄・入浴などの介助
- 見守りサービス（安心して過ごせる環境の確保）
- 話し相手（日常会話を通じた心のケア）

4-3. 外出支援

- 通院同行
- 買い物同行
- 散歩などの日常外出同行（車いすサポート可）

4-4. 送迎支援

- 学校・塾・習い事・通院などへの送迎と引き渡し

※ 医療行為や専門的介護は対象外です。必要時は地域機関と連携します。

5. 費用

トラベルヘルパー協会の家事支援ヘルパー派遣サービスは、東京都の補助を受けたヤングケアラー・若者ケアラーおよびそのご家族に対して、特別な料金設定がされています。

基本料金：無料（令和 8 年度補助事業のため 2027 年 3 月 31 日までの予定）

一部のサービスや延長利用には追加料金が発生する場合があります。詳細は事務局までお問い合わせください。

6. 利用の流れ（YCC が行う手順）

【重要な運用原則】

トラベルヘルパー協会事務局は、ヤングケアラー本人やそのご家族と直接ご依頼に関してやり取りすることは行いません。

すべての連絡・調整・情報共有は必ずヤングケアラーコーディネーター（YCC）を通じて実施します。

これにより、支援に関する情報が YCC に一元的に集約され、東京都ヤングケアラー支援マニュアルに則った形での連携体制を確保します。

Step 1：依頼準備（必須書類）

支援依頼には以下の 3 点書類が必要です。

1. フェイスシート
2. 支援検討シート
3. 支援計画書

※ 事前打ち合わせに向けた準備段階では、個人情報等を伏せた形での共有でも構いません。

Step 2：事前打合せ（初回面談前・Zoom・30〜45 分）

参加者：YCC、協会事務局（担当予定トラベルヘルパーが決まっている場合は同席）

方法：Zoom 利用（30〜45 分程度）

内容：支援対象者、支援範囲・頻度、希望の曜日・時間帯、ご自宅の状況（衛生面・ペット・入室できない部屋など）、初回面談で確認すべき事項の整理、緊急連絡体制の確認等

※この時点で、お受けできる内容かどうかもあわせてご相談します。事前打合せ後、協会が担当トラベルヘルパーの調整を行います（Step 3）。

Step 3：トラベルヘルパーの調整（協会が行います）

打合せの内容をもとに、ご希望の曜日・時間帯・地域・支援内容に合うトラベルヘルパーを協会が探します（目安２週間程度）。

単発や短期のご依頼はほとんどの場合お受けできますが、毎週同じ曜日・時間帯に通う継続支援は、条件によってはすぐに担当者が見つからない場合や、お受けできない場合があります。

その際は、候補の曜日・時間帯を広げる、頻度を変える、開始時期をずらすなどの方法をご相談します。

担当者が決まり次第、初回面談の日程をご連絡します。

※ご相談から支援開始までの目安は 2〜4 週間です。開始希望日が決まっている場合は、1 か月前を目安にご相談ください。

Step 4：初回面談（必須）

参加者：本人・ご家族・YCC・担当予定 TH（事務局）

方法：対面、Zoom 利用

内容：支援内容の詳細、希望曜日・時間帯、配慮事項、緊急時対応

※本人・ご家族の同席が難しい場合は、個別での実施も可能です。

Step 5：初回面談後の手続き

1. YCC → 協会：「TH 依頼書」を送付
2. 協会 → YCC：「受託回答書」を送付（担当 TH・日程明記）
3. 受託回答書の送付をもって派遣が確定

7. 支援当日までの流れ（トラベルヘルパー協会）

7-1. 前日確認

担当 TH：前日 17 時までに SMS または LINE など、ご家庭ごとに決めた方法で本人または家族へ連絡（日時 / 訪問内容 / 担当者名を明記）

本人・家族：送付された連絡に対して**確認の返信**

7-2. 当日の基本フロー

訪問開始：挨拶・当日の希望と内容の再確認

支援実施：依頼内容に応じて支援実施

- 家事支援：掃除・洗濯・調理・買い物等
- 在宅支援：介助・見守り・会話等
- 外出支援：通院・買い物・散歩など
- 送迎支援：集合 → 本人確認 → 移動 → 引き渡し

終了報告：本人・家族へ口頭で内容報告

7-3. 当日の連絡

TH は連絡ツールで事務局に報告

- 家事・在宅・外出支援 → 開始 / 終了 / 特記事項
- 送迎支援 → 出発 / スタンバイ / 終了

8. 緊急時対応

1. 本人の安全を最優先
2. 必要時は 119 など通報
3. 直後に「家族 → YCC → 協会事務局」へ連絡

9. 活動報告・精算

9-1. 活動報告

TH が活動報告書を作成し、事務局へ提出

月末締めでまとめて、YCC にも共有

内容：日時 / 支援内容 / 本人・家族の様子 / 所要時間 / 経費

9-2. 精算

交通費・実費は領収書添付

月末締め・翌月払い

10. 依頼前チェックリスト（YCC 向け）

□ フェイスシート・支援検討シート・支援計画書を準備した

□ 希望の曜日・時間帯・頻度を整理した（開始希望日の 1 か月前を目安に相談）

□ 事前打合せ（YCC・事務局 / Zoom）を設定した

□ 協会から担当トラベルヘルパー決定の連絡を受けた

□ 初回面談（本人・家族含む）を実施した

□ 初回面談後、TH 依頼書を協会へ送付した

□ 協会からの受託回答書を受領し、日程・担当を確定した

□ 本人・ご家族へ確定内容を共有した

11. よくある質問（FAQ）

Q1. 口頭依頼でも対応できますか？

A. いいえ。必ず「フェイスシート / 支援検討シート / 支援計画書」の 3 点が必要です。

Q2. 初回面談は必ず必要ですか？

A. はい。支援内容や緊急時対応を確認するため必須です。

Q3. 家事支援と外出支援を同日にお願いできますか？

A. 状況により可能です。計画書で時間配分を確認します。

Q4. 医療的ケアは対応可能ですか？

A. 対象外です。必要に応じて地域の関係機関との連携をご提案します。

Q5. 依頼してからどのくらいで支援が始まりますか？

A. 担当トラベルヘルパーの調整に 2 週間程度、初回面談と手続きを含めて 2〜4 週間が目安です。単発・短期のご依頼はほとんどの場合お受けできますが、毎週同じ曜日・時間帯の継続支援は、条件により担当者が見つからないこともあります。早めにご相談ください。

12. お問い合わせ

日本トラベルヘルパー協会 ヤングケアラー事務局

メール：info@travelhelper.jp

HP：https://travelhelper.jp/yc/