

平成 26 年度

1. テーマ

「家政サービスにおける評価認定制度」の概要説明

2. 主旨

平成 27 年度の介護保険法の改正により、在宅医療・介護連携の推進などの地域支援事業の充実とあわせ、全国一律の予防給付（訪問介護・通所介護）を地域支援事業に移行し、市町村が地域の実情に応じて取り組みを推進していくこととなりました。

全国的に生活ニーズにあわせサービス提供をしている私たち紹介事業も、社会資源として適正な評価を得て、市場拡大を図っていくことは重要であり、その評価を得るための客観的な指標が不可欠であると考えます。

「評価認定制度」の整備は、家政婦（夫）紹介事業の活性化と共に、家政婦（夫）の雇用促進と新規参入を促し、また家政婦自身にとっても自己啓発のための学習目標と職業能力の自主判断を行うための手段を提供することとなり、その資質の向上に大きく寄与すると考えられます。

本年度は、この制度の目的や考え方に対して、紹介所長に共通の認識を持っていたため、「家政サービスにおける評価認定制度」をテーマに講義形式でセミナーを実施したいと思います。

紹介業トップセミナーは、全国 10 ブロックを単位として開催いたします。

3. 研修カリキュラム

内 容	時間配分
開催挨拶等	10 分
趣旨説明 担当：教育研修委員	90 分
講義「家政サービスにおける評価認定制度」の概要説明 講師：公益財団法人日本生産性本部 参事 北浦正行氏	
質疑応答	30 分
アンケート記入・閉会挨拶等	20 分
合 計 時 間	150 分

2014. 7. 4

「家政サービス」 職業能力評価基準について

—オールラウンドの生活支援パートナー
を目指して—

日本生産性本部
北浦 正行

目次

はじめに

- 1 家庭・家族の変化
- 2 新しい家政婦(夫)像
- 3 職業能力評価基準の考え方
- 4 職業能力評価基準の構成と内容
- 5 能力評価認定制度への展開

むすび

はじめに

紹介業を取り巻く厳しい経営環境

- * 家庭・家族を対象としたビジネス競争の激化
- * 市場となる家庭・家族の形の変化
- * 提供するサービスの広がりと深化
- * 質の向上のための職業能力基準の必要性



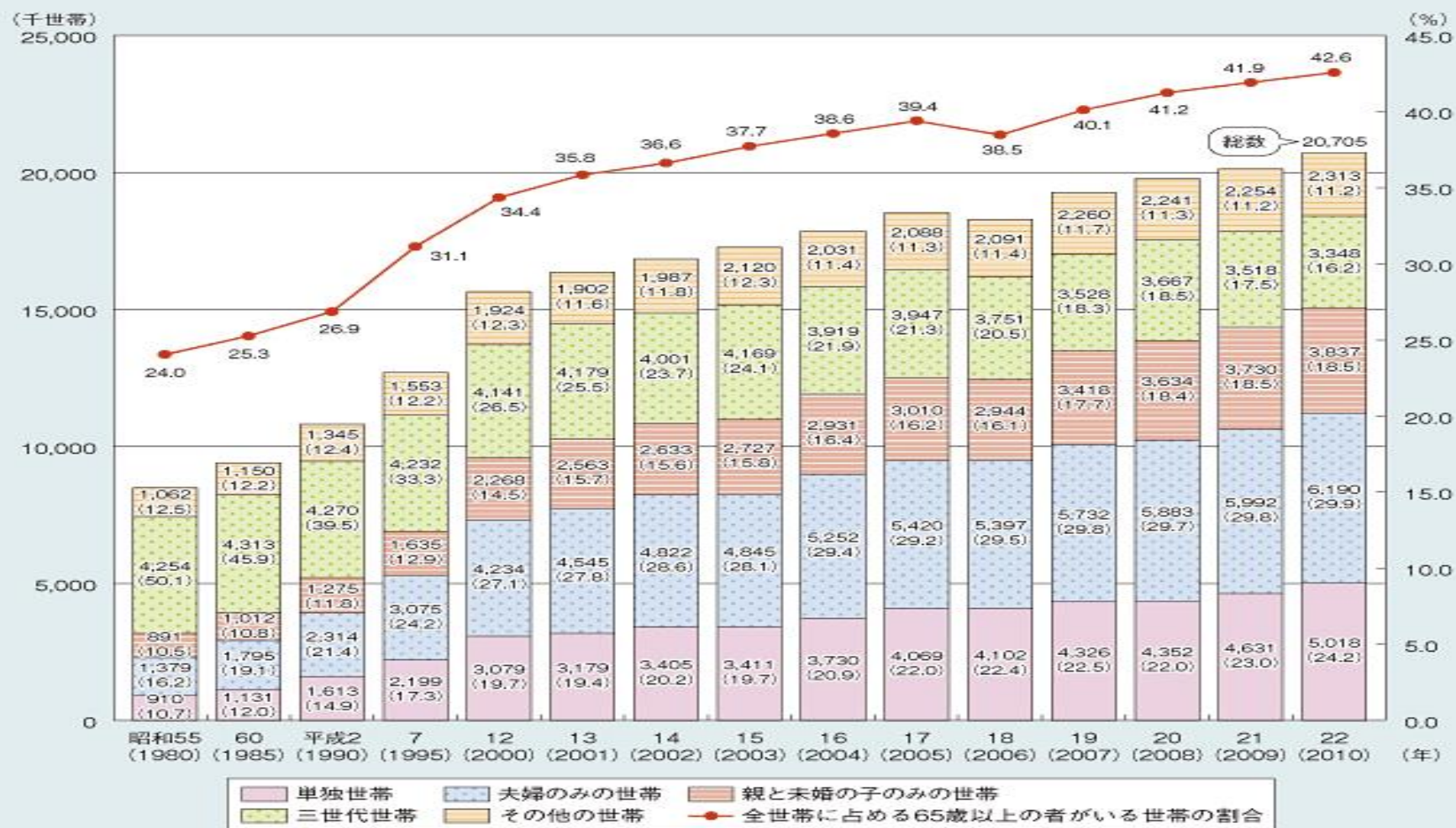
1 家庭・家族の変化

参照 報告書 第1章

世帯構成の変化

図1-2-1

65歳以上の者のいる世帯数及び構成割合（世帯構造別）と全世帯に占める65歳以上の者がいる世帯の割合



資料：昭和60年以前は厚生省「厚生行政基礎調査」、昭和61年以降は厚生労働省「国民生活基礎調査」

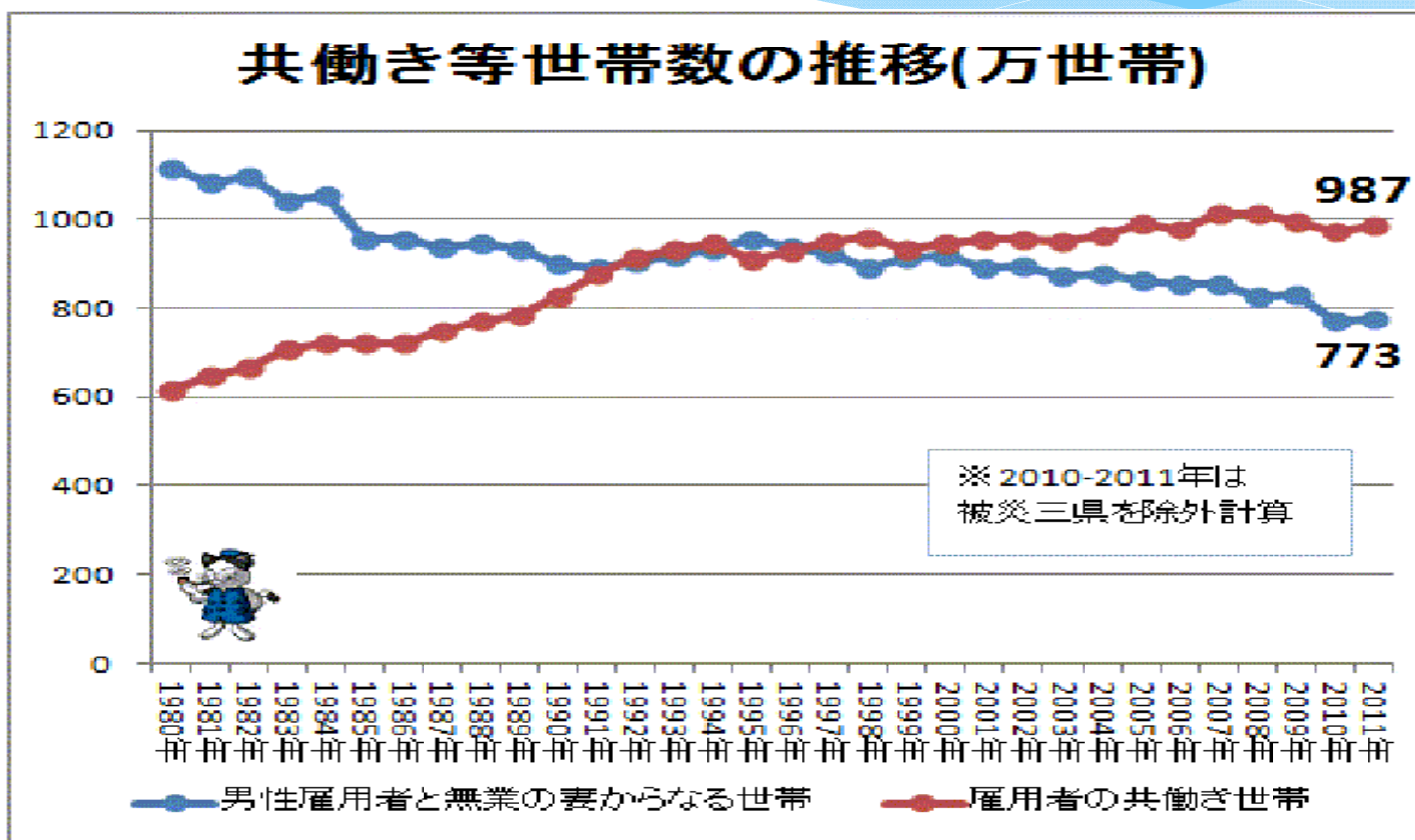
(注1) 平成7年の数値は、兵庫県を除いたものである。

(注2) () 内の数字は、65歳以上の者のいる世帯総数に占める割合 (%)

(注3) 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

増加傾向にある共稼ぎ世帯

共働き世帯数は増加傾向にあり、減少する専業主婦世帯数と1990年代から逆転



介護保険サービス受給者数の推移

(単位：万人%)

年度	居宅サービス		地域密着型サービス		施設サービス	
	受給者数	構成比	受給者数	構成比	受給者数	構成比
2000	124	67.2			60	32.8
2001	152	69.9			66	30.1
2002	184	72.4			70	27.6
2003	214	74.5			73	25.5
2004	240	75.9			76	24.1
2005	258	76.7			79	23.3
2006	257	72.8	16	4.5	81	22.8
2007	263	72.3	19	5.1	82	22.6
2008	273	72.4	22	5.7	83	21.9
2009	286	72.7	24	6.1	83	21.2
2010	302	73.2	26	6.4	84	20.4
2011	319	73.5	29	6.8	86	19.7

(注) 1. ()は各年度の構成比。 2. 各年度とも3月から2月サービス分の平均(但し、平成12年度については、4月から2月サービス分の平均)。 3. 平成18年度の地域密着型サービスについては、4月から2月サービス分の平均。
4. 受給者数は、居宅サービス、地域密着型サービス、施設サービス間の重複利用がある。

年度の数値は、福島県内5町1村を除いて比較している。

家族・家庭の変容によるニーズの変化

家政サービスの顧客ニーズは、環境変化に対応して、
戦略的に重点分野を形成していく必要

- * 長寿化に伴う高齢者世帯の増加や核家族化による高齢者の生活支援のニーズ
- * 在宅サービスによる療養・介護を受ける者の増加によるケアサービス
- * 女性の就業拡大や長期勤続化に伴う子育て支援のニーズ
- * 介護保険制度や保育サービスの諸制度などだけでは対応が不十分



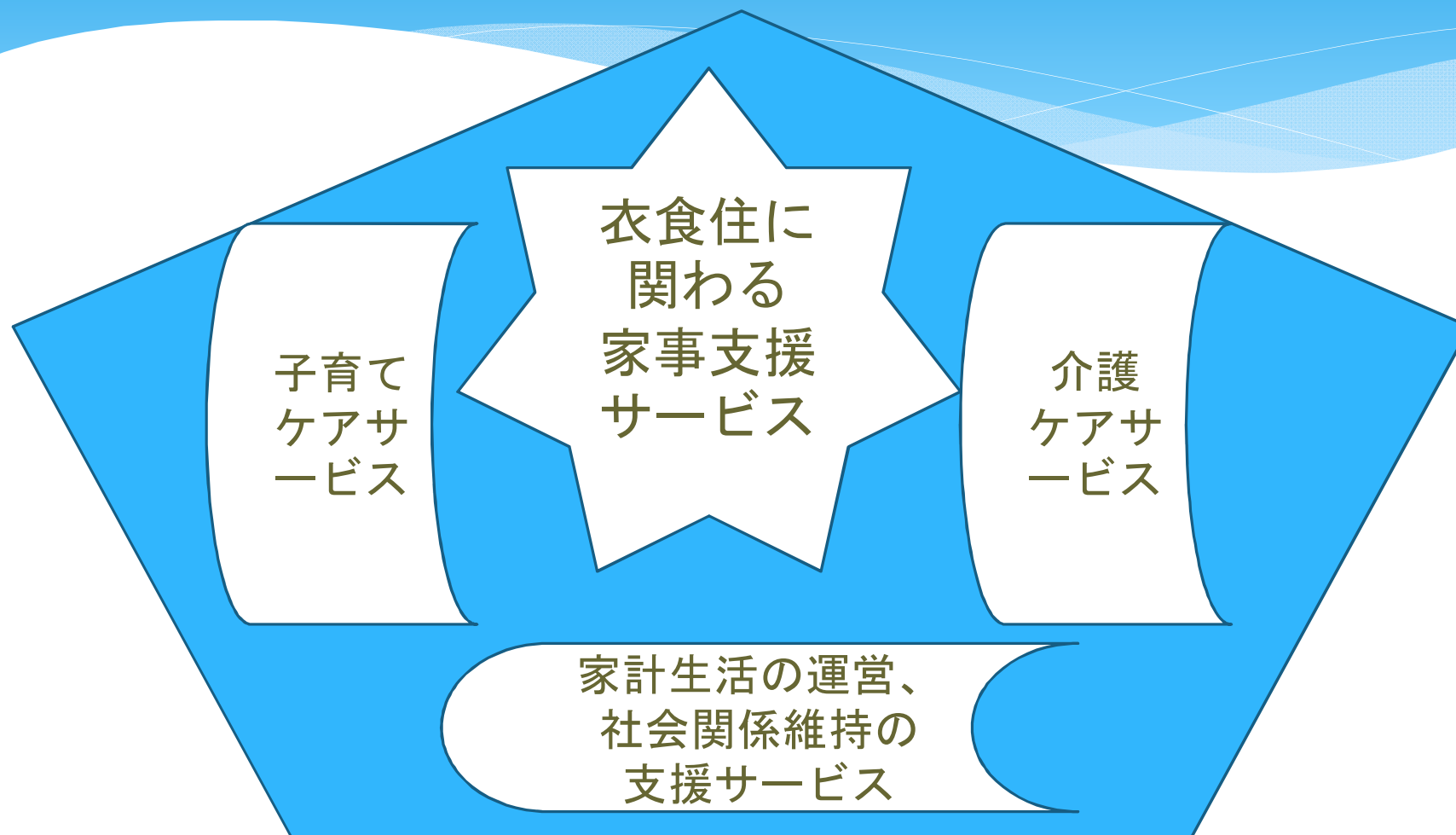
2 新しい家政婦（夫）像

参照 報告書 第1章
第4章 1

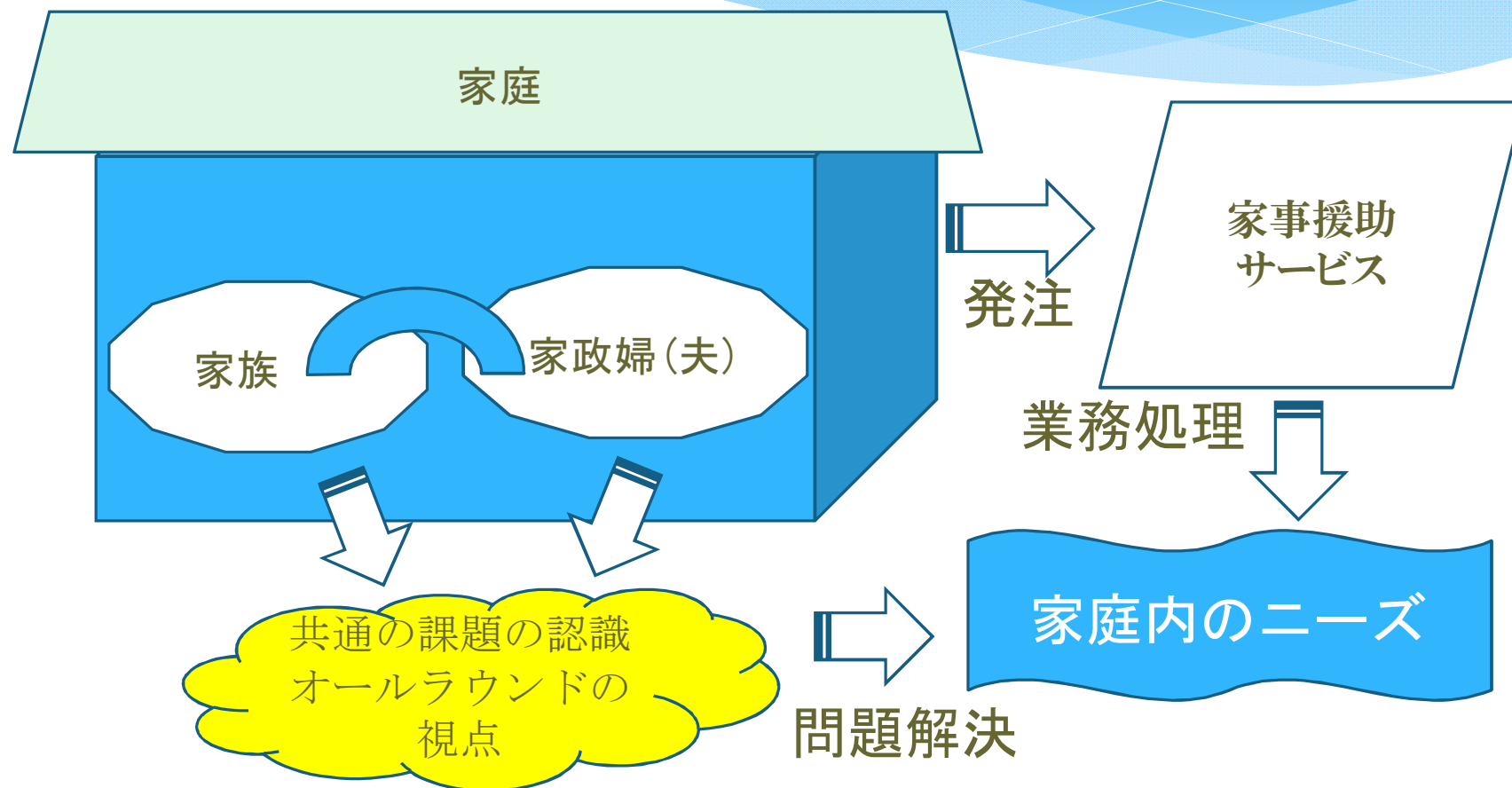
家政サービスという考え方

- * 「家政」とは、一般に家庭生活を処理してゆく手段・方法とされるが、家族がどう生きていくかという視点を含んだもの。
- * 「家政サービス」は、これまでの家事支援業務を中核にしながら、その上で顧客ニーズに対応した専門的サービスとして展開するもの。
- * 具体的には、「オールラウンドの生活支援」、「生活支援パートナー」という二つの観点から整理

「オールラウンド」の守備範囲



家族のパートナーとしての役割



家事援助サービスとの違い

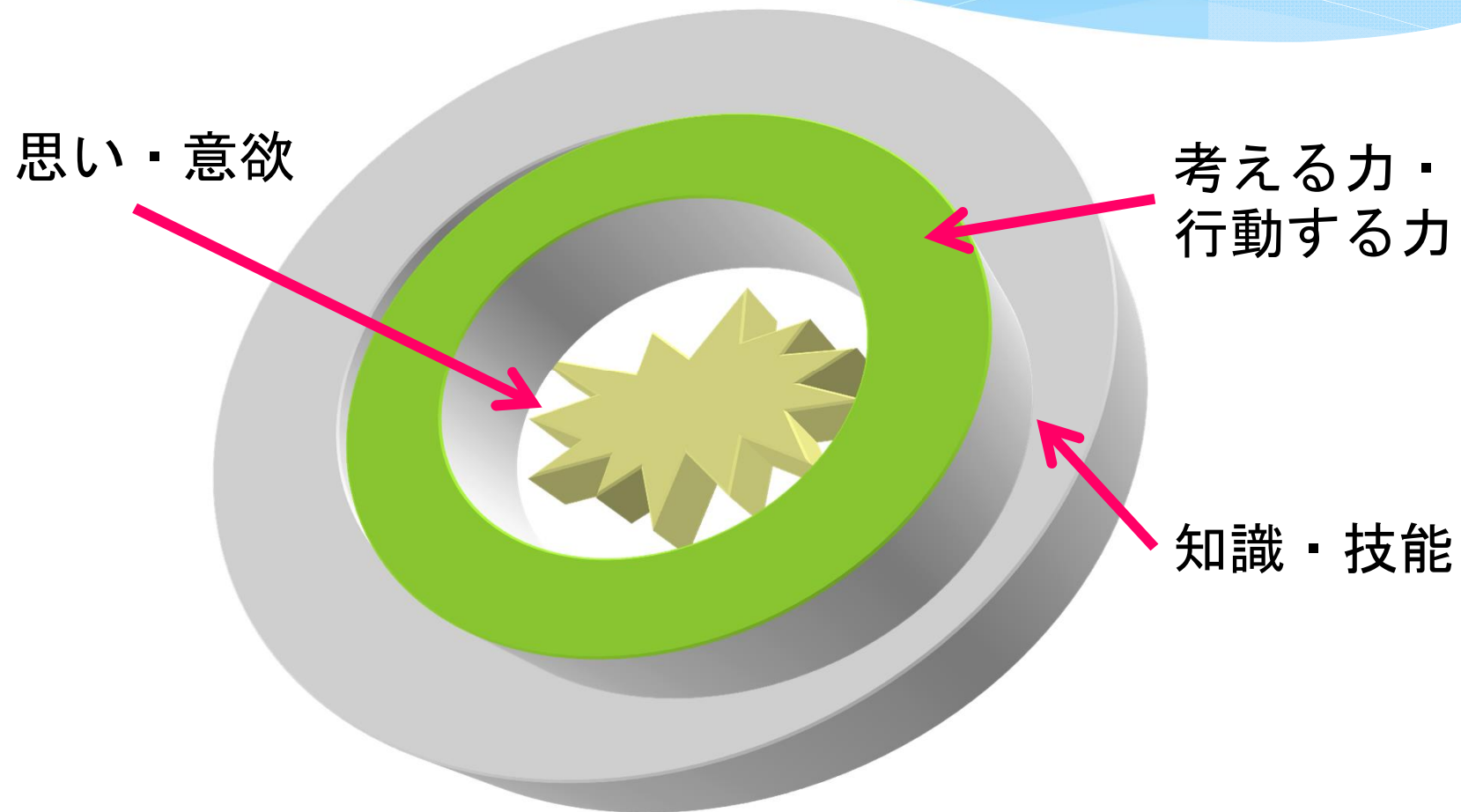
家事援助サービス	家政婦(夫)
個別ニーズへの対応	生活全体のサポート
発注者と受注者	家族のパートナー
外部者の視点	内部者の視点
日常的課題の 業務処理	日常的課題の代行・補完 課題の発見・提案
明確な課題に対応	曖昧な課題に柔軟に対応



3 職業能力評価基準の 意義

参照 報告書 第4章1

職業能力の仕組み



職業能力と評価基準

思い・意欲

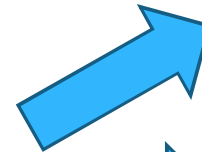


心構え

考える力・行動する力
情報収集分析力・創造力・企画力・
計画力・目標設定力・
コミュニケーション力



職務遂行の基準



知識・技能・スキル



基礎知識

・ 必要な知識

職業能力基準の考え方

- * 能力評価基準は、新しい家政婦(夫)像に即してその知識及び技術・技能の範囲を定めたもの
- * 必要とする能力の内容について、職務遂行能力の一般的記述にとどまらず日常的な行動特性の形で体系化。各領域は、細目に分けて整理
- * 標準レベルでは、家事援助の領域のプロフェッショナルとして認証できることを最大の眼目
- * 介護や子育ての領域は、専門資格との競合を考慮し、家事援助サービスとの関連性が高い業務や「家政婦ならではの業務」を中心に整理

オールラウンドのパートナーとして必要な能力

- 「パートナー」であるためには、家庭の内部にあるという視点を持って、求人者や家族に寄り添う形でのサービス提供ができること
- 求人者の生活全般を視野に入れて、広範な領域に対するサービス提供ができること
- 問題発見から解決に至るまでのプロセス全体に関わることができること
- 定常的な事柄だけでなく、突発的な事態への対処にも応ずることができること、
- 人間関係力が重要であり、コミュニケーション、ホスピタリティなどの基盤能力が不可欠であること



4 職業能力評価基準の 構成と内容

参照 報告書 第4章2

職業能力基準の構成

「基本的能力ユニット」 基本的な心構え及び基礎的な
行動能力

倫理とコンプライアンス、コミュニケーション、基本的マナー、
外部・関係機関との連携、目標管理、求人者及びその家族の安全確保、
トラブルの未然防止、サービスの検証、求人者及びその家族への情報提供

「固有の能力ユニット」 家事援助、介護ケア、子育て
ケアの領域ごとに求められる
知識、技術・技能

「選択的能力ユニット」 生活運営・社会関係支援の領域
に求められる知識、技術・技能

職業能力基準のレベル

- * 差し当たりは、一定年数の業務経験を持った「一人前」の知識、技術・技能の水準に相当する「標準レベル」として設定（この標準レベルの家政婦は、家事支援業務に限らず「オールラウンド」のサービス提供を行うことが要請される）
- * 生活運営・社会関係維持支援の領域は、主として上級レベルの対象とすべきであるが、「オールラウンド」としての性格を考慮し、標準レベルでも最低限の知識等の基準を設定する。
- * 将来的には、この下位に入門段階の「初級レベル」を置くとともに、専門性を向上させた「上級レベル」の設定も検討課題

職業能力基準の示し方

洗濯の例

職務	能力ユニット		能力細目		職務遂行のための基準
	種別	事項	作業	内容	
家政サービス	2 家事サポート	② 衣	1 洗濯	1 洗濯の準備	1 使用する洗濯機の取り扱い説明書によって機能等を確認し、それに従って使用することができる。 2 洗濯に関する基本的知識（繊維や洗剤等に関することも含む。）について理解している。 3 求人者宅の洗濯の流儀を確認し、それに従って行うことができる。（例 父親の洗濯物や乳幼児の洗濯物は別々にする。） ・・・・・・・・等



5 能力評価認定制度への 展開

参照 報告書 第5章

能力評価認定制度の意義

家政サービスの品質向上を図るものであり、次のような効用が期待

- * 紹介所は、顧客満足度の観点から利用者ニーズに応えられるようサービスの向上
- * 求人者にとっては、品質の高いサービスを選択するための判断の拠り所
- * 家政婦(夫)自身にとっても、自己啓発の学習目標と職業能力の自主判断のための材料を提供

能力評価認定の流れ

能力評価基準に沿ったテキストやセミナー等による学習



能力評価検定試験の受験



合格者に対する認定書の発給

今後の検討予定

	課題	備考
平成26 年度	職業能力評価基準の完成 基準に沿ったテキストの開発 能力評価認定制度の検討 ・試験科目・範囲 ・試験方法と問題作成体制 ・試験実施体制 ・事務手続き(受験料等)	基準の確定 教育研修の実施 認定制度の試行実施
平成27 年度	能力評価認定制度の周知 認定試験の実施 合格者の管理	教育研修と認定制度 の二本柱の完成

むすび

家政サービスの担い手としての「家政婦(夫)」

- * 家族・家庭の形が変わる中で、より良い生活を実現するためのサポート役としての役割への期待
- * 家政サービスのプロの担い手であることを認定制度によって確認し、また公証していくことで社会的な信頼感を向上
- * 介護保険制度の改正や子ども子育て新制度の発足といった動きの中に対応した家政サービスの確立



ご清聴ありがとうございました。