

平成 27 年度

1. テーマ

職業紹介事業におけるビジネスモデルのあり方

2. 主旨

家政サービスにおける「評価認定制度」は、第 1 回試行試験を終え、第 2 回目の試行を本年度内に予定し、28 年度の本格稼動に向けて準備を進めております。

「職業能力評価基準」は、職業能力を適正に評価できる標準家政婦像として、多様化するニーズと資質の向上に大きく寄与すると考えられます。

家政サービスにおける評価認定制度は、家事専門職としての知識、技術・技能の習得を促進し、さらに介護関係業務の向上を図るなど、「オールラウンドの生活支援パートナー」を目指し、今後の看家紹介業には必須の制度と考えます。また 27 年 4 月より介護保険法改正が施行され、この制度を改正内容にいかに適応させるか等が重要な課題となっております。

本年度は、テーマを「職業紹介事業におけるビジネスモデルのあり方」と題し、この「評価認定制度」をどのようにビジネスモデルとして組込むべきか等を講義形式で実施し、後半ではグループワークを行って、検討したいと考えます。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
講義・質疑応答	60 分
グループワーク（発表 30 分含む）	90 分
アンケート記入・閉会挨拶等	20 分
合 計 時 間	180 分

平成27年度
紹介業トップセミナー

紹介所経営の新たな方向

—家政士資格創設—

北浦 正行

目次

はじめに

- 1 変化への対応を図る経営戦略
 - 2 市場（家庭）の変化の動向
 - 3 家政士の役割イメージ
 - 4 今後の課題
- むすび

はじめに —家政士資格の創設への意義—

家政サービスの品質向上→競争力強化

職業能力基準の設定

→仕事の標準化、学習目標の提示

「家政士」認定制度の発足

→サービスの品質評価、

家政婦（夫）の能力開発意欲

教育研修の整備・自己研鑽の必要性



1 変化への対応を図る経営戦略

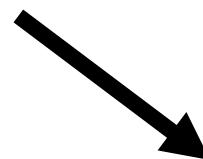
経営をめぐる変化要因

【家族・家庭の変化】

高齢世帯の進展・核家族化

要介護者の増加

共稼ぎ世帯の増加

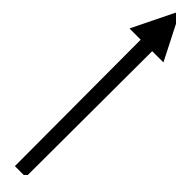


【居宅サービスの重要性】

家事支援、養老・介護、育児

【法制度・政策の変化】

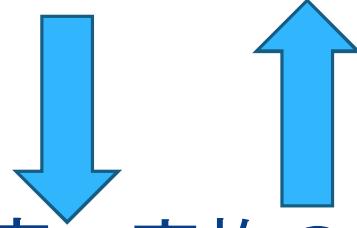
高齢者福祉・両立支援



シーズとニーズの合併

シーズ

研究開発⇒新たなサービス
総合的なサービス提供体制の整備
【家政サービスの総合化】



【家庭・家族の変化】

ニーズ

多様なサービス需要の充足
消費者⇒顯在的・潜在的要望

「家政士」という ブランドの形成

【一般的なブランディングの効果】

- * 付加価値の生成
消費者が望むイメージの形成 → 公的資格化
- * 購買の反復
好感⇒こだわり感 → ネーミング・知名度
- * 疑似独占市場の形成
他にはまねのできないオンリーワン → 称号
- * 組織の方向付け
組織内でのモラール高揚 → 処遇とのリンク

家政士資格を活かした経営へ

「家政士」 より求人者のニーズに幅広く応える
総合的な家政サービスの提供者

- * 家政に関するカバー領域の広さと専門性の強化
⇒紹介所の提供サービスの品質向上⇒差別化
- * 消費者との対話を通じたニーズの発掘
⇒提供サービスの付加価値向上⇒価格反映
- * 「家政士」資格によるブランディング効果の活用
⇒求人者・求職者双方に効用⇒採用確保
- * 到達目標の提示等による学習支援
⇒求職者のモチベーション向上⇒定着

家政士資格を活かした経営へ

2

紹介所＝マッチング機関からサービス創出・
提供機関へという発想

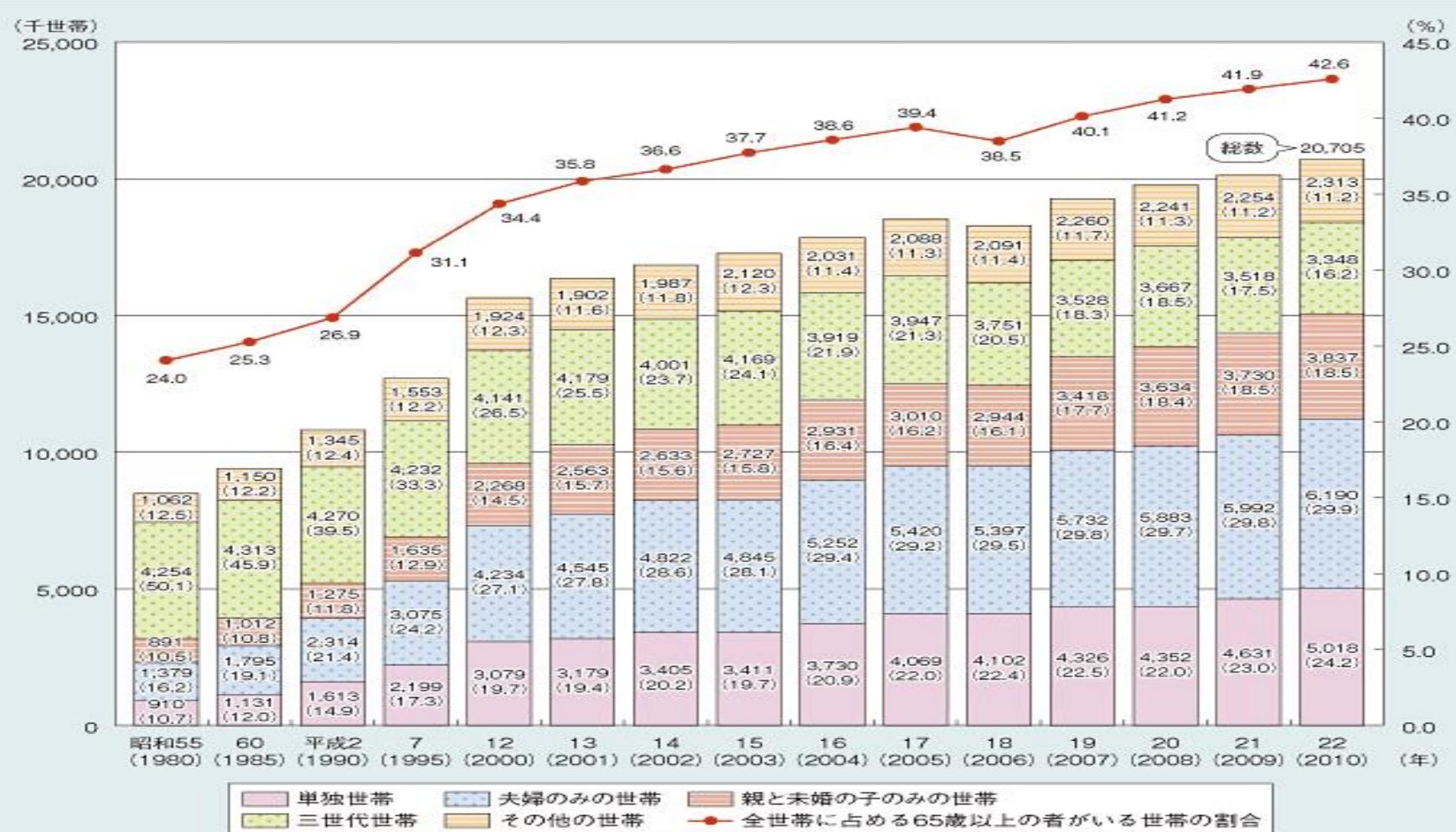
- * マーケティング：求人者のニーズの把握・分析
- * サービス開発：家政婦・家政士の能力開発
- * 多角化・複合化：関連事業分野との相乗効果
- * インフラ整備：各紹介所のノウハウ蓄積・活用



2 市場（家庭）の変化の動向

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」

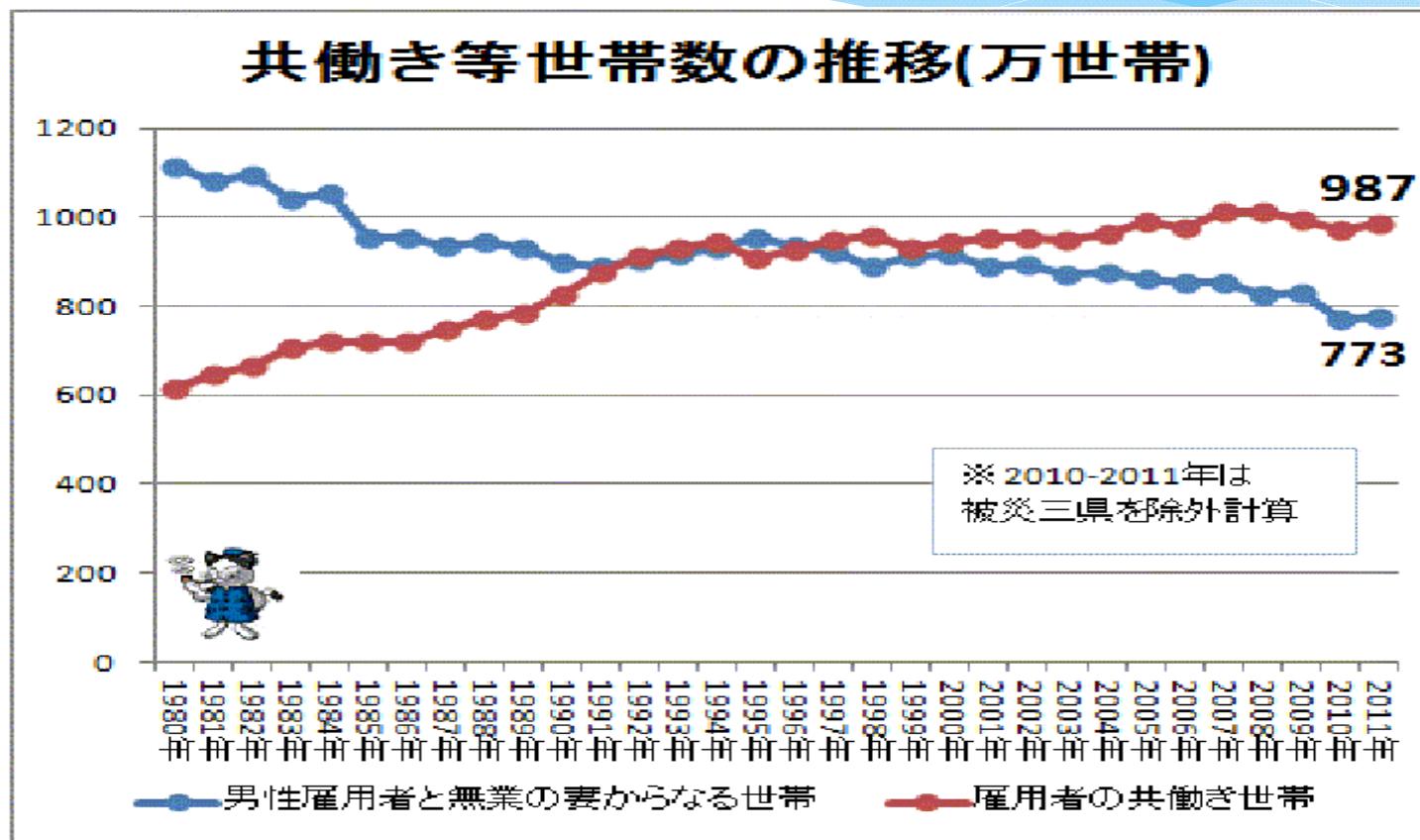
(注1) 平成7年の数値は、兵庫県を除いたものである。

(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

年度	居宅サービス		地域密着型サービス		施設サービス		(単位：万人%)
	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→単独世帯、空き家管理
- * 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→地域支援へのシフト
- * 女性の就業拡大や長期勤続化に伴う子育て支援サービス→家庭での子育て支援、両立の補完
- * 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→サービスの総合化

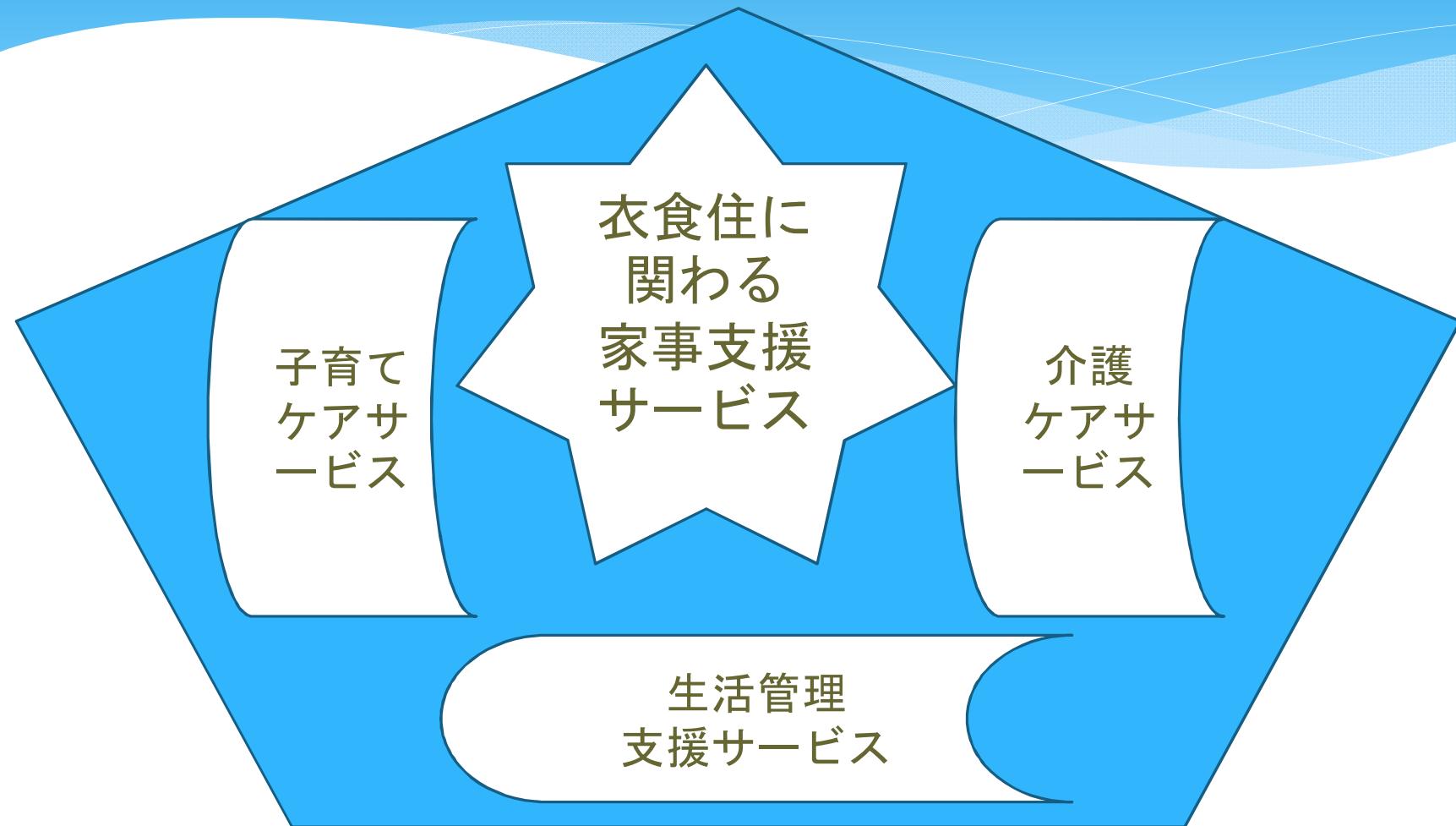


3 家政士の役割イメージ

家政士の役割

- * これまでの家事支援業務を中心としたながら、その上で顧客ニーズに幅広く対応した「総合的な家政サービスのプロフェッショナル」
- * これまでの家事支援業務を深化させた「家政サービスのオールラウンドの生活支援パートナー」
→個人で考えるか紹介所全体で考えるか
- * 介護関係など関連する専門資格と併せた取得や他の資格者との連携による役割強化

「オールラウンド」の守備範囲



家事援助サービスとの違いを活かす

- * パーソンカスタマイズサービス
個人のニーズに合わせてきめ細かく対応（オーダー）
医療、理髪。コンサルティング、家庭教師など
【家政婦・家政士】
- * マテリアルカスタマイズサービス
個々のユーザーのニーズに即して提供（メニュー）
宅配便、修理修繕サービスなど
【家事援助サービス】

家事援助サービスとの違いを活かす

2

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	(家庭の) 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
明確性な課題に対応	曖昧な課題に柔軟に対応

提供サービスの特質

家政婦

日常的な家事支援

求める成果は曖昧・実施者に依存

家政士

総合的なサービス

専門サービス

高度なサービス

求める成果は明確・業務の規格化

家政士の提供サービス

- * 専門的な家事支援

衣食住生活支援

→ 単身赴任者
共稼ぎ世帯

- * 高齢者・障害者介助

介護ケア（身体介助・生活支援）

→ 通院等介助
介護予防

家政士の提供サービス

2

- * 子育て支援
育児ケア
→ 学童介助（通学通園、放課後）
- * 家族代行
日常的な代行
→ 高齢者独居世帯対応



4 今後の課題

発展的な事業展開

- * 顧客ニーズに合わせたサービス内容の提示の仕方の検討
 - 家政サービス提供者としての発想
 - HPのデザイン カウンセリング営業
- * 総合事業・包括支援事業への取り組み
- * 在宅医療・看護サービス事業との連携
- * 高齢者世帯に対する総合的支援
- * 総合的な家政サービス内容やその教育等についての研究開発の必要性

家政士認定制度の発展

- * 認定制度・家政士資格の普及と公証
- * 既存家政婦との棲み分け（特に高齢層）
- * 複数等級への可能性（初級・上級）
- * 教育研修体制の整備（テキスト）
- * 日常的な自己啓発への支援
- * 処遇向上への反映（検討課題）

総合的な職業能力の形成

- * 「資格」＝知識・技能・スキルがすべての職業能力ではないことに留意が必要

能力の図式
基礎力＋知識・技能・スキル＋経験

- * 日常的な能力評価の必要性、基礎力の重要性
- * 前提としてのキャリアの棚卸し、相談体制
「経験」の分析の重要性—成功、失敗等

むすび

- * 「家政士」の認知度を高める努力が重要
- * 自己研鑽を含めた継続学習への支援が必要
- * 日常的で基礎的な職業能力の形成が不可欠



ご清聴ありがとうございました。