看家広報
はなえみ
no. 126
Hanaemi Bimonthly
2019.03
公益社団法人
日本看護家政紹介事業協会

Special Interview　コストの適正化を図る 菅原大輔さん
Bimonthly Report　これだけは知っておきたい Q&A
紹介所の取り組み　紹介所の家事支援サービスでの取り組み⑤

Special Interview
コストの適正化を図る

ライブエッジ株式会社代表取締役 **菅原 大輔** さん

「中小企業におけるイノベーションでもっとも大事なのは、
『経営者による創意工夫』」と、菅原社長は語ります。

経営者のリーダーシップの発揮とともに生まれる

「イノベーション」は技術革新ですが、たんに新しくするだけでなく、常識が変わるほど社会を大きく動かす技術革新や新たな概念を指していいます。

中小企業にとっての「イノベーション」は、研究開発活動を通じた技術革新だけでなく、①創意工夫、②生産方法の改善、③自らの事業の進歩の実現など、サービスやマーケティングなどの分野も含め広範囲にわたります。

職業紹介事業を経営している事業者の方は、中小企業の方が多いと思われますが、大企業に比べて経営組織がコンパクトであるという特性があります。小回りがきくため、これまでにない発想や従来のやり方から生まれるアイディアにニーズと技術が加わり、その変化から利益を得たとき、イノベーションが成り立ちます。

安倍総理は、統合イノベーション戦略を取りまとめ、第４次産業革命とも呼ぶべき時代にあって、もっともイノベーションに適した国となるよう、新しいイノベーション・エコシステムをつくり上げると述べています。

注目すべきは、中小企業におけるイノベーションです。それは、経営者が、方針策定から現場での創意工夫までリーダーシップをとって取り組んでいること。日常生活でひらめいたアイディアの商品化、創意工夫による改善、向上など中小企業の強みを活かしたイノベーションの実現が重要で、研究開発活動以外の役割が大きくあります。

私たち中小企業は「経営者による創意工夫」にもっとも力点を置いて、大企業に比べて「経営者のチャレンジ精神」や「経営者の素早い意思決定」で、リーダーシップを重視する力が発揮できるのが強みです。

バイトのつもりで手伝ってから15年間も本格的事業を継続へ

――何をきっかけに創業されて、コンサルティングに取り組まれるようになったのですか。

菅原　私は福祉とは全然関係のない学生でした。大学在学中に、友人と飲んでいるときでした。私の母が介護事業を始めていて「人が辞めたりして困っている」と嘆くのを聞き、友人と「じゃあ、われわれの力でお母さんを助けよう」となったのです。まだ、20歳くらいでしたから、人が見つかるまで３月ぐらいのバイト感覚の軽い気持ちで手伝いはじめたのがきっかけでした。

母が、「これからの時代は高齢者が中心になる。介護が必要となる」と１年ほど介護の会社で修行してから、（有）ユアーズを2002（平成14）年に設立したのです。母の会社を手伝うに当たって、私もヘルパー２級を取得してユアーズに入社しました。今では15年も経ちました。そのときの友人も施設長として今も働いてくれています。

自分に代わって最適なサービスを選んでくれる人がいたらいいのに

――起業の理念とイノベーションとの関わり方についてお話しください。

菅原　私は2013（平成25）年にライブエッジ株式会社を設立しました。現在は35歳になります。

もともと私は（有）ユアーズで、有料老人ホーム、訪問介護などの事業運営をしていました。

ユアーズも社員数20名足らずの小さな会社ですから、本業の他に、経理や人事、営業などを経営者の自分がすべて行う必要がありました。そんななか、介護保険の改定や、介護業界への新規参入の増加などで、売り上げを確保するのがだんだん困難になってきました。

そこで、少しでも無駄な経費を下げられないかと、少ない時間をやりくりして、自分でサービスを探したり、かかってくる営業電話への対応をしたりしていました。経理や人事、営業など、自分がすべて行っていましたが、「自分に代わって自社にとって最適なサービスを選んでくれる人がいるといいのに」。そう思ったとき、イノベーションについての新しい事業を真剣に考えるようになったのです。

事業を進めるに当たって、顧客にとって最適と思えるサービスを選んでお客さんの力になれれば、と。取り扱うサービスの内容を徐々に増やしていきました。

当社の起業理念は、「顧客の経費の相談相手」としてお客様に寄り添っていきたい、「経費を楽しもう!」がモットーです。そこで私は、「コスト適正化コンサルタント」の肩書きで、中小企業の皆様の悩みを支援していくことを心がけています。

外注化することでもコストの削減を図れる

――具体的にはどのような悩みを支援するのですか。

菅原　介護報酬の低下や人材の高齢化などで年々経営が厳しくなる中で同業者の悩みを聞くことが多くなってきました。この人たちを支援したい、と。経営者の皆様が本業に専念し、経費にかかることは私にすべてお任せください、という気持ちです。コストの削減を図り浮いた経費を課題解決に当てましょうと提言します。

コスト適正化の基本方針は、次の３つです。

①品質が変わらないものよりは安いものを選ぶ。ただし、最安値でなくてもいい。

②企業の将来の利潤につながるものは、品質がよく、価格が適切なものを選んで積極的に使う。

③デメリットになるものは提案しない。

具体的経費では、電気、ガス、水道、電話代などのコスト削減を50品目ほど扱っています。施設経営や事務所経営でいえば非常に大きな削減になり、契約の仕方の見直しをして年間数百から数千万円ぐらいコストを下げることもあります。

菅原に頼んだら経費削減できる。必要なもの、必要でないものを見分けられるなど、お客様からの評価を得て、会社のための課題や悩みの解決、起業理念達成ができると思っていただけるよう取り組んでいます。課題解決とコスト削減を業務にして具体的手段を提案しています。やってみてだめだったら変えてみるのもいいと提言します。

コストを適正化するための専門の会社へ紹介するのが私の仕事ですが、これ自体は大きな利潤を生みません。お客様を紹介する事業を展開し、多くの企業と継続的な関係を結び、安くする方法をすすめられればいい。私のコンサルタント料は無料です。紹介した相手の企業と継続的に寄り添っていくことで売り上げにつながりますから。

家政婦（夫）紹介や介護サービスの仕事はたいへん重要です。家事代行業もさかんになっていくでしょう。数人の事業者から100人程度の事業者まで、中小企業の皆様に目線を会わせて時代に沿った提案ができるよう、コストの適正化を心がけていきます（インタビュー／編纂委員・古賀道　写真／古川敬三）。

*profile** 菅原 大輔（すがわら・だいすけ）

1984年生まれ、2013（平成25）年9月11日にライブエッジ株式会社設立。東京都内において、有料老人ホームを２施設運営する会社を経営するかたわら、中小企業のコスト適正化コンサルティングを行っている。「お客様のデメリットになるものは提案しない」という信条をモットーに、コンサルティングを行う姿勢は多くの経営者から支持されている。

これだけは知っておきたいQ&A

特集「これだけは知っておきたい」シリーズとして、現実に起きた紹介事業の事例から、このような事態が二度と起きないようにするための苦情対応のヒントを取り上げていきます。
日々の仕事の中で、「ヒヤリハット」することのないための参考になれば幸いです。

③仕事のやり方で失敗したりトラブルが生じたりした【家事編】……

Q13

母親が買い物に行く間、３歳の子のベビーシッターを依頼された。公園に行きたいと駄々をこねるので、良かれと思って家政婦が連れて行った。後で報告したところ、求人者から「親の承諾もなしに勝手に外へ連れ出すなんて困る」とクレーム。

A13

家政婦が良かれと思って行ったことがクレームになるケースはよくあります。必ず求人者に確認しましょう。親切心からの相談、提案は、求人者に喜んでいただけることもありますが、確認もせずに行うことは問題です。このケースのような子どもさんに限らず、ご高齢の利用者にも同様のことが起こりうると思います。

ともかく誠実に謝罪することが大切ですが、そのとき「良かれと思って……」と説明しても求人者に納得していただくのは難しいでしょう。

外に連れ出して万が一風邪でも引かれたら、親切心も台無しになってしまいます。かえって反発を招きかねませんので、言い方にも配慮しましょう。

アドバイス

「仕事」であれば承諾されたこと以外は、人の生死や財産の損失に関わる緊急事態を除いて「しない」ことと考えます。

「良かれと思って……」を否定するものではありませんが、緊急事態でなければ、与えられた状況の中で最善を尽くすことを考えるのが、プロの仕事といえるでしょう。

親としては、万が一事故に遭っては、他人任せにした自分に責任があると思うからこそ、この裏返しがクレームとなっているのではないでしょうか。

Q14

ベテランの家政婦で、何かと自分のやり方を通してきた。求人者は、掃除の仕方や料理の味付けなど仕事のやり方に不満はあったものの、不満を伝えて家政婦が来てくれなくなったら困ると思い伝えずにいたが、不満が溜まり、家政婦交代を依頼してきた。

A14

自分のやり方に自信をもっている家政婦は多々いると思います。けっして悪いことではありませんが、求人者のご家庭にはそれぞれのルールが存在します。家政婦は、自分のルールが求人者のご家庭と同じことではないことを自覚しなければなりません。

また、紹介所は、不満をもたれないようにすることが一番ですが、求人者の気持ちを聞き出せる体制（定期的な訪問や連絡）を取り、求人者の不満が溜まる前に解決できればよかったと思います。さらに、もし求人者から家政婦に直接言わないでほしいと言われた場合は「他の求人者宅であったことなんだけど……」「一般的に家政婦がよくやることなんだけど……」といったように遠回しな言い方で家政婦に伝え、本人に気づいてもらう方法もあります。

アドバイス

「ベテラン」に「？」ですね。

ベテランとはさまざまなことを多数経験したことで、状況に合わせ臨機応変に対応できる人。相手の立場や考え、希望や要求などを素早く把握し、お客様の求める「最適」のために自分を変化できるのが「プロ」であり、「ベテラン」ではないでしょうか。

これから家政婦の仕事をめざす新人さんには、「プロ」や「ベテラン」の姿をリアルに説明いただければと思います。

④仕事のやり方で失敗したりトラブルが生じたりした【介護編】……

Q15

日頃から食べ物に好き嫌いの多い利用者だったので、夕食の味が口に合うかどうかが気になったため、食事介助する際に、食事をスプーンで口に運びながら「おいしい？」と尋ねたところ、その途端、利用者は返事をしようとしたためむせてしまった。利用者の家族は驚いて、注意が足りないとクレーム。

A15

紹介所は家政婦に状況確認をしたうえで、求人者に、家政婦がむせさせた行為に対し反省して謝罪していることを伝えます。

今後の対応として、求人者・家政婦・紹介所がお互いに情報共有を徹底し、何かあった場合にはすぐに連絡がとれるような連携体制がとれるように検討しましょう。

紹介所も家政婦とともに、利用者の好き嫌いや味付け、調理方法、介護方法などについて、丹念に事前の確認を行うことが重要です。

また、必要に応じ、家政婦に対しても食事介助の重要さを再確認できるような研修参加を勧めることも考えられます。

アドバイス

利用者の身体状況の把握、食事介助の技術、ご家族への謝罪、どれも重要なことです。

また、人は気にかかることがあると早くその状況を知りたくなり、普段できていることがおろそかになることもあります。介助者として自分自身の心の状況を理解することも大切です。

Q16

認知症の利用者の見守りと部屋の掃除を依頼されていた家政婦が、窓に鍵がかかっているので少しぐらいの時間なら大丈夫かと、ゴミを捨てに利用者のそばを離れた。すぐに家政婦が戻ると、利用者は１階自室の狭い出窓の鍵を開けてよじ登って外側にぶら下がるようにして落ちていた。幸い怪我はなかったが、家族からのクレームとなった。

A16

紹介所は、求人者から見守りの依頼を受けた時点で、まずは依頼までの経緯や利用者の日頃の様子を十分聞き取り、家政婦に伝えるようにしましょう。また、家政婦に対して、少しなら利用者の側を離れても大丈夫だという思い込みをすることの危なさをしっかりと認識させる必要があります。何よりも「見守り」では、利用者の安全を守るためのものだという認識を強く持つことが一番のポイントです。今後は、認知症の利用者がさらに増加することが予想されるので、認知症に関する研修を行い、家政婦に正しい知識を身に付けていただくことも必要です。

アドバイス

サービスに入るときには、利用者の日頃の様子や行動などの情報からリスクを把握し、備えておかなければなりません。

しかし、どんなに備えていても、「これぐらいなら大丈夫」という介護者の心の油断が大きな事故に繋がります。

この油断は「慣れ」から起きることもあります。サービスには緊張感を持ちつづける工夫も大事です。

Q17

認知症の利用者の家事全般を依頼されていたが、物が見当たらなくなると家政婦のせいにして責められることがよくあった。利用者は思い込んでしまうと、「腕時計を盗んだ、タンスの奥の預金通帳と年金手帳を盗んだ、家政婦が帰るまではあった……」等と言い続け、物が見つかるまで家政婦が盗んだのではないか、と疑われてしまった。

A17

認知症では物とられ妄想と言われる症状がありますが、そばにいる時間が長い人が疑われる傾向があります。紹介所は、認知症の方に関しての依頼を受ける際には、まずどのような症状があるかを求人者から聞き取ることが重要です。

そのうえで、家政婦にしっかり伝えるとともに、求人者と家政婦が連携をとって対応できるような体制作りを工夫しましょう。

家政婦も認知症の症状の一環であると理解し、疑いに反発するのではなく、利用者がなくなったといっている物を一緒に探すようにして、本人に見つけてもらうようにしましょう。

アドバイス

なくなったものを利用者と一緒に探す等の対応はとても有効です。また、「盗んだ」と言っているときは利用者が興奮していることが多いと思います。

物がなくなって困っていることや不安な気持ちに寄り添うことも大切です。探しながら、興味のあることに話題を変えてみるのも１つの方法です。

Q18

認知症の利用者の外出の同行を依頼されていたが、家政婦が目を離したすきに、利用者が公共施設からトイレットペーパーなど勝手に持ってきてしまうことがあった。家政婦も利用者の行動に十分注意していたが、買い物先の店で万引きをしてしまい、店から「家政婦の責任だ」と言われ、目を離したことの不注意を強く抗議されてしまった。

A18

まずは、外出の同行の依頼があった際に、過去にこのような行為があったがどうか確認することが大事です。

事前に様子がわかっていれば、家政婦は一層注意を払えますし、何より外出中の危険を最小限に抑えることができます。

また、求人者の家族も把握しているのであれば、事前に家政婦の責任を問わない旨の書面を交わすことが望ましいと思います。

事前に把握できていなかった場合は、認知症の周辺症状などが起きた時点で、すぐにご家族に相談し対策を練りましょう。

いずれにせよ、認知症の利用者の場合は、予想外の行動を起こす可能性があることを、つねに頭に入れて付き添いをすることが大事です。

アドバイス

利用者の状況確認も大切です。

また、認知症による行動がどのように表れるかは予想できないことも多々あります。

まずはお店の方への説明と謝罪は丁寧に行い、いざというときに備え、紹介所や家族との連絡体制をきちんと確認しておきましょう。

Q19

高齢の利用者の通院介助の際に急を要する事態が起こり、家政婦は自分の携帯電話から利用者家族に対して連絡を取った。このときに携帯電話番号を知られてしまい、その後、利用者から電話がかかってくるようになり、頻度はだんだん増えていき、ついには、しょっちゅう電話がかかってくるようになった。

A19

まず紹介所が家政婦に状況確認をします。このままでは、昼夜関係なく電話がかかってきて、家政婦の生活にも影響を及ぼし大きなストレスになってしまいます。

紹介所は、求人者に状況確認（求人者が家政婦に連絡しなくてはいけない内容であったのか、など）後、求人者に家政婦の状況を説明して、求人者・家政婦・紹介所でルール作りと緊急連絡の体制を検討します。

紹介所は、求人者と家政婦で緊急事態が起こった場合、どのように連絡を取り合うか決めておきます。

また、紹介所が家政婦に個人情報・仕事の基本研修の参加を促します。

アドバイス

家政婦には、利用者に家政婦個人の連絡先を教えることで起こる影響をきちんと認識してもらいます。また、緊急連絡体制を決める際には利用者も交えて検討し、相互理解を得ることが大事です。

なお、平成29年５月30日からは、小規模の事業者も個人情報保護法の適用対象となりましたので、このことにも十分に注意しましょう。

Column

❖ヒヤリハット対策の基本の心構え❖

日常の仕事の中で問題が起きることをリスクとして捉えることがまず重要です。そのうえで、以下のような手順で、これに対処することが基本となります。これらの対処方法を日ごろから整理し、対応マニュアルのような形でまとめておくことも考えましょう。

①リスクとなるような問題点を洗い出し、それが起きるかもしれないということを考える

②起きないようにするための予防策や、万が一起きてしまったときの対応策を考える

③つねにリスクとその対処を意識して行動することが現場での習慣になるようにする

とりわけ、コミュニケーションのまずさが、かえって問題を大きくしてしまうことにも気をつけましょう。

しっかりした対応をしていても、話し方ひとつで、納得してもらえなかったり、かえって怒らせてしまったりすることも少なくありません。

話し合うときには、まず相手の話をよく聞くことから始めることです。

INFORMATION

行政のうごき

≫マイナンバーカードを健康保険証として使えるように健康保険法の改正案を閣議決定する

政府は2019年2月15日に、健康保険法など8本の法律をまとめた「医療・介護関連法改正案」を閣議決定し、2021年3月の施行をめざしています。

これによって、健康保険の加入者情報をオンラインで確認できる規定が設けられ、マイナンバーカード（個人番号カード）が健康保険証として使えるようになります。

普及率が1割にとどまるマイナンバーカードの取得者普及を促進させる狙いもあるようです。

合わせて関連法案で、加入健康保険の情報をマイナンバーカードによってオンラインで確認できる規定が新設されます。これで、患者はカードがあれば保険証を見せる必要がなくなり、医療機関側も事務作業の負担が軽減されるようになります。

☆外国人労働者受け入れで
健康保険を使える扶養家族に
「国内在住」の要件を加える

2019年4月の改正入管法施行によって、外国人労働者の受け入れ拡大が見込まれます。これを踏まえて、健康保険を使える扶養家族に、「国内在住」の要件が付け加えられます（施行は2020年4月から、海外留学する子どもや海外赴任に同行する家族は例外）。

≫「子ども・子育て支援法」改正案が閣議決定 10月から幼児教育の無償化めざす

現在、第198回通常国会が、2019年1月28日から6月26日までの150日間の会期で開催されています。

安倍総理は、「平成最後の国会となり、新しい時代が始まる国会ともなります。教育の無償化などをはじめ、重要法案の成立を図って国民の期待に応えていきたい」と述べています。

政府は2月12日に、幼児教育・保育を無償化する「子ども・子育て支援法」の改正案を閣議決定しました。

幼児教育・保育の無償化は安倍政権の看板政策の１つです。2019年10月の消費税率引き上げに合わせて、消費増税の財源を子育て中の現役世代に回し、政権が掲げる「全世代型社会保障」を構築するといいます。

具体的には、3歳から5歳の子ども全世帯を対象に、幼稚園や認可保育所、認定こども園などを無償化する。そして、認可外保育施設などに預ける際は、市町村が保育の必要性を認めれば、一定の上限を設けて給付金が支給されます。また、0歳から2歳までの子どもについても、住民税の非課税世帯を対象にして、認可保育所などの利用料を無償化するというものです。

無償化の費用は、市町村が運営する施設の場合は全額を運営主体が負担。私立などは、国が２分の１、都道府県と市町村がそれぞれ４分の１を負担するとしています。

今国会で「子ども・子育て支援法」の改正案成立をめざし、認可外保育施設などに預ける際の給付金の額も、政令で定めたいとしています。

☆大学など高等教育を無償化する新たな法案も閣議決定

また、低所得世帯の学生を対象にして、入学金と授業料の減免や返済不要の給付型奨学金の拡充を内容とする「大学修学支援関連法案」も2月12日に閣議決定しました。

≫2019年ゴールデンウィーク10連休限定で保育補助加算などを政府が対処の方針

政府は、2019年2月26日に、皇位継承に伴う4月27日から5月6日までの10連休に国民生活に影響が出る事態を避けるため、保育施設への一時預かり増加を10連休に限って国が補助を加算する制度創設などを内容とする対処方針をまとめて公表しました。

長い連休のため、この対処方針で、保育や医療、ライフラインなどの運用面で支障が出ないようにしたいとのこと。政府は、今後も自治体等の対応状況をみて具体策を順次更新していくとのことです。

INFORMATION

看家協会のうごき

「家政士」合格の皆様　おめでとうございます!!

公益社団法人 日本看護家政紹介事業協会では、第3回目の「家政士」検定試験を、2018年11月17日（土）、18日（日）の両日にわたって全国11会場で開催し、無事に終了いたしました。

そして、その合否の結果を2019年1月31日（木）に発表いたしました。なお、それぞれの受験者のもとへ合格通知を郵送いたしました。

「家政士」検定試験受験者総数205名のうち、120名（家政婦（夫）110名、一般の受験者10名）の方が合格し、家政婦（夫）110名の方に「家政士」資格が授与されて、これにより、「家政士」の数は合計482名となりました。

おめでとうございました。

なお、第4回目の「家政士」検定試験は、2019年11月16日（土）午前に全国一斉に学科試験を行い、実技試験は試験会場によって同日中午後または17日（日）以降に行う予定になっています。

静岡会場での実技試験の様子

第4回目の「家政士」検定試験の詳細については、本誌で順次にお知らせていく予定にしています。

多くの皆様が「家政士」検定試験にチャレンジしていただけることをお待ちしています。

≫「平成31年度定時社員総会」開催の予定をご案内します

2019年6月13日（木）午後1時30分から、平成31年度（2019年度）の定時社員総会を例年の東京・港区「TKPガーデンシティ品川」で開催します。総会では、議案審議のほか、特別講演（前三越伊勢丹お客様サービス担当部長の福井勝三氏）と、各種表彰受賞式を執り行います。なお、総会のご案内状は、5月初旬に郵送をさせていただきますので、全国から多くの会員の皆様にご参集たまわりたくお願いを申し上げます。

≫人材確保に役立つ映像媒体販売のおすすめ

当協会販売の「家政婦DVD（家政婦サービスプロモーション映像）」が「人材確保」に一役買っていると好評です。

職業紹介の仕組みや家政婦（夫）の仕事の内容、保険種類の説明など、家政婦（夫）の皆様が安心して働いていただくために必要な情報が盛り込まれています。ご購入（会員価格：2,060円 税込）は、書類販売用の「注文票」にて協会事務局（TEL:03-3353-4641)へお申し込み下さい。

≫労災保険特別加入制度へ家政婦（夫）（家事支援従事者）も加入できます

介護関係業務に限られていた労災保険の特別加入制度の対象範囲に「家事支援サービス業務」が追加されて、2018年4月1日から家事支援サービスに従事する家政婦（夫）も加入できるようになりました。

家政婦（夫）皆様には、労災保険の特別加入制度にぜひ加入されるようにおすすめします。

紹介所の家事支援サービスでの取り組み 5

E家政婦紹介所の場合（九州ブロック）　監修：久保村日出男

厚生労働省からの委託事業「家事支援サービス分野における求人・求職条件等調査事業」（平成29年度）によるヒアリングで収集した、家政婦（夫）紹介所の12の事例について、シリーズで取り上げていきます。

今回は、九州ブロックのE家政婦紹介所を紹介いたします。

❖地域の経済団体や病院との人脈作りが求人の開拓に寄与

E家政婦紹介所の所長は、地域の複数の経済団体に所属していて、そこでの人脈の広がりが求人を開拓する上で大きく役立っています。病院内にある「地域連携室」、地域包括支援センターなどに、暑中見舞いや紹介所のリーフレット、利用金額表の送付を行うなど求人確保の営業にも力を入れており、多くの相談事案につながっています。

また、「家政婦紹介所における一番の営業マンは、家政婦（夫）」と所長は語ります。家政婦（夫）がよい仕事をして求人者の満足度を高めることが、求人を増やしていくことの基本であると捉えています。

求人者との面接では、紹介所の職員が家政婦（夫）を同行し、必ず行うようにしています。面接後には提供するサービス内容について具体的な手順書を作成し、家政婦（夫）が臨時に交代する場合などに活用しています。

❖家政婦（夫）を大切にしていることが伝わることが大事

求職者の確保のため毎年50～80人を面接しますが、このうち求職登録に至るのは30人程度。新規の求職者で多いのは、登録家政婦（夫）からの紹介。

心がけているのは、紹介所は自分たち家政婦（夫）を大切にしてくれているという気持ちになってもらえること。自分たちを大切にしてくれていることが伝わり、友人を紹介しようという気持ちになってもらえることが大事だそうです。

❖家事サービスの水準アップと仕事の標準化

紹介先とのマッチングでは、当所の家政婦（夫）であれば誰でもいいと言われるようにしていく必要があります。そのためには、一定水準以上の家事サービスを誰でも提供できるよう、紹介所として家政婦（夫）への指導をしなければならないと考えています。

また、家政婦（夫）の仕事の標準化も必要。「やり過ぎ」てしまう家政婦（夫）がいると交代で入ってくる他の家政婦（夫）とのバランスが崩れてしまうので、ミーティングを行って、調理するおかずの数や味付けなど、その家庭における仕事内容の標準化を図っています。

❖若い家政婦（夫）も高齢の家政婦（夫）も養成

今後の求人動向は、大幅に増加すると予想。これとは逆に、家政婦（夫）の希望者は減ってきており、面接に来る人は60歳代が圧倒的に多く、とくに若い人たちへのPR不足を感じていて、保育園に子どもを預けている父母を対象とした募集活動の実施を検討しています。

一方、高齢者は、時間を守るなど信頼がおけて、誠実に仕事をこなすので、65～70歳で定年を迎えた人たちを取り込み、80歳まで働くことができるとして、多くの高齢家政婦（夫）を養成していきたいとのことです。

❖家政士資格により付加価値を追求

家政士資格は、求人者から見れば一つの選定基準になることから、今後、家事サービスに関しては家政士資格が評価されてくると考えています。有資格者と無資格者について求人者の考えを聞いたところ、時給が100円高くても有資格者に来てほしいという人もいました。

こうした資格の有無に伴う付加価値については今後の課題になると考えています。

投稿欄

★クレームについて

「家政婦（夫）の態度が気に入らない」等のクレーム。

どのように対応するかは、家政婦（夫）自身のみならず、紹介所の対応も非常に重要だと思う。クレームは「お叱り」「怒り」の形で寄せられることが多いが、それは、家政婦（夫）に対して大きな期待があったからこそである。

その期待に気付くきっかけを与えてくれるともに、サービスの品質改善のための重要なヒントともなりうる、重要な「ご意見」でもある。「クレーム＝苦情」と考えてやみくもに敬遠するのではなく、「クレームはお客様からのフィードバックである」と捉えて、前向きな姿勢で対応していきたい。

お客様の理解が得られるような真摯な対応ができば、「私のために一生懸命やってくれた」と信頼を得て、マイナスをプラスへと転換できるのはないだろうか（M・K）。

★みなさまからのお便りをお待ちしています !!

お便りとご意見やご要望などは、看家協会事務局（E-mail：post@kanka.or.jp）、ミズ総合企画（E-mail：mizmail@sepia.ocn.ne.jp）まで、郵送の場合は下記住所宛にお寄せください。

編纂委員会（50音順）
古賀道、渋谷洋子、◎清水保人、高橋和子、望月幸代

はなえみ日記 第22回

編・集・後・記

あなたにとって、「平成」はどんな時代でしたか？

テクノロジーで言えば、コンピューターの進歩によって、インターネットが瞬く間に拡大。情報通信が様変わりし、莫大な情報が行き来しています。まさにITが世界を変えました！　隣のお兄さんみたいな菅原大輔さん（巻頭インタビュー参照）は私と同じ目線同じ土俵なので今の課題が見えてきました。難しい横文字は出さないけれどまさにIT世代。ITからICTへ、（物の）IoTそしてAI。来るべき新時代に期待します（編纂委員・古賀道）。

はなえみ126号
Hanaemi Bimonthly 126
2019年3月25日 発行

発行：公益社団法人 日本看護家政紹介事業協会
〒162-0064 東京都新宿区市谷仲之町3-2
TEL：03-3353-4641 FAX：03-3353-4326
URL：http://kanka.or.jp/
E-mail：post@kanka.or.jp

制作協力：株式会社 ミズ総合企画
〒150-0002 東京都渋谷区渋谷3-27-4 ナカヤビル202
TEL：03-5467-4530 FAX：03-5467-4282
E-mail：mizmail@sepia.ocn.ne.jp

看家協会予定表

Kanka Calendar

4月 *april*うづき

1	月	
2	火	
3	水	
4	木	
5	金	清明
6	土	
7	日	
8	月	
9	火	
10	水	
11	木	
12	金	
13	土	
14	日	
15	月	
16	火	
17	水	土用
18	木	
19	金	
20	土	穀雨
21	日	
22	月	
23	火	
24	水	
25	木	ほほえみ春号発行日
26	金	
27	土	
28	日	
29	月	昭和の日
30	火	国民の休日

5月 *may*さつき

1	水	改元記念日
2	木	国民の休日　八十八夜
3	金	憲法記念日
4	土	みどりの日
5	日	こどもの日
6	月	振替休日　立夏
7	火	
8	水	
9	木	
10	金	
11	土	
12	日	
13	月	
14	火	
15	水	
16	木	
17	金	
18	土	
19	日	
20	月	
21	火	小満
22	水	
23	木	
24	金	
25	土	はなえみ127号発行日
26	日	
27	月	
28	火	
29	水	
30	木	
31	金	

自分史、エッセイ、小説、詩歌句集、写真集、社史 etc…

あなたの“想い”を本にします。

プロの編集者があなたの原稿をていねいに読んで、本づくりのお手伝いをします。大切な思い出を**自費出版**として残しましょう。ご希望なら、全国の書店でも発売できます。お気軽にご相談ください!!

（株）ミズ総合企画発行の本

TEL:03-5467-4530/FAX:03-5467-4282　Email:mizmail@sepia.ocn.ne.jp

（株）ミズ総合企画　〒150-0002　東京都渋谷区渋谷 3-27-4 ナカヤビル 2F 202