看家広報
# はなえみ
no. 127
Hanaemi Bimonthly
2019.05
公益社団法人
日本看護家政紹介事業協会

Special Interview　ヘルスケアでの可能性 阿久津靖子さん
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⑥

## Special Interview
## ヘルスケアでの可能性

株式会社MTヘルスケアデザイン研究所代表取締役所長 **阿久津靖子** さん

「デザインする力で新しい知恵を集積し、医療・介護・健康領域へコンサルティングします」と、阿久津所長は語ります。

### 何もないところから課題を理解して観察

2025年の日本の高齢者人口は総人口の30%に達し、誰もが踏み入れたことのない超高齢社会になります。限られた経済資源・医療資源の中で、生涯現役で健康的に一生を送ることのできる社会の創造が求められます。

そこには、医療・介護の専門的な知識と、「何もないところから、課題を理解して観察し、思いを見える化し、課題を共有・解決してカタチにする」という、デザインの“力”が求められます。

私たち研究所は、デザインの“力”で、非日常であった医療を日常の生活に伝えていく架け橋となるための専門家集団として活動しています。

私の追求している、ヘルスケア事業領域では「デザイン思考」の重要性が共有されているのです。

日本の高齢社会においても、デザイン思考（潜在的現場ニーズからの発想）がないとイノベーションにつながるようなサービスは生まれないと思います。イノベーションを生み出すためには「デザイン思考が必要である」といわれますが、技術志向の強い日本ではなかなかこの理解が進んでいません。

アベノミクスとして地方に多くの医療クラスター（集まり）ができて、中小企業が医療機器開発に参入していますが、実際にはニーズのないところに製品が開発されて、作ったものの市場がないというのが現実です。

そのため、私が伝えてきたデザインの重要性を改めて伝えていかなければと思っているところです。

10年前は「デザイン」を「色・カタチ」と捉える人が多くいましたが、近年ではデザインシンキング（デザイン思考）が一般的な言葉として馴染んで、「色・カタチ」だけではないということで理解されつつあると思います。

## 子育て直後にカムバック<br>商品のブランディングを

――研究所を発足されたきっかけを教えてください。

**阿久津**　私は子どもが３人います。16年ほど子育てで仕事を中断し、子育て直後の1998年に社会にカムバックし、商品のブランディングを行いました。「子どもの居場所をつくり生涯使える家具」「世界初のオーダーメード枕」など、３歳から大人までに合わせる、１人ひとりの体型や好みに合わせるなどブランドを創り出し、生活財のブランド企画を行ったのが社会復帰のきっかけになりました。

その当時から、商品ではなく健康的な睡眠生活をお客様に提供すること、私の体験を売ることでブランドづくりを行ってきました。ヘルスケアライフスタイル創造をめざす製品開発やプロモーションを模索後に、ヘルスケアに特化したデザインリサーチに従事し、2012年独立。デザインリサーチファームとして（株）MTヘルスケアデザイン研究所を創業したのです。

## ヘルスケアには<br>特化したデザインが重要

――日本でのヘルスケアについてお話しください。

**阿久津**　この業界で12年間継続してヘルスケアにかかわっていますが、少子高齢化に向けてヘルスケアに特化したデザインが重要だと思っています。10人いたら10人の求めているものが違います。とくに、これから団塊の世代が介護施設にバスに乗せられていって、みんなと同じような歌を唱ったり体操したりすることはまず考えられません。私自身も同様です。

私が東京代表を務めるサンフランシスコに本部のあるAging2.0という団体は2011年に発足しています。これまで高齢者マーケットは医療・介護・年金という公共支援を中心に形成されてきましたが、団塊の世代のための市場創出のチャンスと捉え、イノベーションを起こすためのプラットフォーム（土台）としています。

高齢社会に向けてメディカル・ヘルスケア領域をわかりやすくし、誰もが身近なものにするためにはデザインの力が必要であるという活動をしています。独立時には、この

領域での難しさを痛感しました。ヘルスケア領域でのデザインへの理解が広がっていないため、使命感から、人間中心の設計をコンセプトにして現在に至っているわけです。

医療・介護の現場に新しい技術やサービスを入れるとき、その技術が潜在的ニーズとしてあるのかを観察することが重要だと思います。具体的には、ロボットの導入で介護者の負担軽減をしようとしていますが、移乗ロボット導入促進はロボット自体が大きすぎて使い勝手が悪い、人が装着したりするのに手間がかかるなどの理由から実際に導入されていないケースが多くあります。また、電子記録などの医療・介護の現場への導入も、現場からほしいと言われるままに作って、使い勝手の悪いものになっている、ということも多々あります。

介護の現場の観察を通して、大がかりなものではなく手軽に対応できるものを提供することも重要です。

現場を見ながら何がニーズなのかを探すこと、どんな困り事があるのかを適正化と最大公約数的なものを見つけてやっていくことが、ヘルスケアでの私の考え方です。

## 医療と介護の分断をつないでいけたらと

――現場を観察するとどのようなことが見えますか。

**阿久津**　これからは、高齢社会の中で介護・医療・予防の垣根がなくなっていきます。ヘルスケア参入企業の多くは、高齢化に伴う医療資源の慢性的な不足とヘルスケアテクノロジーの進化によって、医療領域との連携を避けて通れなくなりました。

近年は医療出身のヘルスケア事業者（スタートアップ）が増えています。課題解決については、その重要性に本人がもっとも気づいているので課題解決に繋がるのですが、実際、本人の専門領域に特化しすぎることも多く、市場が狭すぎてビジネスにならない場合もあります。現場をよく観察し、「サービスを受ける対象者が誰なのか、そこにどのような課題があり、その課題が解決されるとどんな結果が出るのか」というニーズを明文化して、サービスを提供するステークホルダーで共有することが重要になってくると思います。 私は医療と介護が分断されている現場のニーズをつなぎたいし、模索し、ものづくりもしていきたいと考えています。

家政婦（夫）の仕事は若い人から高齢者までできます。さまざまなニーズに応えられる仕事と思いますが、家事代行サービスが出てきている市場の中で特化するものを明確にし、付加価値をつけながらがんばっていただきたいと思っています（インタビュー／編纂委員・渋谷洋子　写真／古川敬三）。

*profile** 阿久津 靖子（あくつ・やすこ）

株式会社MTヘルスケアデザイン研究所代表取締役所長、一般社団法人 日本次世代型先進高齢社会研究機構代表理事。筑波大学大学院理科系修士環境科学研究科卒後、GKインダストリアルデザイン研究所入社。プロダクト製品開発の基礎研究や街づくり基本計画に携わる後、子育てをしながらフリーで商品開発プランニング・マーケティングリサーチに従事。子育て期終了後に子ども家具「フォルミオ」で情報発信型店舗の運営、その後、寝具会社数社にて商品企画開発（MD）および研究、店舗の立ち上げ、マネジメントを行う。その後ヘルスケアに特化したデザインリサーチに従事し、2012年、デザインリサーチファームとして（株）MT ヘルスケアデザイン研究所を創業。著作に『都市の道具学（一部／鹿島出版会）』。

# 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。

## ⑤紹介所や他の家政婦との連絡がうまくいかずに問題が生じた……

**Q20**

高齢者の服薬確認や食事の準備等を依頼されていて、複数の家政婦が交替で担当の曜日を決めて行っていた。突然交代することになった家政婦が、同じ利用者ということもあったので、本来の当番の家政婦からの引き継ぎの連絡も十分に受けずにいつもと同じように仕事をしたところ、その曜日にしか飲ませない薬を飲ませるのを忘れてしまい、求人者からクレームがあった。

**A20**

曜日によって業務内容が異なる場合は、曜日ごとの業務をまとめた書面を作成し、家政婦に配布もしくは求人者宅に置かせていただければ防げる問題だと思います。

口頭の引き継ぎは万が一の漏れももありうるので、書面が確実です。また、書面は求人者もしくはご家族に事前に確認していただくのが望ましいです。

薬によっては求人者の命にかかわる可能性もあるので、服薬確認は細心の注意が必要です。

もしも、家政婦がミスに気づいた場合は、まずはキーパーソンに連絡を入れ、指示を仰ぎましょう。勝手に判断すると危険です。

緊急時やミスに気づいたときの連携先を、求人者と家政婦と紹介所で共有しておくのが望ましいと思います。

**アドバイス**

複数で交替勤務するときの重要な事項の１つは、業務の連続性です。

言い換えれば、交替前と後の間に欠落しているものがあってはなりません。そのための引き継ぎです。通常の交替でも不可欠であるにもかかわらず、これを突然交代した際に受けなかった、そのために、薬を飲ませる日を忘れたというのは、２つのミスを重ねたといえます。

不都合が生じないよう引き継ぎを徹底するために、家政婦自身がつねに利用者の立場に立つ姿勢が望まれます。

**Q21**

夜間泊まり込みの介護を依頼されて、３人の家政婦がシフトを決めて勤務していた。お互いに都合の悪い日があれば事前に相談して交代するようにしていたが、その日は当番に当たった家政婦に急用ができたため、他の家政婦にお願いしたところ、連絡がうまく通じていなくて家政婦が誰も来ていないことが生じ、求人者からクレームがあった。

**A21**

家政婦間の連携が取れるように、十分な注意が必要だったと思います。

紹介所としては、まず求人者に家政婦が行かなかったことを謝罪し、相談のうえ、３人の家政婦にすぐに連絡を取り、３人の中から、それが無理であれば他の家政婦に、ただちに業務に入ってもらいます。

今後は３人の家政婦に状況をよく確認するとともに、シフト表を作成し、求人者・紹介所・家政婦の全員が書面で業務曜日を明確にしたものを持つことによって、お互いの業務内容を把握するようにしましょう。

また、同じことが起きないよう連携できる連絡体制を取ることなど、再発防止と注意点を検討することも必要です。

**アドバイス**

急な交代に際して、対応ルールを決めておくことがまず大事です。

しかし、結果的に交代する家政婦に連絡がつかないような事態が発生してしまったら、それはなぜなのか、原因を明確にすることが必要です。

交代する家政婦に直接にお願いした場合だけでなく、第三者を通じておこなった場合なども含め、連絡結果の確認が確実に行われるように習慣づけることが大切です。

そうした経験をもとに、きちんとした予防策を考えて、紹介所、家政婦ともに、これを日常の業務運営に生かすことが望まれると思います。

**Q22**

認知症の利用者の24時間見守り介護と家事を依頼されて、２人の家政婦が交替で勤務していた。だが家政婦同士の仲が悪く、一方の家政婦から「ペアとなっている家政婦の仕事のやり方が気に食わない」と紹介所に相談があった。お互いが威圧的な態度になっていて、引き継ぎもきちんとできていないようで、仕事を頼むのに何かと支障があると、求人者からもクレームがあった。

**A22**

複数の家政婦が交替勤務をする場合、組み合わせによっては性格などの違いから、家政婦間でのもめごとが起きやすいものです。求人者に迷惑をかけることを、まずは家政婦にも自覚してもらうようにしましょう。

紹介所としては、それぞれの家政婦に対する定期的な連絡を行い、お互いの考えをよく把握するなど、もめごとを未然に防ぐ努力が必要になってきます。

もし、業務に支障が出るようであれば、１つの方法として、それぞれの家政婦に別の仕事をさせるなど、必要最低限の取り決め（ルール）を求人者、家政婦とともに作る必要があります。

**アドバイス**

求職者は、求人者と契約した業務を誠実に遂行することが求められます。

家政婦相互の感情的な不仲によって、求人者に迷惑がかかるなどは許されないことです。個人的な感情を業務に影響させてはいけません。

この事例は深刻であり、家政婦紹介制度の信用にもかかわります。

まず、このことを家政婦の人たちに認識してもらうことが必要です。

そのうえで、ペアで働く家政婦のやり方が気に食わないからと求人者に迷惑をかけるような状況は、紹介所が早く調整を図るべきでしょう。

## ⑥家族の方や外部の関係者との間で問題が生じた……

**Q23**

求人者（母親）の家庭はもともと母娘の関係がよくないようであった。家政婦は、不要になった身のまわりの品を処分するように指示されていたので、娘さんに確認しなくてもよいかと求人者（母親）にたずねたところ、「娘も納得している」と言われた。そのためそれらの物品を処分してしまったところ、娘のほうから、家政婦が勝手に物を処分したとクレームがあった。

**A23**

求人者は母親ですが、家の物すべてが母親の所有物とはかぎりませんから、廃棄業務には細心の注意が必要です。

紹介所は、まず家政婦に状況確認を行いますが、そのうえで求人者とその娘さんに対して説明し、家政婦がお２人に確認をしないで捨てたことを謝罪します。

また、今後も同じようなことが起きないよう、仕事中の判断に不安があるときは双方に確認するとともに、物を処分する場合の承諾方法・確認方法を求人者とその娘さんとともに確認しておきましょう。

さらに紹介所は、求人者がその家族との関係が難しいようなことの事情がわかっていた場合には、家政婦にも事前に情報を伝えておくことも大事です。

**アドバイス**

百貨店でも「買う」ことで似たようなトラブルがあります。

ご高齢の方が高額の特注宝飾品を買われ、後日家族から「高齢者には不要」として返品返金を求められました。契約の主体の意思が優先されるべきとは思いますが、難しいところです。

よかれと思ってご家族に事前に伝えたら、今度は「買うのは私！　個人情報を家族に漏らすな！」と叱られたこともあります。

家の中のものはとくに誰の所有かわかりませんので、財産にかかわることは家族等の確認がないと何もできないという契約が必要かもしれません。

**Q24**

家族（求人者）から認知症の利用者の見守りを依頼されていたが、その利用者への対応については、家族から指示を受けたことと訪問看護師から指示を受けたことが食い違うことがよく起きた。送迎のデイサービス職員からも、違う指示を受けることもあり、家政婦としてはできるかぎりそれぞれに対応したが、誰の指示に従えばよいか判断に迷ってしまい、混乱することがよくあった。

**A24**

認知症の利用者の場合は、介護保険を利用している可能性が高いので、さまざまな関係者がいることに留意することが必要です。

利用者といっしょにいる時間が長く、顔を合わせる機会が多い家政婦に対して、関係者が要望を伝えてくることも十分に想定できます。

しかし、関係者の指示と求人者からの指示が違う場合は、求人者や紹介所にそれを伝えるとともに、関係者にも、「自分は求人者からこのように指示を受けているので、求人者

の方へ直接伝えてほしい」と伝えましょう。

また、この事例のようにさまざまな関係者がいる場合は、紹介所としては求人者や家政婦から状況を聞き取り、各関係機関との調整を行う必要もあると考えられます。

**アドバイス**

多くの方に見守られている認知症の方は幸せと感じますが、関係する方全員に責任が発生していると思います。

であれば、情報共有、整合性、介護の方針などを整理する必要があり、これはおそらくケアマネジャーがリーダーとして行うことではないでしょうか。

今後、ケアマネジャーや医療機関との連携も当たり前になると思います。紹介所が連携の仕組みづくりにかかわっていただけたらと思います。

**Q25**

家政婦は日頃から熱心に利用者の世話をしていたが、利用者の家族からはかえって「家族が知らないことまでいろいろ知っており、家族間の問題にまで口を出す」と言われていた。その日はたまたま、「今だけ預かってほしい」と利用者から頼まれて、利用者の通帳・印鑑を家政婦が持っていたのだったが、「必要以上に家族に介入しすぎだ」と家族から文句を言われ、クレームになった。

**A25**

通帳・印鑑については、あとあと問題が起きる可能性が高いので、求人者から「預かってほしい」と頼まれてもお断りしたほうがよいと思います。

また、家政婦は介入していないと思っていても、家族はそうは思っていないわけですから、そこはしっかり伝えておかなければなりません。紹介所としては、求人者（家族）から言われたことを家政婦に伝え、改めていく必要があります。

信頼関係ができてくると、求人者からさまざまな相談や話を持ちかけられることがありますが、家政婦は聞き役に徹し、自ら結論を出すような言い方を絶対にせず、「ご家族に相談されてみてはいかがですか？」というような受け答えで対応する必要があります。

**アドバイス**

残念ながらご家族との信頼関係はまだ浅いと考え、言動は控えるしかないと感じます。

ご家族との信頼関係の深さ、状況、依頼の内容を判断しながら、対応を変える力量もプロの仕事と考えます。

家族が知らないことまで知っていても、家族の問題に口は挟まないほうが無難です。

また、熱心に利用者の世話をされていることも素晴らしいことです。がんばってほしいです。

通帳・印鑑の問題はこれとは別問題です。

基本を徹底しましょう。

# INFORMATION

## 行政のうごき

### ≫「医療保険制度の適正かつ効率的な運営を図るための健康保険法等の一部を改正する法律案」提出

2019年2月15日に、第198回通常国会へ、内閣府から「医療保険制度の適正かつ効率的な運営を図るための健康保険法等の一部を改正する法律案」が提出されました。

提出の理由は、医療保険制度の適正かつ効率的な運営を図るため、保険者間で被保険者資格の情報を一元的に管理する仕組みの創設及びその適切な実施のために医療機関等へ支援を行う医療情報化支援基金の創設、医療及び介護給付の費用の状況等に関する情報の連結解析及び提供に関する仕組みの創設、広域連合及び市町村により高齢者の保健事業と介護予防を一体的に実施する枠組みの構築、被扶養者の要件の適正化、社会保険診療報酬支払基金における従たる事務所の廃止等の措置を講ずる必要がある、というものです。

改正の概要は次のとおりです。

①オンライン資格確認の導入【健康保険法、国民健康保険法、高齢者の医療の確保に関する法律（高確法）】。②オンライン資格確認や電子カルテ等の普及のための医療情報化支援基金の創設【地域における医療及び介護の総合的な確保の促進に関する法律】。③NDB、介護DB等の連結解析等【高確法、介護保険法、健康保険法】。④高齢者の保健事業と介護予防の一体的な実施等【高確法、国民健康保険法、介護保険法】。

### ≫「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律案」提出

3月8日に、第198回通常国会へ、内閣府から「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律案」が提出されました。

提出の理由は、女性をはじめとする多様な労働者が活躍できる就業環境を整備するため、女性の職業生活における活躍の推進に関する取り組みに関する計画の策定等が義務付けられる事業主の範囲を拡大するほか、いわゆるパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント等の防止に関する国、事業主及び労働者の努力義務を定めるとともに、事業主に対してパワーハラスメント防止のための相談体制の整備その他の雇用管理上の措置を義務付ける等の措置を講ずる必要がある、というものです。

法案の概要は次のとおりです。

①女性活躍の推進【女性活躍推進法】、⑴一般事業主行動計画の策定義務対象拡大、⑵女性の職業生活における活躍に関する情報公表強化及びその履行確保。②ハラスメント対策の強化、⑴国の施策に「職場における労働者の就業に就業環境を害する言動に起因する問題の解決の促進」（ハラスメント対策）を明記【労働施策総合推進法】、⑵パワーハラスメント防止対策の法制化【労働施策総合推進法】、⑶セクシュアルハラスメント等の防止対策の強化【男女雇用機会均等法、育児・介護休業法、労働施策総合推進法】。

### ≫「児童虐待防止対策の強化を図るための児童福祉法等の一部を改正する法律案」提出

3月19日に、第198回通常国会へ、内閣府から「児童虐待防止対策の強化を図るための児童福祉法等の一部を改正する法律案」が提出されました。

提出の理由は、児童虐待防止対策の強化を図るため、親権者等による体罰の禁止、児童相談所への医師等の専門職の配置、児童相談所の管轄区域に係る参酌基準の創設、児童虐待を受けた児童の保護等のために協力すべき関係機関の明確化等の措置を講ずる必要がある、というものです。

法案の概要は次のとおりです。

①児童の権利擁護【児童虐待防止等に関する法律、児童福祉法】。②児童相談所の体制強化及び関係機関間の連携強化等、⑴児童相談所の体制強化【児童虐待の防止等に関する法律、児童福祉法】、⑵児童相談所の設置促進【児童福祉法】、⑶関係機関間の連携強化【児童虐待の防止等に関する法律】等。

# INFORMATION

## 看家協会のうごき

### 平成30年度 寄付者の皆様 〔50音順〕

公益目的事業の実施のために、次の皆様から寄付金をいただきましたことをお礼とともにご報告いたします。

明山　和子様　白百合看護婦家政婦紹介所・兵庫県
飯田　信吾様　(株) ライフケアーサービスセンター・東京都
飯塚美代子様　(株) ケアワーク弥生・東京都
五十嵐光彦様　(有) アイケアサービス青梅・東京都
石川　要子様　(有) 石川ケアサービス・東京都
板井　和子様　(有) 城南ケアサービス・東京都
岩渕恵都子様　(有) ひかり看護婦家政婦紹介所・神奈川県
内山昭一郎様　内山家政婦看護師紹介所・千葉県
生形　千絵様　港南家政婦紹介所・神奈川県
梅香家利枝子様　平安看護婦家政婦紹介所・京都府
奥野　洋子様　(有) ケアネット三和・東京都
奥村　直樹様　(株) ケアフレンドモリタ・千葉県
香取眞恵子様　(株) やさしい手・東京都
金子　陽様　(有) ケアプラザ・埼玉県
木村たま子様　宝ケア（株）・東京都
蔵野　靖浩様　(有) 平林看護婦家政婦紹介所・千葉県
佐賀美代子様　(有) 佐賀看護婦家政婦紹介所・東京都
酒井ひろみ様　(有) 関看護婦家政婦紹介所・神奈川県
志智　紀子様　六甲道看護婦家政婦紹介所・兵庫県
渋谷　洋子様　(有) 加島看護婦家政婦紹介所・東京都
清水　彰子様　信愛看護婦家政婦紹介所・京都府
白根日出子様　城西家政婦紹介所・東京都
須永久美子様　(有) 神奈川ケア・サービス・神奈川県
高橋　和子様　(株) グレイス・ケアー・東京都
塚原　總様　(株) エポックケアサービス・静岡県
土田有紀子様　(株) 都島ナース・大阪府
堤　優子様　堤看護婦家政婦紹介所・兵庫県
樋田　栄子様　(有) 水戸介護家事サービス
水戸看護婦家政婦紹介所・茨城県
戸苅　利和様　会長
徳永　洋子様　(株) ケアメイト大岡山・東京都
徳野　純子様　西神看護師家政婦紹介所・兵庫県
徳野　純子様　日紹連　兵庫支部・兵庫県
永井　功司様　港南家政婦紹介所・神奈川県
永井　孝子様　十全看護婦家政婦紹介所・千葉県
永岡　好子様　(有) 市川家政婦紹介所・千葉県
畑中　公子様　(株) 畑中ケアサービス・東京都
肥後サダ子様　野沢サービス家政婦紹介所・東京都
平賀　せつ様　平賀家政婦（夫）紹介所・東京都
藤本　里海様　(株) 日本介護センター職業紹介所・東京都
古澤　洋子様　(有) ケアサービス田之上・宮崎県
三﨑　孝子様　(株) 永仁介護サービス・東京都
水上　眞様　(有) 八王子メディカルサービス・東京都
宮本　嘉子様　宮本看護婦家政婦紹介所・兵庫県
茂木　芳枝様　(株) モテギ・東京都
山下　剛司様　前田職業紹介所・大阪府
依田　明子様　(株) 仁済・東京都
米村　葵様　(有) 三和看護婦家政婦紹介所・神奈川県
渡邊　義弘様　(有) キャリアコネクト・東京都
和知　祥子様　(有) ヘルパーサービス和知・東京都

### ≫「令和元年度定時社員総会」開催のご案内をします

2019年6月13日（木）午後1時30分から、令和元年度の定時社員総会を東京・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、前三越伊勢丹お客様サービス担当部長の福井勝三氏による特別講演と、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月中旬に郵送をさせていただきましたので、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。

# 紹介所の家事支援サービスでの取り組み 6

## F家政婦紹介所の場合（関東ブロック）　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、関東ブロックのF家政婦紹介所を紹介いたします。

### ❖コストパフォーマンスの高いホームページ提供サービスを活用

県の外郭団体が運営しているサイトに当所のホームページを開設しており、豊富な情報を提供することが可能となっています。しかも、1カ月に1度内容の更新が無料でできます。コストパフォーマンスの高いインターネットサービスなので、他の紹介所仲間にも推薦しています。このサイトからの問い合わせが求人の確保に繋がっているので、今後はホームページに力を入れていきたいとのことです。

### ❖求職者の状況をよく聞き一緒に考える

求職の受付時には、看家協会制作のDVDを視聴させ、家政婦（夫）の仕事内容を理解してもらった後に1時間程度の時間をかけて、じっくりと状況を聞きます。この面接を通じて、家事に関する本人の能力を把握しています。料理を作ることを求められることが多いので、料理が得意か、どんな料理が作れるかなど、細かく聞くことにしています。

求職者募集の効果が大きいのは家政婦（夫）の口コミ。他所から移籍した方が、知り合いの方を連れてきてくれるケースは結構多いとのこと。家政婦（夫）は、紹介所に月に1回は来所しますので、仕事や家庭のことなどをよく聞いて、何か問題がある場合にはもっともよい方法を一緒に考えるようにしているそうです。

### ❖組み合わせて働けるよう職業紹介を工夫

求職登録者は昔より減少しているので、短時間でしか働けない方でも、他の家政婦（夫）と組み合わせて働いてもらえるように工夫をしています。

具体的には、午前中は高齢夫婦の食事作りと掃除を週3回、午後は別の家族の夕食と翌日の弁当作りに掃除や洗濯物の取り込みと畳みを週4回、などのように組み合わせて仕事をする家政婦（夫）も多くなっているようです。

### ❖求人・求職を専用のソフトで管理

求人・求職は、職業紹介専用のソフトウェアで管理しており、決まった様式で保管・打ち出しができるようになっています。求人票・求職票等の様式変更や不都合が生じたときの遠隔操作による修理など、保守サービスも充実しているとのことです。

### ❖家政士合格者には賃金の値上げを交渉

家政士に合格した家政婦（夫）については、賃金の値上げ交渉を行っています。家政士の趣旨、難しい試験に合格したこと、それに向けて本人が頑張ったことなどを説明し、求人者の理解を得て1日200円の値上げを快く承諾していただき、家政婦（夫）本人も非常に喜んでくれたとのことです。

### ❖オリジナルロゴマークを作成し紹介所をイメージアップ

専門家のデザインによる紹介所のロゴマークやオリジナルのイラストを作成し、紹介所のパンフレットやホームページなどで使用しています。また、使用するエプロンには、求人者・求職者・紹介所の「和」を象徴するオリジナルのマークを胸元に刺繍して、紹介所のイメージをアピールいます。

### ❖信用が第一で紹介事業に地道に取り組む

ケアマネジャーや自治体職員から求人情報が寄せられて、最近では夜勤が増えているとのこと。しかし現状では、求職者が確保できず困っており、近隣の紹介所だけでなく、場合によっては隣都県の紹介所に求人情報を提供しています。充足が可能な紹介所があれば、先方の職業紹介で家政婦（夫）さんを斡旋してもらっているそうです。

これまでもよい家政婦（夫）を紹介し、最後まで責任をもってやり遂げるという考えで取り組んできました。長年地道にやってきたことが、求人者にも喜ばれ、働く家政婦（夫）にも喜ばれるということで、今の信用に繋がっているのだということです。

## 投稿欄

### ★平成を振り返って

紹介業の低迷が始まり、2012年に始まった介護保険事業に無我夢中で進み一時期は充実感があったといえど、紹介業での実績を伸ばしていく策はないかと思案に暮れる日々でした。事業の浮き沈みは当然のことと思いながら、平成の30年間はよくも悪くも頑張ってこられたか、と。今や80歳近くになる家政婦さんを含め、皆さんに支えられてきたことに感謝です。

介護が辛くても頑張る家政婦（夫）さんの「逃げたくなるけど利用者の顔を見るとそうはいかないですよ。待っているから」、暖かい想いを聞くと、求める人求められる人がいるかぎり、紹介業を存続させねばと思った。今や誰もがスマホを持ちメールをする。情報手段が急速に様変わりをしていく中、時流にマッチし適応しないと取り残されてしまいそう。古い頭が邪魔し新しいことに尻込みするのですが、若い世代の意見に励まされながら新時代に奮起!（E・T）

### ★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、酒井ひろみ、渋谷洋子、◎清水保人、高橋和子、望月幸代

はなえみ日記 第23回

## 編・集・後・記

新しい元号が「令和」と発表されて、新時代に対する期待と先の見えない混沌としたものを感じています。

巻頭インタビューで阿久津先生にお話をうかがい、超高齢社会を迎えるにあたり、介護福祉の業界で新しい仕組みをつくるにはアイデアを出し合いデザインする力が必要との言葉が印象に残りました。人生100年時代を迎えて組織に入れない“高齢者の孤独”の問題、生涯現役が可能な仕事など多くの課題をいただき、紹介業の先を見据えた活用と知恵が必要です（編纂委員・渋谷洋子）。

はなえみ127号
Hanaemi Bimonthly 127
2019年5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

## 6月 juneみなづき

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 土 | |
| 2 | 日 | |
| 3 | 月 | |
| 4 | 火 | 教育研修委員会 |
| 5 | 水 | |
| 6 | 木 | 芒種 |
| 7 | 金 | |
| 8 | 土 | |
| 9 | 日 | |
| 10 | 月 | |
| 11 | 火 | 入梅 |
| 12 | 水 | |
| 13 | 木 | 定時社員総会 |
| 14 | 金 | |
| 15 | 土 | |
| 16 | 日 | |
| 17 | 月 | |
| 18 | 火 | |
| 19 | 水 | |
| 20 | 木 | |
| 21 | 金 | |
| 22 | 土 | 夏至 |
| 23 | 日 | |
| 24 | 月 | |
| 25 | 火 | |
| 26 | 水 | 中四国運営セミナー |
| 27 | 木 | |
| 28 | 金 | |
| 29 | 土 | |
| 30 | 日 | |

## 7月 julyふみづき

| | | |
|---|---|---|
| 1 | 月 | |
| 2 | 火 | 半夏生 |
| 3 | 水 | |
| 4 | 木 | |
| 5 | 金 | |
| 6 | 土 | |
| 7 | 日 | 小暑 |
| 8 | 月 | 沖縄運営セミナー |
| 9 | 火 | |
| 10 | 水 | 関東運営セミナー |
| 11 | 木 | 教育研修委員会 |
| 12 | 金 | 正副会長会議／検定運営委員会 |
| 13 | 土 | |
| 14 | 日 | |
| 15 | 月 | 海の日 |
| 16 | 火 | |
| 17 | 水 | 九州運営セミナー |
| 18 | 木 | |
| 19 | 金 | 東北運営セミナー |
| 20 | 土 | 土用 |
| 21 | 日 | |
| 22 | 月 | 東京運営セミナー |
| 23 | 火 | 大暑 |
| 24 | 水 | 北陸運営セミナー |
| 25 | 木 | はなえみ128号発行日／ほほえみVol.50夏号発行日／東海運営セミナー |
| 26 | 金 | |
| 27 | 土 | |
| 28 | 日 | |
| 29 | 月 | |
| 30 | 火 | |
| 31 | 水 | |


コピー・印刷・製本サービス
コピー製本.com

報告書・資料集・文集・記念誌にしっかり綴じる**くるみ製本**
パンフレット・取扱説明書・会報誌にスリムな**中綴じ製本**
マニュアル・セミナーテキスト・楽譜に便利な**リング製本**

コピー製本.com では少部数から製本を作成いたします。Word・Excel・PowerPoint・一太郎など、ご入稿は普段のオフィスソフトでも大丈夫です。ページ番号の追加などの編集もお任せください。データのない冊子やマニュアルなども原本があれば増刷製本できます。お気軽にご相談ください。

お問い合わせ・ご相談は
web:www.copy-seihon.com
tel:03-5919-1751

株式会社アイ・コーポレーション
〒160-0008 東京都新宿区四谷三栄町 5-7 連合ビル 4F