

看家広報

# はなえみ

no.  
128

Hanaemi Bimonthly  
2019.07

公益社団法人  
日本看護家政紹介事業協会

Special Report 令和元年度 定時社員総会 Report

INFORMATION 行政のうごき 看家協会のうごき

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⑦

## Special Report

### 特集 令和元年度 定時社員総会

日本看護家政紹介事業協会会長表彰受賞者の皆様



「オールラウンダーの家政婦（夫）で増大する家事支援サービスニーズを取り込み、就労の拡大に努めます」と戸荻会長からごあいさつ。

#### 令和で初めての令和元年度 定時社員総会は無事終了する

公益社団法人 日本看護家政紹介事業協会では、2019年6月13日（木）午後1時30分から、東京都港区の「TKP ガーデンシティ品川」において、「令和元年度 定時社員総会」を開催しました。

定時社員総会では、第1号議案の事業報告と第2号議

案の決算報告についての審議および監査報告があり、両議案とも承認されました。

次に報告事項として、令和元年度の事業計画、収支予算、協会の財政状況の説明および各種委員会の活動報告が行われました。

続いて午後3時20分から講演会（6～7ページ参照）、4時20分から会長表彰受賞者の「表彰式」（5ページ参照）が行われました。

## 定時社員総会 会議案

第1号議案：平成30年度事業報告に関する件

第2号議案：平成30年度決算報告に関する件

監査報告

### 【報告事項】

1. 令和元年度事業計画に関する件
2. 令和元年度収支予算に関する件
3. 協会の財政状況について
4. 各種委員会の活動報告について

総会あいさつをされる戸利和会長



本号は、総会特集号として、会長あいさつを中心にお届けします。

## 家政士検定試験 の状況について

本日はお忙しいなか、当協会の定時社員総会に全国各地から多くの会員の皆様にお集まりいただきまして、ありがとうございます。また、会員の皆様には、日頃より協会の運営、事業の実施に多大なご支援、ご協力を賜っておりますことに重ねてお礼申し上げます。開会に当たりまして、協会の主な活動状況についてお話し申し上げます。

家政士検定試験は、2018年11月17、18日に全国11カ所で実施しました。スタート以来3回目になりますが、受験者数は205名とこれまでの2回の3分の2の数にとどまりました。合格者は120名、合格率は58.5%となり、合格者のうち会員が95名、非会員の家政婦（夫）が15名で、これらの110名に家政士の資格を授与しました。

これまでに372名に授与してきましたので、合計482名の家政士が誕生したことになります。

家政士検定制度により、家政婦（夫）の知識・技術を保証することで、利用者の皆様にはサービスを選択する際に明確な指標となり、これまで以上に安心して家政婦（夫）を活用いただけるようになりました。また、家政婦（夫）さんの側でも能力を高める意欲がわき家政士資格を取得することで自信と誇りをもって働くことになると考えています。さらに、新たな求職登録者の開拓につながることも期待しています。

本年度は、学科試験を11月16日に全国一斉に、実技試験は会場により16、17日または22日に行うこととしています。実施に当たって、昨年度の収支が受験者数の大幅減少で初めて67万円の赤字となったことから、受験料を1000円引き上げて、会員は9000円、それ以外の方は1万3000円とさせていただくことにしています。

まだ受験されていない家政婦（夫）さんに検定試験を受ける意義やメリットをどう理解してもらうかということが重要な課題となっています。あわせて、家事サービス業界や介護サービス業務に就労している人および主婦、学生などをターゲットに受験の働きかけをしていくことが必要です。また、介護保険指定事業所を営んでいる紹介所長の皆様には、そこで働く職員の人たちに対して、

家政士検定の受験勉強をすることが介護の仕事をするうえで大いに役立つものであることを理解してもらい、受験いただくよう説得をぜひお願いいたします。より多くの家政婦（夫）の皆さん、さまざまな分野の方々に受験していただけるよう、会員の皆様には積極的な取り組みをお願いいたします。

## 厚労省人材サービス総合サイトへの掲載事務などの協会代行サービスのご利用を

職業安定法改正により、2018年1月から、職業紹介事業者は就職件数や手数料などをインターネット経由で厚生労働省の人材サービス総合サイトに掲載すること、紹介責任者は厚労省人事労務マガジンの読者登録をすることが、それぞれ義務化されました。

協会では、パソコンの配備やインターネットの使用をしていない会員紹介所に代わり人材サービス総合サイトへの掲載事務の代行サービスおよび人事労務マガジンへの代理登録と掲載記事の中から職業紹介関係記事を抜粋してファクスや郵便により配送するサービスを厚生労働省の了解のもとに行っています。

これらのサービスは、厚生労働省の公認であり、都道府県労働局の指導監督の際には、協会のサービスを利用していると説明するだけで適法と認められますので、まだご利用でない紹介所はぜひお申し込みください。

## 協会独自の職業紹介責任者講習の開催

また、職業紹介責任者講習について、理解度確認のための試験が同じく昨年1月から実施されることとなったことを受けて、家政婦（夫）の法令適用の特殊性や就労の実情などを踏まえた、よりの確かつ役に立つ内容の講

習を協会独自に開催いたしました。全国の主要都市で開催し221名の方が受講され、全員に受講証明書を交付いたしました。受講された方々からは、「看家紹介業に即した内容でたいへんよかった」「理解度確認テストは看家紹介業に関連した問題で自信をもって回答できた」などの評価をいただいています。

4月からは理解度確認試験に合格した人だけに受講証明書が交付されることになることから、協会としては、長年にわたり適正に紹介事業を行ってきた紹介所が1回の試験に合格しなかったがために紹介事業が行えなくなるといった理不尽な事態に陥ることとならないよう厚生労働省と折衝を重ねてきました。

その結果、厚生労働省から、①理解度確認試験の合格ラインは、正答6割とする。②試験不合格の場合は、許可の更新申請を本来は期間満了日3カ月前のところを1カ月前まで猶予する。との回答を得ました。協会としては、紹介責任者の皆さん方に安心して受講いただけるよう、理解度がさらに高まる講習内容とし、8月7日に大阪、9日に東京で開催いたしますので、昨年受講されなかった紹介責任者の皆さんには積極的に受講されるようお願いいたします。

## 従事者教育向け教材の開発

職業紹介責任者が従事者に対して職業紹介の適正な遂行に必要な教育を行うことを義務づけられたことに対応するため、本年度新たに、会員紹介所が従事者への教育を容易にかつ効果的に行うことができ、しかも看家紹介業の特性や実情に即応した内容の教材を、講義映像のDVDと冊子テキストのセットで制作し、会員紹介所に頒布することとしています。

なお、この教材を使用した従事者教育や従事者による

自己学習を実施した旨を都道府県労働局に提出する事業報告書に記載することで、職業安定法に規定された従事者教育を行ったと認められることとなります。

## 協会の事業活性化と財政健全化の取り組み

2018年度の決算については、旅費交通費、通信費など経費の節約に努めて経常経費を前年度比163万円削減しましたが、会費収入が423万円余減少したことに加え、家政士検定事業が赤字に転じたことなどから、当期損失は2969万円と赤字幅が前年度比384万円拡大しました。

2019年度予算は、厚生労働省からの委託事業が終了したことから、何も手を打たず、加えて会員数が昨年度と同じように減少すると、赤字が4500万円を超えることになりかねません。このため、本年度はセミナーとブロック運営費について、支出額の多い地域への予算の配賦額を思い切って削減させていただくとともに、各種委員会も同一日に開催し回数も半分にすることで旅費・日当の節約、顧問報酬の大幅カット、協会本部関係経費の削減などに取り組み、支出の抑制に最大限の努力をいたすこととしています。

こうした当面の対応策とあわせて、協会の事業活動の活性化と財政の健全化を図るため、昨年11月に「組織・財政のあり方検討会」を立ち上げました。

会員紹介所長、外部理事、有識者の方々に参加いただき、協会収入の増加のための新たな事業の構築、現行の事業の見直し、第3の会員制度の創設、会費のあり方などについて活発な議論を重ねていただいております。秋を目途に結論をまとめていただくこととしています。

検討会の結論がまとまりましたら、ブロック長、支部長をはじめ会員の皆様にお諮りして、可能なものから実行に移していきたいと考えておりますのでよろしくお願い



いたします。

協会の発展のためには、会員を増やしていくことが何より重要です。正会員の加入促進、家政婦（夫）さんへの特別会員加入の働きかけをよろしくお願い申し上げます。

家事代行サービス業者が全国各地で増加し、こうした事業者との競争が年々厳しさを増していますが、これは、それだけのニーズが存在し、ビジネスになるからです。

看家紹介業としても、掃除、洗濯、調理はもとより家事全般どんな仕事でもこなすことができ、24時間どんな時間帯でも対応するといった家政婦（夫）のオールラウンドかつ柔軟・機動的なサービス提供の特性と長所を活かすことにより、増大する家事支援サービスへのニーズを取り込んでいくことは十分可能であると考えています。人手の確保問題についても、家政婦（夫）の仕事は生活の都合に合わせて時間や場所など柔軟に働くことができる、パートやアルバイトより時給が相当高いといったメリットを情報発信するなど、有効な手立てが必ずあるはずです。協会としても、会員の皆様とともに看家紹介業界の発展と家政婦（夫）の皆さんの就労の拡大にさらに努めてまいりますのでよろしくお願い申し上げます。

＊

会長のあいさつに続いて、議長に北海道支部の北寛さんが選出されて総会は進められ、すべての議案が満場一致で承認されて、総会は滞りなく終了いたしました（記事／編集委員・望月幸代 写真／古川敬三）。

## 令和元年度 会長表彰授与式

本年度は、功労者表彰1名、求職者表彰24名の方が会長表彰を授与されました。

戸荻会長から賞状が授与されました。そして、

功労者表彰を授与された廣安清子（㈱モテギ家政婦紹介所）さんが、受賞者を代表して謝辞を述べられました。



▲受賞者を代表して謝辞を述べる功労者表彰の廣安清子さん



▲会長から求職者表彰を授与される皆さん

### 会長表彰受賞者名簿 (25名／敬称略)

#### 【功労者表彰】

| 支 部 | 紹介所        | 受賞者   |
|-----|------------|-------|
| 城南  | ㈱モテギ家政婦紹介所 | 廣安 清子 |

#### 【求職者表彰】

| 支 部  | 紹介所              | 受賞者    |        |        |
|------|------------------|--------|--------|--------|
| 千葉県  | 内山家政婦看護師紹介所      | 小林 尚子  | 内藤 美知子 |        |
| 埼玉県  | (有)熊谷家事介護センター    | 平澤 秋子  | 吉田 小夜子 |        |
|      | (有)ナーシングケアセンター   | 相原 和代  | 渡邊 若子  |        |
| 城北   | (有)ミヤザワ家政婦紹介所    | 酒井 二三子 | 松井 智恵美 |        |
|      | (有)加島看護婦家政婦紹介所   | 鎮西 幸子  | 田中 フサ子 |        |
| 中央   | (株)畑中ケアサービス      | 坂田 園子  |        |        |
| 城南   | (株)やさしい手         | 若澤 昌子  | 関根 ツギ子 | 中村 貴保子 |
|      | (株)モテギ家政婦紹介所     | 名嘉 エツ子 | 木村 良子  |        |
|      | (株)日本介護センター職業紹介所 | 名原 由美子 | 清水 豊子  |        |
| 神奈川県 | (有)三和看護婦家政婦紹介所   | 加藤 明美  |        |        |
| 静岡県  | (有)かやの里          | 佐藤 澄子  | 佐野 綾子  |        |
| 兵庫県  | 西神看護師家政婦紹介所      | 構 慶子   |        |        |
| 宮崎県  | (有)ケアサービス田之上     | 田原 のり子 | 的場 妙子  |        |

## お詫びだけが苦情対応じゃない その「前と後」

元（株）三越伊勢丹 伊勢丹新宿本店お客さまサービス担当  
福井勝三 様

### ●マウンティングと経営理念

本日はお客様相談室で体験したエピソードを元に、苦情と向き合った「その後」、また次の苦情を起こす「その前」に、考え、教えられ、行ったことなどをお話させていただきます。

\* \* \*

相談室員の間でよく「マウンティング」という言葉が出てきます。これは、猿山のボスが若い猿を抑えつけることなどに使う言葉で、動物が相手に優位性を表す行為のことです。

苦情の場面では、お客様側が交渉を優位に進めたいという気持ちから、「お前のような雑魚はだめ。早く社長、店長を出せ」としばしば言われました。これがマウンティングです。ただし、これは昭和の時代に使われた言い方です。

では平成はどうでしょう。これが少し違うのです。時代背景として、インターネットが日常に浸透し、就職活動などでも受けたい会社のホームページを手軽に見ることができるようになりました。こうして入社した新入社員たちが、中堅クラスの世代となり、苦情を申し立てられる側となり、自社のホームページをスマホでお客様から見られて、これをマウンティングに使われたのです。

皆様の会社のホームページにも代表者の写真や挨拶があります。経営理念や方針も記載されています。苦情の場面では、お客様から「お前が責任者なら、会社の経営理念を言ってみろ」と言われ、しどろもどろでは「やっぱりお前じゃだめだ。社長を出せ」と。やはり自分の会社の経営理念はキーワードだけでも覚えておかねばなりません。自分の言葉で答えられるようにしておきたいと思います。



これは苦情の場面だけでなく、日頃から、誰のため何のために働くのか、事業を行うのかという「お客様への思い」を示す大事なことだと思います。苦情の場面で、お客様への思いを自分の言葉でしっかり答えた瞬間に、マウ

ンティングから解放されるのです。

間違ったマウンティングなどに潰されることなく、失敗してしたことへのお詫びはしっかり行い、真剣に仕事をしているという姿勢を伝えたいと思います。キチンと伝えられるかどうかで、仕事への「本気度」が試されているのです。

ご自身の会社のホームページや経営理念を今一度読み返されてはいかがでしょうか。お客様への思いをシンプルに伝えてありますか。手前みそですが、私がいた百貨店の気に入っていたフレーズがあります。「飾る日も 飾らない日も 三越と」という一言です。「人生にとって大事な日には三越がいっしょにお手伝いさせていただきます。でも、何も無い普段の生活の中でも、私たちはいつもそばにいます」との思いを込めたものでした。

### ●狂牛病～肉骨粉と牛骨粉

少し昔の話ですが、2000年代初頭に発生し、日本中大騒ぎとなった「狂牛病」問題がありました。牛の病気で、病気に感染した牛の内臓や骨などを原料としたものを、牛の餌として与えたことが原因ではないかという病気でした。この餌を当時「<sup>にくこつぶん</sup>肉骨粉」と言っていました。

苦情の原因はこの言葉でした。当時、私どもが製造販売していた缶詰の成分に「<sup>ぎゅうこつぶん</sup>牛骨粉」と表示があり、狂牛病×肉骨粉＝牛骨粉と繋がってしまったのです。お客様はいわゆるヤクザさんで、その風体と大声で食品売り場は大騒ぎでした。私も柱の陰からその様子を「いやだなあ」と見てい

ました。内容が狂牛病だとわかり、意を決して対応しましたが、その言い分は商品代金の返金から慰謝料、大阪からの交通費、宿泊代などなど法外なものでした。

この対応以前から話題となっていた狂牛病のわかりにくさについて、私は素人なりに勉強していました。できる限り事実を正しく、そしてわかりやすく説明することがもっとも大切と考えました。そこで、言葉だけではなく写真や図解を示す説明を考えたのです。具体的には肉骨粉と牛骨粉そのものの写真も見せました。牛骨粉は白い粉がお皿の上に山盛りにされているだけの写真でしたが、2つは別物と説明しました。「そこまで説明されてしまえばしょうがない」と帰って頂くことができたのです。

この苦情の後、販売する側、サービスを提供する側には当然のことなのですが、お客様より少なくとも深い知識が必要だと思いました。しかも、お客様向けのやさしい言葉で、絵や写真で「安心」を説明することがどれほど大切なのかと痛感したのです。

時事ネタなどをつねに意識し、お客様へ説明することを前提としていれば、お客様との信頼関係に繋がっていくものだと確信しています。少なくとも私どもには説明責任があるわけです。

## ●日頃のメモが法廷の「証拠」に

最後のエピソードは、社員が私的な手帳に付けていた日々の仕事の記録が、なんと裁判のときに証拠として採用されたというお話です。

高額特注家具のトラブルで、最終的にはまったく理不尽な理由から、商品代金がもらえず、納品した家具の引き取りもさせてもらえない。2年近くも担当社員への誹<sup>ひぼう</sup>謗<sup>ぼう</sup>が続き、請求を曖昧にされてきた事件でした。心を痛めている社員がいることを知り、相談室が調査に入ることにしました。

法律上の時効も近いことから、会社の重い腰を叩いて、

異例のお客様を訴える裁判を起こしたのですが、なんと担当社員の「怠慢」を争点に上げてきたのです。私たちの意地もあり、その仕事ぶり示すため、社員が使っていた手帳を裁判所に証拠として提出。そこには問題のお客様のことだけでなく、多くのお客様との対応、電話をした日時、やり取り、お約束事が時系列でびっしりと書き込まれていました。電話に出て頂けなかったことまでも、日時と状況をメモしていたのです。この事件が始まる以前の日常の仕事の記録でした。

結果として裁判に勝ちました。裁判長から「百貨店の社員さんが、真面目にお客様のために仕事をされている様子がわかります。家具引き取りができなかったのは担当社員の怠慢が原因とは考えにくい」との発言があり、私たちの仕事が認められた瞬間でした。傍聴席の私は涙が止まりませんでした。

日頃の仕事を具体的に記録に残す。メモでいいのです。実際には、相手が電話に出なかったことも記録していたことも解決への決め手になりました。お客様を訴える異例の裁判は、地道な日常の仕事が認められた感動的な話となったのです。

家政婦（夫）さんの仕事は目に見えない仕事です。誰かがそばで見ている訳ではありません。だから、お客様とのやり取りはメモをとって記録する。わかっていることだからこそ、ベテランだからこそ、その後に記録し、その前に記録を読み返す。こういう1つずつ事実を積み重ねることこそお客様との信用、信頼関係につながると思う事例でした。

\* \* \*

最後になりましたが、令和の時代に入りました。

皆様のご努力で生活に大切な事業をより充実されますことと、看家協会や皆様方紹介所のご発展を心からともに願って、本日のお話とさせていただきます。

ご清聴をありがとうございました。



# INFORMATION

## 行政のうごき

### » 「認知症基本法案」が提出される

自民、公明両党は、共同で2019年6月20日に、第198回通常国会へ、認知症対策の推進を国の「責務」と定めた「認知症基本法案」を提出しましたが、閉会中審査となりました。秋の臨時国会以降に、早期の成立をめざします。

提出の理由は、次のとおりです。

わが国における急速な高齢化の進展に伴い認知症の人が増加している現状等に鑑み、認知症の予防等を推進しながら、認知症の人が尊厳を保持しつつ社会の一員として尊重される社会の実現を図るため、認知症施策に関し、基本理念を定め、国、地方公共団体等の責務を明らかにし、及び認知症施策の推進に関する計画の策定について定めるとともに、認知症施策の基本となる事項を定めること等により、認知症施策を総合的かつ計画的に推進する必要がある、というものです。

「認知症基本法案」は、認知症の当事者を支えていくうえで土台となるべき理念や国、地方公共団体、事業者の責務、施策の方向性などを定めるものです。

発症や進行を遅らせることを「予防」と定義し、認知症の人が暮らしやすい社会をめざす「共生」とともに、「予

防」と「共生」を2本柱として目標に掲げています。

そして、「認知症の人が尊厳を保持しつつ社会の一員として尊重される社会の実現を図る」としています。また、政府による「認知症施策推進基本計画」の策定と、内閣に首相を本部長とする「認知症施策推進本部」の設置などを定めています。

### » 「経済財政運営の改革の基本方針（骨太の方針）」として社会保障改革を提言

自民党の人生100年時代戦略本部は、6月21日に社会保障改革の提言を首相に提出しました。これは、政府として「経済財政運営の改革の基本方針（骨太の方針）」（6月決定）に「反映させる」としています。

政府は、閣議決定した「経済財政運営の基本方針（骨太の方針）」の成長戦略に、全世代を通じた社会保障を掲げています。

少子高齢化が加速する中での社会保障を「全世代型」と銘打って、70歳までの就業機会を確保する法整備の方針が示されています。短時間労働者への年金・健康保険の適用拡大や、働く高齢者への在職老齢年金の見直しなども盛り込まれています。

### 協会主催の職業紹介責任者講習会 開催のお知らせ

協会では、昨年から、家政婦（夫）への法令適用の特殊性や就労の実情等を踏まえて、看家紹介業の運営に役立つ内容の職業紹介責任者講習を協会主催により、開催しています。

本年度は、8月7日に大阪、9日に東京で開催いたします。本年4月から理解度確認試験に10問中6問以上正答してパスすることが受講証明書の交付の条件となりました。当協会の講習会を受講された皆様からは「試験は看家紹介業に関連した問題で自信をもって回答できた」との感想をいただいています。昨年受講さ

れなかった紹介責任者の皆さん方には、安心して積極的に受講されるようお願いいたします。

#### 【大阪会場】

日 時：2019年8月7日（水） 9:30-17:50  
会 場：たかつガーデン（大阪市天王寺区東高津町7-11）  
受講料：会員紹介所 8,000円  
— 般 13,000円

#### 【東京会場】

日 時：2019年8月9日（金） 9:30-17:50  
会 場：看家協会本部（新宿区市谷仲之町3-2）  
受講料：会員紹介所 8,000円  
— 般 13,000円

※受講の申し込みは当協会事務局までご連絡ください。



# INFORMATION

## 看家協会のうごき

### »褒章受章者からの喜びの声

株式会社 仁済  
代表取締役

依田 明子

令和元年、春の褒章に際し、はからずも「黄綬褒章」を拝受致しましたことは身に余る光栄と存じます。ご推薦頂きました厚生労働省を始め、公益社団法人全国民営職業紹介事業協会、公益社団法人日本看護家政紹介事業協会の皆様に厚く御礼申し上げます。

5月30日厚生労働省にて章記と褒章を頂き、その後皇居に参内、豊明殿にて天皇陛下に拝謁致しました。長年のたゆまぬ努力に労いとお祝いのお言葉を賜り、最前列の間近で拝謁することができ、感激もひとしおでした。

株式会社仁済は社名のように  
姑が「仁しく人を済う」人のた



めになりたいと、昭和14年4月に創業し80周年を迎えました。助産師として母子衛生に携わるつもりでおりましたが、縁あって紹介業を営む家に嫁いで参りました。

弊社は99%病院の付き添いで、付き添い制度の廃止は大打撃となり、事業費補助方式・介護保険制度移行に必死で取り組みました。

三団体が統合され教育研修委員、調査研究委員、検定運営委員として微力ながら携わる機会を頂き、その中でも厚生労働省認定の「家政士」資格取得に向けて検定運営委員WGに参加できたことは大変勉強になりました。「家政士」を資格取得し、自信と誇りを持って働ける職業の確立ができたと思います。

紹介業の良さを多くの方に知ってもらい、微力ながら業界発展のために貢献して参りたいと思います。

## 2019年度「家政士」検定試験のお知らせ

今年の「家政士」検定試験は、次のとおりの日程で実施します。

多くの家政婦（夫）さんが受験されるよう、周知や働きかけをお願いいたします。

|                |         |
|----------------|---------|
| 2019年 8月 1日（木） | 受験案内の公表 |
| 11月16日（土）      | 学科試験    |
| 11月16日～22日（金）  | 実技試験    |
| 2020年 1月31日（金） | 合格発表    |

### 【試験の内容】

#### ★学科試験

多肢択一式 40問 60分

#### ★学科試験科目

1 家事サービスに関する

詳細な知識

2 介護サービスに関する

詳細な知識

3 子育て支援サービスに

関する詳細な知識

4 家政サービスの基本事項

#### ★実技試験

1 作業の段取り

2 接遇

3 家事サービス

(1) 衣生活サービスに関する事項

(2) 食生活サービスに関する事項

(3) 住生活サービスに関する事項

※(1)から(3)のうち

いずれか1科目を出題

# 紹介所の家事支援サービスでの取り組み

## G家政婦紹介所の場合（中四国ブロック）

7

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」（2017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、中四国ブロックのG家政婦紹介所を紹介いたします。



### ❖介護保険と職業紹介のセット利用がメリットと

G家政婦紹介所は、居宅介護事業、訪問介護事業、デイサービスセンター、通所介護事業、障害者福祉サービス事業およびお掃除事業を兼業しているほか、職業紹介も全職種行えるようにしています。

紹介所での求人者の多くは高齢者で、求人は、ほとんどの場合、電話で受けます。求人者から仕事の内容、場所、時間、駐車場の有無などを聞き取るとともに、求職者からは就労が可能ななどの状態を確認し、マッチングを行っているそうです。

求人者への営業は、ケアマネジャーや病院の医療相談室のソーシャルワーカーに対して行っています。具体的には年賀状や暑中見舞いの送付の他、介護施設や病院にパンフレットを配って回りますが、この場合は、利用金額は大枠の目安を示すことにしているそうです。このように、介護保険や介護保険以外のサービスと家政婦（夫）の紹介をセットで提供することで、そのメリットを求人者に訴えているといえます。

### ❖求職者の開拓は家政婦（夫）による縁故者の紹介とシルバー人材センター活用が効果

求職者の開拓で即効性があるのは新聞の折込広告ですが、効果的なのは、働いている家政婦（夫）さんが知り合いの求職者を連れてきてくれる場合です。求職者の確保に結びつきやすいため、介護保険のヘルパーさんからの紹介を奨励するキャンペーンも行っているとのこと。

また、シルバー人材センターで介護職初任者研修を行っているところには、修了式での雇用面接会場で求職者を探すこともあり、家政婦（夫）は安定して働ける、可能な人は泊まり込みで日当13,000円の勤務もあるなどの説明をする、と。配偶者が定年退職していて泊まり込み勤務が可能な人がシルバー人材センターにはいるのです。

一方、ハローワークには、家政婦（夫）やヘルパー

ではなく、半日のパートや正社員としての人材募集をすることがあるそうです。

### ❖何でも屋のように働ける体制を整備

家政婦（夫）に対しては、働くメリットとして、各種保険や補償制度の案内をして安心して働けることや、働ける曜日や時間帯など働く人の事情を大事にして登録を行っていることなどを強調しています。

家政婦（夫）の仕事もプロの掃除の仕事も、すべて自社でトータル的に、利用者ニーズに合わせて売り込みができるようにしています。全職種の職業紹介をしているので、何でも屋のように動けるようになっていますが、売り込みはまだだそう。洗濯代行のようにポイントを決め、その人の特性を見ながら質を高めていけば、家政婦（夫）としての発展性があるのではないかと考えているそうです。

### ❖介護の面での優位性を求人者に訴える

介護の面でいえば、家政婦（夫）の仕事は、長時間サービスや在宅サービスなど自在な対応がしやすいところに優位性があります。今後は、24時間や夜間の付き添いサービスなどが重点になると考えます。

そして、家政婦（夫）による家事援助のサービス、介護サービス、家事代行サービスのセットでの売り込みを重視しています。

### ❖仕事のニーズと需要と供給のバランスが課題

求職者の確保が大きな課題。つねに働く人がほしいのが実情とのことですが、仕事がないと収入の保証ができないので、求職者のキープが難しいそう。仕事のニーズの需要と供給のバランスを図っていくことが大きな課題だそうです。できる仕事があれば、介護の資格を持っていなくても紹介して人材をキープします。

家政婦（夫）は、経験が少なくてもあまり癖がないほうが求人者の受けがよく育てやすい、そのほうが紹介しやすいとのこと。経歴、経験は不問で人間性重視で選ぶようにしているそうです。



## 投稿欄

### ★人と人を結ぶマッチング事業の大切さ

母の代から始めた家政婦紹介事業も今年で55年、この間数千人を超える家政婦（夫）さんに支えられてきた。紹介事業という職業柄、求職者である家政婦（夫）さんにも、サポートを必要としている求人者にも感謝していただけるように適材適所を心がけてきた。

昨今、マッチングアプリなるものが流布している。近所の人と出会いたい！ と。近くの人とマッチングできるアプリなるものの登場だ。すごい時代になったと驚くばかりである。

家事援助や介護のニーズはますます増えていくだろう。そうしたニーズに応えていく“場”の創出もひとつのマッチング事業だといえる。そういう意味で2年前に開設した“イギリス風のサ高住”は、まだまだ人の手を必要とするお客様のお手伝いがしたいという家政婦（夫）さんが生き生きと活躍できる舞台にもなっている。1人ひとりの皆様のニーズに真剣に耳を傾けていけば、人と人とを繋ぐマッチング事業の真価を発揮できる道は拓けていくと信じる（I.T）。

### ★みなさまからのお便りをお待ちしています！！

お便りで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。

編集委員会（50音順、◎印委員長）

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24回



## 編・集・後・記



先日の定時社員総会へ出席しました。久しぶりに会う方々とお話をするのができ嬉しい、と感じました。やはり会って話すのが一番ですね。さて、職業紹介責任者が従事者教育を行うことが義務づけられました。今後、DVDとテキストが皆さんへ配られます。対面で行う教育も、教材があればさらに良いものになると思います。

家政婦（夫）さんへのニーズはまだまだ増えると思います。それに対応するためにも、一丸となった実務教育や理念教育が必要ですね（編集委員長・清水保人）。

## はなえみ128号

Hanaemi Bimonthly 128

2019年7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



# Kanka Calendar



8月 augustはづき

|                    |
|--------------------|
| 1 木                |
| 2 金                |
| 3 土                |
| 4 日                |
| 5 月                |
| 6 火                |
| 7 水 職業紹介責任者講習会（大阪） |
| 8 木 立秋             |
| 9 金 職業紹介責任者講習会（東京） |
| 10 土               |
| 11 日 山の日           |
| 12 月 振替休日          |
| 13 火               |
| 14 水               |
| 15 木               |
| 16 金               |
| 17 土               |
| 18 日               |
| 19 月               |
| 20 火               |
| 21 水 近畿運営セミナー      |
| 22 木 北海道運営セミナー     |
| 23 金 処暑            |
| 24 土               |
| 25 日               |
| 26 月               |
| 27 火               |
| 28 水               |
| 29 木               |
| 30 金               |
| 31 土               |

9月 septemberながつき

|                  |
|------------------|
| 1 日 二百十日         |
| 2 月              |
| 3 火              |
| 4 水              |
| 5 木              |
| 6 金              |
| 7 土              |
| 8 日 白露           |
| 9 月              |
| 10 火             |
| 11 水             |
| 12 木             |
| 13 金             |
| 14 土             |
| 15 日             |
| 16 月 敬老の日        |
| 17 火             |
| 18 水             |
| 19 木             |
| 20 金 彼岸          |
| 21 土             |
| 22 日             |
| 23 月 秋分の日 秋分     |
| 24 火             |
| 25 水 はなえみ129号発行日 |
| 26 木             |
| 27 金             |
| 28 土             |
| 29 日             |
| 30 月             |

コピー・印刷・製本サービス

**コピー製本.com**

お問い合わせ・ご相談は  
web: [www.copy-seihon.com](http://www.copy-seihon.com)  
tel: 03-5919-1751

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 では少数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。



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