令和３年度厚生労働省委託事業

子育て支援・介護を含む家事支援サービス
事例集

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会

令和３年12月

はじめに

新型コロナウイルスの影響により、飲食業等は求人が減少しているが、アフターコロナの時期を迎えても、就業機会はコロナ禍以前にそのまま戻ることは難しいと思われる。他方、家事支援サービスは、女性の活躍推進や高齢者の介護等から需要が増している一方、担い手が不足している。こうした人手不足分野において、民間人材サービスを活用した需給調整機能の強化を図り、求職者の雇用の確保を支援していく必要がある。

今回、アンケート調査、ヒアリング調査により、①家事支援サービス分野で、感染症拡大の中で見えてきた新たなニーズや課題を整理するとともに、②担い手が不足している分野に関する職務内容、労働条件、必要技能、実施している研修、職場における感染防止策などを調査し、③マネキン業界、調理士業界等求人が減少している他の民間職業紹介事業分野からの受入れ状況等をまとめた。

本冊子は、厚生労働省委託「民間人材サービスの活用検討事業（子育て支援・介護を含む家事支援サービス）」の一環として作成したものであり、作成にあたっては、「子育て支援・介護を含む家事支援サービス活用検討会」での議論を踏まえている。

〈委員名簿〉

（座長）	岩田　克彦	一般社団法人ダイバーシティ就労支援機構　代表理事
	白石　久喜	株式会社社会人材研究所　代表取締役所長
	中道　真仁	日本医科大学大学院 医学研究科呼吸器内科学分野 助教、医学博士
	佐藤　正子	首都医校 実践看護学科 講師、看護師
	奥村　直樹	株式会社ケアフレンドモリタ　代表取締役
	谷　二三代	有限会社ワークオフィス谷　代表取締役
	茂木　芳枝	株式会社モテギ　代表取締役

目次

はじめに　…… 1

第１章　　アンケート調査結果概要　…… 3
　１．調査趣旨　…… 3
　２．調査概要　…… 3
　３．調査内容の概要　…… 3

第２章　ヒアリング調査概要　…… 7
　１．ヒアリング調査方法　…… 7
　２．ヒアリング調査期間　…… 7
　３．ヒアリング結果総論　…… 7

第３章　家政婦紹介所の好事例　…… 9
　Ａ紹介所　…… 10
　Ｂ紹介所　…… 15
　Ｃ紹介所　…… 20
　Ｄ紹介所　…… 26
　Ｅ紹介所　…… 34
　Ｆ紹介所　…… 41
　Ｇ紹介所　…… 49
　Ｈ紹介所　…… 56
　Ｉ紹介所　…… 64
　Ｊ紹介所　…… 75
　Ｋ紹介所　…… 81
　Ｌ紹介所　…… 84
　Ｍ紹介所　…… 88
　Ｎ紹介所　…… 92

おわりに

第1章　アンケート調査結果概要

1. 調査趣旨

アンケート調査は、①感染症拡大の中で見えてきた子育て支援、介護を含む家事支援サービス分野における新たなニーズや課題を整理し、②飲食業、小売業等新型コロナウイルスによる大きな影響を受けた分野を中心とした他分野からの転職者ないし転職希望者を含む求職者の実態把握により、人出不足分野における求人充足の可能性を検討することを目的として実施した。

2. 調査概要

以下の 3 つの調査を実施した。

◆調査1 家政婦紹介所の事業実態に関するアンケート
調査方法：質問紙郵送法
調査期間：2021 年 6 月 4 日～6 月 25 日
調査対象：日本看護家政紹介事業協会会員事業者
有効回答数：224 社（発送数 430 回収率 52.1%）

◆調査2 家政婦（夫）等の家事サービス利用実態に関するアンケート
調査方法：質問紙郵送法
調査期間：2021 年 6 月 4 日～6 月 25 日
調査対象：日本看護家政紹介事業協会会員事業者の顧客
有効回答数：330 人（世帯）（発送数 860 回収率 38.3%）

◆調査3 配ぜん人・マネキン紹介事業者の事業実態に関するアンケート
調査方法：質問紙郵送法
調査期間：2021 年 6 月 7 日～6 月 25 日
調査対象：配ぜん人・マネキン紹介事業者
有効回答数：87 社（発送数 165 回収率 52.7%）

3. 調査内容の概要

調査1 家政婦紹介所の事業実態に関するアンケート

◆◆プロフィール

回答紹介所の求職者規模は、50 人未満の紹介所が大半を占める。また求職者はほぼ女性である（男性 2%、女性 98%）。

依然求職者の高齢状態は続いている（40～50 代 13%、60 代 33%、70 代 48%と 60 代 70 代で 8 割を占める）。現在の求職者の稼働状況は、求職者が 7 割以上稼働している紹介所が 53%、5 割から 7 割稼働の紹介所が 27%であった。

◆◆依頼業務について

家政婦（夫）に依頼している業務は、掃除片付けと調理が多く 9 割台。次いで高齢者の世話、選択が 8 割台、買い物の用足し、介護保険サービスの利用制限に伴う利用が 6 割台となった。また、最近増えているメニューは高齢者の世話（22%）や調理（20%）であった。

◆◆求職者に求める適性や技能

求職者に対して全般的に高いレベルで要望している（接客マナーが 92%、守秘義務関連 90%、仕事への取り組み姿勢 86%。次いでサービス・実務スキル 75%、お金の扱い 71%、

衛生管理 68%、貴重品の扱い 67%)。

また能力向上施策として、先の要望事項に準じた能力開発の実施傾向がみられる。

◆◆新型コロナ感染症流行の影響

7 割弱の紹介所が新型コロナ感染症流行の影響による変化を認識している(66%)。具体的には 7 割の紹介所で求人件数の減少を、4割の紹介所で求人内容の変化を認識している。

緊急事態宣言発出以降、増加した依頼内容は、掃除片付け 27%、買い物等、高齢者の世話が 25%。次いで調理 21%、ワクチン接種の付き添い 21%であった。一方減少した依頼内容は、50%が入院患者の付き添いと回答。また、施設入居者へのサービス 23%、高齢者の世話 21%の減少との回答だった。

◆◆新型コロナ感染症対策求職者指導

対策の指導は政府のガイドラインに沿った一般的なものが大半で、感染者の発覚時の対策は 5 割強の紹介所で実施されている。具体的な対策としての求職者への指導は 9 割以上の紹介所で手洗い、消毒、マスクを徹底している。検温は 8 割程度。業務以外の日々の感染予防や換気の徹底も 7 割の紹介所が指導している。手袋の装着は 63%であった。

求人者へのコロナ対策への依頼は、指導ほどは高い実施ができない状況があるようだ。

◆◆新型コロナ感染症流行終息後の見通し

5 割の紹介所が、新型コロナ感染症流行終息後の見通しを悲観的にとらえている。

◆◆求職者の過不足への対策

8 割弱の紹介所が初回の緊急事態宣言以降、求職者の不足を感じている。そのような環境下、配ぜん・マネキン業界からの求職者の流入を歓迎する紹介所は 5 割以下にとどまる。

求職者の確保のための募集手段としては、既存の求職者からの紹介が圧倒的に多く 71%の紹介所がそうしている。ついで 6 割の紹介所が自社 Web サイトによる求人との回答であった。紙媒体の利用については、電話帳 31%、チラシやパンフ 21%、求人誌 18%、新聞 15%となった。インターネットによる求人は、広告、SNS ともに 1 割を切っている。

求職者の離職防止策としては、9 割の紹介所で、求職者の要望に沿った労働条件にできるだけそろえているほか、できるだけ早く職業を紹介し(72%)、万が一の補償を適切に説明している(50%)。

調査2 家政婦(夫)等の家事サービス利用実態に関するアンケート

◆◆プロフィール

求人者の 8 割が高齢者である(33%が 80 代以上、23%が 60 代、22%が 70 代。30 代 5%、40 代 9%、50 代 7%)。また求人者の 4 割近くが単身世帯である。世帯の状況は、共働きは 36%で、子育て中は 14%だった。また 5 割以上が何らかの介護を要す世帯で、家族に介護が必要な世帯は 30%、自身に介護が必要な世帯が 22%であった。

◆◆家政婦(夫)の利用実態

緊急事態宣言発出以降、家政婦(夫)を雇用している世帯は 91%で、発出以降の利用をやめた世帯は 8%にとどまった。依頼した具体的な内容は、掃除・片付けが最も多く 88%であった。調理 62%、洗濯 60%と続く。買い物等の用足しは 52%で、高齢者の世話は 39%となった。

緊急事態宣言発出以前からの家政婦(夫)雇用世帯は 78%で、宣言発出以降の新たな雇用は 18%に上った。宣言以降に家政婦(夫)を雇用し始めた理由として気力体力の低下、時間のなさが多くを占めた。

◆◆満足度

家政婦(夫)による家事サービスを満足とする回答は 93%であり、うち非常に満足しているとの回答が 32%であった。

満足のポイントは信頼関係と自由度の高さで、家政婦（夫）は固定されているので安心感があるが 77%で、サービスの内容や時間の制約がないのが 59%、サービスの種類が限定されていないが 57%であった。逆に満足していない点としては、料金が高いが 15%、振込手数料がかかる 11%、紹介手数料がかかる 12%が挙げられたが、無回答が 44%おり、これらはなんら不満はないと判断できる。

◆◆今後の利用意向

93%は今後も利用すると回答した。利用したい内容としては、原初の利用状況と同じ傾向だった。

◆◆家政婦（夫）以外の家事サービスの併用

宣言発出以降の家政婦（夫）以外のサービスの利用は 21%にとどまった。利用した内容は、家政婦（夫）の利用とほぼ同じである。家事サービスの重視点はスタッフのマナーが 9 割となった。過去に、家政婦（夫）以外の家事サービスを使ったことがあるのは 5 割であった。

◆◆感染症対策

家事サービス関係者に求める感染症対策は一般的な対策の要望であった。また、感染症流行の家事サービス利用への影響は、9 割近くが影響なしと答えた

調査3 配ぜん人・マネキン紹介所の事業実態に関するアンケート

◆◆配ぜん人・マネキン紹介事業者のプロフィール

配ぜん人紹介所の求職者の規模は、50 人未満が 23%、50～100 人未満が 11%、100～300 未満が 36%、300～500 未満が 11%、500 人以上が 19%であった。マネキン紹介所の求職者の規模は、50 人未満が 11%、50～100 人未満が 17%、100～300 未満が 30%、300～500 未満が 17%、500 人以上が 22%であった。

配ぜん人紹介所の現在の稼働状況は 3 割未満の稼働と回答した企業が 77%で、3 割から 5 割未満との回答が 11%。5 割以上稼働している紹介所が 9%という結果だった。マネキン紹介所は、3 割未満の稼働と回答した企業が 39%で、3 割から 5 割未満との回答が 36%。5 割以上の紹介所が 22%という結果で、7 割以上の稼働を見ることはできなかった。

◆◆配ぜん人・マネキン紹介事業者へのコロナの影響

新型コロナ感染症流行により、求人が減ったとする配ぜん人紹介所は 96%で、マネキン紹介所にいたっては 100%の紹介所が減ったと回答している。また、配ぜん人紹介所の 86%、マネキン紹介所の 94%は内容の変化もあったとの回答だった。

◆◆コロナ禍で仕事を紹介できない求職者への支援

求職者への支援を行った配ぜん人紹介所は 60%、マネキン紹介所は 50%であった。仕事がない求職者の動向把握に関して、配ぜん人紹介所は 70%が求職者の動向を把握しており、マネキン紹介所では 56%が把握していると回答した。

◆◆家事サービス業界への転換の現実性

自社の求職者の他職種への転換を検討している紹介所は、配ぜん人紹介所では 43%、マネキン紹介所では 39%にとどまっている。家事サービス業界への転換を見るとその傾向は逆転し、配ぜん人紹介所では 28%が、マネキン紹介所では 42%が家事サービス業界への転換を現実的だと考えている。

家事サービス業界への転換を阻害する要因として、配ぜん人紹介所では、知識やスキル不足を挙げる紹介所が 87%、労働条件の違いを挙げる紹介所が 70%であった。就労場所の違いを挙げる回答は 53%にとどまった。マネキン紹介所もほぼ同じ傾向であり、知識やスキル不足を挙げる紹介所が 78%、労働条件の違いを挙げる紹介所が 67%であった。就労場所の違いを挙げる回答は 58%であった。両紹介所ともに職務の違いからくる知識・スキルを大きな問題ととらえている。

家事サービス業界への転換に必要な対策として、配ぜん人紹介所の回答は、知識・スキルを身に着ける研修を上げる紹介所が 83%と多い。次いで、就業者自身の意識変容（68%）と家事サービスという職業情報の提供（61%）がともに 6 割程度と続く。マネキン紹介所の回答はやや異なり、家事サービスという職業情報の提供が 89%と最も多く、知識・スキルを身に着ける研修を上げる紹介所が 81%となった。次いで、就業者自身の意識変容が 64%という結果であった。

◆◆新型コロナ感染症流行終息後の業界の見通し

新型コロナ感染症の流行が収まった将来の見通しを聞いたところ、配ぜん人紹介所からは、そのサービス内容がコロナ前の状況に戻らないとする回答が 53%、業務量については、コロナ前の状況に戻らないとする回答が 70%だった。マネキン紹介所からの回答では、サービス内容については 67%は戻らないとし、業務量は 72%が戻らないと回答した。

第2章　ヒアリング調査概要

1. ヒアリング調査方法

ヒアリング調査の対象となる紹介所は、地域・規模が偏よらないよう、また、新型コロナウイルス感染症対策や教育訓練への取組み等で好事例となる紹介所、配ぜん人・マネキン業界からの職域転換事例がある紹介所が一定数含まれるよう配慮した。

コロナ感染状況を踏まえ、訪問調査を避け、ズームによるオンライン調査を、1 時間半から 2 時間程度を目安に実施した。

2. ヒアリング調査期間

2021 年 7 月 18 日～10 月 1 日

3. ヒアリング結果総論

ヒアリングからは、以下のようなことがわかった。

(1)最近の家事サービスニーズの変化状況

1）病院、高齢者施設は、家政婦（夫）受入れを制限しているところが多く、病院、高齢者施設利用が多い紹介所は影響が非常に大きい。

2）一般家庭については、家族の在宅時間が増えて減少している紹介所と、帰省できないことでの見守り依頼需要等で増加している紹介所がある。コロナの影響を除くと、少子高齢化で高齢者層、特に一人暮らしや日中独居の高齢者が増え、介護や見守りの需要が増える、といえそうである。

(2)求職者特性の変化状況

1）求職者も高齢化が進んでいる。しかし、利用者側も、働く高齢者について寛容になっているようで、家政婦（夫）の高齢化が進み、70 歳代の家政婦（夫）も多い。

2）調理を嫌う者が多い。

(3)家事サービスニーズと求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

1）慢性的に求職者不足が続いている紹介所が多い。

2）夜間サービスへの需要も多いが、対応できる家政婦（夫）が少ない。

(4)求職者の能力把握、教育訓練への取組み

1）集合研修ができず苦労している紹介所が多い。例えば、M 紹介所は、新型コロナウイルス感染拡大前は、1 ヶ月に 1 回のペースで家政婦（夫）とヘルパーを集め、対面での研修を行っていたが、集合研修が難しい現状を踏まえ、現在は社内報による情報共有を行っている。こうした中で、I 紹介所は、系列の 2 法人を合わせた 3 法人合同でヘルパー研修を毎月 1 回実施している。なお、K 紹介所は、コロナウイルス感染拡大前は、接客マナー研修、サービス実務のスキルアップ研修、時間管理、貴重品管理、衛生管理等幅広く実施していた紹介所で現在は集合研修の実施が難しいが、アフターコロナでは積極的に実施したいとしている。各紹介所における、アフターコロナ時における教育訓練の積極的実施に向けた準備が望まれる。

2）コロナ禍で集合研修ができないため、自己チェック研修に力を入れている紹介所もある。I 紹介所では、社内報で、「自己チェックと接遇マナー」、「認知症と認知症ケアについて」等毎月テーマを変えた勉強ツールを提供し、研修記録ノートとレポートを提出してもらい研修出席とみなす、という方法を取っている。

3）家政士試験について、テキスト代、受験料を紹介所が負担している事例が数社あった。これらの紹介所によると、家政士試験が無料で受けられることが、家政婦（夫）の定着に効果がある。

(5)新型コロナウイルス感染症対策

1)パンフレットの作成、社内報の活用、厚生労働省等の通知の説明等、多くの紹介所で努力している。

2)D 紹介所は、毎月マニュアルを作成している他、新型コロナ感染症のみならず夏には熱中症対策も加え、行政から出ている健康面での注意喚起は全てプリントアウトして渡している。マニュアルには家政婦(夫)やヘルパーに手帳を配布しており、その手帳には、①毎朝利用者宅の訪問前に体温を測り記録すること、②利用者宅ではうがいはできないので、うがいをしてからマスクをすること、③利用者宅に着いたら、挨拶、手洗い、消毒をしてから仕事に入り、3密にならないようにすること、換気に気をつけること等、必要事項を記載している。

(6)アフターコロナでの業務状況の見通し

1)家政婦(夫)ニーズは減らないと考えている紹介所が多い。例えば、①仕事の内容やサービスは変わらない(E 紹介所)、②コロナの影響よりも少子高齢化の影響が大きい(N 紹介所)など。

2)他方、①人材不足で依頼に答えられないことが増え、②コンビニの充実化、デリバリーサービスの増加、金銭的に家政婦(夫)を雇う余裕がなくなってくると予測される等から、求人は減少するのではないか(L 紹介所)との見方もある。

(7)配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

1)人柄、清潔感、言葉遣い等が重要で、職域転換についての抵抗感はなく歓迎するとする紹介所が多い(例えば K 紹介所)。

2)他方、マネキン業界の紹介所も求職者をあまり手放さないと思う。マネキン紹介所が家政婦(夫)紹介も行ったほうがいいような気もする(N 紹介所)とする紹介所もある。

第3章　家政婦紹介所の好事例

ヒアリング調査による、家政婦紹介所の好事例（14 事例） を紹介する。各事例の記載は、以下の構成からなり、各事例紹介の冒頭で、各事例のポイントを記載している。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況
2. 求職者特性の変化状況
3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策
4. 求職者の能力把握、教育訓練への取組み
5. 新型コロナウイルス感染症対策
6. アフターコロナでの業務状況の見通し
7. 配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え
8. その他

参考資料

A紹介所

求職者の能力把握
　登録時の面接を 2 時間程度の時間をかけて行っている。細かいフォローアップを月に一度実施している。また、チェックシート等で役に立ちそうだと思えば、それを使って能力評価をしている。

配ぜん人業界からの職域転換
　配ぜん人からの転職者は、調理も出来、盛り付けも綺麗なので求人者からも喜ばれている。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況

　地域的に郊外にある紹介所なので、新型コロナウイルス感染症の流行の影響はあまり受けていない。地域のケアマネジャーの中では、困ったときは当紹介所に頼むという法則ができている。そのため、90 歳ぐらいの健康な夫妻宅の食事作りを、4～5 時間で週 3 回というような仕事をケアマネジャーから依頼されることが多い。ケアマネジャーが利用者の金銭負担や 30 数年の実績と信頼に基づき、当紹介所に仕事を持ってきてくれるので、求人件数の減少や、雇用期間の変化に対し特段の対策はしていない。

　求人者の確保は問題ないが、求職者の確保が難しく、だんだん家政婦（夫）が高齢になってきている。以前は仕事が長期にわたる場合が多く、契約の更新は1年に1度だったが、介護保険が始まってから短時間・短期間の仕事が多くなったので、契約時に求職者と求人者に説明をして半年に1度の更新にしている。以前は泊まり込みの仕事もあったが、今では泊まり込みの仕事はないし、泊まり込みの仕事に行ける家政婦（夫）もいない。新型コロナウイルス感染症の影響を一番受けているのは、病院の付き添いの仕事である。

2. 求職者特性の変化状況

　当紹介所では登録時の面接を2時間程度の時間をかけて行っている。その時には求職者の能力よりも人柄を見ている。いくら能力が高くても人柄が良くなければ、紹介先で長続きしないしクレームが発生する。当紹介所では所長自ら面接で求職者の人柄等を見極めているので、クレームが起きたことが無い。ケアマネジャーも、そのことを喜んでくれていて、それが次の仕事の紹介に繋がっている。

　人柄の良さとは、利用者宅で邪魔にならない存在になれる人である。つまり、変に勝気でないこと、謙虚さがあること、注意されたら素直に認めて直せる人だと思っている。家政婦（夫）には、求人者は 100％お金を出してくださっている方なので、謙虚さがなかったら務まらないと伝えている。長続きするのは、のんびりしている性格の人である。このようなことは、月に一度紹介手数料を家政婦（夫）が紹介所に持ってくる機会があるので、日頃の話を2時間位聴きながらチェックをしている。会話の中で、注意すべき点がある場合は、家政婦（夫）に直接言う。また、他の家政婦（夫）にも必要だと感じたらメールをして全員に注意喚起する。その時の家政婦（夫）の対応によっては、次の仕事の紹介しないこともある。時代が変わってきており、家政婦（夫）も以前と比較すると家も車もあるし、週に2日働いたら、これ以上要らないと言う人や生活には困っていないが老化防止のために働きたいと言う人も多くなっている。仕事がいつまで続くか分からないし、仕事を紹介できない時もあるので、家政婦（夫）には働いている間は貯金をしておくことを勧めている。

3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

高齢者が増えてニーズがあるのであれば、短時間の仕事を断るのではなく、多少単価を高くしても1時間等の短時間の仕事を取っていくべきだと考えている。家政婦（夫）は、2～3時間の短時間の仕事よりも8時間の仕事の方が良いと思っているので、1時間の賃金を少し高くするなど工夫をするべきだ。一度仕事が決まれば、働いている間に1時間だった仕事が3時間になり、週1の仕事が週2になることもあるので、家政婦（夫）も頭を柔軟にしてもらえればと思っている。

4. 求職者の能力把握、教育訓練への取組み

泊まり込みの場合、家政婦（夫）が不安を感じて心配な場合は、見習いに行かせている。クレームになるだろうなと思う人でも、臨時の仕事を紹介する場合はあるが、臨時が長期の仕事に代わってしまい後でクレームになり断られることはある。

人間関係やコミュニケーションに関することで、その都度気が付いたことはメールで配信するほか、細かいフォローアップを、月に一度行っている。

登録家政婦（夫）のうち 20％位が家政士の試験に合格している。資格受験に際し、特に紹介所は支援をしていない。事務所に家政士の試験のポスターを貼り、家政婦（夫）に周知している。家政士の試験に合格したので 200 円賃金をあげた家政婦（夫）がいた。この利用者宅には当所からヘルパーも入っていたが、求人者からヘルパーに対し、「あなたの仕事の方が大変なのに、賃金があちらの方が多いのね。」と言われてしまった。そのヘルパーは家政士の試験に落ちた人だった。

家政士以外に持っている資格としては、調理師、ヘルパー2級、ガイドヘルパーなどがあるが、ほかにピアノの先生、日本舞踊の先生、ソーシャルダンスの先生、ヨガインストラクターをしている人もいる。そのような方は、生徒に合わせることができるので人当たりがとても良い。

紹介所内で調理等の研修をすることもある。下準備をして料理を作り、綺麗に盛り付けるまでを家政婦（夫）に実習してもらう。その後、失敗したこと等を話し合うようにしている。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

ヘルパーには唾液を用いた検査を実施しており、開始してから2か月経ったが、月に1度は行うように推奨している、毎月やりたくないと言う人もいるが、今のところ全員陰性である。介護保険の関係で、国からマスクや手袋等が無料で送られてくるので、マスクと手袋を 10 枚セットにして家政婦（夫）に渡している。自治体や厚生労働省からの新型コロナウイルス感染対策についてのパンフレットやチラシなどはプリントアウトして家政婦（夫）に渡し、仕事に持参してくださいと頼んでいる。また、持ち運びができるハンディ型の消毒液を以前から家政婦（夫）に渡しており、補充は紹介所でできるようにしている。

求人者から「掃除中、マスクを外したら？苦しいわよ。」と言われる場合があるので、原則行きと帰りのみマスクをすれば良いと伝えている。それとは逆に、家に入ったら求人者が用意したマスクを付け、帰宅時には、置いてある袋の中にマスクを捨てて自分のマスクをして帰ってくださいと言われることがあった。こうなったのは、その家に出入りしている訪問看護師が新型コロナウイルス感染症にかかってしまい、求人者も家政婦（夫）も濃厚接触者になってしまったからだ。この時は、家政婦（夫）の検査が陰性だったので良かったが、何が起こるか分からないと思った。

紹介所は介護保険と同じ事務所になっている。紹介所に入ってすぐの所に手洗いできる場所を確保してあるので、紹介所に来ると先ず手が洗えるようになっている。事務所は3階で階段になっているので、毎回の上り下りの時に所長自ら手すりを消毒している。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

もし所長が家政婦（夫）で働く身である場合、どのような家で働くのかが心配だし、逆に雇う立場でも、どんな人が来るか心配だということもあるので、コロナ禍でも事前に必ず家政婦（夫）と一緒に面接に伺うことにしている。そこから仕事が 10 年、20 年と続いていく。初めは頼まれる仕事も少ないが、途中から仕事の依頼がどんどん増えて日数も多くなってくる。

新型コロナ流行の直接的な影響としては、以前は主人に内緒で奥さんが家政婦（夫）を頼んでいたが、新型コロナの流行でご主人が在宅になり頼めなくなったケースや新型コロナの影響で求人者の収入が減り、家政婦（夫）への支払いができなくなったケースもあった。

将来、新型コロナウイルス感染症の問題が解決しても、新型コロナ以前の状況には戻らないと思っている。まだ終息もしていないので、アフターコロナの具体的なサービス内容や事業展開は特に考えていないし流れに任せようと思っている。サービスについては、世の中は少子高齢化なので、新型コロナの問題が解決すれば、以前の状況に戻ると考えている。

7. 配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

面接の時に、重要視しているのは人柄であるが、料理が好きかどうか、子育て経験がある場合、高校までお弁当を作るので、これを経験している人としていない人では仕事の手順、考え方、料理の色使い等に大きな差が出るからである。

他社のヘルパーが空いている時間に働きたいと登録に来ることがある。この場合は、家事、介護が出来るので即戦力になるので仕事も紹介しやすく、紹介所内の高齢化もあることから、50 歳代なので若いこともあり、よく働いてくれるし助かっている。

1年に数回、配ぜん人やマネキン、その他の業界で仕事をしていた人から登録に来られることがあるが、家事や介護を出来ない人からの転職があっても紹介できる仕事が無い。しかし配ぜん人の場合は、調理も出来、盛り付けも綺麗なので求人者からも喜ばれている。

ホームページを見て、たまに若年の求職者が来てくれることがある。去年は新型コロナが怖いからと都心から引っ越してきた 30 代の方が 2 名求職登録した。長期的な自分のキャリアを考えているようで頑張ってくれている。この方たちは、家から近距離で3時間ぐらいの仕事を週3回してくれているが、ヘルパーの資格を持っていないため、掃除や調理がメインになる。

参考資料

1．求職者としての心得
2．お願い

求職者としての心得

下記の事に注意して頑張って下さい

・礼儀作法・言葉遣いは丁寧に。自分の価値は自分で決めます。
　皆さんが、きちんとしているかどうかでお客様は評価なさいます。
・お客様には、常にほほえみを持ち、謙虚な気持ちで接して下さい。
・仕事時は作業にふさわしい、清潔で働きやすい服装（ズボン等）を着用。
・長い髪は束ね、お化粧・アクセサリーはできる限り控え、爪は常に短く。
・喫煙は極力控えること。
・お客様に対して、聞き上手になって下さい。自分の考えや意見、自分自身のことはあまり言わないこと。
　お客様へのアンケートで一番嫌な家政婦さんは「おしゃべりな人」でした。
・[redacted]紹介所で働く以外の仕事をしている場合（例：化粧品販売等）は、[redacted]で紹介されたお客様・同僚には絶対に勧めないこと。
・お客様がくださる物に対し、相手を傷つけないように断ること（例：昔の洋服とか、「着ることがないので」とか言う）。
・お客様のお宅で、物（例：食器・調理器具等々）の位置を勝手に変えないで下さい。必ず元の位置に戻すこと。
・お料理は必ずお客様宅で調理すること。求職者が自分の所で調理し持参してはいけません。万一食中毒等があった場合に、貴女は責任をとれますか？。
・お客様・同僚との金品の貸し借りはいけません。借りることは厳禁です。
　貸すことは「あげること」と覚悟して下さい。
・お客様宅に求職者自身の身内や知人・友人を来させる事は厳禁です。
　長年伺っていて、どんなに親しくても親類ではありません。
　「親しき仲にも礼儀あり」です。
・政治に関わること、信仰は自由ですが、人様には決して勧めないこと。
・私どもは「守秘義務」があります。仕事上で知り得た個人情報（お客様の家の内情等）は絶対に口外しないこと。
・何か事故（お客様・求職者・物）があった場合はすぐ[redacted]にご連絡下さい。物を壊したりした場合は、まずきちんとお詫びを申し上げて下さい。
・同じお宅に何人かの方が働いている場合、協力しあい頑張ってください
「持ち物」　エプロン・三角巾・スリッパ・ゴム手袋・飲み物・必要時お弁当。
　　コロナ・インフルエンザ等流行時はマスク着用、携帯用消毒液持参。
[redacted]

＜　お　　願　　い　＞

この度は、当紹介所の家政婦をご用命下さいまして誠にありがとうございます。
下記の事は当紹介所からのお願いでございます。よろしくお願い申し上げます。

記

１　勤務の内容・形態・時間・賃金及びお支払い方法・交通費につきましては紹介状の通りでございます。
２　法廷手数料は紹介状に明示されております。賃金をお支払いの時に家政婦にお預け下さるようお願い致します。
３　家政婦が提供します家事業務は、原則、一般的な日常生活での家事の範囲とさせていただきます。従いまして、清掃会社等専門レベルでのサービスは出来ませんのでご了承願います。（例：ふき掃除は原則、乾拭き・水拭き。食事提供は一般的な家庭料理等）
４　要介護の方がいらっしゃる場合、ご本人の体調は日々変化なさいますので、小さなことでもお気になられることがございましたら、その都度お教え下さい。
５　現金・宝石・有価証券・その他貴重品の管理・保管・一時預かり等は致しませんので、必ず金庫等カギのかかる所にしまい、カギと共に保管・管理をなさって下さいますようお願い致します。
６　お住まいの設備・什器・美術品・高額な家財等、取り扱いに注意を必要とする事項がございましたら事前にお教え下さい。（例：漆塗装の食卓や食器の取り扱い方法等）
７　お客様又はご家族の方の指示通りに行った結果、損害が生じた場合、家政婦に特別な過失がない場合は、責任を負えないことがございますのでご了承下さい。
８　お住まいのカギにつきましては、受け渡し時・返還時に必ずご確認下さい。又、家の老朽化に伴う故障、破損は補償出来ませんのでご了承下さい。
９　通常の操作で家電品等に故障が生じた場合、故障に対する補償はできませんのでご了承下さい。（例：製品の劣化による故障等）
１０　その他、天災（地震・台風・他）時の対応につきましては、全責任を負えない場合もございます。
１１　医療行為をご家族の代わりにした場合の事故（例、誤嚥性肺炎等）に対しての責任も負いかねますので、申し訳ございませんがご了承下さい。
１２　就労後、雇用条件等に変更が生じた場合は、家政婦了解の上でお客様と紹介所の間で確認をすることになっておりますのでご留意下さい。
１３　事前にご連絡がなく当日になってからのキャンセルは、日当の半額と、伺ってからのキャンセルは往復の交通費をいただきます。
１４　家政婦との金品の貸借に対し、紹介所は責任を負えませんのでなさらないよう願います。
１５　ご紹介申し上げた家政婦の引き抜きはお断りいたします。
１６　領収書の再発行はいたしません。大切に保管願います。

公益社団法人 日本看護家政紹介事業協会会員 [redacted]

B紹介所

求職者の能力把握・研修

登録時の調査票で、自分の能力を客観的に評価してもらっている。求職者の登録に関する面接に 1 時間位かける。その時に質問に的確に答えているか、コミュニケーション能力、職業意識、好感度、言葉使い、話し方、礼儀等を見る。コロナ禍前は、研修では言葉使いなどについて、家政士の検定テキストを用いて年4回ほど研修をしていた。向上セミナーを 2020 年に 11 回実施した。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況

数年前と違って家事を頼むことが当たり前になり、仕事の依頼も多くなった。しかし求人者はできるだけ時間を絞りたい傾向があり、2時間のニーズが多い。問い合わせの時に時間内に仕事が終わらないと紹介所が判断した場合でも、それを求人者に伝えると、できなければ他の日に持ち越してくれとか、それならやらなくてもよいなどと言われることがある。仕事の内容よりも時間の指定が多く、日数は週1回もしくは2回の依頼が多い。一番頼まれるサービス内容は、掃除と買い物も含んだ調理である。今年に入って仕事の件数は戻りつつあるが、去年の1～6月は仕事が減った。しかし令和2年度の売上データを見ると、家政婦紹介所は前年度と比較して 15.6%減、訪問介護の方は 12%増となっている。売上は両方合わせて 9.3%増になったので全体では減ってはいない。

デイサービスは密になるので利用者が自粛して行かない。利用者家族が県外で仕事をしている場合、デイサービスへの出入りを断られるので、必然的に自宅で過ごすことになる。そのため自費で家政婦（夫）やヘルパーの回数を増やす等の対応がされ、需要が増えたと捉えている。自宅ではクラスターになる可能性が少ないので、紹介所も恐れることなく家政婦（夫）を紹介していた。

家政婦（夫）の仕事の大部分を占めていた病院の付き添いは、依頼が来なくなり厳しくなったが、在宅介護は利用が減らず、今まで通りで利用を断られることがない。

知的障害者が入院する場合、付き添いがいないと入院できないことが多い。そのような場合は、家政婦（夫）は昼間9時間、夜間 15 時間体制で、消毒や検温を徹底した上で、個室に入ったまま廊下等外に出ずに付き添いをしている。

県外等遠方に息子や娘が住んでいるため、世話をしてもらえない高齢者が増えてきている。県外に住んでいる親を心配して見守りをしながら家事を手伝ってほしいとか、独身の男性が家事は面倒臭いし手が回らないので週1回掃除に来てほしいといった依頼がある。若い世代では、子どもが2人いて子育てが大変だから家事を手伝ってほしい、2人目が生まれるからしばらくの間来てほしいと言った依頼や問い合わせが増えている。

2. 求職者特性の変化状況

2年前は家政婦（夫）を募集しても誰も来ない状況だったが、登録者数は例年よりも増えている。新型コロナウイルス感染症の影響で夫が会社からリストラをされる不安があり、妻も自分の分は稼がなければと思うようになるからか、不況になると登録者数が増える。昨年の新聞記事に「初任者研修受講申込み者数が増加傾向」とあり、資格を活かして仕事をする人が増えてきたというが、実際に登録に至る資格保持者は少ないので、その人たちが何処に行っているのか疑問である。

インターネットで募集をかけると求職者の年齢が若くなるが、定着率は低い。最も定着率が高いのは登録者からの紹介である。スピーディーに仕事に就くことができ、求職者自身も

家政婦（夫）の仕事への理解があることや、何か質問があったら直ぐ聞ける安心感があるからだろう。

1年間 33,000 円かかるが、求人広告のクリエイトと契約を結んでいる。ここに掲載されると情報が Indeed（インディード）にも流れる。Indeed を見た人からの問い合わせも多く、無料のため費用対効果は高いが、調理や掃除がメインで介護ができず短時間の仕事になる。

ドラマの影響で男性から家政婦（夫）の仕事ができるかと、2～3件問い合わせがあった。しかし求人者から「家政婦（夫）さんって女性ですよね」と聞かれるなど、男性の家政婦（夫）の依頼はほぼ無いこともあり、登録には至っていない。

求職者の登録に関する面接に 1 時間位かける。その時に質問に的確に答えているか、コミュニケーション能力、職業意識、好感度、言葉使い、話し方、礼儀等を見る。求人者が 70%、家政婦（夫）が 30%話すような割合がちょうど良い。いつでも働ける求職者が理想的だが、最近は週2日、9時～13 時まで等、曜日や働ける時間帯を指定される場合が多い。しかも稼ぎたいと言うのでマッチングが難しい。ひと月に稼ぎたい希望額も聞くが、例えば週 3 日短時間で 20 万稼ぎたいと言う求職者には、そのような要望には応えられないと伝えている。

3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

登録者数は増えているが、介護ができる人が不足している。高齢者宅の仕事は、家事サービスと同時に介護の仕事も依頼されることが多い。介護の仕事ができれば、長時間の仕事もあるが、家事サービスは短時間の仕事しか来ないので、マッチングが難しい。

登録時の調査票で、自分の能力を客観的に評価してもらっている。当紹介所に登録に来る求職者で料理が得意だと言った人には、どのようなものを作れるかを聞く。外食の食べ歩きが好きな人は、自分の舌で勉強しているので、求職者からも喜んでもらえたり、褒められたりして、高評価を受けている。また、料理が作れる人は、他のこともそつなくこなすタイプの人が多い。

4. 求職者の能力把握、教育訓練への取組み

家政士の試験の合格者が 20 人になったら、ホームページにアップしたい。家政婦紹介所ではなく、家事サービスを真面目に勉強している「家政士紹介所」になりたいと考えている。

複数就労の現場では、人間関係のこじれから家政婦（夫）が揉めることがある。そのため、新しく登録に来た家政婦（夫）向けに、仕事に入る前に渡している研修資料の中に「嫌なことがあっても、せめて次の後任の人が見つかるまでは責任を持って仕事をする。すぐ辞めたりしない」と記載している。

家政婦（夫）が求人者宅で作った料理などをインスタグラムやフェイスブックにアップしていたことを、求人者の家族が見つけて注意をすることがあったが、仕事には問題が無かったので、そのまま継続している。また、魚屋で求人者のことを話した家政婦（夫）が問題になったこともあった。家政士検定は現在までに 15 名が合格しているが1名退会したので、資格保持者で稼働しているのは14名である。当市内では、ネクストライフワークプロジェクト（〇〇市生涯現役促進地域連携事業）で公益社団法人日本看護家政紹介事業協会のテキストを使用した家政士養成研修を無料で行っている。家政婦（夫）の教育を家政士検定絡みでやっていきたい。また、できたら県レベルで定着させていきたい。全国レベルでできるようになれば、試験前講習会等も、所長の負担が少なくなるのではと思う。

家政士の試験の合格者は、仕事で認められ求人者にも褒められる家政婦（夫）が多く、家政婦（夫）の質を高めることが大事だと思っている。試験については受験料のみ紹介所が負担している。テキスト代、交通費は、家政婦（夫）が負担している。

以前は能力評価を自己採点してもらっていたが、点数を控えめに書く家政婦（夫）の方が

仕事の能力が高いことから今は使用していない。
長時間の仕事の場合は、仕事の初日に紹介責任者が家政婦（夫）と一緒に求人者宅に行くことにしている。面接の時にどのような対応をすればよいか分からない求職者も多いので、その場合は、紹介所が教えている。
家政士以外に家政婦（夫）が持っている資格は、ヘルパー2級、調理師、栄養士、2級建築士、歯科助手、保育士、秘書検定2級、介護支援専門員、ケアマネジャー等である。
研修では言葉使いなどについて、家政士の検定テキストを用いて年4回ほど研修をしている。昨年は向上セミナーを 11 回実施した。公益社団法人日本看護家政紹介事業協会作成のDVD を3～4名の家政婦（夫）で見た後に、言葉使いや服装などの簡単なテストを行い、その後フリーディスカッションをした。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

求人者には、家政婦（夫）向けの新型コロナウイルス感染防止マニュアルや厚生労働省作成の感染防止マニュアルを配布し、家政婦（夫）には、新型コロナウイルス感染が疑われる人の在宅介護の注意点を書いたマニュアルを配布した。
家政婦（夫）の中には、病院の付き添いをしたくないと言う者もいたが、病院で新型コロナウイルスに感染するとは限らない。仕事をしないと稼げないという家政婦（夫）もいるので、仕事を断られることは少なかった。本県では、新型コロナウイルスの感染者数が少ないことや公共の交通機関ではなく自家用車による移動が多いことが特徴である。
認知症の利用者が、家政婦（夫）のマスクを嫌がるからと、家族からマスクをしないように依頼された。このときは、利用者が1人歩きをする時に転ばないように後ろから付いて行く、または転びそうになったら支えるといった、見守りと家事サービスが主な仕事で、ある程度の距離を保てるので家政婦（夫）もマスクはしなかったようだ。また自宅介護で、利用者と家政婦（夫）以外の人の出入りが無いのでマスクをしない場合もあった。それ以外は何かあったら困るので、求人者から家の中でマスクをしなくても良いと言われても、マスクは着用している。
回覧板や郵便物が届いた時には消毒し、買い物した野菜や肉のパック等を全部アルコールティッシュで拭いてから冷蔵庫に収納してほしいと求人者から指示を受け実践している家政婦（夫）もいる。利用者がデイサービスに行っており、そこで新型コロナウイルスの感染者が出たため、家政婦（夫）が濃厚接触者になったケースが2～3件あったが、PCR検査の結果全て陰性だった。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

調理や掃除をメインに仕事がしたいという求職者が増えており、調理や掃除をしてほしいという若い世代の求人者が増えているので、家事サービスに力をいれた方が良いと感じている。
新型コロナウイルスの感染については、いつ終息するか不明であり、長期化すればするほど新型コロナウイルス感染前の状態には戻らないと思う。今後は、共稼ぎ世帯が増えていくので、家事サービスと子どもの見守り、宿題をみられる家政婦（夫）の需要が増えるのではないか。また地域的に父子家庭も増えてきており、調理、お掃除、洗濯の依頼もあるので、アフターコロナもこの需要は増えていくだろう。このような状況を考えると、家事サービスの能力のある人材を活用する事業展開を考えた方が良いかもしれないと感じている。
また法人相手の人材紹介を新事業でやろうと思っている。具体的には、1つは施設雇用である。施設雇用を行っていない地域において、施設雇用を始めることによって業績を UP することが可能になると思う。もう1つは家政婦紹介所と同所で経営している訪問介護の法人への人材紹介である。家政婦（夫）紹介とは、無論システムは異なるので別の紹介の仕組み

を作らなくてはいけないし、求職者も人材紹介を希望する人を募らなくてはいけないが、まずは姉妹関係にある法人の紹介を行い、厳格に手順を踏みながら、必要文書を作成・整備しつつ運営してゆくつもりである。こうすることで、一般求人企業と取引する上で必要な文書を、次第に整えていこうと考えている。

また1人の求職者が稼げるような仕組みを作ろうと思っている。これは、ヘルパーなど介護の資格を持っている者に限られるが、1人の求職者が紹介所に登録すると、併設する法人のヘルパーも含め、家政婦(夫)、訪問介護、障害福祉(重度訪問介護、居宅介護)の3事業に登録する。これによって朝 8 時から夜 8 時までの仕事で月 35 万くらい稼げるので、求職者にとっても良い働き方だと思われる。万が一、当法人で働きたくない場合、他の会社に紹介することも可能である。

7. 配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

他業種からの転職の例は多くある。例えば病院で栄養士の仕事をしていたが、若い栄養士が入社してきてシフトが減らされた人や病院の配ぜんの仕事をしていた人が登録し、家政婦(夫)として稼働している。また歯科助手で、若い人が雇用されて仕事場に居辛くなり、ケアマネジャーの資格を取得して登録に至ったケースもある。またケアマネジャーで介護保険の仕事ではなく家政婦(夫)の仕事をしたいという登録者もいる。

紹介できる仕事は無いが、手放したくない家政婦(夫)の場合は、紹介所から電話をして様子伺いをしたり、単発の仕事があれば紹介したりしている。

ある人は、病院で調理の仕事を希望したが配ぜんに回されたので、調理の仕事をしたいと登録に来たが、お掃除のみの単発の仕事は絶対受けない。調理と掃除が伴えば仕事をしてくれるので、1 日に3軒、調理メインで仕事をしている。現在は収入も伸び、初めは病院の仕事とダブルワークをしていたが、今は、家政婦(夫)の仕事一本でやっている。調理師が登録に来たが、愛想が悪かったので紹介に至らなかったケースもある。

若い人が登録に来るのは良いが、病院の付き添いの仕事中スマートフォンをずっと見ていて、お断りになったことがある。

参考資料

1．ハウスワーカー 求職登録時の調査票

《ハウスワーカー 求職登録時の調査票》

求職者氏名：		記入日：　年　月　日

募集媒体	応募	何でお知りになったか：	新聞折込　ホームページ　タウンページ　紹介（　　）その他（　　）
個人データ	㋐	アレルギー：	（有（ペット・花粉・その他）・無）
個人データ	㋑	タバコ：	（吸う・たまに吸う・吸わない）
個人データ	㋒	血液型：	（O・A・B・AB）
個人データ	㋓	通勤手段：	（自動車・原付・自転車・バス・電車【JR・静鉄】）
個人データ	㋔	資格：	（介護資格：有〔種別：　　〕/ 無）（他の資格：〔　　〕）
業務内容	介護	在宅介護：	（できる・できない）【車イス・オムツ・見守り】【食事：きざみ食・トロミ食】
業務内容	介護	おふろ介助：	（できる・できない）
業務内容	家事	ベッドメイク：	（できる・できない）
業務内容	家事	掃除：	（得意　普通　苦手）
業務内容	家事	洗濯：	（得意　普通　苦手）
業務内容	家事	料理：	（得意　普通　苦手）／和・洋・中・伊・仏
業務内容	家事	自転車での買い物：	（行ける・行けない）
業務内容	家事	アイロン掛け：	（できる・できない）
職務経験	経験	介護サービス経験：	（有＜　年＞〔サービス種別：　（事業所：　）〕/ 無）
職務経験	経験	ハウスクリーニング経験：	（有＜　年＞〔サービス種別：　（事業所：　）〕/ 無）
職務経験	経験	ベビーシッター経験：	（有＜　年＞〔サービス種別：　（事業所：　）〕/ 無）
サービス対象	児童	子供の世話：	→できる（　才～）・沐浴（　）／できない
サービス対象	ペット	動物：	（好き／嫌い）→犬｛散歩／可（大・中・小）・否｝・猫・鳥
サービス対象	病院	＊病院での仕事：	（病　院　付　添）‥（行ける・行けない）（施　設　雇　用）‥（行ける・行けない）

差し支えなければ、記入してください。

C紹介所

他業種からの職域転換
　飲食業やマネキンのような他業種からの転職者が多く人材は不足していない。これらの求職者は家政婦(夫)の知り合いで紹介されて登録に至るケースが多く一番安心が出来る。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況

　従来通り「誰か家政婦(夫)を紹介してほしい」と相談や依頼の電話がかかってくるので変化は特に無い。しかし新型コロナウイルス感染症の影響で求人者の経済状況が悪化したので仕事量が減っている。ある求人者は県外で画商の仕事をしていて妻が病気で昼夜、家政婦(夫)が付いており月 60 万を使っていた。さらに訪問看護もお願いしていたので家政婦(夫)の夜勤を少し減らしたいと要望があった。仕事に入っていた家政婦(夫)は求人者が県外を往来しているので新型コロナウイルスに罹患する可能性も高く仕事をしたくないと言ったので他の家政婦(夫)と交代になった。

　逆に短時間の仕事が増えてきた。当紹介所では3時間から仕事を受け付けているが、依頼が家政婦(夫)の住居の近隣の場合、家政婦(夫)が近くなので行くと言えば2時間でも仕事を受け付ける。その場合は、若干高めに賃金は設定している。

　従来の求人者や新規の単発でワクチン接種についてきてほしいという仕事の依頼も少しであるが増えた。

2. 求職者特性の変化状況

　出稼ぎの家政婦(夫)が 24 時間泊まり込みをすれば、家賃を払う必要もなかったが現在は、泊まり込みを希望する人が少ない。

　求人者からどうしても来てほしいと要望があれば面接に同行している。離職防止のため仕事が始まった数日後に、所長が家政婦(夫)にどのような状況や状態だったか話を聞くようにしている。仕事を長く続けられるように求人者に仕事環境など不都合なことを変えてもらう必要がある時は間に入って上手に伝える。家政婦(夫)は収入をあげるため沢山仕事を入れて無理する人もいるので体調管理を必ずしてもらう。複数で入っている仕事場は、なにか気になることが耳に入ったら様子伺いをしている。

　求職者が不足しているので人手は欲しいが、誰でもよいわけではなく求職者の話していることに信憑性があるかどうか常に気を付けている。家政婦(夫)に向いている人柄は、明るく朗らかで親切、素直、謙虚さ、感謝ができる人だと思っている。

　商業施設近くの通路に広告をしている。家政婦(夫)の高齢化が進んでいるので若い人にアピールできるような広告をしていきたいと考えている。または商業施設等のイベントがあるときに、ブースをもって募集をすると人が集まると聞いているので新型コロナが終わったら、仕事のビデオ等を流したりしてやってみたい。どちらにしても、家政婦(夫)の能力を一定のレベルに維持することが大事だと考えている。

3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

　求人者側は自分にできないことを家政婦(夫)にちょっと頼みたいと思っている程度なのに求人票に書き込む内容や書類等が細かく家政婦(夫)紹介にそぐわなくなっている。内容は簡易的でないと仕事を頼む方も「そこまで聞かれるなら結構です」となってしまうこともある。派遣会社が紹介予定派遣をするようになってから、それに合わした形式、様式が求人票になっている。その為のルール化だと思われるが全ての仕事がその様式に当てはまるとは限らな

い。高齢者が「ちょっと頼みたい」と依頼されるのが紹介所なので、色々と詳細に聞かなくても「信用」の基にやってきた。今後、求人票、求職票とも、派遣等と同じような形式なのであれば、求人者のニーズに上手く当てはめるやり方を勉強したいと思っている。

4. 求職者の能力把握、教育訓練への取組み

調理は生活するうえで必要なものであるが、できない人が増えている。希望する仕事内容が介護でも調理も含まれることもありマッチングが上手くいかない時がある。他の家庭で披露するほど調理ができる腕前ではないと求職者が考えているのかもしれない、もしくは本当に調理ができないのかもしれないが調理を外す仕事のマッチングをしないといけなくなっている。家政婦（夫）ができないのであれば、個人で料理教室に通うなど苦手克服をしてほしいが子持ちの主婦でも多くは「調理が出来ない」と言う。味付けは求人者に頼めばいいので、そのようにして覚えてほしい。料理を作ったのに「まずい」と言われたら嫌などの恐れ、もしかすると完璧主義なのかもしれない。掃除や洗濯は見た目なので分かるが、味付け等は分からないので難しいとは思う。出汁の取り方も、昆布と鰹を使わず、ほんだしや鰹だしのように既製品を使っている人が多い。

利用者や求人者によって基本にばらつきはあるが、基本を押さえつつ臨機応変に対応できる家政婦（夫）であれば能力が高いと思っている。経験がとても大事で数をこなせばこなすほど積み重ねが増えていく。長く同じところに務めることも大事ではあるが、単発でも対応できる能力も大事である。各求人社宅で、「xxをしたら喜ばれた」、「xxをしたら良くなかった」というように次の仕事に活かせるように勉強させてもらっているという意識が欲しい。

家政士の試験の合格者は7名いるが、求人者に賃金交渉はしていない。また、特に家政士資格取得者だと名乗ってもいない。受験する家政婦（夫）は能力もあるので、受験勉強など仕事にも役に立ったと言っている。受験料など全て個人負担。試験に必要なテキストは欲しい受験者には購入してもらい、それ以外の人には貸し出している。

家政士の資格以外に介護アテンドサービス士、ヘルパー、介護福祉士、看護師、保育士の資格を持っている家政婦（夫）もいる。

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会作成の DVD を家政婦（夫）が紹介手数料を持ってくる時に見てもらう。それ以外は、支部内で研修している。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

以前からインフルエンザなど感染予防の原則があり「持ち込まない、持ち出さない、増やさない」を徹底していた。新聞に新しい情報が出たら、それを事務所に貼り、ファイルして紹介所内で見てもらうようにした。少し前は手洗いをお医者さん並みにしないといけないと言われていたが、今は手洗いの回数が大事と伝えている。紹介所では感染予防のための簡易マニュアル等を使用し、家政婦（夫）やヘルパーに研修を行っていたので新型コロナウイルスだからと言って特に問題はなかった。新型コロナウイルスは罹患してしまうと死に至ることもあり怖いので感染予防を徹底し家政婦（夫）が感染らない、利用者や求人者にも感染さないことに留意していた。

利用者の身内の中で新型コロナウイルス感染者が出て、利用者は PCR 検査の結果、陰性だったが「家政婦（夫）にマスクをしてほしい、防護服を着てほしい」という依頼が施設からあった。その依頼を担当の家政婦（夫）に伝えたら、仕事の掛け持ちをしていたこともあり、他の利用者に感染させてはいけないと仕事を断わられたことがあった。空いている家政婦（夫）が他にいれば交代を行かせるが、代わりがいないので仕事は止まったままである。

求人者の甥が新型コロナウイルスに罹患した。甥が毎日、新聞を利用者に持ってきて求人者と5分程度会って話をしていたので、求人者は濃厚接触者ではなかったが安心を考え

PCR 検査を受けるように紹介所からお願いしたが拒否されてしまった。そのため、家政婦（夫）に防護服、手袋、フェイスガードを安心、安全のために2週間付けてもらうようにお願いした。

家政婦（夫）が通勤途中に、時間短縮のため買い物をした時に生の食品も入っていたので、「一度求人宅に来てから買い物に行くように」と申し送りされた。また、利用者にお菓子が欲しいと言われ、そのまま渡したら、それを知った家族から「もし新型コロナウイルスが、そのパッケージについていたら困る」と言われた。

1 軒の求人者は、家に入る前に検温してくださいと頼まれた。うがい、手洗いを徹底するように家政婦（夫）に伝えている。菌やウイルスは、どこにでもいるので、個人個人が感染らないようにイメージ化することが大事なのかもしれない。

他県であるが介護をしてもらっていた母親が、新型コロナウイルスに罹患したことでヘルパーから感染したと訴えられた事件がある。実際ヘルパーから感染されたか否かは分からないが介護をしていた母親は亡くなった。最終的には和解したと聞いているが、そのような事があると検温など求人者に見せる為に何かに記しておく必要はあるかもしれない。

新型コロナウイルスが終わったとしても、新しいウイルスが出てくる可能性もあり、「毎日、検温をしている」と記録を求人者に見せることは、大切なように思う。

求人者から「ワクチン接種を受けてから仕事にきてください」と要請があった。家政婦（夫）はほぼ全員高齢者であり、ヘルパーは医療従事者ではないが介護要員として家庭に入る仕事なので、出来るだけ優先的に受けられたらよいなと思った。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

最近ヘルパーの仕事が少なくなってきたので介護事業所を辞めたが居宅の仕事は残している。所長の親を含め高齢者が新型コロナに感染るのが怖くて買い物に出たくないと言っている。あるヘルパーをしていた家政婦（夫）が紹介所では受けられないような 30 分単位の短時間の仕事を自身が住んでいる地域内を自転車なら交通費もかからないと買い物や用足しの仕事をしている。このように紹介所のホームページに「買い物に行きます」と地域ごとに家政婦（夫）が近所の何件かの買い物代行業務を始めれば意外とニーズはあるのかもしれないと思うが、まだ実現には至っていない。

家政婦（夫）を雇いたい求人者は、住み込みや夜勤など人に頼まないといけない状況に追い込まれているので仕事は無くならないと思っている。新型コロナウイルスをきっかけに世の中の動きに合ったサービス内容を考えないと今後仕事をうまく続けていけないことを家政婦（夫）に周知する必要があると考える。例えば、ある有名人が夫の看取りのことを取材され「家政婦（夫）」が出てくるときがある。そういう時に世の中に周知させるチャンスなのに、うまくできていないように思う。家政婦（夫）のドラマ等も、どんどんやってもらって特番を組んでもらいたいと思っている。

以前のように紹介所の看板を背負う家政婦（夫）はいなくなったものの、登録者を大事にしていきたいと思っている。昔は家政婦（夫）のことを「うちの子」と呼んでいたこともあった。現在は家政婦（夫）も 1 つの紹介所だけではなく、色々な所に登録していると思うが気持ち的には当紹介所に登録してくれている家政婦（夫）は、「自分の所の家政婦（夫）」というように扱っている。地域性のある紹介所を目指していきたい。

事業展開は介護保険が始まってから近くの家の人が頼んでくるようになった。以前はあった近所の人に自分の家の中を見られたくないという意識が少し取り除かれたようだ。今までの紹介所の仕事を残しつつ、地域性のある紹介所という近場で短時間の紹介を展開していきたい。近所の主婦の人が軽く働けるように求人票を皆が見られる所に貼って、それを見に来た求職者が、「この仕事単発で行きたい」というような地域密着型の求人、求職者を紹介す

る部門を作れればと思っている。

7.配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

TV ドラマの影響からか 40 歳代会社員の男性が仕事をしたいと登録に来たが、家政婦(夫)の仕事は家事支援業務と介護が入るなど仕事内容の説明をしたらイメージと違うと断られた。

飲食業やマネキンのような他業種からの転職者が多く人材は不足していない。これらの求職者は家政婦(夫)の知り合いで紹介されて登録に至るケースが多く一番安心が出来る。以前は個々の紹介所ではなく介護センターの職員に調理師がいたので、講師になってもらい支部で調理の勉強会などをしていた。

配ぜん人からの転職は仲居経験者が多いが家政婦(夫)として働くには求人者との距離感が近いので家族に受け入れられるのは難しいと感じている。仲居はセールストークが必要になるが家政婦(夫)は寡黙が喜ばれる等、客の喜ばせ方1つとっても違う。それを考えると配ぜん人でもホテルで仕事をしていた人の方が受け入れられやすい可能性がある。

副業をしたい人が増えて登録に至るが仕事が長く続かないことが多い。腰掛けのように考えているので仕事を選ぶ人が多く、実際に仕事を始めても合わないと「辞めます」と去っていく。それよりも紹介所を2～3掛け持ちしている人のほうが長続きする。複数登録に問題はないので他の紹介所に問い合わせなどはしないが、仕事のスケジュール管理はしっかり行いたいのでスケジュールを家政婦(夫)から伝えてもらっている。家政婦(夫)として働けるようにマッチングする人材であれば、どのような職種からでも転職は問題ない。前出の仲居もおとなしい人であれば家庭にも受け入れられると思っている。ある仲居出身の家政婦(夫)は高齢で独居の男性のところで仕事をしていたが、家族が訪れた時に家政婦(夫)のように一歩引いたのではなく、どちらかというと距離感も近く積極的な接客態度だったので「父に対する態度が馴れ馴れしい」と言われたことがあった。

参考資料

1．新型コロナウイルス予防対策のお願い
2．こまめな消毒(新聞記事)

令和２年２月２７日

ヘルパー・家政婦さんの
皆様へ

[redacted]
代表取締役 [redacted]

新型コロナウイルス予防対策のお願い

昨今、新型コロナウイルスが流行しだし「全国に広がりだした」との報道があり、死亡者の報道もあります。

感染経路や予防薬は明確にわかっておりません。また、感染者情報も具体的な発表はなく不安の覚えるこの頃です。

政府は予防方法の呼びかけをし、大きなイベントも中止されていますが、原因究明や予防薬も確立しておらず、私たちが保菌者になり、ご利用者への感染を防ぐため、ご自身で十分注意を払い感染源にならないよう努めてください。

特に訪問介護者自身が保菌状態のまま高齢者の介護・介助をし、ご利用者への感染をしないように努めなければなりません。

ご利用者への感染を防ぐため、利用者宅への訪問する場合には、十分に予防され訪問サービスに努めてください。

予防の方法を記します。

１．極力、人ごみの中に入らないこと。（バス・電車等への乗車の際はマスクをする、家庭に帰ったら「手洗い・うがい」の慣行）
２．不要な外出を避け、外出の際はマスクをすること。
３．訪問介護先等でも、「手洗い・うがい」を励行すること。
４．ご利用者には了解を得て、予防のためサービス中でもマスクをする。

また、ご利用者の異変に気が付かれたり、あなたご自身の体調に異変があった場合には、いち早く会社へご連絡ください。

一部の方は「騒ぎすぎだ」と言われたりしてますが、原因や明確な予防薬がない以上、ご利用者への感染予防のため、当事業所は皆様方に呼びかけをいたします。

ご了解ください。

第3種郵便物認可　新聞

流水30秒以上 ＋ こまめな消毒

手洗い有効性 専門家に聞く

コロナ禍が続くなか手洗いの徹底が強調され、街中ではさまざまな場所に消毒液が置かれている。ではその効果はどれほど明らかになっているのだろうか。皮膚にいる新型コロナウイルスへの各種消毒薬の有効性に関する論文を4月に発表するなど、「手洗いの専門家」として研究を重ねる京都府立医科大の廣瀬亮平助教（感染症学）に最新の知見を聞いた。（聞き手・広瀬一隆）

京都府立医科大・廣瀬助教

コロナ対策の最新知見

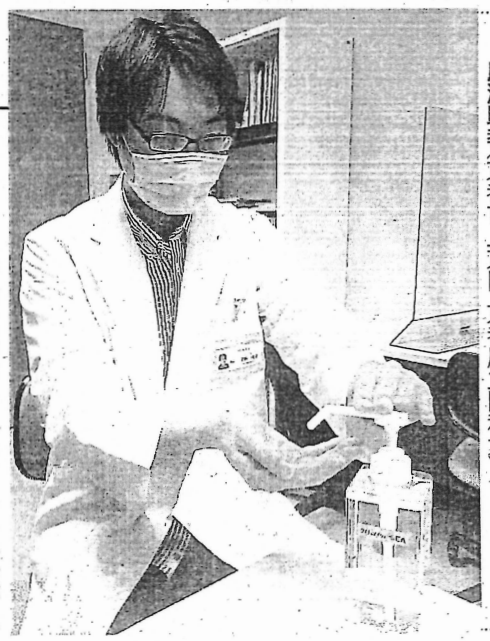
―新型コロナの感染防止には手洗いが重要とされています。

「新型コロナは主に、患者の呼気中に含まれた飛沫（ひまつ）を通してほかの人に感染するとみられています。しかし手指に付着したウイルスが口を通して体内に侵入する経路も有力と考えられ、それを防ぐには手洗いが重要です。新型コロナの皮膚の上での生存時間は9時間程度でインフルエンザの5倍になりますが、手洗いをすれば取り除けることに変わりはありません。インフルエンザでは30秒以上、流水で洗えばウイルスを含んだ粘液などを除去できることが分かっており、新型コロナも同様とみてよいでしょう」

―30秒以上かけて手を洗うのは骨が折れますね。

「手の一部分であれば短い時間洗うだけで済みますが、洗い残しのないことを考えると30秒は必要です。ただ私も病院で勤務している経験から、一つの作業を終えるたびに30秒以上手洗いするのが簡単ではないのはよく分かります。そのためにエタノール消毒などを併用します。ウイルスを死滅させる効果があるエタノール消毒は、付着したウイルス粒子を手から流し去る手洗いとは狙いが異なりますが、短い時間で消毒できるメリットがあります」

―どの程度の時間で消毒できるのでしょうか。



アルコール消毒などによる「手洗い」の効果を研究する廣瀬助教（京都市上京区・京都府立医科大）

「私は最近、アルコールの一種であるエタノールなどの消毒効果を検証した論文を出しました。その結果、エタノールが5秒以上の反応で高い有効性を示しました。エタノール以外にも、日本でよく流通しているグルコン酸クロルヘキシジンと塩化ベンザルコニウムの2種類の効果を確かめましたが、いずれも5秒以上の反応で一定の効果がありました。とはいえエタノールに比べると効果は低いので、第1選択はエタノールでしょう」

―消毒薬で水洗いの代用はできますか。

「消毒薬はいずれも、手指に汚れがある状態では効果は低下するとみられ、流水による手洗いの重要さは変わりません。流水による手洗いを心掛けつつ、こまめに消毒薬を活用するのが最も現実的かもしれません」

D紹介所

新型コロナウイルス対策

毎月いろいろなマニュアルを作成し、家政婦(夫)に渡している。家政婦(夫)にウェットティッシュ、フェイスシールド、手袋、スリッパ、携帯用消毒液を配布し喜ばれている。消毒液は月１度、家政婦(夫)が来所する時に詰め替えしてもらうようにしている。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況

新型コロナウイルス感染症の流行により病院関係の仕事は病院の出入りが出来ないので一切無くなった。高齢者の世話も減少している。精神障害者のように、どうしても病院に付き添わないといけない場合、仕事に入る前に PCR 検査が必須となった。このような仕事は以前、利用者の症状にもよるが 1 か月以上の仕事だったが、2～3週間と期間が短くなった。仕事中は、外出は禁止、入院している階のみ移動が許される等、仕事や行動範囲が制限されている。仕事の期間中、家政婦(夫)がどうしても、院外に行かないといけない場合、PCR 検査が要求されるが家政婦(夫)の予防接種2回目が済んでいる場合、PCR 検査は必要なしと言われた。

また9時～18 時までの仕事が、通勤時間の混雑時を考え 10 時～16 時と時短になり、月曜から金曜までの5日間の仕事が、家政婦(夫)の疲労を考慮して、水曜日は中休みとなることもあった。求人者の家族が家政婦(夫)が新型コロナウイルスに罹患しないように配慮してくれていることはありがたいが、家政婦(夫)の収入が少なくなるので悩ましい。

病院の付き添いの仕事は今までは月5～6件あったが1件になった。その代わり病院に入ってしまうと家族が病院に出入りできず、患者に会えなくなるので余命幾ばくもない場合は自宅で看取りをするターミナルケアの人が多くなってきた。この場合は家政婦(夫)に高度なスキルを要求されるので、吸引、胃ろう等、看護師から指導を受けて仕事をしている。このように高度な介護能力を必要とするニーズが増えてきた。その場合、家政婦(夫)のみ使う場合、家政婦(夫)と介護保険の併用、家政婦(夫)と介護保険、および障害福祉サービスの併用がある。例えば要介護4で昼間は家政婦(夫)と介護保険、夜は介護福祉サービスというように制度とサービスをできる限り効率よく利用している。

2. 求職者特性の変化状況

TV の影響からか男性の問い合わせもあった。相手の得意分野まで聞いて一度紹介所に来てくださいと伝えたが、そのままになっている。在宅介助等、力仕事が出来る男手が必要なときに、連絡をしてみようと考えている。

離職防止を少なくする為に3年位同じところで働いている家政婦(夫)と面接をして3年間賃金に変化がないが、「仕事量が増えたので賃金を増やしてほしくはないか。」「仕事環境を良くするために何か求人者に伝えてほしいことは無いか。」等の希望や要望を聞いて、それをもとに求人者に交渉している 。

昨年から新型コロナウイルス感染症対応休業支援金・給付金が家政婦(夫)に支給されることになった。家政婦(夫)の場合、新型コロナウイルス感染症の流行で仕事が止まってしまった場合、それまでに賃金が発生している証拠がある人に関しては、休業支援金が出る。当紹介所では5．6人対象者がいたが、2人手続きの説明をした。求人者の了解が前提であるが、過去支払われた賃金実績を見て支払い賃金の 80％をもらえる制度である。

3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

現在は病院の付き添いに就く前に PCR 検査が必要となっている。また調理以外のニーズが増えてきている。

求人者から「家政婦（夫）はどこまでやってくれるの」「何をしてくれるの」と聞かれたら、当紹介所では求人者に「どんな仕事をしてほしいのか。」とニーズを聞いている。仕事内容によっては家政婦（夫）のみならずヘルパーと併用できる場合もある。またヘルパーはケアマネジャーがプランに基づいて時間内に仕事をこなすのみ、家政婦（夫）は時間の制約は求人者及び利用者が決めることが出来るなど、利用者のみならず、家族のこともやるという説明をしている。

求人のニーズに応えられるように求職者募集を新聞のちらし広告や、紹介所のホームページに掲載した。今まで月2回掲載していた女性週刊誌の広告が連絡無しで去年から途絶えたので代替品を探している。新聞のちらし広告に掲載を頼むと、スマートフォン等で見られるウェブ用広告にも2週間掲載されるが、それを見たという問い合わせが月2．3件ある。

SNS を活用したりユーチューブ等に広告を出したいので、それについて勉強したい。タウンページは区域が分かれているので区域を絞って出している。ハローワークで家政婦紹介所の案内文を出しているが、ハローワークからの問い合わせはない。

家政婦（夫）はあくまでも紹介所で登録するだけなので、広告会社によっては広告を出してくれないところがあるが求人ピックアップという広告媒体に広告を掲載したら、そこを真似て他の広告会社から掲載しないかと問い合わせがあった。ハローワークも直接雇用ではないから求人を出せないと言っていた時期があるが今は理解を得られている。

必ず紹介責任者が面接についていく。最近、履歴書を持ってきてくださいという求人者が多い。家政婦（夫）が前職の話をすると、求人者も他の所で家政婦（夫）に話されるのではと懸念され、断られる事が多いので話さないようにと伝えている。

あまり例は無いが求人者から家政婦（夫）の交代を依頼されて、前任者に辞めて貰う場合、後任者との引き継ぎをしてもらうことはデリケートな問題があり、とても難しい。本来は雇用者である求人者から家政婦（夫）に対し伝えることを紹介所に任せられることが多い。その為、引継ぎが十分行われない場合もあると求人者に説明をする。

4. 求職者の能力把握、教育訓練への取組み

看護師とまでは言わないが、医療的な専門的なスキルを持つ人材が不足している。昔は看護師の仕事を見ながら技術を学ぶプロ意識を持っている人が多くいたが最近では、家政婦（夫）自ら「これは私の仕事ではないですよね。」と仕事の領域を決めてしまう人が多く見られる。現在でも看護師から指導を受け、きちんと行えているとお墨付きをもらって、胃ろうや痰吸引をしてくれる家政婦（夫）もいるが、ヘルパーから家政婦（夫）になった人は特に自己防衛のため躊躇する人が多い。

紹介所の従業員に家政士試験を受けてもらうと、家政婦（夫）に説明ができるし、勉強会もできるので受けさせている。

家政士検定試験の勉強をしている家政婦（夫）であっても、テキストに説明されている冷凍に向いている食材、向いていない食材等、現場では頭に入っていないことがある。その為、例えば高野豆腐を冷凍してしまい、食材を無駄にしてしまう場合もあるので仕事に必要な知識をプリントアウトして家政婦（夫）に配布するなど見える化する必要性を感じている。

受験料が色々な事情で家政婦（夫）にとって負担になる場合はテキスト代、受験料を半分負担しているが、それ以外は自己負担で受験してもらっている。

家政士以外に、調理師、介護福祉士、准看護師も含めて看護師、理学療法士、宅地建物取引士、収納、危険物取扱者、保育士等の資格を持っている人がいる。面接時には資格につ

いて色々と話すよりも実際の仕事で求人者や利用者に「すごい」と思われるように働いてほしい、と伝えている。

求職者確保は、家政婦（夫）からの紹介、広告、急ぎの場合は、他の紹介所からの紹介で確保している。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

毎月マニュアルは作成している。新型コロナ感染症のみならず夏には熱中症対策も加え、行政から出ている注意喚起は全てプリントアウトして渡した。マニュアルには家政婦（夫）やヘルパーに手帳を配布しているので、その手帳に毎朝利用者宅の訪問前に体温を測り記録すること。利用者宅ではうがいはできないので、うがいをしてからマスクをする。利用者宅に着いたら、挨拶、手洗い、消毒をしてから仕事に入る、3密にならないようにする、換気等、その時に必要事項を記載している。

介助が必要な場合は、利用者用のマスクも用意し納得していただき付けてもらう、消毒液、使い捨て手袋、フェイスシールド、使い捨てのスリッパを配布して家政婦（夫）にも自衛してもらうように促している。これらの物は利用者が本来は準備するものであるが、準備できないところもあるので、紹介所が用意して販売している。

求人者から強制ではないが「ワクチン接種を受けてください。」、「ワクチン接種を受けていない人は PCR 検査してください。」と依頼されたことがある。本来、施設の場合は施設の介護者が看てくれるが、在宅から施設に入った人で看るのが大変な場合家政婦（夫）が付き添いをするので、施設側で仕事に入る家政婦（夫）のワクチン接種を職員と同じように実施してくれたところもある。

長期間、継続している求人者に、コロナ禍で公共交通機関を使って通勤している家政婦（夫）は細心の注意もして通勤しているので賃金の値上げをお願いした。家政婦（夫）に前もって確認を取った後に、予防接種前は通勤時間帯を混雑の時間を避けてもらうよう依頼した。

紹介所は、家政婦（夫）にウェットティッシュ、フェイスシールド、手袋、スリッパ、携帯用消毒液を配布していたが、それはとても喜ばれた。マスクは以前から渡していた。消毒液は月 1 度、家政婦（夫）が来所する時に詰め替えしてもらうようにしている。

12 月にヘルパーの喉に痛みがあり、PCR 検査で陽性が判明した。事務所内で皆で昼食を一緒にしていたので、従業員 5 人が濃厚接触者となり、事務員も PCR 検査をすることになった。全員、検査の結果は陰性だったが、5日から1週間潜伏期間があるので事務所に来ずに、その期間中は、リモートで働いてもらい、とても助かった。

求人者に公共交通機関を利用せず家政婦（夫）に自家用車で通勤してほしいといわれることがあるが、車を運転できない場合にはタクシーで行って良いかを紹介所が確認することがある。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

コロナ禍で外食に行けない中、時間もかからず便利に食事を購入できるデリバリーサービスやテイクアウトを利用する人が増えている。そのような世の中の移り変わりの中で、家政婦（夫）の家事サービスや調理の仕事も増えるかと思っていたが、調理のニーズは、なかなか増えてこない。そのため仕事が減るのではないかと危機感を感じており、その対策については現在模索中である。調理も高血圧食や糖尿病食なども、お弁当方式で出ている。見た目も綺麗で食事がいたまないようにいろいろ工夫もされているので、そこに対抗していかないといけない。

7. 配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会や他の団体から、配ぜん人で家事が出来る人に対して家政婦紹介所が紹介できる仕事があれば協力し合いましょうという話があった。所長が配ぜん人紹介所に連絡したが、「うちの紹介所では配ぜんはしますけど、家政婦（夫）する人なんかいません」と断られてしまった。配ぜん人は 40 代が高年齢となるので家政婦（夫）の仕事に結びつけば失職した人の助けになると思ったが、配ぜん人は家政婦（夫）の仕事をしないというような思い込みは障壁になっていると思われる。

グループホームで働く求職者が、待遇は良いが、賃金に不満があるので夜勤の副業をしたいと言う人がいた。その人のシフトによって夜勤があれば仕事をしてもらっている。また、昼間働いている看護師が夜勤の仕事をしたいと副業で家政婦（夫）に登録して働いている。最近では正社員の給料では生活できないので副業で4～5万円稼ぎたいという求職者が多い。そのせいか「xxの資格を持っているが、働けないか」という問い合わせも増えている。

参考資料

1．ヘルパー・家政婦（夫）の皆様へ

令和３年７～８月

ヘルパー・家政婦の皆様へ

緊急事態宣言　延長中

コロナウイルスは、まだまだ猛威を振るい油断禁物です。心のゆるみが感染につながります。[redacted]では変異ウイルスも多発しております。

近くにウイルスは潜んでいます。不要不急の外出は控え、ご家族間であっても、密での食事等、気を付けるようにして下さい。
身だしなみをキチンとし、清潔感のある服装でサービス提供を、また各自、健康管理には充分気を付けるようにして下さい。

コロナワクチン接種が始まっています。利用者様が受ける日時が判ればご連絡下さい。もうすでに終了している方もいらっしゃると思いますが、その後の様子もお知らせ下さい。

又、ヘルパー・家政婦さんご自身のワクチン接種の日時を会社にお知らせ下さいませ。

記

1.毎朝の体温を手帳に記録する。発熱・倦怠感（だるさ）等ある時は会社に連絡の上、指示を仰いで下さい。
利用者宅訪問前に、うがいの上、必ずマスクを着用し、挨拶・手洗い後から仕事を始めて下さい。

2.普段の行動においては３つの密を必ず守って下さい。

①密集　人が集まる密集場所へは行かない。複数で行動を共にしない。
②密閉　換気の悪い密閉空間には滞在しない。常に換気、空気を入れ替える。
③密接　間近での会話、くしゃみ、咳や大声での発声に注意する。

注：外出時・サービス提供時は必ずマスクを着用し・ご利用者にも出来るだけマスクを着用いただけるように声掛けをお願いします。

尚、サービス開始から30分ごとに表へ出てマスクを外し、深呼吸!!
部屋の換気に注意!!

☆マスク、消毒液、使い捨て手袋、フェイスシールドなど不足している方は申し出て下さい。準備しています。

[redacted]
[redacted]
代表取締役　[redacted]

熱中症に注意！！

各自、注意しないといけない事がたくさんあります。
この時期はコロナウイルスと熱中症です。
コロナウイルスに関しては、１枚目に記載している内容の再確認をお願い致します。

熱中症に関しましては暑さを避け、小まめな水分補給を心がけて下さい。
厚生労働省からの**『熱中症予防のために』**をよく読んで下さい。

尚、会社では【熱中対策水】を用意しています。
汗に近いイオンバランスで、水分・塩分を含むスポーツドリンクですので
熱中症予防には良いかとお勧めです。

熱中症予防のために

暑さを避ける

室内では・・・

- 扇風機やエアコンで温度を調節
- 遮光カーテン、すだれ、打ち水を利用
- 室温をこまめに確認
- WBGT値※も参考に

屋外では・・・

- 日傘や帽子の着用
- 日陰の利用、こまめな休憩
- 天気のよい日は、日中の外出をできるだけ控える

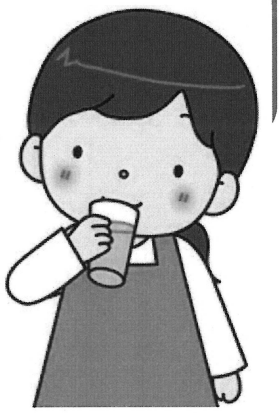
からだの蓄熱を避けるために

- 通気性のよい、吸湿性・速乾性のある衣服を着用する
- 保冷剤、氷、冷たいタオルなどで、からだを冷やす

※WBGT値：気温、湿度、輻射（放射）熱から算出される暑さの指数
運動や作業の度合いに応じた基準値が定められています。
環境省のホームページ（熱中症予防情報サイト）に、観測値と予想値が掲載されています。

こまめに水分を補給する

室内でも、屋外でも、のどの渇きを感じなくても、
こまめに水分・塩分、スポーツドリンクなどを補給する



「熱中症」は、高温多湿な環境に長くいることで、徐々に体内の水分や塩分のバランスが崩れ、体温調節機能がうまく働かなくなり、体内に熱がこもった状態を指します。屋外だけでなく室内で何もしていないときでも発症し、救急搬送されたり、場合によっては死亡することもあります。

熱中症について正しい知識を身につけ、体調の変化に気をつけるとともに、周囲にも気を配り、熱中症による健康被害を防ぎましょう。

熱中症の症状

○めまい、立ちくらみ、手足のしびれ、筋肉のこむら返り、気分が悪い
○頭痛、吐き気、嘔吐、倦怠感、虚脱感、いつもと様子が違う
重症になると、
○返事がおかしい、意識消失、けいれん、からだが熱い

詳しくは、厚生労働省ホームページ「熱中症関連情報」をご覧ください。

厚生労働省　熱中症　検索

厚生労働省

熱中症が疑われる人を見かけたら

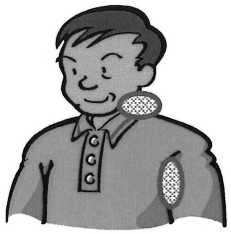
涼しい場所へ

エアコンが効いている室内や風通しのよい日陰など、涼しい場所へ避難させる

からだを冷やす

衣服をゆるめ、からだを冷やす

（特に、首の周り、脇の下、足の付け根など）



水分補給

水分・塩分、スポーツドリンクなどを補給する

自力で水が飲めない、意識がない場合は、すぐに救急車を呼びましょう！

<ご注意>

暑さの感じ方は、人によって異なります

その日の体調や暑さに対する慣れなどが影響します。体調の変化に気をつけましょう。

高齢者や子ども、障害者・障害児は、特に注意が必要です

・熱中症患者のおよそ半数は65歳以上の高齢者です。高齢者は暑さや水分不足に対する感覚機能が低下しており、暑さに対するからだの調整機能も低下しているので、注意が必要です。

・子どもは体温の調節能力がまだ十分に発達していないので、気を配る必要があります。

・のどの渇きを感じていなくても、こまめに水分補給しましょう。暑さを感じなくても室温や外気温を測定し、扇風機やエアコンを使って温度調整するよう心がけましょう。

節電を意識するあまり、熱中症予防を忘れないようご注意ください

気温や湿度の高い日には、無理な節電はせず、適度に扇風機やエアコンを使いましょう。

熱中症についての情報はこちら

▷ **厚生労働省**

熱中症関連情報［施策紹介、熱中症予防リーフレット、熱中症診療ガイドラインなど］
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryou/kenkou/nettyuu/

「健康のため水を飲もう」推進運動
https://www.mhlw.go.jp/topics/bukyoku/kenkou/suido/nomou/

職場における労働衛生対策［熱中症予防対策］
https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei02.html

▷ **環境省**

熱中症予防情報［暑さ指数（WBGT）予報、熱中症環境保健マニュアル、熱中症予防リーフレットなど］
http://www.wbgt.env.go.jp/

▷ **気象庁**

熱中症から身を守るために［気温の予測情報、天気予報など］
http://www.jma.go.jp/jma/kishou/know/kurashi/netsu.html

異常天候早期警戒情報
http://www.jma.go.jp/jp/soukei/

▷ **消防庁**

熱中症情報［熱中症による救急搬送の状況など］
http://www.fdma.go.jp/neuter/topics/fieldList9_2.html

E 紹介所

新型コロナウイルス対策
　産業医と相談して感染対策マニュアルを作成したり、教材をユーチューブ配信した。家政婦（夫）を含め、皆がメディアを見て怖がってばかりの時期があったこともあり、伝わりやすい形の文書を作成した。「このようにしたら感染してしまう」ということを伝えることが主要内容になっている。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況

　人材不足が以前からあったので、新型コロナウイルス感染症の流行でニーズが変化したということは無いと思っている。新型コロナウイルスが無くても同じような流れだったように感じている。介護人材で必要な技能実習生など外国人労働者のことを勉強しようかと思った矢先に新型コロナウイルスの流行に遭遇した。求人者も世代交代していると感じており、お金を持っているある程度の世代から、その子どもの世代になり、どんどん家政婦（夫）を使わないようになってきているし時代も変わってきていると感じている。さらに求人のニーズも何が減ったというよりは、求人者数が全体的に減っている。

　1割の新規の求人者は病院や介護に困ってソーシャルワーカーに相談している。介護保険で対応が難しいという判断で家政婦（夫）を紹介された場合、求人者もどうしようと思っている人が多く「家政婦（夫）は何してくれるの？」と言われるので、そのような場合は、掃除や犬の散歩など具体的に仕事の内容を細かく伝えるようにしている。ケアマネジャーから紹介の場合は、「介護保険外の仕事をする」と伝えている。しかし残りの9割は、昔、その求人者の祖母が当紹介所の家政婦（夫）を使っていた等で、世代を超えてお客さんが戻ってくることが大半である。そのような求人者は家政婦（夫）の仕事がなにかを理解している。

　先日、電話で檀家が高齢になってしまい掃除の人がいなくなるので来てほしいという依頼があった。紹介所はハローワークと同じ業種だから、いろいろと求人者の話を聞かないと働く人が不安がって来てくれないと説明し、名前、住所、仕事内容や休憩時間等を聞いていたら、求人者から「そこまでおおごとになるとは思ってなかった、ごめんなさい。」と断られてしまったことがある。このように「ちょっとお願いしたい」レベルの話だと紹介所の求人票はハードルが高く感じるようだ。紹介所としては今の世の中では、このようにはっきりと仕事内容を明示しないといけなくなっていると言いたくなるが、そこに難しさを感じる。ルール化をしないと何らかの問題が出てきたときに困るからということで、求人票も様式があると思われるが全ての求人がその様式に当てはまるとは限らないので、上手く当てはめるやり方を勉強したいと思っている。

2. 求職者特性の変化状況

　当紹介所の家政婦（夫）は、ほぼ全員ヘルパーの資格を持っている。デイサービスの中の見守り支援や調理など単発の仕事をアルバイト的にまわしている。例えば24時間泊まり込みを希望する家政婦（夫）の場合、その仕事が無い場合でも休みにせず、単発の仕事をしてもらいながら、泊まり込みの仕事が発生したらすぐに就いてもらうようにしている。希望する仕事が無いからと言って連絡を取っていないと他の紹介所に登録されてしまうこともあるので、このように繋ぎになる仕事を紹介している。

　不況になると家政婦（夫）になる人は多くなる等、時代の流れに大きく影響を受けるが、家事、介護両方不足している。家の中の仕事は、沢山あるが、それをまとめて家事支援業務と

言っている。でも、家政婦（夫）は何をすれば良いか理解が出来ないので職務内容の明確化をしている。例えば、初めて働く人が家事支援業務って何？と不安になってしまうので、家事代行サービス等のように、「A 宅では、これとこれをxx時間でやってもらう。これが出来たらまずは 100 点。」というような言い方をして、仕事に対するハードルを下げるようにすることで、家政婦（夫）の方も「私にも出来るかな。」と安心してもらえるようにしている。

賃金と労働量のバランスを常に意識しているので、1時間 1,200 円と時給を決めていない。同じ時間の家事支援業務でも業務内容を見て賃金設定をするように心がけている。例えば、1 時間だと短時間内に色々な業務をこなす為に、大変だったりする。逆に6時間だとある程度の時間をゆったり使えたりすることもある。そのちぐはぐさを無くす為に1時間 3,000 円の仕事もあれば1時間 1,200 円の仕事等が存在するようにしている。それを見て、求職者も仕事を選べるようになっている。

ホームページで募集はしているが、なかなか問い合わせはない。ポスティングの場合は500 位して1つ問い合わせの電話がかかってくる程度である。

3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

社会福祉協議会のボランティアが、買い物やちょっとした用足しの仕事を熱心にしているので家政婦（夫）の仕事が取られていると感じている。地域に住んでいる人がやっているので、近所のxxさんがやってくれるというように使う方も安心感があり、ボランティアなので騙されることもない。当紹介所も地域に根付いているとは言え、ボランティアでそのような仕事をされてしまうと、求人者も 1,000～2,000 円がもったいないと言うことになる。デリバリーサービスも、すごい勢いで進出しているので紹介所の仕事の告知のやり方が下手なのかと思うことがある。

出稼ぎの方が家政婦（夫）で24時間泊まり込み等をすれば、家賃も払う必要なく仕事が出来ていたが、現在は、求職者もお金に困っていない。一方で、シングルマザーや借金を抱えている人、引きこもりなど問題を抱えながら働きたいという人もいるが、労働条件を選ぶのでマッチングが難しい。

4. 求職者の能力把握、教育訓練への取組み

調理の仕事が苦手という人が増えていて、調理を外した仕事内容を組まないといけなくなっている。その為、登録時に紹介責任者が聞くと、「仕事として自分の料理を出すことに抵抗がある。」と言われる。それは子どもを持っている求職者でも同じである。料理人を雇っているわけではないので、味付けなど求人者に聞いてしまえば良いことなのにと思う。紹介所は、求人者には「料理が美味しい、美味しくないは必ず言ってあげてください」とお願いしている。黙っていると作った本人も分からなくなるからだ。家政婦（夫）には、美味しい、美味しくないは相手の舌次第なので、深刻に考えなくても良いと説明をしている。

全体的に料理が下手になってきているかもしれない。昔の人は田舎料理も上手で料理教室を開いたことがある。こんな風にしたら楽に作れる等、家政婦（夫）で共有する勉強会のようなことをした。煮魚を作ったが、魚がぐちゃぐちゃな人もいた。そのような作業を見ると、実際に作っていないと分かる場合がある。

ある TV 番組の制作会社から電話がかかってきて、家政婦（夫）を取り上げたいとのことだったので、まず公益社団法人日本看護家政紹介事業協会に電話をしてほしいとお願いした。しかし内容は家政婦（夫）ではなく家事代行サービスについてだったので、世の中的にも、家事代行サービスと家政婦（夫）の違いが理解されていないように思われる。

紹介所と家政婦（夫）の距離や関係性を大事にしていきたい。昔は、家政婦（夫）が仕事から帰ってきて紹介所の所長と一緒にご飯を食べていた。勝手に冷蔵庫を開けてビールを飲ん

でいた位の関係性が作られていた。家政婦（夫）も看板を背負って仕事をしてくれていたのだと思う。

求人者との面接には基本はついていく。求人票を取るときも、電話ではなく必ず求人者のところに行く。家政婦（夫）の良いところや経験がない場合は無いと伝えている。家政婦（夫）には就業場所が変わると、仕事のやり方も変わってくるので、度胸は付いていると思うが仕事は、毎回１年生に戻れと伝えている。

家政士の資格を持っているからといって売り込んだことはない。受験した人は、他の家政婦（夫）を見ることや、試験をすることによって自分の能力把握にもなっているので、とてもよい刺激になっている。テキスト代、受験料、試験前講習、交通費全て紹介所で負担している。現在4人が資格を持っている。取れる人に取ってもらおうとしている。紹介責任者が「受けてほしい。」と頼むと、試験はめんどくさいと思っている家政婦（夫）が辞めたいと言うので難しいところではある。だからこそ、金銭的負担をなくして受験してもらうように頼んでいるのが現状である。

家政士以外に、ヘルパー資格、アテンドサービス士、教員免許、保育士、書道、お花、お茶のような資格を持っている人がいる。

毎年研修はやっていて、感染症、マナー研修、糖尿・血圧等の生活習慣病や高齢者に多い症状など病気のことに対する知識研修をしている。新型コロナウイルスが流行ってからは集まれないので研修は止まっているが、ユーチューブにあげて見てもらうようにしている。
家政婦（夫）の仕事は、このようなものですというような説明会を開きたいと思っている。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

介護保険の事業所は新型コロナウイルス感染対策マニュアルを作成しないといけなかったので、紹介所の方も産業医の先生と相談して感染対策マニュアルを作成した。家政婦（夫）を含め、皆がメディアを見て怖がってばかりの時期があったこともあり伝わりやすい形の文書を作成した。このようにしたら感染してしまうということがメインの内容になっている。内容としては「コロナ」対「人」という形で作成したので、求職者用、求人者用というようにはなっていない。それよりも、ウイルスは、このようにしたら感染してしまうので、気を付けてほしいということや、マスク、消毒の徹底について記した。

求人者から、感染対策に関して紹介所に特に依頼はなかったが、逆に紹介所の方から求人者に感染予防をやってほしいと依頼していた。紹介所は、求人者が感染を怖がって、サービスが中止になるのではと思っていた。その為、求人者に対して徹底的に感染対策の説明をした。そのようにしていたら、毎日や毎週のことなので来てもらおうと言うことになっていった。新型コロナウイルス感染症に関わらず、以前からやっていたが、今回はマスクと消毒液が手に入れられない状況になったこともあり求人者も困っていると思い積極的にマスクと消毒液を配布した。それが安心材料となって、仕事が無くなったり、止まったりしたことはなかった。家政婦（夫）が新型コロナウイルス感染症に罹患するのが怖いと感じ、仕事以外は家に引きこもっていたこともあった。しかし仕事に行きたくないと辞める家政婦（夫）は一人もいなかった。

以前からインフルエンザで感染予防対策をしていたので、家政婦（夫）は新型コロナウイルス感染予防対策にも慣れていた。その為、紹介責任者が毎回、口頭で、家政婦（夫）に感染予防について知っているかのチェックをし、例えば、消毒液やハイター等が求人者宅に置かれているか、換気の方法はどのようにしているか等、家政婦（夫）を通して求人者および利用者宅の状況を聞いていた。消毒液が無い場合は、家政婦（夫）に持たせるようにしていた。換気の方法も換気扇を単に回すのではなく、対角線上の窓を開けられたら開けておく等、家政婦（夫）に伝えた。また高齢者になると暖房を入れていても寒いと換気させてもらえない状況になってないか等、求人者によってケースが一つ一つ違うので確認していた。このように、紹介

所が率先して予防対策等をしていたので、クレームは今のところ、全く無い。
　求人者から、買ってきた買い物のパッケージを消毒してほしい等、言われると思っていたが、特に何も言われなかった。求人者宅に着いたら着替えをしてほしいと依頼されたことは無いが、エプロンはつけてくださいと言われている。定期的な検温、血圧、体調不良があったら求人者に伝える等は、新型コロナウイルス感染対策前からやっていた。
　どの求人者も来てもらわないと困るというレベルなので、新型コロナウイルスに罹るのが怖いという理由で、家政婦（夫）に仕事の依頼を断るには至ってない。最終的に辿り着いたのは、目、鼻、口からしか感染しない。その為、何か触ったら消毒、洋服も紫外線で消毒できる。菌やウイルスは、どこにでもあるし、どこにでもいるので、定期的に手指消毒するように等、産業医の先生から言われた。
　家政婦（夫）のワクチン接種について特に求人者からやってほしいとは言われていないが、求人者から何か言われたときに説明が出来るように紹介所が前もって市役所や議員、知り合いの看護師に電話をして、どのような状況なのかを聞いていた。ただ、ワクチンが足りないので、接種券が来ても紹介責任者も受けられていない状態である。家政婦（夫）は高齢者が多いことから、ワクチン接種はほとんど終了している。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

　看護婦家政婦紹介所なので、仕事の内容やサービスはほとんど変わらない、逆に新しいことを頼まれても受けられないだろうと考えている。その為、今までどおりの仕事内容を続けていくことになると思われる。ウイルス感染に対しての意識はもうすでに高まっているが、今後、いろんな人が油断して感染していくことが出てくるだろうと予想される。その時に「あなたに感染された。責任取ってくれ。」というような求人者または利用者が出てこないかを危惧している。初期にヘルパーに感染されたというクレームが出たことも聞いているので、法律などの勉強をしておく必要がある。賠償責任になった場合、家政婦（夫）が不利な立場に立たないように準備しておかないといけないと考えている。実際に故意に感染してしまっている場合は怒られて当然とは思うが、面倒な事にも対応できる紹介所でないといけないと思っている。その為、求人者向けの初めに渡す書類の中に感染症のことも入れておかないといけないかもしれないと考えている。新型コロナウイルス感染症の流行が終わっても、また違うウイルスが発生しそうだと思う。そもそも、新型コロナウイルス感染が終わるのだろうかと不安である。
　コロナというよりも、人材不足が先にあるので、サービス展開も変わらないと思っている。これからは介護に必要な外国人労働者を受け入れていくような世の中に変わっていくと思われるので、ベトナム人など外国人労働者を巻き込んだ事業展開を考えていかないと、とは思っているが、勉強する前に新型コロナウイルスで外国人が入ってこなくなってしまったので、具体的には考えていない。

7. 配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

　他業種からの転職に関して障壁はない。芸は身を助けると言われるように何が強みになるか分からない。例えば当紹介所がある地域では、習字が上手な求職者には祭りの時に寄付金が幾らと書いてもらったり、寺のお布施書きや御朱印等の仕事を時期は選ぶが紹介できたりすることもある。その為、就職がすんなりいくように、その人のスキルのプラスポイントをできるだけ履歴書に沢山書けるように聞いている。
　配ぜん人やマネキンなどからの転職の実績はないが紹介業というのは、独特なところがあるので、それを理解している人が働いてくれるのは非常にありがたいと思う。家事支援業務はある程度、家の中のことが出来たら、少し気を付ければいいだけなので、マネキンや配ぜん人はそのようなところに特化しているので、家政婦（夫）の仕事をしたら絶対に上手くいくだろ

うと思っている。しかし、当紹介所において実績はない。

小料理屋や着物を加工してデザインしている人が自分の時間の空き時間に仕事をしたり、福祉関係でダブルワークをしている求職者もいる。求人者からも、仕事をそつなくこなしてくれるので良いと評判である。介護が出来れば、どんどん仕事が増えていくと思うが、介護が出来ないのがネックである。

仕事以外で電話をかけないと、今は仕事量が減っているので家政婦(夫)とコミュニケーションが本当に取れなくなってしまう。例えば、1 件仕事に行ってもらっているが、それ以上はあまり働きたくないというような家政婦(夫)の場合、その仕事が終了してしまうと、辞めることになってしまう。そうすると紹介所と縁が切れてしまうので、困った時に仕事をいつでも頼めるように、家政婦(夫)と密に連絡を取ることや、車に自転車を乗せて家まで送っていく、ちょっとした距離なら求人者宅までの送迎等、離したくない求職者に対してはやっている。

仕事が無い男性から登録したいというような問い合わせがあったが、登録に至らなかった。最近は、生活保護をもらっている人が隠れて仕事をすることもあるので、気をつけている。例えば、住所の確認で免許証を見せてほしいと依頼しても、個人情報と言われたり、免許を持っていないと言われると、信用できる人かどうかの見極めが難しくなってきている。

ネガティブな考え方、顔つきが悪い等の家政婦(夫)は、客がついても離れてしまう。家政婦(夫)に求める人柄は笑顔のある人、おしゃれではなく清潔を保てる等、身なりがきれい、つまり美意識が高い、また「お願いします。」と言える人、だと思っている。

参考資料

1．コロナ感染予防のための条件

2．コロナウイルスの体への感染経路

コロナウィルス感染予防のための　条件

1　●環境を良くしてウィルスが育たないように

湿度は40%以上になるように

換気を定期的に行い室内空気が長く停滞しないようにする

人が密集し換気の悪そうな場所には行かない

良く触る場所は定期的に除菌

2　●ご自身の免疫力を上げる努力を

徹夜をしない

しっかり休む

適度な運動

こまめな水分補給でノドの渇きを止める

3　●体調の悪い人には出来るだけ近づかない

近づく場合は感染経路と予防法を充分理解して対応してください。

コロナウィルス　体への感染経路

手など皮膚と呼ばれる場所からは　感染しません。
口の中、鼻の中、目など　粘膜に覆われているような場所から感染します。

汚染された手で目元、口元を触ってしまう（接触感染）
会話などで細かな唾液が飛んでかかってしまう（飛まつ感染）

予防法は

定期的及び不特定多数が触る、自動販売機、手すり、椅子等を触った時には
石鹸を使って手洗い、、または消毒液で消毒。

会話や咳での飛まつを防ぐ為にマスクの着用

F 紹介所

教育訓練への取組み

集合研修はできないので、毎奇数月に1回、読んでもらいたい2ページ程度の資料（例えば入浴介助）を家政婦（夫）に手渡し、個別に自宅で研修をしてもらい、振り返りシートを偶数月初めに提出してもらうようにしている。このような研修は3年行っている。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況

求人件数は3割ダウンし、雇用期間も従来と比べて回数、期間ともに2～3割ダウンという数字が出ている。従来なら1ヶ月位の仕事だろうと思えたものが、必要最小限の2週間で依頼される。毎日の仕事が、他人との接触を少なくしたいという理由で、曜日を指定され、必要最小限の日数と時間になっている。今までは、平均月 20 件の新規問合せがあったが、問合せがあれば就労に直結するものの、少ない時は月5件に減った。

市内に大きな病院が4つあるが、新型コロナウイルス感染症の流行後、病院の面会や見舞いが中止になったので、付き添いも全て中止になった。在宅でも新規の求人の問い合わせが全くと言っていいほど無くなった。この変化はとても大きい。ただし障害者施設入居者や強度の認知症、児童相談所の付き添いは、24 時間付けないといけないので残っている。

通常、介護保険で割り当てられている時間では足りない部分を家政婦（夫）で補っているので、家事援助、洗濯掃除の仕事は現状維持である。新型コロナウイルス感染症の罹患防止のため、他人に家に入ってほしくないという理由から介護保険が減り、付随して紹介業も減っているという流れになっている。デイサービスやショートステイに利用者が行けない、もしくは行かない場合は、介護保険の枠内でケアマネジャーが対応を考えるので、紹介所の仕事に結びつくことはなかった。

当市では独自の「エンゼルヘルパー」という制度があり、産前産後のお母さんがいる世帯に2時間で2ヶ月間、20 回分の補助金を出しているので、自己負担 500 円でサービスを受けられる。家事サービスの掃除や洗濯、食事の準備が主に頼まれる仕事で、ベビーシッターではなく周辺業務が主である。終了後は実費負担になるが延長してほしいと頼まれることもある。また週に数回1～2時間の高齢者世帯での家事サービスの需要もある。当紹介所では 30 分から仕事を受け付けている。

継続的求人者からの仕事が停止されることはほとんどないが、新型コロナ関係で2件の中止があった。

相談や問い合わせ等は電話対応が多いが、求人者宅に行かないとベッドの位置、食卓・台所との距離など不明な点も多いので、現場には必ず1度は紹介責任者が行くことにしている。

2. 求職者特性の変化状況

新型コロナに罹患することが怖いので仕事をしない、ワクチン接種を受けるまでは仕事をしないと言う家政婦（夫）がいて紹介所としては困ってしまった。働いている家政婦（夫）の平均年齢が 70 歳を超えていて、82 歳でも現役で 24 時間の仕事をしている人もいる。夫や自分の年金もある人もいれば自分の収入で 40 歳の引きこもりの息子を見ないといけない家政婦（夫）も何人かいる。仕事が無いと生活ができないわけではなく、1～2ヶ月は仕事が無くても生活できる人もいる。紹介所としても心配なので、仕事を休んでも生活は大丈夫か、最低限仕事ができるのは月何日位か聞くが、家政婦（夫）から「今月は仕事をしなくてよい。」と断られることもあった。

仕事量や希望する仕事内容等を聴取するための登録に掛ける時間は30分であるが、仕事を紹介する時は1時間くらいの時間をかける。履歴書も求人者が必要だという場合は家政婦(夫)に書いてもらう。面接は無く、家政婦(夫)を連れて行くとそのまま仕事に入ることが多いので、説明が足りないところは求人者に付け加えてもらう。ただし、仕事に入っても求人者から交代を言われてしまうことも多い。誰も見てないから仕事をサボる、投げやりな態度を示す、嘘を言う、常に人のせいにする等態度にこのようなことが見える場合は注意している。

能力評価は、求人者からの高評価やクレーム等を基準に行っている。当紹介所の求人者は独居の高齢者が7割くらいなので、不安なときは、予告なしに紹介責任者が仕事場を見に行っている。5～6年前になるが、とある紹介所の家政婦(夫)がテレビを買った時に自分のポイントカードにポイントを加算して問題になった。このようなことがないように当紹介所では、求人者又は利用者の名前でポイントカードを作成している。

新規の登録者は、実働している家政婦(夫)からの紹介が多い。フェンスの立て看板を見て「私でもできますか」と問い合わせがあることもある。ホームページを見ての問合せは、県外に住んでいる家族が市内に住んでいる利用者を見てほしいというものが多い。チラシなどはお金がかかる割に費用対効果が見えない。公民館などの公共施設にリーフレット(求人者兼求職者用)を置かせてもらっている。

当紹介所の家政婦(夫)は独居の方が多いので、仕事上の困りごとのみならず、県営住宅への入居や税務関係等ありとあらゆる相談に親身になってのっている。通勤時や業務内の事故に対しては賠償保険に加入しており、早急な対応を取るようにしている。現場で起こった事については家政婦(夫)に任せきりにせず、紹介所が対応にあたるようにしている。その結果、何十年と仕事してくれている人が多く定着率も高い。一旦辞めても、戻ってくる家政婦(夫)も多い。また、「当紹介所で仕事をしている」と、看板を背負って仕事してくれている家政婦(夫)が多いのが特徴である。

新型コロナウイルス感染症の影響で仕事をしていない人が多いので、現在稼働率は8割となっている。コロナ以前の稼働率は 100%だった。

不足業務に対する研修は、家政婦(夫)が仕事場に直行直帰なので特にしていないし、できない。年に1度、外部講師を呼んできて、例えばモチベーションの話をしてもらって、その後簡単な食事会をしてというような研修を7～8年前まではやっていたが、最近はしていない。

一番の悩みは家政婦(夫)の高齢化である。自転車通勤している人が交通事故に遭い、股関節を骨折して手術をして、介護認定受けるようになったといった話を聞くと、そのようなことが今後もっと増えてしまうのかと危惧している。

3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

在宅 24 時間の付き添いの家政婦(夫)は、1人で対応可能ではあるが、必ず2人体制にしている。また、何かがあった時に対応できるよう、費用は発生するが研修としてもう 1 人組み込んで入ってもらう。完全に初めての仕事で研修を行う時には費用は発生しない。

仕事に家政婦(夫)が複数で入ると揉め事も多い。自分の仕事にプライドや自信を持っていることはとても良いことであるが、何か問題があった場合に複数の言い分を聞ける時間もないので、できるだけ現場で解決してもらうように努めている。そのためにも報告、連絡、相談をきちんとやってほしいと所長が伝えており、1 日の仕事の整合性を考えタイムスケジュールにしたものを家政婦(夫)に渡し、均一化ができるようにしている。家政婦(夫)一人ひとりのこだわりが違っており、例えば掃除に一生懸命で料理がおろそかになるなど、得手不得手もある。また一生懸命やっているからこそ揉めることがある。

TV でスーパー家政婦(夫)を取り上げられると、心情的にはそのような家政婦(夫)が増えてくれたらとは思うが、実際は技術的にも能力的にもそうできない家政婦(夫)が多いので困

る。スーパー家政婦（夫）を要望される場合は、通常の事はできるので様子を見てもらうようにお願いするが、それ以上を求められるときはお断りしている。

年齢に関係なく調理をしたくないという家政婦（夫）が多いことが問題だと思っている。家政婦（夫）も家庭を持っている人が多いので、ご飯を炊く、お味噌汁を作るなど通り一遍のことはできるが、味付けや手のこんだことを言われると難しい。例えば茶碗蒸し1つにしても各家庭で流儀が違う。以前はレシピ本を配布したりしていた。スマートフォンでレシピが見られるクラシル、クックパッド等の媒体を教えるが、求人者に美味しくないと言われたらという不安やレパートリーが少ない等の理由で料理はできるだけやりたくないと言われる。求人者はそこまで求めていないのに、家政婦（夫）に先入観があることが問題である。健常者と認知症のある利用者の違いを理解しないといけないこともある。

4. 求職者の能力把握、教育訓練への取組み

新規求人の申込みがほとんど無くなっているので、紹介所の仕事が少なくなり求職者に対する新型コロナに関する教育や研修は、ある程度できた。介護保険担当部局からの指示によってマスク、消毒用のスプレー、換気の仕方など、厚生労働省から出ている感染予防対策を基に研修を行った。集合研修はできないので、毎奇数月に1回、読んでもらいたい2ページ程度の資料（例えば入浴介助）を家政婦（夫）に手渡し、個別に自宅で研修をしてもらい振り返りシートを偶数月初めに提出してもらうようにしている。振り返りシートの内容は学んだことや、活かしたい事、および感想を書いてもらうようにしている。そのほかに、今後受けたい研修やその他要望を記載してもらい、自己評価でできているかのチェック項目も付けている。このような研修は3年行っている。家政婦（夫）から質問があった場合は紹介所でフォローをするようにしている。

特に能力評価はしていないが、求人者や家族からの評価や連絡の内容で判断している。毎月提出してもらう実績票に、利用者に対して気づいたことを書いてくる家政婦（夫）もいて、それを活用して間接的に評価している。チームを組んでいることも多いので、お互いの意思疎通から出てくる話を聞いて能力評価している。

現在、家政士の試験を受けている人はいない。公益社団法人日本看護家政紹介事業協会の地域ブロックがきちんと取り組む事項だと思っているが、公益社団法人日本看護家政紹介事業協会各県支部長の統一の意見が持てず会場設定等に至っていない。しかし、家政婦（夫）の認知度アップやモチベーションアップ等で大きな貢献が見込まれるので取り組んでいきたいし、また、レベルの高い家政婦（夫）も当紹介所にはいるので、是非挑戦してもらいたいと思っている。

家政士以外の資格はヘルパー2級、介護福祉士、アテンドサービス、調理師、ケアマネジャー、生花、茶道、看護師等、色々な資格を持っている。しかし、資格を持っていることを表に出して仕事をしていない。仕事をしていく中で使えるのは、例えば、縫製士の資格を持っているので、服の補修ができるといったケースは多い。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルス感染症対策は手指消毒の仕方や人との距離の置き方など刻々と変化しており、紹介所独自の資料を作成して国や県との対応に齟齬が生じても大変なので、ほとんどは厚生労働省の資料で対応している。

家政婦（夫）には、仕事に入らなくても毎朝検温や体調管理をお願いしている。仕事に入る時は計画表に体温や咳、身体のだるさの有無を書き込んで求人者に見せられるようにした。

医療品関係の納入業者から、マスクやゴム手袋等が少なくなるという情報をもらったので、カートンで仕入れ家政婦（夫）に配布した。足りなくなったら補充しているので、家族で欲しい

という場合は販売もした。以前、インフルエンザが流行した時にハンディタイプの消毒液は渡してあったので、要望がある家政婦（夫）には詰め替えをしていた。ジェルタイプや液体タイプと人によって好みがあるので要望に応じて対処した。

90 歳の在宅の求人者の別居家族（孫の妻）が新型コロナウイルス感染症に罹患した。会社を経営しているため、同じ職場の孫と息子夫婦は濃厚接触者になってしまった。当紹介所は家政婦（夫）が3人入っていたが、それまで息子夫婦がやっていた夜間対応ができなくなったため、3人の家政婦（夫）のうち1人に専属でついてほしいと依頼があった。専属になった 1人は他の仕事も兼ねていたので、他の仕事は別の家政婦（夫）が対応した。PCR 検査は濃厚接触者になっても7日後にしか実施できないので、この間、家政婦（夫）1人が仕事を頑張ってやり遂げてくれた。同居している家族もホテル滞在して、これ以上接触しないようにしてもらった。PCR 検査の結果、息子夫婦は陰性だと分かり、徐々にこれまでの体制に戻した。どのように対応するかの段取りを、紹介所がつけたことで感謝してもらえた。

求人者からマスクを取ってと言われるような要請は無いものの、万が一そのような要請があっても取らないようにと指導していた。新型コロナ感染症に限らず家政婦（夫）が発熱、体調不良の場合は仕事を休む、または他の者が対応することは、文書にはしていないが求人者には伝えている。

掃除に使って捨てられる不織布の手袋、マスク、ゴム手袋、アルコール消毒液等の準備をして、家政婦（夫）に持たせていたので喜ばれた。フェイスシールドは考えたが調達していない。エプロンは使い捨ての医療用のものを使用した。求人者は、そこまでしなくても良いと言ってくれたが、安心してもらえた。

24 時間対応している求職者が3人いるが、入院して在宅に戻ってきてもそのまま仕事を継続している。要介護4なので、家政婦（夫）に入ってもらわないと困るということも理由の1つではある。

県外および感染拡大地域からの家族の帰省や長時間の訪問がある場合、求人者宅への訪問は 14 日後にしか行けないという2週間ルールがあるが、どうしても2週間以内に仕事に来てほしい場合は短時間、必要最小限の日数にしてもらった。24時間対応の在宅利用者で、県外の家族に帰省しないようにお願いしていたが、突然、帰省したケースがあり、利用者の介助の必要度から家政婦（夫）が入らざるを得なかったので、なるべく家族と接点を持たないように距離を取ってもらった。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

コロナの正体がまだはっきりしないが、利用者との接触が避けられない仕事なので、自分の身は自分で守らないといけない。訪問看護の場合は医者に相談できるので、医療系の人と接点ができれば良いと思ったりする。介護保険からは適切な医療情報が入ることもあり、そちらとの接点も増やしていければと考えている。

人の行動パターンが大きく変わり不特定多数の人との交流が少なくなっている。不必要な外出は高齢者ほど避ける時代になるのではないか。エンゼルヘルパー（未就学児を持つ家庭への家事・育児サポート）のように、これからは在宅の家事サービスを不特定多数の人に頼むのではなく、信頼のおける限られた人に長い期間頼むことになると思われるので、そうした家政婦（夫）が必要になると思う。

現在、在宅サービスの 24 時間・夜勤対応は費用的にもかなりの利用者負担になるため、新規の求人者、利用者の発掘は難しい。病院の付き添いは、コロナが収まれば認知症患者や障害のある方の入院、児童相談所の入院等需要が戻ってくると思われるので、その関係先にはアンテナを張っておきたい。

紹介所として求人ニーズを見ると介護保険との関係もあり大きな変動はないと思われるが、

介護保険制度はこれからも厳しさを増していくと思われるので、枠に収まらない仕事を余裕を持って受けられるように準備したい。

常に人と人が基本なので、人の生活形態や価値観が今と大きくずれない限り、サービス内容に大きな変化は起こらないと考える。そのため、家政婦(夫)の質を高め、日々の実務で実績を作りながら、人に頼ってもらえるような紹介所にしていきたい。

市外の紹介所との事業提携は難しい話ではないが、例えば市内の求人者が市外の病院に入院するので付き添いを頼みたいという時に、もう少しスムーズに事が済むようにしたい。市をまたぐと病院で認定調査などいろいろ手続きが必要になるが、エリア外の仕事でタイアップができると望ましい。しょっちゅうあるわけではないが、県内と県外の紹介所と業務提携がうまくできるようになれば、合理的に家政婦(夫)を使える。ただ、万が一利用者や求人者に怪我をさせた場合は、どちらかが責任を取らなければならないので、市をまたぐ仕事は 10 数件程度だが、家政婦(夫)には損害賠償保険の加入を勧めている。

7. 配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

老人保健施設で介護職員として働いている2人が、仕事場に許可をもらって副業で月7日家政婦(夫)をしている。とても一生懸命仕事をしてくれる。老人保健施設や特別養護施設で介護職の仕事をしていた人が、退職を控えて仕事が少なくなったり、実際に退職して家政婦(夫)として仕事をしているケースもある。求職者が必要な時は、そういう人に声をかけている。

転職組は多く、他にも事務員、ビル清掃会社の作業員、小料理屋のママ、主婦、バスガイド、縫製の技術者などをしていた人が多くいる。

近隣の紹介所が閉鎖した際には、そこに登録していた家政婦(夫)に来てもらうようにアプローチをした。他の紹介所からの求職者は、正規に退職した方なら来るものは拒まずである。能力が高いにこしたことはないが、求人者が家政婦(夫)を気に入るのは、能力だけではないことを何度も見ている。家政婦(夫)として仕事に真摯に向き合っている人であれば求人者は見逃さない。

参考資料

1．介護技術研修「入浴介助」
2．振り返りシート

社　内　研　修　　（令和３年８月）

～介護技術研修「入浴介助」～ [redacted]

まずは、入浴の目的をしっかりと意識しておくことが重要になります。

1. 皮膚を清潔に保ち、感染症を予防する

2. 心身の機能向上とリラックス

一つ目に大切なことは「皮膚を清潔に保ち、感染症を予防する」ということです。皮膚に付着した外部からの汚れや細菌を落とし、感染症を予防します。
また、入浴をしていない状態で何日も過ごしていると体臭がきつくなる傾向があります。ほかの利用者さんにも迷惑がかかるので、介助を活用して定期的に入浴することが大切です。

二つ目に、入浴は健康面にも影響してきます。例えば、正しく入浴すると血液の循環が促進され、代謝が活性化されます。また、適温のお湯につかると副交感神経が働くため、睡眠不足やイライラなどを解消し、快適な１日を過ごしやすくなるなど、心身機能の向上とリラックス効果が期待できます。

高齢者やけがをしている人などの入浴介助では、常に危険を意識することが大切です。入浴の手順を淡々とこなすのではなく、常に利用者さんの体調を気づかいましょう。寝たきり状態が続いている人は、思っている以上に床ずれで痛みがひどい場合もあります。

また、肌が極度に乾燥していると入浴時に苦痛を感じかねません。そのような症状が出ていても、自分では気づかない人もいらっしゃるでしょう。なかには、気づいたとしても迷惑だと考えてなかなか言い出せない人もいます。そのため、介護士が気づいてあげられるような環境を整えておくことが大切です。

もし、入浴前に体調悪化に気づいたなら別の方法で済ませることも選択肢の一つです。湿ったタオルで全身を拭くなどすれば、清潔感は保てます。また、身体を動かすことができる人の場合は、体の一部をあえて本人に洗ってもらうことも賢明です。完全な他人任せにしてしまうと、生活に必要な機能や思考がどんどん低下していきます。ADL（日常生活動作）を維持していくには、簡単な作業は「ご自分でできますか」と聞いてみましょう。）

実際に入浴介助を行う際は、必要なものをあらかじめ準備しておきましょう。使いたいときに使いたい道具がそろっていれば利用者さんを待たせることなく介助にあたることができます。

入浴時のポイント

介護士は、「入浴前」「入浴中」「入浴後」にわたって相手の体をケアし続けなくてはなりません。そして、変化があればすぐ気づけるようにすることが求められます。この段落では、入浴介助における流れや注意するべきポイントをまとめていきます。

高齢者や病人など、体が弱っている人で注意したいのが「ヒートショック」です。ヒートショックとは、急激な体温の変化でショック症状を起こすことを指します。脱衣の瞬間、湯船につかる瞬間などは、特に気をつけたいタイミングです。浴室と脱衣所の温度は、前もって上げておき、ヒートショックの対策を怠らないようにしましょう。次に、対象者の体調を見極めて入浴を介助します。空腹時や食後すぐなどは、内臓に負担がかかっているので、体温が上がると不調が生じるリスクも高まりかねません。

そのほか、血圧や体温をチェックしておくことも大切です。体調不良でも自覚症状がないと、入浴してから容体が急変することがあります。健康が確認できてから入浴させてあげることが原則です。

急に湯船へ浸かってしまうことでヒートショックを起こすことがあります。徐々に温かいお湯へと慣れてもらうように心がけましょう。最初は、椅子に座ってもらいます。このとき、手すりがあればつかまってもらいながら、ゆっくりと椅子に誘導し、シャワーの温度を確認しましょう。介護士自身も、肌でしっかりと温度を感じ取ってから、問題がなければ足元から順番にかけていきます。なお、相手が驚かないよう、必ず声をかけてからゆっくりとシャワーをかけてあげることが重要です。

湯船に浸かるときは急かし立てず、心臓に遠い部分からゆっくりと入ってもらいます。ただ、体力が弱っている人はのぼせやすいことも多いため、５分程度で上がれるように管理しておきましょう。

入浴後

足の裏が濡れていると、転倒につながり大事故を招きかねません。そのため、入浴後は足の裏を含め、丁寧に利用者さんの体全体をふきましょう。また、入浴直後は血圧が変動したことにより、めまいを起こすことも少なくありません。利用者さんには椅子へ座ってもらい、無理をさせずゆっくり着替えさせていきます。なお、人によっては皮膚科で処方されている軟こう類を塗らなければいけない場合があります。入浴直後は、皮膚の汚れがとれているため、塗るのにぴったりのタイミングといえます。爪切りをするのも入浴直後が理想的です。
※爪切りは爪に異常がなくご本人の容体が安定している場合に限られます

そのほか、入浴後は徐々に脱水症状に陥る人もいます。水分補給は欠かさず行い、体調に変化がないかしばらく様子を見守るまでが介助の役目です。

入浴介助では、心臓へ急激な刺激を与えないよう「末梢から体幹」の順で体を洗うのがルールです。また、手足の先には細い血管が流れているため、先に洗い始めると血行が促進されます。血液の循環がよくなれば、体温が上昇して冷え性対策にも効果が期待できるでしょう。高齢者には、「末梢血行障害」と呼ばれる症状に悩まされている人も少なくありません。しかし、入浴介助を的確に行ってあげることで、入浴後に相手の心も体もリラックスさせてあげることができるでしょう。

ただし、一番大切にしなくてはならないポイントは「介助される人の気持ち」です。どうしても先に洗ってほしい部分、人には触られたくない箇所などについてはできる限り本人の希望を聞いてあげましょう。お互いの信頼関係にも影響する点なので、介護士の思う手順を押しつけないようにします。そのうえで、「心臓部分にすぐお湯をかけない」などの原則を守ることが大事です。

相手のためになる入浴介助には、「しっかりとした準備」と「思いやり」が重要です。本人の意思を尊重しつつ、入浴で心身とも健康になれるよう意識して体を洗うようにします。

本人にとって裸という状態は、無防備で恥ずかしく、不安・抵抗があります。その気持ちに寄り添うことも大切です。望む方には同性介護で行いましょう。委ねてもらうには、日頃から信頼関係をしっかり築いておくことです。

また、看護師や介護士自身が滑るなどしてけがをする可能性もあるため、注意が必要です。相手の安全はもちろん、自分自身も十分に気をつけて入浴介助を行ってください。

[redacted]

研修振り返りシート

1．　日時　令和　3　年　8月　10　日（火）

2．　研修テーマ　介護技術研修「入浴介助」

3．　参加者氏名

4．　研修で学んだこと、活かしたいこと(含む感想)

入浴の目的は，皮膚を清潔に保ち，感染症を予防すると，心身の機能向上とリラックス効果が期待できる．そして，入浴の手順を淡々とこなすのではなく，常に利用者さんの体調を気づかい，ヒートショック対策を怠らないよう，又その後の水分補給を欠かさないように，介助される人の気持ちでしっかりとした準備・思いやりで行いたいと思います．

5．　今後受けたい研修

6．　その他要望等

7．　理解度

a．十分できている

ⓑ．まず理解できている

c．やや理解できていない

G 紹介所

教育訓練への取組み

コロナ感染前は、協会が作成した DVD を活用した研修やおむつ交換、清拭等の実習、調理実習（材料を準備して、10 分くらいで用意した材料から3つ献立を決めてもらい、30～40 分以内で調理）を行っていた。今年も可能な限り、家事や介護に関する研修を行い、家政婦（夫）の能力をあげることに注力したい。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況

大きな変化は、今までは交通事故、誤嚥性肺炎、認知症の方が入院すると病院の付き添いの依頼が月に 14～15 件あったが、新型コロナウイルス感染症の影響で病院が付き添いを入れないので全く無くなってしまったことだ。

全体的に仕事は減ったものの、県外に住んでいる子供からの相談で、県をまたげないもしくは帰郷できないので、県内にいる親の面倒を見てほしいという新しい問い合わせや相談が増えてきた。一番多いのは買い物の相談である。当紹介所では2時間以上の仕事を受け付けているが、買い物は1時間以内に終わってしまうので残りの時間は掃除等をするようにしている。掃除、家事一般、病院の受診の付き添いの仕事の相談も増えている。今までは家族が病院の受診に付き添っていたが、仕事の関係等で帰郷できないので代わりに付き添ってほしい、職員が不足しているので施設に入っている利用者の病院受診に付き添ってほしいといった依頼だ。介護現場の人材は不足しているので今後も増えてくると思っている。しかし、新型コロナウイルス感染症の感染者数が増えてくると、病院受診の付き添いの仕事は職員で対応するからと、病院から断られることがある。このように新型コロナの感染者数の増加に比例して仕事が減ってしまう状況である。

人と接触したくない、新型コロナに罹患したくないという理由から、継続的だった在宅の求人者からの断りが1～2件入った。毎日の仕事を最小限の週2～3日に減らしてほしい、仕事の時間も1日4～5時間だったものが2時間と短縮されたこともある。3年前までは3時間以上の仕事を受け付けていたが、最近は1時間の仕事が増えてきているので、原則2時間以上になるよう依頼している。

2. 求職者特性の変化状況

介護の知識がある求職者が不足している。例えば口腔ケアでも、ご飯粒1つ残っていれば誤嚥に結びついてしまう。スキルのある人材が足りないと感じている。また能力が無いと求人者も仕事を頼んでこないので、掃除、調理、介護等の能力や技術を一定以上磨いていくことも必要である。

看護科に通っている学生のアルバイトの斡旋をしている。介護のみならず、料理、お掃除の仕事をできる人や興味のある人に、やってもらっている。介護のみという人には施設での仕事を斡旋している。求人者からの要望に全て応えるのではなく、終日入ってほしいと要望があっても、1人では無理な場合は、求人者と相談して2人体制にしている。新しい場所の仕事に就く場合は、介護職の経験者であっても紹介手数料をもらわず、賃金のみで研修をしてから仕事に入ってもらうようにしている。指示が細かい求人者の場合、1時間位の申し送りでは伝わらないことが多いので、この研修はとても役に立っている。

また介護のできる 30～50 歳代で力のある人も不足している。現状、高齢の家政婦（夫）が多いので、ひざや腰が弱くなっており在宅介護の仕事に入れなくなっている。

スーパー家政婦（夫）はいないのかという相談や問い合わせがある。そのような場合は、2時間で何十種類も作り置きをすることは難しいが、2時間だと5～6種類はできる家政婦（夫）はいると伝えると、調理の仕事を頼むことはできますかとなる。スーパー家政婦（夫）やドラマ等の影響で家政婦（夫）のイメージや見方が変わってきたのは良いことだと思っている。男性でも料理が好きなので家政婦（夫）になりたいという問い合わせもあるが、求人者は男性の家政婦（夫）よりも女性を好むので、登録をしても仕事が無いので断っている。しかし施設の介護職では男性も雇っているので、介護関係の仕事は男性でも登録してもらっている。

3．最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

新規求人者の開拓のためにホームページを活用しているが、それ以外に、人通りの多いスーパーマーケットの駐車場の近くに電柱広告を出した。それを見て新規の求人者や求職者からの問い合わせが来ている。料金は1年に1万円（1本）で、別途広告制作料が 15,000 円かかるがキャンペーン中のため安くできたし電柱広告は安価で良いと思う。タウンページの電話帳広告を40年続けている。見る人も減少してきているのにも関わらず月 24,000 円の支払いだったので止めようと思ったら、月 10,000 円に広告料が下がったので今年は両方使っている。昨今はスマートフォンやインターネットを使った検索が増えてきている。今後はフェイスブックやインスタグラムを活用して、家政婦（夫）の仕事を広報して求職者を募るとともに、「こんなことで困っていませんか？」と家政婦（夫）利用を促すような広告を求人者向けにしようと検討中である。

求職者に対する支援として仕事のばらつきが出ないように、稼働している家政婦（夫）全員にバランス良く仕事がいきわたるように工夫をしている。家政婦（夫）の仕事は一度仕事が終了すると1～2か月仕事が無い場合があるが、仕事の無い期間を作らないようにしている。例えば週7日を 1 人で稼働させるのではなく、求人者と相談して、仕事が減った別の家政婦（夫）を入れて、2～3人体制で仕事をするように変更している。こうすれば、家政婦（夫）同士で仕事をシェアしてお互いに生活ができるようになるし、また体を休めることもできる。1人稼働の場合、急に休まないといけない時に困ってしまうが、他の家政婦（夫）が入っていれば求人者も安心である。また、同じパターンの料理を食べるよりも、複数の家政婦（夫）が入ることにより、料理にバラエティができ、求人者にも喜ばれる。このように仕事の無い家政婦（夫）を作らないことで、生活に困らない程度の収入を得られるよう求職者支援をしている。

4．求職者の能力把握、教育訓練への取組み

おむつ交換、清拭にしても、実践を見ながら確認しないと、できているつもりでも現場に出たらできていない人もいる。安心して任せられる家政婦（夫）を養成していく必要がある。人柄が良い人が良く、素直で謙虚であることが必要だし、やる気が無いと家政婦（夫）の仕事は難しい。できるだけ家政婦（夫）と話をすることで、1人ひとりの良さや価値観を見ながら、求人者とのマッチングを考えている。必要だと思うスキルを身につけるよう、学ぼうという気持ちを持ってもらいたい。紹介所では、ある一定のレベルの家政婦（夫）をそろえておく必要があり、家政婦（夫）が替わると仕事のレベルが変わるようでは信用問題になってしまう。イメージとしては、オールマイティーに何でも対応できる家政婦（夫）を求めている。

家政士資格の取得者は 16 人いるが、30 人を目標にしたい。求人者からは、家政士の資格を取得した人は、調理、掃除などきちんとできるので違いがあると言われたことがある。殆どの人がヘルパー2級を持っている。調理師、看護師、保育士、学校の先生等の資格保持者もいる。

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会が作成した DVD を活用した研修やおむつ交換、清拭等の実習は行っていたが、今は集まれないので本を見ながら勉強してもらっている。

口頭で、仕事のやり方や使っているツールを確認している。家政婦(夫)に任せるという利用者に対しても、手順を利用者に説明し、確認を取ってから仕事にかかるように伝えている。また新型コロナウイルス感染症が流行する前は、2 人 1 組でグループをいくつか作り、材料を準備して、まず 10 分くらいで用意した材料から3つ献立を決めてもらい、30～40 分以内で調理をする実習を行っていた。その後試食し、同じ材料を使ってもグループごとに出来上がる献立が違うことや、調味料一つで味付けが変わることや、レパートリーを増やす実体験をしてもらっていた。

家政士検定の受験料、テキスト代、試験前講習会等、交通費以外は全て当紹介所が負担している。

今年は紹介所内で DVD の貸し出しをしたり、家事や介護に関する研修を行い、家政婦(夫)の能力をあげることに注力したい。例えば、おむつ交換にしても、利用者や求人者のQOL に応えられるような対処ができるようにしたい。また、家事の仕事は簡単なようで、難しいので同じ仕事でも、2時間以内にきちんとできる人と、時間がかかる人がいては困ると思っているため、時間配分のバランスが取れるように研修を行いたい。愛情をもって仕事をしてくれる人が大事であると感じている。

家政婦(夫)で登録に至る人に対しては、家政士試験のテキストを読んでもらっている。本屋には家政婦(夫)に関する本は無いので、家政士のテキストは活用すべきである。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルス感染症に関する資料は殆どインターネットから取っている。感染者数が増えたときに、一斉メールで家政婦(夫)全員に注意事項を送った。求人者や利用者の所へ県外から近親者の往来があったり、本人が県外に行ったりした場合、必ず紹介所に連絡をもらうようにお願いしている。万が一、家政婦(夫)に関係する方で陽性者や、濃厚接触の疑いが出た時も同様である。当県では、感染者が増加すると、県外の人と求人者や利用者が接触した場合、2週間ヘルパーや家政婦(夫)を止めるという「2週間問題」がある。最近ではワクチン接種も普及しており、当県では東京から公共交通機関を利用して入った人には、県負担でPCR 検査が無料で受けられるので、それを受けてもらっている。また、当紹介所では、家政婦(夫)が求人者ごとにエプロンを代える等の対策をしている。何か新しい情報が入った時には迅速に家政婦(夫)に情報を伝えている。

求人者から家政婦(夫)が県外の人と接触していないかという問い合わせが入ることもある。家政婦(夫)の家族も新型コロナの感染者の多い東京や大阪に家族がいれば往来することもあるので、そのような場合、求人者にその旨を伝え家政婦(夫)と打ち合わせしながら、他の家政婦(夫)に仕事を代行してもらったこともある。

新型コロナウイルスを家政婦(夫)が家に持ち込むという恐れを持っている求人者が多い。働く家政婦(夫)を安心して受け入れてもらうために、フェイスシールド、エプロン(冬場の場合予防着と言われる長袖のもの)、アルコール消毒液、持ち運びができるボトルに入っているリキッドタイプの石鹸等を家政婦(夫)全員に配布している。作業日報の裏面に体温、体調のチェックシートを作成し、必ず仕事に入る前に家政婦(夫)に記入してもらい、求人者も見られるようにする等徹底的な感染対策に配慮した。このように対策をしたので求人者も安心し、継続的に来てほしいと言われたところもあった。一時期、家政婦(夫)がフェイスシールドを着用して仕事に行っていたので新型コロナに気を付けている紹介所と思われ、求人者たちも喜んでいた。またフェイスシールドを付けることで家政婦(夫)も、安心して働けることに繋がった。初めはフェイスシールドを付けることに恐怖感を覚えたのか反対する求人者や利用者もいたが、事情を説明することで不安が消えた。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

新規求職者の登録時の面接も、通常は求職者に合わせた時間で行っていたが、時間を指定して紹介所の人の出入りが少なくなるようにした。求職者の要望も聞きながら短時間で要件を済ませる工夫もした。具体的には新規求職者の場合、2時間位時間をかけて面接をしていたが、30 分位に時短をするようにした。時間内で聞けないことも多く求職者と電話で相談しながら仕事を決めなくてはならず、とても難しさを感じた。求職者とは直接会わないと、どのような人なのか分からないのでリモート面接はしていない。今までは家政婦(夫)の仕事を理解してもらうために、公益社団法人日本看護家政紹介事業協会の作成したDVDを見てもらっていたが、自宅で見られる求職者には貸出をした。

求人者宅で、家政婦(夫)と3者面談を必ず行っていたが、時間を2時間から 30 分位に短縮した。そのほか玄関まで紹介所の職員が家政婦(夫)に付いて行くが、求人者宅には入らず、家政婦(夫)自身が自己PRするような工夫もした。今は紹介所から求人者に事前に電話で家政婦(夫)のPRを伝えるようにしており、本来の紹介所スタイルに半分位は戻った。

新型コロナウイルス感染症に関わらず、現実問題として高齢者は増えているし、家政婦(夫)の仕事はこれからも減らない。ケアをする若手の働き手が介護職離れしていることを考えると、益々人手は足りなくなるので家政婦(夫)のニーズは増えていくと感じている。本人は高齢で家族は県外に住んでいるので、家政婦(夫)に来てほしいという要望は現在でもあるので、新型コロナが終息したらもっと問い合わせが増え仕事が戻ると思っている。また地域包括支援センターからも、自費で良いので家政婦(夫)はいないかという問い合わせや相談は毎日来ているので、終息したらもっと増えてくると思っている。

介護事業所の管理職や病院の先生から、家政婦(夫)を使うには「いくら位かかるのか」と聞かれることがある。女性が働いていると家庭と仕事のバランスがとれない場合も多く、仕事に専念したいので家政婦(夫)を週に1～2回使いたいと言う相談がある。例えば外で買ってきた惣菜ではなく手料理を食べさせたいと言うニーズもあり、今後このようなニーズは増えてくると見越している。今は新型コロナにかかりたくないので他人との接触は最小限に抑えたいという人も、流行が無くなり人の出入りに不安や問題が無くなれば、需要は増えていくだろう。

また当県では県外に子どもがいるケースが多いので、所長の発案で、求人者や利用者が、LINEを使ってテレビ電話で離れている家族と話せるようなサービスも試験的に行っている。家族が帰郷できないので、家の中の様子をテレビ電話で見せたり、家政婦(夫)が作っている食事を写真付きのメッセージで送ったりもできる。他にも求人者や利用者の体調に変化が生じた場合も利用できる。紹介業とはかけ離れてしまうかもしれないが、状況に応じてこのようなフォローも必要だと思う。テレビ電話を通じて目で見られるのは、求人者の安心にも繋がるのではないかと思っている。

7. 配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

マネキンで働いている人は試食販売をしている方もいるので、料理の仕事を任せられるのではと思われがちだが、マネキンは営業なので話ができないといけない。でも、家政婦(夫)は話すことがマイナスになるので、その違いを紹介所で教えている。まったく経験が無く不安という求職者に対しては最低賃金で現場実習してもらう場合もある。70 歳の人が介護助手で入り、1週間で音を上げそうになったが、1か月後には完璧に仕事をこなすようになり 80 歳でも現役で頑張っているといった例もある。このようにやる気のある人を育てる紹介所でありたいと思っている。

どのような業界からの転職者であっても、自分が家政婦(夫)を雇ったら、どう働いてもらいたいかを念頭に置いて、家政婦(夫)の仕事を考えてほしい、求人者や利用者の気持ちに立って仕事をしてもらいたいと常日頃から伝えており、頼む側の気持ちをキャッチできる人が

大事だと思う。

家政婦（夫）に気を付けてほしいことがあっても、まずは褒める、感謝を伝え、利用者からの喜びの声を伝え、その後に、注意を伝えるよう配慮している。これは、家政婦（夫）のみならず、職員に対しても同じである。年齢を気にして辞めたいという家政婦（夫）もいるが、ある程度健康でお金が欲しいのであれば、いつまでも仕事をしてほしいと伝えている。紹介所では10 年以上働いている人が多く、35 年働いている人もいる。職員にも家政婦（夫）を大事にしてほしいと伝えている。家政婦（夫）が友達を連れて紹介所を訪れることがあるが、それをしてくれることは当所が心地よく安心感があるからだと自負している。良い家政婦（夫）が紹介してくれる人材はとても良い人が多い。

参考資料

１．作業日報
２．体調管理表

作 業 日 報

月分　　会員名

勤務先　　様

※日･祝日は印をつけてください

日	曜日	就労時間 始業	就労時間 終了	就労時間	就労者印	確認印
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						

日	曜日	就労時間 始業	就労時間 終了	就労時間	就労者印	確認印
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
合計		日	時間			

仕事内容	□ 調理 ・ □ 掃除 ・ □ 身体介護 ・ □ 見守り ・ □ その他

連絡欄

※裏面に体調管理表　及び　チェック項目があります。作業日報と合わせてご記入ください。

月　体調管理表　（名前　）													
日付	曜日	体温測定		気になる症状に○を付ける					チェック項目				備考
		体温(℃)	測定時間	せき	鼻水	喉の痛み	味覚異常	嗅覚異常	室内戸締り	火の元	電気	鍵	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													
31													

H 紹介所

求職者の能力把握
　紹介者から求職者の評判を事前に聞いているが、登録時、面接をするときは、見た目の印象、働ける内容、職歴を見る。そして、話し方や身なり、担当者の質問にきちんと答えているか等、話の仕方を見ている。登録者になったら必ず仕事を紹介して働いてもらい、能力の把握や評価をしている。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況

　売上の中で一番大きく占めている斎場のお茶接待の仕事も会食ができなくなり無くなった。この 1 年半で仕事は最高3割ぐらい減ったが今は半分 1.5 割減位に戻っている。

　認知症、知的障害の方の入院中 24 時間付き添いや介護を単発で頼まれることがあったが新型コロナの影響により病院側から人の出入りを禁じられているので断られた。しかし、精神科に入院していて、1人で通院が出来ない理由から歯医者やワクチン接種の付き添い等、通院介助の依頼は月 20 弱位あり継続している。

　家庭内の家事援助サービスの食事作り、掃除、洗濯や買い物、自宅介護の業務ニーズは増えている。施設やグループホームの仕事の入浴介助、調理、食事介助など変化はない。

2. 求職者特性の変化状況

　短時間の仕事も受け付けているが、家政婦（夫）は長時間の仕事を好んでいる。5時間以上の場合は単価料金が安くなるように設定している。

　求職者の登録には相談室を使い面接を 20 分位行う。飛込みの求職者は少なく、多くは知り合いから紹介されてくる。面接の時に履歴書や求職票を見ながら、できる仕事や「食事作りは苦手だからお掃除をさせてください」というような希望職種、話す内容をチェックしている。紹介者から求職者の評判を事前に聞いているがコミュニケーション能力を重視している。しかし、どんな求職者でも仕事を紹介して働いてもらう。仕事をしていく中で仕事ができる、できないが、自然に振り分けられていくので、それをもとに能力の把握や評価をしている。

　飛込みの求職者には、初回は個人宅の仕事を紹介しない。それは物が無くなったりしてクレームになると困るので、複数稼働できる施設に紹介し、仕事ぶりや施設からの評価、人柄などを見てから今後の紹介を判断している。

　求職者が沢山いれば仕事を受けられると常に思っているので日頃から求職者を探しており色々なところに声をかけている。紹介所に登録している家政婦（夫）が皆 70 歳代で高齢であり、介護、掃除、洗濯、施設の夜勤等、全部の職種に人が不足している。人材は宝だと思っているが、コロナ禍の中、人と会うこともままならないので、とても難しい。紹介されて登録に来る求職者の多くは「この紹介所に行けば仕事が沢山あるから来た」と言う。このような求職者は登録して直ぐ稼働になることが多い。

　最近は少なくなったが、昔は紹介所の看板を背負ってくれる家政婦（夫）がおり、「私たちは看板を背負っているから、絶対に迷惑をかけるようなことはできない」と言ってくれていた。1番長く続いた家政婦（夫）は 44 年働いてくれたが、88 歳になり2年前に辞めた。他に 20～30 年以上働いている家政婦（夫）がいる。

　新たな求職者確保をしようとチラシを作成し配布したが誰も来なかった。ハローワークに求人募集を出しているが、1 件も来ない状況である。

3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

新型コロナウイルスの影響に関係なく以前から家政婦（夫）の仕事が終了したら、生活の保障のため次の仕事を紹介している。地域的に人手不足なので仕事の依頼が紹介所に随時来るので、数日待てば次の仕事に入れる。このように家政婦（夫）の仕事が無くて困ったことはなく家政婦（夫）も仕事を選べる。このように仕事を探すことが大変だということは皆無に近く、依頼が来ても断る方が多い。

求職者は仕事にこだわりを持っている人が多く、「ホテルの配ぜんしかやりたくない」、「Aホテルの仕事じゃないと行かない」、「家事のみで介護はしない」というように仕事を限定することが障壁になっている。昔のようにハングリー精神のある求職者は少なくなっており、どんな仕事でも頑張ってくれる人は少ないことや、繰り返すが人手不足なので求職者が仕事を選べる強い風潮がある。

調理も、その家庭の各々の好みがあると言って嫌がる求職者が多い。以前は地方から来た家政婦（夫）が、30 畳の共有の場所を拠点に寝泊まりしながら仕事に行っていた。ホテルの洗い場の求職者達は、ある程度の年齢になると病院の洗い場に移り仕事を続けていた。

4. 求職者の能力把握、教育訓練への取組み

新規の仕事依頼の求人者、または求人者から来てほしいと依頼される場合は紹介者責任者または所長が面接に同行する。他には家政婦（夫）の変更の時など必要に応じて同行している。面接時には、家政婦（夫）ができることなどPRするが、職業能力は求人者が見て評価するものなのであまり大げさにはしないようにしている。家政婦（夫）が前職のことを話す場合は守秘義務のことがあるので大丈夫かなと思うことがある。また人手が足りず「どんな人でも良いから来てほしい。」と依頼されても後にクレームになると困るので無理はしないようにしている。

家政婦（夫）に対しては特に研修を行っておらず今までの仕事の評判や能力に合わせてマッチングを行っているが、ヘルパーと兼務で介護業務をしている場合は研修を行っている。登録時、面接をするときは、見た目の印象、働ける内容、職歴を見る。そして、話し方や身なり、担当者の質問にきちんと答えているか等、話の仕方を見ている。

夫婦共働きで、親が要介護5の家庭で、家政婦（夫）が来てくれたので最後まで施設に入れることなく在宅で一緒に暮らしながら安心して働けた。また、有料の施設に入っても家政婦（夫）が利用者に付いていることで、話し相手や転倒防止に役立つこともある。他に、共働きの家庭では、家政婦（夫）がいるので、子どもにご飯を食べさせられている等、家政婦（夫）の働きに感謝されることは多い。

家政士の試験は現在までに 10 人受けて合格者は5人。合格者には賃金を 50 円上げる予定だが、家政士の資格取得者が家政婦（夫）の仕事をしていないので未だ適用していない。試験のために必要なテキスト代その他試験前講習会などにかかる費用は個人負担で、紹介所は試験代の一部補助をしている。家政士の資格以外に、ヘルパー2 級、看護師、栄養士、保育士を持っている人が居る。家政婦（夫）を登録する際の求職登録用紙に、求人者が必要とする資格しか書かないこともあるため、他に持っている資格がある可能性がある。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

家政婦（夫）と求人者宛に新型コロナウイルス感染症予防対策について紹介所独自で作成した文書を出した。家政婦（夫）には出勤前に必ず検温をして熱が 37.5 度以上の時は紹介所に連絡して仕事を休むことや手洗い、うがい、マスク着用等、注意してほしいことを記載している。求人者向けには、家政婦（夫）が発熱した場合は、休ませてもらうと記載している。

事務所内でも人と人との接触をなるべく避けるために、事務員やケアマネジャーは時差通

勤してもらい、お互い背中合わせで距離を空けて座って仕事をしている。仕事を始める前と後に消毒してもらい換気するためにサーキュレーター、次亜塩素酸の空気洗浄機も設置している。訪問介護は事務所に来ずリモートで、できることはしてもらっているしヘルパーは利用者宅に直行、直帰してもらっている。事務所に来る営業の出入りも断っている。エレベーターや事務所の入り口には消毒液を設置した。去年から家政婦（夫）の応対にパーティションを設置した。

家政婦（夫）はバスに乗って通勤するので、求人者からバスの混み具合を見て時間をずらして来てほしいという依頼が一時期増えた。市や厚生労働省が作成している「三密を避ける」、「咳エチケット」、「消毒」などの注意喚起はプリントアウトして紹介所内に貼っているが、家政婦（夫）に配布はしていない。

大きな病院の仕事に入っている家政婦（夫）は、「通勤前と家の中のマスクを必ず不織布マスクに代えてください」と依頼されたことがあった。また施設は市内で新型コロナウイルスの感染者数が増えてきた時に「ガウンを着てフェイスシールドを付けてください」という要望があった。ガウンは利用者側で購入し家政婦（夫）に渡していた。施設内で新型コロナウイルス感染者が出た時は、家政婦（夫）に「今日は休んでください」という連絡が入り、その後2週間仕事に入らず、利用者負担で防護服を購入してもらい、それを着用して2週間後仕事に戻った。

県外からの接触を非常に嫌っている風潮が当県にはある。その為、求人者宅に家族や友人が県外から往来した場合は必ず知らせてほしいと紹介所からお願いしている。また求人者や利用者が県外に出た場合は必ず知らせてもらいサービスを2週間ストップすることを伝えている。しかし、求人者がワクチン接種済である、また県外の家族等接触した人もワクチン接種済みの場合は、サービスをストップせずにマスクやフェイスシールド、防護服の着用など感染予防を徹底して仕事に行く。

家政婦（夫）が通常通り出勤した時に、県外に住んでいる利用者の家族が帰郷していることを知らずに仕事をして、終わった後に別の仕事場にも行ってしまった。その為、家政婦（夫）が他にも迷惑にならないように2週間家仕事を休まないといけなかったので収入が少なくなることを不安に思っていた。兼業していた仕事も2週間入れないので、求人者や利用者にも不便をかけた。兼業先ではヘルパーなど他の人も仕事に入っていたので、2週間全員が仕事に就けなくなってしまった。本来であれば紹介所に前もって、県外から家族が帰郷していると求人者から連絡があるべきだが、このようにしてくれないことは他にもある。当県は新型コロナウイルスに罹ったら世間的にも大事になるので住んでいる人は気を付けていたが、県外から家族が帰郷すると「こんなに厳しいとは思わなかった」、「こんなにうるさいとは思わなかった」と言う人もいた。またサービスが2週間ストップになることを恐れ、県外の人と接触を隠すこともあった。利用者が認知症で、「孫にお年玉を渡した」という発言から、県外の往来があったと判明したこともあった。

しかし今年2月に厚生労働省から介護保険事務所に「爆発的感染をしている県から人の行き来があると2週間サービスを止めている所があるが、これは介護保険的に特段の理由にならず利用者の不利益にならないように」と通達が出た。これにより介護は2週間ルールが無くなったが、家政婦（夫）は自分の安全を考え仕事を2週間しない、もしくは防護服を着用して仕事をする、のどちらかの選択肢があった。最近はワクチン接種が進んでいるので2週間仕事がストップするのは無くなりつつあるが、感染症予防対策を家政婦（夫）自身がしっかり行い求人者も消毒その他を用意してくれている。

県内の人は公共交通機関を使わず自家用車で移動する人が多い中、2人の家政婦（夫）がバス通勤をしているので、感染者数が増えると休むと言う人がいた。現在も感染者数が増えると休みを取り、減ったら仕事に戻る、を繰り返している。

家政婦（夫）、ヘルパーおよび職員は7月の初めにワクチン接種が済んだ。その家族も今ま

でにお付き合いのあったクリニックでのワクチン接種を頼んだので、希望者は全員ワクチン接種済みである。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

あまり深くは考えていないが、今まで通りやっていれば新型コロナウイルス流行前に戻るだろうと思っている。新型コロナが収束すれば斎場のお茶接待やホテルの仕事が再開して通常通りに、また病院に家族以外の出入りができるようになれば付き添いの仕事も戻ると考えている。加えて新型コロナウイルスに対して治療薬が出来て、通常の「風邪」と同様になれば必ず以前の状況に戻ると確信している。

新しい事業展開やサービスは考えてはいないが、常に相手が求人者で仕事を依頼される一方的な関係ではなく、紹介所も顧客として日頃から人間関係を構築している。病院の付き添いの仕事もだんだん回復してきているので今の仕事を充実しながら維持することがまず大事だと思っている。現在は求職者が本当に少ないので、これ以上、仕事を増やすことが出来ない。もし、新型コロナウイルスに家政婦（夫）やヘルパーが罹患した時に交代の人を考える時も大変な状況である。

7. 配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

知り合いの紹介で男性の求職者から問い合わせが、たまにあるが男性の需要は少ないのでそれを説明すると登録にならないことが多い。しかし、ある 70 歳代の男性は犬の散歩の仕事を7年位している。この場合、生活をしていく位、稼ぎたい求職者ではないのでマッチングがなりたった。スーパー家政婦（夫）の影響なのか作り置きの下ごしらえを幾つかしてほしい（焼く等の調理は求人者がやる。）、もしくは作り置きという依頼が増えている。

他業種からの転職の事例で事務系の仕事をしていた求職者が登録に至った。介護はしないが、個人宅で調理や掃除の仕事をしている。年金を受給する前に期間があるからと家政婦（夫）の仕事に就く求職者もいる。

他の紹介所に登録していたが仕事がなく紹介してもらえないので当紹介所に登録をした求職者もいる。ヘルパー資格を持っていたのでヘルパーと夜勤の仕事を直ぐ紹介出来た。時間の空いているときはベビーシッターの仕事などを頑張ってくれている。家政婦（夫）も登録当初は、ここまで稼げると思わなかったと喜んでくれている。

このように離職を防止するために、家政婦（夫）には仕事の空きを作らず仕事を紹介している。また元所長が保険の仕事をしていた関係で保険制度への加入を推進させている。家政婦（夫）は一人親方なので労災特別加入をしていない場合はケガをしてしまった場合など保障がない。また、ケガや人身・物損事故に備えて各種保険への加入も推奨している。実際に事故に遭い給付を受けた家政婦（夫）からは喜ばれている。

参考資料

１．新型コロナウイルス予防対策のお願い
２．２週間ルールを書いたもの

令和２年10月１日

家政婦の皆様へ

[redacted]

新型コロナウイルス予防対策のお願い

新型コロナウイルスの報道が毎日流れておりますので、皆さまも、十分お気をつけになられていると思いますが、ご自身が掛からないために、また、ご利用者様への感染を防ぐために、改めて下記の内容について実施されるようにお願い致します。

① 出勤前に検温を必ずしてください。37.5度以上ある場合は、早めに会社に連絡をしてください。休みになりますので、必ずご連絡下さい。
② 極力、人ごみの中に入らないようにし、外出時はマスク着用を忘れないようお願いします。バス、電車等に乗る時は、吊り革や手摺を掴む際にはハンカチや使い捨てのティッシュなどを使用するようにし、下車後には手指の消毒をお願いします。家に帰ったら「手洗い、うがい」を行って下さい。
③ 不要な外出を避け、県外在住者との接触があった際は会社へ連絡をお願いします。
④ 訪問介護先でも「手洗い、うがい」を励行すること。
⑤ 訪問先でもマスクを必ず着用すること。

以上です。

参考までに、マスクが少なくなった方は、使用したマスクを熱湯消毒し、マスク内にガーゼやキッチンペーパー等を入れて使用する事も有効とされています。また、部屋の除菌には濃度 70%～85%のアルコール消毒液をキッチンペーパー等に含ませ、拭き上げるのが有効とされています。次亜塩素酸水(1ℓの水にハイター液キャップ１杯)を使用する際は、特に換気にご注意下さい。

ご理解、ご協力下さいますよう、お願いいたします。

令和２年10月１日

お客様へ

[redacted]

新型コロナウイルス予防対策のお願い

皆様には、日頃よりお世話になっております。弊社も今年創業[redacted]年を迎えることができました。これも、一重に皆様のおかげと感謝致しております。

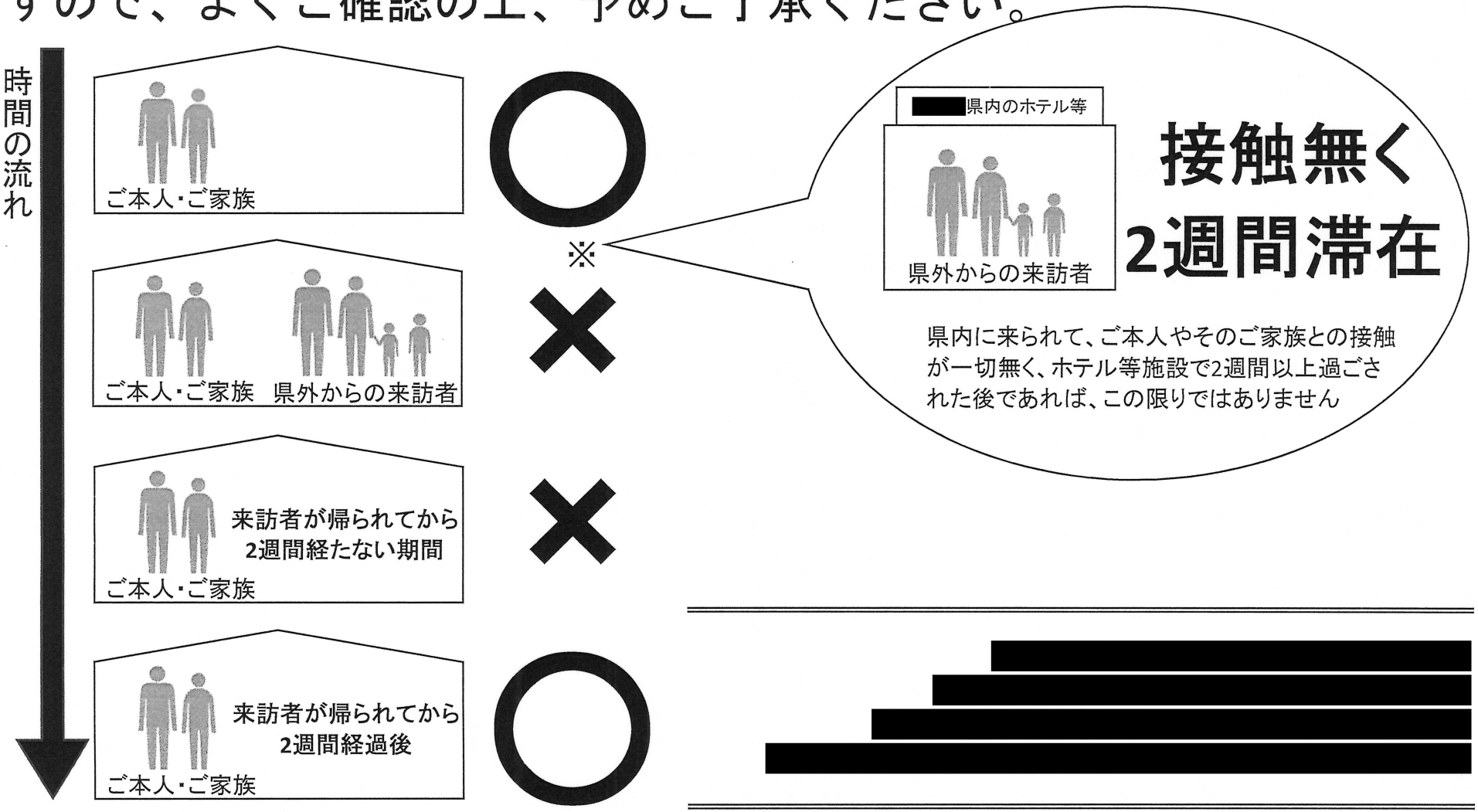
そんな中、新型コロナウイルスの報道が毎日流れ、いつどこで発症してもおかしくない状況に、私どもは危機感を感じております。

弊社としても、職員・家政婦が感染源にならないように、手洗い・うがい・マスク着用・手指や室内の消毒を徹底して実施致しております。

厚労省からも達しがあり、私達は毎朝検温をして出勤致しておりますが、検温をした結果、37.5 度以上の発熱がある場合は、状況に応じて、仕事のほうは休むようにしました。家政婦に関しても同様です。出来る限り、変わりの家政婦を手配致しますが、手配できない場合も出てくるかと思います。このような状況の為、ご迷惑をおかけ致しますが、何卒、ご理解のほうをお願い致したいと思います。

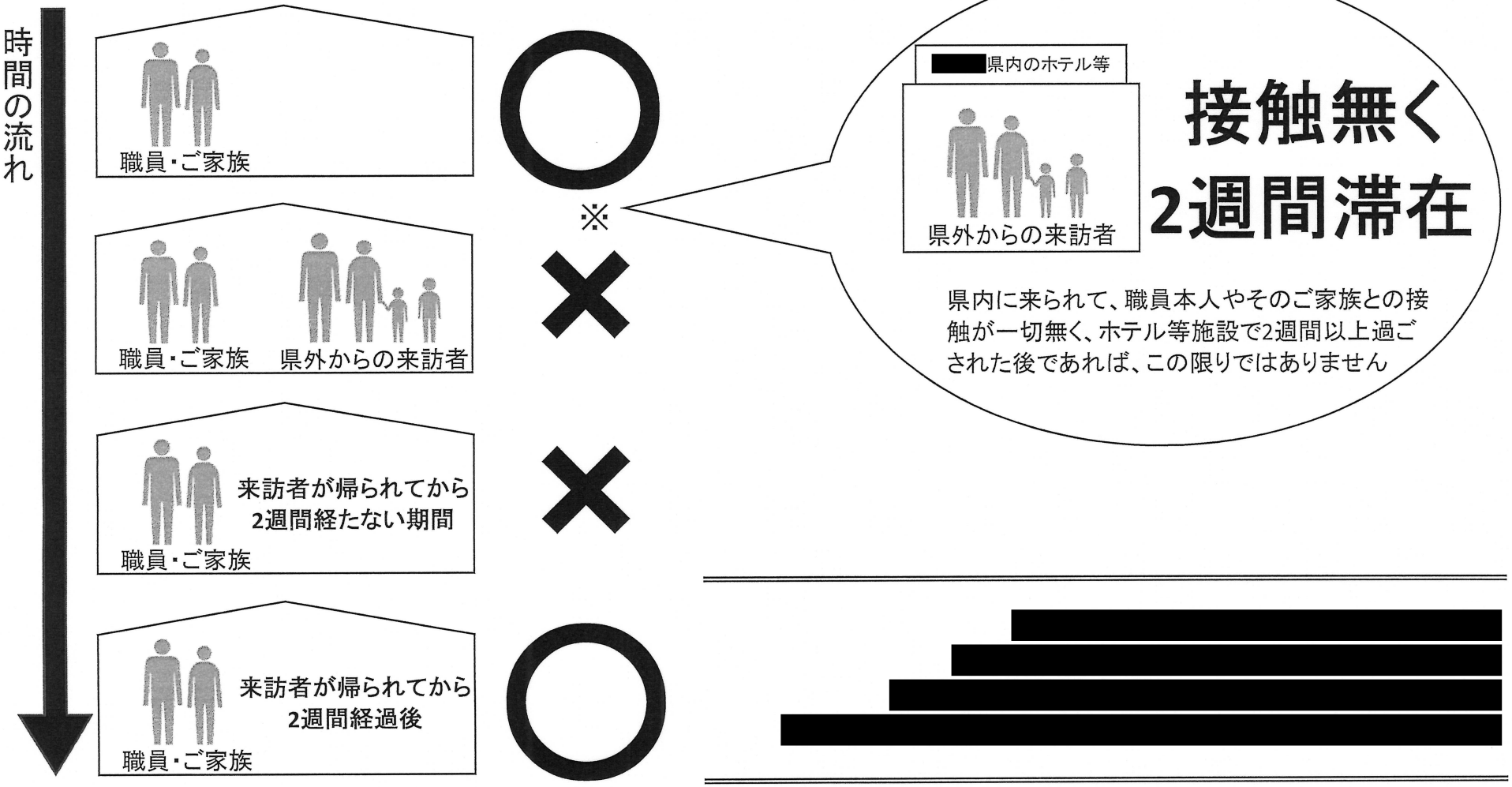
今後とも、どうぞ宜しくお願い致します。

ご利用者様やそのご家族様が県外からの来訪者と接触があった場合は、弊社全部門、利用や介入について以下の対応とさせて頂きますので、よくご確認の上、予めご了承ください。



職員、従業者様　（以下、家政婦さんも含め「職員」と表現します）　令和2年7月28日

職員やそのご家族が県外からの来訪者と接触があった場合は、まつした全部門、勤務について以下の対応としますので、よくご確認の上、予めご了承ください。



Ⅰ紹介所

教育訓練への取組み

毎月のヘルパー用研修、年 2 回の必修研修(①会社の理念や考え方を伝える研修、②自己チェックの研修)を実施している。また研修に加えて、社内報を毎月刊行し情報共有を行っており、コロナ禍では研修記録ノートの提出を家政婦(夫)に義務付けている。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況

依頼のメインは高齢者の世話で全体の 5、6 割を占める。次いで掃除や片付けなどが多く 4 割を占めている。最近では高齢化の影響で、金銭的に余裕のある高齢者からの 24 時間の見守りや、日中だけの見守りなどの依頼が増加傾向にある。とりわけ 1 人暮らしや日中独居の高齢者は多く、家族も仕事があるため日中や夜間の見守りはできないという理由から依頼が入ることが多い。24 時間の見守りは複数人交代制で行っているが数としては少なく、深夜を含めた夜間の見守りサービスが現在 5、6 件ある。また、昔は「寺男」という寺に住み込みで修行する人がいたが最近はおらず人手が不足しているということから、お盆の時期は寺の掃除や、花や線香の販売などを行う仕事が 6、7 件あり、長く続いている。

コロナウイルス感染拡大の影響については、祖母の手伝いを頼れず、リモートワークになったため掃除する場所を増やしてほしいということで、子育て支援や料理、掃除のサービスが増加している。また里帰り出産ができず自宅で生む家庭が増加しているため、産前産後の手伝いサービスのニーズも例年に比べると微増している。逆に感染拡大によって依頼が減少するということはなく、想像していた以上に感染拡大による影響は少なかった。それだけ従来から必要最小限のサービスしか依頼されていなかったのではないかと感じている。

2.求職者特性の変化状況

慢性的な求職者不足が続いている。現在は週 3、4 日就労希望の人に 5、6 日、もしくはフルで頼んでいる状況であるため、細く長く続くような人材を供給していきたいと考えている。

加えて家政婦(夫)の高齢化の問題があり、67、68 歳でも若い方に属する。実際泊まりなど夜間のサービスを行うことができるのは、子育てを終えた人に限られてしまうため、高齢化は避けられない問題だと感じている。家政婦(夫)の 3 割は 40～60 代前半だが、この層は子どもがいることが多いため、泊まり込みのサービスを行うことができず、主に日中の介護や掃除、診療所の雑用などを担当している。

3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

依頼内容に合わせ実際働くことのできる家政婦(夫)をマッチングさせるのはかなり難しい。さらに家政婦(夫)の仕事は求人者からの依頼を受けてから紹介するため、常時仕事がたくさんある中から選ぶという形態ではないという問題がある。求人と求職のバランスは上手く取れていないため、折角若い求職者が来ても紹介待ちの状態で、結局他に勤めてしまうということがある。マッチングのタイムラグは、求職者の定着を阻む大きな問題だと感じている。

求職者の募集に関してはホームページでの募集、求人情報誌への掲載、電話帳広告、新聞広告や折り込みチラシ、既存求職者や求人者からの紹介など、幅広く着手している。最も効果があるのは口コミで、求職者からの紹介が多い。会社の入り口に家政士検定の告知も張り出しており、さまざまな方向に触手を伸ばすことが求職者獲得に繋がるのではないかと考えている。自治体では介護事業者による就職面談会を実施しており、系列 3 社から 1 社 1

名ずつ交代しながら参加している。その際に長時間勤務を希望する求職者が訪れたことがあったが、家政婦（夫）というネーミングは古臭いと思われてしまっている。親が家政婦（夫）利用の経験がある、少し時間に余裕ができたから働いてみたい、と家政婦（夫）を身近に感じている人は比較的抵抗感はないが、若い人にとって家政婦（夫）は敷居が高いのかもしれない。最近は家事代行サービスに勢いがあり、他にもメイドなどおしゃれな名前が付いている場合も多く、若い人は流れてしまっているのではないかと危惧している。

4. 求職者の能力把握、教育訓練への取組み

面接は必ず実施している。清潔感や人柄を大事にしており、髪の乱れや服装など身だしなみが整っているかどうかチェックしている。話し方もハキハキ話しているか、敬語が使えるか、多少難ありでも不足状況により雇う場合もあるが、ある程度は意識して採用している。また面接では同系統の仕事の経験の有無、詳細な職務経験を聞いている。実技を実際にやってもらうのは難しいため、過去の経験や子育ての経験から判断しており、子育ての経験がある人でも、ほとんど惣菜を使っていた人も中にいるため、過去の経験を詳細に聞くことでどの程度料理や掃除のスキルがあるかをチェックしている。

又ヘルパー2 級の資格の有無、家族の介護の経験や介護事業所での勤務の有無を聞き、介護の仕事ができるかどうかを判断材料にしている。求職者は介護経験がある人が多く、3 分の 1 ほどはヘルパー2 級の資格を持っている。他にも、理容師や美容師、幼稚園教諭や保育士、調理師、栄養士の資格を持っている求職者もいる。しかし学生時代に資格を取ったものの活用していない場合もあるため、面接での会話を通してどれだけ仕事ができるかを判断している。

家政婦紹介所の他に、別法人の株式会社と NPO 法人で介護サービス事業を行っており、3 法人合同でヘルパー用の研修を毎月 1 回は必ず実施している。事業者が分散しているため、3 カ所で同じ研修を行っており、その中で自分が参加できる会場に行って受けてもらうという形を取っている。毎月の研修は必ず実施できるよう心がけており、研修熱心な会社と言われることが多い。他にも年に 2 回必修の研修を実施しており、1 つは会社の理念や考え方を伝える研修で、もう 1 つは年によって若干異なるが、自己チェックの研修を行っている。必修の研修はどちらも手当を出しており、それ以外の研修は任意としている。車椅子への移乗やベッド上での更衣、O157 の蔓延時には消毒の仕方、訪問医療の医師による医療知識の講義などを行っていた。今は感染拡大の影響で集合研修を実施しておらず、リモート研修も行っていない。しかし、社員同士の研修や自治体の研修はリモートで行っているものもある。

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会主催の研修は、家政婦（夫）やヘルパーは仕事があるため参加できていない。代わりに所長が受けており、所長が事務所に持ち帰って情報を社内で共有している。家政婦（夫）やヘルパーに参加させるのは難しいため、将来的には日本看護家政紹介事業協会の教育研修委員会で作った DVD を使った事業所内での研修をしてきたいと考えている。

こうした研修に加えて、「○○○だより」という社内報を介護事業所と家政婦紹介所と NPO 法人の 3 つの法人の名前で共通のツールとして毎月刊行しており、家政婦（夫）やヘルパーの情報広場としてさまざまな内容を掲載している。8 月号は「自己チェックと接遇マナー」として、自分のサービスを振り返って自己チェックしてもらい、9 月号では「認知症と認知症ケアについて」を記載するなど、毎月内容を変えてコミュニケーションツールとして、また勉強ツールとして発行している。今は集合研修が実施できないため、研修記録ノートとレポートを提出してもらい研修出席とみなす、という方法を取っている。しかし、顔を見て話ができる集合研修に対し、レポート提出の場合は顔を見られないため実力が付いたか不安が残る。しかし継続することが力に繋がるのではないかと考え、今のところは提出したらひとまず完了として

いる。集合研修ができるようになれば、少し幅を広げてやっていきたいと考えている。
　また家政士検定を推奨しており、受験料の半額補助を行っている。また試験前講習を半日紹介所で主催しており、検定試験を受ける人には必ず参加してもらうようにしている。家政士の資格は家事だけでなく子育てや介護も含まれており、協会が言う「オールラウンドの家事支援パートナー」であるため、幅広く勉強してほしいと思う人には積極的に推奨している。介護会社の方には、介護福祉士の資格を持ち、ヘルパーと依頼人の連絡調整や仲介を行う「サービス提供責任者」がおり、家政士検定を受けるように勧めている。社員の場合は検定費用を全額補助しており、介護福祉士とは切り口が違うため当人らも勉強になったという声も多い。介護福祉士の場合は衣類の片づけや防虫剤の使い方などは学ばないが、家政士はそこも踏み込んで勉強していくため、家政士の奥深さが参考になるといった意見もあった。毎年 50 代～60 代前半の 2、3 人志望者がいて、現在家政士資格の取得者は 12 名おり、今後は家政士資格取得者の賃金体系の変更を検討している。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

　厚生労働省のお知らせや自治体からのメールなどを参考に、社内報「〇〇〇便り」を通じて、感染対策のワンポイントアドバイスや家政婦（夫）が守るべき事項を知らせている。例えば、毎朝必ず検温する、手洗い・うがい・三密を避けることを徹底する、平熱よりも体温が高い場合はなるべく仕事を控える、37.5 度以上あれば PCR 検査を受けるように、また利用者によっては寒暖の感覚がなくクーラーを付けず、窓も閉め切っていることもあるため、利用者の自宅に入室した際は必ず窓を開けて換気をすること、また場合によっては布団を干すなど、利用者にも感染させないよう気をつけるようにと伝えている。家政婦（夫）が事務所に訪れた際には口頭でも感染対策について伝え、マスクやアルコールを提供しているが、大抵家政婦（夫）は既に用意していることが多い。今のところ家政婦（夫）の中でコロナウイルスを発症した人はいないが、家族が発症し濃厚接触者になった人がいた。その時は速やかに保健所に連絡し、PCR 検査を受けるよう伝えた。
　求人者に対しても感染対策をお願いしており、毎日体温を計測させてもらうということ、また咳や体のだるさがある場合には必ず事前に連絡をするよう伝えている。またマスク着用をお願いしているが、やはり「苦しいから嫌」と言われることも少なくなく、そうした場合には家政婦（夫）の方がマスク着用を徹底する、15 分以上接近したサービスは行わないなど、家政婦（夫）側に伝えている。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

　現在の依頼は生活の上で必要不可欠のサービスであるため、感染拡大の影響で大幅に減少したことはなかった。感染が収束した後も今のままの現状が続くのではないかと考えている。

7. 配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

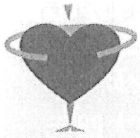
　感染拡大の影響でデパートの食品のデモンストレーションがなくなり、マネキンから家政婦（夫）に転換してきた求職者が 1 人いた。職域転換に対しての抵抗感はなく、働きたい求職者はいつでも歓迎している。それよりも人柄や見た目、清潔感、言葉遣いを重視している。

参考資料

1．社内報「〇〇〇だより」
2．令和 3 年定期研修年間計画資料

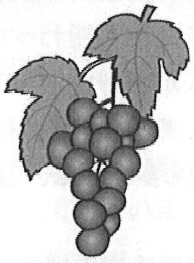
令和３年９月２８日発行

ヘルパーさんとヘルパーステーションのかけはし



[redacted]だより

2021
10月号



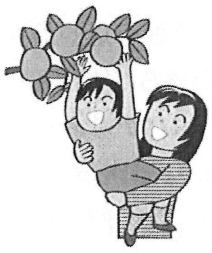
介護保険の流れのなかで

[redacted]

介護保険が始まり10年が経った平成23年に東日本大震災がありました。その時は、人生の中でこれ以上の出来事があるのだろうかと思ったものです。しかし今コロナ感染症は、映画など架空の世界の中でのことと思っていたことが現実となって目の前で起きていて、私たちは大きな不安の中で暮らしています。そんな中でも時は刻み続け、周りに何が起ころうとも日々の暮らしを止めることはできません。介護を必要としている方達にとっては、日々の生活を維持するための支援の手が必要であり、それを止めるということは“生きる”という事の不便さと生命の危機につながりかねません。その相対する側にいるのが、生活を支える担い手の中の一員であり、介護の仕事に携わっている私達です。

介護保険は5年に1度の制度改正と、3年に1度の報酬改定がありますが、そんな中で内容も精査され制約も増えてきて、必要性を重視した方向に変わってきています。我が社で事業の柱になっている訪問介護も、制度改正を重ねるごとに少しずつサービス提供の枠や内容が変化してきています。

前回の改正では、要介護度に応じて家事援助の回数の制限が求められるようになりました。オーバーしている場合は区からケアプランの点検を受け、毎月プランの提出が必要でした。それが今年10月からは、ケアプラン検証の新しい仕組みが導入されることになりました。事業所単位ですが、区分支給限度基準額（要介護度ごとに定められている介護保険で利用できる単位）の利用が7割以上でかつ、その6割以上を訪問介護（身体介護も含む）が占めているプランについては、区から説明を求められた場合は、訪問介護が必要な理由を居宅サービス計画書に記載し、そのプランを区に届出なければならなくなりました。



介護保険が始まった頃は手探り状態で、国も制度を周知させることに重きを置き、サービス内容も緩やかなものでした。制度が周知され、需要が増えていく中では、制約やその必要性が問われていくことは、多くの方を支えていくための一連の流れであると受け止めています。

2025年には団塊世代が75歳になり人口の4分の1を占めるようになると言われています。日本では在宅介護を支える60歳以上のヘルパーさんの割合は4割といわれ、我が社でも同様で多くのヘルパーさんが活躍され会社を支えています。コロナ禍ではありますが、いつまでも元気で、感染対策をしっかりと行い、この苦難を乗り越えていきましょう。

研修からの気づき

学びや気づきをシェアしましょう

令和3年8月30日　介護支援専門員向け成年後見制度研修（オンライン研修）
「ケアマネジャーが知っておきたい成年後見制度の基本」　講師：弁護士 [redacted]

成年後見制度とは、認知症や知的障がいなどにより判断能力が不十分と判断された人が、不利益を被らないように支援する制度です。任意後見制度と法定後見制度の2つがあり、申し立ての必要書類の準備から一部ケアマネジャーが関わってきます。成年後見人は家庭裁判所が人選を行い、必ずしも申立人が希望した候補者が選任されるとは限りません。後見人としては親族以外が多く、弁護士、社会福祉士など様々です。成年後見制度を利用している理由としてもっとも多いのは、「認知症＋独居（身寄りがない）」の方のようです。

今回の研修で、「意思決定支援について・意思決定支援チーム」について学びました。意思決定支援チームとは、後見人を含めたケアマネ、ヘルパー、施設関係者の方々の支援チームです。このチームでのヘルパーさんの役割はとても重要です。訪問介護サービスをご利用になったとき、ご本人になにか変化があれば、サービス提供責任者に報告してください。サービス提供事業所からケアマネに報告を上げていただけると、とても助かります。身近で接しているヘルパーの皆さんの気付きや報告が、利用者様の生活を守ることにつながっていきます。

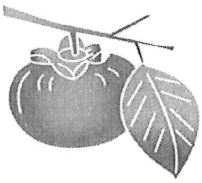
ケアマネジャーが直接制度に関与するわけではなくても、制度利用につなげていくケースもありそうですので、今後も制度を理解していくようにしていきたいと思います。[redacted]

※[redacted]支援管理者の[redacted]ケアマネは、現在後見人として活躍されています。

介護サービス ワンポイント講座

教えてください実務のコツ

秋バテ（残暑バテ）に注意



暑い夏が終わり、少し涼しくなってきましたが、皆さんは今年、夏バテはしませんでしたか？　私は暑くて夜眠れず、冷たい飲み物を飲み過ぎてすっかり夏バテしてしまいました。夏の疲れを残したまま、朝晩の寒暖差の大きい秋を迎えると、体調を崩すことがあります。台風の接近などで気圧の変動が大きいことも、自律神経の乱れにつながるようです。このように秋に起きる身体の不調を秋バテ（残暑バテ）というそうです。

睡眠不足や目覚めの悪さ、めまいや立ちくらみ、なかなか疲れが抜けなかったり、胃腸の調子が悪く食欲が落ちたり下痢をしたりと、色々な症状が出ます。また、抵抗力が落ちて風邪もひきやすくなります。

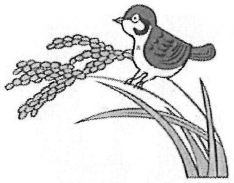
秋バテ対策ですが、まず食事です。食欲が落ちているときは、量より質に重点を置いた食事を心がけましょう。腸内環境を整え、身体を温めてくれるものがおすすめです。根菜類とともに、疲労回復によいビタミンB1が豊富な豚汁などはいかがでしょうか。体調を整えて食欲の秋を楽しみましょう。

一番の予防法は、疲れをためないことです。夜更かしをしないで、ぐっすりと寝ることが大切です。睡眠の質を高めるために、生活の中に適度な運動を取り入れ、ストレス解消しましょう。入浴は、暑い日もシャワーだけで済まさず、ゆっくりと湯船に入り身体を温めましょう。自分の体調がすぐれないと、良いサービスができません。疲れを持ち越さないよう、良い睡眠をとる工夫をしましょう。[redacted]

失敗から学ぶ

介護事故、苦情、ヒヤリハットを共有し、再発防止に努めましょう！

十人十色の生活援助



[redacted]に入って間もない頃、調理のサービスで訪問し、お客様に何を作ればいいかうかがい、そのメニューを作った時に、味が濃い・薄い、煮物はもっと甘めがいい、甘みはもっと抑えてほしいと言われたり、そのお宅の調理に慣れるまで結構時間がかかり、時にはお叱りを受けることもありました。

それなりに調理には自信があったので、少しショックだったのですが、お客様に普段はどういう風に作っていたかうかがいながら、その家に合った調理をするように気を付けていくうちに、苦情をいただくことはだんだん少なくなっていきました。

調理と一言で言っても、その家その家で違った調理方法や味付け、食材の切り方があったり多種多様です。今は調理のサービスに入ることはそれほど多くはありませんが、いざサービスに入った際に勘が鈍らないように、普段から家でも料理を作るようにしており、昼食も自分でお弁当を作って持ってきています。今では習慣になっており、時々多めに作ってきて会社でまわりの職員にふるまったりもしています。自分以外の人に食べてもらうと客観的な評価がわかるので、会社の人たちには半ば実験台(笑)になってもらっています。

調理に限らず、生活援助全般はお宅によって十人十色、このやり方さえできれば OK みたいなものはありません。今までお客様が過ごしてきた時間を尊重して、お客様に“ちょうど”のサービスを提供できるようにこれからも精進したいと思います。[redacted]

だから介護のしごとはやめられない

仕事を通して感じる こころがほっとするあれこれ

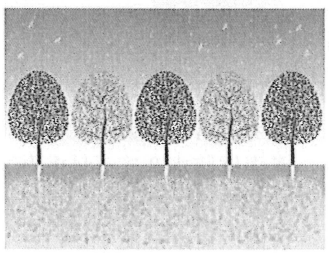
アンケートでお褒めの言葉をいただきました

より良いサービスを提供できるよう年1回、ご利用者様にアンケートのご協力を頂いています。その中で96歳のご利用者様からご回答を頂き、力強い文字で「今いらしているヘルパーさん最高です。」と、ヘルパーさんへの感謝の気持ちが書かれていました。訪問しているヘルパーさんにお見せして感想を頂きました。[redacted]

気難しい方とのことで、不文律のような注意点をメモし、初訪問したのは4年以上前ですが、あまりに緊張して、指先の感覚がなくなったことを覚えています。

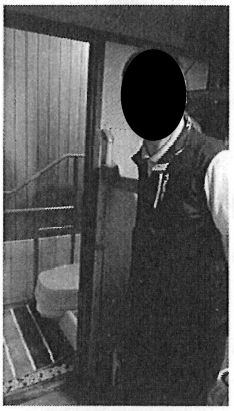
週2回、お掃除と入浴のサービスで伺っておりますが、未だに余裕がなく、時間内にサービスを完了できるよう大わらわで、勿論、面と向かってご評価いただいたことは一度もありません。

ステーションでアンケートのコメント欄を拝見しても、ただただ驚いて、にわかには信じられませんでしたが、ゆとりのない必死さが、独り善がりのサービスになっていないか迷う事も多かったので、そのお言葉に本当に心から救われた気がしました。この感謝の気持ちを決して忘れず、また明日も笑顔でお伺いできるよう、精進しなければ！と、思いを新たにしました。[redacted]



在宅生活を支える福祉用具

70歳、初めての一人暮らしを支える福祉用具 [redacted]



住宅改修で取付けができた手すりを持つ[redacted]さん。

18歳から始めたアーチェリーの腕前は、国体で東京都の代表に選ばれるほど。国体の障害者スポーツ大会で、過去4回出場され、合計で金メダル6つ、銀メダル2つのメダルホルダーです。

足立区在住　60年以上。今年の8月まで、千住緑町のご実家にご家族と住んでいらした[redacted]さん。17歳の時に脊椎小脳変性症を発症し、体幹の機能障害があり、四肢に動きにくさがあるため、屋外は車いすで、室内は両手で掴まるところを探しながら、ゆっくりとした足取りで移動を行います。同居のご家族の体調不良が続くため、ご家族に負担を掛けずに一人暮らしをしたいと包括支援センター[redacted]に相談をし、70歳で初めての一人暮らしを9月からスタートすることになりました。

新居のアパートは、トイレが和式便器に樹脂製の便座を被せて洋式化したものでした。そこに手すりを設置できないかと包括支援センターから福祉用具の業者何社かに依頼をしたところ、他の業者からは「段差があるトイレに設置可能な手すりはない」と回答されたとのこと。当社のみ、玄関の上がりかまち用の手すりで同様のトイレに設置実績があるので、設置可能とお答えし、手すりのレンタルが開始されました。「トイレの中は、強度上住宅改修ができないというので、この手すりを借りることができて助かりました」と[redacted]さん。

手すり　介護保険利用で1割負担の方　レンタル料金　300円/月

一人暮らしは、出かける時など、ちょっと助けてもらいたい時に少し大変になったけど、自由に暮らせて楽しいとのこと。これからも[redacted]さんのお一人暮らしが楽しく続けられるように支援して参ります。[redacted]

１０月のおすすめ商品

履くだけで汚れ対策と感染予防になる履き物です。

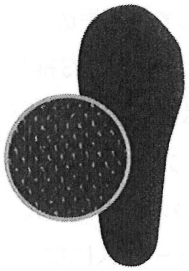
通常価格 ~~3,234円~~

はたラク ルームシューズ「ヘルパー」 ３足セット → 2,600円(税込)

（同一サイズに限る）

「ヘルパー」をお使いいただいた皆様からのご感想です

- ☺ 「さりげなさ」つて、大事なんです。いかにも履いています感がないのがいい。
- ☺ 「床を傷つけない」から安心です。これなら、畳や絨毯でも履けますね。
- ☺ 「踏ん張れる」から作業しやすい。足にフィットするから、動きやすい!!



１足から販売致します。1足 900円（税込）

靴下の上から履くだけ。
底面は防水＆すべり止め加工です。
サイズ　M(22～23cm)、L(23.5～24.5cm)、LL(25～26cm)、3L(26.5～27.5cm)
店頭に見本品あります。[redacted]

ヘルパーさん こんにちは！

原則として登録ＳＴの名簿50音順で掲載していきます。

[redacted]

ヘルパーの仕事を始めて何年ですか？

Ｈ２４年に勤続１０年の感謝状をいただいたので、そろそろ２０年かしら。[redacted]で家政婦をしていて、母の介護のためにと思って、[redacted]で２級を取りました。主人の介護でしばらく仕事は休んでいましたが、Ｈ２８年に亡くなり、会社から声をかけていただき復帰しました。

お仕事の中で得意なことは？

お掃除は得意です。自分の家はピッカピカです。すっごく厳しい利用者さんにテクニックを徹底的に教えてもらいました。最初に訪問した時に、きれいな靴下に履き替えたのが見込まれたみたい。

逆に苦手なことは？

オムツ交換はやったことがないです。体が小さくて力がないから、身体介護は苦手です。

趣味・特技は？　何をしている時が楽しいですか？

もう趣味がいっぱい。一番は水彩画で一年くらい習ってます。他には太極拳、コーラス、旅行、映画、読書（山崎豊子が大好き）・・・。美容師をやっていたので着付けなんかもできますよ。

このお仕事の良いところは？

お客様とコミュニケーションがとれるところが楽しいです。時々、少し落ち込んで元気がない時に、やさしく声掛けをすると、すごく嬉しそうにしてくださるの。

最後に、[redacted]の良いところをひと言。

皆さんが良い人で、頭が下がります。元気に挨拶してくれるし、私のわがままをきいてくれるし、ほんとにいい会社です。お友達みんなに、いい会社だって宣伝しています。

[redacted]

ヘルパーの仕事を始めて何年ですか？

平成18年９月くらいからです。その前は病院で10年働いていました。他社で通院介助していた時、何となくいつも挨拶していた同業者の人（Ｋヘルパー）に「[redacted]で働かない？」と声をかけられて連絡先を教えると、家に帰るより早く[redacted]から電話をもらい、その日のうちに登録していました。

お仕事の中で得意なことは？

掃除です。みんなが気が付かないうちに少しずつきれいにしていきます。引き出しがいくつもあったら一段ずつきれいにして、いつの間にかみんなが「きれいになってる」と思うような掃除をしています。

逆に苦手なことは？

今は特にないです。平均的にはできるかな。

趣味・特技は？　何をしている時が楽しいですか？

今はコロナでいけないけど、近くの姪と旅行に行くことです。あとは友達との食べ歩き。今はメールでお互いおいしいお店を教えあったりしています。

このお仕事の良いところは？

感謝の言葉をいただける事。学ぶことも多くて、お金ももらえて感謝までしてもらえる。こんな素敵な仕事は無いでしょう。

最後に、[redacted]の良いところをひと言。

たくさんのヘルパーさんが声をかけてくれるようになりました。挨拶したり、話をしたり。知り合いも増えて、毎日楽しくこのポロシャツを着て自転車に乗っています。

ヘルパーさんの情報ひろば [redacted]

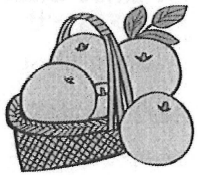
定期研修のお知らせ [redacted]

『理念』、『個人の尊厳』、『倫理及び法令順守の理解』、
『プライバシーの保護と個人情報の保護』、
『虐待防止について』、『身体拘束等を行う場合』

サービスを提供するうえでとても大切な研修です。会社の「理念」を正しく理解して、法令を遵守し、プライバシーや個人情報の取扱いに十分注意を払い、より上質なサービスを目指すためにしっかり確認しましょう。また、「高齢者や障害者（児）の虐待防止について」も正しい理解を深めましょう。

本来は一年に一度全員参加で行っていた研修内容ですが、コロナ禍の為、今回も各ステーションで行う予定です。新しいテーマも増えています。解らないことは遠慮なく各ステーションに確認して下さい。研修ノートの提出も期限以内でよろしくお願いします。

研修報告



8月の定期研修は、『自己チェック』と『接遇マナー』の研修を行いました。

接遇マナーでは、利用者に気持ちよくサービスを受けて頂くための「接遇の心得」を確認しました。訪問介護は利用者宅でのサービスです。プライベートな部分に係ることも多いので、正しい接遇マナーを身につけ利用者やご家族との信頼関係を築きましょう。

「自己チェック」を終えたヘルパーさんからは、「毎年自己チェックを行っているが、自分は出来ているのかな？と不安になる時があります。初心忘れるべからずと思いました」、「これからも利用者に信頼されるようなサービスを行っていきたい」などの声が多数寄せられました。

体調不良の時には無理せずステーションに連絡して下さい。健康管理に気を付けましょう。　（研修部）

令和３年度「家政士」検定試験

11月20日（土）学科試験　10:00開始　実技試験　13:00以降

会場　：[redacted]

生活支援パートナーのプロ「家政士」をめざしましょう。

■10月18日まで受験申込み受付中です。

■テキスト貸し出します。詳しくは紹介所片野まで。

友の会から　秋のイベント中止について

会員の皆様、お仕事お疲れ様です。今年もコロナ感染症は終息をみることができず、逆に猛威を振るっている現状です。恒例の秋のイベントについては、開催を見送りたいと思います。

皆様との交流の場が持てないことは残念ですが、コロナ感染症が落ち着いて、感染リスクが少なくなってきた時には、イベント企画を行いたいと思っております。皆様でにぎやかな会が持てる時を楽しみにしております。どうぞお体をご自愛頂きますように。[redacted]

編集後記・・・9月上旬までパラリンピックが開催されていました。自国開催とあって多くの競技がテレビ中継され、人間の肉体の持つ無限の可能性に目をみはり、義肢装具の進化に驚き、選手の今日に至る背景のひとつひとつに心打たれました。格好良かったですよね、車いすバスケ。サッカー、テニス、陸上も。年をとっていけば誰もが衰え一つずつ失っていく。「自分はこれで生きていく」という信念には教わるところ余りあります。体力も可動域も大事ですが、一番なくなりそうなのが「気力」ですよね。自分にその日が来た時に、思い出せるよう大切にとっておきたい経験でした。そして福祉用具の記事。本社の近所にもすごいパラアスリートが！　掲載にご協力いただき感謝です。　（編集担当 [redacted]）

令和３年度　第１回（４月）定期研修会

ミニ研修
講師：研修委員

4月の定期研修は各エリアで行う「ミニ研修」で月末精算時に各 ST で行います。他事業所の研修資料が欲しい方は、各 ST に連絡をください。後日お渡しいたします。

【[redacted]】　「口腔ケアと感染症の関係について」
～感染症にかからない＆かからせない～

【[redacted]】　「お薬について」
～知って安心。お薬への理解を深めましょう～

【[redacted]】　「身体介護・オムツ交換」
～基本をおさえましょう～

【[redacted]】　「防災・災害対策について」
～災害の備えを見直しましょう～

5月の定期研修は
『ヒヤリ・はっと、事故の発生予防と再発防止』と
『事故発生等緊急時の対応・非常災害時の対応について』です

介護現場では、細心の注意を払っていても、事故につながる様々なリスクが潜んでいる場合があります。
事故につながる危険性や、再発防止のための視点を見直してみましょう。

当社の理念

1. 個人の生存と尊厳は、すべての人々にとって究極の価値である。我々は、個々の人間に与えられた自立する力を最大限に伸ばし、住み慣れた町で生き抜くための援助を提供することにより少子・高齢社会に貢献する。
2. 介護の専門職として、いつでも・どこでも・誰にでもより上質なサービスを提供できるように常に職務について研鑽する。
3. 業務遂行にあたってはお客様から学び、一人ひとりの生活にちょうどの個別介護を提供し、在宅生活を継続するための課題の解決を目指す。

Ｒ３年度　定期研修会　年間計画

実施月		議題	講師	担当
4月	第1回	「ミニ研修」		各エリア [redacted]
5月	第2回	「ヒヤリ・はっと、事故の発生防止と再発防止」 「事故発生等緊急時の対応・災害時の対応」について		研修部 [redacted]
6月	第3回 （全員参加）	「自己チェック」 「接遇マナー」		研修部 [redacted]
7月	第4回	「感染症及び食中毒の発生の予防及び蔓延防止」 新型コロナウイルスに対する感染予防と蔓延防止 「労働安全衛生：ストレスチェック、腰痛・転倒予防体操」		研修部 [redacted]
8月	第5回	「ミニ研修」		各エリア [redacted]
9月	第6回 （全員参加）	「個人の尊厳」「倫理及び法令遵守の理解」 「プライバシーの保護と個人情報の保護」 「高齢者虐待防止について」「身体拘束等を行う場合」		研修部 [redacted]
10月	第7回	「認知症と認知症ケア」		研修部 [redacted]
12月	第8回	「ミニ研修」 各エリアでの懇談会		各エリア [redacted]
R4 2月	第9回	「ミニ研修」		各エリア [redacted]
3月	第10回 （全員参加）	「雇用契約」 「サービス提供にあたって」		研修部 [redacted]

[redacted]

Ｒ３年度　定期研修会　年間計画

実施月		議題	講師	担当
4月	第1回	「ミニ研修」		各エリア [redacted]
5月	第2回	「ヒヤリ・はっと、事故の発生防止と再発防止」 「事故発生等緊急時の対応・災害時の対応」について		研修部 [redacted]
6月	第3回 （全員参加）	「自己チェック」 「接遇マナー」		研修部 [redacted]
7月	第4回	「感染症及び食中毒の発生の予防及び蔓延防止」 新型コロナウイルスに対する感染予防と蔓延防止 「労働安全衛生：ストレスチェック、腰痛・転倒予防体操」		研修部 [redacted]
8月	第5回	「ミニ研修」		各エリア [redacted]
9月	第6回 （全員参加）	「個人の尊厳」「倫理及び法令遵守の理解」 「プライバシーの保護と個人情報の保護」 「高齢者虐待防止について」「身体拘束等を行う場合」		研修部 [redacted]
10月	第7回	「認知症と認知症ケア」		研修部 [redacted]
12月	第8回	「ミニ研修」 各エリアでの懇談会		各エリア [redacted]
R4 2月	第9回	「ミニ研修」		各エリア [redacted]
3月	第10回 （全員参加）	「雇用契約」 「サービス提供にあたって」		研修部 [redacted]

[redacted]

J 紹介所

求職者の能力把握
　求職者面接には時間をかけて 10～15 項目のチェックをしている。また、7、8 時間に及ぶ掃除研修で新たに 30 項目のチェックをし、面接結果と掃除研修の先生の評価を合わせて家政婦(夫)として働けるかを判断している。
教育訓練への取組み
　集合研修に力を入れており、11 年ほど前から毎週、研修を実施しており、これまで全 492 回、886 人の研修生を送り出してきた。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況

　調理及び高齢者の世話のニーズが近年増加している。まず調理についてだが、ニーズ増加の理由として、伝説の家政婦、スーパー家政婦が最近テレビによく出演しており、次々と料理を作っていく姿がテレビで放送されている。とあるスーパー家政婦はフランス帰りで料理が得意な家政婦(夫)であるため、そうしたテレビ露出の影響で最近では料理のみを頼む求人者も増えている。料理の内容は何でもいいというわけではなく、きっちりとした料理が求められている。例えば「今日は子供の誕生日だからケーキを作っといてください」、「主人の誕生日だからちょっと豪華な食事を作っといてください」など、特に今は感染拡大の影響もあり「外で食べられないので家でそういう食事を作ってほしい」といった要望があり、しかし実際には料理が得意な求職者が多いわけではないため、ニーズに応えられる人の数が少ない。そのため、求人者の依頼に十分沿えることができず、依頼自体を断ることも多く、そうしたニーズと現実のギャップが大きいと感じている。料理だけに限らず今は家政婦(夫)に専門性が求められており、「家政婦(夫)さんだから、家庭の主婦の延長なのでできません」ということが言えなくなっている。賃金が発生している以上プロとして高い専門性が求められている。高額収入を得て経営が安定している家事代行に対して、紹介所はわずかな紹介料で家政婦(夫)を教育してレベルを上げなければならないため限界がある。求人者は家事代行と紹介所の区別がつかなく、家事代行を以前使っていた人からは同じレベルを求められてしまう。サービス形態の違いを説明しても理解は得られにくく、その点も難しいところだと感じている。
　料理のサービスを需要する 7 割は共働きで、とりわけ高キャリアの家庭からの依頼が多い。今はコロナウイルス感染症拡大の影響もあり、利用者が在宅で勤務をしている。そのため掃除や洗濯は自分で行っているものの、買い物に行く時間がない、そうしている間に子どもや夫が帰宅してしまう、あるいは夫も在宅で仕事をしているためどちらも時間はなく、料理に困難さを抱えている家庭が多い。買い出しと調理、保育園から子どもの迎えや入浴・食事の補助業務のニーズが感染拡大の影響でさらに増加している。他に料理を求めるケースとしては独居の高齢者がおり、足が痛い、手が上手く動かせないなどの理由で料理ができない求人者からの依頼も多い。
　高齢者の世話、介護のニーズも近年増加傾向にあり、介護は感染拡大の状況でも依然依頼は多く、家政婦(夫)が足りていない状況である。夜に家族に代わって介護をするという夜勤も含めた介護であるため、日中の介護、夜勤だけの介護、24 時間体制の介護などさまざまなニーズがある。
　感染拡大の影響で減少した依頼は掃除と洗濯で、新規依頼が全くなく、また継続利用者も緊急事態宣言発出の影響で依頼を取りやめるケースもあった。料理や子育てのニーズは上がっている一方で、急を要さない掃除・洗濯のみの依頼は大きく減少した。

2. 求職者特性の変化状況

全体的に家政婦(夫)のレベルが落ちている。しかし、実務的な研修を行っている紹介所は少ない。 求職者が面接に訪れた際、自社を選んだ理由として研修があることを挙げる人が多い。やはり求職者の中には、主婦を何十年やってきたが自分が今までやってきたことが正しいのか不安視する人も多く、どのように家に入ればいいのか、何を注意すればいいのか、実際に依頼人の家に行く前に確認したいと思う人が多いことがわかる。

求職者は 20 代～70 代まで幅広く、特に子育てが終わった 40 代後半～50 代が多い。介護になると年齢が高くなり、ほぼ 60 代が占めており、総じて施設での介護経験のある人が介護の求職者には多い。家政婦(夫)は子育てが終わってから資格なしでも働けるのに対し、介護は有資格が必須なため、その後勉強して資格取得を試みると長期化してしまう。そういった背景が、介護の方が高齢化する理由なのかもしれない。また、そうした介護の敷居の高さから、若いうちに資格を取っていても実際にすぐに仕事をしないヘルパーも多い。

3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

求人者においては口コミによる求人が最も多く、「ここの家政婦紹介所から自分のところに家政婦(夫)が来ていて、すごくいい人だから、あなたのところもここの家政婦紹介所を使ったらいかがですか」と紹介されることが多い。求人者の層が似通っているため、依頼人同士が繋がっていることが多い。他の紹介所の悪口を耳にする機会も多いため、信用を下げないように注意しなくてはならない。面接の際に求職者の言葉遣いや立ち居振る舞いをチェックするのはもちろん、家政婦(夫)が余っていても適性が合わなければマッチングしないということもある。1 度失った信用は取り戻せないため、求職者と求人者のマッチングは面接や掃除研修、初回の依頼人からの評価などを加味しながら、事務員と話し合って時間をかけて吟味している。

介護サービスのマッチングは特に意識しており、介護は依頼人の要望もさまざまで、見守りだけの人から終末ケアまであるため、適材適所で紹介している。独居の高齢者の場合、求人者に身元引受人や後見人がいるかどうかを確認し、いない場合は紹介していない。紹介した場合は、独居の場合問題が生じやすいため、家政婦(夫)だけを信じず毎日様子をうかがい家政婦(夫)と頻繁に相談をしている。他の紹介所では金銭問題が表出していたが、認知症の依頼人の場合金銭トラブルは起こり得るため、かなり気をつけて紹介している。

求職者は不足しており、特に子どもを見ることができる人、調理ができる人、介護を希望する家政婦(夫)が不足している。掃除や洗濯、買い物などは人と関わる作業でないため気楽だが、子どもの見守りはリスクが伴うため、子どもの見守りはしたくないと言う求職者も少なくない。子どもも「おばちゃん」の家政婦(夫)の言うことを聞かないことも多くリスクが高いため、余程面倒見が良い、そして子どもとの相性が良い家政婦(夫)でないと続けられないというのも求職者が不足している背景にある。加えてベビーシッターは賃金が同一であることも原因かもしれないと考えている。介護は 1 割増しの料金を徴収しているため、ベビーシッターの値上げも検討しなければならない課題である。調理ができる人が不足している背景には、日常的に料理をしないために料理スキルが上がらないといったことがある。今はお弁当や惣菜などが手軽に手に入るため、料理をするチャンスがなくなり、料理ができる人自体が減少している傾向にある。介護を希望する家政婦(夫)においても慢性的に不足している状況で、紹介所というより介護の業界全体的に人数が少ないことが原因だと考えられる。

そうした不足状況に対して、求職者の募集に関しては、ホームページ、ツイッター、フェイスブックやインディードなどの求人専門インターネットの広告を行っている。ホームページによる問い合わせが最も多いものの、全体的に効果は薄い。ホームページは特に力を入れており、会社と介護と家政婦(夫)のそれぞれ 3 つのホームページを独立して作成し、認知を図るため

にこまめに内容を更新している。またホームページには現在募集している仕事情報を掲載しており、「その仕事がしたい」「どうやったらその仕事ができるのか」という問い合わせが入ることが多い。また依頼したわけではないが、求人情報が indeed などに掲載されているらしく、それを見て興味を持つ求職者も少なくなく、そうしたネットを介した情報提供を行っていることから、求職者の年齢層が比較的に若くなっているのかもしれない。

4. 求職者の能力把握、教育訓練の取り組み

(1)求職者の能力把握

求職者面接は時間をかけて 10～15 項目のチェックをしている。また面接者は 2 人で別々に求職者と面接をし、作成した評価表を基に評価を出している。面接で見えなかった部分が 7、8 時間に及ぶ掃除研修でいろいろと見えてくることがあるため、研修では新たに 30 項目のチェックをし、面接結果と掃除研修の先生の評価を合わせて検討し、その人が家政婦(夫)として働けるかどうかを総合的に判断している。判断した結果、向いていないとわかれば、本人に家政婦(夫)には向いていないため他の仕事をした方がいいと伝えている。向いていると判断した人は、求人者もさまざまな要望があり、求められるレベルもさまざまであるため、どのような家に向いているのかという選定もこの段階で出している。このようにかなり厳しい基準で求職者を厳選している。結果的に残るのは 3 割と他の紹介所と比べても、最初のチェックがかなり厳しいと感じている。

できない人をできるようにするのは困難なため、ある程度できる人を更にできるようにする、注意点を教えるという形を取っている。掃除のマニュアルなどは用意しているため、それを用いて勉強したらどうにかスキルアップできそうな求職者のみを登録しており、それが見込めない人は家政婦(夫)に向いていないとして登録していない。本音を言うと人が足りないのもあり、希望者は全て登録したいと思っているが、できない人を紹介すると評価が下がってしまう。今はネット社会で 1 度出てしまった噂を取り戻すのは困難なため、向いてない人を使っていくのは難しく、誰でもいいから紹介してしまうと家政婦(夫)の評価を全体的に下げてしまう。家政婦(夫)の地位向上を図っていかないと、自分たちの首を絞めることになる。

感染拡大の影響もあり、今は面接をオンラインでも実施している。しかし、オンラインだと立ち居振る舞いがわからず、その人本人をよく見ることができない。例えば、面接の時に椅子を最後戻して帰るか、帰る時に挨拶をするのかなど、基本的な動作が見えないため、それだけで判断することはできない。研修は必ず参加してもらうため、研修の時に再度本人の人となりを見ている。面接の印象と実際に会った印象が違うということもある。面接の他に求職者の能力を測る基準としては、依頼人からの評価を参考にしている。実際に仕事をしてみて、大抵求人者から 1 日家政婦(夫)を雇ってみて良いか悪いか報告されることが多いため、その時の評価もある程度参考にしている。

在籍者の 7、8 割は有資格者で、介護福祉士、介護初任者研修修了証、実務者研修修了証、ヘルパー1 級 2 級、ベビーシッター、保育士、栄養士、調理師などの資格を持っている人がいる。特に介護関係の資格保持者がほとんどで、介護の仕事に携わる人はヘルパーや介護福祉士などの資格を持っている人しか仕事をさせないようにしている。

(2)教育訓練への取組み

集合研修に力を入れて取り組んでいる。11 年前に求人者から「できない人を他の紹介所が寄越した。できない人を寄越すのが家政婦紹介所なのか。」と言われたことがある。その時は他の紹介所についての意見だったが、自分たちの紹介所もそのように言われている恐れがあると感じた。11 年くらい前から既にプロということを求められる、そうした背景もあり、11 年前から毎週土曜日に 10 時～17 時まで研修を行っている。 内容は掃除や衛生管理の問題、

接客マナー、守秘義務や貴重品、金銭の取り扱いなどで、感染拡大以降は衛生観念については内容の変更や追加があるが、根本的なところは変わっていない。掃除研修では、外国製の洗濯機、掃除機の使い方、洗濯物の仕分け、お風呂、洗面所、台所、トイレ、居間、玄関の掃除方法、ベットメイク、窓ふき、ペットのトイレ等、具体的に指導している。これまで研修は全部で 492 回、886 人の研修生を送り出しており、求人者の要望にある程度応えることができるように、そして「できない人」を出さないということを心掛けている。

求職者の中にはどのように家に入ればいいのかわからない、マンションの入り方がわからない、どのように上に上がればいいのかわからない人も多い。実際、10 年ほど前にマンションに到着してから求人者の部屋がある階に上がるまで 20 分かかったと求人者に言われたことがある。セキュリティがあるとどうしていいかわからないと悩む家政婦（夫）も少なくなく、また最近増えている部屋番号が書いていないマンションでどぎまぎして、カードを渡されたけれどどうしたらいいかわからないとか、そういった声も配慮して研修はコンシェルジュがいるマンションを借りて行っている。入り口で免許証などの身分証明書の提示をして、許可を得た上でカードを受け取り、エレベーターでカードを差し依頼人の部屋に向かう、というような一連の流れを丁寧に教えている。

3 年前からコロナ感染拡大前までは料理研修も行っていた。前述したように料理に対する需要が増えているのに対し料理ができる人材が不足していたため、依頼を断ることも多かった。そうした背景で料理ができる人を増やそうと研修を始めたが、切り方からわからない料理ができない人を教育していくのは難しく、1 人前にするには何年もかかってしまう。ある程度できる人を更にできるようにすることしかできないのだと料理研修をやった結果痛感した。そのため、最近では料理の経験が既にある人やプロとして働いていたけれど感染拡大の影響で失職した人を集めて、賃金を上げて紹介しようかと検討している。研修として材料は紹介所側で用意し、そのようなある程度料理ができる人に 4 品ぐらいを自由に作ってもらい、お出しできるか判断していこうかと考えている途中である。

料理研修は開始した当初は代金を徴収しない予定だったが、やはり 1 円でも払わないと意識も育たないということもあり、参加費 500 円を貰っている。しかしそれで 3～4 品作るとなると、費用は全て紹介所が支払うため負担がかかっている。紹介所で掃除研修も毎週やり、料理研修も月 2 回というペースで行っていくのはかなり負担が大きい。しかし、研修をやらないと依頼人のニーズに応えられないため必要性はあるが、かなり大変だと感じている。実際面接の際に料理・掃除のスキルを尋ね、アンケートでも料理・掃除の好き嫌いを聞いているが、実際のスキルと異なる場合がある。また求職者の「できる」という基準と求人者の基準に差があることも多いため、そのような意味でも料理研修を実施する意義があると感じるが、紹介所の負担が大きく、また毎回参加しなくてはならないため求職者への負担も重くなってしまう。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

基本的な感染対策の徹底を書いた感染症対策の基本方針は、昨年の 2020 年は 4 月と 5 月と 7 月に、今年は 4 月と 9 月に家政婦（夫）・依頼人に手紙や LINE、またはホームページでお知らせをした。新規の求人者に関しては、紹介状等とともに基本方針についてのプリントを同封した。感染対策として出勤前の検温、本人はもちろん家族に 37 度以上の発熱者が出た場合には行かないように伝えており、求人者に対しても同様の基準で行っている。また家政婦（夫）やヘルパーには手袋を装着するようにと伝えている。ヘルパーの場合は装着することが多いが、家事サービスの場合は家政婦（夫）の手袋着用を嫌がる求人者も少なくなく、手袋をして食器を洗ってもらいたくないといったクレームが入ることもある。しかし感染対策の意識は家庭により様々なため、求人者家族が手洗いをしているのか、マスクを着用しているのか、玄関に消毒液が完備されているのか、求人者の家の感染対策状況を判断し、意識が

低い家庭の場合は家政婦(夫)が自分の身を守れるよう手袋の着用や、玄関先での消毒、ドアノブやスイッチなど手で触るところは入室時にすぐ消毒するように伝えている。

これに対して、家政婦(夫)に抗原検査を求める、ワクチン接種が 2 回済であるか、検温をいつ行ったのかをチェックしてから家政婦(夫)を入室させる家庭もあり、依頼人の感染対策意識は様々であることがわかる。新規の求人者ではワクチン 2 回接種が終了している家政婦(夫)を求められることも多く、抗原検査を求められた場合には新規求人者のみ紹介所側が費用を負担している。

感染対策で問題になったケースとしては、家政婦(夫)に毎回検査をするように求められたこともあり、それを家政婦(夫)が断って「費用も自分たちが持つのに、何でそんなことが嫌だと言うんだ」とトラブルに発展したこともあった。紹介所側としても家政婦(夫)を説得することは難しく、対策意識が低い家政婦(夫)を紹介する紹介所だとみなされ、依頼自体がなくなってしまった。求人者は意識が高いか低いか両極端であるため、依頼人と家政婦(夫)との感染対策に対する意識のギャップは大きい。全く意識をしていない家庭もあり、家政婦(夫)の不安をくみ取り紹介所側から依頼を断ったケースもあった。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

今後も感染症がなくなることはなく、コロナウイルスがインフルエンザのように常態化する with コロナの時代になると考えているため、感染症流行前の業界の状況に戻るとは考えていない。どのような状況になるか、サービスの変化もまだ不透明だが、少なくとも感染拡大によって人々の生活や考え方が変わった。在宅勤務の増加、買い物や食事のデリバリーサービスが増加し、レストランの来客数が減少し、人々の生活様式の変化によって今後の家政婦(夫)の形も変わってくるのではないか。一流料理店がデリバリーを行うようになり、家政婦(夫)の賃金や材料費を支払うよりデリバリーサービスを頼んだ方が割に良いと感じる可能性もある。家政婦(夫)が求められる料理レベルもかなり高くなり、もしくは人が入ることは煩わしいと感じるかもしれない。掃除に関しても、今までは家政婦(夫)が毎週掃除を行っていたが、月に 1 度プロの掃除屋が入り徹底的な掃除を依頼した方が綺麗になる、もしくは在宅勤務で自宅にいるため自分で掃除を行うようになるなど、家政婦(夫)の需要自体が減少するかもしれない。そのような状況になった際に、やはり教育が重要で、ある程度専門性が求められるだろう。介護や子どもの世話は変化がなくとも、掃除は専門的知識・技能を必要とする、スポットの掃除が増加するであろうし、料理も依頼人の要望に柔軟に応えることのできる家政婦(夫)が現在も求められているため、今後はよりその傾向が強まっていくと考えている。教育をしていない少しだけ家事ができるという家政婦(夫)のニーズは減少する一方である。

7. 配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

職域転換の実績はある。昨年感染拡大の影響で仕事がなくなり、ホームページやフェイスブックを見て求職してきた人が多かった。しかし、子育てを経て家事に対して自信がある最初から家政婦(夫)として求職してきた人に対して、マネキンや配ぜん人から転換してきた求職者は面接をして業務内容を説明すると、家政婦(夫)の仕事は多岐にわたるため「えーそんなことまでやるんですか？そんなことまでやるならできない」とあまり積極的ではない姿勢を感じた。また初めにやる気があるように見えても、長期にわたる研修の途中でやる気が下がる求職者もいて、結果的に断るというケースもあった。もちろん全員が消極的なわけではないため、転換してきた人の中で求職登録した人もいるが、実際 1 割ほどであった。求職者が不足している状況であるためやる気があれば希望者は全て登録したいと思っているが、業務に対してのスタンスの違いからやはり難しいと感じている。マネキンや配ぜん人は表に出て接待する仕事に対して、家政婦(夫)は「黒子」で沈黙の裏方の仕事が多い。そのため向き不向

きがある職種だと考えている。専業主婦から家政婦（夫）になるケースでは、夫が忙しく子どもたちも自立したことで孤独を感じ、自分は自分で生きがいを持ちたいということで、働きに来ることが多い。証券会社で働いていた経験を持ちながら、切り替えをしっかり行い家政婦（夫）として活躍している人もおり、家政婦（夫）として継続している人は全体的にやりがいを持って働いている。職域転換に対して消極的なわけではないが、やる気や向上心があり、以前勤めていた仕事や地位などの過去に囚われずに切り替えができる人材を求めている。

参考資料

資料なし

K紹介所

教育訓練への取組み
接客・マナー、サービス実務のスキルアップ、時間管理等の基本行動、守秘義務や貴重品管理、衛生管理などの研修を登録前に行っており、他にも年に 2、3 回集合研修を実施している。現在はコロナ禍のため集合研修ではなく資料の提供を行っている。
配ぜん人・マネキン業界からの職域転換
2 つの事例があり、ホテルで調理業務を行っていた 70代女性、ホテルの支配人をしていた 60 代男性が、いずれも感染拡大による仕事の減少のため転換してきた。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況

高齢者の世話と掃除や片付け、介護保険サービスの利用制限に伴う家政婦(夫)の利用など、すべてが連動して増加傾向にある。最近は独居の高齢者が多いため、家事援助に加えて病院や墓参りの付き添いのニーズもある。また地域包括支援センターでは家政婦紹介所のチラシを置いており、介護保険で賄えないサービスの依頼が増加傾向にある。例えば家族が来られない、病院に入ることができないなどの理由から在宅での看取り看護が年々増加している。家事サービスにおいては、日常的な買い出しや調理、掃除らも増加しており、特に近年では 30 代後半の若い共働きの夫婦、子どもが 2～3 歳の家庭の求人者が増えており、まとめての掃除や洗濯の希望や、調理のニーズがある。これらは長い関係性で仕事が増えている面でもあるためコロナウイルス感染拡大の影響は薄いが、唯一介護業務の家政婦(夫)が利用制限により行けなくなったことによるフォローなどの案件がコロナウイルスの影響で微増した。また感染防止により入れない施設が増えたため、施設入居者へのサービスは減少した。

2. 求職者特性の変化状況及び求人者動向とのマッチング状況

慢性的に求職者が不足しており、現在働いている家政婦(夫)は離職せず長く働く人が多いため高齢化している。業務としては 20～50 代は主に家事や掃除、1.5 割を占める 80 代以上は体力的に厳しいため家事や掃除ではなく、高齢者の家事援助や介護を行っている。若い求職者を求めているが若い人は家事代行に流れているため、新規求職者が家政婦紹介所に来ないという現状がある。

3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

家政婦紹介所の知名度が低く、また家政婦紹介所は高所得の家庭ばかりを相手にするというイメージによりなかなか求人に繋がらないのではないかと感じている。また家事代行は決められた仕事を遂行するのに対し、家政婦紹介所は仕事内容が流動的でさまざまな業務を行えるという点がメリットな反面、若い求職者はそれを怖いと捉えているのかもしれない、その辺りを聞いてみたいと思っている。

求職者不足対策においては、ホームページの問い合わせフォームから定期的にメールで問い合わせが入るが、基本的には電話か地域包括支援センターからの依頼がメインになっている。SNS も検討しているが、紹介所内に SNS を扱える人がいないため、手を出せていないのが現状である。若い求職者を増やしたいという意向からネットを活用する必要性を感じてはいるものの、利用料金が紙面と比べてかなり高くなっているため、実行しても短期間で終わってしまう。昔配っていた新聞の折込広告を持ってくる求職者が稀にいるため広告の効果を感じており、また、あらたにインターネット広告に着手したい気持ちはあるが、利用料金の高さで足踏みをしている。

求人者の募集においては、自社のホームページ、チラシ・リーフレット、既存の利用者からの紹介があるが、最も多いのは家政婦（夫）からの紹介で 7 割を占める。次いでホームページからの募集の比重が大きい。家事サービスはホームページからの依頼が多く、介護は地域包括支援センターやケアマネジャーからの紹介が多い。たまに求人者の方から公益社団法人日本看護家政紹介事業協会に連絡をし、最寄りの家政婦紹介所の案内を受けることがあり、そのような糸口からの求人が今後も増えて欲しいと感じている。全体的に家事も介護も求人依頼はくるが、求職者が不足しているのが現状である。

4. 求職者の能力把握、教育訓練への取組み

求職者の能力把握については、登録時の面接で一通り尋ねるのはもちろん、面接後の世間話を重視している。そこで求職者の出身などを尋ねて顔の表情などを見ながら、求職者の考え方や人間性などを見極めている。実務的な家事能力については初対面で把握が難しいため、家事の得意不得意を求職者自身によるチェック項目のみで確認している。資格に関しては、家政士以外でいうと介護ヘルパーの取得者が一番多い。

教育訓練への取り組みにおいては、登録前に接客・マナー、サービス実務のスキルアップ、時間管理等の基本行動、守秘義務や貴重品管理、衛生管理などの研修を実施している。またそれとは別に年に 2、3 回集合研修を行っているが、コロナウイルス感染拡大の影響もあり、現在集合研修の開催が難しく、またズームを使えない求職者が多いため、資料の提供という形を取っている。最近では感染拡大の影響も鑑みて、衛生管理、コロナに関連した資料が多くなっているように感じる。家政士の資格取得は推奨しており、毎月受験対策の勉強会を実施し、また協会に入会しているため受験料が割引されている。

日本看護家政紹介事業協会の研修については、内容的にも概ね評価しているが、洗濯について昔ながらのやり方で書かれている部分があるため、現代風なやり方へと記載を変更してほしい。介護の技術向上研修は、介護の仕方は家庭によって違うため難しいのではないかとも感じている。これまで印象に残った研修として、クレーム対応の研修がかなり良かった。クレームが入ることも多く、対応を知っておくことで事前にクレームを防ぐこともできるし、求職者側も安心して仕事に臨むことができた。特にヒヤリハット集や認知症の資料など、資料を社内で共有できたことで家政婦（夫）同士の情報共有が可能になり、そこから発展して面白い研修を社内で行うことができた。やはり家政婦（夫）は 1 人で働いているため不安を抱えている場合も多く、どのような事例の時にどう対応すればいいのか、確認することが大きな安心材料になる。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

コロナウイルス感染症対策について注意喚起の手紙と厚生労働省の資料（手洗いや消毒などの項目が書かれている）を同封し家政婦（夫）に送り、到着した頃に電話を入れて注意を促した。また他に、実際にコロナウイルス感染者が出た時や濃厚接触者になった時にどのような対応をすべきか、連絡先や相談先などを記した資料を家政婦（夫）に配布している。感染症対策は個々に委ねられている部分も大きいため、緊急事態宣言が発出されたり、感染者数が増加したり、感染が危ぶまれるタイミングで電話や手紙を送っていた。これまでに家政婦（夫）にコロナウイルスに感染した人はいない。

感染対策における家政婦（夫）側のトラブルはないが、利用者にマスク着用をしてもらう難しさを感じている。やはり自宅でマスクをするというイメージが湧きにくく、家政婦（夫）は必ずマスクを着用するものの、利用者はマスクをしないことがありマスクに関するトラブルに発展したこともあった。利用者に強く要請するのは難しいため、別件で連絡事項を電話で伝える際にそれとなく一緒に伝えている。他にも家政婦（夫）が夏場で暑いためマスクをしていない

時があったと利用者からクレームがあり、家政婦（夫）に注意をしたといった事もあった。
　求人者に会社からコロナウイルス対策の取り決めや指示は行っていないが、一般的な取り決め項目であるマスク着用や手洗い、窓を開けさせてもらうこと、距離は 2m 取るようにすることなどを注意喚起として伝えている。利用者の感染症対策の特別な希望で、毎週 PCR 検査の陰性証明を提出し、陰性が確認できてから 2 日後に出勤するというケースもあった。陰性証明の提出は 3,4 週間続き、毎回利用者が検査を予約し、検査費用も利用者が負担していた。家政婦（夫）の中には断る人もいたため、検査提出に抵抗がなかった家政婦（夫）にそのケースを依頼した。また、新規求人者で初めてお宅へ訪問した時には、求人者から「ワクチンどうですか」「何回打たれましたか」という質問をよくされていたが、求職者は皆高齢だったためワクチン接種済であった。しかし最近では、中学生や高校生の子どもを持つ求人者の家に行くのを不安に思い嫌がる求職者もいて、家政婦（夫）が高齢化、求人者に若い子どもを持つ家庭が増えたこともあり、コロナウイルスに対する抵抗感が利用者から家政婦（夫）へ逆転してきている。その際は利用者に伝えることはなかなか難しいため、家政婦（夫）にお互い様であると宥める方向性で帰着させている。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

　コロナウイルス感染拡大によって大幅に減少したサービスは施設入所者へのサービスのみであり、他の業務については以前と大きな変化はなかったため、現状から大きく変わることはないと感じている。強いて言えば減少している施設入所者へのサービスを増やしていきたいと考えている。感染拡大初期の頃は、かなりの件数が休みになったものの、半年ぐらいでほぼ戻っているという状態であった。おしめ替えなど介護は日常的に必要なため、コロナ渦においても需要は減少しなかったのではないかと考える。家事に関してはコロナウイルスによって需要が減少したが、アフターコロナでは内容、量ともに戻ると推測している。感染症の影響をあまり受けなかった背景には他に、普段から家政婦（夫）とのコミュニケーションを密に取っていることがあるのではないか。他の紹介所と比較しても家政婦（夫）とのコミュニケーションの頻度は多く、腰が痛くなった、足が動かないなど家政婦（夫）から電話がかかってくることも多い。紹介所の方から家政婦（夫）へ電話をかけることもあり、また求人者とも頻繁に連絡を取り合っている。日程調整などの事務的な連絡で電話がかかってくることが多いが、その他さまざまな内容を求人者が安心するまで長時間に及び話している。家政婦（夫）を取りまとめている従業員が 2 人おり、それぞれ家事系、介護系と区分して担当しているため、担当制というのも求人者に安心感を与える要因になっていたのではないだろうか。

7. 配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

　マネキンからの職域転換の実績を持っている。コロナウイルス感染拡大の影響で、もともとの仕事が一旦休みになり待機状態であったが、半年経っても膠着状態でそのうちに契約が終了となってしまったため、紹介所に移るケースが何人か見られた。個別の事例としては２つの事例があり、1 人はホテルで調理業務を行っていた 70代女性で、コロナによる仕事量の減少で紹介所に訪れた。もう 1 人は60代男性で、以前はホテルの支配人をしていたが、こちらも同様にコロナにより転換してきた。コロナ以前での職域転換のケースはない。他にも求職者の知り合いなど口コミを通して転換してきた人もいた。マネキンからの移動に対する抵抗感はなく、能力などは研修をしっかり行っているため、転換してくる求職者も等しく歓迎している。

参考資料

　資料なし

L紹介所

教育訓練への取組み

サービス実務のスキルアップに関する集合研修を春と秋の年に 2 回実施し、他にも毎回異なるテーマの実務的な研修、法務的な座学研修を行っている。コロナ禍で研修が難しいため、現在では感染拡大防止などを記載した資料を毎月送っている。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況

昔は子どもと同居する人が多かったが、近年は単身の高齢者が多く、高齢者の家事支援サービスの需要がある。転勤で地方に滞在しており、東京の親の家に通うのが難しいというケース、また認知症の親からの実害があり高齢者と同居したくないと感じる家庭もあり、そうした事情により同居や来訪が難しいため、2 時間の見守りや家族への連絡、服薬や健康状態の確認などの健康管理、家事支援などのニーズが増加している。また新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、家族が来られないという理由から、近所の家事支援の依頼が増加している。他にも、若い世代の掃除のニーズ、室内だけでなく庭の掃除を含めた室外の掃除の依頼が増加した。高齢者の家事支援サービスにおいては、高齢者は動けなくなると施設入所することが多いため単発の仕事がほとんどである。長期的な仕事が多い身体介護に対して、高齢者の家事支援は短期的だが数としては多く、現在数量的に最も多いのは高齢者の家事支援にあたる。それ以外は高齢者とは関係なく、独居や子どものいない家庭、また会社経営をしている依頼人の自宅の掃除を定期的に行っている。

近年減少したサービスとしては、以前は共働き家庭の家事サービスやベビーシッターの依頼もあったが、現在はなくなっている。また感染拡大の影響については、特に高齢者宅の求人者から家政婦(夫)を家に入れたくないという意見があった。週に 1 回 1 時間の家事支援サービスを継続的に利用していた依頼が 1 割ほど減少した。減少したサービスの利用者は介護保険が使えない人であるため、基本的に自分である程度の家事ができる人であった。

2. 求職者特性の変化状況

高齢者に対するサービスは、長時間化するとかなりハードになるため、チームで行うことが多い。2 日ごとに交代、休みを挟みながら高齢化する家政婦(夫)にも配慮してマッチングを行っている。しかし今は全般的に求職者が不足している。昔は専業主婦で働きに来る人もいたが、最近は紹介所には来ない。また現在日系ブラジル人の家政婦(夫)が 7、8 人在籍しているが、最近は外国人の新規求職者は来ない状況である。

また、家政婦(夫)の高齢化、特に認知症の問題が大きい。家政婦(夫)が認知症を患った際には、紹介所が家族に連絡を取り、病院の受診を勧めている。ただ認知症の自覚がないため受診を拒否する場合も多く、紹介所は第三者で介入できないため、家族の協力を仰いでいる。受診せずとも認知症が進行している場合、例えば方向感覚や周辺情報の混乱や加害妄想が見られたときは仕事の紹介をしていない。紹介所としては基本的に家政婦(夫)が働ける状態でなければ紹介できないという形を取っている。

3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

現在在籍している家政婦(夫)は高齢化してきており、人材不足により高齢者の見守り、身体介護が必要とされる長時間の依頼は中々引き受けられないという現状がある。働きたいと思わせるような賃金の高さや魅力ある環境づくりをしていかなければならず、紹介所としても幅広い対応を取っていかなければならないと感じている。

求職者の募集は既存の求職者からの紹介がメインで、働いている家政婦（夫）の親族など、身元が分かる人を紹介してもらっている。以前は週刊誌での募集、電話帳の広告、電柱広告を行っていたが効果が薄く、現在は行っていない。フェイスブックなどのネットを媒介した広告、ホームページのリニューアルも検討しているが、担当者が感染拡大の影響もあり身動きがとれず、またスキル不足の問題もあり、足並みが揃っていない。他の紹介所では対面のヘルパー募集面談会を実施していることがあったが、参加者 1 人しか来なかったらしく、集団面談会なども検討していたが意味はないのではないかと感じている。

求職者は不足しているが、求人も減少しているため、何とか回っている状況である。しかし求職者と求人者のマッチングの難しさという問題もあり、求人数と求職数が合致していないこともある。求人が不足していた場合は、家政婦（夫）に介護保険サービスの短期的な仕事を勧めている。また、求人者が求めるレベルとのマッチングの問題もあり、基本的には事前に家政婦（夫）のスキルを求人者に伝えて納得した上で紹介しているが、求人者が求めているレベルに到達しておらず、要望と実際の家事スキルの相違が生じていることもある。例えば、求人者からは「普通の家庭料理、ご飯と味噌汁であと何か 1 品ぐらいでいいんです」という事前の話だったが、実際は小鉢で何点、5 種類ぐらい作って欲しいと言われるなど、家庭料理の概念の捉え方の違いを痛感するケースや、「〇〇〇風の盛り付けをお願いしたい」と言われるが家政婦（夫）は一般的な家庭料理がメインなため、依頼されている内容を行えないこともある。他にも求人者との相性の問題で依頼を断られることや、猫や犬アレルギーにより家政婦（夫）を紹介できなかったケースもあった。最近では求人者の高齢化、認知症の問題もあり、スキルの高い家政婦（夫）を紹介しても、混乱によりマッチングが上手くいかないこともある。スキルも人柄も相性も合致する相手をマッチングさせることは難しく、また長期化すると飽きの問題もあるため、家政婦（夫）には一定の距離感を持つように、家族に慣れすぎないようにと伝えている。家族のような親しい関係を築いてしまうと、「奥さん気取り」になり家族との関係が悪くなったり、他の家政婦（夫）を追い出したり、男性の利用者の場合、スキルの高い家政婦（夫）よりもスキンシップが多い若い女性の家政婦（夫）を優先するケースもあり、人間関係で問題が生じることが多い。

4. 求職者の能力把握、教育訓練への取組み

(1)求職者の能力把握

2 時間ほどの面接を実施しており、やはり家政婦（夫）は自宅に入る職業であるため、信頼に足る人物かという点を重視し、また料理や掃除の得意不得意など技術に関しても詳しく尋ねている。年齢よりも技術面や人間性を重視しており、初回は紹介所のスタッフが必ず同行するためそこでチェックしている。特に技術面は自己申告と異なる場合もあるため、把握が難しい。初回の際に確認し、求人者からの評価を参考にするのはもちろん、1 か所に複数人の家政婦（夫）が稼働する場合が多いため、チームの他の家政婦（夫）に尋ねることもある。人間性に関しても誠実かどうかを面接から確認し、他の家政婦（夫）に聞き取り調査をして把握している。外見もポイントで、求人者の中には求職者の見た目で判断する人もいて「この人は嫌だ」と断られたこともあった。その際はスタッフが「凄く優しい人ですよ」と説得したが、見た目もかなり重視されるため、色付きではなく透き通った眼鏡、黒いマスクも禁止しており、服装もヒョウ柄などではなく清潔感のある白い無地の T シャツやズボンを推奨している。

(2)教育訓練への取組み

サービス実務のスキルアップに関する集合研修は春と秋の年に 2 回実施している。毎回テーマを設定して講師を呼び、例えば介護においては、看護師によるおむつ交換のやり方やポイントなども適切に教わった。認知症の人に対しての接遇の仕方や、ベッドから車いすの移乗

の仕方といった福祉用具の扱い方について、家政婦（夫）が腰痛にならない方法も詳しく指導をし、接客マナーやアイロンのかけ方、洗濯の仕方といった家事の実務的な研修も、初心者にもわかりやすいよう 1 から丁寧に行っていた。また、有志によるミニ研修があり、行政の施設を借りて、電子レンジを用いた短時間で作ることのできる料理といった料理教室も以前は行っていた。そうしたスキルアップ研修だけでなく、3 年に 1 度消防士を呼び、救急救命についての研修も行っていた。こうした実技の研修の後には、作成した資料を読み聞かせる形式で座学研修も実施して守秘義務や金銭の取り扱いなどの法務的な内容を取り扱った。家政婦（夫）はお金が無くなったなどの金銭トラブルに巻き込まれやすい立場にいるため、金銭を隠している可能性が高い仏壇にむやみに触れないこと、またタンスの中は夏物と冬物入れ替え以外は触らない、小銭が落ちていてもそのままにするということなどを伝えている。兄弟が多い家庭では、訪問の際に物がなくなったというトラブルがあったため、来訪者について誰がいつ来たか、何を持ちだしているのかを詳細に連絡ノートに記すよう教えている。このようにこれまでは集合研修として対面でさまざまな研修を行っていたが、感染拡大の影響で実施が難しいため、現在は作成した資料を毎月ヘルパーや家政婦（夫）に送付している。毎回内容は変えており、特にコロナウイルスに関する注意書きが多い。

資格取得に関しては、無資格者には基本的に初任者研修から実務者研修を勧めて、ホームヘルパー2 級の資格取得を義務付けている。そのため 2 級資格取得者が多く、中には介護福祉士や看護師、保育士の資格を取得している人もいる。日系ブラジル人の家政婦（夫）で 1 人医師免許を取得している人もいた。家政士検定も推奨しており、テキストの貸出や、公益社団法人日本看護家政紹介事業協会のビデオの貸出をしている。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

感染対策に関しては、手の洗い方やマスクの付け方などを絵入りで大きく事務所に掲示しており、加えて毎月感染対策に関する書類を家政婦（夫）に郵送している。基本的に厚生労働省の資料を参考に作成している。家政婦（夫）には介護用のプラスチックグローブやマスク、消毒用の除菌ウェットを支給しているため、それを用いて業務に取り掛かってもらっている。仕事が終ったら寄り道をせず自宅に帰るように伝えており、仕事時間以外も感染対策を徹底してうつらないよう気をつけるようにと伝えている。

依頼人に対しても換気や手洗い、消毒など感染対策のお願い、そして家政婦（夫）に 37.5 度以上の熱がある場合は伺うことができない、また利用者に熱があった場合も同様であることなど当社としての対応についても手紙で送付した。利用者宅でアルコール消毒液を準備していたことも多く、意識的に感染対策をしている家庭が多い。求人者から 1 度、休みの間に地方に行って戻って来た家政婦（夫）に対し「家の仕事に入る前に 2 週間待機して下さい」と言われたことがあった。結局 3,4 日の待機で済んだが、まだワクチンが行き渡ってない頃とはいえ、2 週間の待機の依頼は非常に驚いたことをよく覚えている。しかし、家政婦（夫）にはマスクの着用を義務付けているが、依頼人はマスクを着用していないことが多いという問題があった。家政婦（夫）が入るときにマスクを着用してほしいと手紙でお願いをしたが、実情はマスクをしない家庭が減らず、始めの頃はそれによるピリピリした雰囲気が漂っていたが、ワクチンの普及により改善してきている。それでも家政婦（夫）に対しては自己防衛のため、マスクの二枚重ねや、向かい合った会話を避けるように、食事介助の際も気をつけるようにと伝えている。現在基本的にコロナの陽性者や濃厚接触者の家庭には紹介をせず、保健所など相談窓口を紹介し、家族に対応を求めているが、今後は看護師や医療資格保持者を紹介することも検討している。

また、感染対策の状況の把握を目的に家政婦（夫）やヘルパーを対象としたアンケート調査を実施した。57 名の回答が得られ、毎日計測するように検温表を渡しているが、「毎日検温

して記録をしていますか」とアンケートで尋ねたところ半数しか検温を行っておらず、そうした実態を掴むことができた。アンケートの実施により結果的に感染対策を促すことができ、実施して有意義だったと感じている。次は家政婦（夫）とヘルパーを分けて実施することを検討している。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

感染拡大の影響に限らず、家政婦（夫）の高齢化、また新規の求職者の減少といった人材不足の問題が深刻化しているため、今後依頼があったとしても全てを受ける事は段々不可能になってくるのではないかと考えている。加えてコンビニの充実化、デリバリーサービスなどの生活様式の変化、また金銭的に余裕がないと家政婦（夫）を雇うことができないということから、求人も今後は減少していくのではないだろうか。

7. 配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

以前は工場勤務をしていた日系ブラジル人の求職者がより賃金の高い家政婦（夫）の仕事を希望して転換してくることがあったが、最近は職域転換の実績はない。一般的に接客業やサービス業の経験を持つ人は、人の話をしっかりと聞き仕事だけに追われず依頼人の信頼を得るため、接客が上手いため、機会があれば積極的に採用したいと考えている。家政婦（夫）の社会的地位が高くないこともあり、全体的に転換する人は減少している。飲食関係も感染拡大により閉まっている店が多く、人材が流れてくるのではと期待していたが、紹介所には全く来ておらず、施設に流れてしまっている。今後は家政婦（夫）の地位向上も努力しなければいけない点だと考えている。

参考資料

資料なし

M紹介所

教育訓練への取り組み
　コロナ渦において、月に一度行っていた集合研修が難しくなったが、25 年以上続けている社内報が情報共有に役立った。内容としてはリレーコラム、家政士検定試験情報、新型コロナ情報が含まれており、求職者に一律の情報が共有されることにメリットがある。

1.最近の家事サービスニーズの変化状況
　買い物等外への用足し、調理、掃除・片付け、洗濯、高齢者の世話という介護・家事のニーズがメインである。求人者は 80 代半ばから 100 歳近くの年齢層である。特に認知症の利用者のトイレ介助を行うための夜勤の勤務が多い状況となっている。新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、家政婦（夫）がラッシュの時間帯に電車に乗らないように出勤時間をずらすという対応もあったものの、利用者の高齢者の介護は必要性の高いため、サービスニーズへの影響は見られなかった。

2. 求職者特性の変化状況
　求職者は 70 代が 6 割を占めており、高齢となっている側面もある。求職者の高齢化については、求職者の年齢や体力面を考慮して、勤務日数を減らしチームで業務にあたることで対処している。家政婦（夫）同士でチームを組み、訪問看護師などの他の業種とも連携してサービス提供を行っている。連絡事項をまとめた連絡帳をお宅に用意して書き込み、情報の共有を図っている。また、金銭がからむ業務もある際には小遣い帳も設置している。家族から要望があれば、家政婦（夫）からメールや写真での報告も行っている。
　家政婦（夫）に無理をさせないことによって、業務が雑にならず、クレームが入ることも抑制できる。利用者の医療的なケアは医師や看護師が行っていることもあり、利用者と生活を共にして合わせるという仕事の特性から、家政婦（夫）には「気働き」が求められている。気遣いできることが重要であり、趣味や話の内容を理解するためにも家政婦（夫）は利用者の子どもの年齢層である 60 代あたりが適していると考えている。中には、週に 1 度だけ勤務して楽しみながら働いている高齢の家政婦（夫）もいる。

3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策
　求職者は既存の家政婦（夫）からの口コミで広がりを見せている。求職者は常に余剰になっている状況で、依頼者が多いわけではない。そのため、家政婦（夫）は「良い仕事をしなければ」という意識が持ち、家政婦（夫）同士の競争心も高まっている。
　ミスマッチ対策として、求人者と求職者の特性を丁寧に把握している。求人者の特性の把握のために、仕事の依頼を受ける前にできるだけ求人者宅を訪問している。その際に、トイレ、浴室、台所の 3 か所は必ず確認している。その様子を求職者に共有するとともに、仕事を受けるかの了解を取っている。このように、丁寧に求人者と求職者のマッチングを行うことによりサービスの質を維持している。

4. 求職者の能力把握、教育訓練への取組み
　求職者には介護職員初任者研修の受講を勧めている。そのほかにも、ケアマネジャー、看護師、介護福祉士の資格を持っている求職者が在籍している。家政士の資格に関しては、気持ちの余裕があり、意欲のある人が受験している。資格取得の支援として事業所でテキスト

を購入している。

社内の感染対策を万全にした上で現在も 1 時間ほど対面で面接を行っている。求人者は富裕層が多いため、特に口が固いかどうかは注視しており、宗教・政治等の話はタブーとみなしている。また、勝手口から入るようになど基本的な注意も口頭で伝えている。面接時に「会社からのお願い」として 16 項目の時間厳守・守秘義務等の取り決めを順守してもらっている。

新型コロナウイルス感染拡大前は、1ヶ月に1回のペースで家政婦(夫)とヘルパーを集め、対面での研修を行っていたが、集合研修が難しい現状を踏まえ、現在は社内報による情報共有を行っている。感染拡大以前から、長時間の夜勤や日勤で忙しい家政婦(夫)はなかなか集合研修に参加できない現状であったため、社内報が情報共有に役立ってきた。また、現場では看護師と連携して業務を行うことも多く、医療的なケアについては看護師から教わり、知識を得るケースも多い。加えて、地元自治体のケアカレッジによって、制度改正や医師による講演など医療についてのリモート研修が提供されていて、ケアマネジャーを中心に毎回 4,5 人が参加している。社内ではこうしたリモート研修に参加できるように部屋や PC を完備してある。

社内報「M 紹介所だより」は、月 1 回のペースで発行し、306 号を迎え 25 年以上続けている計算となる。内容としては新型コロナウイルスに関する情報や年間計画で執筆者を決めるリレーコラム、家政士検定試験情報などが含まれている。306 号ではワクチンの安全性についての記事が掲載されており、解熱剤の選び方などが書かれていた。社内報によって求職者に一律の情報を共有することに役立っており、引継ぎ業務の際に家政婦(夫)個人の主観が含まれるといった口頭での伝達のデメリットを補完する機能を果たしている。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

自治体から配布される手袋、マスク、消毒薬、ゴーグル、エプロンなどを社内に保管しており、家政婦(夫)が使用できるようになっている。足りない場合は、マスクや手袋を追加購入して対応している。利用者のお宅では、消毒液、ペーパータオルが完備されていることが多く、お宅に伺ってはじめに洗面所に直接向かい、手洗い、うがいを済ませてから仕事に取り掛かかることとしている。

業務においては、新型コロナウイルス感染拡大以前から、おむつ交換といった利用者の身体に触れる際や掃除の際に手袋を使用しており、冬にはマスクの着用を指導していた。そのため、新型コロナウイルス感染拡大以後も、そうした基本的な衛生管理に大きな変化はなく、以前から行っていた感染対策が大部分を占める。新型コロナウイルスに関しても、家政婦(夫)は訪問医師の指示に従い、連携して対応する点で常時の対応と相違はない。

新しく付け加わったものとしては、家政婦(夫)が自宅を出る際に体温を測り、37 度以上の発熱があった場合に仕事を休むというルールや必要な場合におけるゴーグル着用である。また、マスク・手袋を必ず着用すること、そして利用者の体温を測ることも指示している。新型コロナウイルス感染症対策においても、社内報「○○○だより」が情報共有に役立っており、市区町村からの感染対策情報を記載している。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

新型コロナウイルス感染拡大のサービスニーズへの影響がほとんどなかったため、アフターコロナにおいても変化がないと考えている。

7.配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

今まで他業種からの転換の実績はない。特に転換に対して抵抗感はなく、ヘルパー2 級の研修を受けていれば歓迎する。

参考資料

1．M 紹介所だより(社内報)

[redacted] だより

令和３年９月１日発行
発行：[redacted]
306 号
編集：[redacted]

皆さん こんにちは！

朝 体温を測っていると、テーブルの上のカラフルなスーパーの広告チラシが目につき、思わず見入ってしまった、おいしそうである。果物、魚貝類、お菓子など多数ある。よく見ると値段の横に原産国と印字された商品が数多くあるではありませんか。どこに位置するかわからないので世界地図を広げてみる。

南米、北アフリカ、ヨーロッパと場所を確認する。好きなタコはモーリタニア、エビはエクアドル、オリーブオイルはスペインと世界中から集まっている。

早起きした日曜日の朝、チラシの景色に感心し、驚き、見直してしまった。多くの人々の手を通し、私共の食卓に届いている。ありがたく感謝して食べなくては。

さあ、これから朝食を準備して食べよう。

社長 [redacted]

リレーコラム

私事ですが、今年の2月に父と“また逢う日まで”のお別れをしました。たった一つ心残りなのは、父と最後のお正月を一緒に過ごせなかったことです。私は、このコロナ禍で心臓を患う父の所へ行けなかったことは仕方がなかったのだと頭ではわかっていても、一緒におせち料理を食べたり、温かいお雑煮を作って食べさせてあげたりできなかったことを、きっと一生後悔し続けると思います。そして、今の私に何ができるのだろうと考えてみると、きっとそれは仕事を一生懸命頑張ることなのではないかと思います。私がヘルパー２級講座を受講した時に、講師の先生にまず言われたことは「ヘルパーは利用者さんの変化にいち早く気付くことができる存在だ。」ということです。だからヘルパーは自分の五感を働かせて、利用者さんを注意深く観察して、もし何かいつもと違う様子に気づいたら、医療スタッフの方やケアマネージャーに連絡して利用者さんを共に支えていくことができるのだと思います。

[redacted]

ワクチンの安全性について

一般的にワクチンの接種後、体の中に免疫ができる過程で「副反応」と呼ばれる事象が生じる可能性もあります。新型コロナワクチンでも、発熱など副反応が生じることが分かっております。

１回目接種後の 37.5 度以上の発熱は 3%であったのに対し、２回目の接種後は 38.4%の高い割合で発熱が報告されています。

解熱剤を飲むときの注意点は？

接種後に発熱や痛みの副反応が生じた場合、市販のものをふくむ解熱剤・鎮痛剤を飲むことができますが、以下のような点に注意が必要です。

飲むタイミング

副反応の症状がでる前に、予防的に飲むことは推奨されません。接種後に発熱や痛みが生じたら用法用量を守り飲むことができます。服用の間隔にも注意してください。

解熱剤・鎮痛剤の選び方

アセトアミノフェン、イブプロフェン、ロキソプロフェン等いろいろなものがありますが、飲みなれたものがあればそれを服用できます。妊娠中の方は胎児への影響を避けるためアセトアミノフェンを選択してください。腎臓に病気がある方など持病のある方は医師に相談して薬剤を選択することが必要です。

熱以外の症状での服用について

頭痛や局所の痛みに対して飲むことも可能です。用法用量を守り、症状が出ている間のみ飲みましょう

秋のヘルパー紹介キャンペーン
ホームヘルパー大募集!!!

当事業所ではお子さんがいる方、熟年世代の方も活躍されています。
週1回、1日1時間からでもOKです。
あなたの優しさを役立ててみませんか？

ご友人・知人等でヘルパーの資格をお持ちの方をご紹介ください。

ご紹介を頂いた方には粗品を贈呈いたします。
ご連絡は[redacted]まで

家政士検定合格を目指そう!!

家政士検定試験は、洗濯・アイロンがけ・衣類の補修、調理・栄養・食品安全、掃除・収納など家事全般はもちろん高齢や障害のある方の介護・介助、お子様の保育・お世話といった家政サービスのあらゆる分野にわたって、学科試験と実技試験を行い、すぐれた専門知識と技術を有していると評価された家政婦（夫）に「家政士」の資格を授与します。これは厚生労働大臣の認定を受けた社内検定制度です。

今年(令和３年度)の試験日程
学科試験【午前中】　及び　実技試験【午後】
令和３年 11 月 20 日(土)　場所 [redacted]

※検定試験の詳細は、[redacted]まで

N 紹介所

教育訓練への取り組み
　社内報の活用や、公益社団法人日本看護家政紹介事業協会のサービス向上セミナーへの積極的参加に努めている。また、家政士試験については、家政士試験が無料で受験できることが家政婦(夫)の定着に大変効果があるとして、テキスト代、受験料、当日の昼食代等を紹介所が負担している。
新型コロナ感染症対策
　対策マニュアル、説明資料を多く作成している。毎月発行する社内報でも、時勢に合わせた情報提供を行っている。

1. 最近の家事サービスニーズの変化状況

紹介所の設立は、1920 年代半ばで、現在 100 年近くになる。現在の所長は 3 代目。

病院とか、高級有料老人ホーム等の求人はあまり変わらない。但し、病院はもともと少なかった。1 件あったのが 0 になった。当紹介所は影響が少ないが、病院利用が多い紹介所は影響が非常に大きかったのではないか。有料老人ホームについては、介護は続けられているが、家事の部分は減少した。

家事は就労時間が短いので、手数料的には影響が少ない。介護は結構長時間かかる。利用時間が長い求人者が残って、短い求人者が減少した、ということで、手数料への影響は少ない、と感じている。

一般家庭の方は、逆に増えているような感じを持っている。これはコロナの影響ではなく、やはり少子高齢化が進んでいるためと思う。少子高齢化で高齢者層が増えて、介護が必要な人が増える、という流れだと思う。

コロナの影響であったのは、お針子さんの仕事が少なくなったという求職者が来て、現在、施設雇用として障害者施設で働いている。同施設に 20 人紹介した。

2. 求職者特性の変化状況

求職者のほうも高齢化が進んでいる。しかし、世の中が 10 年前、15 年前に比べて、働く高齢者について寛容になっていると思う。施設を 60 歳でやめた高齢者が家政婦(夫)になるという場合も多かったが、施設での雇用もかなり伸びていると思う。家政婦(夫)になる者はどんどん高齢になっていく。それでも、世の中がそれを許してくれる、という感じになっている。現在の家政婦(夫)の平均年齢は 75 歳くらいで、最高齢者が 87 歳くらいである。

若い人では、長く働こうという人はいない。子供や夫がいて制約が多いと思う。70 代ぐらいになると、もう夫も亡くなってとか、やることがないという人が結構いるので、狙い目だと思う。一番若い者は、35 歳ぐらい。それから一気に飛んで、その上の年齢で出てくるのが 50 歳台後半ぐらいである。

3. 最近の家事サービスニーズ及び求職者動向とのマッチング状況、ミスマッチ対策

求人手段として、一応効果の上がっているものは、求人情報誌への掲載、チラシ、リーフレットでの募集、求職フェアなど。以前は、求人フェア等に参加する度に、5、6 人の求職者を獲得できた。ところがコロナでこうしたフェアが開かれなくなった。それで、折込にも「コロナで仕事がなくなった方へ」というものを出した。これも一回で 2、3 人ぐらいの求職者を確保できた。

求職者の過不足状況だが、やや不足気味ぐらいな感じである。特に、夜間に介護で働ける人が不足している。以前は、ほぼ夜の仕事(夕方 5 時から翌朝 9 時まで)は取っていた。今、家政婦(夫)が 65 人ぐらいいる中で夜できる者は 12 人ぐらいしかいない。ほぼ、この 12 人は現在埋まっているので、新たな求人が来ても受けられないという状況にある。ずっと起きているわけでもなくて、夜中は利用者の隣で仮眠をとって、呼ばれたら起きるという感じだ。

求職者特性はあまり変わっていない。求職者に対して気になることは、賃金を見て求職する人が多くて、家事サービスの適性に不安になる場合がある。それから、調理を嫌う者が多い。空気が読めないなと思ったら、仕事を紹介しない。結構頑固で、調理は絶対いやだという人が多く、掃除の仕事を回すようにしている。

4. 求職者の能力把握、教育訓練への取組み

家政婦(夫)の評価は、日本看護家政紹介事業連合会作成の評価基準で実施している。求職者の能力把握は、最初の面接が何より大事。空気が読めるかを、求職者との会話の中で把握することが一番大事だと思う。家政婦(夫)は少々技量が不足していても、空気が読めれば結構何とかなる。空気が読めないと、利用者からクレームが出るので、面接の会話の中で、常識的な人だ、普通の人だと分かれば、安心して紹介できる。

面接は、1 時間ほどかけている。求人家庭には、随行はしない。介護保険サービスと家政婦(夫)を両方使う場合には実際に利用者宅に随行するが、家政婦(夫)だけの時はしていない。紹介所が関与し過ぎると、求人者が自分で雇用するんだという気持ちが損なわれることも多いと思う。すべてにおいて紹介所を頼ってしまうところが出てくると思うので、あまり随行しない方がいいのではないか、と思う。但し、求人者、求職者の個別状況で随行した方がいいと思う場合もある。

社内報の記事の中で、研修になるような内容のものを載せている。公益社団法人日本看護家政紹介事業協会のサービス向上セミナーには、毎回多数参加している。家政士試験については、テキスト代、受験料、当日の昼食代等は紹介所が負担している。家政士試験が無料で受けられることが、家政婦(夫)の定着にすごく効いている。人員不足対策として、新たに募集することも大事だが、今いる家政婦(夫)をやめさせないことも大事。新しい家政婦(夫)を集める時にも、当紹介所に登録すれば家政士試験が無料で受けられるというのがメリットになっている。受験に関わる経費は 3 万円ぐらい。一人家政婦(夫)を獲得するのに 3 万円は安いと思う。どこの家政婦紹介所でも 3 万円ぐらい出しても採算とれるはず。多くの紹介所では、目先の利益に走り、あまり負担したがらないが、採算は取れると思う。

5. 新型コロナウイルス感染症対策

対策マニュアル、説明資料を多く作成している。毎月発行する社内報でも、的確な情報提供を行っている。

「家政婦(夫)コロナウイルス感染症対策」、「コロナウイルス感染時対策」、「コロナワクチン接種の付き添いについて」、「コロナワクチン接種介助報告書」等説明資料、報告様式等を丁寧に作成している他、社内報「N 所ニュース」で適時適切な情報提供に努めている。

家政婦(夫)が感染した場合に、4 週間ほどお休みしてもらうことにしていたが、どうしても 2 週間ぐらいになってしまう。大事を取って 4 週間にしたが、休みが長いと利用者側も不満を感じてしまい、2 週間ぐらいになっている。4 週間というのは、多分 2 週間の倍。例えば、家政婦(夫)と同居の家族が濃厚接触者になった場合とかは、同居の家族自体の 2 週間と、それからもし家政婦(夫)が感染した場合の 2 週間を入れて、4 週間あれば大丈夫だろうという感じである。他のところはわからないが、たぶんせいぜい 2 週間ぐらいだと思う。当紹介所も、現在は実行上 2 週間としている。

6. アフターコロナでの業務状況の見通し

アフターコロナの状況は、コロナの影響よりも少子高齢化の影響が大きいと思う。利用者も求職者も、ともに高齢化が進んでいることが一番だ。世の中が10年前、15年前に比べて、働く高齢者について寛容になっていると思う。平均年齢は、75 歳ぐらい。最高齢が 87 ぐらい。

7. 配ぜん人・マネキン業界等からの職域転換についての考え

以前マネキンやっていた人がきたことがあったが、ちょっとその時の感覚があまり良くなかった。仕事はしないし、文句が多い。逆に対人関係は作りやすい人だった。マネキン業界の紹介所も求職者をあまり手放さないと思う。マネキン紹介所が家政婦(夫)紹介も行ったほうがいいような気もする。なお、当県でも、マネキンも家政婦(夫)も紹介する紹介所がある。もともとがマネキンの紹介所で、最近家政婦(夫)も対象にした。マネキンもやっているが、コロナ禍で全然厳しいという感じ。

参考資料

1．「コロナウイルス感染時対策」
2．「コロナワクチン接種　付き添いについて」
3．「コロナワクチン接種介助報告書
4．社内報

コロナウィルス感染時対策

（求人者が感染）

①求人者染が感染	→陰性になってから、２週間ほど 当該求人者お休み
③求人者と同居の家族が感染	→同居の家族が陰性になってから ２週間ほど、当該求人者お休み
④求人者が濃厚接触者	→PCR検査で陽性　①へ →PCR検査で陰性　２週間ほどお休み
⑤求人者と同居の家族が濃厚接触者	→２週間ほど、当該求人者お休み
⑥求人者が感染者と接触	→２週間ほど、当該求人者お休み
⑦求人者と同居の家族が感染者と接触	→２週間ほど、当該求人者お休み

（求職者が感染）

⑧家政婦が感染	→陰性になってからも ２週間ほどお休み
⑨家政婦と同居の家族が感染	→４週間ほどお休み
⑩家政婦が濃厚接触者	→PCR陽性　⑧へ →PCR陰性　４週間ほどお休み
⑪家政婦と同居の家族が濃厚接触者	→４週間ほどお休み
⑫家政婦が感染者と接触	→４週間ほどお休み
⑬家政婦と同居の家族が感染者と接触	→４週間ほどお休み

以　上

ケアマネジャー様

44322

[redacted]

コロナワクチン接種　付き添いについて

拝啓　時下ますますご清祥の段、お喜び申し上げます。

日頃のご愛顧に対し、厚く御礼申し上げます。

さて標記の件、ご利用者の方でご家族の協力が得られない場合、弊社の家政婦紹介サービスを是非ご検討ください。

尚、料金については、添付別紙をご参照ください。

また、ご要望があれば、ワクチン接種報告書を作成させて頂きます。

何卒よろしくお願い致します。

敬　具

以　上

[redacted]

コロナワクチン接種介助報告書

[redacted] 様

接種同行者	[redacted]

接種日時	2021年6月24日（木） (午前) 午後 12:00 ～ 午前 午後
今回の接種	(1回目) 、 2回目
接種会場	[redacted]
接種ワクチン	(ファイザー) 、 アストラゼネカ
接種経路	[redacted] → 接種会場 → [redacted]
会場への交通手段	往路 HP自家用車 、 復路 HP自家用車
副反応	1，接種部位の痛み　4，悪寒　7，その他 2，倦怠感　5，筋肉痛　（　　） 3，頭痛　6，関節痛
医師からの説明	
次回接種予約（1回目の接種の方）	7月 15日 （ 木 ） 午前 午後 ～
接種時のご利用者のご様子	

2021－3－26
[redacted] 編集委員会

[redacted] News vol.157

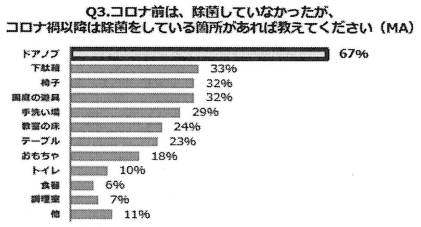
facebook

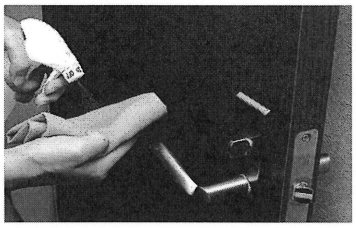
フェイスブック始めました

いいね！

1、コロナ禍での掃除！

ウィルスは細菌と異なり、人体の細胞に侵入し自分のコピーをつくります。
よって増やさないためには、ウィルス自体を減らすことが必要で、掃除が重要になってきます。
ウィルスはホコリに付着して広がることもあり、掃除の際はマスク・手袋着用が求められます。
掃除すべき箇所は、①ドアノブ・インターフォン・スイッチ等いつも手で触れる場所　②家族が集まり長時間過ごす、リビングの壁、ダイニングテーブル　③ウィルスが付着した靴を、しまっている靴箱
④手洗いでウィルスが残りやすい洗面所　⑤吸いあげられたホコリに、ウィルスが付着している換気扇等です。尚、除菌には家庭用漂白剤を、次亜塩素酸ナトリウム濃度0．05%に薄めたものを使います。





2、事務所でひな祭り！

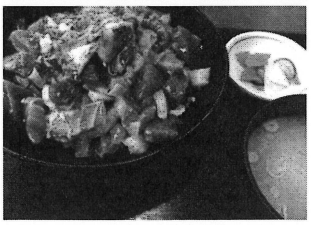
ひな祭りの料理には、ちらし寿司とはまぐりの潮汁が欠かせません。
[redacted]さんが錦糸卵を準備し、[redacted]さんがちらし寿司を作りました。
桜餅には、クレープ状の生地に餡を包んだ、関東風の長命寺と
もちもちの生地に餡を包んだ、関西風の道明寺があります。
誰も関西人はいませんが、[redacted]では道明寺でした。

3、[redacted]のスタッフ推薦！仕事帰りにここで一杯！

[redacted]

[redacted]

[redacted]から徒歩約1分。（86m）
刺身、煮魚、焼き魚、フライがおいしいお店です。
以前は駅から遠い場所にありましたが、駅近に移転。
駅近なのに、駐車場は10台分もあります。（贅沢！）
刺身漬け焼き御膳（2000円）が大のお気に入り。
もちろん禁煙です。皆さんも是非一度お試しを！



以　上

おわりに　－　新たな時代を切り開く家政婦(夫)紹介事業をめざして　－

（座長　岩田克彦）

1. アンケート調査、ヒアリング調査で出された要望

アンケート調査、ヒアリング調査では、以下のような要望が出された。

1）家政士資格の知名度が高くないので、業界団体である公益社団法人日本看護家政紹介事業協会（以下「協会」という。）が周知を進めてほしい。

2）協会が主催する研修については、①対面研修への参加は、コロナ禍が解消しても難しい、②リモート形式に慣れない高齢者が多くオンライン研修も難しく、DVD 録画を期待する。

3）家政婦（夫）イメージのアップ等協会ホームページの改善を求める。

4）協会で、家政婦（夫）PR コマーシャルをしてほしい。

5）若い年齢層の求人、求職の確保のため、協会は、フェイスブック、インスタグラムを活用してほしい。

2. 改善に向けた対応案

以下のような対応策が考えられる。

1）協会 HP 等による家政婦（夫）活動、家政士の PR の強化、特に、働く女性向けに、短時間就労でも働ける仕事の紹介等を行うことが必要。

2）若い年齢層の求人、求職の確保のため、フェイスブック、インスタグラムなど SNS の活用も考える必要がある。

3）ニーズに合った人材の紹介が基本であり、①特にコロナ禍では、DVD 等自己チェック研修の工夫、②アフターコロナ時での教育訓練の積極的実施に向けた準備が必要。

4）協会は、HP の改善を急ぐとともに、フェイスブック、インスタグラムの活用も検討すべきである。

3. 家政婦紹介所への期待

家政婦紹介所は、多様化する家事サービスニーズおよび周辺ニーズに対応という、わが国の将来を左右する大きな使命を担った重要な事業である。家政婦紹介所の特性を活かし、社会の課題に積極的に貢献する家政婦紹介所であり続けてほしい。

協会には、今回の厚生労働省からの受託事業での成果を積極的に活かし、新たな時代を切り開く家政婦紹介所を目指し、大いに努力していただくことを期待する。