

# ステップアップ家政婦(夫)！

受講者用

## I スキルアップ

- ・ 自己啓発のやり方 ..... P3
- ・ タイムマネジメントの方法 ..... P13

## II 座談会—これからの時代の家政婦(夫)のあり方 ..... P23

私の目標 ..... P28

## 補助教材の使い方

この補助教材は、DVDの内容をより理解するためのものです。DVDのポイントがまとめられているので、DVD視聴の際はお手元に用意してください。

DVDを視聴していて重要だと感じたところに線を引いたり、自分なりの気づきや学んだことを書き込んだりしていきましょう。

補助教材の最後のページには、あなた自身の家政婦（夫）としての目標を記入する「私の目標」というシートがあります。DVDを視聴して学習したことをもとに、あなたがこれからどういう家政婦（夫）になっていきたいか、あなたの言葉で書き込みましょう。

世の中はどんどん変化し、お客様が家政婦（夫）に求めることも変わってきています。その中で、私たち家政婦（夫）も日々レベルアップを目指していくことが求められています。

このDVDは、みなさんの「変化のヒント」がまとめられたものです。ここで学んだことを日々の仕事や生活の中で活かしていきましょう。

# 自己啓発のやり方



家政婦（夫）歴1年半の高山育美さん。彼女は、お客様からの評価が高い、人気の家政婦（夫）です。定期的に訪問しているお客様以外に、単発の求人の際に再び指名されることもあります。

高山さんは、料理が得意で、掃除や片付けにも自信があり、オールラウンダーの家政婦（夫）です。しかし、最初からそうではありませんでした。

なぜ、高山さんがそのようになれたのか、エピソードをひも解きながら考えていきましょう。



## 調理について

——家政婦（夫）になったきっかけは？

高山 知り合いが家政婦（夫）に登録していて、アルバイト感覚でやってみたら？とすすめてくれたので始めました。

——最初から今のように全部できていた？

高山 最初はできませんでした。主婦経験はあったし、料理はもともと好きだったからそれなりに自信はありましたが、掃除や片付けはあまり得意ではありませんでした。

### エピソード

高山さんは、最初に訪問したお客様のところで、料理について「それ前も食べたよね」とご指摘をいただいていたので、

高山 気に入っていただいているし、私も得意な献立だったから、何回かお出ししたんですが、それが気になったみたいで…。

厳しい口調ではありませんでしたが、ちょっとがっかりされているような気がして…。たしかに、自分の家だと同じ献立はよくありますが、お客様は色々な料理を楽しみたいと考えていらっしゃるのかも…と思ったんです。

### 【高山さんの気づき】

高山 私は料理の専門家ではありませんし、普通の主婦と同じようなレパートリーしか持っていませんでした。でも、お客様はきっと家政婦（夫）のことをプロだと考えていらっしゃるんだろうと思い直しました。

——そう思って、どんなことをした？

高山 これまでは料理は自己流でしたが勉強することにしたんです。料理教室に通う時間はなかったので、テレビの料理番組や本を使って勉強しました。

——お客様の反応は？

高山 目新しい献立だったので喜んでいただけました。おいしいって言っていただけたのが、本当に嬉しくて…。



## エピソード

高山さんは、お客様の好みや体調をまずお聞きするようになりました。すると色々トリクエストをしてくださるようになったといいます。メニューや材料の指定、作り置きを頼まれるというように、お客様からたくさんのご要望が出てきました。

お客様のご要望にお応えするうちに、お客様が喜んでくださり、高山さんも「もっと勉強しよう」と思うようになりました。

——具体的に参考にしているものは？

高山 料理番組はよく見ますね。それから、レシピ本も参考にしています。レシピ本は、年齢ごとのレシピ、作り置きレシピ、カロリーが設定されたレシピとか、色々な切り口で出版されているので、お客様の年齢や健康状態にあわせたものを見つけやすいから重宝しています。あと、スマートフォンも使っています。材料で献立を検索できるレシピアプリや動画投稿サイトを参考にすることが多いです。

## 考えてみましょう

高山さんの調理の話を見聴し、あなたが感じたことをまとめておきましょう。下の枠内に、あなた自身の考えを記入してください。

Q：高山さんの調理についての話を視聴した感想を書いてください。

Q：あなた自身が料理のレシピを調べる際に参考にしているものを書き出してみましょう。

# 掃除と片付けについて

## ——料理以外で苦勞したことは？

高山 掃除や片付けは、もともとそんなに自信がなかったので、苦勞しました。自分の家だと、パパッとやればいいようなことも、お客様のご自宅ではそういうわけにはいきません。やっぱり対価を払っていただいているわけですから。

それに、掃除って間違っただけのやり方をすると非効率なんです。たとえば、ガラス拭きはやり方を間違えると時間だけがかかって、全然きれいになりません。だから、正しいやり方を勉強しようと思いました。

## ——勉強方法は？

高山 家政士養成テキストとスマホです。事前に調べておくだけでなく、疑問に思ったことはその場で調べるようにしています。覚えるまでは大変でしたけど、今はスムーズにできていると思います。

それから、片付けは断捨離の本やテレビの生活用品店の特集で使えそうなアイデアをメモしています。そうした集めた情報をお客様にお伝えして、取り入れられないか相談することもあります。最初は仕事で勉強し始めたことですが、自分の家でも活かせることばかりで、やっ  
ていくうちに楽しくなってきたんです。自信を持ってお客様にご提案できるようになりましたね。



——今後について

高山 お客様の生活スタイルにあったご提案ができるようになりたいと思います。一般的な掃除や片付けの方法は、一見よくできているように見えますけど、生活のリズムに影響が出てしまうと意味がないんです。だから、お客様の生活に自然と馴染むような方法をご提案できるようになりたいと思っています。そのためにも、コミュニケーションをとるように意識していきたいです。

**考えてみましょう**

あなた自身の経験を振り返ってみましょう。下の枠内にあなた自身の考えを記入してください。

Q：あなたが苦手と感じているジャンルは何ですか？

Q：苦手を克服するためにしていること、したいと考えていることは何ですか？

## 電化製品について

——最近、課題に感じていることは？

高山 家電ですね。どんどん新しい製品が出てきますし、機能がたくさんあって覚えるのが大変です。しかもメーカーごとに機能が違いますし…。

お客様によってお持ちの家電が違うので、すべてを完璧に…というのは正直難しいです。事前にお客様にお聞きできる時は、どんなものを使っているか把握するようにしています。それが難しければ、説明書をお借りしたり、ネットで調べたりという感じです。それと、時間がある時は家電量販店をのぞいたりもしています。新製品の情報を調べると機能の勉強にもなりますし、お客様から買い替えのご相談を受けた時にアドバイスもできるので効果的だと感じています。

私自身、高機能な家電には苦手意識があります。でも、最近はどうなるものでも対応できると思えるようになりました。



## 考えてみましょう

あなた自身の経験を振り返ってみましょう。下の枠内にあなた自身の考えを記入してください。

Q：お客様のご自宅の家電製品を使いこなすために、あなたが工夫していることはどのようなことですか？

最近、環境問題が課題になっています。2050年までに温室効果ガス排出ゼロの脱炭素社会を目指す取り組みの中で環境問題対策として各家庭での省エネが求められています。こうした課題について考えていくことも家政婦（夫）にとって大切です。

**高山** 省エネは意識しています。お客様の電気代、ガス代のご負担が少しでも減るように家電の使い方をご提案したり、掃除の仕方を工夫したりしています。そうした細かい気配りはお客様からとても喜んでもらえます。

### 【高山さんの工夫】

- ・エアコンは温度設定に注意し、扇風機を併用する
- ・冷蔵庫は食材の量や置き方をお客様と相談しながら工夫する
- ・トイレの掃除は隅々まで細かく掃除するだけでなく、便座や温水の温度設定やフタの自動開閉機能にも注意する

**高山** 省エネのテクニックの紹介はテレビでも頻繁にやっていますし、ネットでもたくさんの記事があります。最新の家電でなくても、省エネ効果が見込める方法は調べたら入手できるので、単にきれいにするというにとどまらずに、ちょっとでもお客様のためになるように意識しています。

### ——これからについて

**高山** 最近ではネットでたくさん情報を入手できます。それはお客様も同じです。色々なことをご存じで、私たち家政婦（夫）への期待値も高くなっていると感じています。

だから私は、勉強することをやめてはいけないと思います。お客様が知っていることは当たり前にする。知らないことで便利になることをご提案する。これは家政婦（夫）の基本だと思うんです。お客様のよりよい生活を支える存在として、これからも努力を続けていきたいと思っています。

### 考えてみましょう

「自己啓発のやり方」を視聴した感想を、下の枠内に記入してください。

Q：気づいたこと、感じたこと、明日からやってみようと思ったこと、何でもかまいません。感想を書いてみましょう。

# 私の目標

あなたがこれからどういう家政婦（夫）になっていきたいか、あなたの言葉で書き込みましょう。

Q：DVDを視聴して、感じたことを書いてください。感想、気づき、疑問に思ったこと、何でもかまいません。

Q：DVDの中で、明日から取り組んでみようと思ったことは何ですか？ 具体的に書いてください。

Q：これから、あなたはどのような家政婦（夫）になっていきたいと思いませんか？ あなたの目標を書いてみましょう。