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。

タイムマネジメントの方法

家政婦（夫）の吉井さんは、時間内に頼まれていたことをやり切れなかったことが続いたため、お客様からクレームをいただいてしまいました。

家政婦（夫）は時間内に依頼された仕事をやり切るのが基本です。それができなければクレームになってしまうこともあります。

今回は、家政婦（夫）の時間の使い方、いわゆるタイムマネジメントについて学んでいきましょう。

タイムマネジメント力チェック

タイムマネジメントは時間管理のことです。決められた時間に決められた仕事をやり切るために欠かせない考え方になります。

まず、あなたのタイムマネジメント力を測りましょう。仕事中や日常生活の中のことをイメージしながら、次のページの12個の質問に答えてください。答える際は、手元のシートに○△×を記入してください。深く考えず、直感で答えましょう。

すべての質問に○△×を記入したら、点数を計算してみましょう。○は２点、△は１点、×は０点です。

24点中12点以上だったらタイムマネジメント力が低いといえます。×以外の項目について、具体的に思い当たることをメモしておき、どうすれば改善できるかというアイデアをまとめておくようにしてください。

タイムマネジメント力チェック

質問	回答	点数
行き当たりばったりで、目の前の仕事にとりかかる傾向にある		
やるべきことがたくさんあり、何から手をつけたらいいかわからない		
ルーティーンワークであっても、毎回考えながらやっている		
作業中に、別の作業のことが気になることがある		
「忙しい」が口癖、「ため息」がよく出る傾向にある		
業務終了時間の間際に慌てることが多い		
予定していたことより、急なことを優先することが多い		
ギリギリにならないととりかからないことが多い		
一つひとつの仕事にかかった時間などを振り返らない		
ちょっとした空き時間ができると、ボーッとしている		
仕事現場に到着してから、段取りを考えている		
5分程度なら時間に遅れてもかまわないと思っている		
合計点数	点	

タイムマネジメントのポイント

タイムマネジメントの基本は、１日のスケジュールを見える化することです。朝起きて、仕事に行き、家に帰って寝るまでの１日を時間で区切ってスケジュール化します。これがなければ行き当たりばったりの生活・仕事になってしまい、やるべきことがやれない状況に陥ってしまいます。スケジュール化するためのポイントをみていきましょう。

ポイント１　やるべきことのリスト化

お客様から依頼された仕事を仕事単位で箇条書きにします。漏れがあると不十分な仕事になってしまうため注意しましょう。

また、プライベートの用事もリストに加えるようにしてください。タイムマネジメントは、仕事だけではなくプライベートなことも含めた、自分の生活全体の時間を管理することをいいます。仕事以外にも目を向ける意識を持ちましょう。

ポイント２　時間の設定

タイムマネジメントが苦手な人は一つひとつの仕事の時間を決めずに仕事をしているという傾向があります。しかし、なんとなくやっていては時間がいくらあっても足りません。そこで、次の点を意識して「時間の設定」をしていきましょう。

【時間設定の手順】

①一つひとつの仕事を書き出し、それぞれについての見込み時間を決めます。その際、今日の仕事の合計時間を超えないように注意してください。

②時間の設定にあたっては、仕事を細切れにすることがコツです。たとえばリビングの掃除という仕事があった場合、場所ごとに仕事を細切れにします。
そして、細切れにした仕事ごとに時間を設定してください。その合計が、一つの仕事の見込み時間になります。

③見込み時間の合計と今日の仕事の合計時間が同じにならないようにするのもコツの一つです。仕事の合計時間の90％くらいが見込み時間の合計になるように設定するといいでしょう。
すべての仕事が順調に進むとは限らないため、保険をかける意味でも時間を余らせて計算しておくようにしましょう。

時間を設定したら、その通りに進めることを目標に実行します。その際、一つひとつの仕事が終わるたびに、実際にかかった時間をメモしておいてください。見込みと実際の時間の差を把握し、時間計算の正確性をアップできる効果があります。

※時間の設定にあたっては、P21にある【やることリスト】を使うことをおすすめします。必要に応じてコピーして使ってください。

ポイント３　スキマ時間の有効活用

スキマ時間とは、ちょっとした空き時間のことです。

洗濯物がいつもより少なかった、お客様が外食されて洗い物が少なかったなどの理由で生まれた５～10分位の空き時間、予定より早く仕事が進んで余った時間などがスキマ時間です。また、家を出る前のちょっとした時間、電車に乗っている時間などもスキマ時間に該当します。

こうした時間をどう過ごすかがタイムマネジメントの重要なポイントです。そこで、あらかじめ「スキマ時間にやることリスト」を作っておきましょう。

【スキマ時間にやることリストの例】

〈仕事時間で〉

・カーテンレールの掃除
・冷蔵庫の下や横の隙間の掃除（ホコリや細かいゴミ）
・扇風機（サーキュレーター）の掃除
・布団乾燥機の吸気口のホコリ取り
・靴箱の掃除
・空気清浄機のお手入れ

〈生活の中で〉

・ちょっとした調べ物
・スキルアップなどの勉強

※P22に【スキマ時間にやることリスト】を掲載しています。必要に応じてコピーして使ってください。

リスト化、時間の決断、スキマ時間の有効活用の３つのポイントを意識していればタイムマネジメントはうまくいきます。慣れないうちはめんどうに思うかもしれませんが、限られた時間を有効に使うために、日常的な習慣にすることをおすすめします。

【吉井さんの気づき】

吉井　タイムマネジメントを意識するようになって仕事の漏れやミスがなくなりました。効率的に仕事ができ、私自身の手応えもあります。また、お客様からも「かゆいところに手が届くような仕事をしてもらえている」と言ってもらえて嬉しいです。スキマ時間をうまく使えているからだと思います。

それから、普段の生活の中で家政婦（夫）の仕事の勉強をする時間を確保できるようになりました。勉強というと、まとまった時間が必要だというイメージでしたが、スキマ時間をうまく使えば、ちょっとしたことを調べたりできて、毎日の仕事に活かせています。

お客様は私たち家政婦（夫）に時間内に依頼した仕事を確実にやり切ることを期待していらっしゃいます。その期待に応えるためにも、タイムマネジメントはとても大切ですね。

考えてみましょう

「タイムマネジメントの方法」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。

やることリスト

No	やること	見込み時間	実際の所要時間	完了チェック
見込み時間の合計				
１日の仕事時間				

スキマ時間にやることリスト

No	やること	完了日

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すか？　あなたの目標を書いてみましょう。