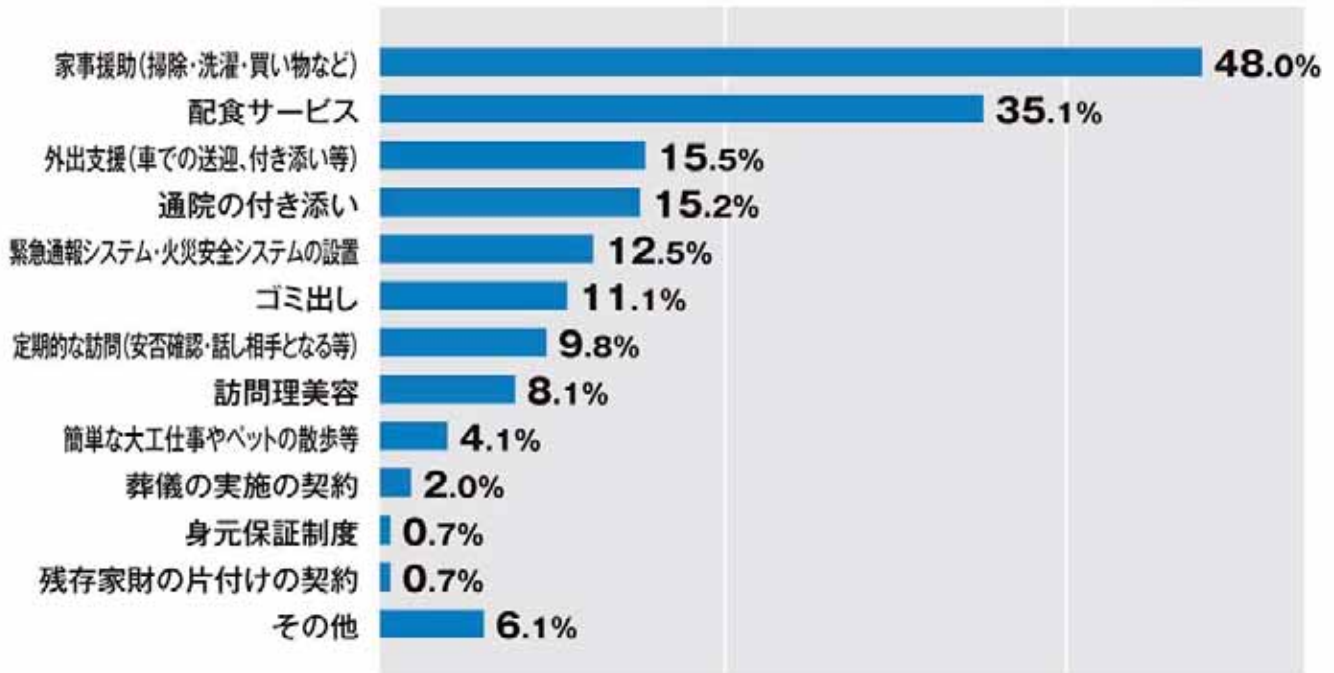


高齢者が利用するサービス

民間・公的を問わず介護保険対象外の生活支援サービスの内容

(n=239)



7 平成22年度「高齢者の生活実態 東京都福祉保健基礎調査」

地域包括ケアシステム

医療・介護・生活支援事業者が一体となり、在宅高齢者を支援する「地域包括ケアシステム」が解決策として、2025年の実現を目指しています。



多様な主体が生活支援・予防サービスを提供

介護支援ボランティアポイント等を組み込んだ地域の自助・互助の好取組を全国展開。
生活支援コーディネーター（地域支え合い推進員）」の配置や協議体設置などへの支援。

【生活支援・介護予防サービスの提供イメージ】



9

スタッフからのメッセージ

お客様係（ご家庭向け）

主婦業の傍ら、7年目。
もう、ライフワークです。

Message

ダスキンのご家庭向けお客様係として仕事を始めて、早くも7年目になりました。子どもが学校に行っている間の時間を有効に使おうと思って始めたことですが、まさかこんなに長続きするとは思いませんでした。続いている理由は、やっぱりおもしろいから。訪問の日時やルートを工夫して効率的にまわったり、自分が良いと思う商品を、主婦ならではの使用実感を交えておすすめしたり。そんなふうに分かちあっている工夫を工夫して、結果が良ければ、うれしくてもっと工夫するようになって、どんどんおもしろくなるんです。それに、さまざまなご家庭をお訪ねして多様な価値観に触れることで、いろんなことを考えさせられ、視野も広がります。そうした人間的な成長というメリットも含めて、続けてきてよかったなあと思います。今後もずっと続けていくつもりです。

お客様係（ご家庭向け）

あったよ、見つけたよ！
子どもが小さくてもできる仕事。

Message

子どもはまだ幼稚園なので、パートの仕事はちょっとムリ。でも、短い時間でもポーンと過ごすのがいやで、「何かいい仕事ないかな」が口癖でした。それがね、あったんです。ピッタリの仕事。ダスキンをご契約されているご家庭をお訪ねして、モップやキッチンフィルターなどをお取り替えしたりお届けしたり。あとは、できる範囲で、自分が使ってみて気に入った商品をお客様におすすめすればいいという内容です。時間の面でも融通がきくということだったので、思い切って挑戦してみることにしました。まだ始めたばかりですが、これなら確かに続けられます。お客様とはもちろんのこと、ミーティングで仕事仲間とも話すなど、子育て一色だった毎日に、別の刺激が生まれました。小さく始めて大きく広げていける仕事だし、今後のことも、とても楽しみです。



10

55

サービススタッフ（お掃除代行）

成功しちゃいました、
私の脱・専業主婦作戦。

Message

子供達にだんだん手がからなくなってきたある日、ダスキンの求人広告を見て、「私にもできそうかな」と思いました。ダスキンのおそうじ代行サービスなら、実家でも頼んでいたのによく知っています。知名度もあり、安心して応募することができました。

やってみて一番良かったと思うのは、おそうじのプロとしての技術や知識がしっかり身についていくことです。落ちにくい汚れを手際よく落とせるとうれしくて、お客様の「さすがね」というお声にも、思わず笑みがこぼれます。

限られた時間内に集中して行う仕事は、一軒一軒で完結します。なので翌日に引きずるようなこともなく、ストレスもたまりません。

子育てや家庭のことを相談できる先輩達に出会えたのも大きな収穫でした。ダスキン流のノウハウがしっかりあるので、私と同じように、仕事は初挑戦という専業主婦の方にもおすすめです。



11

営業スタッフ/ホームインステッド

1人でも多く信頼を得て、
良き相談相手になりたい。

Message

ホームインステッドの営業のお仕事をさせて頂く様になって2年が経ちます。最初に求人を見た時は何も分からず、まずホームページを確認しました。「家族介護のお手伝い」という内容に祖父母の顔が浮かび応募しました。介護の仕事をした事はありませんでしたが、先輩のオフィススタッフと訪問先の方々に教えていただきながら勉強の日々を過ごしています。

一軒一軒商圏内の病院・居宅介護事業所・地域包括センター・施設などを訪問し、関係性を構築しながらサービス・事業内容を営業先の担当者にご理解いただき、困っているお客様をご紹介してもらう地道なお仕事です。

数を重ねるごとに、次第に顔と名前を覚えていただき楽しさを感じる様になり、「ダスキンホームインステッドなら。」とお困り事を相談して頂ける時がやりがいを感じる瞬間です。信じて頼っていただける、皆様のよき相談相手となれる様に頑張っています。

また、お客様係として、お客様宅を訪問しお客様ご本人さん・ご家族のお困りごとをお伺いし新たな提案を行う仕事があります。

高齢化・核家族化・共働き世帯など、高齢者を支える事がますます難しい時代に、少しでも世の中のお役に立てること、ケアスタッフがお客様にご満足いただけるサービスを提供出来るようにお困りごと・ご要望を常に把握し、次のサービスの提案を行ったときに、安心・信頼されて、「ありがとう！」と声を掛けられるようになった時は、最高にやりがいを感じます。

今後の取組み

●安倍総理の提唱する第三の矢として新日本の成長戦略が「日本再興戦略改訂2014」として、閣議決定され、其の中に外国人家事支援人材の活用が明記された。

日本再興戦略改訂2014－未来への挑戦－

（平成26年6月24日・閣議決定）

三つのアクションプラン

日本産業再興プラン

5.立地競争力の更なる強化

5-1.「国家戦略特区」の実現/都市の競争力の向上

(3) ii) 新たに講ずべき具体的施策

⑥女性の活躍促進、家事支援ニーズへの対応のための外国人家事支援人材の活用

●外国人の家事支援人材を特定の国家戦略特別地区に実施する旨、同諮問会議にて決定された。

国家戦略特区における追加規制改革事項について（抜粋）

（平成26年10月10日・国家戦略特別区域諮問会議）

ビジネス環境のグローバル化

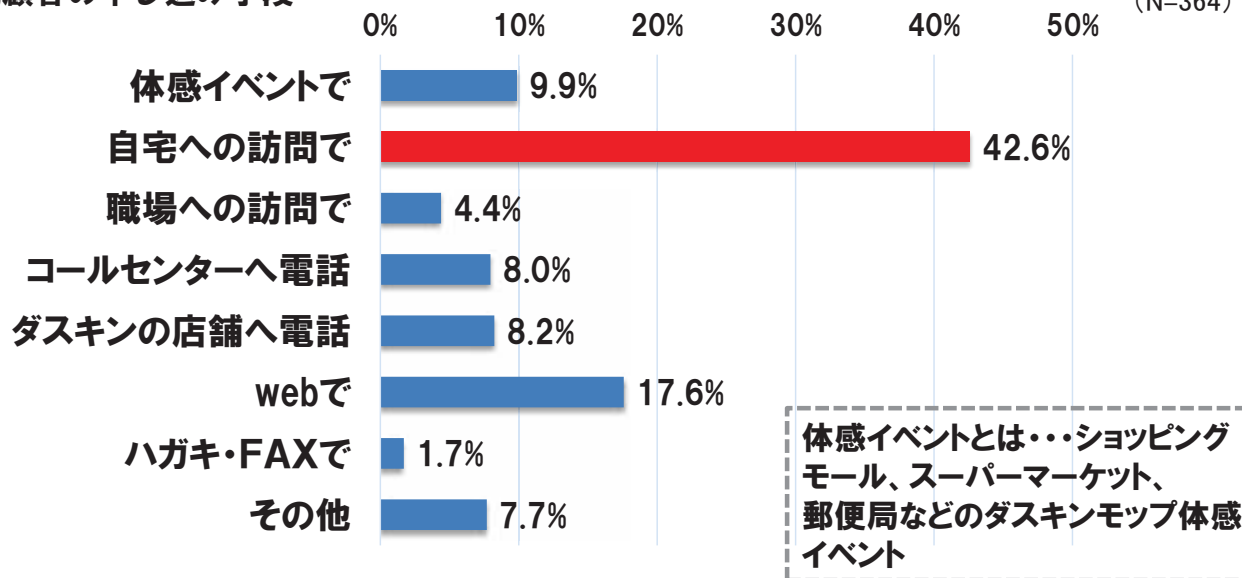
(4) 外国人家事支援人材の活用

女性の活躍推進等の観点から、地方自治体等による一定の管理体制の下、家事支援サービスを提供する企業に雇用される外国人家事支援人材の入国・在留を可能とする。

【資料】新規顧客の申し込み手段

新規顧客の申し込み手段のうち、自宅への訪問がきっかけとなっているものは42.6%。その他、webでの申込みや店舗等への電話、体感イベントが申し込みの主なきっかけとなっている。

■新規顧客の申し込み手段



13

(新規顧客へのweb調査)

クリーン・ケア事業本部

【資料】消費者教育への貢献

ダスキンでは、2000年より掃除教育に関する研究に取り組み、教員向けセミナー・教育支援カリキュラムなどを通じて、学校での「掃除」や「お片付け」の教育を支援する活動を行っている。

■ 教員向けセミナー

学校掃除に関する基礎知識、掃除の教育的効果や指導方法などを、実習や活動計画の立案を通して学んでいただくプログラム。

実施実績： 延べ約180教育委員会
約5,000人

(2014年度までの累計)

■ 教育支援カリキュラム (出前授業)

家庭生活の中で、掃除について子どもたちに改めて考えるきっかけにしてもらうほか、掃除に興味・関心を持ち、大切さを理解してもらうことを目的に実施。

実施実績： 延べ約450校
約41,000人

(2014年度までの累計)

14

クリーン・ケア事業本部