

② コミュニティビジネスとしての家事代行サービスと主婦の就労の場としての「オフィスポケット」

■丹羽勝子

1 はじめに

オフィスポケットは、家事・育児の経験が豊富な主婦が、出産したばかりの若い母親の育児や家事の手伝いや相談相手などを行う「おばあちゃん代行業」として、横浜市青葉区のマンションの一室で十三年前に産声を上げた。

子育てが一段落し、何か仕事をしたいと考えた時、当時、既に私は、四十三歳で(求人欄の年齢制限は三十五歳までのものが多かった)、自分でできる仕事を見つけることはできず、それならばいつそ自分で会社をつくってしまおうと思いついたのが、オフィスポケット設立のきっかけであった。主婦にできることで、社会的に意義があり、プロとして仕事にもできること、それは他ならない『お母さん』だと気付いたのである。それは、出産後の母親の相談相手、育児や沐浴の補助、掃除、洗濯、炊事、買物などを行う、若い母親たちにとっては『おばあちゃん』代行業でもある。仲間の間では、当時、「エっ！お母さん代理乎」という賛否両論もあり、そんな中の準備となった。サービスを受ける側、手伝う側の両サイドからさまざまな意見を聞き、自分達の育児経験をまとめ、五か月後に待望のマニュアル

が完成した。そして、この仕事をする人を「マーマ」と名付けたのである。

「マーマ」は、「主婦のための仕事づくり」の末に行きついた働き方でもあり、その後のオフィスポケットの全ての業務における働き方の基礎となっている。

次に、オフィスポケットの成り立ちと、十三年間の歩みや事業を紹介する。

2 オフィスポケットの事業

① 企業理念

女性が社会的な責任を担う時代に入り、ますます社会的な活躍の場が広がりを見せる今、女性の働く場、特に主婦の多くの経験と能力を社会に還元する仕事作りを企画・実践している女性の会社である。

② 会社概要

社名	オフィスポケット株式会社
設立	一九八六年四月二十三日
資本金	一千万円
代表取締役	丹羽勝子
所在地	横浜市青葉区青葉台
従業員数	五名(在宅スタッフ三百五十名)

マーマネット マーマ本部東京・横浜
ワーク所在地 マーマ長野、マーマ埼玉中央、マーマ埼玉南、マーマ東京、マーマ横浜、マーマ千葉、マーマ名古屋、マーマ京滋、マーマ大阪・神戸、マーマ広島、マーマ高松、マーマ福岡

系列部門 母と子の研究所

③ 会社沿革(下表参照)

④ 業務内容

産後は十分な休養と安静が必要な時期である。ホルモンの関係で、精神的にも不安定な時期であり、そのような母親の相談相手になりながら、赤ちゃんの健やかな成長のために、子育てと暮らしのサポートをさせていただくのが、マーマの主な仕事である。

⑤ ベビーシッター

母親の育児環境をそのまま引き継ぎ、子どもの安全を見守りながらお世話をする事を基本と考えている。マーマシッターは、しっかりと保育の研修を受けており、保育に情熱と愛情を持っている者である。母親在宅中の保育相談もいただいている。

- 1 はじめに
- 2 オフィスポケットの事業
- 3 就労者の実情について
- 4 おわりに

会社沿革

一九八六年「オフィスポケット株式会社」設立
一九八七年「産前産後のサポート」を開発し、マニュアルを作成した後「マーマ事業」としてスタート。事業開始当初より社会のニーズにマッチした事業として若い母親はもとより、テレビ・新聞・雑誌等各方面から大きな期待が寄せられ順調に業務に業務を展開
一九八八年全国より「マーマ本部」へ熱いメッセージが多数寄せられ、「マーマネットワーク」として全国十三都市に発展
一九八九年「母と子の研究所」設立。「マーマ」の仕事を通して目の当たりにしてきた母子、母親自身・子ども自身それぞれの抱えている様々な課題に対応すべく調査・研究を行っている。「マーマ通信」を季刊誌で発行し教育・啓発活動に努める。その後、厚生省心身障害研究にも三年間関わり、民間事業の実態研究を発表する。また、「マーマ」を利用したご家族の熱い要望に答え、新たにベビーシッター業務を設ける。
一九九一年社団法人全国ベビーシッター協会入会。協会設立には任意団体より参加、就職の中で設立。一九九七年三月まで参加
一九九四年「乳幼児を持つご家族を対象に「マーマ」子育てサポート業務を開始
一九九六年「心理カウンセラー」による働き手のための「相談窓口」を開設。そこからの事例をもとにした交流会中心の「研修プログラム」も同時開設し、子育て支援関係者向けの研修講師派遣を開始
一九九七年神奈川県指定ホームヘルパー研修事業主の認可を取得。研修を開始
一九九八年社会福祉法人横浜市福祉サービス協会と「ホットはつと福祉プロジェクト」を開立。利用者・働き手のための特設電話を開設。横浜市・神奈川県・厚生省後援のシンポジウム開催。横浜市長もシンポジストとして参加。一千人の参加者を迎え大盛況にて終了。結果は、「ファミリーサポート」通信を発行し教育・啓発活動に努める。ほか「ホットはつとプロジェクト」の声を聞き、人間関係を重視した人材育成を開始

④きつずデイサービスおかえりなさいママ
一人ぼっちの部屋に子どもを帰宅させるのは心配なものである。おかえりなさいママは、学童期の子どもを家でお迎えし、子どものお世話、お稽古や病院の同行、宿題の指導、暮らしのサポートするなど、母親が必要とする様々なご要望にお応えしている。

⑤グループ保育(写真1・2)

複数の子どもを経験を積んだベビーシッターが責任を持って保育する。お友達とゆっくりにおしゃべりティータイムを楽しみたい時、お仕事のグループでミーティングをしたい時、同窓会、パーティー、各種講演会出席等にご利用いただいている。

⑥病後児保育

水ぼうそう、おたふくかぜ、はしか等、保育園に行けない時、働く母親にかわってママがお世話をします。

⑦母と子の研究所

各種通信の編集。子育て支援・ファミリーサポート関連におけるニーズ調査。心理相談。対人援助者育成研修プログラムの開発、講師派遣。

⑧ホットはつと福祉プロジェクト

ホームヘルパー研修の企画・運営。各種講座、研修会、交流会、シンポジウム、つどい、新プロジェクトの企画・運営。

⑨他企業福利厚生部門との業務提携

福利厚生部門アウトソーシング企業との業務提携

⑩運営について

内勤のスタッフが五名、午前九時から午後五時まで(土曜日は正午まで)の範囲内で、ローテーションを組んで仕事を行っている。現在、東京・横浜本部の登録者は、三百五十人、その中から、業務内容・勤務地域・時間帯などの条件にあった人を話し合いの上で決定している。スタッフを始め、登録者のほとんどが主婦で、その主婦の知恵は、オフィスポケット全ての業務に反映され、他とは一味違ったサービスとなっている。

今では、本部を中心に、全国に十三か所、

二千人程の働き手がかかえるネットワークに成長した。各地の事業主は、地域性があるのが基本的には独立採算の形になっているが、加盟金と会費を納入して、マニュアルを受け継ぐ仕組みがある。オフィスポケットの趣旨に賛同する各地域の主婦のリーダー達により、主婦による主婦のための仕事作りに向けた努力が今日も続けられている。

⑪経営の現状について

すべてのネットワークでオーナーが営業の中核をなしている。産後のお手伝いに関しては、タウンページの活用と、病院産科へ、会社案内、パンフレット、通信を組み合わせたものを設置してもらおう事が、サービスを必要としているご家族への情報提供の一番の近道となっている。

それぞれのネットワークにおいて、営業力の確保と強化が当面の課題であるが、「ささやかな主婦の声を聞き漏らさず、それらを真心を持ってサービスに替え、一件一件訪ね歩く」といった、オフィスポケット創立の時と

変わらない気持ちを貫くことができるなら、今年の不況の風も幾分和らいで感じられるのではないだろうか。

3-1 就労者の実情について

① 就労希望者層の変化について

一九八六年より創立と共に四十歳代から五十歳代の主婦層の希望者が殺到。彼女らの「多くの経験と能力を社会に還元したい」というエネルギーを集約し、オフィスポケットの事業は、順調にスタート。

一九八八年より利用者のニーズとあいまって、四十歳代から五十歳代の主婦層の就労希望者の働く場のひとつとして浸透。各地域の都市部への広がりも。話題性が、潜在的な主婦の能力を掘り起こす結果となり、日本全国の利用者のニーズを充分に埋めるに足るマンパワーとして一気に全国ネットワーク化。

一九九一年より少子化により、「子育て支援」の考え方が社会に広がり、同時に、就労希望者・起業志願者が急増し、ニーズを遥かに上回るようになる。

一九九五年より高齢化社会を反映し、就労希望者の半数以上を、六十歳以上が占めるようになる。また、景気の低迷、若年層の失業率の増加を反映し、十代後半から二十歳代前半の就労希望者の増加が目立ち、三十歳代の就労希望者も徐々に増加の傾向を見せる。

社会情勢や主婦のライフスタイルの変化に沿った仕事作りへ向けて日夜努力を重ねている。

写真-2 グループ保育



写真-1 産前産後のお手伝い



② 就労者の職業意識とライフスタイル

オフィスポケットを職業として選択した理由に、経済的な理由を挙げるものは少なく(一五%)、最も多い理由は赤ちゃんが好き(六六%)、以下経験や才能を生かしたい(四八%)、自分自身を高めるため(三七%)、子育て等の一段落したゆとり時間を活用(三四%)、社会貢献のため(二八%)、出生率の低下や乳幼児虐待などの社会問題解決の助けとなるため(二三%)となっており、赤ちゃん好きな主婦が、自分の子どもが離れた時に、自己の成長と、社会参加を目指した結果が、オフィスポケットを職業に選択した理由と言えるだろう(表一)。丹羽勝子「厚生省心身障害研究」。また、扶養控除の範囲内での働き方を希望しており、枠一杯での働き方を望む層と、週二・三回の枠での働き方を望む層と半々に分かれ、そのいずれも、社会還元や社会とのつながりを求めて職業の選択をしている。支援者の大半を占める四十歳代・五十歳代を中心とする主婦世代のライフスタイルは、自分達が育った時代の「結婚の幸せ・家庭を守る幸せ」といった価値観から、現代の「家庭も大切」「社会へも」といった価値観の変化の中で、「女性の自分探しの旅」を余儀なくされている世代と言える。最近の調査からも、特に、四十歳代・五十歳代の姑世代は、「子育てや家事について、若い世代へ色々な知恵を伝えていきたい」という願いを強く持っている事が明らかになっている。(ライフデザイン研究所「現代の嫁姑関係」)

③ サービス利用者の利用目的とライフスタイル

また、オフィスポケット利用者の利用目的は、サービス内容そのものを利用目的としているものがほとんどで、「家事をしてもらいたかった」が最も多く、家事の中では食事の事、掃除、洗濯、買物の順に希望が多くあった。次に多かった希望は「自分の心身の休養のため」で、経産婦の希望は「育児不安・母乳不安」が多くあった。また、利用率と実母不在率はほぼ一致し、他に、「義母・実母の支援は気疲れする」「頼みにくい」「親世代が今の育児を知らない」「親世代の持つ育児情報・知識・技術・指導では満足できない」とする今の育児事情の指摘もあった。また「外部からの支援を利用しお金で解決したかった」とする若い世代の意向もかがわれた。夫の支援に関しては、「仕事で忙しい」「育児休暇がない、または少ない」「家事・育児ができない」が理由の利用目的であった(表二)。丹羽勝子「厚生省心身障害研究」。

普段から顔なじみで、かつ子どもとも仲良しになっていたり、家庭内のことがわかっていないと役にたたないのではないかと、言う考え方の一方で、子どもや家事の苦手な身内より、プロの子育て・家事支援者へ大きな信頼が寄せられるケースも少なくない(母と子の研究所「病後児保育ニーズ調査」)。プロの支援者との出会いによって利用者の通念が変えられた例といつてよいであろう。

サービス利用者の大半を占める若い母親世

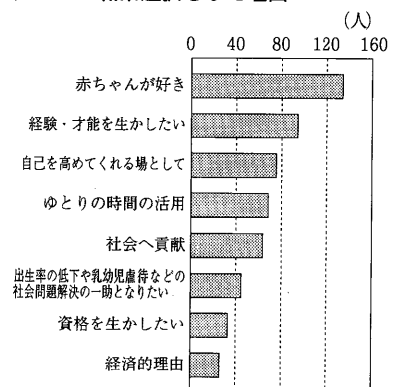
代のライフスタイルは、家庭や子育てにおいても、お仕着せではなく、「自分で考え、沢山の選択肢の中から自分が納得したものを選んで選ぶ」やり方と言えるだろう。

4 おわりに

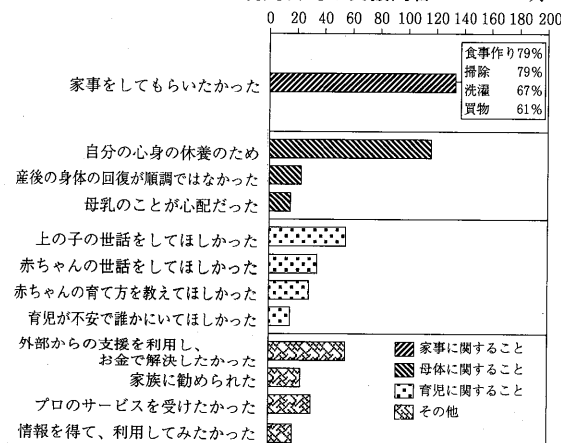
オフィスポケットの業務は、こうした、家庭の事に他者の手を借りることを良しとする若い世代と、社会で自己実現を考える主婦世代との絶妙なマッチングの産物と言える。この事業を始めた当初、世間一般の主婦に対する評価は低く、非難も多かった様に思われた。その多くは、「主婦と言うのは無責任だから困る」「人間関係の相互の心理がつかめない」「公私混同が激しい」「仕事に行き詰まるとすぐやめてしまう」というものであった。非難された主婦の社会性の少なさも、研修をしつかり積み上げ、プロとして充分にやっていると、これまでの歩みの中で確信しているところである。ましてや、料理、洗濯、買物、子育て、PTA、町内会と、朝早くから起きて夜遅くまで何十年も家族を支え続ける「主婦のペースメーカーとしての基礎」は、若さの秘訣、生きる力、しなやかさ、となり、それらは、プロ意識とあいまって、実に素晴らしいサービスを生み出しているからである。

△オフィスポケット(株) 代表取締役▽

表一 職業選択をした理由



表二 産後ヘルパーの利用目的と支援内容



△参考文献▽

- 「産後ケアワーカーのニーズ調査」丹羽勝子
- 厚生省心身障害研究
- 「産後のケアワーカーの活動に関する意識調査」丹羽勝子
- 厚生省心身障害研究
- 「病後児保育ニーズ調査」母と子の研究所
- 「現代の嫁姑関係」
- ライフデザイン研究所／オフィスポケット
- 株式会社