

Mother care サービス レポート

マザーケアサービスとは、ご利用者さまのご自宅などへ、マザーネットのケアリストがお伺いし、お子さまのケアや家事をさせていただくサービスです。

■ご利用例 vol.174

13年前からマザーケアサービスの利用を開始。今年、下のお子様も高校へ進学され、週1回のレギュラー利用を終えられる節目に、このレポートをお願いいたしました。

利用者の声 N. Hさん

突発的な事態に対応するには、臨機応変に対応できる方にサポートしていただくことが必要でした

マザーネットとの出会いは今から約16年前、「日経 WOMAN」で社長の上田理恵子さんの記事を拝見したことがきっかけでした。当時、第二子を出産し産休中だった私は、その後ますます大変になることが予想された仕事と育児の両立の日々を前に、自分に必要な支援サービスを模索しておりました。すぐにお電話をして資料を取り寄せましたが、その頃は、まだ関東エリアでのマザーケアサービスは立ち上げの途上にあっただけだったので、しばらくの間は送っていただいた資料を大切に保管しつつ、様子を見ることにしました。その後、キャリアファミのバックナンバーを全て購入し、マザーネットの会員となり、キャリアファミを購読し、読者アンケートや感想を投稿するようになりました。上田さんと誌面上で交流する中で、上田さんが、ワーキングマザーとしてご自身が感じてこられたご苦労やニーズをもとにお仕事を展開される一方、ご家庭では母親、妻としてもしなやかに頑張っておられる様子が目に浮かび、共感、親しみを覚え、陰ながら応援するようになりました。

しばらくして、マザーネットの東京支部が出来たことを知りました。そして、自身の仕事にも転機が訪れ、より責任ある立場となることになりました。夜間の勤務や時間外の緊急呼び出しもある仕事であったため、安心して生活をするためには、どうしても家庭での育児のサポート体制を強化する必要がありました。それまでも複数のベビーシッター会社を利用していましたが、依頼できる内容に制限がある会社が多く、保育園へのお迎え、子どもの食事の準備などの日常のケアに加え、子どもの発熱時に保育園へお迎えに行ったり、朝に保育園に預かってもらえなかったりするなどの突発的な事態にも対応できるためには、臨機応変に対応できる「母親」の代わりとなるような方にサポートしていただくことが必要でした。その点で、子どもの安全なケアを最優先としながらも、食事作りを始めとする家事ケアなどにも対応いただくことができ、緊急の手配にもできる限り対応いただけるマザーケアサービスは大変魅力的でした。その頃までには、上田さんや丸岡さんとも頻繁にやりとりさせていただいており、お2人が選んで推薦して下さるケアリストさんであれば、きっと安心してケアをお任せできるだろう、という確信を持つようになっていました。

こうして、13年前にサービスの利用を開始しました

初めに来ていただいたケアリストのTさんは、まさに「プロフェッショナル」と感じることのできる、テキパキとした大変有能な方でした。週に1回、生協の宅配がある曜日に合わせて来ていただき、買い物、生協の荷物の収納から始まり、食事を作っていた後には保育園へ子どもたちをお迎えに行っていたいただき、家に帰った後は、子どもたちに食事を食べさせ、本読みやクイズで楽しく遊んでいただきました。ある時、Tさんのケア中に家に来ていた私の母に、Tさんが「マザーネットのお仕事をする時には、それなりのことをしないとイケないという気持ちで臨んでいる」という主旨のことをおっしゃったと聞き、そのプロ意識に脱帽するとともに、上田さんの理念がケアリストさんにしっかり伝わっている気がいたしました。Tさんは、惜しくもご家庭の事情でまもなくケアリストをお辞めになられましたが、今でもそのお仕事ぶりは鮮明に記憶に残っております。

こんな方に日頃からサポートしていただけたらどんなに助かるだろうと思ひ、その後ご縁あって週1回レギュラーで

その後、2歳違いの子どもたちは、小学校の低学年、高学年へと順調に成長し、その間も、レギュラーで何人かのケアリストさんが来てくださいました。ケアの内容も、保育園や学童保育へのお迎えをしていただいた時代から、家で子どもたちが待っているところにケアリストさんにいらしていただく形へと変わっていきました。小学校の高学年となると、子どもだけで留守番も出来るようになる家庭も多いと聞きますが、親の帰りが遅い我が家では、子どもたちにはできるだけ大人の見守りの中で安心して過ごしてほしいと願ひ、サービスの利用を続けてきました。7年前、小学校の高学年となり、病気をすることもぐんと少なくなった時期に子どもが熱を出し、臨時で病児ケアに入っていたのが、ケアリストのOさんでした。とても上品で、子どもにも優しく、病児ケアの合間にもさりげなく家事をしていただき、こんな方に日頃からサポートしていただけたらどんなに助かるだろう、と思ひました。

その後、ご縁あって、5年前からOさんに週1回レギュラーで来ていただけることになりました。生協の荷物の収納、食事作り、ゴミ出し、食器洗い、電気釜の洗浄、洗濯物たたみを優先順位に従って行っていただきました。Oさんの素晴らしいところは、こちらの希望を察してさりげなく動いてくださるので、こちらも気兼ねなく本来お願いしにくいことでもお願いできる場所です。また、思春期に入り、親にはあまり話さないことがある子どもたちも、Oさんとは楽しくお話ができたようで感謝しております。最近では、ケア中に子どもたちが生協の荷物の収納を手伝ったというエピソードを伺い、子どもたちの成長を感じることができ、大変嬉しく思いました。Oさんにレギュラーで来ていただいた5年間は、マザーケアサービスを利用した13年間の中でも、最も大きな安心感の中で過ごせた5年間だったと思ひます。

今後どうしても必要な時にはマザーケアサービスを利用したいと考えています

今春から下の子ども高校生になります。子育て自体はまだまだ続きますが、子どもたち自身も諸活動で忙しくなり、夕方以降に家を空けることも多くなりますので、この節目の時期にマザーケアサービスのレギュラー利用を卒業させていただく決断をいたしました。この間、上田さんや丸岡さんをはじめ、会社の皆さま、多くのケアリストさんには大変お世話になり、感謝しております。私自身は、まだまだ助けたいシーンも多いと感じておりますので、今後どうしても必要な時にはマザーケアサービスを利用したいと考えています。マザーケアサービス以外にも、自然体験スクール、スケッチ教室、復帰準備セミナーなど、色々な場面で親子ともどもお世話になり、思い出がいっぱいです。

マザーネットは、今後も、母親に限らず、いろいろな方々のニーズに添えていくものと思います。これからも、これまで上田社長が貫かれてこられた「1件1件心をこめて」の姿勢で、温かいサービスを提供し続けていかれることを期待しています。そして私も、マザーネットの発展を見守り応援していきたいと思っております。

ケアリストの声 H. Oさん

私の家庭の事情でお休みが続いた時に、温かく「お待ちしています」とのお言葉をいただき、心の支えになりました

初めてH様宅へお伺いしたのは、7年程前のことでした。小学生のお子様が発熱ななり、一時的なご相談を受け、ケアにお伺い致しました。お子様は、最初シャイなご様子で、お熱のせ

いもあり、あまり言葉もかわさず過ごしたように思います。読書がお好きなようで、多くの本に囲まれ、とても落ち着いた雰囲気のお子様でした。ケア終了時にお母様がお帰りになり、初めてご挨拶をさせていただきました。とてもお優しいお話し方をなさり、またとても可愛らしい方だという印象でした。お話をするうちに多忙なお仕事をこなし、家庭も両立させている、すばらしいパワーを内に秘めたる、凛とした方だとあらためて感動したのを昨日のことのように覚えています。

その後、何年かして、又ご縁があり定期的にお伺いするようになりました。通う度に、お子様たちはどんどん成長ななり、私の仕事のお手伝いもして下さるようになりました。限りのある時間内でも、お母様の優先順位をくみとり、少しでも多くこなせるように時間の配分を考えるのも楽しい経験でした。

私の家庭の事情でお休みが続いた時には、本当にご不便をおかけしてしまいましたのに、温かく「お待ちしています」とのお言葉をいただいたのは、本当に心の支えになりました。お仕事をなさっているお母様たちの微力ながらお手伝いできればと思います、お仕事を始めましたが、私のほうが皆様からお力をいただいている思いです。ステキなファミリーにお会いできて、心より感謝いたしております。H様ご一家のさらなるご活躍とご健康をお祈りいたしております。

マネージングディレクター 丸岡八千のひとこと

私も影ながら、ずっとH様のケアに携わり、見守らせていただいていたため、これまでの事を、また小さかったお子様たちが大きく成長されました事を、大変感慨深く思いながら今回の編集をさせていただきました。H様、これからもマザーネットを、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

●日経ビジネスアソシエ2013年12月号に掲載されました



引けば引くほど信頼される Oさんの基本スタンスとは

自分を一切アピールしない

頼まれた家事以外に何かやったりしても、それを利用者にも過剰にアピールすることはない。利用者宅とマザーネットに提出する報告書にも、「実際に行ったことを必要最小限の文章で、淡々と書く」だけという。料理で使った調理器具なども、洗ってふいて元の場所にしまうなど、仕事の痕跡をできるだけ残さない。存在の消し方ぶりは、見事というほかない。

無理しない。頑張りすぎない

子供と遊ぶ時も、無理に子供に合わせてハイテンションになることなく、常に落ち着いた姿勢を保つ。また、子供のケアにかかれば切りになり、頼まれた家事をすべて終わらせることができそうもない場合も、無理して頑張ろうとせず、素直に「できませんでした」と伝える。「一番大切なお子さんのケアが疎かになってはいけませんからね」。

自分のやり方を押し付けない

子供の対応でも、家事サポートでも、常に相手の意向を最優先する、というのがOさんの基本スタンス。たとえば、まだ言葉が話せない赤ちゃんに対しても、「さあ〇〇で遊びましょう」などと誘導することではなく、「どれで遊びたいのかな?」「おやつはちぎってほしい?どうする?」などと問いかけ。その子の様子を見ながら意向をくみ取り、その通りに対応する。

トラブルに対する子防線を張らない

子供の言葉遣いが悪い時など、やんわり注意することもあるという。しかし、それを「子供から変に伝わるのを危惧して先回りして親に報告する」といった子防線は一切張らないという。「告げ口になりますからね(笑)」とOさん。預かる子供を無条件で信頼していなければならないこと。そんな器の大きさも、どの子供からも強く慕われる理由なのだろう。



日経ビジネスアソシエ様からケアリストへの取材のお話があり、このような記事が掲載されました。その時、「利用者から一言!」というコメント欄を、ご利用中のH様にもお願ひし、「初対面の時からお人柄が安心でき、気品がある方だと感じました。お願ひしたい家事を優先順位付きで書いておくと、意図をくみ取ってきちんとやってくれます。また、例えば生協から届く食材の受け取りをお願ひした場面も、単に箱を家の中に入れるだけでなく、中身を分類しそれぞれの場所にしまってくれるなど、まさに家事のプロ。子どもが兄妹ゲンカをした際には、膝枕をして優しくフォローしてくれたそう。多感な時期の子どもが、素敵なお方に接することができてありがたいです」と寄せて下さり、ご協力いただきました。ご紹介させていただきます。