



デイサービスの利用者に折り紙をレクチャーする大池さん(右・上)。ゆっくりと全員と言葉を交わしながら、楽しく手を動かします



## 大池仁美さん(48歳)

一般財団法人 杏仁会 サービス付き高齢者向け住宅 「花鏡」勤務

ご主人と大学3年生の長女・中学3年生の次女の4人暮らし

同法人が運営する介護老人保健施設「フォレスト熊本」でボランティアを経験し、平成24年にパートとして就職。昨年1月に国家資格である「介護福祉士」の資格を取得。同4月より正社員となり、6月に新設された「花鏡」の立ち上げメンバーとして尽力。入居者の身の回りのお世話やデイサービス利用者のケアにあたる

## 大池さんのお仕事Myルール

- せかせかしない。相手を急かさない
- 本人(ケアする相手)の能力を活かす、自身の力を引き出す努力をする
- 興味のあるテーマや好みを探りながら話題を膨らませていく

## 介護職のやりがい

ここなら毎日安心して過ごせる。通うのが本当に楽しい。ご利用者にもっと充実した時間を提供できるように、工夫してまだまだ勉強が必要だと感じています。

# はたらきスタイルです

これが私の

求められています

いま、改めて「主婦力」が

「女性活躍推進法」も施行され、女性の仕事を取り巻く環境は変わりつつあります。でも、再就職にはなにかと不安がつきもの。一歩踏み出すためには勇気があるかもしれません。今回は、介護の現場とコールセンター2つの分野ではたらく女性の姿をレポートしました。

二人のお子さんが小学生の頃からコールセンターや県の臨時職員など、短期間のパートをずっと続けてきた大池さん。「たまたま友人の紹介で、フォレスト熊本(介護老人保健施設)にボランティアとして入ったのがきっかけでした。施設内が明るくて清潔、スタッフの方もすごくイキイキしていて全然疲れた表情でなかったことに驚きました。」

ご本人の努力プラス職場での資

格取得に向けた研修などの甲斐あって、昨年1月にみごと資格を取得。4月からは正社員として、新施設の開業に向け全力で臨む日々。「経験豊富なスタッフが身近にたくさんいるので、何でも相談できて本当に心強いです。自分も3年後・10年後こんな風に働いていたい、そんな人生の先生ばかりです。」

うです。

## 介護の仕事の魅力って…?

- 人から感謝されることが多く、それがやりがいにつながる
- シフト制で始業・終業の時間が決まっているので、予定が立てやすい
- 資格取得やスキルアップに向けたサポート体制を整えている事業所が多い
- 介護の知識・経験が家族にも生かせる



花鏡の2階~4階部分は、高齢者向け住宅に。ヘルパーとして入居者の皆さんのお手伝いをいたします。24時間体制なので、夜勤の日もあります



渡邊倫子さん(34歳)

株式会社TMJ 西日本事業本部  
第1BU 第5センター勤務

同じ会社に勤務するご主人と2歳のお子さんの3人暮らし

平成20年同社に入社。職場でご主人と出会い結婚。長男出産に伴う産休・育休を経て、一昨年10月に職場復帰。現在、契約社員として午前10時～午後6時のフルタイム勤務  
業務内容は、インターネットプロバイダ契約に関する問い合わせ受付

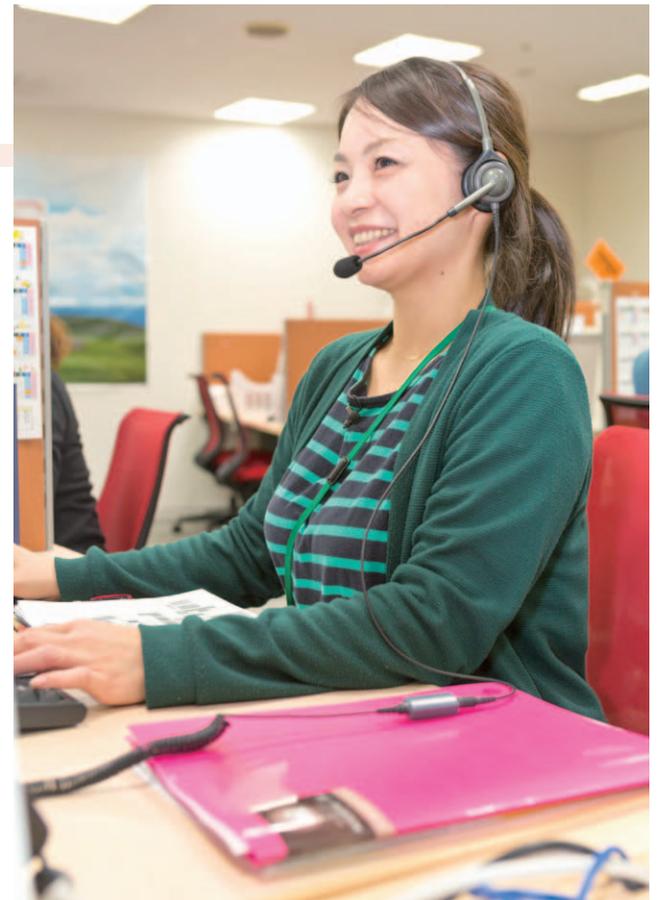
渡邊さんの1日のスケジュール

- 7:00過ぎ 起床。朝食の準備・身支度を整える
- 8:50 長男を保育園に預け、会社へ向かう
- 9:30頃 出勤
- 10:00～18:00 勤務時間  
※午前中に10分、昼食時に60分、夕方15分の休憩有
- 19:00頃 保育園に迎えに行き、帰宅

コールセンター  
のやりがい

「コールセンターの仕事は、まさに声のコミュニケーション。」話し上手である以上に、聞き上手であることが求められる仕事だと実感しています。まず、お客様がどんなことで困っているのか、きちんと理解することが大切です。」

「ゴールセンターの仕事は、クレーム処理。そんな負のイメージも強いようですが、全然、そんなことはありません。自分のスキルや成果がきちんと認めてもらえるからモチベーションアップにつながります。」



長男の出産を経て、元の職場であるコールセンターに復帰し1年余り、今ではフルタイムで勤務する渡邊さん。「インターネットのプロバイダ契約に関する質問にお答えしたり、新しいサービスのご案内などが主な業務です。長いときには1回のお電話で1時間以上のご対応もあります。」

「入社当時から指導役を務める先輩スタッフからも、目標意識が高い」と評価を受ける渡邊さん。「仕事内容を知らない人は、グレイム処理」というイメージを持っているようですが、まったく別。課題がクリアできた時や

成果次第で、時給を上げてもらえる、やる気が出ます！」

通常の電話応対に加え、同じチーム内でわからないことがあったスタッフのサポート役として、業務を円滑に回す役目も任されています。「主人の実家は県外で、私の両親も働いているので、親に頼らずに働くママでもステッアップできるといい、お手本になりたいですね。」目標こそが成長の糧、そんな素敵な姿が印象的でした。



子育ての相談やたわいもない会話を愉しんだり、同僚とのランチタイムは貴重なフレッシュ時間。街中なので、外に出て食事をとることも多いそう

渡邊さんの目標は？

- 3年後にはスーパーバイザー（SV）として、チーム内のマネジメント役として働くこと

熊本県でも熊本で“はたらきたい”人を応援するプロジェクトが動き始めています！

熊本県内において特に人手不足が深刻となっている分野のうち、IT、BPO・コールセンター、介護、建設の4分野を対象に、熊本県で働きたいと思っている人のスキルアップや資格取得、企業とのマッチングを支援するのが「はたらきモンプロジェクト」です。企業に就職した上で現場実習訓練を受け、継続雇用につながることをねらった新しい取り組みで、現在、IT、BPO・コールセンター、介護の3分野の募集を行っています。

働きたいけどプランクがあって不安があるという方、子どもに手がかからなくなったので働いてみようと考えていらっしゃる方、ぜひこの機会にチャレンジしてみませんか。家事や育児等で家族をしっかり支えてこられた経験は、これからのお仕事に十分生かされると思います。



熊本県労働雇用創生課参事 富田典子さん

コールセンターの仕事の魅力って…？

- シフトの調整ができる。勤務時間帯が選べる
- 経験やスキル、成果によって時給がアップしたり、インセンティブがもらえることが多い
- コミュニケーション能力が向上し、言葉づかいやマナーなどが身につく
- 服装や髪形など自由度が高い