

家事支援サービス分野における
求人・求職条件等調査
報告書

公益社団法人 日本看護家政紹介事業協会

平成 28 年 12 月

はじめに

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会は、平成 28 年度の厚生労働省委託事業である「家政婦紹介所の家事支援サービスに関する求人・求職条件等調査事業」を受託し、本事業に基づき家政婦紹介所の家事サービスに関する求人者・求職者のアンケート調査を実施した。

調査の実施に当たっては、当協会傘下の全国の家政婦紹介所の全面的なご協力をいただき、求人者アンケート調査及び求職者アンケート調査において、それぞれ 500 件を上回る調査票を回収することができた。また、潜在求人者アンケート調査及び潜在求職者アンケート調査は、インターネット調査により実施した。調査結果は、今後の家政婦紹介所の家事サービスの活用促進にとって、貴重な検討資料となるものである。

本調査の実施にご協力をいただいた、家政婦紹介所を始め関係の皆様には心からの感謝を申し上げますとともに、本報告書が家事サービス事業に取り組まれる皆様の参考になれば幸いである。

平成 28 年 12 月

公益社団法人 日本看護家政紹介事業協会

目 次

I 家事サービスアンケート調査結果について

1 調査の趣旨	1
2 調査の方法	1
(1) 家政婦紹介所を通じた調査の実施	1
(2) インターネット調査の実施	1
3 調査結果の概要	2
(1) 求人者アンケート調査結果の概要	2
① 求人者アンケートの回答者の属性	2
② 家政婦紹介所の家事サービスについての満足度等	3
③ 利用している家事サービスの内容	6
④ 家政婦紹介所以外の家事サービスの満足度	11
⑤ 家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項	12
(2) 潜在求人者アンケート調査の概要	13
① 潜在求人者アンケートの回答者の属性	13
② 家事サービスの利用状況と満足度	14
③ 家政婦紹介所の利用希望	16
④ 家政婦紹介所の家事サービスへの要望事項	20
(3) 求職者アンケート調査結果の概要	20
① 求職者アンケートの回答者の属性	20
② 家政婦（夫）としての家事サービスの就業状況	22
③ 家政婦（夫）の家事サービスでの就業希望及び要望事項	24
(4) 潜在求職者アンケート調査結果の概要	25
① 潜在求職者アンケートの回答者の属性	25
② 家政婦紹介所についての関心度	26
③ 家政婦紹介所の家事サービスで就業することのメリット及び要望事項	27

II 調査結果からみた対策の方向性について

1 求人者の確保に向けた対策	29
(1) 家政婦紹介所の家事サービスを利用する世帯の類型	29
(2) 情報入手経路の特徴	29
(3) 高い利用満足度	29

(4)	家事サービス利用のパターン	・ ・ ・ ・ ・	3 0
(5)	潜在求人者アンケート調査からみた求人者対策	・ ・ ・ ・ ・	3 0
2	求職者の確保に向けた対策	・ ・ ・ ・ ・	3 1
(1)	家政婦（夫）の高齢化と多様な働き方	・ ・ ・ ・ ・	3 1
(2)	家政婦（夫）としての就労の特徴	・ ・ ・ ・ ・	3 1
(3)	家政婦（夫）の知名度の向上に向けた広報	・ ・ ・ ・ ・	3 2
3	家政婦紹介所の家事サービスへの要望事項によるまとめ	・ ・ ・ ・ ・	3 2
(1)	求人者関係の要望事項	・ ・ ・ ・ ・	3 2
(2)	求職者関係の要望事項	・ ・ ・ ・ ・	3 4
(参考資料)	参考資料 1：家事サービス求人者アンケート調査票	・ ・ ・	3 7
	参考資料 2：家事サービス潜在求人者アンケート調査票	・ ・ ・	4 1
	参考資料 3：家事サービス求職者アンケート調査票	・ ・ ・	4 5
	参考資料 4：家事サービス潜在求職者アンケート調査票	・ ・ ・	4 8

I 家事サービスアンケート調査結果について

1 調査の趣旨

近年、共働き世帯や要介護世帯、さらには一人暮らしのお年寄りが増加する中で、家事サービスのニーズが急速に拡大している。これらの家事サービスの重要な部分を担う家政婦紹介所は、比較的安価な料金で利用者の様々なニーズに柔軟に対応できるだけでなく、家政婦（夫）自身にとっても、パートタイマーなどに比べて高収入で働けるなどのメリットがあるが、家政婦（夫）の活用は十分なものとなっていない。

このため、平成 28 年度において、公益社団法人看護家政紹介事業協会（以下「看家協会」という。）は、厚生労働省からの委託事業である「家事支援サービス分野における求人・求職条件等調査事業」を受託し、本事業の一環として、これらのミスマッチを解消し、より多くの利用者に家政婦（夫）を活用してもらい、また、家政婦（夫）として働く人を増やしていく方策を検討するためのアンケート調査を実施することとした。

調査は、家政婦紹介所の求人者及び求職者を対象とするアンケート調査並びに家政婦紹介所の潜在的な求人者及び求職者を対象とするアンケート調査の計 4 本で構成した。

2 調査の方法

（1）家政婦紹介所を通じた調査の実施

求人者アンケート調査及び求職者アンケート調査については、看家協会会員の家政婦紹介所を通じて調査票を配付することにより調査を実施した（求人者アンケート調査については、看家協会と企業等が協定を締結し、企業等の社員の育児・家事・介護などのニーズに合った家政婦（夫）を紹介する事業である「ホームヘルパー協定事業」の利用者約 50 人に対して、看家協会が直接調査票を郵送する方法も併せて実施した。）。協力を依頼したのは、調査時点で登録求職者がいない紹介所を除いた約 500 紹介所である。

具体的には、特別会員加入者数 50 人以上の家政婦紹介所に対して、求人者アンケート調査票及び求職者アンケート調査票各 5 件の選定・配付を依頼した。その他の家政婦紹介所には、求人者アンケート調査票及び求職者アンケート調査票各 2 件の選定・配付を依頼した。

調査の対象者は、家政婦紹介所が、自所に登録している求人者及び求職者であって、実際に家事サービスを利用した求人者及び家事サービス業務に求職登録した求職者の中から選定した。調査は、看家協会と各紹介所の連名で依頼し、各紹介所から手交等により対象者に調査票を配付することとした。

アンケート調査の有効回答数は、求人者アンケートが 502 件、求職者アンケートが 581 件である。

（2）インターネット調査の実施

潜在求人者アンケート調査及び潜在求職者アンケート調査については、インターネットを通じたモニター調査を実施している調査業者に委託して行った。

潜在求人者調査は、共働き世帯、要介護世帯及び単身世帯に調査対象を絞ることとし、それぞれの世帯のサンプル数は、ほぼ同数となるよう調整した。具体的には、インターネットのモニターに対して調査票を送付し、Q1-4 への回答で単身世帯を、Q1-5 への回答で共働き世帯を、Q1-7 への回答で要介護世帯を選別する。それぞれの世帯類型ごとに、不正回答を除外した上で、回答を無作為に抽出し、計 1,000 件となるよう調整した。回答の内訳は共働き世帯 334 件、要介護世帯 333 件、単身世帯 333 件である。

潜在求職者アンケート調査については、予備調査によるスクリーニングを行い、対象を 30 歳から 60 歳の女性で、家事サービスで働くことに関心のある者に絞り込んで実施した。具体的には、30 歳から 60 歳の女性に対して調査票を送付し、就職・転職希望有りの者について、興味のある業種とし

て家政婦（夫）及び家事代行業を選択した回答から、不正回答を除外した上で、200 件を無作為に抽出した。

3 調査結果の概要

（1）求人者アンケート調査結果の概要

① 求人者アンケートの回答者の属性

Q1_1 年齢	%
20 歳未満	－
20～29 歳	0.2
30～39 歳	4.0
40～49 歳	7.6
50～59 歳	12.4
60～64 歳	12.4
65～69 歳	13.5
70 歳以上	50.2
未回答	0.6
全体	100.0

n = 502

Q1_2 世帯構成	%
単身世帯	33.3
夫婦のみの世帯	29.5
夫婦と子供の世帯	22.5
兄弟・姉妹の世帯	0.6
その他	12.9
未回答	1.4
全体	100.0

n = 502

回答者の年齢構成をみると、50 歳以上が 88. 5%とほぼ 9 割を占めており、70 歳以上だけでも 50. 2%と半数を超えている。家政婦（夫）の利用世帯の高齢化傾向がみられる。世帯構成では、全体の 3 分の 1 が単身世帯で、33. 3%となっており、続いて夫婦のみの世帯が 29. 5%、夫婦と子供の世帯が 22. 5%となっている。

付表 1 世帯構成別年齢

（単位：％）

年齢 世帯構成	全体	20 歳 未満	20～ 29 歳	30～ 39 歳	40～ 49 歳	50～ 59 歳	60～ 64 歳	65～ 69 歳	70 歳 以上	未回 答
共働き世帯	100.0(n=90)	－	－	15.6	20.0	25.6	17.8	14.4	5.6	1.1
要介護世帯	100.0(n=225)	－	－	－	2.2	8.9	9.8	10.2	69.3	0.9
単身世帯	100.0(n=167)	－	－	0.6	－	3.0	6.6	12.0	77.2	0.6

年齢構成を世帯類型別にみると、共働き世帯では、59 歳未満が 61. 2%となっているのに対して、要介護世帯及び単身世帯では、70 歳以上が 7 割前後となっており、年齢構成が高齢層に偏っている。

Q1_3 Q1.-2 で「2.夫婦のみの世帯」又は「3.夫婦と子供等の世帯」と答えた方にお聞きします。共働き世帯ですか？	%
はい	34.5
いいえ	64.4
未回答	1.1
全体	100.0

n = 261

夫婦の世帯のうち、共働き世帯は、34. 5%であり、共働きでない世帯は 64. 4%である。

Q1_4 現在、子育てをしていますか？ している場合、一番下のお子さんの年齢層を教えてください。	%
はい(中学生以上)	4.4
はい(小学校高学年)	2.2
はい(小学校低学年)	2.4
はい(未就学児・幼児)	6.0
いいえ	66.1
未回答	19.1
全体	100.0

n = 502

子育ての状況を見ると、子育てをしていない世帯が 66.1%と多くなっており、育児に手間のかかる小学校低学年及び未就学児・幼児の子育てをいている世帯は、合わせて 8.4%となっている。

Q1_5 現在、介護が必要な人がいますか？介護の状況について教えてください。	%
介護が必要な人はいない	45.4
自分自身に介護が必要だ	23.9
家族等の介護をしている	21.3
未回答	10.2
全体	100.0

n = 502

介護が必要な世帯は、自分自身の介護が必要な世帯を含めると、45.2%であり、介護が必要な人はいないとする世帯とほぼ同数である。

② 家政婦紹介所の家事サービスについての満足度等

Q2_1 家政婦紹介所の家事サービスを何で知りましたか？	%
知人・友人の紹介	35.1
電話帳	17.5
介護・育児関連機関等の紹介	13.5
家政婦紹介所のホームページ	11.4
駅・電柱などの看板	4.6
新聞の広告・チラシ	2.8
専門の求人サイト	2.6
自治体の便利帳	1.6
フリーペーパーなどの冊子	0.2
その他	13.3
未回答	2.2
全体	100.0

n = 502

付表2 世帯構成別情報源

(単位：％)

情報源 世帯類型	全体	知人・友人の紹介	電話帳	介護・育児関連機関等の紹介	家政婦紹介所のホームページ	駅・電柱などの看板	新聞の広告・チラシ	専門の求人サイト	自治体の便利帳	フリーペーパーなどの冊子	その他	未回答
共働き世帯	100.0(n=90)	36.7	15.6	7.8	22.2	2.2	1.1	4.4	－	－	13.3	－
要介護世帯	100.0(n=225)	32.4	16.9	23.6	7.6	4.9	2.2	2.2	2.7	－	12.4	1.8
単身世帯	100.0(n=167)	34.7	19.8	16.8	7.8	4.2	2.4	1.8	3.6	0.6	10.2	4.8

家政婦紹介所の家事サービスを何で知ったかについては、「知人・友人の紹介」が35.1%で最も多く、次いで「電話帳」が17.5%、「介護・育児関連機関等の紹介」が13.5%、「家政婦紹介所のホームページ」が11.4%となっている。

これを世帯類型別にみると、「知人・友人の紹介」が多いのは変わらないが、共働き世帯では、「家政婦紹介所のホームページ」とする世帯が22.2%と多く、要介護世帯では、「介護・育児関連機関等の紹介」が23.6%と多くなっている。

Q2_2 現在提供されている家政婦紹介所の家事サービスについての満足度はどうですか？	％
非常に満足している	43.0
まあ満足している	50.6
どちらとも言えない	3.8
あまり満足していない	1.2
全く満足していない	0.2
未回答	1.8
全体	100.0

n = 502

付表3 世帯類型別満足度

(単位：％)

満足度 世帯類型	全体	非常に満足している	まあ満足している	どちらとも言えない	あまり満足していない	全く満足していない	未回答
共働き世帯	100.0(n=90)	37.8	56.7	3.3	1.1	－	1.1
要介護世帯	100.0(n=225)	40.4	53.3	4.0	1.3	－	1.8
単身世帯	100.0(n=167)	47.3	47.3	3.0	0.6	－	1.8

家政婦紹介所の家事サービスについての満足度は、「非常に満足している」と「まあ満足している」を合わせると93.6%となっており、満足度は極めて高い。

世帯類型別では、満足度に大きな違いはみられない。

Q2_3 家政婦紹介所の家事サービスについて、満足している点を教えてください。	%
介護保険制度のように利用者やサービス時間が制約されず、自由に利用できる	59.8
家事代行業者のようにサービスの種類が限定されておらず、必要に応じていろいろなサービスを利用できる	57.2
家政婦(夫)の家事サービスの質が高く安心して任せられる	44.6
専門の家事代行業者に比べて料金が安い	32.7
家政婦紹介所はサービスについての適切な情報提供をしてくれる	19.1
その他	5.2
未回答	3.6

n = 502

家政婦紹介所の家事サービスで満足している点についてみると、「介護保険制度のように利用者やサービス時間が制約されず、自由に利用できる」が59.8%、「家事代行業者のようにサービスの種類が限定されておらず、必要に応じていろいろなサービスを利用できる」が57.2%と多くなっており、「家政婦(夫)の家事サービスの質が高く安心して任せられる」の44.6%、「専門の家事代行業者に比べて料金が安い」の32.7%が続いている。家事サービスにおける家政婦(夫)の対応の柔軟性が評価されると同時に、サービスの質に対する費用面でのコストパフォーマンスの高さが評価されている。

付表4 世帯類型別満足度

(単位: %, MA)

満足点 世帯類型	全体	介護保険制度 のように利用者 やサービス時 間が制約され ず、自由に利用 できる	家事代行業者のよ うにサービスの種 類が限定されてお らず、必要に応じて いろいろなサービス を利用できる	家政婦 (夫)の家 事サービ スの質が 高く安心 して任せ られる	専門の 家事代 行業者 に比べ て料金 が安い	家政婦紹介 所はサービ スについて の適切な情 報提供をし てくれる	その 他	未 回 答
共働き世帯	(n=90)	54.4	63.3	48.9	42.2	13.3	4.4	-
要介護世帯	(n=225)	76.9	52.0	41.3	28.9	22.2	4.4	4.4
単身世帯	(n=167)	70.1	53.9	39.5	22.8	19.8	3.6	5.4

これを世帯類型別にみると、要介護世帯や単身世帯では、「介護保険制度のように利用者やサービス時間が制約されず、自由に利用できる」が最も多い。共働き世帯では、「家事代行業者のようにサービスの種類が限定されておらず、必要に応じていろいろなサービスを利用できる」が最も多く、「専門の家事代行業者に比べて料金が安い」の割合が他の世帯類型に比べ多くなっている。

Q2_4 家政婦紹介所の家事サービスについて、満足していない点を教えてください。	%
利用に必要な金額が高い	14.5
賃金の支払いに手間がかかる	12.0
適任者が紹介されない	7.2
求人してもすぐ紹介してくれない	7.2

家政婦(夫)の対人関係の能力やコミュニケーション能力が低い	6.4
家政婦(夫)のサービスの技能レベルが低い	5.6
介護・育児サービス事業者や家事代行業者の方が専門性が高く安心して利用できる	2.8
その他	9.2
未回答	50.0

n = 502

一方、家政婦紹介所の家事サービスに満足していない点については、未回答が 50.0%と最も多くなっているが、「利用に必要な金額が高い」の 14.5%、「賃金の支払いに手間がかかる」の 12.0%など、利用に必要な金額に関連する不満がみられる。

利用に必要な金額については、家事代行業者などと比べると安いと安いが、絶対的な料金は高いと感じている人も少なからずいるようだ。料金の支払いについては、振込手数料の問題も含めて、個人の家庭にとっては負担が大きく、今後検討しなければならない課題である。

付表 5 世帯類型別満足していない点

(単位：％、MA)

満足していない点 世帯類型	全体	利用に必要な金額が高い	賃金の支払いに手間がかかる	適任者が紹介されない	求人してもすぐ紹介してくれない	家政婦(夫)の対人関係の能力やコミュニケーション能力が低い	家政婦(夫)のサービスの技能レベルが低い	介護・育児サービス事業者や家事代行業者の方が専門性が高く安心して利用できる	その他	未回答
共働き世帯	(n=90)	16.7	14.4	5.6	8.9	5.6	3.3	1.1	12.2	45.6
要介護世帯	(n=225)	16.4	14.2	8.4	4.9	6.7	6.7	3.1	7.1	48.9
単身世帯	(n=167)	15.0	10.2	3.6	7.2	5.4	3.6	1.2	6.0	57.5

満足していない点については、世帯類型別に大きな差はみられない。

③ 利用している家事サービスの内容

Q3_1 現在利用している家事サービスの通算期間(複数ある場合は主なものについてお答えください)はどのくらいですか?	％
1 日以内	0.6
1 日超～1 週間以内	4.8
1 週間超～1 か月以内	6.0
1 か月超～3 か月以内	7.6
3 か月超～1 年以内	15.7
1 年超	62.0
未回答	4.2
全体	100.0

n = 502

現在利用している家事サービスの通算期間は、「1 年超」とする世帯が 62.0%となっており、次に「3 か月超～1 年以内」が 15.7%となっている。比較的長期に家政婦(夫)を利用する世帯が多くなっている。

M A

Q3_2 現在利用している家事サービスの内容を教えてください。	%
掃除・片付け	88.4
料理	59.2
洗濯	58.4
買い物等外への用足し	47.4
高齢者の世話(病院等への外出・散歩の付き添い、身の回りの世話など)	35.5
ペットの世話	5.4
育児(保育園等への送迎、食事・お風呂の世話など)	4.2
その他	5.8
未回答	1.4

n = 502

M A

Q3_3 現在利用している家事サービスの中で最も役立っているサービスの内容を教えてください(3つ選択)。	%
【1.掃除・片付け】部屋の掃除	60.8
【1.掃除・片付け】お風呂・洗面台の掃除	51.2
【1.掃除・片付け】トイレ掃除	45.2
【1.掃除・片付け】レンジ周り・シンクの掃除	31.3
【1.掃除・片付け】ガラス・サッシ・網戸の掃除	17.9
【1.掃除・片付け】庭掃除	14.9
【1.掃除・片付け】布団干し	13.9
【1.掃除・片付け】庭木・植木鉢の水遣り	9.0
【1.掃除・片付け】タンス・押入・本棚の整理	7.6
【1.掃除・片付け】補修・修理	2.8
【2.料理】調理	42.4
【2.料理】食器洗い・片付け	37.8
【3.洗濯】洗濯・洗濯物干し	37.5
【3.洗濯】洗濯物の取込み・畳み・収納	31.1
【3.洗濯】アイロンがけ	13.5
【3.洗濯】ボタン付け・繕い	8.0
【4.買い物等外への用足し】買い物	33.1
【4.買い物等外への用足し】薬の受取り	7.4
【4.買い物等外への用足し】手紙等の投函・近所への届け物	6.6
【4.買い物等外への用足し】光熱水費等の支払い	1.2
【5.高齢者の世話】身の回りの世話	19.9
【5.高齢者の世話】話し相手	19.7
【5.高齢者の世話】着替えの介助	14.3
【5.高齢者の世話】病院等への外出・散歩の付き添い	13.3

【5.高齢者の世話】高齢者に配慮した調理	12.7
【5.高齢者の世話】その他	2.2
【6 ペットの世話】ペットの餌やり	2.2
【6 ペットの世話】ペット小屋・水槽等の掃除	2.0
【6 ペットの世話】ペットの散歩	0.6
【7 育児】遊び相手	2.0
【7 育児】保育園等への送迎	1.4
【7 育児】食事の世話	1.4
【7 育児】着替え	0.6
【7 育児】病気時の見守り	0.6
【7 育児】お風呂の世話	0.4
【7 育児】歯磨き・寝かし付け	－
【7 育児】その他	0.4
【8.その他】	1.8
未回答	16.5

n=502

現在利用している家事サービスの内容については、「掃除・片付け」が88.4%と最も多くなっている。「料理」や「洗濯」、「買い物等外への用足し」も50%程度の数字になっていることから、これらの家事を組み合わせ利用している実態が伺われる。また、「高齢者の世話」も35.5%と多くなっていることから、家政婦紹介所の有力なサービス内容になっているものと思われる。

さらに詳細なサービス内容をみると、「掃除・片付け」では、部屋の掃除が最も多いが、お風呂・洗面台の掃除、トイレ掃除、レンジ周り・シンクの掃除の数字が高くなっている。この範囲の掃除の組合せが一般的であり、庭掃除まで行うケースは比較的少ないものと思われる。

利用の実績からみると、料理については、調理、食器洗い、片付けがセットになっており、洗濯も、洗濯、洗濯物干し、洗濯物の取込み、畳み、収納がセットで利用されている。

高齢者の世話については、それほど高い数字ではないが、身の回りの世話、話し相手、着替えの介助、病院等への外出・散歩の付き添いなどが十数%台で並んでいる。

付表6 世帯類型別家事の種類

(単位：％、MA)

家事の 種類 世帯類型	全体	掃除・片 付け	料理	洗濯	買い物 等外へ の用足 し	高齢者 の世話	ペットの 世話	育児	その 他	未回 答
共働き世帯	(n=90)	86.7	53.3	52.2	36.7	14.4	7.8	11.1	10.0	－
要介護世帯	(n=225)	83.6	64.9	62.2	51.1	68.0	4.9	0.4	7.1	0.9
単身世帯	(n=167)	89.8	65.9	65.9	61.1	41.9	4.8	1.8	4.8	1.2

世帯類型別にみると、要介護世帯や単身世帯で、全般的に各種の家事サービスの利用度が高いが、特に要介護世帯では、「高齢者の世話」の利用が7割弱と高くなっている。

Q3_4 住込みですか、通いで すか？	全体 %	住み込み %	通い %	未回答 %
全体	100.0(n=502)	9.0	89.0	2.2
20 歳未満	－	－	－	－
20～29 歳未満	100.0(n=1)	－	100.0	－
30～39 歳未満	100.0(n=20)	－	100.0	－
40～49 歳未満	100.0(n=38)	－	100.0	－
50～59 歳未満	100.0(n=62)	3.2	96.8	－
60～64 歳	100.0(n=62)	9.7	87.1	3.2
65～69 歳	100.0(n=68)	11.8	85.3	2.9
70 歳以上	100.0(n=252)	11.5	86.5	2.4
未回答	100.0(n=3)	－	66.7	33.3

住込みか通いかについては、通いが 89.0%と大多数であり、住み込みは 1 割弱にとどまっている。年齢別にみると、住込みで雇用しているのは 50 歳以上の世帯であり、年齢の若い世帯では、住込みで働く家政婦（夫）はいない。

Q3_5 労働契約の期間はどうか？	%
1 か月以内	7.4
1 か月超～3 か月以内	5.6
3 か月超～6 か月以内	7.4
6 か月超～1 年以内	16.9
1 年超	34.5
わからない	21.7
未回答	6.8
全体	100.0

n = 502

労働契約の期間は、1 年超が 34. 5%となっており、続いて「6 か月超～1 年以内」が 16. 9%となっている。

Q3_6【a】 1 日当たりの 利用時間	%
2 時間未満	5. 6
2 時間～3 時間未満	14.7
3 時間～4 時間未満	24.3
4 時間～5 時間未満	10.0
5 時間～6 時間未満	7.0
6 時間～7 時間未満	6.0
7 時間～8 時間未満	3.8
8 時間～9 時間未満	11.0
9 時間～15 時間未満	5.8

Q3_6【b】 1 か月当たり の利用日数	%
5 日未満	15.7
5 日～10 日未満	19.1
10 日～15 日未満	17.7
15 日～20 日未満	7.8
20 日～25 日未満	9.2
25 日～31 日	22.7
未回答	7.8
全体	100.0

15 時間～24 時間	7.4
未回答	4.6
全体	100.0

n = 502

n = 502

付表 7 世帯類型別利用時間

(単位：%)

利用時間 世帯構成	全体	2 時 間未 満	2～3 間未 満	3～4 時間未 満	4～5 時間未 満	5～6 時間未 満	6～7 時間未 満	7～8 時間未 満	8～9 時間 未満	9～ 10 時 間未 満	10～ 15 時 間未 満	15～ 24 時間	未 回 答
共働き世帯	100.0(n=90)	2.2	14.4	28.9	14.4	10.0	5.6	4.4	8.9	1.1	5.6	2.2	2.2
要介護世帯	100.0(n=225)	6.2	15.1	13.8	8.4	3.6	5.8	2.7	12.4	1.8	9.8	14.2	6.2
単身世帯	100.0(n=167)	9.0	15.0	21.0	5.4	5.4	4.8	4.2	11.4	1.2	5.4	11.4	6.0

付表 8 世帯類型別利用日数

(単位：%)

利用日数 世帯構成	全体	5 日未 満	5～10 日 未満	10～15 日 未満	15～20 日 未満	20～25 日 未満	25 日～ 31 日	未回答
共働き世帯	100.0(n=90)	13.3	26.7	11.1	14.4	12.2	17.8	4.4
要介護世帯	100.0(n=225)	11.6	12.0	16.0	6.7	10.2	37.3	6.2
単身世帯	100.0(n=167)	16.8	16.8	15.6	5.4	8.4	28.1	9.0

1 日当たりの利用時間は、3 時間未満が 20.3%、3 時間～4 時間未満が 24.3%と大きな割合を占めているが、8 時間～9 時間未満も 11.0%となっている。短時間部分に大きなピークがあるが、フルタイムに相当する時間にも小さいピークがある。

1 か月当たりの利用日数は、25 日～31 日が 22.7%と多くなっており、続いて 5 日～10 日未満の 19.1%となっている。こちらも短日数の利用とほとんど毎日の利用の二つのピークがみられる。

世帯類型別にみると、共働き世帯では、利用時間や利用日数が比較的短く、要介護世帯や単身世帯では、長くなる傾向がみられる。ただ単身世帯では、3 時間未満や 5 日未満などの短時間、短日数の利用が他の世帯類型に比べて多くなっている。

Q3_7 家政婦紹介所の家事サービスを今後とも利用しますか？どれか	%
利用する	90.6
利用しない	0.4
分からない	6.0
未回答	3.0
全体	100.0

家政婦紹介所の家事サービスの今後の継続利用の見込みについては、90.6%が継続利用を希望しており、満足度と同様に、家政婦紹介所の家事サービスへの評価の高さを示している。

④ 家政婦紹介所以外の家事サービスの満足度

MA

Q4_1 家政婦紹介所以外の家事サービスの業者はどこですか？	%
介護・育児サービス事業者(家政婦紹介所以外の業者)	12.4
シルバー人材センター	6.2
家事代行業者(請負)	4.4
その他	5.0
利用していない	54.6
未回答	19.9

n=502

家政婦紹介所を利用している世帯の 54.6%は、その他の家事サービスを利用していないが、同時利用している業者は、「介護・育児サービス事業者」が 12.4%と多くっており、シルバー人材センターが 6.2%、家事代行業者が 4.4%となっている。家政婦紹介所と競合すると思われる家事代行業者の同時利用率は低い。

付表9 世帯類型別他の家事サービスの利用

(単位：%)

世帯構成 \ 他の家事サービスの利用	全体	介護・育児サービス事業者(家政婦紹介所以外の業者)	シルバー人材センター	家事代行業者(請負)	その他	利用していない	未回答
共働き世帯	100.0(n=90)	6.7	4.4	3.3	1.1	70.0	16.7
要介護世帯	100.0(n=225)	22.2	6.7	3.1	8.0	45.3	19.1
単身世帯	100.0(n=167)	15.0	7.2	5.4	3.0	50.9	19.2

これを世帯類型別にみると、「介護・育児サービス事業者」の利用は要介護世帯で 22.2%となっており、単身世帯でも 15.0%である。共働き世帯の利用は少ない。「家事代行業者」の利用には、世帯類型別で大きな差はない。共働き世帯の 7 割は家政婦紹介所のみの利用であり、他の家事サービス事業者を利用していない。

Q4_2 (1)で「1. 介護・育児サービス事業者」と答えた方にお聞きします。当該家事サービスの満足度はどうですか？	%
非常に満足している	14.5
まあ満足している	61.3
どちらとも言えない	14.5
あまり満足していない	1.6
全く満足していない	-

Q4_3 (1)で「2. 家事代行業者」と答えた方にお聞きします。当該家政サービスの満足度はどうですか？	%
非常に満足している	27.3
まあ満足している	40.9
どちらとも言えない	18.2
あまり満足していない	-
全く満足していない	-

未回答	8.1
全体	100.0(62)

n = 62

未回答	13.6
全体	100.0

n = 22

介護・育児サービス事業者の満足度は、「非常に満足している」と「まあ満足している」の合計が、75.8%と高い。家事代行業者の満足度は、68.2%で、介護・育児サービス事業者の方が若干高いが、「非常に満足している」だけでみると、家事代行業者の方が高く、27.3%となっている。

⑤ 家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項

MA

Q5_1 家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項は何ですか？	%
家政婦紹介所のサービス情報をもっと入手しやすくしてほしい	23.7
もっと家政婦(夫)を利用しやすくするような環境づくりをしてほしい	22.9
求人者のニーズを十分把握して紹介してほしい	16.5
サービスの種類・質・時間等について多様なサービスメニューを用意してほしい	15.7
申し込まれた求人に対して迅速に紹介してほしい	15.5
利用に必要な金額を引き下げてほしい	15.1
利用に必要な金額やサービス内容などの家政婦紹介所の家事サービス提供モデルを周知してほしい	14.7
何かあったときの補償制度があることを周知してほしい	13.5
人間関係やコミュニケーションについてのスキルを向上させてほしい	12.4
地域の家政婦紹介所の総合相談窓口(統一窓口)を設けてほしい	10.2
仕事に必要な技能を客観的に判断できるような資格制度を整備してほしい	6.6
介護・育児などと組み合わせたサービスを提供してほしい	5.0
その他	4.8
未回答	24.5

n = 502

家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項としては、「家政婦紹介所のサービス情報をもっと入手しやすくしてほしい」が23.7%、「もっと家政婦(夫)を利用しやすくするような環境づくりをしてほしい」が22.9%と多くなっており、家政婦紹介所の使い勝手を良くすることへの要望が目立つ。

続いて「求人者のニーズを十分把握して紹介してほしい」が16.5%、「サービスの種類・質・時間等について多様なサービスメニューを用意してほしい」が15.7%、「申し込まれた求人に対して迅速に紹介してほしい」が15.5%となっている。幅広い事項に要望が分散しており、13項目中10項目が二桁の数字となっている。

付表10 世帯類型別要望事項

(MA)

世帯類型 要望事項	共働き世帯 %	要介護世帯 %	単身世帯 %
家政婦紹介所のサービス情報をもっと入手しやすくしてほしい	22.2	26.6	28.1
もっと家政婦(夫)を利用しやすくするような環境づくりをしてほしい	25.6	23.1	19.2
求人者のニーズを十分把握して紹介してほしい	18.9	16.4	12.0
サービスの種類・質・時間等について多様なサービスメニューを用意して	24.4	14.7	13.8

ほしい			
申し込まれた求人に対して迅速に紹介してほしい	14.4	15.1	16.2
利用に必要な金額を引き下げてほしい	15.6	18.7	15.0
利用に必要な金額やサービス内容などの家政婦紹介所の家事サービス提供モデルを周知してほしい	20.0	15.1	11.4
何かあったときの補償制度があることを周知してほしい	15.6	13.8	16.2
人間関係やコミュニケーションについてのスキルを向上させてほしい	12.2	16.9	10.2
地域の家政婦紹介所の総合相談窓口(統一窓口)を設けてほしい	11.1	13.8	13.2
仕事に必要な技能を客観的に判断できるような資格制度を整備してほしい	10.0	7.1	3.6
介護・育児などと組み合わせたサービスを提供してほしい	5.6	4.4	3.0
その他	6.7	3.1	3.6
未回答	21.1	21.3	26.9
全体	(n=90)	(n=225)	(n=167)

世帯類型別に家政婦紹介所への要望事項をみると、全体同様に「家政婦紹介所のサービス情報をもっと入手しやすくしてほしい」、「もっと家政婦(夫)を利用しやすくするような環境づくりをしてほしい」を要望する世帯が多く、傾向に大きな差はない。これに続く事項としては、共働き世帯で「サービスの種類・質・時間等について多様なサービスメニューを用意してほしい」、「利用に必要な金額やサービス内容などの家政婦紹介所の家事サービス提供モデルを周知してほしい」が多く、要介護世帯では、「利用に必要な金額を引き下げてほしい」が多くなっている。

(2) 潜在求人者アンケート調査結果の概要

① 潜在求人者アンケートの回答者の属性

Q1_1 性別	%
女性	40.5
男性	59.5
全体	100.0

n=1000

Q1_2 年齢	%
20～29 歳	5.8
30～39 歳	16.5
40～49 歳	24.8
50～59 歳	32.3
60～64 歳	9.9
65～69 歳	7.7
70 歳以上	3.0
全体	100.0

n=1000

潜在求人者アンケートの回答者の性別は、男女ほぼ同数である。年齢は、50～59 歳が 32.3%、40～49 歳が 24.8%となっており、30 歳～59 歳が 73.6%と、壮年期の年代の世帯が主体となっている。求人者アンケート調査の回答者は高齢者が多かったことに比べると、年齢層が壮年にシフトし分散している。

Q1_4 世帯構成	%
単身世帯	33.8
夫婦のみの世帯	17.4
夫婦と子供の世帯	41.4
兄弟・姉妹の世帯	0.3
その他	7.1
全体	100.0

n=1000

世帯構成は、年齢構成を反映して、夫婦と子供の世帯が41.4%と最も多くなっている。単身世帯は33.8%、夫婦のみの世帯が17.4%となっている。

共働き世帯は、75.2%と、全体の4分の3となっている。

Q1_5 世帯構成で「夫婦のみの世帯」又は「夫婦と子供等の世帯」とお答えの方にお聞きします。共働き世帯ですか？	%
はい	75.2
いいえ	24.8
全体	100.0

n=588

Q1_6 現在、子育てをしていますか？している場合、一番下のお子さんの年齢層を教えてください。	%
はい(中学生以上)	20.6
はい(小学校高学年)	4.3
はい(小学校低学年)	3.6
はい(未就学児・幼児)	5.0
いいえ	66.5
全体	100.0

n=1000

現在子育てをしていない世帯が最も多く66.5%となっている。育児に手間のかかる小学校低学年及び未就学児・幼児の子育てをしている世帯は、8.6%で、中学生以上の子育てをしている世帯は20.6%となっている。

介護が必要な人はいないとする世帯が64.6%、自分自身を含めて介護が必要な人がいるとする世帯は、35.4%となっている。

Q1_7 現在、介護が必要な人がいますか？介護の状況についてお聞きします。	%
家族等の介護をしている	32.4
自分自身に介護が必要だ	3.0
介護が必要な人はいない	64.6
全体	100.0

n=1000

② 家事サービスの利用状況と満足度

Q2_1 現在家事サービスを利用していますか。	全体 %	利用している %	利用していない %
全体	100.0(n=1000)	12.7	87.3
共働き世帯	100.0(n=334)	1.2	98.8
要介護世帯	100.0(n=333)	31.5	68.5
単身世帯	100.0(n=333)	5.4	94.6

現在家事サービスを利用している世帯は、12.7%である。これを世帯類家別にみると、他の世帯に比べて要介護世帯の利用割合が高くなっている。

MA

Q2.2 現在家事サービスを「利用している」とお答えの方にお聞きます。家事サービスの業者はどこですか？	全体	家政婦紹介所 %	介護・育児サービス業者 %	家事代行業者 %	シルバー人材センター %	その他 %
全体	(n=127)	18.1	66.9	25.2	13.4	7.1
20～29 歳未満	(n=11)	72.7	81.8	54.5	36.4	－
30～39 歳未満	(n=22)	22.7	59.1	45.5	18.2	－
40～49 歳未満	(n=27)	11.1	51.9	22.2	11.1	11.1
50～59 歳未満	(n=35)	5.7	68.6	17.1	11.4	11.4
60～64 歳	(n=18)	11.1	83.3	11.1	－	－
65～69 歳	(n=9)	22.2	77.8	11.1	11.1	11.1
70 歳以上	(n=5)	20.0	60.0	20.0	20.0	20.0

家事サービスの利用業者は、「介護・育児サービス業者」が最も多く 66.9%であり、次いで「家事代行業者」が 25.2%となっている。「家政婦紹介所」は、18.1%で 3 番目である。

これを年齢別にみると、「家政婦紹介所」は 40 歳代、50 歳代での利用率が低く、高年齢層、低年齢層での利用率が高い。20 歳代では各業者とも利用率が高く、「家政婦紹介所」の利用率も高い。

「介護・育児サービス業者」は、年齢の高い層と年齢の低い層で利用率が高い。「家事代行業者」は、年齢の低い層での利用率が高い。

Q2.3 現在家事サービスを「利用している」とお答えの方にお聞きます。現在利用している家事サービスについて満足していますか？	全体 %	非常に満足している %	まあ満足している %	どちらとも言えない %	あまり満足していない %	全く満足していない %
全体	100.0(n=127)	16.5	46.5	33.1	3.9	－
家政婦紹介所	100.0 n=(23)	34.8	43.5	21.7	－	－
介護・育児サービス業者	100.0 (n=85)	11.8	50.6	35.3	2.4	－
家事代行業者	100.0 (n=32)	28.1	53.1	18.8	－	－
シルバー人材センター	100.0 (n=17)	23.5	52.9	17.6	5.9	－
その他	100.0 (n=9)	44.4	11.1	22.2	22.2	－

それぞれの家事サービス業者の満足度をみると、「非常に満足している」と「まあ満足している」の合計では、家事代行業者が 81.2%と高くなっており、次いで家政婦紹介所が 78.3%、介護・育児サービス業者が 62.4%となっている。「非常に満足している」だけをみると、家政婦紹介所が 34.8%と他の業者に比べて高い数字となっている。

Q2_4 利用している家事サービスの業者で「介護・育児サービス業者」又は「家事代行業者」(家政婦紹介所以外)、「シルバー人材センター」と答えた方にお聞きします。これらの家事サービスを利用している理由は何ですか？該当するものにいくつでもお答えください。	%
ケアマネジャーや育児相談員が相談にのってくれるので安心して利用できる	45.9
費用の補助が受けられるので割安だ	33.9
他の家事サービス業者に比べて利用に必要な金額が安い	31.2
必要な家事をピンポイントで利用できる	31.2
家事サービスの専門性が高いので一定レベルの結果が期待できる	24.8
説明が明確で担当者のコミュニケーション能力が高い	17.4
介護・育児サービスと一緒に利用できるので便利だ	15.6
利用システムや料金が透明で分かりやすい	11.0
事故対応やトラブル処理などの面で安心できる	4.6
その他	0.9

n = 109

家政婦紹介所以外の業者を利用している理由をみると、「ケアマネジャーや育児相談員が相談にのってくれるので安心して利用できる」が45.9%と高く、「費用の補助が受けられるので割安だ」も33.9%であるなど、公的制度に関連した利用のメリットが現れている。

また、「必要な家事をピンポイントで利用できる」が31.2%、「家事サービスの専門性が高いので一定レベルの結果が期待できる」が24.8%となっており、専門性の高い家事サービスをピンポイントで利用するというパターンがみられる。

③ 家政婦紹介所の利用希望

Q3_1 家政婦紹介所の家事サービスを利用したいと思いますか？	全体 %	今すぐ家政婦紹介所の家事サービスを利用したい %	今後家政婦紹介所の家事サービスの利用を検討したい %	当面利用する気はない %	全く利用する気はない %	わからない %
全体	100.0 (n=873)	0.7	5.4	30.1	44.8	19.0
共働き世帯	100.0 (n=330)	0.3	3.3	25.8	54.2	16.4
要介護世帯	100.0 (n=228)	1.3	9.6	43.4	31.1	14.5
単身世帯	100.0 (n=315)	0.6	4.4	25.1	44.8	25.1

家政婦紹介所の家事サービスの利用希望については、今すぐ、今後を合わせても6.1%であり、少数にとどまっている。世帯類型別にみると、要介護世帯で利用希望が多くなっている。

Q3_2 Q3_1で「今すぐ家政婦紹介所の家事サービスを利用したい」又は「今後家政婦紹介所の家事サービスの利用を検討したい」と答えた方にお聞きします。家事サービスを利用したい理由はなんですか。	%
苦手な分野の家事サービスをお願いしたい	35.8
仕事が忙しく、家事・介護・育児等に手が回らない	34.0
家の掃除などで普段できないことをお願いしたい	34.0
離れて暮らす高齢の親の介護が心配	24.5
離れて暮らす家族の家事が心配	18.9
趣味などの自由時間を増やしたい	15.1
病気や怪我など、身体的な事情で家事・介護・育児が大変	13.2
妊娠中・子供が小さいため、家事・介護・育児等に手が回らない	3.8
その他	3.8

n = 53

家政婦紹介所の家事サービスを利用したい理由については、「苦手な分野の家事サービスをお願いしたい」が 35.8%、「仕事が忙しく、家事・介護・育児等に手が回らない」、「家の掃除などで普段できないことをお願いしたい」が 34.0%、「離れて暮らす高齢の親の介護が心配」が 24.5%となっている。

Q3_3 Q3_1で「今すぐ家事サービスを利用したい」又は「今後家事サービスの利用を検討したい」と答えた方にお聞きします。利用してみたい家事サービスの種類は何ですか？（回答数 3）	%
掃除・片付け	77.4
料理	43.4
高齢者の世話（病院等への外出・散歩の付き添い、身の回りの世話など）	35.8
買い物等外への用足し	32.1
洗濯	18.9
ペットの世話	5.7
育児（保育園等への送迎、食事・お風呂などの世話など）	3.8
その他	-

n = 53

利用したい家事サービスの種類をみると、「掃除・片付け」が 77.4%と最も高く、次に「料理」の 43.4%、「高齢者の世話」の 35.8%、「買い物等外への用足し」の 32.1%、「洗濯」の 18.9%が続いている。

Q3_4 あなたは、家政婦紹介所の家事サービスを利用したいと思っているのに、利用していない理由をすべてお答えください。	%
利用に必要な金額が高そう	66.0
どこに頼んだらよいのか分からない	41.5
どのようなサービスが受けられるのか分からない	39.6
他人が自宅に入るのは抵抗がある	28.3
一部の富裕層が利用するものと思っていた	24.5
身近に家事サービスを利用している人がいない	17.0
介護とのセットではなく、家事サービス単独では利用しにくい	11.3
家族が反対する	9.4
家事は自分がすべきという意識から抜け出せない	7.5
その他	1.9

n = 53

家政婦紹介所の家事サービスを利用したいと思っているのに利用していない理由についてみると、「利用に必要な金額が高そう」が 66.0%と高く、次に「どこに頼んだらよいのか分からない」が 41.5%、「どのようなサービスが受けられるのか分からない」が 39.6%と、家政婦紹介所の情報不足や認識不足に関連する回答が上位に並んでいる。次に、「他人が自宅に入るのは抵抗がある」の 28.3%や「一部の富裕層が利用するものと思っていた」の 24.5%など家政婦紹介所に対するイメージに関連する理由も高い割合である。

Q3_5_1 次に お示しするのは 「家政婦紹介所」の家事サービスです。最も 利用してみたい と思う家事サービス を1つお選びください。	全体	掃除・片付け	高齢者の世話 (病院等への外出・ 散歩の付き添い、身の 回りの世話など)	買い物等 外への用足し	料理	洗濯	ペット の世話	育児(保育園等への送 迎、食事・お風呂など の世話など)	その他
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
全体	100.0 (n=53)	39.6	32.1	13.2	11.3	1.9	-	1.9	-
共働き世帯	100.0 (n=12)	66.7	16.7	8.3	-	8.3	-	-	-
要介護世帯	100.0 (n=25)	20.0	44.0	20.0	12.0	-	-	4.0	-
単身世帯	100.0 (n=16)	50.0	25.0	6.3	18.8	-	-	-	-

最も利用してみたい家政婦紹介所の家事サービスの種類は、「掃除・片付け」が 39.6%、「高齢者の世話」が 32.1%、「買い物等外への用足し」が 13.2%、「料理」が 11.3%となっている。Q3-3の家政婦紹介所以外の業者も含めた全体での利用希望と比較すると、高齢者の世話の比率が、相対的に高くなっているのが特徴的である。

これを世帯類型別にみると、共働き世帯では「掃除・片付け」、「洗濯」の割合が高い。要介護世帯では、「高齢者の世話」が多いのはもちろんだが、「買い物等外への用足し」の割合が高い。単身世帯では、「料理」、「掃除・片付け」の割合が高くなっている。

【Q3_5_2 Q3.5.1 回答表示】を利用したい頻度はどのくらいですか？	%
週 1 日	24.5
週 2～3 日	37.7
週 4～5 日	7.5
週 6 日～毎日	15.1
不定期(定期ではなく利用したいときに応じて)	15.1
全体	100.0

n = 53

Q3_5_3 【Q3.5.1 回答表示】を1日当たりどれくらい利用したいですか。	%
3 時間未満	58.5
3～5 時間未満	28.3
5～6 時間未満	7.5
6 時間以上	5.7
全体	100.0

n = 53

利用頻度の希望は、日数については、3 日以内が 62.2%と多くなっているが、週 6 日～毎日とする世帯も 15.1%と一定数存在する。

1 日あたりの利用時間は、「3 時間未満」がほぼ 6 割を占めており、3～5 時間未満も 28.3%と、短時間での利用希望が多い。

Q3_5_4 【Q3.5.1 回答表示】を利用するとした場合に、時間単価でどの程度であれば料金を支払えますか？(お答えは 1 つ)	%
1,000 円未満	28.3
1,000 円～1,200 円未満	39.6
1,200 円～1,400 円未満	5.7
1,400 円～1,600 円未満	13.2
1,600 円～1,800 円未満	—
1,800 円～2,000 円未満	3.8
2,000 円～2,500 円未満	3.8
2,500 円～3,000 円未満	3.8
3,000 円以上	1.9
全体	100.0

n = 53

家政婦紹介所の家事サービスを利用する場合の支払い可能な金額の時間単価は、1,200 円未満が 67.9%と、単価の低いところに集中しているが、間を挟んで 1,400 円～1,600 円未満も 13.2%と小さいピークとなっている。

④ 家政婦紹介所の家事サービスへの要望事項

MA

Q4_1 家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項は何ですか。該当するものをいくつでもお答えください。(お答えはいくつでも)	%
利用に必要な金額を引き下げてほしい	40.4
利用に必要な金額やサービス内容など家政婦紹介所の家事サービス提供モデルを周知してほしい	23.6
家政婦紹介所のサービス情報をもっと入手しやすくしてほしい	20.5
何かあったときの補償制度があることを周知してほしい	19.0
サービスの種類・質・時間等について多様なサービスメニューを用意してほしい	16.1
もっと家政婦(夫)を利用しやすくするような環境づくりをしてほしい	15.2
地域の家政婦紹介所の総合窓口(統一窓口)を設けてほしい	15.0
介護・育児などと組み合わせたサービスを提供してほしい	11.5
仕事に必要な技能を客観的に判断できるような資格制度を整備してほしい	9.1
人間関係やコミュニケーションについてのスキルを向上させてほしい	6.8
申し込まれた求人に対して迅速に紹介してほしい	6.1
求人者のニーズを十分把握してほしい	4.3
その他	0.3

n=1000

家政婦紹介所の家事サービスへの要望事項としては、「利用に必要な金額を引き下げてほしい」が40.4%、「利用に必要な金額やサービス内容など家政婦紹介所の家事サービス提供モデルを周知してほしい」が23.6%、「家政婦紹介所のサービス情報をもっと入手しやすくしてほしい」が20.5%、「何かあったときの補償制度があることを周知してほしい」が19.0%、「サービスの種類・質・時間等について多様なサービスメニューを用意してほしい」が16.1%となっている。多様なサービスメニューの提供とそれを広く情報提供すること、安価で安心して利用できるようにすることなどについての要望が多い。

(3) 求職者アンケート調査結果の概要

① 求職者アンケートの回答者の属性

Q1_1 性別	%
女性	99.5
男性	0.2
未回答	0.3
全体	100.0

n=581

Q1_2 年齢	%
20歳未満	-
20～29歳	0.3
30～39歳	1.5
40～49歳	5.9
50～59歳	16.2
60～64歳	20.0
65～69歳	28.9
70歳以上	26.9
未回答	0.3
全体	100.0

n=581

家政婦紹介所の求職者のほとんどは女性である。

年齢構成は、50 歳以上が 92.0%となっており、70 歳以上だけでも 26.9%となるなど、高齢者の割合が極めて高い。

Q1_3 世帯構成	%
単身世帯	35.1
夫婦のみの世帯	24.8
夫婦と子供の世帯	17.6
自分と親・子の世帯	12.4
その他	9.0
未回答	1.2
全体	100.0

n = 581

Q1_4 家計の主な担い手ですか？	%
はい	56.3
いいえ	41.3
未回答	2.4
全体	100.0

n = 581

世帯構成は、年齢構成を反映してか、単身世帯が 35.1%と最も多く、夫婦のみの世帯も 24.8%となっている。夫婦と子供の世帯は 17.6%、自分と親・子の世帯が 12.4%となっている。

家計の主な担い手となっている人は、半数を超えており、56.3%となっている。

Q1_5 現在、子育てをしていますか？している場合、一番下のお子さんの年齢層を教えてください。	%
はい(中学生以上)	6.7
はい(小学校高学年)	0.2
はい(小学校低学年)	1.0
はい(未就学児・幼児)	0.3
いいえ	80.6
未回答	10.0
全体	100.0

n = 581

Q1_6 あなたは介護保険のヘルパー業務に従事していますか？	%
ヘルパー業務に従事している	45.3
従事していない	52.2
未回答	2.6
全体	100.0

n = 581

子育てを行っている人は少数であり、全体の 1 割に満たない。

ヘルパー業務に従事している人の割合は、45.3%である。

Q1_7 現在、家政婦(夫)以外の仕事をしていますか？	%
家政婦(夫)の仕事だけしている	52.0
家政婦(夫)以外にも仕事をしている	31.7
仕事はしていない(自宅で家事)	9.6
その他	5.0

未回答	2.8
全体	100.0

n = 581

現在、家政婦（夫）以外の仕事をしているかについては、「家政婦（夫）の仕事だけしている」が 52.0%、「家政婦（夫）以外も仕事をしている」が 31.7%、「仕事はしていない（自宅で家事）」が 9.6%となっている。

② 家政婦（夫）としての家事サービスの就業状況

Q2_1 現在、家政婦紹介所の家事サービスで働いていますか？いずれか該当するもの1つに○を付けてください。	%
現在、家事サービスで働いている	90.0
過去に家事サービス働いていたことがある	9.0
これまで家事サービスで働いたことがない	1.7
全体	100.0

n = 581

現在、「家事サービスで働いている」人の割合は、90.0%であり、「過去に家事サービスで働いていたことがある」人は、9.0%である。

Q2_2 求職登録していた家政婦紹介所は、どこで知りましたか。	%
知人・友人の紹介	63.4
電話帳	9.3
新聞の求人・チラシ	7.5
駅・電柱などの看板	5.8
家政婦紹介所のホームページ	3.9
求人情報誌	2.5
専用の求人サイト	1.6
フリーペーパーなどの冊子	1.6
自治体の便利帳	0.9
その他	6.0
未回答	1.4
全体	100.0

n = 581

家政婦紹介所をどこで知ったかについては、「知人・友人の紹介」が 63.4%で飛び抜けて高い。その他の項目は、いずれも 10%に満たない数字である。家政婦紹介所を知る情報経路の狭さが目立つ。

直近の就業先での就業期間は、3 年未満の短期勤続者が 36.3%と多くなっているが、10 年以上の長期勤続者も 25.0%と 4 分の 1 を占めている。

Q2_3_2 あなたは直近の就業先にどのくらいの期間働いています(いました)か？	%
1 年未満	15.6
1 年～2 年未満	10.5
2 年～3 年未満	10.2
3 年～4 年未満	9.8
4 年～5 年未満	5.6
5 年～6 年未満	7.2
6 年～10 年未満	9.4
10 年～15 年未満	14.7
15 年以上	10.3
未回答	6.8
全体	100.0

n = 581

Q2_3_3 直近の就業先で働いている仕事の内容を教えてください。該当するものにいくつでも○を付けてください。	%
掃除・片付け	86.7
洗濯	66.5
料理	61.6
買い物等外への用足し	49.4
高齢者の世話(病院等の外出・散歩の付き添い、身の回りの世話など)	47.8
ペットの世話	8.1
育児(保育園等への送迎、食事・お風呂の世話など)	2.5
その他	3.3
未回答	2.3

n = 581

家事サービスの仕事の内容については、「掃除・片付け」が86.7%で、「洗濯」が66.5%、「料理」が61.6%となっている。求人者関係の調査では「洗濯」の数値は比較的低かったが、実際に家事サービスを行う場合には、掃除・料理などに併せて洗濯も行うのが一般的である。

Q2_3_4 住み込みですか、通いですか？どれか1つを選んで○を付けてください。	%(件数)
住み込み	7.7
通い	91.6
未回答	0.9
全体	100.0

n = 581

Q2_3_5 労働契約の期間はどうか？どれか1つを選んで○を付けてください。	%(件数)
1か月以内	3.7
1か月超～3か月以内	4.0
3か月超～6か月以内	8.9
6か月超～1年以内	15.9
1年超	31.5
わからない	28.9
未回答	7.0
全体	100.0

n = 581

住み込み、通いの別では、通いが91.6%と大多数である。

労働契約の期間は、1年超が31.5%と多くなっており、短期の労働契約は少ない。

Q2_3_6[a] 1日の平均勤務時間についてお答えください。	%
3時間未満	18.0
3時間～4時間未満	20.3
4時間～5時間未満	10.5
5時間～6時間未満	8.4

Q2_3_6[b] 1か月の平均勤務日数についてお答えください。	%
1～5日未満	8.9
5日～10日未満	17.5
10日～15日未満	23.3
15日～20日未満	17.5

6 時間～7 時間未満	7.5
7 時間～8 時間未満	4.6
8 時間～9 時間未満	11.9
9 時間～10 時間未満	2.1
10 時間～15 時間未満	6.1
15 時間～24 時間	7.2
未回答	3.3
全体	100.0

n = 581

20 日～25 日未満	20.0
25 日以上	7.2
未回答	5.6
全体	100.0

n = 581

1 日の勤務時間については、4 時間未満が 38.3%であるが、9 時間以上とする人も 15.4%いる。

1 か月の勤務日数は、10 日～15 日未満が 23.3%、20 日～25 日未満が 20.0%であるなど、比較的分散している。1～5 日未満は、8.9%と少ない。

③ 家政婦（夫）の家事サービスでの就業希望理由及び要望事項

MA

Q3_1 家政婦紹介所の家事サービスでの就業を希望した理由をお答えください。	%
年齢に関わらず働けるから	71.9
働く期間・時間を自分で選べるため	55.2
仕事と家庭生活の両立がしやすいため	47.7
人の役に立つ仕事をしたいから	43.4
これまでの就業経験や家事・介護・育児の経験を活かせるため	40.8
自宅に近いところで働けるから	25.5
賃金が高いため	22.2
やりたい仕事を選べるため	13.9
専門的スキルを活かせるため	8.3
身体的・精神的な負担が少ないため	6.2
その他	1.9
未回答	1.5

n = 581

家政婦（夫）として家事サービスでの就業を希望した理由は、「年齢に関わらず働けるから」が 71.9%と最も多く、続いて「働く期間・時間を自分で選べるため」が 55.2%、「仕事と家庭生活の両立がしやすいため」が 47.7%となっており、自身の年齢要因と家庭生活との両立を理由に挙げる人が多い。

MA

Q3_2 家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項は何ですか。	%
生活できる仕事量を確保してほしい	24.1
賃金等の労働条件を引き上げてほしい	21.3
家事サービスの仕事のイメージアップを図ってほしい	19.8
就業時間や場所などの就業条件を求職者の要望にマッチさせてほしい	19.3
求職申込をした後できるだけ早く紹介してほしい	19.3

何かあったときの補償制度があることを周知してほしい	17.0
仕事に必要な技能を向上させる研修や資格制度を整備してほしい	16.9
家政婦紹介所のサービス情報をもっとPRしてほしい	15.3
人間関係やコミュニケーションについての研修を充実させてほしい	12.7
社会保険の適用や福利厚生を充実させてほしい	12.6
訪問先の家庭内でのハラスメント(いやがらせ)の防止対策を講じてほしい	6.9
その他	4.1
未回答	21.0

n = 581

家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項は、「生活できる仕事量を確保してほしい」、「賃金等の労働条件を引き上げてほしい」など収入面についての要望が多く 20%を超えているが、「家事サービスの仕事のイメージアップを図ってほしい」、「就業時間や場所などの就業条件を求職者の要望にマッチさせてほしい」、「求職申込をした後できるだけ早く紹介してほしい」も、20%近くの数字となっている。

(4) 潜在求職者アンケート調査結果の概要

① 潜在求職者アンケートの回答者の属性

Q1_1 年代別	%
30～39 歳	26.5
40～49 歳	41.0
50～59 歳	31.5
60 歳	1.0
全体	100.0

n = 200

Q1_3 世帯構成(お答えは1つ)	%
単身世帯	8.0
夫婦のみの世帯	14.0
夫婦と子供の世帯	51.5
自分と親・子の世帯	17.0
その他	9.5
全体	100.0

n = 200

回答者の年齢構成は、40 歳代が 41.0%と若干多いが、その他の年齢層も一定数が確保されている。世帯構成は、夫婦と子供の世帯が半数であり、夫婦のみの世帯と自分と親・子の世帯が十数%となっている。単身世帯は、8.0%と少ない。

Q1_4 あなたは家計の主な担い手ですか？	%
はい	27.0
いいえ	73.0
全体	100.0(200)

n = 200

Q1_5 現在、子育てをしていますか？している場合、一番下のお子さんの年齢層を教えてください。	%
はい(中学生以上)	21.0
はい(小学校高学年)	9.5
はい(小学校低学年)	8.5
はい(未就学児・幼児)	17.5
いいえ	43.5
全体	100.0(200)

n = 200

家計の主な担い手である人の割合は 27%であり、家計の主な担い手でない人の方が多い。

子育てをしている人は、全体の過半数であり、子供が小学校低学年と未就学児・幼児を合わせると 26.0%となる。

Q1_6 現在、仕事をしていますか？	%
仕事をしている	36.0
仕事はしていない	64.0
全体	100.0

n = 200

現在、仕事をしている人は、36.0%である。

② 家政婦紹介所についての関心度

MA

Q2_1 家政婦紹介所について知っていますか。該当するものをすべてお選びください。	%
テレビで見たことがある	35.5
広告やチラシで見たことがある	34.0
インターネットでみた	17.0
知人に家政婦紹介所の紹介で働いている人がいる	3.0
ほとんど知らない	39.0
その他	0.5

n = 200

Q2_2 家政婦紹介所の紹介で家事サービスで働く場合の労働条件や仕事の内容などについて知っていますか？	%
よく知っている	2.5
ある程度知っている	11.0
どちらともいえない	10.5
あまり知らない	34.0
全く知らない	42.0
全体	100.0

n = 200

家政婦紹介所を知っているか尋ねたところ、「テレビで見たことがある」と「広告やチラシで見たことがある」がそれぞれ 35%前後で多くなっている。

家政婦紹介所の紹介により家事サービスで働く場合の労働条件や仕事の内容などについて知っているかとの問に関しては、「あまり知らない」と「全く知らない」との合計で 76.0%であり、「よく知っている」と「ある程度知っている」を合わせても 13.5%と、家政婦紹介所の知名度は低い。

Q2_3 家政婦紹介所の家事サービスで働いてみたいと思いますか？	%
働いてみたいと思う	37.5
興味はあるがそこまでは考えていない	48.5
働いてみたいと思わない	3.5
考えたことがない	10.5
その他	-
全体	100.0

n = 200

家政婦紹介所の家事サービスで「働いてみたいと思う」人は 37.5%であり、「興味はあるがそこまでは考えていない」は 48.5%である。家政婦（夫）や家事代行に興味をもっている人が調査対象なので、家政婦紹介所の家事サービスに関心を持っている人は多く、実際に働きたい人の数も一定数を占めている。

MA

Q2_4 家政婦紹介所のイメージはどんなものですか？該当するものをいくつかもお選びください。	全体 %	一部の富裕層のみが利用するというイメージがある %	これまでの就業経験や育児・介護の経験を生かせるイメージがある %	期間や時間などについて本人の事情に合わせて働けるイメージがある %	労働条件や福利厚生が不安定なイメージがある %	特定の人々が働く世界で、一般の人が入りにくいイメージがある %	テレビなどで見て比較的良好なイメージを持っている %	その他 %
全体	(n=200)	45.5	37.5	36.0	34.0	28.0	12.0	1.0
働いてみたいと思う	(n=75)	44.0	45.3	50.7	37.3	25.3	18.7	1.3
興味はあるがそこまでは考えていない	(n=97)	43.3	36.1	33.0	30.9	29.9	7.2	-
働いてみたいと思わない	(n=7)	71.4	14.3	14.3	28.6	28.6	-	14.3
考えたことがない	(n=21)	52.4	23.8	4.8	38.1	28.6	14.3	-

家政婦紹介所のイメージについては、「一部の富裕層のみが利用するというイメージがある」が 45.5%と多くなっており、家政婦紹介所への固定的なイメージからの脱却が課題になる。次いで「これまでの就業経験や育児・介護の経験を生かせるイメージがある」の 37.5%や「労働条件や福利厚生が不安定なイメージがある」の 34.0%など、プラスのイメージとマイナスのイメージが混在している。

Q2-3 で「働いてみたいと思う」と答えた人についてみると、「期間や時間などについて本人の事情に合わせて働けるイメージがある」が 50.7%と最も多く、次いで「これまでの就業経験や育児・介護の経験を生かせるイメージがある」が 45.3%となっており、これまでの経験を生かして、本人の事情に合わせて働くというイメージを持っていることが分かる。「興味はあるがそこまでは考えていない」と答えた人と比較してみると、「働いてみたいと思う」人の方が、回答比率が高くなっている。

③ 家政婦紹介所の家事サービスで就業することのメリット及び要望事項

MA

Q3_1 家政婦紹介所の家事サービスで就業することのメリットとして考えられることは何ですか。該当するものにいくつかもお選びください。	%
働く期間・時間を自分で選べる	55.0
年齢に関わらず働ける	54.0
人の役に立つ仕事ができる	41.0
仕事と家庭生活の両立がしやすい	38.0
これまでの就業経験や育児・介護の経験を活かせる	35.5

自宅に近いところで働ける	31.0
やりたい仕事を選べる	19.0
賃金が高い	14.0
身体的・精神的な負担が少ない	10.0
専門的スキルを活かせる	9.0
その他	0.5

n = 200

家政婦紹介所の家事サービスで就業することのメリットとしては、「働く期間・時間を自分で選べる」の 55.0%と「年齢に関わらず働ける」の 54.0%が 50%を超えている。「仕事と家庭生活の両立がしやすい」や「これまでの就業経験や育児・介護の経験を活かせる」、「自宅に近いところで働ける」も多くなっている。

MA

Q3_2 家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項は何ですか。該当するものをいくつでもお選びください。	%
就業時間や場所などの就業条件を求職者の要望にマッチさせてほしい	58.5
訪問先の家庭内でのハラスメント(いやがらせ)の防止対策を講じてほしい	47.5
何かあったときの補償制度があることを周知してほしい	45.0
賃金等の労働条件を引き上げてほしい	38.0
社会保険の適用や福利厚生を充実させてほしい	35.5
家政婦紹介所のサービス情報をもっとPRしてほしい	34.5
生活できる仕事量を確保してほしい	33.0
仕事に必要なスキルを向上させる研修や資格制度を整備してほしい	31.5
家事サービスの仕事のイメージアップを図ってほしい	31.0
求職申込をした後できるだけ早く紹介してほしい	26.5
人間関係やコミュニケーションについての研修を充実させてほしい	26.5
その他	0.5

n = 200

家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項については、「就業時間や場所などの就業条件を求職者の要望にマッチさせてほしい」が 58.5%、「訪問先の家庭内でのハラスメント(いやがらせ)の防止対策を講じてほしい」が、47.5%、「何かあったときの補償制度があることを周知してほしい」が 45%など、安全に安心して働ける条件整備についての要望が多くなっている。

Ⅱ 調査結果からみた対策の方向性について

1 求人者の確保に向けた対策

(1) 家政婦紹介所の家事サービスを利用する世帯の類型

家政婦紹介所の家事サービスを利用している求人者は、高齢化している。求人者アンケートの調査結果をみると、60歳以上の求人者は、全体の76.1%であり、70歳以上だけでも半数を超えている。働いている家政婦（夫）自身も、求職者アンケート調査によれば、60歳以上の家政婦（夫）が75.8%を占めている。まさに、高齢者が高齢者の家事サービスを支援している実態がみられる。

求人者関係の調査については、共働き世帯、要介護世帯及び単身世帯に分けて世帯類型別の分析を行った。求人者アンケート調査の結果をみると、家政婦紹介所が行う家事サービスの主な対象は、これらの3タイプの世帯であり、今後の主要なターゲットもこれらの世帯であると考えられる。3つの世帯タイプの年齢構成をみると、要介護世帯では9割が60歳以上であり、単身世帯では、95%が60歳以上となっている。

一方、共働き世帯では、30～59歳のより年齢の低い層が6割以上となっており、60歳以上の割合は37.8%にとどまっている。共働き世帯は、3類型の中での割合は2割弱であり、他の世帯に比べて数は多くないが、今後の市場としての可能性は大きいと考えられる。

(2) 情報入手経路の特徴

求人者が、家政婦紹介所の家事サービスをどこで知ったかについては、「知人・友人の紹介」が35.1%と最も多くなっており、次が「電話帳」の17.5%である。急速に普及している情報伝達手段である「家政婦紹介所のホームページ」は、11.4%に過ぎない。これは、家政婦紹介所の主な求人者が高齢の世帯であり、パソコンを所持していないなどの理由でインターネットにアクセスする手段を持っていないことが要因であると考えられる。年齢構成の若い共働き世帯についてみると、「家政婦紹介所のホームページ」は22.2%と倍増するが、それでも1位は「知人・友人の紹介」であり、数字は36.7%とむしろ高くなっている。

もう一つの要因として考えられるのが、信頼性や安心感の問題である。家事サービスは、自分の家に入ってもらって受けるサービスであるため、利用する業者やサービス提供をする人が信用できるかが非常に重要な要素となる。民間の研究機関が行った同種の調査（平成27年2月「平成26年度女性の活躍促進のための家事支援サービスに関する調査」（株）野村総合研究所：以下「野村総研調査」という。）においても、家事サービスの利用に当たり参考にした情報は、「知人・友人からの口コミ・紹介」が30%と最も多く、また、家事サービスを信用する要素としては、「口コミ・評判」が最も多いという結果が示されている。信頼性や安心感を得られるのは、親しい知人や友人の口コミ・評判であり、信用できる人の実体験に基づいた情報が安心に繋がるのだと考えられる。広報戦略を検討する場合に、いかに信頼性を高め、安心感を与えるような広報・情報提供を行えるかが重要なポイントとなる。

(3) 高い利用満足度

家政婦紹介所の家事サービスについての求人者の満足度は、93.6%と極めて高い。介護・育児サービス業者の満足度は75.8%、家事代行業者の満足度は68.2%である。この傾向は、世帯類型別でも同様である。家政婦紹介所を経由した調査であることを割り引く必要があるかもしれないが（潜在求人者アンケートで、家政婦紹介所の家事サービスを利用している人の満足度は、78.3%。）、それでも9割を超える満足度は十分に評価できる。家政婦紹介所の家事サービスを一旦利用すればその良さを理解し、結果に満足することを示している。

満足している理由をみると、自由に利用できる、必要に応じていろいろなサービスを利用できるがそれぞれ60%近くの数字を示しており、質が高く安心して任せられる、家事代行業者に比べて料金

が安い、も高回答であり、家政婦紹介所のメリットを的確に捉えていることが分かる。これらのメリットを情報提供において、強調していくことが重要となる。

満足していない点については、半数が未回答であり、不満足な点は少ないものと考えられるが、料金が安いこと、料金の支払いに手間がかかること、適任者がすぐに紹介されないことなどが指摘されている。運用面で改善が可能な点には、改善に向けた迅速な対応が求められる。

家政婦紹介所以外の家事サービスについては、利用していないとする求人者が54.6%と最も多い。介護サービスと家事サービスとの並行的な利用などを除けば、家政婦紹介所の家事サービスで完結しており、概ね用が足りているものと考えられる。

(4) 家事サービス利用のパターン

求人者アンケート調査では、実際に利用している家事サービスの内容について質問している。それによると、掃除片付けが88.4%、料理が59.2%、洗濯が58.4%、買い物等外への用足しが47.4%となっており、利用パターンとしては、掃除を中心に、料理、洗濯、買い物等外への用足しを組み合わせていることがうかがえる。前記の野村総研調査では、「家事に対する負担感」を調査しており、掃除・片付けが67%と一番負担感が高く、次いで調理が55%、買い物37%、洗濯が34%となっている。今回の調査でもほぼ同様の順位となっており、負担感の大きい家事から優先して家事サービスに委ねているものと思われる。

利用時間・日数をみると、短時間・短期間の利用が多いが、長時間・長期間の利用にももう一つのピークがあり、多様な利用の仕方が存在することを示している。

また、家事サービスの利用期間は、1年以上が6割であり、また継続利用の希望が9割であることから、一旦利用すれば長期の利用に繋がることが予測できる。

家政婦紹介所の家事サービスは、融通が利いて柔軟な対応が可能であることが特徴なので、これらの利用パターンを実例に則してモデル化し、利用に必要な金額と併せて周知していくことによって、使ってみたいと思わせるような情報提供を行うことが効果的と思われる。

また、家政婦紹介所の家事サービスについての好事例集を作成し、業界団体のホームページ等で広報することにより、こんなこともやってもらえるのかと新たな需要の開拓に繋がることも期待できる。

(5) 潜在求人者アンケート調査からみた求人者対策

潜在求人者アンケート調査は、共働き世帯、要介護世帯及び単身世帯に対象を絞って実施しており、回答者の属性は、男女ほぼ同数で、年齢構成も各年齢層に分布している。この調査で、家事サービス業者の利用状況をみると、利用率は12.7%となっている。野村総研調査においては、家事サービスの利用率は2%であるので、それに比べると高い利用率となっている。家事サービスの需要が高いと考えられる3種類の世帯に対象を絞っていることから、数字が高くなっているものと考えられる。

家事サービスを利用している人について業者ごとの内訳をみると、「介護・育児サービス業者」が66.9%と最も多く、次いで「家事代行業者」が25.2%、「家政婦紹介所」が18.1%となっている。家政婦紹介所のシェアは、約2割ということになる。

家政婦紹介所以外の業者を利用する理由は、専門家が相談に乗ってくれて安心、費用補助があり割安、ピンポイントの利用が可能、利用に必要な金額が安い、一定レベルの結果が期待できる、などになる。介護サービス業者については、介護保険という公的保険制度の中での家事サービスであり、専門家による相談や費用補助を含めた利用に必要な金額面からも、安心して利用できるというメリットがある。また、家事代行業者は、必要に応じてピンポイントで利用でき、専門家が担当するので一定レベルの結果が期待できるというメリットがある。家政婦紹介所の家事サービスには、必要に応じて柔軟に利用できるというメリットがあるが、これらの業者のメリットである安心感や高い専門性については見習う必要がある。厚生労働大臣の許可を受け、法令に定められた適格紹介や労働条件の明示

等を確実に実施し、家政婦紹介所の家事サービスの仕事は、安心・安全であり、納得して働ける仕事であることの情報提供に工夫を凝らすとともに、家政婦（夫）の家事サービス技能の一層の向上に努めることにより、家政婦紹介所の競争力を高めていくことが可能となる。

安心・安全で納得して働ける仕事であることの情報提供としては、就労先での損害についての各種補償制度が整備されていること、また、家政婦（夫）の専門性については、厚生労働省認定の社内検定制である「公益社団法人日本看護家政紹介事業協会家政士社内検定」に合格した家政婦（夫）が紹介されることなどを十分説明していくことが重要である。

潜在求人者アンケート調査でみると、家政婦紹介所を利用したいとする人は、今後検討したいとする人を含めても約6%と極めて低い。利用したいと思っているのに利用していない理由を尋ねると、「利用に必要な金額が高そうだ」が66.0%、「どこに頼んだらよいのか分からない」が41.5%、「どのようなサービスを受けられるのか分からない」が39.6%となっており、情報不足や誤解に基づく認識が利用を妨げていることが分かる。また、「他人が自宅に入るのは抵抗がある」や「一部の富裕層が利用するものと思っていた」も次いで多くなっており、昔ながらのイメージが利用の障害になっていることも想定できる。いずれも、情報不足が根本原因であり、正確で適切な情報を豊富に提供していくことによりこれらのネックを解消していくことが必要である。

なお、潜在求人者が時間単価で支払い可能であるとする総額は、1200円以内が67.9%と多数を占めているが、1400円～1600円未満も13.2%ある。家事代行業者の時間単価の相場が、数千円であることを踏まえると、家政婦紹介所の家事サービスの時間単価は、東京地域でも1600円程度（参考表参照）であることから、十分な価格競争力をもっていると言える。これについても十分な情報提供を行っていく必要がある。

2 求職者の確保に向けた対策

（1）家政婦（夫）の高齢化と多様で柔軟な働き方

家政婦紹介所の求職者アンケート調査の回答者の属性は、99%が女性であり、60歳以上が75.8%である。女性の高齢者が家政婦（夫）の仕事を担っている姿が浮かんてくる。今後のことを考えると年齢の若い家政婦（夫）の求職者の確保は喫緊の課題である。

56.3%が家計の主な担い手であり、家政婦（夫）の専業者は52.0%である。家政婦（夫）の仕事のみで家計を支えることが必要な人も半分程度はいるが、短時間・短期間で働く人も相当程度いることが分かる。家政婦紹介所の強みである多様で柔軟な働き方ができることを説明し、求職者の開拓に努める必要がある。

（2）家政婦（夫）として就労の特徴

家政婦（夫）としての就業理由は、「年齢に関わらず働けるから」が71.9%と最も多く、「働く期間・時間を自分で選べる」が55.2%、「仕事と家庭生活の両立がしやすいため」が47.7%、「人の役に立つ仕事をしたいから」が43.4%、「これまでの就業経験や家事・育児・介護の経験を生かせるため」が40.8%となっている。年齢に関しては、実際にかんりの高齢の方でも働ける仕事であり、70歳以上の家政婦（夫）も4分の1程度いる。高齢者でも十分に働ける仕事であり、かんりの高齢まで働けることは、家政婦（夫）の仕事の大きなメリットである。

もう一つのメリットは、期間・期間を選べたり、家庭生活と両立がしやすい仕事であることだ。家事サービスは、必ずしもフルに1日仕事をする必要はない。今回の調査結果でも、1日の勤務時間が4時間未満とする人は38.3%あり、8時間～9時間未満のフルタイム勤務も11.9%いる。1か月の勤務日数は、10日～15日未満が23.3%と多いが、次は20日～25日未満の20.0%で、より短い日数からほとんど毎日の25日以上まで同程度分布している。

場合によっては、夕方に掃除と夕食の用意をするという2～3時間程度の就業も可能だ。また、1日2～3時間の就業を組み合わせることで、複数の家庭を掛け持ちして、生活に必要な収入を確保することも可能と考えられる。毎日フルタイムで就業するような形態は、介護がらみの家事サービスを除けば、例外的なケースと考えられるので、短期間・短時間の就業を組み合わせ、求職者のニーズに合った仕事を紹介していく努力も必要になる。このための職業紹介業務は事務的に煩雑になるが、家政婦紹介所は、コンピュータの活用等による業務実施方法の改革・改善によってこれに対応できるものと考えられる。

(3) 家政婦（夫）の知名度の向上に向けた広報

潜在求職者アンケート調査によれば、家政婦紹介所についてほとんど知らないとする人は、39.0%であり、知っている人でも広告やテレビなどで見たことがある程度であり、家政婦紹介所の家事サービスで働く場合の労働条件や仕事の内容などについては、76%が知らないとしている。家政婦紹介所についての、基本的な広報活動を強化していくことが不可欠である。

家政婦紹介所の家事サービスで働いてみたいとする人は、37.5%であり、興味がある人も48.5%いることから、これらの人達に対する効果的な広報、情報提供を行うことで、求職者として顕在化させていくことが可能となる。潜在求職者の家政婦（夫）として働くことのメリットに関する回答でも、期間・時間を自分で選べる、年齢にかかわらず働ける、家庭生活との両立が可能、これまでの経験を生かせるなど、実際に家政婦（夫）として家事サービスで働いている求職者からの回答結果と重なる結果となっており、その意味では概ね正しい認識を持っていると言える。一方で、一部の富裕層が利用するもの、労働条件が不安定といった偏ったイメージを抱いていることも事実なので、正しく、正確な情報を提供することによって、潜在求職者の理解を深めるような取組みを行う必要がある。

3 家政婦紹介所の家事サービスへの要望事項によるまとめ

今回の調査においては、家政婦紹介所への要望事項を求人者関係と求職者関係それぞれに質問した。これらの要望事項の比較分析を行うことにより、調査結果のまとめとする。

(1) 求人者関係の要望事項

付表 10 求人者・潜在求人者別要望事項

(単位：％、MA)

家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項は何ですか？	求人者	潜在 求人者
家政婦紹介所のサービス情報をもっと入手しやすくしてほしい	23.7	20.5
もっと家政婦(夫)を利用しやすくするような環境づくりをしてほしい	22.9	15.2
求人者のニーズを十分把握して紹介してほしい	16.5	4.3
サービスの種類・質・時間等について多様なサービスメニューを用意してほしい	15.7	16.1
申し込まれた求人に対して迅速に紹介してほしい	15.5	6.1
利用に必要な金額を引き下げてほしい	15.1	40.4
利用に必要な金額やサービス内容などの家政婦紹介所の家事サービス提供モデルを周知してほしい	14.7	23.6
何かあったときの補償制度があることを周知してほしい	13.5	19.0
人間関係やコミュニケーションについてのスキルを向上させてほしい	12.4	6.8
地域の家政婦紹介所の総合相談窓口(統一窓口)を設けてほしい	10.2	15.0
仕事に必要な技能を客観的に判断できるような資格制度を整備してほしい	6.6	9.1
介護・育児などと組み合わせたサービスを提供してほしい	5.0	11.5
その他	4.8	0.3

未回答	24.5	
全体	(n=502)	(n=1000)

家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項を求人者と潜在求人者の間で比較すると、大きく違うのは「利用賃金を引き下げてほしい」の項目である。求人者では 15.1%だが、潜在求人者では、40.4%とかなり高い数字となっている。家政婦（夫）の利用に必要な金額についての情報が行き届いていない人も多いと思われるので、正確な情報の提供に努めていく必要がある。

潜在求人者の数値が高いもう一つの項目は「利用に必要な金額やサービス内容などの家政婦紹介所の家事サービス提供モデルを周知してほしい」である。前項でも述べたことだが、どのような利用のパターンがあるのか、利用に必要な金額情報を含めたモデルを作成して、情報提供していく必要がある。

「家政婦紹介所のサービス情報をもっと入手しやすくしてほしい」、「もっと家政婦（夫）を利用しやすくするような環境づくりをしてほしい」は、求人者、潜在求人者の両方で多くなっており、時代に即応した情報提供の在り方を見直していく必要がある。

家政婦紹介所の家事サービスをどこで知ったかについては、「知人・友人の紹介」が最も多い。家庭に入って仕事をする家事サービスの特性から、利用者に信頼感・安心感を持ってもらうことが重要になるので、「口コミ」による情報伝達を更に強化していくことが必要である。知人・友人に直接アプローチするのは難しいことではあるが、求人者の理解と協力を得てアプローチに努めるほか、ケアマネジャーや地域包括支援センターへのポスター・パンフレットの配付等の情報提供や協力依頼、ファミリーサポートセンターやシルバー人材センターとの相互協力関係の働きかけなどによって、これらの人や機関を通じた口コミを活用することが考えられる。情報のチャネルを多様化し、効果的な利用促進に繋げることが重要である。

もう一つの観点は、現在における情報提供の最も有力な手段であるインターネットの活用である。既存の家政婦紹介所の利用者には、年齢の問題もあってインターネットによる情報が届きにくい面もあるが、インターネットの利用に抵抗感のない団塊の世代が 70 歳に到達することや共働き世帯など比較的若い年齢層の利用の増加が期待されることなどを考慮すると、ホームページの活用は有力な情報伝達手段として欠かせない。家政婦紹介所で独自のホームページを作成しているのはまだ少数派であるので、多くの紹介所が自所のホームページを作成できるようにしていくためには、組織的な支援を行っていくことが必要である。業界団体がホームページの基本フォーマットを無償で提供し、業者との提携により共同サーバーを低廉なコストで利用可能とすることなどにより、各家政婦紹介所のホームページの作成を支援していくことも一つの方策と考えられる。

その他の要望として、「求人者のニーズを十分把握して紹介してほしい」や「申し込まれた求人に対して迅速に紹介してほしい」などの家政婦紹介所の運用面での改善要望が多くみられるので、利用者の立場に立った職業紹介業務の実施に向けた努力が必要である。「何かあったときの補償制度があることを周知してほしい」や「地域の家政婦紹介所の総合相談窓口（統一窓口）を設けてほしい」といった要望には、安心して安全に家政婦紹介所を利用したいという気持ちが込められているものと考えられ、これらについての体制・制度の充実も検討していく必要がある。

求人者関係の要望事項からみた今後の対応のポイントを整理すると、以下のとおりとなる。

- ① 家政婦（夫）の利用に必要な金額が、他の家事サービスに比べて安いことについて、情報が行き届いていない利用希望者も多いと思われるので、利用に必要な金額の正確な情報提供。
- ② 業界団体が中心となり、家政婦紹介所の協力を得ながら、家政婦紹介所の家事サービスには、どのような利用のパターンがあるのか実例調査を行い、好事例集や利用に必要な金額情報を組み合わせた利用モデルを作成、及び情報提供。
- ③ 業界団体が中心となり、基本的な広報戦略・情報提供の在り方の検討・普及。

- ④ 多くの紹介所が自身のホームページを作成できるようにするため、業界団体による組織的な支援を行うことの検討。
- ⑤ 家政婦紹介所の家事サービスを安心して利用してもらえるような情報の提供や相談機能の強化を図るとともに、将来的には地域の家政婦紹介所の総合相談窓口(統一窓口)を設ける等仕組みの検討。

(2) 求職者関係の要望事項

付表 11 求職者・潜在求職者別要望事項

(単位：％、MA)

家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項は何ですか。	求職者	潜在求職者
生活できる仕事量を確保してほしい	24.1	33.0
賃金等の労働条件を引き上げてほしい	21.3	38.0
家事サービスの仕事のイメージアップを図ってほしい	19.8	31.0
就業時間や場所などの就業条件を求職者の要望にマッチさせてほしい	19.3	58.5
求職申込をした後できるだけ早く紹介してほしい	19.3	26.5
何かあったときの補償制度があることを周知してほしい	17.0	45.0
仕事に必要な技能を向上させる研修や資格制度を整備してほしい	16.9	31.5
家政婦紹介所のサービス情報をもっとPRしてほしい	15.3	34.5
人間関係やコミュニケーションについての研修を充実させてほしい	12.7	26.5
社会保険の適用や福利厚生を充実させてほしい	12.6	35.5
訪問先の家庭内でのハラスメント(いやがらせ)の防止対策を講じてほしい	6.9	47.5
その他	4.1	0.5
未回答	21.0	-
全体	(n=581)	(n=200)

求職者アンケートでは、ほとんどの要望事項について、10%台後半から20%台前半とあまり変わらない回答状況となっているが、実際に家事サービスで働いている家政婦(夫)なので、賃金や働ける仕事量の確保といった現実的な事項への回答率が比較的高い。

潜在求職者アンケートでは、要望事項への回答率が全般的に高い。最も多いのは「就業時間や場所などの就業条件を求職者の要望にマッチさせてほしい」であり、就業に当たって自身の希望が尊重されることを重視している。続いて多いのは「訪問先の家庭内でのハラスメント(いやがらせ)の防止対策を講じてほしい」、「何かあったときの補償制度があることを周知してほしい」といった、他人の家庭の中で働くことへの不安を払拭し、安心・安全に働くことへの要望である。3番目は、「賃金等の労働条件を引き上げてほしい」、「生活できる仕事量を確保してほしい」、「社会保険の適用や福利厚生を充実させてほしい」といった労働条件に関する要望となっている。

潜在求職者アンケートの対象者は、これから家政婦(夫)として求職登録する可能性のある人達であり、その意向を十分に踏まえて、広報や情報提供を行う必要があるが、そのポイントは以下のとおりである。

- ① 家政婦紹介所では、生活に合わせて柔軟に働くことができることがメリットになるので、就業時間や場所などの就業条件が求職者の要望に適合する求人を紹介する必要があるが、手持ちに適合する求人がない場合でも、紹介所間の提携や求人開拓により、求職条件に適合する求人を確保。

- ② 、厚生労働大臣の許可を受け、法令に定められた適格紹介や労働条件の明示等を確実に実施し、家政婦紹介所が取り扱っている家事サービスの仕事は、以下のような安心・安全であり、納得して働ける仕事であることの広報・情報提供。
- ・ 家政婦（夫）は年齢に関わらず働ける仕事であること
 - ・ 就労先での損害についての各種補償制度が整備されていること
 - ・ 厚生労働省認定の社内検定制度である「公益社団法人日本看護家政紹介事業協会家政士社内検定」に合格することで、自信を持って就職活動ができ、その結果、就業機会の拡大につながる
 - ・ 訪問先の家庭内でのハラスメントの防止策を講じていること 等
- ③ 家政婦紹介所は、短時間・短期間の就労ニーズにも応えられるので、仕事を組み合わせることによって柔軟な働き方が可能と考えられる。家計の補助で働きたい人や家事などの合間に働きたい人には短時間の仕事やこれを組み合わせて紹介することも可能であり、また、生活できる収入が必要な人には、長時間の仕事を紹介することが可能である。このように、本人の事情に合わせて自由に働くことができることの情報提供。
- 併せて、いろいろな就業時間・期間の組合せに対応できる職業紹介を実現するには、業務の煩雑化に対応するため、コンピュータの活用等業務運営方法の改革や改善が必要。

(参考表) 都内の家政婦紹介所における家事サービスの賃金(時間単価) (単位: 円)

	1 時間	2 時間	3 時間	4 時間	5 時間	6 時間	7 時間	8 時間	泊り 1 日
A 紹介所	1, 570	3, 140	4, 710	6, 000	7, 000	7, 800	8, 500	9, 100	15, 000
B 紹介所	1, 750	3, 500	5, 250	7, 000	8, 000	9, 000	9, 800	10, 600	16, 000
C 紹介所	1, 550	3, 100	4, 650	6, 200	7, 000	7, 800	8, 500	9, 200	14, 500
D 紹介所			5, 000		8, 000			10, 000	14, 000
E 紹介所			5, 400	7, 200	8, 250	9, 300	10, 350	11, 400	16, 200
F 紹介所	1, 600	3, 200	4, 800	5, 600	7, 000	8, 400	9, 800	11, 200	15, 000
G 紹介所			4, 500	5, 500	6, 500	7, 500	8, 500	9, 500	21, 500
H 紹介所			5, 500	7, 000	8, 000	9, 000	10, 000	11, 200	16, 800
I 紹介所	1, 800	3, 400	4, 800	6, 000	7, 500	9, 000	10, 500	12, 000	16, 500
J 紹介所	1, 600	3, 200	4, 800	6, 400	8, 000	9, 000	10, 500	11, 500	16, 000
K 紹介所			4, 800	6, 400	8, 000	9, 600	10, 500	12, 000	18, 000
L 紹介所		4, 000	6, 000	6, 800	7, 500	8, 400	9, 800	11, 000	15, 000
M 紹介所	1, 600	3, 200	4, 800	6, 400	8, 000	9, 600	11, 200	12, 800	19, 000
N 紹介所			4, 800	6, 400	7, 000	8, 400	9, 800	11, 200	14, 520
O 紹介所	1, 500	3, 000	4, 500	5, 600	7, 000	7, 800	9, 100	10, 400	14, 000
P 紹介所	2, 000	3, 200	4, 800	6, 400	8, 000	9, 600	10, 000	11, 000	16, 000
Q 紹介所	1, 850	3, 200	4, 550	5, 900	6, 750	8, 100	9, 450	10, 800	16, 200
R 紹介所			4, 500	5, 500	6, 500	7, 500	8, 500	9, 500	21, 500
S 紹介所			4, 800	6, 400	8, 000	9, 600	11, 200	12, 800	15, 000
平均	1, 682	3, 285	4, 893	6, 261	7, 474	8, 633	9, 778	10, 905	16, 354

（注１）ホームページ上で公開されている東京地域の家政婦紹介所の家事サービスの時間単価を、本年６月時点で集計したものである。

（注２）労働者の賃金（時間単価）のほかに、紹介手数料、消費税、求人受付手数料（初回のみ）、交通費の支払いが必要になる。

家事サービス求人者アンケート調査票

Q1. あなたご自身についてお答えください。

<全員にお聞きます>

Q1.-1 年齢

- | | | | |
|-----------|------------|------------|-----------|
| 1. 20 歳未満 | 2. 20 歳代 | 3. 30 歳代 | 4. 40 歳代 |
| 5. 50 歳代 | 6. 60～64 歳 | 7. 65～69 歳 | 8. 70 歳以上 |

Q1.-2 世帯構成

- | | | |
|-------------|------------|-------------|
| 1. 単身世帯 | 2. 夫婦のみの世帯 | 3. 夫婦と子供の世帯 |
| 4. 兄弟・姉妹の世帯 | 5. その他 () | |

Q1.-3 Q1.-2 で「2. 夫婦のみの世帯」又は「3. 夫婦と子供等の世帯」と答えた方にお聞きます。共働き世帯ですか？

- | | |
|-------|--------|
| 1. はい | 2. いいえ |
|-------|--------|

Q1.-4 現在、子育てをしていますか？している場合、一番下のお子さんの年齢層を教えてください。

- | | | |
|----------------|---------------|---------------|
| 1. はい（中学生以上） | 2. はい（小学校高学年） | 3. はい（小学校低学年） |
| 4. はい（未就学児・幼児） | 5. いいえ | |

Q1.-5 現在、介護が必要な人がいますか？介護の状況について教えてください。

- | | |
|----------------|----------------|
| 1. 家族等の介護をしている | 2. 自分自身に介護が必要だ |
| 3. 介護が必要な人はいない | |

Q1.-6 現在利用している家事サービスが提供されている場所（自宅の場合は自宅の場所）はどちらですか？

 都・道・府・県
Q2. 家政婦紹介所の家事サービスについてお答えください。

<全員にお聞きます>

Q2.-1 家政婦紹介所の家事サービスを何で知りましたか？どれか1つを選んで○を付けてください。

- | | | |
|------------------|------------------|-----------------|
| 1. 駅・電柱などの看板 | 2. 新聞の広告・チラシ | 3. フリーペーパーなどの冊子 |
| 4. 電話帳 | 5. 自治体の便利帳 | 6. 知人・友人の紹介 |
| 7. 介護・育児関連機関等の紹介 | 8. 家政婦紹介所のホームページ | |
| 9. 専門の求人サイト | 10. その他 () | |

Q2.-2 現在提供されている家政婦紹介所の家事サービスについての満足度はどうですか？どれか1つを選んで○を付けてください。

- | | | |
|---------------|--------------|--------------|
| 1. 非常に満足している | 2. まあ満足している | 3. どちらとも言えない |
| 4. あまり満足していない | 5. 全く満足していない | |

1. 介護保険制度のように利用者やサービス時間が制約されず、自由に利用できる
2. 家事代行業者のようにサービスの種類が限定されておらず、必要に応じていろいろなサービスを利用できる
3. 家政婦紹介所はサービスについての適切な情報提供をしてくれる
4. 家政婦（夫）の家事サービスの質が高く安心して任せられる
5. 専門の家事代行業者に比べて料金が安い
6. その他（ ）

1. 利用に必要な金額が高い
2. 賃金の支払いに手間がかかる
3. 家政婦（夫）のサービスの技能レベルが低い
4. 求人してもすぐ紹介してくれない
5. 適任者が紹介されない
6. 家政婦（夫）の対人関係の能力やコミュニケーション能力が低い
7. 介護・育児サービス事業者や家事代行業者の方が専門性が高く安心して利用できる
8. その他（ ）

＜全員にお聞きします＞

1. 1 日以内 2. 1 日超～1 週間以内 3. 1 週間超～1 か月以内
4. 1 か月超～3 か月以内 5. 3 か月超～1 年以内 6. 1 年超

1. 買い物等外への用足し 2. 料理 3. 掃除・片付け 4. 洗濯
5. 高齢者の世話（病院等への外出・散歩の付き添い、身の回りの世話など）
6. 育児（保育園等への送迎、食事・お風呂の世話など）
7. ペットの世話 8. その他（ ）

家事サービスの種類	家事サービスの具体的な内容
-----------	---------------

1. 買い物等外への 用足し	a. 買い物 b. 手紙等の投函・近所への届け物 c. 光熱水費等の支払い d. 薬の受取り
2. 料理	a. 調理 b. 食器洗い・片付け
3. 掃除・片付け	a. 部屋の掃除 b. お風呂・洗面台の掃除 c. レンジ周り・シンクの掃除 d. トイレ掃除 e. 庭掃除 f. ガラス・サッシ・網戸の掃除 g. 庭木・植木鉢の水遣り h. 布団干し i. タンス・押入・本棚の整理 j. 補修・修理
4. 洗濯	a. 洗濯・洗濯物干し b. 洗濯物の取込み・畳み・収納 c. アイロンがけ d. ボタン付け・繕い
5. 高齢者の世話	a. 病院等への外出・散歩の付き添い b. 着替えの介助 c. 話し相手 d. 高齢者に配慮した調理 e. 身の回りの世話 f. その他（ ）
6. 育児	a. 保育園等への送迎 b. 食事の世話 c. お風呂の世話 d. 着替え e. 歯磨き・寝かし付け f. 遊び相手 g. 病気時の見守り h. その他（ ）
7. ペットの世話	a. ペットの餌やり b. ペット小屋・水槽等の掃除 c. ペットの散歩
8. その他	（ ）

Q3-4 住み込みですか、通いですか？どれか1つを選んで○を付けてください。

1. 住み込み 2. 通い

Q3-5 労働契約の期間はどうか？どれか1つを選んで○を付けてください。

1. 1か月以内 2. 1か月超～3か月以内 3. 3か月超～6か月以内
4. 6か月超～1年以内 5. 1年超 6. わからない

Q3-6 現在の家事サービスは1日何時間利用していますか？また、その利用頻度はどうか？

- a. 1日当たりの利用時間

時間

- b. 利用頻度

1か月当たり 日

Q3-7 家政婦紹介所の家事サービスを今後とも利用しますか？どれか1つを選んで○を付けてください。

1. 利用する 2. 利用しない 3. 分からない

Q4. 家政婦紹介所以外の家事サービスを利用していますか。＜全員にお聞きします＞

Q4-1 家政婦紹介所以外の家事サービスの業者はどこですか？該当するものにいくつでも○を付けてください。

1. 介護・育児サービス事業者（家政婦紹介所以外の業者）
2. 家事代行業者（請負）
3. シルバー人材センター

4. その他 ()

5. 利用していない

Q4.-2 (1)で「1. 介護・育児サービス事業者」と答えた方にお聞きします。当該家事サービスの満足度はどうですか？どれか1つを選んで○を付けてください。

1. 非常に満足している 2. まあ満足している 3. どちらとも言えない
4. あまり満足していない 5. 全く満足していない

Q4.-3 (1)で「2. 家事代行業者」と答えた方にお聞きします。当該家政サービスの満足度はどうですか？どれか1つを選んで○を付けてください。

1. 非常に満足している 2. まあ満足している 3. どちらとも言えない
4. あまり満足していない 5. 全く満足していない

Q5. 家政婦紹介所の家事サービスの課題についてお聞きします。〈全員にお聞きします〉

Q5.-1 家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項は何ですか？該当するものにいくつでも○を付けてください。

1. 家政婦紹介所のサービス情報をもっと入手しやすくしてほしい
2. もっと家政婦（夫）を利用しやすくするような環境づくりをしてほしい
3. 利用に必要な金額やサービス内容などの家政婦紹介所の家事サービス提供モデルを周知してほしい
4. 介護・育児などと組み合わせたサービスを提供してほしい
5. サービスの種類・質・時間等について多様なサービスメニューを用意してほしい
6. 求人者のニーズを十分把握して紹介してほしい
7. 人間関係やコミュニケーションについてのスキルを向上させてほしい
8. 仕事に必要な技能を客観的に判断できるような資格制度を整備してほしい
9. 申し込まれた求人に対して迅速に紹介してほしい
10. 利用に必要な金額を引き下げてほしい
11. 何かあったときの補償制度があることを周知してほしい
12. 地域の家政婦紹介所の総合相談窓口（統一窓口）を設けてほしい
13. その他 ()

Q6. 家政婦紹介所、当協会など家事サービス業界に対し、ご意見がありましたらご自由にご記入ください。（当アンケートについてでも構いません）

家事サービス潜在求人者アンケート調査票

Q1. あなたご自身についてお答えください。＜全員にお聞きします＞

Q1.-1 性別

1. 女性 2. 男性

Q1.-2 年齢

1. 20 歳未満 2. 20 歳代 3. 30 歳代 4. 40 歳代
5. 50 歳代 6. 60～64 歳 7. 65～69 歳 8. 70 歳以上

Q1.-3 世帯構成

1. 単身世帯 2. 夫婦のみの世帯 3. 夫婦と子供の世帯
4. 兄弟・姉妹の世帯 5. その他（ ）

Q1.-4 Q1.-3 で「2. 夫婦のみの世帯」又は「3. 夫婦と子供等の世帯」と答えた方にお聞きします。共働き世帯ですか？

1. はい 2. いいえ

Q1.-5 現在、子育てをしていますか？している場合、一番下のお子さんの年齢層を教えてください。

1. はい（中学生以上） 2. はい（小学校高学年） 3. はい（小学校低学年）
4. はい（未就学児・幼児） 5. いいえ

Q1.-6 現在、介護が必要な人がいますか？介護の状況についてお聞きします。

1. 家族等の介護をしている 2. 自分自身に介護が必要だ
3. 介護が必要な人はいない

Q2. 家事サービスの利用状況についてお答えください。＜全員にお聞きします＞

Q2.-1 現在家事サービスを利用していますか？

1. 利用している ⇒ Q2.-2 へ 2. 利用していない ⇒ Q3. へ

Q2.-2 Q2.-1 で「1. 利用している」と答えた方にお聞きします。家事サービスの業者はどこですか？該当するものにいくつでも○を付けてください。

1. 家政婦紹介所 2. 介護・育児サービス業者 3. 家事代行業者
4. シルバー人材センター 5. その他（ ）

Q2.-3 Q2.-1 で「1. 利用している」と答えた方にお聞きします。現在利用している家事サービスについて満足していますか？どれか1つを選んで○を付けてください。

1. 非常に満足している 2. まあ満足している 3. どちらとも言えない
4. あまり満足していない 5. 全く満足していない

Q2.-4 Q2.-2で「2. 介護・育児サービス業者」又は「3. 家事代行業者」（家政婦紹介所以外）、「4. シルバー人材センター」と答えた方にお聞きします。これらの家事サービスを利用している理由は何ですか？該当するものにいくつでも○を付けてください。

1. 他の家事サービス業者に比べて利用に必要な金額が安い
2. 必要な家事をピンポイントで利用できる
3. 家事サービスの専門性が高いので一定レベルの結果が期待できる
4. 説明が明確で担当者のコミュニケーション能力が高い
5. ケアマネジャーや育児相談員が相談にのってくれるので安心して利用できる
6. 介護・育児サービスと一緒に利用できるので便利だ
7. 費用の補助が受けられるので割安だ
8. 事故対応やトラブル処理などの面で安心できる
9. 利用システムや料金が透明で分かりやすい
10. その他（ ）

Q3. Q2.-1で「2. 利用していない」と答えた方（家事サービスを利用していない方）にお聞きします。

Q3.-1 家政婦紹介所の家事サービスを利用したいと思いますか？どれか1つを選んで○を付けてください。

1. 今すぐ家事サービスを利用したい ⇒ Q3.-2 へ
2. 今後家事サービスの利用を検討したい ⇒ Q3.-2 へ
3. 当面利用する気はない ⇒ Q.4 へ
4. 全く利用する気はない ⇒ Q.4 へ
5. わからない

Q3.-2 Q3.-1で「1. 今すぐ家事サービスを利用したい」又は「2. 今後家事サービスの利用を検討したい」と答えた方にお聞きします。家事サービスを利用したい理由は何ですか？該当するものにいくつでも○をつけてください。

1. 仕事が忙しく、家事・介護・育児等に手が回らない
2. 妊娠中・子供が小さいため、家事・介護・育児等に手が回らない
3. 病気や怪我など、身体的な事情で家事・介護・育児が大変
4. 苦手な分野の家事サービスをお願いしたい
5. 家の掃除などで普段できないことをお願いしたい
6. 趣味などの自由時間を増やしたい
7. 離れて暮らす家族の家事が心配
8. 離れて暮らす高齢の親の介護が心配
9. その他（ ）

Q3.-3 Q3.-1で「1. 今すぐ家事サービスを利用したい」又は「2. 今後家事サービスの利用を検討したい」と答えた方にお聞きします。利用してみたい家事サービスの種類は何ですか？該当するものを3つ選んで○を付けてください。

1. 買い物等外への用足し 2. 料理 3. 掃除・片付け 4. 洗濯
5. 高齢者の世話（病院等への外出・散歩の付き添い、身の回りの世話など）

Q4. 家政婦紹介所の家事サービスの課題についてお聞きします。

＜全員にお聞きします＞

Q4.-1 家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項は何ですか。該当するものにいくつでも○を付けてください。

1. 家政婦紹介所のサービス情報をもっと入手しやすくしてほしい
2. もっと家政婦（夫）を利用しやすくするような環境づくりをしてほしい
3. 利用に必要な金額やサービス内容などの家政婦紹介所の家事サービス提供モデルを周知してほしい
4. 介護・育児などと組み合わせたサービスを提供してほしい
5. サービスの種類・質・時間等について多様なサービスメニューを用意してほしい
6. 求人者のニーズを十分把握して紹介してほしい
7. 人間関係やコミュニケーションについてのスキルを向上させてほしい
8. 仕事に必要な技能を客観的に判断できるような資格制度を整備してほしい
9. 申し込まれた求人に対して迅速に紹介してほしい
10. 利用に必要な金額を引き下げてほしい
11. 何かあったときの補償制度があることを周知してほしい
12. 地域の家政婦紹介所の総合相談窓口（統一窓口）を設けてほしい
13. その他()

家事サービス求職者アンケート調査票

Q1. あなたご自身についてお答えください。＜全員にお聞きします＞

Q1.-1 性別

1. 女性 2. 男性

Q1.-2 年齢

1. 20 歳未満 2. 20 歳代 3. 30 歳代 4. 40 歳代
5. 50 歳代 6. 60～64 歳 7. 65～69 歳 8. 70 歳以上

Q1.-3 世帯構成

1. 単身世帯 2. 夫婦のみの世帯 3. 夫婦と子供の世帯
4. 自分と親・子の世帯 5. その他 ()

Q1.-4 家計の主な担い手ですか？

1. はい 2. いいえ

Q1.-5 現在、子育てをしていますか？している場合、一番下のお子さんの年齢層を教えてください。

1. はい（中学生以上） 2. はい（小学校高学年） 3. はい（小学校低学年）
4. はい（未就学児・幼児） 5. いいえ

Q1.-6 あなたは介護保険のヘルパー業務に従事していますか？

1. ヘルパー業務に従事している 2. 従事していない

Q1.-7 現在、家政婦（夫）以外の仕事をしていますか？どれか1つを選んで○を付けてください。

1. 家政婦（夫）の仕事だけしている 2. 家政婦（夫）以外の仕事をしている
3. 仕事はしていない（自宅で家事） 4. その他 ()

Q2. 家政婦紹介所の家事サービスでの就業経験・状況についてお答えください。

Q2.-1 現在、家政婦紹介所の家事サービスで働いていますか？いずれか該当するもの1つに○を付けてください。

1. 現在、家事サービスで働いている
2. 過去に家事サービス働いていたことがある
3. これまで家事サービスで働いたことがない ⇒ Q2.-4 へ

Q2.-2 求職登録していた家政婦紹介所は、どこで知りましたか。

1. 駅・電柱などの看板 2. 新聞の求人・チラシ 3. 求人情報誌
4. フリーペーパーなどの冊子 5. 電話帳 6. 自治体の便利帳
7. 知人・友人の紹介 8. 家政婦紹介所のホームページ

9. 専門の求人サイト
10. その他 ()

Q2.-3 Q2.-1で「1. 現在、家事サービスで働いている」、「2. 過去に家事サービス働いていたことがある」と答えた方にお聞きします。直近の就業先についてお答えください。

Q2.-3-1 直近の就業先の都道府県はどちらですか？

都・道・府・県

Q2.-3-2 あなたは直近の就業先にどのくらいの期間働いています（いました）か？

年 ヵ月

Q2.-3-3 直近の就業先で働いている仕事の内容を教えてください。該当するものにいくつでも○を付けてください。

2. 買い物等外への用足し 2. 料理 3. 掃除・片付け 4. 洗濯
5. 高齢者の世話（病院等の外出・散歩の付き添い、身の回りの世話など）
6. 育児（保育園等への送迎、食事・お風呂の世話など）
7. ペットの世話 8. その他 ()

Q2.-3-4 住み込みですか、通いですか？どれか1つを選んで○を付けてください。

1. 住み込み 2. 通い

Q2.-3-5 労働契約の期間はどうか？どれか1つを選んで○を付けてください。

1. 1か月以内 2. 1か月超～3か月以内 3. 3か月超～6か月以内
4. 6か月超～1年以内 5. 1年超 6. わからない

Q2.-3-6 勤務時間についてお答えください。

a. 1日の平均勤務時間についてお答えください。

時間 分

b. 1か月の平均勤務日数についてお答えください。

1か月当たり 日

Q2.-4 Q2.-1で「3. これまで家事サービスで働いたことがない」と答えた方にお聞きします。

Q2.-4-1 現在、働いていますか？どれか1つを選んで○を付けてください。

1. 家政婦紹介所以外の家事サービスの仕事で就業中
2. 家事サービス以外の仕事で就業中
3. 働いていない
4. その他 ()

Q2.-4 -2 求職登録したのに実際に家事サービスで働かなかった理由は何ですか？該当するものにいくつでも○を付けてください。

1. 賃金、労働時間などの労働条件が合わなかった
2. 本当にやりたい仕事ではなかった
3. 仕事の技能に自信がない
4. 家政婦（夫）の世間的なイメージが良くない

5. 家政婦（夫）として働くことを家族から反対された
6. 人間関係、人付き合いに自信がない
7. 仕事の範囲が広く、どこまでの仕事をやればいいのか不安だ
8. 家政婦紹介所が紹介してくれなかった
9. その他（ ）

Q3. 家政婦紹介所の家事サービスで働くことについてお聞きします。

＜全員にお聞きします＞

Q3.-1 家政婦紹介所の家事サービスでの就業を希望した理由をお答えください。該当するものにいくつでも○を付けてください。

- (ア) 仕事と家庭生活の両立がしやすいため
(イ) 働く期間・時間を自分で選べるため
(ウ) やりたい仕事を選べるため
(エ) これまでの就業経験や家事・介護・育児の経験を活かせるため
(オ) 専門的スキルを活かせるため
(カ) 人の役に立つ仕事をしたいから
(キ) 賃金が高いため
(ク) 身体的・精神的な負担が少ないため
(ケ) 年齢に関わらず働けるから
(コ) 自宅に近いところで働けるから
11. その他 ()

Q3.-2 家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項は何ですか。該当するものにいくつでも○を付けてください。

1. 就業時間や場所などの就業条件を求職者の要望にマッチさせてほしい
2. 求職申込をした後できるだけ早く紹介してほしい
3. 家事サービスの仕事のイメージアップを図ってほしい
4. 家政婦紹介所のサービス情報をもっと PR してほしい
5. 仕事に必要な技能を向上させる研修や資格制度を整備してほしい
6. 人間関係やコミュニケーションについての研修を充実させてほしい
7. 賃金等の労働条件を引き上げてほしい
8. 生活できる仕事量を確保してほしい
9. 社会保険の適用や福利厚生を充実させてほしい
10. 訪問先の家庭内でのハラスメント（いやがらせ）の防止対策を講じてほしい
11. 何かあったときの補償制度があることを周知してほしい
12. その他（ ）

Q4. 家政婦紹介所、当協会など家事サービス業界に対し、ご意見がありましたらご自由にご記入ください。（当アンケートについてでも構いません）

家事サービス潜在求職者アンケート調査票

Q1. あなたご自身についてお答えください。

<全員にお聞きします>

Q1.-1 年齢

- | | | | |
|-----------|------------|------------|-----------|
| 1. 20 歳未満 | 2. 20 歳代 | 3. 30 歳代 | 4. 40 歳代 |
| 5. 50 歳代 | 6. 60～64 歳 | 7. 65～69 歳 | 8. 70 歳以上 |

Q1.-2 世帯構成

- | | | |
|--------------|------------|-------------|
| 1. 単身世帯 | 2. 夫婦のみの世帯 | 3. 夫婦と子供の世帯 |
| 4. 自分と親・子の世帯 | 5. その他 () | |

Q1.-3 家計の主な担い手ですか？

- | | |
|-------|--------|
| 1. はい | 2. いいえ |
|-------|--------|

Q1.-4 現在、子育てをしていますか？している場合、一番下のお子さんの年齢層を教えてください。

- | | | |
|----------------|---------------|---------------|
| 1. はい（中学生以上） | 2. はい（小学校高学年） | 3. はい（小学校低学年） |
| 4. はい（未就学児・幼児） | 5. いいえ | |

Q1.-5 現在、仕事をしていますか？

- | | |
|------------|-------------|
| 1. 仕事をしている | 2. 仕事をしていない |
|------------|-------------|

Q2. 家政婦紹介所についてお聞きします。<全員にお聞きします>

Q2.-1 家政婦紹介所について知っていますか。該当するものにいくつでも○を付けてください。

1. 広告やチラシでみたことがある
2. テレビでみたことがある
3. インターネットで検索したことがある
4. 知人に家政婦紹介所の紹介で働いている人がいる
5. ほとんど知らない

Q2.-2 家政婦紹介所の紹介で家事サービスで働く場合の労働条件や仕事の内容などについて知っていますか？該当するもの選んで1つだけ○を付けてください。

1. よく知っている
2. ある程度知っている
3. ほとんど知らない
4. 全然知らなかった
5. わからない

Q2.-3 家政婦紹介所の家事サービスで働いてみたいと思いますか？該当するものを選んで1つだけ○を付けてください。

1. 働いてみたいと思う
2. 興味はあるがそこまでは考えていない
3. 働いてみたいと思わない
4. 考えたことがない
5. その他（ ）

Q2.-4 家政婦紹介所のイメージはどんなものですか？該当するものにいくつでも○を付けてください。

1. テレビなどで見て比較的良いイメージをもっている
2. 期間や時間などについて本人の事情に合わせて働けるイメージがある
3. これまでの就業経験や育児・介護の経験を生かせるイメージがある
4. 特定の人が働く世界で、一般の人が入りにくいイメージがある
5. 一部の富裕層のみが利用するというイメージがある
6. 労働条件や福利厚生が不安定なイメージがある
7. その他（ ）

Q3. 家政婦紹介所の家事サービスで働くことについてお聞きします。

<全員にお聞きします>

Q3.-1 家政婦紹介所の家事サービスで就業することのメリットとして考えられることは何ですか。該当するものにいくつでも○を付けてください。

1. 仕事と家庭生活の両立がしやすい
2. 働く期間・時間を自分で選べる
3. やりたい仕事を選べる
4. これまでの就業経験や育児・介護の経験を活かせる
5. 専門的スキルを活かせる
6. 人の役に立つ仕事ができる
7. 賃金が高い
8. 身体的・精神的な負担が少ない
9. 年齢に関わらず働ける
10. 自宅に近いところで働ける
11. その他（ ）

Q3.-2 家政婦紹介所の家事サービスについての要望事項は何ですか。該当するものにいくつでも○を付けてください。

1. 就業時間や場所などの就業条件を求職者の要望にマッチさせてほしい
2. 求職申込をした後できるだけ早く紹介してほしい
3. 家事サービスの仕事のイメージアップを図ってほしい
4. 家政婦紹介所のサービス情報をもっとPRしてほしい
5. 仕事に必要なスキルを向上させる研修や資格制度を整備してほしい
6. 人間関係やコミュニケーションについての研修を充実させてほしい

7. 賃金等の労働条件を引き上げてほしい
8. 生活できる仕事量を確保してほしい
9. 社会保険の適用や福利厚生を充実させてほしい
10. 訪問先の家庭内でのハラスメント（いやがらせ）の防止対策を講じてほしい
11. 何かあったときの補償制度があることを周知してほしい
12. その他()