

家政婦紹介所の 活用を促進するために

— 家事サービスアンケート調査の結果から —

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」を受託しました。本事業では、家事サービスの利用者である求人者や家政婦（夫）として働く求職者に対してアンケート調査を実施し、それぞれのニーズや希望条件等についての調査分析を行うことにより、需給のミスマッチを解消するための方策の検討を進めています。

本研修テキストは、潜在求人者・潜在求職者を含む求人者・求職者へのアンケート調査から得られた興味深い結果を紹介するとともに、調査結果を踏まえた今後の対策について説明しています。

アンケート調査では、全国の家政婦紹介所を利用している求人者の満足度を調査しましたが、求人者アンケートにおける家政婦紹介所の家事サービスに対する満足度は、93.6%と極めて高くなっています。家政婦紹介所の家政婦（夫）を雇用しているほとんどの求人者が高い評価をしているという結果です。一方で、潜在求人者アンケートでは、家政婦紹介所の家事サービスを利用していない理由を質問していますが、「一部の富裕層が利用するものと思っていた」や「他人が自宅に入るのは抵抗がある」など、昔ながらのイメージや意識を持っている人が相当程度いることも分かりました。これらのイメージや意識については、今後の対応を工夫することによって、改善することが可能です。実際に家政婦（夫）を雇用している求人者の高い満足度を考慮すると、家政婦紹介所の一層の活用促進に向けて、明るい希望が持てる調査結果であると考えられます。

今回のアンケート調査の実施により、家政婦紹介所に関してこれまで漠然と考えていた事柄について、データにより裏付けることができました。これらの事実を踏まえて、具体的な改革・改善に結びつけていくことが重要になります。本研修テキストを通じて、家政婦紹介所の所長様を始め関係の皆様が、家政婦紹介所の未来を拓いていくヒントを掴んでいただければ幸いです。

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	
1	調査のあらまし	2
2	調査結果	3
	(1) 求人者・潜在求人者へのアンケート結果	
	a. 求人者アンケート	3
	① 家政婦紹介所の家事サービスを利用する世帯の類型	3
	② 情報入手経路の特徴	4
	③ 高い利用満足度	5
	④ 家事サービス利用のパターン	7
	b. 潜在求人者アンケート	9
	(2) 求職者・潜在求職者へのアンケート結果	
	a. 求職者アンケート	12
	① 家政婦（夫）の働き方	12
	② 家政婦（夫）としての就労の特徴	14
	b. 潜在求職者アンケート	15
II	家政婦紹介所の家事サービスへの要望事項と活用促進に向けた対策の方向	
	(1) 求人者関係の要望事項と対策のポイント	17
	(2) 求職者関係の要望事項と対策のポイント	19

I 家事サービスアンケート調査結果

1 調査のあらまし

平成 28 年度に厚生労働省から受託した「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」の一環として、家政婦紹介所の一層の活用促進を図る方策を検討するため、以下の計 4 本のアンケート調査を実施。

a. 家政婦紹介所の協力を得て実施した調査

- 家政婦紹介所の求人者を対象とするアンケート調査
- 家政婦紹介所の求職者を対象とするアンケート調査

b. インターネット業者に委託して実施した調査

- 家政婦紹介所の潜在的な求人者を対象とするアンケート調査
- 家政婦紹介所の潜在的な求職者を対象とするアンケート調査

【調査の有効回答数】

- a. 求人者アンケート 502 件
- 求職者アンケート 581 件
- b. 潜在求人者アンケート 1,000 件
- 潜在求職者アンケート 200 件

2 調査結果

a. 求人者アンケート

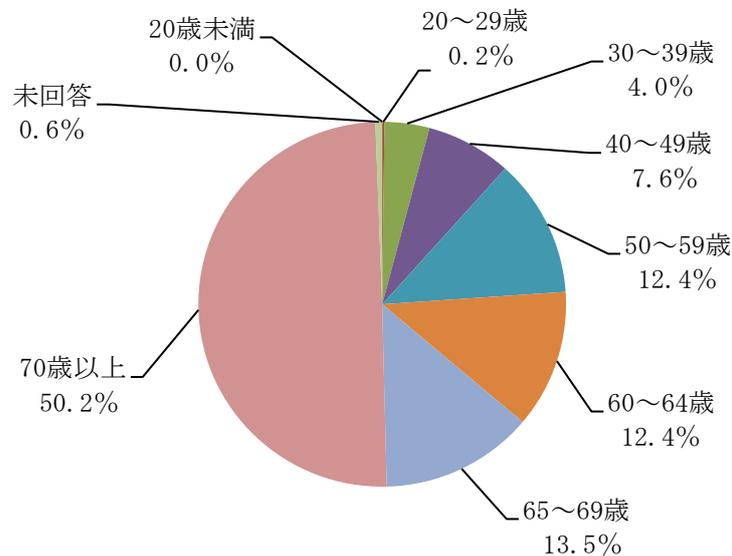
① 家政婦紹介所の家事サービスを利用する世帯の類型

求人者の年齢

回答者の年齢構成をみると（図1）、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。

また、年齢構成を世帯類型別にみると（表1）、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。

【図1】 家政婦紹介所の求人者の年齢構成（n=502）



【表1】 求人者アンケート世帯構成別年齢

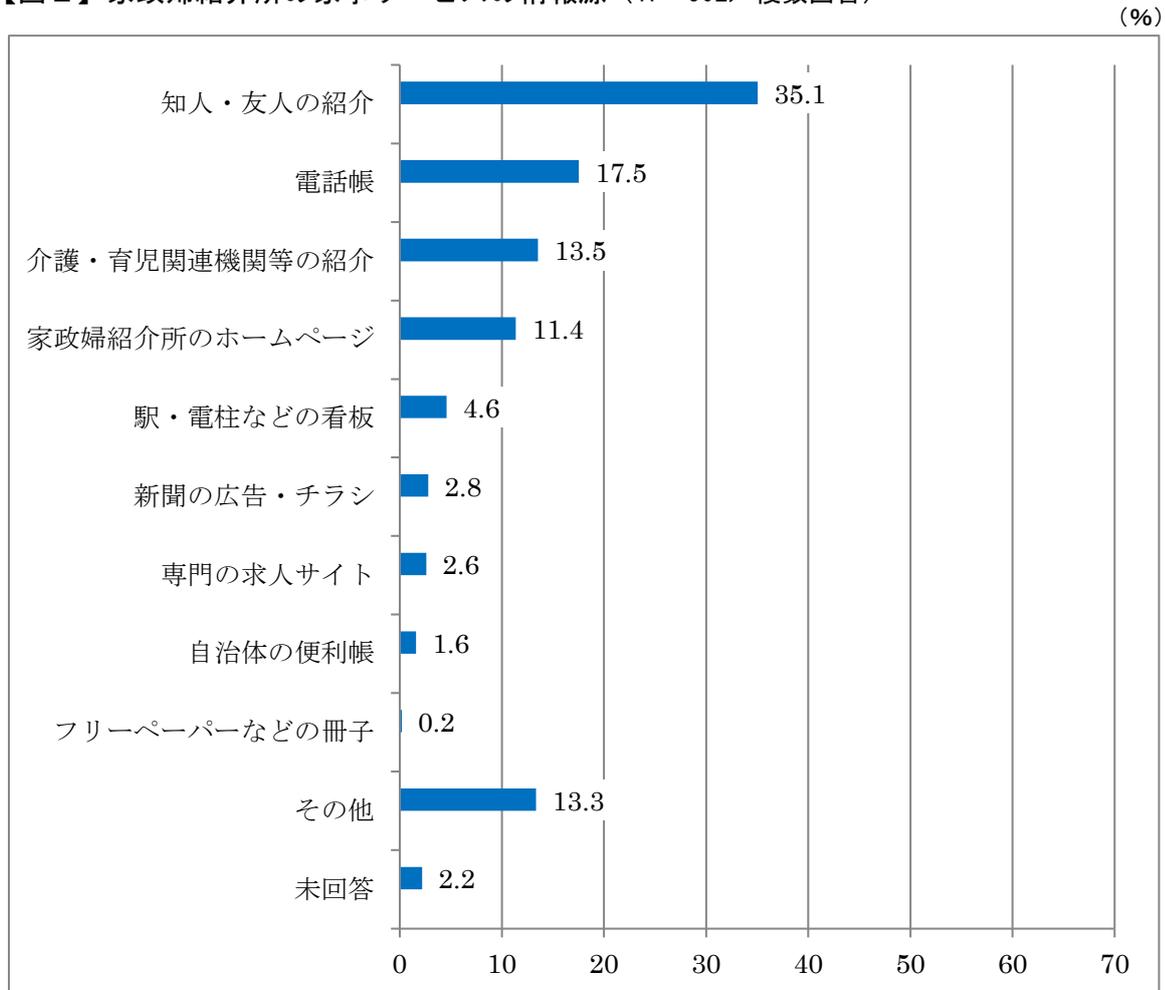
年齢 世帯構成	(%)									
	全体 (n:有効回答数)	20歳 未満	20～ 29歳	30～ 39歳	40～ 49歳	50～ 59歳	60～ 64歳	65～ 69歳	70歳 以上	未回答
共働き世帯	100.0(n=90)	-	-	15.6	20.0	25.6	17.8	14.4	5.6	1.1
要介護世帯	100.0(n=225)	-	-	-	2.2	8.9	9.8	10.2	69.3	0.9
単身世帯	100.0(n=167)	-	-	0.6	-	3.0	6.6	12.0	77.2	0.6

② 情報入手経路の特徴

紹介所の家事サービスを何で知ったか

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（図2）、「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。

【図2】家政婦紹介所の家事サービスの情報源（n=502／複数回答）



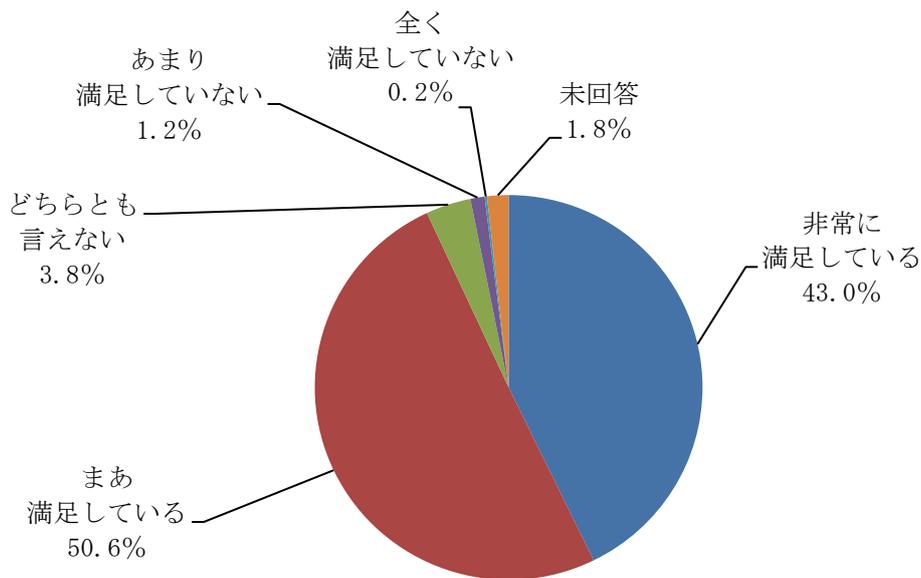
③ 高い利用満足度

家事サービスに対する満足度

家政婦紹介所の家事サービスについての満足度（図3）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。

「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。（表2）

【図3】家政婦紹介所の家事サービスに対する求人者の満足度（n=502）



【表2】他の家事サービス業者の満足度

「介護・育児サービス事業者」を利用している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？ (n=62)	%
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	-
未回答	8.1

「家事代行業者」を利用している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？ (n=22)	%
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	13.6

家政婦紹介所の家事サービスで、満足している点

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（表3）、「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。

【表3】満足している点（n=502／複数回答）

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

家政婦紹介所の家事サービスで、満足していない点

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（表4）、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。

【表4】満足していない点（n=502／複数回答）

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
求人してもすぐ紹介してくれない	7.2
適任者が紹介されない	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

④ 家事サービスの利用のパターン

利用している家事サービスの内容

現在利用している家事サービスの内容については（表5）、「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。

【表5】利用している家事サービス（n=502/複数回答）

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

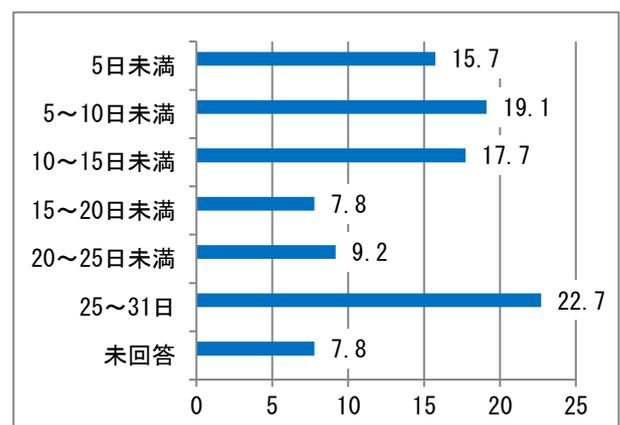
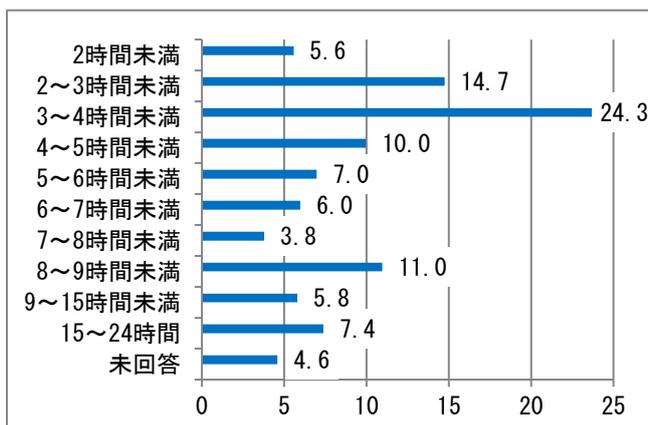
家事サービスの利用時間・日数

家政婦紹介所の家事サービスについて、1日当たりの利用時間は（図4）、3時間～4時間未満が24.3%、3時間未満が20.3%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。

また、1か月当たりの利用日数は（図5）、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。

【図4】（左）家政婦紹介所の家事サービス利用時間（n=502）（%）

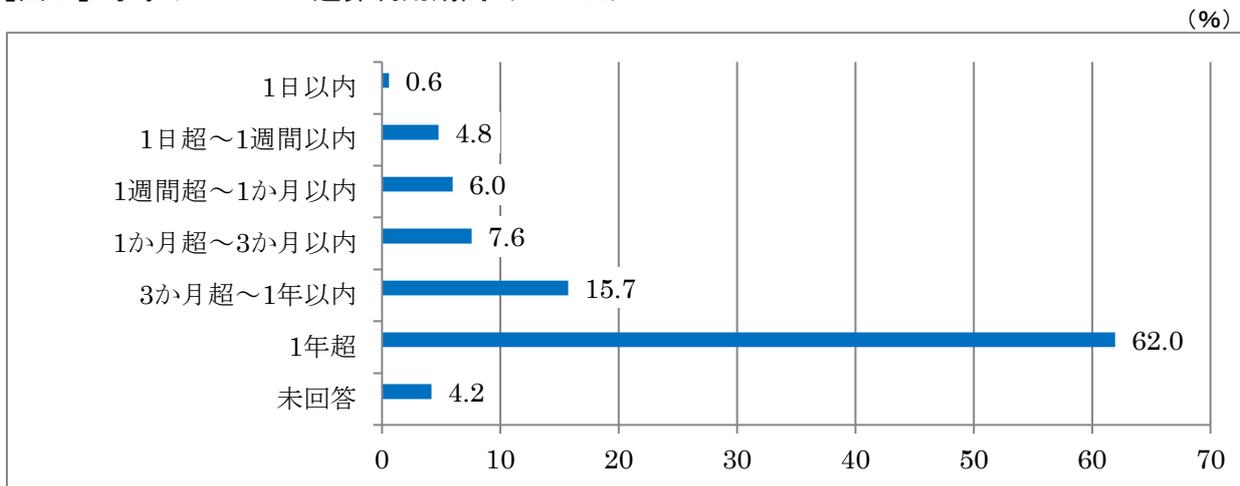
【図5】（右）家政婦紹介所の家事サービスの利用日数（n=502）（%）



家事サービスの利用期間

現在利用している家事サービスの通算期間は（図6）、「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。

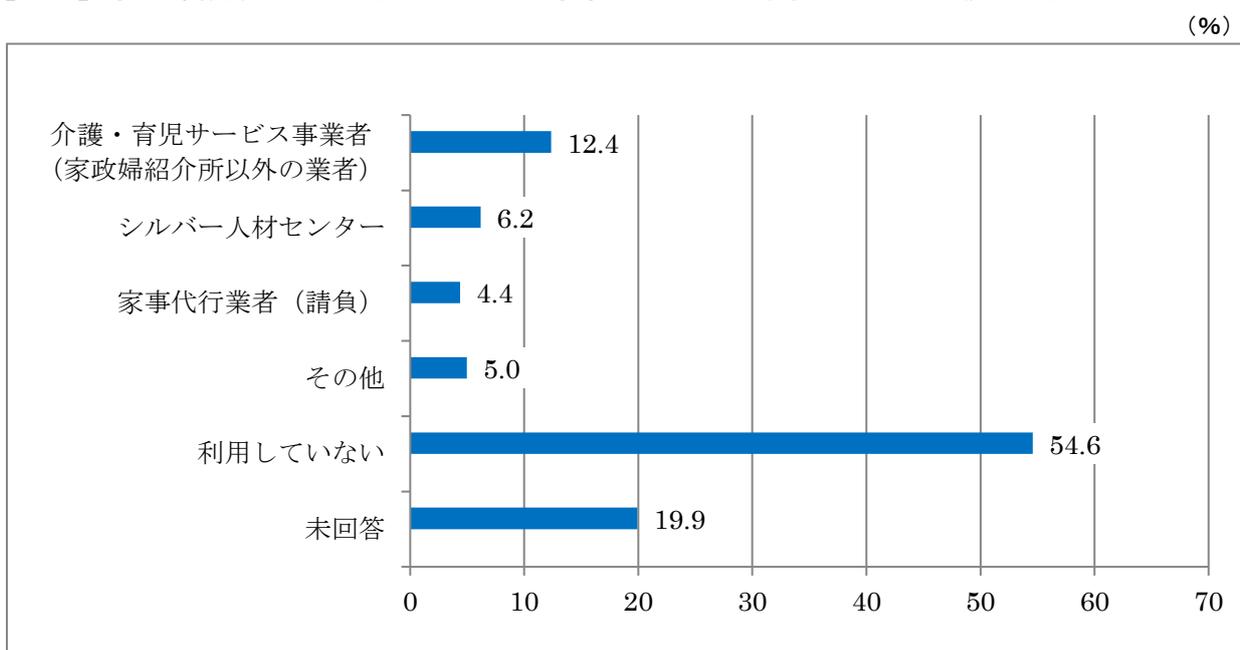
【図6】家事サービスの通算利用期間（n=502）



家政婦紹介所以外に利用している家事サービス

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%と多くなっており、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。（図7）

【図7】家政婦紹介所以外に利用している家事サービスの業者（n=502/複数回答）

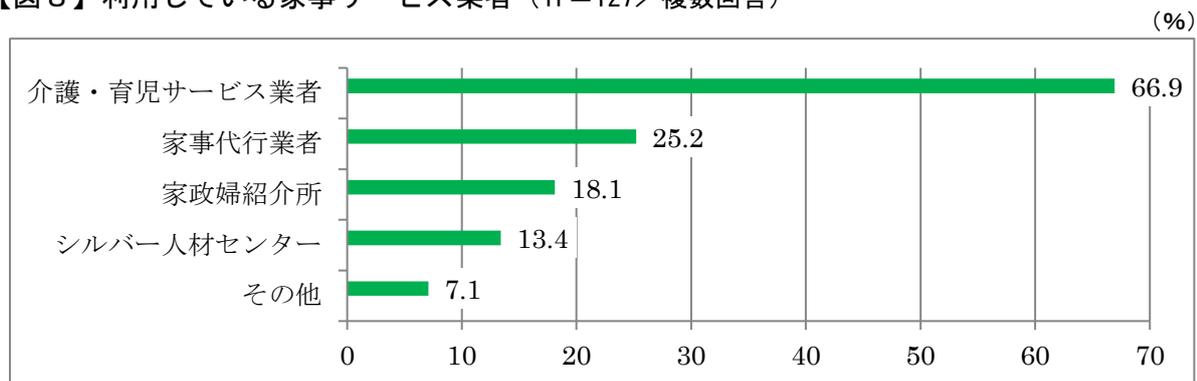


b. 潜在求人者アンケート

利用している家事サービス業者

利用している家事サービス業者は（図8）、「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%となっている。「家政婦紹介所」は、18.1%で3番目である。

【図8】利用している家事サービス業者（n=127／複数回答）



他の家事サービスを利用している理由

家政婦紹介所以外の業者を利用している理由をみると（表6）、「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。

【表6】他の家事サービスを利用している理由（n=109／複数回答）

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？	%
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

家政婦紹介所の家事サービスを利用していない理由

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（表7）、「利用に必要な金額が高そうだ」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。

【表7】 家政婦紹介所の家事サービスを利用していない理由（n=53／複数回答）

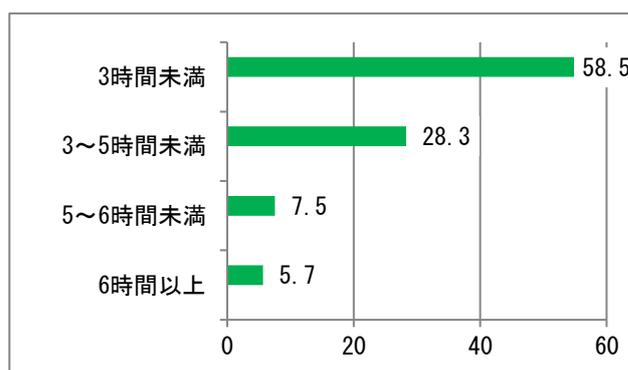
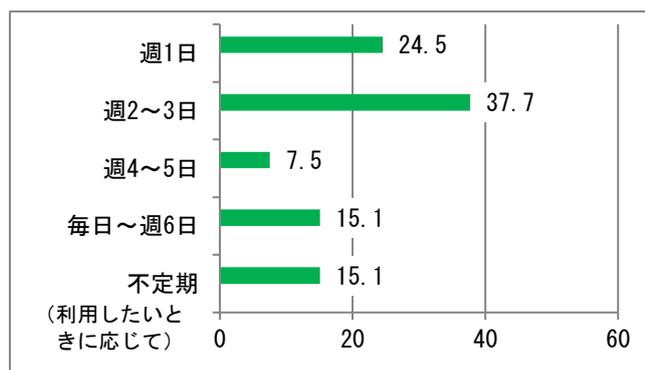
あなたが、家政婦紹介所の家事サービスを利用したいと思っているのに、利用していない理由をすべてお答えください。	%
利用に必要な金額が高そうだ	66.0
どこに頼んだらよいのか分からない	41.5
どのようなサービスが受けられるのか分からない	39.6
他人が自宅に入るのは抵抗がある	28.3
一部の富裕層が利用するものと思っていた	24.5
身近に家事サービスを利用している人がいない	17.0
介護とのセットではなく、家事サービス単独では利用しにくい	11.3
家族が反対する	9.4
家事は自分がすべきという意識から抜け出せない	7.5
その他	1.9

家政婦紹介所の家事サービスを利用する場合の、希望日数・時間

利用頻度の希望は、日数については（図9）、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。また、1日当たりの利用希望時間は（図10）、「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。

【図9】（左）家政婦紹介所の家事サービスを利用したい頻度（n=53）（%）

【図10】（右）家政婦紹介所の家事サービスを利用したい1日当たりの時間（n=53）（%）

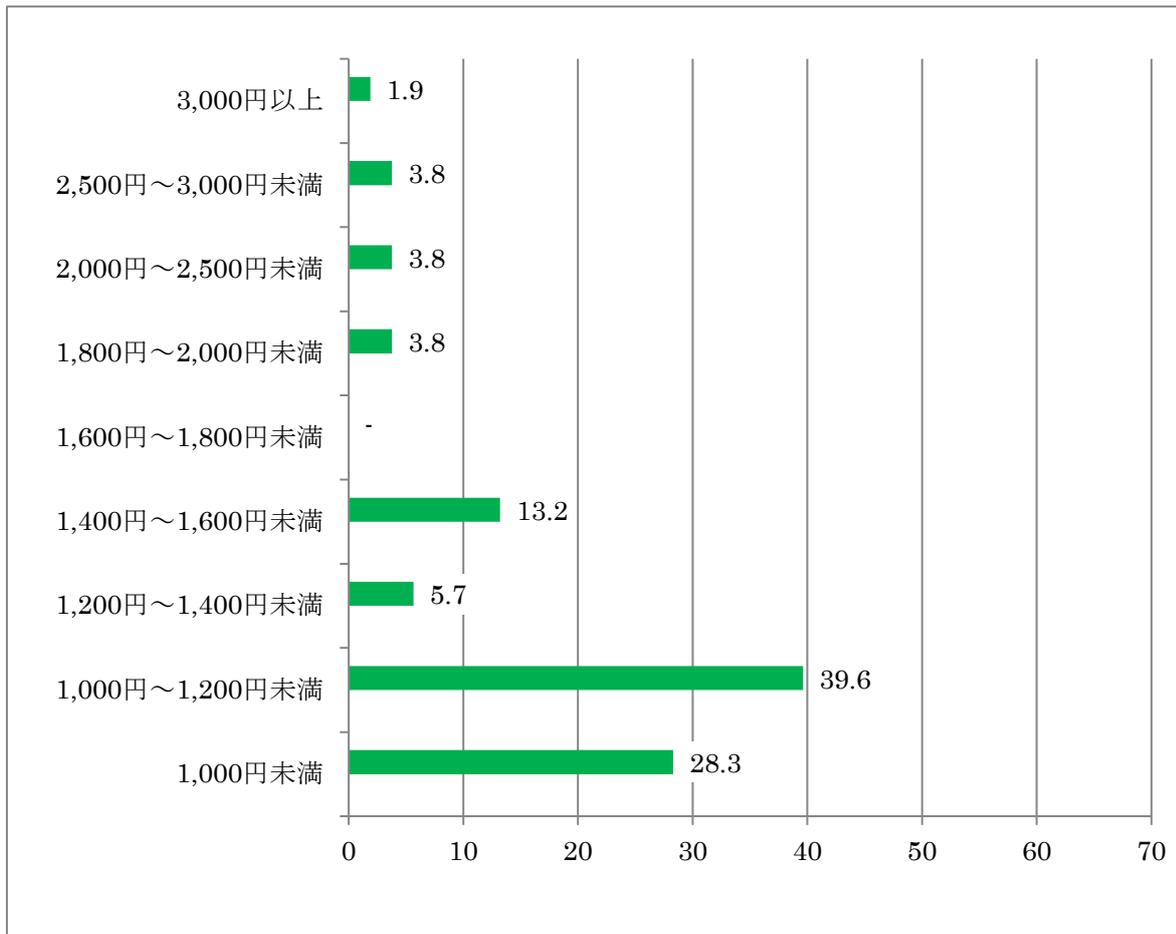


家政婦紹介所の家事サービスに支払い可能な総額

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（図 11）、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。

【図 11】 家政婦紹介所の家事サービス利用に当たって支払い可能な総額（時間単価）（n=53）

(%)



(2) 求職者・潜在求職者へのアンケート結果

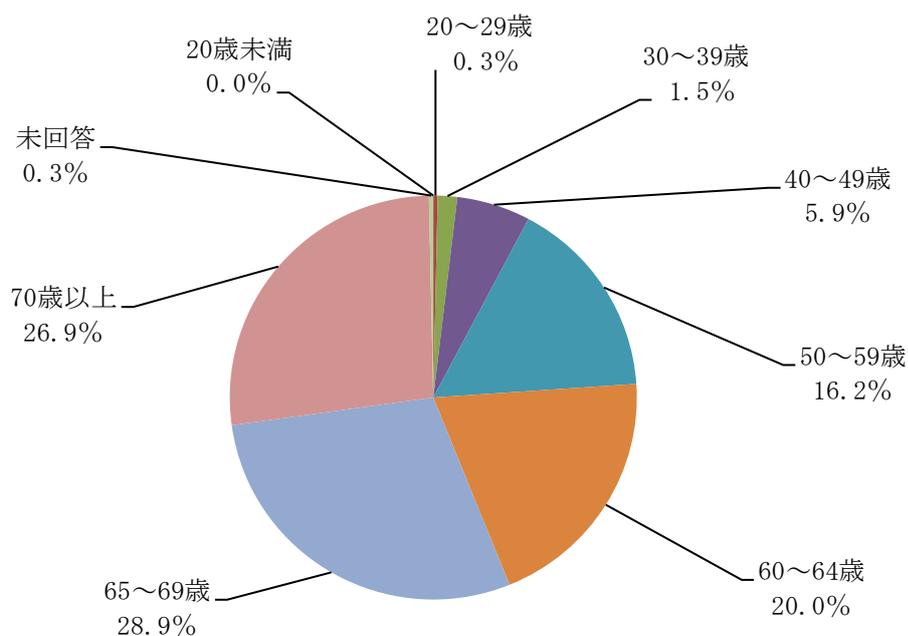
a. 求職者アンケート

① 家政婦（夫）の働き方

家政婦（夫）の年齢

家政婦（夫）の年齢構成は（図12）、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。

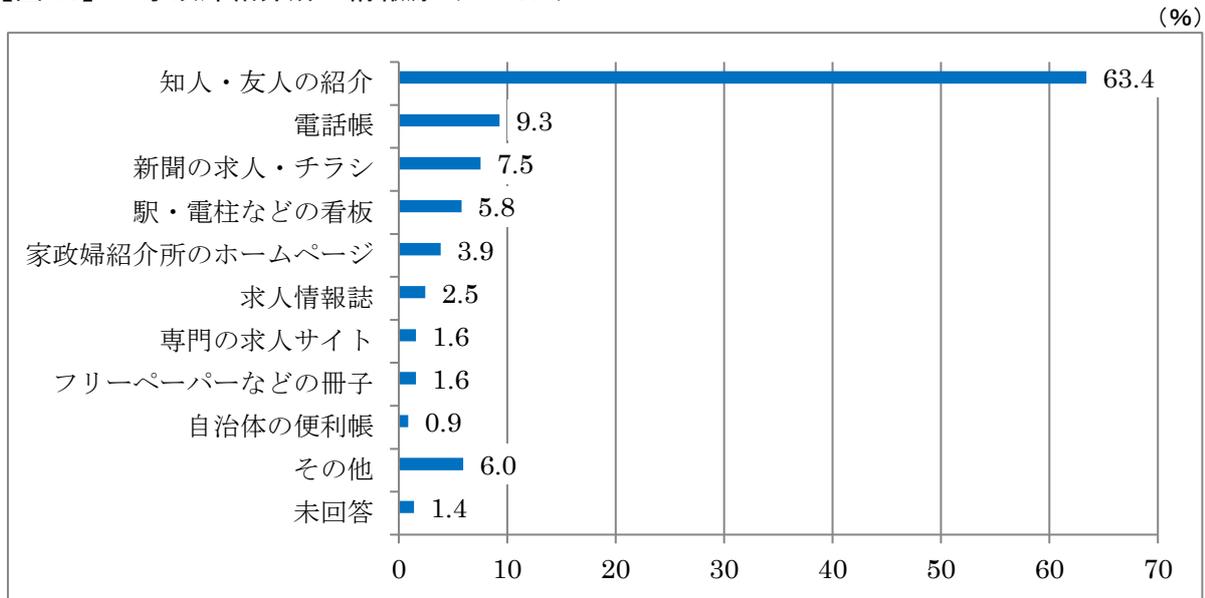
【図12】家政婦（夫）の年齢構成（n=581）



家政婦紹介所をどこで知ったか

家政婦紹介所をどこで知ったかについては（図13）、「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。

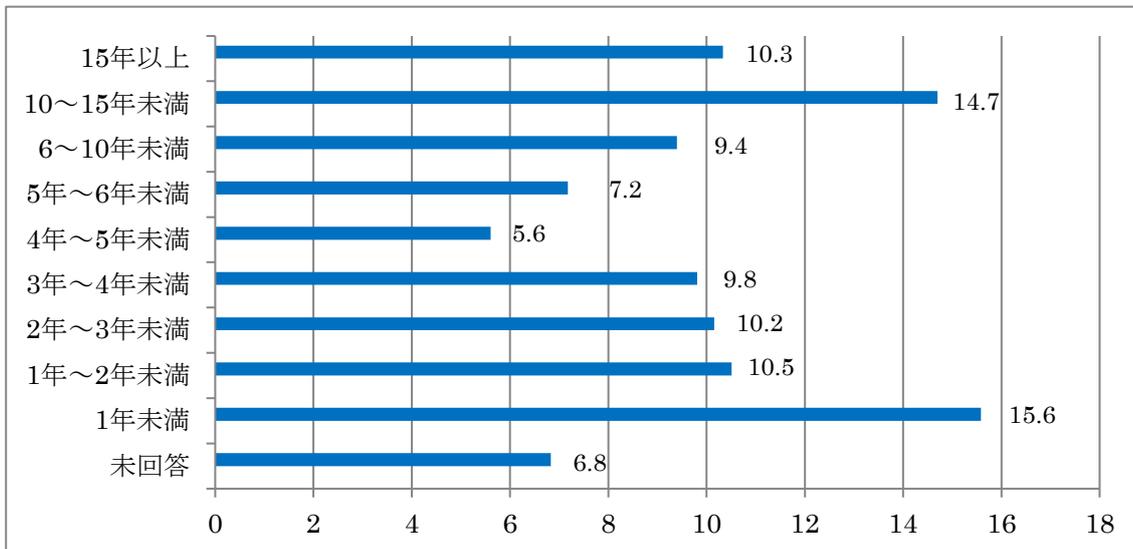
【図13】 家政婦紹介所の情報源（n=581）



就業先での就業期間

直近の就業先での就業期間は（図14）、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。

【図14】 直近の就業先での就業期間（n=581）



② 家政婦（夫）として就労の特徴

家政婦紹介所での就業を希望した理由

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（表8）、「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。

【表8】家政婦紹介所の家事サービスでの就業希望理由（n=581／複数回答）

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

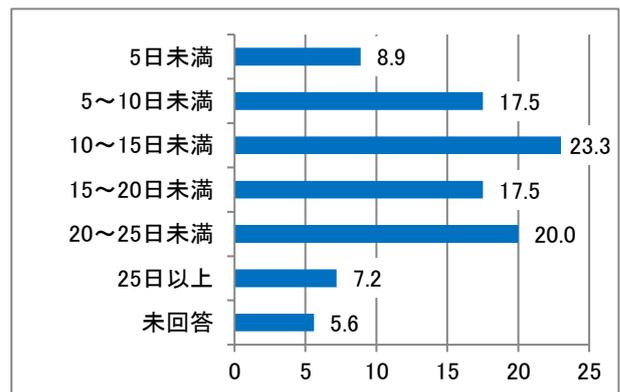
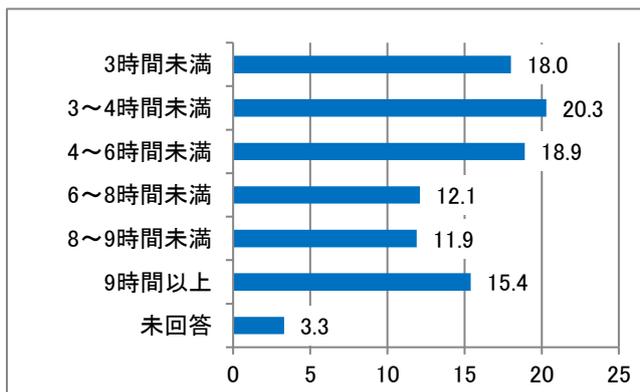
1日の勤務時間・1か月の勤務日数

1日の勤務時間については（図15）、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（図16）、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。

【図15】（左）家事サービスの1日の勤務時間（n=581）（%）

【図16】（右）家事サービスの1か月の勤務日数（n=581）（%）



b. 潜在求職者アンケート

家政婦紹介所の認知度

家政婦紹介所を知っているか尋ねたところ、「テレビでみたことがある」と「広告やチラシでみたことがある」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。

【表9】家政婦紹介所の認知度（n=200／複数回答）

家政婦紹介所について知っていますか。	%	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？	%
テレビでみたことがある	35.5	よく知っている	2.5
広告やチラシでみたことがある	34.0	ある程度知っている	11.0
インターネットでみた	17.0	どちらともいえない	10.5
知人に家政婦紹介所の紹介で働いている人がいる	3.0	あまり知らない	34.0
ほとんど知らない	39.0	全く知らない	42.0
その他	0.5		

家政婦紹介所の家事サービスで働くことを希望するか

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。（表10）

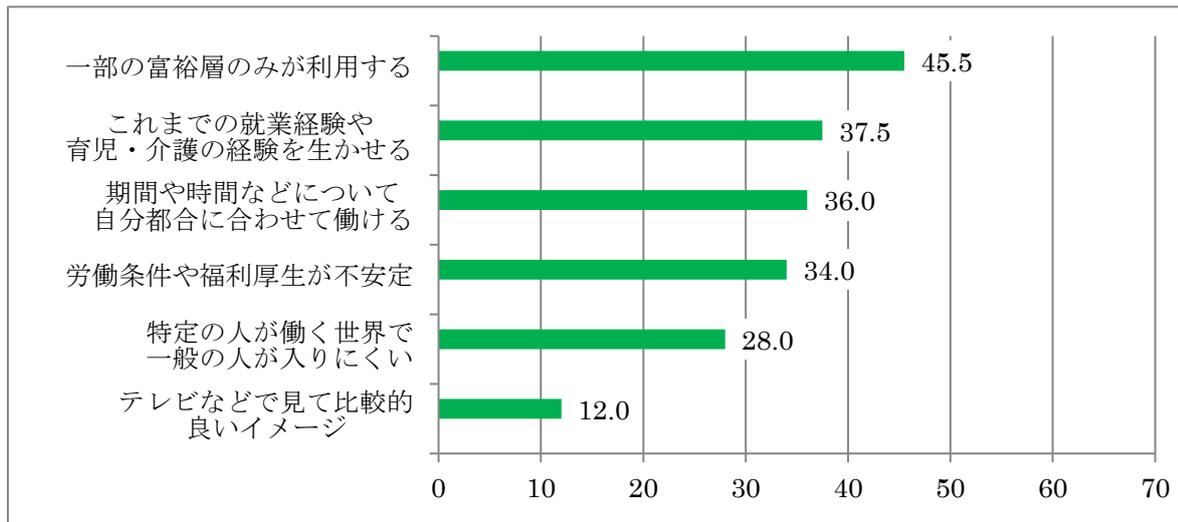
【表10】家政婦紹介所の家事サービスでの就業希望（n=200）

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	-

家政婦紹介所に対してもっているイメージ

家政婦紹介所のイメージについては（図 17）、「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。

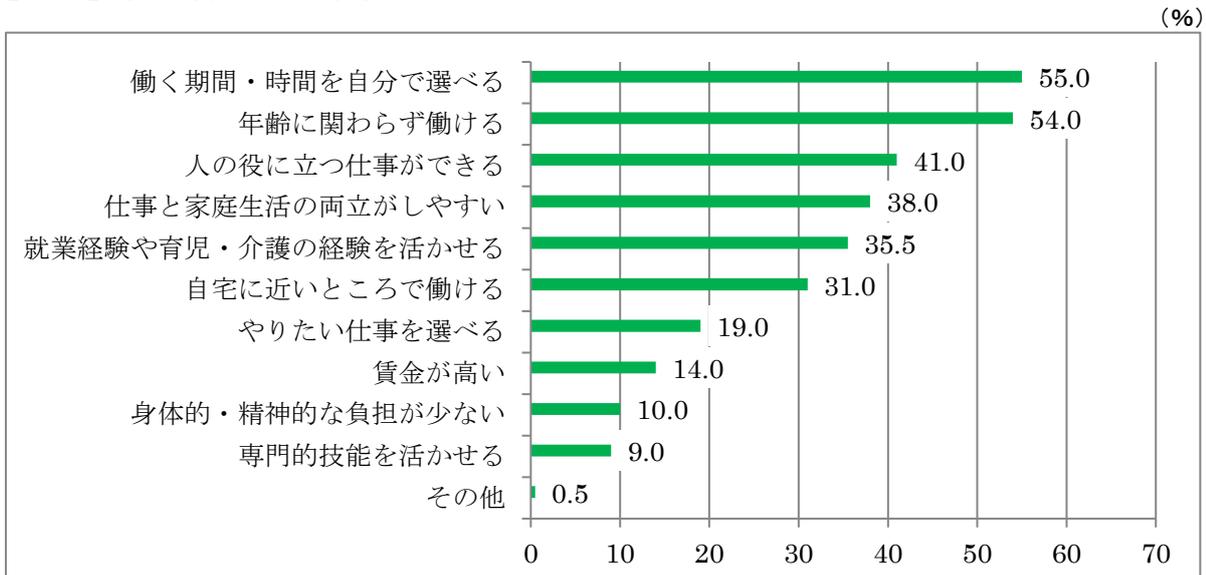
【図 17】 家政婦紹介所のイメージ（n=200／複数回答）



家政婦紹介所の家事サービスで働くメリット

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（図 18）、「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。

【図 18】 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（n=200／複数回答）



Ⅱ 家政婦紹介所の家事サービスへの要望事項と活用促進に向けた対策の方向

(1) 求人者関係の要望事項と対策のポイント

〈 要望事項 〉

要望事項を求人者と潜在求人者の中で比較すると、大きく違うのは「利用に必要な金額を引き下げてほしい」の項目。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。

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。

「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いる。

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もある。「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」といった安心して家政婦紹介所を利用したいという要望もある。

【表11】 求人者・潜在求人者別要望事項

(複数回答) (%)

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	—

n=502

n=1,000

今後の対策のポイント

① 情報伝達・働きかけの促進

「口コミ」による情報伝達を更に強化していくことが必要。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。

② インターネットの活用支援

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。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。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。

③ 家政婦（夫）の利用に必要な金額の周知

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。

④ 利用モデルの作成・提供

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。

⑤ 広報戦略・情報提供の在り方の検討・普及

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。

⑥ 相談窓口体制の強化

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と対策のポイント

〈 要望事項 〉

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。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、安心して働けることへの要望。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。

【表 12】 求職者・潜在求職者別要望事項

(複数回答) (%)

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	—

n = 581

n = 200

今後の対策のポイント

① 適格なマッチング

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 効果的な広報・情報提供

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実践し、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こと
- ・ 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 家政婦紹介所の職業紹介業務の改革・改善

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なる。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で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。