

# 家政婦紹介所の家事支援サービス事例集

公益社団法人 日本看護家政紹介事業協会

平成 29 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 29 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ヒアリング調査を実施した。

調査に当たっては、当協会傘下の 12 の家政婦紹介所のご協力をいただいてヒアリングを実施し、家政婦紹介所が行っている家事サービスの具体的な利用事例及び家事サービスの利用促進のための取組事例を収集することができた。調査結果は、今後の家政婦紹介所の家事サービスの活用を促進するための貴重な参考資料となるものであり、広く家政婦紹介所の関係者が共有すべきものであると思われる。

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から心からの感謝を申し上げますとともに、本事例集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 29 年 12 月

公益社団法人 日本看護家政紹介事業協会

## 目 次

I	ヒアリング調査の概要	1
1	調査の趣旨	1
2	調査の方法	1
II	家政婦紹介所の家事サービスの利用事例	
1	家事サービスを週に1～3回、日中短時間（6時間未満）で利用している事例	3
2	週5～7日間日中短時間家事サービスを利用している事例	15
3	日中6～8時間家事サービスを利用している事例	21
4	日中から夜間（夜間のみを含む。）にかけて家事サービスを利用している事例	27
5	介護保険を併用している家事サービスの利用事例	34
III	家政婦紹介所の家事サービスの利用を促進するための取組事例	
A	家政婦紹介所	39
B	家政婦紹介所	42
C	家政婦紹介所	48
D	家政婦紹介所	54
E	家政婦紹介所	60
F	家政婦紹介所	64
G	家政婦紹介所	68
H	家政婦紹介所	73
I	家政婦紹介所	77
J	家政婦紹介所	82
K	家政婦紹介所	86
L	家政婦紹介所	90
	参考資料1：家事サービス利用に係る求人・求職の開拓・確保等に関する調査票	94
	参考資料2：家事サービスの利用方法についての調査票	97
	参考資料3：訪問ヒアリング調査におけるヒアリング事項	99

## I ヒアリング調査の概要

### 1 調査の趣旨

共働き世帯や単身世帯、更には夫婦二人あるいは独居の高齢世帯が増加しており、家事支援サービスに対するニーズが増大している。また、人口減少が進展する中で、国は、「女性の活躍促進」や「希望出生率1.8」などの政策目標を掲げ、一億総活躍社会の実現に向けた取組を推進している。また、国家戦略特区において、家事支援業務に外国人の受け入れを認めるなど、今後の発展分野としての家事支援サービスに対する期待が高まっている。

家政婦紹介所は、あらゆる利用者（求人者）の多様なニーズに柔軟かつ機能的に対応することができ、かつ料金が低廉である一方、そこに働く家政婦（夫）（求職者）とっても、パートタイマーなどに比べて高収入であるなど家事代行業等に比べてさまざまな利点を有しているが、家政婦（夫）の活用は十分なものとなっていない。

これらの状況を踏まえ、家事支援サービスを実際の利用に結びつけるための方策及び家事支援サービスの就業希望者を増やし、人材養成のための方策を探ることを目的として、公益社団法人日本看護家政紹介事業協会（以下「看家協会」という。）は、平成28年度厚生労働省委託事業を受託し、求人者・求職者に対するアンケート調査結果を実施した。その結果によれば、求人者側においては、家事支援サービスの利用モデル・利用に必要な金額等のイメージが明らかでないこと、求職者側には、家事支援サービスで働く場合の労働条件や仕事の内容についての知識がないこと等の家事支援サービスの利用を妨げる要因が明らかになっている。

厚生労働省はこれらの成果を踏まえ、平成29年度においても、家政婦紹介所の利用を促進する方策を探るための委託事業を実施することとした。看家協会は、本事業を受託し、求人者・求職者の確保のための工夫・方策や求人者の家事支援サービス利用の実態等に関する家政婦紹介所のヒアリング調査を実施して事例集等を作成することにより、家政婦紹介所の利用の拡大に資することとする。

### 2 調査の方法

#### （1）ヒアリング調査の対象

ヒアリング調査の対象となる家政婦紹介所は、求人者等のニーズを詳細、具体的に収集、把握、提案し、これに適合するサービスを提供するために、的確、効果的な職業紹介及び家政婦（夫）への指導や支援等に取り組んでおり、他の紹介所のモデルとなるような家政婦紹介所12所とし、介護サービス事業を兼業している紹介所を含め、地域バランス等も考慮して決定した。

#### （2）ヒアリング調査の方法

ヒアリング調査の実施に当たっては、事前に調査票をヒアリング先の家政婦紹介所に送付し、回答を返送してもらい、これを踏まえて訪問によるヒアリング調査を実施した。

ヒアリング先に送付した調査票は、参考資料1及び参考資料2であるが、可能な範囲での記載を求め、訪問によるヒアリング調査において、調査票をフォローするとともに、参考資料3に基づき詳細なヒアリングを行った。ヒアリング時間は、1時間30分程度を目安として実施した。

ヒアリング先の家政婦紹介所に対しては、事前に具体的な3人の求人者を抽出してもらい、家事サービスの利用方法についてヒアリングが可能となるよう準備を依頼した。事例の選定

は、ヒアリング先の家政婦紹介所の判断に任せることとしたが、求人者の選定に当たっては、以下の求人者の類型例を参考に、なるべく種類の異なる求人者の事例を選定してもらうよう依頼した。

① 世帯類型

- ・ 一人暮らし世帯
- ・ 夫婦二人の世帯
- ・ 要介護世帯
- ・ 子育て世代 等

② 掃除・料理・洗濯など仕事内容の類型・組合せ

③ 家事サービスの利用時間・利用日数等利用のパターン

(3) 実施時期

ヒアリング調査は、平成29年6月～8月に実施した。

## II 家政婦紹介所の家事サービスの利用事例

### 1 家事サービスを週に1～3回、日中短時間（6時間未満）で利用している事例

#### K家政婦紹介所

<b>事例1</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	40歳代	本人	夫婦・子供	無																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																								
	有	無	—																								
家事サービスの種類	1 食器洗い・片付け 2 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 トイレ掃除 3 洗濯・洗濯物干し																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	3時間	12日	9:00～12:00	5年																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日中																											
夜間																											
労働条件等	1 労働契約の期間 12か月 2 賃金 時給 1,200円 3 労働時間 3時間 4 交通費の支給 実費 5 各種保険 本人が個人で加入																										

**J 家政婦紹介所**

<b>事例 2</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	30歳代	本人	夫婦・子供	無																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																								
	有（2歳）	無	—																								
家事サービスの種類	1 部屋の掃除 洗面台の掃除 トイレの掃除																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	5時間	12日	9:00~14:00	1か月超~3か月以内																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日中																											
夜間																											
労働条件等	1 労働契約の期間 12か月 2 賃金 日給 4,200円 3 労働時間 5時間 4 交通費の支給 定額500円/回 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険																										

L 家政婦紹介所

<b>事例3</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																															
求人者等の属性	70歳代	本人	単身	無																															
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																																
	無	無	—																																
家事サービスの種類	1 買い物 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 庭掃除 4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 5 話し相手 高齢者に配慮した調理																																		
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																															
	1時間	8日	14:00~15:00	3か月超~1年以内																															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>中</td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦(夫)は1人で担当 2 家政婦(夫)はヘルパー2級を保有</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日								中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																												
日																																			
中																																			
夜間																																			
労働条件等	1 労働契約の期間 1か月 2 賃金 時給 1,400円 3 労働時間 1時間 4 交通費の支給 定額660円/回 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度 ベビーシッター賠償責任保険制度																																		

## I 家政婦紹介所

<b>事例 4</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																										
求人者等の属性	<b>40歳代</b>	<b>本人</b>	<b>親・夫婦・孫</b>	<b>無</b>																										
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																											
	<b>有（5歳）</b>	<b>有（70歳代の親）</b>	<b>家庭内介護</b>																											
家事サービスの種類	<b>1 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 ガラス・サッシ・網戸の掃除</b>																													
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																										
	<b>3時間</b>	<b>16日</b>	<b>13:00～16:00</b>	<b>3年</b>																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>日中</th> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> </tr> <tr> <th>夜間</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中									夜間							
	曜日	月	火	水	木	金	土	日																						
日中																														
夜間																														
(注) 1 家政婦（夫）は1日（1回）ごとに交代し、2人で担当 2 家政婦（夫）の2人は家政士を保有																														
労働条件等	<b>1 労働契約の期間 12か月</b> <b>2 賃金 日給 3,600円</b> <b>3 労働時間 3時間</b> <b>4 交通費の支給 実費</b> <b>5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度</b>																													

## H家政婦紹介所

<b>事例5</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																										
求人者等の属性	<b>50歳代</b>	<b>本人</b>	<b>親・夫婦</b>	<b>有</b>																										
	子育ての有無	要介護者の有無	その他																											
	<b>無</b>	<b>無</b>	<b>夫婦で会社を経営</b>																											
家事サービスの種類	<p>1 買い物</p> <p>2 調理 食器洗い・片付け</p> <p>3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 ガラス・サッシ・網戸の掃除 布団干し 補修・修理</p> <p>4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 アイロンがけ ボタン付け・繕い</p> <p>(注) 家事全般を行うが、週3回の夕食作りがメインの仕事。</p>																													
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																										
	<b>4時間</b>	<b>13日</b>	<b>13:00~17:00</b>	<b>7年</b>																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td></td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td></td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td></td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦(夫)は1人で担当 2 家政婦(夫)は家政士を保有</p>					曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中									夜間							
	曜日	月	火	水	木	金	土	日																						
日中																														
夜間																														
労働条件等	<p>1 労働契約の期間 <b>6か月</b></p> <p>2 賃金 日給 <b>5,800円</b></p> <p>3 労働時間 <b>4時間</b></p> <p>4 交通費の支給 <b>実費</b></p> <p>5 各種保険 <b>ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度</b> <b>ベビーシッター賠償責任保険制度</b></p>																													

## H家政婦紹介所

<b>事例6</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	<b>30歳代</b>	<b>本人</b>	<b>夫婦・子供</b>	<b>有</b>																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護	その他																							
	<b>有（0歳と7歳）</b>	<b>無</b>	<b>—</b>	<b>夫婦とも医師</b>																							
家事サービスの種類	<p>1 買い物</p> <p>2 調理</p> <p>3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除</p> <p>4 洗濯物のアイロンがけ・畳み・収納</p> <p>(注) 洗濯については、朝、求人者が仕掛けていき、乾燥まで行う。洗濯物のアイロンがけを行い、畳んで収納する。</p>																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	<b>3時間</b>	<b>13日</b>	<b>10:00~13:00</b>	<b>4年</b>																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦(夫)は1人で担当 2 家政婦(夫)は資格なし</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日中																											
夜間																											
労働条件等	<p>1 労働契約の期間 <b>6か月</b></p> <p>2 賃金 日給 <b>4,800円</b></p> <p>3 労働時間 <b>3時間</b></p> <p>4 交通費の支給 <b>実費</b></p> <p>5 各種保険 <b>ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度</b> <b>ベビーシッター賠償責任保険制度</b></p>																										

**E 家政婦紹介所**

<b>事例7</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																										
求人者等の属性	<b>70歳代</b>	<b>本人</b>	<b>単身</b>	<b>無</b>																										
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																											
	<b>無</b>	<b>無</b>	—																											
家事サービスの種類	<p>1 買い物                  2 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除                  トイレの掃除 庭掃除</p>																													
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																										
	<b>3時間</b>	<b>4日</b>	<b>9:00~12:00</b>	<b>16年</b>																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦(夫)は1人で担当                  2 家政婦(夫)は資格なし</p>					曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中									夜間							
	曜日	月	火	水	木	金	土	日																						
日中																														
夜間																														
労働条件等	<p>1 労働契約の期間 <b>期限の定めなし</b>                  2 賃金 時給 <b>1,800円</b>                  3 労働時間 <b>3時間</b>                  4 交通費の支給 <b>実費</b>                  5 各種保険 <b>ケア・ワーカー賠償責任補償保険 共済給付(医療費助成)制度</b>  <b>ベビーシッター賠償責任保険制度</b></p>																													

F 家政婦紹介所

<b>事例 8</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	70歳代	本人	夫婦	無																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																								
	無	有	家庭内介護																								
家事サービスの種類	1 調理 食器洗い・片付け 2 部屋の掃除 3 洗濯物の取込み・畳み・収納																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	1時間	12日	16:00~17:00	5年超																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td></td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td></td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日中																											
夜間																											
労働条件等	1 労働契約の期間 12か月 2 賃金 時給 1,200円 3 労働時間 1時間 4 交通費の支給 定額600円/回 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度																										

D 家政婦紹介所

<b>事例 9</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	80歳代	本人	夫婦	無																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																								
	無	無	—																								
家事サービスの種類	<p>1 買い物 薬の受け取り</p> <p>2 調理 食器洗い・片付け</p> <p>3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 庭掃除 ガラス・サッシ・網戸の掃除 庭木・植木鉢の水遣り 布団干し</p> <p>4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納</p> <p>5 病院等への外出・散歩の付き添い 着替えの介助 話し相手 高齢者に配慮した調理身の回りの世話 排泄介助</p>																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	定めなし	12~13日	13:00~16:00	1ヶ月																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦(夫)は交代し、2人で担当。 2 家政婦(夫)は資格なし</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日中																											
夜間																											
労働条件等	<p>1 労働契約の期間 1か月</p> <p>2 賃金 時給1,200円</p> <p>3 労働時間 3時間</p> <p>4 交通費の支給 実費</p> <p>5 各種保険 傷害補償制度 ベビーシッター賠償責任保険制度</p>																										

D 家政婦紹介所

<b>事例 10</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	<b>20歳代</b>	<b>本人</b>	<b>夫婦・子供</b>	<b>有</b>																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																								
	<b>有</b>	<b>無</b>	—																								
家事サービスの種類	<p>1 食器洗い・片付け</p> <p>2 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 布団干し</p> <p>3 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 アイロンがけ</p>																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	<b>定めなし</b>	<b>4日</b>	<b>13:00~15:00</b>	<b>3ヶ月</b>																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦(夫)は1人で担当 2 家政婦(夫)は資格なし</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日中																											
夜間																											
労働条件等	<p>1 労働契約の期間 <b>1か月</b></p> <p>2 賃金 時給 <b>1,200円</b></p> <p>3 労働時間 <b>2時間</b></p> <p>4 交通費の支給 <b>実費</b></p> <p>5 各種保険 <b>傷害補償制度 労災保険の特別加入 ベビーシッター賠償責任保険制度</b></p>																										

C家政婦紹介所

<b>事例 11</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	60歳代	本人	親・夫婦・孫	有																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																								
	有（中・高校生）	有（本人）	家庭内介護																								
家事サービスの種類	1 買い物 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	1～2時間	12日	15:00～17:00	1年毎更新5回目																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日中																											
夜間																											
労働条件等	1 労働契約の期間 12か月 2 賃金 時給 1,500円 3 労働時間 1～2時間 4 交通費の支給 実費 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険 労災保険の特別加入																										

## B 家政婦紹介所

<b>事例 12</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																										
求人者等の属性	<b>80歳代</b>	<b>本人</b>	<b>単身</b>	<b>無</b>																										
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																											
	<b>無</b>	<b>無</b>	<b>—</b>																											
家事サービスの種類	1 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除																													
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																										
	<b>2時間</b>	<b>4～5日</b>	<b>10:00～12:00</b>	<b>1超～5年以内</b>																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>日中</th> <td></td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>夜間</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中									夜間							
	曜日	月	火	水	木	金	土	日																						
日中																														
夜間																														
労働条件等	1 労働契約の期間 <b>6か月</b> 2 賃金 <b>日給2,000円</b> 3 労働時間 <b>2時間</b> 4 交通費の支給 <b>定額400円/回</b> 5 各種保険 <b>ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度 労災保険の特別加入</b>																													

## 2 週5～7日間日中短時間家事サービスを利用している事例

### L 家政婦紹介所

<b>事例 13</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																														
求人者等の属性	60歳代	本人	夫婦	有																														
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																															
	無	無	—																															
家事サービスの種類	1 買い物 手紙等の投函・近所への届け物 薬の受取り 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 庭掃除 庭木・植木鉢の水遣り 布団干し 4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 アイロンがけ ボタン付け・繕い 5 話し相手 6 ペットの餌やり ペット小屋・水槽等の掃除 ペットの散歩																																	
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																														
	4時間	24日	9:00～13:00	5年超																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">日中</td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中															夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																											
日中																																		
夜間																																		
労働条件等	1 労働契約の期間 6か月 2 賃金 時給1,300円 3 労働時間 4時間 4 交通費の支給 定額1000円/回 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度 ベビーシッター賠償責任保険制度																																	

G 家政婦紹介所

<b>事例 14</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																														
求人者等の属性	<b>50歳代</b>	<b>本人</b>	<b>単身</b>	<b>無</b>																														
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																															
	<b>無</b>	<b>有（本人）</b>	<b>家庭内介護</b>																															
家事サービスの種類	<p>1 買い物                  2 調理 食器洗い・片付け                  3 部屋の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 布団干し                  4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納</p>																																	
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																														
	<b>2時間</b>	<b>31日</b>	<b>8:00~10:00</b>	<b>10年</b>																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">日中</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦（夫）は5日1人、土日は1人ずつ交替。3人で担当                  2 家政婦（夫）は資格なし</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中															夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																											
日中																																		
夜間																																		
労働条件等	<p>1 労働契約の期間 <b>6か月</b>                  2 賃金 時給 <b>1,900円</b>                  3 労働時間 <b>2時間</b>                  4 交通費の支給 <b>実費</b>                  5 各種保険 <b>ケア・ワーカー賠償責任補償保険</b></p>																																	

F 家政婦紹介所

<b>事例 15</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	60歳代	本人	夫婦・子供	無																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																								
	無	無	—																								
家事サービスの種類	1 調理 食器洗い・片付け																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	5時間	20日	11:00~16:00	1年超~5年以内																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日中																											
夜間																											
労働条件等	1 労働契約の期間 12か月 2 賃金 時給1,200円 3 労働時間 5時間 4 交通費の支給 定額700円/回 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度																										

### D 家政婦紹介所

<b>事例 16</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																															
求人者等の属性	80歳代	親子	単身	無																															
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																																
	無	無	—																																
家事サービスの種類	1 買い物 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 庭掃除 庭木・植木鉢の水遣り 布団干し 4 洗濯物の取込み・畳み・収納 アイロンがけ																																		
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																															
	定めなし	31日	15:00~18:00	6年																															
	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">日中</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #90EE90;"></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦(夫)は1日(1回)ごとに交代し、2人で担当          2 家政婦(夫)は資格なし</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中															夜間							
曜日	月	火	水	木	金	土	日																												
日中																																			
夜間																																			
労働条件等	1 労働契約の期間 1か月 2 賃金 時給 1,000円 3 労働時間 3時間 4 交通費の支給 実費 5 各種保険 傷害補償制度 労災保険の特別加入 ベビーシッター賠償責任保険制度																																		

### A 家政婦紹介所

<b>事例 17</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	<b>80歳代</b>	<b>親子</b>	<b>親・子供・孫</b>	<b>有</b>																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																								
	<b>有</b>	<b>有(親)</b>	<b>施設内の介護</b>																								
家事サービスの種類	1 買い物 薬の受取り 2 部屋の掃除 トイレの掃除 3 病院等への外出・散歩の付き添い 着替えの介助 話し相手 身の回りの世話 食事の介助 買い物の付き添い 排泄介助																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	<b>2時間</b>	<b>20日</b>	<b>9:00~11:00</b>	<b>4年</b>																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td style="background-color: #c8e6c9;"></td> <td></td> <td style="background-color: #c8e6c9;"></td> <td style="background-color: #c8e6c9;"></td> <td style="background-color: #c8e6c9;"></td> <td></td> <td style="background-color: #c8e6c9;"></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日中																											
夜間																											
労働条件等	1 労働契約の期間 <b>12か月</b> 2 賃金 日給 <b>3,000円</b> 3 労働時間 <b>2時間</b> 4 交通費の支給 <b>実費</b> 5 各種保険 <b>傷害補償制度</b>																										

## B 家政婦紹介所

<b>事例 18</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																														
求人者等の属性	40歳代	本人	夫婦・子供	有																														
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																															
	有	無	—																															
家事サービスの種類	1 買い物 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 4 洗濯・洗濯物干し 5 食事の世話、遊び相手																																	
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																														
	平均2時間	25日	9:00~13:00	5年超																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">日中</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中															夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																											
日中																																		
夜間																																		
労働条件等	1 労働契約の期間 6か月 2 賃金 時給1,000円 3 労働時間 平均2時間 4 交通費の支給 定額400円/回 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度																																	

(注) 1 家政婦(夫)は1人で担当  
 2 家政婦(夫)は保育士、ヘルパー2級を保有

### 3 日中6～8時間家事サービスを利用している事例

#### K家政婦紹介所

<b>事例 19</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	<b>90歳代</b>	<b>本人</b>	<b>単身</b>	<b>無</b>																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																								
	<b>無</b>	<b>有（本人）</b>	<b>施設等での介護</b>																								
家事サービスの種類	1 病院等への外出・散歩の付き添い 着替えの介助 話し相手 食事の介助 排泄の介助																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	<b>8時間</b>	<b>24日</b>	<b>9:00～17:00</b>	<b>5年</b>																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦（夫）は1人月水金 1人日火木土、2人で担当。 2 家政婦（夫）は資格なし</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日中																											
夜間																											
労働条件等	1 労働契約の期間 <b>12か月</b> 2 賃金 日給 <b>8,800円</b> 3 労働時間 <b>8時間</b> 4 交通費の支給 <b>実費</b> 5 各種保険 <b>ケア・ワーカー賠償責任保証制度 傷害補償制度 労災保険の特別加入</b>																										

## H家政婦紹介所

<b>事例 20</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																										
求人者等の属性	<b>80歳代</b>	<b>本人</b>	<b>単身</b>	<b>無</b>																										
	子育ての有無	要介護者の有無																												
	<b>無</b>	<b>無</b>																												
家事サービスの種類	<p>1 買い物 手紙等の投函・近所への届け物</p> <p>2 調理 食器洗い・片付け</p> <p>3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 庭掃除 ガラス・サッシ・網戸の掃除 庭木・植木鉢の水遣り 布団干し タンス・押入・本棚の整理 補修・修理</p> <p>4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 アイロンがけ ボタン付け・繕い</p> <p>(注) 家事全般を行うが、勤務しない火木土日分を含め、全ての食事(3食)を作成。</p>																													
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																										
	<b>8時間</b>	<b>13日</b>	<b>9:00~17:00</b>	<b>15年</b>																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>日中</th> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>夜間</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦(夫)は月曜日を1人が、水・金曜日をもう1人が担当 2 月曜日担当の家政婦(夫)は介護福祉士及びケアマネジャーの資格を、 水・金曜日担当の家政婦(夫)はホームヘルパー2級の資格を保有</p>					曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中									夜間							
	曜日	月	火	水	木	金	土	日																						
日中																														
夜間																														
労働条件等	<p>1 労働契約の期間 <b>6か月</b></p> <p>2 賃金 <b>日給9,800円</b></p> <p>3 労働時間 <b>8時間</b></p> <p>4 交通費の支給 <b>実費</b></p> <p>5 各種保険 <b>ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度</b> <b>ベビーシッター賠償責任保険制度</b></p>																													

C 家政婦紹介所

事例 21	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																										
求人者等の属性	80歳代	本人	単身	無																										
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																											
	無	有(本人)	家庭内介護																											
家事サービスの種類	1 買い物 手紙等の投函・近所への届け物 薬の受取り 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 庭掃除 ガラス・サッシ・網戸の掃除 庭木・植木鉢の水遣り布団干し タンス・押入・本棚の整理 4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 アイロンがけ ボタン付け・繕い 5 病院等への外出・散歩の付き添い 着替えの介助 話し相手 高齢者に配慮した調理 身の回りの世話																													
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																										
	7.5時間	4~5日	9:30~17:00	1か月超~3か月以内																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>日中</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>夜間</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中									夜間							
	曜日	月	火	水	木	金	土	日																						
日中																														
夜間																														
労働条件等	1 労働契約の期間 12か月 2 賃金 時給1,200円 3 労働時間 7.5時間 4 交通費の支給 実費 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度 共済給付(医療費助成)制度 労災保険の特別加入																													

C 家政婦紹介所

<b>事例 22</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																														
求人者等の属性	70歳代	本人	夫婦・子供	無																														
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																															
	無	有(夫)	家庭内介護																															
家事サービスの種類	1 買い物 手紙等の投函・近所への届け物 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 ガラス・サッシ・網戸の掃除 布団干し タンス・押入・本棚の整理 4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 アイロンがけ ボタン付け・繕い 5 病院等への外出・散歩の付き添い 話し相手 身の回りの世話 買い物の付き添い																																	
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																														
	8時間	31日	9:00~17:00	3か月超~1年以内																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">日中</td> <td colspan="7" style="background-color: #92d050;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中															夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																											
日中																																		
夜間																																		
労働条件等	1 労働契約の期間 12か月 2 賃金 時給 1,200円 3 労働時間 8時間 4 交通費の支給 実費 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度 共済給付(医療費助成)制度 労災保険の特別加入																																	

### A 家政婦紹介所

<b>事例 23</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	80歳代	本人	夫婦	無																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																								
	無	無	—																								
家事サービスの種類	1 買い物 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 トイレの掃除 4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取り込み・畳み・収納																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	6時間	20日	10:00~16:00	5年																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日中																											
夜間																											
労働条件等	1 労働契約の期間 12か月 2 賃金 日給 7,200円 3 労働時間 6時間 4 交通費の支給 実費 5 各種保険 傷害補償制度																										

(注) 1 1人は月木、1人は火、1人は水金で、3人の家政婦(夫)が担当。  
 2 家政婦(夫)は資格なし

**B 家政婦紹介所**

<b>事例 24</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																														
求人者等の属性	<b>90歳代</b>	<b>本人</b>	<b>夫婦</b>	<b>無</b>																														
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																															
	<b>無</b>	<b>有（本人）</b>	<b>家庭内介護</b>																															
家事サービスの種類	<p>1 買い物 薬の受取り                  2 調理 食器洗い・片付け                  3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除                  ガラス・サッシ・網戸の掃除 布団干し タンス・押入・本棚の整理                  4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 アイロンがけ ボタン付け・繕い                  5 病院等への外出・散歩の付き添い 着替えの介助 話し相手 高齢者に配慮した調理 身の回りの世話 買い物の付き添い 排泄介助</p>																																	
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																														
	<b>6時間</b> (介護保険の利用なし)	<b>30日</b>	<b>11:00~17:00</b>	<b>1超~5年以内</b>																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">日中</td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦（夫）は2日ごとに交代し、2人で担当                  2 家政婦（夫）は資格なし</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中															夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																											
日中																																		
夜間																																		
労働条件等	<p>1 労働契約の期間 <b>6か月</b>                  2 賃金 時給 <b>950円</b>                  3 労働時間 <b>6時間</b>                  4 交通費の支給 <b>定額400円/回</b>                  5 各種保険 <b>ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度 労災保険の特別加入</b></p>																																	

#### 4 日中から夜間（夜間のみを含む。）にかけて家事サービスを利用している事例

##### K家政婦紹介所

<b>事例 25</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																										
求人者等の属性	80歳代	本人	夫婦	無																										
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																											
	無	有（本人）	家庭内介護																											
家事サービスの種類	1 買い物 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレ掃除 ガラス・サッシ・網戸の掃除 4 洗濯・洗濯物干し 洗濯の取り込み・畳み・収納 5 話し相手 高齢者に配慮した調理 身の回りの世話 排泄介助																													
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																										
	7.5時間	9日	13:00~20:30	4年																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <th>日中</th> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>夜間</th> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中									夜間							
	曜日	月	火	水	木	金	土	日																						
日中																														
夜間																														
労働条件等	1 労働契約の期間 12か月 2 賃金 日給 9,000円 3 労働時間 7.5時間 4 交通費の支給 実費 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任保証制度 傷害保証制度 労災保険の特別加入																													

J 家政婦紹介所

<b>事例 26</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	40歳代	本人	夫婦	有																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																								
	無	無	—																								
家事サービスの種類	1 食器洗い・片付け 2 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 3 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	2時間	4日	19:00~21:00	1日~1週間																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日中																											
夜間																											
(注) 1 家政婦(夫)は1人で担当 2 家政婦(夫)はヘルパー2級を保有																											
労働条件等	1 労働契約の期間 1か月 2 賃金 時給1,080円 3 労働時間 2時間 4 交通費の支給 定額500円/回 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険																										

## I 家政婦紹介所

<b>事例 27</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																														
求人者等の属性	70歳代	本人	夫婦・子供	無																														
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																															
	無	有（本人）	家庭内介護																															
家事サービスの種類	1 買い物 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除																																	
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																														
	11時間	31日	8:00~19:00	8年																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">日中</td> <td colspan="7" style="background-color: #92d050;"></td> </tr> <tr> <td colspan="7" style="background-color: #92d050;"></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中															夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																											
日中																																		
夜間																																		
労働条件等	1 労働契約の期間 12か月 2 賃金 日給11,600円 3 労働時間 11時間 4 交通費の支給 実費 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度																																	

**E 家政婦紹介所**

<b>事例 28</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	<b>70歳代</b>	<b>本人</b>	<b>夫婦</b>	<b>無</b>																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																								
	<b>無</b>	<b>無</b>	<b>—</b>																								
家事サービスの種類	1 買い物 2 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 庭掃除																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	<b>6時間</b>	<b>4日</b>	<b>13:00~19:00</b>	<b>18年</b>																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日中</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦(夫)は1人で担当 2 家政婦(夫)は資格なし</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日中																											
夜間																											
労働条件等	1 労働契約の期間 <b>期限の定めなし</b> 2 賃金 時給 <b>1,600円</b> 3 労働時間 <b>6時間</b> 4 交通費の支給 <b>実費</b> 5 各種保険 <b>ケア・ワーカー賠償責任補償保険 共済給付(医療費助成)制度 ベビーシッター賠償責任保険制度</b>																										

E 家政婦紹介所

<b>事例 29</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																															
求人者等の属性	30歳代	本人	夫婦・子供	有																															
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																																
	有	無	—																																
家事サービスの種類	1 買い物 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 ガラス・サッシ・網戸の掃除 タンス・押入・本棚の整理 4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 アイロンがけ																																		
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																															
	5～6時間	4日	15:00～20:00 または21:00	1年																															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>中</td> <td style="background-color: #90EE90;"></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦(夫)は1人で担当 2 家政婦(夫)は資格なし</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日								中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																												
日																																			
中																																			
夜間																																			
労働条件等	1 労働契約の期間 期限の定めなし 2 賃金 日給 5時間 9,200円 6時間 10,800円 3 労働時間 5～6時間 4 交通費の支給 実費 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度 共済給付(医療費助成)制度 ベビーシッター賠償責任保険制度																																		

G 家政婦紹介所

<b>事例 30</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																							
求人者等の属性	80歳代	本人	夫婦	無																							
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																								
	無	有(夫)	家庭内介護																								
家事サービスの種類	<p>1 買い物 手紙等の投函・近所への届け物 薬の受け取り</p> <p>2 調理 食器洗い・片付け</p> <p>3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 ガラス・サッシ・網戸の掃除 庭木・植木鉢の水遣り タンス・ 押入・本棚の整理</p> <p>4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 ボタン付け・繕い</p> <p>5 病院等への外出・散歩の付き添い 着替えの介助 話し相手 高齢者に配慮した調理 身の周りの世話 買い物の付き添い 薬の介助 入浴の介助 排泄の介助 移動介助(体調により車椅子介助)</p>																										
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																							
	14時間	31日	7:00~21:00	2年																							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦(夫)は2人が2日、1人が3日で3人で交替 住み込み半分 上記時間帯以外は、休憩含む 2 家政婦(夫)は資格なし</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																				
日																											
夜間																											
労働条件等	<p>1 労働契約の期間 6か月</p> <p>2 賃金 日給 2,000円</p> <p>3 労働時間 14時間</p> <p>4 交通費の支給 実費</p> <p>5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険</p>																										

### A 家政婦紹介所

<b>事例 31</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																														
求人者等の属性	90歳代	親子	母・子供	無																														
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																															
	無	有(母)	家庭内介護																															
家事サービスの種類	1 着替えの介助 話し相手 高齢者に配慮した調理 身の回りの世話 食事の介助 薬の介助 排泄介助																																	
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																														
	15時間	20日	18:00~09:00	6ヶ月																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">日中</td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td style="background-color: #92d050;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦(夫)は1人が月火木土、1人が金で2人で担当 2 家政婦(夫)は資格なし</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中															夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																											
日中																																		
夜間																																		
労働条件等	1 労働契約の期間 12か月 2 賃金 日給11,000円 3 労働時間 15時間 4 交通費の支給 実費 5 各種保険 労災保険の特別加入																																	

## 5 介護保険を併用している家事サービスの利用事例

### J 家政婦紹介所

<b>事例 32</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																														
求人者等の属性	100歳代	本人	単身	無																														
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																															
	無	有(本人)	家庭内介護																															
家事サービスの種類	1 買い物 手紙等の投函・近所への届け物 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 庭掃除 ガラス・サッシ・網戸の掃除 庭木・植木鉢の水遣り 4 高齢者に配慮した調理 身の回りの世話																																	
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																														
	4時間	31日	8:30~10:30 16:00~18:00	1か月超~3か月以内																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">日中</td> <td colspan="7" style="background-color: #92d050;"></td> </tr> <tr> <td colspan="7" style="background-color: #4682b4; text-align: center;">介護保険</td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td colspan="7" style="background-color: #92d050;"></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中								介護保険							夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																											
日中																																		
	介護保険																																	
夜間																																		
労働条件等	1 労働契約の期間 12か月 2 賃金 日給 3,600円 3 労働時間 2時間×2回 4 交通費の支給 定額300円×2回 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険																																	

(注) 1 家政婦(夫)は1人で担当。  
2 家政婦(夫)は資格なし

L 家政婦紹介所

<b>事例 33</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																														
求人者等の属性	80歳代	本人	単身	無																														
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																															
	無	有(本人)	家庭内介護																															
家事サービスの種類	1 薬の受取り 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 ガラス・サッシ・網戸の掃除 庭木・植木鉢の水遣り 布団干し タンス・押入・本棚の整理 4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 ボタン付け・繕い 5 病院等への外出・散歩の付き添い 着替えの介助 話し相手 高齢者に配慮した調理 身の回りの世話 薬の介助 排泄介助 6 ペットの餌やり ペット小屋・水槽等の掃除																																	
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																														
	24時間 (介護保険の利用1時間を含む。)	31日	24時間	1年超～5年以内																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">日中</td> <td colspan="2">介護保険</td> <td></td> <td colspan="2">介護保険</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦(夫)は3人で担当。 2 家政婦(夫)は3人ともヘルパー2級を保有</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中	介護保険			介護保険											夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																											
日中	介護保険			介護保険																														
夜間																																		
労働条件等	1 労働契約の期間 6か月 2 賃金 日給 14,250円 3 労働時間 24時間 4 交通費の支給 定額1,100円/回 5 各種保険 ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度 ベビーシッター賠償責任保険制度																																	

## I 家政婦紹介所

<b>事例 34</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																															
求人者等の属性	<b>70歳代</b>	<b>本人</b>	<b>単身</b>	<b>無</b>																															
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																																
	<b>無</b>	<b>有（本人）</b>	<b>家庭内介護</b>																																
家事サービスの種類	<p>1 買い物 薬の受取り</p> <p>2 調理 食器洗い・片付け</p> <p>3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 庭掃除 ガラス・サッシ・網戸の掃除 庭木・植木鉢の水遣り 布団干し タンス・押入・本棚の整理</p> <p>4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 アイロンがけ ボタン付け・繕い</p> <p>5 病院等への外出・散歩の付き添い 話し相手 身の回りの世話 買い物の付き添い</p>																																		
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																															
	<b>24時間</b> (介護保険の利用 2時間を含む。)	<b>31日</b>	<b>10:00~10:00</b>	<b>11年</b>																															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>日</td> <td colspan="7" style="background-color: #4a7ebb; color: white; text-align: center;">介護保険</td> </tr> <tr> <td>中</td> <td style="background-color: #92d050;"></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td style="background-color: #92d050;"></td> </tr> </tbody> </table> <p>(注) 1 家政婦（夫）は2日ごとに交代し、2人で担当 2 家政婦（夫）の2人はホームヘルパー2級を保有</p>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日	介護保険							中								夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																												
日	介護保険																																		
中																																			
夜間																																			
労働条件等	<p>1 労働契約の期間 <b>12か月</b></p> <p>2 賃金 日給 <b>11,750円</b>（介護保険から別途2時間分2,800円を支給）</p> <p>3 労働時間 <b>24時間</b>（睡眠時間の8時間を含む。）</p> <p>4 交通費の支給 <b>実費</b></p> <p>5 各種保険 <b>ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度</b></p>																																		

## G 家政婦紹介所

<b>事例 35</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																														
求人者等の属性	<b>40歳代</b>	<b>本人</b>	<b>夫婦・子供</b>	<b>無</b>																														
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																															
	<b>有</b>	<b>有(夫)</b>	<b>家庭内介護</b>																															
家事サービスの種類	1 手紙等の投函・近所への届け物 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 庭掃除 ガラス・サッシ・網戸の掃除 庭木・植木鉢の水遣り 布団干し タンス・押入・本棚の整理 4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 アイロンがけ ボタン付け・繕い																																	
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																														
	<b>3.5時間</b>	<b>31日</b>	<b>09:00~12:30</b>	<b>11年</b>																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">日中</td> <td colspan="7" style="background-color: #92d050;">介護保険</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中	介護保険														夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																											
日中	介護保険																																	
夜間																																		
労働条件等	1 労働契約の期間 <b>6か月</b> 2 賃金 時給 <b>1,600円</b> (介護保険から別途2時間分2,800円を支給) 3 労働時間 <b>3.5時間</b> 4 交通費の支給 <b>実費</b> 5 各種保険 <b>ケア・ワーカー賠償責任補償保険</b>																																	

F 家政婦紹介所

<b>事例 36</b>	サービス受益者の年齢	求人者との関係	世帯構成	共働きの有無																														
求人者等の属性	<b>80歳代</b>	<b>本人</b>	<b>夫婦</b>	<b>無</b>																														
	子育ての有無	要介護者の有無	家庭内・施設介護																															
	<b>無</b>	<b>有（妻）</b>	<b>家庭内介護</b>																															
家事サービスの種類	1 買い物 薬の受け取り 2 調理 食器洗い・片付け 3 部屋の掃除 お風呂・洗面台の掃除 レンジ周り・シンクの掃除 トイレの掃除 4 洗濯・洗濯物干し 洗濯物の取込み・畳み・収納 アイロンがけ 5 病院等への外出・散歩の付き添い																																	
家事サービスの利用パターン	1日当たりの利用時間	1か月当たりの利用日数	利用時間帯	通算利用期間																														
	<b>3.5時間</b> (うち介護保険1時間を含む)	<b>31日</b>	<b>7:30~12:00</b>	<b>1年超~5年以内</b>																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>曜日</th> <th>月</th> <th>火</th> <th>水</th> <th>木</th> <th>金</th> <th>土</th> <th>日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">日中</td> <td colspan="7" style="background-color: #92d050;">介護保険</td> </tr> <tr> <td colspan="7" style="background-color: #92d050;"></td> </tr> <tr> <td>夜間</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				曜日	月	火	水	木	金	土	日	日中	介護保険														夜間						
曜日	月	火	水	木	金	土	日																											
日中	介護保険																																	
夜間																																		
労働条件等	1 労働契約の期間 <b>12か月</b> 2 賃金 <b>時給1,200円</b> 3 労働時間 <b>3.5時間</b> 4 交通費の支給 <b>定額600円/回</b> 5 各種保険 <b>ケア・ワーカー賠償責任補償保険 傷害補償制度</b>																																	

### Ⅲ 家政婦紹介所の家事サービスの利用を促進するための取組事例

#### A 家政婦紹介所

当紹介所は、居宅介護支援事業、訪問介護事業、デイサービスセンター、通所介護事業、障害者福祉サービス事業及びおそうじ事業を兼業しているほか、職業紹介も全職種行えるようにしている。これにより、求人者への営業では、家政婦（夫）と介護サービスとを合わせ身の形で提供するなど何でも屋のように売り込みのできる体制を作っている。（設立昭和24年）

#### 1 求人者の開拓・確保のための方策・工夫等

##### 〈求人者の開拓・確保〉

求人者に対するアピールは、電話帳、ホームページ、ダイレクトメールの順で効果があるが、仕事に繋がるという意味での費用対効果も同様である。このうちホームページについては、簡単なものを平成18年頃から、現在のバージョンを平成20年頃から作成・運用してきている。また、家政婦（夫）がよい仕事をした時の評判が伝わることによる口コミの効果も大きい。

当紹介所における求人者の多くは高齢者であるが、ほとんどの場合、電話で求人を受けている。具体的には、仕事の内容、場所、時間、駐車場の有無等を聞き取るほか、求職者本人の状態の確認も行い、担当者の頭の中にある登録家政婦（夫）とのマッチングを行っている。

紹介する場合には、何か問題が生ずることを防ぐために、2人体制で臨むことを原則としている。現場でのカンファレンス（担当者会議）や、ケアマネジャーから話を通じて、利用者の状況についての確認を行っている。

人の手配が難しい場合は、求人を断ることもある。

##### 〈求人者への営業〉

求人者への営業は、ケアマネジャーや、病院の医療相談室にいるソーシャルワーカーに対して行っている。具体的には年賀状、暑中見舞いを送付することや、パンフレットを持って回る形をとっている。利用金額については、利用者としても知りたいところなので大枠の目安を示すこととしている。

家政婦（夫）紹介を利用するメリットは、それと併用して、介護保険の事業や介護保険以外のサービスとセットで提供することである。要介護度の高い利用者で働けないような場合には24時間対応もしているが、この場合には手数料合わせて月50万ほどかかってしまう。そのようなときに、介護保険の併用により、費用の軽減を図ることも可能になる。

#### 2 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等

##### 〈求職者の開拓・確保〉

求職者の開拓で即効性があるのは新聞の折込広告である。折込広告を出して2、3日以内で連絡があればよいのだが、必ずしも面接に繋がるとは限らない。これに対し、ホームページや電話帳からの問い合わせは多くない。一番効果があるのは、働いている家政婦（夫）さんが他の求職者を連れてきてくれる場合である。このため、介護保険のヘルパーさんからの紹介を奨励するキャンペーンを行っているが、これは求職者確保に結びつきやすい。

シルバー人材センターでは、介護職初任者研修を行っているところがあるので、その修了式のときに雇用面接会場で求職者を探すこともある。介護保険だと短時間の仕事になるが、家政婦（夫）であれば比較的安定して働けることや、できる人には、目安として、泊まり込み勤務で日当13,000円の勤務もあるなどの説明をしている。紹介所としては、若い人よりは

ベテランを望んでおり、配偶者が定年になっている人など泊まり込み勤務が可能な人が欲しいが、シルバー人材センターにはこうした条件に当てはまる人が多い。

一方、ハローワークについては、家政婦（夫）やヘルパーではなく、半日のパートもしくは正社員という形で人材募集をすることがある。

#### 〈求職者の登録は全員するが、仕事を任せるときは厳選〉

求職者が登録する際に、時間や時給などの希望条件がそのまま通ることは少ない。特に子供が成人していない場合には、子供のことを理由に休むこともあるので、こういう可能性が高そうな人については、一応希望者の面接・登録はするものの、ただちに仕事を紹介するとは限らない。また、他の紹介所経由で働いていたが、余り評判のよくなかったような求職者については、登録しても、実際には仕事を紹介できないことがある。また、面接中の言葉遣いが悪い人などがいれば、担当者としても、これは無理だと判断をしてしまうこともある。ただ、その人が人間的に全く駄目というのであれば、教育してから仕事を紹介するというスタンスでいる。もちろん、後で問題になる可能性も高いと思われる場合もあるが、紹介事業では差別しないことが基本だと思っている。

働きたいという人の話はできる限りオープンに聴いているがその中で紹介所の看板を背負えるような人を見つけようと考えて面接をしている。お客様に余計な口出しをするなどの迷惑をかけない人であることが大事な点である。また、求人者のところでは、恩を受けるなということも常日頃から話している。例えば「お茶を飲んでもいいが、一緒に出された饅頭は食べるな。」と伝えている。紹介所としては、「業務として一線を越えるな」ということを家政婦（夫）に徹底する。そういう意味ではモラルの教育が必要だと感じている。社会人としての言葉遣いにも気をつけて欲しいが、余り強くはいえない。そのことが理由で、一日で仕事を断られることもある。こうしたときは、家政婦（夫）を傷つけないように、一度注意してから、また現場に出しているが、繰り返されるようであればその後は仕事を紹介できないこともある。

家政婦（夫）に対しては、働くメリットとして、各種保険や補償制度の案内をして安心して働けることや、具体的に働ける曜日や時間帯など働く人の事情を大事にして登録を行っていることなどを強調している。

家政婦（夫）の能力については、掃除が得意だとか、フットワークが軽いといったように、家政婦（夫）の得意な分野や特徴とする点の情報などは、担当者の頭の中であるが把握されている。しかし、能力評価まではやっていないが、これは家政婦（夫）の評価が高いからといって、求人者の賃金に反映させることが難しいという事情からでもある。

### 3 家政婦紹介所の現状と課題

#### 〈介護保険による仕事環境の変化と新規事業〉

介護保険制度導入以前には、家政婦（夫）が病院の付き添い等のサービスでメインの仕事を担っていたが、制度発足後にはこの面での売上げは大きく落ち込んだ。ただ、実費サービスとしては、まだ家政婦（夫）が行う部分がまだ生きていると思っている。

家政婦（夫）として働いている人は、掃除も丁寧にやっているが、レンジフードの掃除などをする家事代行サービス事業のプロと比べるとやはり違いはある。このため、3年前から家事代行サービス事業も手掛けるようにしている。不動産会社を通じて広報を行っているが、家政婦（夫）さんができない上のレベルをフォローする仕事をしている。

家政婦（夫）の仕事もプロの掃除の仕事もすべて、極力自社で利用者のニーズにトータル的に合わせて、売り込みができるようにしている。また、職業紹介も平成18年から全職種行えるようにしているので、何でも屋のように働けるような体制を作っている。ただ、そのような売り込みまではまだしていない。そういう話は事業として家政婦（夫）としても、洗濯代行の

ようにポイントを決め、その人の特性をみながら質を高めていくなれば、発展性があるのではないかと思っている。

特に介護の面では、家政婦（夫）の仕事は、長時間サービスや在宅サービスなど自在な対応がしやすいところが優位性である。したがって、今後の売り込み方としては、24時間の付き添いサービスや夜間の付き添いサービスなどといった点が重点になる。これらを案内しながら、家政婦（夫）による家事援助のサービス、介護サービス、家事代行サービスをセットで売り込みをしている。

#### 〈モットー〉

懇切丁寧をモットーとしている。紙媒体などでも大きく謳っているものは、地域に根付いたサービスを行うということである。お客様あっての仕事だということであるが、このことは働いてもらっている家政婦（夫）やヘルパーも大事にしている。

#### 〈求職者の仕事に対する変化と求職者の開拓・確保〉

以前は紹介所長への信頼も強く、働いている家政婦（夫）は、そこにおいて、1つの紹介所の看板を背負っているような気持ちがあった。寮や寝泊りできる所を完備することによって、人材確保の効果があったということも聞いたことがある。紹介所と自分の家のところで、家政婦（夫）が雑魚寝する場所もあり、そこから病院の付き添いなどをやっていた。冬などは、出稼ぎ等で家政婦（夫）をする人もいた。今は、仕事が余りない事もあり、他の紹介所との二股などは、当たり前になってきている。

他の紹介所との関係では、時給を少し高く設定しているのでも、移行してくる家政婦（夫）もいるが、そこから評判に繋がることが多い。紹介所間の連携については、他の紹介所の方で人が欲しいとなった時に手数料を取るという方法もあるが、そこまでの連携はしていない。

求職者の確保が大きな課題であり、働く人はつねに欲しいというのが実情である。ただ、仕事がないと収入の保証ができないので、求職者のキープが難しい。このため、仕事のニーズの需要と供給のバランスを図っていくことが大きな課題である。例えば、介護の資格を持っていなくても、できる仕事があれば紹介するようにしないと人材はキープできない。

家政婦（夫）は、経験が少なくてもあまり癖がないほうが求人者の受けはよく、育てやすいと思っている。そのほうが紹介しやすい。したがって、経歴、経験は不問であり、人間性重視で選ぶことになる。介護関係の資格を持っている人は優遇しているが、あまり資格で縛ると、人が集まらないので強調できない。

4時間までは1,500円、8時間以上は1,000円というような利用金額の設定をしているが、これは短時間の場合は時間に制約の多い求職者の視点で、また長時間の場合は継続的に仕事を頼みたい求人者の視点を考慮して設定したものである。

## B 家政婦紹介所

当紹介所は、訪問介護事業所を兼業している。長年培った医療従事者とのパイプやケアマネ等を通じて求人者の開拓を推進するとともに、家事サービスでは従業員が同行して求人者と3者で面接。登録者は多いが、求職者開拓では誠実で信頼のおける高齢者も積極的に取り込んだ求職者開拓を図るとともに、初心者向けセミナーで掘り起こしを図る。（設立昭和37年）

### 1 求人者の開拓・確保のための方策・工夫等

家政婦（夫）の求人者の多くは高齢者である。一般的には「高齢で買い物に行けなくなった」「夫が入院した」などの理由で、家政婦（夫）を利用する人が多くなっている。

#### 〈ホームページの効果〉

ホームページの開設は5年程前からになる。現在、電話帳広告については2分の1ページから4分の1ページに縮小し、ホームページのアドレスを掲載することで、詳細に関してはホームページを閲覧してもらうよう誘導している。電話帳広告を中止しないのは、家政婦紹介所を探す年齢層がインターネットに馴染みのない高齢者であるためである。

ホームページを見た求人者、求職者からの問い合わせでは、求人者からの方が多い。今後は、家政婦紹介所で実施している研修の開催状況などについてもアップデートし、目先を変えて若い人の閲覧者も増やしていきたいと考えている。

#### 〈富裕層に絞って求人者を開拓〉

求人者の開拓・確保で最も大きく貢献しているのは、半世紀を超える紹介所の実績と地域における知名度の高さといえる。そうした中であって、比較的富裕層にターゲットを絞って求人者の開拓を進めている。兼業している訪問介護事業は介護保険の適用により低額でサービスを受けられるが、家政婦（夫）に関しては全額自費負担となるためである。

紹介所長は、地域の複数の経済団体に所属している。所属団体の会員の多くは企業経営者であり、そこでの人脈の広がり、会員の枠を超えて求人者を開拓する上で大きく寄与している。

#### 〈医療従事者とのパイプが求人者の開拓を容易に〉

病院の医師などの医療従事者との結び付きが強いことも大きな特徴といえる。20年間営業活動を行ってきた実績、在宅医療専門の医師などが会員となっているネットワークへの参画など、医療従事者との太いパイプを通じた問い合わせ・相談が多く寄せられる。具体的には、入院患者の在宅療養への移行に際して、家政婦（夫）の利用ニーズが生じることが多い。

#### 〈病院の地域連携室を通じた求人依頼〉

求人ニーズが最も発生しやすいのが、総合病院や30～40床以上の病院内にある「地域連携室」である。患者の入退院に関わるのが「地域連携室」であり、ケアマネジャーと連携して退院後は在宅介護とするか、介護施設に入所するかなども話し合われる。「地域連携室」に対しては、暑中見舞いのほか、業界団体の家政婦紹介業営業ツールのリーフレットに紹介所の利用金額表などを挟み込んだ資料を送付しており、「地域連携室」からの相談事案は多い。

なお、在宅サービスの相談において「地域連携室」と並んで多いのは、地域包括支援センターからの相談である。現在、同センターからの相談が増加しているが、求人者が経済的困窮者であることも多く、家政婦（夫）の賃金支払能力の面で課題のあるケースが多い。

#### 〈家政婦（夫）が紹介所の一番の営業マン〉

「家政婦紹介所における一番の営業マンは、家政婦（夫）である」ので、家政婦（夫）がよい仕事をすれば、必然的に評判がよくなり、求人者の口コミで仕事が広がる。つまり、雇用主

である求人者の満足度を高めることが、求人を増やしていくことの基本であると捉えている。このため、初めて家政婦（夫）を利用する求人者に対しては、家政婦（夫）の働きぶりについて聴き取りをし、求人者の満足度を確認するようにしている。

#### 〈求人者への家政婦（夫）利用の説明内容〉

求人者には家政婦紹介業営業ツールのリーフレットを使って、提供サービスの概要を説明する。求人者ごとに求めるサービス内容が異なることから、家庭での家事サービスでは、紹介所の従業員が家政婦（夫）を同行させ、必ず3人で求人者と面接を行うようにしている。面接では、掃除、調理などの提供サービスの内容を確認し、後でトラブルにならないよう注意を払っている。面接後、提供するサービス内容について具体的な手順書（資料1）を作成する。臨時に家政婦（夫）が交代する場合などにも活用している。

紹介時の手続きとしては、紹介所として必要な説明を求人者に対して行う。その上で、求人者には「求人票」に依頼内容を明記してもらい、重要事項説明書、「ケア・ワーカー業務提供に当たってのお願い」（内容は、提供する家事サービスは原則、一般的な日常生活の家事の範囲であり、清掃会社の専門レベルのものは提供できないことなど）をしっかりと読んでもらった上で、押印してもらう。なお、求人者が一人暮らしの場合には、身元引受人を定めてもらうようにしている。

実際の家事サービスに際しては、その都度、作業日報（資料2）を作成し、家政婦（夫）と求人者が確認して押印する。在宅サービスの場合、勤務時間について臨時の延長・短縮があるため、その記録を残す必要があるためである（施設で働く場合は、タイムカードがある）。なお、高齢の家政婦（夫）が多いため、依頼があれば当紹介所で賃金の請求書類の作成をサポートしている。

#### 〈家政婦紹介所と訪問介護事業を兼業していることをPR〉

家政婦（夫）を利用する理由を求人者から聞いた際、その理由が家族介護のためであれば、訪問介護事業も行っていることを説明し、同じ家政婦（夫）が介護保険を併用してサービスの提供が可能であることを伝え、「そんな方法があるのか」と求人者から喜ばれる場合がある。

## 2 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等

紹介所の登録家政婦（夫）数は約200人（ピーク時は約350人）。求職者の確保のため毎年、50～80人の面接を実施し、このうち求職登録に至るのは30人程度となっている。ホームページを見ての問い合わせもあるが、それほど多くはない。

#### 〈確かな求職者は登録家政婦（夫）からの紹介〉

新たに家政婦（夫）を始める求職者で多いのは、登録家政婦（夫）からの紹介である。家政婦（夫）に紹介所は自分たちを大切にしてくれているという気持ちが伝われば、友人などを紹介所に紹介しようという気になる。登録家政婦（夫）にそうした気持ちになってもらえることが大切である。紹介所は、家政婦（夫）にとって居心地のよい、そして他の人にも自慢できる場所でなければ、生き残っていけない。

登録家政婦（夫）の紹介で家政婦（夫）を始めた人の8～9割は、きちんとした家事サービスができる人たちであり、実際に家政婦（夫）として働いている人からの紹介は確かである。

#### 〈初心者向きの家政婦養成セミナーで潜在的な求職者を掘り起こす〉

今年2月、地元新聞社から家政士資格制度について取材を受けた際、紹介所の「家政婦養成セミナー」実施の記事が新聞に掲載された。未経験の初心者向きのセミナーで、新聞報道を見た13人の参加の申し込みがあった（定員15人で募集）。

セミナーは2時間半程度で、受講者からは「現在は仕事があるが、辞めたら家政婦（夫）として働いてみたい」という声もあり、潜在的な求職者の掘り起こしにつながっている。

セミナーは評判もよく、受講者のうち一人が、現在、家政婦（夫）登録している。今後も同様のセミナーを年3回程度、実施する予定で、地元のタウン誌などを通じてセミナーの参加者を呼びかけていきたい。

#### 〈家政婦（夫）の引き抜き〉

現在、一番問い合わせが多いのが施設からである。施設のヘルパーが長続きせず、その補充が確保できない中で、紹介した家政婦（夫）が施設の常用雇用に替わるケースがある。働く家政婦（夫）の考えを尊重し、無理に引き留めることはしないが、その後、長く勤める人もいるが、1年程度で紹介所に戻ってくる人もいる。

#### 〈求職者への説明内容〉

求職者への説明では、仕事内容を簡単に口頭で説明した後、登録の受付をする前に業界団体制作のDVD（「ほほえみパートナー 家政婦のおしごと」）を視聴してもらい、まず仕事のイメージを掴んでもらった上で、傷害補償や賠償責任補償などの保険関係について説明を行う。そして、実際にどんな仕事があるのか、具体的な事案を提示する。

求職者からは働く目的や、社会保険加入の必要性などを聞き、社会保険への加入が必要であれば施設や病院への紹介を考え、家事の仕事が目的であれば家政婦（夫）にと、振り分けながら受付を行う。ヘルパーの資格を有していれば兼業している訪問介護事業と併せて登録することも可能である。

#### 〈求職者のニーズに合わせた求人者の紹介〉

求職者のニーズに合わせた紹介先とのマッチングでは、ダブルワークを希望する人に対し、単発の業務を紹介している。単発の仕事で多いのは通院介助である。施設の入居者が病院に通院する際、通常は施設職員が介助するが、人手不足で手が回らない場合もある。入居者の家族が働いている場合には、家族も介助ができないため家族からの依頼がある。通院介助は1.5～3時間程度の仕事となる。

#### 〈家政婦（夫）への指導〉

求人者からの紹介依頼で困るのは、家政婦（夫）を指名されることである。そのため、家政婦（夫）ごとに得意・不得意はあっても、一定水準以上の家事サービスを誰でも提供できるように、紹介所として指導しなくてはならないと考えている。紹介所として大切なのは、どんな人材を育てるかである。

また、家政婦（夫）の仕事の標準化も必要である。問題となるのが「やり過ぎ」である。その単位時間内に通常の仕事量以上のことをやってしまう家政婦（夫）がいると、同一家庭に複数人の家政婦（夫）が交代で入っている場合、他の家政婦（夫）とのバランスが崩れてしまうことになる。このため、ミーティングを行って、調理するおかずの数や味付けなどその家庭における仕事内容の標準化を図っている。

#### 〈求人者との賃金交渉〉

例えば、同一の求人先に3人の家政婦（夫）が入る場合、その働きぶりによって時給が異なることがあり得るが、それは基本的には求人者の意向で決めることと考えている。紹介所の姿勢としては、基本的には賃金水準は相場に準拠したものとするが、求人者が遠方で、場合によっては住み込みになるようなケースでは、求人者に対して事情を説明し、割増の賃金を支払ってもらうよう交渉することもある。

### 3 家政婦紹介所の現状と課題

家政婦紹介所だけでも事業として成り立つと思うが、訪問介護事業の両方を手掛けることで、相乗効果がある。平成12年に訪問介護事業を始めたきっかけは、要介護認定を受けた求人者から介護保険の利用ができるかを聞かれたことにある。介護保険が利用できなければ、利用できる事業所に切り替えられることを危惧し、求人者のために家政婦（夫）紹介に加えて訪問介護事業を手掛けるようになった。

#### 〈求人・求職の状況〉

今後の求人動向の予想としては、大幅に増加すると考えている。地域の会合や地域包括支援センターの人たちと話すとし介護に関するニーズを中心に増大すると予想している。

現在の求人状況は、病院の付添いが大幅に減る一方で、在宅でのサービスに関する相談が増加している。一番相談が多いのが各種施設での雇用で、毎日のように相談が寄せられる。

一方の求職状況は、家政婦（夫）の希望者は減ってきている。面接に来る人の年齢層は60歳代が圧倒的に多く、定年を迎えた人などである。また、一般の人は家政婦（夫）のことをよく知らず、特に若い人たちへのPR不足を感じている。当紹介所では、保育園に子どもを預けている父母を対象に、家政婦（夫）の募集活動の実施を検討している。

#### 〈65～70歳の定年退職者を家政婦（夫）に〉

今後の求人増を見込んで、求職者の登録に力を入れていく考えである。若い求職者を求める声もあるが、高齢者の方が時間を守るなど信頼がおけ、誠実に仕事をこなしている。実際に70代の方が家政婦（夫）として生き生きと働いており、これから65～70歳で定年を迎えた人たちを取り込んで、家事労働であることから80歳まで働くことができるとして、生きがい対策としても多くの高齢家政婦（夫）を養成していきたい。

#### 〈特養・家事代行業者との共存共栄〉

介護保険制度が始まる以前は、特別養護老人ホーム（特養）が措置制度として在宅介護を行っていたが、当紹介所が訪問介護を始めると、付き合いのある特養の人からライバルだと言われた。現在、抱えている求人者のために介護保険を利用できるようにしたものであることを説明し、特養の在宅介護サービスを受けている求人者からの依頼には、自費負担部分だけの依頼を受けるなど、共存共栄ができるよう配慮している。

また、家事代行業者との競合関係に関しては、実際に求人者の家庭においてダスキンなどを利用している場合もあり、求人者側が家政婦（夫）と家事代行業者の使い分けをしており、共存できると考えている。

#### 〈家政婦紹介所のアイデンティティー〉

家政婦（夫）のユニホームは各自が用意するエプロンである。かつては制服の時代もあったが、現在は外見的な統一は図っていない。

#### 〈ハラスメント対策〉

求人者が男性の一人暮らしの場合、2人体制で家事サービスを行うこともある。家政婦（夫）側が不安がるためであるが、ハラスメント対策はこれからの課題である。

#### 〈家政士資格を巡る課題〉

家政士資格は、求人者から見れば一つの選定基準になることから、今後、家事業務に関しては家政士資格が評価されてくると考えている。有資格者と無資格者について求人者の考えを聞いたところ、なかには時給が100円高くても有資格者の家政婦（夫）に来てもらいたいという人もいた。こうした資格の有無に伴う付加価値については今後の課題になると考えている。

すでに訪問介護事業部門では、自己評価制度を導入しているが、家政婦（夫）にも自己評価制度を取り入れていく必要性を感じている。

当紹介所の家政士資格取得実績としては、7人が受験し、6人が資格取得を果たしている。

資料 1

## 介護手順書

利用者名

平成 年 月 日現在

介護内容	介護手順	留意点
病院と自宅（2人） 9：00～12：00 （猫がいる）	病院 9：00～9：15 窓を拭く人と掃く人に分かれる  自宅—中と外に分かれる 中の人 2階の掃除機をかけて拭くのが10：30頃まで終え、1階に降りる お風呂、トイレ、台所の掃除 2階の洗面台、トイレの掃除 1階の洗面台の掃除、掃除機のゴミ取り  外の人 北側の庭の草があれば取る 落ち葉を掃く 玄関の土間掃き ここまでを10：30までに済ませ部屋の掃除にかかる 床の間の部屋、居間、リビングに掃除機をかけ拭き掃除	ガラス、ガラス戸の溝（しきい） エアコン、鉢の水やり 季節のカーペット替え 12月のワックス塗り

資料 2

## 作業日報

月分

会員名

勤務先

様

日	曜日	就労時刻		就労時間	就労者印	確認印	日	曜日	就労時刻		就労時間	就労者印	確認印
		始業	終業						始業	終業			
1							17						
2							18						
3							19						
4							20						
5							21						
6							22						
7							23						
8							24						
9							25						
10							26						
11							27						
12							28						
13							29						
14							30						
15							31						
16							合計	日	時間				
仕事内容		<input type="checkbox"/> 調理 ・ <input type="checkbox"/> 掃除 ・ <input type="checkbox"/> 身体介護 ・ <input type="checkbox"/> 見守り ・ <input type="checkbox"/> その他											
連絡欄													

## C 家政婦紹介所

当紹介所は、訪問介護事業を兼業している。在宅介護を含むトータルでの家事サービスを提供する家政婦（夫）紹介業を展開している。求職者の募集は、女性週刊誌への広告掲載により広域に行うとともに、訪問介護ヘルパーへの登録も促している。家政士資格に多数（紹介責任者含む）合格し、求人先で賃金の引き上げに合意している。（設立平成4年）

### 1 求人者の開拓・確保のための方策・工夫等

#### 〈ホームページの効果は大〉

当紹介所のホームページ開設は平成19年7月。介護労働安定センターのホームページ作成支援サービスを利用している。賛助会員になると、1カ月に3回まで更新でき、ホームページ作成業者に依頼するのに比べて、低廉な費用での運用が可能になっている。

求人関係では、ホームページを通じた求人依頼が増加しており、ホームページの効果は大きい。昔は広告といえば電話帳だったが、現在では家に固定電話のないケースもあることから、高齢者向けの電話帳広告は縮小し、現在は4分の1ページだ。家政婦紹介所がなくなったと思われるためである。

なお、ダイレクトメールなども、家庭、施設、病院に発送している。

#### 〈病院からの問い合わせで多い付き添い業務〉

現在、病院の付き添い業務は基本的になくなったが、知的障害の患者や認知症が悪化して徘徊などの状況がみられる患者への対応で、病院からの紹介を受けた家族から問い合わせがある。また、実際に病院で付き添う家政婦（夫）の姿を見て、同様に困っている家族から家政婦（夫）を依頼したいと声を掛けられるケースもある。家政婦（夫）は紹介所の広告塔でもあり、そうした意味において、きちんと仕事ができる家政婦（夫）を紹介する必要がある。

#### 〈ケアマネジャーとの連携が求人依頼に〉

入院患者が在宅介護に移行する際、家政婦（夫）を必要とする場合には、ケアマネジャーからの問い合わせがある。退院に向けての医師などを交えたカンファレンスに備えて、病院の地域連携室のケースワーカーや相談員が連絡してくる。その際、通常の介護保険のヘルパーだけでは対応できない場合、つまり生活全般についての支援が必要な場合に、紹介所では自費で賄う家政婦（夫）の部分も、介護保険のヘルパーについても、1人の家政婦（夫）で対応できることを説明する。ケアマネジャーと連携を図ることが求人依頼につながるというわけだ。

その他、ケアマネジャーが招集する担当者会議において、紹介所のPRを行っている。利用者の多くは介護保険を併用しており、要介護認定の変更などの際に開かれる担当者会議には、訪問介護事業者、家政婦（夫）、訪問看護師、訪問入浴事業者など、さまざまなサービス事業者が集まる。そこで、会議終了時に紹介所のパンフレット等を配布し、介護保険で対応できない部分については家政婦（夫）を利用することをPRしている。

#### 〈知的障害者施設へのアプローチ〉

施設関係では、入院に際して付き添いが必要となる知的障害者の施設に対して、入居者が入院する場合には、連絡をもらえるようアプローチしている。知的障害者施設の団体の会合などで、施設長が入院に際して紹介所から家政婦（夫）の紹介を得た事案などを話してくれることで、問い合わせがくることもある。知的障害者が入院する病院が遠方であることも多いが、住み込みでの付き添いとなることから、当紹介所では遠近に関係なく対応している。

#### 〈求人者への説明：まず求人者のニーズを聞く〉

求人者からの問い合わせには、まず、求人者のニーズを聞き、そのニーズを満たす家政婦（夫）を紹介するというのが基本スタンスである。家政婦（夫）が行う家事の範囲は広いから、まず、

働く時間帯、仕事内容、子供・高齢者の有無など、できるだけ細かい条件を尋ねるようにしている。また、調理に関しては、一般の家庭料理になることなども伝える。より詳しくと言われれば、出向いて説明したり、紹介所に来所してもらったりもする。

紹介家政婦（夫）に対する説明は、病院での付き添いの場合、経験者には細かい説明を省略することもあるが、家庭に入る場合、まず、家政婦（夫）を同席させないで求人者と打ち合わせをした後、家政婦（夫）に説明するようにしている。求人者によっては家政婦（夫）に知られたくない内容もあるためである。その後、求人者、紹介所の従業員、家政婦（夫）の三者で具体的な仕事内容を詰めるようにする。

求人者への説明では、家政婦（夫）の雇用に当たって『求人者の皆様へ』（資料1）を読んでもらい、十分に理解してもらった上で、参考利用金額を示している。家政婦（夫）の賃金は、紹介所のパンフレットやホームページにおいて目安を示している。

## 2 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等

### 〈女性週刊誌に広告を掲載し、全国から求職者を募集〉

ホームページを見たという求職者からの問い合わせに対応するほか、登録家政婦（夫）に友人・知人の紹介を求めることもしている。登録家政婦（夫）から紹介を受けた人の場合、信頼のおける人であることが多い。

その他、2週間に1回、女性週刊誌に家政婦（夫）募集の広告を掲載している。

住み込みでの家政婦（夫）の仕事を想定しているため、求職者が紹介所の近隣に在住しているか否かにはこだわらない。「今、登録している紹介所では仕事がない」といった理由で、全国から問合せが寄せられる。現在、紹介先も九州、四国、本州など広域にわたっている。

### 〈外国籍の求職者には施設を紹介〉

ヘルパー2級（介護職員初任者研修）を受けている日系ブラジル人から、資格取得後の紹介先の依頼があった。しかし、日本語はローマ字でしか書くことができず、コミュニケーションに課題があった。以前、派遣会社から病院に派遣されて介護者として働いた経験があり、年齢が50代と若かったため、老人ホームへの紹介を考えている。今後、外国人からの求職も増加することが予想されるが、日本語に課題のある外国人に対しては、施設での直接雇用による職業紹介を考えている。

### 〈家政婦（夫）登録では介護ヘルパーの登録も併せて〉

訪問介護事業を兼業するため、家政婦（夫）と訪問介護ヘルパーの両方で登録する人がほとんどとなっている。家政婦（夫）として求職があった場合、ヘルパーの資格を保持していれば、介護保険と家政婦（夫）を併用する働き方などを説明し、介護ヘルパーの登録も促している。また、ヘルパーの資格を保持していない家政婦（夫）の求職者には、資格取得を勧めることもある。

### 〈ハローワークで家政婦紹介所をPR〉

昨年「サービス内容・取扱職種」「特徴的な取り組み」などを記載した紹介所の案内文を労働局へ申請し、ハローワークの窓口においている。従来、ハローワークは直接雇用の事業所しか対象にしていなかったが、人材紹介業にも門戸が開かれた。現在までのところ問い合わせ等の反応はない。

### 〈個別の求人依頼に応じて求職者を募集〉

個別の求人依頼でニーズに合った家政婦（夫）を紹介するため、新聞の折り込みチラシなどで急募することも行っている。ある身体が不自由な求人者のケースでは、インスリン注射など

の医療行為の必要性から、そうした介護にも対応できる家政婦（夫）について募集を行ったこともある。

#### 〈求職者への説明：家政婦（夫）とヘルパーの違いを〉

最近の求職者は、ヘルパーの経験があっても、家政婦（夫）の経験がない人が多い。このため、初めて家政婦（夫）として働きたいという人で、ヘルパーの資格をもっている人には、家政婦（夫）とヘルパーとの違い（資料2）をよく理解してもらうようにしている。家政婦（夫）の雇用主は求人者であり、紹介所は雇用主でないことや、ヘルパーができることとできないことを理解させる。その上で、通常であれば、家政婦（夫）の仕事のDVD（「ほほえみパートナー 家政婦のおしごと」）を視聴していただき、求職票に記入してもらって登録となる。

#### 〈家政婦（夫）の管理〉

家族不在時の1日24時間の泊まり込みの見守りや介護では、介護ノートに食事、排泄、痰の吸引等の日々の記録を付けるほか、家政婦（夫）の業務日誌にはその日に行った家事の内容を記録し、利用者の確認印をもらうことで、トラブルの防止を図っている。

家政婦（夫）の管理では、記録するノートや日誌の受渡しの際に、仕事ぶりを求人者に確認することもある。病院の付き添いにおいては、記録や預かり金のノートなどについて、抜き打ちで確認しに行くこともある。求人者、求職者に対して紹介した後に、必ずフォローを行う。

家政婦（夫）から紹介所に寄せられる相談も多くあり、調理などスキルに関しては、家政婦（夫）同士で教え合ったりもしている。また、引き継ぎ期間を設けて、OJTで教えることもある（その時間の賃金は紹介所で負担する）。

#### 〈紹介所による求人者への賃金値上げ交渉〉

働き始めた後、当初の予想と違ってハードな仕事内容であると分かった場合、体力的に厳しいのか、賃金を引き上げれば続けられるのかを家政婦（夫）に確認した上で、紹介所から求人者に賃金値上げの交渉をすることもある。その他の対応策として、家政婦（夫）を2人体制に変えるなど、求人者の家族に協力を求められるのであれば、勤務時間を短くするといったことを検討してもらう。

### 3 家政婦紹介所の現状と課題

家政婦（夫）の需給状況については、大きな変化は感じていない。求職者に関しては、この数年間、登録者100～110人程度で推移している。

#### 〈課題：家政婦（夫）の若返り〉

紹介所の課題は、家政婦（夫）の高齢化が進行しており、若返りを図ることである。特に介護サービスがある場合、一人暮らしの住み込みでは昼夜を問わない仕事となり、移乗、移動の介護に際しては要介護者を抱きかかえる必要などもあり、若い家政婦（夫）でないと体力的に厳しい。また、痰の吸引、胃瘻の取扱いなど医療行為の必要な利用者が増え、介護の内容も高度化しており、必要とされるサービス内容をしっかりと把握し、研修を受講・修了している比較的年齢の若い家政婦（夫）へのニーズが高まっている。その他、高齢家政婦（夫）の場合、介護サービスの提供に伴う日報の記録をきちんと付けられない人が多い。

家政婦（夫）は定年退職した人や主婦を卒業した人が多いため、60代で若い方である。70代、80代でも指名が入る家政婦（夫）もいるが、高齢者の場合、個人差が大きいだけに若返りを図っていききたい。

#### 〈課題：家政士資格の賃金への反映〉

家政士資格を取得した場合、それを賃金にどう反映させるかが課題である。現在は、同じ家事労働の場合、若手と年配者とではそれぞれ一長一短があり、年齢に関係なく同じ賃金となっ

ている。ただし、優秀な人とそうでない人で、賃金に格差をつけるなら家政士資格の有無だと考えている。

しかし、資格取得者には時給の高い新規求人を紹介するといったことはできても、求人毎に賃金の格差が大きいため、家政士資格をどのように賃金に反映させるかが課題である。現在のところ、家政士資格の取得が直接的に賃金アップにはつながっていないが、資格取得のタイミングで賃金を上げてもらうため求人者と交渉し、引き上げた先が2件ある。ただし、一つの家庭に3人の家政婦（夫）が入っている場合、家政士資格の有無で賃金に差を設けておらず、そのうちの1人だけが合格したからといって賃金の引き上げは難しい。

#### 〈紹介業だけで事業が成り立つか〉

家政婦紹介業だけでやっていくなら、今のやり方を変える必要がある。個人の求人だけでなく、現在であれば人手不足の病院の看護助手の紹介や、介護業界に対して介護労働者を紹介できる紹介所が変わっていく必要がある。

#### 〈家事代行業者への乗り換えの有無〉

求人者で、家事代行業者から家政婦（夫）への乗り換えはある。家政婦（夫）の方が費用的に安くつくためである。家事代行業者が24時間の家事サービスを行う場合、労基法の適用によって、人を交替させる必要があるが、家政婦（夫）であれば一人の住み込みで対応できる。現在のところ家政婦（夫）から家事代行業者への乗り換えは聞いていない。庭の掃除等、シルバー人材センターと並行して利用しているケースはある。

#### 〈家政士資格への取組〉

家政士資格については、さまざまな機会を捉えて積極的にPRしている。ホームページ上でも、11月の試験実施に向けて受検案内が示されれば、受検申込書をダウンロードできるようにする。一般の人が家政士資格を取得し、家政婦（夫）として働いてみたいと考える人が増えることを期待している。

登録家政婦（夫）に受検を勧めている。若い50代、60代の家政婦（夫）や高齢でも意欲のある家政婦（夫）にはできるだけ受検してもらうようにしている。受検する家政婦（夫）の勉強時間を確保するため、休暇を取得できるよう求人者に説明に行くこともある。現在、当紹介所の登録家政婦と紹介責任者が受検し、11人が合格した。紹介責任者が受検したのは、制度として新しい家政士検定試験なので、個々の家政婦に対して家政士検定試験の説明をしっかりと行えるようにするためである。

#### 〈家政婦紹介所のPRは名称から〉

紹介所についてのPRが足りていない。より広く世間に紹介所の存在を知ってもらう必要があると考えているが、近年は「看護師家政婦紹介所」という名称を使わないカタカナ表記の紹介所が増えており、事業内容が見えにくくなっていることも課題である。

## 求人者の皆様へ

平成 28 年 7 月 1 日より

〈次の事項についてご了承願います。〉

- 看護師家政婦のお申し込みに際しまして、ご希望に適した求職者のご紹介に努力いたします。
- 基本給の勤務時間は午前 9 時から午後 5 時までとなっておりますが、休憩は適宜お与え下さい。
- 尚、泊まり込み勤務に関しましては、食事、入浴、睡眠、休憩時間も充分お与え下さい。
- 法定による紹介手数料として賃金の 17% (短時間 17%~100%以内) と受付事務費 1,100 円を申し受けます。
- 紹介手数料には家政婦(ケアワーカー)の労災保険料と消費税が含まれています。  
(労災保険料は所轄の労働基準監督署に納付いたします。)
- 求職者の雇い入れ、解雇の場合は時間の長短にかかわらず午前 0 時を限度として 1 日分の料金をいただきます。
- 感染症並びに知的障害・精神障害のときは、賃金の 3 割増をいただきます。
- ご夫婦等お二人の場合は、一人につき賃金の 7 割のお二人分を申し受けます。
- ご病人様重症のときは、勤務上手違いを起こさないために、相勤者をお願いいたします。
- ご家庭での住み込み勤務又は、病院の付添いの病院給食は雇用家族様でご負担願います。  
尚、病院給食がない場合は一日 1,500 円ご負担願います。
- 寝具ならびに交通費はご負担願います。
- 睡眠時間 6 時間~8 時間と食事、入浴時間もお与え下さい。
- 賃金は、毎月 10 日、20 日、月末に本人に現金でお支払い下さい。その時、所定の領収書をお受け取り下さい。
- 当紹介所家政婦は、金銭管理・財産管理は致しません。ご家族で現金、貴重品等の管理をお願い致します。ただし、生活費としての少額の金銭はお預かりしノートに記入してまいりますので、ご家族様で確認、願います。
- 家政婦(ケアワーカー)との金品の貸借については当紹介所として責任を持ってませんのでご承知願います。
- その他ご不明の点をご遠慮なく紹介所にお問い合わせ下さい。
- 領収書の再発行は致しませんので大切に保管下さいませ。

厚生労働大臣許可

○ ○ 家政婦紹介所  
代表者 △ △ △

TEL ○○○—○○○○(代)

FAX ○○○—○○○○

## 家政婦とヘルパーとの違い

平成 25 年 11 月吉日

○ ○家政婦紹介所

## ○ 家政婦について

まず紹介所に求職登録をする。

紹介所より求人者から示された労働条件を明示してもらい選択する。

就労が決定した場合家政婦の雇用主は求人者になります。

従いまして、家政婦は求人者の指揮命令により家政婦業務をこなします。

紹介所は求人者、求職者の紹介あっせんを行う所です。

紹介所は家政婦の雇用主にはあたりませんので、ご注意くださいませ。

## ○ ヘルパーについて

ヘルパー資格取得した者が、訪問介護事業所と雇用契約を結ぶ。

よってヘルパーの雇用主は訪問介護事業所となり、その事業所の指揮命令によりヘルパーとしての業務をこなす。

介護保険では身体介護、生活援助のサービスがあり、利用者本位のサービスのみにになります。訪問介護(ホームヘルプサービス)の業務内容を絵で表しましたので、しっかりとご確認願います。

基本的に同居家族がいる場合は、生活援助のサービス提供は出来ません。ただし、同居家族が要介護者である場合は、サービス提供は可能です。

	ヘルパー	家政婦
契 約	訪問介護事業所と介護保険 を利用する利用者又は家族	求人者と求職者間で雇用契約 紹介所は紹介のみ
雇用主	訪問介護事業所	求人者(お客様)
サービス提供	利用者のみ	同居家族も可
資 格	ヘルパー資格 介護福祉士	特になし
サービスの種類	介護保険で定められた 身体介護、生活援助	労働条件の業務内容であれば 何でも可
賃金の支払	訪問介護事業所	求人者により直法払い
賠償保険	訪問介護事業所	家政婦個人で加入 手続きは紹 介所が団体扱いにより行う。
労 災	訪問介護事業所 労災適用事業所です。	家政婦個人で加入 手続きは紹 介所が団体扱いにより行う。
就労形態	労働基準法適用	個人雇用なら労働基準法適用 除外長時間連続泊り込みも OK
就労場所	介護保険課に届けている事業実 施地域	日本国内
制限	サービス提供中はエプロンを着 用する。	私物で清潔なエプロンなら何でも 可

## D 家政婦紹介所

当紹介所は、訪問介護事業、介護予防訪問介護事業を兼業している。求人開拓では、ヘルパーと家政婦（夫）の併用などを提案しているが、特に短時間サービス（1～3時間のスポット利用）は求職者募集にもアピールしている。求職者には、登録時に「能力自己評価カード」によって介護、家事、マインドについて点数化している。（現法人の設立平成10年）

### 1 求人者の開拓・確保のための方策・工夫等

#### 〈求人者の開拓はチラシの作成に工夫〉

求人者の開拓は、ホームページへの掲載、ダイレクトメール、およびケアマネジャーに対する営業が主なものであるが、費用対効果が大きいのは、ケアマネジャーを訪問してチラシを渡す形である。

とくに、自治体等に対する働きかけについては、ケアマネジャーの効果が大きい。現に、紹介所への依頼の8割5分は、ケアマネジャーからの紹介になっている。一番困るのは通院介助であり、1日のみの仕事になるため、反復性のない仕事は家政婦（夫）もしたげられない。

また、集客については、家事代行は折込営業であるのに対し、こちらはケアマネジャーを通してのルート営業という形であり、家事代行業との競合にはなっていない。

なお、ホームページは、平成27年8月3日に、家政婦（夫）専用のサイトを立ち上げたが、閲覧数はあまり上がっていない。

サービス内容の周知はチラシによる提供に拠っているが、その内容はいろいろ工夫しながら行っている。特に家政婦（夫）のサービスのメリットを示すような営業ツールについては、常時作成をしている。概ね3ヶ月に1つの営業ツールを作成し、3ヶ月かけて配るようにしている。その営業ツールを1つ作成したら、それを持って、ケアマネジャーをはじめ、居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、総合病院などへの訪問営業を行い、概ね3ヶ月で配布する計画で実施している。

また、求人者のニーズに適合した求職者を紹介するための直前面談も、必要があれば行っている。

#### 〈スライド制の手数料率により短時間のメリット〉

求人条件の中では特に費用についての関心が高く、家事代行などでは1時間幾らという形で出している。ある程度は数字を示さないと求人者からの納得が得られない。一日の総額がいくら知りたいとの質問も出るので、サービス利用に必要な金額の目安的なものは出すようにしている。市内のケアマネジャーのすべてに、紹介所の金額表は理解されていると思っている。

手数料については、スライド制をとっており、短時間でもメリットを感じるような料金体系の工夫を行っている。具体的には、3時間までは手数料率を高く設定しており、泊り込み等の場合とは、手数料率を変えている。例えば2時間の自費ヘルパーを依頼するとすれば、請負だと5,000円強になるが、当紹介所の紹介という形では3,600円の設定となる。請負になると社会・労働保険も入れないといけなくて、時給額を大幅に増やす必要がある。結局、紹介業は、手数料分加算されるだけなので、家政婦（夫）の方が請負のヘルパーの時間単価よりも割安になり、価格面で優位性がある。

#### 〈富裕層を含めた潜在的な求人開拓〉

潜在的な求人を開拓するために、ヘルパーと家政婦（夫）の役割を併用するケース（1人2役）、短時間の家政婦（夫）サービスを強調するケース、富裕層にターゲットを置いた特別フォーメーションを行うケース等の提案をやっている。とりわけ、富裕層向けについては、24時間365日の紹介も可というチラシを作成し、昼間のケアサービスなども含め24時間常に

誰かがいる状態を作ることでもできることを伝えている。実際に、会社役員からの引き合いがあり、これを10年やっている人もいる。このように財力のある人向けには、請負ではなく紹介の形でサービスを行った方がやりやすく、富裕層をいかに捕まえるかが大きな課題となっている。

## 2 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等

### 〈求職者の開拓・確保〉

求職者の開拓については、無料配布の求人雑誌に、求職者募集の小さな広告を月に2～4回掲載している（1回10,000円）。毎週金曜日には、紹介所内で進捗会議を開催し、その週の新規受付状況を踏まえ、新しい情報を次の週に出すようにしている（火曜締め切り）。例えば、夜勤の人が足りないときは、次週には夜勤者募集を出すなどリアルタイムの求職者集めに活用するようにしている。ただし、費用対効果は小さい。

また、フルタイム、パートタイムのほか、スポットタイム（1～3時間）を希望する求職者の登録も受け付けており、特定曜日、週1日だけでも登録可能にしている。圧倒的に介護の仕事が多く、要介護の人が対象なので、ヘルパー資格者が好ましいと伝えている。

とりわけ、3時間までの短時間の仕事もあることが求職者へのアピールのポイントになっている。このため、3時間までの仕事の費用案内を配ったり、登録者の募集を行ったりしており、家事では、短時間家政婦（夫）の件数が増えつつある。逆に、長時間は介護しかなく件数は増えていない。ヘルパー2級以上で介護の仕事ができる人は、要介護の人向けの仕事に繋がる可能性が高い。

### 〈能力評価〉

求職者の能力評価は、登録時に記入してもらうが、介護、家事、マインドスキルという3部門について、3段階評価で点数化している（資料）。点数が厳しい人でも、顧客からの評価は高いこともあり、一概にポイントの高低で実力は測れないところがある。

長年働いている人の場合、家事はそれなりに上手なのだと思うが、実際どの程度できるかなど、求職者の能力のきめ細かい把握ができればと考えている。

### 〈求職者に対する面接・研修〉

求職票では、身内の者対象を含めた介護歴、希望職種、勤務時間、免許・資格などを記入してもらい、その後は紹介先からの聞き込みによる。

求職者に対しては、月に一度は立ち寄ってほしいことや、家政士の検定のために勉強しようと啓蒙をしている。研修として今年度より、事務所全体で家政士検定のテキスト講読会を検定日までに年4回行うが、家政婦紹介所でも講読会1回ごとにテキスト1冊勉強会を開催することになっている。このほか、月に一度、言葉遣い等の研修を行っている。

### 〈クレーム処理・不祥事その他〉

クレームがあった場合は、紹介所の信用を失わないように当該家政婦（夫）に対して注意を促すようにしている。相手との相性の問題が大きいのが、求職者を切り捨てないところが紹介所の取り柄だと思っている。

クレームがあった場合は、その都度ヒヤリハット報告書に書き込むようにしているが、このように経験を積み重ねていくことが大事だと思っている。このおかげもあって、以前は問題になることも多かったが、今は、少なくなっている。訪問介護の鉄則として不祥事を防ぐには、1対1にするなどということがあがるが、1つの求人者のところに複数の求職者が入ることが多くなっているので、全く1対1になることは少なくなっている。

残業が多いなど、聞かなくても家政婦（夫）はいろいろと言ってくる。残業が多い場合は、時間の変更などを求人者に働きかけをしている。

紹介担当者は長時間家政婦（夫）（事務系）、短時間家政婦（夫）というように担当を分けており、訪問介護のソフトで勤務表を作成している。

### 3 家政婦紹介所の現状と課題

#### 〈将来の構想〉

個人宅でなく、B to B（企業間取引）も考えた人材紹介業の形を作って行きたいと考えている。今後も、ずっと個人家庭相手の仕事を中心にしていくのかどうか考えている。一般家庭より、人手不足で困っている事業所向けの仕事をしていく必要もあると思っている。そう考えれば、紹介だけではなく、労働者派遣も含めて総合的な人材サービスとして位置付けることも必要なのではないかと考えている。

差し当たりは、家政婦（夫）の利用金額体系の複合化を考える。例えば、短時間家政婦（夫）の場合は客単価5,000円。長時間家政婦（夫）の場合は月に50,000円、人材紹介の場合は50万円と設定する。それらを複合的に運営するという考え方である。このうち、短時間家政婦（夫）は安く設定しすぎたように思っているため、時給を1,000円から1,200円に変更していくようにしている。当紹介所は古くから営業しているため、求人もあり、他の紹介所に仕事を融通している。業務提携という形になると、15%の手数料では折半すると7.5%になってしまい、20%以上の手数料が必要になるから、簡単に業務提携はできない。ただし、最近では、家政婦（夫）同士で横の繋がりができており、お互いの紹介所における給与や仕事についての情報共有も行われているようである。

#### 〈今後の家政婦（夫）の仕事〉

家政婦（夫）は、いつまで仕事があるかどうか分からないという不安定性があるので、できるだけ長時間の仕事がしたいという求職者が多い。このため、介護ができる人が中心になっていて、家事をやりたいというニーズは少ない。働く方としても、1日のうちで2件分の仕事をするなどの発想の転換が必要になる。

ベビーシッターについては、求人数が少なく、求人者もある程度の支払い能力を必要とされるので、需要はあまり高くない。ただ、働く女性が増えてきたので、幼稚園の送り迎えなどの需要はある。乳幼児についてはリスクも高く、生後半年以上でないといけないようにしている。

最近の傾向として、高齢者のお世話だけでなく、共働きの世帯の家事を手伝って欲しいという短時間家政婦（夫）に対する需要が少し増えてきた。平均で2時間程度であるが、仕事の内容としては掃除や調理が多い。

#### 〈若年層を増やしたい〉

家事の場合、調理の依頼が多いが、短い時間の場合、調理を苦にしない人が必要である。こうした観点から求職者の現状をみると、長年にわたって登録している人が75歳を過ぎてしまっており、もう少し若い人を集めないといけないと考えているが、募集すればまだ可能性はあると思っている。求職者として登録している人は、家庭の主婦、飲食店やコンビニなど販売関係の勤務、介護関係の仕事をやっていた人のキャリアチェンジが多い。パートの勤務をしているが、空いている時間に家政婦（夫）の仕事をしたいというダブルワークやトリプルワークの希望もある。訪問介護の仕事を増やせないため、時間の隙間を使って仕事したいという人も多く登録している。

提供できるサービスを差別化するためには、家政婦（夫）の能力把握をしっかりと行うことを検討する必要がある。

### 〈将来を見すえた障害福祉の許可申請〉

介護関係の仕事でも、喀痰吸引などの医療行為が増えてきたが、リスクも高いので、多くの介護事業者がやりたがらないのが実情である。一方、障害者への対応も重要であり、障害福祉の許可も申請した（平成29年11月1日指定取得）。

他方、病院の方も介護中心に業務展開しており、家政婦（夫）の手が必要ないという傾向が出てきて、病院の付き添いがなくなってきた。

### 〈3時間労働者の確保〉

3時間働けるという労働者を集めることによって、家政婦（夫）の若返りが図られる。子育てが終わったが1日で3時間程度しか働けない人に対して、家政婦（夫）の仕事はうまく合うと思っている。現に、週1日でも3時間でよいということであれば結構人は集まる。ただ、長時間の勤務も可能で、短時間勤務もできるというように、うまい具合に働ける人はほとんどいないので、新たに集めるしかない。

将来的に、家政婦（夫）のノウハウを他に使えないかということを考えたい。以前は、介護事業の方の社員にすることでヘルパーとして働いてもらうということもあったが、最近は、介護の専門性が問われるのでなかなか難しくなってきた。

### 〈差別化を図るための家政士検定〉

家政士検定について、試験に合格した人は、とても喜んでおり、自信にも繋がったようである。家政士検定制度が普及することは、家事代行業者と競争していくためには不可欠であると思う。家事のことをよく勉強している家政婦（夫）を多く抱えるということが、今後の家政婦紹介所の社会的信用を増していく上で、大きな力になっていくことは間違いない。

求人者が、家政士の資格を持っている求職者を選択するようになればよいと思っている。時給は、家政士の資格を取得している求職者は1,200円、普通の家政婦（夫）は1,000円であるが、どちらを選択するかは求人者次第となっている。このように資格取得者の時給を上げていきたいが、そのためにも、実力のある人に先にとってもらいたい。試験は極力優秀な人を受けさせて、提供するサービスの差別化やブランド化を図って行きたい。

### 〈ヘルパーとの兼務かつ副業を提供〉

訪問介護も業者が増え過ぎてきて、思うように仕事を増やせないのであれば、ヘルパーに家政士の資格を取ってもらい、家事サービスを短時間家政婦（夫）紹介でやらせればよいと思っている。このことは、家事代行と競っていくためにも基本的に必要なことである。家事代行の方は必要以上に専門性を上げようとしている。それは単価を高くしたいためだが、そこにニーズが本当にあるのかは疑問である。多くの場合は、日常的に主婦がやっていたことを代替することしか求めていないかもしれない。例えば、家事代行業者だと6,500円～7,000円の金額であるものが、家政婦（夫）であれば4,000円でできてしまう。利用者としてはどちらがよいかとなると、短時間の仕事は家政婦（夫）紹介所でお願いしたいと思うはずなので、家政士をもっと認知されるようにしないといけない。家事代行業者とは2時間程度の仕事のところで競争が始まっている。しかし、介護保険ではしてくれないことも頼めるのが家政婦（夫）紹介所だという認知を高めることが必要である。

## 家政婦(夫)、職業能力自己評価カード

(紹介所を)

## &lt;プロフィール&gt;

求職者氏名		介護実務経験	年 月 日 - なし	特法
記入年月日	年 月 日	当紹介所での 在籍年数	年 月 日 - なし	

※ 以下のマル数字を、○で囲んでください。

## &lt;資格&gt;

介護職資格

- ① 看護師 ② 介護福祉士 ③ ヘルパー1級 ④ ヘルパー2級

介護職以外の資格

- ① 栄養士 ② 調理師 ③ 保育士 ④ 理美容師 ⑤ 教員免許 ⑥ 自動車普通免許

## &lt;経験&gt;

- ① 胃ろう ② 鼻柱栄養 ③ 喀痰吸引 ④ インスリン注射 ⑤ ストーマ交換
- 
- ⑥ 酸素吸入 ⑦ 摘便 ⑧ 気管切開 ⑨ 障がい者介護 ⑩ 高齢者介護

## &lt;家政婦を志望する動機・紹介所への要望等&gt;

--	--

## &lt;記入の仕方について&gt;

(1) 初めて求職登録をする方(介護実務経験者)

「評価項目」欄の各項目名の下方にある□の中に、○ △ × を記入して下さい。

(2) 初めて求職登録をする介護経験等のある方

「評価欄」(各行の右端から2つ目)の□の中に、○ △ × を記入して下さい。

(3) すでに稼働中の登録者の方

同上 … (2)と同様

(4) 本票を、既に1度以上記入したことのある方

同上 … (2)と同様

※求人者＝お客様  
求職者＝家政婦さん

評価のイメージ	○	質問項目は、できている。
	△	質問項目は、できていないことがある。
	○	質問項目は、できていない。

<注意> 本票は、求職者ご自身の能力アップ度を、  
将来、ご自分が確認する目的で実施しております。  
少しでも不安な点があれば、「からめ」のチェック  
を入れるよう、お願いしております。

## 1、介護スキルの自己評価

評価項目	基準	評価	備考
移動・移乗 □	1、移動・移乗に必要な福祉用具(車いす、杖、補聴具、歩行器等)の扱い方を理解し、点検、準備作業を行っていますか 2、移動ルートを確認し、安全確保を適切に行っていますか(履物、段差、障害物など) 3、介助の際、声かけや安全面の確認を行ない、求人者の不要を取り除けるよう努力していますか 4、求人者の残存能力、動作能力(麻痺など)を把握し、適切な介助を行っていますか 5、転倒、転落に注意していますか 6、自分の体に無理のない介助方法をとっていますか		
排泄介助 □	1、プライバシーに配慮していますか 2、優しい声かけをしていますか 3、排泄物から求人者の体調の確認をしていますか 4、衛生面に配慮していますか(求人者、求職者双方とも)(準備から後始末 例:グローブ、手洗い、換気、消臭など) 5、安全に移動や移乗ができていますか(段差、障害物など)		
食事介助 □	1、求人者に食べやすく、安全な姿勢をとってもらっていますか 2、衛生面に配慮していますか(求人者、求職者双方とも)(準備から後始末 例:手洗い、食器、エプロン、テーブルなど) 3、求人者の状況に気を配っていますか(意識、体温、食欲) 4、食事(水分)制限、服薬の有無を理解していますか 5、適切な食べさせ方をしていますか(本人にあった分量、大きさ、食事量、順番) 6、飲み込みの際の事故への対処方法がわかりますか(誤嚥、窒息) 7、食事後のケアはできていますか(求人者の口や手を拭く、口腔ケア、うがいなど)		
入浴介助 □	1、求人者の入浴の意向や、身体状況の確認を行っていますか 2、入浴前に、風呂場の環境を確認していますか(脱衣所、浴室内の室温、お湯の温度、滑り止めマットの設置など) 3、介助の際、求人者への声かけや安全面に配慮し、体調の変化がないか確認していますか 4、プライバシーに配慮していますか 5、入浴後の配慮はできていますか(塗り薬、水分補給、室温、衣服の準備など)		

## 2、家事スキルの自己評価

評価項目	基準	評価	備考
掃除 <input type="text"/>	1、掃除がしやすい状況にしてから掃除をしていますか(準備) 2、掃除する箇所を求人者に確認していますか(入室禁止の部屋など) 3、物を動かす場合、求人者に確認していますか 4、求人者の快適性や換気に配慮していますか 5、素材や掃除場所に適した、洗剤、薬品、掃除道具を使用していますか 6、後片付けはできていますか(雑巾の汚れを落としてから保管、掃除道具の片付け、地域によるゴミの分別)		
洗濯 <input type="text"/>	1、洗濯物の仕分けを適切に行っていますか(色、柄、繊維、汚れなど) 2、洗濯機の取り扱いを理解して使用していますか 3、正しい洗剤の選択や分量、適切な洗濯方法を行っていますか 4、洗濯物に汚れが残っていないか確認していますか 5、求人者の希望する干し方(天候)、たたみ方、収納場所を確認して行っていますか		
調理 <input type="text"/>	1、食材の賞味期限、自身の手洗い、調理器具や食器の衛生面に注意していますか 2、求人者の好み、食べられない物、食べてはいけない物について理解していますか 3、栄養バランスや、食欲がでるような彩を心がけていますか 4、切り方、蒸らかさ、形状、適量など求人者の心身の状態にあっていますか 5、ガスレンジ、調理電気器具などの使用方法を理解していますか 6、使った食材を適切に保存ができていますか 7、調理後の片付けはできていますか(火の元、洗い物(器具、食器、台所)、ゴミの分別)		
買物 <input type="text"/>	1、金銭管理を正確、確実に行えていますか(例:領収書、レシートなどをノートなどに貼り付け保管) 2、求人者が希望する物を確認し、正確な買物ができていますか(銘柄、サイズ、分量、鮮度、賞味期限など) 3、どの店で買うのか、目的の品物が店になかったらどうするか、確認していますか 4、無駄になるような買物はしていませんか(重複、必要以上の品) 5、私的な買物をする場合、了解をもらっていますか		

## 3、行動能力【=マインド】の自己評価

評価項目	基準	評価	備考
業務遂行 <input type="text"/>	1、今までの経験に頼らず、担当の医師や看護師、求人者からの指示を守っていますか 2、要望を理解し、作業ができていますか[本来の業務以外含む(乗客、ペット、近隣への配慮など)] 3、求人者に礼儀正しい対応はできていますか(挨拶、受け答え、呼び方、入退出の時) 4、業務中に私用(外出、休憩、電話)などしていませんか 5、始末をきれいにし、次の作業がしやすいようにしていますか 6、自分の失敗やミスについて、他人に押し付けず、正直に伝え謝っていますか 7、求人者の性格や、理解力などに配慮ができていますか 8、プライバシー(求人者の情報)を他人に漏らしていませんか(求人者の事、家の状況、求人者の家族の事)		
対人 コミュニケーション <input type="text"/>	1、信頼を得られるような、対話や会話に努力していますか(悪い例:なれなれしい態度など) 2、求人者宅の近隣住人に対して、失礼な対応をしていませんか(挨拶など) 3、求人者に対して、礼儀正しい対応をしていますか 4、紹介所、他の求職者等に対して、礼儀正しい対応をしていますか 5、余計なこと(他の求人者の悪口、自分自身の自慢等)を言っていないですか 6、求人者の要望(お願い事、してほしいこと)等に素直に応えていますか 7、求人者の関係者と協力を図っていますか		
組織性 <input type="text"/>	1、紹介所からの注意事項や助言を聞き入れていますか 2、紹介所との連絡を十分にとっていますか(休む時、求人者の状況) 3、紹介所のスタッフや他の求職者との強弱を固めていますか 4、引継ぎなどを十分に行っていますか(求人者の状態、家事の内容など) 5、緊急時やトラブルが発生した時の、連絡先や対処方法が分かっていますか 6、急な求人依頼にも進んで対応していますか		
自己管理 身だしなみ <input type="text"/>	1、時間の厳守はできていますか 2、感情に左右されない冷静な対応ができていますか 3、健康管理ができていますか(健診、食事、睡眠、休養、手洗い、うがいなど) 4、新しい仕事や難しい仕事に取り組みだたり、資格取得などの目標がありますか 5、作業に適した身なりを心がけていますか 6、身体の清潔、髪型、化粧、装飾品、香水の使用などに配慮していますか 7、喫煙に気を使っていますか(場所、匂いなど) 8、感染症などへの配慮に心がけていますか(消毒、手洗い、マスク、着替えなど)		

紹介所記入欄	

## E 家政婦紹介所

当紹介所は、家政婦（夫）職業紹介事業を専業としている。求職者には、登録時の面接に長い時間をかけて丁寧に行い、求職者の意向や人柄を慎重に見極めている。求人及び求職者双方ともに、口コミによって確保されているものが多いほか、柔軟なサービスができることによって、他サービスからの切り替えもある。（設立昭和60年）

### 1 求人者の開拓・確保のための方策・工夫等

#### 〈ホームページを自主制作で充実〉

求人者に対する営業活動として、自主制作のホームページを立ち上げた。それと同時に、レンタルブログサービスにブログも立ち上げ、家政婦（夫）の仕事内容について紹介するなど情報提供を充実させている。

これまで、有料のホームページやインターネット版の大手の会社の従業員の福利厚生のための会社登録（無料）は行ってきたが、仕事に結びついたとはいえない。中には大きな規模の仕事について地方から照会があったこともあるが、地元でないので結局成立しなかった。しかし、こうしたサイトへの登録だけは続けている。

当紹介所は、職業紹介専業で、介護サービス事業は行っていない。

#### 〈新規求人者の半数は利用者からの口コミ〉

求人者向けには利用に必要な金額表のみ作成しており、チラシは作成していない。新規求人者の半数以上は利用された方からの口コミによるものである。そのため、家政婦（夫）の仕事がどんなものか、熟知している人は多い。インターネットや電話帳を見たというケースは以前より増えている。

現に、富裕層の求人者が仕事を依頼してくるので、元々、家政婦（夫）を利用し慣れていたり、実家で家政婦（夫）を利用していたりして、家政婦（夫）の仕事の内容と利用の仕方がこういうものだと思われていることが多い。

求人者の中には、いくつかの紹介所を経て、当紹介所に依頼されてくることもあるが、初回は、断ることなく受けることにしている。

#### 〈利用方法やメリット〉

求人者に対する利用方法やメリットの説明については、すべて口頭で行い、聞かれたことのみ答えている。キャンセル料は前日に発生する。また、ベビーシッター絡みの依頼も増えている。

求人者から依頼される仕事の内容については、求人者と家政婦（夫）の間で詰めることと考えている。このため、基本的には、求人者との面接の際に、どんな仕事をして欲しいかは、家政婦（夫）が行った時に、直接本人に言ってくださいと伝えている。

職業紹介に必要なない求人者の情報については、紹介所としては、特に詳しく知る必要がないと考えている。求人者の職業や年代などは承知していない。当紹介所では、50～60代が多いのではないかと考えている。

当紹介所の場合は、既存の顧客からの紹介を受けて行うものが多いため、紹介所と求人者との相互の信頼関係ができあがっているが、何か問題が発生した場合、どちらが事実を話しているか判断がつかないため、両者に対し一度で断ったりせず、2～3度紹介を繰り返して様子を見ている。

#### 〈他サービスからの切替え〉

ベビーシッターサービス会社の場合、料理を作らないことから、ママ友繋がりで、当紹介所に切替えになった場合がある。一般家事サービスの中に子供のケアを含めて柔軟な対応を行っ

ている。家事代行から切り替えてくる求人は、無理な姿勢での長時間の清掃など要求が厳しい。

利用時間については、長くて10時間、短い場合は3時間である。1週間毎日来て欲しいという人の場合は、2～3人で対応することもある。

## 2 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等

### 〈求職者は随時募集、しかし仕事に結びつく人は厳選〉

求職者を集めるのは苦労している。電話帳の掲載で随時募集をしている。求職者が知り合いの求職者を紹介してくれるような場合もあるが、あくまでも紹介所の責任で扱うので、紹介してくれた人には責任が及ばないように配慮している。

電話帳による募集の場合には、月に2～3人程度であるが電話での問合せがある。初回の電話等の問い合わせがあったときに、その希望者の声の調子、電話の対応で判断せず、まずは面接には来てもらうようにする。面接をしても、その方に向いている仕事がないと仕事を紹介できないので、結果、不就業になってしまうこともある。面接時には、この仕事は10年でも20年でもできることなど、高齢でも長く働けるというメリットを話している。50代の若い人が欲しいが、よい求職者が集まらない。ハングリーな人で何でもやりたいという人が少なくなってきた。

求職票では、履歴書のほかにカードを用意し、希望職種・職務内容・就労形態・仕事の希望日・資格などを聞くようにしているが、このほか本人と面接しながら、次の事項について書き取っている。

- 動物は好きか（アレルギーの問題）
- ベビーシッターの経験はあるか ○ ベビーシッターはできるか
- 料理は好きか
- 煙草を吸うか
- 子育て経験はあるか（ベビーシッター求人の場合、よく聞かれるため）

など、長いときは2時間くらいかけることがある。

面接時のポイントとしては、例えば、自分のことをよく話す人は仕事場でも無駄な話が多いと懸念される。また、何でもできるという人は、実はできないことも多い。逆に、コミュニケーション力が余りない場合も紹介は難しい。家政婦（夫）は、謙虚な人が向いている仕事であるが、面接時点で判断するのは難しく、今までの経験等によって、決めているのが実情である。

### 〈仕事状況の報告など求職者の取るべき姿勢を徹底〉

求職者には、タイムカード代わりに「スケジュール帳」を年末に渡している。これに、仕事のスケジュールを作成してもらい、毎月1度、その状況を報告してもらっている。

求職者に対する研修としては、家政婦（夫）の経験がない人には、業界団体が作成している研修用のDVDを面接時に見てもらう。また、当紹介所で作成した「お客様に伺う際の注意」（資料）の用紙を渡して、理解してもらっている。

求職者の能力評価は、利用者が常に行っていると考えている。求職者が駄目なら利用者が断ってくる。

## 3 家政婦紹介所の現状と課題

### 〈先代からの変化と家政婦（夫）の働き方〉

先代の頃から、仕事は基本的に断らないというのが、会社のモットーである。求職者には新規の人であろうが、ベテランであろうが、一律同じ金額なので、プロフェッショナルとして仕事をして欲しいと伝えている。

先代と比較して変化したことは、事務処理など今までのフローをファイル化して、台帳を作ったことだ。台帳にお客様との、やり取り、履歴等の情報を記入する。お客様の情報は、食事の用意の場合は家族構成を聞くが、それ以外は不必要なことは聞かないし、記録にも残さない。これらの情報は、いつかはデータベース化できたらと思っている。求職者を強くコントロールすることはせず、仕事を任せているが、台帳に当紹介所とのやり取り等は書き込んでいる。家政婦（夫）が交替となった時も、求人者の情報は、知っていても知らせない。求人者の性格など色々な情報を先に伝えないのは、行く前から色メガネで求人者を見ないようにするための。求職者に選んでもらうため、この点は徹底している。

7～8年前位から、働き方が代わってきた。以前は、家政婦紹介所の看板を背負っているという気持ちで仕事をしてきていたので、変なことではできないというプライドがあった。また、他の紹介所にも登録している人は少なかったが、現在では仕事がない場合もあるので、他の紹介所への登録を勧めることもある。また、以前は、曜日や時間を指定して働きたいというリクエストはあまりなかったが、今は多い。ただ、毎回、幅広い時間帯があるわけではなく、あまり時間を限定し過ぎると、紹介できる仕事がなくなると伝えている。

#### 〈将来の構想〉

将来の構想としてベテランの家政婦（夫）が先生になって教える料理の研修事業を行いたいと思っている。料理が苦手と言っている家政婦（夫）が、料理ができるようになると仕事の幅が広がる。研修事業が軌道に乗れば、一般の方にも対象を広げて、「家政婦（夫）が教える料理」というコンセプトで行うことも考えている。貢献して引退した家政婦（夫）の再就職の場ともなると考えている。併せて家政士の勉強会などもできたらと思っている。

職業紹介のOA化は、是非実施したいと考えている。

家政士検定については、去年1人が合格しており、電話帳に掲載した。家政士検定に関しては、チラシを配布し、昨年は3人受験者がいたが、今年は新規で1人受けたいと言っている人がいる。

## お客様に伺う際の注意

### ◎紹介されたお宅には必ず時間前にお伺いすること

- ・挨拶は、「〇〇紹介所から紹介されて参りました〇〇です、よろしくおねがいします」と、はっきり申し上げる事

### ◎持参するもの

- ・紹介状(郵送、FAXの時もある)
- ・清潔なエプロン二枚(食事用、掃除用)

### ◎服装と身だしなみを整えること

- ・髪を清潔に、長い場合は、まとめる
- ・化粧は、健康的で清潔な感じを与えるもの、匂いの強い香水は、使用しない
- ・爪は、きちんと短く清潔にする
- ・アクセサリーは、つけない
- ・服装は、動きやすく清潔なもの

### ◎お客様からの指示、報告

- ・指示の内容、期限について明確にしておく
- ・わからないことは、必ず確認をする  
電化製品の使用方法等
- ・買い物等でお預かりしたお金は、収支をはっきりメモし、レシートと共に提出する

### ◎就業中のルール

- ・出勤時間は、仕事始めの10分前を目安にする
- ・遅刻の場合、いかなる理由でも遅れることが明らかになった時点で必ずお客様に連絡を入れること

その際、到着予定時間を簡潔に伝えること

- ・休暇を取る場合、事前に申請する場合も突然の休暇も仕事の状況を見極めてとること

代替りの人が必要な場合は、事務所に連絡をする

- ・仕事が終了したら、一言挨拶をしてから帰ること  
交代の人がいたら十分な引継ぎを行うこと
- ・喫煙は、しない

### ◎おしゃべりは禁物

必要以上に自分の生い立ちや身の上話、ほかの仕事先の内情(現在も過去も)など、余計なおしゃべりは絶対慎むこと

〇〇家政婦紹介所

## F 家政婦紹介所

当紹介所は、家事代行業、訪問介護事業を兼業している。求職者の9割はヘルパー資格を持っているが、短時間は家事代行、長時間は家政婦（夫）という棲み分けを行っている。求人票はサービス提供が決まった時点で作成しており、その間、依頼の問い合わせへの相談対応や訪問打ち合わせなどを丁寧に行っている。（設立平成2年）

当紹介所の登録家政婦（夫）は60人程度。介護保険制度スタート時に訪問介護事業を開始し、現在は家政婦紹介、訪問介護事業、それに家事代行業を営んでいる。家政婦（夫）と家事代行の仕事内容は同一であるが、仕事時間の長さによって区別される。短時間の仕事は家事代行として請負い、長時間の仕事に限りて家政婦（夫）を紹介する。

### 1 求人者の開拓・確保のための方策・工夫等

#### 〈広告・宣伝効果はホームページが一番〉

ホームページは、介護労働安定センターの呼び掛けに応じて開設した。従前は訪問介護事業を全面に出していたが、介護保険外の自費による家事サービスのニーズが増えてきたことから、この部分を強調するようになり、サービスの内容を詳しく掲載するようになり、顧客のニーズに合わせて見直しを図ってきた。

求人者の開拓では、ホームページ以外に電話帳広告も出しているが、広告スペースは年々縮小している。固定電話が減り、電話帳が届いても返す人が多く、持っている人が減ってきていることから、広告効果も薄らいでいると考えている。紹介所がなくなったと思われたいための広告掲載である。その他には、主として求職者向けとなるが、人材確保のため定期的に地域のフリーマガジン（週一回発行のポストイン型、広告料5万円程度）に広告を掲載している。

問い合わせに対して、「何を見たのか」と聞けば、ホームページが圧倒的に多く、たまに電話帳を見たという人がいる程度だ。フリーマガジンは、発行された時に一時的な反響は大きいですが、全体的にはホームページの方が効果は大きい。ただし、費用対効果で言えば、フリーマガジンも見合っていると考えている。コンビニなどにただ置かれているものと違って、県内の比較的大きな都市の全家庭にポストインされるため、紹介所の知名度を上げるのに役立っている。

#### 〈求人者確保のための営業先〉

単発・短時間の仕事を家政婦（夫）として紹介した場合、その仕事の責任を会社が持つことができず、また、家政婦（夫）の金額では見合わない。金額の高い請負仕事として会社で受けることにしている。このため、日中の短時間の部分は家事代行で、夜勤の部分は家政婦（夫）でというように、同じ求人者の家庭であっても家政婦（夫）と家事代行に分けられることもある。家政婦（夫）は、紹介所への登録のほかに、訪問介護と家事代行の仕事を行う場合は、紹介所と雇用契約を締結している。

営業先としては、居宅介護支援事業所や介護施設、ケア会議（担当者会議）などのケアマネジャーのほか、病院の地域医療連携室、地域包括支援センターなどがある。病院や介護施設では、ソーシャルワーカーなど、その病院・施設で影響力のある人を見極めて会うようにしている。営業ツールは、当紹介所のパンフレットやホームページをプリントアウトしたもので、提供サービスの内容を説明するとともに、家政婦（夫）なら介護保険以外のサポートもできることをPRしている。

#### 〈病院での付き添いは例外扱いに〉

従来の主要な仕事であった病院の付き添いは、ニーズがないわけではないが、積極的に取り組んでいくほどではない。現在、病院は基準看護制度をとっており、例外的に障害者施設の入所者の入院に際して付き添いが必要となるくらいで、それもいつ必要になるのかも分からないものである。また、24時間対応できる家政婦（夫）もおらず、せいぜい回せても2人である。家政婦（夫）の仕事は、4～5時間程度の滞在か夜勤といったもので、24時間の病院付き添いというニーズはもはや一般的ではないし、売り上げとしては見込んでいない。

#### 〈地域包括支援センターからの依頼は糸口〉

地域包括支援センターからは介護予防訪問介護や介護予防・日常生活支援総合事業などの依頼が多い。介護保険外での通院介助や週1回の見回りなどの問い合わせもある。地域包括支援センターからの依頼は料金的に安いものが多い。例えば1時間の通院介助の依頼に対して、家政婦（夫）の利用金額（1時間1,500円で、紹介手数料は単発の場合で30%）では紹介できない。地図を作り、作業手順書を用意するなどの労力を考えれば、見合う仕事ではないためである。かといって、乱暴にただ人を行かせれば、クレームにつながってしまう。このため、短時間の依頼に対しては、家政婦紹介としてではなく家事代行（1時間2,200円税込み）として依頼を受けている。

地域包括支援センターは1つの糸口であり、大きく儲かるような仕事の依頼はないと考えている。それを糸口として、週1回が週2回になり、2時間が3時間になっていく、顧客（求人者）の予備軍であると考えている。

また、紹介所の所長が会員となっている、商工会議所、ロータリークラブ等地域の奉仕クラブの会員からの問い合わせや相談も多くなっている。最近は入会条件も緩和されてきているロータリークラブだが、基本的に同業者はいないため、家政婦（夫）のニーズがあれば連絡が入る。家族の介護が必要となったが、施設などには入らず、自宅で24時間、365日、お世話をしてもらいたいという相談がたまに寄せられる。家政婦（夫）の大口の仕事というのは、やはり富裕層である。

#### 〈SNSを活用して知名度を向上〉

紹介所長自身が、個人と紹介所の両方でSNSを利用しており、個人のSNSは紹介所のページをシェアする形にしている。紹介所のSNSで発信すると、「求人を出しました」「研修を実施しました」といった内容がホームページ上にアップされ、またブログとも連動させるようにしている。SNSによる直接的な効果は不明だが、求人依頼や求職の問い合わせがSNSから入ってくることもあり、また発信するとホームページの検索件数がぐっと上がる。すぐに電話が来て、依頼があるというわけではないが、確実に認知度が上がっている実感はある。

（注）SNSとはソーシャル・ネットワーク・サービスのことであり、インターネットを通じて、人と人とのつながりを持つことができるネットワークづくりのサービスのことである。

#### 〈求人依頼への電話対応〉

求人者からは「ちょっと困っている」という感じで電話が掛かってくることが多い。それに対し、「お客様のご希望される条件に合わせて人材を紹介します」という切り口で、求人者のニーズを具体的に明確化していく。「病院でご利用ですか、ご自宅をご利用ですか」、「週何回ぐらいご利用ですか」と聞きながら、「では、週2回、2時間から始めてみませんか」と誘導する。あるいは、「1時間でどれだけ家事ができますか」という問い合わせに対しては、具体的な家事の内容を聞いて、「大体2時間くらいでしょうか」と答えたりする。

提供する家事サービスの具体的内容については、訪問して打ち合わせを行う。紹介する家政婦（夫）を同行させることもある。実際に家の中を見せてもらい、決められた時間内にサービスが完了するかを確認する。

「管理簿」は受付時期に作成し、求人票は、サービスの開始時期が決まった時点で作成する。公益社団法人全国民営職業紹介事業協会の資料を使って、人材紹介の仕組みを説明する。トラブルを防止する上で重要なのは、家政婦（夫）との雇用関係についてであり、求人者が雇用主になり、指揮命令の権限をもち、家政婦（夫）には直接、賃金を支払う必要があることを理解してもらうことだという（紹介状）。毎月の請求業務などのサポートは紹介所で行うが、家事サービスに伴うトラブルに紹介所が駆けつけることはないことも伝える。

実際のところ人材紹介の仕組みを理解している人はほとんどいない。料金も紹介所に支払うとってきかない求人者がほとんどであり、紹介所は紹介手数料をとるだけで、責任を持たず、何もしないのかと言われることもよくある。結局、一般の人は人材紹介と人材派遣の区別などについていないし、ケアマネジャーでも理解していない人がいる。

## 2 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等

### 〈「家政婦（夫）」よりも「家事代行」の方がメジャー〉

求職者の募集について、ホームページ、フリーペーパー、電話帳広告などの中では、ホームページが最も効果がある。ただ、「家政婦（夫）」という言葉ではなく、「家事代行サービススタッフ」という言葉を使うと応募がある。一般の人は「家政婦（夫）」という言葉を使いはしても、実際にイメージしているのは「家事代行」であり、「家事代行サービススタッフ」とした方が通りがよい。求職者との面接の中で、その人が24時間フリーということが分かると、家政婦（夫）の話をする。家事代行も家政婦（夫）も仕事内容は同じだが、雇用関係や賃金の支払い方が異なっていることを説明し、家政婦（夫）になってもらうこともある。

### 〈求職者募集のキャッチコピー〉

フリーマガジンでの求職者募集のキャッチコピーは、求める求職者に応じて変えている。「あなたの時間を有効に使いませんか」といったものから、シニア層に対しては「年金を受給しながらでもお仕事できます」、30代40代に対しては「子育てをしながらでも働けます」といった具合である。応募の多かった子育て世代に対する広告では、キャッチコピーに加えて、具体的な働き方を例示したことが良かったのではないかと（10人程度の面接につながった）。また、「家政婦（夫）は家政婦（夫）が引っ張ってくる」として、紹介所に来所するたびに友達などの紹介を依頼していることもあって、登録家政婦（夫）からの紹介も多い。

### 〈ヘルパー資格の取得を奨励〉

訪問介護事業を兼業している当紹介所の家政婦（夫）の9割以上がヘルパーの資格を持っている。このため、ヘルパー資格のない求職者には、同じ調理でも介護保険を使う調理であれば、もっと仕事があることを説明し、ヘルパー資格の取得を勧めている。これまでに登録後に10人程度がヘルパー資格を取得している。実際に家庭でのサービス提供時間のうち何時間かを介護保険のサービスと組み合わせるケースは増えてきている。

### 〈家事教室を開催し、家政婦（夫）を勧誘〉

家事教室を開催し、参加者を家政婦（夫）に勧誘することも行っている。また、家事教室の様態をインターネット上に動画でアップし、実際の家政婦（夫）の仕事をリアルに見てもらうことで、潜在的な人材の掘り起こしも進めている。

### 〈求職者との面接内容〉

求職者との面接では、紹介所のパンフレットを見せて説明した後、基本的に求職票の就職希望条件に合わせて、仕事を紹介することを伝える。その上で、求職者の履歴書を見て、どんな経歴があるのか、どんな仕事をしてきたのかを踏まえて、何のために働くのか（生計を立てるため、お小遣いを稼ぎたい、社会に参加したいなど）、どんな働き方をしたいのか、希望月収

はいくらかなどの話を聞く。その他には、得意な仕事（料理、掃除）や、高齢者の世話の好き嫌いなどを書き留めておき、求人者とのマッチングの際に考慮するようにしている。

家政婦（夫）の仕事については、一般的な家事であれば、掃除、調理、洗濯、買い物など、主婦としてやっている仕事があり、高齢者支援であれば、通院の介助やオムツ交換などの仕事もあることを説明する。また、家政婦（夫）と家事代行スタッフとの違いについて聞かれれば、あるときは家事代行スタッフになり、またあるときは家政婦（夫）になるというだけで仕事内容は変わらないが、雇用関係や賃金の支払い方に違いがあることを説明している。

#### 〈研修会・事例検討会を年2回開催〉

当紹介所では年2回、研修会・事例検討会を訪問介護のヘルパーと合同で実施している。研修会の内容は、感染症対策や接遇マナー研修、インフルエンザ対策（冬期）、ノロウィルス対策などで、事例検討会も研修会と一緒に進行。

事例検討会では、日々の仕事で起こったトラブルの中から、全員に周知した方がいい事柄を取り上げる。例えば、求人先で物を壊したが、大した額でなかったため、紹介所には言わずに自分で弁償してしまったことなどだ。家政婦（夫）の雇用主は求人者であるとはいえ、求人先で発生したトラブルに対し、紹介所が何らの対応もとらなければ、求人者は不信感を持つだろう。紹介業とはいえ、紹介所は求人者に対して責任がある。

### 3 家政婦紹介所の現状と課題

#### 〈求職者の拡大が課題〉

現在の課題は、求職者を増やしていくことである。60代以上の家政婦（夫）が圧倒的に多いことから、若くてロングスパンで働ける人を望んでいるが、年齢は問わず、多種多様な人材を増やしたいと考えている。色々な人が増えれば、それだけ求人者のさまざまなニーズに対応できるようになる。

一方の求人依頼は増えており、ニーズも多様化してきている。紹介先は、病院・施設などに比べて、家庭の方が多くなっているが、家庭における求人の内容が、介護から一般家事という先、そして、その組み合わせまでさまざまである。

#### 〈求職者が不足している理由〉

求職者が不足しているのは、一つの求人先に複数の家政婦（夫）を付ける必要があるためだ。10年前であれば、現在の求人者・求職者のバランスでも良かったが、それは一人ひとりの家政婦（夫）の頑張りがあり、家政婦（夫）一人で一人の求人者を24時間、365日、お世話をしてきたからである。現在は一人の求人者に対して、3人くらいの家政婦（夫）を付ける必要があるため、必然的に求職者の数が足りなくなる。介護が必要な求人者が増え、サービスの幅の広がりとともに全体の仕事量が増えてきたことから、家政婦（夫）の数を増やすことが必要になっている。

## G 家政婦紹介所

当紹介所は、訪問介護事業、居宅介護支援事業、通所介護事業及び自費サービス事業を兼業している。求職者には、登録時に、得意な分野は家事か介護かなど能力把握のために細かいアンケートを行うとともに、年数回フォローアップ研修をしている。週1日で2～3時間という利用を売りにしているが、介護サービス事業との混合はやめている。（設立平成7年）

### 1 求人者の開拓・確保のための方策・工夫について

#### 〈お金をかけずに求人者開拓〉

求人者開拓は、地域包括支援センターとケアマネジャーや病院を主な対象にしているが、口コミが一番多い。ホームページは立ち上げたばかりであるが、業界団体のホームページに登録してあるので、そこからの問い合わせがある。

ミーティングを毎月何回か行っており、月単位に、営業する方法やどこに営業するかの分担を決めている。

#### 〈訪問により確認や提案を求人者にする〉

求人者の相談があれば、必ず職員が求人者を訪問して仕事の内容を聞くとともに、実際に求人者の様子を見てからあつ旋する家政婦（夫）を選んでいる。その時に、賃金などの交渉も担当者が行うが、家事から介護に仕事が変わる場合は、家政婦（夫）や求人者あるいはその家族からの報告により、賃金の再設定を行っている。基本となるベースの賃金は決まっているが、長期間継続して働くようになった場合は、多少賃金を下げることがある。

依頼される仕事は、家事が件数で8割となっており、最近では単発で頼まれることが多い。ただ、時間数で見ると介護関係が多い。

求人者には、仕事が決まった後のフォローアップとして、何か希望があったら言ってくださいと伝えている。初日には、家政婦（夫）を責任者が連れて行くが、家政婦（夫）に直接言えないクレーム等は、求人者から事業所に相談してもらうようにしている。内容としては、家事の質を高くしろと言われることが多い。介護保険に移行した時から、初日の同行を行うようにしている。最近では、パーキンソン病等特別の配慮を必要とする方もいるので、普通は責任者が1人で行くが、必要な場合には、2人に対応することになっている。クレームから学ぶことも多く、求人者の要求をどのくらい責任者がキャッチできるかが大事である。クレームを通じて仕事の困難性を理解し、賃金を引き上げることができるような場合もある。

マッチングは、責任者の経験等を踏まえて行っている。

#### 〈パンフレットやチラシの作成〉

家政婦紹介所や家政婦（夫）の利用方法やメリットを説明するパンフレットやチラシを作成している。

#### 〈利用頻度の売り〉

家政婦（夫）利用頻度としては、週1回で2～3時間の利用をする形を売りにしている。家政婦（夫）は短時間で入ったほうが、仕事に繋がりがやすく管理もしやすい。8時間を超えた場合には、休み時間や利用者の希望により家族だけがいる時間もあるが、家政婦（夫）の拘束は変わらないので料金は安くならない。

#### 〈その他〉

家政婦紹介所と介護サービスの混合は、以前にやってみたことはあるが、賃金その他の条件、業務の振り分け、責任の所在などで混乱が起きたのでやめている。

### 2 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等について

### 〈求人者用の折込が求人・求職者を呼び込む〉

求職者の募集は、新聞の折込広告や地域密着型求人サイトへの掲載（年4回）、ポスティング、お友達紹介キャンペーンなどを行っている。

1回折込広告を出すと、問い合わせは5～6件ほどあるが、その中で実際に登録になるのは、1～2人くらいである。今までも、媒体としては色々なところに出していたが、地域密着型求人サイトの反応が一番よく、20年ほど前から利用している。応募してくる人の質がよい。家政婦（夫）紹介所という名前を出しているの、逆に求人者が問い合わせしてくる効果もある。

### 〈よい家政婦（夫）はよい家政婦（夫）を紹介してくれる〉

求職者の紹介に関しては、よい家政婦（夫）はよい人を紹介してくれるといえる。高齢者でも働けて、自由度があり、時給単価も高いということアピールポイントとして、家政婦（夫）が友達に伝え、その結果登録に来る場合が多い。

### 〈高い定着率〉

定着率が高いのは、初日には紹介所で家政婦（夫）を連れて行くことや、必要に応じて求人者の所へ見に行っていることがあると思う。最初の段階では、家政婦（夫）も不安な状態であるので、紹介責任者が、求人者の様子をよく見てフォローすることが大事である。紹介所としては、行った先でのアドバイスと注意を家政婦（夫）に説明することを心がけている。相談窓口があることや賠償責任保険のことも紹介所から求人者にきちんと説明していることも安心感に繋がっていると思う。

相談として多いのは、仕事の内容に変更があり、仕事の約束票に書いていない仕事が増えたときなどである。働いている期間が長いと、初めは家事で入ったのに、段々介護に変わるといふことはよくある。

### 〈家政婦（夫）の能力把握〉

家政婦（夫）の能力については、面接の時に、家事が得意なのか、介護が得意なのかといったことを聞くA4用紙1枚のアンケート（資料）をとっている。ここでは、働きたい時間、ペットのアレルギーの有無なども聞いている。

家事サービスでは、時間内に家事が徹底的にできる人が求められる。また、服装、みだしなみ、挨拶の仕方等も重要視される。このため、業界団体が作成している研修用のDVDを見せて、こうした基本的事項を学んでもらっている。

仕事が決まったときには、1時間超の研修を行う。ここでは、相談ごとがあったときの対応や、賠償責任の話もする。困ったことがあった場合でも、家政婦（夫）を孤立させないことが大事で、密室化した状況にならないように家政婦（夫）にも伝えている。

### 〈クレーム処理とフォローアップ研修〉

求人者からクレームがあった時は、個別に家政婦（夫）を呼び出して、その処理について必要な指導を行っている。

また、フォローアップ研修を年に4～5回行っている。これに加えて、登録制であるが任意の勉強の場を発足させた。これは、家政婦（夫）が発起人となり、勉強会を行うものであり、内容としては、研修のみならず、集まった人が自発的に事例の交換を行う。このような場に出席することで、悩んでいるのは自分のみでないことが分かり、仲間意識に繋がっていく。研修のテーマは、毎年変えており、去年のテーマはヒヤリハットで、今年のテーマは感染症である。クレームがあった人や、質を高めて欲しいような人はなかなか来てくれず、むしろ仕事もありモチベーションが高いような人が出席している。

紹介業は、手元に残す書類も少なく、やりやすいということが分かるような、きちんとしたマニュアルがあれば認識も深まると思う。責任者の研修も今後はやっていこうと思っている。

### 〈登録している人と実際に稼働している人の差異〉

登録の人数は多いが、稼動している人は半分もいないと思う。家政婦（夫）が辞退しない限り、ずっと登録はされている。

### 3 家政婦紹介所の現状と課題

#### 〈家事サービスに要求されていること〉

家事サービスは、普通の主婦が仕事をするレベルからもう少し上のプロの仕事のレベルを要求されるようになってきていることが、クレームなどによって分かった。このため、今後は紹介所としても、家政婦（夫）のレベルアップが売りになるであろう。求人者の期待に合わせることでよいマッチングができる。ただ、現実には求職者は60代が多く、学生もいるがわずかなので、年齢層に対する要望には応えられない。

今後求人者が、より専門性を求めてくるようになれば、それに伴って、今までになかったクレームが増えてくることが考えられる。このため、今年から弁護士との契約も始めたが、賠償責任保険で弁護士を使えたり、保障も色々を使えたりすることはよい。

#### 〈利用者の仕事が変わってきた〉

求職者に依頼する仕事は、家事サービスから介護に変わりつつある。その一方で、家事サービスでも単発での大きな仕事も出ている。例えば、家族では手に負えないような大掃除の仕事である。賃金を少し高く設定してもらい、仕事を確実にこなすことで相手の信頼を得られ、次の紹介にも繋げられる。

また、求人者が高齢になってきているので、家事サービスをもっと増やしたい。家政士という資格を活かすことで、仕事を増やせないかと思っている。求人者は家政婦（夫）の質を見ているので、グレードアップのための研修を行いたい。

介護関係の仕事の依頼が増えてきているが、在宅介護と施設介護との技術や技能の違いがあるので、そこを考えていく必要がある。また、求人者からは若い求職者を求めてくるが、その背景には、家事代行は若い人、家政婦（夫）は高齢というようなイメージがあるからではないかと思われる。ただし、賃金面で見れば、家事代行なら時給1,000円から1,100円、家政婦（夫）なら1,600円もらえて有利である。逆に利用する側から見ても、家事代行の利用料金は家政婦（夫）と比較すると高くなっている。そこに目をつけて、仕事の依頼がくるが、利用者の期待レベルと合っていないように感じている。

ケアマネジャーも、家政婦紹介所と兼業していることを理解していないで仕事の依頼が来るので、介護サービス専門の事業所との違いを理解してもらうのに苦労している。

#### 〈家政婦紹介所への介護サービスその他からの移行〉

訪問介護サービスに仕事が依頼されても、紹介所の方が的確なサービスができると責任者が思ったときは切り替えるようにしている。介護保険は決まったプランしかできないが、家政婦（夫）のサービス提供では、仕事の範囲も広く、かつ自由度が利いて柔軟な内容の仕事ができる。家事代行からの移行も多いが、これは時間と自由度の柔軟性が理由として大きいのではないかと。また、家事代行は利用料金も高いので頻りに頼めないということ等により家政婦紹介所の方がよいといわれる。このように比較することで、家政婦紹介所というものがどういうものか、世間の認識度も高くなるようにも思う。もっとも、介護保険制度ができたおかげで、人を家に上げることや人の支援を受けることについての抵抗感が小さくなった点は大きい。

#### 〈将来の構想〉

事業所としてのブランドを作ること、そしてそのために必要な教育等をしっかり行うことを目指したい。そのことによって、家政婦（夫）も喜んでもらえるだろうし、社会に貢献していることにも繋がるのではないかと考えている。

家政婦（夫）の地位向上も課題の1つである。個人事業主という性格であるが、1人親方で働くことに伴う怖さから抜けられるとよい。その一方で、家政婦（夫）と契約をする怖さというものもある。家政婦（夫）の質をある程度のところまでは上げて行く必要があるのではないかと考えている。

#### 〈データベース化〉

家政婦紹介所としては、どこまでデータベース化やリスト作成をしてよいのか判断が難しい。そうしたことについての一定の取り決めやガイドラインがあるとよいと思う。今のところは、求人者の基本的な情報として、この求人者のここに気をつけているといった程度のメモを残している。家政婦紹介所が減っていく中で、そうしたデータも踏まえたきちんとしたマニュアル的なもの整理できれば、後継者も出てきやすいのではないと思う。

#### 〈利用に必要な金額の設定〉

サービスの利用に必要な金額の設定に関しては、長く続けてもらうための設定をしており、長く続けている場合に金額を安くしたりすることもあるが、逆に利用者から賃金を上げてもらいと言われたこともある。ここのところが家政婦（夫）紹介所のよい点で、求人者にはよいサービスを、家政婦（夫）にはよい給料をと、上手く反映できる。

仕事の密度が上がったり、介護度が上がったりして家政婦（夫）さんに無理がかかっているときは、賃金を上げるなり、人を増やすなり、介護保険を入れてもらったりするための相談をする。家政婦（夫）から相談されることもある。

交通費は、最低料金を決めているが、住み込み等になると、遠い所から来る場合もあり高額になる。

#### 〈家政士の試験〉

家政士試験を受けてみたいという声は、若い人はもちろん、高齢（70代）の人からも聞かえてくる。70代でも、向上心のある人は現場でも頑張っている。家政士の試験は、今後、家政婦（夫）紹介をしていく上でよいPRになると思っている。まずは家政士資格の認知度が増えれば、家事サービスの仕事も増えるだろう。

## 登録アンケート

年 月 日

※当てはまるものに、○をつけてください。

- 1 働き方を選んでください。(複数可) ・常用(4ヶ月以上)・臨時・日雇・介護保険登録
- 2 在宅の仕事経験はありますか? ・初めて(期間 ) ・介護(年間 位) ・家事(年間 位)
- 3 ホームヘルパー2級またはそれ以上の資格をお持ちですか?  
 ・ある(・初任者研修終了・2級・1級・介護福祉士・他 )  
 ・なし(・取得希望・希望しない)
- 4 1か月の希望金額は? ・1か月 万円くらい・扶養の範囲で( )
- 5 ご希望の仕事内容は? ・介護 ・家事 ・どちらでもよい
- 6 健康状態は? ・良好 ・持病あり(病名: )※ありのままご記入を。成否に無関係です。
- 7 アレルギーはありますか? ・ない ・ある(・花粉 ・犬猫 ・チリダニ ・他)  
 タバコは吸いますか? ・吸う ・吸わない
- 8 どうしても苦手なものはありますか?  
 ・犬 ・猫 ・その他動物( ) ・その他( )
- 9 得意なものに○、苦手なものに×をつけてください。(いくつでも)  
 ・掃除 ・片づけ ・洗濯・裁縫(ボタンつけ程度) ・アイロン
- 10 料理は得意なほうですか?  
 ・苦手 ・普通 ・得意(・和食 ・洋食 ・他 )  
 調理できるメニューは?(いくつでも)  
 ・きんぴらごぼう ・ほうれん草の白和え ・肉じゃが ・煮物
- 11 お子様の世話について、下記の経験はありますか?(・ある ・ない)  
 ・乳幼児対応( ) ・小学3年生以下のお子様( ) ・他( )
- 12 身体介護で経験のあるものは?(いくつでも)  
 ・車椅子介助 ・体位変換 ・オムツ交換 ・清拭 ・陰部洗浄 ・入浴介助  
 ・衣類着脱 ・食事介助 ・口腔ケア ・他( )
- 13 下記事項で、仕事上、経験のあるものは?(いくつでも)  
 ・褥瘡の手当 ・血圧測定 ・摘便 ・痰の吸引 ・胃瘻 ・目薬をさす ・他( )
- 14 訪問先、求人者への責任で、大切な優先順位を記入してください。  
 ( )遅刻しない ( )コミュニケーション ( )仕事内容をこなす  
 ( )気に入ってもらえる ( )ニーズに全て応じる ( )休まない
- 15 紹介所へ望むことは?(いくつでも)  
 ・仕事を多く紹介してほしい ・収入の確保 ・相談や指導の重視  
 ・その他( )
- 16 自宅の最寄り駅は? 線 駅 ~自宅まで (徒歩・バス)で 分
- 17 お仕事に入ることのできる具体的な曜日・時間帯を記入してください。例(13:30~16:00)

	日	月	火	水	木	金	土
午前							
午後							
夜泊							

※お仕事は、いつからスタート可能ですか? 年 月 日~ ありがとうございます。

## H家政婦紹介所

当紹介所は、訪問介護事業を兼業しているが、付加的なサービスとして位置付け、中心は家政婦（夫）職業紹介事業に置いている。紹介所のロゴマークの作成によりPRを行うとともに、地域の共用のインターネットサイトでホームページを作成している。短時間の求職者は他の求職者と組み合わせて働けるよう工夫している。（設立昭和40年）

### 1 ホームページの作成

#### 〈ホームページ提供サービスの活用〉

ホームページは、県の外郭団体が運営しているインターネットサイトに登録して開設している。ホームページは、当所専用ではないが、情報量は豊富であり、自所のホームページと同様の情報提供が可能である。情報の内容は、紹介所から提供しており、1か月に1度、無料で内容の更新ができる。このサイトから、当所への問合せもあり、求人確保に繋がっている。今後は、従来型の電話帳での広告よりも、ホームページに力を入れていく必要があると考えている。コストパフォーマンスの高いインターネットサービスなので、他の紹介所仲間にも推薦している。ホームページの構成は、会社概要、紹介所のPR情報、家政婦紹介利用金額等からなっている。その他、こちらから原稿を出したわけではないが、業界情報・地図情報のサイトにも、名称、住所、電話番号、地図等の基本情報が掲載されている。

### 2 求人者の開拓・確保のための方策・工夫等

電話帳への求人者向けの広告の掲載は、従来から行ってきたが、最近はこれ以上の求人者確保の必要性が薄れているので、今後は取りやめようと思っている。

個人宅へのへのポスティングは、業界団体作成のパンフレットに当所の名前とロゴマークを印刷したもので行っている。当所の営業エリアは、一戸建てが多いので、そこにポスティングを行うのは容易ではないが、求人だけでなく、求職者の確保に繋がることがあるので、続けている。ポスティングの際に、併せて利用金額の情報も添えている。

電柱への広告は、古くから行っている方法だが、現在計6本の電柱に掲載している。内容は、厚生労働大臣許可であること、名称、電話番号、通勤・泊込み可であることなどの基本情報である。

求人者へは年賀状を送付するとともに、新年最初の業務の際に、お年賀として、ロゴマークを印刷したタオルを持参している。求人者から家政婦（夫）への心遣いなどがあった場合には、紹介所としてもお礼の絵はがきを送ることで、紹介所と家政婦（夫）さんとの信頼関係をアピールするとともに、感謝の気持ちを伝えている。

### 3 関係機関等への働きかけ

#### 〈ケアマネジャーとの連携〉

ケアマネジャーや地方自治体には、特段の働きかけは行っていないが、ケアマネジャーや自治体職員から、介護に関連する求人情報が寄せられることは多い。この地域で50年も家政婦（夫）さんの職業紹介を行ってきたので、長い歴史の中で地域に信用が浸透しており、この信用が自然と広告の役割を果たしているのかもしれない。

#### 〈口コミの活用〉

寄せられる求人情報は、口コミが一番多い。紹介先の家庭では、名刺やパンフレットを保存していただいております。何かあったときに、知り合いが家政婦（夫）を求めているといった情報を提供してくれる。

#### 4 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等

##### 〈求職者に対する研修〉

求職の受付時には、業界団体が作成しているDVDを視聴させ、仕事の内容を具体的に理解できるようにしてもらい、その後、1時間程度の時間をかけて、じっくりと状況をお聞きしている。

この面接の中で、家事に関する本人の能力を把握する。料理を作らなければならない求人は多い。料理が得意かどうか、どのような料理ができるか、細かく聞くことにしており、概ね正直に答えていただけるので、どの程度の能力をもっているかは把握可能だ。当所には、料理の得意な求職者が大勢いるので、料理の優先度が高い求人者にはそうした方を紹介している。

##### 〈チラシ、広告の活用〉

新聞の折り込みチラシには、広告を掲載しており、地域の求職者募集のサービス会社を通じて家庭に配付してもらっている。

折り込み広告や電話帳・電柱の広告などで、時折問合せが入ることはあるが、それほど多くはない。求職者募集の効果が大いなのは家政婦（夫）の口コミで、他所から当所に移籍した方が、知り合いの方を連れてきてくれるケースは結構多い。

当所のような富裕層が多く住んでいる地域でも、家政婦（夫）として働きたいという人はいる。自分の生活費を稼がなければならない人や将来の生活のためにお金を貯めたいという人、また健康のために働きたいという人達だ。家政婦（夫）の仕事は、70代になっても働けるので、求職者の年齢は高齢化している。

家政婦（夫）は、月に1回は紹介手数料と協会会費の支払いのために紹介所に来るので、その際には、仕事や家庭のことなどをよく聞いて、何か問題がある場合には、最もよい方法を一緒に考えるようにしている。

#### 5 職業紹介の工夫等

##### 〈組合せによる職業紹介の工夫〉

求職登録者は、現在60人程度だが、昔と比べると随分減少しているので、1日に短時間しか働けない方でも、他の家政婦（夫）とうまく組み合わせさせて働いてもらえるように工夫している。1人の方が同じ求人者のところで毎日働くケースも多いが、例えば、午前中に老夫婦の食事作りと掃除を行う仕事を週3回、午後別の5人家族の夕食と翌日のお弁当のおかず作り、掃除や洗濯物の取込・畳みを週4回行うなど、組み合わせして仕事をする方も多い。

##### 〈家政士合格者の賃金値上げ交渉〉

家政士に合格した方について、賃金の値上げの交渉を行った。この方は、3軒の家庭に入っている方で、週3日が1軒で1日が2軒だ。このうち週3日の求人者を含めた2軒のみに、1日200円の値上げをお願いした。家政士の趣旨、難しい試験に合格したこと、それに向けて本人が頑張ったことなどを手紙でお知らせし、お願いしたところ、日頃から当該家政婦（夫）の働きぶりを評価していたこともあって快く了承していただいた。家政婦（夫）本人も非常に喜んでくれたので良かったと思っている。

家政婦（夫）の賃金については、総合的に勘案して、労働時間を基本とした賃金で紹介している。

##### 〈求人・求職のシステム管理〉

求人・求職については、職業紹介専用のソフトウェアで管理しており、決まった様式で保管・打ち出しができるようになっている。求人票・求職票等の様式変更があると、ソフトの提供元で直してもらえる。何か不都合があったときでも、遠隔操作で修理に対応してくれるなど、保守サービスも充実している。

### 〈紹介所のオリジナルロゴマークの作成〉

紹介所のロゴマークやイラストをオリジナルで作成しており、紹介所のパンフレットやホームページなどで使用している。紹介所のイメージを訴えるため、共通のエプロンを作成して、家政婦（夫）に配付しているが、胸元に求人者・求職者・紹介所の3者の「和」を象徴する共通のマークを刺繍している。独自のロゴマークは、専門家にデザインしてもらって作成したもので、年賀用のタオルや広告に使用している。

### 〈求人者への雇用管理面のアドバイス〉

求人者への雇用管理面のアドバイスを含めて、お願いの文書をお渡しするようにしている。内容は、

- ① 労働条件・業務内容に関すること
- ② 要介護者への対応
- ③ 貴重品の取扱い、家政婦（夫）の与えた損害に関すること
- ④ 天災時の対応
- ⑤ 鍵の取扱い

などについて、16項目に整理してお伝えしている。

### 〈「心得」の作成〉

紹介所のモットーのようなものとしては、「心得」を作成（下図）している。主な内容（一部を抜粋）は以下のとおりである。

#### 心 得

- ・ 礼儀正しく、挨拶及び言葉づかいは丁寧に。
- ・ いつもやさしいほほえみの心を持ってご利用者に接して下さい。
- ・ 身分証明書は必ず携帯していること。
- ・ 清潔で働きやすい服装（ズボン等）、当所のエプロン着用のこと。長い髪は束ね、お化粧、貴金属はできる限り控える。爪は常に短く。喫煙は極力控えること。
- ・ 政治に関わること及び信仰は自由ですが、決して人にすすめないこと。
- ・ 私どもは「守秘義務」があります。仕事上で知り得た個人の情報（ご利用者の家の内情等）は絶対に口外しないこと。同様に、他人（ご利用者、同僚、その他）のうわさ話をしないこと。
- ・ 聞き上手になってください。自分の考えや意見、自分自身のことはあまり言わないこと。
- ・ 何か事故（ご利用者、ヘルパー、物）があった場合はすぐに事務所に連絡をして下さい。
- ・ ご利用者、同僚との金品の貸し借りをしてはいけません。特に借りることは厳禁です。
- ・ お客様のところに、身内や知人・友人を来させてはいけません。長年伺っていてどんなに親しくても親類ではありません。「親しき仲にも礼儀アリ」です。

## 6 家政婦紹介所の現状と当面の課題

### 〈職業紹介を中心に〉

当所の営業エリアは、富裕層も多く住んでいるが、庶民も大勢住んでいる。このような地域特性から、当所は、職業紹介を中心に成り立っている。介護サービスの会社を兼業しているが、業務の基本は、家政婦（夫）の職業紹介事業であり、介護サービスは付加的なサービ

スとして位置付けている。そのため家政婦（夫）の紹介をベースに置いて事業を組み立てている。

#### 〈協同活動の実施による求人充足〉

これまで培った信用からか、仕事の紹介がケアマネジャーや自治体職員から多く来る。最近では夜勤の問合せが多くなっているが、現状では求職者が確保できず困っている。当所の営業エリアである3市町には、過去には6所あった家政婦紹介所が、現在は2所しかないので、近隣の紹介所だけでなく、場合によっては東京の紹介所に求人情報を提供している。そこで充足が可能であれば先方の職業紹介で家政婦（夫）さんを斡旋してもらっている。これらの調整に相当な時間がかかるが、せっかくいただいた求人情報を活かせるよう、努力することが大事だと考えている。人手不足の中で、職業紹介の協同活動を進めている。

当所の求人者は古くから利用していただいている方や高齢の方が多いので、他の家事サービスとの競合関係を特に意識することはない。シルバー人材センターとは利用層が違い、家事の請負代行業についても、家政婦（夫）の方が、利用金額が安いので、あまり競合している実感はない。長時間のお世話が必要な場合などでは、家事代行の利用金額の負担が大きくて、こちらに流れてくることもある。

#### 〈地道に取り組むことによる信用が第一〉

これまで、よい家政婦（夫）を紹介し、最後まで責任をもってやり遂げるという考えで取り組んできた。求人者にも喜ばれ、働く家政婦（夫）にも喜ばれるよう、長年地道にやってきたことが、今の信用に繋がっているのだと思う。

## I 家政婦紹介所

当紹介所は、訪問介護事業を兼業している。ホームページ活用を積極的に行っており、毎月紹介所ニュースを掲載するなど内容の充実を図っている。病院、ケアマネはもちろん、自治体やハローワーク、シルバー人材センターなど地域の関係機関への働きかけに力を入れ、地域社会との信頼関係作りによる求人求職開拓に活かしている。（設立大正14年）

### 1 ホームページの作成

ホームページの構成は、新着情報、会社概要、家政婦紹介利用金額等からなっており、ホームページが現在の形になったのは2年ほど前になる。利用金額についての問合せは結構あり、これを見て求人の相談が来るケースも多い。〈ホームページの特徴〉

当所のホームページの特徴としては、最後に最近の家政婦紹介所の動向やトピックを記載した「〇〇ニュース」（〇〇は、紹介所名）を掲載していること。月に1回更新・発行しているもので、ホームヘルパー、ケアマネジャーや地域包括センターには、別途郵送で紙媒体のニュースを送付している。部数は全体で50部くらい。もう10年行っている。ホームページに掲載するようになったのはここ2年くらいになる。

### 2 求人者の開拓・確保のための方策・工夫等

#### 〈電話帳への広告〉

電話帳への広告は、毎年6月から1年間掲載される。従来求人者の情報は、ケアマネ等から得ることが多く、電話帳を経由するものは少数だった。家政婦紹介所の現状を考慮し、現在は広告の目的を求職者向けに変更している。電話帳は、本年度から従来の2.6倍の50万部を全住居・全事業所へ配付することとしており、広報効果の拡大が期待される。

#### 〈ダイレクトメールの活用等〉

ダイレクトメールについては、ケアマネジャーや地域包括センター、病院のソーシャルワーカー等に、毎年、当所の「はっぴ」を着た職員紹介の写真入りの年賀状や暑中見舞いを出している。ケアマネジャーや介護施設の職員の方達とは、年2回程度懇親会を開催しており、親睦を深めている。

また、ケアマネ事務所や工務店（終活フェア、高齢者用のリフォームなどに関連）に出向いて、出前のプレゼンを行っている。当所で作成した家政婦紹介の広報ツールを活用し、家政婦（夫）や家政婦紹介所のPRを行う。

#### 〈家政婦紹介所の広報ツール〉

家政婦紹介の広報ツールは、広報用チラシ（下図）に記載されているプレゼンテーション項目に沿って作成されている。

- 家政婦紹介のイメージを、紹介所、求職者、求人者の関係図で説明。
- 家政婦（夫）求職者のアウトライン（年齢、経験年数、保有資格）などを図表で示す。
- QCDM（Quality、Cost、Delivery、Management：生産管理の指標）によって家政婦紹介のメリット・デメリットを説明。
- 家政婦（夫）の利用が廉価で早いことや家政士の資格を紹介することによって、家政婦紹介のメリットを強調。

## プレゼンテーションの広報用チラシ

### 介護支援専門員の皆様へ

保険外サービスとして、「家政婦（夫）さん」をご利用されませんか？  
お声をかけていただければ、家政婦紹介についてご説明にあがります。  
Q&Aを含め、約30分でご説明いたします。

#### (家政婦紹介プレゼンテーション)

##### 1. 家政婦紹介とは？

- 1) 有料職業紹介、請負（訪問介護）、派遣の違い
- 2) 家政婦（夫）さんてどんな人？

##### 2. 訪問介護と家政婦紹介について

- 1) 訪問介護と家政婦紹介の違いについて
- 2) 混合介護（訪問介護＋家政婦紹介）について

##### 3. 家政婦紹介の利用金額について

##### 4. Q & A

〇〇家政婦紹介所

住所・電話

地図

これらの取組の中で、最も効果が高いのはホームページへの掲載。コストもそれほど大きくなく、求人者などからの問合せは多くて確実に成果が得られる。主体は、求人者向けだが、求職者向けにも1ページを割いている。今後は、ホームページの一層の内容充実に取り組んでいきたい。

### 3 関係機関等への働きかけ

#### 〈市に対する働きかけ〉

市に対しては、家政士に関する働きかけを行ったり、地域支援事業に向けた情報交換会に参加したりしている。また、介護関係の総合事業の従事者研修の講師を依頼され、家政婦紹介の説明を行っている。市主催の介護人材採用フェアにも参加している。

#### 〈家政士のアピール〉

「家政士」をアピールするため、市に対して、自宅を訪問して行う生活援助の担い手として認定するよう働きかけてきたが、市もその方向で準備を進めている。本件は、地元の新聞にも取り上げられ、反響を呼んだ。家政士の認知度は、まだ不十分だが、今後ともこのような活動を通じて家政士が広く一般に認知されるよう努力していきたい。

#### 〈シルバー人材センターとの連携〉

シルバー人材センターについては、県連合会のシニア就業支援プログラム事業に参加させてもらい、家政婦（夫）のお仕事説明会を実施し、十数人の登録者を確保するなど、成果が上がったことがある。

#### 〈効果の高いケアマネへの働きかけ〉

働きかけ先として、効果が高いのはケアマネジャーに対するもの。具体的な反応が返ってくることも多い。アンテナを張っているケアマネジャーは、50人くらい。ケアマネジャーは、求人・求職双方の開拓・確保に効果があるので、普段から関係を深めるような取組を継続していくことが大事だと思う。

#### 4 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等

##### 〈チラシの活用〉

新聞の折り込みチラシは、（「80代でも働ける!」がアピールポイント）と記したものをカード状に作成して行っている。大手新聞2紙に織り込まれることになり、料金は2～3万円である。郵便受けへのポスティングも、このカードを使って行っている。

##### 〈ハローワークとの連携等〉

ハローワークとの連携については、公募に参加し、ハローワークの求職者にリーフレットを配付する取り組みに参加している。

また、ハローワークに利用申請を行い、ハローワークの求職情報提供サイトにアクセスできる制度にも参加している。

（注）一定の要件を満たした民間職業紹介事業者は、求職情報提供サイトを通じて、全国のハローワークの求職者に対して、職業紹介や就職支援サービスの案内と利用勧奨を行うことができる。

シルバー人材センターの就労支援プログラムへの参加は、ある程度効果が期待できる。まだ1回しか参加していないが、その時は体験を話してくれる補助講師が良かったこともあり、十数人が新たに求職登録してくれた。当方としては、もっと多くプレゼンテーションの機会を確保したいのだが、シルバー人材センターも、家政婦紹介所はある意味でライバルということもあり、こちらが参加することには抑制的になっているようだ。

##### 〈求職者に対する研修〉

求職者に対する研修としては、研修用のDVDをコピーして配付している。

##### 〈求職者の能力評価〉

求職者の能力評価については、かつて、「家政婦職業能力評価基準シート」を使って行っていたことがある。「身体介護のスキル」、「家事のスキル」、「行動能力基準」で構成されており、求職者の自己評価で点数を付ける仕組みになっている。求職申込時に実施していたが、負担が大きく、現在は実施していない。

#### 5 職業紹介の工夫等

##### 〈求人票・求職票の工夫〉

求人票については、一般的な項目に加えて、業務内容の留意点を聞くようにしており、ここで希望する利用パターンや認知症の有無などの状況を記載してもらっている。これらの付加情報が、職業紹介を行う上では、重要である。

求職票では、身内を含めた介護歴、希望職種・労働時間、免許・資格などを聞くようにしているが、調理が好きか、子供は好きか、入浴介護の経験はあるか、泊まりの勤務は可能かななどをアンケート形式で記入してもらっている。経験の有無の確認は、一応の手順を理解しているかを確認するために必要で、経験がない人には、そのような仕事は紹介できないことになる。

##### 〈仕事の組合せによる職業紹介の工夫〉

求職者のニーズに合わせるため、短期の仕事を組み合わせる職業紹介の工夫の例としては、特養の入浴介助者の仕事がある。これは、日中の短時間の仕事だが、小さい子供がいて、昼間だけ何時間か空いているという人を紹介している。実際の就労者の平均年齢は36歳である。週2～3回対応可能な方4人でチームを組んでもらい、1日2人で対応する。特養サイドも若くて体力のある人が確保できるのでニーズに合っている。これらの人材は、ある求職者の友人紹介で集めてもらった。

### 〈当所のモットー〉

当所のモットーは、以下のとおりで、2007年から倫理規定として定めている。介護事業に参入することがきっかけとなった。

① プロの仕事で人の役に立つ

② 法を遵守する

③ 地域の人に頼られる

### 〈賃金の折衝〉

賃金は、利用金額表の賃金額に基づいて支払われるのが原則だが、夜間の泊まり込みの場合に、認知症の有無、要介護度等利用者の状態によって、基本賃金を最大50%まで割増しできるように規定しており、この場合は賃金の折衝を必ず行うことになる。

### 〈アイデンティティーを高める方策〉

当所のアイデンティティーを高める方策としては、背中に紹介所名を入れた「はっぴ」を作成しており、イベント時やダイレクトメールの写真撮影などに活用している。

職業紹介業務についての、OAの活用については、市販のシステムを使用している。このシステムは、求人・求職のデータを登録することによって、データの保存・集計が可能となり、労働局に提出する年度報告も様式に沿って打ち出すことができる。個人的には、システムを入力する前の求人・求職情報をエクセルで整理している。

### 〈求人者の雇用管理についてのアドバイス〉

他の事業者を利用して家政婦紹介所に切り替えた例としては、シルバー人材センターから斡旋された人が辞めてしまい、後任が補充できなかったため、当所が紹介を行ったことがあるが、こちらから積極的に取りに行くことは行っていない。他の事業者との競合があるのは事実なので、家事代行に対しては、価格で対抗し、シルバー人材センターに対しては、家政士資格を売り込むなど家政婦（夫）の質で対抗するという考え方で臨んでいる。

## 6 家政婦紹介所の現状と課題

### 〈対施設戦略の必要性〉

有料老人ホームの台頭により、金銭的に余裕のある方がそちらを利用するようになり、家庭での家政婦（夫）の利用が減少している。今後は、有料老人ホームなどの施設に家政婦（夫）が入っていくことを促進していく必要がある。現在でも施設での就労は一定程度あるが、介護付きだけでなく、在宅型の老人ホームなどでも家事サービスの提供は十分なニーズがあるものと思われる。有料老人ホーム等への過去の取引状況やチラシの送付等への反応（問合せや仕事の紹介等）を整理するとともに、施設類型ごとの紹介人数・平均年齢を一覧表に整理しているが、この施設利用マップは、対施設戦略のための分析資料として役立っている。

家事サービス自体のニーズは拡大すると思われるが、それをどれだけこちらに取り込めるかが課題だ。一方で、人手不足や高齢まで会社で働く人の増加により、家政婦（夫）のなり手が減少しており、求職登録者も減少気味だ。求人は増えているので、需要はあっても充足できないことも多い。

### 〈直接求人者に訴える方法の積極的実施〉

現在、介護と家政婦（夫）紹介は、3対1の比率だ。今後は、両方を持っている家政婦紹介所の強みを活かしていくことが重要だ。ケアマネジャーを通じた混合介護の求人、利用者からの情報で掴む求人のためにも、今後はもっとホームページを充実させていくことが必要だと考えている。家政婦紹介所としては、介護保険と家政婦（夫）の併用をもっとアピールする必要があり、単なる口コミ・広告だけでなく、ホームページを含め、直接求人者に訴える方法を積極的に実施する必要がある。また、経費の削減にも努めることが求められるが、求職者確保に

は、例えば、有料サイトに求職者募集を出していくなど従来以上にお金をかけていくことが必要になる。

当紹介所の家政婦紹介は、できるだけ長く、住み慣れた在宅で生活を続けたい方をサポートしたいという考え方に基づき、訪問介護で対応できないところを補完するだけでなく、求人者が「人生の質の向上」を目指すことを支援している。

## J 家政婦紹介所

当紹介所は、訪問介護事業を兼業している。登録家政婦（夫）が多いが、登録時だけでなく定期的な研修を積極的に行うとともに、ヘルパー資格の取得に力を入れている。また、地元のイベントなどで、地域福祉における家政婦紹介所の役割をPRして知名度の向上を図っている。（設立昭和26年）

### 1 求人者の開拓・確保のための方策・工夫等

#### 〈ホームページをスマートフォン対応へ〉

ホームページの開設は10年前くらいになる。求人、求職とも月約3件程度の問い合わせがあるが、どちらかと言えば求人依頼が多く、求職に関してはホームページよりも家政婦（夫）の口コミの方が多い。求人は、ホームページを見て、営業時間内であれば電話やメールでの依頼があり、受付時間外の電話であれば転送携帯で対応し、メールの場合は緊急時以外、翌日、紹介所から電話を掛けるようにしている。

ホームページは、2カ月に1回程度チェックし、求人フォームの見直しや賃金改定、デザイン変更など、必要に応じて更新している。現在、検討しているのは、スマートフォンやタブレットにも対応したホームページにしていくことである。若い人からは古い作りのホームページは見ないと言われているため、ホームページを改善して、求職者の確保につなげていきたい。

また、電話帳広告については、その依頼を集計をしたところ件数が少なく、平成27年に一旦掲載を中止した。インターネット経由による依頼が主流になっていると判断したためである。

#### 〈求人者にはニーズの掘り起こしと口コミによる紹介〉

求人は、病院での付き添いが減り、介護等が必要な人たちは介護施設や有料老人ホームに入所することが多いため、長期的には減ってきている。現在の求人者への働き掛けとしては、一人暮らしの求人者宅に出向いて、困ったことがないかを聞くなど、新たなニーズの掘り起こしを行い、併せて近所で困っている人がいれば紹介してもらおうといった活動を展開している。

ケアマネジャーに対しては、介護保険が適用されない家事サービス（家族の分の洗濯や料理など）が必要な場合には、家政婦（夫）を利用する方法があることをPRしている。実際、介護保険の利用者の場合、ケアマネジャーや役所に相談するケースが多いため、ケアマネジャーを通じた家政婦（夫）紹介の依頼が多くなっている（新規依頼の約30%）。また、病院・介護施設では、看護師長やソーシャルワーカーなどに退院後の生活支援などについて相談することが多いため、同様に家政婦（夫）を利用した支援があることをPRしている。

#### 〈地域のイベントで紹介所の事業をPR〉

地域のイベントに参画して、当紹介所の事業活動を広くPRしている。主催の任意団体は、当紹介所の職員が代表を務めていた団体で、2～3カ月に1回のペースでさまざまなテーマでフォーラムを開催している。ケアマネジャーや医療連携室のケースワーカー、薬剤師、医師、弁護士、大学教授などが集まって、医師の立場から在宅医療の大切さや、市長を招いて包括ケアシステムについて語り合うなどしている。そうした場面で、当紹介所が地域の福祉に力を入れていることを発表するなど、知名度向上の好機となっている。

#### 〈求人者のニーズを引き出しながらヒアリング〉

電話・メールでの求人の問い合わせへの対応では、「求人申込書」のフォームに基づいて、求人者の基本的な情報である、名前、住所、連絡先のほか、身体状況として歩行ができるのか、

立位、座位は保てるか、意思疎通は可能か、金銭管理はできるのかなどについて、ヒアリングを行う。

提供するサービスは、大きく「掃除、洗濯、食事作り」「入院付添、在宅介護」「ベビーシッター」「外出の付き添い」等であり、求人者のニーズを聞きながら「求人申込書」に書き込んでいく。このヒアリングのほとんどは電話で行い、頻繁ではないが紹介所の従業員と紹介する家政婦（夫）、そして求人者との三者で、提供する家事サービスの内容について事前に打ち合わせをすることもある。

このヒアリングが十分でないと、家政婦（夫）が求人者宅に行った際、実際には違った家事サービスの提供を求められるといったことが起こり、家政婦（夫）からの苦情につながることもあるため、ヒアリングは丁寧に詳細に行うようにしている。

家政婦（夫）を雇う際のルールについては、申込時か、出向いて行った際に求人者に説明し、納得を得た後に紹介状を発行する。説明では、雇用条件の明示のお願いなどを定めている「勤務要綱」の内容を示し、職業紹介の流れを図で説明している。確実に伝えなければならないのは、有料職業紹介は派遣や請負とは異なり、紹介所と家政婦（夫）には雇用関係はなく、職業紹介が成立した後は、求人者と家政婦（夫）との雇用関係になることである。誰が雇用主で、雇われて働くのが誰なのかを明確に説明することで、トラブルにならないよう注意している。求人者には紹介所の「パンフレット」や「勤務要綱」など、書面で取り交わす必要のあるものについては送付している。

## 2 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等

### 〈家政婦（夫）の紹介による求職者の確保〉

求職者については、高齢化が進んでいることが大きな課題になっている。求職者の募集活動は、ホームページやポスティングなどを通じて進めているが、実績として最も多いのが家政婦（夫）による紹介（口コミ）である。これは紹介所から紹介をお願いする場合もあれば、家政婦（夫）の仕事に興味のある知人・友人を家政婦（夫）が連れてくることもある。

家政婦（夫）からの求職者の紹介は、月5人前後となっている。当紹介所では、家政婦（夫）には名刺がないため、情報のやり取りに名刺サイズのカード（下図）を活用している。裏面にはメモ欄があり、紹介する求職者の氏名、連絡先などが書き込めるようになっている。このカードは紹介所の受付カウンターに置いてあり、自由に持っていくことができる。



### 〈面接後に独自のテキストを使って研修を実施〉

求職者の面接は、月10人程度コンスタントに行っている。面接では紹介所の役割などを説明した上で、登録をしてもらうことになる。求職票に必要事項を記入し、面接当日か後日、2

時間半から3時間程度の研修を実施する。その際、テキストとして、各種パンフレット、賃金目安表のほか、当紹介所が独自に作成した「求職者研修の手引き」を使用している。「手引き」は、「勤務時の心構え」「よろこばれる条件」「厳禁事項」など15項目から成っており、家政婦（夫）として働くに当たっての基本事項が網羅されている。また、その他、金銭の取扱いに関しての注意事項（求人者との金銭の貸借の禁止、求人者の預貯金の出し入れの禁止など）について、徹底を図るようにしている。

なお、紹介所として管理などはしていないが、同一求人先で複数の家政婦（夫）が勤務する場合、家政婦（夫）には求人先でノートを作って、他の家政婦（夫）との情報共有が図れるよう、その日に行った家事サービスなどの内容を時系列で記録に残すよう勧めている。

#### 〈定期的な研修の実施と資格取得の奨励〉

当紹介所では、すべての家政婦（夫）を対象に、実務的な研修を実施している。研修は年4回（1回の研修に約30人が参加、2回ずつ前期・後期に分けて実施）、その都度テーマを選定して行っている。具体的には、車イス操作や食中毒予防、認知症サポーター養成講座、接遇・マナーなどのテーマを取り上げている。そのほか、将来、求人者が利用する可能性が高い介護保険法についてもグループ会社である介護保険事業者と連携し、研修を実施している。

当紹介所では、現在2分の1くらいの家政婦（夫）がヘルパー資格（初任者研修）を持っている。このため、ヘルパー資格（初任者研修）の未取得者には取得を勧めている。

また、同様に家政士検定に関しても取得を勧めている。現在は、家政士検定の取得に際して、説得力のあるアドバイスができるようにと、紹介責任者の1人が取得しているのみだが、定期研修に参加した13人のうち、4人については受検の意思があった。

#### 〈求職者のニーズを考慮して求人を紹介〉

求職者との面接では、求職票に基づいて、就職希望条件を聞いている。家政婦（夫）のニーズを聞いた上で、できるだけそれに沿うよう求人者とのマッチングを考えるようにしている。家政婦（夫）のみでしっかりと働きたいという人もいれば、別に仕事を持ち、ダブルワークという形で働きたいという人もおり、そのニーズはさまざまである。

### 3 家政婦紹介所の現状と課題

#### 〈家政婦（夫）の高齢化による健康問題〉

当紹介所では、家政婦（夫）の高齢化が課題である。現在、病院での付き添いの仕事と、家庭での家事サービスの仕事とでは、家庭での仕事の方が多くなっている。しかし、病院での付き添いの仕事なら受けても、一般家庭の仕事はやらないという人が増えてきている。

また、紹介所から求人者に対して、紹介後、5日程度経過した時点で、家政婦（夫）に問題がないかヒアリングを行うなど、トラブルを未然に防ぐためのアフターフォローも行っている。なお、紹介所では健康管理の一環として、家政婦（夫）に対して健康診断の受診も勧めている。

#### 〈求人単発、短時間化により手数料が減収〉

近年、求人依頼の内容が変化しており、従来の24時間で1～3カ月間続く病院での付き添いが減り、単発での求人依頼が増えている。特に地域包括支援センターを通じた求人は、1日とか、週2回の通院介助といった単発、短時間のものが多く、それでも紹介所の手間としては、長期の求人依頼と同じだけの労力が必要になる。このため、紹介所の事務処理は煩雑で非効率になっている。

#### 〈家政婦（夫）ごとに能力を把握し、賃金に反映させることが課題〉

通常、家政婦（夫）の賃金については、求人受付時に求人者から賃金予算を聞いて、求人条件に反映させるが、求人者から賃金相場（目安）を聞かれることが多く、求職者の希望賃金を考慮して賃金額を調整してもらうよう援助を行っている。

家政婦（夫）の能力について、スキル評価をきちんと行って、賃金に反映してもらうことを何年も前から考えてきた。家政士資格というのは一つの基準になるが、家政士資格を持たないスキルのある人たちをどう評価していくのかという課題は残る。家政婦（夫）ならみんな同じ賃金というのは問題であり、スキルに応じて賃金を少しでも底上げしてもらう必要性を感じており、早急にとりかかる課題である。

**〈新しいサービスの開発がこれからの課題〉**

これからは病院や老健・特養施設に入院・入所する時代から、自宅や有料老人ホームにおける在宅介護の時代になってくる。介護保険の認定基準が厳しくなり、今まで介護保険を使っていた部分が保険で賄えなくなると、民間サービスを使うほかなくなる。そこに参入できるのが紹介所である。紹介所も現在のサービスだけでなく、職種開拓など新しいサービスを考えて社内の他部門と協力しながら、時代の変化に対応していく必要がある。

## K 家政婦紹介所

当紹介所は、家政婦（夫）に加えホワイトカラー職種の職業紹介事業を兼業している。ホームページ活用では、検索を行うと当該紹介所名が上位に出てくるように工夫を凝らしている。また、求職者には、登録時に「7つ道具」など念入りな説明をするが、紹介後はプロ意識を持って裁量に委ねている。（設立昭和50年）

### 1 求人者の開拓・確保のための方策・工夫等

〈ホームページは費用対効果大で閲覧数にこだわり〉

ホームページは始めてから6年くらいになるが、求人開拓の手段としての費用対効果は一番高い。ホームページの閲覧を増やすためにも、検索されたときに上位に表示されるようにすることが重要だと認識している。このため、検索サイト上に企業や店舗のビジネス情報、地図などを表示するサービスに登録すれば無料で閲覧数、問い合わせ数の情報も入手できるので、これも活用している。しかし、社内の職業紹介責任者のITスキルが伴っているとはいえ、この点が今後の課題である。

〈地域包括支援センターやケアマネジャーを訪問して営業〉

介護関係の求人を開拓するため、地域包括支援センターへの営業活動を行っている。最近では求職登録者が不足する傾向にあることから、消極的なアプローチとなっているが、業界団体のパンフレットを活用して地域包括支援センターの人事異動の時期（春、秋）に各所時間をかけて回ることにしている。介護保険では在宅における見守り等の案件に対応が難しいケースもあるので、これが潜在的な家政婦（夫）の求人需要となることが少なくない。このため、ケアマネジャーを訪問しての営業が重要になる。たとえば利用者の入退院、もしくは、介護施設から一時的な帰宅になる場合等に、求人依頼をいただくケースがあるが、利用者やご家族との全体的な調整役をケアマネジャーに担っていただけるのでスムーズに仕事が成立することが多い。

〈どのような仕事でも取り組む姿勢〉

家政婦（夫）の求人依頼には緊急性の高いケースも多く、誰かいないかと探されているので、口コミによる求人依頼は多い。

ホームページには料金などあまり多くの情報は載せていないので、具体的にかかる料金や何をしてもらえるのかという問い合わせをいただくこともある。メールなどによって、求人の内容や料金を知りたいなどの連絡が来た場合はその都度対応している。家政婦（夫）への具体的な依頼事項については、特に介護に関しては細かな指示や要件を求められることが多い。

当紹介所は、長年培ってきた信用を更に高めるためにも、どのような案件でも断らず対応できるよう心掛けている。

### 2 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等

〈人手不足が問題〉

今は何やっても反響が少ないというの実情である。求職の問い合わせは、40代、50代が多いが、現在働いている人は60代が多い。

このため、求職者の代替わりが必要なので、比較的若い世代を狙って、求職者を探している。年代としては、子供がある程度大きくなって手が離れている40代、50代の世代が焦点となるが、賃金だけでなくそれ以外の要求が増え、ただ働ければよいという人が少なくなってきた。例えば、保険がきちんとしているかどうか、好きなときに休めるかどうかといったことが条件になる。

40代50代の人に応募してもらうためには、仕事のイメージがネックになっているようである。60代の人の仕事と捉えられたり、1人親方でやっていかなければならない自由業というイメージが強いという点が、家政婦（夫）を仕事として選択することを躊躇させているように思われる。

家政婦（夫）が友達を連れてくるのが、求職者の確保としては一番確度が高く、また即戦力として仕事にも結びつきやすい。

#### 〈登録時は丁寧に紹介後は家政婦（夫）の裁量で〉

登録するに当たって、家政婦（夫）紹介所は、どういう仕組みであるのかを、面接時に丁寧に説明する。あくまでも紹介所から派遣されて仕事に行くのではなく、求人者に雇われるという点を徹底する。そのため、基本は家政婦（夫）と求人者の関係で仕事をするを理解させるが、何かあれば電話連絡をするように言っている。

職業能力については、クレームが入らないので、皆しっかりこなしていると思う。

また、働く初日の持ち物に関しては、「仕事に必要な7つ道具」として紹介責任者が家政婦（夫）に伝えている。具体的には、履物、靴下の着替え、竹串、爪楊枝、漂白剤、洗剤を少しずつであり、これらは必ず持っていくように伝える。一般の家庭にはある物ばかりのようであるが、例えば高齢男性の1人世帯のような場合にはなかったら困るかもしれないということを想像して対応するのもプロ意識である。

仕事の手順などのマニュアル等は作らず、すべて本人の裁量に任せている。求職者からすれば、こうしたマニュアルも欲しいだろうが、あると考えずに対応してしまうことが多くなる。利用者によって対処の仕方が違ってくるので、マニュアルは不要であると考える。

家政婦（夫）のサービスの質の向上のため、セミナーや講習会を年2回やっている。土曜の午後の時間としているが、全員の受講はなかなか難しい。セミナー等では、DVDを見せたり、家政婦（夫）同士の事例研究とディスカッションをしたりしている。

#### 〈登録は全員するが問題ある人には仕事を紹介できない〉

すべての求職者に対して登録は行うが、中には仕事をお願いできない人もいる。人手が必要だからと言っても、例えば、態度が悪いとか、身だしなみがひどいような場合は、仕事に出せない。求職者が連れてきたような人はまず大丈夫だが、各紹介所を転々と回っているような人は、態度等をみて分かることが多い。

紹介所としても、家政婦（夫）のマナー等で気になったことは、直ぐ本人に言うようにしている。そういう指摘に不満げな態度を取る人についても注意している。

### 3 家政婦紹介所の現状と課題

#### 〈求職者の意識が変わってきた〉

求職者の中でも、アルバイト情報を見て来るような主婦層の人は、時給の魅力と同時に、好きな時に休めることを大きな理由としている。仕事を頼む立場からすれば、それでは困るので、任せた仕事に対しての責任感を持ってほしいと思っている。

#### 〈働く人へのサービスの強化〉

登録する求職者に対して、「こういう仕事はどうか」と全員にメールをしたいと思う。メールアドレスの確認など管理が大変であるが、当紹介所では、一応可能な仕組みはできている。求職者が求人情報を見て、「この時間なら行けるかも」となったらよいと思っている。マッチングは鉄の熱いうちに打たないと気分が変わってしまうので、転職サイトのようなシステムができたらと思っている。

家政婦（夫）が聞いていないちょっとした小話をしてあげたいと思っている。具体的には、たまに利用者の所に行き、利用者が家政婦（夫）に対してどう思っているかなどを聞き、「最

近、仕事のやり方がよくなった。」等の評判話を集めたい。そういう話が伝わることで、紹介所全体の雰囲気も変わり、そこに登録する家政婦(夫)のモチベーションもあがると思われる。こうした観点から、経営者の能力や職業紹介責任者の再教育も必要だと思う。

また、どこの求人者の所に行っても働くことができる家政婦(夫)を目指すべきであり、そのための家政婦(夫)の質の向上が必要である。家事サービスの初心者に対しても良質なサービスが提供できるように、系統立てて家政婦(夫)という仕事についての研修体系を整えて教育していくことが必要だと思う。質を上げると言うのであれば、家政婦(夫)を雇うのは、家族のような人を雇い入れることでもある点を利用者に理解してもらいたい。利用者が求めるサービスの形が決まって、それに合わせたものを供給した方がよいというのが、家事代行サービスが誕生した理由である。それに対し、家政婦(夫)は不定形のさまざまなニーズに柔軟に対応していくところに妙味がある。

#### 〈家政婦(夫)の役割が時代とともに変化〉

家政婦(夫)の役割が時代の変化によって変わっている。基本にあるのは、家族、家庭の生活や形を補完するのが家政婦(夫)である。単身赴任している人は、生活まで自分で見られない。それを他人が補ってくれて、きちんと暮らしている。それを作り上げるのが家政婦(夫)の役割であるが、不定形というところに特徴があり、仕事には隙間が沢山ある。

職業紹介専門のところと介護サービス事業と兼業しているところでは、提供するサービスに対する考え方や姿勢が異なってくる。職業紹介事業では、サービスの提供はあくまで家政婦(夫)個人の責任ということになるが、介護サービス事業のように、紹介所がサービス提供の責任を負うことになれば、紹介所はサービスに瑕疵があった時の責任は免れない。そのように考えていくと、雇い入れて教育することはサービス提供の質保証という点で不可欠になる。職業紹介専門でやっている紹介所と介護サービス兼業の紹介所の経営姿勢もその辺に違いが出るように思われる。

当紹介所の場合は、紹介業に徹底しており、介護保険の事業をしていないので、提供するサービスに対して全面的に責任を持つということにはならない。しかし、仕事を増やしていくためには、紹介責任者が電話を待っているというだけでは無理で、さまざまなニーズを開拓して、求職者を増やすことは専門であっても必要だと思われる。例えば、地方に住んでいる両親を面倒見て欲しいと、都市部の子から依頼を受けるようなケースも出てきている。

短時間の求人だと、収入確保は十分とは言えないだろうから、仕事をまとめて、月にある程度の収入が得られるようにしていくことで、求職者を増やすこともできると思われる。しかし、そのためには、現在のような紹介専門のやり方のままでは難しさもある。

家政婦(夫)の仕事は、将来的なことを含めて、限界がある。それは、跡取りの人がいないことと、付加価値性の高いサービスが紹介型では、指図、教育ができないことだ。研修は、とても大事だと思っている。経営者がどうしたいのか(利用者との付き合い方ではあると思う。)に繋がると思う

家事代行サービスは、料金が高く、人が入れ替わること等から、実際に利用してみると不都合を感じ、家政婦(夫)に移行してくることはよくある。毎回違う人が来るから段取りを毎回伝えないといけないなどの理由もある。また、働く側からも、やることは同じで、時給が家政婦(夫)のほうがよいので移行があったこともある。

#### 〈家政士検定の受講奨励〉

家政士検定については、受験奨励に1人ひとりあてに手紙を書くことにしている。また、試験対策のために、研修をすることや、受験料の補助(3/4)を行っている。



## Ｌ 家政婦紹介所

当紹介所は、訪問介護事業が不採算であったため廃止し、家政婦職業紹介事業の専業となっている。求人者の半数以上は共稼ぎ世帯である。求職者には、接遇マニュアルの作成を行うとともに、先輩家政婦（夫）の同行による現場研修など積極的に研修を行っている。また、1家庭に複数の家政婦（夫）での対応を基本としているため、その担当者会議を開催している。（設立昭和63年）

### 1 求人者の開拓・確保のための方策・工夫等

#### 〈PR効果の大きい地元情報誌〉

平成5、6年頃に簡単なホームページを開設したが、平成14年にホームページ制作会社に依頼し、リニューアルした。ホームページによる反応は、求人、求職ともたまに問い合わせがある程度だ。むしろ、紹介所のPRに役立っているのは、地元情報誌の広告である。特に地域で無料配布されている情報誌（月2回発行）には目を通す人が多く、小さい求人広告で事務員を募集したところ2人の応募があった。

電話帳広告はその件数を考えれば広告費用に見合っていないため、今年2月に掲載を中止した。

#### 〈パンフレット配布による周知効果〉

求人者確保の活動では、まず、ケアマネジャーに紹介所のパンフレット（資料）を送付したり、直接、家政婦（夫）の利用方法について説明したりしている。また、求人者にも、潜在的なニーズの掘り起こしのため、パンフレットを紹介時に渡している。病院・介護施設に対しては、ケースワーカーや相談員のほか、ケアマネジャーにもパンフレットを渡してPRを図っている。パンフレットの配布などで関係者への紹介所の周知を図ることで、市内の家政婦紹介所は当紹介所だけであるため、家政婦（夫）へのニーズがあれば連絡が入る。市役所からも介護保険で対応できないケースなどで問い合わせがあるほか、利用者にも当紹介所の電話番号を伝えてくれている。

#### 〈共働き世帯での口コミが求人〉

当紹介所の求人依頼に関しては、求人者の口コミによる求人依頼が多いことが特徴となっている。現在の求人者の半数以上は共働き世帯である。大学や研究機関の関係者が多い土地柄のため、夫婦そろって大学や研究機関に勤務しているケースなども多く、そうした利用者による口コミでの依頼が多い。このため、家事サービスの提供は、鍵を預かって留守中に行われることも多い。

#### 〈病院での付き添い業務〉

従来、家政婦（夫）の主要な仕事であった病院での付き添いは減っているが、まったくなくなったわけではない。医療行為が必要にも関わらず、認知症で徘徊などをする患者や高齢者で手術により一過性の認知症状が現れる場合などには、患者本人や家族とも相談して、家族に雇用されて付き添うことにしている。

#### 〈求職者とのバランスを考えた求人開拓〉

現在、当紹介所の家政婦（夫）は、家政婦（夫）歴の長い人が多く、すでに3分の2程度は長く利用者が固定化されている。家政婦（夫）の登録者が増えていない状況の中で、求人ばかりを増やしても対応できないことから、求人と求職のバランスを考えた営業活動を行っている。

## 2 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等

### 〈よい家政婦（夫）がよい家政婦（夫）を連れてくる〉

求職者の開拓・確保では、前述した地元の情報誌や県南地方で無料配布している情報誌などを活用している。後者の情報誌の広告料は文字数にもよるが、4,000円から8,500円程度の費用で済む。そのほか、求職者の確保で大きいのは、登録家政婦（夫）からの紹介である。よい家政婦（夫）が紹介してくれる人は、やはりよい人が多い。友達が働いているということで、紹介所に馴染みやすいというよい面がある。結局、どんな家政婦（夫）を紹介するかは紹介所の信用問題であり、やはりよい人でないと紹介できない。

### 〈面接では求人者から寄せられた要望や苦情、よい評価なども説明〉

求職者の面接では、家政婦（夫）の仕事について当紹介所で作成した「接遇マニュアル」を使って説明する。紹介所は有料職業紹介であり、家政婦（夫）の雇用主は求人者になることなどをしっかり理解してもらうようにしているほか、何年かにわたって求人者から寄せられた要望や苦情、よい評価などの内容についても説明するようにしている。

また、当紹介所は社外研修を年1回、社内研修を年1回、実地研修を随時行っていることを説明し、特に実地研修は求人者の理解・協力を得て、先輩家政婦（夫）に同行させて指導を行っている。なお、言葉使いや話し方、服装などをきちんとさせ、求人者宅に行った際には業務内容をノートに記録することを義務付けている。

### 〈きちっとした仕事をすれば認められる〉

面接の際、求職者に家政婦（夫）の仕事の良さについて、比較的賃金が高いことと、ある程度自分の自由な時間が持てること、そして、自分がきちんと仕事をすれば、求人者（雇用主）もその仕事ぶりを認めてくれて、仕事にやりがいがあるようになることを伝えている。

### 〈求人依頼はすべての家政婦（夫）に連絡を入れる〉

家政婦（夫）への仕事の紹介状況は、一覧表にまとめており、どの家政婦（夫）がどこで何時間働いているのかが一目で分かるようにしている。家政婦（夫）の人数は少ないが、全員仕事に入っているので、新たな求人があった場合、求人者の条件に合う家政婦（夫）に連絡を取り、時間の調整等を話し合いながら紹介者が決まるまで順次連絡をしている。

求人依頼が単発の仕事であっても、仕事内容に最も適した家政婦（夫）を紹介するようにしている。そのよい仕事振りが評価され、次の仕事に繋がっていくこともあるからである。このため、少し無理をしてでも、最も適した家政婦（夫）を紹介するよう心掛けている。

当紹介所で対応できない求人依頼があった場合には、他の紹介所の協力を得て、家政婦（夫）を紹介するようにしている。特に泊まりの仕事については対応できる家政婦（夫）が少ないため、そのような方法をとるか、求人自体を他の紹介所に紹介するなど、信頼関係のある紹介所同士で協力し、求人依頼に応えられるようにしている。

### 〈家政婦（夫）に対して、積極的に研修を実施〉

当紹介所の特徴の一つは、家政婦（夫）に対する研修に力を入れていることである。

まず、業界団体が支部ごとに実施している年1回の介護家政サービス向上セミナー（社外研修）には、新しい家政婦（夫）や今まで参加できなかった家政婦（夫）を参加させるようにしている。年1回の社内研修は全員参加（2日間のうちどちらかに出席）としており、随時実施している実地研修に関しては、勤務交代を行うなどして参加できる体制を整えている。

当紹介所が独自に実施している実地研修は、求人者をお願いをして、先輩家政婦（夫）に新人家政婦（夫）を同行させて実施する。先輩家政婦（夫）が新人家政婦（夫）に、その家でのやり方や苦手な料理を指導することで、基本的な掃除や料理等の家事一般について求人者を満足させられるよう、家政婦（夫）全員のレベルアップを目的にしている。そうすることで、長期休暇で交代したときでも、また元に戻れるようになる。また、できるだけ一つの家庭に複数

人で入るようにして、休暇を取得する時も求人者に迷惑をかけないように調整している。なお、新規の求人先に新人家政婦（夫）を紹介する場合には、まずはベテラン家政婦（夫）に入ってもらい、その家政婦（夫）に新人家政婦（夫）の研修をしてもらうようにしている。

新規の求人依頼では、求める家事サービスの内容を電話で聞き、必要に応じて対面で打ち合わせを行っている。求人者がその家庭での家事のやり方を初回のみ教えてくれるため、例えば3人の家政婦（夫）が入ることが決まっていれば、なるべく3人全員で行くようにしている。仮に1人しか行くことができなければ、その家政婦（夫）が残りの2人に対して実地研修を行うことになる。

当紹介所では、家政婦（夫）の急な休暇取得や研修への参加などの際に、仕事の調整をしやすくするため、前述したように1つの家庭に複数の家政婦（夫）が入ることを基本としている。このため、実地研修とともに実施しているのが、家庭ごとに入っている家政婦（夫）が集まる担当者会議である。個々の家庭における家事のやり方や手順などについて、情報の共有化や課題解決のために適宜、集まって話し合っている。

そのほか前述のとおり、年1回、家政婦（夫）全員参加研修がある。研修テーマは、新人もいるため重複した題材もあるが、内容は毎年少し変わっている。具体的には、感染症・食中毒対策、プライバシー問題、家事労働に伴う労災事故、車イスの移動、認知症の基礎知識などをテーマにした研修を実施している。平成26年の研修では弁護士を招いて、コンプライアンスについて講義をもらった。

紹介所のモットーは、名刺に書いてある「真心からのプロのサービス」であり、そのために、同じ求人者家庭に入っている家政婦（夫）間の連携ルールや言葉遣い、服装、身だしなみといった最低限のマナーなど、よい仕事をするための教育に力を入れている。求人者からは「家政婦（夫）に対して厳しい教育が行われているので、安心して頼めます」と言われる。

### 3 家政婦紹介所の現状と課題

#### 〈訪問介護事業からの撤退〉

当紹介所では、平成12年から15年間、訪問介護事業を兼業していたが、平成27年12月に廃止した。訪問介護事業から撤退した理由は、訪問介護の利用者が減少し、採算を考えて事業の継続が難しいと考えたためである。

身体介護は30分から、家事援助は45分などと短時間の仕事に対し、介護を行うヘルパーの移動は往復最低1時間半を要した。また、依頼が朝、昼、夕方の短時間に集中するため、常勤ヘルパーだけでは対応できず、登録ヘルパーも訪問介護より家政婦（夫）としての仕事を希望した。

#### 〈求職者不足が求人開拓の足かせに〉

現在、登録家政婦（夫）数は33～34人。平成27年12月に兼業していた訪問介護事業から撤退したときに、ヘルパー資格をもつ家政婦（夫）が他へ移り、人数が減ってしまったため、求職者不足の傾向が強くなっている。また、家政婦（夫）の高齢化も進んでおり、昭和12年以降生まれの人が多く登録している。ただ、若い人の場合、掃除や料理ができる人は少なく、教育が必要になる。介護施設に入所している人からの求人はあるので、ヘルパー資格のある泊り込みのできる家政婦（夫）がいれば、介護施設入所者への紹介ができるようになる。

#### 〈家政士資格の受検状況と賃金アップ〉

家政士資格については昨年、2人受験して1人が合格した。研修の際に受検を勧めており、現在、新たに3人からテキストの購入依頼を受けている。

家政士資格を取得した家政婦（夫）の賃金アップについては、今後、資格取得者が増えてくれば、それを条件に賃金の引き上げの必要があると考えている。

## こんな時にご利用ください

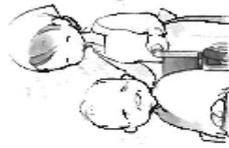
つばは療養所は、ご相談をお出しの1日の代理として、また自身またはご家族の方、前入居者や  
 小さいお子様のお世話で難病が原因の療養所の仕事を充てて休むが可能な場合、ご自分の  
 病状で知所の手伝いや医師検査等に付いた場合に、経験豊富な上級家族職員の方たちが  
 お客様に代わってお手伝いをいたします。

作込み、直い、即時対応時間からご希望の時間、週1~2回もおおきさいします。

※全業務面でのご利用は、一部分ご利用できます。



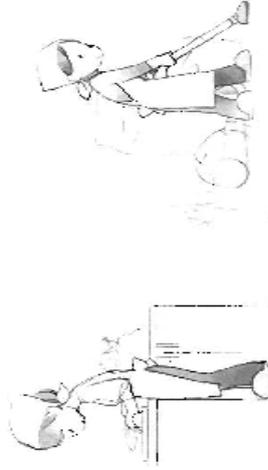
ご認知や身なりのご高齢者の  
 付き添い看護、介護をいたします。



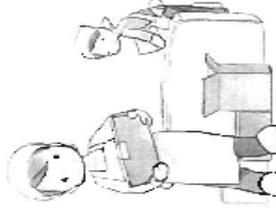
お身体の不自由な方の  
 散歩や旅行などの介護者として  
 付き添いをいたします。



お後のお電話や通話警察、  
 外出時のナビ・タクシー、留守番、  
 近所の伝手伝いをいたします。



掃除、洗濯、買物、  
 食事づくり、直の手入れなど、  
 家事一徹をいたします。



お引っ越しの準備や  
 後引付けなどをいたします。

ご利用者様のご利用については、仕事時間外は緊急対応のみの対応となります。ご利用の際は、  
 事前に十分注意されるようお願いいたします。前中一七を把握するため、  
 必要な情報には同意を頂き、無断で利用することはございません。 毎日、回  
 業正の間の限られた範囲でご利用いたします。

**参考資料1**

家事サービス利用に係る求人・求職の開拓・確保等に関する調査票

**Q1 家政婦紹介所の現状と当面の課題についてお答えください。**

Q1-1 貴紹介所の職業紹介事業は、介護サービス事業を兼業していますか。それとも家政婦紹介所単独事業ですか。

- 1 介護サービス事業を兼業している      2 家政婦紹介所の単独事業  
3 その他（具体的に記載してください：      )

Q1-2 家政婦（夫）の賃金について、求人者のニーズにより適合した求職者を紹介するための折衝等を行っていますか。

- 1 行っている（具体的に：      )  
2 行っていない

Q1-3 家政婦（夫）に対するハラスメントの防止策は講じていますか。

1. 防止策を講じている（具体的に：      )  
2. 特に講じていない

Q1-4 職業紹介のモットーを定めていますか。これを共有するための紹介責任者や紹介従事者に対する教育研修、動機付け等を行っていますか。

1. 職業紹介のモットーを定めている  
→ 教育研修・動機付け等を行っている  
（内容は：      )  
2. 定めていない

Q1-5 家政婦紹介所を取り巻く情勢についてどのような認識（現状認識）をもっていますか。その中で、当面の課題は何だと考えていますか。それへの対応策についてもお聞かせください。

**Q2 求人者の開拓・確保のための方策・工夫等についてお答えください。**

Q2-1 専用のホームページを作成していますか。

1. 専用のホームページを作成している  
→アドレスを教えてください ( )
2. 作成していない

Q2-2 求人者の開拓・確保のため、どのような方策・工夫等を講じていますか。該当するものにいくつでも○を付けてください。

1. 新聞のチラシの折り込み
2. 郵便受けへのポスティング
3. 電話帳等への広告掲載
4. ダイレクトメール(年賀状等の季節の挨拶を含む。)
5. その他(具体的に: )

Q2-3 次の関係機関等に対して、家政婦紹介所の事業内容・家政婦(夫)の仕事内容等の説明や口コミによる求人者確保のための働きかけ(アピール)を行っていますか。該当するものにいくつでも○を付けてください。

1. 求人者
2. ケアマネジャー
3. 病院・介護施設等
4. 地方自治体
5. 地域包括支援センター
6. シルバー人材センター
7. 商工会議所、ロータリークラブ
8. 町内会等地域の行事参加
9. その他(具体的に: )

Q2-4 潜在的な利用ニーズを開拓するため、家事サービスの利用についての新たな提案の提示等の広報・情報提供を行っていますか。

1. 行っている(具体的に: )
2. 行っていない

Q2-5 家政婦紹介所や家政婦(夫)の利用方法やメリットを説明する資料等営業用のツールを作成していますか。

1. 作成している(具体的に: )
2. 特に作成していない
3. その他の工夫・働きかけを行っている  
→(具体的に: )

**Q3 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等についてお答えください。**

Q3-1 求職者確保の対策として、どのような方策を講じていますか。

1. ホームページへの掲載
2. 新聞の折り込みチラシ
3. 郵便受けへのポスティング
4. 電話帳への広告の掲載
5. ハローワークとの連携
6. その他(具体的に: )

Q3-2 働く時間・期間を選べること、年齢に関わらず働けること、人の役に立つ仕事であること等家政婦(夫)のメリットやアピールポイントを踏まえた募集・広報・情報提供を行っていますか。

1. 行っている(具体的に: )
2. 特に行っていない

Q3-3 家庭生活とのバランス等求職者の希望に合わせるためのマッチングや短期の仕事の組合せで求職者が必要とする仕事量を確保すること等求職者のニーズに適合させるための職業紹介の工夫を行っていますか。

1. 行っている（具体的に： \_\_\_\_\_）
2. 特に行っていない

Q3-4 求職者の悩みの相談や求職者への研修を実施していますか。

1. 悩み相談を行っている（具体的に： \_\_\_\_\_）
2. 研修を行っている（具体的に： \_\_\_\_\_）
3. 特に行っていない

Q3-5 家政婦（夫）として働くことに関する説明資料・パンフレット等を作成していますか。

1. 作成している（具体的に： \_\_\_\_\_）
- 2 特に作成していない
3. その他の工夫・働きかけを行っている  
→（具体的に： \_\_\_\_\_）

**参考資料2**

## 家事サービスの利用方法についての調査票（事例〇）

以下の質問項目については、事例1から事例3までの求人者ごとに、「家事サービスの利用方法についての調査票（事例1）～（事例3）」を使用してそれぞれ記入してください。

**Q4 家事サービスの利用パターンの異なる3人の求人者の事例について、その利用方法を教えてください。**

Q4-1 求人者の家族構成等の属性についてお答えください。

Q4-1-1 求人者の年齢

歳

Q4-1-2 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（                      ）

Q4-1-3 Q4-1-2で「2. 夫婦のみの世帯」又は「3. 夫婦と子供等の世帯」に該当した場合にお聞きします。当該求人者は共働き世帯ですか。

1. はい                      2. いいえ

Q4-1-4 求人者は子育て世帯ですか。

1. 子育てをしている                      2. していない

Q4-1-5 求人者には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. 家族等に介護が必要な人がいる                      2. 求人者自身に介護が必要だ  
3. 介護が必要な人はいない

Q4-1-6 Q4-1-5の1又は2に該当する場合にお聞きします。介護は家庭内介護ですか。施設等での介護ですか。

1. 家庭内介護                      2. 施設等での介護

Q4-2 求人者が利用している家事サービスの種類について教えてください。

Q4-2-1 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。該当するものにもいくつかでも○を付けてください。

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. 葉の受取り
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 c. アイロンがけ	b. 洗濯物の取込み・畳み・収納 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 c. 話し相手 e. 身の回りの世話	b. 着替えの介助 d. 高齢者に配慮した調理 f. その他 ( )	
6. 育児	a. 保育園等への送迎 d. 着替え g. 病気時の見守り	b. 食事の世話 e. 歯磨き・寝かし付け h. その他 ( )	c. お風呂の世話 f. 遊び相手
7. ペットの世話	a. ペットの餌やり c. ペットの散歩	b. ペット小屋・水槽等の掃除	
8. その他	( )		

Q4-2-2 労働契約の期間はどうか。

か月

Q4-2-3 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？

- 1日当たりの利用時間  時間
- 利用頻度 1か月当たり  日

Q4-2-4 この求人者の家事サービスは複数の家政婦（夫）が担当していますか。

1. 複数の家政婦（夫）が担当している（家政婦（夫）  人）
2. 一人の家政婦（夫）が担当している

Q4-2-5 家政婦（夫）労働条件の内容を教えてください。

1. 賃金（時給・日給・月給  円）
2. 労働時間（AM・PM  時  分～AM・PM  時  分）
3. 休日・休暇（  ）
4. 交通費の支給（定額・実費  円）

Q4-2-5 この求人者が利用している家事サービスの通算期間はどのくらいですか？どれか1つを選んで○を付けてください。

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

Q4-2-6 当該求人者で働く家政婦(夫)は、損害賠償保険等各種保険に加入していますか。

具体的な保険の加入状況を教えてください。

1. ケア・ワーカー賠償責任補償制度
2. 傷害補償制度
3. 共済給付（医療費助成）制度
4. 労災保険の特別加入
5. ベビーシッター賠償責任保険制度
6. その他（  ）

訪問ヒアリング調査におけるヒアリング事項

**(Q1 家政婦紹介所の現状と当面の課題)**

- ・ 家政婦紹介所の事業展開に何か特徴がありますか (Q1-1)。
- ・ 家政婦 (夫) の賃金について、求人者のニーズにより適合した求職者を紹介するための折衝等はどのように行っていますか (Q1-2)。
- ・ 最近における求人・求職の需給状況はどうですか。何か特徴はありますか。求人・求職・紹介関連のデータがあれば、提供を依頼する。
- ・ サービスエリアの求人者の特徴 (年齢、世帯構成等)、求職者 (年齢、家庭事情等) の特徴は。
- ・ 家政婦紹介所を取り巻く情勢への認識、当面の課題、課題への対応策についてフォローし、家政婦紹介所の経営についての考え方を聴取する。
- ・ 家政婦紹介所の現状認識、当面の課題、それへの対応策についての考え方を聴取する。(Q1-5)

**(Q2 求人者の開拓・確保のための方策・工夫等)**

- ・ 求人者向けの広告、チラシ等の現物の提供を依頼する (Q2-2)。
- ・ 求人者等への働きかけについて、何を、どのように行っていますか。その効果はどうですか。そのためのツールを作成していますか (Q2-3)。
- ・ 家政婦紹介所や家政婦 (夫) の利用方法やメリットを説明する資料等営業用のツールの現物の提供を依頼する (Q2-5)。
- ・ 求人の問合せ、相談、申込み等を受ける際に、求める作業やサービスの内容、レベルその他の注文をどの程度具体的に収集 (聴取) していますか。また、紹介所から家政婦 (夫) サービスの利用方法等について提案をしていますか。提案している場合は、具体的にどのようなことをどのように行っていますか。
- ・ その他の工夫、働きかけ等を行っていますか。

**(Q3 求職者の開拓・確保のための方策・工夫等)**

- ・ 求職者を集めるための方策を具体的に聴取する。求職者向けの広告、チラシ等現物の提供を依頼する (Q3-1)。
- ・ 働く時間・期間を選べること、年齢に関わらず働けること、人の役に立つ仕事であること等家政婦 (夫) のメリットやアピールポイントを踏まえた募集・広報・情報提供の現物の提供を依頼する (Q3-2)。
- ・ 家庭生活とのバランス等求職者の希望に合わせるためのマッチングや短期の仕事の組合せで求職者が必要とする仕事量を確保すること等求職者のニーズに適合させるための職業紹介の工夫の具体的な内容を聴取する。何か関連資料があれば提供を依頼する (Q3-3)。
- ・ 家政婦 (夫) の業務内容ごとの職業能力をどのように評価・把握していますか。どのタイミングで、どのような方法で行っていますか。
- ・ 家政士の資格取得について説明やPRを行っていますか。反響・効果はどうですか。

**(Q4 家事サービスの利用方法)**

- ・ 求人者が子育てをしている場合の子供の数は、年齢はどうですか。子供に対してどのような世話をしていますか (Q4-1-4)。

- ・ 住み込みか通いか。複数の家政婦（夫）が担当していますか。これまでの家政婦（夫）の利用の経緯や実績は。
  - ・ 家政婦紹介所の家事サービスを利用している理由及び家政婦紹介所利用のメリット（分かる範囲で）は。
  - ・ 家政婦（夫）の属性、経歴（家政婦（夫）経験年数、職歴等）、アピールポイントは。
  - ・ 家政婦（夫）の特技・特性に着目した職業紹介を行っていますか。また、そのために、家政婦（夫）登録者のリスト作成やデータベース化に当たり、どのような工夫をしていますか。
  - ・ 職業紹介のシステム化のために、紹介時において OA 機器や紹介用のアプリケーションを活用していますか。それはどのような機器・アプリケーションですか。
  - ・ 現在の家事サービスの 1 日の利用時間及び利用頻度について、時間帯、利用サイクル等は（Q4-2-3）。
  - ・ 休憩・休息時間は。その他の労働条件は（Q4-2-5）。
  - ・ 労働条件や雇用管理に何か特徴はありますか。
  - ・ 「家政士」資格の取得の求人者への効果はどうか。待遇の改善は図られているか。求職者の「家政士」資格に取得の促進についてどう考えますか。
  - ・ ヒアリング先の家政婦紹介所で使用している求人票・求職票の提供を依頼する。
  - ・ モットーの現物の提供を依頼する。