

# 家政婦(夫)紹介所の家事支援サービス ハンドブック

— 求人者に適切な雇用管理上のアドバイスをするために —

公益社団法人 日本看護家政紹介事業協会

平成 30 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 30 年度の厚生労働省委託事業である「民間人材サービスの活用検討事業（家事支援サービス分野）」を受託しました。本事業では、家政婦（夫）の雇用管理に関する求人者への具体的な相談、支援について、家政婦（夫）紹介所へのヒアリング調査を実施し、その内容をとりまとめた事例集等を作成することとしています。

本ハンドブックは、上記の事例集を基に、ヒアリング調査の結果から得られた、各家政婦（夫）紹介所による家政婦（夫）の雇用管理に関する求人者への相談、支援等について分析し、そのエッセンスを資料として取りまとめたものです。

ハンドブックの中では、事例集に掲載された、家政婦（夫）紹介所が求人者に対して行っている家政婦（夫）紹介所を利用する上で求人者が抱くネックの解消方策、求人者が家政婦（夫）を雇用しサービスを受ける際に配慮・工夫していることや困っていることについて家政婦（夫）紹介所が求人者に行っている支援、アドバイスの内容、事故・トラブルの防止・解決方策等に関する様々な方策・工夫等を紹介しています。また、最後に、とりまとめとして、求人者による家政婦（夫）の適切な雇用管理を促進するうえで家政婦（夫）紹介所が果たす役割について述べています。

本ハンドブックを通じて、家政婦（夫）紹介所の所長様をはじめ関係の皆様が、こうした雇用管理への相談、支援の充実・向上に取り組むことをお手伝いできれば幸いです。

平成 30 年 12 月

公益社団法人 日本看護家政紹介事業協会

# 目 次

I	求人者からの問合せ・事前相談を通じた求人ニーズの把握	1
1.	求人条件だけでなく、家庭の状況等も含め丁寧に聞き取り、ニーズを把握	1
2.	求人者へのアドバイス等を通じた求人条件の明確化	2
3.	求人内容を明確にするための確認	2
4.	求人受理に当たっての求人者への説明	3
II	採用までのプロセス	5
1.	紹介対象者の選定	5
2.	採用面接に向けた求人者、紹介所間の調整	5
3.	求人者による選考	7
III	契約の結び方	8
1.	求人者が家政婦(夫)に安心して働ける環境を提供するための契約	8
2.	求人者がスムーズにサービスを受けられるようにするための留意点	8
IV	就業に関する注意や配慮	10
1.	仕事の指示	10
2.	勤務時間・賃金管理	11
3.	金銭や貴重品の管理	11
4.	安全への配慮	12
5.	家政婦(夫)のモチベーション	12
V	紹介後のフォローアップ	13
1.	紹介所によるフォローアップ	13
2.	労働条件の変更への対応	15
3.	途中解約への対応	16
(1)	求人者からの途中解約の申し入れへの対応	16
(2)	家政婦(夫)からの就労停止要望への対応	17
VI	トラブルの対処	18
1.	家政婦(夫)の病気欠勤・遅刻等への対応	18
(1)	家政婦(夫)の病気欠勤・遅刻の際の連絡方法等	18
(2)	求人者からのキャンセルの際の連絡方法等	19
2.	事故等への対応	20
VII	まとめ	21
1.	求人者による適切な雇用管理の促進	21
2.	求人者のサービスニーズにかなう職業紹介の実施	21
3.	雇用主の立場から配慮すべき事項に関する求人者の理解促進	22
4.	家政婦(夫)の意欲を高めていくような配慮の促進	22
5.	むすび	22

## I 求人者からの問合せ・事前相談を通じた求人ニーズの把握

### 1. 労働条件だけではなく、家庭の状況等も含め丁寧に聞き取り、ニーズを把握

求人者からの問い合わせ・事前相談について、要望内容が多岐にわたっていたり、「人を紹介してほしい」「家政婦(夫)が対応可能な仕事の範囲はどこまでか」と漠然としていたりするという家政婦(夫)紹介所(以下「紹介所」といいます。)がある一方で、介護保険で対応できない利用者ケアの依頼が多いため、依頼内容があらかじめ整理・具体化されているとする紹介所もあります。また、家事専門代行業者と家政婦(夫)の違いが理解されていないと思われる問い合わせも見られるようです。

こうした問合せや事前相談を通じて、紹介所では、求人者の希望する労働条件や仕事の内容のほか、家族構成、日常生活や住居の状況等についても聞き取り記録するとともに、求人者の口調、紹介所からの質問への応答の様子などにも注意を払い、どのような技能、仕事ぶり、性格の家政婦(夫)が求められているのか把握に努めています。

求人者からの問合せ・事前相談がメールの場合も、どのような求人者が把握するため、必ず電話による聞き取りを行っている紹介所もあります。

なお、求人申込みのための詳細な様式や料金案内等をホームページに掲載することは、求人者による希望条件の整理・具体化を促進することに役立っています。

#### ◆ヒアリング結果から◆

- 求人者からの電話の問い合わせの時に求人者の状況や、重要と思われる事項を確認しながら、求人者のニーズや連絡先を求人ノートに詳細に書き取っていく。  
〔H紹介所〕
- 新規の依頼のときは、求人者の電話の口調、対応、話し方、職業等をチェックし、どのような性格の求人者か、また、どのような技能や人柄の家政婦(夫)を求めているのか把握に努めている。〔J紹介所〕
- 求人ニーズは電話の聞き取りで確認している。メールでの問合せの場合も、紹介責任者が必ず電話で再度確認している。〔F紹介所〕
- 問合せは、インターネットを見てというのが最も多い。情報はホームページに掲載しているので料金等も電話をする前に求人者側が理解していることが多い。  
〔F紹介所〕

(注) 〔 〕内の「H」紹介所等の符号は、「家政婦(夫)紹介所の家事支援サービス事例集—家政婦(夫)の雇用管理への支援—」掲載の紹介所の符号ですので、詳細については事例集をご覧ください。

## 2. 求人者へのアドバイス等を通じた求人条件の明確化

紹介所では、求人者の希望する仕事内容から見込まれる所要時間、仕事の予定の組み立て方、介護保険サービスとの組み合わせ等について求人者にアドバイスしながら、求人条件の具体化をサポートしています。また、紹介所によっては、その過程で、就業時間を明らかにオーバーするような仕事量、専門的な清掃、高所など危険を伴う作業など、家政婦(夫)が対応できない事項を仕事内容としないよう求人者にお願いしています。

### ◆ヒアリング結果から◆

- 求人者が家事サービスを要望している場合、家族構成や居室の広さ、具体的に調理、掃除、買い物、洗濯のどれが要望なのか、いつから仕事をスタートさせるか、求人者宅の場所、利用者や求人者の名前、分かれば年齢や身体状況、家政婦(夫)の賃金、労働時間、休憩時間の確認をする。その内容を基にして求人者にアドバイスしながら仕事の予定等を組み立てていく。〔E紹介所〕
- 例えば、2時間で掃除、洗濯、調理をこなしてほしいとの要望の場合、調理は買い物も含めると1時間半かかるので2時間で全部の仕事をするのは無理である。そのため、1時間半で調理をし、残りの30分でできる範囲の掃除、洗濯のどちらを優先するか求人者に決定してもらう。〔A紹介所〕
- 「ケアワーカー業務提供に当たってのお願い」で、家政婦(夫)が提供する家事業務は原則として一般的な日常生活の家事の範囲であるので、清掃会社等専門的レベルでのサービスは提供できないことや、要介護の方がいる場合は、ご本人の体調は日々変化するので、小さなことでも家政婦(夫)に伝達してもらいたいということを説明し、求人者に内容を読んで納得のうえサインをいただくようお願いする。〔A紹介所〕
- 仕事が掃除や家事の場合、プロではなくあくまでも家庭の主婦の延長として出来る範囲の仕事になると伝えている。〔D紹介所〕

## 3. 求人内容を明確にするための確認

求人条件に適合する家政婦(夫)の選定と採用後の円滑な就業のために、就業現場の状況把握等も含めて求人内容をできるだけ明確にすることが重要です。このため、当初の相談で把握した情報を吟味し、必要があれば求人者への再ヒアリングを行っている紹介所もあります。

また、事前訪問をすることで、就業現場の状況を把握することで仕事内容の確認、一層の具体化を図ったり、トラブル防止のため貴重品の管理の仕方等を実地に求人者にアドバイスしたりしている紹介所もあります。併せて、紹介所が就業現場における器物破損や安全上のリスクを事前に察知し、家政婦(夫)が安心して働けるようにするために役立っている紹介所もみられます。

◆ヒアリング結果から◆

- 勤務時間その他の事項は、確認必要項目を示した様式「ご利用者情報」にまとめ、情報が足りない必要事項があれば、後日、求人者にヒアリングをして追記する。求人者の話の内容から、どのような人物像の家政婦(夫)を求めているか等、紹介責任者の経験に基づき、ニーズを聞き取っている。〔J紹介所〕
- 家事サービスの場合、家事や掃除等のやり方などが各家庭で異なるので、マニュアル等は用意せず、求人者宅でのやり方をよく聞き取るようにしている。〔D紹介所〕
- 事前訪問では、所定時間内で出来ること、出来ないこと等を求人者と話しながら仕事の優先順位の摺り合わせをしていく。〔I紹介所〕
- 事前訪問することで見えてくる潜在ニーズもあり、例えば、使用されている家電製品が外国製等であったので取扱いに注意が必要であるなどを知ることができる。〔D紹介所〕
- 求人者宅の貴重品の管理はできないことを伝え、貴重品は金庫等にしまうか、又は、一部屋にまとめてもらい、その部屋には入らないことを事前訪問で取り決める。〔D紹介所〕

#### 4. 求人受理に当たっての求人者への説明

求人受理に当たっての求人者への説明では、紹介所の役割は家政婦(夫)をあっせんすることであり、求人者が雇用主となることについて十分に理解を得ることが、求人者による的確な雇用管理を促進するうえで、重要と考えている紹介所が一般的です。

また、紹介所自ら又は関係団体が作成したパンフレット、資料等を活用して、紹介手数料、賃金、交通費、苦情対応、個人情報保護等について説明が行われています。そうした中で、賃金等の支払い方や食事・休憩時間の確保、家政婦(夫)の使用の仕方など、より具体的な雇用管理について、説明・助言を行う場合もあります。

こうしたプロセスを経て、求人者の希望条件が具体・明確化したら、求人受理となりますが、受理に際して、紹介所の働きかけにより求人条件の調整を行うことが必要な場合もあります。

なお、求人申込みの際には、労働条件を求人票に記載する必要があること、また、当初示した労働条件を変更する場合は、求職者に変更内容を書面等により明らかにする必要があることに留意しましょう。

◆ヒアリング結果から◆

- 求人者が雇用主の立場にあるという雇用関係については、紹介所の仕事は民間のハローワークであるという説明をして、求人者に理解を促している。しかし、その説明で求人者が理解できない場合には、(公益社団法人)日本看護家政紹介事業協会のパンフレットを見せて、紹介所の仕組みを説明するほか、「業務内容/料金明示書」に求人者と家政婦(夫)間は、雇用関係にあることを明示している。それでも、「お宅の家政婦(夫)・・・」と発言する求人者には、雇用主であると理解をしてもらっていないと考え、理解してもらうまで説明を行う。〔D紹介所〕
- 求人者との相談の際には、「家政婦(夫)雇用の重要事項説明書」の内容について説明し、「標準料金表」を渡す。加えて、「求人者・求職者の皆様へ」「業務運営に関する規定」「職業紹介事業と訪問介護事業との相違点」「民営職業紹介所ご利用のしおり」等を使用し、家政婦(夫)の賃金、紹介手数料、交通費、それらの支払いに関することや、紹介所の仕組みと求人者が雇用主となることを説明する。〔A紹介所〕
- 文書にした「標準賃金及び手数料など」で賃金、手数料等について、「ご利用案内」で支払方法、実働10時間を目安とした睡眠時間、食事、休憩時間の確保等について説明するほか、当紹介所ホームページを印刷したもので会社の事業概要を説明している。「家政婦(夫)雇用の重要事項説明書」「求人者・求職者の皆様へ」で求人者が雇用主であることや、職業紹介業について理解してもらう。〔H紹介所〕
- 掃除の場合、用具や洗剤などは持参しないので、求人者宅で必要なものは揃えてくださいとお願いしている。〔G紹介所〕
- 求人者の住居によっては掃除を要望する場所を見せてもらい、業務時間の見積もりをする。もし求人者が短時間の利用を希望している場合は、所定の時間内の掃除は、この程度になると説明し、求人者に、ある程度納得していただいた上で求人を受け付ける。〔A紹介所〕
- 求人者のニーズは、求人票で把握しているが、口頭で聞いたことや、その他の情報もすべてメモに保持している。〔C紹介所〕



## Ⅱ 採用までのプロセス

### 1. 紹介対象者の選定

紹介対象となる家政婦(夫)の選定は、技能等が仕事に合うかどうかはもとより、通勤時間や働ける日、仕事ぶり等の観点からも行われています。

特に、家事支援サービスという日常生活を求人者と共にする仕事の性格上、求人者と家政婦(夫)の相性も選定に当たって重視されています。求人者の要求を満たすには技能面で不十分と思われる場合でも、相性が合っとうまくいくケースもあるとのこと。こうしたことを考慮して、求人者の家政婦(夫)に対する態度や仕事のさせ方を見極め、それに合う仕事ぶりの家政婦(夫)を選定することにも意を用いている紹介所もあります。

#### ◆ヒアリング結果から◆

- 能力面については、求人者の要望にマッチする、それなりの技量を持つ人を紹介しないと意味がないので経験や今までの仕事の内容を重視し選定している。紹介所は求人者の要望と家政婦(夫)とをマッチングさせるのが仕事である。  
〔A紹介所〕
- 依頼された仕事内容が家事中心なのか身体介護を含む内容かで選定する家政婦(夫)を区別する。まずは適性、経験、技術や技量といった能力、加えて就業する曜日で頼まれることが多いので、就業する日に空いている家政婦(夫)で、適任者に業務内容を伝えて、仕事を受けるか聞いている。〔D紹介所〕
- 候補者が複数いる場合は、紹介責任者などと相談し、「この求人者とは相性が良さそう」など今までの経験と勘で、最終的には所長がマッチングを決めている。〔I紹介所〕
- 求人者が厳しいタイプの場合、家政婦(夫)も精神的にある程度タフでないと、せっかく仕事を紹介しても家政婦(夫)が精神的にまいってしまい辞めてしまう。そのため、紹介責任者が家政婦(夫)と面接をしたときに、この家政婦(夫)は精神的に強いか弱いかをチェックする。〔F紹介所〕

### 2. 採用面接に向けた求人者、紹介所間の調整

家政婦(夫)を紹介するに際して、職務経験も含めて得意・不得意両面を求人者に説明している紹介所がみられます。その理由としては、求人者が不得意な面も理解していないと、仕事ぶりを評価する上で誤解が生じやすいこと、不得意も含めて家政婦(夫)をどのように活用するか求人者に考えてもらいたいこと等が挙げられています。

一方、紹介する家政婦(夫)の評価は求人者に委ね、介入しないという紹介所もあります。こうした紹介所では、例えば「新規の仕事の場合、就業の初日または1週間後に、

求人者に電話やメールにより、または直接挨拶に行き様子を伺っている。」といったように、紹介後のフォローアップに力を入れているところもみられます。

求人条件と家政婦(夫)の希望条件間の調整も紹介所の重要な役割であり、実際に就業希望時間帯の変更について求人者に持ちかけ、理解が得られているケースもみられます。

さらに、実際に就業してみないと相性等でわからない部分もあるので、トライアルとして短時間雇用してみることを求人者に勧めている紹介所もあります。求人者もトライアル雇用に前向きであり、技能面で十分ではなくても相性が合うなどから本採用になるというケースも増加しているとのこと。こうしたトライアル雇用を実施するなかで、仕事の指示のタイミングなど求人者の質問に紹介所が答えながら、アドバイスしていくというやり方をとっている紹介所がみられます。

#### ◆ヒアリング結果から◆

- 一人ひとりの特性を説明し、逆に何が不得意かも求人者に伝える。敢えて不得意なことを伝えることで、求人者に家政婦(夫)の特性をどのように活かすかを考えてもらう。〔D紹介所〕
- 家政婦(夫)の長所ばかりではなく、例えば、家政婦(夫)が高齢で、動きがゆっくりで穏やかな性格の場合、就業後、「仕事が遅い。」等のクレームとなることのないよう、求人者には不得意なことも正直に伝えている。求人者によっては、そのような家政婦(夫)の方が好まれる場合もある。〔J紹介所〕
- 紹介する時に例えば、この家政婦(夫)は、何歳のお子様がいた家庭で、どのような仕事を何年していたと実例を挙げて経験等を話している。〔C紹介所〕
- 求人者に聞かれれば、このくらいの経験があり、当紹介所に登録してから何年、どこへ行っても喜ばれているなどは伝える。長所を伝えても、求人者が違うと判断すれば誇大PRになってしまうリスクもあるので、特性については求人者に聞かれなければ話さない。〔I紹介所〕
- 仕事の時間など求人条件が家政婦(夫)の希望と異なる場合は、本人に先ず確認をする。どうしても合わない場合は、求人者に家政婦(夫)が行ける時間が求人条件と異なるが、それでもよいかと確認する。ほとんどの場合は、説明すれば求人者に理解してもらえる。〔C紹介所〕

◆ヒアリング結果から◆

- 最近では求人者に、面接のみでは相性など分からないので、料金は発生するが、トライアルで短時間試してみてもとアドバイスしている。求人者もトライアルに対しては前向きであり、取りあえず2～3時間試用雇用してみて、双方、良ければそこで本採用という形も増えている。スキルの面では、十分ではなくても求人者と相性が合う、または家政婦(夫)の人柄が良いという事で本採用になるケースも増加している。〔F 紹介所〕
- 三者面談の方法として、面談だけを行う場合と、相性を確認するため1時間位の短時間で、求人者に頼まれた仕事を試すトライアルを行う場合の2つの方法を取っている。トライアル実施の場合、交通費、1時間単位の賃金も発生するが、求人者に家政婦(夫)の仕事の仕方を見てもらうよい機会である。仕事の依頼のタイミング等、求人者の質問に紹介所が答えながら、アドバイスしていく。〔D 紹介所〕

### 3. 求人者による選考

採用面接に臨むに当たって、求人者から要望があれば、家政婦(夫)が履歴書を持参するようにしている紹介所もあります。そういった紹介所では、「履歴書があると求人者が家政婦(夫)の経験を客観的に判断できる。」と評価しており、以前の就業先の個人情報を除いた職務経歴のわかる資料を用意することは、求人者の的確な採否判断を促すことに役立つでしょう。

また、採用面接の実施については、求人者が複数の家政婦(夫)から選定することを希望する場合があります。そういった場合でも、家政婦(夫)の心情を考慮して一人ずつ紹介し、複数同時の面接は行わないといった配慮をしている紹介所もあります。

三者面談については、必ず実施して顔合わせをし、求人者と家政婦(夫)の相性を見極め等を行っている紹介所と、求人者からの要望が無い限り行わないという紹介所があります。行わない理由は、求人者に直接の雇用主であるという自覚を持ってもらうため、あるいは、家政婦(夫)が紹介所の従業員であるとの誤解を避けるためといったことが挙げられています。

◆ヒアリング結果から◆

- 求人者宅に家政婦(夫)が面接に行く時、求人者から履歴書の要望がある場合には履歴書を持参させる。履歴書があると家政婦(夫)は前職について詳細に説明する必要もなく、求人者も家政婦(夫)の経験を客観的に判断できる。〔G 紹介所〕
- 面接は、家政婦(夫)が求人者宅に直接行って行う。これは、求人者が直接の雇用主であるということを意識してもらうためにも重要である。〔B 紹介所〕

#### ◆ヒアリング結果から◆

- 求人者は会社だが就業場所が会社の社長個人宅の場合には、複数の家政婦（夫）と面接したいと要望されることがある。その場合は、家政婦（夫）を1人ずつ紹介所に呼んで説明を行い、1人ずつ面接に行ってもらおう。1人が面接に行き、採用とならなければ、次の人というような感じである。同じ紹介所で同時に面接というのは、家政婦（夫）同士も気持ち的に良くないので、同時の面接は行っていない。

〔B紹介所〕

- 求人者宅に事前訪問した内容をもとに、家政婦（夫）を選定、必ず顔合せのため、三者面談に連れて行く。家政婦（夫）に求人者宅を見てもらい、求人者にも会い、相性が合いそうであれば就業開始となる。〔A紹介所〕

### Ⅲ 契約の結び方

#### 1. 求人者が家政婦（夫）に安心して働ける環境を提供するための契約

面接の際に求人者が、家政婦（夫）の持参した紹介所発行の紹介状などに記載された内容を確認して了解すると、その時点で雇用契約が成立します。その際、求人者と家政婦（夫）との間で賃金や仕事の内容、労働時間などの労働条件をよく確認し合い、お互いに納得の上で働けるようにすることがたいへん重要です。そのためにも、労働条件を明示した契約書を取り交わすことが望ましいと言えます。

こうした雇用契約の締結は、求人者、家政婦（夫）当事者間で行われるものですが、家政婦（夫）が安心して働けるようにするなどの観点から、紹介所が必要に応じ雇用契約の結び方について求人者にアドバイスしていくことも重要です。

なお、雇用契約を結ぶ際に、求人票に記載した労働条件を変更する場合は、求職者に変更内容を書面等により明らかにする必要がありますので、変更の必要が生じた場合は、できるだけ速やかに紹介所にも連絡するよう求人者に依頼しましょう。

#### 2. 求人者がスムーズにサービスを受けられるようにするための留意点

雇用契約を結ぶにあたって、休憩時間、昼食のルールや、家財道具の取扱い方などについても、あらかじめ求人者と家政婦（夫）との間で確認しておくことが、スムーズにサービスを受けられるようにするうえで重要です。こうした観点から、一般的に紹介所が求人者にお願いしている主な事項をまとめると以下のようなことがあります。

また、禁忌事項やアレルギー等の安全管理事項などについては、紹介所でも把握するようにするものの、求人者から家政婦（夫）にも直接伝えるようお願いしている場合が多いようです。求人者によっては、自ら注意事項を書き出したり、マニュアル化して家政婦（夫）に渡し、スムーズにサービスを受けられるようにしているケースもあります。

① 休憩時間等の取り方

休憩や食事の時間の取り方、加えて泊まり込み勤務の場合は入浴、睡眠時間の取り方について改めて家政婦(夫)との間で確認しておく。

② 作業を行う際の注意点

実際に作業を行うときの注意点として、例えば、次のようなことについて、家政婦(夫)にあらかじめ伝え、打ち合わせておく。

- ・ 料理を頼む場合に塩分控えめやアレルギーに気をつけてほしいなどあれば、それを伝える。
- ・ 立ち入らないでほしい場所などがあれば、それも伝えておくようにする。

③ 家財道具など物品の取扱い

○ 住まいの設備、什器、家財道具の取扱いについて注意事項を伝える。

特に、美術品や高額な家具・食器など取扱いに注意を要するもの、使用してはならないものなどがあれば、それも伝えておくようにする。

○ 家政婦(夫)は、求人者宅の物品を使って掃除をするので、掃除に使う道具や洗剤は、どのようなものが、どこにあるか説明しておく。

④ 家の鍵の管理

家や物置などの鍵については、紛失防止のため求人者が必ず確認しながら、家政婦(夫)に貸出し、また返してもらうようにする。

⑤ 緊急時等の対応

○ 求人者宅の電話応対について、どのようにするか打ち合わせておく。

○ 求人者の家族の病変等、緊急時の連絡方法や、かかりつけ医の連絡先等を伝える。また、災害発生時の緊急連絡先や避難場所などについても、打ち合わせておく。

◆ヒアリング結果から◆

○ 立ち入り禁止の居室や、机上の片付けはしないで欲しい等禁忌事項があれば、家政婦(夫)に直接話してくださいと求人者に伝えている。〔H紹介所〕

○ 守秘義務の遵守や、求人者から申出があっても、たとえ不用品でも金品は一切いただかないこと、あるいは物品の斡旋や宗教活動をしないうことを守って欲しいと家政婦(夫)に伝えている。〔A紹介所〕

○ 求人者によっては、注意事項についてマニュアルという形で書き、家政婦(夫)に直接渡している例もある。〔E紹介所〕

## IV 就業に関する注意や配慮

### 1. 仕事の指示

求人者に対し、「ご利用案内」といった文書も活用しながら、貴重品の管理や専門的な掃除、危険を伴う作業など家政婦(夫)が行えないこと、就業時間が長くなる場合は、休憩時間・場所の確保等が必要なことなど、仕事の指示を行う上での注意点を求人受付の相談時や紹介の事前訪問の際に説明、お願いしている紹介所が多くみられます。

家政婦(夫)が仕事で自己流に陥ることを防止するため、求人者宅において1から仕事の段取りを教えるよう求人者をお願いしている紹介所や、家政婦(夫)が要求どおりの仕事ができるようになるまでは一定の期間を要することを求人者に繰り返し説明している紹介所もあります。

家政婦(夫)は契約外でも都合のよいように何でもやってくれると誤解している求人者がいる一方で、反対に家政婦(夫)にどこまで指示してよいのかわからないという不安を覚える求人者もいます。このため、家政婦(夫)に対する仕事の指示のしかたについて紹介所が説明、アドバイスすることは円滑な就業のために重要と考えられます。

#### ◆ヒアリング結果から◆

- 場所柄、大きな邸宅が多いので、広い庭の草むしり、終日のガラス拭き、網戸の交換等といったプロ的な仕事はしないと説明し、家政婦(夫)にも求人者にそのように説明済みと伝えている。もし、そのようなことを求められても断わってよいと説明しているが、求人者が納得いかない場合、紹介所に電話が入る。また、掃除の場合、用具や洗剤などは持参しないので、求人者宅に必要なものは揃えてくださいとお願いしている。〔G紹介所〕
- 家政婦(夫)に休憩時間、睡眠時間、入浴、食事等を取らせてもらうことについての詳細を「ご利用案内」に明記している。求人者の中には、都合のよいように家政婦(夫)は、なんでもやってくれると勘違いしている人もいる。〔H紹介所〕
- 家政婦(夫)が仕事に慣れてしまうと自己流になってしまいがちなので求人者宅において1から仕事の段取りを教えるようをお願いしている。〔B紹介所〕
- 例えば週3日の調理の仕事で就労する場合、就労初めの1週間位は、家政婦(夫)が調理に必要な道具がどこにあるか探しながら料理しているので当然、時間がかかるのが当たり前になる。しかし求人者から、仕事のがろいと不平、不満が出ることもある。そのため、仕事を始めて1ヶ月位は、家政婦(夫)、求人者が、お互いに探り合いをする期間であると理解してもらうよう、求人者に何度も伝えている。〔H紹介所〕

## 2. 勤務時間・賃金管理

賃金に直結する勤務時間の実績管理については、「勤務時間表」、「勤怠管理表」、「タイムシート」等に家政婦(夫)が実績を記入して紹介所に提出し、紹介所から求人者に報告するなどの方法により行われています。

紹介所によっては、賃金締切日後、1週間以内に支払うよう求人者にお願いしているところや、賃金支払いが遅れている場合、紹介所が求人者と家政婦(夫)の間に入って事態の解消を図っているところもあります。

### ◆ヒアリング結果から◆

- 勤怠管理は、1人の場合は、記録票(タイムシート)を紹介所に提出してもらう。複数の家政婦(夫)が1つの求人宅で就業する場合は引継ぎ用の連絡が記載できるようにノートが必要になる。求人者からノートを用意してもらうようにしているが、ない場合は紹介所の方で用意して連絡用に使用する。〔D紹介所〕
- 給料の締め日については、求人者と紹介所が相談して決定するので求人者によって支払いの締め日は異なるため、注意事項として求人者には、締めの日後、1週間以内に入金していただくように伝えている。〔F紹介所〕
- 例えば給料の支払いが遅れている場合等、家政婦(夫)から直接求人者に伝えるよりも、紹介所を通すと話が上手く進む場合もある。本来ならば、家政婦(夫)と求人者間で話し合うことではあるが、紹介所というワンクッションを置いたほうが、人間関係に亀裂が入りにくい。〔B紹介所〕

## 3. 金銭や貴重品の管理

求人者宅の金銭については、トラブル防止の観点から、各紹介所とも、家政婦(夫)に対しルールを明確に示すように求人者にアドバイスしています。例えば、家政婦(夫)は銀行や郵便局での出入金や、一定額を超える振込支払いを行わないことを求人者に説明したり、家政婦(夫)の消耗品等の使用状況も含めて金銭の出入りの記録を求人者にお願いしたりしている紹介所があります。

また、貴重品については、求人者が責任を持って管理をするようお願いするとともに、管理の方法についてアドバイスしたりもしています。

### ◆ヒアリング結果から◆

- 業務内容に買い物がある場合、求人者に金銭の連絡ノートを1冊作ってもらい、トラブル防止も含め家政婦(夫)と家族とのやりとりや、家政婦(夫)の食料品や消耗品等の使用状況を記入するように伝えている。〔H紹介所〕

◆ヒアリング結果から◆

- 「ご利用案内」で、求人者宅の貴重品の管理を家政婦（夫）は出来ないことを求人者に伝え、高価な物などは、管理を求人者でお願いすると説明している。  
〔H紹介所〕
- 求人者には、家政婦（夫）は買い物時の金銭管理はするが、求人者宅の貴重品の管理は出来ないことを伝え、貴重品は、金庫等にしまうか、又は、1部屋にまとめてもらい、その部屋には入らないようにすることを説明している。  
例えば、その辺のテーブルに指輪を置いたことで紛失しても困るので、求人者の自己責任と伝えている。求人者側も家政婦（夫）を家に入れた際に、物が紛失すれば、お互いに気持ちが悪いので、初めに説明している。〔A紹介所〕

#### 4. 安全への配慮

家政婦（夫）が安心して仕事をする事ができるように、危険な作業をさせないなど、雇用主としての安全への配慮について求人者に理解を求めることも重要です。

紹介所が求人者に家政婦（夫）の安全や健康に配慮するよう促すことは、家政婦（夫）が一層意欲的に働けるようにする上でも有益であると考えられます。

◆ヒアリング結果から◆

- 踏み台に乗って高い天井の掃除をする等の危険が伴うような業務などは、家政婦（夫）が怪我をするだけでなく、サービスも継続して続けられなくなるので、求人者に気をつけるようにと伝えている。〔D紹介所〕
- 紹介所が事前に安全を確認、リスクを察知することで、家政婦（夫）が安心して仕事出来るようにすることや家政婦（夫）を守ることは大切と考えている。  
〔D紹介所〕

#### 5. 家政婦（夫）のモチベーション

求人者が家政婦（夫）との円滑なコミュニケーションに配慮したり、タイミングよく感謝の気持ちを伝えたりすることにより、家政婦（夫）の仕事に対する意欲がさらに高まり、一層、質の高いサービスを受けることが可能になります。こうした観点から、場合によっては家政婦（夫）との接し方について紹介所から求人者にアドバイスしていくことも重要です。



### ◆ヒアリング結果から◆

- ヒアリング結果から、家政婦(夫)が前向きに仕事ができる求人者の事例を抜き出すと、次のようなことが挙げられます。
  - ・ 家政婦(夫)を褒め、感謝しており、家政婦(夫)をうまく使っているなど思わせる求人者。
  - ・ 「ご苦労様」、「ありがとう」、「休憩をきちんと取ってくださいね」という声かけをする求人者。声かけ1つが家政婦(夫)にとり大きな意味を持つ。
  - ・ 声かけをしたり、家政婦(夫)が休むときは代わって対応してくれるなど、家族が協力的な求人者。
  - ・ 家政婦(夫)の持っている良いところをうまく使ってくれる求人者。
  - ・ 例えば、夏の暑い日中に草むしりをさせない、気温によってはクーラーやヒーターを使用させてくれるなど家政婦(夫)の健康を気遣ってくれる求人者。等

## V 紹介後のフォローアップ

### 1. 紹介所によるフォローアップ

家政婦(夫)が就業を開始した後の求人者へのフォローアップについては、多くの紹介所が求人者宅への訪問や電話、電子メールなどにより定期的を実施しています。なかでも、新規の仕事の場合は、大半の紹介所が比較的早期に初回のフォローアップを実施するようにしています。

定期的なフォローアップの頻度は、紹介所及び求人者の状況によってまちまちであり、月に1回、2か月に1回程度などで行われています。数年にわたって家政婦(夫)を受け入れている求人者に対しては年に1～2回という例も見られます。

定期的なフォローアップに加え、求人者から相談事があったとき、途中で家政婦(夫)の仕事の内容が増えたとき、事故が発生したときなどにもフォローアップが行われています。さらに、サービス終了時に、家政婦(夫)の仕事ぶりやサービスの満足度等を内容とする「利用者アンケート」を求人者に実施している紹介所もあります。

一方、求人者から要望がなければフォローアップを実施しないという紹介所もあります。実施しない理由としては、求人者にリピーターが多く、何か問題が生じれば連絡があること、プロとしての心得など家政婦(夫)に対する教育を行っていることが挙げられています。

実際のフォローアップの場面では、紹介所が求人者、家政婦(夫)から話を聞いて、不満がないか、あれば具体的にどのようなことか把握に努めており、場合によっては紹介所が両者の間に入って、誤解を解いたり、仕事の段取り等の調整を行ったりすることもあります。

◆ヒアリングの結果から◆

- 1回目の紹介手数料の請求書を求人者に送るときに、請求書について説明した後、フォローアップとして何かありますかと様子を聞いている。また、仕事が終了した時に、求人者に利用者アンケートを渡し書いてもらっている。〔B紹介所〕
- 求人者に対するフォローアップは、特に相手から何も言われなくても、求人者宅に定期的に行って家政婦(夫)に対して不満などが無い様子を探している。その時に、家政婦(夫)の仕事ぶりや様子を見て、求人者から不満が出そうだと感じたこと等、注意することがあれば所長が家政婦(夫)に直接伝えている。また、家政婦(夫)の仕事内容が増えたときにも、必ず様子を聞きに行きフォローアップをしている。〔C紹介所〕
- 家政婦(夫)の仕事に対する不満や苦情は、互いのわずかな誤解から生まれている場合も多いので、その対応をすることもある。例えば、家政婦(夫)に、就業中気付いたことや、掃除等やりにくかったこと等があれば、紹介所が家政婦(夫)にアドバイスしたり、求人者に指示を仰ぎ、それを家政婦(夫)に伝えたりするようにしている。このようなことが、家政婦(夫)の離職を防ぐことになり、1人の家政婦(夫)が固定的に長期就業するといったような、求人者にとっての安心にも繋がる。〔D紹介所〕
- 仕事が持続しそうか不明の場合、最初の1カ月は様子見期間として設定している。求人者に紹介手数料を受け取りに行く日程を決める電話を入れ訪問をする。訪問時には、求人者の住居内の玄関、台所、トイレ等が綺麗に掃除されているか見回ってチェックし、求人者からも様子を聞く。〔H紹介所〕
- 定期的にフォローアップは行っている。新規の場合、就業後必ず2、3日～1週間後に1回行う。その後は定期的に2カ月に1回ぐらい訪問や電話で行う場合もあれば、月に1回などの場合もあり、フォローアップの頻度は求人者にもよる。〔A紹介所〕
- 新規の仕事の場合、1回目または就業1週間後に、求人者に電話やメールにより、または直接求人者宅に挨拶に行き様子を伺っている。〔I紹介所〕
- 求人者へのフォローアップについては、リピーターが多いので、何か問題が発生すると求人者から連絡が来る。また、プロとしての心得等、家政婦(夫)に対して教育をしていることもあるので、紹介所からはフォローアップを行っていない。〔F紹介所〕

## 2. 労働条件の変更への対応

就業途中の労働条件の変更については、賃金アップや家政婦(夫)の交代が必要になる場合があるとの説明が紹介所から求人者に行われています。

実際に就業途中で求人者から労働条件の変更を要望された場合、紹介所が求人者と相談のうえ、変更内容を家政婦(夫)に説明し、了解が得られれば就業を継続するという対応をとっている紹介所が多くみられます。こうした労働条件の変更について、求人者と家政婦(夫)間の調整に当たっている紹介所では、家政婦(夫)が労働条件の変更を直接要望された場合も、紹介所に連絡させるようにしています。

一方、求人者から家政婦(夫)に、仕事内容の増加を直接要望された場合でも、これまでの勤務時間内でできる範囲の内容であれば、家政婦(夫)に対応するか否かの判断を委ねているという紹介所もあります。

労働条件の変更について、紹介所が求人者と家政婦(夫)の間に入って、両者の条件の調整を行ったり、増える仕事内容に見合った就業時間の延長等について求人者にアドバイスしたりといったことも行われています。

さらに、労働条件の変更内容を書面にして求人者に確認してもらっている紹介所もあります。

### ◆ヒアリング結果から◆

- 家政婦(夫)の就業後、求人者から業務内容の変更、追加について要望される場合もある。家政婦(夫)を使った経験が無い求人者は当初、何を頼めばよいか不明な点が多いが、使い慣れてくると頼みたいことが増えてくるためである。その場合、紹介所は求人者から随時連絡頂いて対応している。〔E紹介所〕
- 家政婦(夫)が就業後、求人者から労働条件の変更について要望されたときは、紹介所が改めて求人者と相談する。変更内容は電話や、口頭で家政婦(夫)に説明し、了解が取れば「紹介状」など全て書類は出しなおす。また求人者から家政婦(夫)に直接、例えば、今まで週に3日勤務だったものを5日に増やして欲しい等の要望があった場合は紹介所に報告するよう伝えている。〔A紹介所〕
- 労働条件の変更の場合は、変更後の業務内容、料金を確認する必要があるので、「業務内容/料金明示書」を再作成する。家政婦(夫)に内容の変更について説明し、求人者には、労働条件の変更により家政婦(夫)が交代する可能性があること伝えている。労働条件の変更については求人者、家政婦(夫)双方から報告や連絡がある。〔D紹介所〕
- 勤務時間の延長などの場合、家政婦(夫)の都合からみて変更しても仕事を続けていけるかを確認し、また大幅な変更であれば、紹介状を再発行する。〔E紹介所〕

◆ヒアリング結果から◆

- 求人者から当初は、家事のみと言われていたが、途中でトイレ介助の要望も加わったような場合、これまでの勤務時間内で出来る範囲であれば家政婦(夫)に直接対応するかどうかの判断は任せている。しかし、思ったより追加業務の負担が大きく、業務時間が足りない時は、紹介所から求人者に、時間はそのまま業務内容を削るか、あるいは、業務内容を維持して時間を延長するか、延長の場合は追加の賃金等が発生するがよいかを確認する。〔E紹介所〕
- 求人者からの仕事依頼の電話における聞き取りや三者面談を行った内容から、業務や要望の変化についてはあらかじめ想定しておく。労働条件が変わる場合は、家政婦(夫)から事前に業務や要望が変わったと相談が入ることが多い。その情報を基に、紹介所が家政婦(夫)と求人者の間に入り、お互い、どこまで歩み寄れるかの調整役をする。〔H紹介所〕
- 家政婦(夫)の終業時間間際に仕事を頼まれる場合も多く、それが家政婦(夫)の不満になる場合、紹介所が求人者に話をして就業時間の調整を行うこともある。〔J紹介所〕

### 3. 途中解約への対応

#### (1) 求人者からの途中解約の申し入れへの対応

求人者からの途中解約の主な原因としては、家政婦(夫)の仕事のやり方に対する不満、コミュニケーションを含めた相性の問題、引っ越しなど求人者の家庭の事情などが挙げられています。

求人者から途中解約の申し入れがあった場合、紹介所は求人者、家政婦(夫)双方から事情を聴取し、その内容に応じて、家政婦(夫)に注意を促す、家政婦(夫)の言い分を求人者に伝えて理解を求めるなど、事態改善のための対応が図られている場合もあります。

やむを得ず途中解約に至った場合は、交代の家政婦(夫)を紹介する、交代要員がない場合は、他の紹介所に問い合わせよう求人者にアドバイスするといった対応がとられています。

◆ヒアリング結果から◆

- 仕事のやり方のクレームで途中解約になることが一番多い。求人者のニーズに合わない場合であり、求人者から家政婦(夫)が指示通り動いてくれないと言われたこともある。相性等が合わない場合は就業後1ヶ月位で交代して欲しいと言われる。交代要員の家政婦(夫)がない場合は、クレームになるのを防ぐため、他の紹介所を探してみてくださいと求人者に伝える。〔B紹介所〕

◆ヒアリング結果から◆

- 途中解約の申し入れがあった場合、求人者に「何か不都合なことがあったのか。」と事情聴取している。理由が正当な場合、家政婦(夫)に伝えるが、理不尽な場合は、家政婦(夫)が理由を聞いてきた場合のみ伝えている。

求人者が相性等合わないと思う時は、以心伝心で家政婦(夫)からも仕事の継続は無理かもしれないと連絡が入る場合が多い。家政婦(夫)には早急に交代要員を探す間、我慢して頑張って仕事を継続してもらうが、どうしても見つからない時は求人者に、ご本人の名前、住所、仕事内容を情報として伝える了解を取り、他の紹介所に紹介する。〔I 紹介所〕

(2) 家政婦(夫)からの就労停止要望への対応

求人者側に原因があって家政婦(夫)から就労停止要望がなされる主な理由としては、途中から求人者の求める仕事量が増加し就業時間内での対応が難しくなる場合、仕事の質に対する求人者の要求水準が著しく高い場合、氷点下での水仕事など厳しい環境下での作業を強いられる場合などが挙げられています。この他に、同一の求人者宅で就業している複数の家政婦(夫)間で人間関係に問題が生じた場合に就労停止要望につながることもあります。

紹介所では、これらの事態を受けて、賃金アップや家政婦(夫)の増員等の対応策について、家政婦(夫)も交えて求人者と話し合いを行ったり、家政婦(夫)を使用する際の留意点を記した「ご利用案内」の再読を求人者をお願いするなどにより理解を求めたりする場合があります。

また、家政婦(夫)同士の間関係の問題については、所長が全員を呼んで紹介所内で話し合いの場を持ち改善を図っている紹介所もあります。

◆ヒアリング結果から◆

- 途中から求人者が求める仕事量が急に増え時間内に終わらない場合、家政婦(夫)が困ってしまう。その場合は、紹介所が求人者に話し業務の優先順位や決定や、仕事量を制限してもらう等の対応をするが、とにかく辞めさせて欲しいと家政婦(夫)が言う場合もある。その時は求人者に家政婦(夫)から直接話をさせる。〔A 紹介所〕

- 求人者から仕事を任される量が段々増え、家政婦(夫)1人で出来る仕事以上を要望された場合に多い。そのような場合、家政婦(夫)から紹介所に連絡や報告が入ることが多く、状況を紹介所の方で聞いて賃金アップや、家政婦(夫)の増員をしてもらう等の対応策を、求人者、紹介所、家政婦(夫)で話し合うこともある。

家政婦(夫)の方から労働条件が変わったことを理由に就労停止を希望することがあるが、賃金アップをすることで、家政婦(夫)がチャレンジと思い、頑張る仕事を継続することもある。〔C 紹介所〕

◆ヒアリング結果から◆

- 求人者によっては、家政婦(夫)を人間として見ていないような態度をとられたり、悪環境の中で仕事を強いられたりすることがある。そういう場合は、紹介所が「どうにかならないですか」と求人者に提案したり調整したりする。家政婦(夫)も例えば、氷点下で暖房もなく凍り付くような場所で水仕事等はできないので、それが「辞めたい」につながることもある。〔E紹介所〕
- 求人者の家政婦(夫)に対する態度が横柄な場合や業務量が多く休憩時間が無いなどの場合に関しては、求人者に、「ご利用案内」を再度読んでくださいとお願いするが、どうしても改善できない場合は、就労停止の取り扱いにすることもある。〔H紹介所〕
- 求人者宅に、家政婦(夫)が複数就労している場合、家政婦(夫)同士間の仕事のやり方の違いや、連携が上手くいかないことが原因で家政婦(夫)が争うこととなり就労停止要望につながる場合がある。その場合は所長が全員を呼んで、紹介所内で話し合いをし、今後、同じようなことが起きた場合、紹介所に電話連絡をして欲しいと伝えておく。そのような対応を続けると統制が取れてくる。〔A紹介所〕

## VI トラブルへの対処

### 1. 家政婦(夫)の病欠・遅刻等への対応

#### (1) 家政婦(夫)の病欠・遅刻の際の連絡方法等

雇用関係は求人者と家政婦(夫)の間にあるので、欠勤や遅刻も含め、細かな調整は直接、当事者同士でやっていただくよう求人者をお願いしている紹介所があります。

一方、家政婦(夫)が急な病欠や遅刻をする場合は、紹介所が家政婦(夫)から報告を受けて求人者に連絡し、必要に応じ交代要員の手配についても相談するという対応のしかたをしている紹介所の方が多く見られます。併せて、欠勤理由等について求人者に誤解が生じないように、家政婦(夫)からも求人者に直接、事情を説明させるようにしている紹介所もあります。

◆ヒアリング結果から◆

- 家政婦(夫)が1人のケースで、前日までに欠勤が分かる場合、求人者と家政婦(夫)で日程調整を行う。病欠や遅刻など当日の場合は、紹介所経由もしくは、家政婦(夫)が直接、求人者に連絡をする。1つの求人者宅で複数名の家政婦(夫)が交代で就業している場合は、紹介所が交代要員を手配する必要があるため、家政婦(夫)が連絡することはなく、紹介所が交代要員を手配後、求人者にその旨を連絡をしている。〔J紹介所〕

◆ヒアリング結果から◆

- 家政婦(夫)が病気欠勤などで急に休む時は、基本的には、家政婦(夫)が求人者に連絡したうえで、紹介所にも報告をしてもらうことにしている。〔D紹介所〕
- 病気欠勤や遅刻の場合は、家政婦(夫)から紹介所に電話が来るので、紹介所から求人者に連絡をする。併せて、家政婦(夫)本人からも求人者に連絡する。  
家政婦(夫)の具合が本当に悪いのか、と変に勘ぐる求人者や、他の求人者の仕事に家政婦(夫)を回しているのではないかと思う求人者もいるので、家政婦(夫)からも事情を説明するように言っている。交代要員が必要な時は紹介所が求人者に相談をする。〔A紹介所〕

(2) 求人者からのキャンセルの際の連絡方法等

求人者が家政婦(夫)の就業日についてキャンセルをする場合は、紹介所が求人者から連絡を受け、家政婦(夫)に伝達するようにしている紹介所が多いです。

こうした対応の理由の1つとして、紹介所から家政婦(夫)に、トラブル防止のため求人者に自身の電話番号を教えないようアドバイスしている場合が多いことが挙げられます。

ただ、求人者からのキャンセルの申し出は、前日までに行われることがほとんどなので、そうした場合は、キャンセルの日より前の出勤日に求人者から直接伝えてもらうという紹介所もあります。

◆ヒアリング結果から◆

- 求人者からのキャンセルの場合も、紹介所に連絡が入り、紹介所から家政婦(夫)に伝えている。求人者と家政婦(夫)が連絡先を交換している場合は、双方で連絡を行い、その後紹介所に報告が入る。求人者と家政婦(夫)間の連絡は、トラブルになる場合が多い。例えば、遅刻した時間分、家政婦(夫)が残業を強いられることがある。そのため、出来るだけ求人者への連絡は紹介所を通したほうがトラブルにはならないと家政婦(夫)には伝えている。〔B紹介所〕
- 求人者からのキャンセルの申し出は前日までに行われることがほとんどなので、キャンセルを決めた日からキャンセル前日までの間で家政婦(夫)が出勤してきた日に求人者から直接伝える。紹介所は手数料受領時に、キャンセルを把握する。複数名の家政婦(夫)が1つの求人者宅で働いている場合は、紹介所経由で家政婦(夫)に連絡をする。〔J紹介所〕

## 2. 事故等への対応

賠償責任補償制度については、求人者にあらかじめ積極的に説明する紹介所と、事前には行わない場合があるとする紹介所があります。前者は、紹介所から求人者にあらかじめ、家政婦(夫)が賠償責任補償制度に加入していることを説明し、家政婦(夫)のとり得る責任の範囲や、全額補償ではなく減価償却分を除いた分の補償であること等について理解を求めています。

一方、後者のあらかじめ説明を行わない場合があるとする理由としては、求人者が損害賠償保険に安易に頼って求人者が負うべき物品等の管理責任の一端を家政婦(夫)の過失に転嫁してしまうことを防ぐため、また、全額が補償されるとの誤解を生じさせないようにするため等ということが挙げられています。

物損や人身事故が起きた場合は、家政婦(夫)が直接、求人者に謝罪し、直ちに紹介所に報告するという対応が一般的です。家政婦(夫)からの報告を受け、紹介所がまず求人者、家政婦(夫)双方から事情を聴く、怪我をされた場合などには紹介所の職員が現場に急行して病院受診を手配するなど、状況に応じた対応がなされています。

家政婦(夫)には、破損した物品等の写真を撮るなど事故対応のしかたについて、あらかじめ教えている紹介所が多く、物損事故等につながる恐れのあるケースについて、家政婦(夫)たちの勉強会を開き、学習してもらっている紹介所もあります。

### ◆ヒアリング結果から◆

- 事前訪問の時に、賠償責任保険制度については求人者に説明をしている。家政婦(夫)には、物損や人身事故が起きた場合は、家政婦(夫)が直接、求人者に謝罪し、直ちに紹介所へ連絡、報告してもらうことにしている。また、破損した物品等の写真を撮る等の事故対応について写真は不要な時もあるが、念のため、撮るよう伝えている。家政婦(夫)から連絡が入った時点で、職員が現場に行き、対応する。例えば、怪我をさせた場合、救急車を呼ぶ、病院に受診してもらう、救急車を呼ぶほどの状態ではない場合にタクシーの手配をするなどの対応を職員が行う。起きたことに対しての対処は、スピードが大事だと思っている。〔A紹介所〕
- 求人者に対して、家政婦(夫)が加入する損害賠償保険等の説明をしない場合がある。説明をしない理由は損害賠償保険に安易に頼って求人者が負うべき物品等の管理責任の一端を家政婦(夫)の過失に転嫁してしまうことを防ぐためであり、紹介所、および家政婦(夫)の責任を逃れるためではない。損害賠償保険によって補償されているのは、減価償却分を除いた分であるので、全額が補償されるというような誤解を生じさせないためである。〔B紹介所〕
- 物損事故が起きた場合は、家政婦(夫)が直接、求人者に謝罪し、紹介所へ報告してもらうことにしている。破損した物品等の写真を撮る等の事故対応については、あらかじめ家政婦(夫)に教えている。また、物損事故などに繋がる恐れのあるケースを紹介所が主催する勉強会で伝えている。〔D紹介所〕



## Ⅶ まとめ

### 1. 求人者による適切な雇用管理の促進

家政婦(夫)を雇うにあたって、求人者にまず一番理解してもらいたいのは、家政婦(夫)は求人者との雇用関係を結ぶという点です。紹介所の役割は求人者に家政婦(夫)をあっせんすることです。ただ、その職業紹介が1回限りではなく、一定期間の更新を繰り返すような形であることが多いため、何か紹介所から派遣されてサービスを受けるような感じを持つ場合が少なくないのが実情となっています。

そこで大事になる点は、求人者が家政婦(夫)の雇用主であり、雇用関係の当事者であることを確認いただくことです。求人者は、多くの場合一般家庭となるため、労働基準法の適用はありません。しかし、人を雇って働いてもらうという行為においては同様ですので、職業安定法での規制はもちろん、労働基準法での取り扱いについても準じて考えていくことも必要でしょう。平成29年度の職業安定法の改正によって、労働条件の明示義務の拡充などが図られており、求人者に対する啓発が重要な課題となったところで

す。

### 2. 求人者のサービスニーズにかなう職業紹介の実施

求人者が家政婦(夫)を採用するにあたっては、まず紹介所に求人を申し込むことから始まります。このとき、紹介所としてもその求人内容を出来るだけ詳しく把握することが適格者を紹介する前提となりますが、求人者の方としては、求人申込みの前段ではまだ求人条件が明確になっていないので相談することも多いといえます。求人者のニーズの把握が曖昧なまま紹介を進めれば、求人条件と実際の労働条件が違ってくるなどの問題も生じやすいでしょう。そのため、求人ニーズの把握方法に各紹介所の工夫が見られるとともに、求人者宅への事前訪問による実情把握も多く行われているところです。

最近における求人者のニーズの傾向を見ると、介護サービスとの併用など家庭での介護・看護関連の仕事のウエイトが高まっています。このため、家事サービスを主体とするとしても、こうした介護関係のある程度の知識や場合によってはホームヘルパーなど関連資格の取得が必要になることもあるでしょう。また、家事サービスについても、共稼ぎ家庭の増加などを反映して、短時間勤務の求人が多くなっています。

紹介所から紹介された家政婦(夫)の採否の決定は、当然求人者が行うこととなりますが、複数の候補の中から選びたいという要望も多くなっています。また、一人の家政婦(夫)を継続して雇う場合だけでなく、複数の家政婦(夫)を雇って一定の期間又は同日の別時間帯を交代で働いてもらう場合もよくあります。このような複数の家政婦による就労となるときには、当然に家政婦(夫)間の連携が大事になりますが、問題が生じないように、紹介所から求人者に対して、円滑な連携について家政婦(夫)に指示するようアドバイスするとともに、紹介所としても家政婦(夫)に指導することが重要となります。また、問題が生じたときには、紹介所が前面に出て仲介の労を取らなければなりません。

採用された後は、もっぱら求人者と家政婦(夫)との間で労働条件を確定させることが重要です。雇用契約の当事者としての意識を双方が持つようにするため、労働条件明示書や具体的な作業上の注意点や依頼事項を書面で示すなど、働く内容の見える化を図ることが必要となります。このときに、求人条件と労働条件とが異なる場合や追加的な仕事内容や条件設定がある場合には、紹介所へのフィードバックも必要となりますが、まずは当事者間で納得できるかどうかよく話し合ってもらってください。

また、紹介時に紹介状だけでなく、履歴書や職務経歴書を別途持参する事例も見受け

られますが、求人者と家政婦(夫)のマッチングを円滑に行おうとすれば、紹介状だけでなく、以前の就業先の個人情報を除いた職務経歴書によって具体的な職歴を明示することも有効でしょう。そもそも家事サービスという職務は幅広い範囲にわたり、しかも具体的な仕事の内容もその時々状況によって異なることもあるなど不定形なものだといえます。こうしたときに、どういう経験を持ち、どんな能力を蓄えてきたかについての情報を得ることで、求人者としても欲しい人材のイメージが固まりやすくなります。

### 3. 雇用主の立場から配慮すべき事項に関する求人者の理解促進

採用されてからの家政婦(夫)の行動は、家政婦(夫)自身の責任と判断で行われることは当然ですが、基本的にはあらかじめ決められた仕事のほか、その時々指示によって働くこととなります。このため、求人者の要請が家政婦(夫)にとって無理のないようなものとなるよう、雇い主の立場からの配慮すべき事項があることを求人者に理解を求めなければなりません。労働基準法の適用はないとしても、労働時間の管理、賃金の支払い、安全・健康管理などについて、一定のルールを定めておくことが重要です。

例えば、専門業者がやるようなレベルの作業まではやらせない、重量物の取り扱いや高所作業のような危険を伴う仕事は避ける、仕事量が過大で残業時間が常時発生するほどにならないようにするなどの配慮が例としてあります。こうした点については、基本的には求人者と家政婦(夫)間の問題でしょうが、紹介所の方からも仕事上の留意事項として求人者に伝えて行く努力が大事です。現に多くの紹介所では、働くにあたっての留意事項を文書などで求人者に渡して助言、援助している事例が見られます。

求人者として雇っている家政婦(夫)に不満がある場合には、契約期間の中途でも紹介所に差し替えの依頼を行うこともあります。このような時でも、基本は求人者と家政婦(夫)の間でよく話し合い、納得してもらうような努力が必要です。中途解約があまりに頻発すれば、家政婦(夫)の雇用の安定という点からも問題があるとともに、個別の案件としても大きなトラブルに発展してしまう危険もあることに注意する必要があります。

### 4. 家政婦(夫)の意欲を高めていくような配慮の促進

求人者の方としても、家政婦(夫)を十分に活用していくためには、家政婦(夫)に、より意欲的に働いてもらえるような配慮をすることも重要な点です。企業で働くときのように、人事処遇制度の改善など仕組みとして作ることはできませんが、求人者の姿勢や日常の人間関係などによって、家政婦(夫)のモチベーションも大きく変わってきます。要は、求人者は家事サービスの提供を受けるだけという受け身の姿勢でなく、家政婦(夫)をよりよく使っていこうという視点を持つことです。それによって、家政婦(夫)自身も自らの意欲と能力を生かせることになることを理解してもらうことが大事な点です。

具体的なモチベーションの上げ方は、求人者の考えによっても、また家政婦(夫)の特性によっても違いがあります。一般的に言えば、求人者が家政婦(夫)の仕事ぶりを信頼し、またその結果を褒めたり、感謝の気持ちを表したりするなど十分に評価してあげることでしょう。それによって、家政婦(夫)も自らの仕事に対するプライドを持ち、一層意欲を高めて働くことができます。長期間の契約で働くような場合には、それが賃金などの処遇の改善に繋がるならば、更に家政婦(夫)の意欲の向上にも効果を持つでしょう。

### 5. むすび

紹介所によっては、求人者へのアプローチの取り組みの程度にも違いが見られますが、基本は求人者と家政婦(夫)との間の自律的な関係で就労が円滑に進むことを目指してい

ることは変わりありません。繰り返しになりますが、家政婦(夫)は求人者との雇用関係を結んで働くという基本的な理解が大事です。職業安定法の改正で、求人者が労働条件を明示する義務などが拡充されています。求人者にもそのことを十分に理解いただきながら、家政婦(夫)を大いに活用してもらうようにすることが重要になっています。

その上で、①紹介所として適格な家政婦(夫)を紹介あっせんできるように求人者に必要な助言をして求人条件を明確化すること、②家政婦(夫)から希望にかなう行き届いたサービスが受けられるよう、また、家政婦(夫)も能力を十分に発揮して意欲を持って優れたサービスを提供できるようにするためには、家政婦(夫)が実際に働くうえでの留意事項、ルール of 明確化や働く意欲の維持・向上に求人者が配慮することが重要なことについて紹介所がアドバイス、フォローを行うことなど、職業紹介事業者という立場で、紹介所としてどのような相談、支援を行うことが適当であるのか考えることが大事です。

この冊子が、求人者に満足をいただき、また家政婦(夫)もいきいきと働けるように、紹介所の皆様が業務の改善、向上に取り組むための参考となれば幸いです。