

求人者に適切な雇用管理上のアドバイスをするために  
— 家政婦(夫)紹介所のヒアリング結果から —

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、その内容を取りまとめた事例集等を作成することとしています。

本研修テキストは、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、そのエッセンスを取りまとめたものです。

高齢夫婦だけの世帯や一人暮らしの高齢者が増加し、また、子育て期の女性の労働参加意欲が高まるなか、今後家事支援サービスの市場は、急速に拡大していくと考えられます。

こうした家事支援サービスで、他の事業者と異なる家政婦（夫）の特徴は、求人者のニーズに応じて家事全般のいろいろな仕事をいつでも、必要な時間提供できることです。この点で、家政婦（夫）を活用するメリットは大きいといえます。

こうしたメリットがある家政婦（夫）紹介所の家政婦（夫）について理解を促進し、その活用を進めていくことは、家政婦（夫）紹介所だけではなく、社会全体にとってもきわめて重要なことです。そのためには、求人者が家政婦（夫）を上手に使うって家庭生活に効果的に役立てることができるよう支援していくことが重要であり、その前提となるのは、家政婦（夫）にとって安心して意欲を持って生き生きと働ける環境を整えることです。

今回のヒアリング調査の実施により、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実践的な取組事例を収集することができました。

これらの事例を全国の家政婦（夫）紹介所が共有し、それぞれの実情に応じて活用することにより、家政婦（夫）紹介所の相談、支援による求人者の雇用管理の向上を通じた、家政婦（夫）紹介所の一層の活用促進が期待されます。

本研修テキストが、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・向上に取組むための参考となれば幸いです。

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	ヒアリング調査のあらまし	1
II	ヒアリング調査結果から	1
1.	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理	1
(1)	労働条件だけでなく、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	2
2.	採用までのプロセス	3
(1)	紹介対象者の選定	3
(2)	採用面接に向けた求人者、紹介所間の調整	3
(3)	求人者による選考	4
3.	契約の結び方	5
(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	5
(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	5
4.	就業に関する注意や配慮	6
(1)	仕事の指示	6
(2)	勤務時間・賃金管理	6
(3)	金銭や貴重品の管理	6
(4)	安全への配慮	7
(5)	家政婦(夫)のモチベーション	7
5.	紹介後のフォローアップ	8
(1)	紹介所によるフォローアップ	8
(2)	労働条件の変更への対応	8
(3)	途中解約への対応	9
①	求人者からの途中解約の申し入れへの対応	9
②	家政婦(夫)からの就労停止要望への対応	9

6. トラブルへの対処	10
(1) 家政婦(夫)の病欠・遅刻等への対応	10
① 家政婦(夫)の病欠・遅刻の際の連絡方法等	10
② 求人者からのキャンセルの際の連絡方法等	10
(2) 事故等への対応	10
7. まとめ	12
(1) 求人者による適切な雇用管理の促進	12
(2) 求人者のサービスニーズにかなう職業紹介の実施	12
(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	13
(4) 家政婦(夫)の意欲を高めていくような配慮の促進	14
(5) むすび	14

## I ヒアリング調査のあらまし

---

### (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(夫)紹介所（以下「紹介所」という。）は、雇用主としての事業主への相談、支援に積極的に取り組んでいる10所とし、紹介所の所在地域、紹介事業の規模、家政婦(夫)が従事するサービス内容等のバランスを考慮して決定。

### (2) ヒアリング調査の方法

事前にヒアリング項目を対象の紹介所に送付するとともに、紹介所が求人・求職者への説明に使用している資料等の（公益社団法人）日本看護家政紹介事業協会への事前送付を依頼した。

これらの準備を経て訪問による詳細なヒアリングを行ったほか、紹介所作成の様式等の資料を収集した。ヒアリング時間は、1時間30分程度を目安とした。

### (3) 実施時期

ヒアリング調査は、平成30年6月～8月に実施。

## II ヒアリング調査結果から

---

### 1. 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

##### ポイント

- 求人者からの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る。
- 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る。
- 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る。

## (2) 求人者へのアドバイス等を通じた求人条件の明確化

### ポイント

- 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る。
- 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る。

## (3) 求人内容を明確にするための確認

### ポイント

- 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。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る。
- 事前訪問をし、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る。
- 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)が安心して働けるために役立てている紹介所もみられる。

## (4) 求人受理に当たっての求人者への説明

### ポイント

- 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。
- 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求人者への説明が行われている。  
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る。

### ポイント

- 求人受理に際して、紹介所が求人者に働きかけることにより求人条件の調整を行うことが必要な場合もある。
- 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。

## 2. 採用までのプロセス

### (1) 紹介対象者の選定

#### ポイント

- 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る。
- 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)の相性も紹介対象者の選定に当たって重視されている。
- 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る。

### (2) 採用面接に向けた求人者、紹介所間の調整

#### ポイント

- 紹介する家政婦(夫)についての説明
  - ・ 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る。  
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る。
  - ・ 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る。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る。



## ポイント

- 求人条件と家政婦(夫)の希望条件間の調整等
  - ・ 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る。
  - ・ 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る。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る。

### (3) 求人者による選考

## ポイント

- 履歴書等の活用  
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る。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と考えられる。
- 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る。
- 三者面談による対応  
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る。  
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る。

### 3. 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

##### ポイント

- 労働条件を十分に確認したうえで契約を締結
  - ・ 求人者と家政婦(夫)との間で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重要。このため、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。

雇用契約の締結は、求人者、家政婦(夫)当事者間で行われるが、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アドバイスしていくことも重要。
  - ・ 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るため、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することも重要。

#### (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

##### ポイント

- 就業上の注意事項の事前確認
  - ・ 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。
  - ・ こうした観点から、一般的に紹介所が求人者に対し、家政婦(夫)との間で確認をお願いしている主な事項は、休憩時間・食事のルールや、作業を行う際の注意点、家財道具などの取扱い、家の鍵の管理、緊急時等の対応など。
- 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。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が受けられるようにしているケースもある。

## 4. 就業に関する注意や配慮

### (1) 仕事の指示

#### ポイント

- 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清掃、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、仕事の指示を行ううえでの注意点を説明、お願いしている紹介所が多くみられる。
- 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る。
- 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。

### (2) 勤務時間・賃金管理

#### ポイント

- 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る。
- 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を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る。

### (3) 金銭や貴重品の管理

#### ポイント

- 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る。
  - ・ 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ている紹介所がある。
  - ・ 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をお願いしている紹介所がある。
- 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る。

#### (4) 安全への配慮

##### ポイント

- 家政婦(夫)が安心して仕事をすることができるよう、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。
- 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る。

#### (5) 家政婦(夫)のモチベーション

##### 事例

- 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。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。
- 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る。
  - ・ 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

## 5. 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

#### ポイント

- 家政婦(夫)が就業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る。
  - ・ 新規の仕事の場合、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る。
  - ・ 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る。数年にわたって家政婦(夫)を受け入れている求人者等に対しては年1～2回という例も見られる。
  - ・ 求人者から相談事があったとき、途中で家政婦(夫)の仕事内容が増えたとき、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る。
  - ・ 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」を求人者に対し実施している紹介所もある。
  - ・ 求人者から要望がなければフォローアップを実施していないという紹介所もあり、その理由としては、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る。
- 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る。

### (2) 労働条件の変更への対応

#### ポイント

- 就業途中の労働条件の変更については、紹介所が間に入って調整を行う場合が多い。
  - ・ 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る。
  - ・ 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る。

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る。
  - ・ 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の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る。

#### ポイント

- 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る。  
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る。

### (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

#### ポイント

- 途中解約の主な原因  
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る。
- 紹介所の対応
  - ・ 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る。
  - ・ 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る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る。

#### ② 家政婦(夫)からの就労停止要望への対応

#### ポイント

- 就労停止要望の主な求人者側の原因等
  - ・ 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る。
  - ・ 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などが挙げられている。
- 紹介所の対応
  - ・ 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」の再読を求人者にお願いするなどにより理解を求めたりする場合もある。
  - ・ 家政婦(夫)同士の人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る。

## 6. トラブルへの対処

### (1) 家政婦(夫)の病気欠勤・遅刻等への対応

#### ① 家政婦(夫)の病気欠勤・遅刻の際の連絡方法等

##### ポイント

- 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る。
- 一方、家政婦(夫)が急な病気欠勤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る。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る。

#### ② 求人者からのキャンセルの際の連絡方法等

##### ポイント

- 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。  
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る。
- 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る。

### (2) 事故等への対応

##### ポイント

- 賠償責任補償制度についての事前説明等
  - ・ 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る。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る。
  - ・ 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る。

## ポイント

- 事故等発生時の対応
  - ・ 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。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る。
  - ・ 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い。
  - ・ 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る。



## 7. 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)は求人者と雇用関係を結ぶという点。紹介所の役割は求人者に家政婦(夫)をあっせんすること。
- ・ 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ないが、人を雇って働いてもらうという行為においては同様なため、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。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。

### (2) 求人者のサービスニーズにかなう職業紹介の実施

- ・ 紹介所が求人内容をでき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るが、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る。求人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く、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。
- ・ 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る。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あろう。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る。
- ・ 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になるが、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る。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る。このような複数の家政婦(夫)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るが、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。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らない。

- ・ 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。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る。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るが、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うことが重要。
- ・ 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るが、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。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る。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る。

### (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だが、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る。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について求人者に理解を求めなければならない。
- ・ 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。  
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る。こうした点については、基本的には求人者と家政婦(夫)間の問題であろうが、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。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る。
- ・ 求人者として雇っている家政婦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る。このような時でも、基本は求人者と家政婦の間でよく話し合い、納得してもらおうような努力が必要。中途解約があまりに頻発すれば、家政婦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が必要。

#### (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。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にはできないが、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くる。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。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。
- 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る。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。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る。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だろう。

#### (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るが、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らない。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。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る。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。
- その上で、①紹介所として適格な家政婦(夫)を紹介あつ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、ルールの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。