

求人者向けガイダンステキスト

— 家政婦(夫)から希望にかなう行き届いたサービスを受けるために —

公益社団法人 日本看護家政紹介事業協会

平成 30 年 10 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、家事サービスを求める求人者に対して雇用管理の在り方についてアドバイスするために有益な事例を収集することとしています。

得られた事例をもとに、求人者に家事サービスへの理解を深めていただくための求人者向けパンフレットを作成し、これを活用して求人者向けのガイダンスを実施することとしています。加えて、昨年度作成した事例集やハンドブックも改訂します。

本テキストは、上記の求人者向けパンフレットに基づき、求人者が、その希望にかなうサービスを家政婦(夫)から受けるための具体的な方法や留意事項等について、ガイダンスの教材として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っています。これらを背景として、今後家事サービスの市場は、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。

求人者にあっては、このメリットを活かし、家政婦(夫)を上手に使って家庭生活に効果的に役立てることが重要です。一方、そのためにも、家政婦(夫)にとって安心し意欲をもって生き生きと働ける環境を整えることが求められます。本テキストが、こうした両者の望ましいあり方の実現に役立つものとなれば幸いです。

平成 30 年 10 月

公益社団法人 日本看護家政紹介事業協会

目 次

I	家政婦(夫)とは	1
II	利用者(求人者)は、家政婦(夫)紹介所から職業紹介を受け家政婦(夫)と雇用契約を結びます	2
III	希望にかなうサービスを提供できる人材に出会うために	2
	・ 家事サービスの主な仕事内容	3
	・ 家政婦(夫)を活用している家事ニーズの例	3
	・ 家事サービスの利用時間・日数	6
	・ 家政婦(夫)紹介所を通じた家政婦(夫)の利用に必要な費用	7
IV	家政婦(夫)にいきいきと一生懸命働いてもらうために	7
	・ 1. 雇用契約を結ぶにあたって	7
	・ 2. 家事サービスを受け始めたら	9
V	家政婦(夫)にさらにいきいきと張り切って働いてもらうために	10
VI	家政婦(夫)紹介所の上手な使い方	10
VII	家政婦(夫)の知識、技能を保証する「家政士」検定制度があります	11

家政婦(夫)から希望にかなう行き届いた
サービスを受けるために

I 家政婦（夫）とは

高齢の夫婦世帯や一人暮らしの高齢者が増加し、また、女性の就業意欲が高まっています。そうしたなか、介護や支援の必要な高齢者、子育て期の家庭などで、家事サービスに対するニーズが高まっています。これに伴い、家事サービスを提供する事業者も増加してきました。そのサービス内容を見ると、掃除、洗濯、調理や、食事・更衣の介助など様々なものがありますが、個々のサービスの内容は、特定の分野・対象者に限られている場合が大部分です。

その中で家政婦(夫)は、求人者の希望に応じて家事全般のいろいろな仕事をいつでも、必要な時間提供することができます。しかも、通常は利用のための金額も比較的割安です。

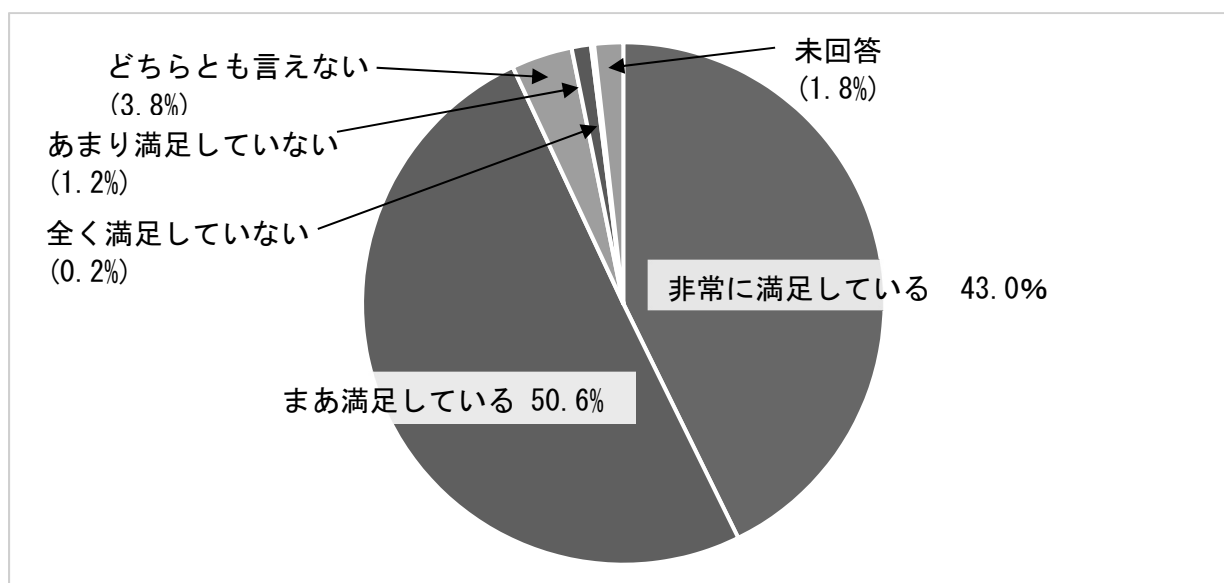
家政婦(夫)は、衣食住の家事サービスはもとより、介護、子育て支援や、近所付き合い等の社会関係維持の支援など、家族に寄り添って生活全般をサポートします。

また、家政婦(夫)は、家政婦(夫)紹介所からお仕事の紹介あっせんを受け、家庭における「家事」を、お客様の指示に従い、代行・補助します。家政婦(夫)紹介所は、厚生労働大臣の許可を受けて職業紹介を行う事業者ですので、経営面も安定し、適格な職業紹介や迅速なトラブル対応のための体制も整っており、安心して利用することができます。

家事サービスの満足度

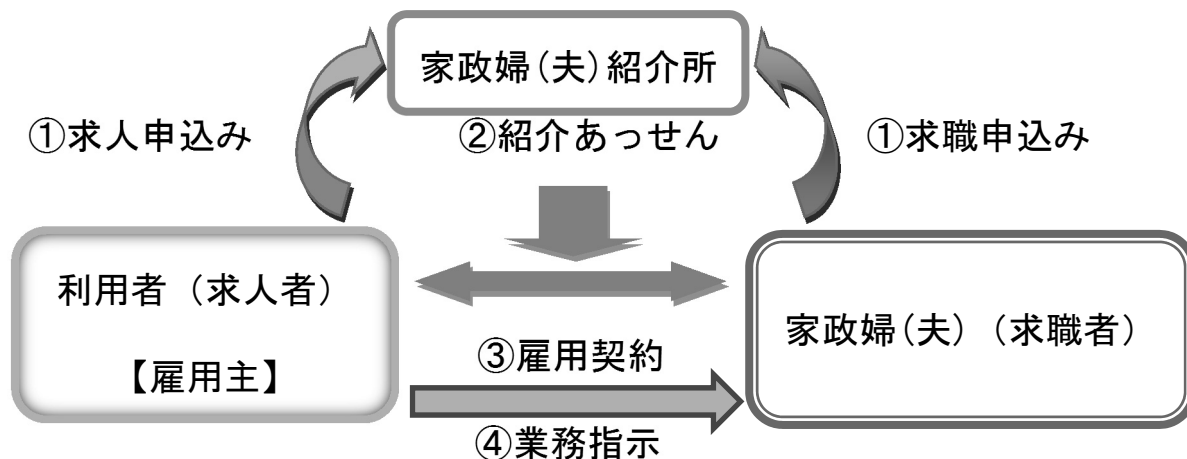
家政婦(夫)の家事サービスを実際に利用している求人者に満足度をお聞きしました。「非常に満足している」としたのは、43.0%、「まあ満足している」は、50.6%となっています。これを合計すると、満足しているとした求人者は93.6%と極めて高くなっています。

(「家事サービス求人者アンケート調査」公益社団法人日本看護家政紹介事業協会の調査。以下同じ。)



II 利用者(求人者)は、家政婦(夫)紹介所から職業紹介を受け家政婦(夫)と雇用契約を結びます

家政婦(夫)紹介所の職業紹介業務の流れ図



◎ 職業紹介とは

職業紹介とは、求人及び求職の申込みを受け、求人者と求職者との間に雇用関係が成立するのをあっせんすること（職業安定法第4条第1項）です。つまり、利用者は求人者であり、家政婦(夫)を雇用してそのサービスを利用することになります。

また、求人者は雇用契約を結んだ後、家政婦(夫)の雇用主となるので、希望するさまざまな種類の家事サービスを指示してやってもらうことができます

III 希望にかなうサービスを提供できる人材に出会うために

◎ 求人申込み

家政婦(夫)を探している人は、求人者として家政婦(夫)紹介所に求人申込みを行う必要があります。原則として申込みは求人票や求人申込書等により行われますが、まずは、口頭、電話、電子メールなど、どんな方法でもかまいませんので、気軽に家政婦(夫)紹介所に連絡、問い合わせを行ってください。

仕事の内容など希望条件を明確に

- 希望にかなうサービスを提供できる家政婦(夫)の紹介を受けるためには、求人者側のやってほしい仕事の内容、利用希望時間など次のような点について、できる限り具体的に思い描いていただくことが重要です。

☆仕事の内容 ☆働く期間 ☆働く場所 ☆働く時間・休日 ☆賃金額 等

- そのうえで、希望条件の設定のしかたに詳しい家政婦(夫)紹介所に相談してください。その際、子ども・高齢者の有無、サービスを利用される方の身体状況や、料理が上手、アレルギーに詳しいなど求める技能等も重要な相談材料となります。
- 希望条件が決まったら、家政婦(夫)紹介所にできるだけ明確に伝えてください。

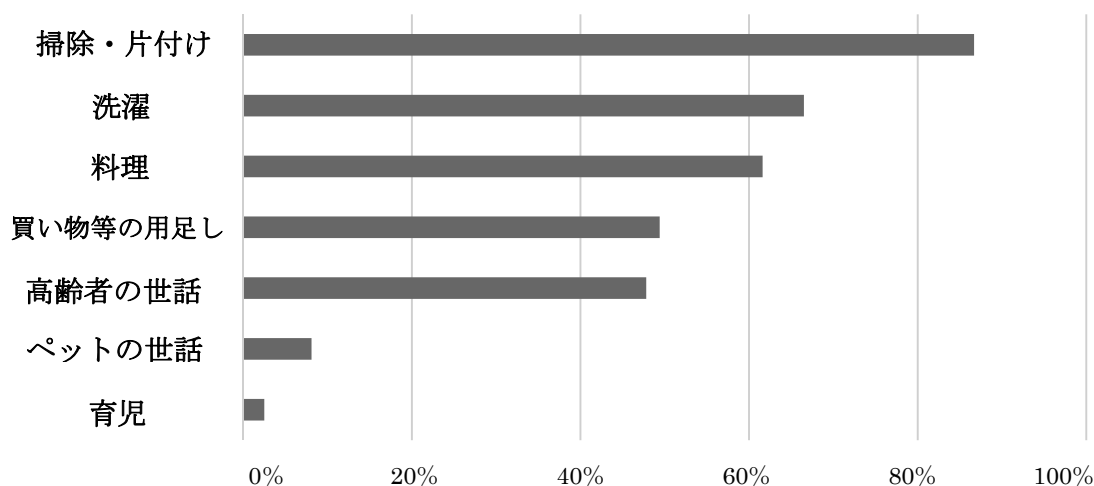
家事サービスの主な仕事内容

家政婦(夫)は、実際の家事サービスでどのような仕事を行っているのか、「家事サービス求職者アンケート調査」を実施して調べてみました。

家事サービスの仕事内容としては、「掃除・片付け」、「洗濯」、「料理」に「買い物等外部への用足し」を組み合わせて行うパターンが多くなっています。

また、家事サービスの対象としては、高齢者の世話が、とてもよく利用されています。

家政婦(夫)の主な仕事の種類



【家政婦(夫)を活用している家事ニーズの例】

家政婦(夫)を活用している家事ニーズの例としては、下記のように、「掃除・片付け、洗濯」、「料理、買い物等の用足し」、「高齢者の世話」、「育児」、「ペットの世話」、「介護保険の適用にならない仕事」など様々な内容のものがあるほか、「施設や病院などのなかでの仕事」、「臨時・短期的な仕事」といった利用場所・頻度もいろいろです。

このように、家政婦(夫)は、「生活支援パートナー」として、どんなニーズにも柔軟に対応して行き届いたサービスを提供することができます。

<掃除・片付け、洗濯>

- 家族の人数が多く家事の負担が大きいので、掃除・片付け、洗濯を手伝ってほしい。
- 家が広く掃除の手が回らないので、部屋の掃除や庭の草むしりをお願いしたい。
- 共働きで家事の時間が十分にとれないので、掃除や洗濯を手伝ってほしい。
- 交通事故で怪我をして治るまで自由がきかないので、掃除、洗濯などの家事をお願いしたい。

＜料理、買い物等の用足し＞

- 一人親の家庭であり、親子の食事をつくる家事をお願いしたい。
- 共働きで子どもがいるが、スキンシップの時間を確保したい。子どものための食事を作ってほしい。
- 週に何回かは、手作りの料理を食べたいので、家族の料理作りをお願いしたい。（例：買い物をし、家族の3食分を料理する。）

＜高齢者の世話＞

- 高齢の親が遠方に在住し夫婦で暮らしている。毎日の家事全般をお願いしたい。
- 高齢の親の通院・散歩の付き添い、病院入退院の手伝い、着替えの介助、話し相手をしてほしい。
- 要介護ではないが、親が高齢になり身の回りの始末が難しくなっているのので、掃除、料理、トイレの介助などをお願いしたい。

＜育児＞

- 子供が病気になったので、病院への付き添い、学校への送迎、親が帰宅するまでの世話ををお願いしたい。
- 子どもの塾や習い事の送り迎えと夕食づくりをお願いしたい。

<ペットの世話>

- 掃除、料理や留守番などと併せてペットの世話や餌やりをお願いしたい。
- 家事の合間などに飼犬の散歩をお願いしたい。

<介護保険の適用にならない仕事>

- 介護サービスを受けているが、介護保険の適用にならない次のような家事の範囲・内容や日にち・時間を家政婦(夫)による家事サービスで補いたい。
 - ・ ケアプラン外の日にち・時間における介護・介助や家事全般のサービス
 - ・ 介護保険の対象となる本人以外の家族に対するサービス
 - ・ 本人が使用する部屋以外の掃除
 - ・ 草むしり、花木の水やり
 - ・ 本人が不在の場合の家事サービス

<施設や病院などのなかでの仕事>

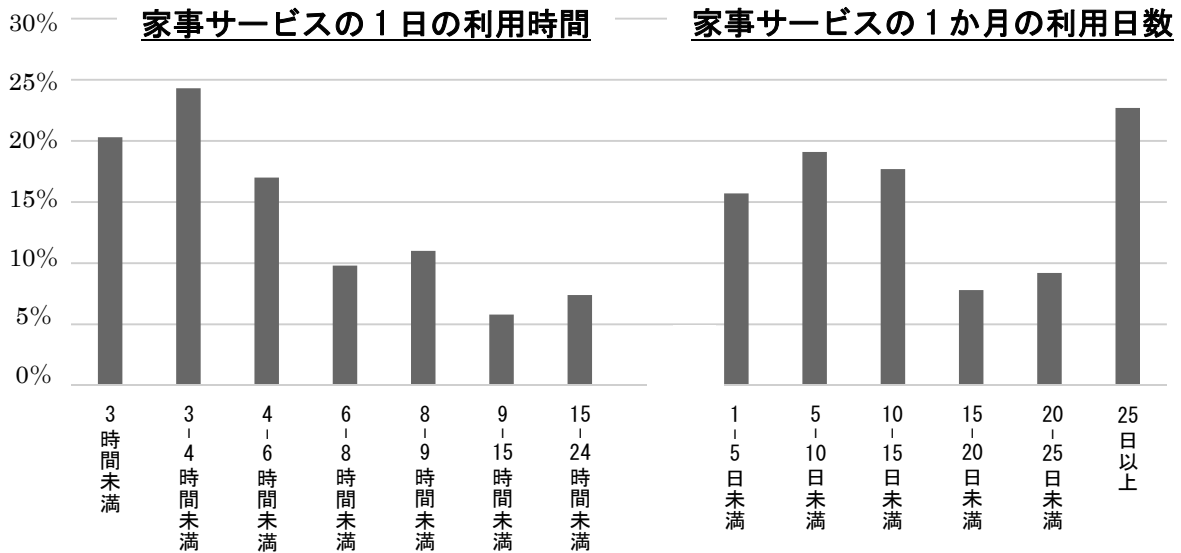
- 求人者個人との雇用契約により、施設や病院などのなかで、入所や入院している方の求めに応じ、部屋の掃除や見守り、散歩の付き添いなどの身の回りの世話をお願いしたい。

<臨時・短期的な仕事>

- 旅行期間中の庭木、植木鉢の水やりをお願いしたい。
- 引越し時の荷物の整理、片付けなどの手伝いをお願いしたい。

家事サービスの利用時間・日数

家政婦（夫）は、求人者のニーズに合わせて利用時間を柔軟に設定できるというメリットがあります。長い時間や、短時間の組み合わせによる利用、日によって長短を変えた利用もできますし、利用日数を多くも少なくもできますので、求人者の希望どおりの設定が可能です（「家事サービス求人者アンケート調査」）。



【家政婦（夫）の利用パターンの例】

○ パートタイム的に利用

（イメージ例：週2日各3時間利用）

曜日	月	火	水	木	金	土	日
日中		■			■		
夜間							

○ フルタイム的に利用

（イメージ例：週5日各8時間利用）

曜日	月	火	水	木	金	土	日
日中	■	■	■	■	■		
夜間							

○ 泊まり込みを伴う利用

（イメージ例：週5日各24時間利用）

〔※24時間には、睡眠、食事や休憩などの時間を含みます。〕

曜日	月	火	水	木	金	土	日
日中	■	■	■	■	■		
夜間	■	■	■	■	■		

家政婦(夫)紹介所を通じた家政婦(夫)の利用に必要な費用

家政婦紹介所の家事サービスの利用に必要な費用の内訳は、下記のようになっています。通常は、利用のための金額は、比較的割安となっています。

具体的な金額、支払い方法については、それぞれの家政婦(夫)紹介所にお問い合わせください。

○ 家政婦(夫)の賃金

+

○ 家政婦(夫)の交通費

+

○ 家政婦(夫)紹介所に支払う受付手数料

+

○ 家政婦(夫)紹介所に支払う紹介手数料 (消費税込)

◎ 必要となる費用

IV 家政婦(夫)にいきいきと一生懸命働いてもらうために

1. 雇用契約を結ぶにあたって

求人者が、家政婦(夫)の持参した家政婦(夫)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。

求人者は雇用契約を結ぶ際に、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します。

あわせて、これも働く上で重要な休憩時間、昼食のルールや、家財道具の取扱い方などについても、あらかじめ家政婦(夫)との間で確認しておくことが、安心して伸び伸びと働けるようにする上で重要です。

- 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、打ち合わせておきましょう。

【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、打ち合わせておきましょう。
 - ・ 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、それを伝えます。
 - ・ 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しましょう。

【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てください。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しましょう。
- 家政婦(夫)は、求人者宅の物品を使って掃除をします。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きましょう。

【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)に貸し出し、また返してもらうようにします。貸し出す際には、無断で使用しないよう伝えておきましょう。

【緊急時等の対応】

- 求人者宅の電話対応について、どのようにするか打ち合わせておきましょう。
- 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ます。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、打ち合わせておきましょう。

2. 家事サービスを受け始めたら

実際に家事サービスを受け始めると、勤務時間や仕事内容の変更その他働くうえでの条件のこと、具体的な作業の段取りのことなど、必要に応じ家政婦(夫)とさまざまなやりとりをする場面も生じます。

こうした際には、下記の事項等に配慮することが、家政婦(夫)がスムーズに仕事を進めることができる環境を整えるうえで重要です。またそれが、希望にかなったサービスの提供を受けやすくすることにもつながってきますので、是非ご配慮ください

【仕事の指示】

- 仕事の具体的な段取りと、それぞれの仕事をいつまでに終わらせてほしいかについては、できるだけ明確に伝えるようにしましょう。これらの点について、家政婦(夫)との間で理解に食い違いが見られるような場合は、よく打ち合わせることも重要です。

【勤務時間・賃金管理】

- 賃金額に直接結びつくので勤務時間の実績をきちんと把握することが重要です。そのやり方としては、例えば、家政婦(夫)が書いた作業記録を求人者が家政婦と一緒に確認し合うなどの方法がとられている場合もあります。家政婦(夫)の勤怠や毎日の就業状況などについて、メモに取るなど、後で状況が分かるように記録しておく、トラブル回避にも役立ちます。
- 家政婦(夫)が様々な事情から勤務時間の延長・短縮や仕事内容の変更を臨時にお願いしてくることもあります。こうしたケースを含め、途中で就業条件を変更する必要がある場合、仕事の内容や量によっては、賃金等に影響が出る場合がありますので、家政婦(夫)本人に十分説明をして理解を得てください。仕事の内容等を大きく変更するような場合や、変更を受け入れるか否か家政婦(夫)が判断に困っているような場合には家政婦(夫)紹介所にも連絡しましょう。

【金銭や貴重品の管理】

- 現金・宝石・有価証券等の貴重品については、原則、家政婦(夫)が預かることはできません。このため、求人者の責任で金庫等鍵のかかる場所に保管しましょう。
- 少額の買い物やお金の振り込みについては、その結果を必ず把握してください。家政婦(夫)に出納帳等に記入させて求人者がチェックする、レシートと釣銭で確認するなどの方法があります。なお、この場合に家政婦(夫)との間で金品の貸借をするようなことにはしないよう注意してください。

【安全への配慮等】

- 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安全への配慮も行ってください。

V 家政婦(夫)にさらにいきいきと張り切って働いてもらうために

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するなどにより、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。

【円滑なコミュニケーションによる信頼関係づくり】

家政婦(夫)が具体的な仕事の段取り等について求人者に気兼ねなく相談できるように配慮します。こうしたことにより、円滑なコミュニケーションを図ることが、信頼関係を築いていくことに役立ちます。

【仕事の目標の明確化・共有】

何をいつまでにやってほしいかを家政婦(夫)に具体的に伝え、必要に応じ打ち合わせを行います。それによって、仕事の目標を明確にし共有することも重要です。

【賞賛・感謝の意思表示】

仕事がよくできたときなどには、賞賛や感謝の気持ちをタイミングよく家政婦(夫)に伝えましょう。

そうすることが、家政婦(夫)のやりがい・意欲の一層の向上や、求人者が求めるサービスについて十分に理解してもらうことに役立ちます。

VI 家政婦(夫)紹介所の上手な使い方

家政婦(夫)紹介所は、多くの求人・求職の申込みを受け付けており、様々なケースに対応した経験を持っています。また、求人者・求職者に対する助言や苦情の処理等を行う「職業紹介責任者」も配置していますので、次のような場合は、気軽に問合せ・相談してください。

- 求人申込みに先立って、やってほしい仕事の内容や利用時間等の設定に困ったとき。
- 仕事の内容や利用時間・日数は希望に応じていつでも変更できますので、そうした変更を行いたいとき。
- 具体的な仕事の指示のしかたや賃金の払い方などで、わからないことがあるとき。
- 仕事の仕上がりの良し悪し等に関し、家政婦(夫)に直接言いにくいことがあるとき。

VII 家政婦（夫）の知識、技能を保証する「家政士」検定制度があります

家政士：オールラウンドの生活支援パートナー

【厚生労働大臣認定の公的資格】

衣食住の家事

介護

子育て支援

社会関係維持
の支援

料理が上手な人がほしい、掃除・洗濯が得意な人がほしいと思いませんか。そのような求人者の利用の目安となる制度として、公益社団法人日本看護家政紹介事業協会が運営する「家政士」の検定制度があります。

家政サービスに対するニーズが増大、多様化するなか、「家政士検定」は、家政サービスや家事支援業務に関するすぐれた技術や知識を有する人に対して厚生労働大臣認定の「家政士」の資格を授与するものです。家政婦（夫）が有する技術と知識を保証することにより、求人者の皆様がサービスを選択する際の明確な指標となり安心と信頼を提供することを目的としています。

家政婦（夫）の知識、技術を検定制度によって保証することにより、求人者の皆様には、これまで以上に安心して家政婦（夫）を活用いただけるようになり、家政婦（夫）の側でも、能力を高める意欲がわき、また、自信と誇りを持って働くことになるといった効果が生まれています。

家政士は、衣食住の家事サービスのほか、介護や子育て支援など、家族に寄り添って生活をサポートするプロフェッショナルです。コミュニケーション力やホスピタリティにすぐれた「家族のパートナー」としてオールラウンドの生活支援を行います。

