

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 —

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、本事業に基づき家政婦（夫）の雇用管理に関する求人者への支援について、家政婦（夫）紹介所を対象に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 10 の家政婦（夫）紹介所にご協力をいただいてヒアリングを実施し、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た。

調査結果は、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）紹介所の活用促進のための貴重な参考資料となるものであり、広く家政婦（夫）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（夫）紹介所をはじめ関係の皆様には心から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 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	ヒアリング調査の概要	1
1	調査の趣旨	1
2	調査の方法	1
II	家政婦(夫)の雇用管理に関する求人者への相談・支援の取組事例	3
A	家政婦(夫)紹介所	3
	～事前の求人者宅訪問及び三者面談と定期的なフォローアップをセットで実施～	
B	家政婦(夫)紹介所	10
	～初回紹介手数料請求時のフォローアップと雇用終了時の利用者アンケートの実施～	
C	家政婦(夫)紹介所	16
	～紹介に際し、家政婦(夫)の具体的な職務経験や紹介所が求人者の求めに対応できる事項を、求人者にきめ細かく説明～	
D	家政婦(夫)紹介所	23
	～事前訪問により家庭の状況も含めた求人ニーズ及び就業環境を詳細に把握～	
E	家政婦(夫)紹介所	29
	～求人者に対する定期的なフォローアップ等によるクレームの事前防止～	
F	家政婦(夫)紹介所	35
	～求人者に対し、家政婦(夫)の適格性を判断するための短時間のトライアル雇用をアドバイス～	
G	家政婦(夫)紹介所	42
	～新規の仕事の場合、就業開始後早期に求人者に様子を聞きに行きフォローアップを実施～	

H 家政婦(夫)紹介所 49

～就業初日に必ず行う三者面談において求人者宅の環境等の確認とともに
業務に対する留意点は家政婦(夫)に直接説明いただきたい旨を求人者に
要請～

I 家政婦(夫)紹介所 56

～新規の仕事の場合、新人の家政婦(夫)は就労の初日、通常は1週間後に、
フォローアップ～

J 家政婦(夫)紹介所 62

～求人受付後、求める家政婦(夫)の人物像やあっせんのために必要な追加
項目を、求人者からヒアリング～

III 求人者による優れた雇用管理の事例（ヒアリング結果から） 67

**IV 家政婦(夫)が前向きに仕事ができる求人者の事例
（ヒアリング結果から） 67**

I ヒアリング調査の概要

1 調査の趣旨

人口の減少と少子高齢化が急速に進み、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、女性の就業意欲が高まっている。こうした中で、介護や支援の必要な高齢者や子育て中の働く男女をはじめとして、家事支援サービスに対するニーズが増大し、その内容も多様化している。

また、国も最重要政策として位置づける「働き方改革」において、女性が活躍しやすい環境整備、子育て・介護と仕事の両立を主要な柱として掲げており、国家戦略特区において、家事支援業務に外国人の受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(夫)紹介所（以下「紹介所」という。）は、あらゆる利用者（求人者）の多様なニーズに柔軟かつ機動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）にとっても、パートタイムなどに比べて高収入であるなど家事代行業等と比べて様々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 年度及び 29 年度に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及び家政婦(夫)紹介所長（以下「所長」という。）に対するヒアリング調査を実施した。

その結果、求人者が家事支援サービスの利用モデル、利用に必要な金額等の明確なイメージを持っていないこと等が家事支援サービスの利用を妨げる要因となっていることが明らかになった。また、地域の情報媒体の活用や関係機関・施設への働きかけ、求人者・家政婦(夫)からの口コミなどによる求人・求職の開拓の事例など、紹介所が実施している様々な方策・工夫等を収集することもできた。

厚生労働省はこれらの成果を踏まえ、平成 30 年度においても、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、家政婦(夫)の雇用管理に関する求人者への相談、支援の実際的な内容等について紹介所のヒアリング調査を実施して、昨年度作成した事例集等を改訂することにより、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紹介所は、雇用主としての求人者への相談・支援に積極的に取り組んでいる紹介所 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、事前にヒアリング項目を紹介所に送付した。
また、紹介所が求人・求職者への説明に使用している資料等を看家協会へ事前送付いただくよう依頼し、これを踏まえて訪問によるヒアリング調査を実施した。

訪問によるヒアリング調査においては、1 時間 30 分程度を目安としてヒアリング項目に沿って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。

(3) 実施時期

ヒアリング調査は、平成 30 年 6 月～8 月に実施した。

Ⅱ 家政婦(夫)の雇用管理に関する求人者への相談・支援の取組事例

A家政婦(夫)紹介所

～事前の求人者宅訪問及び三者面談と定期的なフォローアップをセットで実施～

A紹介所の設立は昭和37年。家政婦(夫)紹介業のほか、介護保険事業のうち、居宅介護支援、訪問介護と兼業している。在籍している家政婦(夫)の中でヘルパー2級や初任者研修の有資格者は7割。

1. 求人の申込

(1) 求人者からの問い合わせや相談の内容

9割が電話による問い合わせであり、残りは直接来所である。最近、ケアマネジャー、地域包括支援センターからの紹介による在宅介護の相談が全体の3割に増加している。問い合わせで1番多いのは、求人者宅での家事支援と介護である。その次に施設で働くヘルパー、病院の看護助手、厨房の職員、掃除の仕事が年々増えてきている。また個人雇用の家政婦(夫)を頼まれると朝から夕方までだったものが、最近は2時間や3時間と短時間の利用が増えてきた。現在、家事サービスでも、車椅子を押す、ベッドに寝ている方を車椅子に移乗させる等の要望が2時間の業務内で発生することもあり、家政婦(夫)も介護を含んだ形で働くケースが増えている。

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をし、「標準料金表」を渡す。加えて、「求人者・求職者の皆さまへ」「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。

(2) 求人ニーズの把握

聞き取りシートを作成しているが、その他にノートにも詳細を書き込んでいく。例えば、求人者が細かい几帳面なタイプであれば家政婦(夫)もタイプに合う方を出すようにするので、ある程度、どんな求人者かをキャッチすることもニーズの把握である。求人者の要望に無理難題がある場合は、受け付けられないと伝える。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時間半位かかるので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分で出来る範囲の掃除、洗濯のどちらを優先するか求人者に決定してもらう。専門的な掃除についての求人者の問い合わせに対しては、家事代行業者の利用を勧めるようにしている。TVに出ているスーパー家政婦(夫)がいるという思い込みで電話される方もいるが、調理も主婦の延長線つまり、お総菜感覚で考えてほしいと伝える。

介護の仕事の場合は、求人者に介護認定を受けているかどうか確認をするが、当紹介所に問い合わせてくる求人者については、認定を受けていない場合が多い。このような場合、認定を受けていれば介護保険で手当できる部分も出てくるので、事前訪問の際に、介護認定について地域包括支援センターに相談してみてはどうかとアドバイスする。

(3) 事前訪問および三者面談

病院の付き添いの場合を除き、必ず求人者宅に事前訪問し聞き取りを1時間行っている。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。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。そのため、事前に紹介所が聞いたことを前提に、出来る範囲で仕事をすればよいことや、用具などの持ち込みは不要であることを家政婦(夫)に伝える。それが、クレーム防止の秘訣の一つになる。

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。

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。その結果、相性の問題で採用を断られることもある。また、家政婦(夫)からも求人者宅が大き過ぎる等、意見が出ることがある。求人者宅では、トライアルは行っていないが、施設の場合は紹介手数料不要で半日見学兼仕事の体験をして日当をいただく。

求人者から家政婦(夫)の履歴書を持参してほしいと言われることが多いので面談前に必要かを聞いている。面接時、求人者と家政婦(夫)は初対面になるので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。経験については、子供がいる家庭、独居の高齢者宅での経験がある等は伝えてもよいが、会社名、個人名等は個人情報に繋がり、仕事を断られる理由の1つになるので言わないよう家政婦(夫)に伝えている。

(4) 業務範囲の明示

紹介所は雇用関係が成立した場合、求人者に「紹介状」、紹介所が作成している「求人者の雇用管理」を改めて渡し、家政婦(夫)には「労働条件通知書」、「雇用契約書」を渡す。「ケアワーカー業務提供に当たってのお願い」(資料1参照)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願います。

2. 家政婦(夫)の選定

掃除が得意、料理が得意、介護が出来る等、求人者のニーズに対応することができ、かつ仕事に出ていない家政婦(夫)から選定する。仕事に出ていても一定の曜日が空いている家政婦(夫)は、空いている日に入ってもらう。

適任者は、能力、通勤距離の順に選定しており、能力を重視している。希望収入等の労働条件については、求職受付の面接時に聞いている。なお、家政婦(夫)の交通費は車、自転車、バイク通勤全て市内均一である。

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出さ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。

能力もあり、性格も良い人は適任者になるが、評価基準は特別に所内では作成しておらず、自然と仕事で評価が出る。やる気満々だが実質の能力が伴っていないと紹介所が不安に思っている家政婦(夫)が就業した場合、状況によっては時々求人者に電話をして、どのような様子かを伺う。

候補者は2つに分かれる。1 軍は、能力も性格も非常に優れている家政婦(夫)で、2 軍は人並みにできる家政婦(夫)である。1 軍の人は優れた能力を発揮し、テレビ番組や本から、新しい料理に挑戦することや、盛り付けの工夫等を吸収し、自己研鑽を欠かさない。掃除についても本を読んで、自宅で試したものを求人者宅で実演するなど取り組み方が違う。家政婦(夫)全員がそのように出来ないため、当紹介所では2 軍が主流になっている。

候補者が複数いる場合は紹介所内で話しあって選定する。電話で聞き取った求人者宅の場所、交通費、業務時間、時給、業務内容、どのような家庭の求人者かを家政婦(夫)に説明し、本人が行くといえは三者面談の手配をし、行かない場合は、次の候補者に連絡をする。説明する時はその他に、気をつけて欲しいこと(資料2参照)や病院の付き添いの場合、求人者の病気のことは話す。

病気に関しては、本人が知らないこともあるので、頭において欲しいが、本人には伏せることなども伝える。利用者の自宅での見守り等の場合、求人者である息子さんや娘さんからの注意事項をメモにして、場合によってはリストを作成して家政婦(夫)に渡す。

家政婦(夫)の選定後、労働条件が変更されたときは改めて家政婦(夫)と相談する。就業する曜日や、業務時間については求人者にも第1希望から第3希望まで聞いておき、求人者の希望時間と家政婦(夫)が合うところで仕事を受けていく。

3. 求人者への求職者の紹介

(1) 紹介時の説明

三者面談の時に、家政婦(夫)の経験、技能、性格などの順に特徴や優れた点などをアピールすることを心がけつつ、業務内容に応じた説明を求人者にする。紹介所で人選しましたと言えは、ほぼ8割、9割は採用になる。特に料理や掃除が得意というように得意分野については補足して話をする。

(2) 禁忌事項などの注意

禁忌事項については、家政婦(夫)に渡す手順書に書いている。

求人者には、家政婦(夫)は買い物の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、金庫等にしまいか、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。

4. 紹介後の対応

(1) 求人者へのフォローアップ

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。

(2) 家政婦(夫)の病欠欠勤、遅刻早退、求人者からのキャンセルへの対応

病欠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。家政婦(夫)に、求人者に個人の携帯番号等連絡先を教えないよう伝えてはいるが、個人に任せている。買い物を頼まれた時など、ケース・バイ・ケースで臨機応変に対応しないといけないことは理解する。しかし、例えば求人者に苺ジャムを買ってきて欲しいと頼まれた場合、無かったときの代替品など対応をあらかじめ聞いておくのが合理的であり、電話番号を教える必要は無いと説明している。

求人者からのキャンセルの場合は、求人者から紹介所に電話があり、家政婦(夫)に伝達する。

(3) 労働条件の変更・途中解約の申し入れの対応

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、了解が取れれば「紹介状」など全て書類は出しなす。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。

求人者から契約の途中解約の申し入れがあった場合、交代の方を手配するか否かを求人者に相談する。家政婦(夫)に途中解約の本当の理由を伝え、納得が得られないことや、本人が悪いと思っていない場合には、家政婦(夫)に逆上されることもあるので、そうした恐れのある場合は次の仕事の紹介の時に、こういう点に気をつけてとやんわり伝える。

(4) トラブル時の対応

介護の仕事に多い事例であるが、求人者と慣れ合いになってしまい、誰が雇い主で誰が家政婦(夫)か分からなくなるケースがある。具体的には例えば、家政婦(夫)が求人者に言われたことに対して強く出てしまったり、自分がやってあげていると思ってしまったりすることがある。家事サービスのクレームで多いのは、料理の味付けと仕事の手抜きである。家政婦(夫)も技能が高まると、仕事をやってあげているような逆転した感覚になる場合があり、家政婦(夫)の交代を要望される。

家政婦(夫)の中には、その家庭のルールについての駄目出しをしたり、特定の用具や溶剤が無いと掃除が出来ないと言ったりなどする人もいるが、そのような家政婦(夫)は求人者からも拒絶されてしまう。

求人者から苦情が来たら必ず家政婦(夫)を呼んで、事情聴取をする。求人者に誤解されている場合は、次回に生かせるように反省を促すようにする。

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伝えている。

(5) 家政婦(夫)からの就労停止要望への対応

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の決定や、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。辞めた後の交代要員については 再度、求人者と労働条件、業務内容の確認、摺り合わせをするが、交代要員として入った家政婦(夫)には、求人者から求められる仕事量が急増するなどの場合は、連絡をして欲しいと頼む。

家政婦(夫)が高齢になり仕事を続けることが無理となる場合もあり、その時は、後任につなぐ。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。

(6) 事故の発生への対応

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。

求人者様へ

ケア・ワーカー業務提供に当たってのお願い

この度はケア・ワーカー業務をご利用いただきまして、御礼申し上げます。

ケア・ワーカー業務の提供につきましては、求人者の皆様にお願いがございます。求人者様宅のご事情がすべて異なります関係で、業務実施に当たりましては、求人者様・ご家族様のご協力が不可欠でございます。誠に僥越ではございますが、下記の事項につきましては特段のご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

【 記 】

- ケア・ワーカーが提供します家事業務は、原則、一般的な日常生活での家事の範囲内とさせていただきます。従いまして、清掃会社など専門的レベルでのサービスは提供出来ませんのでご了解ください。
(例：拭き掃除は原則、空拭き・水拭きでのサービス。食事提供は一般的な家庭料理 など)
- 要介護の方が居られる場合、ご本人の体調は日々変化しますので、小さな事で気になる点がございましたら、その都度お知らせください。なを、病状・疾患の内容によりましては、一人で介護することが不可能な場合もあります。病状の内容によりましては、主治医の指示を受ける事もございます。また求人者様の方でも体調につきましては十分把握して頂きますようお願い申し上げます。
- 現金・宝石・有価証券類などの貴重品の管理は、原則いたしませんので、金庫等の鍵のかかる場所にご利用者様に保管ください。
- お住まいの設備・什器・美術品・高額な家財等、取り扱いに注意を必要とする事項がございましたらお知らせください。(例：漆塗装の食卓や食器の取り扱い方法など)
- 求人者様ならびにご家族の方の指示通りに行った結果、損害が発生したとき、ケア・ワーカーに特段の過失がない場合は、責任を負えないことがありますのでご了承ください。(責任義務につきましては加入している賠償責任保険の範囲内の補償となります) また休憩時間・仮眠時間等の間に事故が発生した場合においても責任を負えませんので御了承下さい。
- 管理下(ペット等の生物を含む)の紛失、損失につきましては、責任を負えないことがありますのでご了承下さい。(ペットの脱走、盆栽の枯渇)
- お住まいの鍵につきましては、受け渡し時・返還時に、必ずご確認ください。
- 通常の操作で家電品等に故障が生じた場合、故障に対する補償は出来ませんのでご了承ください。
(例：製品の劣化による故障等)
- ケア・ワーカーの車に同乗してお子様の送迎、買い物は出来ませんのでご了承ください。
- 金銭の貸し借りは厳禁となっておりますので、ご了承ください。
- お心遣いのお品物や不要品を頂く事は出来ませんので御了承ください。
- 求人申し込みに関しては法令に照らし合わせ、お引き受けかねる場合もございます。また、現員不足の場合もお引き受けかねる場合もございますので、御了承下さい。一旦 求人申し込みを受けても突然の求職者の都合や体調不良により、お引き受けかねる場合もございますので御了承下さい。また当所での紹介が困難になった場合は求人者様で対応していただきます。
- 介護、家事等を行う上で、就業に支障をきたす行為につきましては、お引き受けかねます。(例：飲酒、布教活動等)
- 求人者様に求職者を紹介する上で、紹介が継続できない程度の信頼関係を破壊する行為が発生した場合、例えば、求人者様から求職者に対しての暴言、恐喝、又は著しい不信行為など重大な理由が認められる時は紹介をお断りさせていただくこともあります。
- 求人申し込みに関しましては御本人と別に身元引受人を立てて下さい。本人が賃金等支払不能となった場合は身元引受人にお支払いをお願い申し上げます。
- その他、注意を必要とする事項がございましたら、適宜お知らせください。

以上のお願い(規約)に御同意頂けましたら署名・捺印をお願い致します。

平成 年 月 日

【 求 人 者 】

住 所

電話番号

御 氏 名

㊞

【 紹介事業者 】

【 身元引受人 】

住 所

電話番号

御 氏 名

㊞

※ケア・ワーカーのことにしまして平日 9:00~18:00 土 日曜日 9:00~17:00 にお問い合わせ下さい。

他の時間は緊急のみ受け付ける場合もございます。

ケアワーカーの心得（注意事項）

- ① 時間は厳守すること、遅れそうなときは必ず連絡すること。
- ② 日報は責任を持って事務所に提出すること。
- ③ 記録をとる必要のあるご利用者様は、どこで、何時、誰が、何を、どうしたのかを記載する。調理についてはメニューと召し上がった量などを記載すること。
- ④ 自宅で調理したものを持っていかないこと。必ずご利用者様のお宅で作ること。また、賞味期限の切れた物を使用しての調理は出来ません。
- ⑤ 清掃は、細かいところまで気を配ること。脚立等を使用しないと出来ないような高所・危険な場所の掃除や広い庭の草とり等の作業は原則として出来ません。ご利用者様から相談された場合は事務所へ相談してください。
- ⑥ 家庭にはそれぞれに事情があるので、知り得た情報等は外部に漏らさないよう にする。（守秘義務）
- ⑦ 個人情報については個人情報保護法
- ⑧ 物品の斡旋、宗教活動、お金の貸し借りなどはしないようにする。
- ⑨ 不用品を頂いたり贈り物などのやり取りはしないこと。
- ⑩ 自分の車で送迎したり、ご利用者様を同乗させての買物等は出来ません。必ずタクシー等を使用してください。
- ⑪ 就業時間中にご利用者様と一緒に食事をする場合は、必ずご家族様のご了解を取ってください。

B家政婦(夫)紹介所

～初回紹介手数料請求時のフォローアップと雇用終了時の利用者アンケートの実施～

B紹介所の創業は大正11年。家政婦(夫)紹介業のほか、介護保険事業のうち訪問介護、居宅介護支援などを兼業している。介護保険制度が始まる前に家政婦(夫)の半分以上がヘルパーの資格を取得した。ホームページは作成していない。

1.求人の申込

(1)求人者からの問い合わせや相談の内容

初めは、電話で人を紹介して欲しいと依頼されることが多い。こちらから、どのような状況なのか掘り下げて聞き、家政婦(夫)の賃金、紹介手数料、交通費、それらの支払に関する事などの話をする。

その場で求人申込みという場合もあるが、まず大体のところを紹介所から聞いて、そこから考えるという求人者が最近増加している。今までは即決のようなことが多かったが、昔のように求職者がいない状況でもあるので、即申込みとなっても直ぐ対応できない場合もある。

電話での問い合わせで一番多いのは介護関係の仕事で、介護保険では対応できない利用者ケア等の内容を含んだ問い合わせである。例えば、有料老人ホームに入所している利用者が、その施設のみの対応では不満なため、個人的に家政婦(夫)を雇う場合もある。

問い合わせ時には、相手の話を伺うのみで、家庭の内情等詳細は聞けないので求人者宅に伺って色々なことが分かる。

求人者に対する説明の際には、「求人者の皆様へ」「求職者の皆様へ」というパンフレットを渡しているが、ホワイトカラー紹介向けの内容が多いので、もう少し家政婦(夫)紹介用のものが欲しいと思っている。求人者に直接紹介所から要望を言うのは難しいこともあって、パンフレットを使用して説明を行っている。説明内容は、取扱い職種の範囲、手数料、苦情対応、個人情報保護などである。ほとんどの文書はPCで保存し改正があると更新して使用している。また、(公益社団法人)日本看護家政紹介事業協会作成のパンフレットを見せて、紹介所の仕組みを説明している。

求人申込み時には、「家政婦(夫)雇用の重要事項説明書」で給料の締め日について説明し、長時間労働の場合、食事や休憩時間を取らせてもらうように口頭で伝えている。食事については、家政婦(夫)が、お弁当を持っていく場合と、家政婦(夫)の分も、一緒に調理し、求人者と家政婦(夫)が食べる場合がある。

(2)求人ニーズの把握

求人者のニーズは、電話の問い合わせの時に求人票をもとにして聞いている。問い合わせ時に即決となった場合は詳細に聞かずに、求人者の方で少し考えるという場合には、決まるまで詳細は聞かないようにしている。

(3) 事前訪問および三者面談

介護の時は事前訪問を行うが、家事サービスの時は基本的に行わず求人者から、どうしても来て欲しいと要望がある時のみ事前訪問を行う。介護保険の利用者や成年後見制度の対象など、家族の方から来てくださいと言われた場合は、事前訪問している。

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。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。

家政婦(夫)がヘルパーとの繋ぎで自費負担部分の介護関係の仕事を受け持つ場合、引継ぎも兼ねて紹介所が下見しに行くことがあるが、家事サービスの場合には下見はしない。紹介所が出入りをすると家政婦(夫)のことを紹介所の従業員だと求人者が誤解する懸念があるためである。

(4) 業務範囲の明示

雇用関係が成立した場合は、求人者に「紹介状」、家政婦(夫)に「労働条件通知書」、「雇用(労働)契約書」、「家政婦業務時の注意事項」(資料1参照)「勤怠管理」、「連絡事項」を渡す。

2. 家政婦(夫)の選定

(1) 家政婦(夫)の選定基準

家政婦(夫)の選定については、求人者のニーズと完全に一致する人はなかなかいないが、なるべく条件が合う人を選んでいく。中には近所の家には行きたくない、男性相手は嫌だと言う家政婦(夫)もいるのでその点も考慮して選定していく。その他の希望労働条件については求職受付の面接時に聞いており、家政婦(夫)の出した条件をもとにマッチングしていくが、条件を鵜呑みにせず、仕事がありますが、どうされますかと、適宜家政婦(夫)のニーズと折り合いを付けていく。また、家政婦(夫)のモチベーションを上げるため、長く続く仕事であることや、あなたただから頼める仕事等と伝えている。

適任者としては、仕事の能力を重視して家政婦(夫)を選ぶのが原則である。適任者を選ぶ時は、紹介責任者などと相談して所長が決定している。日頃から色々な事情のある求人者宅でも満遍なく高い評価を得ている人は重宝される。そういう意味では経験の厚みが大事である。家政婦(夫)によっては社会的地位の高い求人者宅での仕事が好きという人もいるが、そういう場合、就労場所は人の出入りも激しく家政婦(夫)の能力は勿論のこと秘書的な仕事能力も必要になる。そのように難しい仕事も多いので仕事を満遍なくこなせる家政婦(夫)を選定する。選定に当たっての基準は紹介所から見て仕事の評価が高いこと、次に能力や経験が十分であることである。しかし、求人者側も、そこまで高い能力の家政婦(夫)を求めている場合もあるので客観的な求人者のニーズの把握は必要である。

(2) 家政婦(夫)への業務の説明

業務内容・労働条件、家族の人数等に関しては、求人者からの聞き取りをもとに、聞いた内

容は全部家政婦(夫)に伝えている。その他、求人者宅の場所、交通費、業務時間、時給、業務内容、どのような家庭の求人者かについても説明をして、家政婦(夫)の求人応募の意思を確認する。

3. 求人者への求職者の紹介

(1) 紹介時の説明

家政婦(夫)の経験、年齢、ヘルパー等の有資格、仕事内容の順に特徴や優れた点などをアピールすることを心がけつつ、業務内容に応じた説明を求人者にする。また、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お願いしている。なお、家政婦(夫)が腰を痛めている場合は、先にそのことを伝えている。

また、家政婦(夫)には、求人者に言いにくいことがあれば紹介所に連絡をしてくださいと伝えている。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。

(2) 禁忌事項などの注意

禁忌事項は、求人票に書いてあることを伝えているが、多くは家政婦(夫)が求人者から直接伝えられている。

4. 紹介後の対応

(1) 求人者へのフォローアップ

1 回目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(資料2参照)を渡し書いてもらっている。

(2) 家政婦(夫)の病気欠勤、遅刻早退、求人者からのキャンセルへの対応

病気欠勤や遅刻・早退の場合は、家政婦(夫)から紹介所に連絡が入り、紹介所から求人者に連絡を入れる。家政婦(夫)と求人者間で直接に連絡し、後で紹介所に連絡が入る場合もある。

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。

(3) 労働条件の変更・途中解約の申し入れの対応

家政婦(夫)が就業後、労働条件が変更されたときは、「労働条件通知書」に追記して家政婦(夫)に改めて渡す。

求人者から、途中で家政婦(夫)を交代してくださいと言われたことはある。例えば、求人者の

所有物が紛失し、家政婦(夫)が絶対に怪しいというクレームがついたケースがあった。利用者がしまい込んで忘れていいのか、実際のところは分からないが利用者は盗られたという頭になっていた。このような場合は、求人者もしくは求人者側のキーパーソンと紹介所間で対処している。

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)がいない場合は、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。

(4)トラブル時の対応

求人者から苦情や不満があった場合、家政婦(夫)に何か心当たりがあるか事情聴取している。物が紛失した場合の求人者側からのクレームは、勘違いという場合が多く、頭ごなしには伝えない。それで雇用関係が終わりになることはないが、求人者が怒ることや家政婦(夫)が一番初めに疑われることが多い。物の紛失に関しては、求人者からは大ごとにしたくないと言われることも多く、家政婦(夫)が物を盗っていない場合も考えてうやむやになることもある。

(5)家政婦(夫)からの就労停止要望への対応

家政婦(夫)からの就労停止要望は、体力的な問題や、求人者からの要望が多くなり仕事に自信が無くなったこと、人間関係の問題が理由になっている。

例えば、求人者が、認知症などが原因で、暴言等を吐くことが多くなり、家政婦(夫)の心が折れてしまったりすることがある。また、求人者の症状が段々悪くなる中、家政婦(夫)が仕事に自信を失ってしまったり、極度の疲労を覚えるなどにより、求人者を支えきれなくなってしまうことがある。

また、人間関係の問題については、家政婦(夫)同士、求人者と利用者間、求人者と利用者の家族間、家政婦(夫)と求人者間などのケースがある。家政婦(夫)同士については、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となり就労停止要望に繋がる場合がある。例えば家政婦(夫)が 3 人入った場合には、2 対 1 の関係になってしまったりする。

(6)事故の発生への対応

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。



家政婦業務時の注意事項



第一印象と身だしなみ

- ① 業務開始時は、まず自己紹介をしましょう。
- ② 作業に適した衣類を着用しましょう。
- ③ マニキュア・装飾品は身につけないで下さい。

□□から来ました。〇〇です。
本日はよろしくお願ひします。



コミュニケーション



- ① 求人者のペースに合わせて話をしましょう。
- ② ていねいな話し方をして下さい。
- ③ 求人者(雇い主)の人格を尊重しましょう。
(特に介護業務の依頼があった場合)

業務に対する姿勢

- ① 家政婦としての自覚を持って、行動しましょう。
- ② 求人者(雇い主)の指示に従って、積極的に行動しましょう。
- ③ 判断に迷うようなことを求人者(雇い主)から言われた時は紹介所に相談する。

自 覚



責 任

業務時のマナー

- ① 物は一切受け取らないで下さい。丁寧に断りましょう。
- ② 自分の連絡先を教えないで下さい。※どうしても言われたら紹介所の連絡。
- ③ 悩めることはいらないが求人者(雇い主)に安心感と信頼感を持ってもらう。
- ④ 求人者(雇い主)宅の日用品は使用しない。(タオル・石鹸など)



「本日はありがとうございました。
失礼いたします。」

お礼の言葉を忘れないでくださいね。

個人情報の保護

- ① 業務中に知り得た求人者(雇い主)・家族等の個人情報は、業務終了後も一切他言しない下さい。
- ② 求人者(雇い主)の電話番号・住所などの個人情報は「メモ」をとらないで下さい。

悪い家政婦さんの見本 (こんな家政婦さんはダメです)

- | | |
|---------------|-------------------|
| ① あいさつをしない。 | ⑤ 感謝の言葉がない。 |
| ② 権利ばかり主張する。 | ⑥ すぐに不機嫌になる。 |
| ③ 言葉使いが悪い。 | ⑦ 人によって言葉や態度を変える。 |
| ④ かげ口やうわさをする。 | ⑧ 失敗を人のせいにする。 |

利用者アンケートについて

サービス向上のための資料に致しますのでご協力をお願いいたします。

平成 年 月 日

該当の番号を○で囲んで下さい。

問1 ① 男 ② 女

家政婦についておたずね致します。

問2 家政婦のあなたに接する態度はどうですか。

① 丁寧に接してくれている ② 普通である ③ 横柄な態度である

問3 家政婦の言葉使いはどうですか。

① 丁寧である ② 普通である ③ 友達言葉、乱暴な言葉づかいをする。

問4 家政婦の訪問時間、滞在時間はどうですか。

① 時間どおりで特に問題はない ② 遅れてくる ③ 時間より早く帰ってしまう

問5 家政婦に金銭の管理を頼んでいますか。

① いる ② いない

問6 金銭管理の状況はどうですか。

① 当日清算し特に問題はない ② 清算がおそい ③ 金銭で不明なことがあった

問7 使用する用具の扱いはどうですか。

① 丁寧である ② 普通である ③ 乱雑である

家政婦の就労に関する説明についておたずねします。

問8 就労の内容説明はどうでしたか（勤務形態、料金、交通費など）

① よくわかった ② わかりにくかった ③ まったくわからなかった

問9 説明された内容とサービスはどのようでしたか。

① 大変満足している ② まま満足している ③ 全く違う

問10 家政婦を利用された感想をお聞かせください。

① 大変満足している ② まま満足している ③ 不満である（理由：

※ 他に何かありましたらご自由にお書き下さい（改善して欲しい点、困った点など）

ご協力ありがとうございました。

C家政婦(夫)紹介所

～紹介に際し、家政婦(夫)の具体的な職務経験や紹介所が求人者の求めに対応できる事項を、求人者にきめ細かく説明～

C紹介所の創業は、平成4年。家政婦(夫)紹介業のほか介護保険事業のうち、訪問介護、居宅介護支援、障害者総合支援と兼業している。登録家政婦(夫)は、全てヘルパーの有資格者であり、また、元看護師が数名いるので、家事サービスに加え、介護の仕事も同時に出来る人材を揃えている。

1. 求人者の申込

(1) 求人者からの問い合わせや相談の内容

問い合わせの割合は電話が8割と圧倒的に多い。仕事内容について、出来ること、出来ないことを伝えており、庭掃除の場合、植木屋のやるような剪定といった専門的な仕事は出来ないと説明している。通いの場合、遠方過ぎるときは断るが、その場合は、求人者宅近くの紹介所に連絡を入れて紹介するサービスもしている。

初めて家政婦(夫)を雇う求人者からは家政婦(夫)が対応可能な仕事の範囲に関する問い合わせが多い。要望を言ってもらえば、それに対応できる家政婦(夫)を紹介すると伝える。

求人者からの問い合わせの際に、介護保険サービスの利用の有無を確認し、介護保険を利用している場合には、担当するケアマネジャーに家政婦(夫)サービスで希望する点を聞いている。当紹介所は介護保険の事業所も別法人で有しており、紹介する家政婦(夫)は全員ヘルパーの有資格者だと伝え、介護保険では対応できない利用者ケア等の併用が可能と説明している。他にも、ケアマネジャーからの問い合わせや、病院の相談員、看護師、医者等から家政婦(夫)の紹介を依頼されることがある。

(2) 求人ニーズの把握

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、その他の情報も全てメモにして保持している。求人者がどのようなことに困っているか、家政婦(夫)はどのようなことをすればよいに始まり、泊まりか通いか、利用希望は何曜日か、短時間または長時間いずれの利用かなど要望や必要事項を聞いていく。

(3) 事前訪問および三者面談

事前訪問は必ず行う。求人者から電話の際に、一度説明に来て欲しいという要望が多いが、特に求人者から言われなくてもこちらから事前訪問すると紹介所から伝えている。その時に、求人者が家政婦(夫)を同時に連れてきてほしいという場合と、家政婦(夫)は後でよいという場合とに分かれる。

事前訪問時には、冒頭で家政婦(夫)の雇用主は求人者であること、紹介手数料に労災保険料、消費税が含まれていることを説明する。併せて、すべての家政婦(夫)が賠償責任補償制度に加入している旨を伝える。

労働条件や仕事内容をしっかり聞いてから、家政婦(夫)を三者面談に連れて行く。家政婦(夫)を1人ではなく、2-3人から選考したいので、複数連れてきて欲しいという求人者もいる。

その場合、面接に連れて行く家政婦(夫)に、求人者が面接で採用を決定するので、誰も適任者がいないと求人者が判断した場合、不採用もありえると説明する。面接に行く前に服装や話の内容について注意喚起を行う。例えば尋ねられたこと以外は、話さないといったことである。特に他の求人者宅のことは話さないように家政婦(夫)には伝えている。求人者にも、面接時は、他の求人者宅での家政婦(夫)の経験についての質問には、紹介所が代表して答えると伝え、それ以外の質問で家政婦(夫)にしか分からないことは、家政婦(夫)が答えると説明している。

ある程度の目安の家政婦(夫)の賃金、紹介手数料、定額としている交通費、それらの支払に関することについて説明している。加えて、泊まり込みの仕事で、例えば1時間毎に水分補給等の業務がある場合は、家政婦(夫)と相談のうえ賃金は変更させていただくこともあると求人者に伝えている。

(4)業務範囲の明示

雇用関係が成立した場合、求人者には「紹介状」、留意点を書いた「求人者の皆様へ」(資料1参照)を一揃い渡し、家政婦(夫)には「雇用契約書」、「労働条件明示書」、その他留意点を書いた「家政婦・ヘルパーの皆様へ」(資料2参照)を渡している。「求人者の皆様へ」には、家政婦(夫)への賃金の直接払い、休憩時間、年末年始における割増料金など、雇用管理に必要なことが明記してある。ただし全て記載内容どおりの割増料金をいただいているわけではなく、あくまでも最高金額であり、臨機応変に対応させていただくと説明している。また、感染症、重度の認知症などがある場合は、求人者に賃金の割増を申し入れる。

(5)勤怠管理その他

家事サービスの場合、勤務時間表で勤怠管理を行うが、介護の場合は、家政婦(夫)と紹介所の間で安全管理上の必要な連絡を行うなかで管理している。紹介所は、家政婦(夫)に確認のうえ勤務時間表と請求書を求人者に提出している。

2. 家政婦(夫)の選定

求人者のニーズに合い、労働条件に見合った家政婦(夫)を選定している。選定方法は泊まり込みの場合、介護が入るので、その様な仕事に対応できる家政婦(夫)が適任者になる。2-3時間等の短時間の仕事の場合は、電車やバスの通勤時間が余りかからない通いやすさを重視している。適任者がいない場合、他の紹介所に依頼することがある。

適任者は、愛想が良い、言葉遣いが丁寧、年齢の順で選んでいる。一度仕事に出てもらえば、態度が悪い等の評価が求人者から出るので、次に仕事を紹介する時は家庭ではなく他の場所にというように段階を下げていく。

適任者が複数いる場合は、所長や紹介責任者などで相談し、愛想の良さや求人者のニーズに適合した年齢などを考慮して第一候補者に求人者宅に面接に行ってもらう。第一候補者が雇用に至らなかったときは次の候補者に行ってもらうようにしている。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。

家政婦(夫)のモチベーションを上げるために、あなただから出来る仕事、この就業先は今ま

でより時給がよい等伝えることもあるが、家政婦(夫)が特別扱いされていると勘違いすることを避けるため、あえて家政婦(夫)を持ち上げない。

当紹介所に適任者がいない場合は、他の紹介所と業務提携を結び、当該紹介所の家政婦(夫)求職登録者に、当紹介所にも登録いただき、一定期間仕事をしてもらう場合もある。その場合、家政婦(夫)が特別会員、労災保険、賠償責任補償保険制度等に参加しているか等を確認したうえで手続きをとる。

3. 求人者への求職者の紹介

(1) 紹介時の説明

家政婦(夫)の経験、技能、性格などについて、特徴や優れた点をアピールすることを心がけつつ、業務内容に応じた説明を求人者にしている。その際、求人者の要望に応えることができると思う家政婦(夫)を紹介しているが、紹介所は直接家政婦(夫)を雇用したことが無いので、これまでの仕事の評価等も聞いている範囲での把握が中心となっている。このため、出来ると思っ
ていても出来ないこともありえるかもしれないので、その場合は遠慮せずに紹介所に相談してくださいと求人者に申し添えている。また、求人者から家政婦(夫)に、直接言いづらいことは紹介所から家政婦(夫)に伝えることや、どうしても人を代えて欲しいという場合は、変更することも可能であることも説明している。さらに、紹介する時に例えば、お子様のお世話をする仕事の場合は、この家政婦(夫)は、何歳のお子様がいいた家庭で、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。

(2) 禁忌事項などの注意

介護と家事サービスの併用の場合、求人者からの要望で、必ず守って欲しいことを紹介責任者がメモに起こし家政婦(夫)に伝えている。新しい家政婦(夫)が求人者宅に行く時には、前の家政婦(夫)からの引き継ぎと、必ず守って欲しいことの伝達を行う。求人者からの要望事項は重要であり抜け落ちるとトラブルになる。そのため、介護との併用の場合、書面で家政婦(夫)に説明しながら手渡し、しっかり頭に入れた状態で仕事をしてもらうように指導している。それ以外に関してはプロの家政婦(夫)として引継ぎが無くても自分で考え、不明点は求人者に聞く等、自覚ある行動をして欲しいとお願いしている。例えば、洗濯の場合、求人者宅では洗いや干し方をどうしているのか、家事の場合は、台所のどこに調理に必要な道具や食器等があるのか等の把握をするように伝えている。ただし、短時間の家事サービスの場合は、求人者からその都度指揮命令があるので、事前に聞いている内容を口頭で説明するにとどめ、メモとしては渡していない。

求人者によっては、注意事項などを書いたものを作成してくれるので、それを家政婦(夫)に渡す。また、家政婦(夫)が仕事に入る前の心得は、全員に配布している。この心得には、求人者からの要望等をもとに、クレームになりやすいことをまとめて書いている。例えば、ポイントカードについて、求人者から買い物の依頼がある場合、利用者のポイントカードにポイントを溜めるのはよいが、家政婦(夫)自身のポイントカードにポイントを溜めないように、と注意している。このような注意点については、リスクの防止策と考え、その都度気付いた時点で指導している。

本来、求人者が雇用主なので、雇用管理も雇用主がしないといけませんが、面接から仕事の終了の段階まで紹介所に大きく依存している状況である。雇用主が会社を経営している場合は、

仕事で手一杯なので、雇用管理は紹介所をお願いしたいと言われることも多いが、紹介所としては経営者の家族などで雇用管理をやってほしいとお願いしている。

禁忌事項に関しては、文書にしている。最近では、家政婦(夫)に対して、煙草を吸わないように言われることが多くなってきた。また、仕事始め当初は禁忌事項として 2 階には上がらないように言われていても、求人者が段々使い慣れてくると、2 階の風通しやトイレを掃除してほしい等、業務内容が増えていく場合もある。

4. 紹介後の対応

(1) 求人者へのフォローアップ

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伺って家政婦(夫)に対して不満などがないか様子を聞いている。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。

(2) 家政婦(夫)の病気欠勤、遅刻早退、求人者からのキャンセルへの対応

家政婦(夫)が病気で欠勤、遅刻、早退する場合の対応については、必ず求人者または紹介所に連絡を入れることとしている。また、求人者がキャンセルする場合は、求人者から家政婦(夫)、もしくは紹介所に連絡が入っている。

(3) 労働条件の変更・途中解約の申し入れの対応

業務内容を変更した時に、賃金のアップがある可能性があるとして求人者に伝えている。労働条件の変更があった場合、家政婦(夫)に対し説明を行っている。また、途中解約の申し入れがあった場合は、家政婦(夫)にも事情聴取を行っている。クレームの扱いは所長でないと難しいので対応は必ず所長が行うようにしている。また、家政婦(夫)にも、その場では何も注意しないようにしている。

(4) トラブル時の対応

求人者が家政婦(夫)を代えて欲しい時に最も気にするのは、家政婦(夫)が自宅の場所や電話番号等の個人情報を知っている点である。逆恨みされたら困るのでクレームの内容を言わないで欲しいという求人者は多い。

(5) 家政婦(夫)からの就労停止要望への対応

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、頑張って仕事を継続することもある。また、家政婦(夫)が今までできていた仕事ができないなど年齢を感じ、辞めた方がよいと自ら判断し就労停止を希望することもある。

(6)事故の発生への対応

求人者にはあらかじめ、賠償責任補償制度に加入していることを説明しており、求人者に怪我を負わせた、物損事故を起こした場合は、求人者と求職者の双方から事情をまず聴く。賠償責任補償制度や労災保険等について、求人者に事前説明していることで信頼関係が出来るのであり、その手続き等も求人者に報告しながら親身に対応していることが喜ばれていると思われる。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。

求人者の皆様へ

平成 30 年 6 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・重度の認知症の場合は、賃金の3割増をいただきます。
- ご夫婦等お二人の場合は、一人付き賃金の7割のお二人分を申し受けます。
- 年末 12/29～年始 1/3 は、2～3 割増をいただきますのでご了承願います。
- 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～7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いきますので、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てませんのでご承知願います。
- 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。
- 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。
- その他ご不明な点はご遠慮なく紹介所にお問い合わせ下さい。

厚生労働大臣許可

〇〇家政婦紹介所

家政婦・ヘルパーの皆様へ

※紹介所と家政婦の雇用関係はありません。家政婦は紹介所に登録です。

家政婦さんの雇用主は求人者です。

上記のことを踏まえて、家政婦として心得、仕事に励んで下さい。

1. 家政婦の心得

- ※ 紹介所からの連絡でいつでも仕事に出られるよう準備しておいて下さい。
- ※ 仕事上知り得た個人的な情報を他人に漏らさないこと。(守秘義務)
求人者の家庭内のことに深入りしないように、厳に慎んで下さい。
- ※ 求人先での金品の貸借や物品の販売はしない、又、購入しない。
- ※ 求人先で現金・宝石・有価証券類などを目にした場合は、必ず紹介所に連絡する。
求人先で管理をして頂くよう依頼いたします。家政婦は勝手に触れないようにして下さい。トラブルの元です。
- ※ その家の生活習慣や嗜好に合わせ、自分のやり方を押し付けない。
- ※ 電話を借りるときは、必ず許可を得てから借り、電話代を支払う。
電話の応対はメモ等用意して、手際よく済ませて下さい。
- ※ 自分の信仰や政治的信条等を他人に勧めない。
- ※ 火の取り扱いには細心の注意を払い、外出時・就寝前・帰宅時には、再確認する。
- ※ 利用者さんの性格・社会的地位・経歴・家族構成等を考慮し、その人の人格に沿った対応を心がける。挨拶は基本です。笑顔を添えてはっきりと。
- ※ 利用者さんに対する言葉づかいに気をつけて、お名前と呼ぶようにして下さい。
- ※ 利用者さんには親切に、忍耐強く、思いやりをもって接して下さい。
- ※ 着替え・排便・排尿等のときは、利用者さんの身になって、プライバシーを守ることを頭にしっかり入れて対応して下さい。
- ※ 日頃から休養・栄養に注意し、定期的に健康診断や歯の治療を受けておきましょう。特に多いのが口の中の歯周病は感染します。お箸、スプーン等は自分の使っているものを利用者と共有しないで下さい。食事中にうっかりそうされていませんか？ 鎮痛剤、腰痛ベルト、感染予防のためのマスク・手袋・うがい薬・消毒液等を準備しておきましょう。

D家政婦(夫)紹介所

～事前訪問により家庭の状況も含めた求人ニーズ及び就業環境を詳細に把握～

D紹介所の設立は平成7年。家政婦(夫)紹介業のほか、介護保険事業のうち、訪問介護、居宅介護支援、通所介護を兼業している。紹介所が求人者と現場の家政婦(夫)とのやり取りをきめ細やかに仲介している。

1. 求人の申込

(1) 求人者からの問い合わせや相談の内容

家政婦(夫)が対応可能な仕事の範囲に関する事、また、利用時間や経費等に関する事についての問い合わせを中心として、求人者本人のみならず、関与しているケアマネジャー、ソーシャルワーカーからの問い合わせもある。ケアマネジャーからの問い合わせには、介護保険では対応できない利用者ケア等に関する内容が含まれる。

求人者に家政婦(夫)の賃金、紹介手数料、交通費、それらの支払に関する事などの説明も行う。就業時間については家事サービスの場合、短時間労働が中心なので、休憩時間がないことの方が多い。

具体的な相談内容としては、高齢者で日常生活における掃除等が行えず、定期的な住居内の掃除や、片付けを依頼されるケースが増えてきた。車椅子生活や療養に伴う日常生活の不便を補うために、週に1度程度の居室の掃除等を、ケアマネジャーを通じて依頼してくるケースである。利用者が亡くなった後の居室の掃除もある。求人者からの問い合わせの際に、介護保険サービスの利用の有無を確認し、介護保険を利用している場合には、担当するケアマネジャーに家政婦(夫)サービスを希望する点を含めて、適切に助言を受けるように伝えている。

(2) 求人ニーズの把握

最初の問い合わせの電話で条件を聞き取り求人票に書き込む。求人票に記入しながら、ニーズの把握を行うことが紹介所にとって、最重要課題である。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。また、事前訪問時まで家族構成等、詳細を聞くことはない。

(3) 事前訪問および三者面談

事前訪問は必ず行い、電話で聞けなかった家族の状況など詳細を求人内容に沿って聞く。「事前訪問をさせてください。」と言うと、家政婦(夫)に危険が及ぶような求人は減るので抑止力になる。事前訪問を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出来る。このほか、紹介する家政婦(夫)を探すため、求人者に就業開始希望日を確認する。

求人者の生活レベルのチェックは家庭の事情を知るポイントの1つである。紹介所が高価なもの、大事なものはしまってもらうなど注意点を直接求人者に伝える。また、最初に電化製品等の状態を確認して、家政婦(夫)が仕事の時に、壊してしまうリスクを察知しておくようにしている。最近の求職登録者はベテランの家政婦(夫)というより専業主婦から家政婦(夫)の仕事に就く未

経験者の方が圧倒的に多い。同じように専業主婦を使用している家事代行サービスの場合は、十分な研修後に就業開始となるが、紹介所はそのような十分な研修を家政婦(夫)に行っていない。そのため、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)が安心して仕事ができ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。

事前訪問では、さらに、目の患いがある、病気がある、精神的な疾患がある求人者の場合、服装やエプロン等、派手な色を使用しないなど、気をつけることを聞き取っていく。

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出来ない場合には、(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。

三者面談は必ず行い、家政婦(夫)が単独で求人者の所に行くことは無い。面談時には家政婦(夫)に当紹介所作成の名刺(資料1参照)を持たせ、求人者に家政婦(夫)が全責任をもって仕事を引き受け、あくまでも雇用主は求人者であると理解してもらう。家政婦(夫)も名刺を持つことで、1人親方として自己責任で仕事をする自覚も生まれる。

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。その結果、相性の問題で採用を断られることもある。

その他の留意点として、求人者宅で仕事をするので、家政婦(夫)に、服装やアクセサリーなど事前に気をつけることを伝える。アクセサリーは家政婦(夫)が仕事前に外して、求人者宅で忘れ物になるとトラブルの原因にもなるので着けないように注意している。

(4)業務範囲の明示

紹介所は雇用関係が成立した場合、求人者に「紹介状」、「業務内容/料金明示書」を改めて一揃い渡し、家政婦(夫)には「業務内容確認書」を渡している。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。

2. 家政婦(夫)の選定

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家政婦(夫)を区別して紹介対象者を選定している。毎月、「登録スケジュール表」(資料2参照)に現時点での就業希望日を記入したものを家政婦(夫)から提出してもらう。そのスケジュール表によって、家政婦(夫)の空き状況、希望収入金額、通勤距離の順に選定していく。適任者を紹介所が求人者に紹介しても、相性等が原因で断られる場合もあれば、家政婦(夫)の希望と求人者の希望が完全にマッチしていない場合でも良好な紹介結果となる場合もあり、選定に変な自信はもたないようにしている。

候補者が複数いる場合は、スケジュールが空いている家政婦(夫)、現在の収入が希望収入額を下回っている家政婦(夫)の順で選定し、適任者に、求人者宅の場所、交通費、業務時間、時給、業務内容、どのような家庭の求人者かを説明している。また、適任者の家政婦(夫)には紹介の都度、重複による混乱を避けるため、他の仕事は入っていないか、登録時と変更はないか確認をする。

3. 求人者への求職者の紹介

(1) 紹介時の説明

家事サービスの場合、家政婦(夫)に子育ての経験があることや料理が得意なことなどの特性を中心に、求められている業務内容に応じた説明を求人者にしている。例えば、1つの求人者宅に2人の家政婦(夫)が入る場合、1人は掃除が得意なので掃除専門で料理はヘルプに入る、もう1人は料理が得意なので料理専門で掃除はヘルプに入るというように、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。調理の場合、ほとんどの求人者にとっては、家政婦(夫)に高度なスキルを発揮してもらうよりも、家庭の味を覚えてもらうことの方が大切であり、そのように柔軟に対応できる家政婦(夫)が求められることが多い。また、家政婦(夫)の得意なことばかりを前面に出すと期待値との乖離によりクレームに繋がることもあるので注意している。

(2) 禁忌事項などの注意

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。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、求人者に気をつけてほしいと伝えている。

また、休憩時間(短時間就業の場合は無し)、休憩場所の確保について、求人者にお願いをしているが、休憩場所についてはなかなか確保されない場合が多い。

長時間労働の場合、食事は、求人者の意向によっては、家政婦(夫)の分も一緒に調理し、求人者と家政婦(夫)が食べることにしている。

その他、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、金庫等にしまいか、又は、1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。認知症の利用者の場合、玄関や求人者から見える場所に家政婦(夫)が持参したバッグを置き、さらに、バッグの中身の出し入れも求人者に見えるようにする等の措置をとっている。求人者の中には、バッグの中身を退出時に見せて欲しいと言う人もいる。禁忌事項には求人者に見せられない情報も含まれる場合があるので、書面ではなく口頭で家政婦(夫)に伝えている。

紹介所は外部の会社の人なので玄関から、家政婦(夫)は使用人なので勝手口から入ってほしいと言われたこともある。

4. 紹介後の対応

(1) 求人者へのフォローアップ

フォローアップは定期的に行っている。長期に紹介している求人者には、1ヶ月に一回の頻

度で実施している。介護の場合、就業後にすぐ様子を聞き、契約更新時の前に必ず電話を入れ様子を聞く。

また、初めてのマッチングの時に、相性の面で難しそうと思った場合は、紹介所が求人者に電話を入れ様子を聞く。その際に、求人者が明確に言わずとも、何かしら不満を持っているように感じた場合は、紹介所が求人者を訪問にして、具体的にどのような不満があるのかを聞き出すようにしている。求人者は家政婦(夫)に不満があっても、家の中に入る人が何人も代わることを好まないの、不満を溜めていることもある。

また、家政婦(夫)の仕事に対しての不満や苦情は、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。

(2) 家政婦(夫)の病気欠勤、遅刻早退、求人者からのキャンセルへの対応

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。家政婦(夫)に、求人者に個人の携帯番号等連絡先を教えないよう言っているが、個人に任せている。電話を求人者にかける時は電話番号非通知となる184を出来れば付けるように伝えている。紹介所も求人者から家政婦(夫)の電話番号について、問い合わせがあっても、教えないスタンスを取っており、家政婦(夫)から電話をかけさせると答えている。

求人者からのキャンセルの場合は、求人者から紹介所に連絡をしていただき、紹介所から家政婦(夫)に伝えるようにしている。

(3) 労働条件の変更・途中解約の申し入れの対応

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かと伝えている。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。

途中解約の主な原因としては、クレーム、求人者や利用者が亡くなったこと、求人者や利用者が引越することなどがある。クレームの場合、家政婦(夫)の交代が可能な時は、交代要員を探す。その場合、求人者、家政婦(夫)双方から事情聴取を行っている。一方的なクレームも多いので、双方の事情聴取を個別に1時間くらい(お互い不平不満を吐き出したいこともあるので)行う。その際、紹介所から反論や意見は述べず、同調もしないようにしている。このように不平不満を吐き出すことで、双方の温度が下がり、反省すべき点、言い過ぎた点に気付くことにも繋がる。紹介所は、求人者のクレームに対し、家政婦(夫)からの事情聴取の結果を伝える。それでも問題解決しないときは、家事の場合は弁護士を、介護の場合は地域包括支援センターなど第三者を入れることもある。

(4)トラブル時の対応

途中解約の場合、家政婦(夫)からの逆恨みを恐れ、求人者から本当の理由は言わないで欲しいと頼まれることもある。以前、5人入っている求人者宅で、求人者が1人の家政婦(夫)を辞めさせたかった時に、一度全員を解雇して、他の4人と再契約したことがある。解雇の場合、理不尽な理由もあれば、家政婦(夫)の仲間内の問題で、虐めが原因の場合もあるので、紹介所は臨機応変に対応している。

今までのクレームの例として、求人者宅の鍵の閉め忘れによるケースや、求人者の要望により家政婦(夫)がスリッパを持参したが、スリッパが汚れているので、他の求人者宅で使い回していないかと苦情になり、仕事を断られたケースなどがある。このようなケースは、紹介所も勉強と捉えている。

仕事のやり方や家政婦(夫)の人柄に対してのクレームが一番多い。仕事のやり方が不満とクレームが入り求人者宅を紹介所が見に行くと、家政婦(夫)が就労した日にも関わらず、掃除をした形跡が見えないことがあった。また、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。家政婦(夫)の交代を頼まれた場合は、交代を手配する。

(5)家政婦(夫)からの就労停止要望への対応

家政婦(夫)が就労停止要望を申し出た原因として、例えば、求人者側で認知症の利用者へのいじめが始まり、利用者の世話をしている家政婦(夫)もいじめの対象になったケースや、三者面談が終わり、紹介所が帰った後に利用者の態度が豹変したケースなどがある。

また、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繋がる場合もある。例えば、ケアマネジャー有資格者と無資格者が1つの求人者宅で就業していて、有資格者が無資格の人に指示し始めたケースがある。また、求人者が、介護について分からないことに関する問題解決を有資格者に頼ってしまったことが原因で、雇用主と家政婦(夫)の指揮命令関係が逆になってしまったケースもある。

(6)事故の発生への対応

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。

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。

資料1 名刺

D 家政婦(夫)紹介所

紹介者名

家政 花子

丁

TEL :

FAX :

TABLE 1

26

資料2

年

月

登録スケジュール表

氏名

TEL

攜帶

最寄駅

[illegible]

◆名前・TEL・最寄駅は必ず記入漏れのないようにして下さい。◆求人・求職者名はフルネームで、勤務時間も正確に記入
◆お仕事を受けられない所は斜線を引いて下さい。◆お仕事をに入れて欲しい所は黄色のマーカーで囲んで下さい。

◆ ◆ 毎月必ず全員が提出して下さい。◆ ◆

E家政婦(夫)紹介所

～求人者に対する定期的なフォローアップ等によるクレームの事前防止～

E紹介所の設立は昭和 25 年。家政婦(夫)紹介業のほか、介護保険事業のうち、訪問介護、居宅介護支援事業を兼業している。関係市町村の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り総合的なサービスの提供に努めている。

1. 求人者の申込

(1) 求人者からの問い合わせや相談の内容

直接来所か、電話が一番多く、家政婦(夫)が対応可能な仕事の範囲に関する事、また、利用時間や経費などに関する事を中心として問い合わせがある。また現在、介護保険を利用しているが、介護保険では対応できない利用者ケア等についての内容が含まれている場合、契約していつから利用可能になるのかとの問い合わせがある。最近は、ケアマネジャーや看護師からの問い合わせや、病院の相談員、地域包括支援センターから聞いたという問い合わせも増加している。直接来所や電話が 3 割、介護保険関係や病院関係からの相談が6割、知人の紹介など口コミが 1 割である。

なお、求人者が会社の様子やどのような経営者なのかを見たいと思うようで、紹介所に直接来所することも多くなっている。

(2) 求人ニーズの把握

電話等の問い合わせがあった時に第一段階では求人票を作成せず、求人者のニーズについて聞き取った内容について細かくノートを取る。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、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。家事サービスは1時間から受けている。また病院の場合は、24 時間なのか、短時間なのか、昼間か夜勤か、業務内容はどのようなものか等を聞く。

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、何を頼めばよいかわからない点が多いが、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。

見積もりを作成して求人者に渡すこともある。その時に求人者が雇用主になるので家政婦(夫)の賃金は直接払いであること等を説明する。

(3) 事前訪問および三者面談

事前訪問は、原則としてすべての求人者に対して実施する。ただし、求人者がリピーターであって、例えば、「本日、入院するので今から来て欲しい」といった入院の付き添いの要望や、高齢の夫婦宅で妻が倒れてしまい、ご主人 1 人になり食事も作れないので今から来て欲しい等の要

望の場合は、急を要するので話を聞いて直ぐ紹介状を出し家政婦(夫)に行ってもらうので事前訪問はしない。

面接についてはベテランの家政婦(夫)は1人で料金のシステムや業務内容など、説明が出来るので面接に単独で行かせるが、新人家政婦(夫)は、説明が出来ないことも多いので三者面談を行う。

最近では、話を直接聞きたいということで、家事サービスのみでも求人者から事前訪問の要望が多くなってきた。また、調理器具を含んだ家電やエアコンの使い方等が難しい求人者宅もあるので、別の家政婦(夫)に交代する場合の引継ぎなどのことを考え、当紹介所も必要事項のメモを残すために、三者面談も兼ねて求人者宅に行くことがある。その時は、業務内容や居室の広さが電話の問い合わせの内容と一致しているか確認をする。話が終わると家政婦(夫)が、仕事に必要な用具がどこに設置されているか、使用されている家電は日本製であるかを確認する。

介護の場合は、事前訪問の際に、訪問看護師、ケアマネジャー、サービス提供責任者等、他の方もいる場合がある。また、カンファレンスに同行して欲しいと言われることも多い。

(4)業務範囲の明示

求人者に「紹介状」と一緒に「紹介所に関する資料」、「プライバシー規約」、「約款」、「勤務約款」などを渡す。これらは、郵送したり、求人者宅に出向いて説明する際に使用したりする。また、求人者が来所した時に渡して説明することもある。「求人の受付手数料」、「給料の締め日」、「支払い方法」についても、書類で渡している。

業務として依頼される内容が、職人が行うような植木の剪定や、商業施設、銀行や子どもの塾等への送り迎えを求人者所有の車を運転して行うなどの場合は、それは無理とお断りしている。

2. 家政婦(夫)の選定

(1)家政婦(夫)の選定基準

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。

仕事内容が調理であれば、得意な人から選定する。介護の仕事の場合には調理が含まれると、仕事を引き受けるのを躊躇する家政婦(夫)もいる。また、調理の経験しかないが、介護の仕事で何人かで組む場合は介護の仕事のレベルによっては、未経験で資格保持者でなくても家政婦(夫)のやる気があれば見習いで入ってもらう。家政婦(夫)の仲間同士で OJT をして仕事を覚えてもらうように家政婦(夫)が柔軟に対応してくれないとニーズの多い家事と介護両方出来る人が増えない。

人柄と愛想がよく、どんな求人者の所に行っても、大体上手く行く家政婦(夫)がいる。また、仕事を受けたかぎり、頑張りますという家政婦(夫)の方が紹介しやすくなる。適任者がいない場合は、求人者に他の紹介所を紹介する。

(2) 家政婦(夫)への業務の説明

候補者が複数いる場合、別々に呼んで業務内容を説明する。全員の時間が合えば一緒に話せるが、同時に集まるのは困難である。求人者が家政婦(夫)の都合のよい時間に紹介所に来て業務内容を説明することもあれば、急を要するので電話で説明することもある。

交通費は上限を設定し、これを上回る部分は求人者と交渉になるが、頂かないケースが多い。但し、求人者が高速道路を使っても来て下さいという場合は、高速代も頂いている。

3. 求人者への求職者の紹介

(1) 紹介時の説明

家政婦(夫)は、こういう所で何年仕事の経験がある、又は、長年、当紹介所で仕事をしていて信頼されているなど特性をアピールして伝えている。家政婦(夫)には、名前を書き込める名刺を持たせている。仕事に介護が含まれている場合、家政婦(夫)が介護福祉士や看護師などの有資格者と伝えたと求人者も安心してもらえる。

(2) 禁忌事項などの注意

家政婦(夫)が出来る仕事の範囲は、あくまでも主婦がする仕事が大前提である。職人のするような仕事や、タンスを動かす必要のある掃除、換気扇を外す等大掛かりな掃除はしないと説明している。また、窓の掃除は出来るが、2階の外側の窓等は危険も伴うので出来ないと説明している。そのような大掃除的なことを頼まれる時には、家政婦(夫)同士で危険な仕事にブレーキをかけ避けることができ、能率も良くなるため、2人で行かせるようにしている。

また、銀行や郵便局での出入金は出来ませんと伝えている。振込支払いは高額でなければ、明細書も出るので1万円前後であれば受けている。利用者と一緒に銀行に行き、お金を引き出すことも、最近では出来ないと伝えている。家政婦(夫)が良かれと思ってしたことで利用者の家族同士が、お金の件で揉めるようなことがあっては困るのでリスクの防止策である。

求人者からの禁忌事項等については、家政婦(夫)に伝えてと言われたことは口頭で伝えているが、ほとんどは、求人者から家政婦(夫)に直接伝えてもらっている。事前訪問した時は、求人者に金銭や貴金属類の貴重品の管理は、求人者が行って欲しいとお願いしている。求人者から、所定の部屋には入らない、開けない、又は2階へは上がらないで欲しい等と言われることもある。家政婦(夫)の求人者宅への出入りは、玄関なのか勝手口からなのか直接求人者から伝えてもらっている。

介護の仕事の場合は、ケアマネジャーから、利用者がどのような状況か書いたフェイスシートや指示書を、求人者の了承のもとに紹介所も貰っている。必要事項は家政婦(夫)に口頭で伝えるか、紹介所で見てもらうにとどめ、紛失や利用者のプライバシー保護を考慮して持ち帰りはさせない。他にトイレ介助の注意事項や、おむつ交換などがあれば、家政婦(夫)に口頭で伝えるようにしている。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自ら書き、家政婦(夫)に直接渡している例もある。

4. 紹介後の対応

(1) 求人者へのフォローアップ

フォローアップに関しては、放っておいてほしい求人者もいるが、通常年1回、定期的を実施

している。新規の仕事の場合は、必ず、給料の支払いに合わせ1ヵ月後に求人者から様子を聞いている。求人者から要請があった時にもフォローアップをしている。家政婦(夫)から、利用者に作った料理を全然食べてもらえない等の連絡が入れば、求人者側にキーパーソンがいる時はキーパーソンに今のサービスでよいか確認する。当紹介所の仕事の8割がクレーム処理であり、出来るだけ求人者からクレームが上がる前に、火の粉が小さいうちに対応する。

フォローアップすることで、余計な苦情とか不満を生むかもしれないが、単なるわがままの場合、求人者と話をして、なるべく対応いたしますという対処であれば炎上しない。昔は、我慢されている求人者も多かったが、最近は短時間の掃除でも、これしかできないのか等、細かい苦情が増加傾向にある。家政婦(夫)も手を抜いてるわけではなく、求人者の要望のハードルがあまりにも高く、家政婦(夫)の技量が追いつかない場合もある。求人者によっては、苦情を直接家政婦(夫)に伝える場合と紹介所側に伝える場合がある。

特に、最近の若い求人者は、急に中途解約することが多い。要望のハードルが余りにも高く、常識の範疇を超えるような時もあるので中途解約はホッとする場合もあるが、理不尽な理由の場合、家政婦(夫)も一生懸命仕事をしているだけに、辛くなることもある。

(2) 家政婦(夫)の病気欠勤、遅刻早退、求人者からのキャンセルへの対応

病気欠勤や、遅刻の連絡は、家政婦(夫)が直接求人者に行く場合と家政婦(夫)が紹介所に連絡して、紹介所が求人者に連絡する場合のどちらのケースもある。家政婦(夫)が求人者の連絡先を知らない、または求人者の固定電話の番号しか知らない場合もある。早退の場合は家政婦(夫)が求人者に直接伝えることが多いが、紹介所に子供が熱を出したという連絡が入り、紹介所が求人者宅に連絡をする場合もある。家政婦(夫)の携帯番号については、求人者に電話をする際に番号非通知となる 184 をつけるよう伝えてはいるが、求人者の携帯は184をつけると繋がらない場合も多い。そのため、交代の要員が必要になることも考えると、紹介所経由での連絡の方が安心だと伝えている。

求人者が来週キャンセルしたい場合は、直接、家政婦(夫)に言うことが多い。急なときは紹介所経由で家政婦(夫)に連絡が行くが、家政婦(夫)が求人者に携帯番号を教えていると直接、電話が行くこともある。紹介所では、電話番号については、教えないほうがよいとは言っている。買い物先で伝えないといけないことが生じたり、慣れてきて関係が近くなってくると、つい連絡先も教えてしまったりするのだろうと思うが、基本は紹介所経由が原則である。

(3) 労働条件の変更・途中解約の申し入れの対応

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。時間が少し長くなった、または曜日が増えた程度であれば、今の紹介状のままにしている。

求人者との相性の問題も影響していると思うが、この家政婦(夫)と相性が合わないと言われる場合もあれば、明確な理由を言わずに、必要ないと言われてしまう時もある。そのため、紹介所としては家政婦(夫)に直接、事情聴取する。

家政婦(夫)が、長く仕事をしている求人者宅で、家族に入り込み過ぎて家の中を仕切るようになる時がある。あくまでも、ビジネスなので一線を引いてくれというクレームは、長期就労をしていると求人者から多く入る。どこかで、家政婦(夫)と求人者の立場が逆転してしまうケースで

ある。

また、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。

(4)トラブル時の対応

1 つの求人者宅に家政婦(夫)が複数就労している場合、求人者から 1 人だけ合わないで、他の家政婦(夫)は残して、該当者を辞めさせてと頼まれることもある。途中解約になる場合、家政婦(夫)側も、不満を持っている場合が多い。そのため、家政婦(夫)の性格や対応を見て直してもらえるようなことなら注意するが、料理の味など、どうしようもない場合はあえて言わない。料理の味については、求人者 A では喜ばれ、求人者 B では駄目といわれる場合もあるので、その求人者の好みの問題であることがある。初めに仕事を受けた時点から困難なケースで中途解約になった場合は、気にしなくてよいと伝えている。

(5)家政婦(夫)からの就労停止要望への対応

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。

また、1 つの求人者宅に家政婦(夫)が複数就労している場合、古くから入っている家政婦(夫)や看護師などの有資格者がいると監督役として振舞うことがあるので、後で入る家政婦(夫)が仕事に就く前にあの人とは組みたくないと言文句が出る場合がある。また就労後、あの家政婦(夫)がいるから私は辞めます、もうあの家政婦(夫)との仕事が耐えられないと就労停止要望につながったこともある。以前、担当家政婦(夫)全員に仕事が終了したと伝え、問題になった人以外を再就労させたことがある。古株や監督役になった家政婦(夫)は、紹介所に仕事の報告をする時も話し方が何となく上からの目線のような感じで言ってくる場合もあり、そこで気付く時もある。

(6)事故の発生への対応

求職受付時に、賠償責任補償制度に加入した家政婦(夫)を対象に書類等で内容を説明している。家政婦(夫)に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、全額補償は出来ないことも併せて注意している。最近は何を破損した時に、以前は「いいよ」と言ってくれていた求人者からもなかなか許していただけなくなっている。

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。報告が入った時点で紹介所が求人者に電話を入れる。「いいよ。」となれば謝罪して納まるが、保険で対応してください、となれば家政婦(夫)が写真を撮ったりするなど対処する。

家政婦(夫) (ケアワーカー) の心構え

1. 金銭取扱い上の注意

- ・ 買い物を頼まれた時は、財布（お預かり金額）を求人者と確認してから預かる。
- ・ 頼まれた買い物は、メモに取り持って行って下さい。
- ・ 買い物から帰ったら、レシートと商品の確認、お釣りの確認を求人者の前で必ず行う。
- ・ 求人者の買い物時（工作中）に、自分の買い物はしない。
- ・ 買い物の代金の立て替えはしない。
- ・ 買い物の際、自分のポイントカード等を使用しない。
- ・ 求人者とお金の貸し借りはしない。
- ・ 預金の出し入れは、必ず本人同行で行う。一人での対応は、禁止です。
- ・ 貴金属（時計・指輪・ネックレス等）等は、預からない。

2. 求人者宅の鍵は、基本的に頼まれても預からない。

- ・ 求人者が不在の時は訪問できない。
- ・ 契約時に不在時サービスの承諾がある時は、例外とする。
- ・ 求人者宅の鍵を預かる時は、紹介所に連絡を入れる。
- ・ 鍵お預かり契約書を紙面に必ず交わす。紹介所指定の用紙があります。

3. 訪問日・訪問時間を必ず守る。

- ・ 家政婦(夫)の都合で訪問日・訪問時間を勝手に変更しない。
- ・ やむを得ず家政婦(夫)都合で変更・休みをとり時は、紹介所に速やかに連絡を入れる。
- ・ また、休みをとる時に臨時の家政婦(夫)が必要か確認を取り、紹介所に連絡を入れる。
- ・ 約束(契約)日以外は、求人者宅には、訪問しない。
- ・ 変更・依頼がある時は、別とする。
- ・ 交通機関の遅れで、遅刻・時間変更がある時は、至急、紹介所に連絡を入れる。

4. 家政婦(夫)の身だしなみ、言葉遣い。

- ・ 求人者のプライドを傷つけないようにする。(礼儀・節度を守る。)
- ・ 求人者に合わせた話し方をする。
- ・ 派手な服装や化粧は慎むこと。活動しやすい、清潔な服装で。
- ・ 装飾品(指輪・ネックレス・ピアス)は、工作中はしない。身体介護が入る時は、腕時計は外すこと。
- ・ 髪が長い人は、工作中に差支えないように束ねて下さい。
- ・ 香水など、求人者が不快だと思われる方が多いので使用しない。

5. 求人者のプライバシーの保持について。

- ・ 近年、プライバシーについては、求人者も敏感になっています。特に注意して下さい。
- ・ 訪問先で知り得た求人者やその家族等の情報や秘密を、他で話してはならない。
- ・ ※仕事上で必要事項と思われる事は、紹介所に話す事は別とする。

- ・ 他の求人者宅で、他の求人者の話などはしてはならない。
- ・ 求人者宅で、家庭内の事を必要以上にのぞき見したり、聞き込んだりしない。
- ・ 契約中はもちろん、契約終了後においても、情報や秘密を一切話してはならない。

6. 求人者から物品やお礼などは、受け取らない。

- ・ 求人者からのお礼のお金や贈答品は、失礼のないようにお断りする。
- ・ 利用者宅で物を売ったり、買ったりしてはいけない。

7. 宗教や政治活動等について。

- ・ 求人者に信仰や政治的信条等を勧めてはいけない。
- ・ 保険や施設等の加入・勧誘をしてはいけない。

8. その他

- ・ 家政婦(夫)が運転する自動車に、求人者及び家族等を乗せてはいけない。
- ・ 道路運送法違反となり、処罰の対象となります。
- ・ 求人者宅では、工作中・休憩中含め、喫煙はしない事。
- ・ 調理等でガスを使用した時は、終了後、ガス栓が閉まっているか確認して下さい。
- ・ その他、電気等、調理器具の使用後も注意をして下さい。
- ・ 自宅で調理した料理等を持ち込まない。
- ・ 食中毒(0157、ノロウイルス等)発症のリスクを回避する。
- ・ 契約(仕事)終了後は、求人者宅を訪問しない。(自宅、病院、施設等を含む。)
- ・ 賞金の受取りの為、紹介所が認めた場合のみ、例外とする。

9. 預かり手数料について。

- ・ 預かった紹介所の「法定手数料」については、原則月1回、紹介所に納めて下さい。

初めて家政婦(夫)として働く方も、プロ意識を持って仕事をして下さい。

F家政婦(夫)紹介所

～求人者に対し、家政婦(夫)の適格性を判断するための短時間のトライアル雇用をアドバイス～

F紹介所は、昭和8年創業。家政婦(夫)紹介業を専業としている。ホームページが、かなり充実していることもあり、料金表など詳細に見ることができるようになっている。当紹介所の家政婦(夫)は長期就労が多く、20年にわたることもある。

1. 求人者の申込

(1) 求人者からの問い合わせや相談の内容

問い合わせは、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。問い合わせ時に、家政婦(夫)をお願いしたいと申し出る求人者が多いので、10件連絡がくれば、そのうち9件は求人受理につながるような状況である。問い合わせはリピーターも多い。求人者の声や話し方も知りたいのでメールで問い合わせが来ても、紹介所は必ず電話をする。声から、厳しそうな方、イライラしている感じの方等、どのような求人者なのか判断する。

求人者には、雇用主になるのは求人者であることや、家政婦(夫)に賃金等を直接払いする必要があることを説明している。リピーターが多いので特に求人条件の設定についてアドバイス等はしないが、新規の求人者の場合、家政婦(夫)の賃金、紹介手数料、交通費、求人受付手数料について、それらの支払い方法も含めて説明する。求人者によっては交通費の上限要望を伝えてくる場合もある。

(2) 求人ニーズの把握

求人ニーズは電話の聞き取りで確認している。メールでの問い合わせの場合も、紹介責任者が必ず電話で再度確認をしている。しかし業務内容は、家政婦(夫)が就業してみないと分からないこともある。求人申込みが具体化してきたら、紹介責任者が求人者の名前、住所、領収書や請求書の宛名、家族構成、そして要望する仕事内容を詳細にわたり聴く。

(3) 事前訪問および三者面談

住み込みの依頼でも、殆ど電話で相談を済ませており、どうしてもと言われなければ事前訪問は行わない。最近では、求人者がどんな紹介所かと直接紹介所に来ることが増加している。家政婦(夫)が個別に直接、求人者宅に面接に行くので3者面談も行わない。

(4) 業務範囲の明示

求人を受理した時は、「紹介状」、「パンフレット」、および「料金表」を求人者に送付し、家政婦(夫)には「労働条件明示書」を渡す。「紹介状」には就業する曜日、時間、時給のほか、食事が持ち込みの場合は、食事代や交通費も記載している。「労働条件明示書」には業務範囲も明示している。「雇用契約書」は基本的に紹介所では作成していないが、求人者はリピーターが多いので、長年にわたり使っている場合などでは、家政婦(夫)と求人者間で交わしてもらっている。

(5) 勤怠管理

「勤怠管理表」は家政婦(夫)が1ヶ月に一度、紹介所に提出することになっており、日々の出退勤時間や業務内容などの業務実績等を記載している。

2. 家政婦(夫)の選定

求人条件に合う適任者、次いで、交通費の問題があるので通勤時間とか交通費で優先順位を決める。交通費は定額としており、一定金額を上回る場合は、家政婦(夫)の自己負担になる。

希望収入等の労働条件については求職受付の面接時に聞いており、希望を求職票に書いてもらっている。家政婦(夫)には幾つかの紹介先候補を提示して、1週間稼働すると幾らの収入になると計算したものを見せ、どこに働きに行きたいか家政婦(夫)の希望就業場所や時間も考慮しながら選択させる。最終的には求人者との面接の結果で決まるので家政婦(夫)が希望しても決定されないこともある。住み込みの場合は空いてる人、求人者のニーズに適合する年齢の順で選定する。

適任者がいない場合は、求人者に対し、当所と信頼関係のある紹介所に行ってみてはどうかとアドバイスをする。求人者の近辺にそういった紹介所がない場合は、派遣もあると助言することもある。

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時間試行雇用してみて、双方、良ければそこで本採用という形も増えている。スキルの的には、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ことで本採用になるケースも増加している。

家政婦(夫)の求職登録時に面接を行っているので、紹介対象者の選定要件はあるが、面接した所長や紹介責任者の印象を大事にして適任者を決めることが多い。例えば、求職登録の面接時には、物腰がよいか、言葉遣いはどうかをみている。介護については特に資格を持っていなくても、親を看ていた等経験がある場合もあるし、調理師の免許を持っていなくても料理が得意な人もいる。そのため、マッチングでは求人者のニーズの把握が重要である。

紹介しても家政婦(夫)が即答する場合と、考えるとして返答を保留する場合があります、後者の方が多いので、紹介所は複数の家政婦(夫)に声をかける。

求人者によっては、家政婦(夫)を複数見て、その中から選定したいといわれる場合もある。その場合、日程と時間をずらして求人者宅に複数人の候補者に面接に行ってもらうが、紹介責任者は付いていかない。日程や時間をずらしてもらうのは、求人者によっては、面接の時に、家政婦(夫)の家族構成等を知りたがる場合があるが、他の家政婦(夫)がいる前で話したくない、人に聞かれない家政婦(夫)もいるためである。また、求人者自身の選定基準が曖昧なために、いろいろなタイプの家政婦(夫)を紹介せざるを得なくなるにもかかわらず、結局、誰と決めてくれない場合もある。面接前に、家政婦(夫)には、面接のため、きちんとした格好をするよう、服装等、注意をしており、ファッショナブル過ぎる家政婦(夫)の場合は、地味めの格好で行くように伝えている。

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、折角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)と面接をした時に、この家政婦(夫)は精神的に強いかわかりかをチェックする。また、仕事を紹介する時に、大変そうな求人者の場合、こういう求人者だが仕事が出来そうか、と正直に家政婦(夫)に伝える。中には達成意欲の高い家政婦(夫)もいて、大変かもしれないが、やってみようという場合は、お願いしている。紹介所が心配していても求人者と家政婦(夫)同士相性が合い結果的に長期就労になることもある。

3. 求人者への求職者の紹介

(1) 紹介時の説明

家政婦(夫)の経験、技能、性格などの家政婦(夫)の特性をアピールして求人者に紹介している。黙ってやってくれる家政婦(夫)がよいという場合や自分の家のやり方に沿ってくれないと嫌だという場合など、求人者の意向もそれぞれの違いがあるので、求人者には、家政婦(夫)の詳細は話しにくい。そのような求人者の好みなどに関する情報は、家政婦(夫)が紹介所に報告してくれるまではなかなか把握できない。

(2) 禁忌事項などの注意

注意事項については、個人情報を含む場合があるので文章では示さず、口頭で伝える。仕事内容については、電子メールが利用できる場合は、家政婦(夫)にメールで詳細を伝える。例えば、2世帯住宅の求人者宅はインターフォンも2台あるので、右側のインターフォンを鳴らしてください、出勤初日はマンションの下に着いたら求人者に電話を入れてくださいといった注意事項も伝える。セコムの取り扱い、ディスポージャーやIH調理器の使い方等、必要なことはその都度伝える。求人者に、金品や高価なものは、置かないようになどの注意書きは渡していない。

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。

4. 紹介後の対応

(1) 求人者へのフォローアップ

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、40ページの資料にもあるように、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。しかし、家政婦(夫)が新しく紹介した仕事に就労し始めた場合は、家政婦(夫)から1カ月ごとの勤怠報告があった際に様子を聞くことにしている。

(2) 家政婦(夫)の病気欠勤、遅刻早退、求人者からのキャンセルへの対応

遅刻早退については、家政婦(夫)から直接求人者に連絡し、その後に紹介所に報告してもらう。家政婦(夫)には、個人の電話番号は求人者に原則として教えないとの方針をアドバイスしているが、買い物に行き詰まったものが無い時の連絡等で必要な場合もあり難しい。こうした場合は、出来ればLINEやSMSで連絡するようになっている。電話番号を教えてしまうと求人者から明日来る時はxxを買ってきてほしい等、連絡が入ることや常識的ではない時間に電話が掛かってくるとも懸念される。また、家政婦(夫)との契約が終了しているが、その連絡先を削

除せず必要なときに、家政婦(夫)に直で頼もうとする求人者もいる。最終的には、家政婦(夫)側に連絡先を教えるかは任せているものの、仕事上の不便さもあり難しい問題と捉えている。

求人者からのキャンセルの場合は、家政婦(夫)に連絡してもらい、家政婦(夫)から紹介所に報告してもらうようにしている。たまに、求人者から紹介所に直接、キャンセルの連絡が入ることもあるが、その場合は、紹介所から家政婦(夫)に伝える。

(3)労働条件の変更・途中解約の申し入れの対応

仕事のできに対する要求水準が非常に高いなど求人者が厳しい人の場合、または難しい人の場合や、業務に介護が入って大変な場合には、時給を上げる交渉をすることもあるが、家事サービスのみでの賃上げは難しい。ただ、例外的に賃金が上がったケースもある。

就労後、求人条件と異なることとなった場合、家政婦(夫)と紹介所で調整する。業務内容に関しては、求人者と家政婦(夫)間で話し合ってもらい、可能であれば当該家政婦(夫)が引き続き対応する。話し合いの結果は家政婦(夫)から紹介所に報告してもらう。労働条件の変更について、改めて「紹介状」や「労働条件明示書」を作成し直すことはなく、求人者から了解を得るので、それを踏まえて家政婦(夫)に手書きで修正してもらう。就業時間や支払い方法について変更があった場合は、求人者や家政婦(夫)から報告や連絡がある。請求書や領収証の宛名を個人から会社宛にして欲しい、逆に会社から個人にして欲しいと変更がある場合がある。変更の場合は、求人者に渡した書面は特に書き直して渡していないが、当紹介所の書面は修正する。

スキルの問題というよりも、相性の問題で家政婦(夫)を代えて欲しいとなることは多い。例えば、スキルがとても高く、料理を3時間で10品作るなど仕事が早く何でもできる家政婦(夫)だが、自分に自信もあるだけに自我が強くなってしまっているような場合がある。家政婦(夫)の仕事としては、1つの家庭の中に入り家庭の味などを覚えるのも大事なポイントなので求人者の要望と乖離することもある。

一般的には通常、雇用主が指示し、家政婦(夫)が指示を受ける関係なのだが仕事出来る家政婦(夫)だと力関係が同等になってしまい、求人者から、料金を払って雇っている側なのに家政婦(夫)から色々と言われると断られた場合がある。歴代の家政婦(夫)は、その家のやり方に合わせていたが、ある家政婦(夫)が就労し始めてから、本人の仕事がしやすいように求人者に確認もせず半強制的に掃除の仕方を変えたり、掃除に必要な物を買ったりしていた。現在、代替りの家政婦(夫)が見つかったら交代して欲しいと要望が出ている。

(4)トラブル時の対応

途中解約の場合は、家政婦(夫)本人から、どんな感じだったか事情聴取する。家政婦(夫)によっては、次の仕事も考慮し、自分がどうして解約になったのか理由を知りたい人もいる。その場合は、正直に求人者からの意見を説明し次回からは気を付けたほうがよいことをアドバイスも兼ねて伝える。

途中解約の理由が、理不尽な場合もある。その場合、家政婦(夫)に求人者から、このような連絡が来たと伝えることもある。家政婦(夫)は、仕事を丁寧にやったつもりでいても求人者はやっていないと判断する場合もあれば、見る所が違う場合もある。例えば家政婦(夫)がカーテンの下など、よく見ないと分からない所を綺麗にしても全体的に散らかっていたりすると、仕事全

体が駄目と決め付ける求人者もいる。クレームが出ても、家政婦(夫)のこのような一生懸命やろうとしている気持ちを大事にし、なるべくかばうように求人者に話をする。

(5) 家政婦(夫)からの就労停止要望への対応

求人者から物を壊した、物が無くなった等言われても、我慢して頑張って就業を続けていたが、家政婦(夫)がだんだん耐えられなくなり、「来週辞めたい」と言ってきたことがある。このように、ほとんどの家政婦(夫)は理不尽なことがあっても、我慢して就業していることが多い。

そのため、家政婦(夫)からの就労停止の要望は、自身の親の介護の必要性や家政婦(夫)のご主人が病気になり看護が必要、また家政婦(夫)が出身地に帰るという理由が主である。

(6) 事故の発生への対応

賠償責任補償制度については、紹介責任者が家政婦(夫)に説明をしている。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、どうしたらよいかと聞いてから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、その場合に破損していない物もあれば、両方を写真に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。パリの蚤の市で購入した物など、物によって金額が不明で弁償できない物もあるので、直ぐに弁償しますとは言わないようにと伝えている。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は出ないということも家政婦(夫)に説明している。

プロとしての「心得」

Point 1 第一にお客様のご依頼内容をうかがい、細かく確実に打合わせをする。

その際、不可能なことはその意思を忌憚なく申し上げる。

※掃除の場合は道具の場所・洗剤は何を使えば良いか優先順位など

料理の場合は味付けの好みや食材の好き嫌い。アレルギーが出てしまう食物は無いのか、鍋・釜・調味料の場所はどこか等、確認をお願いします。

住み込みの場合 日給が高額の為、ご家庭によっては起床・就寝・入浴時間などが違う為、そのご家庭に沿った対応をする。

Point 2 通勤の場合は、規定時間の少なくとも 15 分前には伺って身支度をして仕事に就く。

基本的に昼食時間も料金に含まれているので、短時間で済ませて仕事にかかる。

Point 3 特に初回は「 から参りました〇〇でございます」と申し上げる。

挨拶は出勤退出時のみならず、心を込めてきちんとする。

Point 4 映画やテレビで放映されているような紹介所も、家政婦さんも創りごとであるということを自覚する。

Point 5 出入りの方々（職人さんも含む）やご近所の方々などとの余計なおしゃべりは嫌われる許である。

守秘義務があるので、過去に伺っていたお客様の個人が特定されるような具体的な話はしないでください。

Point 6 勤務中に煙草は決して吸わない。頭髪はいつもきちっと束ね、衣服とともに清潔を心がける。

Point 7 勤務中に使用するガス、電気（キッチン）、アイロンなどの電化製品の取扱には十分注意をする。また、私用電話はしない。

Point 8 言葉遣いは長期となっても馴れ合いのないようにする。

またお子様に対しても丁寧な対応をする。

Point 9 仕事に関して指示がない場合は、「何を致しましょうか」と伺って取り掛かる。

Point 10 家具、カーペット、床、ガラス等の掃除・みがき方は家庭ごとにそのやり方が異なります。特に料理の味つけに関しては各人の好みが違う為、ご主人様に十分うかがってからする。食後その感想も確認する。 自分の主義主張は謹む。

Point 11 買い物を依頼された場合、レシートを提出して残高を報告する。

Point 12 通勤者は帰宅する際、仕事を残さず翌朝の食事もうかがって対応する。

Point 13 掃除機のコードを引っかけて骨董品を破損した例があるので、面倒でも掃除機を移動する折には引きずらず手で持って移動する。

Point14 小さなお子様のいらっしゃるご家庭は、火の扱い、熱い物の扱いには十分に注意する。

＊当社では基本的に「お子さんのお世話をする時には家事はしない。」

「家事をする時はお子さんのお世話はしない」とさせていただきます。

※何か事故や怪我をさせてしまった場合、責任を負いかねる為

Point15 電化製品・器具で使い方が解らない場合は、必ずうかがってから使う。

＊お客様もお忙しいので、必ずメモを取ってください。

Point16 給与計算に馴れていない方は、事務所より説明を十二分に受けて下さい。

(電話等で確認ください)

Point17 やむを得ないお休みや遅刻は必ず、その日でなく前日早めに

お客様に申し上げ、交替が必要な場合はお客様と相談の上、事務所に速やかにご連絡下さい。＜報告・連絡・相談を忘れずに！＞

※自分勝手な判断はしないでください。

Point18 お客様に対しては感謝の気持ち「働かせていただいている」という自覚を持ってお仕事をして下さい。一人でも不信、不誠実な人がいるという悪評が立つと、他の真面目な方達に迷惑がかかりますので、ご要心下さいますようお願いします。

信用にも関わりますのでお客様へ借金の申し出をする事もおやめ下さい。

以上 健康に留意して働いて下さい。

G家政婦(夫)紹介所

～新規の仕事の場合、就業開始後早期に求人者に様子を聞きに行きフォローアップを実施～

G紹介所の設立は昭和30年。家政婦(夫)紹介業のほか、介護保険事業のうち在宅介護を兼業している。紹介責任者や事務員は、全員ヘルパー2級を保持。

1. 求人者の申込

(1) 求人者からの問い合わせや相談の内容

受付段階では、求人者の要望や困っていることについて全体的な話だけを聞く。当紹介所は家事サービスのみは少なく、ほとんどが家事サービスに介護が付いたものである。

問い合わせは求人者を始め、地域包括支援センター、居宅支援事業所などの介護関係の機関からくる。利用者の退院後、家政婦(夫)が対応可能な仕事の範囲に関することや、施設にヘルパーを入れてほしい、または施設に入所している個人付きのヘルパーは、いないか等の相談がある。病院の場合、看護師等が少ない時に家政婦(夫)の対応可能な仕事の範囲で介護や調理をはじめ、どこでも人が不足しているところに入って欲しいと要望がある。また旅行や別荘に同行して欲しいという要望もある。在宅看取りケアに家政婦(夫)が対応できるか等、連絡が入ることもある。

電話の相談が一番多く、次はファックス、口コミも多い。ファックスにも使える申込用紙を当紹介所のホームページ内に掲載しており、そこに大まかな内容を書いて送ってくることもあれば介護センターが家政婦(夫)紹介所に隣接しているので、介護保険との組み合わせや、介護に対応できる家政婦(夫)がいるか、更には「住み込み、夜勤、日勤で長時間、仕事に対応できる家政婦(夫)はいるか」等と聞かれることが多い。求人者の要望を丁寧に聞いて、取りあえず自費なので介護保険サービスとは違い、おむつ替え等、指示通りに対応するが、医療的な吸引や胃ろうはしない、と伝える。問い合わせ後に「パンフレット」、「賃金表」、「基本的にこれは守っていただくこと」を書いた案内書等に面接の日程時間(介護の時のみ)を書いたものを同封して、求人者に送付する。職業紹介業の仕組みが分からないと言う求人者には(公益社団法人)日本看護家政紹介事業協会作成のパンフレットを渡す。

(2) 求人ニーズの把握

相談の電話が来たときに、紹介責任者が詳細に聞いてニーズを把握し、聞き取ったことは、紹介所のノートに記入、個人情報の詳細も書きとっている。電話のみで求人申込書に記入してもらえない場合、紹介責任者が求人者に代わり求人申込書に書き込み、その他の情報はノートに記入する。

具体的な要望としては例えば、若い共稼ぎ夫婦で子どもが幼い場合、短時間で仕事をする掃除上手な家政婦(夫)がよい、高齢者は家族が安心して任せられるようなコミュニケーションが取れる、感じの良い家政婦(夫)がよい等といったことがあり、求人者の年代によって家政婦(夫)に対するニーズが異なる。また、料理を作って欲しい、医者や美容院に連れて行って欲しいといったことを求人者が気兼ねなく頼める家政婦(夫)の人間性も重要である。

(3) 事前訪問および三者面談

介護の場合は事前訪問を行うが、家事サービスの場合は求人者から、どうしても来て欲しいと要望がある時のみ事前訪問を行う。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。その結果、採用か否か求人者から紹介所に電話で連絡が入る。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。

家政婦(夫)を単独で訪問させて、面接を行うが、どうしてもと求人者に言われた時は、紹介責任者も同行する。介護の場合は訪問看護師、ケアマネジャー、サービス提供責任者等、他の方もいる場合がある。また、カンファレンスに同行して欲しいと言われることも多い。カンファレンスでは医療行為はできないと必ず伝え、労働条件をやむを得ず変更する場合、必ず紹介所に電話が欲しいなど要望を伝える。

(4) 業務範囲の明示

雇用が決まったら、求人者に「紹介状」、家政婦(夫)に「労働条件明示書」、「雇用契約書」を渡す。

業務範囲については、求人申込書と申し込みに際して聞き取ったメモをもとにして、紹介状に明示している。家政婦(夫)にも詳細に書いた業務内容を渡すが、求人者の個人情報を書いていない。

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、求人者が納得できない場合、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、求人者宅で必要なものは揃えてくださいとお願いしている。

2. 家政婦(夫)の選定

求人者と直接会って話をしたり、電話で対応したりしているので、求人者がどんな方か、どんな家政婦(夫)を希望しているのかが分かる。求人票の内容を踏まえて適任者を 3、4 人選択し、家政婦(夫)に求人者宅へ 1 人ずつ面接に行ってもらう。1 人目が不調に終わった場合は、2 人目を求人者に紹介するが要望が厳しい求人者の場合、3、4 人紹介しないといけないこともある。採用後、就業しても相性の問題で断わられる場合もある。

事前訪問の時に、求人者が仕事をしながら親を看ているため、お店の片隅にベッドが置いてあり、そこに利用者が寝ている場合もある。そのような場合、驚くような環境でも違和感を持たないで順応できる家政婦(夫)を選定する。

適任者は、求人者や利用者のニーズに合う人。大丈夫かなと思う家政婦(夫)もいるが、感じが良い、優しいなど紹介責任者などとマッチングについて相談する。希望収入等の労働条件については求職受付の面接時に聞いて書いてもらってはいるが、経験や今までの仕事の内容の方を重視して紹介対象者を選定している。もし今、希望収入に満たなくても仕事を一生懸命していれば収入は後で付いてくると家政婦(夫)に伝えている。

求人者(利用者)の体格が大柄で車イスなどへの移乗が困難な場合、家政婦(夫)も高度な能力が求められるので能力第一になるが、求人者に気に入ってもらうことも条件の1つになる。家

家政婦(夫)にどんなに高度な能力があっても、性格の問題で嫌という求人者もいる。例えば、性格的にぎすぎすした家政婦(夫)や笑顔がない、言葉使いが雑、コミュニケーションをうまく取れない等、問題はあがあるが介護の能力が高い人の場合、求人者に短所を先に伝える。また、家政婦(夫)がご両親を看た等の経験がある場合、有資格者のように技術的に専門的な経験は無くても求人者と心が繋がると判断し、病院や施設の仕事を紹介するとうまくいくこともある。このように家政婦(夫)の長所と短所を求人者に素直に伝えて紹介すると、少々難があっても、仕事をきちんとこなせば求人者は喜び、信頼に繋がる。

マッチングは勤で行っている。最近、求人者が雇う人を見る目がシビアになってきた。現代は、共稼ぎ夫婦が多くなり家事代行専門サービスの会社等、色々なサービスを利用する求人者も増加している。このため、そういったところと比較されることが多くなり、求人者の要望や期待値は、段々高くなっている。あまり期待に反しているような家政婦(夫)を紹介すると苦情になるが、交代要員を改めて紹介すると収まることが多い。就業場所、仕事内容、家政婦(夫)の年齢、能力等、全部加味して対応できるような人がいない場合は他の紹介所を紹介する。

また、最近は人材不足なので1求人者宅に、2つの紹介所から入ることが多くなってきた。1週間続けて同じ紹介所に入って欲しいという要望があっても、木、金、土なら人材がいるが、他の3日間は人材がいない場合、木、金、土は当紹介所が入り、他の日は懇意にしている別の紹介所に頼んで入ってもらうことがある。

3. 求人者への求職者の紹介

(1) 紹介時の説明

技能、経験、性格が全てで、特に順番は無い。しかし、表面的な特徴が求人者にマイナスに取られることがある。その場合、例えば、「紹介する家政婦(夫)は、40年病院でも施設でも仕事をして経験もあるが背が低い。まず、見かけじゃなくて仕事ぶりを見てください」と先に求人者に説明する。一度ではあるが、130センチと背が低い家政婦(夫)が、求人者に、「こんなに背が低いのに介護できるの。移乗等の仕事でちゃんと安全確保できるの。」と言われてしまったことがある。どんなに家政婦(夫)にやる気があっても、そのようなことを言われたら本人のモチベーションも下がると考慮して、このように説明するようにした。

(2) 禁忌事項などの注意

禁忌事項は求人者から直接、家政婦(夫)に伝えてもらっている。今までの例としては、2階は掃除しなくても結構、また、要介護者はいるが、介護は不要で掃除だけやってもらいたい、調理の場合、何を使わないで欲しい等である。

アレルギー等、必要な安全管理事項は直接求人者から家政婦(夫)に伝えてもらうようにしているが、求人者が高齢者であれば、ケアマネジャーや地域包括支援センターの方が代理で注意事項を書くこともある。勤怠管理は紹介所がスケジュール表で行っている。

4. 紹介後の対応

(1) 求人者へのフォローアップ

定期的に求人者のフォローアップを行っている。新規の場合、家政婦(夫)が求人者宅で2、3回仕事をした後に必ず、どうですか、使っていただけますかと様子を聞きながら、フォローアップ

づしている。家政婦(夫)を交代して欲しいと言われても直ぐに代わりが見つからない場合は求人者と家政婦(夫)に説明し、交代要員が見つかるまで継続してもらう。また、契約更新時には必ずフォローアップしている。

(2) 家政婦(夫)の病欠、遅刻早退、求人者からのキャンセルへの対応

以前、家政婦(夫)から病欠、遅刻したいと紹介所に連絡があったので求人者に連絡を入れたら家政婦(夫)から何も聞いてない、紹介所が操作しているのでは、と苦情が出たことがある。紹介所が家政婦(夫)のスケジュール管理を自由に操作出来ると勘違いされたようだった。家政婦(夫)が病欠、遅刻する場合、求人者に家政婦(夫)と紹介所双方から連絡を入れる。

電車の遅延や、運行停止が多い土地柄、求人者に電話番号を教えるのは家政婦(夫)次第である。共稼ぎの若い求人者は、紹介所を通して連絡はしない。業務内容が掃除、洗濯の場合は命に関係ないので欠勤の場合、求人者から交代要員も要らず欠勤して大丈夫と言ってもらえる。求人者からのキャンセルは家政婦(夫)に直接連絡が入るか、又は紹介所に連絡が入る。

(3) 労働条件の変更・途中解約の申し入れの対応

家政婦(夫)が就業後、労働条件が変更されたときは、紹介所と家政婦(夫)が改めて相談する。求人者に言われた場所に出勤したら、就業場所が、ここではなく母の家になる、又は、娘の所に手伝いに行つて等、変わることはよくある。就業場所の変更は、遠すぎる、交通費がかかりすぎる等が理由で家政婦(夫)が仕事に行けない場合もある。交通費は定額としており、一定金額を超えた場合、家政婦(夫)の自己負担になるので求人者との話し合いで人を代えることもある。

このように就業場所をはじめとした労働条件等の変更は家政婦(夫)からの連絡、報告で分かることが多いが、その際は紹介所が求人者に連絡を取って確認して話し合う。

家政婦(夫)の作る料理の味が求人者の口に合わないという理由で、求人者が不満を感じ途中解約になったことがある。このようなことは家政婦(夫)が仕事慣れしてしまい、自己流のやり方を求人者に押し付けることが原因である場合が多く、その結果、求人者が家政婦(夫)とコミュニケーションが取れないという理由で途中解約になってしまうことがある。

(4) トラブル時の対応

介護の場合、看る人が誰もいなくなるときは、命に関わることもあり、必ず誰かを行かせる。もし、人材確保が出来ない場合、紹介責任者や事務員が皆、ヘルパー2級の資格保持者なので、安全確保のため、求人者宅に行き、その場合は無償で対応する。命に関わるため、求人者が1人になる場合は、とにかく穴をあけない。そのような対処をしているので、求人者から安心を得ている。また、ケアマネジャーから、夜の8時に電話が入り翌日どうしても、家政婦(夫)を紹介して欲しいといわれたら必死で探す。当紹介所は、そんな要望にも対応しているので信用を得ている。

求人者から家政婦(夫)と相性等が合わないことが原因で問題が発生したと連絡があった場合は、このように聞いたけれど、大丈夫、と正直に家政婦(夫)に事情聴取する。紹介所は実際の家政婦(夫)の就業中の様子を実際に見ていないので頭ごなしに伝えない。求人者から明確な苦情があれば伝えるが家政婦(夫)も悪気が無く行っていた場合もある。

途中解約になった時は、家政婦(夫)に正直に話す。理由が明確な場合、家政婦(夫)も理解出来るので、次の仕事に活かせる学習できる。具体例としては、掃除の場合、排水溝等の掃除をしてくれないが、それは基本のキではないか、また、四角い部屋を丸く掃いているので隅に埃がたまっていることが気になる等、家政婦(夫)の仕事のやり方が雑と不満が出たり、お金に替えられない高価な物品を壊したりした場合もある。

求人者から、両親と話さず適当にあしらいながら仕事をしてくださいという要望は結構多い。また介護の場合、色々な関係者と一緒になって利用者を支援しながら見守っていくことになる。このため、一緒に働いている人達とコミュニケーションが上手く取れないといけけないので、いくら家政婦(夫)が良い仕事をしていても協働出来ないことが浮き彫りになりクレームに繋がりがやすい。

(5) 家政婦(夫)からの就労停止要望への対応

家政婦(夫)が求人者からの要望に対して、能力的についていけないことや、求人者から頼まれる業務量が増えキャパシティを超えてしまうことが、家政婦(夫)からの就労停止要望につながることがある。

例えば、求人者が掃除に細かく、仕事中、後ろからいつも付いてくる、求人者とコミュニケーションが上手く取れない、他の家政婦(夫)との人間関係といったことが原因となることもある。このような場合は、交代の家政婦(夫)を紹介する。

家政婦(夫)からの申し出で就労停止となる原因は、自身の家族の世話をしないといけなくなったことや実家に帰るなど自己都合が多い。

(6) 事故の発生への対応

求人者には、賠償責任補償制度に入っており、その保険内で対処すると伝えている。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。しかし、教えてあっても事故が起きた時には家政婦(夫)が対応を忘れてしまっている場合も多い。紹介所も、求人者にお詫びは入れるが、その前に状況把握等もしっかりしないといけけない。たまに、家政婦(夫)と求人者間で話が異なることもある。賠償金額は、紹介所が肩代わりはしないことや、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ないこと、領収書が無いと保険が出ない場合もあることを家政婦(夫)に伝えている。

◎トラブル防止対策

1. 金品の贈与に対して

①利用者から金品をくれるといわれても、断る決断ができる自分を大事にします。個人のボランティアとして介入するのではなく、“その人の日常生活の支援を職業とするプロ”としての自覚を持ちます。

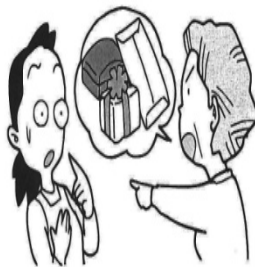
②一度金品を受け取ると、必ずといっていいほど習慣化されてしまい、お互いの関係が悪くなります。

③金品を受け取ると、それが欲しくてやっていると誤解されやすくなり、また、自分でも後ろめたさが残って業務がしにくくなります。

そのため金品に対しては毅然とした態度で受け取らないことが大切です。そうすることが、ホームヘルパーの社会的地位の向上につながります。

④特に、現金の場合は絶対に受け取らないことです。必ずトラブルにつながります。当事業所においてはホームヘルパーを辞めざるを得ない状況になります。

⑤品物についても職業モラル上、丁重に断るのが基本です。



2. トラブルを生じないための注意点（買物の場合）

①買物を頼まれた場合、必ずメモをとって、必要な物の数量を確認します。

②自分が仕事をするうえで必要と思われる物であっても、必ず了解をとってから購入します。

③まとめ買いしておいたほうが割安になる物でも、自分の判断で購入しないこと。あらかじめ予想のつくときは、購入するかどうかの確認をとっておきます。

④いくら安い店があったからといって、仕事中に絶対自分用のものを購入しないこと。お金が別だとわかっていても、トラブルのもとになります。

⑤買物に行く時間を話しあい、出かけるときは声をかけて了解を得てから出かけるようにします。

⑥利用者、家族との金銭の貸し借りや立て替えは絶対にしないこと。あなた自身や事業所に対して利用者や家族が不信感を持つようになります（買物以外の場合でも）。

3. お金の確認

①預かった金額は双方で確かめ合います（介護日誌の「現金預かり証」に記入）。

②買物の領収書（レシート）を訪問先のノートや家計簿に添付します。

9. サービス内容や日程の変更がある場合は、利用者や家族から事業所（サービス提供責任者）に連絡してもらいます。

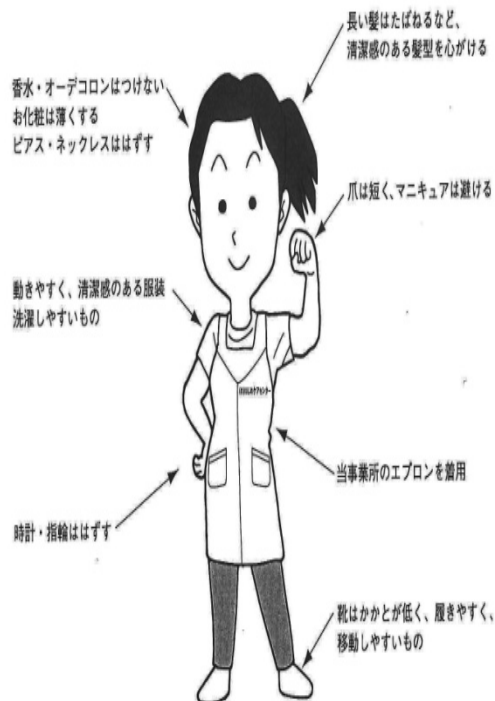
10. サービス終了後、流水で手洗いとうがいをし、着用していたエプロンなどは中だたみにして持ち帰ります。

11. 次回の訪問予定を告げ、利用者、家族にそれぞれに終了のあいさつをして、退室します。

《終了時のあいさつのポイント》

“もしかしたら、明日はお会いできないかもしれない。今日のこのときで最後かもしれない”という気持ちを持つことができれば、ここを込めて利用者のお顔をしっかりと見て、「今日はこれで失礼させていただきます。また、明日おうかがいたします。どうぞお大事になさってくださいませ」と心穏やかなあいさつができます。

◎ 業務時の服装



◎ 訪問時ヘルパーが持参するもの

（介護サービス用のヘルパーかばんを準備しましょう）

- ①介護日誌 ②業務指示書 ③緊急時連絡票 ④エプロン ⑤靴下 ⑥ハンドタオル ⑦衛生グッズ（手指消毒薬、使い捨て手袋、マスク、絆創膏、アルコール綿）⑧時計（秒針つき）⑨筆記用具、メモ帳 ⑩ビニール袋 ⑪印鑑



H家政婦(夫)紹介所

～就業初日に必ず行う三者面談において求人者宅の環境等の確認とともに業務に対する留意点は家政婦(夫)に直接説明いただきたい旨を求人者に要請～

H紹介所の設立は昭和30年。家政婦(夫)紹介業のほか介護保険事業のうち、訪問介護、通所介護等を兼業している。登録家政婦(夫)の数は多くないが、地域密着という形をとっている。ホームページで毎月通信を発行し、日常業務の様子を写真などで紹介している。

1. 求人者の申込

(1) 求人者からの問い合わせや相談の内容

訪問介護も行っているので当紹介所のヘルパーが入っている顧客から、家政婦(夫)の単価が安いこともあり、介護保険では対応できない利用者ケア等についての内容が含まれた問い合わせがある。具体的には、高齢者で体調が悪く、日常生活における家事や住居の掃除等が行えず手伝ってくれる人はいませんか、という問い合わせが多い。また、外国人の求人者から帰省中も安心して掃除を任せられる人はいないかと言う問い合わせや、高齢者夫婦でご主人が奥さんの面倒を見ていたが入院することが決まり、夜間泊り込みで奥さんの面倒や見守りをして欲しいなどの問い合わせもある。24 時間泊まり込みの場合は、家政婦(夫)に休憩時間を取らせてもらうことを伝える。

家政婦(夫)と求人者の相性の問題や、仕事の向き不向きも含めて、紹介した家政婦(夫)が求人者の要望に合致しているか否かは就業後に様子を見ないと分からないため、取りあえず面談に行くと伝える。家政婦(夫)の賃金、紹介手数料、交通費、それらの支払に関することなどの話をする。交通費については、家政婦(夫)が車で通勤する場合でも、基本、公共の交通機関を利用していることを前提に設定していることや、直接家政婦(夫)が求人者に交通費を請求することを説明する。

当紹介所の登録家政婦(夫)の数は少ないので、営業の手をあまり広げず、家政婦(夫)を使い慣れたお得意様の顧客を中心に、できる範囲で対応するような形をとっている。

(2) 求人ニーズの把握

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とっていく。1ヶ所に2人以上の家政婦(夫)を紹介する場合は、誰と誰を送るか等も書いていく。ニーズの把握は、家政婦(夫)が就業後、トラブルが起きた時の対処に役立つため、日常生活や住居の様子等も聞き取りをしておく必要がある。

(3) 事前訪問および三者面談

介護サービスのみならず家事サービスの場合も事前訪問には紹介所が必ず行く。登録家政婦(夫)が少ないので、聞き取りの内容を基に紹介所長の頭の中で、この求人者には、この家政婦(夫)がマッチするであろう等が出来あがる。候補の家政婦(夫)に仕事の打診をして都合の確認を取り、面談の日を決める。求人者が急いでいる場合、候補の家政婦(夫)も事前訪問に

同行し三者面談も行う。

事前訪問では、求められている仕事内容の確認を行う。また文書の「標準賃金及び手数料など」で賃金、手数料等について、文書の「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。

就業初日に必ず三者面談を行っている。就業初日 30 分前に、所長が求人者宅の家庭環境の様子を確認し、掃除や家事に必要な用具の保管場所や求人者の人柄を確認する。その時に、「道具の場所、気を付けて欲しいこと等は、家政婦(夫)に直接説明してください。」と伝える。病人の見守りの場合は、利用者が休んでいる部屋がどこにあるのか確認するとともに、トイレやお風呂の場所の確認をする。

紹介所長から、紹介する家政婦(夫)の経験について求人者に説明する。そのうえで、まずは 1、2 回でも仕事のやり方、様子や相性等を見てくださーいとお願ひしている。三者面談の結果、求人者と合わない、勤まらないと家政婦(夫)が判断した場合は、他の家政婦(夫)の紹介を求人者に提案するが、登録家政婦(夫)が少数のため、他の紹介所を紹介し、そちらに当たるよう願ひすることもある。

(4)業務範囲の明示

紹介所は雇用関係が成立した場合、求人者に「紹介状」、家政婦(夫)に「労働条件通知書」、「雇用契約書」をまとめて渡す。業務内容については、求人者が家政婦(夫)に直接指示したり、相談してもらったりするようにし、家政婦(夫)がやりますと言えば、やってもらえると説明している。仕事内容は、都度、求人者の指示や指揮命令によるものなので特に明記はしていない。

(5)勤怠管理その他

家政婦(夫)に「勤怠管理」の様式を、求人者には家政婦(夫)のスケジュールを書き込めるカレンダーを渡している。

2. 家政婦(夫)の選定

登録家政婦(夫)の個性や仕事経験、家政婦(夫)の経済状況も大体理解しているので、どの家政婦(夫)に仕事を回すかは、所長の判断で選定している。適任者の選定の順番は、急ぎの場合は①都合が付く人②能力がある人になる。急がない場合は、①能力がある人②都合が付く人、同時に、通いやすさ、現在継続中の仕事との兼業が上手く出来るかどうかを考慮して選定している。候補者が複数いることはあまり無いが、その場合は、家政婦(夫)の経済状況と熱意によって選定する。その時は仕事の融通が出来る人から順番に決めていく。選定した適任者に、求人者からの聞き取りを基にした求人者宅の場所、交通費、業務時間、時給、業務内容、どのような家庭の求人者かを説明し、家政婦(夫)に仕事を受けるか確認して紹介対象者を決定する。

また長期の泊まり込みの場合、1つの求人者宅に2人以上家政婦(夫)が就労するので家政婦(夫)同士の相性は重要である。長期就労出来るかどうかに影響を及ぼすので相性は大事なポイントと捉えている。適任者がいない場合は、他の紹介所を紹介する。

3. 求人者への求職者の紹介

(1) 紹介時の説明

求人者に家政婦(夫)の経験、技能、性格の順に特徴や優れた点などをアピールすることを心がけつつ紹介する。紹介所は経験を考慮して紹介対象者を選定しているが、技能のレベルは求人者が見て判断してもらうことを伝える。料理を例にとると家政婦(夫)が作った物が上手か下手か、口に合うかは求人者が決めることでもあり、許容範囲も決めていただく。

仕事が長期就労に結びつくためにも、紹介所は家政婦(夫)には詳細にわたりアドバイスやフォローをする。初めて求人者宅に行った後は、どう思ったか家政婦(夫)に聞き取りをする。家政婦(夫)が色々と就業中気付いたことや、掃除等やりにくかったこと等を話してくれた場合は、このようにしてみたらどうか等の案を提供することもある。モチベーションを上げるために代わりになれるような適任者もないから頑張ってください、ということもよくある。

(2) 禁忌事項などの注意

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。

服装や、エプロンその他も、求人者宅で提供があれば、提供されたものを使用するように家政婦(夫)に説明している。

「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、高価な物などの管理は、求人者に行っていただくようお願いしている。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も明示してある。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者もいる。

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。

4. 紹介後の対応

(1) 求人者へのフォローアップ

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。

また、契約更新時に仕事を継続してもよいかを確認する際にフォローアップを行う。その時に改めて求人を受け付けて、紹介状など必要書類を作成する。事故が起きた時や求人者からの要望があった時にもフォローアップは行っている。何年か継続している求人者宅には、年2回程度、訪問している。

(2) 家政婦(夫)の病気欠勤、遅刻早退、求人者からのキャンセルへの対応

病気欠勤で家政婦(夫)が休む場合や遅刻する時は、直接、家政婦(夫)が求人者に伝える。家政婦(夫)の携帯電話番号も教えている。雇用関係は、家政婦(夫)と求人者の間にあるので、細かな調整は直接、当事者同士でやってください、と紹介所は求人者に伝えている。数日前

の求人者からのキャンセルも同様に、当事者同士で連絡をとりあっている。当日のキャンセルの場合は、求人者から紹介所を介して家政婦(夫)に連絡することとしているが、現在までに、当日の急なキャンセルというのは無い。

(3) 労働条件の変更・途中解約の申し入れの対応

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。その結果、家政婦(夫)からの就労停止要望、あるいは、求人者からの途中解約もあるが、そのようにならないように出来るだけ求人者宅に足を運び、誠意を尽くしている。

求人者からの契約の途中解約については、紹介所が理由を聞く。求人者に家政婦(夫)の不満や苦情などの事情聴取をすると、紹介所も納得できる内容が多いが、中には、求人者の気分や感情等、理不尽な理由で途中解約になることもある。

家政婦(夫)が途中解約の理由を聞きたいと申し出てきた場合のみ、納得できる理由であれば説明する。家政婦(夫)の申出があっても、理不尽と思える理由の場合は、敢えて伝えず、労をねぎらうにとどめる。途中解約につながるようなトラブルが起こる時は、兆候がなんとなく見える。

(4) トラブル時の対応

何か家政婦(夫)に問題があれば、求人者が紹介所に伝えてくる。その場合には、家政婦(夫)に、果たして本当にそうなのか、という事実関係の把握を行う。家政婦(夫)を信用しているが、家政婦(夫)に対し、どう思っているのかというニュアンスを交え、事情聴取する。家政婦(夫)もプライドが高い方が多いので、結局、紹介所は求人者の肩を持つのか、と家政婦(夫)の味方ではないと思わせてはいけない。このようなトラブルの場合、紹介所が言い方を間違えると、家政婦(夫)も考える隙もなく、「求人者が、そんなことを言うのであれば働くのが嫌なので行かない。」と、就労停止を要望する事態になりかねない。そうすると、交代要員を直ぐ出せないのが困ってしまう。

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、仕事がのろいと不平、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。結果的にクレームが出ても、家政婦(夫)の一生懸命やろうとしている気持ちを大事にし、なるべくかばうように求人者に話をする。

(5) 家政婦(夫)からの就労停止要望への対応

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。

また、家政婦(夫)から、求人者の雇用管理の問題で就労停止を要望してくることは通常はない。むしろ、家政婦(夫)が高齢になったことを理由として、就いていた仕事の終了時にこの際辞

めたいと言って就労停止になるケースが多い。ただし、就労停止の理由が本当に高齢となったためなのかは不明である。

(6)事故の発生への対応

家政婦(夫)には賠償責任補償制度のパンフレットを渡し加入案内をしている。求人者には、家政婦(夫)は個人で賠償責任補償制度に加入しているので、物損事故が起きた場合は、紹介所に責任は無いと伝えている。物品を破損した場合や人身事故が起きた場合、このような形で責任を取らせていただきますと、求人者に事前に説明はするが、賠償責任補償制度の細かい説明を紹介前にすると、紹介所は責任逃れをするとマイナスなイメージに取られやすい。

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。求人者や利用者が転倒等により怪我をした場合も保険で対応をさせていただきますと説明している。事故が起きた時は、求人者や利用者の家族の方にも保険の手続きの話をしてから手続きに入る。

家政婦さんが気をつけなければならないこと

1. 守秘義務

- 1) ご利用者様のプライバシーについて知り得たことは、自分の家族・友人や他のご利用者様にその方が特定できる形で話してはいけません。

情報交換としての連絡・相談は、必ず事務所へお願い致します。

- 2) 家政婦さんのプライバシーに関することは、できるだけご利用者様に話さないようにしてください。

ご利用者様からのクレームで意外に多いのが、家政婦さんが自分のこと、他の家政婦さんのこと（特に複数家政婦さんが入っているご利用者）会社のことをしゃべりすぎるといった内容のものです。

ご利用者様から見れば、仲間のこと、会社のことをしゃべる家政婦さんはご利用者様ご自身のこともしっかりどこかで話されていると思われるでしょう。

- 3) 家政婦さん自身の電話番号や住所などは、ご利用者様に教える必要はありません。

2. 時間厳守

- 1) 訪問時間は必ず守ってください。

やむを得ない事情で遅れる場合は、必ずご利用者様に連絡を入れてください。

3. 緊急時の対応

- 1) 緊急時には必ず事務所に連絡を入れてください。

（事務所の電話が通じないときは、代表者携帯まで）

- 2) 訪問中にどうしても迷った時、判断つかないことに出くわしたときは、事務所に相談してください。

連絡ができなかった場合でも、「～という場面があって、〇〇してしまった。」という報告は必ずしてください。

会社として知っておくべきことを知らないということが、ご利用者様との信頼関係を失うことになります。

遅れて問題が発覚しても対応できなかったり、ヘルパーの皆様を守れなくなることがあります。

4. 接遇

- 1) 「おもてなしの心」を表現する技術は「心の向き方」を前提とした「態度」と「言葉」
 - ・心の向き方……きちんと向き合っているか（その場しのぎをしていないか）
 - ・態度とは……顔（笑顔）、目配り、声（声質）、動作、~~ス~~ソツプ[°]、服装「言葉」がどんなに練れていても、態度・表現が悪ければ不合格。

- 2) 接遇上の言葉づかい（基本マナー／同僚との会話も同様）
 - ・人に不快感を与えやすい言葉を使わない習慣づけ
 - ー心が入らない頭からの否定
 - 「できません！」「今、無理です！」「後にして！」「聞いてません！」
 - ーものを頼むのに相手の都合を無視
 - 一方的に「〇〇しておいてください」「〇〇（いついつ）時間を作ってください」
 - ー誠意のない言葉（意外に多く使っている言葉）
 - 「どうせ～だから・・・」「あ～あ・・・」「チェ（舌うち）」

- 3) 身だしなみ
 - ・介護、家事に適した清潔な服装を心がけてください。
 - ・訪問時、アクセサリは外してください。
 - ・髪型、色も、はで過ぎずに

以上

I家政婦(夫)紹介所

～新規の仕事の場合、新人の家政婦(夫)は就労の初日、通常は1週間後に、フォローアップ～

I紹介所の創業は昭和39年。看護師・家政婦(夫)紹介業を専業としている。介護保険では対応できない利用者ケアである「介護」や「家事」を提供している。(介護保険業務は別会社)

1. 求人の申込

(1) 求人者からの問い合わせや相談の内容

求人者からの問い合わせや相談は、多岐にわたっている。例えば、調理の場合は必要な下ごしらえのみや料理まで可能かといった問い合わせがある。また、要介護度の高い利用者に対する介護保険では対応できない利用者ケアとして、夜の9時から朝の7時までの利用、あるいは週2、3回の夜勤での利用が可能か等の相談もある。独居の求人者は、調理、掃除、洗濯、買い物などの要望が多い。

最近、スーパー家政婦(夫)が家政婦(夫)紹介所に沢山存在すると思われ、家族の1週間分の料理を週2回で作り置きして冷凍庫に入れてほしいとか、掃除道具を持参して掃除をしてもらうことは可能かという問い合わせも増加してきた。その理由は、家事専門代行業と紹介業の違いが求人者に明確に理解されていないからと思われる。

求人者の年齢別では、30代はベビーシッター的な依頼が多い。具体的な内容は、1～2才位の子供の迎え、料理は作っておくので食べさせて欲しい、お風呂に入れて寝かせて欲しい等である。60代は自費による介護依頼が多い。具体的な内容は、求人者の80代後半～90代の親が利用者であり、夜勤での介護や有料老人ホームの個室に入居している利用者の話し相手、掃除、週に一度レストランでの食事の付き添い、買い物の付き添いと調理をして一緒に食事をして欲しいなどである。このように全体として家事サービスのみより、介護が入っている割合が多い。

問い合わせの時に、家政婦(夫)の賃金、紹介手数料、交通費、それらの支払に関する話をする。まだ検討中なのでパンフレットを送付して欲しい等の依頼に対しては郵送する。

紹介する家政婦(夫)が決定した時点で、交通費が幾らかかると事前に伝えると1ヶ月の見積もりを出して欲しい等の要望があるので、メールやファックスで求人者に送付する。

問い合わせで一番多いのは電話、次にホームページからメールの問い合わせも増加している。ケアマネジャー、ソーシャルワーカーからの問い合わせも時々来るが、求人者がタウンページを見て直接、紹介所に来ることもある。

求人者の始業時間についての要望が、例えば7時からで、都合のつく家政婦(夫)がいない場合は、8時なら対応できると伝え条件変更の検討をお願いする。併せて、7時～8時の間は介護保険サービスを併用してヘルパーの使用も出来るので担当するケアマネジャーに適切な助言を受けるようにアドバイスをする。当紹介所では、3時間から仕事を受けている。求人者によっては、家政婦(夫)に5時間入って欲しいとの相談であっても、1ヶ月の就業状況をみて、3時間以内で仕事が終了している場合は、3時間に業務時間を変更してはどうかとアドバイスする。逆に時間内に仕事が終了していない場合は、家政婦(夫)が規定業務時間後に用事が無く働け

るのであれば延長も可能と伝えている。

(2) 求人ニーズの把握

求人者からの問い合わせの電話に対応する中で求人条件を聞き取り、求人票に記入していく。求人者からは、家政婦(夫)に仕事をせわしなくされると、利用者である母が戸惑うので、家政婦(夫)の性格は優しい人や少々のんびりした人の方がよいとの要望があることも少なくない。

求人者には、ご自身が雇用主であることを伝え、指示、命令などは、求人者から直接、家政婦(夫)にさせていただくことも伝える。しかし、家政婦(夫)に直接言いにくいことや、情報として紹介所が得ておいた方がよいこと、大幅な業務変更があった場合は、いつでも、紹介所に電話をくださいと伝える。求人者は、要望があっても、家政婦(夫)に直接伝えることはなく、紹介所経由で家政婦(夫)に伝えて欲しいという依頼が多い。

利用者が高齢者の独居の場合、お昼を1人で食べるのではなく、家政婦(夫)の分も作って一緒に食べて欲しいと求人者である息子さんや娘さんに言われることもある。その場合は、家政婦(夫)の分を作ることはせず、お弁当を持ち込んで一緒に食べる。通いの場合は家政婦(夫)の食事は持参と決めており、また高齢者の食事は、量が少なく腹持ちがしないことがあり仕事に影響が出ないようにするためでもある。

(3) 事前訪問および三者面談

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をしながら仕事の優先順位の摺り合わせをしていく。求人者から要望が出れば所長が家政婦(夫)と一緒に行き三者面談を行うこともある。

所長が行くときは、使用されている家電製品が外国製かどうか等の確認をする。また、高価なもの、大事なもの、掃除の時に触って破損する恐れのある物は、他の場所に移動してはどうか等求人者に助言する。それらの注意事項は、求人者から家政婦(夫)に伝えてもらうようにする。注意事項については、家政婦(夫)が交代になった場合や、急な欠勤等で交代要員を送る時の情報共有のため、所長自ら、メモに書き取る。

(4) 業務範囲の明示

家政婦(夫)に行き先までの地図と、「労働条件明示書」を渡している。また、「紹介状」を家政婦(夫)に持参させて家政婦(夫)から求人者に渡している。紹介状には業務内容として、例えば家事とおおまかに記載するのみで詳細は書いていない。紹介所では提供する家事業務の範囲など家政婦(夫)の勤務内容に関する「お願い」の紙(資料参照)を作成しており、雇用関係が成立したら、これを求人者に渡している。

(5) 勤怠管理

勤怠管理については、前月に、求人者と家政婦(夫)双方の予定表を作成している。時間や人を変更した場合は、その都度、書き換える。

2. 家政婦(夫)の選定

(1) 家政婦(夫)の選定基準

求職者を選定する場合は仕事の内容に合うか、合わないかで選定している。仕事内容と家政婦(夫)のマッチングを重視している。

希望の労働条件については求職受付の面接時に聞かすが、希望収入額は保証できかねる。例えば、求人者が入院して仕事が急に終わる場合や、求人者が亡くなることもあれば、家政婦(夫)が紹介先に断られる場合もある。そのため、他の紹介所に登録してもよいと伝えている。

適任者を選ぶ際に能力と性格に順番は無く同等と考えている。能力の中に経験も含まれ、家政婦(夫)の物腰も重要である。私語は良くないと伝えても、話す人ほど、自分が話しているという自覚がなく、注意しても私は話していないと言う家政婦(夫)もいる。また、求人者の指示に従わず、自分を押し通し、仕事を独断でやるとリスクも伴う。そのため、求人者には、紹介しても相性等、合わないと感じたときは、紹介所に知らせて欲しいと伝えている。

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。あくまでも候補は1人に絞り、求人内容の説明をする。ただし、急を要する仕事の場合、空いている家政婦(夫)3-4人に電話やショートメールで連絡し、一番初めにレスポンスがあった家政婦(夫)から求人の説明をする。時間があれば、紹介所に来てもらい紹介状なども渡す。家政婦(夫)宅にファックスがあれば、求人内容を送ることもある。仕事の依頼が急で、2日位しか時間が無い場合は、紹介状も直接求人者宅に送ることもある。また、例えば午前11時から午後2時までの仕事の依頼なのに、適任の家政婦(夫)の希望条件の時間が午前中の場合、希望とは異なるが、就業できるか確認する。

(2) 家政婦(夫)への業務の説明

仕事の内容によっては、その業務に関する注意事項について書かれた資料があるので、それを必ず読んで行くようにしてもらう。有料老人ホームの場合は、「万が一アクセサリを落としてしまった場合、ご利用者が口に入れてしまう可能性があるのでアクセサリは一切外して仕事をしてください。」「認知症の症状があるからといって子供に話しかけるような言葉遣いをしないように気をつける。」など沢山の規制があるので、それらを書面にして紹介所が作成し、家政婦(夫)に渡すこともある。

途中で、お風呂掃除が追加される等、仕事内容が変更となった場合も、家政婦(夫)に継続可能か確認をする。無理な場合は、直接求人者に家政婦(夫)から伝えるか、直接言えない場合は、紹介所が代わりに伝える。また、家政婦(夫)を守る意味もあるが、他の家政婦(夫)が引き継ぐ時に、前の人はこうだったと言われることが一番良くないことであると考えている。例えば、サービス残業的なものが多くなりそうな場合は、我慢せず15分単位で残業代をつけてもらうようにしている例もある。

3. 求人者への求職者の紹介

(1) 紹介時の説明

求人者に聞かれば、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。基本、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。

(2) 禁忌事項などの注意

禁忌事項については、求人者から直接家政婦(夫)に伝えて欲しいとお願いしている。以前、就業時に気をつけること等を、詳細に用紙に書いて家政婦(夫)に渡したところ、「わがままなところのある方」と書いたものを求人者本人に見られたことがあった。家政婦(夫)が用紙を落したり求人者宅に置いてきたりすることもありうるため、求人者が読んで不快になるようなことは書かないよう注意している。

スリッパ、マイ雑巾、ゴム手袋および、自分が使いやすい掃除道具などは持ち込むこともある。夜勤や定期的に通う場合は、湯飲みも持ち込む。仕事が1度きりでも、スリッパ、替えの靴下、マスク、エプロンは必ず持参するように、口頭で伝えている。天井の掃除など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、サービスも継続できなくなるので気をつけるように、またできないことはできないと話すように伝えている。

4. 紹介後の対応

(1) 求人者へのフォローアップ

新規の仕事の場合、家政婦(夫)が新人なら初日、それ以外は就業 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。家政婦(夫)が1つの求人者宅に複数就労している場合、家政婦(夫)同士の間関係に色々問題が起こることがあるが、一緒に就労している家政婦(夫)を通して問題となりそうな情報を把握できることが多い。そうした場合、月が代わるときに、求人者に連絡をして様子を伺っている。

(2) 家政婦(夫)の病気欠勤、遅刻早退、求人者からのキャンセルへの対応

家政婦(夫)が病気欠勤などで休むときは、紹介所に連絡が来るので、紹介所から求人者に伝えている。家政婦(夫)の電話番号は教えないようにしている。求人者が、家政婦(夫)に連絡を取りたい時は、紹介所から家政婦(夫)に電話をして、求人者に連絡をさせる。又、求人者がどうしても直接連絡したいという場合、家政婦(夫)に電話番号を教えてよいか確認を取る。双方が、馴れ合いになると関係が悪くなることもあるので、電話番号は、なるべく教えないほうがよいと紹介所では家政婦(夫)に伝えている。急な交代(病気、急用等)で、交代の者の交通費が高額な場合は、求人者には通常お伺いしている家政婦(夫)の交通費程度を請求し、差額は紹介所で補填している。求人者からのキャンセルは、求人者から紹介所に連絡があり、紹介所から家政婦(夫)に連絡をする。

(3) 労働条件の変更・途中解約の申し入れの対応

労働条件の変更の取扱いについては、家政婦(夫)に確認をして、紹介状その他書類を出しなおす。

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。どうしても紹介が出来ない求人者に対しては、求人者が諦めるような理由を伝え納得してもらう。

(4)トラブル時の対応

求人者が家政婦(夫)に不満を溜めており、それがトラブルの原因となる場合も多い。継続することが難しい時は、別の交代の家政婦(夫)を紹介している。

家政婦(夫)の交代要望が多い求人者に対しては、5回位紹介しても雇用に至らないときはお断りする場合もないではないが、求人者も困っていると理解しているので、紹介所も適任者を探すまで頑張っている。

セクハラ対策などについて、家政婦(夫)が防御できる場合は続けてもらうが、出来ない場合は紹介所は無理して仕事を継続せず止めようと家政婦(夫)に伝えている。

(5)家政婦(夫)からの就労停止要望への対応

求人者からの仕事の要望が増えたため、家政婦(夫)から仕事を減らして欲しいと紹介所に話があり、就労停止要望になりかねないことはある。また、家政婦(夫)から高齢を理由に就労停止の申出があることはないが、家政婦(夫)同士が争うことがあり、就労停止要望に繋がる場合がある。家政婦(夫)が1つの求人者宅に複数就労していて利用者の目の前で家政婦(夫)が争うことがあった。その場合、紹介所は喧嘩両成敗ということで2人共辞めさせて交代要員を入れた。

(6)事故の発生への対応

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。その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ないようにするためもある。

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。その後、家政婦(夫)に保険の申請書を送り、何年に幾らで購入等の詳細を求人者に書いてもらうようにしている。

＜お 願 い＞

この度は当紹介所をご用命くださりまして、誠にありがとうございます。

下記は当紹介所からのお願いでございます。ご了承の上、よろしくお願い申し上げます。

有料職業紹介事業は、雇用主（求人者様）と家政婦（求職者）間に入り、就労（雇用関係成立）のあっせんを致します。

勤務に際しまして

- 1、勤務の内容、形態、時間、賃金及びお支払方法・交通費に関しましては紹介状の通りでございます。
- 2、就労後、雇用条件等に変更が生じた場合（交代、勤務時間・曜日・仕事内容の変更等）は、家政婦了解の上でお客様と紹介所との間で確認することになっておりますので、ご留意ください。
- 3、要介護の方がいらっしゃる場合、ご本人様の体調は日々変化なさいます。何かございましたら、その都度お教えください。
- 4、家政婦が提供いたします家事業務は、原則、一般的な日常生活での家事の範囲とさせていただきます。従いまして、清掃会社等専門レベルでのサービスはできませんのでご了承ください。（例：拭き掃除は原則、乾拭き・水拭き。食事提供は一般的な家庭料理等）
- 5、泊り込み勤務の場合、実労時間は15時間程度です。21時以降の勤務につきましては深夜手当をいただくこともあります。
- 6、夜勤・泊り込みの場合は、家政婦の仮眠休憩をとるための寝具のご準備をお願いいたします。
- 7、感染症等の場合は、20%増しで頂く場合もございますのでご了承ください。

お支払いとキャンセルに関しまして

- 1、法定手数料は紹介状に明示されております。賃金をお支払いの時に家政婦にお預けくださいますようお願いいたします。
- 2、前日の17時までにご連絡の無いキャンセルにつきましては、3時間以下の場合は日当の全額を、3時間を超える場合は日当の半額を、更にお伺いしてからキャンセルの場合は往復の交通費もいただきます。
- 3、お客様のご都合による当日の時間変更は、お引受できない場合もございます。前日の16時までに時間変更のご連絡をお願い致します。当日お伺いしている間に時間短縮が生じた場合は、お約束している時間分と交通費をいただきます。
- 4、領収書の再発行はいたしません。大切に保管願います。

その他

- 1、現金・宝石・有価証券・その他貴重品の管理・保管・一時預かり等はいたしませんので、必ず金庫等、鍵のかかるところに、ご利用者様またはご家族様が鍵と共に保管・管理をなさいますようお願いいたします。
- 2、お住まいの設備・什器・美術品・高額な家財等、取扱いに注意を必要とする事項がございましたら事前にお教えください。（例：漆塗装の食卓や食器の取り扱い方法等）
- 3、お客様またはご家族の方の指示通りに行った結果、損害が生じた場合、家政婦に特別な過失がない時は責任を負えないことがございますのでご了承ください。
- 4、天災（地震・台風他）時の対応につきましては、全責任を負えない場合もございます。
- 5、家政婦との金品の貸借に対し、紹介所は責任を負えませんのでご留意願います。
- 6、ご紹介申し上げました家政婦の引き抜きは固くお断わりいたします。
- 7、個人情報に関しましては、保護保管し、適正な目的以外には使用いたしません。

その他、ご不明の事項はお気軽に紹介所にお問い合わせください。

厚生労働大臣許可

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会 会員

J家政婦(夫)紹介所

～求人受付後、求める家政婦(夫)の人物像やあっせんのために必要な追加項目を、求人者からヒアリング～

J紹介所の設立は大正 14 年。家政婦(夫)紹介事業のほか、介護保険事業のうち、居宅介護支援、訪問介護を兼業している。ホームページやフェイスブックを活用し紹介所ニュースを掲載している。登録家政婦(夫)の62%が介護資格者である。

1. 求人の申込

(1) 求人者からの問い合わせや相談の内容

求人者からは、事前の問い合わせや相談は特になく、具体的に家政婦(夫)に「週、何回来て欲しい」、「何をやって欲しい」と、要望を整理して連絡してくることが多いので求人の申込と受理は、ほぼ同じタイミングである。その理由は、介護保険では対応できない利用者ケア等などへの移行が多いためである。

求人者に、イメージ図を用いて職業紹介業について説明するとともに、「家政婦(夫)、賃金・手数料表」により賃金、紹介手数料について説明し、求人者が雇用主となることについて理解を促す。「業務の運営に関する規定」(参考参照)を求人者に渡し「求人申込の際には、業務内容、賃金、労働時間、その他の雇用条件をあらかじめ書面の交付により明示してください」と伝える。業界団体から出ている職業安定法に関する最新版のパンフレットを求人者に渡している。個人情報取扱については、ホームページに掲載しているので特に説明はしていない。

(2) 求人ニーズの把握

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。

また、求人受付時に求人者は家政婦(夫)の技能や人柄について特に要望は言わないが、家政婦(夫)を紹介し就業後、技能や人柄について色々言うことが多い。そのため、新規の依頼の時は、求人者の電話の口調、対応、話し方、職業等をチェックして、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。例えば、キツイ物の言い方をする求人者は、家政婦(夫)に対して横柄な態度を取るなどが懸念されるので、柔軟に対応できる家政婦(夫)を紹介するようにしている。

(3) 事前訪問および三者面談

事前訪問、三者面談は、求人者からの要望がなければ行わず家政婦(夫)が単独で面接に行く。求人者は、面接で家政婦(夫)の性格や技能を把握しているようだ。面接で採用となれば、そのまま就業となる。家事サービスと訪問介護の併用の場合は、必ず三者面談を行う。

(4) 業務範囲の明示

業務範囲や、業務内容については、ヒアリングを基に「ご利用者情報」に記入しており、採用

後に求人者に紹介状とご利用者情報を渡している。

2. 家政婦(夫)の選定

(1) 家政婦(夫)の選定基準

求人者の人柄により対応が難しそうな場合や能力等の期待値が高い場合には、紹介責任者が経験に基づき家政婦(夫)のマッチングを行っている。選定の優先順位は求人者が求めている能力、例えば、家事サービスの調理、掃除が得意な人、次に家政婦(夫)の人柄、通勤時間、年齢の順としている。

求人者の性格により適任者の選定は変えている。求人者が厳しそう、うるさそうな人、また期待値が高そうな場合は、それに対応できそうな家政婦(夫)を選定する。

また、求人者がそれほど厳しそうでなければ、時間の空いている家政婦(夫)を選定する。求人者が厳しそうな人で、期待値が著しく高そうな場合は、トラブルになる可能性もあり、適任の家政婦(夫)がいないと判断した際は、他の紹介所に紹介する。

登録している家政婦(夫)は、紹介責任者の頭の中で「1軍」「2軍」と分かれている。能力が高く人柄が良い家政婦(夫)を1軍要員、それより少し低い方を2軍要員と設定している。1軍から優先的に適任者を探し、適任と判断した家政婦(夫)に電話をかける。求人者宅の場所、交通費、業務時間、時給、業務内容、どのような家庭の求人者か説明をした後に仕事を受けるか意思を確認する。

(2) 家政婦(夫)への業務の説明

仕事内容、勤務時間、通勤時間の他、求人者がペットを飼っている場合、犬、猫が苦手という家政婦(夫)もいるので、ペットは大丈夫か、アレルギーは無いかを必ず確認している。交通費は往復料金を紹介所で決定しているが、紹介する求人者宅が遠距離で一定以上の金額を越えた場合、オーバーした金額分は家政婦(夫)の自己負担になるので遠くても仕事を受けるか意思確認をする。交通費が多少高くても仕事に就きたいと言う家政婦(夫)はいる。家政婦(夫)の仕事は、その時々々の求人者の指示に従って行うのが基本なので、業務内容については、家政婦(夫)に特に説明はしない。

3. 求人者への求職者の紹介

(1) 紹介時の説明

性格、技能などが合うか、合わないかについては、家政婦(夫)が就業してから求人者に決めってもらう場合が多い。紹介所は求人者に対し、家政婦(夫)のことを「このような経験があります。」「以前、こういう仕事をしていました。」と特性についてアピールを心がけながら説明している。

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を防止するため、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。

(2) 禁忌事項などの注意

採用が決定後、家政婦(夫)に仕事内容を説明する。留意事項については、赤字で示したものを地図、シフト表と一緒に家政婦(夫)に送付している。

家政婦(夫)には、「家政婦(夫)さんが気をつけなければいけないこと」の書面で紹介先の家庭の事情、特に通院関係は絶対に言わないように等、注意をしている。

今までの例として「2 階に上がらない」、「衛生上、トイレトペーパーは、三角に折らない」、「玄関から入らず、勝手口から入ってください」等が就業上の禁忌事項や注意事項であった。以前、求人者から入らないようにと伝えられていた居室に家政婦(夫)が入り、その居室のコンセントを使ったら掃除機が壊れ、所長が謝罪に行ったこともある。そのため、禁忌事項は遵守するように注意している。

4. 紹介後の対応

(1) 求人者へのフォローアップ

求人者から苦情が入ったときや、要望があった時のみフォローアップしており、定期的には行っていない。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。

(2) 家政婦(夫)の病気欠勤、遅刻早退、求人者からのキャンセルへの対応

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。病気欠勤など当日の場合は、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ので、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。家政婦(夫)には、求人者に個人の携帯番号等連絡先を教えないよう伝えてはいるが、個人に任せている。

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、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。

(3) 労働条件の変更・途中解約の申し入れの対応

就業後、実際の労働条件が求人条件と異なる場合もある。その場合、紹介所から家政婦(夫)に変更点を説明し、家政婦(夫)に、そのまま仕事を続ける意思があるか否かを確認する。

求人者からの不平、不満や就業中のトラブルがあった場合は、ひたすら紹介所は謝る。通常、求人者は、家政婦(夫)が指示どおり働いてくれない等の問題がある場合や物品が破損した場合、その旨を紹介所に伝え、家政婦(夫)が辞めてしまうと懸念していることが多い。そのため、利用者が亡くなるというような仕事終了時や契約終了時に、今まで伝えられず溜まっていたクレームを求人者が紹介所に言ってくるケースが多い。

物の紛失の場合、利用者以外の家族の理解が重要ポイントになる。例えば求人者と利用者が同居していない場合、利用者の認知症が進んでおり、物忘れが多くなってきていることも求人者は分からないことが多い。そのような時は、家族に利用者の状況を伝えておくと、例え物が紛

失したと利用者が言っても、就業している家政婦(夫)に疑いをもたれることを避けることができ
るなど求人者の対応の仕方も変わってくる。

求人者から苦情、不満があった時は家政婦(夫)に、「xxと聴いたけど、どう。」と事情聴取は
する。家政婦(夫)の主観的な話になる場合が多いので、状況把握等の参考にする程度にして
いる。話の内容から、家政婦(夫)が求人者に対して態度を改めた方がよいことや、仕事のやり
方等気をつけた方がよいこともあるが、家政婦(夫)に注意喚起はしない。その代わり、次の仕
事を紹介する時に、前回クレームになった例を参考にしながらマッチングを行っている。

(4)トラブル時の対応

求人者からの苦情等により当該家政婦(夫)の仕事の継続が難しい場合は、家政婦(夫)の
方も嫌な気持ちやネガティブな感情を抱きながら仕事をしている場合が多い。相性の問題が原
因であるので、少しでも、求人者からそのような不平不満、苦情が出た場合は、家政婦(夫)に
「別の仕事をしましょう。」と交代させるようにしている。逆に家政婦(夫)から就労停止したいと要
望があった場合、紹介所は家政婦(夫)に、交代要員が出るまで、また、家政婦(夫)の次の仕
事が見つかるまで、少し待つて欲しいと伝えている。この場合、求人者には何も対応していな
い。

家政婦(夫)を紹介してから、おおよそ 1 か月くらいすると、求人者から苦情が出始める。マッ
チングや面接の時に、家政婦(夫)の希望と求人者の希望が合っているので大丈夫だと紹介責
任者が判断したにも関わらず、後日、相性等が原因で断られる場合もある。何度、家政婦(夫)
を紹介しても、求人者と合わない場合は、他の紹介所を紹介する。

(5)家政婦(夫)からの就労停止要望への対応

家政婦(夫)の性格にもよるが、求人者との相性の問題などが理由で、就業後一定期間経つ
と辞めたいと申し出てくる場合がある。

ただ、一番多い家政婦(夫)からの就労停止要望は、家政婦(夫)が高齢により、身体の調子
が悪くなったので辞めたいという場合である。また、家政婦(夫)が認知症になってしまい、通勤
していた求人者宅に行き着けなくなり就労停止せざるを得なかったケースもある。それ以外に
は、1つの求人者宅に家政婦(夫)が複数就労している場合、家政婦(夫)同士の喧嘩が原因で
辞めたいということもある。当紹介所では、求人者宅に家政婦(夫)1人の場合、体調を壊した時
に、急な交代要員が見つからないと困るので、2人体制で入っていることが多い。そのような場
合、家政婦(夫)同士の相性が合わなくて喧嘩になり問題になることもある。

(6)事故の発生への対応

家政婦(夫)には求職登録の面接時に、損害賠償保険制度に関する資料「保険料 500 円/月
でカバーされる内容」という資料を渡して説明している。損害賠償保険によって補償されてい
るのは、もし、物を破損した場合、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
ような誤解を生じないように説明している。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。

業務の運営に関する規定

事業所名

第1 求人

- 1、本所はいかなる求人の申し込みについてもこれを受理します。

ただし、その申込みの内容が法令に違反したり、賃金、労働時間等の労働条件が通常の労働条件と比べて著しく不適当である場合には受理しません。

- 2、求人の申込みは、求人者又はその代理人が直接来所されて、所定の求人票により、お申込みください。直接来所できないときは、電話・郵便・ファックス又は電子メールでも差し支えありません。
- 3、求人申込みの際には、業務内容、賃金、労働時間、その他の雇用条件をあらかじめ書面の交付により明示してください。ただし、紹介の実施について緊急の必要があるためあらかじめ書面の交付ができないときは、当該明示すべき事項をあらかじめ書面の交付以外の方法により明示してください。
- 4、求人受付の際には、受付手数料を、別表の料金表に基づき申し受けます。いったん申し受けました手数料は、紹介の成否にかかわらずお返し致しません。

第2 求職

- 1、本所はいかなる求職の申し込みについてもこれを受理します。

ただし、その申込みの内容が法令に違反する場合には受理しません。

- 2、求職申込みは、本人が直接来所されて、所定の求職票によりお申込みください。
- 3、常に、日雇的又は臨時的な労働に従事することを希望される方は、本所に特別の登録をしておき、別に定める登録証の提示によって、求職申込みの手続きを省略致します。
- 4、求職受付の際には、受付手数料を別表の料金表に基づき申し受けます。いったん申し受けました手数料は、紹介の成否にかかわらずお返し致しません。

第3 紹介

- 1、求職の方には、職業安定法第2条にも規定される職業選択の自由の趣旨を踏まえ、そのご希望と能力に応ずる職業に速やかに就くことができるよう極力お世話致します。
- 2、求人の方には、そのご希望に適合する求職者を極力お世話致します。

- 3、紹介に際しては、求職の方に、紹介において従事することとなる業務の内容、賃金、労働時間その他の雇用条件をあらかじめ書面の交付により明示します。ただし、紹介の実施について緊急の必要があるためあらかじめ書面の交付ができないときは、あらかじめそれ以外の方法により明示を行います。

- 4、求職の方を求人者に紹介する場合には、紹介状を発行しますから、その紹介状を持参して求人者へ行っていただきます。

- 5、いったん求人、求職の申込みを受けた以上、責任をもって紹介の労をとります。

- 6、本所は、労働争議に対する中立の立場をとるため、同盟罷業又は作業閉鎖の行われている間は求人者に、紹介を致しません。

- 7、就職が決定しましたら求人された方から別表の手数料表に基づき、紹介手数料を申し受けます。

第4 その他

- 1、本所は職業安定機関及びその他の職業紹介事業者等と連携をはかりつつ当該事業に係わる求職者等から苦情があった場合は、迅速、適切に対応いたします。

- 2、本所の行った職業紹介の結果については、求人者、求職者両方から本所に対して、その報告をしてください。
また、本所の職業紹介により期間の定めない労働契約を締結した求職者が就職から6箇月以内に離職(解雇された場合を除く。)したか否かについて求人者から本所に対して報告してください。

- 3、本所は、求職者又は求人者から知り得た個人的な情報は、個人情報適正管理規程に基づき、適正に取り扱います。

- 4、本所は、求職者又は求人者に対し、申込の受理、面接、指導、紹介等の業務について人種、国籍、信条、性別、社会的身分、門地、従前の職業、労働組合の組合員であること等を理由として差別的な取り扱いは一切致しません。

- 5、本所の取扱業務の範囲は、全職種です。

- 6、本所の業務の運営に関する規定は、以上のとおりであります。本所の業務は、すべて職業安定法関係法令及び通達に基づいて運営されますので、ご不審の点は係員に詳しくおたずねください。

平成30年4月19日

Ⅲ 求人者による優れた雇用管理の事例（ヒアリング結果から）

- 求人者が家政婦(夫)に要望を的確に説明し、時間内に行える仕事量について両者間で意見交換をしながら話し合いを行う。
例えば、やって欲しいことが水回りの掃除（台所、洗面所、浴室、トイレ）の場合、そのうち、当日、普通に掃除をする箇所と少し念入りに掃除をする箇所を決めてくれるなど、次回、次々回等も含めて段取りを相談できる求人者。
- 仕事を行う上で必要な用具や物が、家のどこにあるかを求人者が家政婦(夫)に丁寧に教え、それらを使ってよいからと仕事を任せている。
- 就業開始後、家政婦(夫)が自分流をどこまで出してよいのか探ったり、頼まれた仕事を全部きちんとこなせるようになったりするには一定の時間が必要であることを求人者が理解したうえで仕事を指示し評価する。

Ⅳ 家政婦(夫)が前向きに仕事ができる求人者の事例（ヒアリング結果から）

- 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と思わせる求人者。そのような求人者のところは、家政婦(夫)も仕事が長続きする。
- 「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)の承認欲求を満たし、とても大きな意味を持つ。
- 「お疲れ様」など声かけをして気にかけてくれたり、家政婦(夫)が休むときは代わって対応してくれたり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。
- 就業する曜日が決まったら、変更やキャンセルがない求人者。
- 求人者の事情で家政婦(夫)の仕事をキャンセルする際に、家政婦(夫)の収入に影響が出ると考え、他の曜日への振替等の相談にも載ってくれて融通をきかせてくれる求人者。
- 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。