家政サービスで起こる…

ヒヤリハット集

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会

はしがき

公益社団法人日本看護家政紹介事業協会は、平成 28 年７月、旧看家３団体の統合 10 周年を迎えました。この記念事業として、紹介業の発展に努める会員紹介所の皆様にご活用いただくことを目的とし、「家政サービスで起こる…ヒヤリハット集」を作成することといたしました。

介護・保育の分野では、日々様々な事故が起こることから、ヒヤリハット事例集が数多く作成されています。一方、看護家政紹介業では、雇用関係のない紹介所と家政婦あるいは求人者の間で、紹介所がどこまで責任を果たすべきかが問題となることや、労働基準法や労災保険法の適用のない家政婦と一般労働者との違い等、他業界とは異なる特殊性もあり、そうした取り組みはこれまで行われてきませんでした。

しかし、家政婦を取り巻く環境は時代とともに変化し、その必要性は大いに高まっています。そこで、協会では、会員紹介所の皆様からの声を受け、学識経験者や紹介事業者をメンバーとして検討を重ね、今般このヒヤリハット集を作成致しました。この間、会員紹介所および家政婦の皆様から、事例の収集などで多くのご協力を賜りましたことを厚く感謝申し上げます。本書を紹介所内での研修等にも是非ご活用いただき、今後起こりうる事故やトラブルの防止、また万一発生してしまった場合にも、適切な対応や円滑な解決に繋げるための一助となることを願っております。

ヒヤリハット集作成プロジェクト

目次

はしがき

Ⅰ．本書について　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5
1．ヒヤリハット集とは
2．本書の構成と使い方
3．基本の心構え

☆★ column 1 ★☆　・・・・・・・・・・・・・・・・・9
「苦情対応十か条」

Ⅱ．ヒヤリハット事例　・・・・・・・・・・・・・・・11

1．依頼された契約内容の受け止めに食い違いがあった問題
Case ① 早く終業することが理解されていなかった
Case ② 依頼された仕事量が多過ぎてこなしきれない
Case ③ 専門業者並みの仕事の仕上がり具合を期待された

2．態度や言葉遣いなどで不愉快な思いをさせた問題・・・18
Case ④ 紛失物を盗んだのではないかと疑われた
Case ⑤ 求人者の個人情報をうっかり話してしまった
Case ⑥ 仕事中に物を壊した謝り方がよくなかった

☆★ column 2 ★☆　・・・・・・・・・・・・・・・・・24
「保険で対応します」ということ

Case ⑦　自分のやり方に自信があるので要望を聞かない

3. 仕事のやり方で失敗したりトラブルを生じたりした問題

≪A. 家事編≫　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・28

Case ⑧ 掃除前からあった部屋の傷を責められた

Case ⑨ 不要と思った物を勝手に処分してしまった

Case ⑩ 汚してしまった洗濯物の代償で揉めた

Case ⑪ 家政婦一人で、銀行口座のお金を引出しに行った

Case ⑫ 自分の判断で指示された物とは違う買い物をした

Case ⑬ 留守中に依頼された事をやっていないと責められた

Case ⑭ 善意だが承諾もないまましたら余計だった

3. 仕事のやり方で失敗したりトラブルを生じたりした問題

≪B. 介護編≫　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・42

Case ⑮ 気配りをしたつもりが却って問題を起こした

Case ⑯ 見守りのわずかなスキで事故寸前になった

Case ⑰ 物が見当たらないといつも盗んだと言われる

Case ⑱ 利用者が外でした行為の責任を問われた

Case ⑲ 教えてしまったので電話が頻繁にかかる

4. 紹介所や他の家政婦との連絡がうまくいかずに生じた問題　・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・52

Case ⑳ 連絡ミスでその日に飲ませるべき薬を忘れた

Case ㉑ 思い違いで交替の連絡ができず勤務者がいなかった

Case ㉒ 交替勤務者の仲が悪くきちんと引き継ぎも出来ない

5. 家族の方や外部の関係者との間で生じた問題 ・・・・58

Case ㉓ 指示通りしたら家族から全く異なることを言われた

Case ㉔ 家族と外部の関係者の指示が食い違い混乱した

Case ㉕ 家庭の事をよく知っていて介入し過ぎと批判された

6. 思いがけない事態に遭遇して困惑した問題 ・・・・・64

Case ㉖ 掃除の結果をもとに金銭賠償を執拗に要求された

Case ㉗ 同居の家族から気分次第で仕事ぶりに文句を言われる

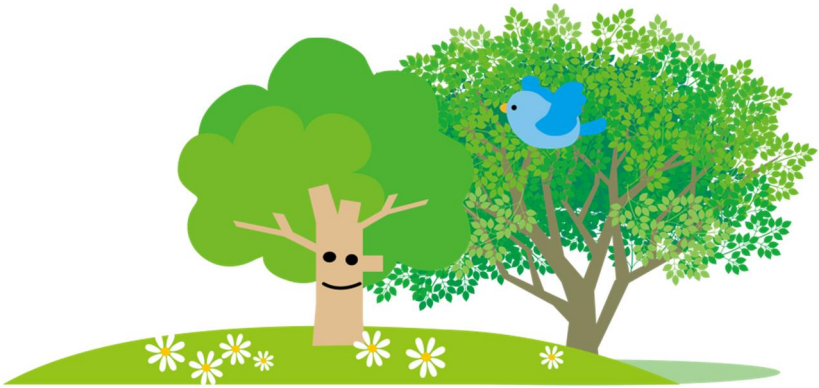
Case ㉘ 一人暮らしの男性にセクハラ行為を受けた

Case ㉙ 訪問した利用者が亡くなっていたがきちんと対応できなかった

Case ㉚ 訪問したら利用者の返事がなく部屋で倒れていた

☆★ column 3 ★☆ ・・・・・・・・・・・・・・・・・74

「家政婦さんと求人者（家人）との法的関係について」



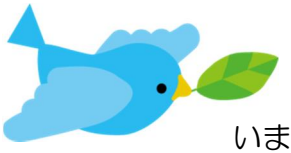
1．本書について

1. ヒヤリハット集とは

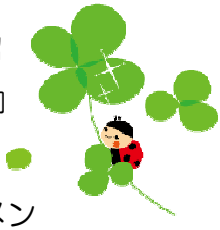
ヒヤリハットとは、結果としては大きな事故や災害にならなかった問題を、その一歩手前のようなところで発見して対応することを言います。それに対し、このガイドブックに集められたのは、日常の仕事をされている現場において、現実に起きてしまったような事例です。もちろん、放っておけば、もっと大事になったかもしれないようなものも含まれています。その意味では、どれも実際にクレームとなってその対応に苦労したようなことばかりですので、看護家政紹介業の危機管理マニュアルともいえます。

しかし、現実にも、これらの事例と同じようなことは、よく起きます。そのため、事後対応の仕方だけでなく、どうやって予防を図るかということも大事な点です。これらの事例を他山の石として参考にし、日々の仕事の中でヒヤリハットとすることがないようにしていただきたいと思います。こうしたことから、本書では、このような事態が起きないようにするには、どのように気を付けたらよいかというヒントを盛り込んだものとなっています。

2. 本書の構成と使い方



本書では、看護家政紹介業の中でよく起こりがちな問題を６つに分けて取り上げています。まず、契約を取り交わした段階で、その内容をよく詰めておかなかったために起きた問題です。また、日頃の家政婦の言動や態度が不快感を招いて起きた問題を取り上げています。いちばん多いのは、仕事をしている中で物を壊したり、介護される方の対応に問題を生じたりすることです。さらには、交替勤務で次の人との連絡がうまくいかなかったり、求人者の家族や外部の関係者と揉めてしまったりすることもよくあります。このほか、求人者の身体状況が急変するなど思いがけない事態に遭遇した事例も取り上げました。



これらの 30 事例を題材にして、ベテランの紹介所長が対応や予防策について、豊富な経験に即してコメントしています。各事例には、二人の紹介所長がそれぞれ異なる視点も入れながらコメントしています。この種の問題には、絶対の正答はありませんので、２つのコメントを見比べながら自分なりの対応策を考えていただければと思います。さらに、法律や介護の専門家、企業でのクレーム対応のエキスパート、職業紹介業の有識者の方にもアドバイスをもらっていますので、併せて参考にしましょう。

会社に雇われれば、そこで起きたことは会社及び雇われた人の責任になるはずです。家政婦も、職業紹介を受けて求人者に雇われるのですから、同じようになるはずですが、雇う人は会社でなく個人になるので、問題が生じたらどうしても紹介所が仲介役にならざるを得ません。また、もし悪い評判が立てば、事業にも大きく影響することになるかもしれません。紹介所として、どのように対応するかを日ごろから考えて備えることは、極めて大切です。また、家政婦に対しても、本書を参考にして、心構えとして徹底したり、教育したりすることを心がけましょう。

3. 基本の心構え

日常の仕事の中で問題が起きることをリスクとして捉えることがまず重要です。そのうえで、以下のような手順で、これに対処することが基本となります。これらの対応方法を日ごろから整理し、対応マニュアルのような形でまとめておくことも考えましょう。

① リスクとなるような問題点を洗い出し、それが起きるかもしれないということを考える

② 起きないようにするための予防策や、万が一起きてしまった時の対応策を考える

③ 常にリスクとその対処を意識して行動することが現場での習慣になるようにする

とりわけ、コミュニケーションのまずさが却って問題を大きくしてしまうことにも気を付けましょう。しっかりした対応をしていても、話し方ひとつで、納得してもらえなかったり却って怒らせてしまったりすることも少なくありません。話し合うときには、まず相手の話をよく聞くことからはじめることです。

また、ベテランの家政婦の方には、自分のやり方に自信を持ちすぎて、ついやりすぎてしまったり、家庭に中のことに口を出し過ぎたりすることがよく見受けられます。慣れることも大事ですが、家政婦が自らの立場を忘れることがないよう注意が肝心です。

本書の活用によって、紹介所の対応に役立つだけでなく、登録されている家政婦の方々の心構えとして研修の資料などにも活用されることを期待しています。

☆★ column 1 ★☆

「苦情対応十か条」

苦情の場面は「感情」「気持ち」が主役です。同じ苦情でも対応への期待は人によって全く違うと言えます。決めつけた「結論ありき」では解決は難しい。大切なことは対応のプロセスと考えています。ここでは、苦情対応手順に必要な心構えや考え方の一部をご紹介します。

苦情対応十か条

1.苦情対応は時間がかかるものと覚悟せよ。

片手間の対応は失敗のもと。相手にも失礼。集中するための時間をもちましょう。真正面から向き合うと本音が見えてきます。

2.必ず時系列記録をとれ。

客観的な経過記録から、苦情の「落としどころ」が見えてきます。また、他者から適切なアドバイスを受けるにも必ず必要です。

3.解決には、聞くが７割。まず相手の話を全て聞き尽くせ。

聞き尽くす時間と姿勢で、相手に冷静さや合理性が生まれます。

4.同業他社(者)、異業他社(者)のネットワークを活かせ。

自分の「常識」を違う立場の仲間に「非常識」と指摘され、思わぬ力を貰うことも。積極的に外部と関係を持ちましょう。

5.お詫びの言葉と損害賠償とは別もの。素直に詫びよ。

大切な相手が不快になったり悲しんだりしているのであれば、先ずは相手の気持ちにお詫びしましょう。ただし、弁償

は具体的な事実に基づくもので、それとこれとは別です。

6.曖昧な時間表現がトラブルを招く。物差しは同じじゃない。

日付、時間は約束の原点。「曖昧表現」は苦情対応では危険大。

7.会って話そう。メールや電話は感情的になりやすい。

今の世の中、自分も相手も表現力のレベルは低いと思いましょう。直接会って、直接目を見ればお互い気持ちが伝わります。

8.お金の話は最後！ まず気持ちから始めよ。

気持ちがわかれば、常識や相場が通ります。気持ちが許さないのであれば、いくらでもお金が必要です。どんな人でもお金を先に出されれば、たとえ想定以上であったとしても「金目当てと思われた」となります。プライドは金額ではありません。

9.「危機管理を意識せよ。」

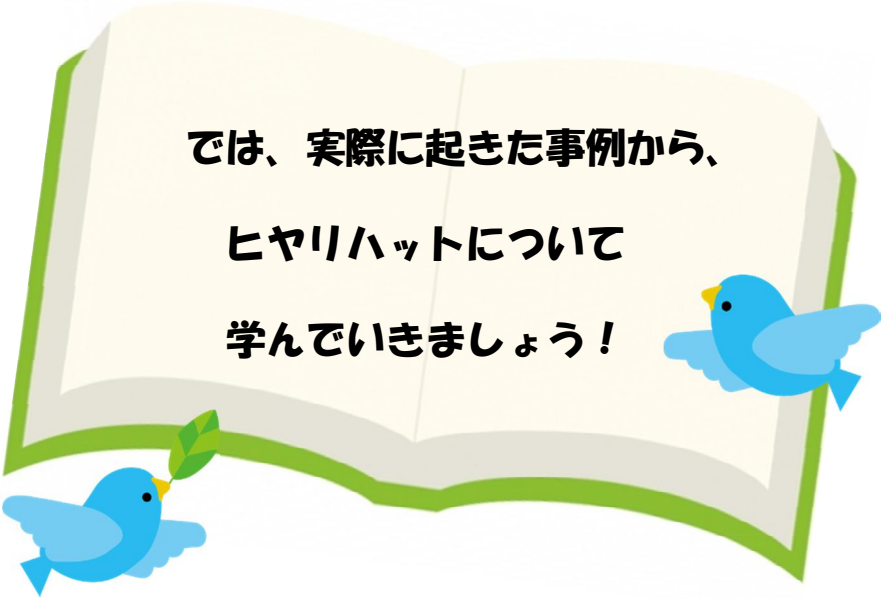
不測の事態への対応こそプロの証。自分も相手も、事故、病気、災害、今ではテロまで想定準備するのがプロ。重大な状況に一人一人まず自分で危機を管理する時代です。

10.苦情は「経営資源」。使って業務改善。活かして「危機管理」

苦情対応の事例は業務改善のベースになります。溜めて使ってこそ資源です。また、そこから、重大な「弱み」「危険」を見出すきっかけともなるのです。使わなければもったいない。

…福井 勝三…

Ⅱ．事例



1. 依頼された契約内容の受け止めに食い違いがあった問題

Case ①　早く終業することが理解されていなかった

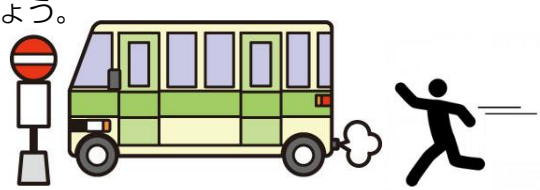
求人者から、家政婦が定時まで仕事をしないで毎回早く帰ってしまうので困る、きちんと契約された時間を守り誠実に仕事をしてほしいというクレームがあった。10 時～12 時の雇用契約を取り交わしていたが、家政婦は、通勤バスの時間の都合で契約の時間より 20 分早く行き 10 分早く帰るという勤務にしてほしいということを口頭で伝えていたつもりであったが、求人者には全く了解されていなかった。

紹介所長 A

求人者に家政婦を紹介する際に、家政婦の勤務方法を確認し、家政婦が無理のない勤務時間の設定を求人者に了承していただく必要があったと思います。そして、求人者、家政婦同意の上で紹介状及び雇用契約書を結べば防げたと思います。もし、紹介後にそのような問題が分かったならば、家政婦はまず紹介所に相談するべきです。契約内容を変える必要がある場合は、紹介所としても、もう一度求人者とよく話し合って書面にて対応しましょう。

紹介所長Ｂ

まずは紹介所が家政婦に事情をよく確認することですが、その上で、紹介所としても、求人者に家政婦の通勤事情と勤務条件の希望を説明することです。これについて求人者はどのように考えているかを聞き、どう対応できるかを相談したらよいでしょう。もし、契約内容をあらためて見直すことになれば、口頭で済まして行き違いを生んだことを反省し、書面にて再確認することが必要です。また、今後このようなことが起きないように、求人者と家政婦の仕事内容を変更する場合も、必ず家政婦が求人者と紹介所に報告するよう徹底しましょう。



★アドバイザーからの一言★

求人者から示された労働条件と求職者の希望等が異なる場合、それをうまく調整することは紹介所の重要な役割です。本来なら、これは勤務開始前に行われることが必要です。

もし、求職者の通勤の都合が、勤務開始直前に判明したのであれば、勤務条件の変更を速やかに申し出て、求人者の了解を得る等の措置も必要だったでしょう。求人者が何も知らない間に、家政婦が帰ってしまうという事態は避けねばなりません。

いずれにしても、求職者まかせではなく、紹介所として求職者、求人者との綿密な連絡をはかる中での運営が望まれます。

Case ②　依頼された仕事量が多過ぎてこなしきれない

年末の大掃除の依頼を受けたが、実際に行ってみると、ゴミや物が多すぎて、とても時間内に終わる仕事量でなく、全部済ませることができず途中で終わってしまった。このため、求人者から、依頼した仕事が完全に終わっていないので契約不履行であり賃金は払えないというクレームがあり、しかも終わらなかった分は専門業者に依頼するのでその代金を支払え、とまで言われてしまった。

紹介所長 A

紹介所は、依頼を受けた時点で、大掃除は日常的な掃除の依頼とは異なると考えておくべきだったと思います。そのような観点から、求人者から、出来るだけ具体的に作業内容などを聞き取るようにすることが大事でしょう。また、専門の業者が行うような作業は出来ないということもしっかりと伝えることも必要で、事前にある程度の合意を得られるように説明をしておくとよいと思います。

求職者も、仕事を開始する前に、１日では終わらない仕事量だと判断したならば、その旨を求人者に伝えましょう。もし伝えることが難しい場合は、紹介所へ連絡して相談することが大切です。

紹介所長Ｂ

求人者からの仕事依頼を電話で受け付けたときなどは、仕事内容の把握があいまいになることがあります。こうした場合は、時間をかけてでも詳細に確認を取る必要がありますが、ときには、現場確認を行うことも大事です。もし、依頼内容に無理があるときは、紹介所が求人を受付ける際に求人者へその旨を伝えるようにし、業務遂行前の説明と同意をしっかり行います。

仕事が終わらなかったことについては、求人者に対して、事前には分からなかった点を十分に説明し、理解してもらうようにしましょう。

★アドバイザーからの一言★

求人受理時における業務内容の把握が甘かったといえるのではないかと思います。求人内容については、求人者とのコミュニケーションが大切です。特に年末の大掃除ということなので、求人者宅を訪問し、業務範囲をよく確認することも必要だったのではないでしょうか。

それでも仕事量を把握することが難しい場合は、仕事にとりかかった早い段階で、困難が予測されることを、家政婦から紹介所に連絡してもらい、紹介所として求人者との調整を図ればよかったと思います。クレームのような、義務を負わないものだとしても、相手には冷静に対応しましょう。

Case ③　専門業者並みの仕事の仕上がり具合を期待された

窓やベランダまわりを含む自宅マンション（13 階）の清掃の依頼を受けたが、後日求人者から、頼んだことをやってもらっておらず全く綺麗になっていないとクレームがあった。確認したところ、求人者は、高層階にもかかわらず、窓や網戸を取り外しての清掃作業や、水回りのさびを落とし綺麗にコーティングを行うなど、専門業者でなければ出来ないような作業と仕上がりを期待していた。

紹介所長 A

この場合は、家政婦に責任はなく、紹介所が事前に説明をしなかったための問題と考えられます。そこは素直に謝ることが大切です。求人者より依頼があった際に、紹介所としては、業務内容をしっかり確認したうえで、家政婦と掃除の専門業者の違いを説明する必要があったと思います。家政婦＝掃除の専門業者と思っている求人者は確かにいます。ただし、家政婦は専門業者が持っているような独自の掃除用具や掃除方法などを持ち合わせていないことを、まずは求人者にご理解いただくことが必要です。

紹介所長Ｂ

求人者から仕事依頼を受け付けた際に、仕事内容を確認しますが、そのときには、家政婦として出来るか出来ないかを判断するだけの情報を把握しておくことが必要です。また、家政婦が行う業務の範囲をしっかり求人者に伝え、その上で業務依頼の内容を再確認します。業務終了後には行った業務内容の結果を求人者に確認してもらい、家政婦として出来る範囲での仕上がりになっていることをしっかりと理解してもらうようにします。

★アドバイザーからの一言★

求人者の期待が、通常家政婦が行う範囲を超えていたということでしょう。事前に調整を図ることが望ましいですが、現実には難しいこともあるかもしれません。

したがって、家政婦の業務とはどのような範囲のものかを事前に求人者に理解してもらっておくことが必要だと思います。何でもやってくれると思われてはたまりません。

そのため、家政婦の行う業務の範囲や範囲外の事項等について、具体的事例をホームページやパンフレット等で明確にして、求人者の理解をはかることが望ましいと思います。

2. 態度や言葉遣いなどで不愉快な思いをさせた問題

Case ④　紛失物を盗んだのではないかと疑われた

求人者宅の神棚に置いていた 10 万円分の商品券が見当たらないというクレームがあった。家政婦 3 人が交代勤務をしていたが、そのうちの 1 人が盗んだのではないかと求人者に疑われた。その家政婦は以前大切なものをゴミ袋に入れてしまったり、片づけの際「まだ十分使えるのに、捨てるのなら下さい」と物を欲しがったりした経緯があり、信用できないと紹介所に言ってきた。

紹介所長 A

金銭紛失に関わる問題は、クレームとして起こる可能性の高いことを常に意識しましょう。ただしこの場合、家政婦の過去の言動も一つの要因となっています。家政婦には、日頃から誤解を招くような言動を避けるようにすること、また、大切にするもの等は利用者によって違うことを、十分に配慮するよう徹底します。紹介所は、疑われた家政婦だけでなく、勤務している家政婦 3 名全員から状況を十分に聞き取り、求人者によく伝えて理解してもらいましょう。

紹介所長Ｂ

たとえどんなに信頼を得ている求人者であっても、求人者はお客様です。誤解を招くような言動は注意すべきでした。紹介所は家政婦３人全員に状況を確認した上で、求人者に状況を伝えます。必要があれば、求人者に了解をいただき家政婦と一緒に探して再確認することも考えましょう。このように複数の家政婦が入る場合には、情報共有やルール作りを行うようにしておくことが大事です。

また、触ってはいけないもの、入ってはいけないところなどがあれば、業務をはじめる段階に、できるだけ具体的に注意確認をしていただくよう求人者へお願いすることも必要です。

★アドバイザーからの一言★

お金の問題。難しいですね。販売の仕事での教訓に「現金その場限り」という言葉があります。具体的な事実が確認できない限り、お互い誰も疑うことはできない、疑ってはならないという意味です。大切なことは、お客様に少しでも納得して頂けるよう、お客様を含め関係者への調査、現場確認をしっかり行う紹介所の姿勢こそが大切です。

先入観も要注意です。家政婦の言動に問題があったとのことですが、事実でなければ、人として大変傷つく問題です。

Case ⑤　求人者の個人情報をうっかり話してしまった

求人者との会話の中で、家政婦がうっかり他の訪問先の名前を出してしまった。求人者の息子は開業医をしており、話に出してしまった訪問先も医者だったため、求人者は気になり、自分の家のことも外であれこれ話されているのではないかと心配になった。このため、家政婦は気さくな人で料理上手でもあるので気に入っていたが、言動に不安を感じ、この家政婦を交代してほしいと紹介所に言ってきた。

紹介所長 A

昨今はプライバシー保護や個人情報の問題について、今まで以上に強い関心が持たれており、特に注意が必要です。家政婦は、求人者の家庭に深く係わることを意識し、求人者のプライバシーを守ることを忘れてはいけません。何気ない会話の中でも、他の方の名前は口にしないようにします。利用者が口にされた場合も、その話題を避けることが必要です。せっかく時間をかけて信頼を築いても、こうしたたった一つの言動で、信頼を失くしてしまうことがあることに気をつけなければなりません。

紹介所は、家政婦にプライバシーや個人情報保護の問題に関して守るべきことを周知徹底することが大切です。

紹介所長Ｂ

家政婦の業務を進めていく中で、利用者と打ち解けてくると気持ちに余裕が出て、色々な話題でコミュニケーションをとるようになります。しかし、「その場に居るのは『仕事として』である」ということは忘れず、会話内容の良し悪しについて判断するようにしましょう。初めて登録する家政婦にはもちろん、ベテランの家政婦にも個人情報の取り扱いについて周知徹底を図ることが必要だと思います。仮に、交代することが必要になった場合には、求人者の不安感をなくすよう、交代で行く家政婦に十分に個人情報の取扱いを伝えましょう。

★アドバイザーからの一言★

求職者の皆さんに「個人情報」が伝票や書類の保管管理の問題だけでなく様々なかたちで存在すること、特にお客様のお宅が仕事場ですから、見るもの、聞くもの全てが個人情報となる認識が必要でしょう。この問題は、ともすると家政婦という仕事の重大なリスクになります。「これも個人情報！」「こんなことで漏洩？」をリアルに伝える工夫を、ぜひ紹介所で行っていただければと思います。

Case ⑥　仕事中に物を壊した謝り方がよくなかった

家政婦は長年勤めて信頼されていたが、昼食の準備中にお皿を割ってしまったとき、「初めからヒビが入っていたので割れてしまった。お皿は賠償責任保険で対応しますから」と答えた。しかし、求人者から逆に「謝りもしないで不愉快だ」と言われ、家政婦はつい「今日の分の賃金は要りません」とまで言ってしまったため、求人者から「家政婦は全く反省していない」とクレームがあった。

紹介所長 A

家政婦の作業中にお皿が割れてしまったのであれば、まずは求人者に対して素直に謝ることが大切で、保険などはその後の話です。いきなり保険のことを持ち出すと、保険があるからいいと思っているのではないかと、かえって求人者の気持ちを逆なでしてしまうと思います。最初に素直に謝罪することで、大きなトラブルに発展することも防げるのではないかと思います。

もし、お皿にヒビが入っていたことを把握していたのであれば、事前に求人者に確認してもらい、そのお皿を使用すると割れてしまう可能性があること、または使用しない旨をしっかり伝えることが必要です。

紹介所長 B

紹介所は家政婦に状況を確認して求人者に報告するとともに、家政婦に対し、求人者に対する発言ぶりなど今回の対応についての反省を促す必要があります。その上で、紹介所としても求人者に家政婦が謝罪していることを伝え十分に理解を求め、そのうえで賠償責任保険もあることの説明もして対応しましょう。

また、家政婦には、ヒビの入った皿を見つけた時点で求人者に報告すること、仕事中に物を壊した場合にはまずは求人者に謝罪をし、紹介所へ報告することを日頃から徹底しましょう。

★アドバイザーからの一言★

素直にお詫びが言えないことは、お客様と家政婦との間にとって最も大切な「信頼」を損なうことと思います。信頼は金銭では築けません。また、お詫びを言うことが理由なく全ての責任を負うことでもないのです。まず、自分の行動が起因してお客様の不快となっていることに、素直なお詫びをすることです。

さらに、お詫び中で聞かれもしないうちに、お金の話をするのは禁物です。

☆★ column 2 ★☆
「保険で対応します」ということ

苦情の中でよくあるケースに「お詫びの気持ちが伝わらない、誠意がない」「初めから素直なお詫びの言葉があれば、それで済ませたのに」と言われることが実はたくさんあります。

人は完全ではないので、失敗は必ずあるものです。言葉が適切でないかもしれませんが、家政婦さんが「心から（安心して）」お詫びできる考え方や仕事上の環境（弁償の仕方・手順）を知っていないと、思わぬ不信を招いてしまうのかもしれません。こうしたケースこそ、紹介所さんが事前に是非教えてあげていただきたいことと思います。

接客業の中でもお詫びとして「保険で対応します」と言う人がいます。事例にあるケースもまさにこの通りです。これはハッキリ申し上げてお詫びにはなっていません。自分の過失を認め、相手の損害を補償するのであれば、「弁償させて下さい」だけです。保険対応は水面下で行うこと。保険に入っていることを示すことで、相手が安心するのではとの思いから言ってしまうのかもしれませんが、自分がミスすること、求人者に迷惑を掛けることに予め準備していると、わざわざ相手に言っていることになるのです。さらに自腹も切らず、「本当に悪いと思っているのか」と思われても当然ではないでしょうか。

もし、依頼者を安心させたいのなら、問題を起こす前に、契約時の説明の中で申し上げておけばよいことです。問題が起きてしまった場面では、保険手続きに

必要な時だけ依頼者に協力していただくくらいの気持ちでいましょう。初めから「保険」を持ち出せば、「(保険で対応するのだから）もういいでしょ。」というように聞こえてしまい、何故そうなったのかを曖昧にして、逃げているようにも聞こえてしまうのです。これが「謝罪の気持ちが伝わってこない」と言われる原因であり、些細なことが、最も大切な「信頼関係」にヒビをいれてしまうことになるのです。

また、残念なことですが、逆にお客様から理由も明確でないまま、その責任を押し付けられ「あなたも保険に入っているのだから、つべこべ言わずに保険で対応すれば、あなたも負担にはならないでしょ。皆ハッピーなのだから、早く弁償して。」というケースもあります。初めから保険目当てでは問題ですし、保険が双方の面倒を解決してくれるもののように扱うのも大きな間違いであることは、良く認識しておくべきだと思います。

保険とは、正当な理由、明確な事実の確認ができ、その支払条件に照らして、保険契約者に支払われるものです。よって、損害を受けたと言う方（この場合はお客様）から「保険で払って」と言われるものではなく、また、自ら「保険で払います」などと言えるものでもないのです。特に、「ヒビが入っていた」ことを知っていたのであれば、割れることを知っていたことにもなり、保険適用は難しく、支払われない可能性も出てきます。

結果として、お客様も家政婦さんも困ることになります。言動にはやはり注意が必要なのです。

…福井 勝三…

Case ⑦　自分のやり方に自信があるので要望を聞かない

高齢者の見守りと家事の依頼を受けたが、ベテランの家政婦で、何かと自分のやり方を押し付けてきて、求人者や家族に対する口調も強かった。求人者は、掃除の仕方や料理の味付け、仕事の優先順位など、仕事のやり方に色々と不満があったものの、もし不満を伝えて家政婦が気分を害して来てくれなくなったら困ると思い、伝えられなかった。しかし不満が溜まり、家政婦交代を依頼してきた。

紹介所長 A

自分のやり方に自信を持っている家政婦は多々いると思います。決して悪いことではありませんが、求人者のご家庭にはそれぞれのルールが存在します。家政婦は、自分のルールが求人者のご家庭と同じではないことを自覚しなければなりません。

また、紹介所は、不満を持たれないようにすることが一番ですが、求人者の気持ちを聞き出せる体制（定期的な訪問や連絡）を取り、求人者の不満が溜まる前に解決できれば良かったと思います。さらに、もし求人者から家政婦に直接言わないで欲しいと言われた場合は「他の求人者宅であったことなんだけど…」、「一般的に家政婦がよくやることなんだけど…」といったように遠回し

な言い方で家政婦に伝え、本人に気づいてもらう方法もあります。

紹介所長 B

家政婦は、初任、ベテランを問わず、サービスを提供する求人者にあわせた柔軟性を持つことが大切です。業務に携わり、日が経過していく中でいつまで経ってもガチガチの堅い関係よりは、家政婦が打ち解けたほうが、日頃接する求人者としても気持ちが楽だと思います。しかし、馴れ合いとは違います。やはり業務として一線を越えない強い意識を持つことが家政婦の根本です。こうした初心を忘れないよう、家政婦には周知徹底を図ります。

また、求人者の不満が小さなうちに問題を把握するために、新規または変更の際などは、早いうちに紹介所から求人者へ連絡等の確認をしましょう。

★アドバイザーからの一言★

「ベテラン」に「？」ですね。ベテランとは様々なことを多数経験したことで、状況にあわせ臨機応変に対応できる人。相手の立場や考え、希望や要求などを素早く把握し、お客様の求める「最適」のために自分を変化できるのが「プロ」であり「ベテラン」ではないでしょうか。これから家政婦の仕事を目指す新人さんには、プロやベテランの姿をリアルに説明頂ければと思います。

3. 仕事のやり方で失敗したりトラブルを生じたりした問題 ≪A. 家事編≫

Case ⑧　掃除前からあった部屋の傷を責められた

引越し後の掃除をした際、家政婦は元々畳に薄く傷ついていることを発見した。掃除が終わったら求人者に確認していただくつもりだったが、求人者が外から帰ってきた時間がちょうど業務の終わるころであったので、家政婦は仕事を終えたことのみを伝え、傷のことは何も言わずに帰ってしまった。傷に気が付いた求人者から「掃除のときに畳に傷を付けられたので補償してほしい。」とクレームがあった。

紹介所長 A

もし事前に傷があったなら、それを求人者に説明して理解していただくのが先決です。しかし、こうした事例では、やった、やっていないという水掛け論になる可能性が高く、実際には求人者の理解を得るのは困難です。そのため、仕事開始時と終了時に求人者の立会いの下、傷などを確認することが大切です。また、求人者が不在の場合でも、電話やメモなど何らかの形で早急に伝えます。状況に応じて携帯電話のカメラなどで撮影しておくのも良いかもしれません。ただし、家庭の中で写真を撮る場合、プライ

バシーに関りますので、事前に「不在宅での作業では写真を撮ることがあります」といった同意を得る等、十分配慮して対応しましょう。少しの時間と手間でトラブルを軽減できると思います。

紹介所長 B

傷がいつできたのか証明するのは難しいことです。気づいた時点で、必ず求人者へ伝えます。その場で伝えられない場合は、メモを残したり紹介所へ連絡をすることで、気づいたという履歴を残すことが出来ます。また、「～するつもりだった」と言っても実際できなければ意味がありません。家政婦は、一定の状況で仕事を行うわけではないので、うっかり忘れることもあります。日頃から求人者と家政婦で、連絡の手段を明確にしておきましょう。

★アドバイザーからの一言★

法的観点からみると、職業紹介により、家政婦は労働契約で働いているので、このような場合、使用者は生じた損害の全てを家政婦に請求することはできないと考えられています（軽過失で５～30%、重過失で 50～70%）。また、家政婦は清掃業者ではないので、求人者の掃除道具を利用して通常の使用で生じた傷であれば、それは使用者である求人者が受忍すべき損害であり、元々傷があったか否かに拘わらず、家政婦が賠償する必要はありません。

Case ⑨　不要と思った物を勝手に処分してしまった

水回りや居室の掃除、片づけ等を依頼されていたが、家政婦が台所の片づけをした際に、冷蔵庫に大根の葉があったのでこれは必要ないものと勝手に判断して捨ててしまった。仕事が終わった後で、求人者が探したらしく、「冷蔵庫に入れておいた大根の葉が見当たらない。使おうと思っていたのに捨てられてしまった」と、家政婦が勝手な対応をしたことにクレームがあった。

紹介所長 A

物の処分にあたっては、求人者に必ず聞いてから行うようにすることが基本です。家政婦にとっては廃材同然と思われるような食材が流し台に放置してあれば、廃棄しても良い場合もあり得るでしょう。しかし、この場合、冷蔵庫に収めてあるので、廃材とは決めつけてはいけません。冷蔵庫に収めてあるのには何かの理由があるのだと考え、求人者に保存・廃棄について判断を確認する必要があります。レシートが床に落ちている場合なども同様な例です。

紹介所長 B

求人者の家の物は、すべて求人者の財産です。どんなものであっても慎重に考え、家政婦が勝手に処分することがあってはいけません。紹介所は家政婦に状況をよく確認した上で、家政婦に対して、自分の基準で必要、不要を判断しないように注意を促しましょう。不要なものがあると思っても自己判断せず、まずは求人者に確認をすることが大事であると注意喚起します。求人者が不在の場合には、報告ノートなどを作ると間違いがなくなります。

★アドバイザーからの一言★

業務内容について、紹介所は求職者によく伝えることは必要ですが、個別の業務を遂行するにあたっては、家政婦自身が判断しなくてはならない場面があると思います。経験等により個人差はあると思いますが、その場その場で、家政婦の判断が適切に行われるように、事例研究等による研修が必要です。

また、求人先で物品を処分する場合のような重要事項については、判断をする基準として、マニュアル化することも効果的でしょう。

Case ⑩　汚してしまった洗濯物の代償で揉めた

ブランド品のシャツを洗濯したときに、胸ポケットにボールペンが入っているのを確認しなかったため、インクをこびりつかせてしまった。家政婦は買って返すことで謝ろうと思ったが、高価な品物のようなので同じシャツは買えなかった。そこで、代替になりそうなシャツを購入してお詫びしたが、求人者に「こんな安物は着ていない」と更に怒られてしまい、クレームとなった。

紹介所長 A

洗濯の前に、ポケットの中身を確認することは基本的なことです。家政婦は、こうしたあたり前だと思う作業を常に意識出来るようにすることが大事です。もし、自分のミスによって事故が起きた場合は、すぐに利用者へ状況を説明し謝罪をすることが必要です。その上でどのような対応を望むのか直接利用者に伺い、その対応の仕方について紹介所にも確認してから返答するようにしましょう。

紹介所長 B

紹介所は家政婦から状況確認し、自分の不注意を、単に買って返せば良いなどと自己判断で解決せず、まずは紹介所に報告して

から対応するよう注意を促しましょう。紹介所としても、求人者に謝罪を伝えるとともに、賠償責任保険について説明をします。

予防策としては、家政婦に対して必ず仕事前の（洗濯・その他）チェックをするよう周知徹底する必要があります。また、家政婦自身が賠償責任保険の意味合いを理解していないために、自分で買って返そうと思い至ってしまう場合もあることから、きちんと賠償責任保険の内容について理解を図っておくことも大切です。

★アドバイザーからの一言★

法的観点からみると、家政婦はクリーニング業者ではないので、洗濯の際、求人者から明示的に確認するよう指示された場合等を除き、洗濯かごや洗濯機の中に入っている洗濯物のポケット等を必ず確認する義務が家政婦にあるとまではいえないでしょう。また、求人者の落度が原因になっているならば、その損害をすべて家政婦が負うまでの必要はありません。ただ、実際の場面では、まずは求人者の気持ちを汲みながら、こうしたことも伝えつつ、誠実な対応をしていくことです。

Case ⑪　家政婦一人で、銀行口座のお金を引出しに行った

いつもは家政婦が高齢の利用者に同行するかたちで、年金の引き出しを行なっていたが、どしゃぶりの大雨の日に、利用者がどうしても銀行へ行くと言って聞かなかったため、やむを得ず家政婦は暗証番号を聞いて一人で銀行へ行き、引出した年金と通帳を手渡して帰った。その後、利用者の息子から、ATM で年金が引き出されているが、利用者が行くはずのない日なので、家政婦が勝手に引き出したのではないかと疑われた。

紹介所長 A

銀行でのお金の引出しに関しては、たとえ利用者からの要望があったとしても、後々、問題が起きる可能性が多大にあるので、基本的には家政婦一人でのお金の引出しはお断りした方がよいでしょう。どうしても引き出さなければならないのであれば、必ずご家族もしくはキーパーソンになる方から指示を仰ぐ必要があります。また、同行で行く際も日時、引出した場所、金額、利用明細票等を誰が見ても分かるようにノートに書いたり貼ったりするなどの対応も必要でしょう。

紹介所長 B

金銭管理を依頼された場合に、家政婦は、業務で金品の取扱いを行う際には、信頼を損なう大きなリスクを伴っていることを常に考えておくことが重要です。その意味では、家政婦が単独で求人者の口座から出金を行うことは望ましくありません。

業務開始前に、求人者に対し金銭管理が依頼されるかどうかについて確認し、もしあれば、出来るだけご家族に管理してもらうよう相談しましょう。もし、代行することも止むを得ない状況が発生した場合でも、家政婦自身で判断するのではなく必ずキーパーソンと紹介所に連絡し、状況説明と判断を仰ぐことが必要です。また、その際、徹底した管理方法を取ることと、詳しく記録を残すことが大事と思われます。

★アドバイザーからの一言★

善かれと思っての行為とは思いますが、ここまでしてでもその日に引き出さなければならない事情があったのでしょうか。暗証番号を聞く行為は、家族や第三者が聞いても「やむを得ない」と思えるほどの緊急性が必要では。所長のおっしゃる通り、預金の引き出し、振込などの行為は、求人者のみならず家族など複数の承諾が無ければ出来ないとする事前の契約を、家政婦の為にも明記すべきと考えます。

Case ⑫　自分の判断で指示された物とは違う買い物をした

食材の買物を依頼された際には、いつも求人者から、品名や銘柄、あるいは指定の店などが細かく書かれたリストを渡されて出かけていた。その日は、店に指定された銘柄の牛乳と豆腐がなかったので、家政婦は、自分の判断で別の銘柄のものを買ってきたところ、「自分の指示した品物と違うものを勝手に買ってきては困る」と求人者から強い抗議を受け、クレームとなった。

紹介所長 A

家政婦は、買いものをする商品にこだわりがあることなど、求人者の日頃の様子から、その好みや習慣なども知ることができます。買い物の際、種類が同じでも、指定された銘柄がなければ不要だという求人者がいることも事実です。言われた品物がないときはどうするかなど対処方法について、予め求人者の考えを確認しておくことが重要です。

このケースのように、家政婦が良かれと思って行ったことが、却って求人者の意に反してしまうこともあることを踏まえ、勝手な判断を控えて行動することが必要です。

紹介所長 B

自分の考えだけで勝手に判断してしまわないことが重要です。紹介所は家政婦から状況確認し、求人者には家政婦が勝手に代替えを買ったことを謝罪していることを伝えた上で、今後の家政婦の仕事の進め方についてのルール作りを提案しましょう。例えば、求人者から買い物する店や商品が指定されている場合、店が閉まっている、あるいは品切れの場合はどのようにするか求人者に確認しておくといったことが考えられます。

★アドバイザーからの一言★

悲しい結果ですが、お客様からすれば時間も金銭的にも全くの無駄であり、「仕事」であればクレームも当然と思います。

家政婦側から事前に申し出て、目的が叶わない状況となった時の（事前確認済みの）次の方法や、その場で新たな指示を貰う手段などが準備されていて「プロの仕事」ではないでしょうか。

Case ⑬ 留守中に依頼されたことをやっていないと責められた

求人者が不在の家庭での家事の依頼を受けていたが、その日はメモで依頼された郵便局への振込を済ませて、家政婦は振込票控えの入った封筒をテーブルにおいて帰宅した。翌日、求人者から「振込はどうなったか、控えもない」と連絡が入ったため、家政婦は急いで求人者宅へ向かい、ゴミ置き場まで探したところ、求人者が間違えて捨てたことがわかったが、「家政婦が捨てた」とクレームになった。

紹介所長 A

求人者が不在の場合は、とりわけ慎重な対応が必要になります。紹介所と家政婦は、あらかじめ仕事の依頼内容を細かく聞いておくとともに、その確認方法についてもきちんと求人者から把握しておくことが重要です。求人者は煩わしいと思うこともあるかもしれませんが、それによってお互いに安心できることを伝えるとよいでしょう。

このケースでは、振込票の控えを封筒にいれていましたが、封筒に入れてしまうと中身を確認する手間がかかるとともに、中にはいっているかどうかも見逃しやすいことも事実です。まず、分かりにくい置き方をしてしまったことは謝罪し、これを機会に、

今後はどのように対応すればよいかを話し合うことが必要です。

紹介所長 B

求人者が不在の状況を考えると、この事例での振込票の受け渡し方法は適切でないと思います。振込票を封筒の中に入れてテーブルの上に置いて帰った際に、求人者が封筒の中を確認せずに破棄する可能性も考えておく必要があります。振込票を封筒の中に収めるという丁寧さよりも、求人者が帰宅した際に目に付くようにして、間違って破棄しないような方法を考えることがまず大事です。今後も振込業務を行う場合は、求人者と家政婦で、事前に完了作業までの方法を打合せておいたほうが良いでしょう。

★アドバイザーからの一言★

直接お客様に報告できず真意が伝わらない。よくあるケースと思います。当然、仕事を依頼した人だから、現物だけ置いておけば分かるだろうとの思い込みです。「家政婦が捨てた」はおまけでしたが、伝票の渡し方が悪かったですね。お客様と家政婦との間で、同じ認識に立てるよう、「依頼と結果」をノートやボイスレコーダへ記録し、直接話が出来なくてもしっかり伝わる、伝える工夫で「きっちり」としたパフォーマンスを示せたらと思います。

Case ⑭　善意だが承諾もないまましたら余計だった

母親が買い物に行く間、３歳の子のベビーシッター業務を依頼されていたが、家政婦は、子供が外に行きたいと駄々をこねるので公園に連れて行った。子供は公園で喜んで遊び、家政婦としては、良かれと思ってのことだったが、後で報告をした求人者から「外に連れ出すなんて、親の承諾もなしに勝手なことをされては困る」と強く叱られ、クレームになった。

紹介所長 A

家政婦が良かれと思って行ったことがクレームになるケースはよくあります。必ず求人者に確認をしましょう。親切心からの相談、提案は、求人者に喜んでいただけることもありますが、確認もせずに行うことは問題です。このケースのような子どもさんに限らず、ご高齢の利用者にも同様のことが起こり得ると思います。ともかく誠実に謝罪することが大切ですが、そのとき「良かれと思って…」と説明しても求人者に納得していただくのは難しいでしょう。外に連れ出して万が一風邪でも引かれたら、親切心も台無しになってしまいます。かえって反発を招きかねませんので、言い方にも配慮しましょう。

紹介所長 B

紹介所は家政婦と求人者に状況確認をしっかり行った上で、家政婦が自己判断をしたことを謝罪します。勝手に子供を公園に連れていき遊ばせて、何か起こってからでは遅いのです。外出先では、怪我・事故・誘拐など様々なリスクもあることを承知しておきましょう。今後の仕事については、求人者と紹介所で改めて内容を確認します。ベビーシッター業務では特に、日頃からどこまで任されているのかをきちんと確認しておく必要があります。

家政婦に対しても、仕事に対する基本（報告・確認・承諾）がきちんと理解されるよう徹底をはかることが重要です。まずは、求人者から依頼されたことをベースに行うことですが、それ以上の事をする時は、必ず確認と承諾をとることを励行させましょう。

★アドバイザーからの一言★

「仕事」であれば承諾されたこと以外は、人の生死や財産の損失に関わる緊急事態を除いて「しない」ことと考えます。「良かれと思って…」を否定するものではありませんが、緊急事態でなければ、与えられた状況の中で最善を尽くすことを考えるのが、プロの仕事と言えるでしょう。

親としては、万が一事故に遭っては、他人任せにした自分に責任があると思うからこそ、この裏返しがクレームとなっているのではないでしょうか。

3. 仕事のやり方で失敗したりトラブルを生じたりした問題 ≪B. 介護編≫

Case ⑮　気配りをしたつもりが却って問題を起こした

日頃から食べ物に好き嫌いの多い利用者だったので、家政婦は、初めて作る夕食の味が口に合うかどうかが気になった。このため、食事介助をする際に、家政婦は利用者への気配りの気持ちも込めたつもりで、食事をスプーンで口に運びながら「おいしい？」と尋ねたところ、その途端、利用者は返事をしようとしたためむせてしまった。利用者の家族は驚いて、注意が足りないと強く叱られ、クレームとなった。

紹介所長 A

この利用者は一人で食べることが出来ず食事介助を必要としているようですので、嚥下力の低下など事前にその身体状況についての把握を十分に行っておく必要があります。この事例の場合、初めて口にされる食事に対する気遣い・配慮の気持ちからの行為であったことはわかりますが、そうした身体状況であることも十分に考えて行動しなければなりません。高齢者との食事中の会話については、細心の注意を払うことが大事です。

紹介所長 B

紹介所は家政婦に状況確認をしたうえで、求人者に、家政婦がむせさせた行為に対し反省して謝罪していることを伝えます。今後の対応として、求人者・家政婦・紹介所がお互いに情報共有を徹底し、何かあった場合にはすぐに連絡がとれるような連携体制が取れるように検討しましょう。紹介所も家政婦もともに、利用者の好き嫌いや味付け、調理方法、介護方法などについて、丹念に事前の確認を行うことが重要です。また、必要に応じ、家政婦に対しても食事介助の重要さを再確認できるような研修参加を勧めることも考えられます。

★アドバイザーからの一言★

利用者の身体状況の把握、食事介助の技術、ご家族への謝罪、どれも重要なことです。また、人は気にかかることがあると早くその状況を知りたくなり、普段出来ていることがおろそかになることもあります。介護者として自分自身の心の状態を理解することも大切です。

Case ⑯　見守りのわずかなスキで事故寸前になった

認知症の利用者の見守りと部屋の掃除を依頼されていたが、家政婦は、窓に鍵がかかっているので少しくらいの時間なら大丈夫と思い、ゴミを捨てに利用者のそばを離れた。しかし、すぐに家政婦が戻ってみたが、利用者は自室（１階）のわずか 20ｃｍ四方の狭い出窓の鍵を開けてよじ登ってしまい、外側にぶら下がるような形で落ちていた。幸い怪我はなかったが、家族からのクレームとなった。

紹介所長 A

紹介所は、求人者から見守りの依頼を受けた時点で、まずは依頼までの経緯や利用者の日頃の様子を十分に聞き取り、家政婦に伝えるようにしましょう。また、家政婦に対して、少しなら利用者の側を離れても大丈夫だという思い込みをすることの危なさをしっかりと認識させる必要があります。何よりも「見守り」では、利用者の安全を守るためのものだという認識を強く持つことが一番のポイントです。今後は、認知症の利用者が更に増加することが予想されますので、認知症に関する研修を行い、家政婦に正しい知識を身に付けていただくことも必要です。

紹介所長 B

利用者の身体状況や既往歴、行動など日々の関わりの中で情報を把握しておくことが重要ですが、その際には、特に危険予知の観点を常に意識するよう家政婦に心掛けさせましょう。今ここで目を離したら、小窓を開けて外に出るかも知れないと予測できれば、歩ける方であれば、一緒にゴミ捨て場に行くことを選択できたと思います。すべてを予知から判断することはできませんが、命の危険性と相談しながらの判断が必要だと思います。それでも、予測できずに起こってしまう事故はあります。また、万が一の事態にも備えて、紹介所は利用者への賠償責任や家政婦を守る保険加入の有無を常に把握しましょう。

★アドバイザーからの一言★

サービスに入るときには、利用者の日頃の様子や行動などの情報からリスクを把握し、備えておかなくてはなりません。しかし、どんなに備えていても、「これくらいなら大丈夫」という介護者の心の油断が大きな事故に繋がります。この油断は「慣れ」から起きることもあります。サービスには緊張感を持ち続ける工夫も大事です。

Case ⑰　物が見当たらないといつも盗んだと言われる

認知症の利用者の家事全般を依頼されていたが、物が見当たらなくなると、何でも家政婦のせいにして責められることがよくあった。利用者は、一度思い込んでしまうと、「腕時計を盗んだ、タンスの奥の預金通帳と年金手帳を盗んだ、家政婦以外に家に上がる人はいない、家政婦が帰るまではあった…」等と言い続け、物が見つかるまで家政婦が盗んだのではないかと疑われてしまった。

紹介所長 A

紹介所は、求人者から最初の依頼があった時に、現病歴や既往歴などの情報を出来るだけ聞き取りし、その対応を事前に家政婦と確認しておくのが望ましいと思います。認知症の方の場合は、疑われたことに強く否定してしまうと、そのことで余計に混乱する可能性がありますので、やさしく声掛けをして一緒に探す等の対応も必要です。家政婦のほうとしても、訪問時に必要最小限の荷物しか持たないようにして、かつ玄関等に置いておくなど、誤解を招かないような対応を取ることも良いと思います。また、部屋に入る際は声掛けしてから入ることも同様です。

紹介所長Ｂ

認知症では、物取られ妄想と言われる症状がありますが、そばにいる時間が長い人の方が疑われることが多いという傾向があります。そのため、紹介所は、認知症の方に関しての依頼を受ける際には、まずどのような症状があるかを求人者から聞き取ることが重要です。そのうえで、家政婦にしっかり伝えるとともに、求人者と家政婦が連携を取って対応できるような体制となるよう工夫しましょう。家政婦としても、認知症の症状の一環であると理解し、疑いに反発してしまうのではなく、利用者が無くなったと言っている物を一緒に探すようにして、本人に見つけてもらうようにしましょう。

★アドバイザーからの一言★

なくなったものを利用者と一緒に探す等の対応はとても有効です。また、「盗んだ」と言っているときは利用者が興奮していることが多いと思います。物が無くなって困っていることや不安な気持ちに寄り添うことも大切です。探しながら、興味のあることに話題を変えてみるのも一つの方法です。

Case ⑱　利用者が外でした行為の責任を問われた

認知症の利用者の外出の同行を依頼されていたが、利用者は、家政婦が目を離したすきに、公共施設からトイレットペーパーなど勝手に物を持ってきてしまうことがあった。このため、家政婦も十分利用者の行動に注意していたつもりであったが、利用者が買い物先の店で万引きをしてしまい、店の方から、家政婦の責任だと言われ、目を離したことの不注意を強く抗議されてしまった。

紹介所長 A

まずは、外出の同行の依頼があった際に、過去にこのような行為があったかどうか確認することが大事です。事前に様子が分かっていれば、家政婦は一層注意を払えますし、何より外出中の危険を最小限に抑えることができます。また、求人者の家族も把握しているのであれば、事前に家政婦の責任を問わない旨の書面を交わすことが望ましいと思います。事前に把握できていなかった場合は、認知症の周辺症状等が起きた時点ですぐにご家族に相談し対策を練りましょう。いずれにせよ、認知症の利用者の場合は、予想外の行動を起こす可能性があることを常に頭に入れて付添いをすることが大事です。

紹介所長 B

家政婦が求人者・紹介所に連絡することが第一です。紹介所は求人者と相談し、店に利用者が認知症である旨を説明して謝罪します。今後は、求人者・家政婦・紹介所の三者で外出時注意・認知度・認知症の周辺症状等について確認を行い、介助方法を検討するとともに、常に求人者・紹介所に相談できる体制を作りましょう。紹介所は、家政婦が利用者に同行して店舗に入る業務が日常的に含まれる場合、目を離さないことを前提として、起こり得る不測の事態を十分に自覚して行動するよう注意を促しましょう。また、家政婦に介助ヘルパーの証明となるものを携帯させたり、緊急連絡体制を作ったりしておくようにします。

★アドバイザーからの一言★

利用者の状況確認も大切ですね。また、認知症による行動がどのように表れるかは予想できないことも多々あります。まずはお店の方への説明と謝罪は丁寧に行い、いざと言うときに備え、紹介所や家族との連絡体制をきちんと確認しておきましょう。

Case ⑲　教えてしまったので電話が頻繁にかかる

高齢の利用者の通院介助を依頼されていたが、通院した際に急を要する事態が起こったので、家政婦は自分の携帯電話から利用者家族に対して連絡を取ることがあった。これまで家政婦は自分の携帯電話番号を利用者には教えていなかったが、このときに番号を知られてしまい、その後、利用者から事あるごとに電話がかかってくるようになった。その頻度は段々増えていき、ついにはしょっちゅう電話をかけてくるようになってしまった。

紹介所長 A

紹介所が、家政婦本人の連絡先を利用者・家族に知らせる必要がある場合、個人情報でもあるので、本人の同意を得るなど、その取扱いは慎重にしなければなりません。

ただ、この事例のように、家政婦から紹介所へ、連絡先を知った利用者からの度重なる連絡で困っているといった相談があったときは、求人者へ、家政婦に直接連絡することは必要最小限にしてほしいことをお願いし、家政婦とよく話し合っていただくように勧めましょう。あくまでも雇用関係にあるわけですから、家政婦に、あらかじめ求人者に連絡先を教えた場合に考えられるリスクについてしっかりと認識してもらい、自己防衛をできるよう

に、周知徹底をはかることが必要です。

紹介所長 B

まず紹介所が家政婦に状況確認をします。このままでは、昼夜関係なく電話が掛かってきて、家政婦の生活にも影響を及ぼし大きなストレスになってしまいます。紹介所は求人者に状況確認（求人者が家政婦に連絡しなくてはいけない内容）後、求人者に家政婦の状況を説明して求人者・家政婦・紹介所でルール作りと緊急連絡の体制を検討します。紹介所は求人者と家政婦で緊急事態が起こった場合、どのように連絡を取り合うか決めておきます。また、紹介所が家政婦に個人情報・仕事の基本研修の参加を促します。

★アドバイザーからの一言★

家政婦には、利用者に家政婦個人の連絡先を教えることで起こる影響をきちんと認識してもらいます。また、緊急連絡体制を決める際には利用者も交えて検討し、相互理解を得ることが大事です。

なお、平成 29 年5月 30 日からは、小規模の事業者も個人情報保護法の適用対象となりますので、このことにも十分注意しましょう。

4. 紹介所や他の家政婦との連絡がうまくいかずに生じた問題

Case ⑳　連絡ミスでその日に飲ませるべき薬を忘れた

高齢者の服薬確認や食事の準備等を依頼されていたが、複数の家政婦が交替で担当の曜日を決めて行っていた。担当の曜日が代わることもあったが、その日は突然代わることになった家政婦が、同じ利用者ということもあったので、他の家政婦からの引継ぎの連絡も十分に受けずにいつもと同じように仕事をしたところ、その曜日にしか飲ませない薬を飲ませるのを忘れてしまい、求人者からクレームがあった。

紹介所長 A

曜日によって業務内容が異なる場合は、曜日ごとの業務をまとめた書面を作成し、家政婦に配布もしくは求人者宅に置かせて頂ければ防げる問題だと思います。口頭の引継ぎは万が一の漏れもありうるので、書面が確実です。また、書面は求人者もしくはご家族に事前に確認して頂くのが望ましいです。薬によっては求人者の命に関わる可能性もあるので、服薬確認は細心の注意が必要です。

もしも、家政婦がミスに気付いた場合は、まずはキーパーソン

に連絡を入れ、指示を仰ぎましょう。勝手に判断すると危険です。緊急時やミスに気付いた時の連絡先を、求人者と家政婦と紹介所で共有しておくのが望ましいと思います。

紹介所長 B

服薬は十分な注意が必要です。紹介所は、それぞれの家政婦に状況確認し、求人者には利用者の体調確認をするとともに、家政婦が服薬ミスを招いたことの謝罪をしていることを伝えます。

また、求人者・家政婦と一緒に仕事の引継ぎ方法を確認し、連絡ノート・服薬カレンダーなどの連携方法を入れることで事故を防ぎましょう。ノートの内容は求人者・家政婦全員と紹介所の三者で常に共有します。これは利用者の体調記録や家政婦間の伝言にも大いに役立ちます。家政婦にも連携の必要性についてあらためて徹底することが大事です。

★アドバイザーからの一言★

複数で交替勤務するときの重要な事項の一つは、業務の連続性です。言い換えれば、交替前と後の業務の間に欠落しているものがあってはなりません。そのための引継ぎです。通常の交代でも不可欠であるにも関らず、これを突然交替した際に受けなかった、そのために、薬を飲ませる日を忘れたというのは、２つミスを重ねたと言えます。不都合が生じないよう引継ぎを徹底するために、家政婦自身が常に利用者の立場に立つ姿勢が望まれます。

Case ㉑　思い違いで交替の連絡ができず勤務者がいなかった

夜間泊まり込みの介護を依頼されて、３人の家政婦がシフトを決めて勤務していた。お互いに都合の悪い日があれば事前に相談して交替するようにしていたが、その日は、当番に当たった家政婦に急用ができたため、他の家政婦に交替をお願いしたところ、その連絡がうまく通じておらず、家政婦が誰も来ていないということが生じ、求人者からクレームがあった。

紹介所長 A

複数の家政婦が関わるケースでは、しばしば担当を交替する必要も出てきますが、その場合、求人者の同意も得たうえで、紹介所がその連絡調整を行うことが望ましいと思います。連絡の際には必ず確認方法を具体的に取り決めて徹底し、一度取り決めをしたら例外を作らないようにします。「良かれと思って」「大丈夫だろう」は禁物です。利用者に迷惑が掛からないようにすることを第一に考え、紹介所は、毎回必ず連絡をするように家政婦に伝えることが重要です。

紹介所長 B

家政婦間の連携が取れるように十分な注意が必要だったと思

います。紹介所としては、まず求人者に家政婦が行かなかったことを謝罪し、相談の上、３人の家政婦にすぐに連絡を取り、３人の中から、無理であれば他の家政婦に、直ちに業務に入ってもらいます。

今後は３人の家政婦に状況をよく確認するとともに、シフト表を作成し、求人者・紹介所・家政婦の全員が書面で業務曜日を明確にしたものを持つことによって、お互いの業務内容を把握するようにしましょう。また同じ事が起きないよう連携できる連絡体制を取ることなど、再発防止と注意点を検討することも必要です。

★アドバイザーからの一言★

急な交替に際して、対応ルールを決めておくことがまず大事です。しかし、結果的に交替する家政婦に連絡がつかないような事態が発生してしまったら、それはなぜなのか、原因を明確にすることが必要です。交替する家政婦に直接お願いした場合だけではなく、第三者を通じておこなった場合なども含め、連絡結果の確認が確実に行われるよう習慣づけることが大切です。そうした経験をもとに、きちんとした予防策を考えて、紹介所、家政婦共に、これを日常の業務運営に生かすことが望まれると思います。

Case ㉒　交替勤務者の仲が悪くきちんと引き継ぎも出来ない

認知症の利用者の 24 時間見守り介護と家事を依頼されて、２人の家政婦が交替で勤務していたが、家政婦同士の仲が悪く、一方の家政婦から、ペアとなっている家政婦の仕事のやり方が気に食わないと紹介所に相談があった。お互いが威圧的な態度になっていて、引継ぎもきちんと出来ていないようで、仕事を頼むのに何かと支障があると、求人者からもクレームがあった。

紹介所長 A

複数の家政婦が交替勤務をする場合、組合せによっては性格などの違いから、家政婦間でのもめ事が起きやすいものです。求人者に迷惑をかけることを、まずは家政婦にも自覚してもらうようにしましょう。

紹介所としては、それぞれの家政婦に対する定期的な連絡を行い、お互いの考えをよく把握するなど、もめ事を未然に防ぐ努力が必要になってきます。もし、業務に支障が出るようであれば、一つの方法として、それぞれの家政婦に別の仕事をさせるなど、必要最低限の取り決め（ルール）を求人者、家政婦とともに作る必要があります。

紹介所長 B

複数の家政婦が交替で一つの仕事場に入る場合は、紹介所も把握しながら、共通のルールやマニュアル等を事前に決めておくことにより、家政婦同士の不満を最小限に抑えられると思います。家政婦も指示された業務内容に徹することは当然ですが、「ついでにココもやっておこう」といったサービス精神が、他の家政婦とのサービス格差となり、求人者も家政婦同士を比べて不満となることもあります。

必要があれば、紹介所としても家政婦双方の間に入り、お互いの仕事状況の確認や意思の疎通が図れるようにすることも考えましょう。

★アドバイザーからの一言★

求職者は、求人者と契約した業務を誠実に遂行することが求められます。家政婦相互の感情的な不仲によって、求人者に迷惑がかかるなどは許されないことです。個人的な感情を業務に影響させてはいけません。この事例は深刻であり、家政婦紹介制度の信用にも関わります。まずは、このことを、この家政婦の人たちに認識してもらうことが必要です。その上で、ペアで働く家政婦のやり方が気にくわないからと求人者に迷惑をかけるような状況は、紹介所が早く調整を図るべきでしょう。

5. 家族の方や外部の関係者との間で生じた問題

Case ㉓ 指示どおりしたら家族から全く異なることを言われた

求人者（母親）の家庭はもともと母娘の仲が良くないようであった。家政婦は、不要になった身の回りの品を処分するよう指示されたので、娘に確認しなくてもよいかと求人者（母親）に尋ねたところ、「娘も納得している」と言われた。そのためそれらの物品を処分してしまったところ、娘のほうから、家政婦が勝手に物を処分したとクレームがあった。

紹介所長 A

求人者とその家族の不仲があった場合には、業務内容を遂行するにあたって、家政婦は中立の立場に徹することが大事です。賃金の支払いは求人者からではありますが、同居の家族との関係も考えて置く必要があります。ひとつ屋根の下で家族と生活していれば、不要になった物が出た場合にどちらの所有物かを家政婦が判断することは難しいと考えられます。したがって、廃棄の判断をする際には、求人者と同居家族双方に確認するようにし、しっかりと同意をもらったうえで行いましょう。

紹介所長 B

求人者は母親ですが、家のものすべてが母親の所有物とは限りませんから、廃棄業務には細心の注意が必要です。紹介所は、まず家政婦に状況確認を行いますが、そのうえで求人者とその娘に対して説明し、家政婦が２人に確認をしないで捨てたことを謝罪します。また、今後も同じようなことが起きないよう、仕事中の判断に不安がある時は双方に確認するとともに、物を処分する場合の承諾方法・確認方法を求人者とその娘とともに確認しておきましょう。さらに紹介所は、求人者がその家族との関係が難しいようなことの事情が分かっていた場合には、家政婦にも事前に情報として伝えておくことも大事です。

★アドバイザーからの一言★

百貨店でも「買う」ことで似たようなトラブルがあります。ご高齢の方が高額の特注宝飾品を買われ、後日ご家族から「高齢者には不要」として返品返金を求められました。契約の主体の意思が優先されるべきとは思いますが難しいところです。善かれと思ってご家族に事前に伝えたら、今度は「買うのは私！個人情報を家族に漏らすな！」と叱られたこともあります。

家の中のものは特に誰の所有か分かりませんので、所長のおっしゃる通り、財産に関わることは家族等の確認がないと何もできないという契約が必要かもしれませんね。

Case ㉔　家族と外部の関係者の指示が食い違い混乱した

家族（求人者）から認知症の利用者の見守りを依頼されていたが、その利用者への対応については、家族から指示を受けたことと訪問看護師から指示を受けたことが食い違うことがよく起きた。さらに、送迎で来るデイサービス職員からも、また違う指示を受けることもあり、家政婦としては出来る限りそれぞれに対応していたが、結局誰の指示に従えばよいか判断に迷ってしまい、混乱することがよくあった。

紹介所長 A

認知症の利用者の場合は、介護保険を利用している可能性が高いので、様々な関係者がいることに留意することが必要です。特に利用者と一緒にいる時間が長く、顔を合わせる機会が多い家政婦に対して、関係者が要望を伝えてくることも十分に想定できます。しかし、関係者の指示と求人者からの指示が違う場合は、求人者や紹介所にそれを伝えるとともに、関係者にも、自分は求人者からこのように指示を受けているので、求人者の方へ直接伝えて欲しいと伝えましょう。

また、この事例のように様々な関係者がいる場合は、紹介所としては求人者や家政婦から状況を聞き取り、各関係機関との調整

を行う必要もあると考えられます。

紹介所長 B

家政婦は、利用者の家族に代わって業務を行っていると考えられますから、指示を仰ぐのはその利用者の家族からということになります。特に認知症の利用者の場合は、日々状況が様変わりすると対応方法や考え方が変化するので、現場では柔軟な対応が求められます。もし、家族以外からの指示があった場合には、その記録をきちんと残してまずは家族に報告を行います。その内容に食い違いがあれば、家族から他の関係者と話し合いをしていただいて決めてもらうのがよいと思います。

★アドバイザーからの一言★

多くの方に見守られている認知症の方は幸せと感じますが、関係する方全員に責任が発生していると思います。であれば、情報共有、整合性、介護の方針などを整理する必要があり、これは恐らくケアマネジャーがリーダーとして行うことではないでしょうか。

今後、ケアマネや医療機関との連携も当たり前になると思います。紹介所が連携の仕組みづくりに関わっていただけたらと思います。

Case ㉕ 家庭のことをよく知っていて介入し過ぎと批判された

家政婦は日頃から熱心に利用者の世話をしていたが、利用者の家族からは却って「家族が知らないことまで色々知っており、家族間の問題にまで口を出す」と言われていた。その日はたまたま、「今だけ預かってほしい」と利用者から頼まれて、利用者の通帳・印鑑を家政婦が持っていたのだったが「必要以上に家族に介入しすぎだ」と家族から文句を言われ、クレームになった。

紹介所長 A

通帳・印鑑については、後々問題が起きる可能性が高いので、求人者から預かって欲しいと頼まれてもお断りしたほうがよいと思います。また、家政婦は介入していないと思っていても、家族はそうは思っていない訳ですから、そこはしっかり伝えなければなりません。紹介所としては、求人者（家族）から言われたことを家政婦に伝え、改めていく必要があります。

信頼関係が出来てくると、求人者から様々な相談や話を持ちかけられることがありますが、家政婦は聞き役に徹し、自ら結論を出すような言い方を絶対にせず、「ご家族に相談されてみては如何ですか？」というような受け答えで対応する必要があります。

紹介所長 B

家政婦は利用者の側にいる時間が長いため、家族も知り得ないことを見聞きする機会が出てくることはよくあることです。しかし、あくまでも仕事の関係でここにいるのであって、家族の一員ではないという意識を忘れないようにします。家族のあり方も多様化し、様々な考え方がありますから、話を聞くことがあっても、意思決定に大きく関与する可能性がある発言等はより慎重に対応するように心がけることが大事です。

また、この事例の場合のような通帳や印鑑といった貴重品の管理は、あくまでもご本人若しくはご家族が行うものであり、一般的に第三者にはできないことを利用者に伝えることも必要です。

★アドバイザーからの一言★

残念ながらご家族との信頼関係はまだ浅いと考え、言動は控えるしかないと感じます。前述のケースにもありますが、ご家族との信頼関係の深さ、状況、依頼の内容を判断しながら、対応を変える力量もプロの仕事と考えます。家族が知らないことまで知っていても、家族の問題に口は挟まないほうが無難ですね。

また、熱心に利用者の世話をされていることも素晴らしいことです。頑張ってほしいです。通帳・印鑑の問題はこれとは別問題。基本を徹底しましょう。

6. 思いがけない事態に遭遇して困惑した問題

Case ㉖　掃除の結果をもとに金銭賠償を執拗に要求された

家の掃除を依頼されて伺ったが、後日求人者から、「家政婦の掃除機の使い方が荒いために、フローリングなどに無数の傷が付いてしまった」と、傷ついた部分（30 ヵ所程）にいちいち印をつけて、その損害について補償金を支払うよう執拗に要求された。築８年経った家なので、今まで全く傷がつかないとは思えなかったが、紹介所を通して賠責補償を提案したところ、「修理はよいから５万円払え」と言われてしまった。

紹介所長 A

紹介所としては、家政婦とともに、まずは求人者より聞き取りを行いますが、場合によっては現場を直接見に行ってどのような補償をするかを求人者とも話し合います。この事例では、相手は納得せずに、賠責補償の提案に対して現金の要求が出されていますが、金銭での直接的な賠償は出来ないことを毅然とした態度で伝え、保険制度によって可能な範囲で合意を得る必要があります。どうしても合意が得られない場合は、速やかに関係機関など第三者へ相談することが必要です。

紹介所長 B

この事例では、最初からかたくなに金銭要求を出してくるなど、紹介所としても対応を取りにくい難しい求人者と考えられます。しかし、常識的な業務遂行(掃除機がけ、窓開け等)を行うことでの傷は一切の責任を負う必要はないと思います。業務指示を事前に確認して行えば問題はないので、毅然とした対応で良いと思います。

ただ、掃除によって大きく傷がつく可能性も否定はできないので、慎重な作業をする一方、掃除を行っている際に目立った傷や破損を確認した場合は、すぐに求人者へ目視確認してもらう等の予防対策が常に必要です。

★アドバイザーからの一言★

法的観点からみると、職業紹介により、家政婦は労働契約で働いているので、このような場合には、使用者は生じた損害のすべてを家政婦に請求することはできないと考えられています。また、この事例の場合、求人者の掃除機で通常の使用により傷がついたのであれば、それは求人者の受忍すべき損害であり、賠償の問題とはなりません。求人者には、家政婦は清掃業者ではなく自己の雇用する労働者だとの認識を持ってもらうことが大事です。

Case ㉑ 同居の家族から気分次第で仕事ぶりに文句を言われる

掃除、洗濯のほかに子供の送り迎え等を依頼されていたが、求人者と同居しているその母親に、「家政婦が使ったから掃除機が壊れた、砂糖の箱が調理の熱で変形した、性格が生意気だ、言葉遣いが悪い」等何かにつけて家政婦は不満を持たれていた。求人者のほうからは特段のクレームもないのだが、母親からは気分次第であれこれ文句を言われ、毎日のように家政婦が責められ、紹介所にもクレームがあった。

紹介所長 A

まずは、紹介所として、家政婦に事実関係を確認する事が必要ですが、そこで家政婦のミスや対応等に問題があるのならば、求人者及び求人者の母親に素直に謝罪し、改めていく必要があります。もし、事実関係が一切なく求人者の母親の一方的な勘違いなのであれば、求人者と求人者の母親と家政婦と紹介所の４者で話し合いの場を持ってみるのも一つの方法だと思います。それによって、母親がなぜこのような不満を持つのか、その背景や理由などが見えてくるかもしれません。そのうえで求人者の納得が得られず必要ならば、今後の対応（家政婦の交代等）を協議した方が良いと思います。

紹介所長 B

家政婦は、利用者が求人者であるとしても、求人者と同居している家族の意見を無視することは出来ません。掃除機の使い方や調理の状況などを説明したり、言葉遣い等で改められることについては、気を付けるよう心がけたりすることは必要でしょう。

しかし、個人の対応で出来る範囲では限界だと感じる場合には、求人者や紹介所へ状況を説明して対応する必要があります。その際には、どんな時に、どのような言われ方をして、どのように対処したかを記録したものがあるとより良いかと思います。

★アドバイザーからの一言★

求人者の家庭に入っての仕事ですから、家族全員に喜んでいただきたいと思います。しかし、人には「相性」があるのも事実です。誰が悪いわけではなく、話し合っても解決できないものもあるのかもしれません。であれば、勝手な言い方ですが、相性の良い方を選んで頂く方法はないでしょうか。全て家政婦に強いられても、気持ちの仕事ですから・・・。

Case ㉘　一人暮らしの男性にセクハラ行為を受けた

求人者（高齢者男性）の一人暮らしの家庭で家事を依頼されていたが、仕事をしていると、求人者は度々付きまとってきて話しかけるなど家政婦に迫ってくる。このため、仕事にも差し障りがあるのでやめてほしいと何度頼んでみても、聞き入れてくれていない。家政婦が食器を洗っていて振り向くと、求人者がいたずらをするかのように、突然ズボンを下げたり上げたりするようなことさえあり、家政婦は声を上げて逃げ帰ったこともあった。

紹介所長 A

紹介所が、利用者あるいはその家族に家政婦が困っている旨を伝え、理解を求めることです。この事例はセクハラ行為にあたると思いますが、利用者はそう思っていないことも考えられますので、伝え方は相手の様子も見て考える必要があります。セクハラは第三者が介入すると無くなるケースもあります。セクハラを未然に防止するのは難しいことですが、何かおかしい仕草や行動があった際は、家政婦がすぐに紹介所に相談できるような体制を作るとともに、紹介所としてもそのような事態に遭遇したときの対応方法を整理しておきましょう。

紹介所長 B

セクハラについては、予め家政婦に、わずかでも異常を察知したら早めに紹介所へ報告するよう言っておくことが大事です。セクハラと取れる行為の報告を受けた場合、それを求人者に話すのは難しいですが、紹介所は求人者宅を訪問して、状況を確認しながら情報を聞き取ります。これ以上家政婦を入れるのは難しいと判断した場合には、家政婦と相談し、自己都合で辞めるのが良いでしょう。

紹介所は家政婦に状況を説明するとともに、心のケアについてもフォローすることが大切です。介護保険を導入している場合は、担当者会議に参加させてもらい情報共有しましょう。

★アドバイザーからの一言★

パワハラ、セクハラは求職者だけでなく、求人者へも契約時に認識して頂く大事なこととして、予め話しておくべき時代と考えます。当事者意識がなく、別の理由にすり替えられやすいのが「ハラスメント」です。お互いの信頼関係にも大きく影響することなので、家政婦が気持ちよく働ける、働いて頂ける環境づくりとして、紹介所の役割は大きいと思います。

Case ㉙　訪問した利用者が亡くなっていたがきちんと対応できなかった

求人者（高齢者男性）の一人暮らしの家庭で、家政婦が訪問した際、求人者は椅子に座ってテレビを見ていて、声を掛けたが返事がなかった。求人者は日頃から死んだふりなどをして家政婦を驚かせるのが好きだったので、ふざけていると思っていると、実は亡くなっていた。主治医に連絡後、家族に連絡したが、警察に連絡するのを忘れて、部屋も片付ける等現場状況を変えてしまった。

紹介所長 A

この事例のようなことはあまりないでしょうから、いざそうした事態に遭遇した際には混乱して手順を忘れてしまうかもしれません。したがって、利用者の身体状況がおもわしくない場合には、事前に緊急連絡先の確認や緊急時マニュアルの整備を行うなどして、事後（万一お亡くなりになった場合）の対応についてメモなどで用意しておくことが必要です。しかし、それでも忘れることはあるので、家政婦には、緊急事態には一人で抱え込まないこと、まず紹介所に連絡や相談をすることを定着させ、サポートしていきましょう。

紹介所長 B

家政婦は、まず求人者やその家族はもちろん、紹介所にもすぐに連絡して対応することが大事です。紹介所は、家政婦に、現場の状況を変えないよう部屋の物等を動かさないことを伝えます。同時に、家政婦ないし紹介所から、求人者家族に現場の状況を伝え、その後の指示を受けられる体制を取るようにすることが必要です。

また、紹介所は今後の対応のために、求人者と家政婦の間の緊急時連絡方法を決めることや、記録ノートを作り日常の状況を記録することで、問題のある時の対応を図ることなどを考えるとよいと思います。

★アドバイザーからの一言★

近年では仕事中に起こる不測の事態、特に人の生死、災害、事故、果てはテロまでも具体的に想定することを当然として求められます。「危機管理」はどんな職業でも、ひとりひとりに必要な時代になりました。綿密なマニュアルを渡せばと考えたくなりますが、定期的な訓練ができない職場での不測の場面では「綿密な」マニュアルは非現実的と考えます。最低限の行動を３項目程度にして「これだけは必ず」を徹底されたらいかがでしょうか。

Case ㉚　訪問したら利用者の返事がなく部屋で倒れていた

求人者（高齢者男性）の一人暮らしの家庭で家事を依頼されていたが、家政婦が訪問した際、呼び鈴を鳴らしても応答がなく、求人者は外出していると思い 30 分ほど待った。しかし、一向に帰ってくる様子もなく、しかも配達される牛乳が２日分そのまま置かれているのでおかしいと思い、管理人に鍵を開けてもらって入室すると、求人者が吐血して倒れていたので、すぐに救急車を呼んだ。

紹介所長 A

家政婦は、呼び鈴を押しても出てこないから帰るのではなく、置かれた牛乳の状態に気づいたこと、管理人に鍵を開けてもらって安否確認をしたこと、その後の救急車の手配も行ったこと等、全てに適切な判断と行動が出来ていると思います。

一人暮らしのご高齢の求人者宅に伺う際は、こうしたことが起こる可能性についても、紹介所だけでなく家政婦も理解しておく必要があります。その際、紹介所および家政婦がパニックにならないように、緊急時の対応方法や緊急連絡先の確認を、紹介所と家政婦で共有しておくことが必要でしょう。

紹介所長 B

高齢で一人暮らしの場合には、今回と同じようなケースが起こり得ると思います。家政婦は、日頃の様子をよく観察し、訪問しても返答がない場合など、異変を感じたら対応できるようにすることが好ましいです。緊急時には、誰に又どこへ連絡をするかを紹介所、家政婦、求人者あるいはその家族との間で決めておくことで速やかに行動が出来ます。

この場合と異なって、カギを本人が預かっている場合や、管理人のいない住居での対応などについても、臨機応変に対応できるよう、日頃からよく整理しておくことが重要だと思います。同時に、緊急時の対応のほか、高齢者世帯の求人の増加に対応して、加齢に伴う変化や一般的な疾患に関する知識などについて、紹介所が研修の機会を設けることも考えられます。

★アドバイザーからの一言★

お客様の生命や財産に不利益なこと、重大なことの想像を巡らせた素晴らしい対応と思います。「余計なことをするな」と注意されることも覚悟で申告し行動することは、雇用の関係以前に、人として大切なことと思います。普段と違う感覚（＝違和感）を家族以上に知る機会がある以上、この違和感を活かして下さい。「余計だ…」とクレームになるのであれば、紹介所がかばってあげて欲しいです。

☆★ column 3 ★☆

「家政婦さんと求人者（家人）との法的関係について」

ー家政婦さんには労働契約法が適用されていますー

家政婦さんは、皆様方の職業紹介により、求人者（家人）のところで働いているものであり、両者間には労働契約が成立しています。したがって、両者間には、労働基準法の適用はありませんが、労働契約法（民法を含む）が適用されています。両者間の法律関係を考えるに当たっては、このことを踏まえる必要があります。

1.家政婦さんに適用される労働契約法の主な内容

労働契約法により、両者は、労働契約を遵守するとともに信義に従い誠実に権利を行使し義務を履行しなければならず（3条４項)、またその権利を濫用してはならないとされています（3条５項)。この義務は両者の義務ですが、特に求人者（家人）はこのことを十分踏まえて、家政婦さんに対応することが必要です。家政婦さんを使用できるのは、労働契約で定められた範囲のみでありそれを越えて使用することはできません。このため、求人者（家人）は労働契約を書面で交わすことまでは義務づけられていませんが、その内容について家政婦さんの理解を深めるようにするものとするとされています（4条１項)。

2.家政婦さんの義務の内容

家政婦さんは、労働契約で働くものであることから、契約で

定められた労働時間働けばその義務を果たしたことになり、時間内に指示された業務を処理出来なくとも、原則その責任を問われることはありません。この点、家政婦さんに清掃、洗濯等を依頼した場合でも、清掃業者やクリーニング業者ではありませんので、通常家人が行う程度の処理を行っておれば、家人としては家政婦さんの責任を追及することはできません。

家人には、家政婦さんは清掃業者等の業者ではなく、自己の雇用する労働者だとの認識を持ってもらうことが大事です。

なおこの点、家政婦さんは自ら損害賠償保険に加入している例が見られますが、このようなことは通常の労働者の場合には見られないことであり、家政婦さんが労働者ではなく「個人事業主」とみられる側面があることによると考えられますが、法的には労働者なので、通常は損害賠償を請求することはできません。

損害賠償を請求することができるような場合（家政婦さんが故意過失で物品を破損したような場合）でも、その請求額は、制限されるのが一般です（軽過失で５～３０%、重過失で５０～７０%）。なお、請求額は、その物の現存価格（例えば、リサイクルショップでの買取価格＋α）であり、取得価格（新品価格）ではありません。

３.家人の責任の内容

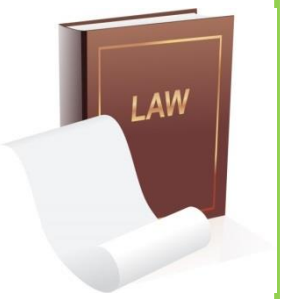
以上のほか、例えば、家政婦さんが家庭で働いていたときに、物が落ちてきてケガをした、あるいはベランダの手すりや床が

破損してケガをしたというような、家庭に原因があることでケガ等をしたときには、家人には安全配慮義務があることから（5条）、その責任を負わなければなりません。

また、家政婦さんの場合は通常期間を定めて家人のところで働くこととなりますが、この場合、家人の一方的な意思で契約期間内に契約を解約するには、「やむを得ない事由」が必要であり（17条）、現実には、これが認められることは殆どありません。

4.紹介所としての留意点

以上のように、家人には労働契約法により多くの義務が課されていますので、紹介所としては、家政婦さんの紹介に当たっては、このことを十分家人に説明するとともに、安易に家人からの損害賠償に応じることの無いよう家政婦さんにも注意をするほか、家政婦さんと家人との間で生じた問題については紹介所が責任を負うことは原則としてないということに留意の上、紹介所としても法律を踏まえた適切な対応に努めることが重要です。ただ、実際には、求人者との良好な関係を保ちながらトラブルの防止、解決を図ることが大事ですので、以上のような点も踏まえつつ、まずは誠意をもって話し合っていくことが欠かせないことだと思います。



…弁護士　三沢 孝…

本書発行にあたり

ヒヤリハット集作成プロジェクトにて
ご議論、ご協力いただいた**委員の皆様**

（敬称略・順不同）

会長　戸苅利和

座長　北浦正行　公益財団法人日本生産性本部 参与

委員　蔵野靖浩　有限会社平林看護婦家政婦紹介所
渋谷昌代　有限会社加島看護婦家政婦紹介所
武廣亮介　有限会社ケアネット広島
※仲村榮次　公益社団法人全国民営職業紹介事業協会 参与
※福井勝三　株式会社三越伊勢丹　伊勢丹新宿本店
お客様サービス担当部長
※三沢　孝　弁護士
茂木芳枝　モテギ家政婦紹介所

※は、「アドバイザーからの一言」の執筆者

このほか、多くの会員紹介所の皆様のご協力をいただきました。

編集兼発行者
公益社団法人日本看護家政紹介事業協会
〒162-0064 東京都新宿区市谷仲之町 3-2
Tel: 03-3353-4641／0120-041-817
E-mail: post@kanka.or.jp
http://www.kanka.or.jp

©公益社団法人日本看護家政紹介事業協会,2017

無断複製・転載禁止