

平成 27 年 1 月 29 日

## 「家事支援サービス推進協議会」の報告書を取りまとめました ～品質確保に向けた家事支援サービス事業者の取組指針となるガイドラインです～

政府では、我が国最大の潜在力である女性の力を最大限発揮し、「女性が輝く社会」を実現するため、一体となって取り組んでいます。

今般、経済産業省では、その一つの方策として、安価で安心な家事支援サービスを活用できる環境整備を図るため、「家事支援サービス推進協議会」を設置し、検討を行ってまいりました。

このたび、報告書がとりまとめられ、「家事支援サービス事業者ガイドライン」を策定いたしましたので、公表いたします。

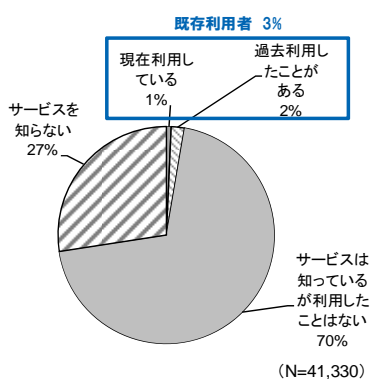
### 1. 家事支援サービス推進協議会

家事支援サービスの認知度は徐々に上昇してきているものの、既存利用者は約 3% に留まっており、約 97% の未利用者が利用しない理由については、価格面その他、サービスの利用に当たっての抵抗感や不安感も挙げられています。

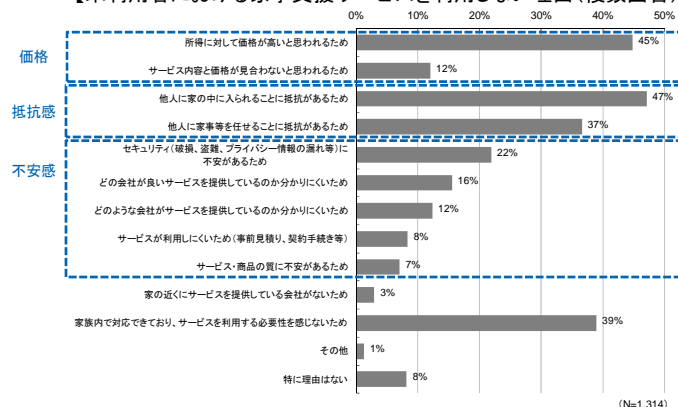
#### (参考) 家事支援サービス

事業者のスタッフが利用者宅を訪問し、主に利用者宅において、家事に関する業務（掃除、洗濯、炊事など）の全部又は一部を利用者に代わって行うサービス

【家事支援サービスの認知率・利用率】



【未利用者における家事支援サービスを利用しない理由(複数回答)】



(出所) 家事支援サービスに関する利用者アンケート調査

この抵抗感や不安感を取り除き、安価で安心な家事支援サービスを活用できる環境整備を図るため、平成 26 年 7 月、主要事業者等から成る「家事支援サービス推進協議会」を設置し、計 3 回の議論を行ってきました。

(参考)『『日本再興戦略』改訂 2014』-未来への挑戦- (平成 26 年 6 月 24 日閣議決定)抜粋  
・安価で安心な家事支援サービスの実現

「家事支援サービスについて、品質確保のための業界による自主的取組への支援等を通じ、利用者負担が低い、安心なサービスが供給される仕組みを構築するため、主要事業者で構成される推進協議会を設置し、年度内に具体策を検討し、一定の結論を得る。」

## 2. 家事支援サービス事業者ガイドライン

家事支援サービス推進協議会では、品質確保に向けた家事支援サービス事業者の取組指針となる「家事支援サービス事業者ガイドライン」を策定しました。

ガイドラインでは、事業者が担保すべき項目を整理し、その説明を記載するとともに、各項目で要求する内容を満たす際の参考となるよう、「対応策例」を記載しました。この「対応策例」は、先進的な事業者において実際に実施されている取組を参考に整理しています。

### 「家事支援サービス事業者ガイドライン」で整理された事業者が担保すべき項目

- ・利用者ニーズの調査の実施
- ・利用者ニーズを踏まえたサービス設計の実施
- ・提供サービス内容の明確化
- ・適正な契約の締結
- ・サービス提供前のコミュニケーションの実施
- ・サービス提供体制の構築
- ・サービスの実施内容の明確化
- ・利用者の満足度調査の実施とその結果を踏まえた改善
- ・フォローアップ体制の構築

## 3. 今後の取組について

今後は、「家事支援サービス事業者ガイドライン」を活用した事業者評価について取り組んでまいります。具体的には、当省の「戦略的国際標準化加速事業」の中で、2年間程度、検討を実施していく予定です。

### (参考)「戦略的国際標準化加速事業」

中堅・中小企業をはじめとする我が国企業発の技術や製品の国際標準化に向けた実証データ・関連技術情報を収集し、国際標準原案の開発・提案や普及を見据えた試験・認証基盤の構築等を実施する事業。

(本発表資料のお問い合わせ先)

経済産業政策局 経済社会政策室長 福地

担当者: 梶、松崎

電話: 03-3501-1511(内線 2131~2135)

03-3501-0650(直通)