

令和6年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業
(家事支援サービス業の実態把握・活用推進に係る調査)

報告書

令和7年2月

デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザー合同会社

目次

1 .	調査の概要	4
(1)	調査の背景	4
	家事支援サービスの必要性和課題	4
	心理的抵抗の低減に向けて	5
	家事支援サービス業界の人手不足状況の把握に向けて	6
(2)	3つの調査の目的と概要	6
	企業動向調査	6
	プラットフォーム型事業者へのヒアリング調査	7
	個人の能力水準を審査する団体へのヒアリング調査	7
2 .	企業動向調査	7
(1)	調査対象企業について	7
(2)	アンケート回答結果の概要	7
	アンケート実施概要	7
	アンケート項目	8
	アンケート結果概要	11
(3)	現在および将来の供給力分析	25
	現時点における供給力分析	25
	5年後の供給力分析	26
(4)	調査結果から得られる示唆	27
	企業動向調査結果から得られる示唆	27
	現在および将来の供給力分析から得られる示唆	28
3 .	PF 型事業者へのヒアリング調査	29
(1)	PF 型事業者について	29
	PF 型事業者とは	29
	PF 型事業者と従来型事業者との相違点	29
(2)	PF 型事業者へのヒアリング調査結果の概要	30
	ヒアリング実施概要	30
	PF 型事業者ヒアリングにあたっての考え方	31
	主なヒアリング項目	31
	ヒアリング結果概要	32
(3)	PF 型事業者向け認証制度案	35
(4)	調査結果から得られる示唆	46
	契約形態と管理の課題	46
	口頭合意の範囲と記録	47

	トラブル解決の関与範囲.....	47
	家事支援サービスを提供するスタッフのスキルアップと評価制度.....	47
	家事支援サービスを提供するスタッフの安全確保.....	48
	認証制度の普及及び認知度向上.....	48
	PF 型事業者向け認証制度案の名称.....	48
4 .	個人の能力水準を審査する団体へのヒアリング調査.....	48
(1)	個人の能力水準を審査する団体へのヒアリング調査概要.....	48
	ヒアリング実施概要.....	49
	ヒアリング項目.....	49
	ヒアリング結果概要.....	51
(2)	家事支援サービスを提供するスタッフ個人の能力水準をはかる資格制度について の検討.....	53
	審査員の確保.....	53
	会場の設定.....	53
	受験料の設定.....	53
	審査基準の設定.....	53
(3)	調査結果から得られる示唆.....	53
5 .	終わりに.....	55

1. 調査の概要

(1) 調査の背景

家事支援サービスの必要性と課題

人手不足が深刻化する中、働く男女のライフイベントとキャリア形成の両立を支援することは重要。共働き世帯も増えていることから、家事支援サービスの利用促進が、より働きやすい環境づくりに資すると期待されている。

経済産業省の実施する令和5年度補正予算「家事支援サービス福利厚生導入実証事業」や、業界団体の働きかけ等により、人々の家事支援サービスへの関心も高まっている。令和4年度の経済産業省の調査報告書では、家事サービス業は過去10年間に於いて、右肩上がり成長しており、市場規模は約6.2倍に増加していた。



図.1 家事サービス業の市場規模¹

¹ 帝国データバンク「令和4年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（各種サービス業に係る業界動向調査及び家事支援サービス業の実態把握・活用推進に係る調査）報告書」（令和5年3月）

しかしながら、実際の利用にあたっては、いまだ心理的抵抗が大きな障壁となっている。

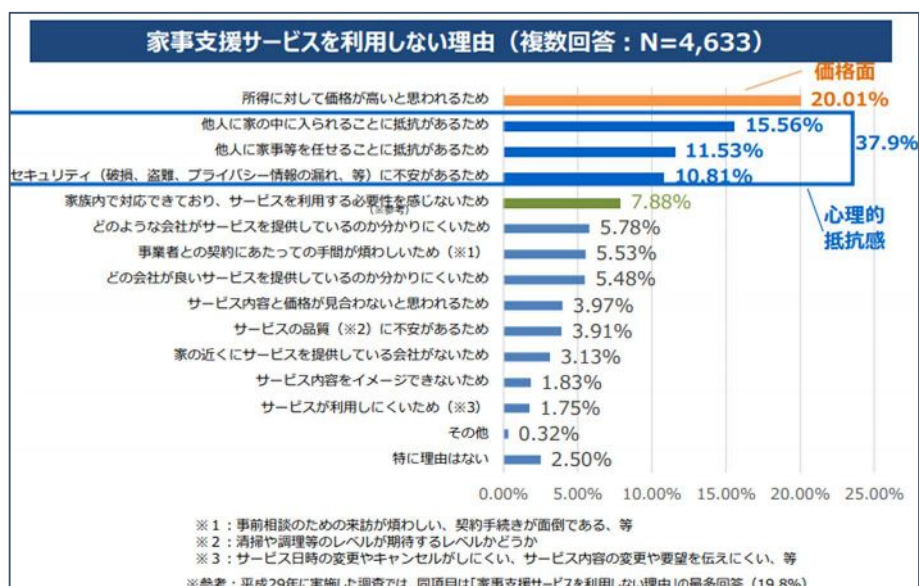


図.2 家事支援サービスを利用しない理由²

また、今後、市場がさらに拡大した際に、家事支援サービス業界の供給力不足が懸念されている。

心理的抵抗の低減に向けて

心理的抵抗の低減のためには、2つの解決策が考えられる。

1 つ目が、一般社団法人全国家事代行サービス協会が運営し、一般財団法人日本規格協会が審査を実施する「家事代行サービス認証」の取得事業者の増加である。

現在、「家事代行サービス認証」の取得事業者は19社³にとどまっているが、第三者による品質保証がなされた認証取得事業者が増えることで、消費者が安心してサービスを利用する環境が整備されるものと考えられる。

2 つ目が、家事支援サービスを提供するスタッフ個人の能力水準を測る手法の確立である。

現在、各家事支援サービス事業者が、家事支援サービスを提供するスタッフ個

² 帝国データバンク「令和4年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（各種サービス業に係る業界動向調査及び家事支援サービス業の実態把握・活用推進に係る調査）報告書」（令和5年3月）

³ 一般社団法人全国家事代行サービス協会 HP（https://kaji-japan.com/nintei_entry.php）

人の能力水準を個別に設けている。また、家事支援サービスを提供する上で必要となるスキルを測る民間試験等が存在するものの、業界として統一された家事支援サービスを提供するスタッフ個人の能力水準を測る手法は存在しない。家事支援サービス業界の拡大とともに、今後、多様な家事支援サービス事業者が現れることが想定されるところ、業界として、サービスの一定の品質や利用者の安全性を担保する上で家事支援サービスを提供するスタッフ個人の能力水準を測る手法を設けることが望ましいのではないかと考える。

家事支援サービス業界の人手不足状況の把握に向けて

家事支援サービスの心理的抵抗が低減され、利用が一層促進された際に、家事支援サービス業界の供給側の人手不足が懸念される。

家事支援サービスの利用増加を見据えて、国は、2017 年より、家事支援外国人受入事業⁴を始め、国家戦略特別区域内においてのみ、特定機関が雇用契約に基づいて家事支援を行う外国人を試験的に受け入れている。これまでに 1293 名の外国人材を受け入れてきた（2023 年 4 月 1 日時点）⁵。

人手不足への対策に向けた必要な施策を検討するために、まずは、家事支援サービス業界の現状の供給力や、将来想定される供給力を把握することが重要であると考える。

当事業では、上記を踏まえて、「企業動向調査」「プラットフォーム型事業者へのヒアリング調査」「個人の能力水準を審査する団体へのヒアリング調査」の 3 つの調査を行った。

(2) 3 つの調査の目的と概要

企業動向調査

家事支援サービス業界の人手不足への対策に向けた必要な施策を検討するため、家事支援サービス業界の現状の供給力や、将来想定される供給力を把握することを目的として、家事支援サービス業を営む全 75 事業者にアンケート形式で企業動向調査を実施した。

⁴ 内閣府地方創生推進事務局 HP「家事支援外国人受入事業」
(<https://www.chisou.go.jp/tiiki/kokusentoc/kajishien.html>)

⁵ 内閣府地方創生推進事務局「国家戦略特区制度で実現した主な規制改革や成果」
(https://www.chisou.go.jp/tiiki/kokusentoc/pdf/tokku_seika.pdf)

プラットフォーム型事業者へのヒアリング調査

企業が直接雇用した従業員が、利用者に対して家事支援サービスを提供する事業者（以下、「従来型事業者」とする）とは異なる事業形態として、近年、プラットフォーム型ビジネスで、家事支援サービスを提供するスタッフと利用者のマッチングを行う事業者（以下、「PF 型事業者」とする）が台頭している。

しかしながら、「家事代行サービス認証」は PF 型事業者では満たすことが困難な基準が一部設けられているため、「家事代行サービス認証」の取得事業者が大きく増えていないと考えられる。

当事業では、PF 型事業者の契約形態やサービス内容、「家事代行サービス認証」に申請することが困難である理由等の把握を目的として、PF 型事業者 3 社へのヒアリング調査を実施した。また、PF 型事業者向けの認証制度案を作成するにあたり、「家事代行サービス認証」を基としていることから、「家事代行サービス認証」を運営する一般社団法人全国家事代行サービス協会と一般財団法人日本規格協会の 2 者に対しても、PF 型事業者向けの認証制度案の妥当性や懸念点等について、ヒアリング調査を実施した。

個人の能力水準を審査する団体へのヒアリング調査

家事支援サービスの一定の品質や利用者の安全性を担保することを目的として、家事支援サービスを提供するスタッフ個人の能力水準を設けることを検討するにあたり、まずは審査制度のイメージの具体化と実現可能性の検討が必要であると思慮する。

当事業では、個人の能力水準を測る審査制度のイメージの具体化を目的として、個人の能力水準を審査する団体 2 者へのヒアリング調査を実施した。

2. 企業動向調査

(1) 調査対象企業について

当事業では「家事支援サービスの人手不足状況等に関する市場調査」と題したアンケートを令和 6 年 11 月 1 日から同年 11 月 30 日までの期間に実施した。アンケートの配布先として家事支援サービス事業者のうち計 75 事業者を調査の対象とした。調査手法として、家事支援サービス事業者に対し質問票をメール添付にて送付し、同様に回答についてもメールにて回収を実施した。

(2) アンケート回答結果の概要

アンケート実施概要

アンケートを実施した結果、2024 年 12 月 4 日時点において計 41 社から回答があり、回答率は約 55%となった。

アンケート項目

アンケートにあたって、家事支援サービス市場の実態の把握を目的とし、家事支援サービス事業者に、企業概要、利用者、従業員、その見通し、施策の実施状況などについてアンケート項目を設定した。

具体的なアンケート項目は以下の表.1 の通り。

表.1 企業動向調査のアンケート項目

設問	分野	アンケート内容
1	基本情報	貴社名を教えてください。
2	基本情報	貴社の本店所在地を教えてください。
3	基本情報	貴社で提供されている家事代行サービスの項目を次から選択ください。（複数回答可） 炊事、洗濯、掃除、買物、その他 上記で「その他」を選択された場合、その内容をご記入ください。
4	基本情報	貴社の家事代行サービスのサービス形態について、教えてください。「その他」の場合は、その内容をご記入ください。 雇用契約しているスタッフの派遣、サービス提供者と利用者のマッチング、その他 上記で「その他」を選択された場合、その内容をご記入ください。
5	基本情報	貴社で家事代行サービスを提供されているエリアを教えてください。
6	利用者属性（年齢別構成）	昨年度（2023 年度）における、貴社のサービス利用者の年代別構成について、教えてください。
7	利用者属性（年齢別構成）	直近 3 年度における、貴社のサービス利用者の家族類型ごとの割合を教えてください。 家族類型の選択肢：単独世帯、夫婦のみ世帯、夫婦と子どもから成る世帯、ひとり親と子どもから成る世帯、その他の世帯
8	利用者数推移	直近 3 年度における、貴社の家事代行サービス利用者の総数を教えてください。
9	利用時間推移	直近 3 年度における、貴社の家事代行サービス利用時間の延べ時間を教えてください。

10	売上推移	直近３年度の家事代行サービスの売上推移を教えてください。 家事代行サービス以外の事業を実施している場合、家事代行サービス事業のみの売上高をご回答ください。公表していない場合や切り分けが難しい場合、およその金額でご記入ください。
11	売上推移	家事代行サービスの見通しについてお伺いします。５年後に想定する売上高を記入ください。 家事代行サービス以外の事業を実施している場合、家事代行サービス事業のみの売上高をご回答ください。公表していない場合や切り分けが難しい場合、およその金額でご記入ください。
12	従業員属性	貴社で、主に家事代行サービスを直接顧客に提供する従業員の雇用形態およびその構成比を教えてください。 貴社がプラットフォーム型事業者の場合、「従業員」を「登録スタッフ」と読み替えてください。
13	従業員属性	貴社で、主に家事代行サービスを直接顧客に提供する従業員の性別およびその構成比を教えてください。
14	従業員属性	貴社で、主に家事代行サービスを直接顧客に提供する従業員の年齢およびその構成比を教えてください。
15	従業員数推移	直近３年度及び現在において貴社で、主に家事代行サービスを直接顧客に提供する従業員人数を教えてください。
16	労働状況	主に家事代行サービスを直接顧客に提供する従業員の直近１年間の年間平均労働時間を教えてください。
17	労働状況	主に家事代行サービスを直接顧客に提供する従業員の直近１年間の年間平均稼働日数を教えてください。
18	従業員採用・育成	現在、貴社で、主に家事代行サービスを直接顧客に提供する従業員の求人数を教えてください。
19	従業員採用・育成	貴社において、生産性向上のための施策を行っていますか。（働き方改革、システムへの投資等）
20	従業員採用・育成	No.19で「はい」と回答した方はその具体的な内容について教えてください。
21	従業員採用・育成	生産性向上のために業界団体に期待することがあれば教えてください。
22	従業員採用・育成	貴社において、国内人材確保のための施策を行っていますか。

	用・育成	ますか。(高齢者等の就労促進等)
23	従業員採用・育成	No.22 で「はい」と回答した方はその具体的な内容について教えてください。
24	従業員採用・育成	国内人材確保のために業界団体に期待することがあれば教えてください。
25	従業員採用・育成	貴社において、主に家事代行サービスを直接顧客に提供する従業員の処遇改善のための施策を行っていますか。(賃金、福利厚生等)
26	従業員採用・育成	No.25 で「はい」と回答された方は、その内容について、教えてください。
27	従業員採用・育成	処遇改善のために業界団体に期待することがあれば教えてください。
28	従業員採用・育成	貴社において、主に家事代行サービスを直接顧客に提供する従業員の採用基準を設けていますか。(業務ごとのスキルチェック項目の整理、過去の経験、優遇する資格等) 貴社がプラットフォーム型事業者の場合、「採用基準」は「登録基準」と読み替えてください。
29	従業員採用・育成	貴社は、主に家事代行サービスを直接顧客に提供する従業員に対し、教育・訓練の機会を提供していますか。(サービス水準、家事代行サービスにおける安全・安心、個人情報の取扱い、鍵の管理・利用方法、サービス利用者からの苦情・要望等の取扱い、サービス提供中の地震や事故などの不測の事態における行動指針等)
1	外国人材の活用状況	貴社の家事代行サービスの提供エリアが、国家戦略特区における家事支援外国人受入事業の実施区域(東京都・神奈川県・千葉県・大阪府・兵庫県・愛知県)に該当するかどうか。 自動で「該当/非該当」が青色ボックスに表示されます。「該当」の場合は、Q32 にお進みください。「非該当」の場合は、Q34 にお進みください。
30	外国人材の活用状況	上記で「該当」と表示されている方については、特定機関(適合事業者)の申請状況を教えてください。
31	外国人材の活用状況	No.30 で、「申請していないが検討中」または「申請するつもりはない」と回答いただいた方について、申請にあたっての懸念点や障壁があれば教えてください。

		申請済み、 申請していないが検討中、 申請するつもりはない
32	外国人材の活用状況	1で「非該当」と表示されている方 及び No.31 で「申請していないが検討中」または「申請するつもりはない」と回答いただいた方について、将来的には外国人材の活用をご希望なさいますか。ご希望の場合は、活用開始を希望する時期をご回答ください。 現状の貴社のサービス提供エリアに依らず、将来の貴社の利用者数等に鑑みて、外国人材が活用できるなら活用したいかどうかをフラットにお答えください。
33	外国人材の活用状況	ご質問は以上となります。ご協力いただきまして、ありがとうございました。 家事代行サービスの人手不足に関連し、質問項目以外でのコメントがございましたら、ご記入ください。

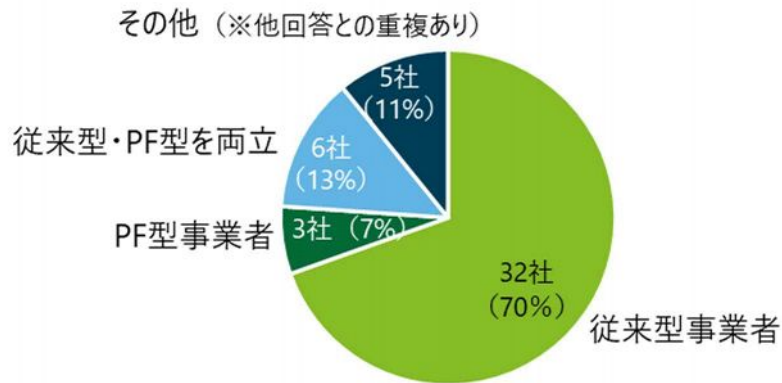
アンケート結果概要

(ア) 企業の基礎情報

回答企業の事業形態として、従来型事業者が多数を占めるものの、PF 型事業者も徐々にその数を増やしていることが明らかとなった。

当事業では企業を、従来型事業者、PF 型事業者、従来型と PF 型を両立している事業者、最後にそれ以外の 4 分類を用いて整理した。事業形態の内訳としては、35 社(約 71%)が従来型事業者であり、3 社(約 6%)が PF 型事業者を、6 社(約 12%)が従来型と PF 型の二つを両立させていた。

依然として従来型事業者がほとんどを占めるものの、新しい事業形態である PF 型事業者も全体の約 2 割に上っている。家事支援サービス業においても、徐々に事業形態の再編が進んでいることが想定される。

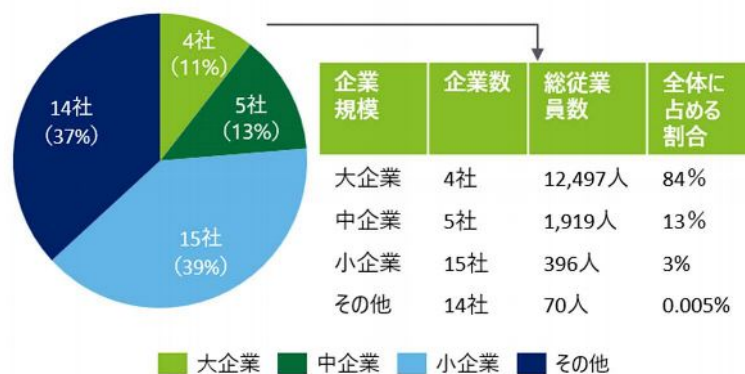


(回答数 N = 41)

図.3 事業形態の内訳 (Q.4)

当事業では従業員規模ごとの分類として、従業員数 1000 人以上の企業を「大企業」、従業員数 100 人以上 1000 人未満の企業を「中企業」、従業員数 10 人以上 100 人未満の企業を「小企業」、従業員数 10 人未満の企業を「それ以外」として定義した。従業員規模の分布としては、4 社 (約 11%) が大企業、5 社 (約 13%) が中企業、15 社 (約 39%) が小企業、14 社 (約 37%) がそれ以外となった。

各分類における従業員数の合計としては、大企業が 4 社を合計して 12,497 人の従業員数を有し、当事業で得られた従業員数の約 84% を占めた。家事支援サービス業では、少数の大企業に労働者が集中する産業構造を有している。



(回答数 N = 38)

図.4 企業規模別の分布及び総従業員数 (Q.15)

各企業における本店所在地についての回答では、全体の約 44% が東京都に本店を所持していた。さらに全体の約 63% が首都圏に本店を所持しており、首都圏への集中が発生している。

表.2 本店所在地の分布（Q.2）

本店所在地	回答企業数
東京都	18 社
神奈川県	3 社
愛知県	3 社
北海道	2 社
埼玉県	2 社
大阪府	2 社
静岡県、福岡県、福島県、千葉県、沖縄県、広島県、茨城県、兵庫県、富山県、愛媛県、栃木県（全 11 県）	各県 1 社ずつ

（回答数 N = 41）

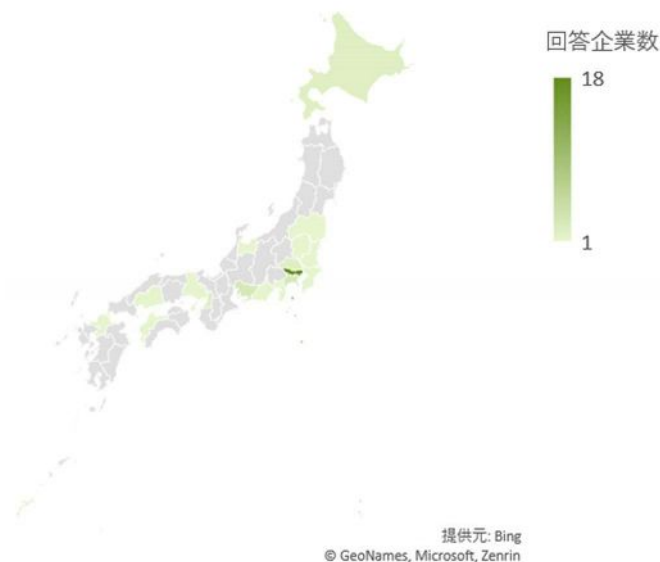


図.5 本店所在地の分布（Q.2）

各企業におけるサービス提供地についても、回答企業の約 56%が東京都、約 43%が神奈川県と回答しており、首都圏へ集中している。

一方、広域的にサービスを提供している企業も存在しており、回答企業のうち 1 社はサービス提供地を「47 都道府県」と回答した。

表.3 サービス提供地の分布（Q.5）

サービス提供地域	回答企業数
東京都	23 社
神奈川県	18 社
愛知県	12 社
埼玉県	11 社
大阪府	10 社
兵庫県	10 社
千葉県	9 社
京都府	9 社
福岡県	6 社
静岡県	6 社

サービス提供地域の回答企業数が 5 社以下の地域は省略
うち 1 社は「47 都道府県」と回答

（回答数 N = 41）



図.6 サービス提供地の分布（Q.5）

各企業における提供サービスの分類については、特定の分類に特化した企業は少なく、幅広くサービスを展開している企業が多く見られた。

設問では提供するサービスの分類として「炊事」「洗濯」「掃除」「買い物」「その他」とした。その結果、全 41 社中、28 社（約 68%）が「炊事」「洗濯」「掃除」「買い物」すべてをサービスとして提供していると回答した。また「その他」と回答した企業における、その詳細についても多岐に渡った。片付け・整理、送迎、庭の手入れ等、家事支援サービスの多様化が進んでいる。

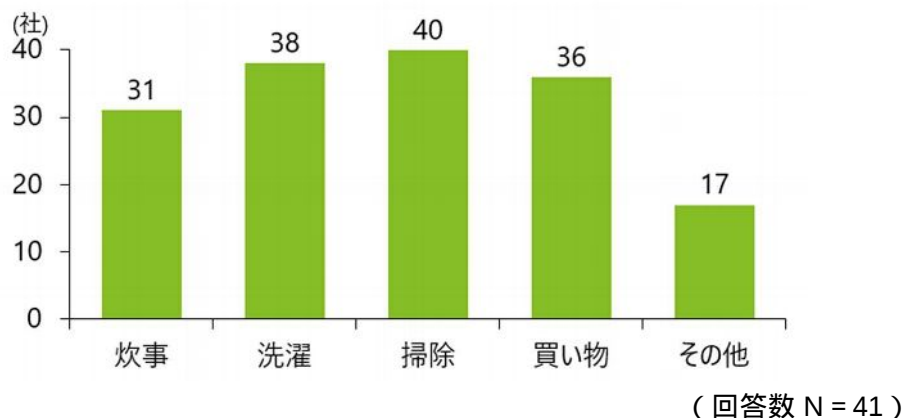


図.7 提供サービスの分類（Q.3）

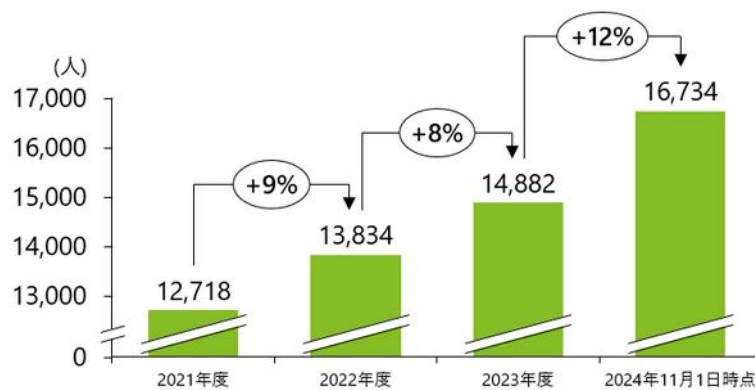
表.4 その他提供サービスの詳細（Q.3）

提供サービス（その他）	回答企業数
片付け・整理	7
送迎（病院への付き添い含む）	4
庭の手入れ	4
お話相手	2
ごみ捨て	2
宅配・クリーニング受け取り	2
高齢者サービス	1

（ 回答数 N = 17 ）

（イ）従業員属性

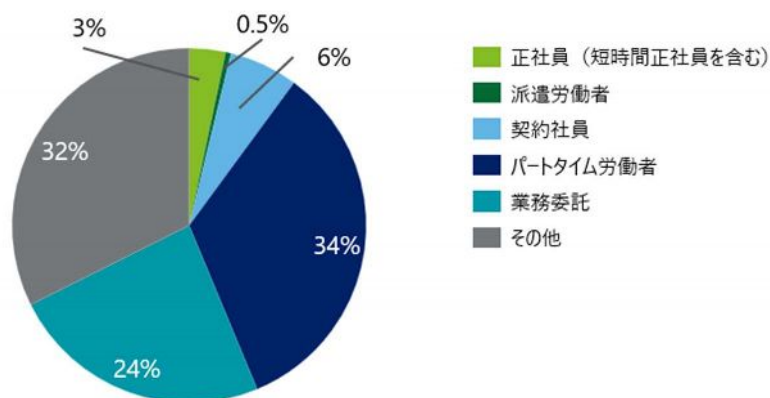
家事支援サービス業に従事する従業員数は、直近 3 年において大幅な増加傾向が見られた。回答企業 41 社における従業員の総数の推移として、2021 年度から 2022 年度にかけて 9%の増加、2022 年度から 2023 年度にかけて 8%の増加、加えて、2023 年度から 2024 年 11 月の回答日時点にかけて 12%の増加と、大幅な増加傾向にあった。



(回答数 N = 38)

図.8 従業員数の推移 (Q.15)

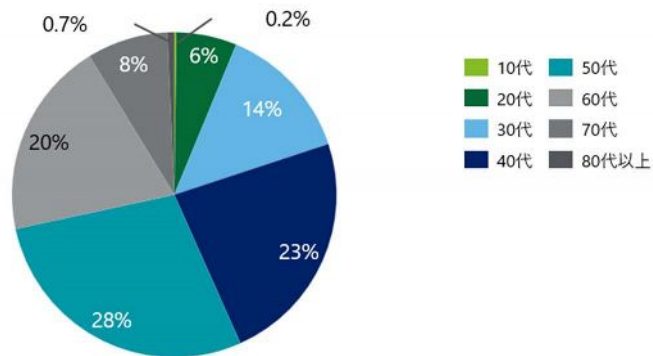
従業員の雇用形態としては、そのほとんどを非正規雇用が占めていることが分かった。調査では、短時間正社員を含む正社員に分類される正規雇用労働者が約 3%、派遣労働者、契約社員、パートタイム労働者、業務委託、その他に分類される非正規雇用労働者が約 97%に上った。「その他」を除いて集計したとしても、正規雇用労働者は約 5%に留まり、家事支援サービス業は非正規雇用に大きく依存した事業形態を取っていることが分かった。



(回答数 N = 40)

図.9 従業員の雇用形態 (Q.12)

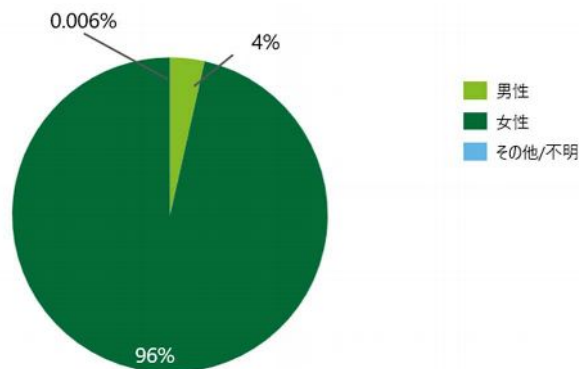
従業員の年齢構成としては、40-60 代に全体の約 7 割が集中していることが分かった。その内訳として、50代が最も多く約 28%、次いで40代が約 40%、60代が約 20%となった。家事支援サービス業界特性として、従業員の年齢構成の偏りがあることがわかる。



(回答数 N = 41)

図.10 従業員の年齢構成 (Q.14)

従業員における男女比としては、女性がそのほとんどを占める結果となった。内訳としては、女性が全体の約 96%、男性が約 4%という結果となった。



(回答数 N = 41)

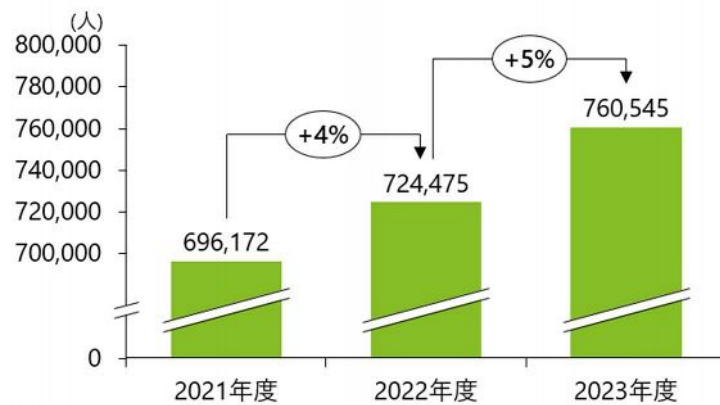
図.11 従業員の男女比 (Q.13)

(ウ) 利用者属性

各企業における利用者数・総利用時間は、直近 3 年間順調な伸びが見られたものの、一人当たり利用時間については小幅な増加に留まった。

利用者数の推移として、2021 年度から 2022 年度にかけては 4%の増加、2022 年度から 2023 年度にかけては 5%の増加が見られた。

総利用時間についても、利用者数と同様に増加が続いたものの、総利用時間を利用者数で除した一人当たり利用時間を算出したところ、直近 3 年間で 0.2 時間の増加に留まり、大きな変化は見られなかった。



(回答数 N = 37)

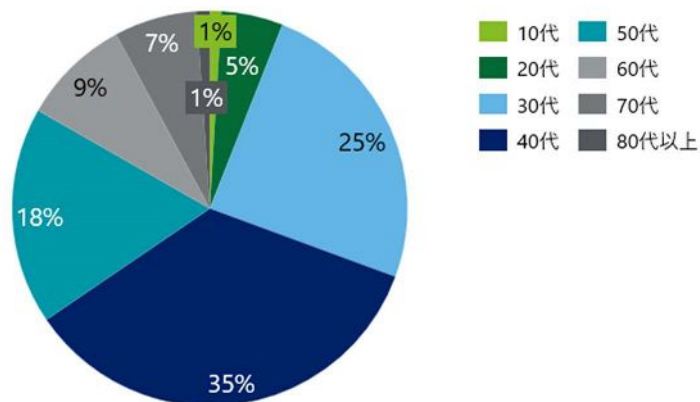
図.12 利用者数の推移 (Q.8)



(回答数 N = 35)

図.13 利用時間の推移 (Q.9)

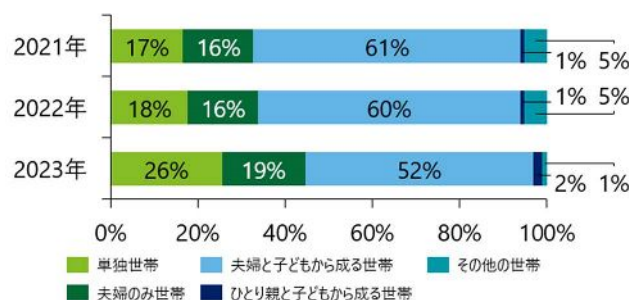
利用者の年齢構成については、30～50代が全体の8割弱を占めた。内訳として40代が約35%と最も高く、次いで30代が約25%、50代が18%を占める結果となった。利用者の年齢層として、仕事や育児などにより家事の時間が取れない層が主であると予想される。



(回答数 N = 39)

図.14 利用者の年齢構成 (Q.6)

利用者の世帯構成としては、直近3年間で「夫婦と子どもから成る世帯」が多数を占めるものの、徐々に「単独世帯」の利用が進んでいることが見て取れる。内訳として、「夫婦と子どもから成る世帯」が5～6割と、利用世帯の半数以上を占める。ただ2021～2023年の変化として、「単独世帯」の割合が9ポイント増加し、利用世帯の多様化が進んでいる。



回答数 (N = 19)

図.15 利用者の世帯構成 (Q.7)

(工) 成長率

本節では、企業動向調査から得られた直近3年間における成長率を示す。従業員数の3年間の年平均成長率としては、大企業の平均値が26%、中企業が8%、小企業が10%、それ以外が5%という結果となった。

ただし、各企業における従業員数の年平均成長率を見ると、大企業のA社が約76%、小企業のB社が約82%と高い年平均成長率を出している一方、C社が約-32%と大幅に低い年平均成長率を出しており、企業ごとの差が大きい。

年平均成長率が他企業と比べて特に異なるこの3社を外れ値として再集計すると、大企業における従業員数の年平均成長率は約9%、中企業は約8%、小企業は

約 5%、それ以外は約 9%となった。

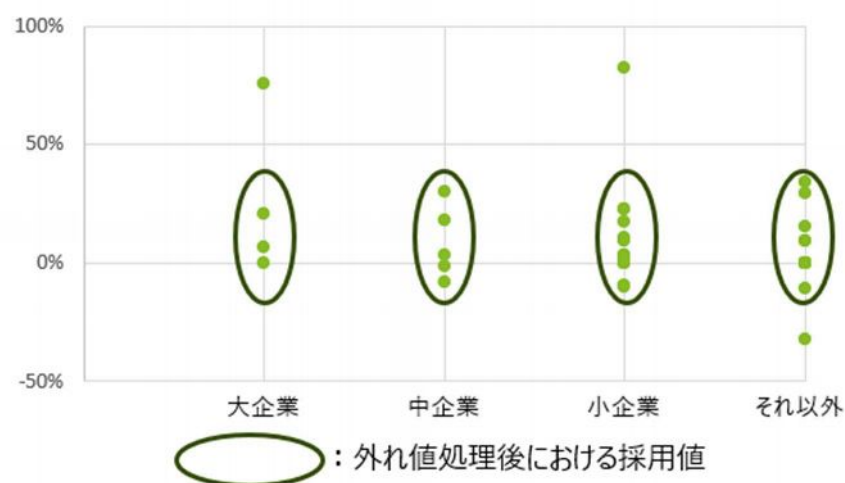


図.16 従業員数の年平均成長率の分布

表.5 外れ値処理の前後における従業員数の年平均成長率の比較

	精緻化前の 年平均成長率の 平均値	精緻化後の 年平均成長率の 平均値	
大企業	26%	9%	↘
中企業	8%	8%	
小企業	10%	5%	↘
それ以外	5%	9%	↗

次に利用者数の年平均成長率について見ていくと、従業員数とは異なり、大きな外れ値が多くないことが見て取れる。大企業における利用者数の年平均成長率は約 25%、中企業では約 5%、小企業では約 28%、それ以外では約 16%となった。

大企業の利用者数の年平均成長率が約 25%と大幅に高く、将来的に大幅な労働者不足が予見される。

なお、小企業における B 社は利用者数の年平均成長率が約 240%と大きく外れている。この一社を除いたうえで再度算出すると、小企業における利用者数の年平均成長率は約 13%となった。

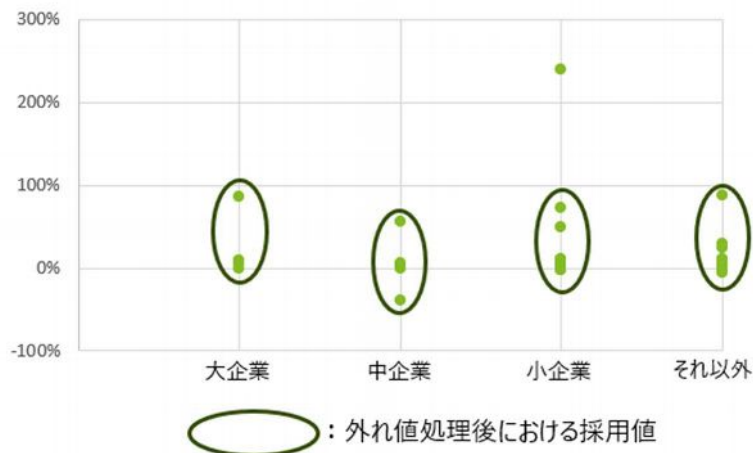


図.17 利用者数の年平均成長率の分布

表.6 外れ値処理前後における利用者数の年平均成長率の比較

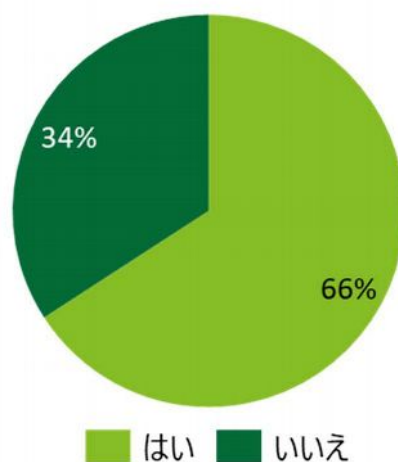
	精緻化前の 年平均成長率の 平均値	精緻化後の 年平均成長率の 平均値
大企業	25%	25%
中企業	5%	5%
小企業	28%	13%
それ以外	16%	16%

(オ) 施策の実施状況

本節では、家事支援サービス事業者における業務改善施策の実施状況について整理する。当事業では、施策の実施について「はい」「いいえ」の二択でアンケートを取り、加えて施策の具体例、業界団体について期待することについて調査を実施した。

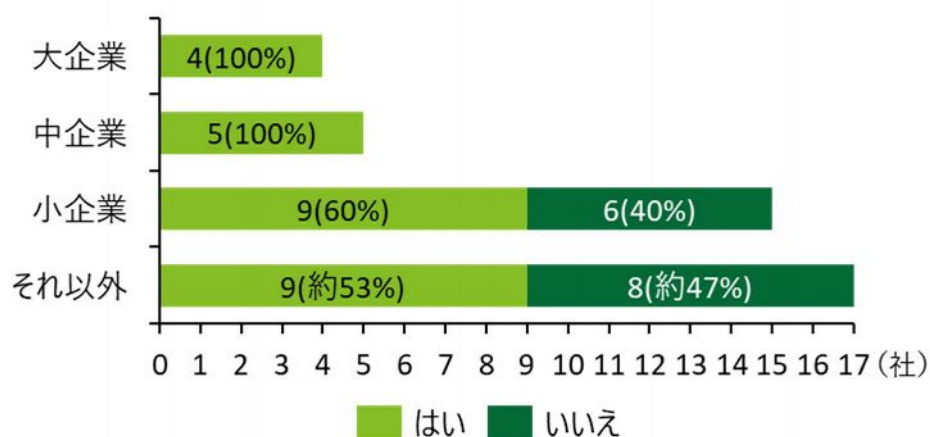
第一に生産性向上に関する施策についての結果を整理する。家事支援サービス業における生産性向上に関する施策の実施状況においては、全体の約 66%が「はい」と回答した。またこの回答を企業規模別に分類すると、規模の大きい企業については全ての企業が施策を実施しているものの、規模が小さくなるにつれて実施している割合が大きく減少していることがわかる。さらに Q.20 では生産性向上のための具体的な施策について回答を求めた。結果として、各業務の DX 化や働き方改革、研修内容の充実化などが挙げられた。さらに Q.21 では生産性向

上のために業界団体に期待する内容について調査を実施した。回答としては DX 化の促進補助、人手不足の解消、外国人労働者の受け入れの簡素化・期間延長、企業同士の連携・情報交換の促進などが挙げられた。



(回答数 N = 41)

図.18 生産性向上のための施策を行っている企業の割合 (Q.19)

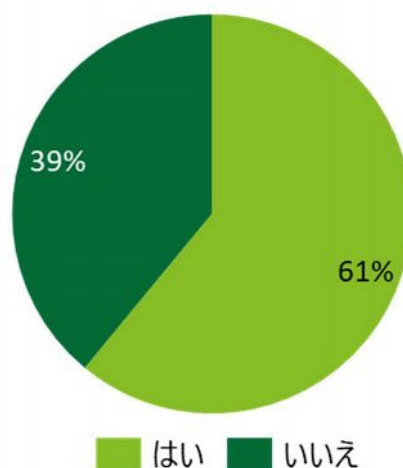


(回答数 N = 41)

図.19 生産性向上のための施策行っている企業の規模ごとの割合 (Q.19)

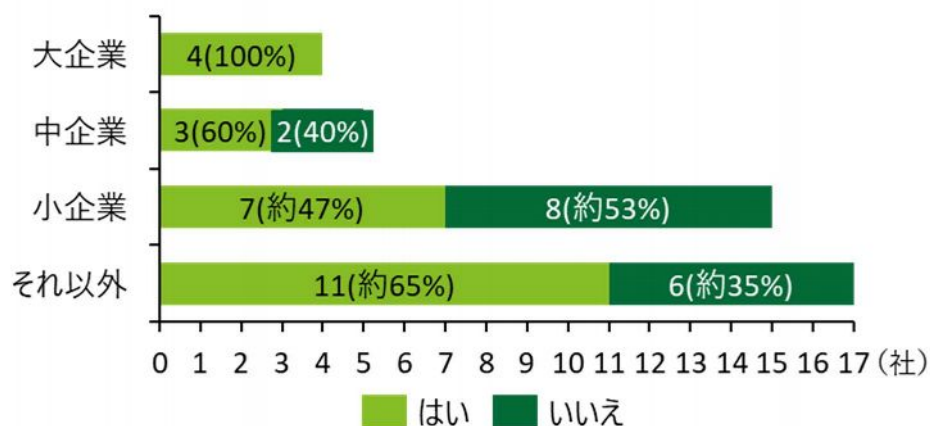
次に、国内人材確保のための施策に関する結果を整理する。国内人材確保に関する施策の実施状況においては、全体の約 61%が「はい」と回答した。またこの回答を企業規模別に分類すると、規模の大きい企業についてはおおむね企業が施策を実施しているものの、規模が小さくなるにつれて実施している割合が大きく減少していることがわかる。さらに Q.23 では国内人材確保のための具体的な

施策について回答を求めた。結果として、各業務の高齢者採用、職歴にブランクがある人材の受け入れ、求人媒体への掲載などが挙げられた。さらに Q.24 では国内人材確保のために業界団体に期待する内容について調査を実施した。回答としては高齢者人材の雇用に関する支援、人手不足に対する取り組みの情報交換、求人活動への支援、家事支援サービス業のイメージアップなどが挙げられた。



(回答数 N = 41)

図.20 国内人材確保のための施策を行っている企業の割合 (Q.22)

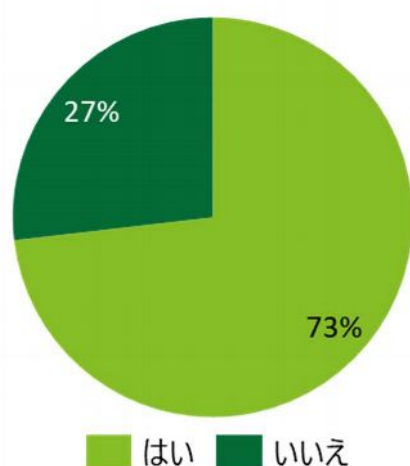


(回答数 N = 41)

図.21 国内人材確保のための施策を行っている企業の規模ごとの割合 (Q.22)

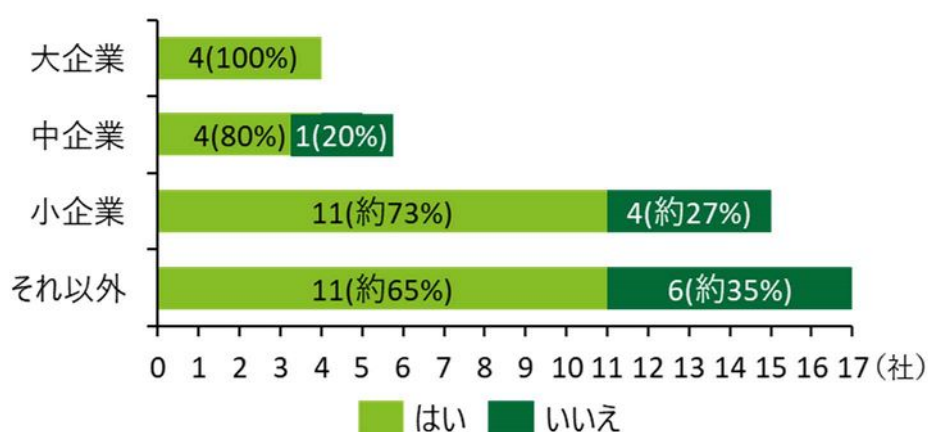
最後に従業員の処遇改善のための施策に関する結果を整理する。従業員の処遇改善に関する施策の実施状況においては、全体の約 73%が「はい」と回答し、「生産性向上」「国内人材確保」に関する施策と比べ比較的高い割合となった。

またこの回答を企業規模別に分類すると、他の施策と同様に規模の大きい企業についてはおおむね企業が施策を実施しているものの、規模が小さくなるにつれて実施している割合が大きく減少していることがわかる。さらに Q.26 では従業員の処遇改善のための具体的な施策について回答を求めた。結果として、賃金アップ、昇給制度、エリアごとの需給に合わせた報酬設計などが挙げられた。さらに Q.27 では従業員の処遇改善のために業界団体に期待する内容について調査を実施した。回答としては補助対象事業の対象拡大、採用・教育活動に関する補助、家事支援サービスを提供する外国人スタッフへの支援などが挙げられた。



(回答数 N = 41)

図.22 従業員の処遇改善のための施策を行っている企業の割合 (Q.25)



(回答数 N = 41)

図.23 従業員の処遇改善のための施策を行っている企業の規模ごとの割合 (Q.25)

(3) 現在および将来の供給力分析

本節では、まず企業動向調査から得られた供給力について整理したのち、5年後における予測を示す。当事業では、欠員率を、求人数を従業員数で除したものと定義する。

厚生労働省「雇用動向調査」などで用いられる欠員率は、未充足求人数⁶を常用労働者数で除したものと定義されており、当事業においてもこの定義を参考にしているものの、当事業においては、非正規雇用の割合の高い家事支援サービス業の市場の実態を把握するためにも、非正規雇用の労働者を含めた欠員率を算出しており、また、成長過渡期にある産業であることから「未充足求人数」に限らず「求人数」を用いて算出している。このため、厚生労働省「雇用動向調査」などで示される欠員率とは単純比較できない点に留意されたい。

現時点における供給力分析

2024年時点における欠員率を見ると、一部外れ値が存在するものの、市場全体には大きな影響を与えることはなく、既に人手不足に陥っていることがわかる。企業動向調査における求人数（Q.18）を2024年時点における従業員数（Q.15）で除したものを企業ごとに示したものが以下の図.24である。

フランチャイズなどを含む重複を削除したうえで、企業動向調査より得られたデータをそのままに欠員率を算出すると、約24.1%となる。

< 計算式 >

現時点の欠員率 = 現時点の求人数 ÷ 現時点の従業員数

一方、小企業、その他において、欠員率が100%を超える企業が3社存在し、この3社を外れ値とみなし改めて算出すると、約23.5%となった。外れ値とみなした3社については市場と相対的に規模が小さく、除去したとしても大きな影響を与えないものと予想される。

⁶ 厚生労働省の「雇用動向統計調査」の「用語の解説」において、「未充足求人」とは「事業所における欠員であり、仕事があるにもかかわらず、その仕事に従事する者がいない状態を補充するために行っている求人」を指す。（<https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/9-23-1b.html#link01>）

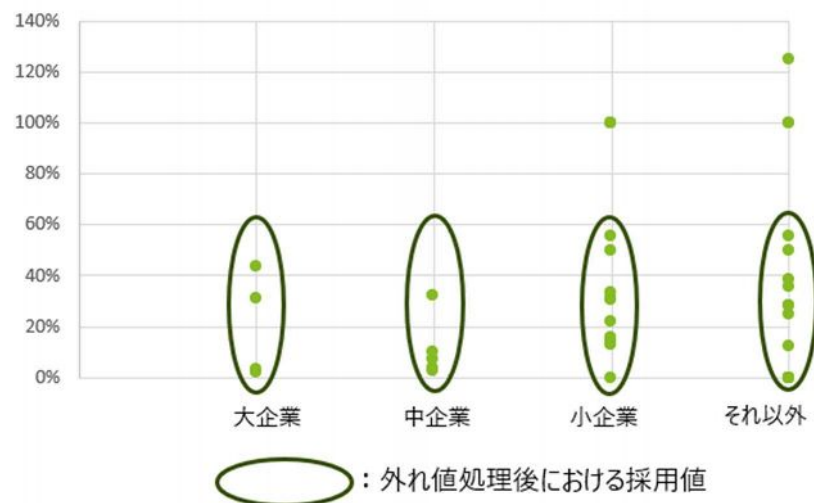


図.24 2024 年時点における欠員率の分布

5 年後の供給力分析

次に 5 年後における供給力の予測を示す。

5 年後のシナリオは、現時点の各数値をもとに年平均成長率を算出し、予想値を出した。なお、年平均成長率をそのまま採用することが妥当ではない可能性がある項目については、シナリオを分けて予想値を算出した。

全 2 つのシナリオにおける 5 年後の求人数及び欠員率は以下の表.7 にて示す。

表.7 各シナリオにおける 5 年後の求人数と欠員率

	シナリオ	5 年後の求人数	5 年後の欠員率
ア	シナリオ（欠員率が維持されることを想定したシナリオ）	約 7,540 人	約 23.5%
イ	シナリオ（需給ギャップが解消されることを想定したシナリオ） (x=15%)	約 6,410 人	約 17.4%

(ア) シナリオ（欠員率が維持されることを想定したシナリオ）

「シナリオ」では、現在の欠員率が持続することを仮定する。今後 5 年間に於いて現状の需給ギャップが解消されることなく、欠員率が約 23.5%となると仮定した。他業種と比較して現時点での欠員率は比較的高い数値を示しており、既に人手不足が顕在化している。通常であれば労働力の需給のギャップを埋める方向に調整が進むと予想されるものの、本シナリオでは需給

のギャップを埋める調整ができず、欠員率が維持されることを想定してシナリオを作成した。

また本シナリオにおける5年後の求人数は約7,540人と算出された。算出方法としては、5年後における従業員数の推計値に、上記の欠員率約23.5%を乗じた値として算出した。5年後における従業員数の推計については、表.5で示した外れ値処理後の従業員数における年平均成長率を用いて、企業規模別の合計値を5年間分引き延ばした値を採用した。

(イ) シナリオ（需給ギャップが解消されることを想定したシナリオ）

「シナリオ」では、今後5年間でシナリオにおいて需給ギャップが一定程度解消されることを仮定した。

需給ギャップの解消として、シナリオにおける求人数がx%減少し、従業員数がx%増加することと定義する。このxの値に関する感応度分析を実施した結果を以下に示す。

表.8 シナリオにおける感応度分析

変 化 率 (x)	5%	10%	15%	20%	25%
求人数	約 7,160 人	約 6,790 人	約 6,410 人	約 6,030 人	約 5,660 人
従業員数	約 33,730 人	約 35,330 人	約 36,940 人	約 38,540 人	約 40,150 人
欠員率	約 21.2%	約 19.2%	約 17.4%	約 15.6%	約 14.1%

当事業では上記の「シナリオにおける感応度分析」における15%を需給ギャップの解消の目安とし、5年後の求人数を約6,410人、従業員数を約36,940人、欠員率を約17.4%として算出した。

(4) 調査結果から得られる示唆

企業動向調査結果から得られる示唆

企業動向調査の結果から、従来型事業者の成長と、また物理的な拠点を必要とせずにサービスを提供することのできるPF型事業者の出現等により、サービス提供地や提供サービスの多様化が進んだことがわかる。

サービス提供地や提供サービスの多様化が進んだことにより、利用者数の増加や利用者の世帯構成が多様化する背景にもつながっていると思慮する。

一方、企業規模、従業員数には依然として偏りがみられた。

業界全体で、従業員数 100 人未満の小企業が業界全体の約 39%、従業員数 10 人未満のその他企業が業界全体の約 37%を占めており、1 社のみで会社経営や利用者管理に必要なシステム導入が困難であると回答している企業も存在しており、小企業以下の企業の成長のためには、業界団体等による支援も必要ではないか。

さらに、従業員の雇用形態や年齢構成、男女比についても偏りがみられた。各家事支援サービス事業者では、現状の人手不足への対応や、また将来想定される人手不足に備えて、高齢者や子育て世帯の主夫/主婦層等の積極的な採用や、それに向けた各種社内制度の整備等に取り組んでいる。

働き手としても、従来、家事支援サービスが、日常生活から派生して発生する業務であり、取り組むハードルが低いこと、1 回あたりのサービスの提供時間が短く、拘束時間が短いことから多様な働き方が可能であること、肉体的負担が少ないこと、また PF 型事業者の出現により働き方がより柔軟になったこと等から、従業員が多様化することが想定される。

「生産性向上」「国内人材確保」「従業員の処遇の改善」に関する施策の実施状況における傾向については、規模の大きな企業ほど施策を実施できている割合が高く、規模が小さいほどその割合が小さいことが観察された。企業の人材の余裕や体力の有無に起因すると考えられる一方、効果的な施策などのナレッジを規模の小さな企業にも共有する必要性があると思慮する。また業界団体に期待することとして、人手不足の解消は多く挙げられていた。業界全体の労働力需給のギャップ解消は、企業単体の施策では徒労に終わることが予想される。高齢者層や職歴にブランクのある人材、外国人労働者など他業界と競合しない労働力市場へのアプローチや、家事支援サービス業のイメージアップのための広報などの施策を検討する必要性があると思慮する。

現在および将来の供給力分析から得られる示唆

上記の現在および将来の供給力分析において、総じて家事支援サービス業では比較的高い人手不足が観察された。家事支援サービス市場は、他業種と比較して未だ市場規模が小さく、成長段階にある。

その結果、人手不足の指標となる欠員率については比較的高い値を示すものの、実際に不足する従業員数は他業種と比較して小さな値を示している。そのため、他業界と比較して、不足する従業員の確保やそれにかかるコストも比較的小さくなることが想定され、支援の有効性が高いものとする。また、家事支援サービス業の特徴として、正規雇用の割合が少なく、労働者の

ほとんどを非正規雇用によって賄われている点が挙げられる。人手不足の指標が高い数値を示したとしても、その実態は非正規雇用に関する求人と予想され、正規雇用に関する人手不足でないことは留意されたい。

これらの点からも、人手不足に関する施策として、その対象は非正規雇用の労働者にも広げる必要性があると思慮する。

3. PF 型事業者へのヒアリング調査

(1) PF 型事業者について

PF 型事業者とは

PF 型事業者とは、ウェブサイトやアプリを活用し、家事支援サービスの利用者と、利用者宅で家事支援サービスを提供するスタッフをオンラインシステム上でマッチングさせるプラットフォームを運用・管理する家事支援サービス事業者を指す。

2014 年 7 月に経済産業省が設置した「家事支援サービス推進協議会」において、家事支援サービスを、「家事支援サービス事業者が雇用する、家事支援サービスを提供する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、炊事等）の全部または一部を利用者に代わって行うサービス」と定義している。一方、PF 型事業者は家事支援サービスを提供するスタッフを直接雇用しないことが多く、利用者と家事支援サービスを提供するスタッフのマッチングが事業の中核であることが特徴である。

利用者は PF 型事業者のプラットフォームを通じて、希望するサービスの分野（掃除、洗濯、調理等）や項目（玄関の掃き掃除、夜と翌朝の食事の作り置き等）並びに家事支援サービスを提供するスタッフを選択し、利用者と家事支援サービスを提供するスタッフ間の合意に基づく業務委託契約として家事支援サービスを受ける。PF 型事業者は、プラットフォームの管理運用、家事支援サービスを提供するスタッフの登録時のスキルチェック、教育・研修、及びトラブル対応を担う。ただし、PF 型事業者ごとに各業務の深度や対応範囲は異なる。

PF 型事業者と従来型事業者との相違点

PF 型事業者は、従来型事業者と比較して、家事支援サービス事業者とスタッフとの関係が異なる。家事支援サービスの提供にあたって、PF 型事業者は利用者と直接の契約関係にないことが多く、通常 PF 型事業者が提示（又はプラットフォーム上で掲示）した家事支援サービスメニュー又はプランに基づいて、サービスを受けたい利用者と家事支援サービスを提供するスタッフの合意に基づき、家事支援サービスが提供される。

PF 型事業者と利用者は、プラットフォームを運営者する PF 型事業者のサービ

ス利用規約への同意をすることで、マッチングプラットフォームを利用することができる。PF 型事業者は、家事支援サービスメニューや料金を設定し、利用者はプラットフォームを通じて、自身が希望する家事支援サービスメニューを提供できるスタッフを選択する。サービスの選択にあたり、利用者は、家事支援サービスを提供するスタッフの保有資格や家事支援サービス事業者によっては過去の経歴、また過去の利用者の評価を閲覧することができる。

PF 型事業者と利用者は家事支援サービスに関して、直接の契約当事者にはならず、利用者はプラットフォームを通じて、家事支援サービスを提供するスタッフとの間で業務委託契約または家事支援サービス利用申込を行うこととなる。

プラットフォーム上では、利用者が申し込んだサービスに関して、メッセージ機能を用いて選択した家事支援サービスを提供するスタッフへ依頼内容の確認を行えるほか、トラブル発生時の対応のサービスも提供されていることが多い。ただし、トラブル発生時の対応は、PF 型事業者ごとに対応方針や保障、介入度が異なることに留意が必要である。

直接利用者との契約当事者となる家事支援サービスを提供するスタッフは、PF 型事業者と直接の雇用関係になく、個人事業主（フリーランス）であることが多い。PF 型事業者は、家事支援サービスを提供するスタッフに対し、雇用主として管理監督する責務はないが、プラットフォームを通じて提供される家事支援サービスの品質や信頼性の確保のため、家事支援サービスを提供するスタッフの登録時の身分や取得資格状況、スキルチェック等を行い、提供サービスの水準を担保している。

(2) PF 型事業者へのヒアリング調査結果の概要

ヒアリング実施概要

PF 型事業者は、従来型事業者とは異なる契約形態やサービス提供方法のため、「家事代行サービス認証」への申請が困難であるところ、「家事代行サービス認証」をベースにしつつ、PF 型事業者の契約形態やサービス提供方法を踏まえた認証制度案を検討するため、PF 型事業者大手 3 社及び一般社団法人全国家事代行サービス協会、一般財団法人日本規格協会に対し、意見聴取のためのヒアリングを実施した。

表.9 ヒアリング調査の実施概要

目的	「家事代行サービス認証」をベースにしつつ、PF 型事業者の契約形態やサービス提供方法を踏まえた、PF 型事業者向けの認証制度案を検討するための情報収集
対象者	PF 型で家事支援サービスを提供する企業 3 社 一般社団法人全国家事代行サービス協会 一般財団法人日本規格協会
対象者選定方法	PF 型事業者であって、家事支援サービスのうち、掃除・料理・洗濯等について 2 つ以上のサービスメニューを提供している大手の家事支援サービス事業者
実施方法	1 社ごとのオンライン会議によるインタビュー形式
実施期間	2024 年 11 月～12 月

PF 型事業者ヒアリングにあたっての考え方

「家事代行サービス認証」は、家事支援サービス事業者が利用者のニーズを把握したうえで、家事支援サービス事業者が利用者宅に家事支援サービスを提供するスタッフを派遣し、家事支援サービスを提供することを前提に認証基準及び申請用フォームが策定され、認証の審査がされている。

一方で、PF 型事業者の事業の性質上、「家事代行サービス」の定義や、提供するサービスの合意を行う当事者やそのタイミング、サービス完了の確認方法、あるいは PF 型事業者が家事支援サービスを提供するスタッフと直接雇用契約にない中、家事支援サービスを提供するスタッフが提供する家事支援サービスの品質担保や管理体制、教育・研修の方法が、「家事代行サービス認証」の想定と異なると考えられる。

PF 型事業者にとって、「家事代行サービス認証」では基準を満たすことが難しい項目があるか、基準を満たすことが難しい場合、その理由を事業のスキームや業務実態を含めて、ヒアリングを行うことで、どのような記載方法であれば PF 型事業者が認証制度に申請することができるのかを確認した。

主なヒアリング項目

ヒアリングにあたって、事前に PF 型事業者に対し、「家事代行サービス認証」を申請するにあたり、基準を満たすことが難しいと考える項目について、重点的にヒアリングしたうえで、制度全体に関する意見や業界における課題について情報収集を行った。

表.10 重点的なヒアリング項目

設問	分野	ヒアリング内容
1	家事支援サービスの定義	PF 型事業者のマッチングプラットフォームを通じて提供される家事支援サービスの契約は、利用者と家事支援サービスを提供するスタッフ間の業務委託契約（又は家事支援サービス利用申込）となるのか。
2	提供家事支援サービス内容の明確化	提供する家事支援サービスについて、利用者とのように確認を取っているのか。
3	家事支援サービス提供体制の構築	利用者の情報について、家事支援サービス事業者はどのようにマネジメントしているのか。
4	トラブル解決対応	PF 型事業者の場合、家事支援サービスを提供するスタッフと利用者の間で契約しているケースもあり。特に、家事支援サービスを提供するスタッフと利用者が直接契約している場合、家事支援サービス事業者としては、どのようなトラブル対応方法を用意しているのか。
5	家事支援サービスを提供するスタッフの力量の確保	力量の確保のために、どの程度の取組をしているのか。
6	教育・訓練	教育・訓練のために、どの程度の取組をしているのか。

ヒアリング結果概要

(ア) 契約形態

- 利用規約にて、利用者と家事支援サービスを提供するスタッフとの間の二者間で、家事支援業務の業務委託契約が直接に成立すると定めている場合と、PF 型事業者と利用者間でサービスの利用に関する契約を締結する場合がある。
- トラブル対応については、家事支援サービスの契約当事者とならない場合であっても、一義的に PF 型事業者が利用者と家事支援サービスを提供するスタッフ間に立つ場合と、原則、利用者と家事支援サービスを提供

供するスタッフの間で解決することを定めている場合がある。

- 家事支援サービスを提供するスタッフと利用者が直接契約する場合、家事支援サービスを提供するスタッフと雇用関係にない PF 型事業者は家事支援サービスを提供するスタッフに対して、強制力を持って情報提供等を依頼することは難しいことを把握した。

(イ) 提供サービス内容の明確化

- 基本的には、利用者は、PF 型事業者が提示した家事支援サービスのメニューからサービスを選択し、家事支援サービスを提供するスタッフが受け付けることで、家事支援サービスを提供するスタッフが提供するサービス内容が決定する。しかし、実際には、現場で利用者と家事支援サービスを提供するスタッフが口頭による合意形成で、提供するサービス内容を決めている又は変更しているケースが存在している。
- サービス内容の詳細については、アプリ内のメッセージ機能を使い調整することも可能であり、家事支援サービスを提供するスタッフと利用者が合意した家事支援サービスの内容は PF 型事業者がオンライン上で確認することができる。
- PF 型事業者事業者によっては現場での口頭合意で変更することができる範囲を限定する、あるいは口頭合意した内容を記録として残す運用になっている。

(ウ) 利用者情報に対するマネジメント

- PF 型事業者及び家事支援サービスを提供するスタッフは、利用者のニーズを申込フォームやチャットで把握する。
- PF 型事業者は、家事支援サービスを提供するスタッフが提供する家事支援サービスの大枠は申請フォームとチャット内容で確認できる。家事支援サービスを提供するスタッフが、利用者に対し、当日口頭で確認する内容も限定的にあるが、業務内容は業務日誌に記録される。サービス完了後、利用者が評価する仕組みがあり、合意内容の履行を確認できる。

(エ) トラブル解決方法

- PF 型事業者は、家事支援サービスを提供するスタッフ向けに、サービス提供前にトラブルシューティングの講座を設けて、トラブルの事例紹介や相談窓口の案内を行っている。
- 利用者の満足のため、物損が生じる等のトラブル発生時には PF 型事業者が対応する。利用者と家事支援サービスを提供するスタッフ双方のヒアリングを実施し、安全管理担当部署が慎重に対応する。必要に応じて、家事支援サービスを提供するスタッフに技術面での再研修やメンタルサポートを行い、物損については保険で対応している。

- 発生するインシデントレベルを 3 段階に分け、事前に対応方針や決裁者を決定している。利用者の自宅という密室でサービスを行うため、家事支援サービスを提供するスタッフの安全確保のために、アプリ内に「110 番通報ボタン」を整備し、押されると本部に緊急連絡が届くシステムを運用している。

(オ) 家事支援サービスを提供するスタッフの力量の確保

- 家事支援サービスを提供するスタッフの登録基準を設け、さらにサービスの提供開始までのステップを設定している。登録後も、研修やマニュアルの提供を通じて、サービス手順等を学んでもらい、試験に合格して初めてサービスの提供開始としている。サービス提供後の質の担保の方策としては、利用者が家事支援サービスを提供するスタッフをレビューする仕組みを設けており、その仕組みによって、家事支援サービスを提供するスタッフは良いレビューを目指し、結果としてサービスの質の担保・向上に繋がっている。なお、PF 型事業者によっては、サービス提供開始後も定期的にサービスの質を測る審査を設けている。
- 家事支援サービスを提供するスタッフにはシミュレーション研修と実技研修を提供している。シミュレーション研修では利用者ヒアリングのコミュニケーションを確認し、実技研修では現場での業務や挨拶の仕方を確認する。現役の家事支援サービスを提供するスタッフからトレーナーを選抜し、現場の経験を踏まえた適切なサービスレベルを水準にマニュアルを作成している。
- プラットフォーム上への登録からサービスの提供開始までの期間に、家事支援サービスを提供するスタッフはサービスの提供開始前研修と動画研修を受けた後、サービスの提供開始前審査を受け、合格した家事支援サービスを提供するスタッフは家事支援サービスの提供を開始できる。審査は、サービスの提供開始前審査、ランクアップ審査、存続審査の 3 つがあり、力量の向上と家事支援サービスを提供するスタッフのモチベーションアップを確保するための仕組みとしている。
- 現行認証制度 5.4.1 のうち、最低限含めなければならない項目（項目 a～e）については満たしていることが分かった。ただし、PF 型事業者により、各業務のレベルを詳細に設定していない可能性がある。

(カ) 家事支援サービスを提供するスタッフの教育・訓練

- 家事支援サービスを提供するスタッフの登録時の研修を復習する機会を設け、オンラインコミュニティで質問できるサポート体制を整えている。家事支援サービスを提供するスタッフ同士が高いレビューを目指して切磋琢磨することを促している。

- 業務開始時に、PF 型事業者が家事支援サービスを提供するスタッフ一人ずつに対し、電話でフォローし、具体的なアドバイスを提供している。また、物損を未然に防ぐ講座も行っている。
- 家事支援サービスを提供するスタッフに対して、サービス提供開始後も、引き続き、質の担保や質の向上を図るための審査を設けている。
- 各 PF 型事業者は利用者によるレビュー制度を設けており、高いレビューを求めて家事支援サービスを提供するスタッフが能動的にスキルアップに努めている。一方で、PF 型事業者によっては、簡易的なフォロー（全体向け講座等）や家事支援サービスを提供するスタッフ同士で行うスキルアップの機会提供に留まる。

(3) PF 型事業者向け認証制度案

ヒアリング結果を踏まえて、「家事代行サービス認証」をベースとした PF 型事業者向け認証制度案を検討した。

表.11 PF 型事業者向け認証制度案

「家事代行サービス認証」と異なる点のみ抜粋し記載。

番号	項目	認証制度案及びその作成背景
2.1	家事代行サービス	【認証制度案】 家事代行サービス提供者または家事代行サービスを提供するスタッフが顧客との契約に基づき、定期的又は一時的に提供するサービスであり、家事代行サービスを提供するスタッフが利用者宅を訪問し、居宅及び敷地内において、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又は発注者に代わって提供するもの。 【作成の背景】 家事代行サービス認証では、利用者との契約主体は「家事代行サービス提供者」のみであったが、PF 型事業者の場合、契約主体が実際に家事代行サービスを提供するスタッフになるケースも存在。 そのため、家事代行サービスを提供するスタッフが契約するケースを想定して、「...または家事代行サービスを提供するスタッフが顧客との契約に基づき...」という内容で作成した。

		<参考：家事代行サービス認証> 家事代行サービス提供者が顧客との契約に基づき、定期的又は一時的に提供するサービスであり、家事代行サービス提供者のスタッフが利用者宅を訪問し、居宅及び敷地内において、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又は発注者に代わって提供するもの。
2.4	家事代行サービス提供者	【認証制度案】 家事代行サービスの提供に関し、顧客と直接契約するか、または自社のプラットフォームを通じて家事代行サービスを提供するスタッフと顧客をマッチングし、顧客が家事代行サービスを利用するための各種業務（告知・受付・家事代行サービス提供など）の実施・管理など、家事代行サービスの提供に必要な活動(箇条3から箇条6参照)を行う主体者であり、法人格を有する組織又はその組織の一部。 2.4.1 家事代行サービスを提供するスタッフ 家事代行サービス提供者との契約または家事代行サービス提供者が提供するプラットフォームを通じてマッチングした顧客との契約に基づき、顧客に対して直接家事代行サービスを提供する者。 【作成の背景】 家事代行サービス認証では、家事代行サービス提供者が直接顧客と契約を締結しているところ、PF型事業者の場合、PF事業者が提供するマッチングプラットフォームを通じて、契約主体が実際に家事代行サービスを提供するスタッフとなるケースも存在。 そのため、家事代行サービスを提供するスタッフが契約するケースを想定して、「...するか、または自社のプラットフォームを通じて家事代行サービスを提供するスタッフと顧客をマッチングし、...」という内容で作成した。 また、PF型事業者において、実際に家事代行サービスを提供する者を「2.4.1 家事代行サービスを提供するス

		タッフ」として定義した。 <参考：家事代行サービス認証> 家事代行サービスの提供に関し、顧客と直接契約を行い顧客が家事代行サービスを利用するための各種業務（告知・受付・家事代行サービス提供など）の実施・管理など、家事代行サービスの提供に必要な活動（箇条3から箇条6参照）を行う主体者であり、法人格を有する組織又はその組織の一部。 注記 OEM により家事代行サービスを提供する者を除く。
5.1	提供家事代行サービス内容の明確化	【認証制度案】 家事代行サービス提供者は、顧客向けに家事代行サービス商品・料金体系・契約までの流れをできるだけ具体的に公表しなければならない。家事代行サービス対象範囲をあらかじめ定め、その内容を顧客と家事代行サービス提供者（家事代行サービスを提供するスタッフを含む）双方で共有、合意するために、以下を実施しなければならない。 a) 顧客から、利用の相談があった場合、当該顧客のニーズ（利用目的や利用に関する意向等）を確認する。 b) 提供する家事代行サービス（実際に提供する家事代行サービス商品や実施手段等）について、顧客と相互に確認する。 c) 家事代行サービス提供者は、家事代行サービスを提供するスタッフと顧客間で口頭合意が可能な範囲を規定する。なお、口頭合意が可能な範囲は、事前に定めた家事代行サービス商品・料金体系・契約から大きく外れないこととする。 d) 口頭合意の内容は、データまたは書面で記録・保管する。 【作成の背景】 PF 型事業者の実態を踏まえて、「家事代行サービスを提供するスタッフ」を追記した。

		また、PF 型事業者は、顧客ごとに家事代行サービスのプランを作成せず、プラットフォームに提示されたサービスメニューに基づいて利用者自身が受けたい家事代行サービスを選択するため、「b) 顧客ごとに家事代行サービス商品を提供するプラン（実際に提供する家事代行サービス商品の内容や実施手順等）を作成する。c) 顧客ごとに作成したプラン（実際に提供する家事代行サービス商品の内容や実施手順等）について顧客に説明する。」を削除し、実態に即して、「b) 提供する家事代行サービス（実際に提供する家事代行サービス商品や実施手段等）について、顧客と相互に確認する。」に変更した。 また、現場での口頭合意の記録にあたってはプラットフォーム上の機能追加または改修を要する可能性があるものの、認証制度変更案に「現場での口頭合意を記録するための体制・仕組みの整備」を追加した。 <参考：家事代行サービス認証> 家事代行サービス提供者は、顧客向けに家事代行サービス商品・料金体系・契約までの流れをできるだけ具体的に公表しなければならない。家事代行サービス対象範囲をあらかじめ定め、その内容を顧客と家事代行サービス提供者（家事代行サービスを提供するスタッフを含む）双方で共有、合意するために、以下を実施しなければならない。 a) 顧客から、利用の相談があった場合、当該顧客のニーズ（利用目的や利用に関する意向等）を確認する。 b) 顧客ごとに家事代行サービス商品を提供するプラン（実際に提供する家事代行サービス商品の内容や実施手順等）を作成する。 c) 顧客ごとに作成したプラン（実際に提供する家事代行サービス商品の内容や実施手順等）について顧客に説明する。
5.2	適正な契約の締結	【認証制度案】

		家事代行サービス提供者または家事代行サービスを提供するスタッフは、以下に従って顧客と契約を締結しなければならない。 a) 提供する家事代行サービス商品の内容、提供方法（日時、頻度等）及び料金を規定した契約書等を作成する。 b) 契約書の内容を顧客が理解できるよう提示する。 c) 顧客が契約書の内容に対し同意した事実を記録する。 注記 契約書が複写式等になっており、同意した事実が書面で残っている場合は記録しているとみなすことができる。 d) 個人情報の取り扱い、賠償責任、鍵の管理・利用方法、解約方法を規定した利用規約を作成する。 e) 利用規約の内容を顧客が理解できるよう提示する。 【作成の背景】 契約当事者となりうる「家事代行サービスを提供するスタッフ」を追記。 さらに、家事代行サービスのマッチングプラットフォームの利用にあっては、顧客と家事代行サービスを提供するスタッフの双方は利用規約に同意したうえで、アプリに提示されたサービスメニューおよび家事代行サービスを提供するスタッフの提供可能業務と口コミに基づき、利用者がサービスの申込を行うことで契約の合意となるため、「契約書の内容を顧客が理解できるよう提示する」に変更し、アプリ上の記録によることから「書面」での記録を削除した。 <参考：家事代行サービス認証> 家事代行サービス提供者は、以下に従って顧客と契約を締結しなければならない。 a) 提供する家事代行サービス商品の内容、提供方法（日時、頻度等）及び料金を規定した契約書を作成する。 b) 契約書の内容を顧客に説明する。
--	--	--

		c) 顧客が契約書の内容に対し同意した事実を書面で記録する。 注記 契約書が複写式等になっており、同意した事実が書面で残っている場合は記録しているとみなすことができる。 d) 個人情報の取り扱い、賠償責任、鍵の管理・利用方法、解約方法を規定した利用規約を作成する。 e) 利用規約の内容を顧客に説明する。
5.3	家事代行サービス提供前のコミュニケーションの実施	【認証制度案】 家事代行サービス提供者または家事代行サービスを提供するスタッフは、初回家事代行サービス提供の前に、以下について顧客と十分なコミュニケーションを取り、留意点の説明や疑問点の解消等を行わなければならない。 a) 契約内容 b) 利用規約 c) 個人情報の取扱いに関する方針（プライバシーポリシー等） d) 鍵の管理・利用方法 e) 苦情、要望等の受付・取扱い方法 f) 家事代行サービスを提供するスタッフの身元保証の方法 また、上記 a) から f) の内容に変更が生じた場合は、変更後の初回家事代行サービス提供の前に、変更内容について顧客と十分なコミュニケーションを取り、留意点の説明や疑問点の解消等を行わなければならない。 【作成の背景】 2.1 に追加した定義に基づき、「家事代行サービスを提供するスタッフ」を追加。 < 参考：家事代行サービス認証 > 家事代行サービス提供者は、初回家事代行サービス提供の前に、以下について顧客と十分なコミュニケーションを取り、留意点の説明や疑問点の解消等を行わなければならない。

		a) 契約内容 b) 利用規約 c) 個人情報の取扱いに関する方針（プライバシーポリシー等） d) 鍵の管理・利用方法 e) 苦情、要望等の受付・取扱い方法 f) 家事代行サービスを提供するスタッフの身元保証の方法 また、上記 a) から f) の内容に変更が生じた場合は、変更後の初回家事代行サービス提供の前に、変更内容について顧客と十分なコミュニケーションを取り、留意点の説明や疑問点の解消等を行わなければならない。
5.4	家事代行サービス提供体制の構築	【認証制度案】 （なお以上を削除）家事代行サービスに求められる品質を保証するために、家事代行サービス提供者は、以下について家事支援サービス事業の開始に当たって自らの対応を規定しなければならない。 a) 実際に家事代行サービスを提供するに当たり、家事代行サービスを提供するスタッフに求める知識・技能等の要件。 b) 家事代行サービス商品の実作業についての標準作業手順書（マニュアル）。 c) 顧客の個人情報を取り扱うに当たり、個人情報の取扱いに関する方針（プライバシーポリシー等）。 d) 利用者宅の鍵を取り扱うに当たり、鍵の管理・利用方法。 e) 苦情、要望等の取扱い方法。 f) 顧客と家事代行サービスを提供するスタッフの間のトラブル解決方法。 g) 家事代行サービス提供中の不測の事態（地震や事件・事故、予期せぬ出来事の発生等）における家事代行サービスを提供するスタッフの行動基準。 h) 事故などの補償方法。 i) 家事代行サービスを提供するスタッフの身元保証方法。

		【作成の背景】 PF 型事業者の場合、マネジメント担当者を介すことがないため、当該記載を削除した。 <参考：家事代行サービス認証> 家事代行サービス提供者は、家事代行サービスを提供するに当たって、顧客ごとにマネジメント担当者を特定しなければならない。 マネジメント担当者等は家事代行サービス提供の前に、家事支援サービスを提供するスタッフに対し、顧客のニーズや要望、プラン（実際に提供する家事代行サービス商品の内容や実施手順等）を説明しなければならない。 なお、家事代行サービスに求められる品質を保証するために、家事代行サービス提供者は、以下について家事代行サービス事業の開始に当たって規定しなければならない。 a) 実際に家事代行サービスを提供するに当たり家事支援サービスを提供するスタッフに求める知識・技能等の要件。 b) 家事代行サービス商品の実作業についての標準作業手順書（マニュアル）。 c) 顧客の個人情報を取り扱うに当たり、個人情報の取扱に関する方針（プライバシーポリシー等）。 d) 利用者宅の鍵を取り扱うに当たり、鍵の管理・利用方法。 e) 苦情、要望等の取扱い方法。 f) 家事代行サービス提供中の不測の事態（地震や事件・事故、予期せぬ出来事の発生等）における家事支援サービスを提供するスタッフの行動基準。
5.4.1	力量の確保	【認証制度案】 家事代行サービスの品質に影響を及ぼす仕事に従事するスタッフは、必要な力量（知識・技能）を持っていることが明らかになった上で顧客にサービスを提供しなければならない。 家事代行サービス提供者は、家事代行サービスの品質に影響を及ぼす仕事に必要な力量（知識・技能）を明

		確にし、すでにその力量（知識・技能）を満たした人材を確保するか、又は家事代行サービスを提供するスタッフが有する力量と比較評価し、必要な力量（知識・技能）に到達することができるよう教育・訓練を行うか、又は新規採用、中途採用、異動などの人事的処置を行わなければならない。 必要な力量（知識・技能）には、少なくとも次の項目を含めなければならない。 a) 家事代行サービスにおける実作業。この実作業の力量（知識・技能）においては、以下も含めなければならない。 - 安全・安心を確保できるか。 - 機能同等性を確保できるか。 - 待遇を確保できるか。 b) 個人情報の取扱いに関する方針（プライバシーポリシー等）を理解し、それに沿って行動できるか。 c) 鍵の管理・利用方法を理解し、それに沿って行動できるか。 d) 苦情、要望等の取扱い方法を理解し、それに沿って行動できるか。 e) 家事代行サービス提供中の不測の事態（地震や事件・事故、予期せぬ出来事の発生等）における家事代行サービスを提供するスタッフの行動基準を理解し、それに沿って行動できるか。 家事代行サービス提供者は、把握した力量を記録しなければならない。 注記「家事代行サービスの品質に影響を及ぼす仕事」とは、箇条 3 から箇条 6 の要求事項を満たすために実施する業務を指す。ただし、箇条 4.1 の注記に示される家事代行サービスの設計のアウトプットに従って実施する、販売、プロモーション等の業務は含まない。 【作成の背景】 家事代行サービスを提供するスタッフの力量確保にあたっては、自社の定める一定レベル以上の力量に到達しているかを確認し、実際に家事代行サービスを提供
--	--	--

		するスタッフとして登録可能かを判断している。よって、家事代行サービスを提供するスタッフの力量を確保するための教育・研修としている現行規定を「家事代行サービスの品質に影響を及ぼす家事代行サービスを提供するスタッフは、必要な力量（知識・技能）を持っていることが明らかになった上で顧客にサービスを提供しなければならない。」、「家事代行サービス提供者は、家事代行サービスの品質に影響を及ぼす仕事に必要な力量（知識・技能）を明確にし、すでにその力量（知識・技能）を満たした人材を確保するか、又は家事代行サービスを提供するスタッフが有する力量と比較評価し、必要な力量（知識・技能）に到達することができるよう教育・訓練を行うか、又は新規採用、中途採用、異動などの人事的処置を行わなければならない」とした。 分かりやすくするために、「力量」に含まれる内容を補足し、「力量（知識・技能）」とした。 力量の確保にあたっては、現行規定で 5.4.2「教育・研修」に規定されている項目を確認するものとした。 <参考：家事代行サービス認証> 家事代行サービスの品質に影響を及ぼす仕事に従事するスタッフは、適切な教育、訓練、技能及び経験を判断の根拠として、必要な力量を持たねばならない。 家事代行サービス提供者は、家事代行サービスの品質に影響を及ぼす仕事に必要な力量を明確にし、スタッフが有する力量と比較評価し、必要な力量にスタッフが到達することができるよう教育・訓練を行うか、又は新規採用、中途採用、異動などの人事的処置を行わなければならない。 注記「家事代行サービスの品質に影響を及ぼす仕事」とは、箇条 3 から箇条 6 の要求事項を満たすために実施する業務を指す。ただし、箇条 4.1 の注記に示される家事代行サービスの設計のアウトプットに従って実施する、販売、プロモーション等の業務は含まない。
--	--	--

5.4.2	教育・訓練	【認証制度案】 家事代行サービス提供者は、家事代行サービスの品質に影響を及ぼす仕事に従事するスタッフの力量（知識・技能）を確保・維持するための教育・訓練計画を確立し、実施しなければならない。 家事代行サービス提供者は、実施した教育・訓練を記録するとともに、実施した教育・訓練の有効性を評価しなければならない。 【作成の背景】 分かりやすくするために、「力量」に含まれる内容を補足し、「力量（知識・技能）」とした。 家事代行サービスを提供するスタッフの力量確保にあたっては、自社の定める一定レベル以上の力量に到達しているかを確認し、実際に家事代行サービスを提供するスタッフとして登録可能かを判断しているため、「5.4.1 力量の確保」での確認事項とした。 <参考：家事代行サービス認証> 家事代行サービス提供者は、家事代行サービスの品質に影響を及ぼす仕事に従事するスタッフの力量を確保・維持するための教育・訓練計画を確立し、実施しなければならない。 この教育・訓練には、少なくとも次の事項を含めなければならない。 a) 家事代行サービスにおける実作業。この実作業の教育・訓練においては、以下も含めなければならない。 - 安全・安心を確保するためのもの - 機能同等性を確保するためのもの - 接遇を確保するためのもの b) 個人情報の取扱いに関する方針（プライバシーポリシー等）。 c) 鍵の管理・利用方法。 d) 苦情、要望等の取扱い方法。 e) 家事代行サービス提供中の不測の事態（地震や事件・事故、予期せぬ出来事の発生等）におけるスタッフの行動基準。
-------	-------	---

		家事代行サービス提供者は、実施した教育・訓練を記録するとともに、実施した教育・訓練の有効性を評価しなければならない。
6.1	顧客の満足度や要望等の把握の実施	【認証制度案】 家事代行サービス提供者は、家事代行サービス提供後、適切なタイミングで、顧客から評価を得て、その結果を公表しなければならない。なお、家事代行サービス提供者は、評価の仕組み・評価の仕組みの利用促進・評価の仕組みの適正性を確保しなければならない。 また、家事代行サービス提供者は、顧客が利用できる相談窓口等を設置し、顧客の要望や苦情等を受け付けなければならない。 注記「相談窓口」とは、電話、メールアドレス、ウェブサイト上の問い合わせフォーム等を含む。 【認証申請フォーム案】 ・顧客からの評価及びその結果の公表は、誰が、いつ、どのようにして実施していますか？ ・評価の仕組みの適正性をどのように確保していますか？ 【作成の背景】 既に多くの PF 型事業者が評価制度に取り組んでおり、PF 型事業者向け認証制度案に事後評価の仕組みを追加した。

(4) 調査結果から得られる示唆

今後、PF 型事業者向け認証制度を整備、運用するにあたっては、「家事代行サービス認証」の運営主体である一般社団法人全国家事代行サービス協会を中心に、家事支援サービス業界において、認証基準・審査体制の整備とともに、検討すべき課題として、次を挙げる。

契約形態と管理の課題

家事支援サービスを提供するスタッフと利用者が直接契約する場合、PF 型事業者が直接雇用関係にない家事支援サービスを提供するスタッフに対し、強制力を持って情報提供等を依頼することが難しく、現状 PF 型事業者による家事支援サ

ービスを提供するスタッフの管理が困難となっている。このため、PF 型事業者にとって「5.1 提供家事代行サービス内容の明確化」の項目をクリアするのが難しくなる可能性が高い。

口頭合意の範囲と記録

PF 型事業者における家事支援サービスの提供にあたって、事前にプラットフォーム上で確定したサービス内容から、利用者と家事支援サービスを提供するスタッフの現場での口頭合意により、提供するサービスを決めている、又は変更しているケースが散見された。

現場で行われた口頭合意の記録にあたってはプラットフォーム上の機能追加または改修を要し、PF 型事業者への負担増となる可能性もあるが、家事支援サービス利用時の利用者の心理的抵抗を軽減し、利用者と家事支援サービスを提供するスタッフのトラブルを回避するために、口頭合意できる範囲を定めること、また口頭合意の内容を記録として求めることが望ましいと考える。

トラブル解決の関与範囲

家事支援サービスを提供するスタッフと利用者が直接契約している場合、契約当事者でないことを理由に PF 型事業者が当事者にトラブル解決を任せることで利用者側に不利益が生じる可能性が考えられる。トラブル発生時における PF 型事業者と家事支援サービスを提供するスタッフの関係や、マッチングサービスにおいて PF 型事業者がどこまで関与すべきか、一般社団法人シェアリングエコノミー協会⁷が行う「シェアリングエコノミー認証制度」⁸等も参考になると思慮する。

シェアリングエコノミー認証制度では全サービスで「相談窓口の設置」を求めている。また、特に安全性が要求されるサービスでは追加的な対応策として、事故への備え、提供者の本人確認、緊急事態等への対処方法、サービス実施状況の確認が求められている。

家事支援サービスを提供するスタッフのスキルアップと評価制度

PF 型事業者と家事支援サービスを提供するスタッフは直接雇用の関係にない場合もあり、そのような場合には PF 型事業者は家事支援サービスを提供するスタッフに対して教育・研修の強制が難しいという声もあった。一方で、ヒアリン

⁷ 一般社団法人シェアリングエコノミー協会 HP (https://sharing-economy.jp/ja/trust_criteria)

⁸ シェアリングエコノミー認証制度：シェアサービスの安全性・信頼性を評価し公表することで、利用者の効率的・合理的なシェアサービスの選択を促す制度。認証審査に当たっては、全事業者に要求される事項と安全性が問題になる場合要求される追加事項があり、後者には子どもの安全確保のための確認事項も規定されている。

グでは、利用者による評価制度を設けることで、家事支援サービスを提供するスタッフが利用者からの良い評価を得るために能動的にスキルアップに向けて動くとの示唆があった。PF 型事業者向け認証制度案において、持続的なサービスの質の担保のために、事後評価の仕組みを追加することを検討されたい。検討にあたっては、シェアリングエコノミー認証制度の「評価の仕組み・評価の仕組み利用促進・評価の仕組みの適正性確保」が参考になると考える。

家事支援サービスを提供するスタッフの安全確保

PF 型事業者の場合、基本、マネジメント管理者等による利用者宅への事前訪問がないため、訪問先の家族構成や周辺環境等を事前に確認する機会がない。家事支援サービスは、利用者の自宅又は指定された場所に訪問し、密室でサービス提供するものであり、かつ、家事支援サービスを提供するスタッフの 96%が女性（図.11 従業員の男女比）であることから、家事支援サービスを提供するスタッフの安全な労働環境の確保も重要となっており、業界全体としての対応方針も検討すべきではないか。

認証制度の普及及び認知度向上

2025 年 1 月末日現在、現行認証制度の認証事業者は 19 社である。家事支援サービスのニーズは年々高まっている一方で、認証未取得事業者も多い。PF 型事業者向け認証制度の整備にとどまらず、認証事業者自身が自ら本認証制度を積極的に活用・PR し、潜在的な利用者の開拓・利用促進に活用すべきではないか。

そのためには、業界団体を中心に自ら認知度向上の取組みを推進し、発信していくことも期待されている。

PF 型事業者向け認証制度案の名称

当事業では、PF 型事業者向けの認証制度案を便宜上「PF 型事業者向け認証制度案」と呼称しているが、運用するには以下の要点等を考慮して改めて名称を検討することが望ましい。

- 対象者と目的の明確化：対象者（PF 型事業者）や認証の目的が、新しく申請する家事支援サービス事業者に対して明確に伝わること。（例：対象者である「プラットフォーム型事業者」という文言を入れる等）
- 独自性：他の認証制度と混同されないよう、独自性を持たせること。
- 信頼性：対外的に信頼性があると認められる名称が望ましい。（例：「家事代行サービス認証」がすでに運用されているため、「家事代行サービス認証」との繋がりを想起させるために「家事代行サービス認証」という文言を入れる等）

4．個人の能力水準を審査する団体へのヒアリング調査

(1) 個人の能力水準を審査する団体へのヒアリング調査概要

ヒアリング実施概要

個人の能力水準を審査する団体のうち、以下の点に着目してヒアリング対象を絞り込んだ。

< 着目点 >

- 家事支援サービス業で必要とされるスキルに類似する能力水準を審査している団体であること
- 長期的に運営されていること
- 全国に資格取得者が一定程度存在すること

ヒアリング候補となる 5 団体に対してヒアリングを依頼したところ、うち 2 団体から回答があり、審査制度のイメージを具体化するための個別ヒアリングを実施した。ヒアリング対象団体の概要は以下の通り。

< ヒアリング対象 >

- ヒアリング対象 1
 - 特定の業務に関する知識と技術を測り、能力を認定する試験を実施
 - 試験は、学科試験のほか実技試験を実施
 - 長期的に運用されており資格取得者が一定程度存在
 - 能力の認定とあわせて、受験者への研修等も行い、特定の業務に従事する者のスキルアップも目的とする
- ヒアリング対象 2
 - 特定の業務に関する知識と技術を測り、能力を認定する試験を実施
 - 試験は、学科試験のほか実技試験を実施
 - 長期的に運用されており資格取得者が一定程度存在
 - より効率的な運営方法についても模索している

ヒアリング項目

ヒアリングにあたって、審査制度のイメージを具体化するため、審査を行う団体の運営体制や業務内容、また収益状況等について重点的に把握することを目的として、事前にヒアリング項目を設定した。

具体的なヒアリング項目は以下の通り。

表.12 ヒアリング項目

設問	分野	ヒアリング内容
1	運営体制	- 試験実施等の業務のために、何名程度の常勤・非常勤の職員を確保していますか。また、それぞれどのような役割を担っていますか。 - 試験実施等の業務のために、連携・協業している事業者はいますか。いる場合、どのように役割分担していますか。
2	業務内容	- 試験実施機関としてどのような事業を行っていますか。（例：試験問題の作成、試験の運営、審査、説明会の実施、試験後のフィードバック等） - また、それぞれの事業の業務負荷の目安を教えてください。 - スキルの維持や向上のための事業を行っていますか。行っている場合、どのような事業ですか。
3	収益管理	- 各事業の収益割合を教えてください。（例：試験事業、テキスト販売事業、講習事業等） - 各事業のうち試験事業について、マネタイズポイントを教えてください。（受験料、会費、更新費） - 受験料等について、どのような方針で金額を設定したのか教えてください。 - 試験の運営等に係る経費を受験料等のみで賄うことができていますか。または他の事業等で補填していますか。
4	試験問題	- 試験作成には誰が関与していますか。 - 作成した試験は更新していますか。更新される場合、どの頻度で更新していますか。 - 実技試験の必要性（品質向上や働き甲斐向上等）や課題（受験者数の減少、試験官の確保が困難等）があれば教えてください。
5	受験申請者	- 受験申請者の規模は、制度運用開始当初どの程度と試算していましたか。また、試算した規模と実際の規模はどの程度差がありましたか。 - 受験申請者数を維持するために、どのような取り組みをしていますか。 - 合格率は受験申請者の何割を想定していますか。また、それはなぜですか。

		受験資格要件を設定していますか。設定している場合、その背景を教えてください。また、受験資格要件を設定したことによる課題等があれば教えてください。（例：カリキュラムを受講していること、実務経験●年以上等）
6	その他	- 等級区分（１級２級・・・）を設ける理由、メリット・デメリットを教えてください。 - 資格の有効期限について設定していますか。設定している場合、どのような方針で期間を定めましたか。 - 他の類似試験はありますか。ある場合、どのように差別化を図りましたか。 - 資格制度の検討から実際の運用開始までどのくらいの期間を要しましたか。

ヒアリング結果概要

- 運営体制
 - 試験制度全般を運営するために事務局を設けており、担当職員３名程度を配置している。
 - 一番人手が必要となるのは実技試験。会場ごとに審査員を複数名用意する必要があり、審査員の確保が課題。特に地方での確保が困難。
 - 審査員には一定の基準を設けているが、基準を満たす審査員の確保が難しいことから基準の引き下げを検討している団体も存在。
- 業務内容
 - 多くの審査員が関与するため、審査員への説明やコミュニケーションの負荷が大きくなる。（例：審査基準の説明、問い合わせ対応等）
 - そのほか、複数の会場で実施することから、会場や備品の手配など、ロジ的な業務も多く発生する。

表.13 主な業務一覧

1：受験者対応	広報・募集（受験者数増加取組み）
	申請受付（受験者の応募に対する対応）
2：試験（実技）に関する対応	試験作成（毎年更新）
	審査員の協力依頼・確保
	審査員への評価基準の説明
	能力の評価基準の見直し・合否基準の検討
	会場、備品手配
3：試験（学科）に関する対応	試験作成（毎年更新）
	試験前の講習等の実施
	合否基準の検討
4：収益管理	受験料の設定
	他収事業の実施

ヒアリング結果を基に DTFA にて作成。

- 収益管理
 - 試験事業のほか、テキスト販売事業を行っている事業者も存在。
 - 審査制度を運営するために必要な経費から逆算して受験料を設定。
 - 主な支出は会場費用。
- 試験問題
 - 毎年試験問題は変更しており、それに伴い審査基準も変更している。
 - 試験問題は、大学教授や業界有識者などで構成される委員会で作成している。
- 受験申請者
 - 受験申請者が減少傾向にある。
 - 受験申請者の増加に向けて、試験制度に関連する業界に所属する方だけでなく、一般の方にとっても魅力的な制度であることのアピールが必要であると認識している。
- その他
 - 業務を提供する個人が、自ら学習を進めることが難しいと思われるところ、試験前に研修等を行うことで、自身のスキルアップにもつなげてもらうことも、試験制度の目的としている。
 - 制度設計から運用開始まで、トライアル期間も含めて 3～5 年程度かかっている。一番検討に時間がかかるのは、能力の評価基準や合否基準。

(2) 家事支援サービスを提供するスタッフ個人の能力水準をはかる資格制度についての検討

ヒアリング結果から、家事支援サービスを提供するスタッフ個人の能力水準をはかる資格制度の運営にあたり、特に検討が困難である項目は、「審査員の確保」「会場の設定」「受験料の設定」「審査基準の設定」であると思慮する。

審査員の確保

実技試験を実施する際には、受験者それぞれに審査員をつける必要があり、多くの審査員が必要になると思われるところ、どのように審査員を集めるのかを検討する必要がある。また、審査の信頼性を担保するためにも、審査員にも一定の水準を求めることになるため、人手が限られている中で、審査員に対してどのような水準を求めるのかについても検討する必要がある。

会場の設定

実技試験を実施する会場も複数用意する必要があると思われるところ、多くの方が受験可能な環境を整備することが望ましい一方、ヒアリング対象団体からは、地方では受験者が少なく、また、審査員の確保も一層難しくなるとの意見もあり、全国何か所で実技試験を実施するのかについても検討する必要がある。なお、ヒアリング対象団体からは、事務局の業務負担は会場運営であるとの意見もあり、実技試験を実施する会場が増えると、その分、事務局の業務負担が大きくなることにも留意が必要である。

受験料の設定

受験料の設定にあたり、運営に必要とされるコストの算出と、想定される受験申請者数の予測調査を行う必要がある。ヒアリング対象団体からは、予測していた受験申請者数と実態が異なるとの意見もあり、受験申請者数の予測調査は困難であることにも留意が必要である。

審査基準の設定

審査基準は、学科試験と実技試験、どちらも設定する必要がある。ヒアリング対象団体からは、審査基準作りが難しいとの意見があった。有識者や業界団体等において、審査基準について検討する必要がある。なお、実技試験については、多くの審査員が個別に判断することになるため、個人の判断にぶれが生じないよう、特に注意を払う必要がある。

(3) 調査結果から得られる示唆

調査結果により、個人の能力水準を測る審査制度の運用について、実現可能性を判断するうえで一番ネックになるのが、事務局の負担が大きくかつ審査員の確保や審査基準の設定が困難である「実技試験をどのように実施するのか」であると思慮する。

審査制度の運用を担う可能性のある業界団体の体制や、業界団体として今後取り組み事業内容等にも基づき、今後は業界団体を軸として検討を進めることが望ましいと考える。

また、個人の能力水準を測る手法について、海外における類似事例が参考となる可能性もある。

国内における「家事支援外国人受入事業」の人材送り出し国であるフィリピン共和国では、職業訓練を所管する省庁、Technical Education and Skills Development authority（以下、「TESDA」とする）にて、様々な職業能力開発計画の策定、訓練プログラムの開発、職業訓練校の認定、資格試験実施者の認定等を実施している⁹。

扱っている職業は、いくつかのセクターに分かれているが、そのうち、家事支援サービスに類似する「housekeeping（家事）」については、「Tourism Sector（観光セクター）」から派生して存在している¹⁰。TESDA の提供する Housekeeping のコースは複数存在し、NC 、NC 、NC 、NC Online の 4 つのコースとなり、求めるレベルやカリキュラムが異なる¹¹。

また、TESDA では、特定のトレーニングコースを提供する機関を認定している。例えば、認定機関のうちのひとつ、Atonia Skills Education では、housekeeping NC （家事）を含む全 9 つのコースを提供している¹²。

このような海外の事例を踏まえて、国内でも家事支援サービスを提供するスタッフの研修実施機関を認定・登録し、その研修実施機関で提供される研修を受講した者に対して証明書を発行する形で、家事支援サービスを提供するスタッフ個人の能力水準を担保できる可能性がある。

⁹ TESDA HP（<https://www.tesda.gov.ph/>）厚生労働省「2016 年 海外情勢報告 第 5 章 東南アジア地域にみる厚生労働施策の概要と最近の動向」

（<https://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kaigai/17/dl/t5-07.pdf>）

¹⁰ TESDA HP（<https://tesdatrainingcourses.com/housekeeping-nc-ii.html>）

¹¹ TESDA HP（<https://tesdaonlineprogram.com/housekeeping-course/>）

¹² TESDA HP（<https://tesdatrainingcourses.com/atoniya-skills-education.html>）

5. 終わりに

当事業では、上記を踏まえて、「企業動向調査」「PF 型事業者へのヒアリング調査」「個人の能力水準を審査する団体へのヒアリング調査」の3つの調査を行った。企業動向調査の結果から、従来型事業者の成長と、物理的な拠点を必要とせずサービスを提供することのできる PF 型事業者の出現等により、サービス提供地や提供サービスの多様化が進んだことがわかる。

利用者数は直近3年間で右肩上がりに成長しており、それに比例する形で従業員数も直近3年間で右肩上がりに成長している。

一方、現在の従業員の欠員率は約23.5%と需要に供給が間に合っていない状況となっており、5年度の従業員の欠員率についてもシナリオ・シナリオ、ともに従業員不足になることを予想している。

そのため、多くの企業では従業員獲得に向けて、高齢者を含む多様な人材採用、処遇改善に向けた取組がなされている。

加えて、業界団体に対しては、家事支援サービス業界全体のイメージアップへの取組に期待する声も挙げられた。

家事支援サービス業のイメージアップの一助となる取組みとして、家事支援サービス事業者や家事支援サービスを提供するスタッフの質の担保（認証・資格制度等）が考えられる。

PF 型事業者へのヒアリング結果から、PF 型事業者では、従来型事業者と異なり、利用者と直接契約を締結しなかったり、事前訪問がないため口頭合意が発生したりするなど、契約形態やサービス提供方法が異なることから、PF 型事業者の「家事代行サービス認証」への申請が困難であることを把握し、PF 型事業者向け認証制度案を作成した。

なお、PF 型事業者向け認証制度案は、家事支援サービス業界全体の一定のサービスの質等を担保する「家事代行サービス認証」の基準をベースとしており、変更点は必要最低限に留めることとした。

当事業で作成した PF 型事業者向け認証制度案は、あくまで一案であるため、今後、「家事代行サービス認証」の運営主体である一般社団法人家事代行サービス協会が中心となり、家事支援サービス業界の関係者及び有識者等を交えて、実際の制度に落とし込む必要があると考える。

次に、個人の能力水準を審査する団体へのヒアリング結果から、家事支援サービスを提供するスタッフ個人の能力のうち、実技にかかる能力を測る際に、現場で審査を行う審査員の確保や審査員との評価基準等に関するコミュニケーションが課題になることを把握した。家事支援サービスを提供するスタッフ個人の能力水準を測る手法については、将来的に運営を担う可能性のある業界団体等を中心

に、他国の事例等も参考としながら、改めて実現可能性を検討する必要があると考える。

今後、家事支援サービス業界全体が一体となって、家事支援サービス事業者の認証制度の取得推進、家事支援サービスを提供するスタッフ個人の能力水準の担保など、家事支援サービス業界の信頼性向上に向けた取組を進めることが、家事支援サービス業界のさらなる成長の後押しになると考える。

以上

二次利用未承諾リスト

報告書の題名 令和 6 年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（家事支援サービス業の実態把握・活用推進に係る調査）報告書

委託事業名 令和6年度商取引・サービス環境の適正化に係る事業（家事支援サービス業の実態把握・活用推進に係る調査）

受注事業者名 デロイトトーマツファイナンシャルアドバイザー合同会社

[illegible]