スキル向上・担い手確保に向けた制度及び事業者における研修

資料３

● 多様な人材が家事支援スタッフとして活躍できるよう、各事業者は、家事代行サービス認証制度で定められた品質評価基準を満たしつつ、各社の独自性を活かした研修制度を実施している。

家事代行サービス認証制度

- 家事代行サービス認証制度は、全国家事代行サービス協会が運営し、日本規格協会が審査を行う第三者認証制度であり、2016年に創設。
- 品質評価については、
  ①家事スタッフが自宅に出入りすることで感じる不安を払拭する「安全・安心」
  ②目に見えない家事サービスの品質の担保
  ③サービスを受けることで心地よさを感じられる「接遇」
  の３つの視点から実施している。

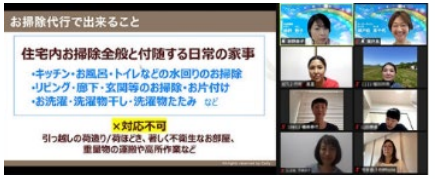
事業者における研修の例

ベアーズ（スタッフ雇用型）の事例

- 同社のフィロソフィー（哲学）から立ち振る舞い、知識まで、座学研修・実技研修・同行研修を3日かけて実施する。
- 中でも重視しているのが、フィロソフィーと立ち振る舞いの両研修で、座学研修の７～8割はこの2つに時間を割く。

CaSy（業務委託型）の事例

- 運営本部がキャストの育成・品質管理（動画研修60分＋デビュー前研修60～90分）をオンラインで実施。研修動画集やレベル別セミナーも配信。
- 経験値の高いキャスト自身が自宅を研修会場として開放し、お客様宅でのサービス提供に近い環境でトレーニングを行い、ノウハウ伝授や新人スタッフの不安、困りごとを解消する「おうち研修制度」の仕組みも導入。



出所：一般社団法人全国家事代行サービス協会（https://kaji-japan.com/nintei.php）、経済産業省（https://lifestage-service.go.jp/articles/housework_section2_01/）、CaSy（https://casy.co.jp/staff_entry/about/cleaning）