

コラム

## 家事支援サービスの品質確保のために —家事代行サービス認証制度の概要—

高橋 ゆき Takahashi Yuki 一般社団法人全国家事代行サービス協会 副会長

家事代行サービスを営む株式会社ベアーズ所属(取締役副社長)。家事代行サービス業界のスポークスマンとして、テレビ、新聞、雑誌を含め、さまざまな講演、執筆を行っている。

### ニーズが高まる一方で

女性の社会進出の増加によるニーズの高まりや、テレビドラマ等による認知拡大を受け、家事支援サービスは共働き世帯を中心に、需要の拡大が予想されています。経済産業省によると、市場は今後約6000億円まで成長するともいわれ、事業者も急増しています。

一方で「他人を家に入れることに抵抗がある」といった、消費者イメージも根強く存在しています。そこで、サービス品質の「見える化」により、幅広い層にとって利用しやすいサービス供給体制を構築し、サービスの安心な利用と雇用を促進することを目的に、「家事代行サービス認証制度」が創設されました。

### 品質を評価し公表

家事代行サービス認証制度は、サービス利用者が効率的、合理的にサービス事業者を選択することができるよう、家事代行サービスの品質を書類と現地審査により評価し、公表するというものです。経済産業省の委託を受け、一般社団法人全国家事代行サービス協会がスキームオーナーとなり、一般財団法人日本規格協会が第三者機関として審査を担っています。

評価する品質のポイントは次の3つです。

#### ①安全・安心

人、物などに対するリスクの発生を抑える取り組み、リスクが顕在化した場合で利用者がそれを許容できるようにする取り組みが確実に行われること。

#### ②機能同等性

家事代行サービス事業者のサービスレベルが利用者の行う家事レベルと同等以上であること。

#### ③待遇

対応のよさ・感じのよさなどの心地よさが家事代行サービスに備わっていること。

### 認証の対象となる事業者およびサービス商品

家事代行サービス認証を受ける対象となる事業者は12カ月以上の家事代行サービス提供実績のある法人であり、かつ、以下に該当する事業者となります。

- ・公序良俗に反する事業を行っていないこと
  - ・反社会的勢力および団体と関係を有していないこと
- なお、シェアリングエコノミーでプラットフォームを提供する事業者は認証の対象外としています。

また、認証の対象となるサービス商品は、一般的な家事を超えたサービス内容を含まない、定期サービス、スポットサービスです。

### 公表と認証マーク

認証の公表は全国家事代行サービス協会のホームページ上で行います。認証を受けた事業者には認証証と、認証マーク(☒)を授与します。

認証制度は、誰もが安心して利用できる社会インフラサービスとしての家事代行サービスの認知をさらに高め、サービス水準の向上、業界の発展にも大きく寄与するものです。

家事負担の軽減や女性の社会進出が注目されるなか、暮らしに寄り添う、「安心」「安全」「快適」「便利」なサービスの提供を行っていききたいと思います。

#### ☒ 認証マーク



家事代行サービス認証