

令和5年度補正予算
「ライフステージを支えるサービス導入実証等事業費
(家事支援サービス福利厚生導入実証事業) 補助金」

家事支援サービス登録要領

令和6年3月7日

家事支援サービス福利厚生導入実証事業事務局

目次

1. 家事支援サービスの登録について

- 1-1. 申請フロー
- 1-2. 事業者アカウント登録について
- 1-3. 家事支援サービス登録申請について
- 1-4. 広報に関する注意点

2. 家事支援サービス提供事業者

- 2-1. 事業者要件
- 2-2. 家事支援サービス審査基準

3. 家事支援サービスの分類

- 3-1. 登録可能な家事支援サービス
- 3-2. 登録不可の家事支援サービス

4. 登録方法

- 4-1. 事業者アカウント登録時に必要となる事業者情報一覧
- 4-2. 家事支援サービス登録申請時の必要事項一覧
- 4-3. 登録する家事支援サービスの定価等について
- 4-4. 登録申請期間
- 4-5. 留意事項

5. お問い合わせ先

【別添 1】 事業者アカウント登録時に必要となる事業者情報一覧

【別添 2】 家事支援サービス登録申請時の必要事項一覧

1. 家事支援サービスの登録について

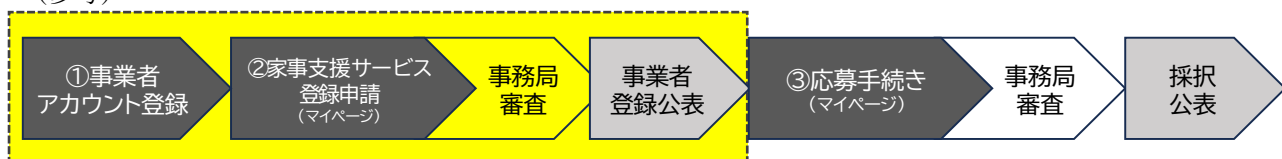
1-1. 申請フロー

家事支援サービス福利厚生導入実証事業（以下、「本事業」という。）の対象となる家事支援サービス提供事業者は、事務局が定める基準を満たす家事支援サービスとして事前に事務局に必要書類等を提出し、登録申請・審査を受ける必要があります。

家事支援サービスの登録にあたっては、本登録要領に従って登録申請を行ってください。

登録申請は1事業者あたり1回限りとなります。なお、1回の登録申請で複数サービスの登録は可能です。

(参考)



本要領は、①事業者アカウント登録、②家事支援サービス登録申請（黄色ハイライト箇所）の内容を記載したものとなります。③応募手続きに関するものではありませんのでご注意ください。

1-2. 事業者アカウント登録について

家事支援サービスの登録申請を予定している事業者は、事前に本事業ホームページ (<https://kajishien.go.jp/>) よりアカウント登録を行ってください。

※アカウント登録には、「法人名」や「担当者名」「連絡先」の情報等を入力する必要があります。

1-3. 家事支援サービス登録申請について

マイページ発行後、マイページ内で家事支援サービス登録申請を行っていただきます。

事業者情報や家事支援サービス情報を必要な書類と共に事務局へ登録申請したのち、事務局および第三者も交えて審査を実施し、登録の可否を判断します。

1-4. 広報に関する注意点

本事業の家事支援サービスとして登録完了した後であれば、自社のカタログ、ホームページ、チラシ、広告等で本事業に登録済みの家事支援サービスとして広報することは任意です。

ただし、「認証」や「認定」、「推奨」など誤解を与える表現を用いることは認められませんのでご注意ください。

認められない例) “経済産業省 認定家事支援サービス”、“経済産業省 推奨家事支援サービス”

認められる例) “家事支援サービス福利厚生導入実証事業 登録家事支援サービス”

2. 家事支援サービス提供事業者

2-1. 事業者要件

登録申請が可能な事業者は、以下の要件を満たす法人です。

- (1) 日本国において法人（本店）登記され、日本国内で事業を営む法人であること。
(個人事業主は対象になりません。)
- (2) 3年以上の家事支援サービスの業務実績を有すること。

2-2. 家事支援サービス審査基準

登録申請があった家事支援サービスについて、以下の審査基準に基づき審査します。登録にあたっては、全ての審査基準を満たしていることが必要です。

- (1) 顧客ニーズの調査を実施していること。
- (2) 顧客ニーズを踏まえた家事支援サービス設計の実施を行っていること。
- (3) 提供家事代行サービスが顧客向けに明確化されていること。
- (4) 顧客と適正な契約の締結がされていること。
- (5) 家事代行サービス提供前に顧客とのコミュニケーションの実施がされていること。
- (6) 家事代行サービス提供体制の構築がされていること。
- (7) 従事するスタッフの力量の確保がされていること。
- (8) 従事するスタッフの力量の確保・維持するために教育・訓練を行っていること。
- (9) 家事支援サービスの実施内容が明確化されていること。
- (10) 顧客の満足度や要望等の把握のための調査等の実施をしていること。
- (11) 顧客の満足度、苦情、要望等を踏まえて、家事代行サービスの内容や教育内容等の改善の実施をしていること。

3. 家事支援サービスの分類

3-1. 登録可能な家事支援サービス

○登録可能な家事支援サービスの分類については、以下の通りです。

| サービス分類 | 具体例 |
|--------|--|
| A) 炊事 | 献立考案、下ごしらえ、料理作り置き等 |
| B) 洗濯 | 洗濯、洗濯干し、取り込み、洗濯物たたみ、ベッドメイク、アイロンがけ、クリーニング受け渡し、布団干し等 |
| C) 掃除 | 掃除機掛け、風呂掃除、洗面台掃除、玄関掃除、庭掃除、草むしり、トイレ掃除、キッチン掃除、食器洗い、水回り掃除、窓掃除、片付け・整理整頓等 |
| D) 買い物 | 日用品・食料品の買い物等 |

3-2. 登録不可の家事支援サービス

以下に該当するものを含む場合は、登録対象外となります。

- ・危険が伴う作業
- ・特定の免許が必要な作業
- ・専門的な技術・機器を必要とする作業（専門的なハウスクリーニング等）
- ・医療行為
- ・介護・介助
- ・ベビーシッター・マッサージ等身体に触れる行為
- ・他人との商談
- ・現金の振込等
- ・家庭教師
- ・その他事務局が適切でないと判断するもの

4. 登録方法

4-1. 事業者アカウント登録時必要となる事業者情報一覧

事業者アカウント登録にあたっては、事業者情報の登録を行っていただく必要があります。必要な情報については、【別添1】をご参照ください。

4-2. 家事支援サービス登録申請時の必要事項一覧

○全事業者共通事項

- ・履歴事項全部証明書 ※発行日から3か月以内のものをご提出ください。
- ・直近3年の事業年度有価証券報告書（作成していない場合は、会社法に基づく事業報告）
- ・家事代行サービス認証証の写し ※取得済みの事業者のみ
- ・登録申請を行う家事支援サービス情報

○家事支援サービス登録申請時の必要事項については【別添2】をご参照ください。

【家事代行サービス認証とは】

家事代行サービス認証は、家事代行サービスの品質を評価し、公表することで利用者が効率的、合理的に事業者を選択することができるよう、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が行う第三者認証サービスです。

(参考)

家事代行サービス認証ホームページ URL：[\(https://www.kaji-s.jp/\)](https://www.kaji-s.jp/)

4-3. 登録する家事支援サービスの定価等について

- ・登録する価格は、定価（税抜き）でお願いします。
※原則、WEB ページやパンフレットで公開されている定価（税抜き）でしか、本事業におけるサービス提供はできません。
- ・提供形態について「定期利用」、「スポット」を選択の上、1回又は1時間あたりの定価（税抜き）で登録してください。
- ・エリアや時間帯によって定価（税抜き）が変動する場合は、当該定価（税抜き）ごとにサービス登録をしてください。
なお、「サービス内容」欄に対象エリアや時間帯も併せて入力してください。
- ・事前見積などを行わなければ価格が決定しないサービスについては対象外となります。
- ・利用対象先によって定価設定が異なるものなど、固定価格での登録申請が難しいものは対象外となります。
- ・サービスの登録にあたり、別途設定しているキャンセル料、交通費、割り増し、その他オプション費用（鍵保管料、会員登録費用等）は含めないでください。

4-4. 登録申請期間

- (1) 事業者アカウント登録：2024年3月7日（木）から
- (2) 家事支援サービス登録申請：2024年3月22日（金）から

4-5. 留意事項

- ・事業者アカウント登録だけでは家事支援サービスの登録は完了していません。
事業者情報や家事支援サービス情報を必要な書類と共に事務局へ登録申請したのち、事務局および第三者も交えて審査を実施し、登録の可否を判断します。
- ・登録された事業者情報および家事支援サービス情報は、事務局のホームページにて「法人名」や「公式ホームページURL」「提供サービスの対応可能エリア」「お問い合わせ先」「家事支援サービス名」「提供形態」「料金形態」「定価（税抜き）」等を公表いたします。
- ・申請内容に虚偽や家事支援サービス提供事業者として不適切であると事務局が判断した場合は、登録の取り消しを行う場合があります。
- ・登録完了、登録不可にかかわらず審査内容や理由については回答いたしません。

5. お問い合わせ先

家事支援サービス福利厚生導入実証事業事務局

TEL:050-2030-4777（家事支援サービス提供事業者向け）

受付時間 10:00～12:00、13:00～17:00（土・日・祝除く）

【別添1】事業者アカウント登録時に必要となる事業者情報一覧

| No. | 事業者情報 |
|-----|---------------------|
| 1 | 法人番号 |
| 2 | 法人名 ※ |
| 3 | 公式ホームページ URL ※ |
| 4 | 設立年月日 |
| 5 | 家事代行サービス認証の有無 |
| 6 | 本社所在地 |
| 7 | 代表者氏名 |
| 8 | 代表者役職 |
| 9 | 本事業担当者（氏名・所属部署・連絡先） |
| 10 | 提供サービスの対応可能エリア ※ |
| 11 | お問い合わせ先 ※ |

（※登録完了後、本事業ホームページにて公表する項目です。）

【別添 2】家事支援サービス登録申請時の必要事項一覧

| No. | 提出書類 |
|-----|--|
| 1 | 履歴事項全部証明書（直近 3 か月以内に発行されたもの） |
| 2 | 直近 3 年の事業年度有価証券報告書（作成していない場合は、会社法に基づく事業報告） |
| 3 | 家事代行サービス認証証の写し ※取得済みの事業者のみ |

| No. | サービス情報 |
|-----|------------------------|
| 1 | 家事支援サービス名 ※ |
| 2 | サービス分類（炊事・洗濯・掃除・買い物） |
| 3 | サービス内容 |
| 4 | 注意事項 |
| 5 | 提供形態（定期 or スポット） ※ |
| 6 | 料金形態（1 回 or 1 時間あたり） ※ |
| 7 | 定価（税抜き） ※ |

（※登録完了後、本事業ホームページにて公表する項目です。）

| No. | 設問 |
|-----|---|
| 1 | 家事代行サービスを効果的に提供するために必要となる顧客ニーズ等の調査方法および調査項目はどのようなものか。 |
| 2 | 本事業で提供する家事代行サービス商品、価格体系、販売方法、プロモーション方法はどのようなものか。また、それらの見直しを、いつどのように行うか。 |
| 3 | 家事代行サービス商品の提供において安全・安心が確保されていることをどのように確認しているか。 |
| 4 | 家事代行サービス商品の提供において機能同等性が確保されていることをどのように確認しているか。 ※機能同等性＝家事代行サービスで提供する機能が、顧客が実施する家事機能と同等である状態 |
| 5 | 家事代行サービス商品の提供において接客が確保されていることをどのように確認しているか。 ※接客＝家事代行サービスに求められる対応の良さ・感じの良さ |
| 6 | 家事代行サービス商品の提供において必要な経営資源を有していることをどのように確認しているか。 |
| 7 | 家事代行サービス商品、料金体系、契約までの流れを公表している WEB ページやパンフレットを添付すること。 |
| 8 | 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）をどのように確認しているか。 |
| 9 | 家事代行サービスを提供するプラン（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）を顧客ごとに作成しているか。 |

| | |
|----|--|
| 10 | 家事代行サービスを提供するプラン（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）が顧客のニーズに対応したものとなるよう、顧客との情報共有・合意形成の観点で、どのような方策が講じられているのか（顧客へのプランの説明等）。 |
| 11 | 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のひな形を添付すること。 |
| 12 | 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添付すること。 |
| 13 | 「契約内容」、「利用規約」、「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）」、「鍵の管理・利用方法」、「苦情、要望等の受付・取扱い方法」、「スタッフの身元保証の方法」について、顧客に対していつどのように説明しているか。 |
| 14 | 「契約内容」、「利用規約」、「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）」、「鍵の管理・利用方法」、「苦情、要望等の受付・取扱い方法」、「スタッフの身元保証の方法」に変更が生じた場合、顧客へいつどのように説明しているか。 |
| 15 | 家事代行サービス提供者（マネジメント担当者等）は、顧客のニーズや要望、プラン（実際に提供するサービスの内容や実施手順等）をスタッフに対し、いつどのようにして説明しているか。 |
| 16 | 実際にサービスを提供するに当たりスタッフに求める力量（知識・技能等）の要件はどのようなものか（資料添付での説明も可）。 |
| 17 | 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）を添付すること。 |
| 18 | 顧客の個人情報を取り扱うに当たっての、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）を添付すること。 |
| 19 | 利用者宅の鍵を取り扱うに当たっての、鍵の管理・利用方法。また、それを定めた書類を添付すること。 |
| 20 | 苦情、要望等の取扱い方法はどのようなものか（資料添付での説明も可）。 |
| 21 | 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を添付すること。 |
| 22 | 事故などの補償方法はどのようなものか（資料添付での説明も可）。また、損害賠償保険の証書写しを添付すること。 |
| 23 | スタッフの身元保証方法はどのようなものか（資料添付での説明も可）。 |
| 24 | 家事代行サービスを提供するスタッフに求められる力量を当該スタッフが有していることを、いつどのように確認しているか。 |
| 25 | 家事代行サービスを提供するスタッフに求められる力量を確保・維持するための教育・訓練計画はどのようなものか（資料添付での説明も可）。 |
| 26 | 家事代行サービスを提供するスタッフに求められる力量を確保・維持するための教育・訓練に使用する教材を添付すること。 |
| 27 | 家事代行サービス提供者は、実施した家事代行サービス内容の確認のため、顧客へいつどのように実施内容を報告し承諾を得るか。 |

| | |
|----|--|
| 28 | 顧客満足度の調査は、いつどのように実施しているか。 |
| 29 | 顧客の要望や苦情の把握の方法はどのようなものか。 |
| 30 | 顧客の要望や苦情を受け付けるために、公表されている窓口の情報を記載すること。 |
| 31 | 実施した家事代行サービス内容、把握した顧客の満足度、苦情、要望等から、改善が必要な状態に対する処置内容をどのように決定しているか（真の原因分析を含む）。 |
| 32 | 改善が必要な状態と同種の業務への水平展開を、いつどのように実施するか。 |