

ハウスクリーニング業・ペットシッター業のモデル自主基準

福岡県策定

平成 18 年 3 月 31 日

ペットシッターMojo Mojo 自主基準

はじめに

女性の社会進出、都市化の進展、少子高齢化の進行等、消費者を取り巻く環境が時代と共に大きく変化している中で、消費者の趣味・嗜好・ニーズはますます多様化してきています。こうした多様化に併せて、個人や家庭向けのサービスを提供する業種が増えてきています。

このようなサービスの提供者として、近年、ハウスクリーニング業やペットシッター業に対するニーズが高まってきているところですが、特にこれらのサービスは、家の中に入って行うサービスであるために、消費者がより安心して利用できるようにサービスの質を向上させることが社会的に求められています。

本基準書は、このような状況に鑑み、福岡県が策定した「ハウスクリーニング業・ペットシッター業のモデル自主基準」に基づきペットシッターMojo Mojo（以下「弊社」という）自らが、消費者によりよいサービスを提供し、社会的信頼を得ると共に、健全な経営を実現するために定めたものです。

本モデル自主基準は、事業者が最低限満たすべき基準にとどまらず、この程度の基準を満たして欲しいという推奨の基準を示したものであること。

本モデル自主基準は、ハウスクリーニング業・ペットシッター業を一律に規格化しようとするものではなく、良質なサービスを提供するための事業者の積極的な創意工夫を期待するものであること。

本モデル自主基準は、恒常的なものではなく、事業者において定める自主基準については社会や時代の趨勢を踏まえ、最も適切な内容とすべく常に見直す必要があること。

1 業務基準

(1) 業務内容とその範囲

- (注1) 業務内容を明確に記載すること。
- (注2) ハウスクリーニング業において、特に清掃内容等明示する必要がある場合は、具体的に明示すること。
- (注3) ペットシッター業において、特に世話する内容等明示する必要がある場合は、具体的に明示すること。

(2) 利用者との契約等

サービス開始前に、次の事項を含んだ契約書を利用者と取り交わします。また、その際には事前の説明を十分に行います。

1. 弊店の概略(名称、住所、電話番号、代表者氏名等)
2. 契約年月日
3. 利用者氏名等
4. サービス内容及び、料金体系(見積もり)
5. 料金の支払い時期・方法、消費税の総額表示
6. 鍵の授受方法
7. サービス実施主体の免責事由
8. 物損事故・ペットに関する事故の際の対処方法

- (注1) 料金はサービスに要する費用に応じた適切な額とすること。
- (注2) サービス内容に対応した料金体系を用意し、明示すること。

(3) 誇大広告の禁止

利用者募集の際、誇大広告等によりサービスの内容に関して消費者に過大な期待を抱かせたり、それによって損害を与えることのないようにします。

(4) 賠償責任能力の確保

損害を賠償することを必要とする事故に対応するため、損害賠償保険へ加入しています。

- (注1) 損害賠償保険に加入していない場合は、その旨明記すること。
- (注2) 損害賠償保険に加入することが望ましい。

2 スタッフの資質等

1. サービスを行うに当たって、作業内容を考慮して適切な人員を派遣します。
2. サービスを提供するスタッフは、件センナ心身を有し、最低限の接遇マナーを供えた者です。
3. スタッフは常に衛生的な服装を心がけ、体調管理に留意します。
4. スタッフは業務の遂行に当り、関係諸法令を遵守します。
5. 事前打ち合わせの際には、サービスを行う予定のスタッフの名簿を提出します。
6. サービスを行う際には、弊社発行の身分証明書を常に携帯します。

3 労務管理基準

(1) スタッフの管理

1. 事業の実施に際し、労働法、社会保険関係法令等の関係諸法令を遵守します。
2. サービスの実施方法をマニュアル化して、スタッフに徹底させます。
3. スタッフの健康状態に常に留意します。

(2) 業務記録

1. スタッフの業務遂行状況、作業（ハウスクリーニング、ペットシッター）記録、業務に関して必要な事項についての記録を作成します。
2. 利用者の求めに応じて、業務記録について開示します。
3. 業務記録については、利用者のプライバシー保護の立場から保管方法等十分に配慮すると共に、5年保存します。

(3) スタッフへの研修・教育

スタッフに対して、採用時及び採用後において必要な研修・教育を行い、スタッフの資質向上に努めます。

4 安全管理基準

(1) 事故防止への取り組み

家庭内でサービスを提供することにより、利用者所有物の破損等の事故が起こる可能性があるものについては、安心してサービスを利用してもらうために、下記のような取り組みを行います。

1. 利用者と事前打合せを確実にし、利用者の意向を確認します。（利用者が要求していない作業は勝手に行いません。）
2. 在宅でサービスを行った場合は、サービス終了後、その場で利用者へサービス完了の報告を行い、終了の確認を受けます。
3. 合鍵を預かる場合は、必ず預り証を発行し、手渡します。
4. 合鍵を保管する場合は、保管場所のセキュリティーに十分配慮します。

(2) 事故の際の責任・対応

安全管理を徹底した上で、不慮の事故が起こった場合の責任・対応方法については、下記の通りとします。

1. 契約時に、破損・事故の際の補償方法、鍵の管理方法に関して利用者に説明し、了解を頂きます。
2. 事故が発生した場合は、適切かつ迅速に処理します。
3. スタッフの過誤により、器物を破損・損壊（ペットの場合は負傷）させた場合は、速やかに利用者に報告し、弊社が損害賠償責任を負います。
4. スタッフ教育の一環として、再発防止のための研修を実施します。

4 苦情処理基準

あらゆる種類の苦情の予防に最善の努力を払うと共に、万一苦情を受けた場合には、適切かつ速やかに対処します。