

家事代行マニュアル

お掃除などの家事代行で押さえておくべきポイントをまとめています。

依頼者さんとトラブルにならないよう何事も準備が大事ですね。どのタイミングで何を準備・確認しておくべきかをチェックし、安全安心のサービスを提供しましょう。それがあなたの自信になり今後の仕事に繋がる、依頼者さんも助かる、ウィンウィンです。

お仕事の依頼を受ける

さあ仕事が入りました、実際にお宅へ伺う前の打ち合わせで全てが決まるといっても過言ではありません。依頼者さんはどんな人が来るのか不安です、会う前の連絡で安心感を提供することから仕事が始まります。

以下の最低限確認しておくべき点は抑えておきましょう。

- 作業する日、時間、場所の決定。
- その日はご在宅なのか、留守なのか。
- 仕事内容の確認。
- 家事に必要な道具の確認。持ち込みなのか、依頼者さんの物を使用するのか。
- 報酬の額、交通費について。また受領方法も確認。

お仕事当日の流れ

第一印象が大事です、安心して家事を任せてもらえるよう笑顔で気持ちのいいご挨拶をしましょう。遅刻は厳禁です。遅刻しないよう、事前にGoogleMAPなどで行き方を確認しておきましょう。

- 仕事内容の再確認、変更点はないか
→実際に作業場所や内容を確認しながら約束の時間で完了するかも判断しましょう。
- 自分の荷物を置く場所を確認し、エプロンなど身支度を整える。
- 作業をはじめ、終了時間の10分前には作業を終え、自分で最終確認をしましょう。
- 依頼者さんにチェックしてもらい、具体的に何をしたか、どこを重点的に作業したかなど、詳しい説明をします。報告の仕方でああなたの仕事が評価されます。
- 報酬を受け取り、笑顔で帰りましょう。この時にレビューを書いていただくことを願いますのも良いですね。

掃除のポイント

- ・ お客様の物を壊さないよう、明るい場所で、物を移動させながら掃除をすること。移動させたものは必ず元の位置に戻し、その際に見栄えのよくなるよう整えます。
- ・ お掃除の順番は“上から下”や“奥から手前へ”など、効率的に作業を進められるよう計画を立てて時間を有効に使いましょう。
- ・ 高所作業を依頼された場合は、台などを確認し、不安定なようならトラブルになる前にお断りしましょう。

洗濯のポイント

- ・ 洗う・干す・取り入れる・たたむ・アイロンをかける。
どの範囲までの作業依頼かをはじめに確認すること。
- ・ 洗う物の仕分けや、予洗いの有無など、依頼者さんのこだわりを確認。
- ・ 干すときはシワにならないよう伸ばして干しましょう。
- ・ たたむ時の分類は一つ一つ確認ができないのでおおまかに。
- ・ アイロンがけが苦手な場合はお断りするか、ハンカチだけお受けする。

料理のポイント

- ・ シンプルな料理を好まれることが多いと思いますが、リクエストを参考に作りましょう。
- ・ 作り置き依頼なのか、すぐ食べるのか確認すること。盛り付けや保存で最後の工程がかわってきます。
- ・ 調味料・器具などの場所を確認すること。
- ・ 多めに作って、保存するなど提案をすると喜ばれます。

買い物のポイント

- ・ 購入リストをもらい確認。品質重視なのか安さ重視なのかは重要。
- ・ 依頼者さん同行の場合は寄り添う気持ちで。

整理・収納のポイント

- ・ 依頼者さんと一緒に整理することが好ましいですが、そうでないときは収納場所の指示を得るか、こちらに任せってもらうようにしましょう。
- ・ 整理するものは、使う場所のそばに収納することが鉄則です。
- ・ どこに何があるかを明確にし、ラベルをつけると良いです。
- ・ 収納する場所には詰め込みすぎない。スペースの2割は空けておきましょう。

(全体の共通点)

当たり前ですが、自分の家で家事をするのとは勝手が違うので、判断に迷った場合は無理をせず、キリのいいところまで終わらせ、相談ができるようなら確認をとりましょう。単に作業をするだけではなく、依頼者さんに快適になっていただくために考え、動くことで仕上がりは全く違ってきます。また、あなたの気遣いやコミュニケーション一つで依頼者さんの満足度は大きく変わってくるということを意識しましょう。

「賠償責任保険」のご案内

依頼者さんの物を壊してしまった・・・
弁償しなければならない・・・

そんな時のために、フリーランス協会の「賠償責任保険」がオススメです。

[詳しくはこちら>](#)

<https://www.freelance-jp.org/benefits>