

「ベビーシッターサービスガイド」(要約)

2000年3月23日

国民生活センター

男女雇用機会均等法の運用に伴う女性の社会進出や、核家族化、少子化等ライフスタイルの変化を背景に、行政においてもさまざまな子育て支援対策が検討されるようになってきた。1994年に策定されたエンゼルプランの中では、ベビーシッターの活用が多様化する保育の選択肢の一つと位置づけられ、居宅等におけるベビーシッターによる保育サービスはますます重要な役割を持ってきている。

ベビーシッター業界でも社団法人全国ベビーシッター協会(以下ABAとする)設立(1991年)後、自主基準の設定や、定期的な全国規模での研修会の実施など、業界整備に力を入れるようになり加盟業者は133社と増加した。しかし、保護者の目の届かない留守宅などで幼い子供が1対1で受けることの多いサービスで不安が大きいなどにもかかわらず、実際に利用する際の参考情報が少ない。そこで、今回はベビーシッター業者へのアンケート調査を中心に、システム、料金、基本サービス内容、シッター、トラブル対応等についての結果とともに、ベビーシッターサービスの実情や、上手に利用するためのアドバイスなどをまとめた。

さらに周辺情報として、公的な支援を受けたベビーシッターサービスや非営利団体および有償ボランティア等によるベビーシッターサービスについても情報を提供する。

第 章 ベビーシッターとはどういうものか

1. ベビーシッターの定義

保育の様態については、保育の場と方法により表1のように分類される。まず「家庭的保育」は、一般に保育者がその自宅等で預かった子供を保育する家庭的規模の保育を指す。いわゆる保育所等の集団保育とは異なり、小規模ならではの個別的配慮や柔軟性に富む保育形態といわれる。また「在宅保育」とは、一般に保育者が依頼を受けた保護者の居宅を訪問して子供を保育することを言う。ベビーシッターは「在宅保育」であり「家庭的保育」である。

表1

		保育の場	
		在宅保育	家庭外保育
保育方法	家庭的保育 ・個別保育	セルフヘルプグループ ベビーシッター	セルフヘルプグループ 保育ママ
	施設型保育 ・集団保育		保育所、各種保育施設 託児ルーム等

日本総合愛育研究所(現日本こども家庭総合研究所)紀要第31集を参考

「ベビーシッター」という言葉自体はわが国でもかなり定着しているものの、そのサービス内容に関しては法令等に定められた定義もなく、公的資格制度も確立されていない。一般的には親に代わり、雇われて子供の面倒を見ることを言う場合が多い。ABAの「ベビーシッター業の自主基準」では、(1)保護者の委託を受けてその居宅等において保育サービスを行うもの、(2)保護者等の居宅等において直接児童を保育するものの総称であると定義している。

この定義におけるベビーシッターの役割と業務は、家庭における育児機能の補完・支援、多様なニーズに応じた保育サービスの提供、居宅外における保育となっている。つまり利用者の希望に応じ、指定された日時や場所に向いて保育サービスを提供するほか、託児ルームにおける保育も行っているが、今回の調査では主に在宅保育・家庭的保育サービスを基本サービス内容とした。

2. ベビーシッター業の現状

わが国で、いわゆる独立したビジネスとしてベビーシッターサービスが始まったのは、概ね昭和40年代のことといわれている。現在ABA加盟の業者は133社だが、ベビーシッター業は行政の認可や届け出義務がないので業者の数や実態が把握しにくい。ABAの調査によると1999年4月現在全国には約658社のベビーシッター業者があるとされ、その多くが首都圏をはじめとする大都市に分布しており都市型サービスといえよう。市場動向もはっきりと捉えることは難しいが、東京都生活文化局「家事代行サービスに関する表示の実態報告書」(1993年)によると、1986年以降急速に業者数が増加したが、1990年以降新規開業者数は減少しており、いわゆるバブル経済崩壊の影響が見られると分析している。今回の調査でも、現在は転換期に差し掛かっていると見ている業者が多かった。すなわち、ベビーシッターに対する社会的認知度は高まり全体の利用者は増えてきたが同業者も増えたので競争の時代に入った。また、長引く不況感、保育所等での長時間保育が進んだことや公的支援(ファミリーサポート・センターなど)の充実から定期利用者などが減少したという見方があった。

そんな状況の中、業者はいわゆるベビーシッターサービスだけでなく保育園、幼児教室等保育サービスのほかに、介護サービスや家事代行サービスへ進出するなど多角化が進む一方、逆に異業種からの新規参入等もあり業界内は複雑になっている。

第 章 ベビーシッターサービス調査

1. 調査の目的等

(1) 調査の目的

女性の社会進出や核家族化に伴うニーズの高まりとともに、少子化対策の一環として策定されたエンゼルプランの中でもベビーシッター等の活用をうたうなどベビーシッター業への注目が高まっている。ABAが中心となり業界整備に力を入れ、加盟会社も大幅に増えたが、保護者の目の届かないところで幼い子供が受けるサービスなので不安も大きい。え、どんな人が、いくらくらいで、どんなサービスを提供してくれるのか、万一の場合の補償はどうなっているのかなど実際に利用する場合の参考情報も少ない。そこで、業者の概要、システム・料金、基本サービス内容、シッターについて、トラブル対応等基本的な項目について、アンケート調査およびヒアリング調査を行った。

(2) 調査対象等

ABA加盟のベビーシッター業者全社(133社)と全国展開の大手業者2社を対象とした。

調査時期は1999年8月～2000年1月。調査票を郵送し、回答とサービス内容等のパンフレット等の資料を送付してもらい、必要に応じて聞き取り調査を行った。また、アンケート作成の事前にヒアリングを行った。回答があったのは82社(回収率60.3%)であった。

2. 調査結果

(1) 業者の概要

開業年は 1985～95 年の 10 年間に 8 割近くが集中

各業者の経営形態は株式会社、有限会社等会社組織を取っているところが多いが、中には個人で行っているところもあった。業務を開始した年を見てもっとも歴史が長いところは、1972 年の創業であったが、8 割近くが 85～94 年の 10 年間に設立されていた。また、契約形態は全社とも請負契約で、利用者はベビーシッター個人ではなく会社と交わすことになる。

(2) システム・料金

会員制が大半だが、そのほとんどでビジター利用は可能

利用システムは会員制を取っているところがほとんどで、会員制を取っていないところは数社。ビジター利用については、ほとんどのところが「可能」だった。

基本時間帯での最多時間単価は 1,500 円。

1 時間あたりの利用単価は、最も低料金で設定されている時間帯(基本時間帯)の最も低価格の料金(会員が最低利用時間以上利用の場合)では、1,000 円～2,000 円の範囲に収まっており、最多価格帯は 1,500 円前後だった。しかし、業者によって時間帯や兄弟割増し等が異なるので、利用者のケースバイケースで料金比較は難しい。

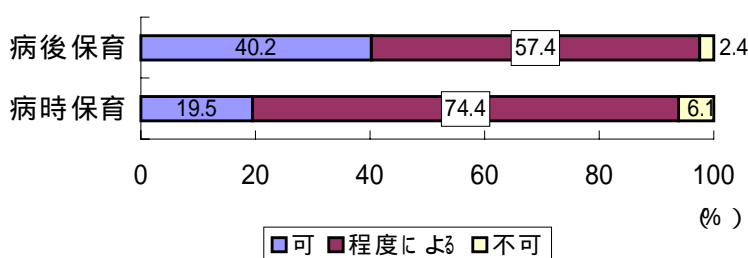
キャンセル料は主に前日から発生

キャンセル料に関しては、「前日から」かかるところが多く、キャンセル料の金額は、「前日が 50%、当日が 100%」というパターンが多かった。

程度によるが病時・病後保育は大半が実施

病時および病後保育に関しては程度によるが「可」のところが多かった。

図 1 病時・病後保育



(3) 基本サービス内容

食事等に関して

基本サービスでは温め直し程度まで、調理はしない

調乳・授乳、離乳食、食事、おやつの 4 項目について基本料金内で対応可能かどうかを聞いた。4 項目とも基本対応可としているところが多かったが、但し書きで「親が用意したものを与える」、「温める程度」としているところもあった。調理などから頼みたい場合は別料金で可能かどうか確認が必要。

体の清潔等に関して

沐浴、シャワー、入浴の対応は各社異なる

おむつ交換、トイレ介助、着替え、沐浴、シャワー、入浴、寝かしつけについて食事等と同様に聞いた。新生児を対象とした沐浴に関しては「産褥期のケア」という扱いから「別料金」のところが多半近く、「不可」もあった。シャワー、入浴に関しても対応が分かれた。おむつ、トイレ、着替え、寝かしつけ等の項目は全社とも基本対応可だった。

外出に関して

ベビーシティングは室内に閉じこもっているだけでなく日光浴や散歩もOK

送迎、日光浴、散歩、遊園地・映画館など、外出の4項目について同様に聞いた。全項目とも基本対応可のところが多く、特に日光浴は全社ともOK。散歩も「1対1のみ可」としている業者があったが全社とも対応可だった。遊園地・映画館などへの外出も比較的多くの業者が対応できると答えていた。送迎に関しては「別料金」扱いや「不可」もあり、対応が分かれた。

シティング中の家事に関して

原則家事はしない。あくまでも子供の安全第一

ベビーシティングに関する食事・おやつ後の食器洗い片づけ、おもらし等の衣類汚れの洗濯処理、食べこぼし等の掃除・後片付け、電話・来客の対応という4項目に限って聞いた。なかには、家事は本来業務ではないが、「できるかぎり、なるべく親のニーズに応えたい」という姿勢のところも若干みられたが、大半は「子供から目を離さないのが原則」なので子供のために必要最小限の対応のみであった。

(4) シッターについて

年齢構成は各社さまざまだが、子育てが一段落した40歳代が多い

シッターの年齢構成は18歳くらいから65歳程度まで業者によってさまざまだが、自分の子育てが一段落した30代から40代のシッターが多かった。

保有資格は“幼・保”が多いが、敢えて資格にこだわらない業者も

現在はベビーシッターに関する認定資格はない。在籍するシッターの保有資格について聞いたところ、「幼・保」(幼稚園教諭または保育士等)の資格保持者がいると答えた会社は8割以上と多く、人数的にも他の資格保持者より多かった。「看護婦」、「小学校」教諭もそれぞれ4割程度。資格ではないが「女子大生」、「男性」、「外国人」シッターのいる会社もあった。また、「資格より人柄重視で採用します」と敢えて保有資格にはあまりこだわらないという姿勢のところもあった。

(5)トラブル対応等

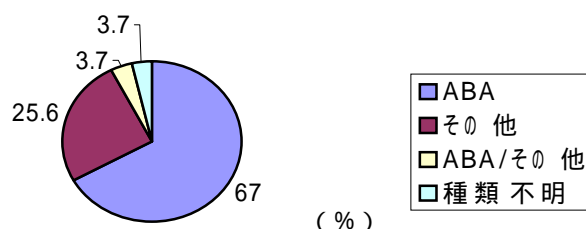
契約書(約款等)はあるが説明や配布が不十分なところもあった

A B Aへの入会の基本的要件に「協会の定める自主基準を遵守すること」、「利用者との間に業務委託契約書を取り交わしていること」などが明記されている。契約文書(約款等を含む)の有無を聞いたところ、「ない」と答えたところはなかった。しかし、約款等の配布に関しては「初回契約時のみ」が約半数で、「改定ごと」、「定期的」は少なかった。

保険完備だが、補償や適用範囲等の説明不足のところも

万一の際の損害保険に関しても、「協会で設定している保険に加入または同程度の保険に加入」していることがABA加盟の要件だ。今回の調査で、保険の設定がないと答えた業者はなかった。利用者へ契約の際などに、保険による補償の内容を説明しているかどうかに関しては、「文書を渡して説明」、「文書を渡す」、「ポイントを口頭で説明」するところが多かったが「特に説明していない」ところもあった。

図2 保険の種類



苦情・相談窓口は特に設けていない業者が多く、社長か相談専門スタッフが対応

トラブルや苦情の相談窓口は、会社として「特に設けていない」ほうが、「ある」との回答より多かった。専用電話番号を設定し専任スタッフをそろえているところもある反面、「苦情件数が多いので」わざわざ窓口を設けていないというところもあった。

苦情などへの対応は、「社長または相談専門スタッフ」と答えたところが比較的多かった。しかし、数社ではあるが「担当シッター」が対応するとしている業者があったのは問題があると思われる。

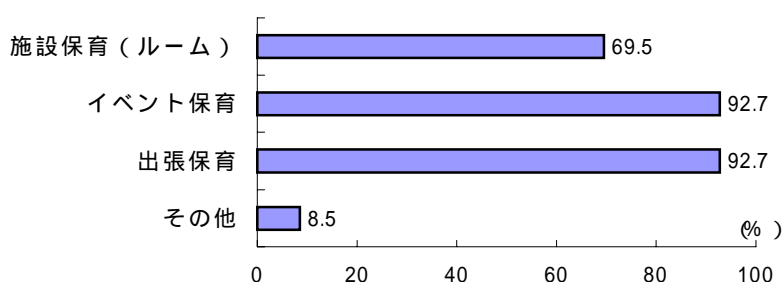
(6) 他のサービス業務内容

イベント保育、出張保育はほとんどで実施。ルームのほうがむしろ中心のところも

シッティングの形態については、利用者の家へシッターが訪問する基本のベビーシッター業務以外に、ベビールームなどへ利用者が子供を連れて来てそこで複数の子供を預かる「施設型保育(ルーム)」を設けているところが7割、講演会やコンサートなどのイベントの際、臨時に会場付近に保育場所を設けて主にそのイベントに来所した利用者の子供を複数預かる「イベント保育」を行っているところが9割、冠婚葬祭など利用者の都合で自宅以外の場所での保育が必要な際に指定された場所で主に利用者の子供だけを預かる「出張保育」を9割が行っていた。その他としては、「病院内保育施設」の運営、「ベビーホテル」などもあった。

「関西ではむしろルームのほうが中心」など、地域的な特徴があると答えた業者もあった。

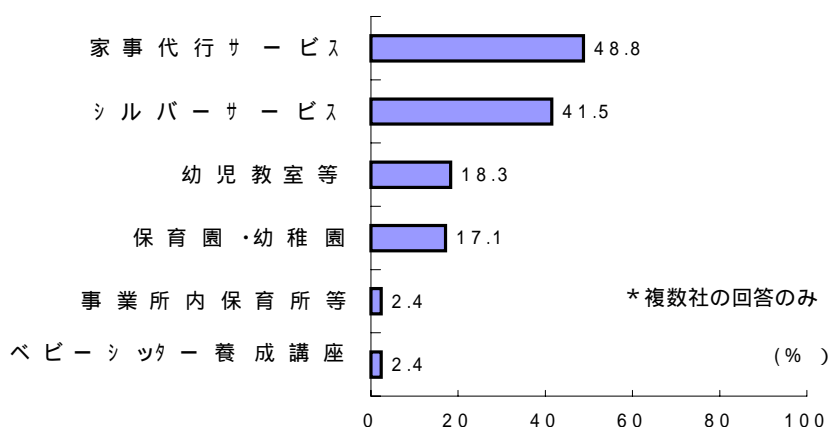
図3 シッティングの形態



業務の多角化が盛ん、特に家事代行サービスやシルバーサービスは半数近くが実施

会社としてベビーシッター業務以外に行っている事業があるかどうかを聞いたところ、「家事代行サービス」は約半数、「シルバー（老人介護等）サービス」も約4割、「幼児教室等」、「保育園・幼稚園等」もそれぞれ十数社が運営、その他としては、「事業所内保育所」「ベビーシッター養成講座」「親子フォーラム」「母親セミナー」「学童保育」など保育支援関連サービスのほか、「ハウスクリーニング」「結婚支援サービス」「住宅管理サービス」各種の「コンサルタント」「研修事業」等を実施しているところもあった。

図4 ベビーシッター以外の業務



ベビーシッター業への取り組み姿勢は大きく3つに分類

以上のようにベビーシッター業への取り組みかた、他の業務への参入状況などを見ると大まかではあるが、社長等が保母（保育士）の経験者であるなどからベビーシッターに対して“保母さんの”考え方で取り組み、会社の規模を大きくするよりも社長の目の届く範囲での経営を意識しているところ、“お母さんの笑顔”が子供にとっても何より、とシルバーサービスや家事代行サービスなどを取り入れ、いわば“ニューサービス”的な考え方で取り組んでいるところ、育児関連等の大企業が社内の一部門として運営しているところのように分けられそうだ。

すべての業者を から に分類できるわけではないが、主に ではベビーシッター専業（もしくは保育サービス）が中心、 では保育サービスのほか多角的なサービス事業への業務展開がみられる、 は元々の本業が別にあるという場合が多かった。

(7) その他

利用者が使いやすい助成制度について更なる検討を望む声強い

行政等への要望としては、ベビーシッター利用料金に対して助成する「補助制度について更なる検討をしてほしい」8割以上、「ベビーシッターについての公的な資格制度を作してほしい」約5割弱、と回答があった。特に、「補助制度」については「在宅保育における専門性・必要性を考慮し、利用者が公的補助を受けやすくなるよう検討してほしい」など、現在の補助制度がさらに多くの人々が利用しやすくなるよう検討を望む声が強かった。

第 章 ベビーシッターを上手に利用するには

1．消費生活相談の概要

PIO-NETに入力された「ベビーシッター」に関する相談は件数的には 129 件('89～'99 年度：2000 年 1 月 19 日時点の入力分)と多くはないが、代表的な相談事例を紹介する。

具体的な事例では「翌日のベビーシッターを予約したが、都合で 3 時間後くらいにキャンセルしたら全額請求された。電話での申し込み時には、時給、交通費等必要経費の説明を受けたがキャンセル料については聞かなかった」(30 代、女性、家事従事者)など、キャンセル料をめぐるトラブルやシッターの遅刻、料金をめぐるトラブルが目立った。また、ベビーシッター養成講座についての相談もあった。

2．調査結果からみたアドバイス

(1) ベビーシッターの特徴

好ましい点	問題点
<ul style="list-style-type: none">・いつもの生活環境に近い生活ができる・個別の事由に応じて時間や場所を自由に選んで利用できる・利用者側の希望に応じた保育内容を選べる・親にとっての育児不安を相談できる	<ul style="list-style-type: none">・密室性があり、サービスの内容が見えにくい・利用料金が高額である・シッターによりレベルに差がある・大都市型のサービスである

(2) 利用者へのアドバイス

自分がベビーシッターに何を望むのかはっきりさせておく

定期的に利用するのか 1 回だけなのか、どんな事をしてほしいのかはっきりさせておくと、シッターへの希望条件やシッティング内容について具体的な交渉ができる。

パンフレットだけでなく電話などで直接相談する

業者からパンフレットを取り寄せて内容をよく検討することは大切だが、シッターや利用料金以外の経費、キャンセルについて、万一の際の補償や相談窓口などパンフレットに掲載されていないこともよく聞いて比較する。

口約束だけでなく文書で残す、契約書等はよく読む

消費生活相談事例などからも、言った言わないでトラブルになる場合が見られたので、小さなことでも両方で決めたことは文書で残しておくこと。また、利用細則、規約などは契約前に見られる場合もあるのでできれば契約前によく読み、疑問は十分納得してから契約する。

A B A 加盟かどうかも目安の一つ

今回の調査では、A B A に加盟していない業者も加盟業者とかわりない補償制度や、シッターの研修、利用システムなどをそろえていたが、A B A 加盟業者は少なくとも業界の自主基準をクリアしているはずなので協会加盟かどうかも選択の際の目安になる。また、加盟業者の大半で A B A の利用助成制度が利用できる。

連絡を密にし、不安感をためず信頼感を築く

人間対人間なのでお互い信頼感を築けるよう、シッティング前後の報告など木目細かく伝わるよう連絡ノートなどでやり取りをするなど、少しでも不安感をためないようにする。もし、シッターに対して不満や不信があれば早めに会社に相談する。

．周辺情報

1．公的な支援を受けたベビーシッターサービス

(1) ファミリー・サポート・センター

1994年に労働省が始めた仕事と育児両立支援特別援助事業は、かつての地縁機能を代替する相互援助活動を組織化することにより、労働者が仕事と育児を両立させて安心して働くことができるようにし、労働者の福祉増進につながることを趣旨としている。1999年12月現在 全国64ヶ所程度。

(2) 保育サポーター

子育てしながら働く家族を支援するため、子どもを預かったり、幼稚園・保育所の送り迎えをしたりする「保育サポーター」を養成する事を主な目的とした保育サポート事業は、労働省および(財)21世紀職業財団が中心となって実施。1998年10月から保育サポーター養成講座が始まった。全国各都道府県にある財団の地方事業所のうち35事務所で実施。

2．非営利団体や有償ボランティアによるベビーシッターサービス

(1) NPO法人 「特定非営利活動法人 アビリティクラブたすけあい」

市民による市民のための、地域社会に新しいたすけあい文化を築く非営利市民事業として、1992年に東京都の生活クラブ生協が母体となり高齢者介護や子育て支援を進めるための任意団体を設立。2000年1月にNPO法人格を取得した。赤ちゃんからお年寄りまでの自立支援を行う「たすけあいワーカーズ」は都内27自治体に33団体。

(2) ボランティア団体 「エスク」

子育て経験を持ち、温かい家庭を作っているお母さんが、自宅でもそのお子さんをわが子同様に保育する。そんな家庭保育を1973年から有償のボランティアとして行っている。「業にした場合どうしても経済効率を求めるが、人間を作ることを経済で論じるのは無理」という思いから27年たった今もボランティアにこだわっている。

【報告書の購入方法】

最寄りの政府刊行物サービスセンターまたは官報販売所で取扱い。

書店で「全官報(全国官報販売協同組合)扱い」で、取り寄せる。

(社)全国消費生活相談員協会(TEL03-3448-9736 FAX03-3448-9830)に直接申し込む。

判型・頁： A4判、160頁

定価 1,000円(税別)

問い合わせ先: 国民生活センター

総務企画部企画広報課 担当 保木口(ホキグチ)

TEL 03-3443-6284 FAX 03-3443-8624

<title>消費生活関連サービス比較情報「ベビーシッターサービスガイド」</title>