

# 家事支援サービスの基礎知識

特集  
1

## 家事支援サービスの利用動向 — サービス普及への課題を探る —



武田 佳奈 Takeda Kana 株式会社野村総合研究所 上級コンサルタント

専門は、不動産・住宅業界、住生活・子育て支援サービスに関する事業戦略立案支援、新規事業開発支援、政策提言等。主な著書に『東京・首都圏はこう変わる！ 未来計画2020』(共著)(日本経済新聞出版社、2014年)がある。



### 女性に偏る家事の負担

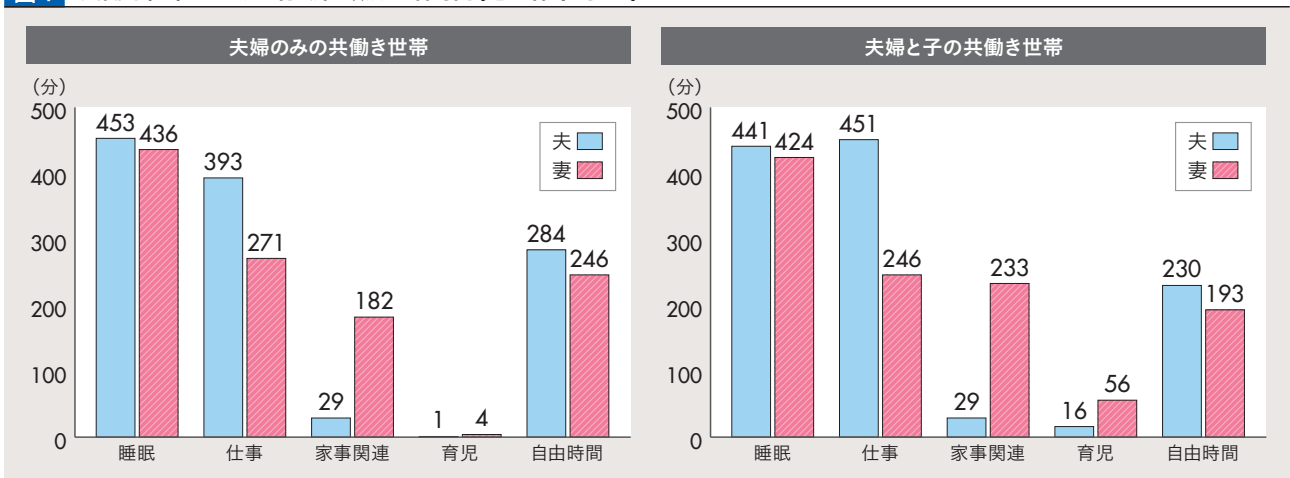


総務省の「平成28年社会生活基本調査」によると、共働きの世帯において、1日の生活時間のうち、炊事、掃除、洗濯、買い物等の「家事関連」に費やす時間は、男性は子ども(未婚の子、以下同じ)の有無にかかわらず十数分であるのに対し、女性は夫婦のみの世帯の場合は182分、夫婦と子どもの世帯の場合は233分となっています(図1)。共働き世帯であっても家事の大

半を女性が負担しており、子どもがいる場合は負担がより大きいことがうかがえます。

最近では、ロボット掃除機、乾燥機能付き全自動洗濯機、食器洗い乾燥機等、家事の省力化を期待できる電化製品が増え、活用する世帯も増加しています。しかしながら、こうした家事の効率化、省力化につながる電化製品の利用が進んでいる一方で、統計的にみると、働く女性の家事関連時間は1996年時点から減少傾向にあるものの、大きな低減には至っていないことが

図1 共働き世帯における行動種類別生活時間(週全体平均\*1)



(注)家事関連には「家事」「買い物」を含む。自由時間には「テレビ・ラジオ・新聞・雑誌」「休養・くつろぎ」「学習・自己啓発・訓練(学業以外)」「趣味・娯楽」「スポーツ」および「ボランティア活動・社会参加活動」を含む

出典：総務省統計局「平成28年社会生活基本調査結果」

\*1 土日を含む週7日間における1日当たりの平均生活時間

分かります(図2)。

少子高齢化による人口減少、労働力の不足が深刻化するなか、潜在的な労働力である女性の労働参加率を上昇させることは労働力確保に向けた有力な解決策の1つとされています。女性の労働参加を促すためには、女性が仕事と家事や育児を両立できる環境整備が重要です。これまでさまざまな両立支援策が実行されてきましたが、それらの支援策は、産前産後休暇・育児休業制度や育児短時間勤務制度の導入、保育サービスの充実等、「仕事」と「育児」の両立に主眼が置かれてきました。

しかし、筆者は、女性が「家事」にも多くの時間と労力を費やしていることから、家事の負担

軽減を担うサービスの1つである「家事支援サービス」の普及に注目しています(表1)。

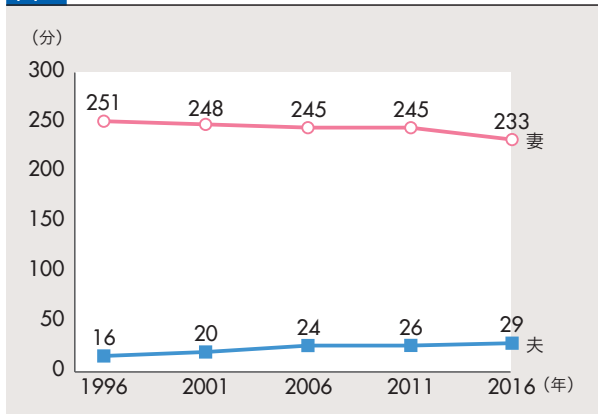
以下本稿では、家事支援サービス(総合型)の利用実態と利用促進における課題を整理します\*2。

## 利用率は低いものの、利用者の満足度は極めて高い



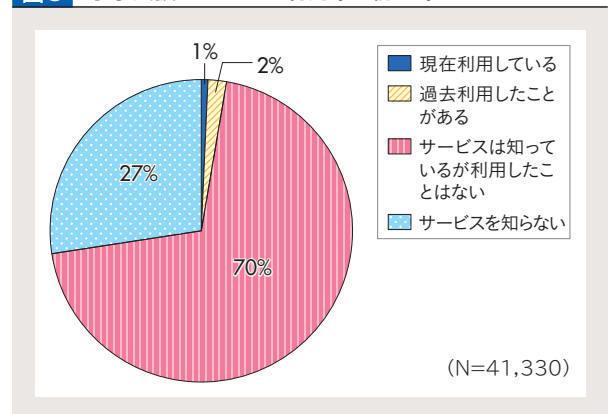
野村総合研究所が経済産業省から受託して、2014年に実施した25～44歳の女性を対象とするアンケート調査の結果によると、家事支援サービスの利用率は約1%であり、過去に利用したことがある人も含めた既存利用者の割合(利用経験率)は約3%でした(図3)。また、既

図2 共働き世帯(夫婦と子)における女性の家事関連時間の推移(週全体平均)



出典：総務省統計局「平成28年社会生活基本調査結果」

図3 家事支援サービスの利用率・認知率



出典：経済産業省「平成26年度 女性の活躍推進のための家事支援サービスに関する調査」

表1 家事支援サービスの主な種類と内容

	サービス名	サービスの内容
総合型	家事支援サービス(家事代行サービス)	スタッフが自宅を訪問し、炊事、洗濯、掃除等の家事全般または一部を代行する
個別型	ハウスクリーニング	エアコンや浴室、換気扇等の清掃を専門的技術や機材を活用して代行する
	洗濯代行サービス	日常の洗濯物を自宅や店頭で回収し、水洗い・乾燥・折りたたみ等を代行して宅配や店頭で受け渡すサービス(一般的なクリーニングとは異なる)
	食品・日用品宅配サービス	日常的に購入する食品や日用品の買い物を代行し、自宅に配達する
	総菜・食材宅配サービス	総菜や調理に必要な食材を自宅に配達する

筆者作成

\*2 経済産業省「平成26年度 女性の活躍推進のための家事支援サービスに関する調査(野村総合研究所実施)」においては「家事支援サービス」を「事業者のスタッフが利用者宅に訪問し、主に利用者宅において、家事に関する業務(掃除、洗濯、炊事等)の全部または一部を利用者に代わって行うサービス」と定義している。本稿はこれに基づくものとする。

存利用者の約44%が世帯年収700万円以上の共働き世帯でした(表2)。

既存利用者の約90%が家事支援サービスの利用について満足しており(図4)、約93%が継続して家事支援サービスを利用したいと考えていることも分かりました(図5)。また、既存利用者は、家事支援サービスを利用して得られたメリットとして、「自分の時間や仕事の時間が取れること」「肉体的・心理的負担が軽減すること」に加えて「生活全般に対する満足度が高まったこと」を挙げました。

### 利用しない理由は「価格の高さ」と「抵抗感や不安感の存在」

9割を超える未利用者の利用しない理由については、「価格の高さ」を挙げる人も多かった一方で、「他人に家事等を任せること自体への抵抗感」「他人を家に入れることへの抵抗感」「セキュリティ等への不安感」や「どの会社が良いサービスを提供しているのか分かりにくい」と

いったサービスの利用に当たっての抵抗感や不安感を挙げました(図6)。

### 政府による利用環境整備



政府は、女性のよりいっそうの活躍促進のためには、働き方の見直しとともに、家庭における負担を軽減することも重要であり、そのためには、家事支援サービスの利用促進が重要な手段の1つとして考えられるとし、『日本再興戦略』改訂2014において、安価で安心な家事支援サービスを利活用できる環境整備を図ることを掲げました。そして、2014年7月、学識経験者、事業者らによる「家事支援サービス推進協議会」を設置し、家事支援サービスの品質確保に向けた検討を開始しました。

協議会での検討結果等を踏まえ、家事支援サービス事業者による品質確保のための取組指針となる「家事支援サービス事業者ガイドライン」を策定、2016年には、事業者の提供するサービス品質を書類と現地審査により評価し、

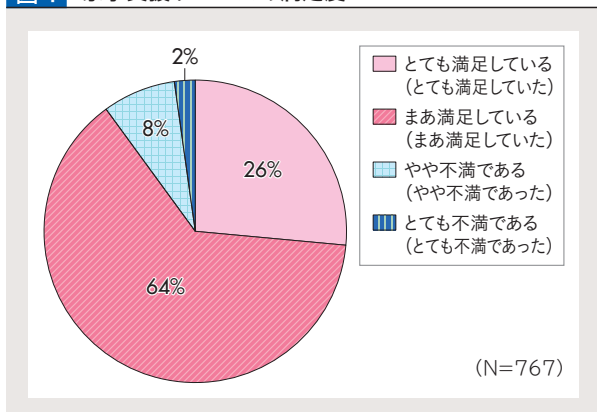
表2 家事支援サービスの既存利用者の属性

(N=205)

	共働き(家事従事者なし)			片働き(家事従事者あり)		
	世帯年収 700万円以上	世帯年収 400万円以上700万円未満	世帯年収 400万円未満	世帯年収 700万円以上	世帯年収 400万円以上700万円未満	世帯年収 400万円未満
子どもあり	25%	9%	2%	8%	5%	1%
子どもなし	19%	12%	11%	3%	2%	2%

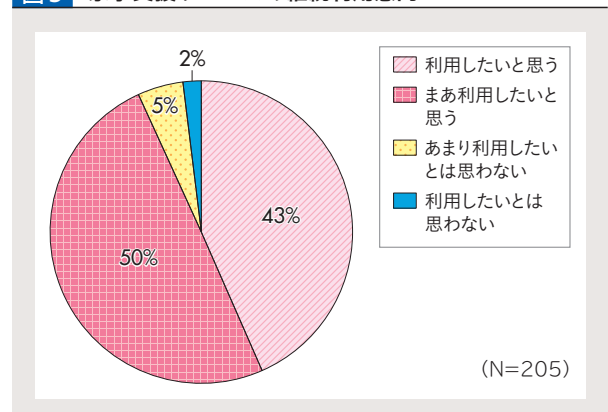
出典：経済産業省「平成26年度 女性の活躍推進のための家事支援サービスに関する調査」

図4 家事支援サービスの満足度



出典：経済産業省「平成26年度 女性の活躍推進のための家事支援サービスに関する調査」

図5 家事支援サービスの継続利用意向



出典：経済産業省「平成26年度 女性の活躍推進のための家事支援サービスに関する調査」

安心・安全な家事代行サービス事業者として認証する第三者認証制度「家事代行サービス認証」が設立されました\*3。現在までに5事業者が認証を受けています。

また、女性の活躍促進や家事支援ニーズへの対応、中長期的な経済成長を目的とし、国家戦略特別区域内において、家事支援活動を行う外国人を特定機関が雇用契約に基づいて受け入れる事業、「家事支援外国人受入事業」も始まっています。神奈川県、大阪府、東京都、兵庫県において事業が実施されています\*4。

このように、政府は、利用者における抵抗感の軽減とサービス供給体制の構築の両輪で、女性のよりいっそうの活躍促進に寄与すると考える家事支援サービスの利用を促しています。

## 生活インフラサービスとしての期待

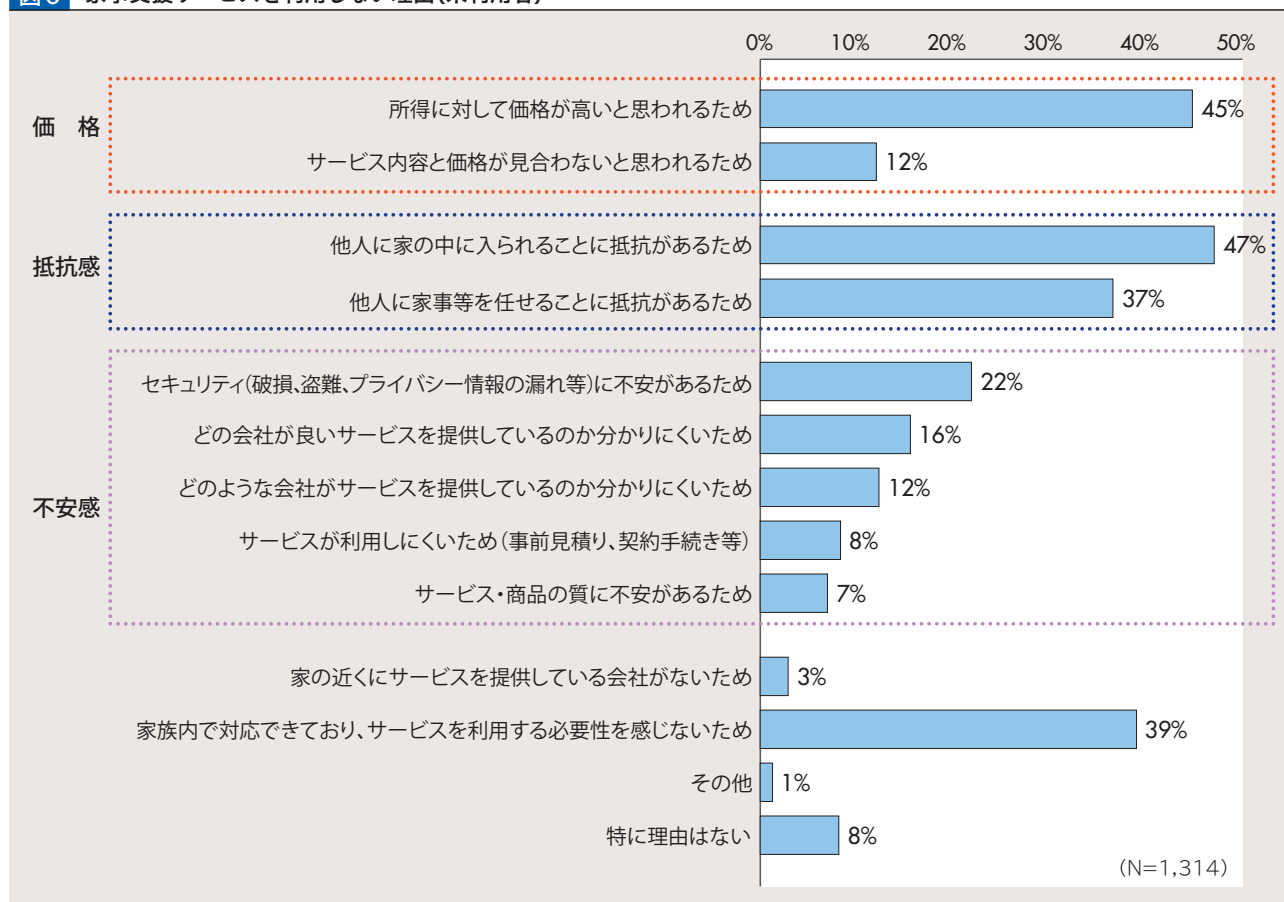


わが国においては、共働き世帯のみならず、今後増える高齢世帯での家事の支援ニーズも高まると予想されます。

家事支援サービスはまだ新しいサービスであり、現状では、利用に対する心理的抵抗感の高いサービスですが、今後、世帯構造の変化、価値観の変化、事業者による多様なサービスの提供等によって、利用者における心理的抵抗感が軽減されていくことが期待できます。

社会情勢の変化に伴って新たに生まれた家事支援サービスが、生活インフラとなって根付き、さまざまな世帯の課題解決につながることを期待しています。

図6 家事支援サービスを利用しない理由(未利用者)



出典：経済産業省「平成26年度 女性の活躍推進のための家事支援サービスに関する調査」

\*3 本特集コラム「家事支援サービスの品質確保のために一家事代行サービス認証制度の概要」参照

\*4 内閣府国家戦略特区「家事支援外国人受入事業」<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tiiki/kokusentoc/kajishien.html>