

令和3年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

子どもの預かりサービスを仲介するマッチングサイトの実態
に関する調査研究
報告書

令和4年3月

株式会社 日本総合研究所

子どもの預かりサービスを仲介するマッチングサイトの実態に関する調査研究報告書

目 次

第1章 本事業の実施概要	4
1. 本事業の背景と目的	4
2. 本事業の実施方法	5
2.1. 本事業の進め方	5
2.2. アンケート調査	5
2.3. インタビュー調査	8
第2章 保育者アンケート調査結果	9
1. 調査の概要	9
1.1. 調査の目的	9
1.2. 調査の対象	9
1.3. 調査の方法	9
1.4. 調査期間	9
1.5. 回収状況	10
1.6. 調査結果の分析	10
2. 結果の概要	11
2.1. 回答者基本属性	11
2.2. ベビーシッター活動状況	16
2.3. 受託型別の活動状況	17
2.4. マッチングサイトの利用状況	20
2.5. マッチングサイト利用における不満/不安	26
2.6. 受託型別トラブル状況	28
2.7. 受託型別保険加入状況	30
第3章 保育者インタビュー調査結果	33
1. 調査の概要	33
1.1. 調査の目的	33
1.2. 調査の対象	33
1.3. 調査の方法	33
1.4. 調査期間	33
2. 結果の概要	34
2.1. (Ⅰ) マッチングサイトを利用する保育者の現状把握	34
2.2. (Ⅱ) 適正なマッチングサイトづくりに向けた課題・課題への対応実態整理	34

第4章 保護者アンケート調査結果.....	36
1. 調査の概要	36
1.1. 調査の目的.....	36
1.2. 調査の対象.....	36
1.3. 調査の方法.....	36
1.4. 調査期間.....	36
1.5. 回収状況.....	37
1.6. 調査結果の分析	37
2. 結果の概要	38
2.1. 回答者基本属性.....	38
2.2. 受託型別の利用状況	43
2.3. マッチングサイトの利用状況	47
2.4. マッチングサイト利用における不満/不安.....	54
2.5. 受託型別トラブル状況.....	56
第5章 保護者インタビュー調査結果.....	59
1. 調査の概要	59
1.1. 調査の目的.....	59
1.2. 調査の対象.....	59
1.3. 調査の方法.....	59
1.4. 調査期間.....	59
2. 結果の概要	60
2.1. (Ⅰ)マッチングサイトを利用する保護者の現状把握.....	60
2.2. (Ⅱ)適正なマッチングサイトづくりに向けた課題・課題への対応実態整理.....	61
第6章 マッチングサイト運営事業者アンケート調査結果	62
1. 調査の概要	62
1.1. 調査の目的.....	62
1.2. 調査の対象.....	62
1.3. 調査の方法.....	62
1.4. 調査期間.....	62
1.5. 回収状況.....	62
2. 結果の概要	63
2.1. マッチングサイトについて.....	63
2.2. マッチングサイト登録ベビーシッターについて	66
2.3. マッチングサイト登録保護者について	84
2.4. 評価の方法について	91
2.5. 利用規約について	93
2.6. 個人情報の管理について.....	96

2.7. マッチングサイトを介した契約内で発生したトラブル・クレームについて	97
第7章 運営事業者インタビュー調査結果	104
1. 調査の概要	104
1.1. 調査の目的	104
1.2. 調査の対象	104
1.3. 調査の方法	104
1.4. 調査期間	104
2. 結果の概要	105
2.1. ケアファインダー株式会社「CareFinder（ケアファインダー）」	105
2.2. 株式会社エージェンシー「一時保育ドットネット」	110
2.3. iBaby「imom.jp」	113
2.4. 株式会社キッズライン「KIDS LINE（キッズライン）」	115
2.5. 株式会社CLOCK・IT「Mamacoco（ママココ）」	119
2.6. 株式会社オムニ「Omni sitter（オムニシッター）」	122
2.7. 株式会社maira「SPOTTER（スポッター）」	126
2.8. 株式会社ポピンズシッター「Poppins Sitter（ポピンズシッター）」	128
第8章 調査結果のまとめと示唆	131
1. 調査結果のまとめ	131
1.1.（Ⅰ）基礎的データの収集整理	131
1.2.（Ⅱ）適正なマッチングサイトづくりに向けた課題及びその実態	134
2. 調査結果からの示唆	141
2.1. 不適格な保育者・保護者を排除する仕組みの精緻化	141
2.2. 保護者がマッチングサイト・保育者を選ぶための情報提供手段の充実	141
2.3. 保育者に共有される保護者・子どもの情報の充実	141
2.4. マッチングサイト登録ベビーシッター数の拡充	142
2.5. 適切なシッティングが行われるためのシッティング環境整備	142
2.6. マッチングサイト運営事業者がガイドラインを遵守するためのサポートの充実	142
3. 本調査の限界	143
参考資料 1-1.保育者アンケート調査票	144
参考資料 1-2.保育者アンケート調査集計表	163
参考資料 2-1.保護者アンケート調査票	180
参考資料 2-2.保護者アンケート調査集計表	203
参考資料 3-1.運営事業者アンケート調査	223

第1章 本事業の実施概要

1. 本事業の背景と目的

平成26年3月17日、ベビーシッターを名乗る男性の自宅から男児が遺体で発見されるという、大変痛ましい事件が発生した。このような事件が二度と繰り返されないようにするため、平成26年、社会保障審議会児童部会に「子どもの預かりサービスの在り方に関する専門委員会」(以下「専門委員会」という。)が設置され、認可外保育施設に関する届出の対象範囲の拡大や、子どもの預かりサービスのマッチングサイト(以下「マッチングサイト」という。)への対応について議論がなされ、同年11月に議論のとりまとめが行われた。

このとりまとめを受け、認可外居宅訪問型保育事業者(いわゆるベビーシッター事業者)は認可外保育施設として届出対象となり、他の認可外保育施設と同様に児童福祉法に基づき地方自治体による指導監督を受けることとなった。地方自治体は悪質な事案に対し、同法に基づく事業停止命令など公権力をもった指導監督が可能である。

他方、ベビーシッターを仲介するマッチングサイトについては、保育者と保護者の仲立ちをするサービスとして、掲示板等を提供しているに過ぎないため、厚生労働省において「子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン」(以下「マッチングサイトガイドライン」という。)を作成し、その遵守状況を公表する対応がとられてきたものの、児童福祉の観点からの規制や法令上の義務付けは行われていないのが現状である。

こうした状況のなか、令和2年に入り、マッチングサイトを介したベビーシッターによるわいせつ事案が4月と6月に発生した。また、同年12月には、一部マッチングサイトにおいて、登録しているベビーシッターの中に、児童福祉法に基づく届出を行っているか確認できない者が含まれている旨の報告がなされた。専門委員会では、それらの事態を踏まえ、ベビーシッターによるわいせつ事案等(以下「わいせつ事案等」という。)が発生した場合の対応等が検討され、令和3年2月には、マッチングサイトガイドラインの改訂を含む、「ベビーシッターによるわいせつ事案への対応に関する提言」が公表された。

しかし、令和3年10月にも、一部マッチングサイトを利用したベビーシッターによる虐待疑い(ゆさぶり)の事案が取り沙汰されるなど、マッチングサイトを介したベビーシッターの利用に対する保護者の不安は、完全に払しょくされている状況とは言い難い。

女性の社会進出が進むにつれ、M字カーブの底は大幅に上昇しており、結婚・出産等によって離職することなく働き続ける女性が増えている。加えて、コロナ禍による新しい働き方の急速な広まりから、子どもの預け先は多様であることが望ましく、マッチングサイトを介したベビーシッター(以下、マッチング型ベビーシッター)はその一つとしての役割を担っている。また、マッチング型ベビーシッターは、保育士や、子育て経験のある専業主婦の労働オプションの一つともなっている。マッチングサイトには、保護者が安心して子どもを預けることができ、保育者が安心して働くことのできる環境作りに向けた一層の取り組みが求められる。

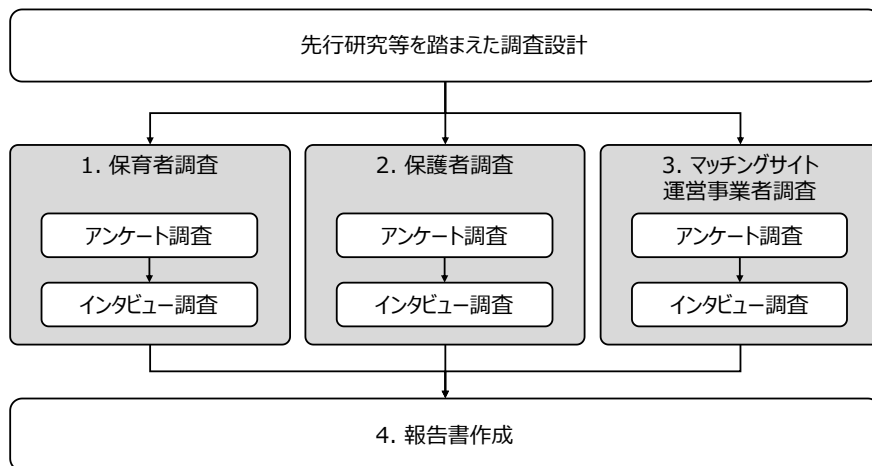
本事業ではまず、(Ⅰ)基礎的データとして、マッチングサイトのステークホルダー(運営事業者・保護者・保育者)の現状を把握する。加えて、保護者が安心して子どもを預けることができ、保育者が安心して働くことのできる(Ⅱ)適正なマッチングサイトづくりに向けた課題や、課題への対応実態について、調査研究を実施する。

2. 本事業の実施方法

2.1. 本事業の進め方

本事業の具体的な計画及び実施方法は以下の通りである。

図表1-1 本事業の流れ



2.2. アンケート調査

マッチング型ベビーシッターの利用にかかる基礎的データの収集、および、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題整理を目的として、保護者、保育者、マッチングサイト運営事業者を対象にアンケート調査を実施した。

保育者アンケートでは、3大都市圏の中心となる都府県(東京、神奈川、千葉、埼玉、愛知、大阪、京都、兵庫)に住む20～64歳の男女で、過去5年以内に有償でベビーシッターとして従事したことのある保育者を対象に調査を実施し、マッチング型利用者327人、マッチング型非利用者575人の計902人から回答を得た。

保護者アンケートでは、全国の中中学生以下の子どもを持つ20～54歳の男女で、過去5年以内に有償でベビーシッターを利用したことのある保護者を対象に調査を実施し、マッチング型利用者498人、マッチング型非利用者578人の計1,076人から回答を得た。

マッチングサイト運営事業者向けアンケートでは、22社のベビーシッターマッチングサイト運営事業者(本調査ではマッチング型派遣事業者を含む)を対象とし、9社(1社はマッチング型派遣事業者)から回答を得た。

アンケート調査の目的と具体的な調査項目は以下のとおりである。

図表1-2 アンケート調査目的と調査項目

保育者	保護者
調査目的(Ⅰ) 基礎的データの収集整理	
■ ベビーシッター活動状況 ➢ Q1. 保有資格 ■ 受託型別の活動状況 ➢ Q2. 時給 ➢ Q3. 保育可能な子の年齢 ➢ Q4. 新規利用者率 ■ マッチングサイトの利用状況 ➢ Q5. マッチングサイト認知率 ➢ Q6. マッチングサイト利用率 ➢ Q7. 過去5年間に最もよく利用したマッチングサイト ➢ Q8. マッチングサイトを選ぶ際に重視する点 ➢ Q9. 過去5年間にマッチングサイトを利用していない理由 ➢ Q10. 今後のマッチングサイト利用意向	■ 委託型別の利用状況 ➢ Q1. 利用頻度 ➢ Q2. 利用シーン ➢ Q3. 保育対象の子の年齢 ➢ Q4. 利用料金(月当たり) ➢ Q5. 新規ベビーシッター率 ■ マッチングサイトの利用状況 ➢ Q6. マッチングサイト認知率 ➢ Q7. マッチングサイト利用率 ➢ Q8. 過去5年間に最もよく利用したマッチングサイト ➢ Q9. マッチングサイトを選ぶ際に重視する点 ➢ Q10. マッチングサイトでベビーシッターを選ぶ際に重視する点 ➢ Q11. 過去5年間にマッチングサイトを利用していない理由 ➢ Q12. 今後のマッチングサイト利用意向 ➢ Q13. 「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」の認知率 ➢ Q14. 「ガイドライン適合状況調査サイト」の認知率
調査目的(Ⅱ) 適正なマッチングサイトづくりに向けた課題・課題への対応実態整理	
■ マッチングサイト利用における不満/不安 ➢ Q11. マッチングサイト利用における不満/不安 ➢ Q12. マッチングサイト利用における不満/不安の程度 ■ 受託型別トラブル状況 ➢ Q13. 利用者との間のトラブル経験 ➢ Q14. トラブル解決方法 ➢ Q15. トラブルへの対応方法の理解 ■ 受託型別保険加入状況 ➢ Q16. 保険の加入状況 ➢ Q17. 加入している保険の範囲の理解 ➢ Q18. 加入している保険会社・商品名	■ マッチングサイト利用における不満/不安 ➢ Q15. マッチングサイト利用における不満/不安 ➢ Q16. マッチングサイト利用における不満/不安の程度 ■ 委託型別トラブル状況 ➢ Q17. ベビーシッターとの間のトラブル経験 ➢ Q18. トラブル解決方法 ➢ Q19. トラブルへの対応方法の理解
属性設問	
➢ SQ1. 性別 ➢ SQ2. 居住地 ➢ SQ3. 年齢 ➢ Q19. 家族構成 ➢ Q20. 兼業状況 ➢ Q21. 世帯収入 ➢ Q22. 個人収入 ➢ Q23. ベビーシッター収入 ➢ Q24. 総労働時間	➢ SQ1. 性別 ➢ SQ2. 居住地 ➢ SQ3. 年齢 ➢ SQ4. 末子年齢 ➢ Q20. 婚姻状況 ➢ Q21. 子育て体制 ➢ Q22. 職業 ➢ Q23. 就労状況 ➢ Q24. 世帯収入

マッチングサイト運営事業者	
調査目的(Ⅰ) 基礎的データの収集整理	
■ 登録ベビーシッター ➢ Q5. 登録ベビーシッター数と保有資格 ➢ Q6. ベビーシッターのマッチングサイト利用にかかる費用	■ 登録保護者 ➢ Q20. 登録保護者数 ➢ Q21. サービスメニュー ➢ Q22. 保護者のマッチングサイト利用にかかる費用
調査目的(Ⅱ) 適正なマッチングサイトづくりに向けた課題・課題への対応実態整理	
■ 登録ベビーシッター ➢ Q7. ベビーシッターに提出を求める書類と確認方法 ➢ Q8. 新規登録ベビーシッターが都道府県知事等への届出を行っていないことを把握した場合の対応 ➢ Q9. 既存登録ベビーシッターが都道府県知事等への届出を行っていないことを把握した場合の対応 ➢ Q10. 新規登録ベビーシッターが認可外施設指導監督基準を満たす旨の証明書を交付されていないことを把握した場合の対応 ➢ Q11. 既存登録ベビーシッターが認可外施設指導監督基準を満たす旨の証明書を交付されていないことを把握した場合の対応 ➢ Q12. ベビーシッター登録時の面談方法 ➢ Q13. ベビーシッター登録時の面談担当者、面談時の留意点、必ず質問する項目 等 ➢ Q14. 登録見送り件数 ➢ Q15. 研修受講の働きかけ ➢ Q16. 登録後のベビーシッターに対するフォロー ➢ Q17. 複数の登録を防止する取組み ➢ Q18. ベビーシッターの更新手続き ➢ Q19. ベビーシッターがマッチングサイト上で確認できる保護者・子どもの情報 ■ 登録保護者 ➢ Q23. 保護者に提出を求める書類と確認方法 ➢ Q24. トラブル回避のために登録時に保護者に対して実施している取組み ➢ Q25. 保護者がマッチングサイト上で確認できるベビーシッターの情報 ➢ Q26. ベビーシッターについての情報の信頼性を担保するための取組み ➢ Q27. 保護者に対する情報開示	■ 評価方法 ➢ Q28. ベビーシッターや保護者を評価する仕組み ➢ Q29. 評価が実態に即しているかの確認方法、および、実態に即していない評価を把握した場合の対応 ■ 利用規約 ➢ Q30. 利用規約に定められている項目 ➢ Q31. 利用規約の遵守を徹底するための取組み ➢ Q32. 利用規約を遵守していないベビーシッターの登録削除件数 ➢ Q33. 利用規約を遵守していない保護者を把握するための取組み ■ 個人情報の管理 ➢ Q34. ベビーシッターの個人情報を管理するための取組み ➢ Q35. ベビーシッターに保護者・子どもの個人情報を適切に管理させるための取組み ➢ Q36. 保護者にベビーシッターの個人情報を適切に管理させるための取組み ■ トラブル・クレーム ➢ Q37. ベビーシッター・保護者からの相談窓口 ➢ Q38. ベビーシッターと保護者との間にトラブル・クレームが生じた場合の対応 ➢ Q39. ベビーシッターからのトラブル・クレームの内容 ➢ Q40. 保護者からのトラブル・クレームの内容 ➢ Q41. トラブル防止のための取組み ➢ Q42. 保険の加入 ➢ Q43. 苦情が多いベビーシッター・保護者への対応 ■ ガイドラインに対する意見 ➢ Q44. 適正なマッチングサイト作りに向けたガイドライン以外の独自の取組 ➢ Q45. ガイドラインに適合させる上での実務上の課題
属性設問	
➢ Q1. マッチングサイト名、URL、直近3年の売上高・マッチング件数 ➢ Q2. 新型コロナウイルス感染症の影響 ➢ Q3. 新型コロナウイルス感染症収束後の見通し ➢ Q4. 新型コロナウイルス感染症関連での困りごと	

2.3. インタビュー調査

2.2.のアンケート調査の回答者から抽出した対象者に対し、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題や、課題への対応実態について、深堀するためのインタビュー調査を実施した。

図表1－3 インタビュー調査概要

保育者インタビュー調査	
調査期間	令和3年11月
調査方法	オンライン会議を活用したインタビュー調査
対象	アンケート調査に回答し、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題について深堀出来る可能性のある保育者(対象者5名)
主な調査項目	(Ⅰ)マッチングサイトを利用する保育者の現状把握 ➢ ベビーシッターを始めた経緯/マッチングサイトを利用した経緯 ➢ 保育資格の有無 ➢ マッチング型サイトの比較、派遣型との比較 (Ⅱ)適正なマッチングサイトづくりに向けた課題・課題への対応実態整理 ➢ 保護者とのトラブル事例 ➢ 保護者の質 ➢ トラブルを防ぐための対応/マッチングサイトのトラブル発生時のサポート ➢ 改善点/課題点 ➢ 必要な支援・制度
保護者インタビュー調査	
調査期間	令和3年11月
調査方法	オンライン会議を活用したインタビュー調査
対象	アンケート調査に回答し、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題について深堀出来る可能性のある保護者(対象者5名)
主な調査項目	(Ⅰ)マッチングサイトを利用する保護者の現状把握 ➢ マッチングサイトを利用した経緯 ➢ マッチング型サイトの比較、派遣型との比較 ➢ ベビーシッターの利用シーン (Ⅱ)適正なマッチングサイトづくりに向けた課題・課題への対応実態整理 ➢ 保育者とのトラブル事例 ➢ 保育者の質 ➢ トラブルを防ぐための対応/マッチングサイトのトラブル発生時のサポート ➢ 改善点/課題点 ➢ 必要な支援・制度
マッチングサイト運営事業者インタビュー調査	
調査期間	令和3年1月～2月
調査方法	オンライン会議を活用したインタビュー調査
対象	アンケート調査に回答し、インタビューへ調査へのご協力にご承諾いただいた企業
主な調査項目	● 設立経緯 ● わいせつ事案を含むトラブルの未然の防止、事案対応、再発防止に関する取組 ➢ 不適格な利用者を排除する仕組みの整備や取組み内容 ➢ 不適格なベビーシッターを排除する仕組みの整備や取組み内容 ➢ シッティング時のトラブル防止対策 ● ガイドライン遵守にあたっての課題 ● 事業者としてベビーシッター、利用者に対する支援や取組み内容 (子どもに関する事前の情報提供、サポート、コロナ禍の配慮) ● 地方部や病児等の需給ギャップへの対応 ● その他意見・質問

第2章 保育者アンケート調査結果

1. 調査の概要

1.1. 調査の目的

マッチング型ベビーシッターの利用にかかる基礎的データの収集、および、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題整理を目的として、保育者を対象にアンケート調査を実施した。

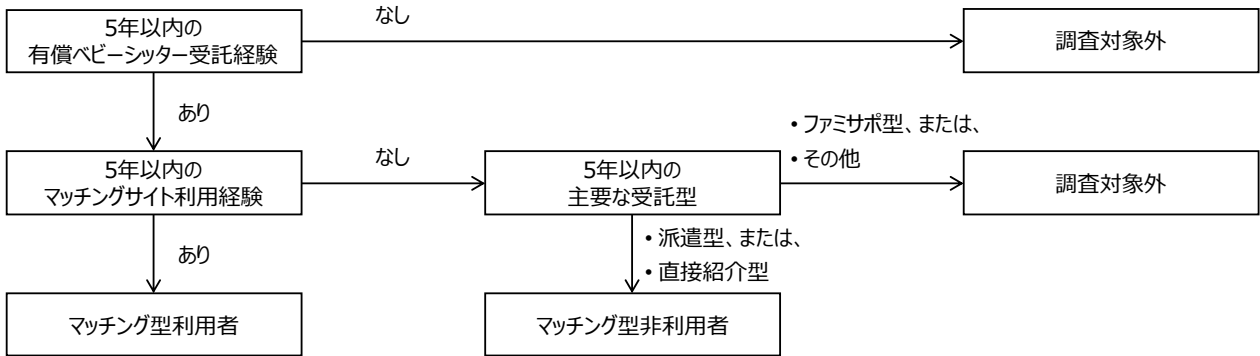
1.2. 調査の対象

3大都市圏の中心となる都府県(東京、神奈川、千葉、埼玉、愛知、大阪、京都、兵庫)に居住する20～64歳の男女で、過去5年以内に有償でベビーシッターを受託したことがある保育者を対象とし、マッチング型の利用有無により細分化した。

「マッチング型利用者」は、過去5年以内に「マッチング型」を利用したことがある人、「マッチング型非利用者」は、過去5年以内に「マッチング型」は利用しておらず、主に「派遣型」「直接紹介型」を利用した人と定義した。

対象者は、調査会社のモニターから抽出した。

図表2-1 対象者抽出ロジック



1.3. 調査の方法

インターネット調査を実施した。

1.4. 調査期間

令和3年9月17日(金)～令和3年9月27日(月)である。

1.5. 回収状況

「マッチング型利用者」、「マッチング型非利用者」、各 500 人ずつを目標に回収し、以下の回収数となった。
なお、回収回答のうち、本調査への回答から誤回答者と考えられる回答 (35ss) は分析対象から除外している。

図表2-2 回収状況

マッチング型利用者		327ss
マッチング型非利用者	主に派遣型	280ss
	主に直接紹介型	295ss

1.6. 調査結果の分析

調査結果を、「マッチング型利用者」、「マッチング型非利用者(主に派遣型)」「以降、マッチング型非利用者(派遣型)」、「マッチング型非利用者(主に直接紹介型)」「以降、マッチング型非利用者(直接紹介型)」の 3 群に分けてクロス集計表を作成し、それに対して χ^2 検定を行った。クロス集計表に対して有意な χ^2 値が得られた場合は、どのセルで有意に高いか低いかを把握するために下位検定として残差分析を適用した。以降の結果では、この分析過程で有意となった、マッチング型利用者に関する比率の高・低を中心に言及している。なお、有意水準には 5%を採用している。

2. 結果の概要

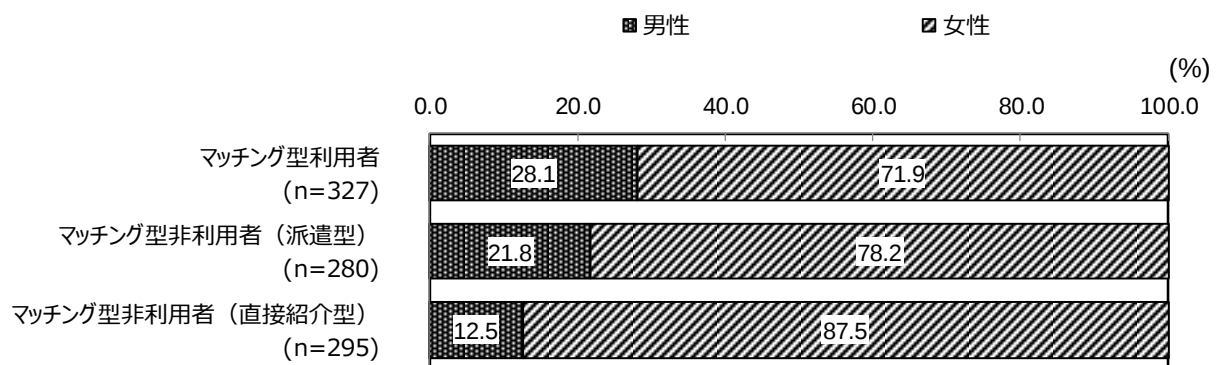
2.1. 回答者基本属性

2.1.1. 性別(SQ1)

マッチング型利用者の性別は、「男性」が28.1%、「女性」が71.9%と「女性」が多い。

「男性」はマッチング型利用者で高く、「女性」はマッチング型利用者で低い。

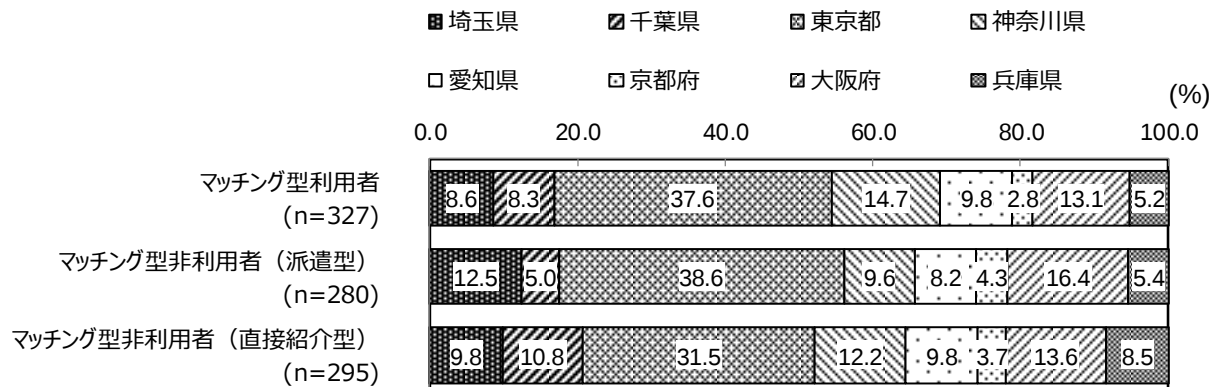
図表2-3 性別(単一回答)(SQ1)



2.1.2. 居住地(SQ2)

マッチング型利用者の居住地は、「東京都」が最も多く、「神奈川県」、「大阪府」が続く。

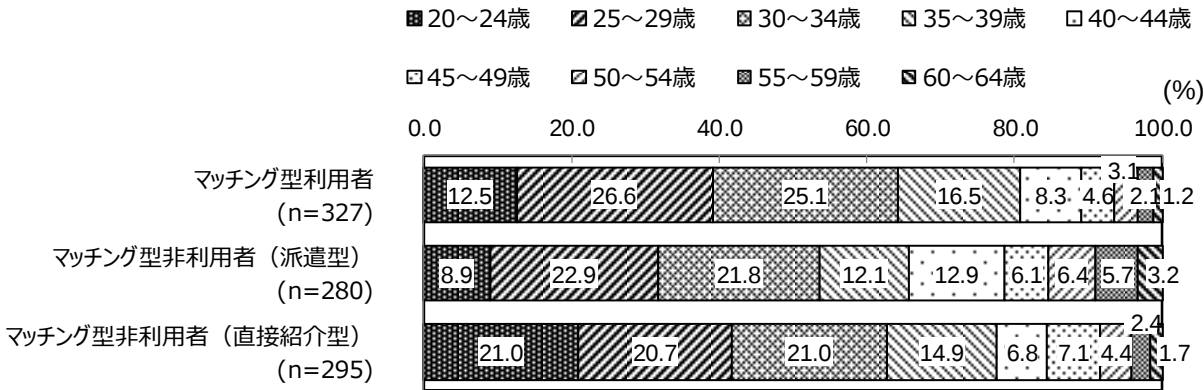
図表2-4 居住地(単一回答)(SQ2)



2.1.3. 年齢(SQ3)

マッチング型利用者の年齢は、「25～29 歳」が最も多く、「30～34 歳」が続く、25～34 歳で 5 割を超える。

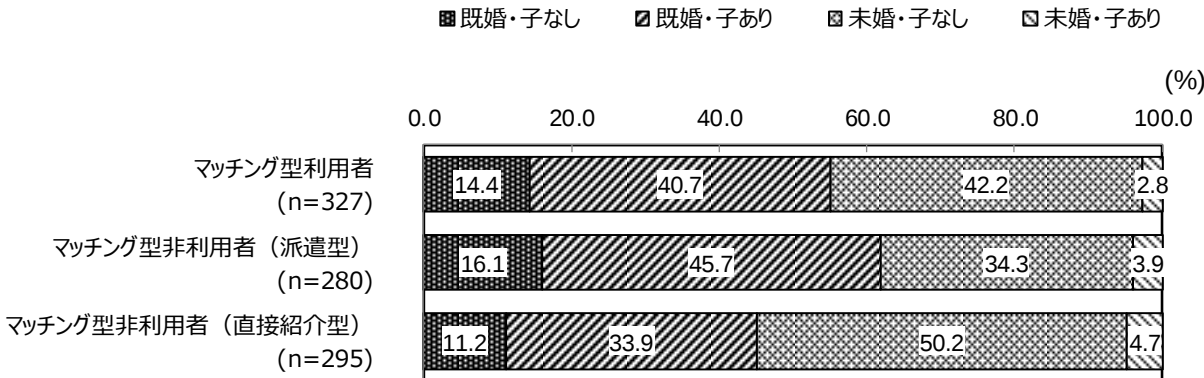
図表2-5 年齢(単一回答)(SQ3)



2.1.4. 家族構成(Q19)

マッチング型利用者の家族構成は「未婚・子なし」が最も多く、「既婚・子あり」が続く。

図表2-6 家族構成(単一回答)(Q19)

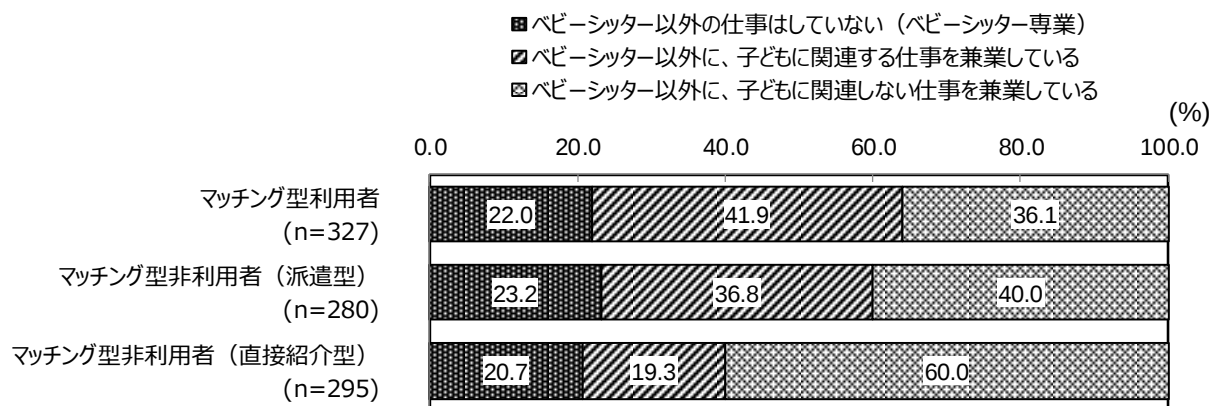


2.1.5. 兼業状況(Q20)

マッチング型利用者の兼業状況は「ベビーシッター以外に、子どもに関連する仕事を兼業している」が最も多く、「ベビーシッター以外に、子どもに関連しない仕事を兼業している」が続く。兼業の割合が約 8 割。

「ベビーシッター以外に、子どもに関連する仕事を兼業している」はマッチング型利用者で高く、「ベビーシッター以外に、子どもに関連しない仕事を兼業している」はマッチング型利用者で低い。

図表2-7 兼業状況(単一回答)(Q20)

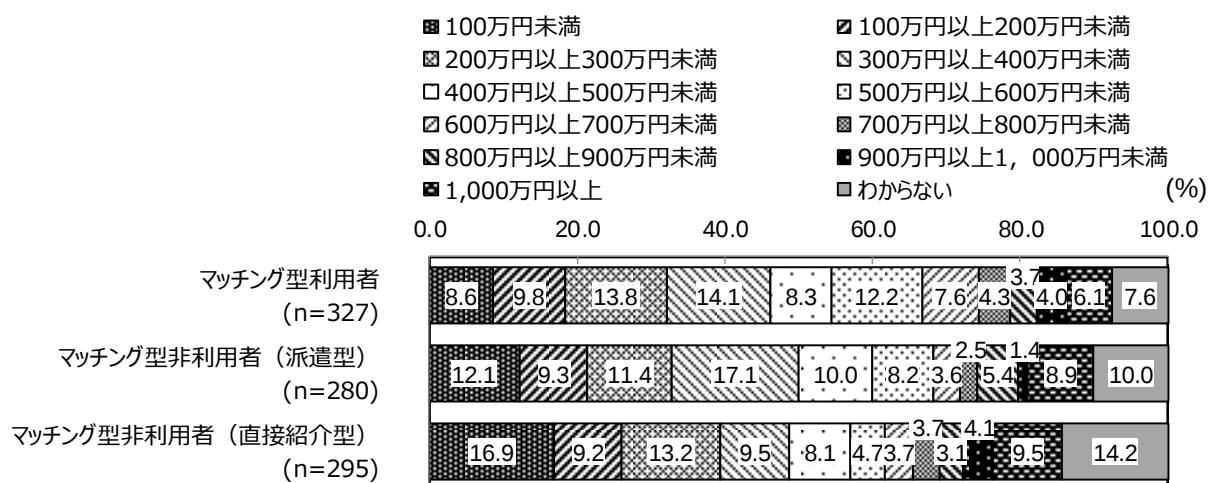


2.1.6. 世帯収入(Q21)

マッチング型利用者の世帯収入は、「300 万円以上 400 万円未満」が最も多く、「200 万円以上 300 万円未満」が続く。

「500 万円以上 600 万円未満」、「600 万円以上 700 万円未満」はマッチング型利用者で高く、「100 万円未満」はマッチング型利用者で低い。

図表2-8 世帯収入(単一回答)(Q21)

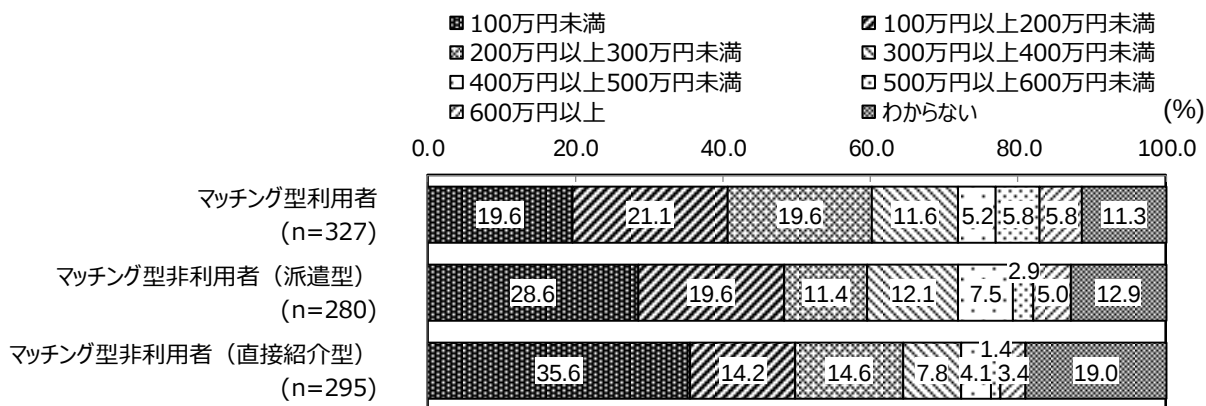


2.1.7. 個人収入(Q22)

マッチング型利用者の個人収入は、「100 万円以上 200 万円未満」が最も多く、「100 万円未満」、「200 万円以上 300 万円未満」が続く。

「200 万円以上 300 万円未満」、「500 万円以上 600 万円未満」はマッチング型利用者で高く、「100 万円未満」はマッチング型利用者で低い。

図表2-9 個人収入(単一回答)(Q22)

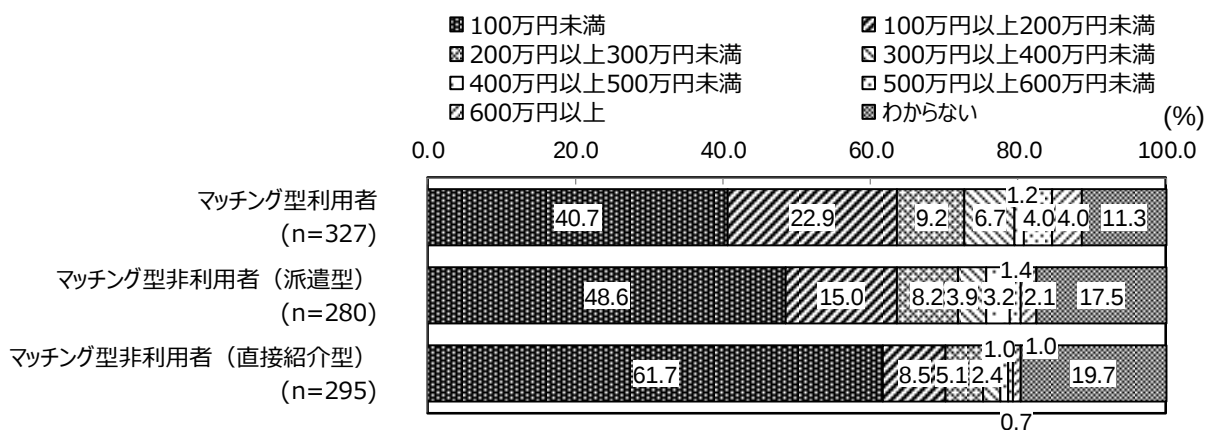


2.1.8. ベビーシッター収入(Q23)

マッチング型利用者のベビーシッター収入は、「100 万円未満」が最も多い。

「100 万円以上 200 万円未満」、「300 万円以上 400 万円未満」、「500 万円以上 600 万円未満」、「600 万円以上」はマッチング型利用者で高く、「100 万円未満」はマッチング型利用者で低い。

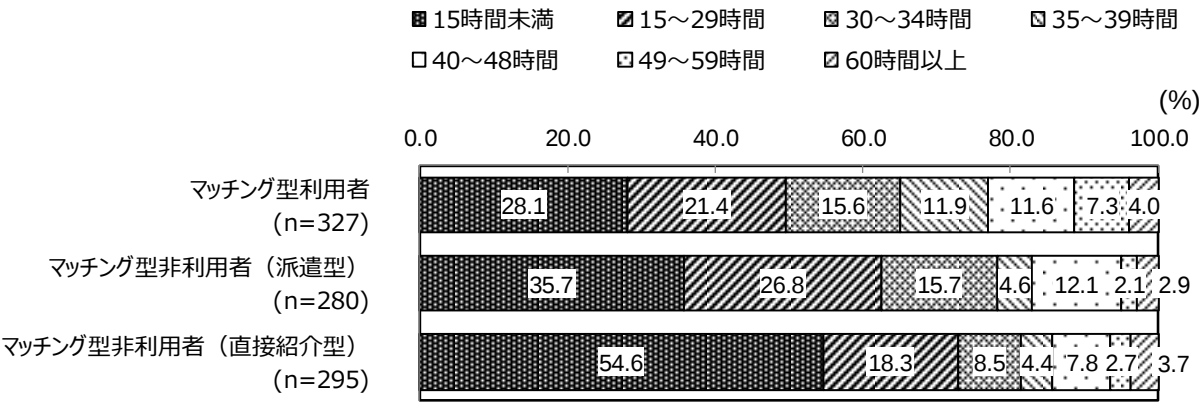
図表2-10 ベビーシッター収入(単一回答)(Q23)



2.1.9. 総労働時間(Q24)

マッチング型利用者の総労働時間は、「15 時間未満」が最も多く、「15～29 時間」が続く。
「35～39 時間」、「49～59 時間」はマッチング型利用者で高く、「15 時間未満」はマッチング型利用者で低い。

図表2－11 総労働時間(単一回答) (Q24)



2.2. ベビーシッター活動状況

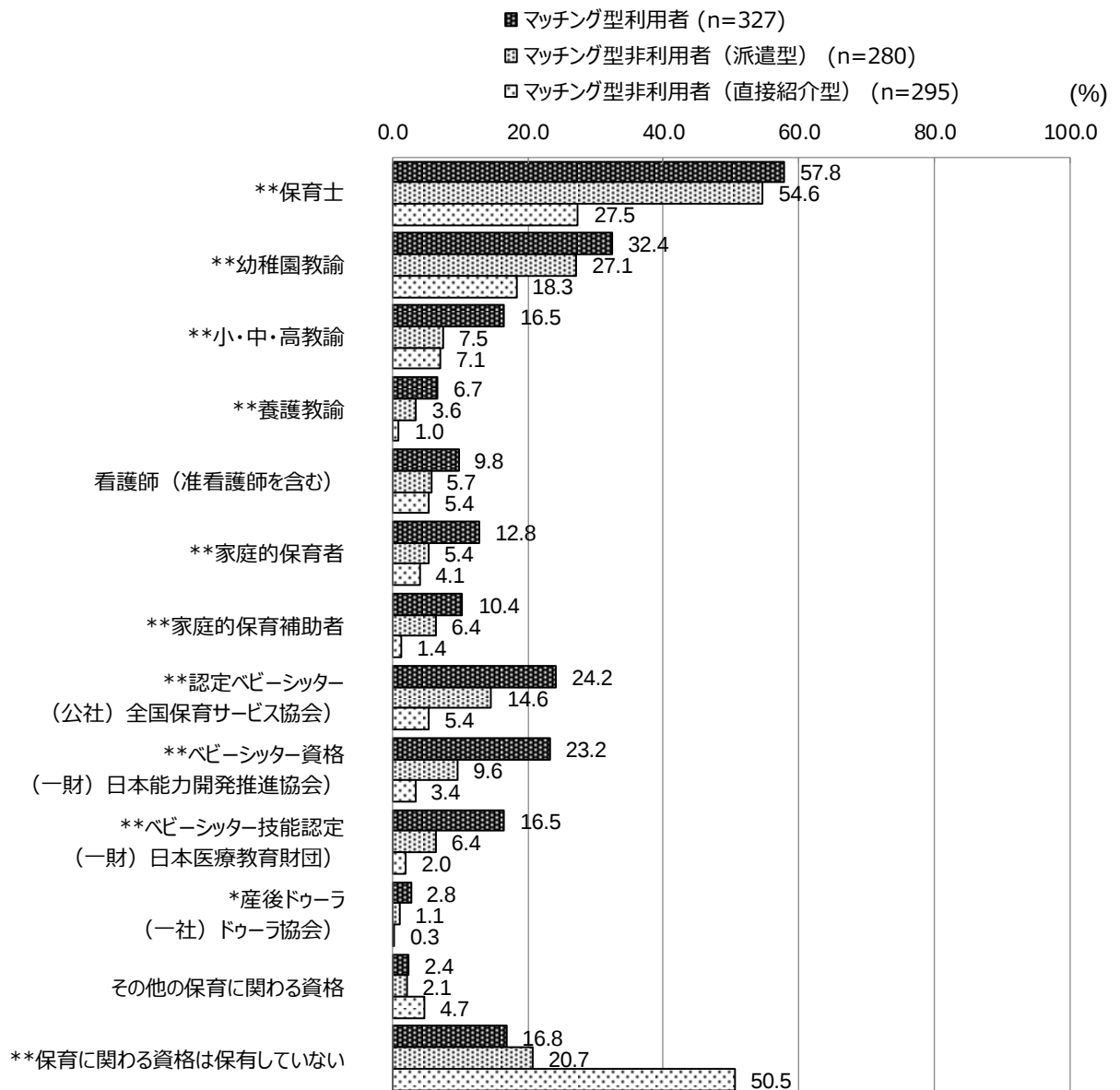
2.2.1. 保有資格(Q1)

マッチング型利用者の保有資格は、「保育士」が最も多く、「幼稚園教諭」が続く。マッチング型利用者の「保育に関わる資格は保有していない」割合は約 1.5 割であり、約 8.5 割が何らかの資格を保有している。

多くの資格で、マッチング型利用者の保有者割合が高い。「保育に関わる資格は保有していない」は、直接紹介型利用者で高い。

図表2-12 保有資格(複数回答)(Q1)

*:P<0.05 **:P<0.01



家庭的保育者(市町村長が行う研修を修了した、保育士又は保育士と同等以上の知識及び経験を有すると市町村長が認める者)

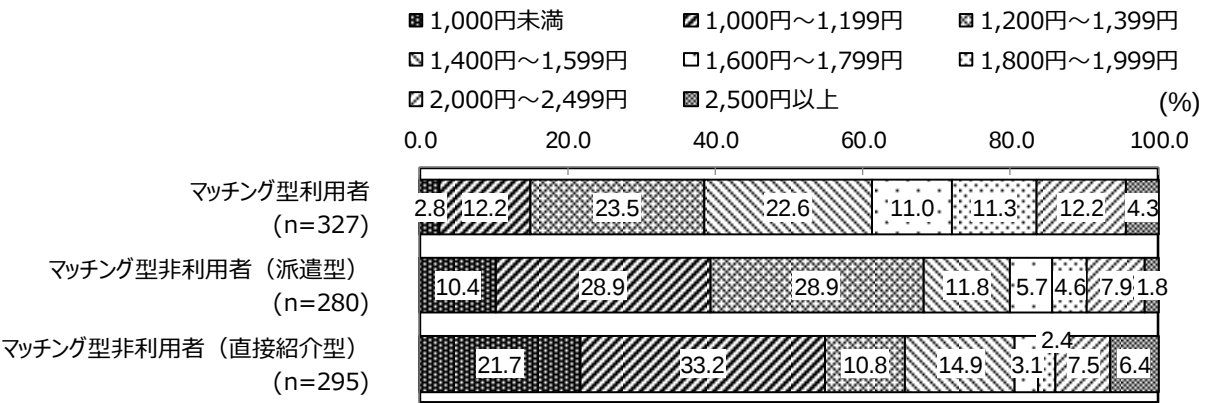
家庭的保育補助者(市町村長が行う研修を修了した者であって、家庭的保育者を補助する者)

2.3. 受託型別の活動状況

2.3.1. 時給(Q2)

マッチング型利用者の時給は「1,200～1,399 円」が最も多く、「1,400 円～1,599 円」が続く。
「1,400 円～1,599 円」、「1,600 円～1,799 円」、「1,800 円～1,999 円」、「2,000 円～2,499 円」はマッチング型利用者で高く、「1,000 円未満」、「1,000 円～1,199 円」はマッチング型利用者で低い。

図表2-13 時給(単一回答)(Q2)



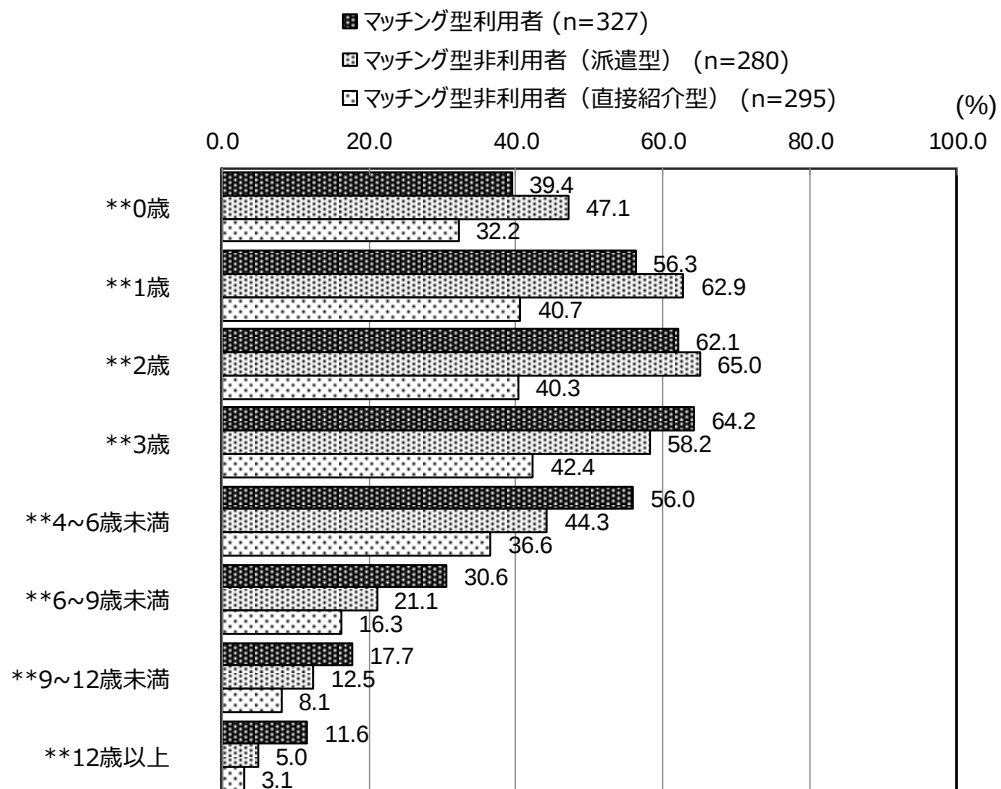
2.3.2. 保育可能な子の年齢(Q3)

マッチング型利用者の保育可能な子の年齢は「3歳」が最も多く、「2歳」、「1歳」、「4～6歳未満」が続く。

「2歳」、「3歳」、「4～6歳未満」、「6～9歳未満」、「9～12歳未満」、「12歳以上」はマッチング型利用者で高い。「0歳」、「1歳」、「2歳」は派遣型利用者で高い。

図表2-14 保育可能な子の年齢(単一回答)(Q3)

*:P<0.05 **:P<0.01

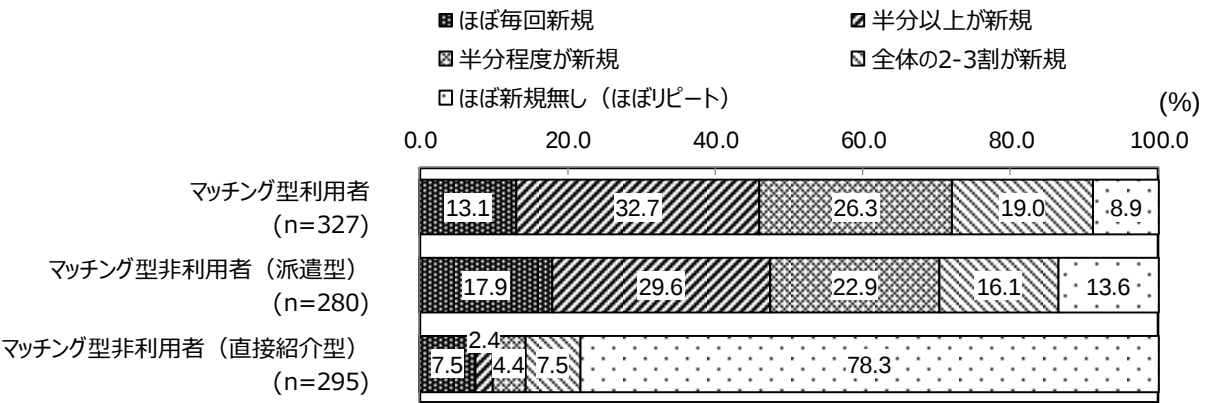


2.3.3. 新規利用者率(Q4)

マッチング型利用者の新規利用者率は「半分以上が新規」が最も多く、「半分程度が新規」が続く。マッチング型非利用者(直接紹介型)では、「ほぼ新規無し(ほぼリピート)」が約 8 割を占める。

「半分以上が新規」、「半分程度が新規」、「全体の 2-3 割が新規」はマッチング型利用者で高く、「ほぼ新規無し(ほぼリピート)」はマッチング型利用者で低い。

図表2ー15 新規利用者率(単一回答) (Q4)



2.4. マッチングサイトの利用状況

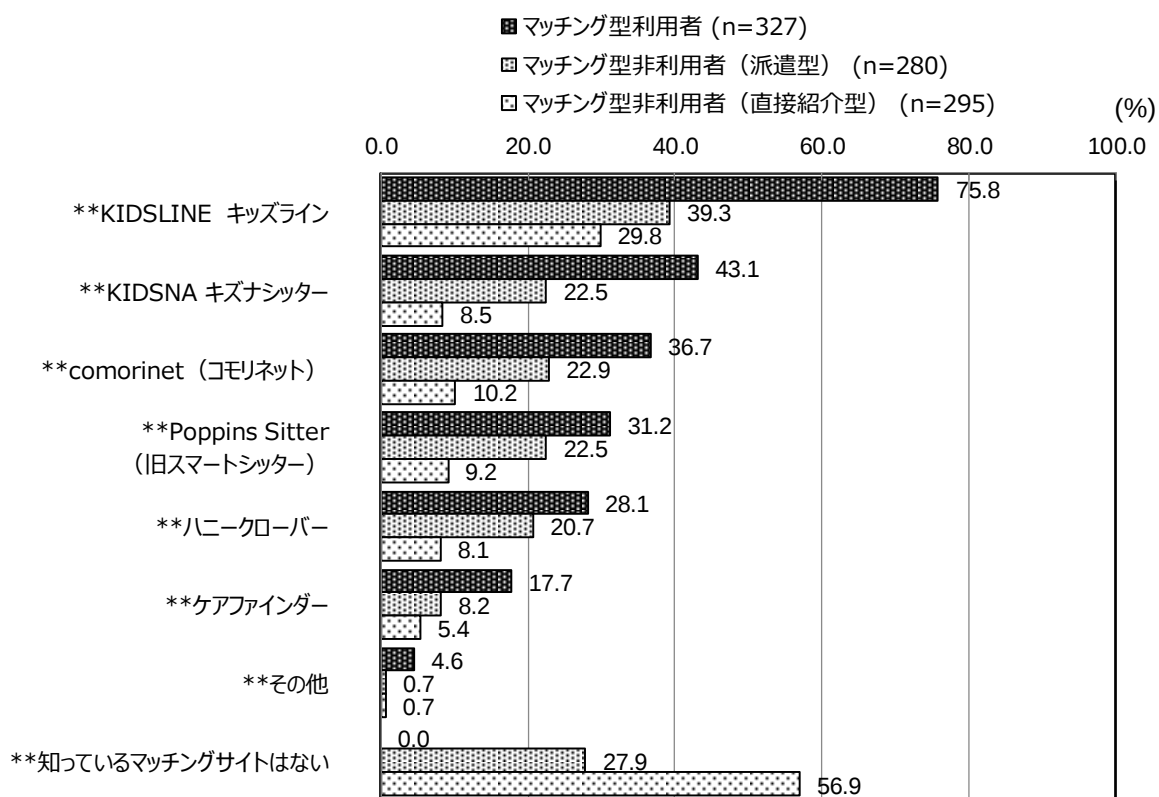
2.4.1. マッチングサイト認知率(Q5)

マッチング型利用者のマッチングサイト認知率は、「キッズライン」が最も高く、「キズナシッター」、「コモリネット」が続く。マッチング型非利用者は、派遣型で約3割、直接紹介型で約6割が「知っているマッチングサイトはない」と回答。

全てのマッチングサイトで、マッチング型利用者で認知率が高い。「知っているマッチングサイトはない」は直接紹介型利用者で高い。

図表2-16 マッチングサイト認知率(複数回答)(Q5)

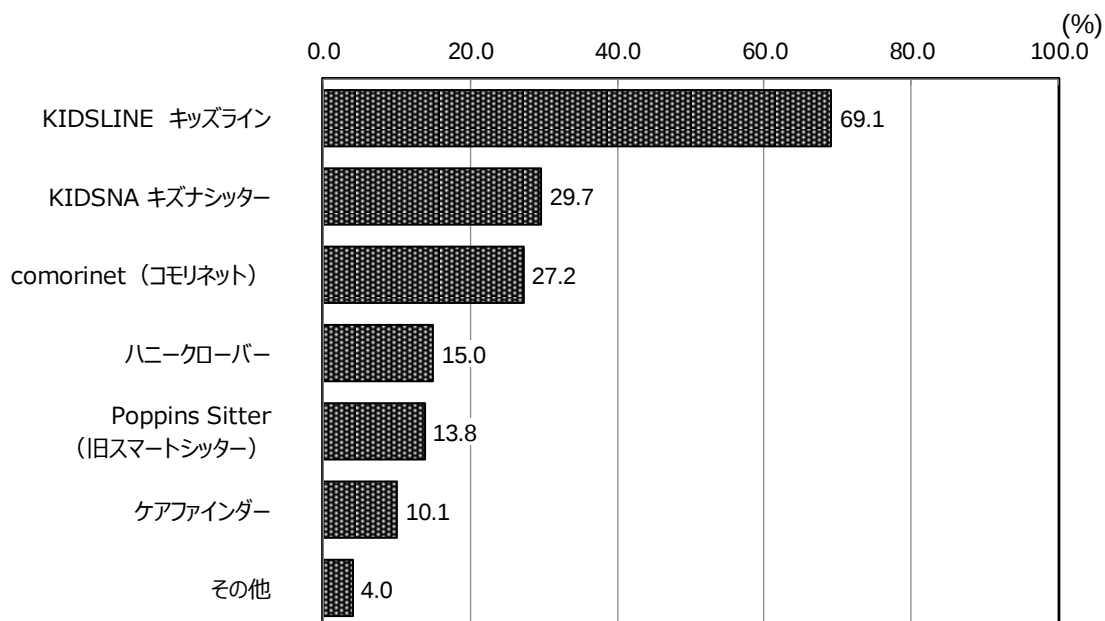
*:P<0.05 **:P<0.01



2.4.2. マッチングサイト利用率(Q6)

マッチング型利用者のマッチングサイト利用率は、「キッズライン」が最も高く、「キズナシッター」、「コモリネット」が僅差で続く。

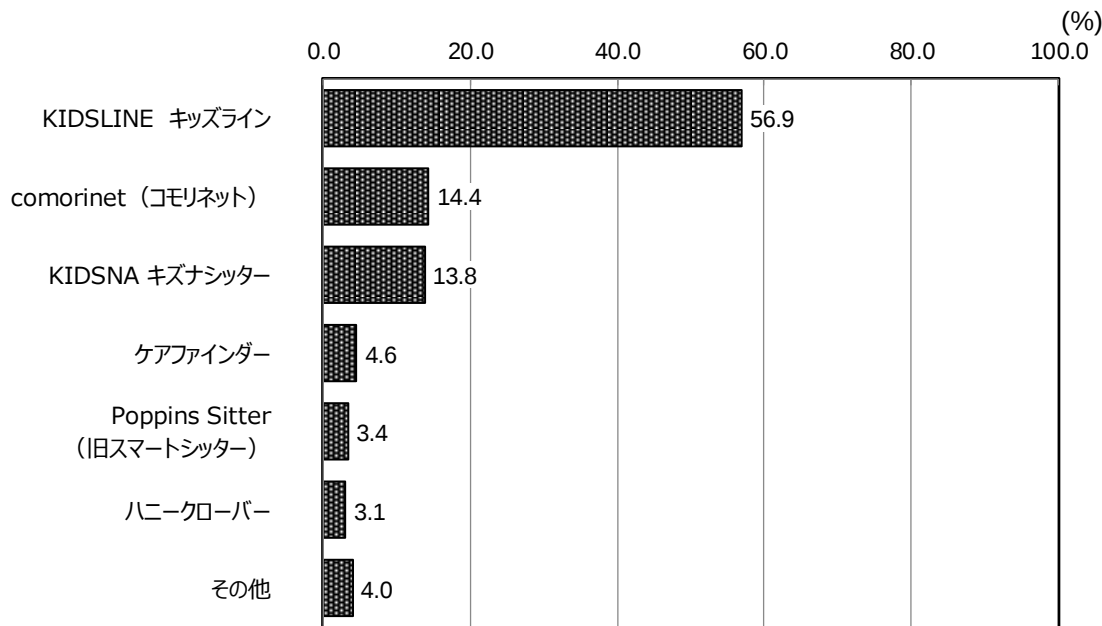
図表2－17 マッチングサイト利用率(複数回答)(Q6)
(マッチング型利用者:n=327)



2.4.3. 過去 5 年間に最もよく利用したマッチングサイト(Q7)

マッチング型利用者の過去 5 年間に最もよく利用したマッチングサイトは、「キッズライン」が最も高く、約 6 割。
「コモリネット」、「キズナシッター」が僅差で続く。

図表2－18 過去 5 年間に最もよく利用したマッチングサイト(複数回答)(Q7)
(マッチング型利用者:n=327)

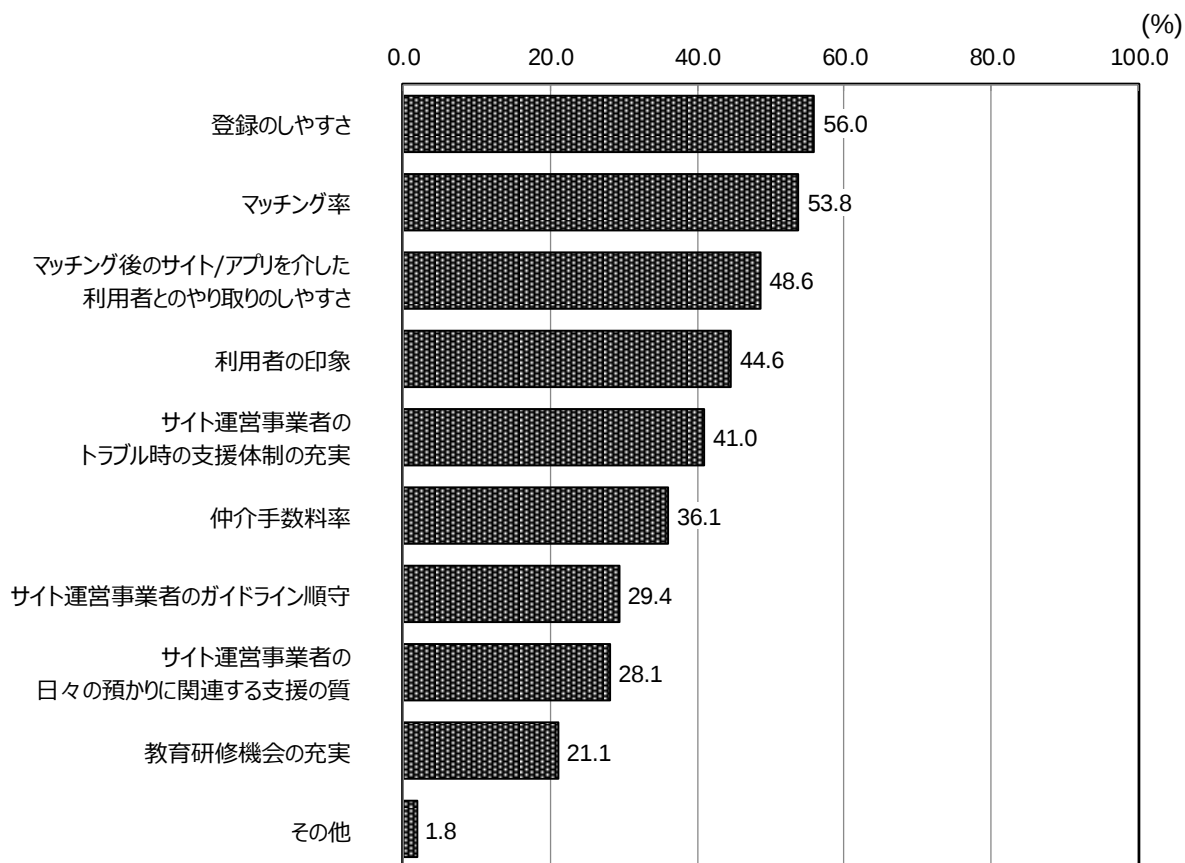


2.4.4. マッチングサイトを選ぶ際に重視する点(Q8)

マッチング型利用者がマッチングサイトを選ぶ際に重視する点は、「登録のしやすさ」が最も多く、「マッチング率」、「マッチング後のサイト/アプリを介した利用者とのやり取りのしやすさ」が続く。「サイト運営事業者のガイドライン遵守」や「サイト運営事業者の日々の預かりに関連する支援の質」、「教育研修機会の充実」は3割未満。

図表2-19 マッチングサイトを選ぶ際に重視する点(複数回答)(Q8)

(マッチング型利用者:n=327)



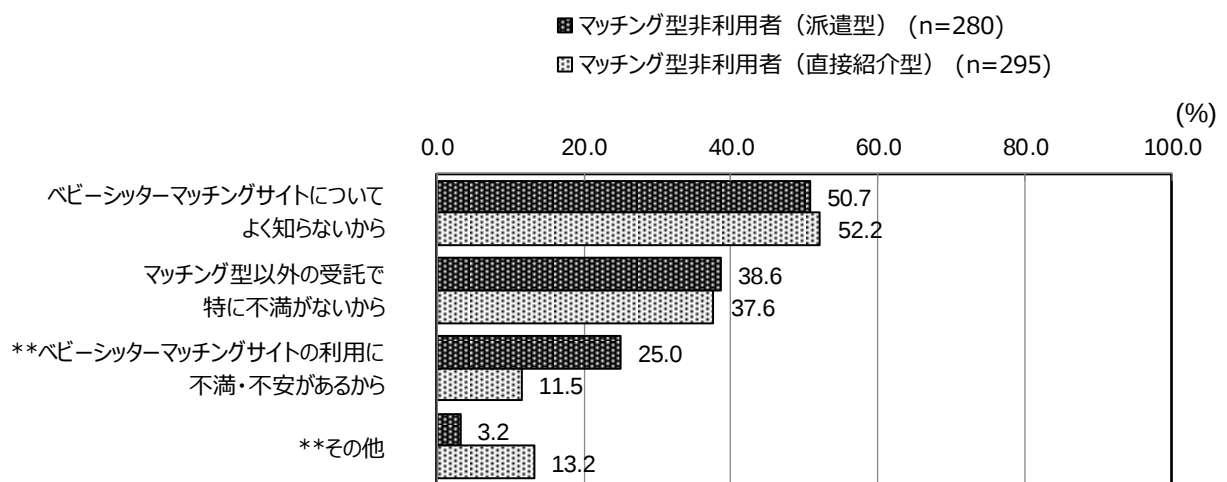
2.4.5. 過去5年間にマッチングサイトを利用していない理由(Q9)

マッチング型非利用者がマッチングサイトを利用していない理由は、派遣型利用者、直接紹介型利用者ともに「ベビーシッターマッチングサイトについてよく知らないから」が最も多く、「マッチング型以外の受託で特に不満がないから」が続く。一方、「ベビーシッターマッチングサイトの利用に不満・不安があるから」も派遣型利用者で2.5割、直接紹介型利用者で1割存在。

「ベビーシッターマッチングサイトの利用に不満・不安があるから」は、派遣型利用者で高い。

図表2-20 過去5年間にマッチングサイトを利用していない理由(複数回答)(Q9)
(「マッチング型非利用者」)

*:P<0.05 **:P<0.01

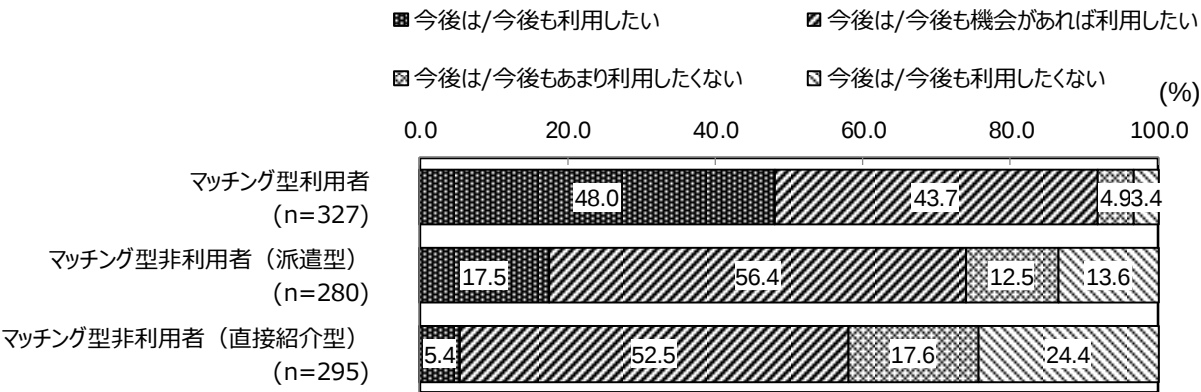


2.4.6. 今後のマッチングサイト利用意向(Q10)

マッチング型利用者の今後のマッチングサイト利用意向は「今後も利用したい」が約 5 割、「今後も機会があれば利用したい」を含めると 9 割以上が利用意向を示している。一方、マッチング型非利用者においても、派遣型利用者で約 7 割、直接紹介型利用者で約 6 割が利用意向を示している。

「今後は/今後も利用したい」はマッチング型利用者で高く、「今後は/今後も機会があれば利用したい」、「今後は/今後もあまり利用したくない」、「今後は/今後も利用したくない」はマッチング型利用者で低い。

図表2－21 今後のマッチングサイト利用意向(単一回答)(Q10)



2.5. マッチングサイト利用における不満/不安

2.5.1. マッチングサイト利用における不満/不安の程度(Q12)

マッチング型利用者がマッチングサイト利用において感じている不満/不安は、「利用者の質にばらつきがあること」が最も多く、「マッチングサイト運営事業者に支払う仲介手数料が高いこと」が続く。

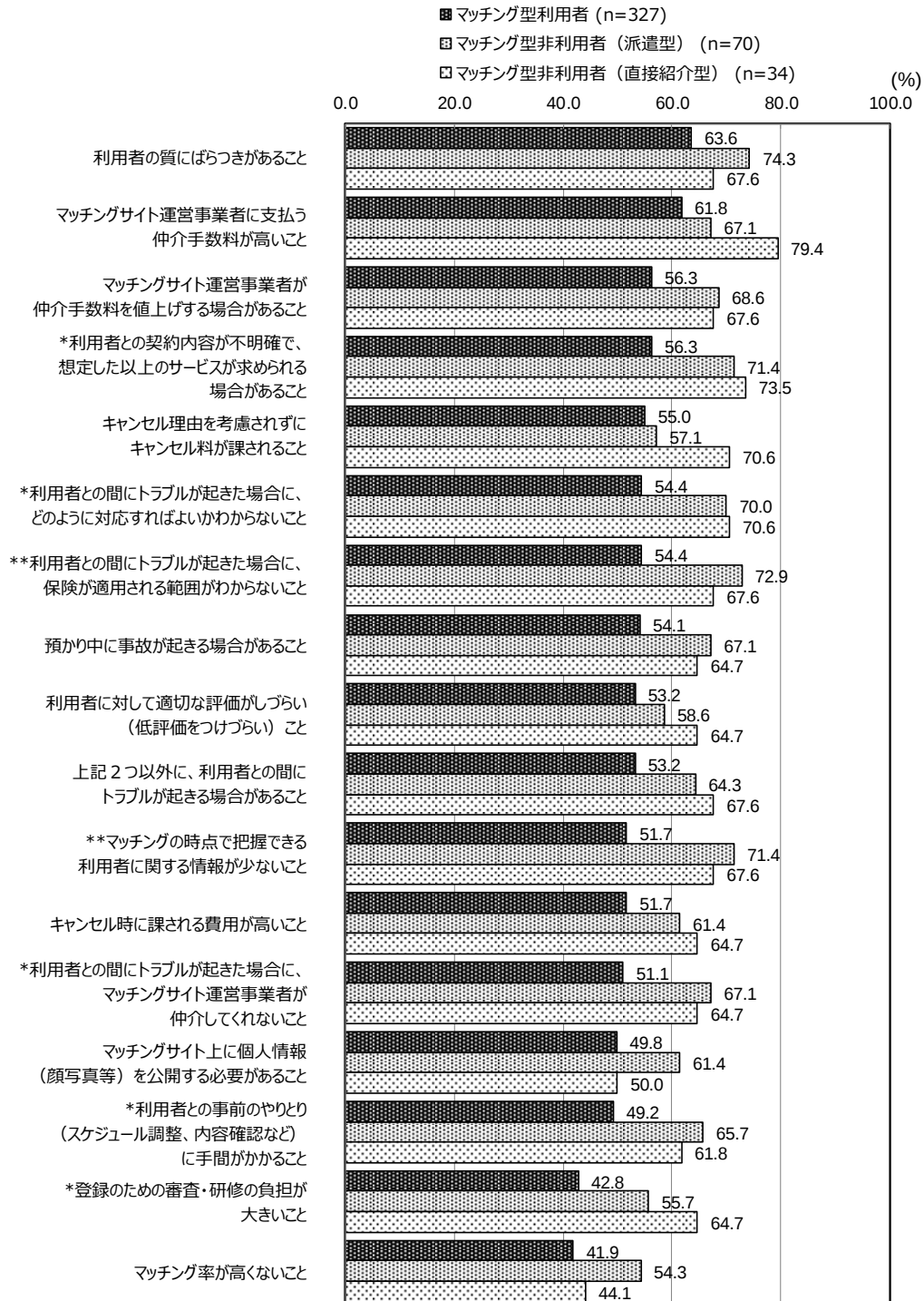
全体として、マッチング型利用者のマッチングサイト利用における不満/不安は低い傾向。

図表2-22 マッチングサイト利用における不満/不安の程度(Q12)

「非常に当てはまる」+「まあ当てはまる」

(「マッチング型利用者」または Q9 で「ベビーシッターマッチングサイトの利用に不満・不安があるから」を選択した回答者)

*:P<0.05 **:P<0.01



2.6. 受託型別トラブル状況

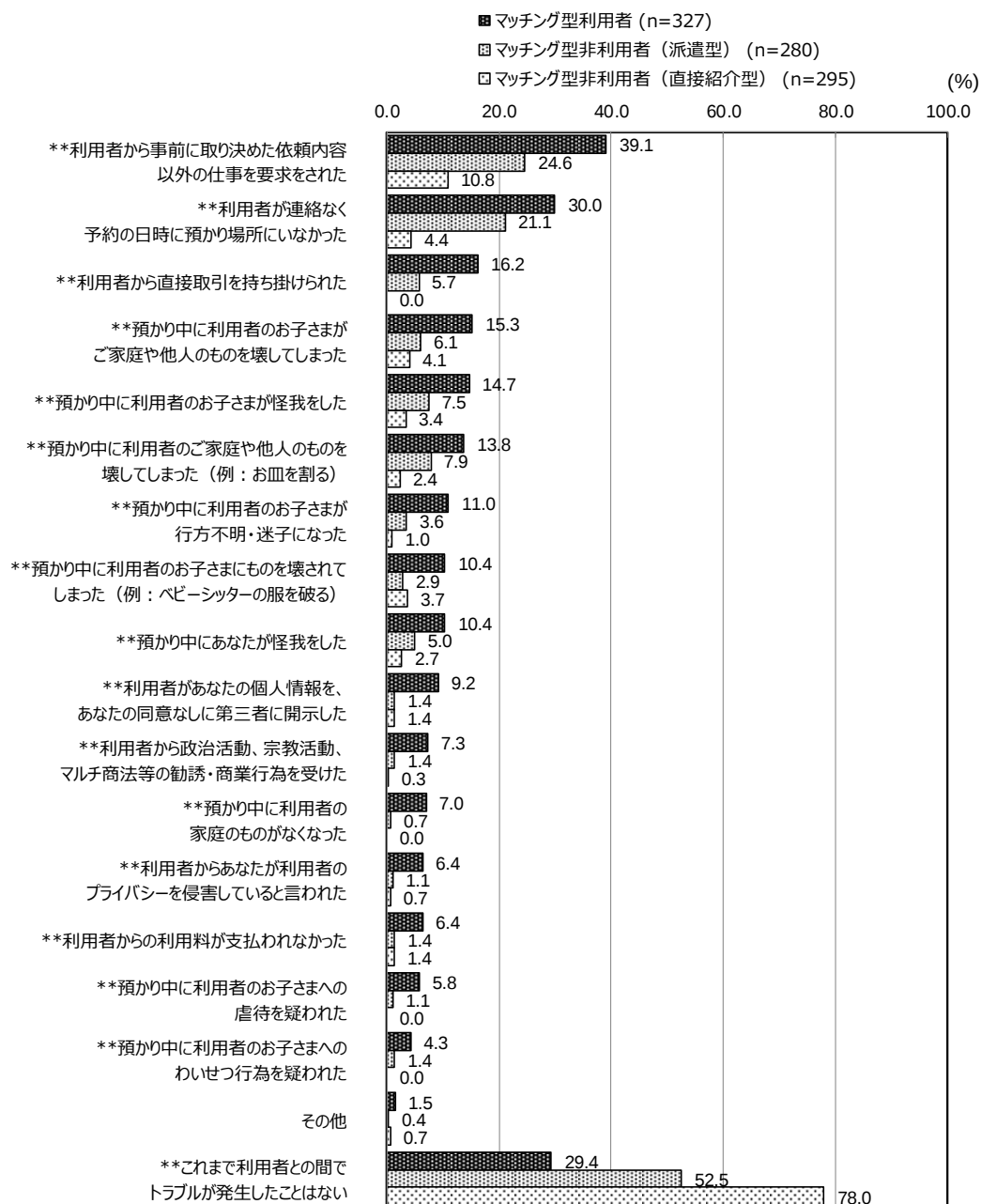
2.6.1. 利用者との間のトラブル経験 (Q13)

マッチング型利用者の利用者との間のトラブル経験は、「事前に取り決めた依頼内容以外の仕事を要求された」が最も多く、「利用者が連絡なく予約の日時に預かり場所にいなかった」が続く。マッチング型利用者では、「これまで利用者との間でトラブルが発生したことはない」割合は約3割。

その他を除くすべてのトラブル項目で、マッチング型利用者の割合が高い。「これまで利用者との間でトラブルが発生したことはない」は直接紹介型利用者で高い。

図表2-23 利用者との間のトラブル経験(複数回答)(Q13)

*:P<0.05 **:P<0.01



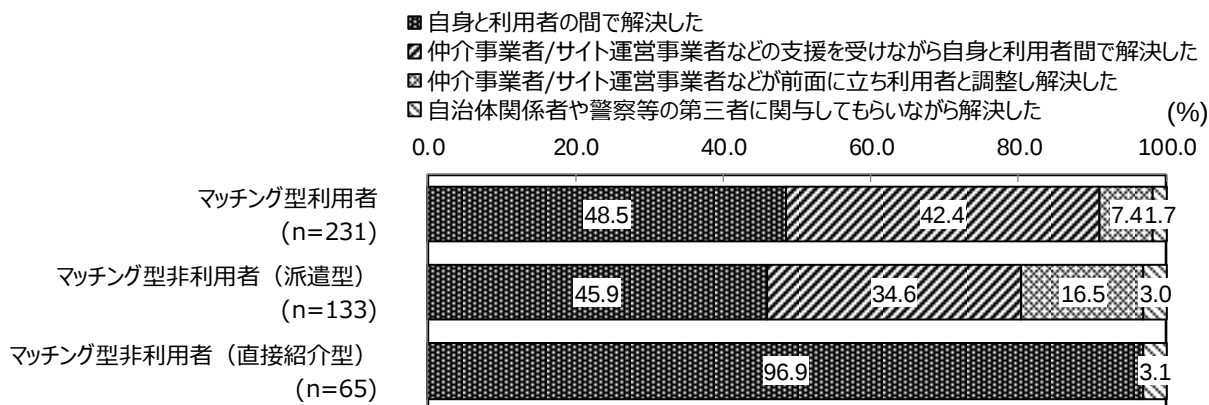
2.6.2. トラブル解決方法(Q14)

マッチング型利用者のトラブル解決方法は、「自身と利用者の間で解決した」が最も多く、「仲介事業者/サイト運営事業者などの支援を受けながら自身と利用者間で解決した」が続く。

「仲介事業者/サイト運営事業者などの支援を受けながら自身と利用者間で解決した」はマッチング型利用者に高く、「自身と利用者の間で解決した」はマッチング型利用者に低い。

図表2-24 トラブル解決方法(単一回答)(Q14)

(Q13で「これまでベビーシッターとの間にトラブルが発生したことはない」以外の回答者)

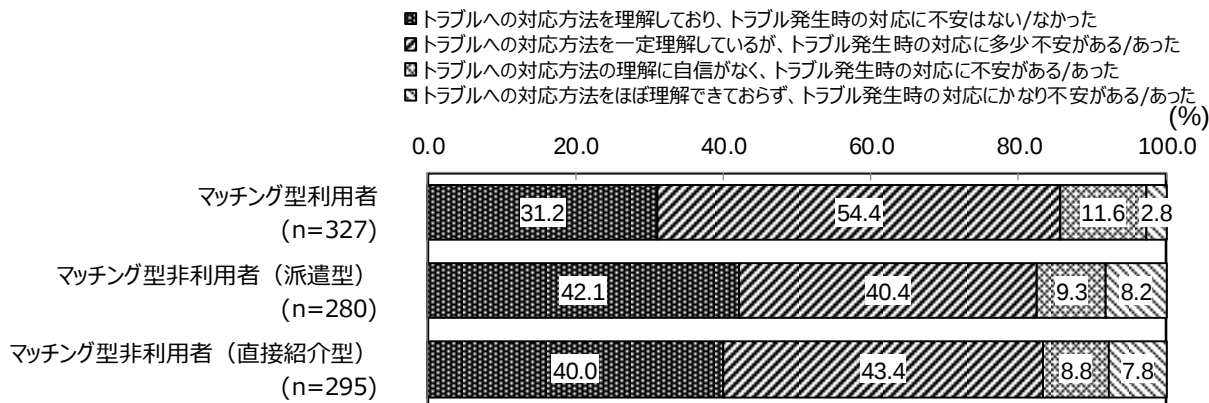


2.6.3. トラブルへの対応方法の理解(Q15)

マッチング型利用者のトラブルへの対応方法の理解は、「トラブルへの対応方法を理解しており、トラブル発生時の対応に不安はない/なかった」が約3割を占める。

「トラブルへの対応方法を一定理解しているが、トラブル発生時の対応に多少不安がある/あった」はマッチング型利用者に高く、「トラブルへの対応方法を理解しており、トラブル発生時の対応に不安はない/なかった」、「トラブルへの対応方法をほぼ理解できておらず、トラブル発生時の対応にかなり不安がある/あった」はマッチング型利用者に低い。

図表2-25 トラブルへの対応方法の理解(単一回答)(Q15)



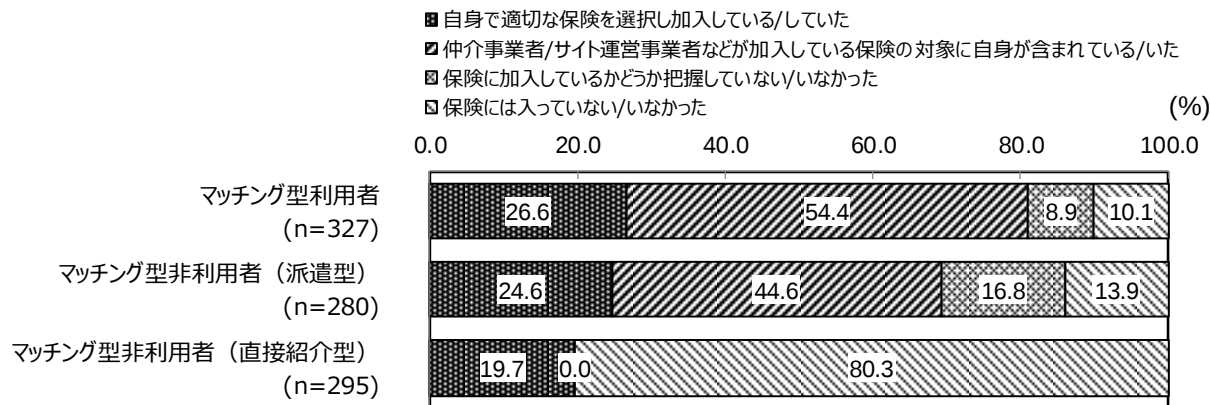
2.7. 受託型別保険加入状況

2.7.1. 保険の加入状況(Q16)

マッチング型利用者の保険加入状況は、「仲介事業者/サイト運営事業者などが加入している保険の対象に自身が含まれている/いた」が最も多く、5割以上を占める。

「仲介事業者/サイト運営事業者などが加入している保険の対象に自身が含まれている/いた」はマッチング型利用者で高く、「保険には入っていない/いなかった」はマッチング型利用者で低い。「保険には入っていない/いなかった」は直接紹介型利用者で高い。

図表2-26 保険の加入状況(単一回答)(Q16)



2.7.2. 加入している保険の範囲の理解(Q17)

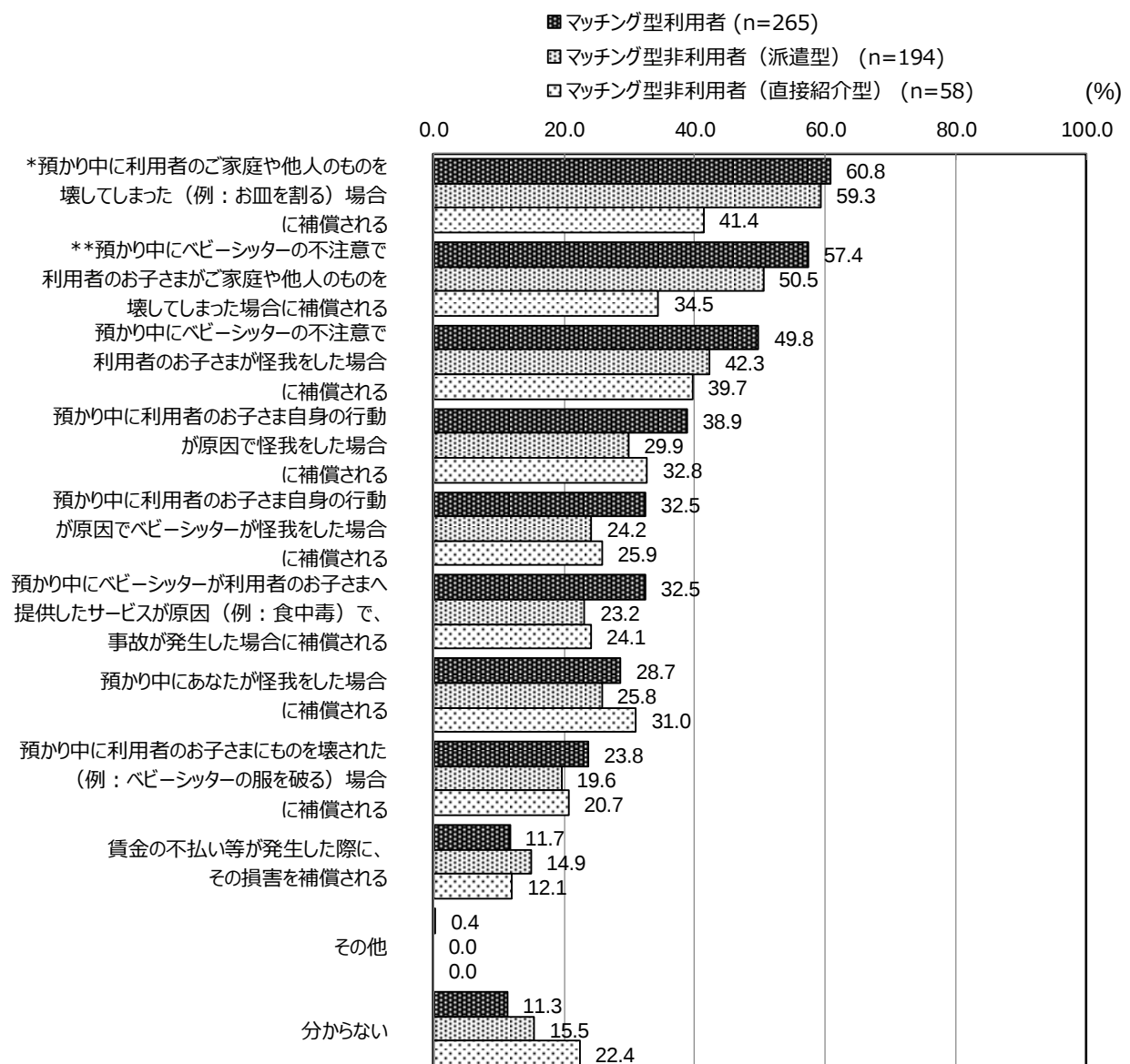
保険に加入しているマッチング型利用者が理解する保険の範囲は、「預かり中に利用者のご家庭や他人のものを壊してしまった(例:お皿を割る)場合に補償される」、「預かり中にベビーシッターの不注意で利用者のお子さまがご家庭や他人のものを壊してしまった場合に補償される」が、約 6 割を占める。

「預かり中にベビーシッターの不注意で利用者のお子さまがご家庭や他人のものを壊してしまった場合に補償される」は、マッチング型利用者で高い。

図表2-27 加入している保険の範囲の理解(複数回答)(Q17)

(Q16 で「自身で適切な保険を選択し加入している/していた」「仲介事業者/サイト運営事業者などが加入している保険の対象に自身が含まれている/いた」を選択した回答者)

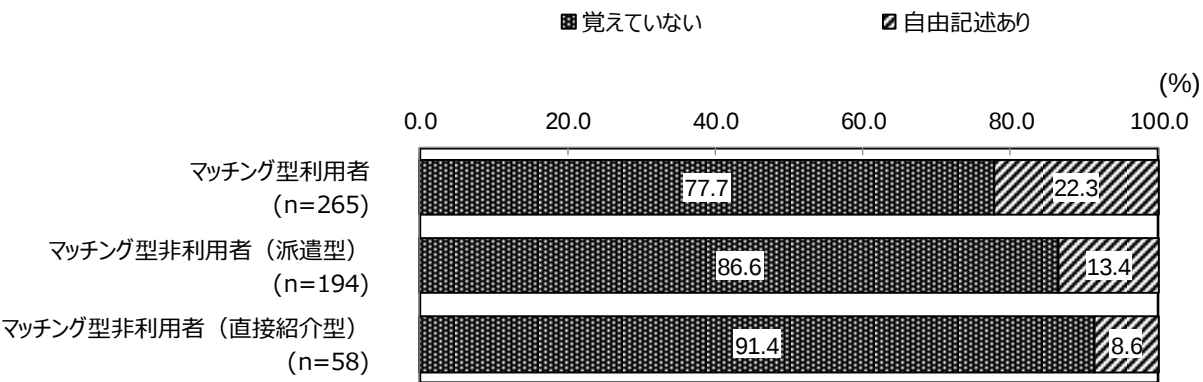
*:P<0.05 **:P<0.01



2.7.3. 加入している保険会社・商品名 (Q18)

マッチング型利用者の約 8 割が、自身が加入している保険会社・商品名を覚えていない。

図表2-28 加入している保険会社・商品名 (単一回答) (Q18)
(Q16 で「自身で適切な保険を選択し加入している/していた」「仲介事業者/サイト運営事業者などが加入している
保険の対象に自身が含まれている/いた」を選択した回答者)



第3章 保育者インタビュー調査結果

1. 調査の概要

1.1. 調査の目的

保育者を対象に実施したアンケート調査の結果を踏まえ、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題の深堀を目的として、インタビュー調査を実施した。

1.2. 調査の対象

アンケート調査にて回答を得られた保育者のうち、性別、居住地、年齢、直近利用したマッチング型サイト、自由回答(マッチングサイトを利用するなかで、不満/不安に思っている/思っていたことについて)の内容をもとに、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題に関する深堀が可能と想定される対象者を5名選定し、インタビュー調査を実施した。

インタビュー調査の対象者プロフィールは以下の通りである。

図表3-1 保育者インタビュー 対象者プロフィール

No.	性別	居住地	年齢	直近利用した マッチング型サイト	これまでに利用 したことがある型	利用時期
①	男性	埼玉県	44	キッズライン	派遣型 ファミサポ型 マッチング型	2020年10月 ～2021年9月
②	女性	東京都	40	キズナシッター	派遣型 マッチング型 直接紹介型	2020年10月 ～2021年9月
③	女性	東京都	39	キッズライン	ファミサポ型 マッチング型	2020年10月 ～2021年9月
④	男性	埼玉県	36	ケアファインダー	派遣型 ファミサポ型 マッチング型	2016年10月 ～2018年9月
⑤	女性	大阪府	50	キッズライン	マッチング型	2020年10月 ～2021年9月

1.3. 調査の方法

オンライン会議を活用し、インタビュー調査を実施した。

1.4. 調査期間

令和3年11月1日(金)～令和3年11月14日(日)である。

2. 結果の概要

インタビュー調査結果のサマリは以下の通りである。(インタビュー内容の詳細については別添資料を参照。)

2.1. (Ⅰ)マッチングサイトを利用する保育者の現状把握

2.1.1. ベビーシッターを始めた経緯／マッチングサイトを利用した経緯

- 保育の仕事をしていた方が労働環境を改善するために、働き方を自由に調整でき、利用がしやすいマッチングサイトでベビーシッターを始めた方が多い。

2.1.2. 保有資格の有無

- 5人中4人が保育士の資格を保有しており、元々保育関係の仕事をしていた方の利用が多い。資格の有無にかかわらず、時給は個人で設定できる。

2.1.3. マッチング型サイトの比較、派遣型との比較

- 複数のマッチングサイトをHP上で比較し説明会などで実際に聞いて登録先を決めている。また実際に利用している友人からの紹介で働いているケースもある。中には派遣型として働くまでの繋ぎとしてマッチングサイトを利用されている方もいる。
- 派遣型では、運営事業者が必ず保護者とのやり取りの仲介に入るため、マッチング型と比較してトラブルが少なく安心。

2.2. (Ⅱ)適正なマッチングサイトづくりに向けた課題・課題への対応実態整理

2.2.1. 保護者とのトラブル事例

- 事前にサイト上や事前面談で得られる情報が少なく、当日実際に子供と会ったときに違和感があり、戸惑うケースがあった。
- 事前面談に子供の同席は推奨事項。面談時に聞くべき内容は運営事業者から指示されているが、体調不良時の対応、食事の注意点、依頼事項の確認などの基本的な事項のみ。そのほか気になる点は保育者が個別に聞く必要がある。
- 当日に、事前にすり合わせていた依頼内容と違うことをお願いされることがある。
- 男性であると、雰囲気や声、体型などで小さな女の子に怖がられたりしてしまう。(トラブルになるケースはない。)
- マッチングサイト利用上のルールを守らない方(サイトを介さずLINEでの直接連絡することを要求する、夜間の連絡等)がいる。
- 保護者の決済手続きが1か月遅れてしまった。支払日に間に合わない場合、翌月支払になってしまう。

2.2.2. 保護者の質

- 特段、保育者の登録にあたりスクリーニングを行っていることはなく、利用後、何かトラブルがあった時に運営事業者側から注意喚起が行われる。
- 問題ない方が大半だが、中には依頼事項とは異なることを要求し、威圧的な方もいる。また、過保護な方の場合、シッティング内容には問題なかったが、些細なことでもマッチングサイトを介さず直接連絡が来て注意されることもある。

2.2.3. トラブルを防ぐための対応/マッチングサイトのトラブル発生時のサポート

- 保育者がカメラを付けている場合には、監視されている状態でシッティングを行うことでトラブルを防いでいる。信頼関係があれば利用されないことも多い。
- 登録者は個人事業主のため、軽微なけがや物損の場合は当人間での解決をする。保育者も大ごとにしたくないため、自分で解決することが多い。
- 重大な事故や不適切な保護者がいた場合、金銭面トラブル等があった場合には運営事業者側から保護者へ連絡してもらう。けがや物損の程度によっては運営事業者側の保険を適用できる認識でいるが、実際に生じているケースは稀。

2.2.4. 改善点/課題点

- HP からシッティングの依頼後、個別に交渉することで家事も並行して対応可能なケースもあるが、基本的には大半のマッチングサイトでは複数条件(シッティングと料理併用など)での依頼が出来ない。そのため、その辺りが緩和されればより利用してもらいやすくなる。
- サイト上で得られる子供に関する情報が少ないため、情報の開示量を拡充いただきたい。例えば、子供の趣味嗜好(運動、芸術、勉強が好きなど)の情報を事前に知りたい。事前に把握できていると、当日の接し方も変わってくる。

2.2.5. 必要な支援・制度

- 子供の趣味嗜好を基にシッティングメニューを設定できると良いと思う。
- 致し方ない都合(体調不良など)により直前にキャンセルせざるを得ない場合に、代役を探してもらう、金銭面の補償などのサポートがあると良い。

第 4 章 保護者アンケート調査結果

1. 調査の概要

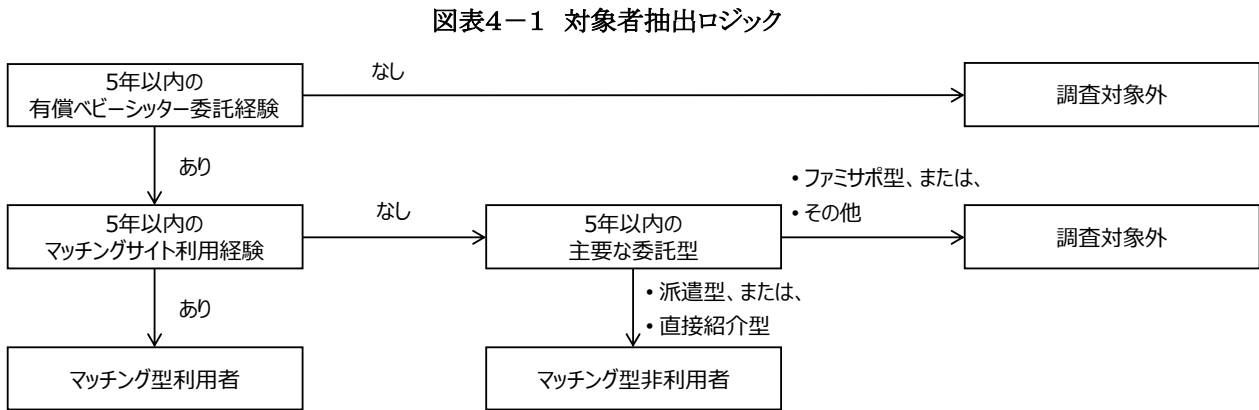
1.1. 調査の目的

マッチング型ベビーシッターの利用にかかる基礎的データの収集、および、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題整理を目的として、保護者を対象にアンケート調査を実施した。

1.2. 調査の対象

全国に居住する中学生以下の子どもを持つ 20～54 歳の男女で、過去 5 年以内に有償でベビーシッターを委託したことのある保護者を対象とし、マッチング型の利用有無により細分化した。

「マッチング型利用者」は、過去 5 年以内に「マッチング型」を利用したことがある人、「マッチング型非利用者」は、過去 5 年以内に「マッチング型」は利用しておらず、主に「派遣型」「直接紹介型」を利用した人と定義した。対象者は、調査会社のモニターから抽出した。



1.3. 調査の方法

インターネット調査を実施した。

1.4. 調査期間

令和 3 年 9 月 24 日(金)～令和 3 年 9 月 28 日(火)である。

1.5. 回収状況

「マッチング型利用者」、「マッチング型非利用者」、各 500 人ずつを目標に回収し、以下の回収数となった。
なお、回収回答のうち、本調査への回答から誤回答者と考えられる回答 (20ss) は分析対象から除外している。

図表4-2 回収状況

マッチング型利用者		498ss
マッチング型非利用者	主に派遣型	400ss
	主に直接紹介型	178ss

1.6. 調査結果の分析

調査結果を、「マッチング型利用者」、「マッチング型非利用者(主に派遣型)」「(以降、マッチング型非利用者(派遣型))」、「マッチング型非利用者(主に直接紹介型)」「(以降、マッチング型非利用者(直接紹介型))」の 3 群に分けてクロス集計表を作成し、それに対して χ^2 検定を行った。クロス集計表に対して有意な χ^2 値が得られた場合は、どのセルで有意に高いか低いかを把握するために下位検定として残差分析を適用した。以降の結果では、この分析過程で有意となった、マッチング型利用者に関する比率の高・低を中心に言及している。なお、有意水準には 5%を採用している。

2. 結果の概要

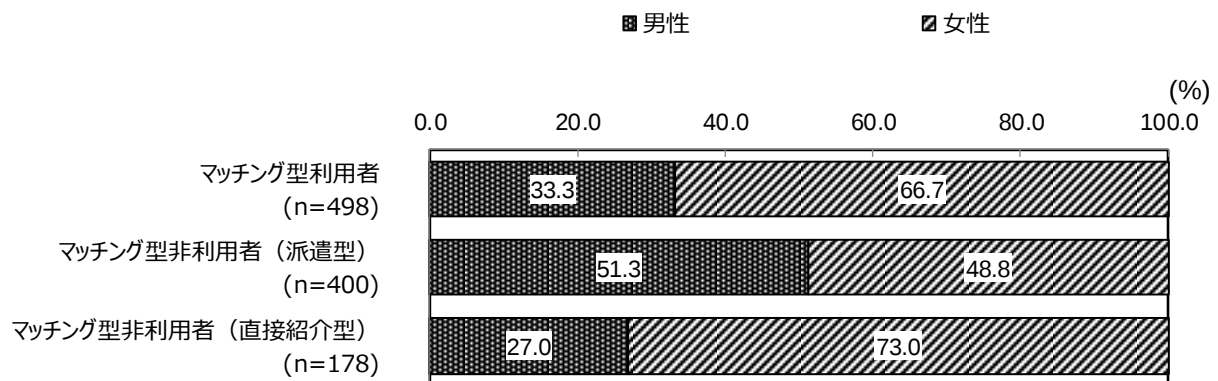
2.1. 回答者基本属性

2.1.1. 性別(SQ1)

マッチング型利用者の性別は、「男性」が33.3%、「女性」が66.7%と「女性」が多い。

「女性」はマッチング型利用者で高く、「男性」はマッチング型利用者で低い。

図表4-3 性別(単一回答)(SQ1)

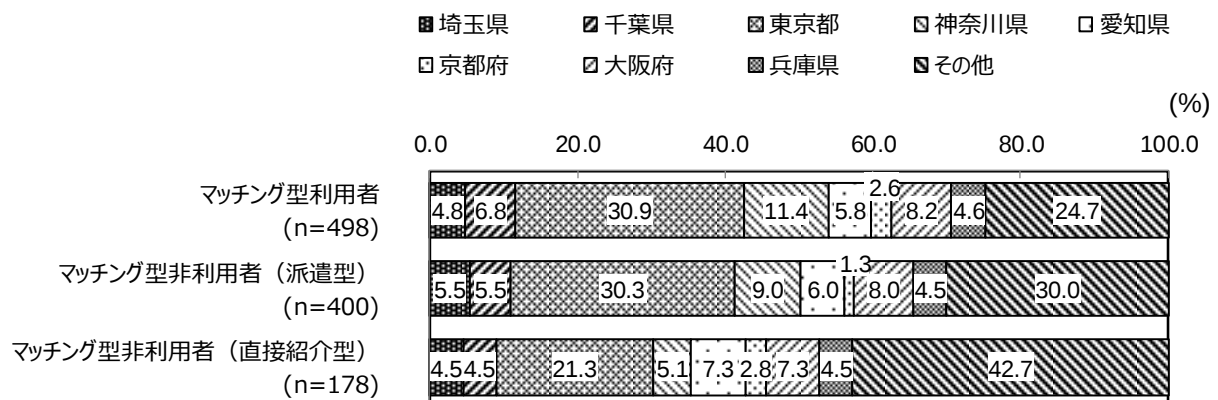


2.1.2. 居住地(SQ2)

マッチング型利用者の居住地は、「東京都」が最も多く、3大都市圏の中心となる都府県で約7.5割を占める。

「神奈川県」はマッチング型利用者で高く、「その他」(3大都市圏の中心となる都府県以外)はマッチング型利用者で低い。

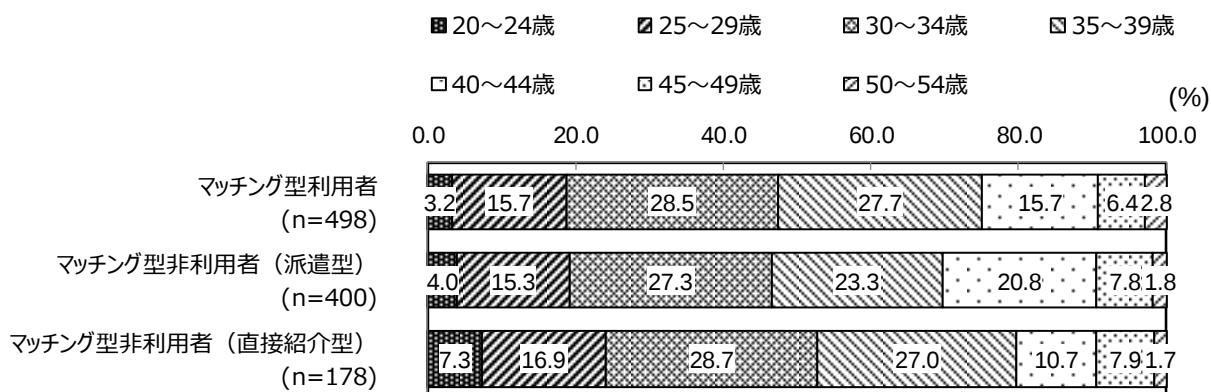
図表4-4 居住地(単一回答)(SQ2)



2.1.3. 年齢(SQ3)

マッチング型利用者の年齢は、「30～34 歳」が最も多く、「35～39 歳」が続き、30 代で 5 割を超える。

図表4-5 年齢(単一回答)(SQ3)

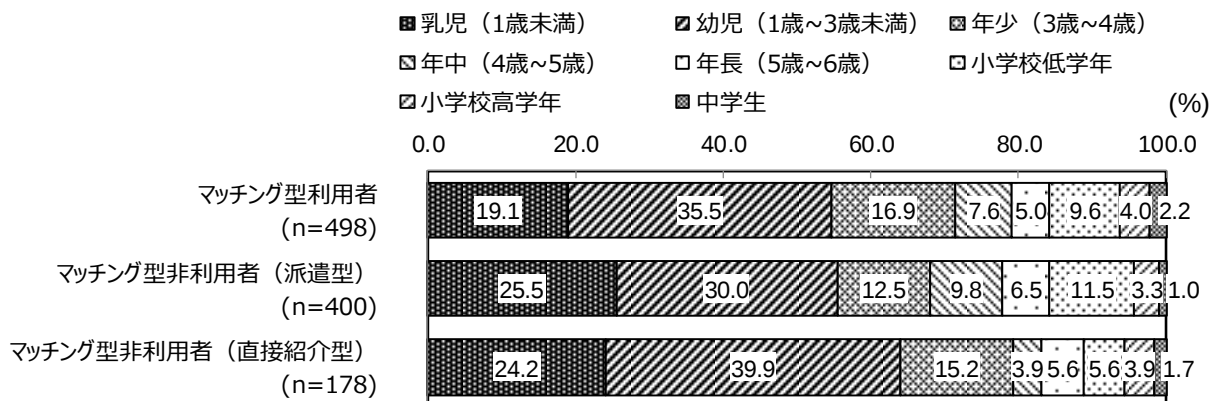


2.1.4. 末子年齢(SQ4)

マッチング型利用者の末子年齢は、「幼児(1 歳～3 歳未満)」が最も多く、「乳児(1 歳未満)」が続く。

「乳児(1 歳未満)」はマッチング型利用者で低い。

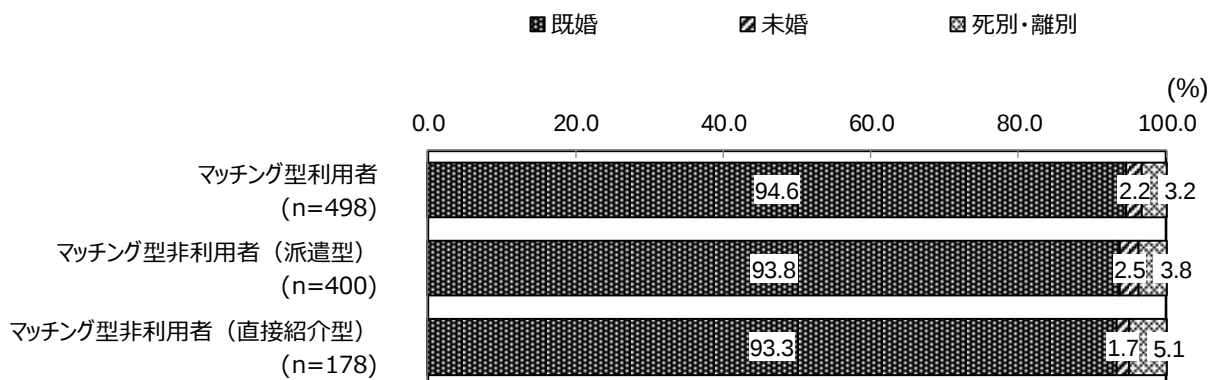
図表4-6 末子年齢(単一回答)(SQ4)



2.1.5. 婚姻状況(Q20)

マッチング型利用者の婚姻状況は、9割以上が「既婚」。

図表4-7 婚姻状況(単一回答)(Q20)

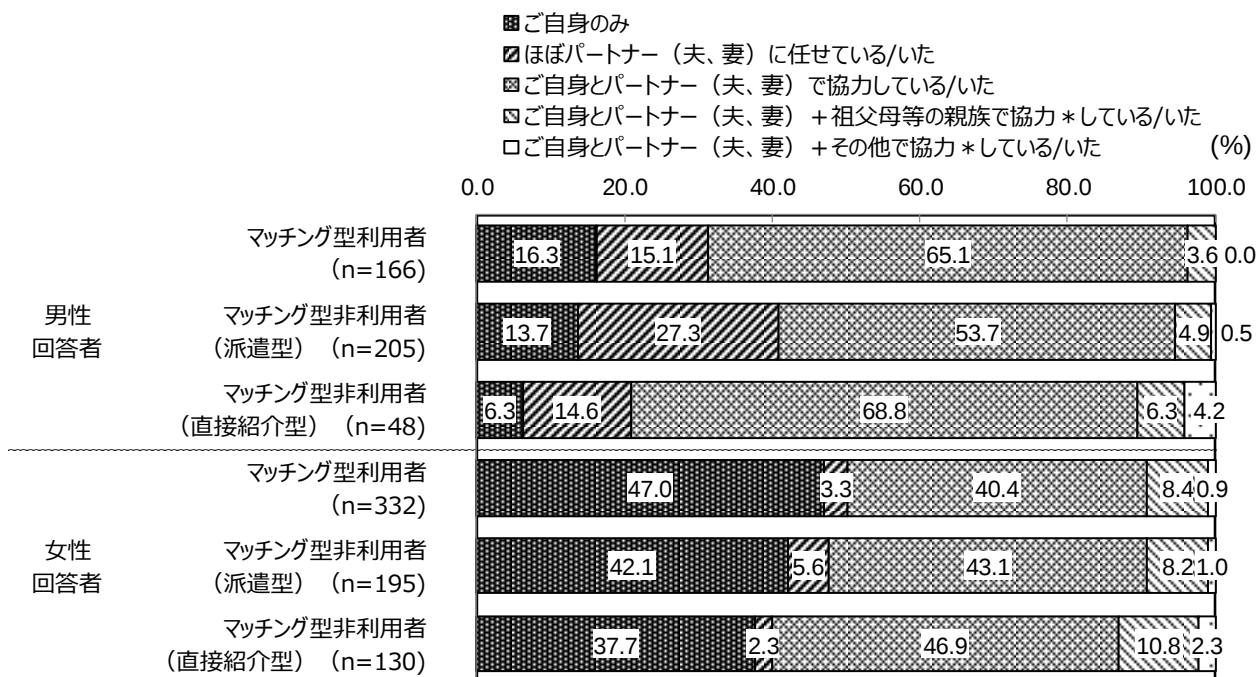


2.1.6. 子育て体制(Q21)

マッチング型利用者の子育て体制は男性では「ご自身とパートナー(夫、妻)で協力している/いた」が最も多く、女性では「ご自身のみ」が最も多い。

男性回答者では、「ほぼパートナー(夫、妻)に任せている/いた」がマッチング型利用者で低い。女性回答者では、群による有意な差はない。

図表4-8 子育て体制(単一回答)(Q21)

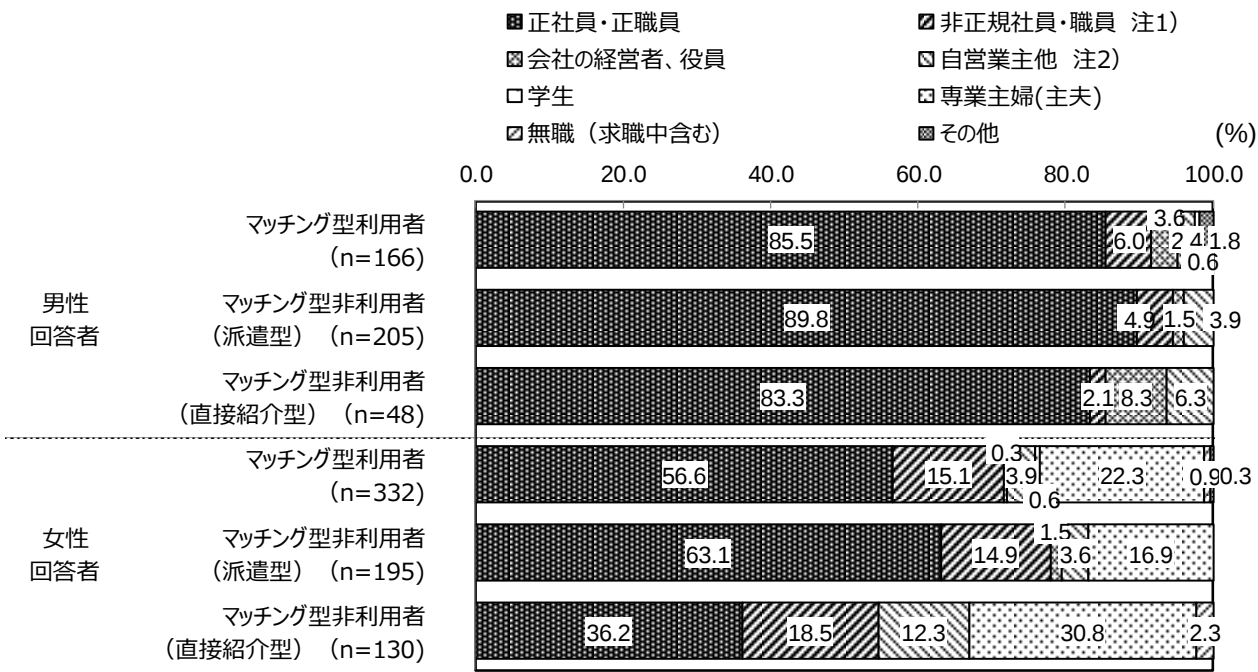


* 週1回以上の協力が目安

2.1.7. 職業(Q22)

マッチング型利用者の職業は、男女とも「正社員・正職員」が最も多い。女性では専業主婦も約 2 割存在。

図表4-9 職業(単一回答)(Q22)



注 1) パート、アルバイト(学生アルバイトを除く)、契約社員、嘱託社員、派遣会社の派遣社員

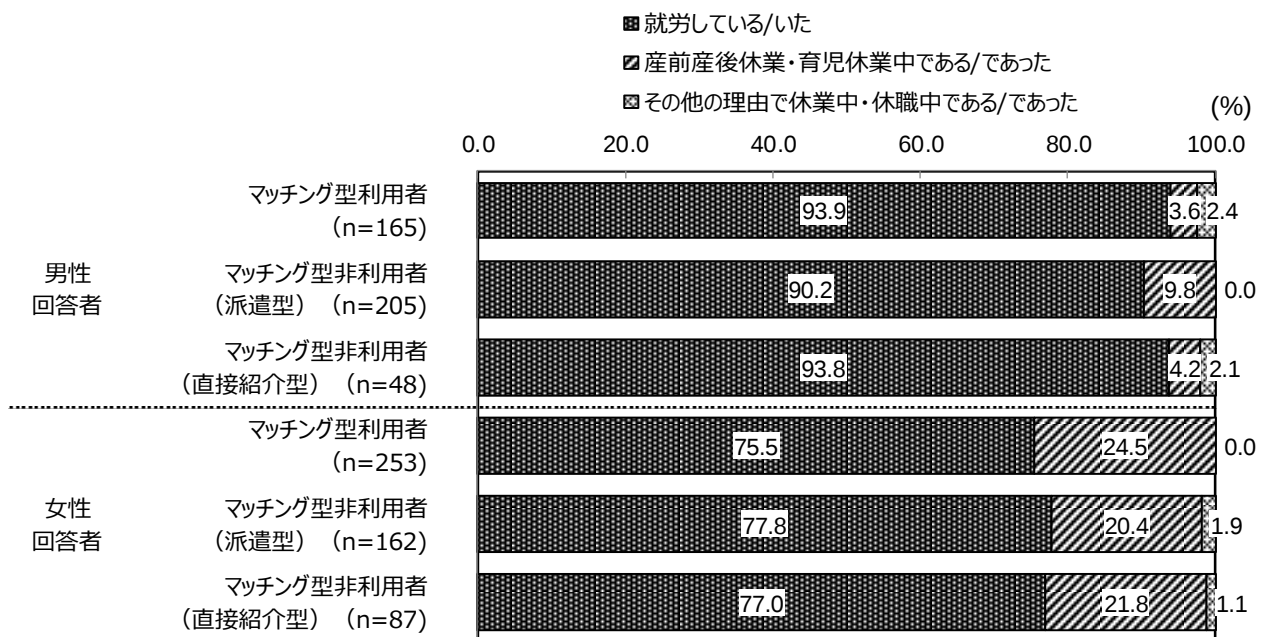
注 2) 自営業主、自由業、フリーランス、クラウドワーカー

2.1.8. 就労状況(Q23)

マッチング型利用者の就労状況は、男性では9割以上が「就労している/いた」。女性でも約7.5割が「就労している/いた」が、約2.5割は「産前産後休業・育児休業中である/であった」。

男性回答者では、「産前産後休業・育児休業中である/であった」がマッチング型利用者で低い。女性回答者では、利用形態による有意な差はない。

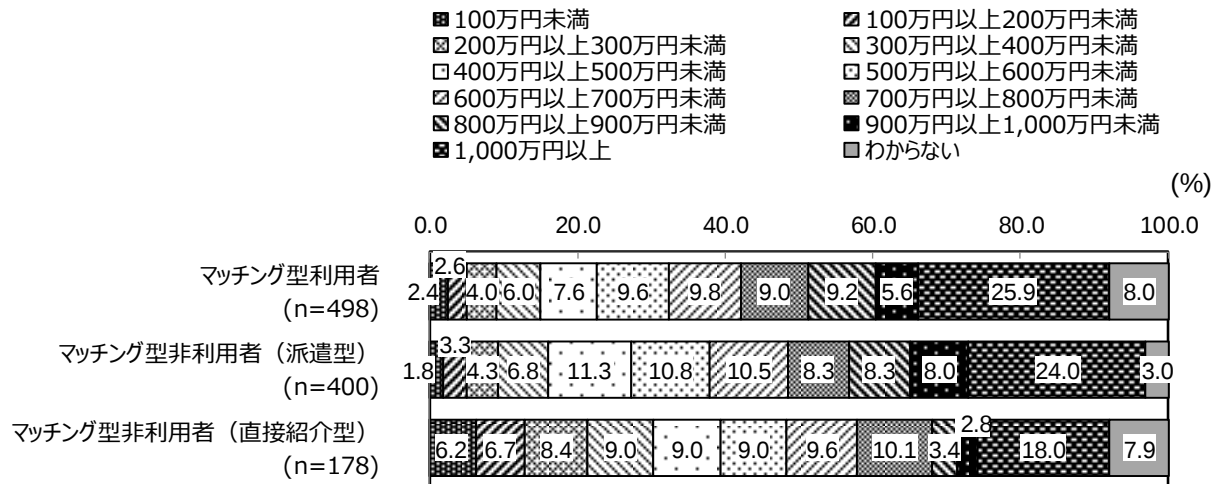
図表4-10 就労状況(単一回答)(Q23)
(Q22で「学生」「専業主婦(主夫)」「無職(求職中含む)」以外の回答者)



2.1.9. 世帯収入(Q24)

マッチング型利用者の世帯収入は、「1,000 万円以上」が最も多い。

図表4-11 世帯収入(単一回答)(Q24)

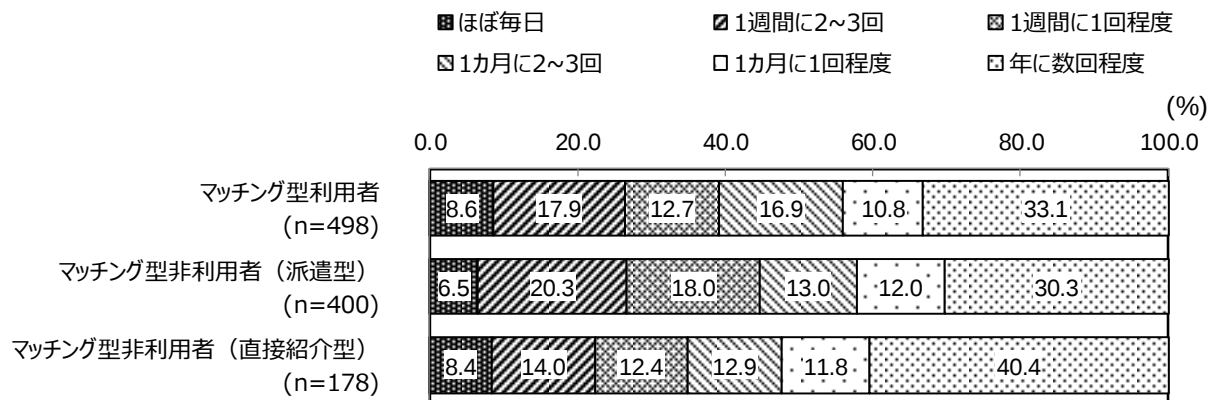


2.2. 受託型別の利用状況

2.2.1. 利用頻度(Q1)

マッチング型利用者の利用頻度は、「年に数回程度」が最も多く、「1 週間に 2～3 回」が続く。

図表4-12 利用頻度(単一回答)(Q1)



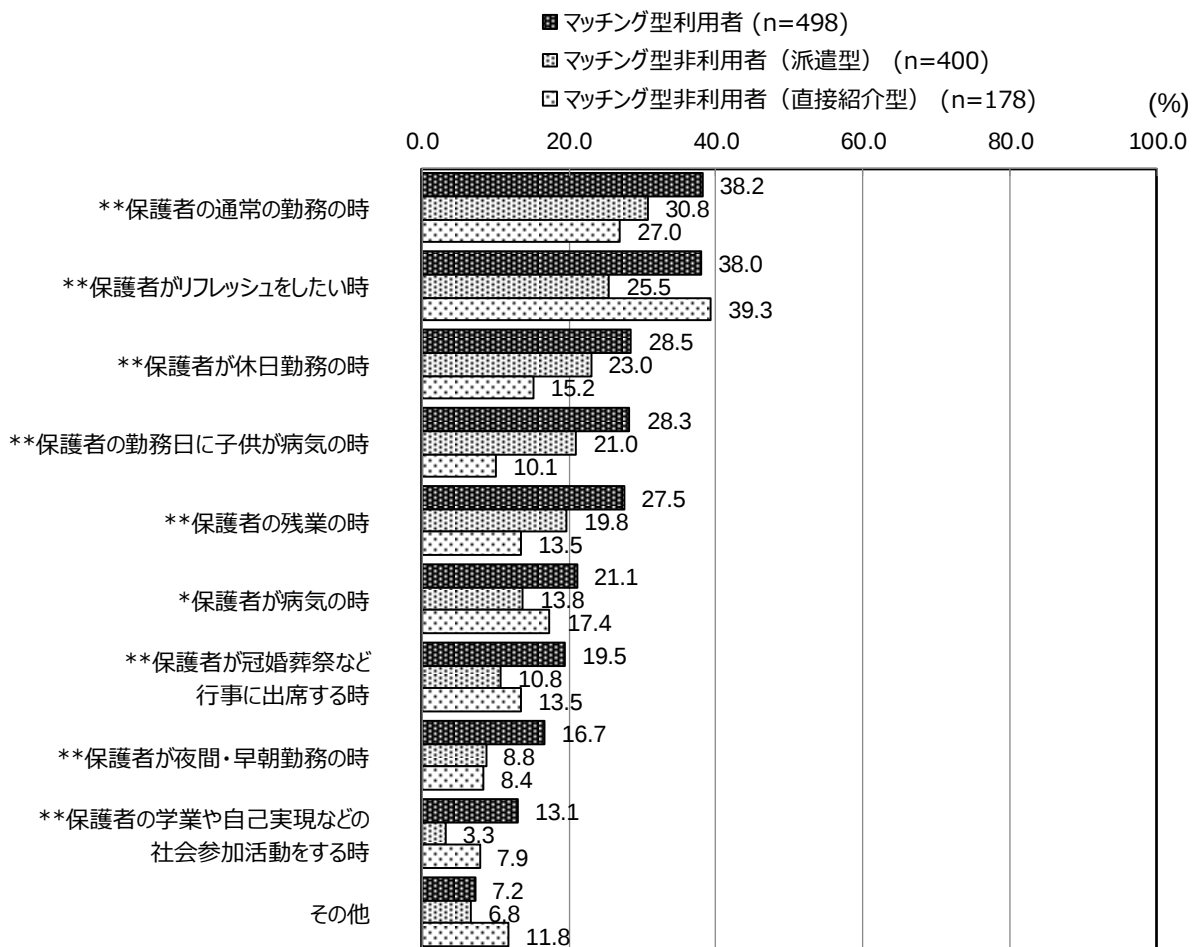
2.2.2. 利用シーン(Q2)

マッチング型利用者の利用シーンは「保護者の通常の勤務の時」が最も多く、「保護者がリフレッシュしたい時」が続く。

マッチング型利用者は、「その他」を除く全ての項目で割合が高い。

図表4-13 利用シーン(複数回答)(Q2)

*:P<0.05 **:P<0.01

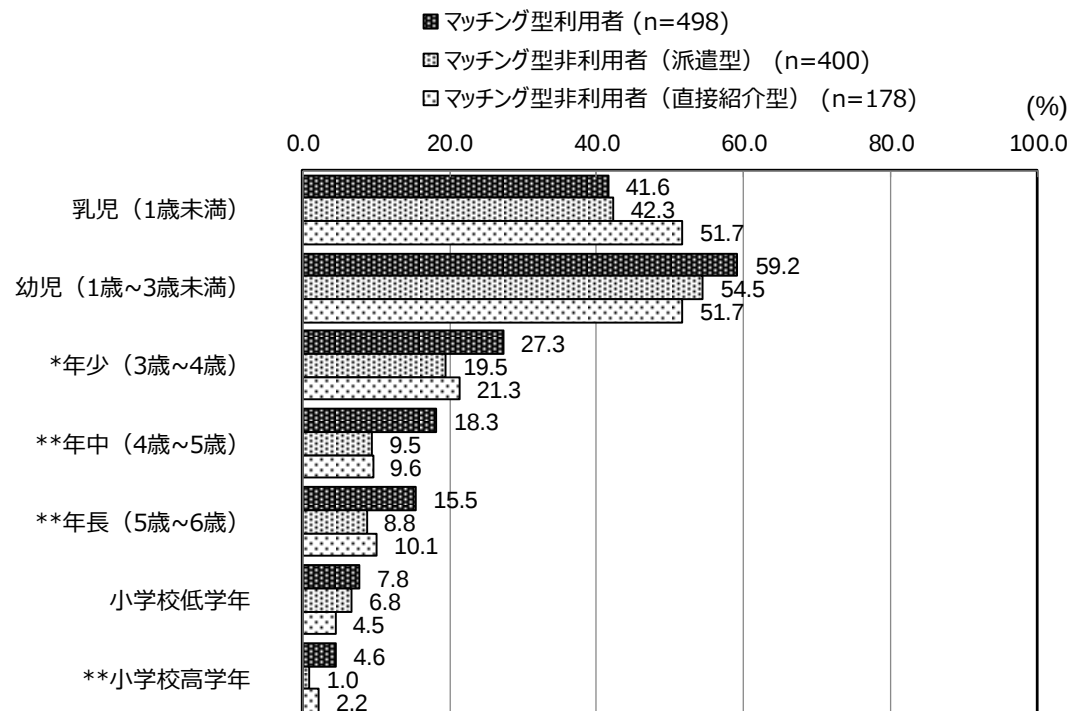


2.2.3. 保育対象の子の年齢(Q3)

マッチング型利用者の保育対象の子の年齢は「幼児(1歳～3歳未満)」が最も多く、「乳児(1歳未満)」が続く。「年少(3歳～4歳)」、「年中(4歳～5歳)」、「年長(5歳～6歳)」、「小学校高学年」はマッチングサイト型利用者で高い。「乳児」は直接紹介型利用者で高い。

図表4-14 保育対象の子の年齢(複数回答)(Q3)

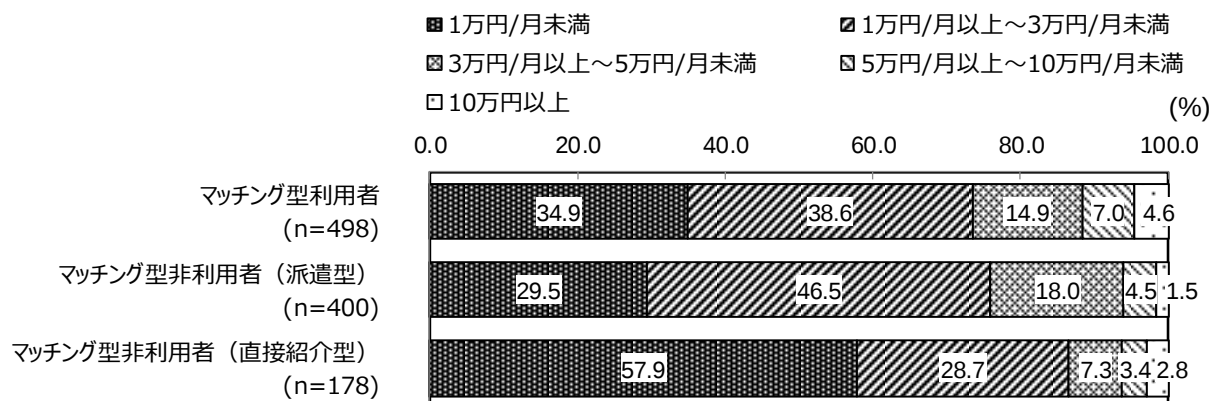
*:P<0.05 **:P<0.01



2.2.4. 利用料金(月当たり)(Q4)

マッチング型利用者の利用料金は「1万円/月以上～3万円/月未満」が最も多く、「1万円/月未満」が続く。「5万円/月以上～10万円/月未満」、「10万円以上」はマッチングサイト型利用者で高い。

図表4-15 利用料金(月当たり)(単一回答)(Q4)

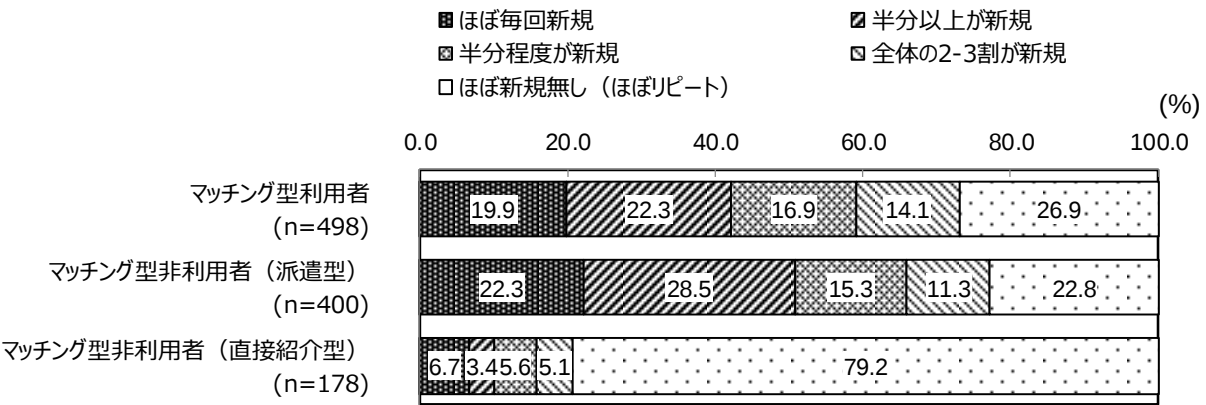


2.2.5. 新規ベビーシッター率(Q5)

マッチング型利用者の新規ベビーシッター率は「ほぼ新規無し(ほぼリピート)」が最も多く、「半分以上が新規」が続く。直接紹介型利用者では、「ほぼ新規無し(ほぼリピート)」が約 8 割を占める。

「半分程度が新規」、「全体の 2-3 割が新規」はマッチングサイト型利用者で高く、「ほぼ新規無し(ほぼリピート)」はマッチングサイト型利用者で低い。

図表4-16 新規ベビーシッター率(単一回答)(Q5)



2.3. マッチングサイトの利用状況

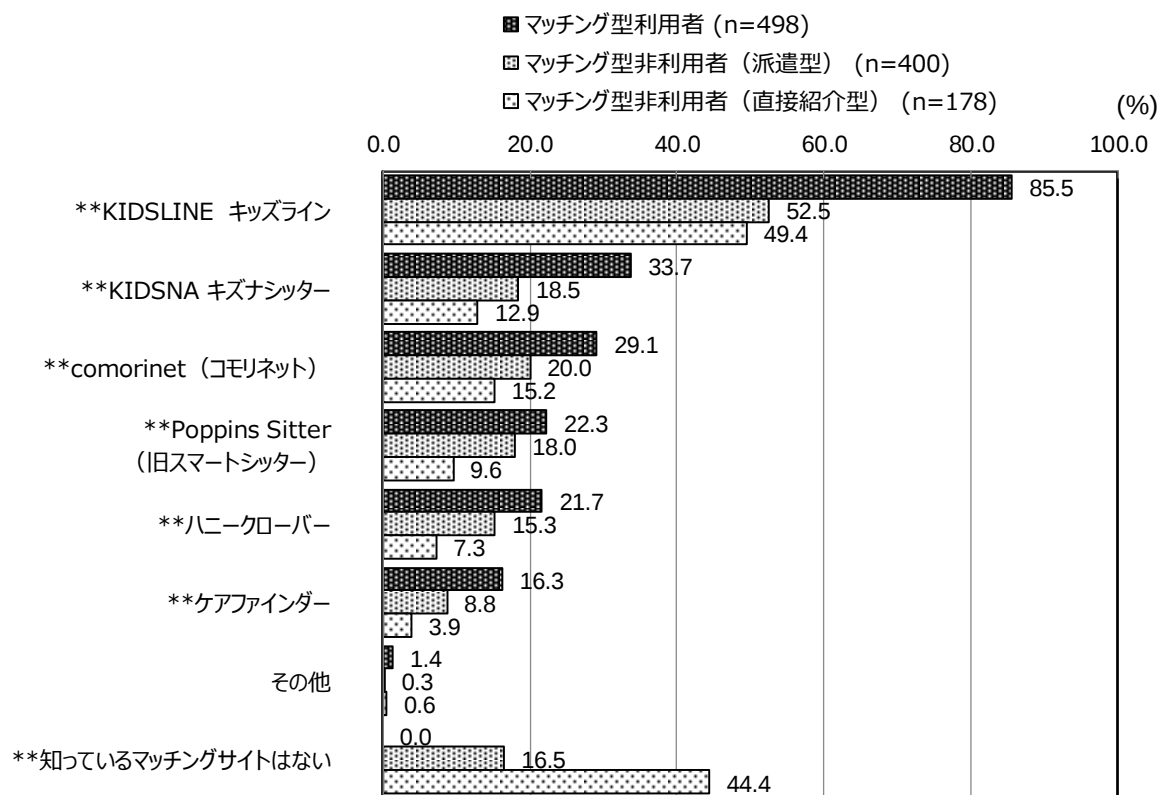
2.3.1. マッチングサイト認知率(Q6)

マッチング型利用者のマッチングサイト認知率は、「キッズライン」が最も高く、「キズナシッター」、「コモリネット」が続く。マッチング型非利用者は、派遣型で約1.5割、直接紹介型で約4.5割が「知っているマッチングサイトはない」と回答。

全てのマッチングサイトで、マッチング型利用者で認知率が高い。「知っているマッチングサイトはない」は、派遣型利用者、直接紹介型利用者で高い。

図表4-17 マッチングサイト認知率(複数回答)(Q6)

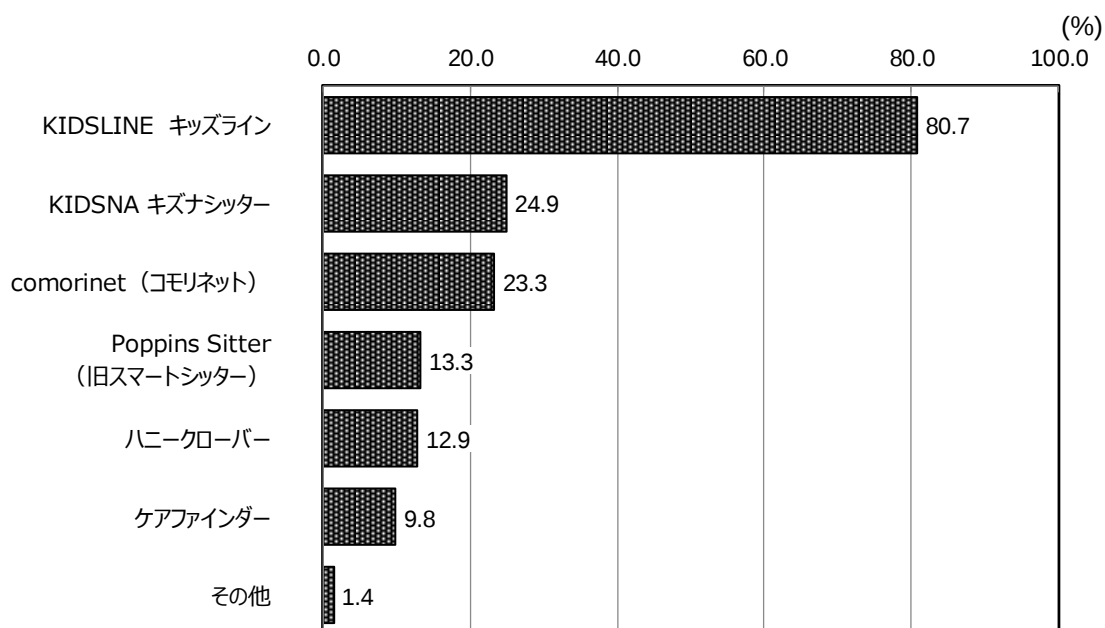
*:P<0.05 **:P<0.01



2.3.2. マッチングサイト利用率(Q7)

マッチング型利用者のマッチングサイト利用率は、「キッズライン」が最も高く、「キズナシッター」、「コモリネット」が僅差で続く。

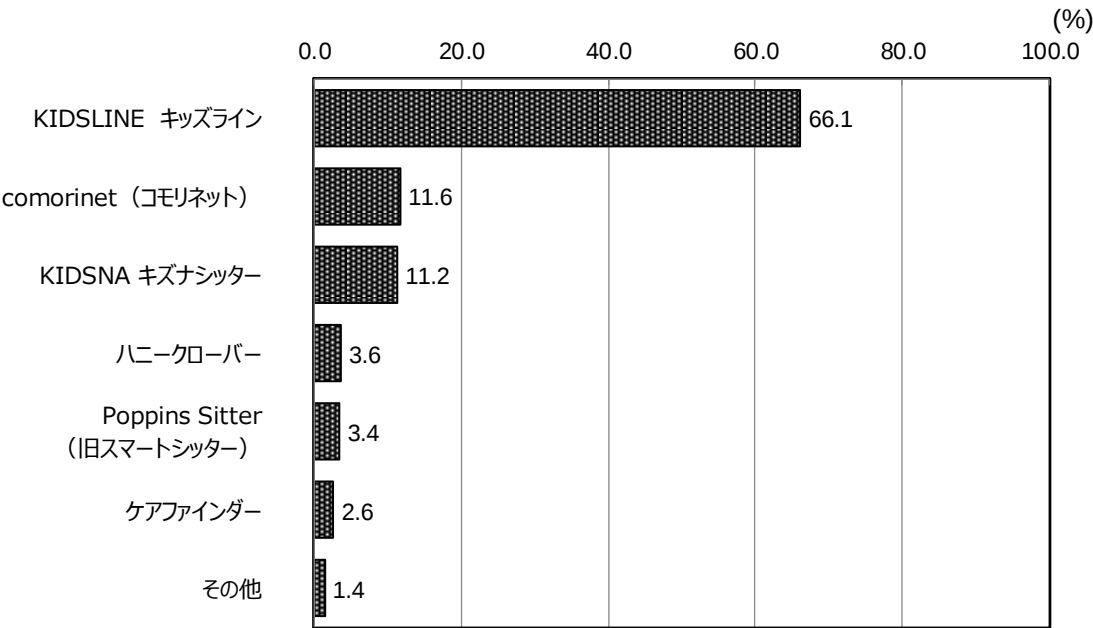
図表4－18 マッチングサイト利用率(複数回答)(Q7)
(マッチング型利用者:n=498)



2.3.3. 過去 5 年間に最もよく利用したマッチングサイト(Q8)

マッチング型利用者の過去 5 年間に最もよく利用したマッチングサイトは、「キッズライン」が最も高く、約 7 割。
「コムリネット」、「キズナシッター」が僅差で続く。

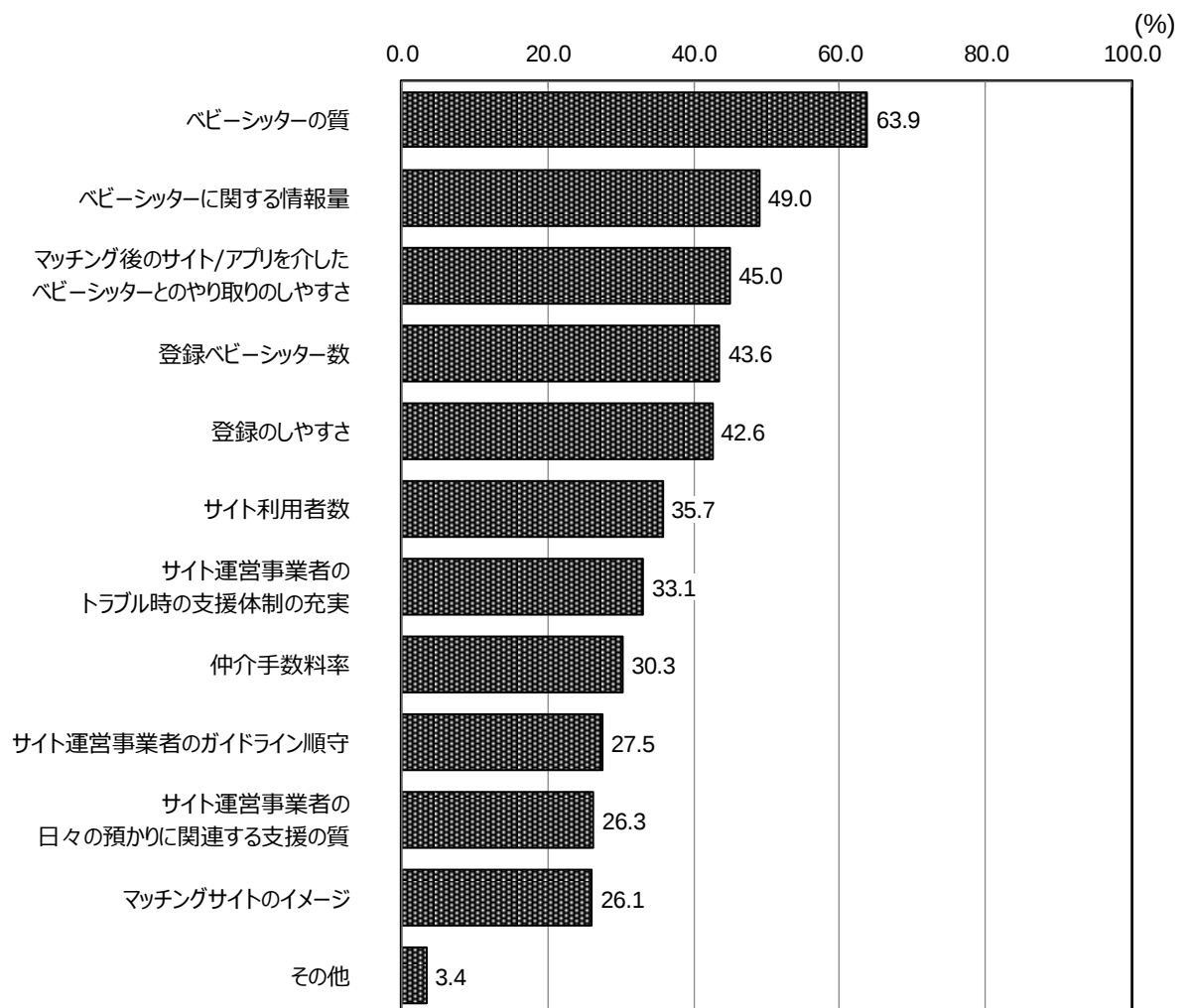
図表4－19 過去 5 年間に最もよく利用したマッチングサイト(単一回答) (Q8)
(マッチング型利用者:n=498)



2.3.4. マッチングサイトを選ぶ際に重視する点(Q9)

マッチング型利用者がマッチングサイトを選ぶ際に重視する点は、「ベビーシッターの質」が最も多く、「ベビーシッターに関する情報量」が続く。「サイト運営事業者のガイドライン遵守」や「サイト運営事業者の日々の預かりに関連する支援の質」、「マッチングサイトのイメージ」は3割未満。

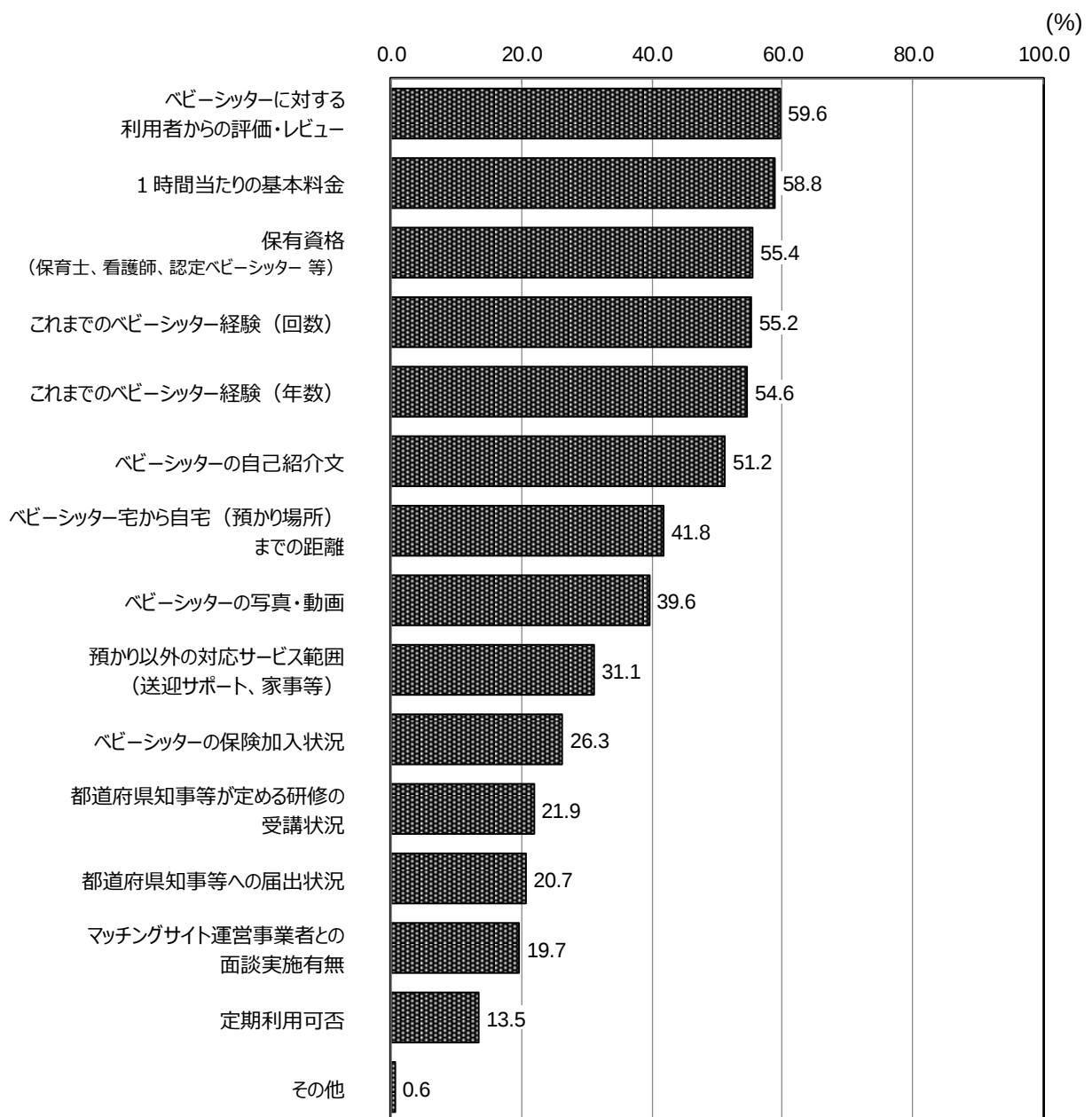
図表4-20 マッチングサイトを選ぶ際に重視する点(複数回答)(Q9)
(マッチング型利用者:n=498)



2.3.5. マッチングサイトでベビーシッターを選ぶ際に重視する点(Q10)

マッチング型利用者がマッチングサイトでベビーシッターを選ぶ際に重視する点は、「ベビーシッターに対する利用者からの評価・レビュー」が最も多く、「1 時間当たりの基本料金」が僅差で続く。「ベビーシッターの保険加入状況」、「都道府県知事等が定める研修の受講状況」、「都道府県知事等への届出状況」、「マッチングサイト運営事業者との面談実施有無」等、ガイドラインに定められている項目群は、2 割前後に留まる。

図表4-21 マッチングサイトでベビーシッターを選ぶ際に重視する点(複数回答)(Q10)
(マッチング型利用者:n=498)



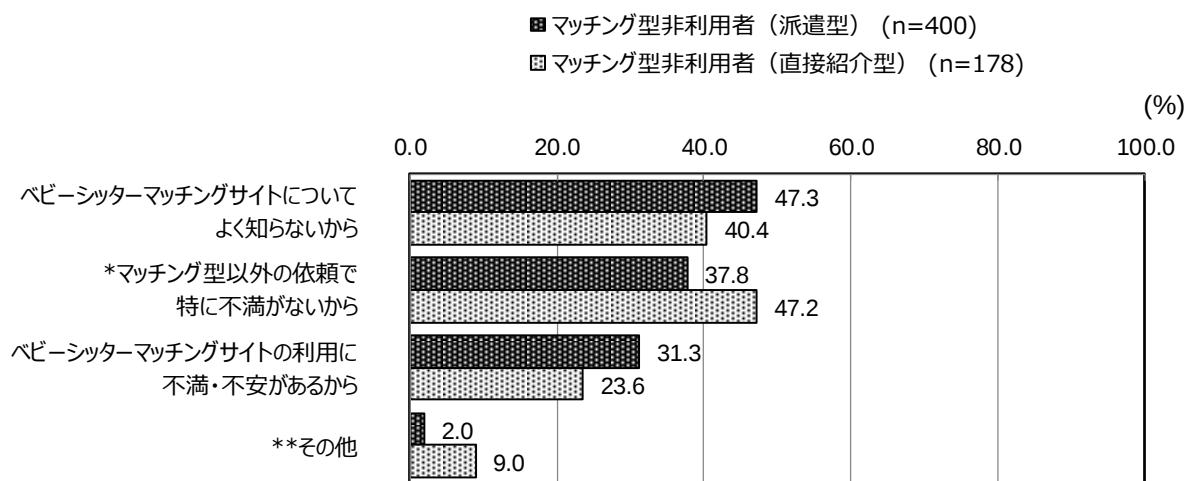
2.3.6. 過去5年間にマッチングサイトを利用していない理由(Q11)

マッチング型非利用者がマッチングサイトを利用していない理由は、派遣型利用者では「マッチングサイトについてよく知らないから」が最も多く、直接紹介型利用者では「マッチング型以外の受託で特に不満がないから」が最も多い。一方、「マッチングサイトの利用に不満・不安があるから」も派遣型で3割、直接紹介型で2割存在。

「マッチング型以外の依頼で特に不満がないから」は、直接紹介型利用者で高く、派遣型利用者で低い。

図表4-22 過去5年間にマッチングサイトを利用していない理由(複数回答)(Q11)

*:P<0.05 **:P<0.01

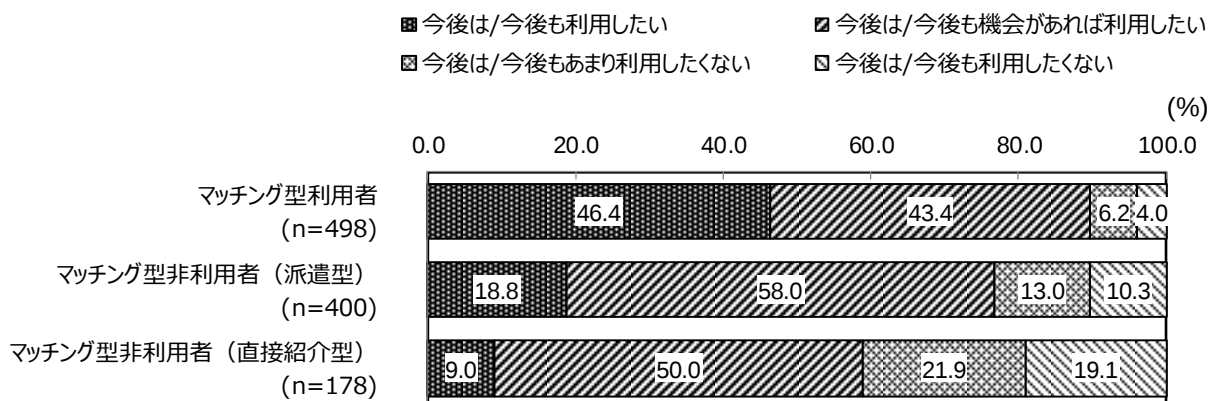


2.3.7. 今後のマッチングサイト利用意向(Q12)

マッチング型利用者の今後のマッチングサイト利用意向は「今後も利用したい」が約5割、「今後も機会があれば利用したい」を含めると約9割が利用意向を示している。一方、マッチング型非利用者においても、派遣型で約8割、直接紹介型で約6割が利用意向を示している。

「今後は/今後も利用したい」はマッチング型利用者で高く、「今後は/今後も機会があれば利用したい」、「今後は/今後もあまり利用したくない」、「今後は/今後も利用したくない」はマッチング型利用者で低い。

図表4-23 今後のマッチングサイト利用意向(単一回答)(Q12)

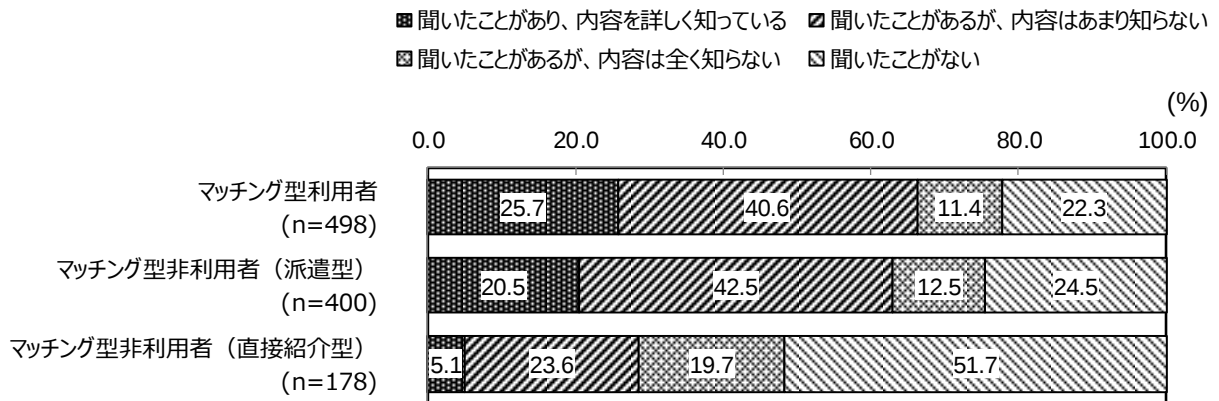


2.3.8. 「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」の認知率(Q13)

マッチング型利用者の「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」の認知率は、「聞いたことがあり、内容を詳しく知っている」人が約 2.5 割に留まる。

「聞いたことがあり、内容を詳しく知っている」はマッチング型利用者で高く、「聞いたことがない」はマッチング型利用者で低い。

図表4-24 「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」の認知率(単一回答)(Q13)

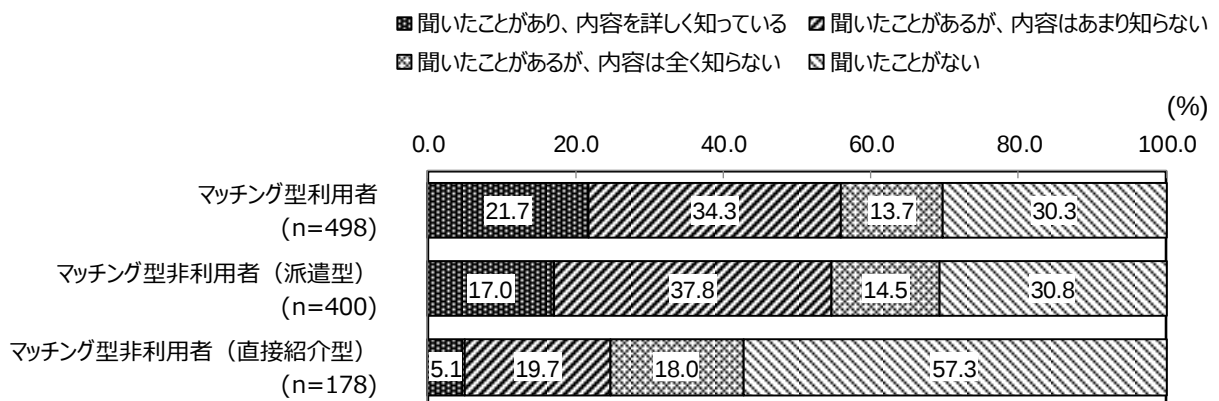


2.3.9. 「ガイドライン適合状況調査サイト」の認知率(Q14)

マッチング型利用者の「ガイドライン適合状況調査サイト」の認知率は、「聞いたことがあり、内容を詳しく知っている」人が約 2 割に留まる。

「聞いたことがあり、内容を詳しく知っている」はマッチング型利用者で高く、「聞いたことがない」はマッチング型利用者で低い。

図表4-25 「ガイドライン適合状況調査サイト」の認知率(単一回答)(Q14)



2.4. マatchingサイト利用における不満/不安

2.4.1. マatchingサイト利用における不満/不安の程度(Q16)

マatching型利用者がマatchingサイト利用において感じている不満/不安は、「登録されているベビーシッターの質にばらつきがあること」が最も多く、「ベビーシッターとして不適切な人が登録されている可能性があること」が続く。「マatchingサイトにベビーシッターに関する知りたい情報が掲載されていないこと」は最も少なくなっている。

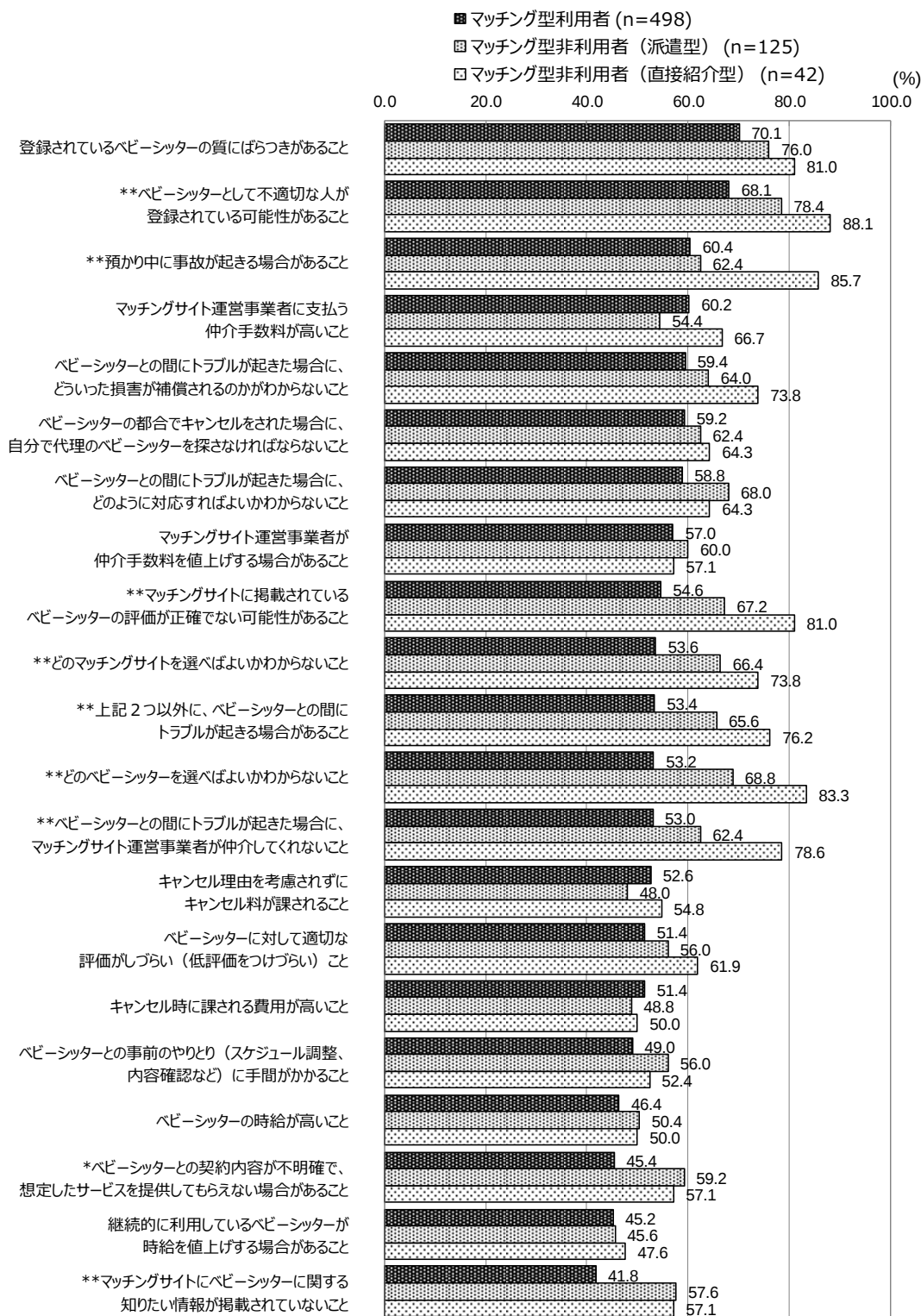
全体として、マatching型利用者のマatchingサイト利用における不満/不安は低い傾向。

図表4-26 マッチングサイト利用における不満/不安の程度(Q16)

「非常に当てはまる」+「まあ当てはまる」

(「マッチング型利用者」または Q11 で「ベビーシッターマッチングサイトの利用に不満・不安があるから」を選択した回答者)

*:P<0.05 **:P<0.01



2.5. 受託型別トラブル状況

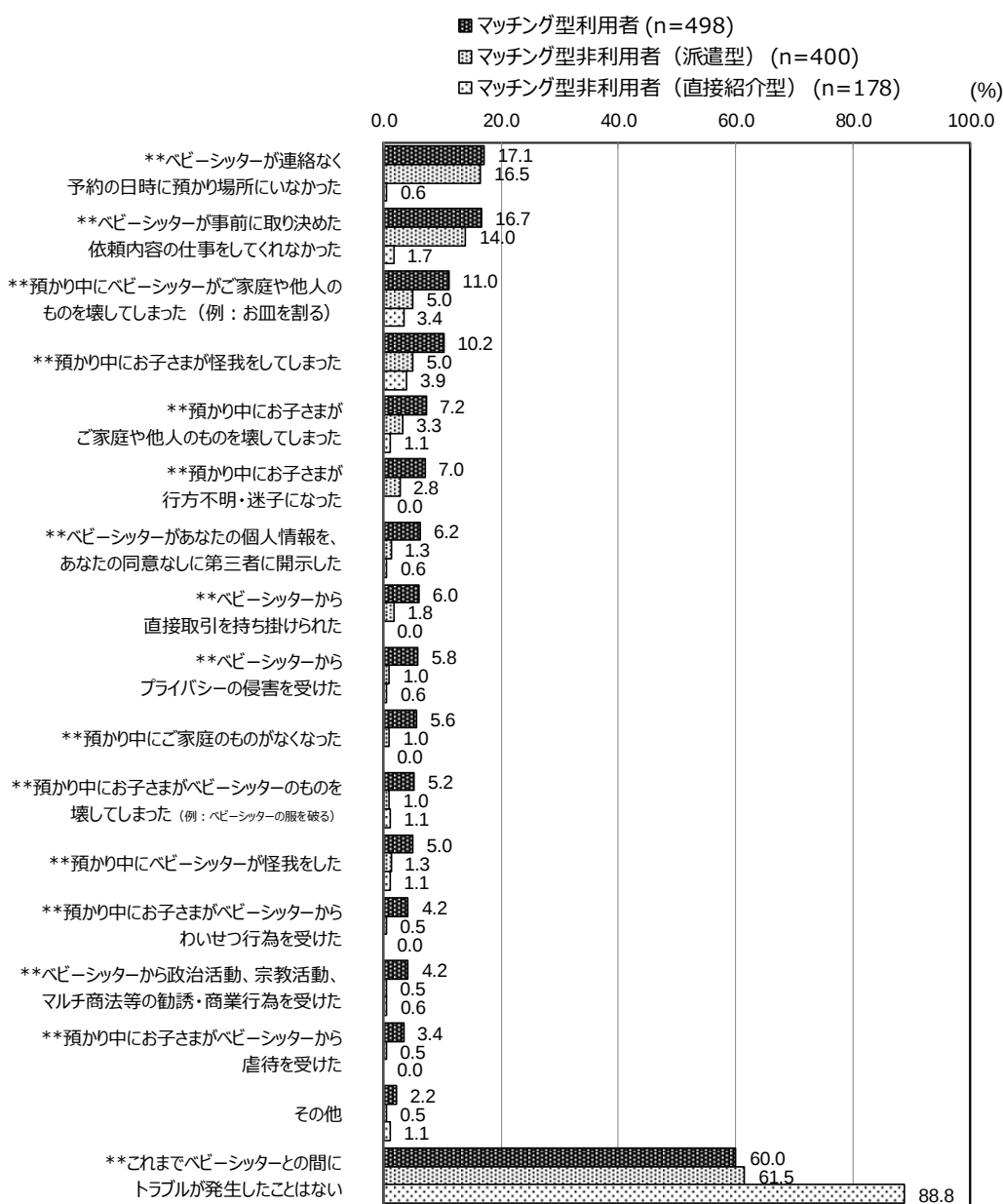
2.5.1. ベビーシッターとの間のトラブル経験(Q17)

マッチング型利用者のベビーシッターとの間のトラブル経験は、「ベビーシッターが連絡なく予約の日時に預かり場所にいなかった」が最も多く、「ベビーシッターが事前に取り決めた依頼内容の仕事をしてくれなかった」が僅差で続く。マッチング型利用者では、「これまでベビーシッターとの間でトラブルが発生したことはない」割合は6割。

その他を除くすべてのトラブル項目で、マッチング型利用者の割合が高い。「これまでベビーシッターとの間でトラブルが発生したことはない」は直接紹介型利用者で割合が高い。

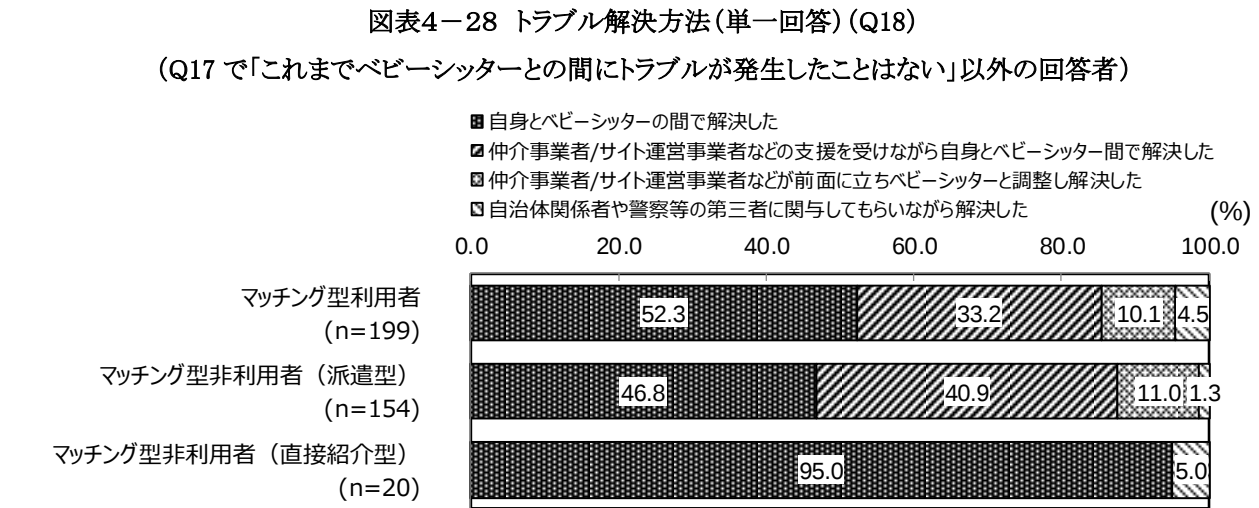
図表4-27 ベビーシッターとの間のトラブル経験(複数回答)(Q17)

*:P<0.05 **:P<0.01



2.5.2. トラブル解決方法(Q18)

マッチング型利用者のトラブル解決方法は、「自身とベビーシッターの間で解決した」が最も多く、「仲介事業者/ サイト運営事業者などの支援を受けながら自身とベビーシッター間で解決した」が続く。

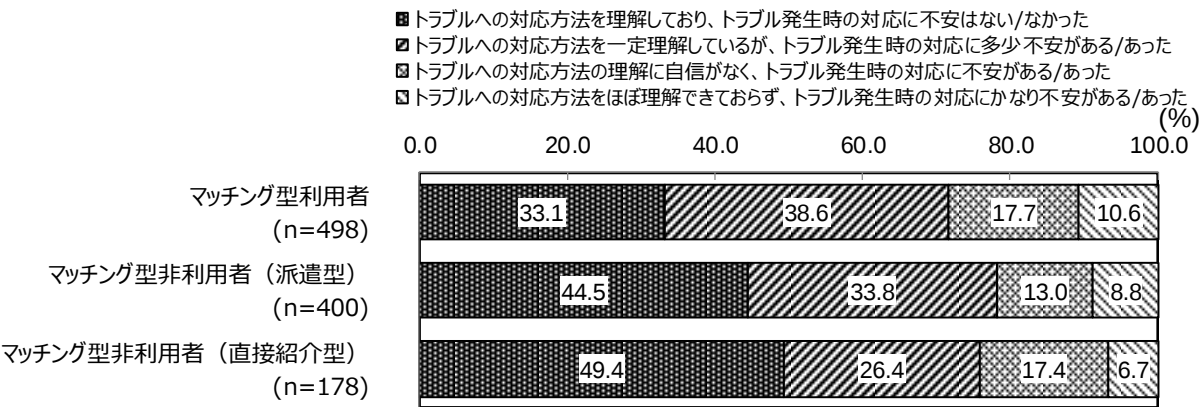


2.5.3. トラブルへの対応方法の理解(Q19)

マッチング型利用者のトラブルへの対応方法の理解は、「トラブルへの対応方法を理解しており、トラブル発生時の対応に不安はない/なかった」が約 3 割を占める。

「トラブルへの対応方法を一定理解しているが、トラブル発生時の対応に多少不安がある/あった」はマッチング型利用者で高く、「トラブルへの対応方法を理解しており、トラブル発生時の対応に不安はない/なかった」はマッチング型利用者で低い。

図表4－29 トラブルへの対応方法の理解(単一回答)(Q19)



第5章 保護者インタビュー調査結果

1. 調査の概要

1.1. 調査の目的

保護者を対象に実施したアンケート調査の結果を踏まえ、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題の深堀を目的として、インタビュー調査を実施した。

1.2. 調査の対象

アンケート調査にて回答を得られた保護者のうち、性別、居住地、年齢、直近利用したマッチング型サイト、自由回答(マッチングサイトを利用するなかで、不満/不安に思っている/思っていたことについて)の内容をもとに、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題に関する深堀が可能と想定される対象者を5名選定し、インタビュー調査を実施した。

インタビュー調査の対象者プロフィールは以下の通りである。

図表5-1 保護者インタビュー 対象者プロフィール

No.	性別	居住地	年齢	直近利用した マッチング型サイト	これまでに利用 したことがある型	利用時期
①	女性	神奈川県	34	キッズライン	マッチング型	2020年10月 ～2021年9月
②	女性	東京都	45	キッズライン	ファミサポ型 マッチング型	2018年10月 ～2020年9月
③	男性	東京都	47	キッズライン	マッチング型	2018年10月 ～2020年9月
④	女性	沖縄県	30	キッズライン	ファミサポ型 マッチング型	2018年10月 ～2020年9月
⑤	男性	東京都	41	キズナシッター	派遣型 ファミサポ型 マッチング型	2020年10月 ～2021年9月

1.3. 調査の方法

オンライン会議を活用し、インタビュー調査を実施した。

1.4. 調査期間

令和3年11月7日(日)～令和3年11月28日(日)である。

2. 結果の概要

インタビュー調査結果のサマリは以下の通りである。(インタビュー内容の詳細については別添資料を参照。)

2.1. (I) マッチングサイトを利用する保護者の現状把握

2.1.1. マッチングサイトを利用した経緯

- 共働きの方の利用が多く、その中でインターネット広告を目にしたことや友人の利用を話に聞いたことがきっかけとなり利用を開始している方が多い。
- 他サービス(ファミサポや派遣型)と比較して対象年齢の幅が広いことや使い勝手が良いことがマッチングサイトを利用する要因となることが多い。

2.1.2. マッチング型サイトの比較、派遣型との比較

- マッチングサイト(キッズライン)では、シッターの男女比は男 1~2:女 8~9 くらいの感覚。
- ファミサポは人数が少ない。お願いしたくても月~金曜日の 1~2 日ずつで 2 人依頼したかったがそうになると 1 人では足りない。
- 派遣型はどのような方が来るかは当日まで分からないが、マッチングサイトは顔写真やプロフィールから自分で選べるので安心感がある。

2.1.3. ベビーシッターの利用シーン

- 結婚式場や、打合せ先近辺のカフェや出張先(親がフリーランスの場合)などで依頼するなど多様なシーンでのニーズがある。

2.2. (Ⅱ)適正なマッチングサイトづくりに向けた課題・課題への対応実態整理

2.2.1. 保育者とのトラブル事例

- 見積もりや待ち合わせ場所の間違い、遅刻、事務手続きやスケジュール管理不十分、子供と一緒に寝てしまっていたことや子供が壁に落書きしてしまったなどの軽微なトラブルが多く、骨折や事故などの大きなトラブルにあった方はいなかった。
- リピートしていた方が逮捕されて利用できなくなった。逮捕者が出た場合、運営事業者からの保護者への連絡はなく、後日ネットニュースで知ることになった。

2.2.2. 保育者の質

- 問題がある方が多いということはないが、事務手続きの不備、勤務態度が悪いなどある。

2.2.3. トラブルを防ぐための対応/マッチングサイトのトラブル発生時のサポート

- 日常的にカメラ設置を推奨(購入は保護者負担)されているため、必要と感じた場合のみ設置する。ある程度信頼関係が築ければ使用しない。
- 基本的には当人同士で解決する。大きなトラブル(骨折や事故、大きな家具などの物損など)には運営事業者も関与する。

2.2.4. 改善点/課題点

- 主要都市部で利用する際には登録シッター数は多く依頼に困ることはないが、地方になると登録シッター数は少なく依頼が難しい。
- 子供が熱を出した際の依頼は直前になることが多いが、そうになると予約が埋まり依頼できないことが多くある。
- ベビーシッターというシステムがあまり認知されていないと感じるため、保護者への情報が入りやすい環境になるよう行政に対応していただきたい。

2.2.5. 必要な支援・制度

- 働いていない人も疲れた時に頼めるシッターサービスに国から補助が出ればいい。子育てのリフレッシュにも使用できるようになれば良い。
- 基本的に新しい土地で、知り合いもない場合は、自分で情報を仕入れるしか保育サービスを知るきっかけがないため、民間、行政の子育てに関する支援メニューの一覧をまとめたサイト等があると嬉しい。あるのであれば適切な告知方法を検討いただきたい。実態として、困っている時に住んでいる地域の役所に電話しても、複数の課をたらいまわしにされる。連携もできていない。
- 送り迎えの短時間(30分単位)での依頼もできるようになると良い。大体1時間～2時間(時給に合わせる形の)依頼になる。
- 個人事業主・フリーランスにとってもベビーシッターや保育所を利用しやすくするなど、保育環境の整備をしていただきたい。出張時に、現地の保育園に一時預かりしていただけるような制度、フリーランスとしての活動を後押ししていただけるような制度(条件を設けて、期間限定(3か月)で預かりをしてもらえるサービスなど)があると良い

第 6 章 マッチングサイト運営事業者アンケート調査結果

1. 調査の概要

1.1. 調査の目的

マッチング型ベビーシッターの利用にかかる基礎的データの収集、および、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題整理を目的として、マッチングサイト運営事業者を対象にアンケート調査を実施した。

1.2. 調査の対象

ベビーシッターマッチングサイトを運営している事業者 22 社(一部マッチング型派遣事業者を含む)を対象とする。

1.3. 調査の方法

配布、回収とも、メールによるアンケート調査を実施した。

1.4. 調査期間

調査期間は、令和 3 年 10 月 22 日～令和 3 年 12 月 22 日である。

1.5. 回収状況

本調査の回収状況は、マッチングサイト運営事業者 8 社とマッチング型派遣事業者 1 社の合計 9 社(回収率: 40.9%)である。

2. 結果の概要

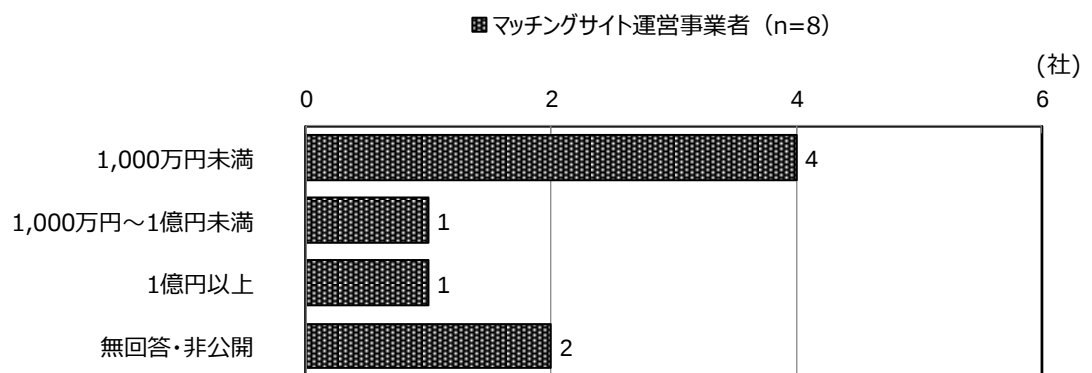
本調査結果は、マッチングサイト運営事業者 8 社について記載する。

2.1. マッチングサイトについて

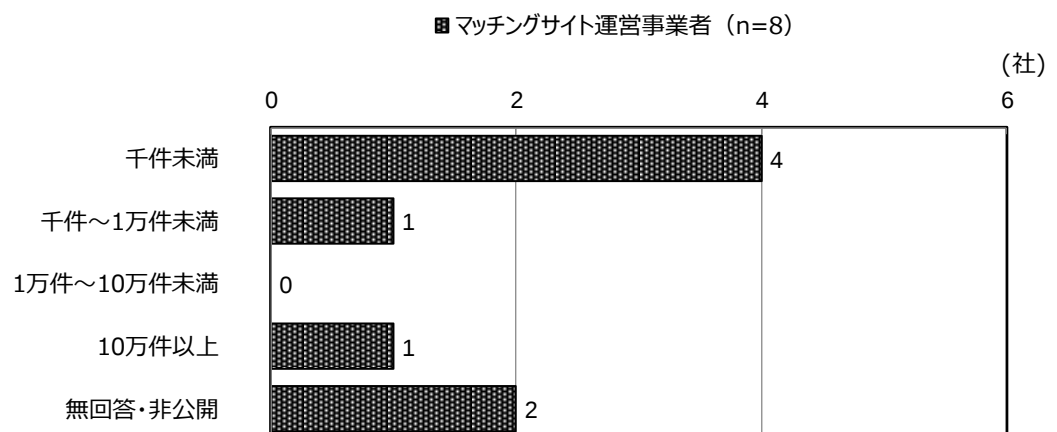
2.1.1. 売上高・マッチング件数 (Q1)

マッチングサイト運営事業者の 2020 年の売上高は、「1,000 万円未満」(4 社)が最も多く、「1,000 万円～1 億円未満」(1 社)、「1 億円以上」(1 社)と続く。また、マッチングサイト運営事業者の 2020 年のマッチング件数は、「千件未満」(4 社)が最も多く、「千件～1 万件未満」(1 社)、「10 万件以上」(1 社)と続く。

図表6－1 2020 年 売上高(数値記述) (Q1)



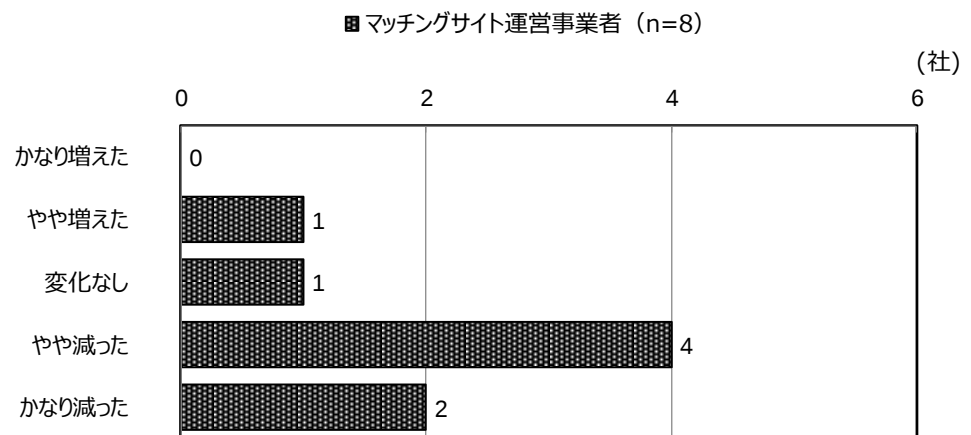
図表6－2 2020 年 マッチング件数(数値記述) (Q1)



2.1.2. 新型コロナウイルス感染症の影響(Q2)

マッチングサイト運営事業者の事業に対する新型コロナウイルス感染症の影響は、「やや減った」(4社)が最も多く、「かなり減った」(2社)と続く。

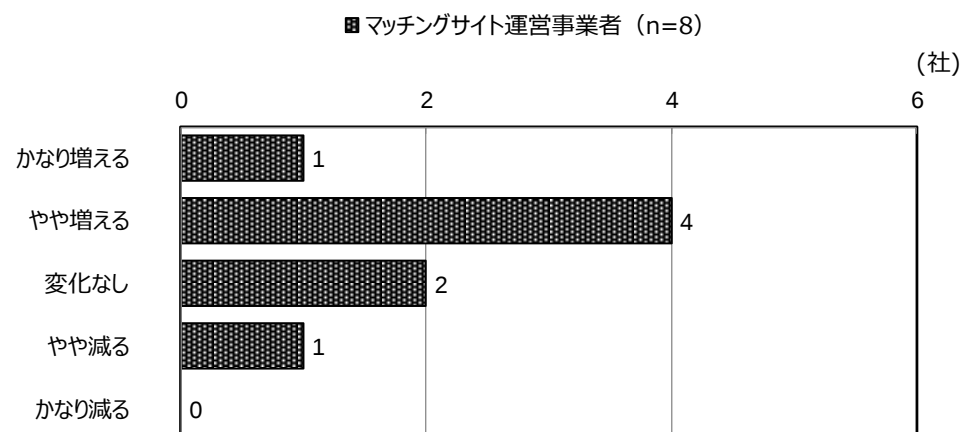
図表6-3 新型コロナウイルス感染症の影響(単一回答)(Q2)



2.1.3. 新型コロナウイルス感染症収束後の見通し(Q3)

マッチングサイト運営事業者の事業に関する新型コロナウイルス感染症収束後の見通しは、「やや増える」(4社)が最も多く、「変化なし」(2社)と続く。

図表6-4 新型コロナウイルス感染症収束後の見通し(単一回答)(Q3)



2.1.4. 新型コロナウイルス感染症関連での困りごと(Q4)

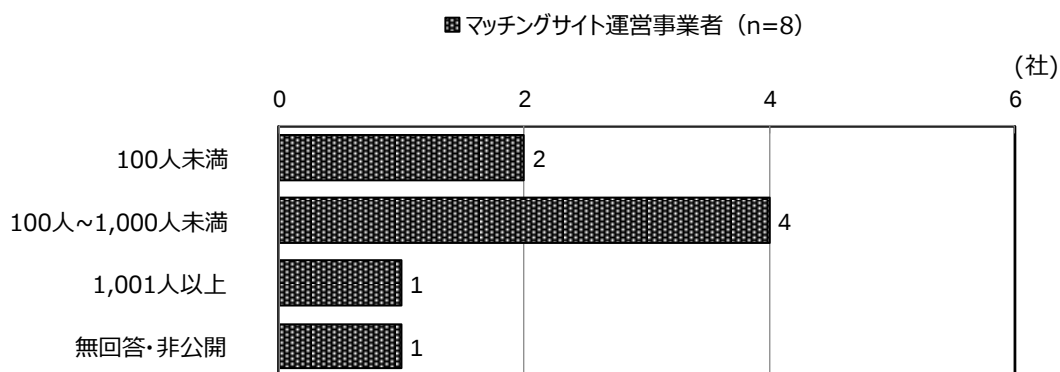
新型コロナウイルス感染症関連での困りごととしては、新型コロナの影響で新たな人と会うことや他人を家にいれることに対する抵抗感が強くなったことや、コロナ禍の入国規制により訪日外国人の利用者が激減した、といったことなどが挙げられている。

2.2. マatchingサイト登録ベビーシッターについて

2.2.1. 登録ベビーシッター数と保有資格(Q5)

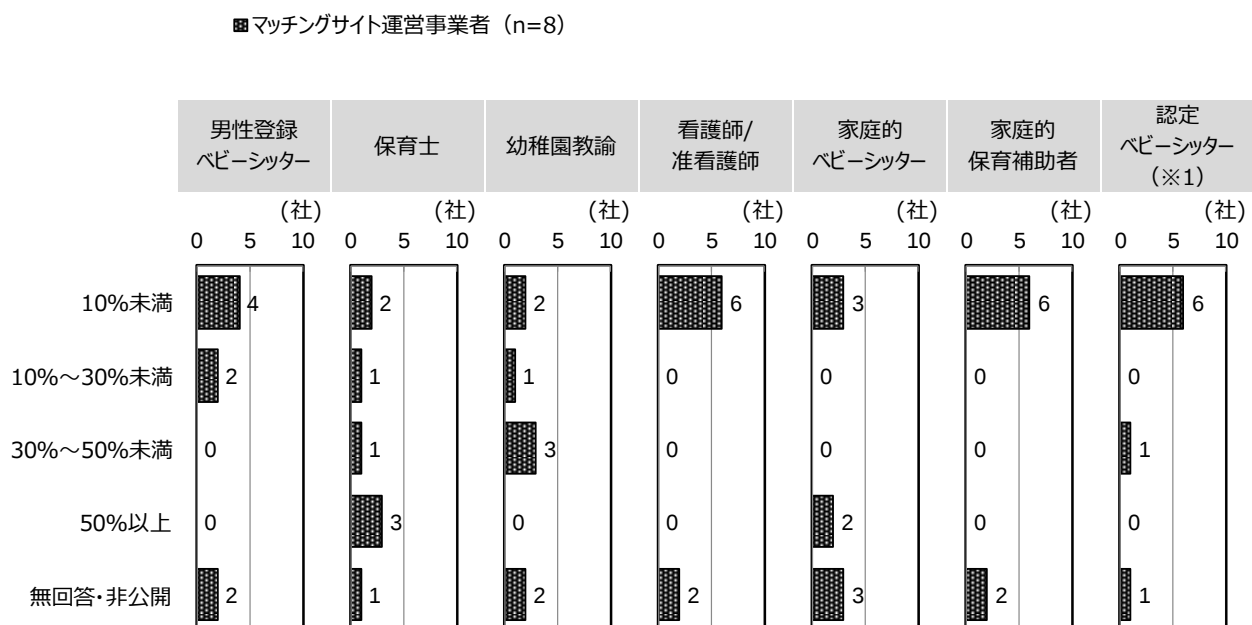
登録ベビーシッター数は、「100 人～1,000 人未満」(4 社)が最も多く、「100 人未満」(2 社)、「1,001 人以上」(1 社)と続く。

図表6-5 登録ベビーシッター数(数値記述)(Q5)



ベビーシッター登録者の保有資格について、「保育士」は、登録者全体の「50%以上」が保有していると回答した事業者が 3 社である。「幼稚園教諭」は、登録者全体の「30%～50%未満」が保有していると回答した事業者が 3 社である。一方、「看護師／准看護師」、「家庭的保育補助者」、「認定ベビーシッター」については、登録者全体の「10%未満」と回答した事業者が 6 社に上る。

図表6-6 保有資格(数値記述)(Q5)

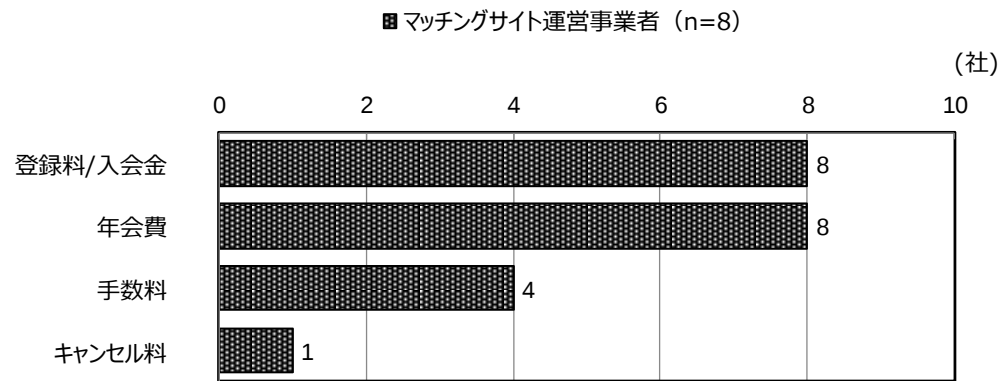


(※1) 公益社団法人全国保育サービス協会

2.2.2. ベビーシッターのマッチングサイト利用にかかる費用(Q6)

ベビーシッターがベビーシッターマッチングサイトを利用する際にかかる費用として、回答 8 社全てが「登録料／入会金」、「年会費」をあげている。「手数料」については 4 社が必要としているが、「キャンセル料」が必要な事業者は 1 社にとどまっている。

図表6－7 ベビーシッターのマッチングサイト利用にかかる費用(複数回答)(Q6)



2.2.3. ベビーシッターに提出を求める書類と確認方法(Q7)

ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、ベビーシッターのマッチングサイトへの登録の際には、以下の書類の提出を求めることとしている。

3 マッチングサイト運営者が遵守すべき事項

(1) 保育者のマッチングサイトへの登録

① 保育者のマッチングサイトへの登録は、児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号。以下「法」という。）第 59 条の 2 により都道府県知事、指定都市市長、中核市長及び児童相談所設置市長（以下「都道府県知事等」という。）に届出を行った者に限るようにすること。そのため、マッチングサイト運営者は、保育者の登録を受け付ける際に、都道府県知事等への届出を証明する書類の提出を求めること。

（後略）

② 加えて、保育者の登録を受け付ける際に、以下の書類の提出を求めること。

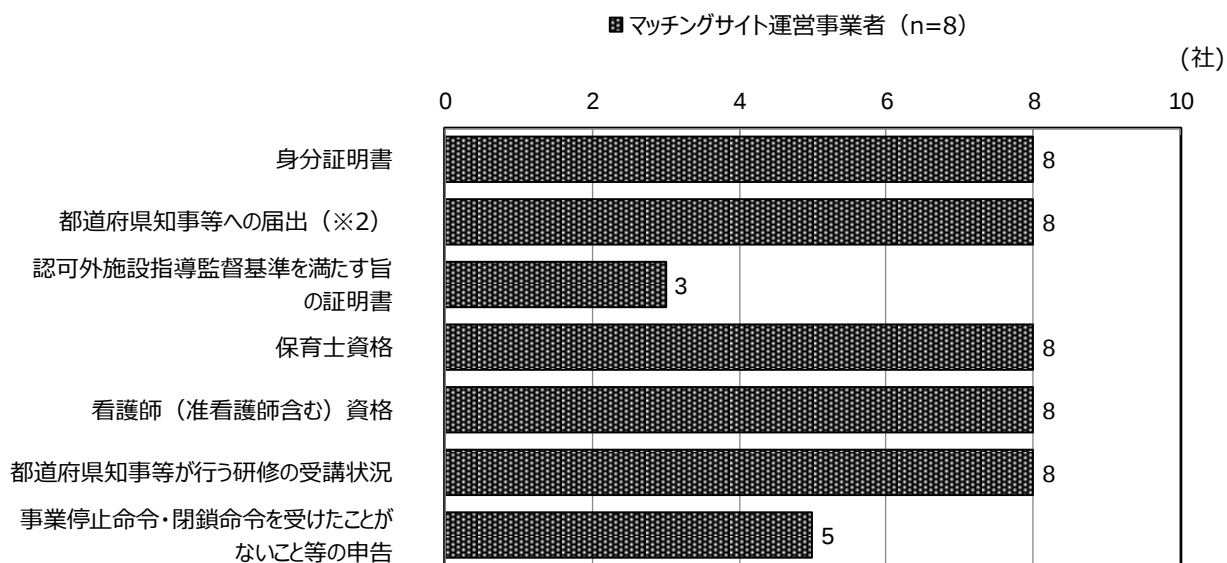
- 保育士又は看護師（准看護師を含む。）（以下「有資格者」という。）については、保育士登録証の写し等の資格が確認できる書類。都道府県知事等が行う研修（都道府県知事等がこれと同等以上のものと認める市町村長その他の機関が行う研修を含む。以下同じ。）を修了した者については、それを証明する書類
- 身分証明書
- 事業停止命令・閉鎖命令（以下「事業停止命令等」という。）を受けたことがないこと等を申告する書類

「身分証明書」、「都道府県知事等への届出」、「保育士資格」、「看護師（准看護師含む）資格」、「都道府県知事等が行う研修の受講状況」については、全回答事業者がいずれも提出を求めていると回答をしている。一方で、「事業停止命令を受けたことがないこと等の申告」については、提出を求めている事業者が 5 社にとどまっている。「事業停止命令を受けたことがないこと等の申告」の提出を求めている理由としては、都道府県知事への届出のときに、誓約書の記入が必要なためが挙げられている。

ガイドラインには定められていないものの、「認可外施設指導監督基準を満たす旨の証明書」の提出について尋ねたところ、提出を求めている事業者は 3 社にとどまっている。

各種証明書類の確認方法としては、多くの事業者で、ホームページのマイページ機能で写真をアップロードする、写真をメールで提出する、といった方法を挙げている。「事業停止命令を受けたことがないこと等の申告」としては、犯罪歴がなく、反社会的勢力でない旨の申告が挙げられている。

図表6-8 ベビーシッターに提出を求める書類(複数回答) (Q7)



(※2)児童福祉法(昭和 22 年法律第 164 号)第 59 条の2に基づく
都道府県知事、指定都市市長、中核市市長及び児童相談所設置市市長への届出

2.2.4. 新規登録ベビーシッターが都道府県知事等への届出を行っていないことを把握した場合の対応(Q8)
ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、以下を定めている。

(一部再掲)

3 マッチングサイト運営者が遵守すべき事項

(1) 保育者のマッチングサイトへの登録

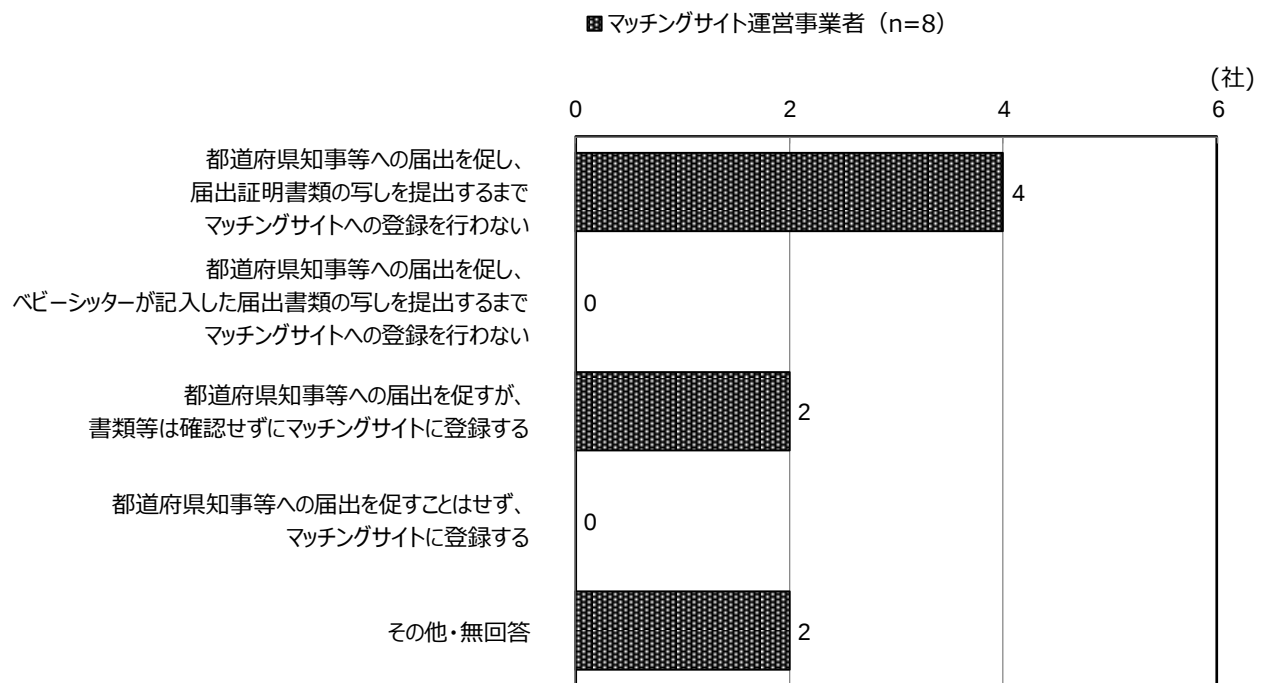
① 保育者のマッチングサイトへの登録は、児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号。以下「法」という。）第 59 条の 2 により都道府県知事、指定都市市長、中核市長及び児童相談所設置市長（以下「都道府県知事等」という。）に届出を行った者に限るようにすること。そのため、マッチングサイト運営者は、保育者の登録を受け付ける際に、都道府県知事等への届出を証明する書類の提出を求めること。

（注）都道府県知事等への届出を証明する書類の確認に当たっては、都道府県等が発行した受領証、都道府県等の受領印が押された届出書の写し、都道府県等ホームページ等における認可外の居宅訪問型保育事業者として掲載された画面等により確認を行うこと。都道府県等への届出を行っていない者を把握した場合には、届出を促すとともに、マッチングサイトへの登録を行わないこと。

新規登録ベビーシッターが都道府県知事等への届出を行っていないことを把握した場合の対応としては、「都道府県知事等への届出を促し、届出証明書類の写しを提出するまでマッチングサイトへの登録を行わない」(4 社)が最も多く、「都道府県知事等への届出を促すが、書類等は確認せずにマッチングサイトに登録する」(2 社)と続く。

ガイドラインでは、「都道府県等への届出を行っていない者を把握した場合には、届出を促すとともに、マッチングサイトへの登録を行わないこと」、とされているものの、届出を促すにとどまり、書類等の確認までは十分に行わずに登録を行っている事業者が一定割合存在している。

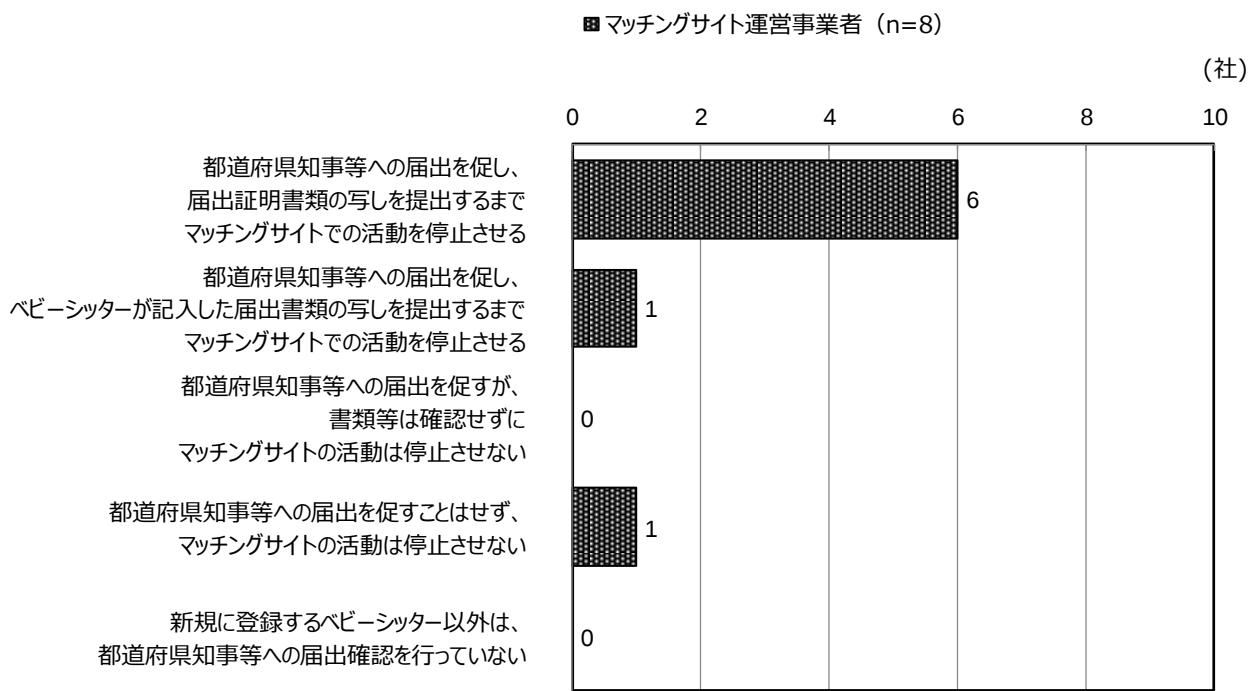
図表6-9 新規登録ベビーシッターが都道府県知事等への届出を行っていないことを把握した場合の対応(単一回答)(Q8)



2.2.5. 既存登録ベビーシッターが都道府県知事等への届出を行っていないことを把握した場合の対応(Q9)

ガイドラインには定めていないものの、既存登録ベビーシッターが都道府県知事等への届出を行っていないことを把握した場合の対応を尋ねたところ、「都道府県知事等への届出を促し、届出証明書類の写しを提出するまでマッチングサイトでの活動を停止させる」(6 社)が最も多く、「都道府県知事等への届出を促し、ベビーシッターが記入した届出書類の写しを提出するまでマッチングサイトでの活動を停止させる」(1 社)、「都道府県知事等への届出を促すが、書類等は確認せずにマッチングサイトの活動は停止させない」(0 社)、「都道府県知事等への届出を促すことはせず、マッチングサイトの活動は停止させない」(1 社)と続く。

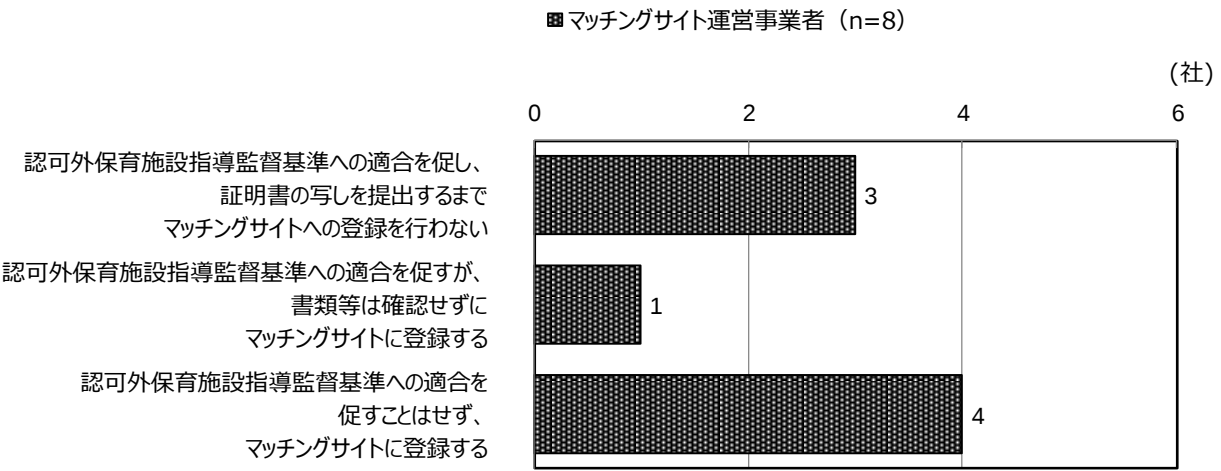
図表6－10 既存登録ベビーシッターが都道府県知事等への届出を行っていないことを把握した場合の対応(単一回答)(Q9)



2.2.6. 新規登録ベビーシッターが認可外施設指導監督基準を満たす旨の証明書を交付されていないことを把握した場合の対応(Q10)

ガイドラインには定めはないが、新規登録ベビーシッターが認可外施設指導監督基準を満たす旨の証明書を交付されてないことを把握した場合の対応を尋ねたところ、「認可外保育施設指導監督基準への適合を促すことはせず、マッチングサイトに登録する」(4 社)が最も多く、「認可外保育施設指導監督基準への適合を促し、証明書の写しを提出するまでマッチングサイトへの登録を行わない」(3 社)と続く。

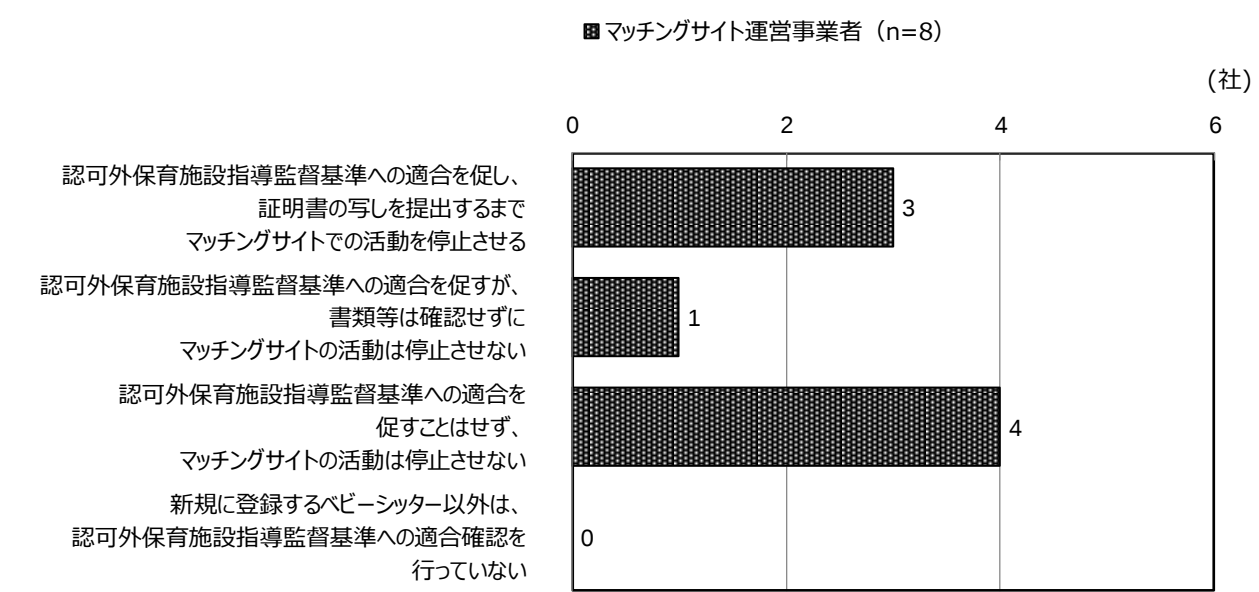
図表6－11 新規登録ベビーシッターが証明書を交付されていないことを把握した場合の対応(単一回答)(Q10)



2.2.7. 既存登録ベビーシッターが認可外施設指導監督基準を満たす旨の証明書を交付されていないことを把握した場合の対応(Q11)

ガイドラインには定めはないが、既存登録ベビーシッターが認可外施設指導監督基準を満たす旨の証明書を交付されていないことを把握した場合の対応を尋ねたところ、「認可外保育施設指導監督基準への適合を促すことはせず、マッチングサイトの活動は停止させない」(4 社)が最も多く、「認可外保育施設指導監督基準への適合を促し、証明書の写しを提出するまでマッチングサイトでの活動を停止させる」(3 社)と続く。

図表6－12 既存登録ベビーシッターが証明書を交付されていないことを把握した場合の対応(単一回答)(Q11)



2.2.8. ベビーシッター登録時の面談方法(Q12)

ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、以下を定めている。

3 マatchingサイト運営者が遵守すべき事項

(1) 保育者のMatchingサイトへの登録

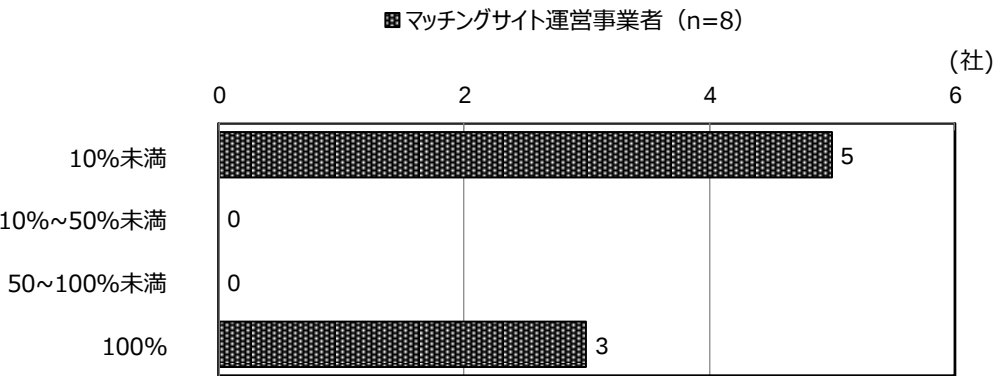
④ 保護者に対して保育者に関する正確かつ十分な情報を提供する観点から、登録前にMatchingサイト運営者が保育者と面談等を行い、保育者としての適性等の確認を行うこと。面談等の結果、保育者として不適当と判断した場合には、Matchingサイトへの登録を行わないこと。また、保育者に対して活動状況等に係る定期的な報告聴取や面談等を行うことにより、登録後も保育者の状況を確認すること。

(注) 面談等については、原則として、直接会って行うこと。直接会うことができない場合には、インターネット等を活用し、少なくとも保育者の顔を確認し面談等を行うこと。

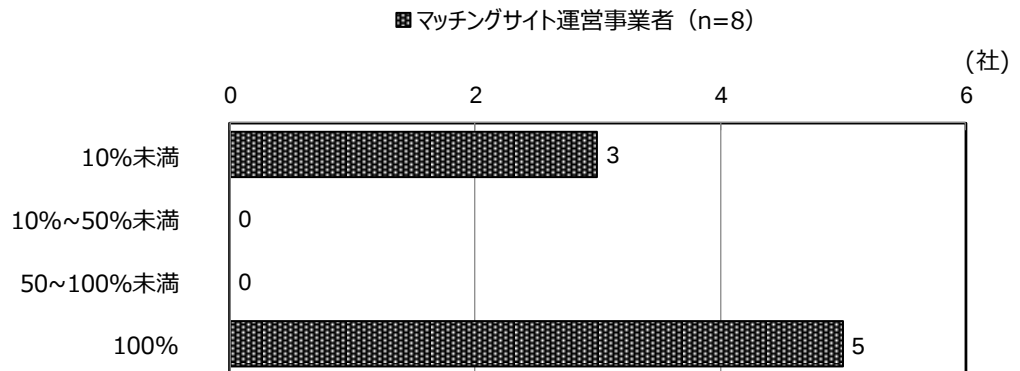
Matchingサイト運営事業者が行うベビーシッター登録時の面談方法として、「対面での面談」の割合は面談全体の「10%未満」(5 社)が最も多い。ただし、「対面での面談」及び「インターネット等を活用して、対面ではないが顔を確認できる状態での面談」まで含めると、「100%」実施している事業者が5社に上る。

なお、一部の事業者では「登録時は面談を実施していない」、あるいは、「電話等、顔を確認できない状態での面談」を実施していると回答しているが、社会貢献的な側面として実施している事業者や、コロナの影響等で事業としてほとんど稼働をしていない事業者に限定をされている。

図表6-13 ベビーシッター登録時の面談方法(数値記述) (Q12)
＜対面での面談＞



< 対面での面談+顔を確認できる状態での面談 >



2.2.9. ベビーシッター登録時の面談担当者、面談時の留意点、必ず質問する項目 等 (Q13)

ベビーシッターの面談担当者には、代表、小学校教諭、チャイルド minder 資格保有者、ベビーシッター経験者 (年数は事業者によって、4 年以上、10 年以上と様々である)、子育て経験者、担当部署の正社員・アルバイトなどを配置している。

面談時の留意点、必ず質問する項目としては、保育の経験やスキル、知識、保有資格、動機、犯罪歴、犯罪につながる可能性のある性的嗜好がないこと、メンタルヘルスの安定度、コミュニケーション能力、男性は必ず面談を実施することなどが挙げられている。

2.2.10. 登録見送り件数(Q14)

ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、以下を定めている。

(再掲)

3 マatchingサイト運営者が遵守すべき事項

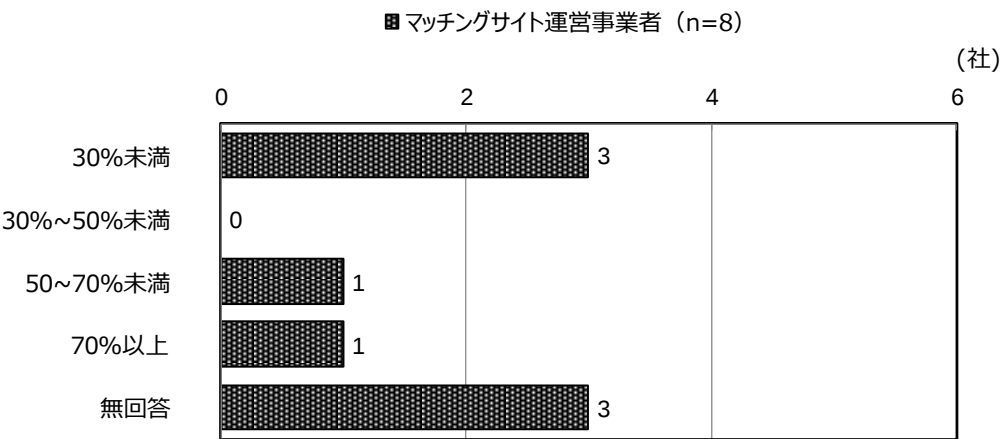
(1) 保育者のMatchingサイトへの登録

④ 保護者に対して保育者に関する正確かつ十分な情報を提供する観点から、登録前にMatchingサイト運営者が保育者と面談等を行い、保育者としての適性等の確認を行うこと。面談等の結果、保育者として不適当と判断した場合には、Matchingサイトへの登録を行わないこと。また、保育者に対して活動状況等に係る定期的な報告聴取や面談等を行うことにより、登録後も保育者の状況を確認すること。

(注) 面談等については、原則として、直接会って行うこと。直接会うことができない場合には、インターネット等を活用し、少なくとも保育者の顔を確認し面談等を行うこと。

Matchingサイト登録時に面談をし、不適格として登録を見送る件数は、登録希望者全体の「30%未満」(3 社)と回答した事業者が最も多く、「50%～70%未満」(1 社)、「70%以上」(1 社)と続く。

図表6－14 登録見送り件数(数値記述)(Q14)



2.2.11. 研修受講の働きかけ(Q15)

ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、以下を定めている。

3 マatchingサイト運営者が遵守すべき事項

(3) 研修の受講

有資格者を除く保育者が、認可外保育施設指導監督基準において定める「都道府県知事等が行う研修」を修了していない場合には、保育の提供を行う前に、当該研修を修了させること。

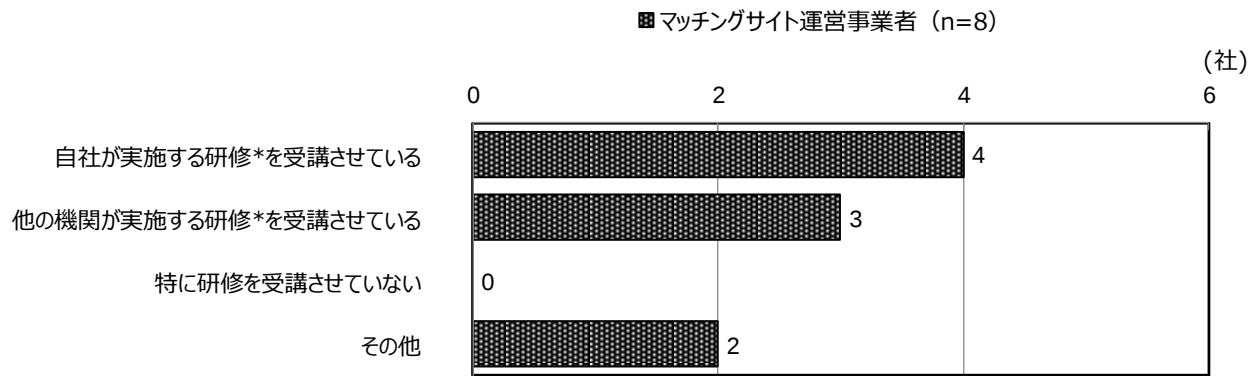
また、1対1で保育を行うベビーシッターとして必要な知見、特に緊急時の対応や子どもの権利を侵害しない配慮などに関する独自の研修をマッチングサイト運営者として実施、又は他の機関が実施する独自の研修を、有資格者を含めた保育者に受講させることが望ましい。

(後略)

受講の働きかけを行っている研修として、有資格者のベビーシッターに対しては、「自社が実施する研修を受講させている」(4 社)が最も多く、「他の機関が実施する研修を受講させている」(3 社)と続く。「特に研修を受講させていない」と回答した事業者はなかった。

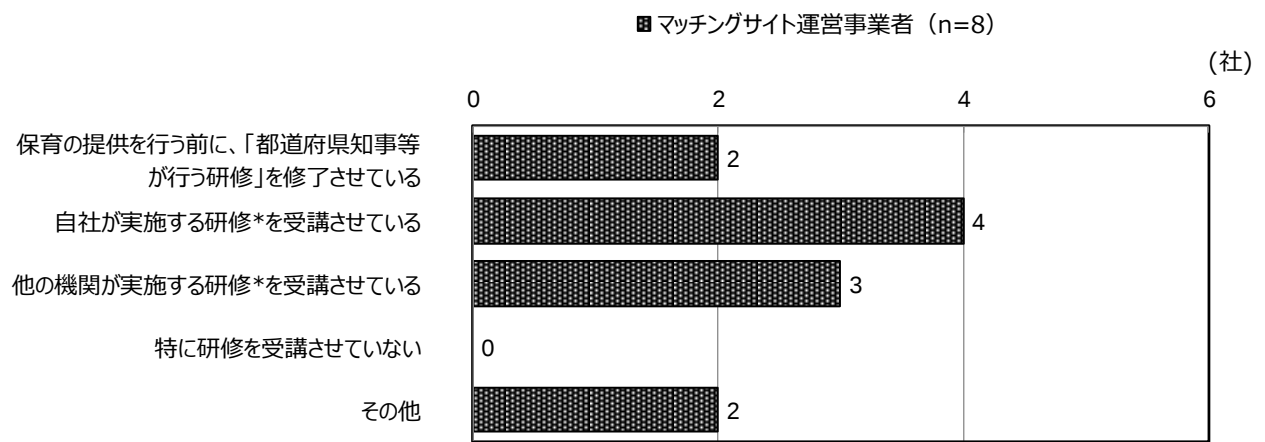
有資格者以外のベビーシッターに対しても、「自社が実施する研修を受講させている」(4 社)が最も多く、「他の機関が実施する研修を受講させている」(4 社)と続く。「特に研修を受講させていない」と回答した事業者はなかったものの、ガイドラインに定められている「保育の提供を行う前に、「都道府県知事等が行う研修」を修了させている」と回答した事業者は2社に留まる。

図表6－15 研修受講の働きかけ(複数回答)(Q15)
<有資格者>



*1対1で保育を行うベビーシッターとして必要な知見に関する特に緊急時の対応や子どもの権利を侵害しない配慮を内容とする独自の研修

<有資格者以外>



*1対1で保育を行うベビーシッターとして必要な知見に関する特に緊急時の対応や子どもの権利を侵害しない配慮を内容とする独自の研修

2.2.12. 登録後のベビーシッターに対するフォロー(Q16)

ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、以下を定めている。

(一部再掲)

3 マatchingサイト運営者が遵守すべき事項

(1) 保育者のマッチングサイトへの登録

③ マatchingサイト運営者は一定期間ごとに保育者の研修の受講状況等について、確認すること。

④ 保護者に対して保育者に関する正確かつ十分な情報を提供する観点から、登録前にマッチングサイト運営者が保育者と面談等を行い、保育者としての適性等の確認を行うこと。面談等の結果、保育者として不適当と判断した場合には、マッチングサイトへの登録を行わないこと。また、保育者に対して活動状況等に係る定期的な報告聴取や面談等を行うことにより、登録後も保育者の状況を確認すること。

(注) 面談等については、原則として、直接会って行うこと。直接会うことができない場合には、インターネット等を活用し、少なくとも保育者の顔を確認し面談等を行うこと。

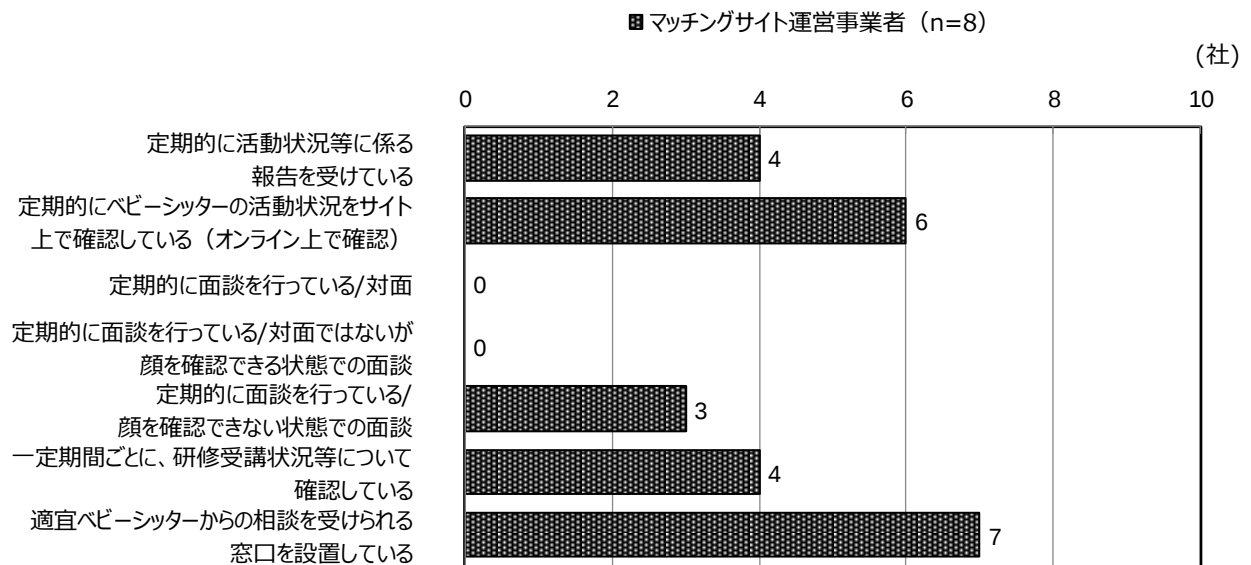
(4) 相談窓口の設置

不満や疑問点が生じた場合に、保育者及び保護者双方から相談を受ける窓口を設け、相談を受け付ける体制を整えるとともに、事案の内容に応じて(5)のような対応をとること。

マッチングサイト運営事業者の登録後のベビーシッターに対するフォローとしては、「適宜ベビーシッターからの相談を受けられる窓口を設置している」(7社)が最も多く、「定期的にベビーシッターの活動状況をサイト上で確認している(オンライン上で確認)」(6社)、「定期的に活動状況等に係る報告を受けている」(4社)、「一定期間ごとに、研修受講状況等について確認している」(4社)が続く。

ガイドラインでは、保育者の状況を確認する方法として定期的な報告の他に、面談等を行うことが定められている。この面談等については、「原則として、直接会って行うこと。直接会うことができない場合には、インターネット等を活用し、少なくとも保育者の顔を確認し面談等を行うこと。」とされているが、「対面」や「対面ではないが顔を確認できる状態」で定期的に面談を行っていると回答した事業者はなかった。

図表6－16 登録後のベビーシッターに対するフォロー（複数回答）（Q16）



2.2.13. 複数の登録を防止する取組み(Q17)

ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、以下を定めている。

3 マatchingサイト運営者が遵守すべき事項

(2) 複数登録の禁止

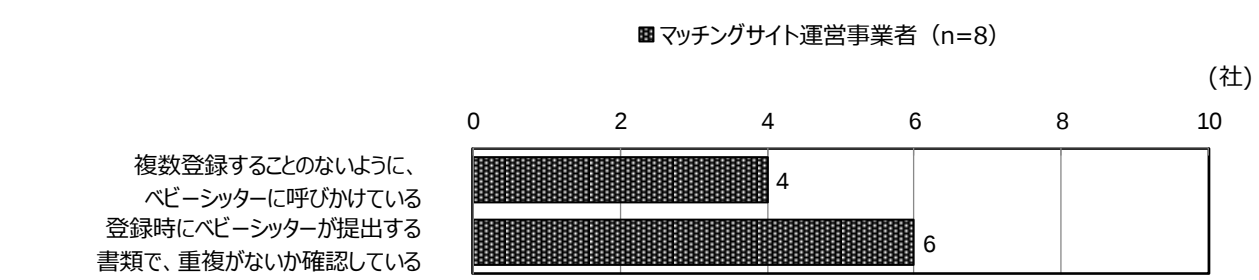
1 人の保育者が 1 つの Matching サイトの中で複数の登録をすることができないようにすること。

(注 1) 1 人の保育者が複数の名前で登録すると、別人と錯誤する可能性があるため、同じ者が重複して登録することのないよう、保育者に呼びかけるとともに可能な限り確認すること。

(注 2) Matching サイト上の表示については、ニックネームでの表示を認めることとしても差し支えないが、登録の際には、上記 (1) の確認により、同じ者が重複して登録することのないよう留意すること。

複数の登録を防止する取組みは、「登録時にベビーシッターが提出する書類で、重複がないか確認している」(6 社)が最も多く、「複数登録することのないように、ベビーシッターに呼びかけている」は 4 社。

図表6－17 複数の登録を防止する取組み(複数回答)(Q17)



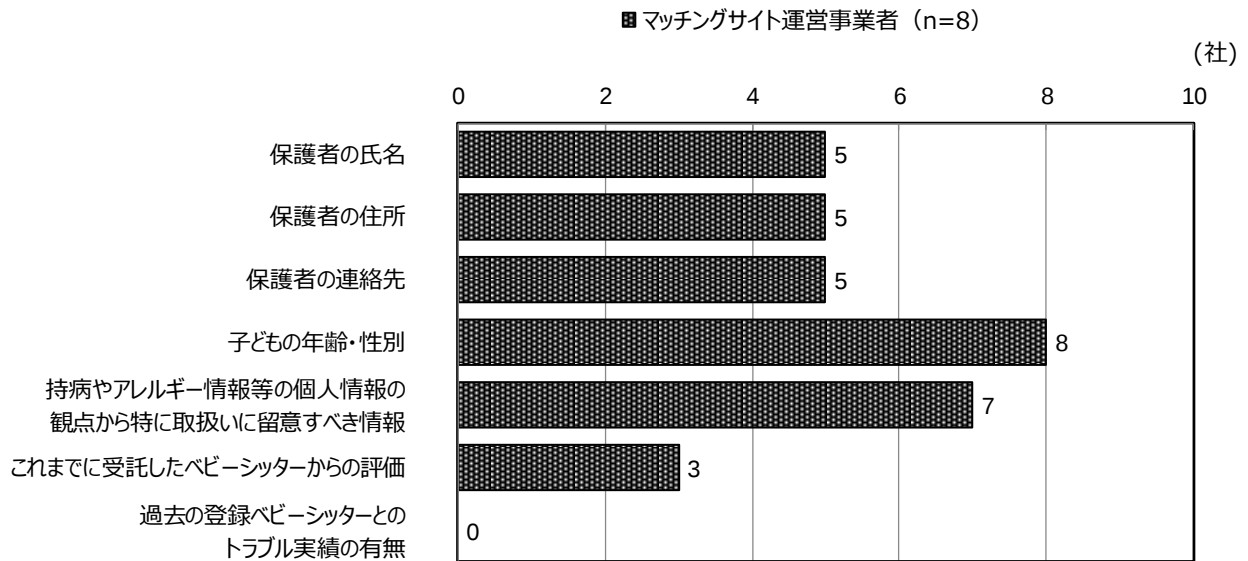
2.2.14. ベビーシッターの更新手続き(Q18)

ベビーシッターの更新手続きとしては、活動が一定期間ないベビーシッターには連絡をし、場合によっては Matching サイトの活動の停止を行うこと、外国人の場合は、新しい有効な査証の提出・確認を経て更新を行うこと、年に最低 1 回以上は研修への受講を促し受講をしない場合は更新の手続きを行わないことなどが挙げられている。一方で、本人からの申し出、自治体への廃止届の提出、認可外施設指導監督基準の不備の判明もしくは、サイトの基準を満たさなくなる限りは自動更新を行っているケースも挙げられている。

2.2.15. ベビーシッターがマッチングサイト上で確認できる保護者・子どもの情報(Q19)

ベビーシッターがマッチングサイト上で確認できる保護者・子どもの情報として、「子どもの年齢・性別」(8 社)、「持病やアレルギー情報等の個人情報の観点から特に取扱いに留意すべき情報」(7 社)を挙げている事業者が多い。「保護者の氏名」、「保護者の住所」、「保護者の連絡先」については、5 社の事業者が確認可能としている。

図表6-18 ベビーシッターがマッチングサイト上で確認できる保護者・子どもの情報(複数回答)(Q19)

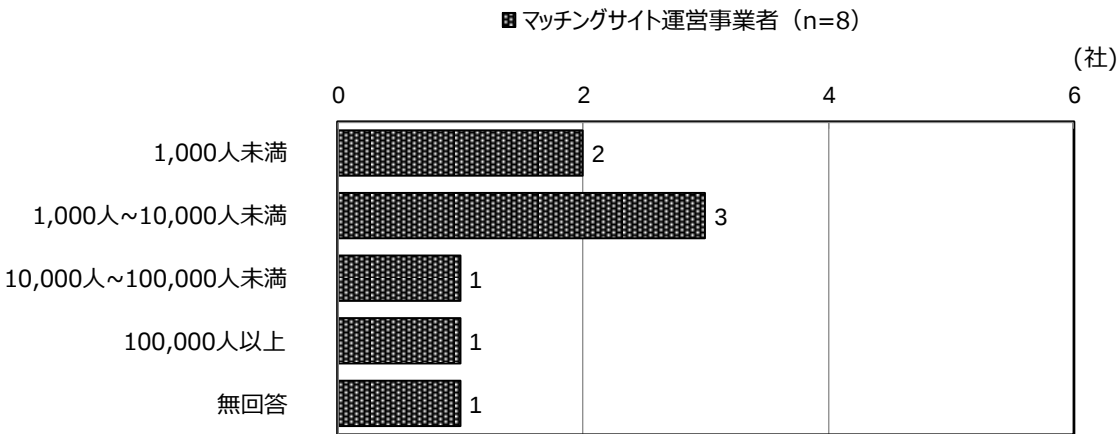


2.3. マatchingサイト登録保護者について

2.3.1. 登録保護者数(Q20)

登録保護者数は、「1,000 人～10,000 人未満」(3 社)が最も多く、「1,000 人未満」(2 社)と続く。

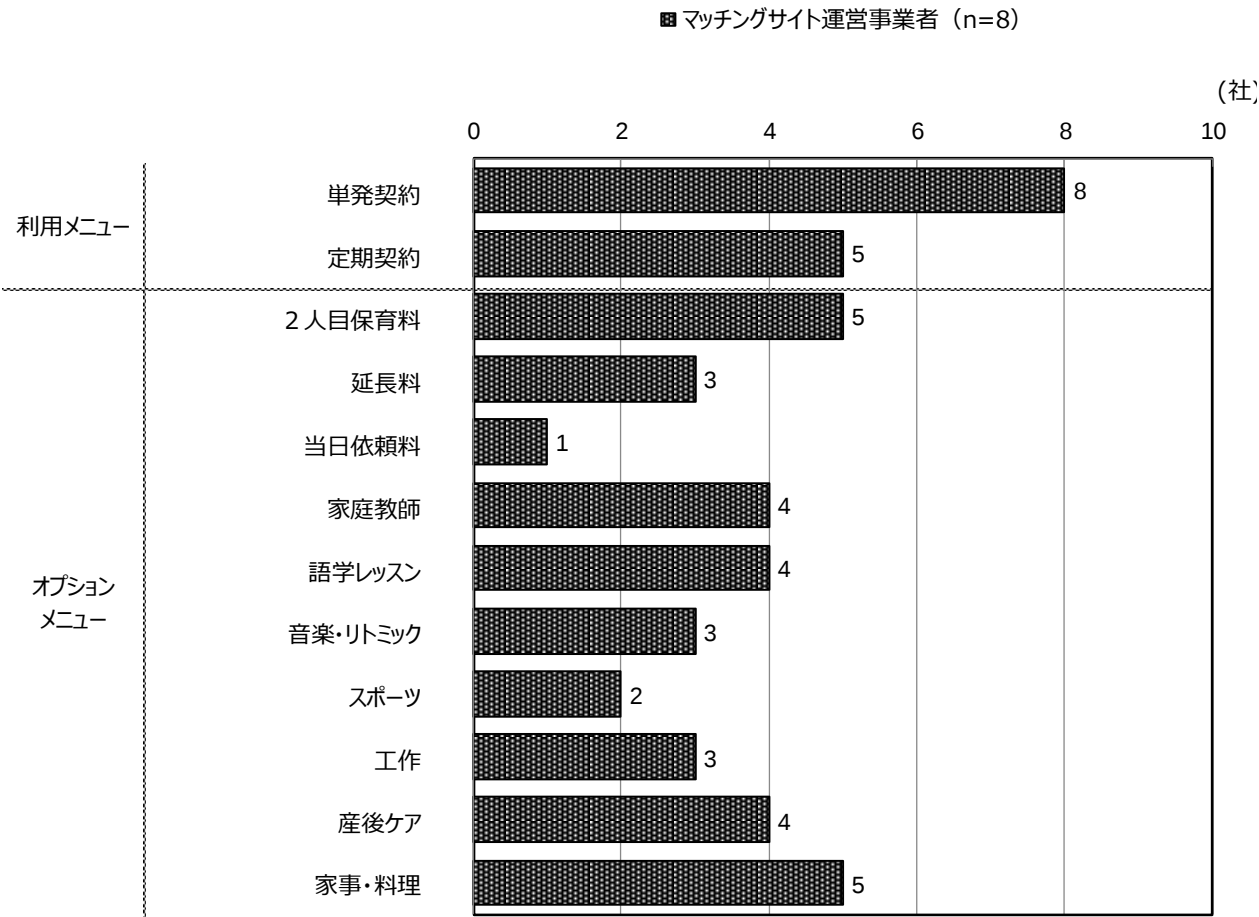
図表6－19 登録保護者数(数値記述)(Q20)



2.3.2. サービスメニュー (Q21)

サービスメニューは、全回答事業者が「単発契約」を提供しており、「定期契約」も 5 社が提供している。オプションメニューは、「2 人目保育料」(5 社)、「家事・料理」(5 社)が最も多い。

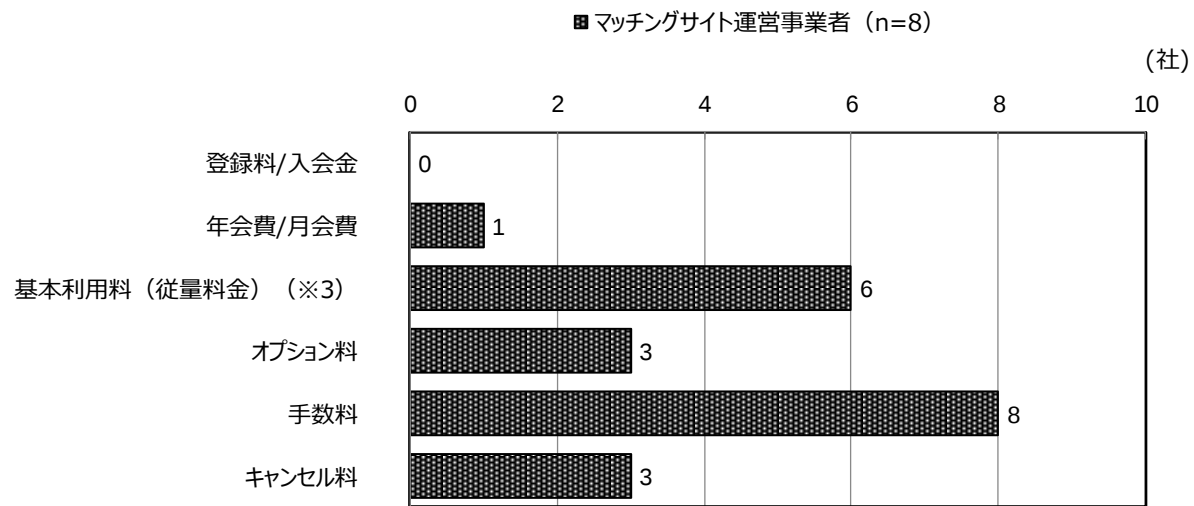
図表6-20 サービスメニュー(複数回答)(Q21)



2.3.3. 保護者のマッチングサイト利用にかかる費用(Q22)

保護者がマッチングサイトを利用する際にかかる費用は、「手数料」については全回答事業者が必要ありとしている一方、「登録料／入会金」は全回答事業者が必要なしとしている。「年会費／月会費」が必要な事業者は1社のみである。

図表6－21 保護者のマッチングサイト利用にかかる費用(複数回答)(Q22)



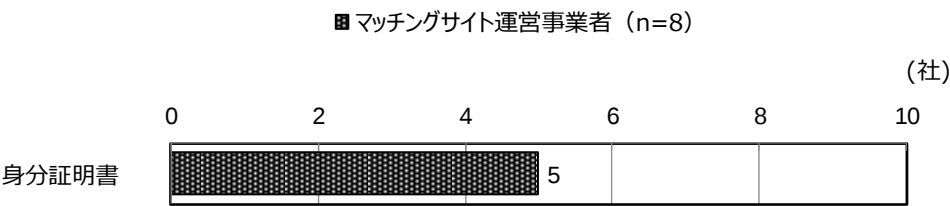
(※3) 時給×時間などで算出される、ベビーシッターに支払われる費用

2.3.4. 保護者に提出を求める書類と確認方法(Q23)

保護者に身分証明書の提出を求める事業者は、5社に上る。

具体的な確認方法としては、身分証明書の原本をスマートフォン等で撮影したものを提出させて確認を行うほか、クレジットカードの登録住所の確認を行っているケースも挙げられている。その他、事業者が保護者に提出を求めている書類としては、「お子様の健康保険証」が挙げられている。

図表6－22 保護者に提出を求める書類と確認方法(単一回答)(Q23)



2.3.5. トラブル回避のために登録時に保護者に対して実施している取組み(Q24)

トラブル回避のために登録時に保護者に対して実施している取組みとしては、登録時に原則電話での審査を実施し、不適切な保護者の登録をさせないこと、身分証明書情報との氏名・住所の確認などが挙げられている。

会員登録後については、初めてサービスの利用を行った後は、ベビーシッターに連絡を行い、部屋の状況や保護者及び子どもの様子の確認を行った上で不適切と判断した場合は退会させる、不適切な仕事の投稿があった場合には、即時投稿を削除し、ベビーシッターとの接触を防ぎ、不適切なやりとりがあれば、事業者側から電話で内容を保護者に確認する、不適切な保護者に関する連絡はベビーシッターから事業者にいつでもできる体制を整え、場合によっては保護者に退会させる、といった取組みが挙げられている。

ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、以下を定めている。

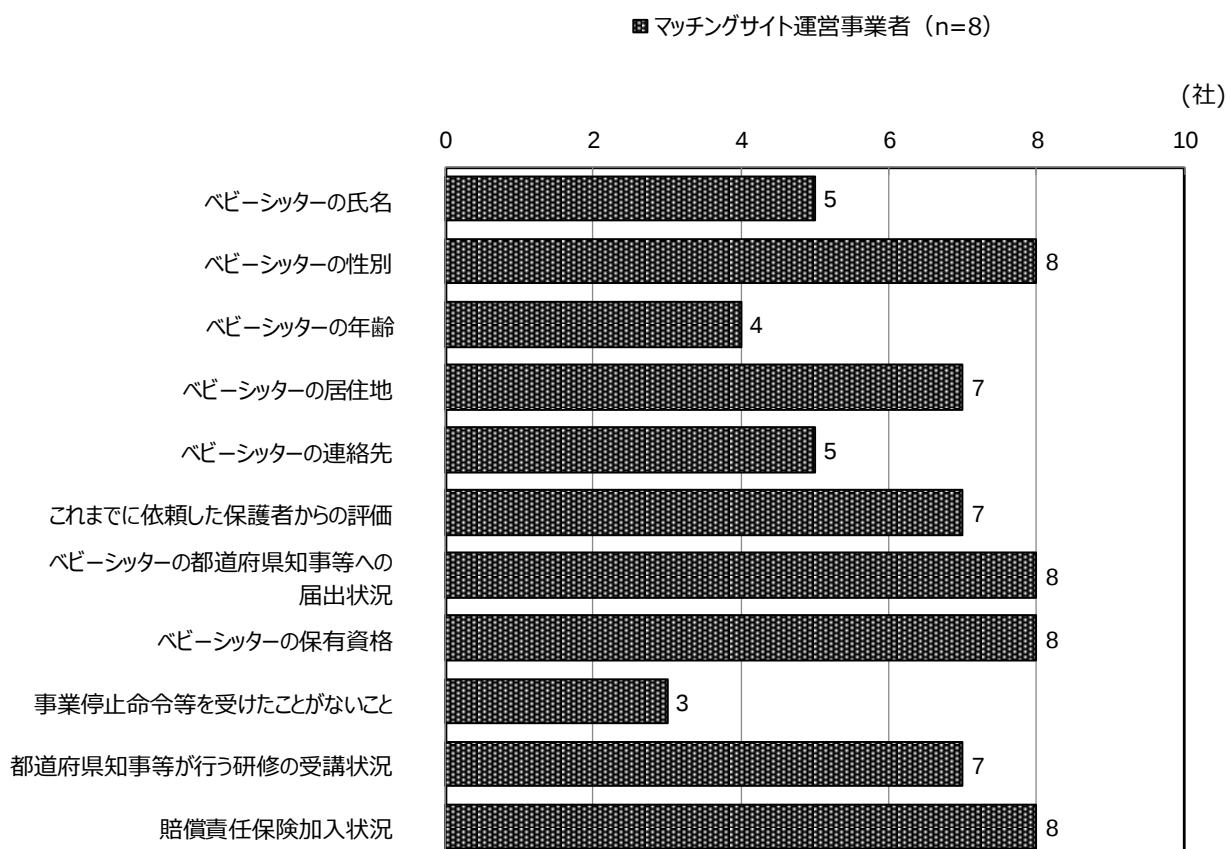
(3) 研修の受講

(中略)

なお、認可外保育施設指導監督基準において定める「都道府県知事等が行う研修」の受講状況について、マッチングサイト等で公表すること。

保護者がマッチングサイト上で確認できるベビーシッターの情報について、全回答事業者が「ベビーシッターの性別」、「ベビーシッターの都道府県知事等への届出状況」、「ベビーシッターの保有資格」、「賠償責任保険加入状況」を確認可能としている。一方、「ベビーシッターの年齢」(4 社)、「事業停止命令等を受けたことがないこと」(3 社)が確認可能な事業者は約半数以下である。ガイドラインで定められている、「都道府県知事等が行う研修の受講状況」が確認できる事業者は、7 社であった。

図表6-23 保護者がマッチングサイトで確認できるベビーシッターの情報(複数回答) (Q25)



2.3.7. ベビーシッターについての情報の信頼性を担保するための取組み(Q26)

保護者がマッチングサイト上で確認できるベビーシッターについての情報の信頼性を担保するための取組みとしては、身分証明書をはじめとし、ビザや資格証明書等を確認して審査を行っていることをサイト上で説明をしている、といった取組みが主に挙げられている。

2.3.8. 保護者に対する情報開示(Q27)

ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、以下を定めている。

3 マatchingサイト運営者が遵守すべき事項

(7) 届出制度、利用規約、ベビーシッターなどを利用するときの留意点及びガイドライン適合情報の周知

Matchingサイトのトップページ及び契約成立の際必ず確認する画面等に、個人の保育者等にも都道府県知事等への届出義務が課されていること、利用規約、「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」(令和2年6月30日厚生労働省子ども家庭局総務課少子化総合対策室長他連名通知別添)、及び「子どもの預かりサービスのマッチングサイトのガイドライン適合状況調査サイト」(厚生労働省)に掲載されたガイドライン適合情報を掲載すること。

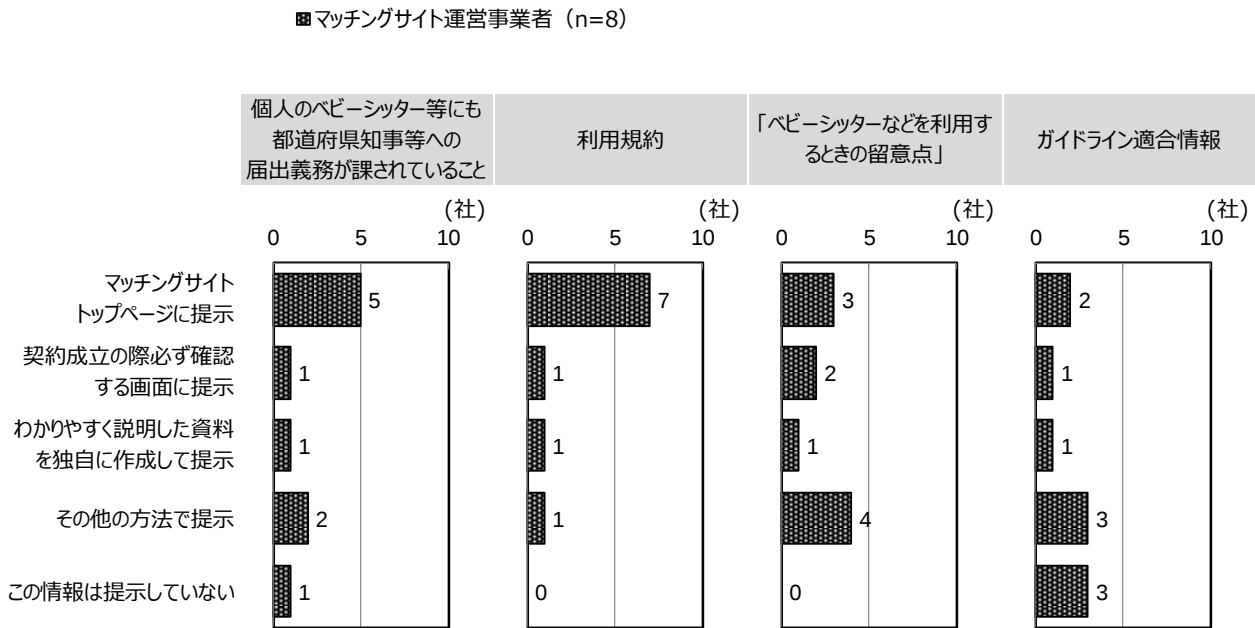
(注) 保護者の利用規約に関する理解が進むよう、利用規約をトップページ等に掲載することや、わかりやすく説明した資料を保護者に提供することなど配慮すること。

保護者に対する情報開示として、「個人のベビーシッター等にも都道府県知事等への届出義務が課されていること」は、5社の事業者が「マッチングサイトトップページに提示」しているものの、「契約成立の際必ず確認する画面に提示」(1社)は対応が進んでいない。

利用規約についても同様に、7社の事業者が「マッチングサイトトップページに提示」しているものの、「契約成立の際必ず確認する画面に提示」(1社)は対応が進んでいない。また、「わかりやすく説明した資料を独自に作成して提示」(1社)する配慮も進んでいない。

「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」と「ガイドライン適合情報」については、「マッチングサイトトップページに提示」、「契約成立の際必ず確認する画面に提示」とともに少なく、ガイドライン適合情報については「この情報は提示していない」(3社)事業者が一定数存在する。

図表6-24 保護者に対する情報開示(複数回答)(Q27)



2.4. 評価の方法について

2.4.1. ベビーシッターや保護者を評価する仕組み(Q28)

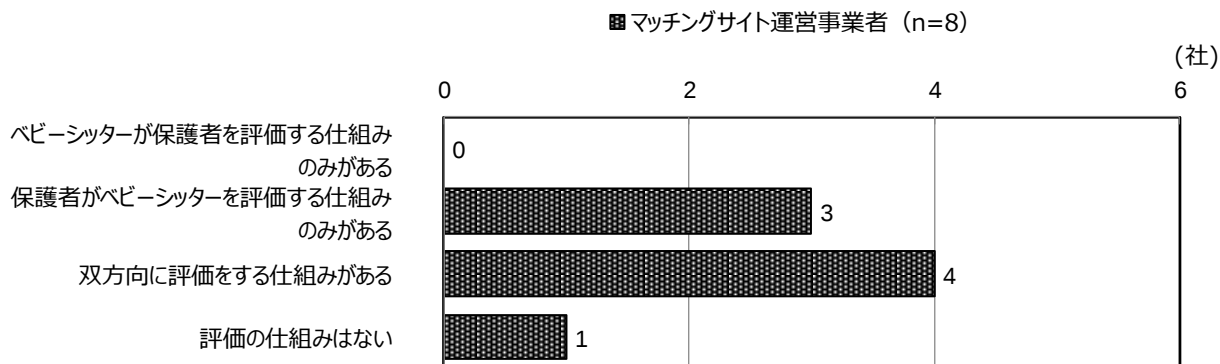
ベビーシッターや保護者を評価する仕組みがある事業者は 7 社。内訳は「双方向に評価をする仕組みがある」が 4 社、「保護者がベビーシッターを評価する仕組みのみがある」が 3 社となっている。

ベビーシッターが保護者を評価する仕組みがある場合(4 社)は、「公開範囲は運営事業者とベビーシッター」が 3 社、「公開範囲は運営事業者のみ」が 1 社。

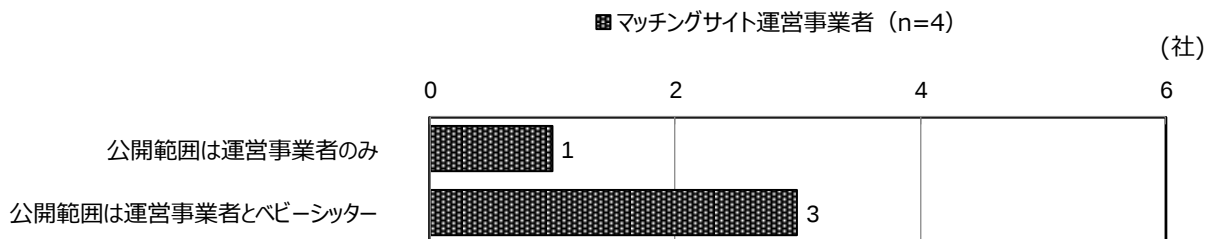
保護者がベビーシッターを評価する仕組みがある場合(7 社)は、全回答事業者が「公開範囲は運営事業者と保護者」と回答している。

図表6-25 ベビーシッターや保護者を評価する仕組み(Q28)

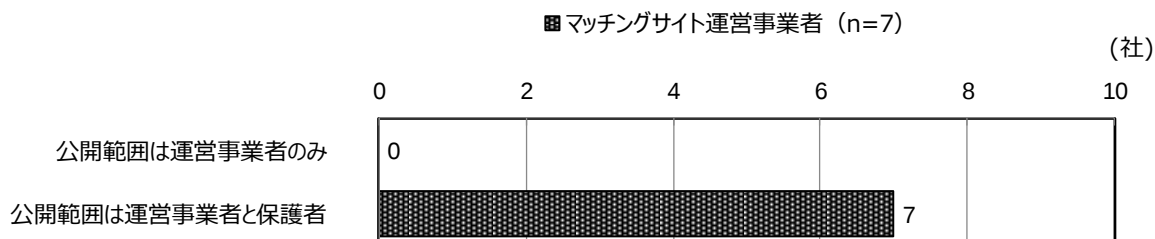
<評価の仕組みの有無(単一回答)>



<ベビーシッターが保護者を評価する仕組みがある場合の公開範囲(単一回答)>



<保護者がベビーシッターを評価する仕組みがある場合の公開範囲(単一回答)>



2.4.2. 評価が実態に即しているかの確認方法、および、実態に即していない評価を把握した場合の対応
(Q29)」

ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、以下を定めている。

3 マatchingサイト運営者が遵守すべき事項

(9) 保護者への情報提供

① マatchingサイト上で、保護者による保育者に対する評価を掲載している場合は、その評価が実態に即したものであるかについて、保育者及び保護者に聞き取りを行うなど、チェックし、実態に即していないレビューを把握した場合、速やかに削除するなどの措置をとること。

評価は点数だけではなく、コメント欄もあるため、内容が不適切な場合には削除もしくは編集を行う、ベビーシッターへのヒアリングを行い、保護者からの苦情や問い合わせ等が実態に即しているかの確認を行う、実態に即していない評価が確認された場合は、当該評価を削除するとともに、状況が確認できるまでベビーシッターの活動を停止させる、ことなどが挙げられている。

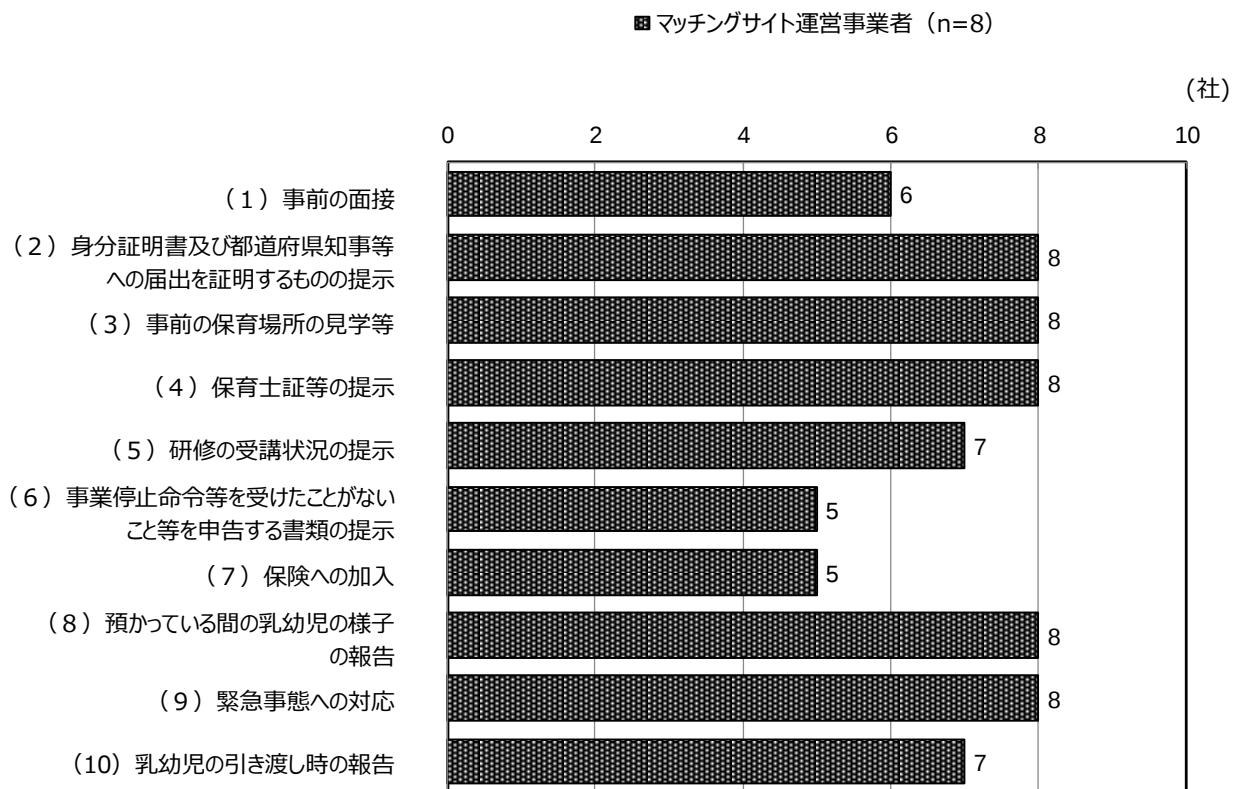
2.5. 利用規約について

ガイドラインでは、マッチングサイトの利用規約に定めるべき事項として、参考資料 3-1. 運営事業者アンケート調査票【別紙】記載の 10 項目を定めている。

2.5.1. 利用規約に定められている項目 (Q30)

ガイドラインで定めのある、マッチングサイトの利用規約に定めるべき事項のうち「(2) 身分証明書及び都道府県知事等への届出を証明するものの提示」、「(3) 事前の保育場所の見学等」、「(4) 保育士証等の提示」、「(8) 預かっている間の乳幼児の様子の報告」、「(9) 緊急事態への対応」については、全回答事業者の利用規約に定められている。

図表6-26 利用規約に定められている項目(複数回答)(Q30)



2.5.2. 利用規約の遵守を徹底するための取組み(Q31)

ガイドラインでは、利用規約の遵守に関して、以下を定めている。

5 利用規約の遵守

マッチングサイト運営者は、以下の事項を実施すること。

(1) 利用規約の遵守を保育者に対して直接求めるとともに、保護者に対して、利用規約の遵守を保育者に求めるよう呼びかけること。

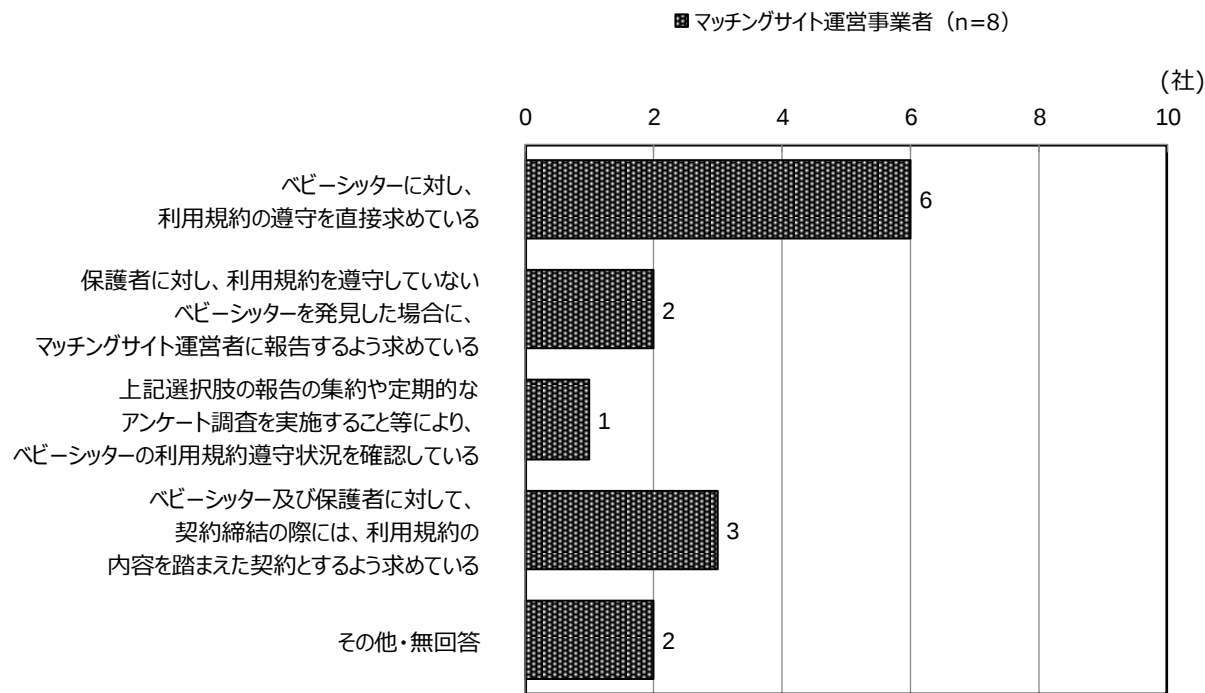
(2) 保護者に対して、利用規約を遵守していない保育者を発見した場合には、マッチングサイト運営者に報告するよう求めること。

(3) (2) の報告の集約や定期的なアンケート調査を実施すること等により、保育者の利用規約遵守状況を確認すること。

(4) 保育者及び保護者に対して、契約締結の際には、利用規約の内容を踏まえた契約とするよう求めること。

利用規約の遵守を徹底するための取組みは、「ベビーシッターに対し、利用規約の遵守を直接求めている」(6社)が最も多い。しかし、「ベビーシッター及び保護者に対して、契約締結の際には、利用規約の内容を踏まえた契約とするよう求めている」(3社)、「保護者に対し、利用規約を遵守していないベビーシッターを発見した場合に、マッチングサイト運営者に報告する」(2社)、「上記選択肢の報告の集約や定期的なアンケート調査を実施すること等により、ベビーシッターの利用規約遵守状況を確認している」(1社)については半数以下に留まっている。

図表6－27 遵守を徹底するための取組み(複数回答)(Q31)



2.5.3. 利用規約を遵守していないベビーシッターの登録削除件数(Q32)

ガイドラインでは、マッチングサイトの利用規約を遵守していない保育者への対応として、以下を定めている。

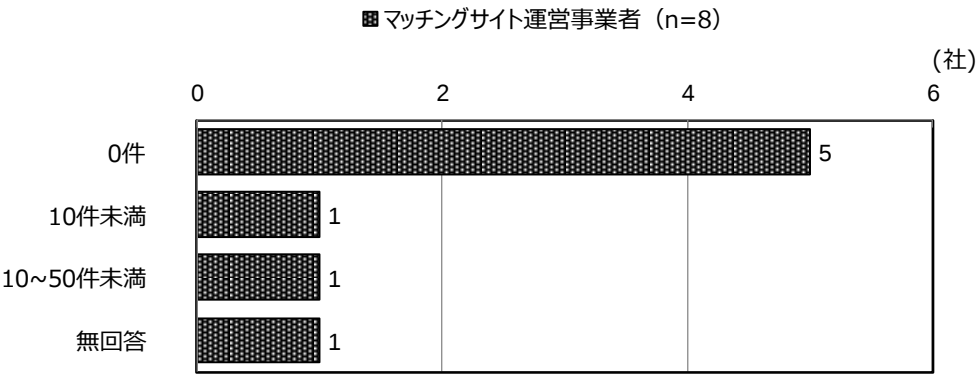
4 マatchingサイトの利用規約に定めるべき事項

マッチングサイト運営者は、以下の事項についてマッチングサイトを利用するに当たって保育者が遵守すべき利用規約として定めるとともに、利用規約を遵守していない保育者を発見した場合は、当該保育者の以後の利用を禁ずること。

(後略)

利用規約を遵守していないベビーシッターの登録削除件数は、年間で「0 件」と回答した事業者が最も多く、5 社に上る。

図表6－28 利用規約を遵守していないベビーシッターの登録削除件数(数値記述)(Q32)



2.5.4. 利用規約を遵守していない保護者を把握するための取組み(Q33)

ベビーシッターからの報告やヒアリング等から、利用規約を遵守していない保護者がいることが判明した際には、利用停止・退会の手続きを行うことが挙げられている。

2.6. 個人情報の管理について

ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、以下を定めている。

3 マatchingサイト運営者が遵守すべき事項

(8) 個人情報の管理

マッチングサイトに登録されている保育者の個人情報を適切に管理すること。

(注) マatchingサイト運営者が本人確認のために求める情報については、本人確認及び保護者からの苦情等のトラブル対応以外の目的には使用しない等、適切に管理すること。

2.6.1. ベビーシッターの個人情報を管理するための取組み(Q34)

面接が実施されるまでは登録ベビーシッターの個人を特定するような情報は開示しない、個人情報の重要度に応じ保管するサーバーを分けてアクセス権限を設けている、個人情報にアクセスできる担当者を定めている、ホームページの通信を暗号化し、個人情報の保護に配慮している、といった取組みが挙げられている。

2.6.2. ベビーシッターに保護者・子どもの個人情報を適切に管理させるための取組み(Q35)

登録ベビーシッターが保護者・子どもの個人情報を適切に管理するよう、契約書や利用規約で定めている、プライバシーポリシーを規定している、といった取組みが挙げられている。

2.6.3. 保護者にベビーシッターの個人情報を適切に管理させるための取組み(Q36)

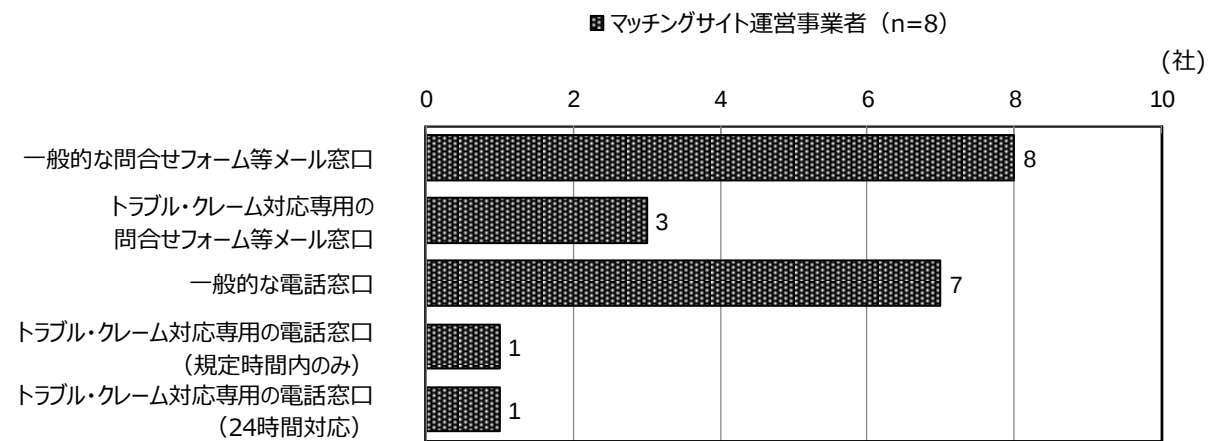
保護者が登録ベビーシッターの個人情報を適切に管理するよう、利用契約に定めている、プライバシーポリシーを規定し、違反が分かった場合には、退会の手続きをとる、といった取組みが挙げられている。

2.7. マッチングサイトを介した契約内で発生したトラブル・クレームについて

2.7.1. ベビーシッター・保護者からの相談窓口(Q37)

ベビーシッター・保護者からの相談窓口としては、「一般的な問合せフォーム等メール窓口」(8 社)が最も多く、「一般的な電話窓口」(7 社)と続く。

図表6－29 ベビーシッター・保護者からの相談窓口(複数回答)(Q37)



2.7.2. ベビーシッターと保護者との間にトラブル・クレームが生じた場合の対応 (Q38)

ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、以下を定めている。

3 マatchingサイト運営者が遵守すべき事項

(5) トラブル解決のための措置

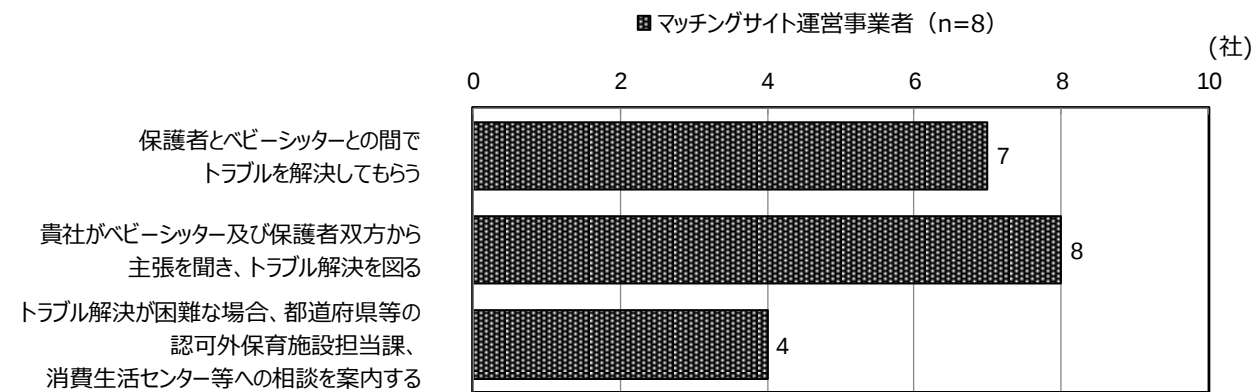
保育者と保護者との間でトラブルが生じた場合は、当該トラブルの解決のための措置を講ずること。

その際、保育者及び保護者双方から主張を聞き、トラブル解決を図ること。これらの対応が困難な場合、トラブル解決のための措置として、事案に応じ、都道府県等の認可外保育施設担当課、消費生活センター等への相談を案内すること。内容によっては、マッチングサイト運営者から都道府県等や市町村に情報共有すること。

(後略)

ベビーシッターと保護者との間にトラブル・クレームが生じた場合の対応としては、全回答事業者が「貴社がベビーシッター及び保護者双方から主張を聞き、トラブル解決を図る」を挙げている。

図表6－30 ベビーシッターと保護者との間にトラブル・クレームが生じた場合の対応(複数回答) (Q38)



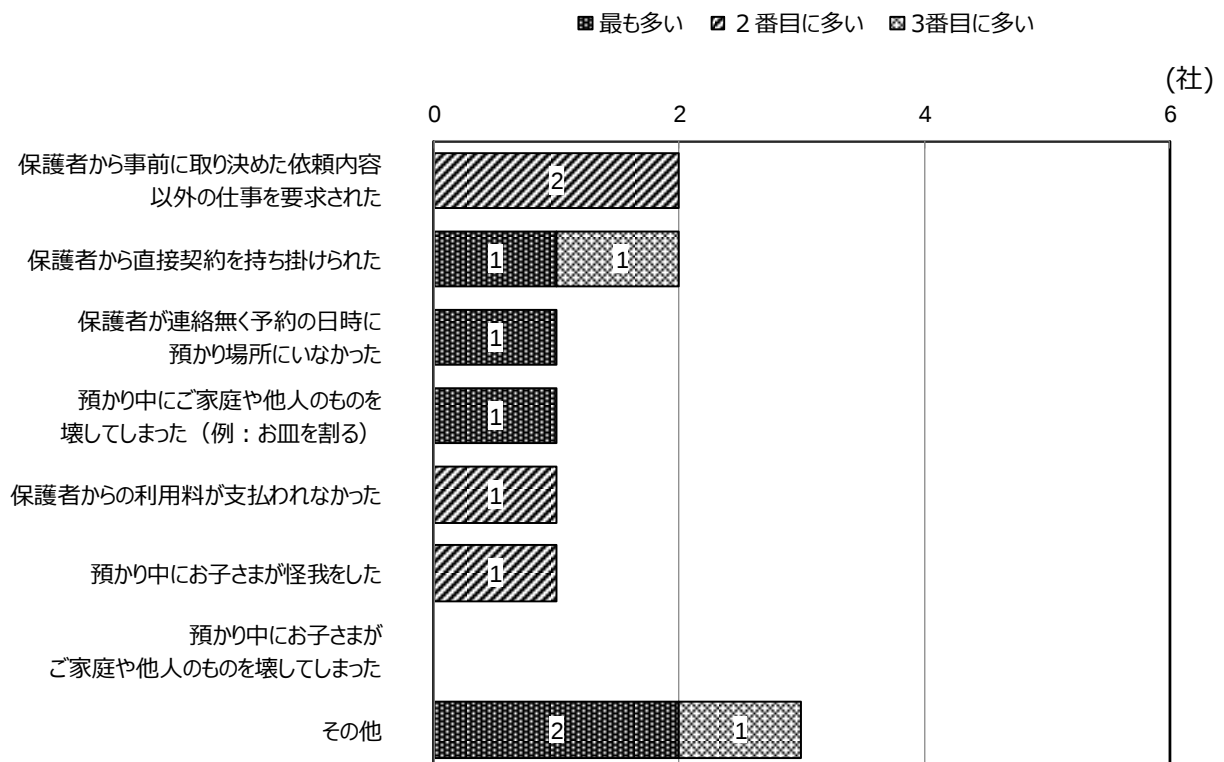
2.7.3. ベビーシッターからのトラブル・クレームの内容 (Q39)

ベビーシッターからのトラブル・クレーム上位は、「保護者から事前に取り決めた依頼内容以外の仕事を要求された」、「保護者から直接契約を持ち掛けられた」がいずれも2社である。

「その他」としては、「保護者の要求が多い、マナーが悪い、コミュニケーションが取れない」、「シッターの直前キャンセル」、「保護者とのコミュニケーションに関すること(サポート内容の齟齬など)」が挙げられている。

図表6－31 ベビーシッターからのトラブル・クレームの内容(複数回答・3 つまで) (Q39)

< マッチングサイト運営事業者 (n=8) >

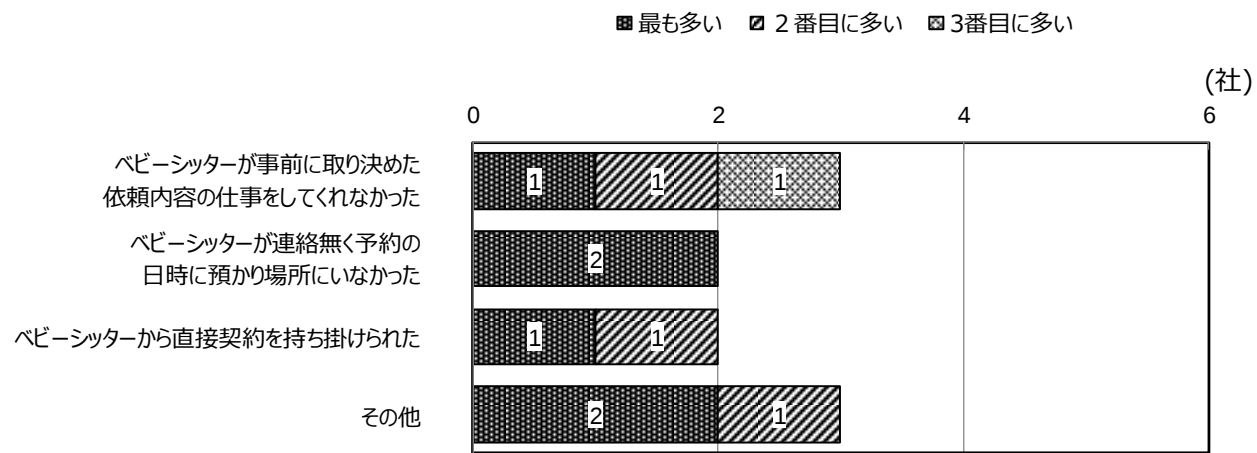


2.7.4. 保護者からのトラブル・クレームの内容 (Q40)

保護者からのトラブル・クレーム上位は、「ベビーシッターが事前に取り決めた依頼内容の仕事をしてくれなかった」が3社である。

「その他」としては、「ベビーシッターのスキルおよび質が保護者の基準を満たしていない」、「サービス利用に関すること(予約ルールなど)」、「保護者とのコミュニケーションに関すること(サポート内容の齟齬など)」が挙げられている。

図表6-32 保護者からのトラブル・クレームの内容(複数回答・3つまで) (Q40)
＜マッチングサイト運営事業者(n=8)＞



2.7.5. トラブル防止のための取組み(Q41)

ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、以下を定めている。

3 マatchingサイト運営者が遵守すべき事項

(5) トラブル解決のための措置

(中略)

また、トラブルの内容について、他の保育者や他の保護者に情報共有することで注意喚起や再発防止につながることも考えられることから、個人情報に留意しつつ、トラブルに関わる保護者の意向を踏まえた上で、ホームページ等を通じて情報を公開すること。

(後略)

(9) 保護者への情報提供

(中略)

② 保育者が不適切な行為を行った等の事案を把握した場合は、個人情報に十分留意した上で、保護者への速やかな情報提供を行うこと。なお、事案の内容に応じて情報提供を行う保護者の範囲について十分留意すること。

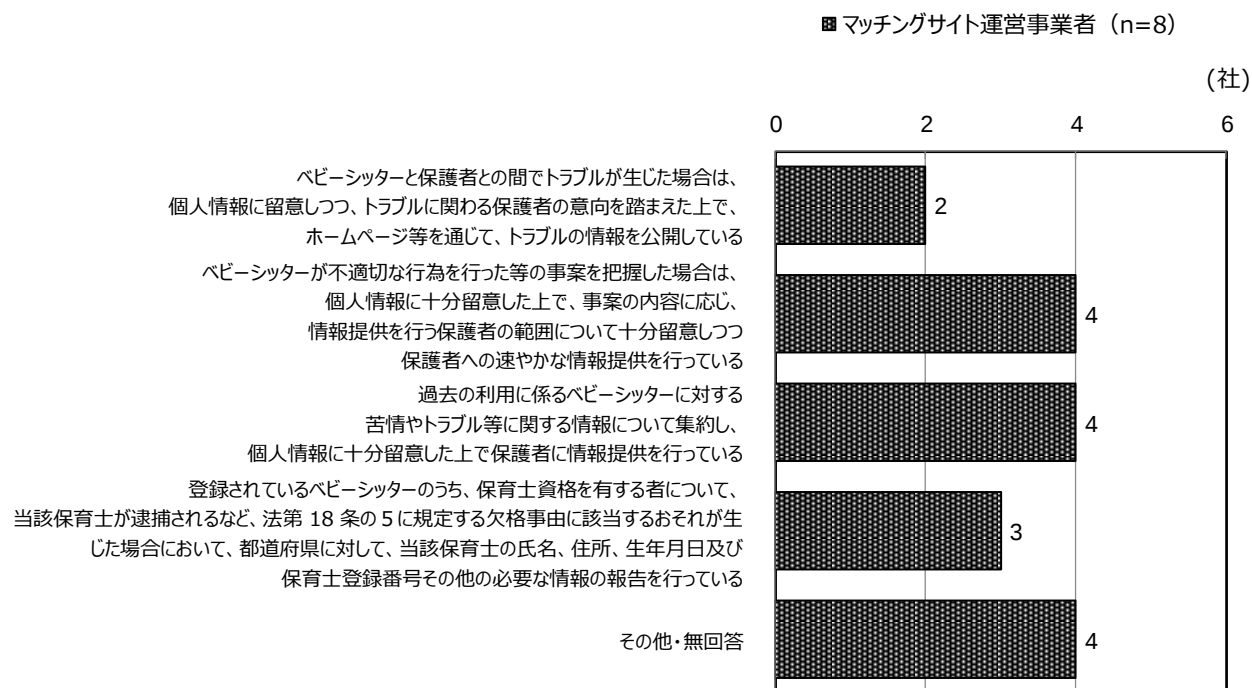
③ 過去の利用に係る保育者に対する苦情やトラブル等に関する情報について集約し、利用するに当たって、注意喚起や苦情等の再発防止を図るため、個人情報に十分留意した上で保護者に情報提供を行うこと。

(10) 保育士に関する都道府県への報告

マッチングサイト運営者は、登録されている保育者のうち、保育士資格を有する者について、当該保育士が逮捕されるなど、法第 18 条の5に規定する欠格事由に該当するおそれが生じた場合において、都道府県に対して、当該保育士の氏名、住所、生年月日及び保育士登録番号その他の必要な情報の報告を行うこと。

トラブル防止のための取組としては、「ベビーシッターが不適切な行為を行った等の事案を把握した場合は、個人情報に十分留意した上で、事案の内容に応じ、情報提供を行う保護者の範囲について十分留意しつつ保護者への速やかな情報提供を行っている」(4 社)と、「過去の利用に係るベビーシッターに対する苦情やトラブル等に関する情報について集約し、個人情報に十分留意した上で保護者に情報提供を行っている」(4 社)が最も多いが、いずれも半数程度である。加えて、「登録されているベビーシッターのうち、保育士資格を有する者について、当該保育士が逮捕されるなど、法第 18 条の5に規定する欠格事由に該当するおそれが生じた場合において、都道府県に対して、当該保育士の氏名、住所、生年月日及び保育士登録番号その他の必要な情報の報告を行っている」(3 社)、「ベビーシッターと保護者との間でトラブルが生じた場合は、個人情報に留意しつつ、トラブルに関わる保護者の意向を踏まえた上で、ホームページ等を通じて、トラブルの情報を公開している」(2 社)については半数以下である。いずれもガイドラインに定められている事項ではあるものの、事業者によって対応に差が生じている。

図表6－33 トラブル防止のための取組み(複数回答)(Q41)



2.7.6. 保険の加入(Q42)

ガイドラインでは、マッチングサイト運営者が遵守すべき事項として、以下を定めている。

3 マatchingサイト運営者が遵守すべき事項

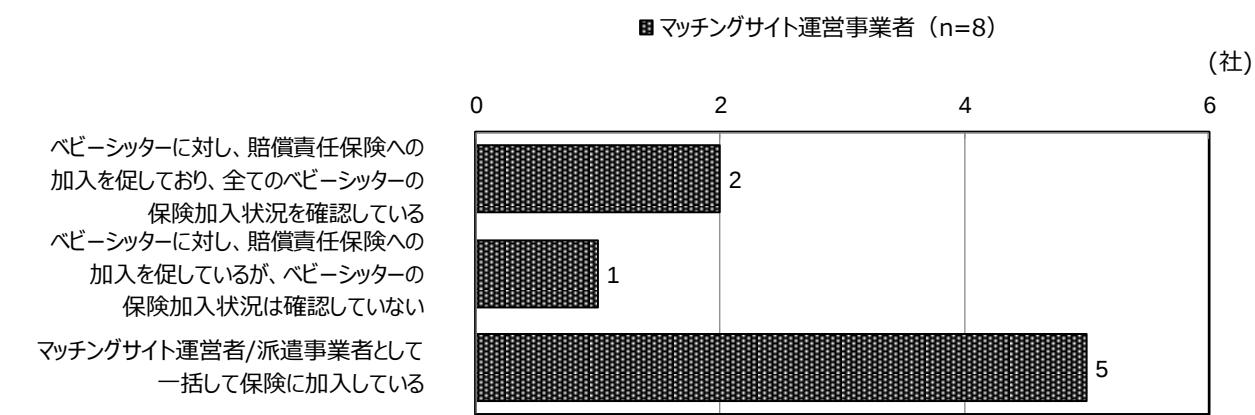
(5) トラブル解決のための措置

(中略)

さらに、事故への備えとして、保育者に対し、賠償責任保険への加入を促すこと。または、マッチングサイト運営者として一括して保険に加入すること。

保険の加入については、「マッチングサイト運営者／派遣事業者として一括して保険に加入している」という事業者が5社。

図表6－34 保険の加入(単一回答)(Q42)



2.7.7. 苦情が多いベビーシッター・保護者への対応(Q43)

苦情件数の規定を設けるなどして、これを逸脱した場合には運営事業者の判断でベビーシッターおよび保護者の登録停止・解除を行うといったことが主に挙げられている。

第7章 運営事業者インタビュー調査結果

1. 調査の概要

1.1. 調査の目的

マッチングサイト運営事業者を対象に実施したアンケート調査の結果を踏まえ、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題、課題への対応実態の深堀を目的として、インタビュー調査を実施した。

1.2. 調査の対象

以下の運営事業者に対してインタビューを実施した。

	マッチングサイト名(アルファベット順)	運営事業者名(実施日)
1	CareFinder (ケアファインダー)	ケアファインダー株式会社(1/25)
2	一時保育ドットネット	株式会社エージェンシー(2/16)
3	imom.jp	imom.jp(2/15)
4	KIDS LINE (キッズライン)	株式会社キッズライン(2/1)
5	Mamacoco (ママココ)	株式会社 CLOCK・IT(2/18)
6	Omni sitter (オムニシッター)	株式会社オムニ(1/28)
7	SPOTTER (スポッター)	株式会社 maira(1/25)
参考	Poppins Sitter (ポピンズシッター)	株式会社ポピンズシッター(1/25)

1.3. 調査の方法

オンライン会議を活用し、インタビュー調査を実施した。

1.4. 調査期間

令和4年1月25日(火)～令和4年2月18日(金)である。

2. 結果の概要

2.1. ケアファインダー株式会社「CareFinder（ケアファインダー）」

2.1.1. 設立経緯

- ケアファインダー株式会社は 2013 年 5 月設立。私(モス恵氏)は大手企業に 10 年間勤めていたが、30 歳半ばで子どもがほしいと思ったときに、労働時間の長さなどから、女性が仕事しながら子育てをすることが難しいと感じていた。その話を夫(モス・トレバー氏・アメリカ人)にした際に、「ベビーシッターを雇ったら？」といわれた。そこで、日本のベビーシッターサービスを探してみたところ、一時間あたりの単価が高く、富裕層向けのサービスしかなかった。ビジネスとして行われている一般ユーザー向けのベビーシッターサービスがなかったので、安心したベビーシッターサービスを自分で作ろうと思った。アメリカの大手ベビーシッターマッチングサイトを参考にしながら、マッチングサイトを立ち上げた。2014 年に一番初めのバージョンを作り、現在は 3 バージョン目である。
- ニッチマーケットであるが、日英バイリンガルのベビーシッターマッチングサービスという方向に進んできた。利用者は外国人の方が多い。コロナ禍前までは、お客様の 80% が訪日旅行者と在日外国人のお客様であった。具体的な用途としては、旅行先でも夫婦の時間を大切にしたいということで、夫婦で食事に行く間シッティングを依頼されるケースがある。日本人の利用者については、約 100% が子どもに英語を教えたいという英語教育のニーズがある。コロナ禍に伴う訪日旅行者の減少で事業の方は苦戦をしたが、最近ではこうした英語教育のニーズを持つ日本人利用者向けにシフトしている。現在、利用者の 70% が教育目的で利用している日本人利用者である。

2.1.2. わいせつ事案を含むトラブルの未然の防止、事案対応、再発防止に関する取組

- 不適格な利用者を排除する仕組みの整備や取組み内容
 - ◇ 当社では、利用者から月会費をいただいている。そのため、月会費を払えるかどうかというところが一つのスクリーニングになる。盗難カードを利用される方がごくまれにいたので、信用情報のチェックにもつながっている。
 - ◇ 初めてカードを利用する利用者については、電話(電話に出ない場合はメール)で直接確認を行っている。電話やメールの対応で、人柄を確認することができる。何人もヒアリングしているので、不適格な利用者かどうかはある程度わかるようになる。電話やメールを通じての利用者の反応は、他の従業員と行う毎日のミーティングのなかでも情報共有をし、適格な利用者かどうかを判断している。
 - ◇ 利用者とベビーシッターのやり取りは、LINE やメッセージではなく、ケアファインダー内でやりとりすることを原則としている。また、そのやりとりの内容は運営がモニタリングしている。不審なやりとりを確認した際には、連絡をして内容を確認している。
 - ◇ 利用者とベビーシッターのやり取りのモニタリングは、特定のワード等を入力するとアラート(ポップアップ)がでるようになっている(例:電話番号を入力すると「電話でやりとりするのは緊急時のみですが、緊急の要件ですか?」というアラートを表示)。加えて、朝と夜にやり取りの内容を従業員が全て目を通して監視をしている。
 - ◇ 利用者のなかには、月会費を払いたくないので、ベビーシッターに直接やりとりを持ち掛ける人がいる。ケアファインダーとしては、直接契約で起こった問題には、対応できない旨は伝えてい

る。以前に起きた問題としては、直接契約をした後に利用者が支払いを行わなかったというケースがあった。

➤ 不適格なベビーシッターを排除する仕組みの整備や取組み内容

- ◇ ベビーシッターの適格性は、登録時に入力いただくプロフィールをスクリーニング材料にしている。プロフィールの記載内容から、ベビーシッターを仕事として認識し、自分をしっかりアピールできている人でないと審査に通さない。また、入力内容が不足している場合は、ケアファインダーからコンタクトをしないようにしている。
- ◇ 保育経験や資格については、電話でヒアリングを行っている。全く保育経験のない人は通さない。面談では、保有資格だけではなく、人柄を見てスクリーニングしている。趣味や生活行動、楽しかったこと、嬉しかったこと、ストレスへの対応状況等確認をしている。過去の経験は、感情の豊かさを確認する上でも重要である。
- ◇ 登録後も、ケアファインダーのルールを守りながら活動しているかをモニタリングし、不適切な行動があったら一度目は注意、改善がなければ活動を停止させている。
- ◇ 経験則上、ベビーシッター側が原因となるトラブルは大きく2パターンに分かれる。男性ベビーシッターによる性的トラブルと、ベテランの女性ベビーシッターによる感情爆発によるトラブルである。前者については、登録希望者の SNS や Facebook、インスタグラムなどを見て、問題がないか確認をしている。その他、直接、質問をして不審なところがないか確認している。何百人も面談をしていると、性的嗜好に問題がある人は話し方などからわかるようになってくる。また、男性従業員が面談をするようにもしている。後者については、レビューで 5 つ星評価が続いた後、突然レビューが 1 つ星評価になる。そういう人は当社としても事前にキャッチしたい。1 つ星評価になる前にストップさせることが大切である。
- ◇ 登録ベビーシッターとは、自治体への届出手続きの代行や運営状況報告書の作成をサポートしている関係で、頻繁にコミュニケーションをとっている、長時間労働での疲労など、様子に変化があれば、一定期間休むことなどをすすめている。
- ◇ 保育士などの関連資格を保有していても、経験のない方は、新生児のお子さんのシッティングを許可しないなど、資格重視ではなく、経験を重視している。資格を持っていない人は注意しながらサービスを提供するため、必ず資格の保有者であるから適性があるとも限らない。一方、ご自身の子育て経験があっても、子育てから時間があいている場合には、育児方法が当時と変わっていることがある。ケアファインダーがシッティングの対象とする年齢は 0～12 歳と幅が広いが、ベビーシッターが本当に対応できるかがわかるまでは、当該ベビーシッターのシッティング可能な年齢をかなり絞らせてもらっている(事故が起こりにくい年齢に絞っている)。ベビーシッター本人ができるという申告だけでは、サービス提供を可能にはしていない。

➤ シッティング時のトラブル対策・対応

- ◇ トラブル発生時には、まずは電話で相談できるような体制にしている。
- ◇ 基本的には当事者同士でトラブルを解決するようにアドバイスするが、難しい問題の場合は、当社が双方の話を聞いて、解決を図っている。

- ◇ トラブルの原因として多いのは、双方のミスコミュニケーションである。ベビーシッターの方にやってもらいたかったことがあるのに、やってもらえなかったというケース。ベビーシッターが外国人であることが多いため、日本人利用者とのコミュニケーションがうまくいかないことがある。メールマガジンなどでもトラブルにならないように、双方のコミュニケーションを通じて、明確に伝えてほしいと啓発している。
- ◇ 例えば、外国人のベビーシッターの場合、日本語名の住所がよくわからず、遅刻してしまうというトラブルがあるため、住所(タワーマンションではエレベータの移動方法含む)もきちんと伝えるよう、利用者にはお願いしている。
- ◇ 過去には、盗難や暴力沙汰に近いトラブル(例:経歴的に問題なく、20年の保育経験のある方が子どもに大声をあげた)があったが、会員制にしてからトラブルは大幅に減少した。また、ケアファインダー内のやり取りをモニタリングすることで「見られている」という意識になるのか、利用者とベビーシッターとのやり取りが礼儀正しい。
- ◇ 同業他社には、登録料無料のところもあり、利用者にとってはケアファインダーの月会費は利用のハードルになってはいるが、なぜ月会費をいただいているかはきちんと説明している。月会費を頂くことで、きちんとモニタリングを行い、トラブル発生時にもケアファインダーが間に入るなど、安心、安全なサービスを提供している。

2.1.3. ガイドライン遵守にあたっての課題

- 都道府県への届出は各自治体により届出方法・書式が異なるため、内容を理解するのが困難、対応もかなりの手間がかかっている。また、認可外保育所などの施設の届出をベースに作成されているため、用語が複雑で一般の方には理解が難しく、ベビーシッターらが自分で記入することは困難である。また、立ち入り調査に代わる集団指導の実施の開始など、ベビーシッターが行わなければならないことが変更および増加しており、最新情報を正しく把握することや、特に副業としてベビーシッターを行っている方などは限られた開催日程のみの集団指導の参加などは対応することが困難である。
- 届出したことを示す受理書は、届出書類を提出後、発行されるまでに数ヶ月かかる自治体も少なくないため、受理書の確認ができるまでベビーシッターがマッチングサイト上で活動できないことは現実的ではない。オペレーションの効率化も改善が必要だと思う。
- 都道府県知事等が行う研修は、開催日程も限られており、かつ日本語のみのため、当社の登録ベビーシッターらが全員受講することは不可能。当社で英語での研修を導入したいため、ガイドライン適合状況調査サイトの運営業者経由で厚生労働省の方に相談したところ、都道府県が研修の実行主体のため、各自治体と相談してくれとの返答を受けたことがある。全自治体と当社が直接話を行うことは現実的ではないため、解決策を考え対応したいと考えてもハードルが高く感じている。
- ガイドライン適合状況調査サイトの適合状況一覧の表示の仕方で、登録の際の各証明書の提出に課題があると感じる。届出は全て当社で代行しているが、ベビーシッターのほぼ全員がこの届出制度について認識していない。そのため、届出についてシッターらに説明、記入・提出を当社でサポートしているが、受理書が発行されるまでの数ヶ月間の間、マッチングサイトでの活動を開始できないことは職を探しているベビーシッターにとっては大変困難な状況なので、このガイドラインを鎮守することでベビーシッターの成り手は激減すると考える。また、事業を開始してから1ヶ月以内に届出を提出

するという自治体からの通知内容とも異なっている。届出書式・方法を国で一元管理・電子での申請などオペレーションを簡素化していただくことを希望している。

- 当社は届出提出から受理書を確認するまで全て進捗を細かくフォローしているが、受理書を確認する前もマッチング可としているため、他マッチングサイトで届出をシッターに任せているサイトと同様に「全ての保育者が、1種類以上の証明書を提出している」とだけ記載されるのは正確ではないと感じる。
- シッターが住所変更した場合、管轄する自治体が異なる場合は、転居元に廃止届を提出し、転居先の自治体で設置届を提出する仕組みとなっているが、自治体間で情報が連携されないため、もし問題のあるベビーシッターがいた場合でも転居先で普通に登録できてしまうというリスクがあると考えている。こちらも情報の一元管理を行う必要性のある問題だと思う。
- ガイドライン適合状況調査サイトの適合状況一覧に当社は現在表示されていないが、適合するために弁護士に依頼して利用規約の改定等も行い対応を試みた。しかし、サイトに表示される条件の一つが、都道府県知事等へ届出確認に8月に変更となったことについて先日報告を受け、改善されないと当社の情報は掲載されないとの報告を受けた。運営業者の方も一方的にメールでルールを伝えられるのみで、どのようにしたら最適で安心できるマッチングサイト運営、また保護者やベビーシッターの安心につながれるかということについて相談や解決に向けた協力的な姿勢が行政には必要だと感じる。

2.1.4. 事業者としてベビーシッター、利用者に対する支援や取組み内容(子どもに関する事前の情報提供、サポート、コロナ禍の配慮)

- クレジットカードが登録されているという前提に、当社が利用者の正確な個人情報を把握し、クレジットカードで支払いができるという信用情報も確認がとれていることから、当社がそのことを伝えることで、ベビーシッターは安心してサービスを開始頂ける。
- シッティングを希望する利用者は、子どもの年齢や性別など入力し、「お仕事」を投稿する。運営側でも「お仕事」情報を毎日チェックして、子どもの情報が少ない時には、利用者とコンタクトを取って、もっと情報を入力するよう依頼している。最近では、子どもがアレルギーを持っているケースが多いので、注意を払っている。利用者に対して必ずコミュニケーションとすることで、ベビーシッターに適切な情報を提供している。
- ベビーシッターとは1対1の面談を行っている。英語しか話せない人は英語で対応している。また、ベビーシッター向けに「ガイドライン」と読んでいるマニュアルを日本語、英語の両方で作成し、「ガイドライン」記載のルールを守ることについて誓約書を提出してもらっている。
- 新型コロナウイルスの感染拡大時には、メールマガジンを通して、どういうことに気を付けてほしいかを含めて、ベビーシッターと利用者の双方に送っている。検温して37.5度以上のとき、身近な人に感染者が出たときにはキャンセルしましょうと伝えるとともに、キャンセル料を免除している。

2.1.5. 地方部や病児等の需給ギャップへの対応

- 新しい地域の開拓は常に行っている。利用を希望する利用者がある場合は、ケアファインダー内のベビーシッターに声がけをすることで、利用対象エリアを少しずつ拡大している。

- ベビーシッターの届出手続きは、地方部の方が厳しい現状がある。ケアファインダーでは、登録ベビーシッターの届出手続きを代行しており、こちらで書類を記入して、本人に内容に間違いがないかを確認してもらったうえで提出しているが、地方によっては、例えば、「子育て支援研修を受けなければいけない」、「区役所まで面接に来てください」、などといわれる。

2.1.6. その他意見・ご質問

- ベビーシッターはガイドラインに記載されているような資格や研修、保険があれば安心というような定量化できる内容だけでなく、その方のお人柄やコミュニケーション能力、またそれぞれの保護者やお子さんとの相性、親御さんとの考え方や文化の違いなど多くの要因があり、それがミスマッチやトラブルの原因になることも少なくない。誰でも良いのでベビーシッターを素早く雇うではなく、保護者側もしっかり相性を確認しながらベビーシッター選びを自分の目で行ってほしいと思っており、全ての場面においてベビーシッター側に問題の原因があるわけではない。これは当社のサイトやメールマガジンでも常にユーザーのみなさまに呼びかけていることである。
- 当社のマッチングサイトでは、世界 66 カ国から集まった外国人シッターの登録が 80%以上を占めており、このベビーシッターらを雇うことにより、語学の習得、文化交流、ご家族に多様な価値観を広げていただくという素晴らしいメリットがあると感じており、またマッチングサイトだからこそ相性の合う相手との絆を深めることができる。ベビーシッターやマッチングサイトが危険というような風潮がなくなること願っている。

2.2. 株式会社エージェンシー「一時保育ドットネット」

2.2.1. 設立経緯

- 第一子出産後、子どもを一時的に預けたいと思ったときに、預けられるサービスがなく、非常に不便だと感じた。当時からベビーシッターのマッチングサイトもあったが、金額が非常に高かった。以前、IT の広告の会社に勤めていた経験から、IT 技術のノウハウと経験を活かし、自分と夫でウェブサイトの設計を行い、ベビーシッターマッチングサイトを 2011 年に設立した。登録者はベビーシッターではなく、子どものいる保護者約 300 人である。自分の子どもを預かってもらうこともあれば、近所の子どもを預かることもある。
- 設立の当初は、預け合いができる人に名刺を作って頂いて、それを人数分コピーした上で、100 円ショップに売っている名刺用のカードケースに入れたものを連絡先セットとして作り、配布していた。ママ同士の集まりを中野区が幹旋していたが、預け合う仕組みを提案しても、理解してもらえないことが多かった。しかし、ベビーシッターのマッチングサイトという形で、インターネットを利用することによって、子ども預かってほしいという目的が一致している同士でネットワークを作ることが可能となった。
- 設立した当初は中野区本町の周辺で行い、次第に新宿や葛飾などまでエリアが広がった。会員登録は無料で行うことができ、預けるときは、1 時間 500 円というルールを決めている。まず、預けたい保護者は、ご近所で預かってくれる保護者の家に行き、子どもを預ける。その後、預ける保護者が美容院や飲食店などの提携しているお店でサービスを利用すると、お会計の際に「一時保育ドットネットの一時保育チケット」を受領できる。預かってくれた保護者には、1 時間につき 500 円分の「一時保育ドットネットの一時保育チケット」又は現金で支払いをする。預かった保護者が「一時保育ドットネットの一時保育チケット」をもらった場合、提携店舗に持参し、チケット分の金額をもらうという仕組みである。
- 提携店を使いたい人と使いたくない人がいる。「一時保育ドットネットの一時保育チケット」を店舗に持って行ったときに、その店舗のサービスの利用につなげてもらうのが理想であった。ただし、1 時間 500 円のチケットの発行や利用を行う際には、必然的に 1 時間 5000 円ぐらいの客単価のサービスに限定される。提携店の数が会員数に準じるので、営業をしたものの、結果としては提携店を増やすことができなかった。提携店が少ないため利用者も少なくなり、年間に 1 件程度の利用である。
- 提携店の獲得がうまくいけば、会員も増え、広告料が取れるというモデルを考えていた。しかし、現在、事業としては成り立っていないため、一時保育ドットネットの事業は、社会事業として考えている。化粧品の通販事業を別途やっており(後に始めた事業である)、そちらの事業の売上があることで成り立っている。
- 預かる側も、無料で預かってもらえる、という感覚で頼まれると困る。自分が子どもを預かってもらったお礼でお菓子を買って渡すなら、1 時間 500 円程度ではないかと考えた。自分の時給を超えて、預け入れにお金を支払うことはできない。1 時間 500 円という金額であるため、仕組みとして成り立っているし、社会貢献的要素が強く、預かってくださる方のなかで問題を起こすような方はいない。社会全体で子育てをしていこうというときは、よく子どもを預かってくれる人には、お金ではなく、家賃の補助や、近所の店を安くするクーポン等のメリットがあるようにするとよいのではないかと。

2.2.2. わいせつ事案を含むトラブルの未然の防止、事案対応、再発防止に関する取組

- 不適格な利用者を排除する仕組みの整備や取組み内容
 - ◇ 保護者同士で個別のメッセージのやりとりはできるようになっているが、誰かに預かってもらいたい場合は、掲示板を使って募集するしかない。掲示板は、全員が見られるようになっているので、変な投稿をする人はいない。規模も小さいので、過去には、直接、私に子どもを預かってほしいと連絡が来て、預かっていたこともあった。現在、このウェブサイト自体はそのまま置いている状態なので、預け合いの状況については、詳細を把握していないが、会社の電話番号は表示している。6年ぐらい前に1度、電話がかかかってきただけである。電話の内容も、預かった子どもが泣き止まないのか、どうしたらよいか、という相談程度で、それ以降は特に問い合わせがくることはない。
- 不適格なベビーシッターを排除する仕組みの整備や取組み内容
 - ◇ 登録時にメールアドレスの認証を取得しているほか、携帯電話番号も登録をしている。
- シッティング時のトラブル防止対策
 - ◇ 子どもがいる保護者しか登録ができず、登録者本人も預かったり、預けたりする立場なので、問題を起こす人はほとんどいないと考えている。

2.2.3. ガイドライン遵守にあたっての課題

- ―（会員登録時に嘘の情報を登録できてしまうことは問題である。実際に子供を預かる人の家に行った時に事前の情報と違う、何かおかしい、などと感じたら預けないという選択をできるようにすることや、預かる側と預ける側の心構えのレクチャーをする必要がある。また、かといって、会員登録時に免許証や住民票などの大切な個人情報の登録が必要な場合、運営側の信用と、セキュリティが強固なウェブサイトの作成が必要になることも課題である。）

2.2.4. 事業者としてベビーシッター、利用者に対する支援や取組み内容(子どもに関する事前の情報提供、サポート、コロナ禍の配慮)

- 会員登録時に子どもの月齢を入力する必要がある。また、アレルギーの有無は保護者がチェックをつけて自己申告することができる。戦後の子育てはどうしていたか、という基準で考えて運営しているため、アレルギー情報は保護者が申告するレベルにとどめている。預かってくれた保護者が預かっている子どもの食べ物を作るということではなく、預けた保護者が必要であれば、子どもの食べ物は持っていくということが基本である。

2.2.5. 地方部や病児等の需給ギャップへの対応

- 東日本大震災が発生する前には、この仕組みを神奈川の大岡山のマンションで利用できないかというご相談があったが、震災で頓挫してしまった。

2.2.6. その他意見・ご質問

- 一時保育ドットネットの立ち上げ当時から、中野区はファミリーサポートセンターがあったが、登録や利用もシステム化されておらず、面倒であった。利用できると民間のサービスとなると、送り迎えだけで2000円弱かかってしまう。1時間2000円の時給が払える主婦はほとんどいないのではないのか。そのようなサービスを、働きながら利用して子育てをするよりは、仕事をやめて子育てを女性一人でやる

と選択した場合、女性が働いていない分、男性が働きすぎてしまい、過労で倒れるという悪循環が発生する。

- 今は、お金を稼ぐためにとても働かなければいけない。生活をするのに余裕がない経済力のなかで、子どもを預ける際には、高い金額を支払うしかない。そのため、子どもを預かるから、少しだけ働いてみる、ということが難しい。一時保育ドットネットで預ける人のなかには、車の免許をとるために預ける人や再就職の面接にいくために預ける人などが多い。多くの女性が皆働きたがっているため、そのような女性が働きに出られるように支援していくことが必要ではないか。

2.3. iBaby「imom.jp」

2.3.1. 設立経緯

- 幼稚園教諭をやっていた際に、多くの子どもたちを同時に一人で等しく保育するということに対して疑問を持っていた。ベビーシッターの需要が増え続けていることも肌で感じており、より多くのひとたちに、ベビーシッターを利用してもらおうと考えた。公共の公園や支援センターなどで知り合った保護者に、個人シッターを利用するメリットを伝え、自分自身がベビーシッターとして働くようになった。保護者の方それぞれのニーズにあわせた保育が多くの人たちに受け入れられ、反響は大きかった。しかし、自分ひとりではすべての子どもたちのお世話をすることができないことに憤りを感じ、保護者の方と個人ベビーシッターをつなげるサイト ibaby.jp をオープン、2009 年にはベビーシッターマッチングサイト imom.jp をオープンした。

2.3.2. わいせつ事案を含むトラブルの未然の防止、事案対応、再発防止に関する取組

- 不適格な利用者を排除する仕組みの整備や取組み内容
 - ✧ 最近では、ベビーシッターマッチングサイトではない、ルームシェアのサイトやミクシーのサイト、ツイッターなどでベビーシッターを募集するのを見かける。不適格な利用者を排除することで、子どもを預ける場所がなくなることを危惧しており、出来るだけ多くの利用者からのご依頼を受けようとしている。対応したベビーシッターと相談しながら、利用者に問題がある場合は自治体に相談をしてほしいといっている。
- 不適格なベビーシッターを排除する仕組みの整備や取組み内容
 - ✧ 以前は、ベビーシッターを募集する際に、子育て経験や、看護師の資格、保育士を目指す学校の生徒、と間口を広げていた。面談をした際には問題なくても、その後、情緒不安定になるベビーシッターもいるので、名前やメールアドレス、SNS 等の情報を見ていた。現在は、都道府県知事への届出が必要となり、届出の書類や証明書(身分証のコピー)を添付していただければ、登録は可能としており、面談はしていない。トラブルも少なくなったと感じている。
 - ✧ 男性が登録を申し込んできた際には、電話をして保育経験や緊急連絡先を確認している。過去に、他のマッチングサイトに登録していた男性ベビーシッターが、預かった子どもを殺してしまった事件があったが、事件前に当社のマッチングサイトにも登録をしようとして、お断りした人であった。(電話での様子からお断りした。)
 - ✧ メッセージの内容を確認するため、保護者との面談までの間は、マッチングサイト内で連絡を取り合ってもらいたいと伝えているが、マッチング後は直接連絡をしていただいて問題ないと伝えている。面談について、基本的には事前でお願いをしており、必要なことはその際に聞いてもらうようにしている。他のベビーシッターにその内容が伝えられるようにはしていない。
- シッティング時のトラブル防止対策
 - ✧ ベビーシッターに対しては、登録をいただいた際に、ニュースレターを送っている。シッティング時のトラブル防止などに関するニュースレターを配信している。

2.3.3. ガイドライン遵守にあたっての課題

- マッチングサイト以外でベビーシッター募集案件を見かけることがあり、子どもが事件や事故に巻き込まれるのではないかと不安を感じる。

2.3.4. 事業者としてベビーシッター、利用者に対する支援や取組み内容(子どもに関する事前の情報提供、サポート、コロナ禍の配慮)

- コロナで託児所が閉まってしまうケースなどができてしまったことから、ベビーシッターの利用が増えている。
- 保護者、保育者でキャンセル料の有無の取り決めも任せている。
- 当社のサービスとして、電話番号の開示はしておらず、何かあればメールで連絡をいただく形になる。
- 保護者がベビーシッターを評価することはあるが、ベビーシッターが保護者の評価を行うことはない。
- 当社のサービスを利用される理由としては、同じベビーシッターにきていただきたいから依頼をしたという理由が多い。
- マッチングのときは単発の利用者には 1000 円、長期の利用者には 3000 円(2 回以上)を支払ってもらっている。長期の人については、それ以上費用が発生しない。

2.3.5. 地方部や病児等の需給ギャップへの対応

- 地方の利用者もいるが、都市部の利用者が多い。地方のニーズはあるが、マッチングがうまくいかないケースが多い。

2.3.6. その他意見・質問

- コロナになってから今まで以上に女性の育児の負担が増えている。使う側は夜間、時間外、病児など多様なサービスを求めている。地方では、ファミサポを利用する人が多いと思うが、保育者が少ないという問題もあると感じる。
- ハード面を整えても、保護者自身もいつ、どこで情緒不安定になるかわからない。保護者が悩みを聞く場所の提供をはじめとし、自治体、企業が連携をして子どもを育てようという精神が大切である。
- マッチングサイトの利用者は二極化していると感じている。富裕層も多いが、シングルマザーも多い。コロナになって、夜間預ける場所が閉園になり、水商売の方の子どもを預ける場所がなくなっている。ので、そういった方の利用が増えていると感じる。
- マッチングサイトに関しては、受け皿として考えているので、大きくする予定はない。行政の方には、サービスの多様化を頑張って頂きたい。母親になった人であればベビーシッターとして活動できるように緩和していただけたらよいと思う。

2.4. 株式会社キッズライン「KIDS LINE（キッズライン）」

2.4.1. 設立経緯

- 当社の経沢社長は、2000年にマーケティング会社「トレンダーズ」を設立した。東証マザーズに上場させた後、2014年に再び、起業して、ベビーシッターのマッチングサイトである「KIDS LINE（キッズライン）」を開設した。

2.4.2. わいせつ事案を含むトラブルの未然の防止、事案対応、再発防止に関する取組

- 不適格な利用者を排除する仕組みの整備や取組み内容
 - ✧ 基本的にはベビーシッターから連絡をいただき、事実関係を調査した上で、利用者側に問題があれば、会員資格を停止することがある。過去には、男性の保護者が女性のベビーシッターに、業務外の依頼を行ったことなどが挙げられる。
 - ✧ 保護者の方には、登録時に身分証明書の画像をアップロードいただき、あわせて正しい情報を入力いただく必要がある。
 - ✧ 基本的には当社のシステムを使い、利用者とコミュニケーションをとっていただくことを原則としている。他の手段で、直接連絡を取り合ってしまうと、そこについては把握することは難しい。ただし、直接契約は禁止しており、実際に直接契約が結ばれたり、ベビーシッター・利用者のいずれかが直接契約を提案したことが明らかになった場合は、サイトの退会措置等の対応をとっている。
- 不適格なベビーシッターを排除する仕組みの整備や取組み内容
 - ✧ ベビーシッターから、当社のシステムで、保育記録を作成いただき、それを保護者にお送りしている。
 - ✧ 都道府県知事等への届出がきちんと出されていることが重要であるため、毎月1回、確認している。変更があった方には届出がされているかフォローしている。届出を対応されていないベビーシッターについては、連絡をした上で、退会措置等の対応をとっている。
 - ✧ シッティングに関して、利用者からクレームを頂いたときに、当社の方で内容を踏まえて改善が必要だと判断をした際には改善のお願いをベビーシッターにし、改善の見込みがない場合や、今後活動を継続されるにあたりリスクがあると判断する場合は、退会措置等の対応をとっている。利用者がベビーシッターを5段階で評価する機能があるが、利用者の主観の評価なので、その評価結果については、参考程度に確認している。クレームの連絡をいただいたときには、当該クレーム事案の事実確認・評価や、当該ベビーシッターの過去のレビューやクレーム等を網羅的に確認した上で、適格性を判断している。
 - ✧ 希望者には、社内で登録会に参加をいただき、ベビーシッターの仕事に関して、時間をかけて丁寧に説明する。その後、面接まで参加を希望される方は半数程度である。そこでは、志望理由などをヒアリングする。一次面談を通過して、合格した方には、リスクチェック等の適性テストとして、一種のペーパー試験（性格試験）を実施し、完全には把握することは難しいが、暴力的な傾向はないかなどを確認する。適性テストまで通過された方は、ロールプレイをやっていただく。ロールプレイの段階では、オンラインでの予約についてもシミュレーションを実施いただいている。オンラインマッチングサービスである以上、全部がアプリ、ウェブ上のものであり、一定のデジ

タルリテラシーがなければ当社のシステム自体を使えないため、保育という面ではなくて、システム操作のところができなくて先に進めない方もいる。全体の流れとしては、登録会に参加→一次面接→適性テスト→ロールプレイ→モニター実施(観察)→合格という4つの段階を経る。

- ◇ 直近の例では、1ヶ月に1000人登録会エントリーし、20数名が合格した。今は、登録会についてはオンラインで行っている。

➤ シッティング時のトラブル防止対策

- ◇ 現時点で、男性の方はお断りしている。子どもの性的被害の事件が発生したことから、事後対策として、男性のシッターは登録を行わないこととした。適性テストによる犯罪性向の確認も行っているものの、100%防ぐことは難しい。すべてのシッティングについて、その様子をカメラでモニタリングできる体制を整えられるなら、男性の登録再開も検討できていると思っている。
- ◇ 小児性愛者は、教育機関、保育機関など子どもがいるところに集まっていく。一人ひとり追いかけることはできないため、面談を重ねても防ぐことは難しい。カメラでシッティングの様子をモニタリングすることや、DBS制度の整備をすることで、リスクが高い人が近寄らないようにしなければ対策が難しいと考える。1事業者の努力だけでは限界がある。
- ◇ プライバシーの問題もあるが、家庭訪問型は閉ざされた空間なので、カメラで記録できるようなことが、インフラとして広がるといい。行政側でもサポートしていただけるとありがたいと思っている。
- ◇ 東京都がカメラの助成をしているので、希望者については、カメラのモニタリングを支援している。当社の利用者のなかには、東京都からの助成を活用して、カメラを取り入れた利用者がいる。しかし、通信環境を整えて、クラウド側に残る仕組みになっており、月額約8,000円かかるため一般のご家庭の負担は重い。カメラ代というよりは通信費がかかることが問題である。スマートフォンしか通信機器を使わないご家庭の場合、Wi-Fiを引いていないことがある。ご家庭のなかに入る以上、制度的に整備していただかなければ、許諾が取れないご家庭の防犯は難しいと考える。

2.4.3. ガイドライン遵守にあたっての課題

- 「都道府県知事等がこれと同等以上のものと認める市町村長(特別区の長を含む。)その他の機関が行う研修」に関して、自治体ごとに当該研修として認めている研修の内容にばらつきがある。顕著な例では、香川県高松市は他の都道府県では一般的に認めていない、「チャイルドマインダー」を認めているなどが挙げられる。このことから、提出された研修が、自治体が認めた研修であるかを各自治体に個別に確認する必要があり、これが基準順守にあたり負担となっている。
- 自治体が実施する研修について、受講開始から、修了証がベビーシッターの手元に届くまで比較的長い期間を要している。例えば、東京都主催の子育て支援員研修の場合は、この期間が約3カ月。ベビーシッターとして活動したいと思った方が、なかなか活動を始めることができない状況になっている。
- 弊社では毎月の確認により、ベビーシッターの住所等自治体への届出情報に変更があった場合には、弊社サービスの登録情報も更新されるようにしている。このとき、更新内容を確認するための資料として、自治体に提出した変更届を提出いただくようにしている。

変更届を受理した場合の自治体の対応として、変更届に受領印を押印して写しの返却を受ける場合と、受理通知書を発行する場合がある。受理通知書を発行する場合について、変更後の住所等情報が受理通知書に記載されないケースがほとんどであるため、弊社登録情報との照合作業ができない場合がある。

2.4.4. 事業者としてベビーシッター、利用者に対する支援や取組み内容(子どもに関する事前の情報提供、サポート、コロナ禍の配慮)

- 社内では、キッズライン大学があり、シッター向けに研修プログラムを提供している。安全性に関する研修が中心で、無償で受講することができる。必須の継続研修の受講を進めていきたいので、今後は、リモートでの実施を含めて手厚くしなければならないと考えている。去年までは、自主参加、今年からは年1回は参加していただきたいということを徹底して呼びかけていく予定である。研修に参加をしないようであれば、退会措置等の対応をとることも検討している。
- マッチングサービスに登録しているベビーシッター同士で情報交換ができるシステムにはしていない。必要性は感じているので課題としては認識している。東京都のベビーシッター支援事業に参加をしているため、そこではグループ保育の体制をとっていて、1つのご家庭に複数のベビーシッターがいくため、情報交換できるようにしているが、あくまでもこの事業のみに限定されている。
- コロナの影響でキャンセルせざるをえない状況は、双方キャンセル料が発生しない。事前に面談をすることをお願いしているので、代理の方をすぐに探すというのは難しい。
- 「事前面談」(対面又はオンライン、1時間以上、有料)又は「顔合わせ」(オンライン、30分以上、無料)によるシッティング前の面談を必須としており、1回も面談の経験がない場合はシッティングに進んでいただけない。面談のときには、子どもと会っていただくが、運用ルールとして、当日の面談も対応している。面談のあと、すぐにサービスを提供しているケースもある。
- 面談については、リモートも可能としている。保護者としても自分たちに合うベビーシッターを探したいというニーズがあり、ベビーシッター側も同様である。数人会って、この人をお願いをしたいと依頼していただく方が、ミスコミュニケーションが減る。事前の面談後に、双方が良ければ契約確定するという仕組みになっている。

2.4.5. 地方部や病児等の需給ギャップへの対応

- サービスは、全国を対象に提供している。地方部の利用者は増えてほしいが、地方ごとの慣行もあり、地域によっては、ベビーシッターの登録者数が多くないという課題もある。地方では、ベビーシッターの数が不足している傾向がある。

2.4.6. その他意見・質問

- ベビーシッターを使ってみたいという人が増えていかないといけない。保育について想起するのは保育園なので、ベビーシッターを知って頂きたい。利用者が増えるとサービスも多様化することができる。指導監督基準があるので、保育園と違って一人は一人でみななければいけないが、そういう手厚さをご理解いただくと、使ってみたいと思う人は増えるのではないかと。需要を増やしていかなければ、供給は増えない。
- ベビーシッターを増やしていくことも必要である。保育士や看護師の資格がない方でも、ベビーシッターをやってみてみたい方がおられる。しかし、ベビーシッターになるために必要な研修を受講するための

機会が少ない。受講を終えた後、終了証の発行に時間がかかることも課題である。受講の希望者の数に対して、講習の供給数を増やすことが必要だと考える。

2.5. 株式会社 CLOCK・IT 「Mamacoco（ママココ）」

2.5.1. 設立経緯

- 当社では、システムインテグレーション、Web アプリケーションの受託開発、自社メディアの企画・開発・運営を行っている。社内でシステム開発の案件を受けてやっていくだけではなくて、世の中で必要なサービスを、当社として作りたいという思いから、ママココを開発した。育児や保育分野に絞っていたわけではない。
- 2019 年 4 月に立ち上げて、広告予算も絞って試行的にやってきたが、丁度コロナが始まって、売上が 2020 年 3 月、4 月に前年比 7 割減になった。そこから 1 年半、売上は横ばいになり、昨年の夏前ぐらいから右肩上がりになっている。ベビーシッター、利用者から 30% 近く利用料を徴収している運営事業者があるが、当社は 10% である。他の事業が好調であるから問題はないが、10% では単独の事業としては成り立たせるのは難しいだろう。

2.5.2. わいせつ事案を含むトラブルの未然の防止、事案対応、再発防止に関する取組

- 不適格な利用者を排除する仕組みの整備や取組み内容
 - ✧ マッチングサイトにはメッセージャーを設けており、保護者とベビーシッターのやりとりの内容を監視している。問題を発見した際には、当社が間に入ってコミュニケーションを取ることがある。過去、男性保護者がベビーシッターを食事に誘う行為を行った際には、退会をしていただいている。
 - ✧ 利用者には、本人確認書類に加えて、子どもと映っている写真を掲載頂いている。
- 不適格なベビーシッターを排除する仕組みの整備や取組み内容
 - ✧ 登録前に説明会に予約を頂いている。文書やメールでのやりとりができるかを確認している。保育士経験の確認や、都道府県知事への届出書類の提出に加えて、全員面談を行っている。男性のベビーシッター登録希望者に対しては、利用者が心配するので、保育士の仕事をやられている理由など確認を行っている。
 - ✧ 保護者からのベビーシッターへの評価が著しく低い場合、保護者とコミュニケーションを取るようにしている。ウェブ上でベビーシッターの完了報告をあげてもらう仕組みにしており、その内容も確認した上で対応している。
 - ✧ 基本は、マッチングサイトのメッセージャーの利用をするルールとしている。直接契約を持ちかけるベビーシッターはいないと思うが、直接契約にした際には、何かトラブルが発生した場合に対応できないことや、保険の対象にならないことを伝えている。手数料が 10% と低いため、経験が豊富なベビーシッターは、当社のマッチングサイトを利用した方が良いと判断をして、納得した上で利用されている。当社としては、広告費の負担は重いものの、今後、小学生向けの家庭教師をオンラインでマッチングするビジネスにつなげていく際に、マッチングサイトの事業が活かせると考えている。
- シッティング時のトラブル防止対策
 - ✧ ミスコミュニケーションはほとんど発生していない。ベビーシッターによってサービスの違いが発生することには納得してもらっている。クレームがあるとすれば、キャンセルになったはずがなっていない、など、システムの問題が中心である。

2.5.3. ガイドライン遵守にあたっての課題

- トラブルの防止のためには、ガイドラインが更新されること自体は良いことであるが、制度の義務付けについて現場の運営が追い付いていないケースがある。ベビーシッター全員に対して、都道府県知事の定める研修を受ける義務があるが、去年の4月に受講をさせようとしたところ、研修の主催者側から、コロナのため、なるべくこさせないでくださいといわれ、枠も少なく抽選になってしまった。受講を希望するベビーシッターが受講できないという事態が発生している。ガイドライン等の変更などを始めとし、今後運営事業者としてやるべきことがあれば、1年ぐらい前から情報を提供頂きたい。
- 都道府県知事等への届け出書類については、自治体によってフォーマットも違うので統一してもらいたい。

2.5.4. 事業者としてベビーシッター、利用者に対する支援や取組み内容(子どもに関する事前の情報提供、サポート、コロナ禍の配慮)

- 事前面談は推奨しているが、急遽風邪をひいたのでベビーシッターを依頼したいという要望もある。定期利用とスポット利用という利用形式があり、定期利用の方が多い。定期の頻度は、週3~4日が多く、共働きで経済的にも余裕のある世帯である。出張の際に、保育園のお迎えから夜まで見てもらいたいというニーズである。スポット利用で月に1回見てもらいたいというときは病児が多い。1都3県が対象であるが、利用者は当社の本社(広尾)周辺はじめ、23区内がほとんどである。
- 保護者に対しては、ベビーシッター依頼書をフォーマットとして提供しており、保護者側の情報を記載いただいている。保護者が提供した情報は、当社に登録しているベビーシッターは見られる。ただし、提供する情報の範囲はあくまでも利用者側の判断にゆだねている。
- 当社を利用するベビーシッターは、当社が保護者だけではなく、ベビーシッターへのサポートが手厚いことをメリットを感じている。トラブルが発生した際に、保護者が主張しているからベビーシッターにはお金は支払えないといった対応をするのではなく、当社は、ベビーシッターにお金を払って、保護者にはポイントで補填するようにしている。
- ベビーシッターに研修プログラムをつくってもらい、座談会形式で研修を実施することもある。
- 新型コロナウイルス感染症を理由としたキャンセルの場合は、キャンセル料は発生しない。ベビーシッターがコロナを罹患した場合は、保護者は急遽他のベビーシッターを探さなければいけなくなる。当日利用の場合は、オプション料金が発生するケースが多く、当社の場合は、そのオプション料金を負担している。保護者の不満やクレームを抑えるために行っている。
- 10数年ベビーシッターをやっていた方に、発生したトラブルなどのお話をお伺いした上で、本部向けのトラブル対応のマニュアルを作成し、独自に整備している。
- ウェブでの案内は見ない利用者が多いため、きちんと連絡内容を見ていただくために、当社では、LINEに登録いただくことで、2000ポイントをお渡ししている。元々、当社では、保護者は予約時にポイントを購入し、そのポイントの範囲内で利用をいただく仕組みとしている。現金でやりとりをしてしまうと、来週でなければバイト代が入ってこないで払えないといわれる可能性もあるため、事前決裁の仕組みを取り入れた。

2.5.5. 地方部や病児等の需給ギャップへの対応

- 都心が多いが、地方の方もおられる。地方のニーズはあるが、マッチングがうまくいかない。

2.5.6. その他意見・質問

- 東京都 令和3年度ベビーシッター利用支援事業(ベビーシッター事業者連携型)を利用したいと考えたが、約款のなかで、2～5名程度の固定されたベビーシッターによるチームを組んで担当することや、認定事業者と雇用契約を締結すると定められており、当社の事業としてはハードルが高いため、利用をしやすいように配慮して頂きたい。

2.6. 株式会社オムニ「Omni sitter（オムニシッター）」

2.6.1. 設立経緯

- 以前から当社では人材派遣事業を行っているが、派遣社員から、「子どもが小さいため預けるところが見つからず、困っている」、ということを知り、当社のシステム事業部で子どもを預かる仕組みをつくらせようではないかと考えた。他社が行っているベビーシッターマッチングサイト事業を参考にし、2017年からベビーシッターマッチングサイト事業を開始した。当初から予想をしていたことではあるが、利用者と、ベビーシッターを集めるのには苦労をした。

2.6.2. わいせつ事案を含むトラブルの未然の防止、事案対応、再発防止に関する取組

- 不適格な利用者を排除する仕組みの整備や取組み内容
 - ◇ 利用者の登録の際には、一定の審査基準を設けている。審査の時点で、当社が提供するサービスの考え方と、利用者の考え方に相違があるときは事前にお断りしているため、トラブルの数自体は非常に少ない。問題を起こした利用者には、ヒアリングをした上で、注意をさせて頂き、実際には利用を停止したことも過去にはある。
 - ◇ 利用者登録の際に、保育に対する要望、緊急連絡先、住所、最寄り駅から自宅までのアクセス、身分証明書、子どもと親と一緒に写っている写真をアップロードして頂く仕組みになっている。記載項目を多くし、正しく書いて頂いているかということを審査基準としている。電話でも、3分程度、必要に応じてヒアリングをしており、当社のサイトに申し込んだ経緯をお伺いしている。
 - ◇ ベビーシッターマッチングサイトに登録されているベビーシッターは、保育士の資格をもっていると思っている利用者も多いので、保育士の資格をもっていないベビーシッターがいることも事前に伝えている。
 - ◇ 当社は、派遣型ではないことから、ベビーシッターの都合で直前のキャンセルが発生した場合には、代替りのベビーシッターを派遣していないと伝えている。外国語を話せるベビーシッターを希望している人が多いが、現時点で英語保育できるベビーシッターは登録していない。
- 不適格なベビーシッターを排除する仕組みの整備や取組み内容
 - ◇ ベビーシッターに対する苦情に近い意見を言っている利用者から、直接お話をお伺いすることはある。しかし、すべてを反映しているわけではなく、今後当社のマッチングサイト事業として、配慮すべきことか否かは都度判断している。ベビーシッターに対する苦情（みなり、遅刻など）が原因で、ベビーシッターの登録の廃止をしたことはない。ベビーシッターに悪質性がない場合は、ベビーシッター側にもその内容は伝えていない。
 - ◇ 当社では、人材派遣業の売上が98%を占めており、ベビーシッターマッチングサイト事業の売上は2%程度であるため、ベビーシッターマッチングの業務に多くの時間を掛けることが難しい。そのため、ベビーシッターマッチングサイト事業を開始する前から、トラブルが起きないように体制の整備を心掛けていた。ベビーシッターの初回面談には3時間頂いている。履歴書及び誓約書を自筆で記載いただき、審査を通過した方には写真撮影を行っている。保育士資格の有無や、保育経験、電話での言葉遣い、メールでの対応、なども確認している。事前の電話ヒアリングの時点でお断りすることもあるため、面談まで行きつかない方もいる。

- ◇ 面談に必要な時間(3時間)を確保できない方は対象外となり、ベビーシッター登録の1つのハードルといえる。人材派遣事業では、毎年300人に対し、1時間から1時間15分程度の面接を行っているが、その経験がベースになっている。ベビーシッターの登録は通常の面談よりも伝えなければいけないことや、お伺いしなければいけないことが多く、写真撮影、動画撮影含めると、3時間は必要となる。

➤ シッティング時のトラブル防止対策

- ◇ トラブルはほとんどないが、ベビーシッターが約束の時間に来なかったことが過去に1回発生している。利用者に対しては利用料金をいただかないという提案と、事業者としてベビーシッターにしっかり注意したことを伝えた。ベビーシッターには、一度注意をしたが、悪気なく忘れていただけであったため、以後同じ問題は起こしていない。
- ◇ 性的トラブルの防止として、登録時に女性の応募者に比べ男性の応募者には時間をかけて小児性愛の傾向がないかを審査をしている。男性のベビーシッターにも活躍してもらいたいと思っているが、残念ながら男性の応募者は少ない。

2.6.3. ガイドライン遵守にあたっての課題

- 規制を強化することによるメリット・デメリットがあると考えている。ベビーシッターのマッチングサイトは、他と比べると規制が増えるのは致し方ない。規制があればあるほど安心して利用できるようになる。しかし、規制がありすぎると、当然コストがかかってきて、それを誰が負担するかという問題が発生する。現時点で、ベビーシッター、利用者それぞれ10%のシステム利用料をいただいているが、当社のベビーシッターマッチングサイト事業は赤字である。それが、20%以上となると、双方の負担が重くなる。規制が増えることは、マッチングサイトの発展を妨げる可能性もあるため、そのような点に関しても今後ご留意いただきたい。

2.6.4. 事業者としてベビーシッター、利用者に対する支援や取組み内容(子どもに関する事前の情報提供、サポート、コロナ禍の配慮)

- コロナ禍においては、曜日、時間を問わずニーズがあるが、15時から16時、お迎えから夕方、土日出張だと1日みてほしいといったニーズが多い。最近では、平日の昼間でも、在宅勤務なので外に連れ出してほしいといったニーズも出てきている。愛知、三重、岐阜をサービス対象地域としているが、利用者は名古屋市内で98%を占めている。一部母子家庭の方もおられるが、共働きの家庭の保護者の利用が多い。職業としては、女性の医療従事者が多く、(夜間ではなく)昼間の時間、子どもを見てもらいたいというニーズが多い。原則1歳以上の子どもを預かることにしているが、実際にはあと少して1歳という子どもも対象にしている。
- 利用者が登録する時点で、子どもの病歴や、アレルギー情報を細かく入力してもらっている。ベビーシッターに対しては、マッチングが成立した時点で、把握している情報を提供している。運営者として、必要な情報は、次に訪問する別のベビーシッターにも提供している。ベビーシッターから、サービス提供後にレポートを提出してもらうということは行っていないが、ベビーシッターと利用者がメッセージシステム(当社)でやりとりしているので、(100%ではないが)やりとりの内容には目を通すようにしている。

- 契約締結前でも、保護者とベビーシッターがやりとりできるようになっている。例えば、お願いしたいベビーシッターのスケジュールが公開されていない場合、保護者側から、こういう内容で保育をお願いしたいが受けてもえないか、という相談をするケースが挙げられる。
- 保育契約が締結されると、お互いの電話番号も開示されるため、その後、直接電話でやりとりをした場合には、当社側はやりとりの内容を見ることができない。ベビーシッターに対しては、保護者と直接契約を行うと登録を廃止するといったルールは設けていない。双方が当社のメリットを感じていれば、継続して当社のマッチングサイトを使ってもらえる。仮にベビーシッターから、保護者と直接契約をしたいといわれたら、ベビーシッター個人で保険に入る必要性や、保護者から利用料を頂けない場合は個人で対応しなければならないといった話は伝えている。
- 保護者の方々から、当社はすぐに電話応対してもらえる点が良いといわれる。事業者によっては、問い合わせフォームしか設けていないところもあるため、電話で直接話ができることをご評価いただいている。
- 以前は、年に2回ベビーシッター向けの座談会を行っていた。ヒヤリハットの事例の共有や、障がいを持つ子どものベビーシッターを行う際に必要な知識を学ぶための専門講師による講座を提供している。コロナ禍においては、対面で集まることを基本避けているので、電話でベビーシッターに近況を聞くようにしている。

2.6.5. 地方部や病児等の需給ギャップへの対応

- 東海3県をサービス提供の対象としているが、ベビーシッターの面談は対面であるため、岐阜県、三重県からは名古屋に来るのが難しいことから、岐阜県、三重県在住の登録者が増えない。現時点では、岐阜県に住んでいるベビーシッターはいないので利用者もない。東海3県以外のエリアについては、今の時点では拠点を増やす予定はない。
- 地方にいけばいくほど、家族でお世話をするという文化が根付いていると感じる。マッチングサイトの利用に対する意識も低い。当社の場合、ベビーシッターが住んでいる地域をプロフィールに明記しているので、●●市で検索をしたときに、当社のベビーシッターが住んでいる地域の保護者が当社のマッチングサイトに登録するという傾向がある。

2.6.6. その他意見・質問

- 当然、当社もビジネスとしてやっているもので、パイロット版とまではいわないが、規模を拡大せずに様子を見ているのが現状であるが、事業を行っていくなかでノウハウが私に蓄積されていく。これまでは全方面みてきて、これとこれに目を配ればいい、というのは見えてきたので、私でなくも別の従業員に頼むことができていると感じている。AIも発展しているので、メッセージで危険を察知することもできる。それらを踏まえると、どこかのタイミングで、拠点も広げられると思うが、キッズラインのように1つの拠点で全国展開は厳しいと思っている。範囲も東海3県の3倍、4倍程度が1つの規模拡大のラインと考えている。マッチングサイトだからといって、遠隔ですべてをこなすにしても、保育が行われている文化を把握しないまま広げるのは困難である。今まで私がトラブルで現場に駆けつけた場面はないが、何かトラブルが発生した場合に、1時間、2時間でかけつけられる範囲内でないと難しいと感じる。

- 元々、ベビーシッターという業種は派遣型から始まっている。パソコンやスマートフォンの利用者が増えたことで、マッチング型のサービスが後からでてきた。マッチング型のメリットとしては、その都度、事業者を介さずに契約が締結できるので、派遣型よりも、双方の利用のハードルが下がっているというメリットはある。その反面、野放しにし過ぎていると、危ない面もあるかと思うので、当社としては派遣型に近いような体制はとっている。今後は、派遣型、マッチング型双方の良さを取り入れたハイブリッド型のような形がゴールになると感じている。

2.7. 株式会社 maira 「SPOTTER (スポッター)」

2.7.1. 設立経緯

- 仕事と子育てを天秤にかけないといけないことに憤りを感じ、子どもをもちながら働けるシステムはないか、助け合いができないかと考えていたときに、思いついたのがベビーシッター事業である。2015年時点では、マッチングという言葉もなく、どのようにしたらよいのか分からず、外部の方の協力を得ながら、ベビーシッターのマッチングサイトを作り、インターネットを通じたサービスを提供するようになった。現在は、ベビーシッターの請負のみを行っている。

2.7.2. わいせつ事案を含むトラブルの未然の防止、事案対応、再発防止に関する取組

- 不適格な利用者を排除する仕組みの整備や取組み内容
 - ◇ シッティングが終わった後、ベビーシッターには報告のメールを必ず書いて頂き、その際に、利用者のご自宅の様子や、シッティングの環境のしやすさなどを記載頂く。当社では、ベビーシッターが初めての利用する方の家に行くときには、電話でお部屋の状況や子どもの状況を確認している。ベビーシッターは利用者の評価を書くことで、ベビーシッターのみがその評価を見ることができる。
 - ◇ ベビーシッターにとっても安全な環境で働くことが重要である。マニュアルとしては、子どもの誤飲の原因になるものには注意をするよう、子どものための環境整備をベビーシッターが行うことはあるが、往訪した先が安全な環境でない場合、ベビーシッターが困惑してしまう。当社としては、ベビーシッターがそのような理由で離職をしてしまうと困るため、安全な環境でない場合は、利用のお断りをしている。
- 不適格な利用者を排除する仕組みの整備や取組み内容
 - ◇ 身分証明書のコピーや、ご親族(二親等以内)の方から一筆書面を頂いている。書面には、利用規約を守ることに加えて、損害賠償も盛り込まれている。その上で、面接、座学、実技の研修を提供した上で判断をしている。シッティング実習研修では、3回会うタイミングあるので、様子もわかる。基本条件として、子育て経験、もしくは、保育士等の資格をもっている方、保育園の勤務されている方(保育補助)を対象としている。
 - ◇ 現在登録している男性のうち、一人は看護師であり、もう一人は保育士の免許をもっている。既婚者で子育てをしている方たちであるが、その点も重視している。
 - ◇ 保育士の資格をもっている方に、全国保育サービス協会の資料に基づき、研修資料を作ったいただき、3回で計5時間の研修を実施。1年に1度は研修を受けることをルールにしている。
 - ◇ 保護者は、ベビーシッターの評価を自由に書き込んでいただくことができ、当社しか見ることができない。クレームがあった場合(例:衣服が汚い、香水がきついなど)、改善するよう伝え、改善が見込めない方は、退会の手続きをお願いしている。
- シッティング時のトラブル防止対策
 - ◇ シッティング時の注意事項はチェック項目を作っているので、事前に勉強をしていただいている。事故が発生した場合には、個人情報をおふせた上で、一斉にベビーシッターに情報をシェアして注意を促している。

- ◇ 今のところ大きな事故は発生していない。保護者の方が寛大で、初めて依頼したベビーシッターが沐浴や、寝かしつけなどをうまくできなくても、初めてだから仕方がないといってくださいような方が多い。

2.7.3. ガイドライン遵守にあたっての課題

- マッチングサイト運営事業者は、認可外保育施設の届出について一括管理することが認められていない。ベビーシッター1人ずつ、ベビーシッターが住んでいる市町村に提出する必要があることや、市町村により提出のフォーマットが違うのは負担が重い。
- 規制を厳しくするのは大事だが、ベビーシッターを広げたいと思うなら、バランスを考えて頂きたい。

2.7.4. 事業者として利用者、利用者に対する支援や取組み内容(子どもに関する事前の情報提供、サポート、コロナ禍の配慮)

- 子どもの情報を登録していただくときにアレルギーなど注意してほしいことを記載いただく。契約前からベビーシッターは、個人情報以外の情報を確認することができる。利用者側もベビーシッターのプロフィールを見ることができる。顔写真、年齢、保有資格、最寄り駅などである。ベビーシッター側は、プロフィールを自由に書くことができる。
- コロナが理由の場合、キャンセル料は双方無料にしている。当日対応できる方は見つからない場合は多い。
- 飲食店で働いていたが、コロナの影響で、ベビーシッターのお仕事をしたいという方も増え、応募は増えている。
- 保護者が帰宅する前までの夕方の時間のニーズが多い。塾に連れて行って、連れて帰って保護者が戻るまで家で見ている。

2.7.5. 地方部や病児等の需給ギャップへの対応

- 京都、大阪、兵庫を対象としており、今後特にエリアを大幅に広げる予定はない。

2.7.6. その他意見・質問

- 当社は、週5日、働くというベビーシッターも少なく、1回3、4時間程度働く方が多い。会社を作ったときに、正規雇用で週に5日となると、子育て中の母親は、働くのが厳しくなる。空いたときに働くことを推奨しているので、マッチングサイトにした。現在は、請負業にしたが、マッチング業とやっていることはほとんど変わらない。

2.8. 株式会社ポピンズシッター「Poppins Sitter（ポピンズシッター）」

2.8.1. 設立経緯

- 2014年、グリー株式会社のなかで子育てを行うメンバーを中心に、新規事業としてベビーシッター事業「スマートシッター」が開始された。アメリカではアーバンシッターという事業が始まっていたが、日本ではほとんどなかったという状況であった。2017年に、ポピンズグループが買収。ポピンズグループは、ポピンズナニーサービスを長年提供していた経験を活かし、より幅広い方にご利用いただくサービス展開を目的に買収を行った。
- スマートシッターはC to Cのマッチングプラットフォームであったが、2018年5月から事業者が保護者とベビーシッターの双方と直接契約する派遣事業者(C to B to C)へと業態変更した(サービス名称は、2020年12月からポピンズシッターに変更)。スマートシッターは、従来から誰でも登録できるという仕組みにはしておらず、有資格者、経験者の比率が高かった。9割に近い登録者が資格保有者であり、一人一人の登録時のスキルやその後のサービスの品質などを継続して見続けるという仕組みで運営していた。ポピンズグループはポピンズナニーサービスを約30年やってきていたのでその知見を活かし、ポピンズブランドとして更なる安心、安全なサービスを提供するために、派遣事業者への転換を行った。

2.8.2. わいせつ事案を含むトラブルの未然の防止、事案対応、再発防止に関する取り組み

- 不適格な利用者を排除する仕組みの整備や取り組み内容
 - ◇ 最近、内閣府ベビーシッター割引券や自治体の助成制度によって、利用者数が急増しているが、制度周知に関しては課題を感じている。具体的に制度を知らない方も多く、手続きに関しても、一連のフローが難しい。利用ルールの説明の書類、パンフレットは文字が多いので読み飛ばしてしまう方がいる。
 - ◇ 子どもの保育については、ご家庭ごとの方針があり、件数としては非常に少ないものの、虐待やネグレクトが疑われるケースもあるので、そういう場合のベビーシッターの対応に関するマニュアルを整備し、提供している。
 - ◇ ベビーシッターが利用者に関して記載した評価は、会社側のみが確認できる。ただし、申し送りが必要な情報は、次にサービスを提供する別のベビーシッターでも見られるようにするなど、サービスを提供するにあたっての留意点が共有される仕組みになっている。利用者によるセクハラなどの事案はこれまでに一度も事例がないが、トラブル案件は直接会社に報告してもらっている。
- 不適格なベビーシッターを排除する仕組みの整備や取り組み内容
 - ◇ 近年は子育ての経験があり、社会貢献したい人が増えている。エントリーの基準として、保育の経験、子育ての経験、のいずれかがあれば登録は可能である。現役の保育士、子育て経験のある保育士、子育て経験ありの方の比率が、1:1:1程度となっている。男性のエントリーもある。
 - ◇ 登録前には、面接を行い、当社の研修受講を必須としている。登録後は、利用者から書かれた非公開のレビューから、懸念点や、勤務ルール遵守状況およびスキル、マインドについて確認している。評価内容に基づき点数化しており、一番厳しい評価のときは、契約終了となる。

- ◇ 非公開のレビューでは、①シッターのマナー、②システムやサービスについてお気づきの点、という2つの項目は、利用者がテキストで入力ができるようになっており、そこに書かれている項目は全てチェックしている。もし、ベビーシッターの契約違反があった場合は登録解除を行う。
- ◇ ポピンズグループでは居宅訪問型保育事業等における保育に従事する者に関する研修として、国の認定ベビーシッターの要件を満たす研修を提供しており、登録時に要件を満たしていないベビーシッターに受講させている。さらに、マインドや、勤務ルール等の理解、実践に近いところ(こういうときはどう対応するかなど)を登録時の研修で教えており、動画やオンライン形式のもの、対面集合型研修も提供している。

➤ シッティング時のトラブル防止対策

- ◇ 事前面談に関しては、シッティング当日も可能としている。面談時のヒアリングシートのような様式はあるが、その他の縛りはない。
- ◇ トラブルの予防ということに関しては研修を行うことで予防に取り組んでいる。毎月ヒヤリハット情報を配信しており、トラブルに関する情報は即時共有も行っている。
- ◇ サービスの品質に懸念がありそうなベビーシッターには、依頼内容を制限し、再研修を行っている。
- ◇ おけがが発生時などの緊急対応として、ベビーシッターにはマニュアルと報告をあげるためのフォーマットを提供している。トラブル対応については、会社から利用者に連絡をとって対応する。

2.8.3. ガイドライン遵守にあたっての課題

➤ —

2.8.4. 事業者としてベビーシッター、利用者に対する支援や取組み内容(子どもに関する事前の情報提供、サポート、コロナ禍の配慮)

- 助成制度が普及した影響もあって、ベビーシッターを初めて利用するという方が増えている。利用の場面としては、平日夕刻に保育園へのお迎えから一定時間使いたいという利用者が多い。子育てと仕事の両立のため、朝の利用者も多い。
- 病児保育のニーズはあるが、利用の割合では全体の数%程度である。深夜保育のニーズは、現状は少ない。
- 利用者からの、子どもに関する記入項目を設けていて、アレルギーの情報や身体的なケアについては必ずご記載いただき、ベビーシッター側に開示している。食べ物については、食べたことがないものは基本食べさせないということになっており、利用者にご用意いただいた食事(例:温めることは行う)を提供する。料理は家事サービスという形で、保育とは別のサービスでの提供となる。
- アレルギーに限らず、ケアすべきことは、ベビーシッター間でのレポート機能で情報共有している。一家庭に複数人のベビーシッターがいくこともあるので、内容を参考にできるようになっている。
- 2020年の緊急事態宣言時には、エッセンシャルワーカーである医療従事者のご利用以外は一時サービスを休止した。現在は、感染予防対策のうえで利用に対応しており、シッターは手洗い、うがい、マスク、エプロンの着用や取り換えの徹底、健康状態の報告を行っている。
- マッチングプラットフォームと派遣型のサービスの違いとしては、万が一の際のトラブル対応に違いがある。ポピンズシッターは契約上派遣型なので何か発生したときには会社側に責任があり、たとえば

お怪我の際の病院の同行など、1件1件対応している。直接やりとりしたいというニーズに対して、C to Cマッチングプラットフォームの良さもあるが、均一化されたサービスの品質を求めるのであれば、派遣型(C to B to C)が適しているのではないだろうか。

2.8.5. 地方部や病児等の需給ギャップへの対応

- 現状は首都圏が中心であるが、地方については、他の仕事との比較で、時給面などからベビーシッターとして働きたいという需要が多い印象である。ただし、利用者と働き手側で、どちらが不足しているかということについては、両方のタイミングが合わないとマッチングしないため、明確には答えづらい。

2.8.6. その他ご意見交換やご質問対応等

- 子育てと仕事の両立のため、ベビーシッターをうまく活用して頂きたい。ただし、助成制度は、利用のルールが細かく定められている。例えば、保育園から自宅への送迎には使えても、習い事から自宅には使えない、というルールがある。保育園から習い事にいき、その後自宅に戻るなど、共働き世帯にも平日に習い事に通わせたいというニーズは多くあるが、それをルールで制限する必要はないのではないかと。
- 家事という領域においても補助があると助かるのではないかと。子育ての支援と家事はつながっているので、同じ子育ての目的のなかで、家事に対する補助もあるとよい。
- 内閣府のベビーシッター派遣事業割引券について、年度ごとに来年度の詳細がギリギリまで未定の状況なので困っている。数か月後に券が届いて過去分を遡及対応することになる。
- 他社でのベビーシッターに関する事件について、どこの会社にも起こり得ることであり、他人事だとは考えていない。その上で、問題の発生を予防するための仕組みや、万が一、問題が起きたときの対応を明確にしておくことが必要である。利用者の増加にともなって、お問合せの内容や質も変化してくるので、当社にとっても、オペレーションの改善、クオリティの向上は、重点課題である。
- ベビーシッターの質をいかに落とさず確保していくか。資格を持たないベビーシッターに対する批判もあるが、子育ての経験はベビーシッターとして活躍いただくための立派な経験である。均一化されたサービスの品質を担保するために必要な研修を強化することで、子育て経験をお持ちの方に安心して仕事に従事いただく方向を目指している。

第8章 調査結果のまとめと示唆

1. 調査結果のまとめ

1.1. (I) 基礎的データの収集整理

調査結果を踏まえて、明らかとなったマッチングサイトのステークホルダー(運営事業者・保護者・保育者)の現状は以下の通り。

(保育者)

- マッチング型ベビーシッターは、マッチングがオンライン上で行われることもあり、新しい働き方を受容しやすい若年層が多い。「保育士」や「幼稚園教諭」などの保育関連有資格者が、より柔軟で働きやすい働き方を求めた際の労働オプションの一つとなっている。
 - マッチング型利用者の年齢は、「25～29 歳」が最も多く、「30～34 歳」が続く、25～34 歳で 5 割を超える。
 - マッチング型利用者の保有資格は、「保育士」が最も多く、「幼稚園教諭」が続く。マッチング型利用者の「保育に関わる資格は保有していない」割合は約 1.5 割であり、約 8.5 割が何らかの資格を保有している。多くの資格で、マッチング型利用者の保有者割合が高い。
 - 保育者インタビューでは、保育の仕事をしていた方が労働環境を改善するために、働き方を自由に調整でき、利用がしやすいマッチングサイトでベビーシッターを始めた方が多かった。
- 保育者が利用しているマッチングサイトとしては「キッズライン」が頭一つ抜けている。利用するマッチングサイトの選定基準は、利用のしやすさに関連するものが上位であり、ガイドラインで定められている項目に関連するものは劣後している。
 - マッチング型利用者の過去 5 年間に最もよく利用したマッチングサイトは、「キッズライン」が約 6 割。
 - マッチング型利用者がマッチングサイトを選ぶ際に重視する点は、「登録のしやすさ」が最も多く、「マッチング率」、「マッチング後のサイト/アプリを介した利用者とのやり取りのしやすさ」が続く。「サイト運営事業者のガイドライン遵守」や「サイト運営事業者の日々の預かりに関連する支援の質」、「教育研修機会の充実」は 3 割未満。
- マッチングサイトの利用意向は非利用者でも高く、今後、ベビーシッターの働き方として定着する可能性がある。
 - マッチング型利用者の今後のマッチングサイト利用意向は「今後も利用したい」が約 5 割、「今後も機会があれば利用したい」を含めると 9 割以上が利用意向を示している。
 - マッチング型非利用者でも、派遣型で約 7 割、直接紹介型で約 6 割がマッチングサイトの利用意向を示している。

(保護者)

- マッチング型ベビーシッターの利用者は共働き世帯が多い。手軽に様々な利用シーンで利用しやすいことが受け入れられている。
 - マッチング型利用者の職業は、男女とも「正社員・正職員」が最も多い。

- マッチング型利用者の利用シーンは「保護者の通常の勤務の時」が最も多く、「保護者がリフレッシュしたい時」が続く。また、利用シーンとして「その他」を除く全ての項目でマッチング型利用者の割合が高い。
- 保護者インタビューでは、結婚式場や、打合せ先近辺のカフェや出張先（親がフリーランスの場合）などで依頼したケースも見られた。
- 保護者インタビューでは、他サービス（ファミサポや派遣型）と比較して対象年齢の幅が広いことや使い勝手が良いことがマッチングサイトを利用する要因となることが多い。
- 保護者が利用しているマッチングサイトとしては「キッズライン」が頭一つ抜けている。利用するマッチングサイトの選定基準はベビーシッターの質、ベビーシッターの選定基準はスキルや人となりやうかがい知ることの情報を関連するものが上位であるが、いずれもガイドラインで定められている項目に関連するものは劣後している。
 - マッチング型利用者の過去 5 年間に最もよく利用したマッチングサイトは、「キッズライン」が約 7 割。
 - マッチング型利用者がマッチングサイトを選ぶ際に重視する点は、「ベビーシッターの質」が最も多く、「ベビーシッターに関する情報量」が続く。「サイト運営事業者のガイドライン遵守」や「サイト運営事業者の日々の預かりに関連する支援の質」は 3 割未満。
 - マッチング型利用者がマッチングサイトでベビーシッターを選ぶ際に重視する点は、「ベビーシッターに対する利用者からの評価・レビュー」が最も多く、「1 時間当たりの基本料金」が僅差で続く。「ベビーシッターの保険加入状況」、「都道府県知事等が定める研修の受講状況」や「都道府県知事等への届出状況」、「マッチングサイト運営事業者との面談実施有無」等、ガイドラインに定められている項目群は、2 割前後に留まる。
- マッチングサイトの利用意向は非利用者でも高く、今後、ベビーシッターの利用方法として定着する可能性がある。
 - マッチング型利用者の今後のマッチングサイト利用意向は「今後も利用したい」が約 5 割、「今後も機会があれば利用したい」を含めると約 9 割が利用意向を示している。
 - マッチング型非利用者でも、派遣型で約 8 割、直接紹介型で約 6 割が利用意向を示している。
- 厚生労働省が提供する、マッチングサイトや保育者を選ぶための情報である「子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン適合状況調査サイト」や「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」について、十分な認知があるとは言えない。
 - マッチング型利用者の「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」の認知率は、「聞いたことがあり、内容を詳しく知っている」人が約 2.5 割に留まる。
 - マッチング型利用者の「ガイドライン適合状況調査サイト」の認知率は、「聞いたことがあり、内容を詳しく知っている」人が約 2 割に留まる。

（運営事業者）

- マッチングサイト業界は、多くの中小規模事業者と少数の大規模事業者で構成されている。
 - マッチングサイト運営事業者の 2020 年の売上高は、「1,000 万円未満」（4 社）が最も多く、「1,000 万円～1 億円未満」（1 社）、「1 億円以上」（1 社）と続く。また、マッチングサイト運営事業者の 2020

年のマッチング件数は、「千件未満」(4社)が最も多く、「千件～1万件未満」(1社)、「10万件以上」(1社)と続く。

- 登録ベビーシッター数は、「100人～1,000人未満」(4社)が最も多く、「100人未満」(2社)、「1,001人以上」(1社)と続く。
- 登録保護者数は、「1,000人～10,000人未満」(3社)が最も多く、「1,000人未満」(2社)と続く。
- マッチングサイトに登録しているベビーシッターが資格については、「保育士」や「幼稚園教諭」が主流であるものの、会員に占める割合は決して多いとはいえない。
 - ベビーシッター登録者の保有資格について、「保育士」は、登録者全体の「50%以上」が保有していると回答した事業者が3社である。「幼稚園教諭」は、登録者全体の「30%～50%未満」が保有していると回答した事業者が3社である。一方、「看護師／准看護師」、「家庭的保育補助者」、「認定ベビーシッター」については、登録者全体の「10%未満」と回答した事業者が6社に上る。
- マッチングサイト運営事業者は、ベビーシッターから「登録料／入会金」、「年会費」を徴収している。「手数料」は保護者のみから徴収する場合と、ベビーシッター、保護者双方から徴収する場合がある。保護者から「年会費／月会費」を徴収している事業者はほとんどない。
 - ベビーシッターがベビーシッターマッチングサイトを利用する際にかかる費用として、回答8社全てが「登録料／入会金」、「年会費」をあげている。「手数料」については4社が必要としているが、「キャンセル料」が必要な事業者は1社にとどまっている。
 - 保護者がマッチングサイトを利用する際にかかる費用は、「手数料」については全回答事業者が必要ありとしている一方、「登録料／入会金」は全回答事業者が必要なしとしている。「年会費／月会費」が必要な事業者は1社のみである。

1.2. (Ⅱ) 適正なマッチングサイトづくりに向けた課題及びその実態

調査結果を踏まえて明らかとなった、マッチングサイトの利用にあたり、保育者や保護者が感じている課題は下表の通り。

図表8－1 サービス提供プロセスと保護者/保育者が感じる課題

	保育者 	保護者 
登録	1.1. 不適格な保護者を排除する仕組みが不十分	2.1. 不適格な保育者を排除する仕組みが不十分 2.2. マッチングサイトに関する情報の不足
マッチング	1.2. 保育対象となる子供に関する情報の不足	2.3. 登録ベビーシッター数の不足
当日まで	1.3. 保護者のマッチングサイト利用ルール違反 1.4. 当日までの子供に関する事前情報が不足	
預かり当日	1.5. トラブル遭遇率の高さ	2.4. シッティング時のトラブル防止対策が不十分
利用後	1.6. トラブル時の対応に不安感がある	2.5. トラブル時の対応に不安感がある

(保育者が感じる課題とマッチングサイト運営事業者の対応実態)

1.1. 不適格な保護者を排除する仕組みが不十分

- 厳格にスクリーニングが行われる保育者に比べ、保護者は登録のハードルが低く、結果として保護者の質にばらつきが出てきている。
 - 保育者アンケート調査では、マッチング型利用者がマッチングサイト利用において感じている不満/不安は、「利用者の質にばらつきがあること」が最も多い。
 - 保育者インタビュー調査では、保護者がマッチングサイトに登録する際、運営事業者はスクリーニングを行っておらず、利用後に何かトラブルがあった際にはじめて運営事業者から注意喚起等が行われる程度にとどまるとの声が聞かれた。
- これに対し、マッチングサイト運営事業者アンケート調査やインタビュー調査では、保護者の登録時に、クレジットカードを所有しているかなどを利用した独自のスクリーニングを行ったり、登録後でもベビーシッターからの報告やヒアリング等から、利用規約を遵守していない保護者がいることが判明した際には、利用停止・退会の対応を行ったりしているマッチングサイト運営事業者も確認された。

1.2. 保育対象となる子供に関する情報の不足

- どんな子どもをシッティングするかを事前を知ることは、シッティングの準備のために必須であるが、事前に得られる情報が限られているのが実態である。
 - ベビーシッターがマッチングサイト上で確認できる保護者・子どもの情報として、「子どもの年齢・性別」(8社)、「持病やアレルギー情報等の個人情報の観点から特に取扱いに留意すべき情報」(7

社)を挙げている事業者が多い。しかし、子どもに関するその他の情報はほとんど公開されていない。

- 保育者インタビュー調査では、マッチングサイト上で得られる子どもの情報は性別や年齢にとどまり、性格や好きなコンテンツ等について事前に知っておけるとシッティングがやりやすくなるとの声が聞かれた。

- これに対し、マッチングサイト運営事業者インタビュー調査では、事前にアレルギーの情報を記載できるようになっているケースや、アレルギーに限らず、ケアすべきことは、ベビーシッター間でのレポート機能で情報共有している。

1.3. 保護者のマッチングサイト利用ルール違反

- ルールを守らない保護者がおり、対応に苦慮する場面がある。
 - 保育者インタビュー調査では、運営事業者指定の連絡方法以外(LINE など)での連絡を希望するなど、マッチングサイトを利用時のルールを守らない保護者がいる、との声があった。
- これに対し、マッチングサイト運営事業者インタビュー調査では、多くのマッチングサイト運営事業者が保育者と保護者のコミュニケーションのためのツールを提供し、事業者が随時やりとりをモニタリングすることでルール違反を早期に発見する取組を実施していることが確認された。また、モニタリングで保護者のルール違反等がわかった場合には、マッチングサイト運営事業者が利用停止・退会の対応を行っているケースが見られた。

1.4. 当日までの子どもに関する事前情報が不足

- 事前面談が当日実施となるケースや、事前に実施できても子どもが同席できない等の場面がある。
 - 事前に面談すること、特に子どもと面談することは、保育者との相性が把握できたり、保育者側の十分な事前準備ができたりするため、結果的にシッティングの質向上にもつながるが、保育者インタビュー調査から、実際には十分な事前面談が実施できていない実態が明らかとなった。

1.5. トラブル遭遇率の高さ

- 個人間契約であるため他の受託型(派遣型、直接契約型)と比べてトラブルが多いにもかかわらず、トラブル予防策が限られている。
 - 保育者アンケート調査では、マッチング型利用者では、「これまで利用者との間でトラブルが発生したことはない」割合は約3割と低い。
 - 保育者インタビュー調査でも、マッチング型は基本当人間でのやり取りになるため、派遣型等と比較するとトラブル遭遇率は高い、との意見があった。具体的なトラブル内容として依頼事項と異なることを当日依頼される、利用ルールを守らない、支払遅延、事前情報と子供の印象が全く違うなどのトラブル発生要因があげられた。
 - また、対応策としては、事前面談時の確認、シッティング中のカメラでの監視程度にとどまる。

1.6. トラブル時の対応に不安感がある

- 個人間契約であるためトラブル解決は原則当事者間に任されており、トラブル対応に不安がある保育者が多い。
 - 保育者アンケート調査では、マッチング型利用者のトラブル解決方法は、「自身と利用者の間で解決した」が最も多く、「仲介事業者/サイト運営事業者などの支援を受けながら自身と利用者間で解

決した」が続く。また、マッチング型利用者のトラブルへの対応方法の理解は、「トラブルへの対応方法を理解しており、トラブル発生時の対応に不安はない/なかった」が約 3 割と低い。

- 保育者インタビュー調査でも、基本的に軽微なトラブル(小さな怪我、物損など)は保育者と保護者同士で解決し、何か重大なトラブルが起きた時に運営事業者が仲介して解決することが多い、との意見があった。
- マッチングサイト運営事業者アンケート調査では、ベビーシッターと保護者との間にトラブル・クレームが生じた場合の対応として、全回答事業者が「貴社がベビーシッター及び保護者双方から主張を聞き、トラブル解決を図る」を挙げている。マッチングサイト運営事業者インタビュー調査では、トラブル発生時の具体的な対応として、保護者にはポイントを提供し、ベビーシッターには働いた費用は事業者側がきちんと支払いをするなど、保護者、ベビーシッター双方に配慮しているケースも見られた。

(保護者が感じる課題とマッチングサイト運営事業者の対応実態)

2.1. 不適格な保育者を排除する仕組みが不十分

- 登録時に一定のスクリーニングが行われることは認識しているものの、保育者の適格性に対して保護者が十分に安心感を得るには至っていない。
 - 保護者アンケート調査では、マッチング型利用者がマッチングサイト利用において感じている不満/不安は、「登録されているベビーシッターの質にばらつきがあること」が最も多く、「ベビーシッターとして不適切な人が登録されている可能性があること」が続く。
- マッチングサイト運営事業者アンケートでは、保育者の登録時に、全登録希望者に対して顔を確認できる状態での面談実施している事業者は 5 社であった。マッチングサイト運営事業者インタビュー調査では、登録までに説明会、試験、ロールプレイ等の審査を行うことでハードルを厳しくしている事業者や、対面での面談時間をあえて長くして面談を実施している事業者も確認された。

2.2. マッチングサイトに関する情報の不足

- 厚生労働省が提供するマッチングサイトや保育者を選ぶための情報は保護者には十分に認知されておらず、マッチングサイトや保育者選びに不安を持っている。
 - 保護者インタビュー調査では、マッチングサイトの情報は基本的に HP からの検索で収集するしか方法がなく、行政が主導でマッチングサイト利用に関する情報を発信するなど周知の工夫が必要(例えば市役所や区役所に出産届を出した際にアナウンスされるなど)、との意見があった。
 - 厚生労働省は、マッチングサイトや保育者を選ぶための情報として「子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン適合状況調査サイト」や「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」を提供しているが、保護者アンケート調査では、(I) 基礎的データの収集整理のまとめで示した通り、十分な認知があるとはいえないことが確認された。
- マッチングサイト運営事業者アンケート調査では、全事業者が「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」いずれかの方法(「マッチングサイトトップページ」、「契約成立の際必ず確認する画面」、「その他の方法」)で提示しているが、「ガイドライン適合情報」については提示企業が 5 社に留まった。

2.3. 登録ベビーシッター数の不足

- 直前の依頼や病児の依頼、地方での依頼に対応できるだけの登録ベビーシッターがいない。

- 保護者インタビュー調査では、子供が急病になった際、マッチングサイトを使ってもなかなか適切な保育者が見つからない(不安でも預けざるを得ない)、との声があった。
- 保護者インタビュー調査では、都市部では保育者の登録数は多く、依頼に困ることはないが、地方では保育者の登録数は少なく、依頼が出来ないケースがあり、複数のマッチングサイトや他類型との併用が多い、との意見があった。

2.4. シッティング時のトラブル防止対策が不十分

- 個人間契約であるため他の受託型(派遣型、直接契約型)と比べてトラブルが多いにもかかわらず、トラブル予防策が限られている。
 - 保護者アンケート調査では、マッチング型利用者のベビーシッターとの間のトラブル経験は、「ベビーシッターが連絡なく予約の日時に預かり場所にいなかった」が最も多く、「ベビーシッターが事前に取り決めた依頼内容の仕事をしてくれなかった」が僅差で続く。その他を除くすべてのトラブル項目で、マッチング型利用者の割合が高い。
 - 保護者インタビュー調査では、事前面談は子どもと保育者の対話による相性の確認にとどまり、シッティング中はカメラ監視のみ。そのカメラ購入は基本的に保護者負担となる、との不満が聞かれた。
- マッチングサイト運営事業者アンケート調査では、トラブル防止のための取組みとしては、「ベビーシッターが不適切な行為を行った等の事案を把握した場合は、個人情報に十分留意した上で、事案の内容に応じ、情報提供を行う保護者の範囲について十分留意しつつ保護者への速やかな情報提供を行っている」(4社)と、「過去の利用に係るベビーシッターに対する苦情やトラブル等に関する情報について集約し、個人情報に十分留意した上で保護者に情報提供を行っている」(4社)が最も多いが、いずれも半数程度である。マッチングサイト運営事業者インタビュー調査では、メール等で知っておく必要のあるトラブル事例を配信したり、研修に取り入れたりすることでトラブル防止対策を行っている事業者が確認された。

2.5. トラブル時の対応に不安感がある

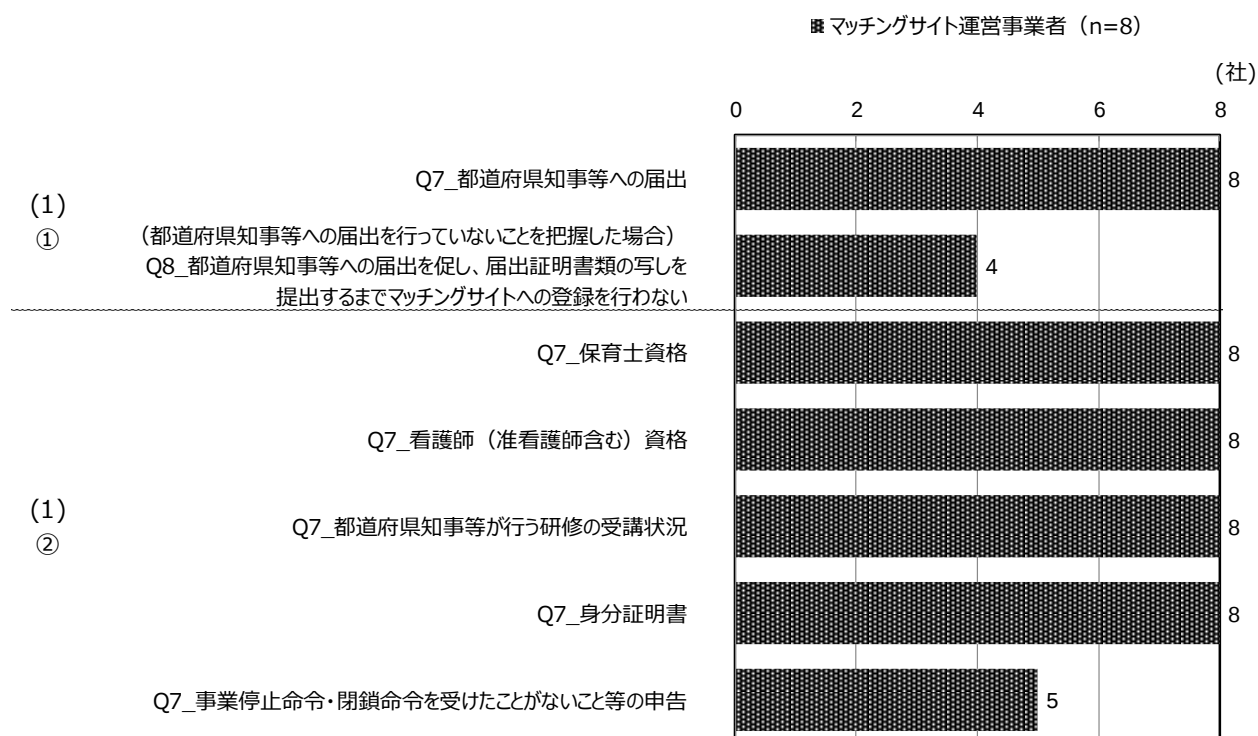
- 個人間契約であるためトラブル解決は原則当事者間に任されており、トラブル対応に不安がある保護者が多い。
 - 保護者アンケート調査では、マッチング型利用者のトラブル解決方法は、「自身とベビーシッターの間で解決した」が最も多く、「仲介事業者/サイト運営事業者などの支援を受けながら自身とベビーシッター間で解決した」が続く。
 - 保護者アンケート調査では、マッチング型利用者のトラブルへの対応方法の理解は、「トラブルへの対応方法を理解しており、トラブル発生時の対応に不安はない/なかった」が約3割と低い。
 - 保護者インタビュー調査では、基本的に軽微なトラブル(小さな怪我、物損など)は保育者と保護者同士で解決し、何か重大なトラブルが起きた時に運営事業者が仲介して解決することが多い、との声があった。

(運営事業者の課題)

- ガイドラインで定められている、マッチングサイト運営事業者がマッチングサイト登録時に保育者に対して提出を求める書類のうち、「都道府県知事等への届出」を証明する書類については、全回答事業者が提出を求めていると回答をしているものの、マッチングサイト運営事業者インタビューでは、自治体によって届出書類の書式が異なっており、手続きが煩雑であるという指摘が得られている。
 - ガイドラインでは、「都道府県等への届出を行っていない者を把握した場合には、届出を促すとともに、マッチングサイトへの登録を行わないこと」とされているものの、届出を促すにとどまり、書類等の確認までは十分に行わずに登録を行っている事業者が一定割合存在している。
- 「都道府県知事等が行う研修の受講状況」を証明する書類についても、全回答事業者が提出を求めているものの、マッチングサイト運営事業者インタビューでは、研修終了を証明する書類の発行までに時間がかかるため、研修を修了したベビーシッターでも直ちに活動をできないという課題を抱えている。

図表8-2 ガイドラインの遵守状況

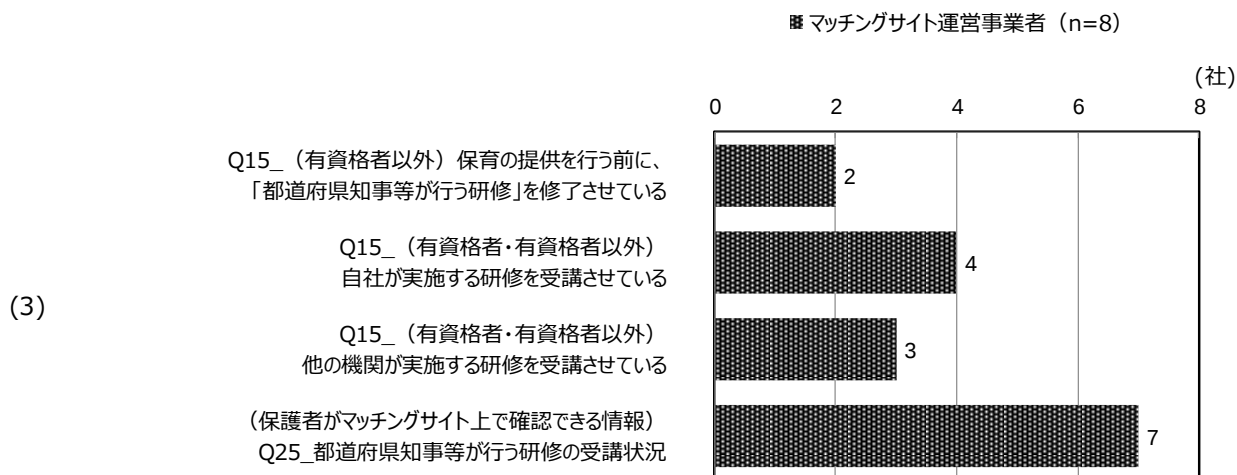
マッチングサイト運営者が遵守すべき事項 (1) 保育者のマッチングサイトへの登録(Q7,Q8)



- ガイドラインでは、「有資格者を除く保育者が、認可外保育施設指導監督基準において定める「都道府県知事等が行う研修」を修了していない場合には、保育の提供を行う前に、当該研修を修了させること。」が定められている。しかし、本調査では、有資格者以外に「保育の提供を行う前に、「都道府県知事等が行う研修」を修了させている」事業者は2社に留まり、有資格者以外のフォローは自社研修や他の期間の研修で行われているのが現状と推察される。

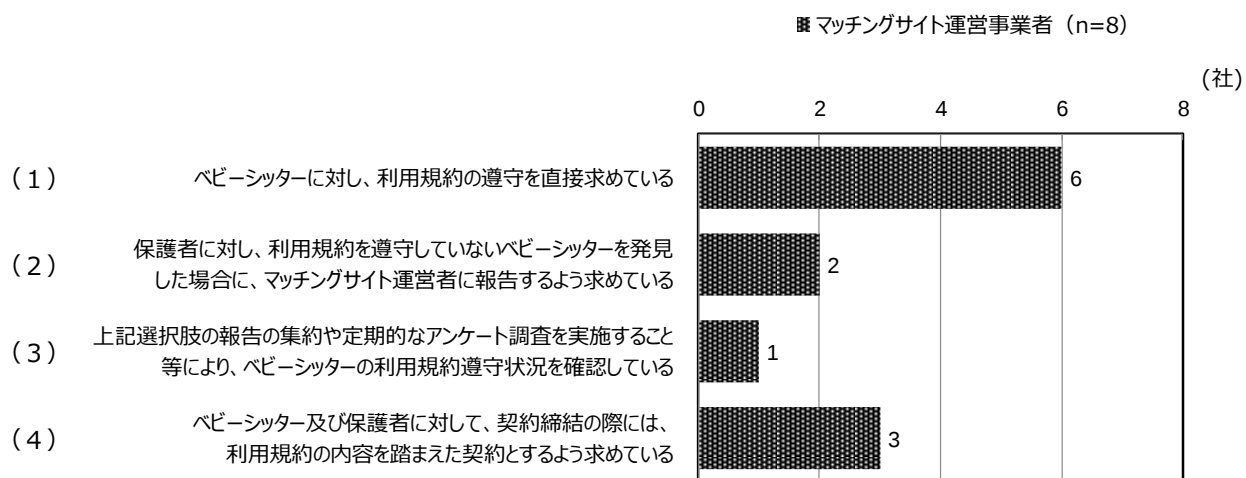
図表8-3 ガイドラインの遵守状況

マッチングサイト運営者が遵守すべき事項 (3)研修の受講(Q15,Q25)



- ガイドラインで定められている利用規約の遵守に関する取組みとして、「ベビーシッターに対し、利用規約の遵守を直接求めている」(6 社)については遵守率が高い。しかし、「保護者に対し、利用規約を遵守していないベビーシッターを発見した場合に、マッチングサイト運営者に報告する」(2 社)、「上記選択肢の報告の集約や定期的なアンケート調査を実施すること等により、ベビーシッターの利用規約遵守状況を確認している」(1 社)を実施している事業者は少ない。利用規約の遵守にあたっては、保育者への働きかけに重点が置かれているのが現状で、保護者に対する働きかけや保護者からの情報収集は手薄である可能性がある。

図表8-4 ガイドラインの遵守状況
利用規約の遵守(Q31)



2. 調査結果からの示唆

2.1. 不適格な保育者・保護者を排除する仕組みの精緻化

(課題)

保育者の登録時にマッチングサイト運営事業者による一定のスクリーニングが行われることは認識しているものの、保育者の適格性に対して保護者が十分に安心感を得るには至っていない。また、厳格にスクリーニングが行われる保育者に比べ、保護者は登録のハードルが低く、結果として保護者の質にばらつきが出てきている。

(提言)

保育者の登録は面談で人柄を確認すること頼みとなっており、その対応に限界がある。より安心した環境にするために公的機関による無犯罪証明をするような各事業者任せにしない対応が必要ではないか。また、保護者側は適格性を確認がほとんど行われていない状況の為、一部事業者で行われている工夫(クレジットカード決済を前提とする)等を参考として、各運営事業者において、現場負荷を考慮した対応の普及が求められる。

2.2. 保護者がマッチングサイト・保育者を選ぶための情報提供手段の充実

(課題)

厚生労働省では、管理する「子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン適合状況調査サイト」にて、マッチングサイトガイドラインに適合するマッチングサイト一覧を公開している。また、令和2年にマッチングサイトを介したベビーシッターによるわいせつ事案が発生した際には、保護者や事業者向けに、「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」を改訂し、周知を行っている。マッチングサイト運営事業者は、ガイドラインに沿ってこれらの情報をマッチングサイト上に掲載はしているものの、保護者に十分に認知されているとは言い難く、保護者に対してこれらの情報が効果的に伝わっていない可能性がある。また、本アンケート調査では、マッチングサイトそのものも宣伝方法については尋ねていないため、保護者がマッチングサイトにたどり着く前の情報提供方法にも改良の余地がある可能性がある。

(提言)

質の担保に向けた厚生労働省の取組を適切な形で保護者に伝える必要がある。いわゆる一般的な認知度向上施策と併せて、保護者の視点になって考えるとウェブ上でベビーシッターを探そうとした際に「子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン適合状況調査サイト」にスムーズにたどり着くような動線を設計することも必要であると考え。

2.3. 保育者に共有される保護者・子どもの情報の充実

(課題)

現状では事前の情報共有も不足感があることが特に保育者側から挙げられており、こういった状態のため保育者側の事前準備等も効率的に行うことができず当日その場対応となってしまう。また、保育者の安全確保の観点からも、こういった事前の情報共有を求める声があった。

(提言)

ウェブサイト上でシッティングの質を高めるうえでの情報開示を進めてもらうよう促すとともに、現実的に実施が難しい場面が多く存在することも想定されるがオンライン面談等を活用しながら事前面談の確実な実施を浸透させて

いく取組が必要と考えられる。その他、他課題にも関連するが運営事業者各社の取組の好事例を可能な範囲で共有することが期待される。

2.4. マッチングサイト登録ベビーシッター数の拡充

(課題)

子どもが急に病気になった際、ベビーシッターに預けるしか方法がない場合がある。ただ、そういった場合、対応できるベビーシッターも極めて限られており、当日預ける際に保護者が保育者に対して不安を感じたとしても、頼まざるを得ない状況に追い込まれてしまっている。こういった状況はベビーシッター数が少ない地方部では病児保育に限らず生じている可能性があることも分かった。

(提言)

2.6 と紐づくが、届出等の仕組みをフィルタリングとしての質は落とさず事務手続きを極力簡素化する取り組みが必要と考えられる。また、運営事業者が育児経験を重要視している一方で、育児経験がありベビーシッターとして働くことができることできる可能性を認知していない層が多く存在すると考えられるため、一義的には各運営事業者において、こういった層への情報展開も併せて進める必要がある。

2.5. 適切なシッティングが行われるためのシッティング環境整備

(課題)

個人間契約であるためトラブル解決は原則当事者間に任されており、トラブル対応に不安がある保育者・保護者が多い。また、実際に保護者から、「家に帰ったら保育者が寝てしまっていた」や、「ちゃんと見ていればこういう事故は起こらないのではと感じる場面があった」といった声が挙がっていた。その他シッティングと関係のない保護者から保育者への個人的な要望対応等は保育者が負担と感じる声があった。

(提言)

シッティング中にカメラを設置することが課題解決につながる可能性がある一方で、カメラ導入のための費用負担を誰が担うかという課題が残る。特に通信費は家庭の状況により大きくその必要コストが変わってしまうこともあり、一律の導入へのハードルが高いことには注意が必要である。シッティングと関係のないトラブルへの対応は、当人同士での解決が難しい可能性が考えられることもあり運営事業者が適切な形で支援する必要がある。

2.6. マッチングサイト運営事業者がガイドラインを遵守するためのサポートの充実

(課題)

特に広域的にサービスを展開している運営事業者からは、都道府県知事等への届出様式が全国で統一されておらず事務負担が極めて大きいとの声があった。また、運営事業者のサポート体制等の拡充も難しい状況にある。その他届出や研修の英語対応がされていない等のイレギュラー対応には課題が残る。

また、ガイドライン遵守に関して、保育者への遵守の徹底は浸透しているが、保護者には十分に浸透していない。

(提言)

法制度による難しさはあるものの、届出書類や届出の取扱いについて統一化を促すような取組を進めることが求められる(既に厚生労働省において作成している標準様式の更なる周知や届出の取扱い(届出の受取りを証する書類の発行)に関するガイドラインの提示 等)。また、統一化ができることでデジタル化も進めやすくなり、様々な

副次的な効果も期待される。その他、イレギュラー対応に関しても個別自治体でそれぞれ検討が進む前に国としての明確な方針を示すことで運用レベルでの全国統一化を効果的に進められる可能性がある。

2.2 とも関連するがガイドライン遵守に関して、保育者のみではなく保護者の認知・理解を高めることがガイドラインを遵守した運用を実現するうえでも重要と考える。

3. 本調査の限界

本調査においては、主に下記 2 つの限界があると考えられ、それらを踏まえて今後の調査のあり方等を検討していく余地が残されている。

- 保育者・保護者アンケート調査は、アンケート調査会社のパネルに対して実施していることから、対象者に偏りがある可能性がある。
- マッチングサイト運営事業者アンケート調査は、回答率は 40.9%であり、対象とした企業からすべて回答を得られていない。マッチングサイトの適正化に対して関心の高い企業に回答が偏っている可能性があり、現状を一般化できていない可能性がある。

参考資料 1-1.保育者アンケート調査票

※【[HiddenSQ6s2]】で表示されている箇所には、スクリーニング設問の回答に応じて、マッチング型／派遣型／直接紹介型のいずれかが表示されます。

Survey: RC-JRI_ベビーシッター調査（保育者）(p2046328227)

本調査は、あなたについておうかがいします。

SQ1.

あなたの性別をお答えください。

（ひとつだけ）【必須】

- ☐ 男性
☐ 女性

SQ2.

あなたが住みの都道府県をお答えください。

（ひとつだけ）【必須】

回答を選択してください ▼

SQ3s1.

あなたの年齢をお答えください。

【必須】

歳

SQ4s1.

あなたはこれまでに、有償で以下の仕事をしたことはありますか。

（いくつでも）【必須】

- ☐ 家庭教師（学習指導・語学指導）
☐ 家庭教師（スポーツ指導）
☐ ベビーシッター
☐ 家事代行（掃除、洗濯、料理など）
☐ ホームヘルパー
☐ ペットシッター
☐ あてはまるものはない

SQ4s2.

前問でお答えいただいた職業について、**有償**で仕事をしていた時期を**すべて**お答えください。



(各行でそれぞれいくつでも) **【必須】**

	2020年10月～ 2021年9月	2018年10月～ 2020年9月	2016年10月～ 2018年9月	2016年9月以前
家庭教師（学習指導・語学指導）	☐	☐	☐	☐
家庭教師（スポーツ指導）	☐	☐	☐	☐
ベビーシッター	☐	☐	☐	☐
家事代行（掃除、洗濯、料理など）	☐	☐	☐	☐
ホームヘルパー	☐	☐	☐	☐
ペットシッター	☐	☐	☐	☐

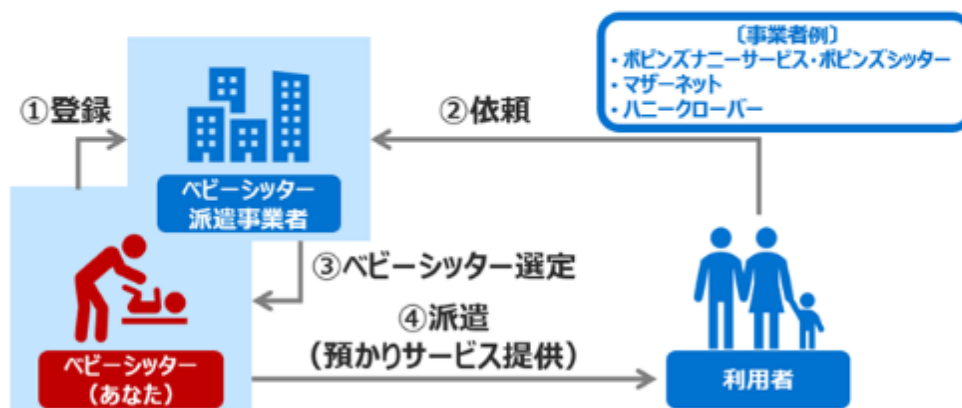
ここからは、**過去5年以内（2016年10月～2021年9月）**に**有償**でベビーシッターとして働いたことがある方に、ベビーシッター活動について詳しくお聞きいたします。

※前問で誤って回答された方は、ブラウザを閉じて回答終了してください。

ベビーシッターの依頼を受ける方法について、次の説明文をお読み頂きご回答ください。
数秒後に次へ進めるボタンが表示されますので、じっくりお読みください。

1. 派遣型

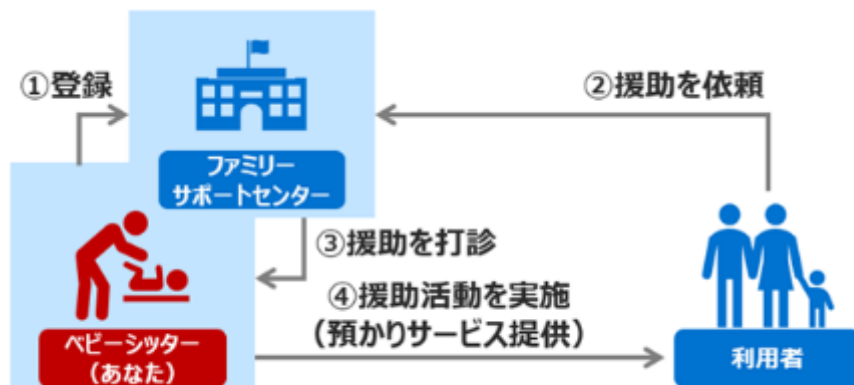
派遣事業者が決めた利用者宅に派遣されます



ベビーシッターは、ベビーシッター派遣事業者に登録します。
派遣事業者は、利用者からの依頼を受け、登録ベビーシッターの中から、
利用者の希望に沿うベビーシッターを選定して派遣します。
利用者は事業者と契約を結びます。

2. 市区町村 ファミリー・サポート・センター事業型

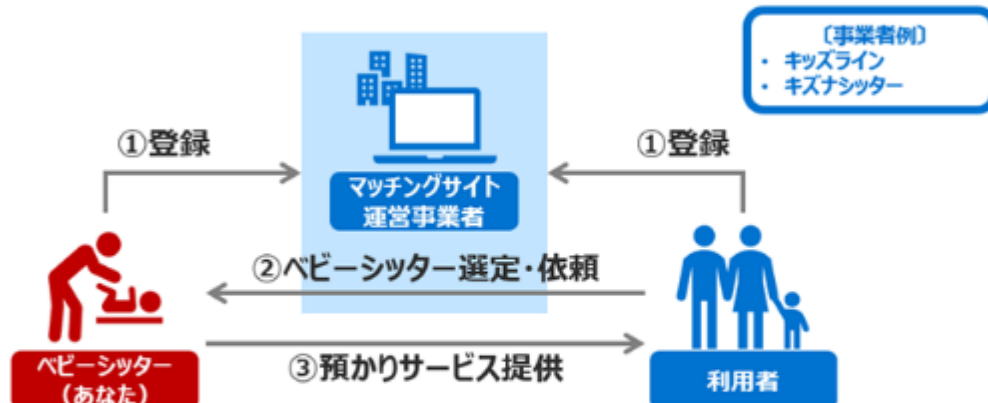
ファミリー・サポート・センターから援助を打診されます



ファミリー・サポート・センター事業は、自治体が実施する地域で相互援助を行う仕組みです。ベビーシッター（提供会員）は、自治体が設置するファミリー・サポート・センターに登録します。ファミリー・サポート・センターは、利用者（依頼会員）からの依頼を受け、登録ベビーシッター（提供会員）に援助を打診します。

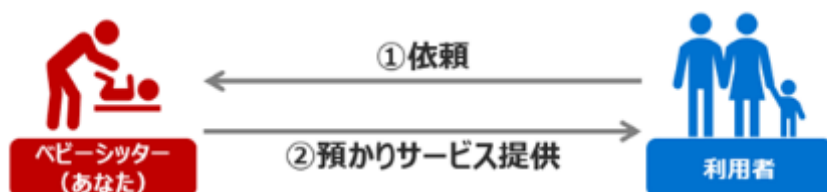
3. マatching型

マッチングサイトで利用者からの依頼を直接受けます



ベビーシッターは、ベビーシッターマッチングサイト運営事業者に登録し、マッチングサイト経由で登録利用者からの預かり依頼を直接受けます。利用者はベビーシッター個人と契約を結びます。

4. 直接紹介型



ベビーシッターは、SNSや個人的な繋がり等をきっかけとして、利用者からの預かり依頼を直接受けます。事業者やマッチングサイトを介しません。

SQ5s1.

あなたはこれまで、どのような方法でベビーシッター利用者からの依頼を受けてきましたか。利用したことがある依頼方法をすべてお選びください。

(いくつでも) 【必須】

☐ 派遣型 (ポピンズナニーサービス・ポピンズシッター、マザーネット、ハニークローバー 等)

ベビーシッターは、ベビーシッター派遣事業者に登録します。派遣事業者は、利用者からの依頼を受け、登録ベビーシッターの中から、利用者の希望に沿うベビーシッターを選定して派遣します。利用者は事業者と契約を結びます。

☐ 市区町村 ファミリー・サポート・センター事業型

ファミリー・サポート・センター事業は、自治体が発行する地域で相互援助を行う仕組みです。

ベビーシッター (提供会員) は、自治体が発行するファミリーサポートセンターに登録します。ファミリー・サポート・センターは、利用者 (依頼会員) からの依頼を受け、登録ベビーシッター (提供会員) に援助を打診します。

☐ マッチング型 (キッズライン、キズナシッター 等)

ベビーシッターは、ベビーシッターマッチングサイト運営事業者に登録し、マッチングサイト経由で登録利用者からの預かり依頼を直接受けます。利用者はベビーシッター個人と契約を結びます。

☐ 直接紹介型

ベビーシッターは、SNSや個人的な繋がり等をきっかけとして、利用者からの預かり依頼を直接受けます。事業者やマッチングサイトを介しません。

☐ その他

SQ5s2.

前問でお答えいただいた依頼方法について、それぞれ**直近の利用時期**をお答えください。



(それぞれひとつずつ) **【必須】**

	2020年10月～ 2021年9月	2018年10月～ 2020年9月	2016年10月～ 2018年9月	2016年9月以前
派遣型（ポピンズナニーサービス・ポピンズシッター、マザーネット、ハニークローバー等） ベビーシッターは、ベビーシッター派遣事業者に登録します。派遣事業者は、利用者からの依頼を受け、登録ベビーシッターの中から、利用者の希望に沿うベビーシッターを選定して派遣します。利用者は事業者と契約を結びます。	○	○	○	○
市区町村 ファミリー・サポート・センター事業型 ファミリー・サポート・センター事業は、自治体を実施する地域で相互援助を行う仕組みです。 ベビーシッター（提供会員）は、自治体が設置するファミリーサポートセンターに登録します。ファミリー・サポート・センターは、利用者（依頼会員）からの依頼を受け、登録ベビーシッター（提供会員）に援助を打診します。	○	○	○	○
マッチング型（キッズライン、キズナシッター等） ベビーシッターは、ベビーシッターマッチングサイト運営事業者に登録し、マッチングサイト経由で登録利用者からの預かり依頼を直接受けます。利用者はベビーシッター個人と契約を結びます。	○	○	○	○
直接紹介型 ベビーシッターは、SNSや個人的な繋がり等をきっかけとして、利用者からの預かり依頼を直接受けます。事業者やマッチングサイトを介しません。	○	○	○	○
その他	○	○	○	○

SQ6s1.

あなたが過去5年以内（2016年10月～2021年9月）に最も利用している依頼方法をお答えください。

（ひとつだけ）【必須】

☐ 派遣型（ポピンズナニーサービス・ポピンズシッター、マザーネット、ハニークローバー 等）

ベビーシッターは、ベビーシッター派遣事業者に登録します。派遣事業者は、利用者からの依頼を受け、登録ベビーシッターの中から、利用者の希望に沿うベビーシッターを選定して派遣します。利用者は事業者と契約を結びます。

☐ 市区町村 ファミリー・サポート・センター事業型

ファミリー・サポート・センター事業は、自治体を実施する地域で相互援助を行う仕組みです。

ベビーシッター（提供会員）は、自治体が設置するファミリーサポートセンターに登録します。ファミリー・サポート・センターは、利用者（依頼会員）からの依頼を受け、登録ベビーシッター（提供会員）に援助を打診します。

☐ マッチング型（キッズライン、キズナシッター 等）

ベビーシッターは、ベビーシッターマッチングサイト運営事業者に登録し、マッチングサイト経由で登録利用者からの預かり依頼を直接受けます。利用者はベビーシッター個人と契約を結びます。

☐ 直接紹介型

ベビーシッターは、SNSや個人的な繋がり等をきっかけとして、利用者からの預かり依頼を直接受けます。事業者やマッチングサイトを介しません。

☐ その他

あなたの、ベビーシッターとしての活動についておうかがいします。

Q1.

以下の資格のうち、あなたが保有しているものをすべてお選びください。

現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。

（いくつでも）【必須】

- ☐ 保育士
- ☐ 幼稚園教諭
- ☐ 小・中・高教諭
- ☐ 養護教諭
- ☐ 看護師（准看護師を含む）
- ☐ 家庭的保育者（市町村長が行う研修を修了した、保育士又は保育士と同等以上の知識及び経験を有すると市町村長が認める者）
- ☐ 家庭的保育補助者（市町村長が行う研修を修了した者であって、家庭的保育者を補助する者）
- ☐ 認定ベビーシッター（公益社団法人全国保育サービス協会）
- ☐ ベビーシッター資格（一般財団法人日本能力開発推進協会）
- ☐ ベビーシッター技能認定（一般財団法人日本医療教育財団）
- ☐ 産後ドゥーラ（一般社団法人ドゥーラ協会）
- ☐ その他の保育に関わる資格
- ☐ 保育に関わる資格は保有していない

ここからは、過去5年間にあなたが【HiddenSQ6s2】で受託したベビーシッターとしての活動についておうかがいします。

Q2.

あなたが【HiddenSQ6s2】で受託したベビーシッター業務の際に提示している1時間当たりの費用（時給）はいくらですか。

最もあてはまるものを1つお選びください。

現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。

（ひとつだけ）【必須】

- ☐ 1,000円未満
- ☐ 1,000円～1,199円
- ☐ 1,200円～1,399円
- ☐ 1,400円～1,599円
- ☐ 1,600円～1,799円
- ☐ 1,800円～1,999円
- ☐ 2,000円～2,499円
- ☐ 2,500円以上

Q3.

あなたが【HiddenSQ6s2】で受託したベビーシッター業務の際に保育の対象としているお子さまの年齢は何歳ですか。

あてはまるものをすべてお選びください。

現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。

（いくつでも）【必須】

- ☐ 0歳
- ☐ 1歳
- ☐ 2歳
- ☐ 3歳
- ☐ 4~6歳未満
- ☐ 6~9歳未満
- ☐ 9~12歳未満
- ☐ 12歳以上

Q4.

あなたが【HiddenSQ6s2】で受託したベビーシッター業務の際に保育しているお子さま(預かり回数ベス)の新規率はどの程度ですか。

最もあてはまるものを1つお選びください。

現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。

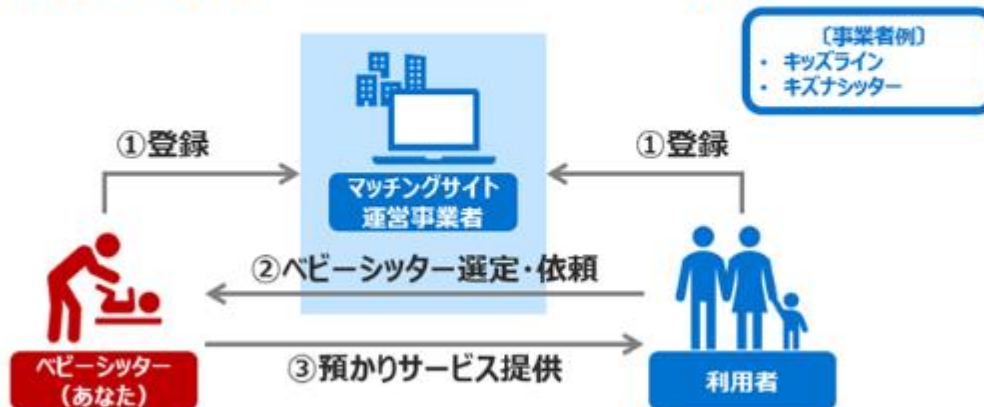
(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ ほぼ毎回新規
- ☐ 半分以上が新規
- ☐ 半分程度が新規
- ☐ 全体の2-3割が新規
- ☐ ほぼ新規無し(ほぼリピート)

ここからは、ベビーシッターマッチングサイトについておうかがいします。

ベビーシッターマッチングサイトとは、子どもの預かりを希望する利用者と、子どもの預かりサービスを提供するベビーシッターを結びつけるウェブサイト指します。預かりを希望する利用者本人がマッチングサイトのベビーシッターの紹介ページなどを見ながら自分でベビーシッターを選び、ベビーシッター個人に直接預かりを依頼します。

マッチングサイトで利用者からの依頼を直接受けます



ベビーシッターは、ベビーシッターマッチングサイト運営事業者に登録し、マッチングサイト経由で登録利用者からの預かり依頼を直接受けます。

Q5.

以下のベビーシッターマッチングサイトのうち、あなたがお存じのものをすべてお選びください。

(対応エリアは2021年9月時点)

(いくつでも) 【必須】

☐ **KIDSLINE キッズライン**

(対応エリア：北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **KIDSNA キズナシッター**

(対応エリア：北海道、岩手県、宮城県、秋田県、福島県、茨城県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、石川県、長野県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、鳥取県、島根県、広島県、山口県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **ケアファインダー**

(対応エリア：北海道、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、京都府、大阪府、沖縄県)

☐ **comorinet (コモリネット)**

(対応エリア：北海道、岩手県、宮城県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、岡山県、広島県、香川県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **Poppins Sitter (旧スマートシッター)**

(対応エリア：宮城県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、福岡県、宮崎県、沖縄県)

☐ **ハニークローバー**

(対応エリア：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、岐阜県、静岡県、愛知県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県、沖縄県)

☐ **その他**

☐ **知っているマッチングサイトはない**

Q6.

以下のベビーシッターマッチングサイトのうち、あなたが利用したことがあるものをすべてお選びください。

(対応エリアは2021年9月時点)

(いくつでも) **【必須】**

☐ **KIDSLINE キッズライン**

(対応エリア：北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **KIDSNA キズナシッター**

(対応エリア：北海道、岩手県、宮城県、秋田県、福島県、茨城県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、石川県、長野県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、鳥取県、島根県、広島県、山口県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **ケアファインダー**

(対応エリア：北海道、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、京都府、大阪府、沖縄県)

☐ **comorinet (コモリネット)**

(対応エリア：北海道、岩手県、宮城県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、岡山県、広島県、香川県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **Poppins Sitter (旧スマートシッター)**

(対応エリア：宮城県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、福岡県、宮崎県、沖縄県)

☐ **ハニークローバー**

(対応エリア：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、岐阜県、静岡県、愛知県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県、沖縄県)

☐ **その他**

Q7.

以下のベビーシッターマッチングサイトのうち、**過去5年間**に最も利用したものを1つお選びください。

(対応エリアは2021年9月時点)

(ひとつだけ) **【必須】**

☐ **KIDSLINE キッズライン**

(対応エリア：北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **KIDSNA キズナシッター**

(対応エリア：北海道、岩手県、宮城県、秋田県、福島県、茨城県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、石川県、長野県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、鳥取県、島根県、広島県、山口県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **ケアファインダー**

(対応エリア：北海道、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、京都府、大阪府、沖縄県)

☐ **comorinet (コモリネット)**

(対応エリア：北海道、岩手県、宮城県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、岡山県、広島県、香川県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **Poppins Sitter (旧スマートシッター)**

(対応エリア：宮城県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、福岡県、宮崎県、沖縄県)

☐ **ハニークローバー**

(対応エリア：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、岐阜県、静岡県、愛知県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県、沖縄県)

☐ **その他**

Q8.

あなたが、ベビーシッターマッチングサイトを選ぶ際に重要視している点をすべてお選びください。

現在ベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方は、直近ベビーシッターマッチングサイトを利用されていた時期の状況についてご回答ください。

(いくつでも) 【必須】

- ☐ 登録のしやすさ
- ☐ マッチング率
- ☐ 仲介手数料率
- ☐ 利用者の印象
- ☐ 教育研修機会の充実
- ☐ マッチング後のサイト/アプリを介した利用者とのやり取りのしやすさ
- ☐ サイト運営事業者の日々の預かりに関連する支援の質
- ☐ サイト運営事業者のトラブル時の支援体制の充実
- ☐ サイト運営事業者のガイドライン順守
- ☐ その他

Q9.

あなたが過去5年間に、ベビーシッターマッチングサイトを使っていない理由として、当てはまるものをすべてお選びください。

(いくつでも) 【必須】

- ☐ ベビーシッターマッチングサイトの利用に不満・不安があるから
- ☐ ベビーシッターマッチングサイトについてよく知らないから
- ☐ マッチング型以外の受託で特に不満がないから
- ☐ その他

Q10.

今後のベビーシッターマッチングサイト利用について、あなたのお考えにもっとも近いものを1つお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ 今後は/今後も利用したい
- ☐ 今後は/今後も機会があれば利用したい
- ☐ 今後は/今後もあまり利用したくない
- ☐ 今後は/今後も利用したくない

ここからは、ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたっての不満や不安についておうかがいします。
現在ベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方は、直近ベビーシッターマッチングサイトを利用されていた時期の状況についてご回答ください。

過去5年以内にベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方で、前問で「ベビーシッターマッチングサイトを使っていない理由」として、「ベビーシッターマッチングサイトの利用に不満・不安があるから」を選ばれた方にもおうかがいします。

Q11.
ベビーシッターマッチングサイトを利用するなかで、不満/不安に思っている/思っていたことについて、あなたご自身の体験談や周りで見聞きしたエピソードを交えていただくなど、なるべく具体的に記載してください。
特に不満/不安がない場合は、「特になし」とご記入ください。

【必須】

Q12.
ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。



(それぞれひとつずつ) 【必須】

	非常に当てはまる	まあ当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	全く当てはまらない
利用者について					
利用者の質にばらつきがあること	☐	☐	☐	☐	☐
マッチングサイトの利用について					
登録のための審査・研修の負担が大きいこと	☐	☐	☐	☐	☐
マッチングサイト上に個人情報（顔写真等）を公開する必要があること	☐	☐	☐	☐	☐
マッチング率が高くないこと	☐	☐	☐	☐	☐
マッチングの時点で把握できる利用者に関する情報が少ないこと	☐	☐	☐	☐	☐
利用者との事前のやりとり（スケジュール調整、内容確認など）に手間がかかること	☐	☐	☐	☐	☐
利用者に対して適切な評価がしづらい（低評価をつけづらい）こと	☐	☐	☐	☐	☐

利用料金について					
マッチングサイト運営事業者に支払う仲介手数料が高いこと	○	○	○	○	○
マッチングサイト運営事業者が仲介手数料を値上げする可能性があること	○	○	○	○	○
キャンセル時に課される費用が高いこと	○	○	○	○	○
キャンセル理由を考慮されずにキャンセル料が課されること	○	○	○	○	○
トラブルについて					
利用者との契約内容が不明確で、想定した以上のサービスが求められる可能性があること	○	○	○	○	○
預かり中に事故が起きる可能性があること	○	○	○	○	○
上記2つ以外に、利用者との間にトラブルが起きる可能性があること	○	○	○	○	○
利用者との間にトラブルが起きた場合に、どのように対応すればよいかわからないこと	○	○	○	○	○
利用者との間にトラブルが起きた場合に、保険が適用される範囲がわからないこと	○	○	○	○	○
利用者との間にトラブルが起きた場合に、マッチングサイト運営事業者が仲介してくれないこと	○	○	○	○	○

Q13.

これまで、**【[HiddenSQ6s2]** で受託したベビーシッター業務において、利用者との間でトラブルになった経験はありますか。

ある場合は、具体的なトラブル内容について、あてはまるものをすべてお選びください。

(いくつでも) **【必須】**

- ☐ 利用者が連絡なく予約の日時に預かり場所にいなかった
- ☐ 利用者から事前に取り決めた依頼内容以外の仕事を要求をされた
- ☐ 預かり中に利用者のお子さまが行方不明・迷子になった
- ☐ 預かり中に利用者のご家庭や他人のものを壊してしまった(例: お皿を割る)
- ☐ 預かり中に利用者のお子さまがご家庭や他人のものを壊してしまった
- ☐ 預かり中に利用者のお子さまが怪我をした
- ☐ 預かり中に利用者のお子さまへのわいせつ行為を疑われた
- ☐ 預かり中に利用者のお子さまへの虐待を疑われた
- ☐ 預かり中に利用者のご家庭のものがなくなった
- ☐ 預かり中に利用者のお子さまにものを壊されてしまった(例: ベビーシッターの服を破る)
- ☐ 預かり中にあなたが怪我をした
- ☐ 利用者から政治活動、宗教活動、マルチ商法等の勧誘・商業行為を受けた
- ☐ 利用者があなたの個人情報を、あなたの同意なしに第三者に開示した
- ☐ 利用者から直接取引を持ち掛けられた
- ☐ 利用者からあなたが利用者のプライバシーを侵害していると言われた
- ☐ 利用者からの利用料が支払われなかった
- ☐ その他
- ☐ これまで利用者との間でトラブルが発生したことはない

Q14.

前問でお答えいただいた、**【[HiddenSQ6s2]** で受託した利用者との間のトラブル発生時に、主にどのようにトラブルを解決されましたか。もっともあてあはまるものを1つお選びください。

(ひとつだけ) **【必須】**

- ☐ 自身と利用者の間で解決した
- ☐ 仲介事業者/サイト運営事業者などの支援を受けながら自身と利用者間で解決した
- ☐ 仲介事業者/サイト運営事業者などが前面に立ち利用者と調整し解決した
- ☐ 自治体関係者や警察等の第三者に関与してもらいながら解決した

Q15.

【[HiddenSQ6s2]】で受託したベビーシッター業務におけるトラブルへの対応方法の理解及び認識について、もっともあてはまるものを1つお選びください。

現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ トラブルへの対応方法を理解しており、トラブル発生時の対応に不安はない/なかった
- ☐ トラブルへの対応方法を一定理解しているが、トラブル発生時の対応に多少不安がある/あった
- ☐ トラブルへの対応方法の理解に自信がなく、トラブル発生時の対応に不安がある/あった
- ☐ トラブルへの対応方法をほぼ理解できておらず、トラブル発生時の対応にかなり不安がある/あった

Q16.

あなたが【[HiddenSQ6s2]】で受託したベビーシッター業務に従事するにあたっての保険の加入状況について、もっともあてはまるものを1つお選びください。

現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ 自身で適切な保険を選択し加入している/していた
- ☐ 仲介事業者/サイト運営事業者などが加入している保険の対象に自身が含まれている/いた
- ☐ 保険に加入しているかどうか把握していない/いなかった
- ☐ 保険には入っていない/いなかった

Q17.

あなたが【[HiddenSQ6s2]】で受託したベビーシッター業務に従事するにあたって加入している保険の適用範囲について、あてはまるものをすべてお選びください。

現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。

(いくつでも) 【必須】

- ☐ 預かり中に利用者のご家庭や他人のものを壊してしまった(例: お皿を割る) 場合に補償される
- ☐ 預かり中にベビーシッターの不注意で利用者のお子さまがご家庭や他人のものを壊してしまった場合に補償される
- ☐ 預かり中にベビーシッターの不注意で利用者のお子さまが怪我をした場合に補償される
- ☐ 預かり中に利用者のお子さま自身の行動が原因で怪我をした場合に補償される
- ☐ 預かり中に利用者のお子さま自身の行動が原因でベビーシッターが怪我をした場合に補償される
- ☐ 預かり中にベビーシッターが利用者のお子さまへ提供したサービスが原因(例: 食中毒)で、事故が発生した場合に補償される
- ☐ 預かり中に利用者のお子さまにものを壊された(例: ベビーシッターの服を破る) 場合に補償される
- ☐ 預かり中にあなたが怪我をした場合に補償される
- ☐ 賃金の不払い等が発生した際に、その損害を補償される
- ☐ その他
- ☐ 分からない

Q18.

あなたが【**HiddenSQ6s2**】で受託したベビーシッター業務に従事するにあたって加入している/いた保険の保険会社名と商品名をお答えください。

【必須】

保険会社名

保険商品名

☐ 覚えていない

最後に、あなたご自身についておうかがいします。

現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。

Q19.

直近ベビーシッター業務に従事された時期のあなたの婚姻状況とお子さまの有無について、あてはまるものを1つお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ 既婚・子なし
- ☐ 既婚・子あり
- ☐ 未婚・子なし
- ☐ 未婚・子あり

Q20.

直近ベビーシッター業務に従事された時期に、ベビーシッター以外のお仕事に従事されていましたか。あてはまるものを1つお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ ベビーシッター以外の仕事はしていない(ベビーシッター専業)
- ☐ ベビーシッター以外に、子どもに関連する仕事を兼業している
- ☐ ベビーシッター以外に、子どもに関連しない仕事を兼業している

Q21.

あなたの世帯の世帯年収について伺います。

直近ベビーシッター業務に従事された時期のあなたの世帯の税引き前年収は、およそいくらでしたか。

あてはまるものをひとつお選びください。

あなたの世帯とは、普段あなたと住居を共にされ、かつ、生計を同じくされている方（々）を指します。

（一人暮らしの学生の方など、ご家族から生活費の仕送りを受けていてもご家族と離れて暮らしている場合は、ご家族とは別世帯と考え、ご自身の世帯での仕送りや奨学金、アルバイト代などの収入の合計額をお答えください）

（ひとつだけ）【必須】

- ☐ 100万円未満
- ☐ 100万円以上200万円未満
- ☐ 200万円以上300万円未満
- ☐ 300万円以上400万円未満
- ☐ 400万円以上500万円未満
- ☐ 500万円以上600万円未満
- ☐ 600万円以上700万円未満
- ☐ 700万円以上800万円未満
- ☐ 800万円以上900万円未満
- ☐ 900万円以上1,000万円未満
- ☐ 1,000万円以上
- ☐ わからない

Q22.

あなたの個人年収について伺います。

直近ベビーシッター業務に従事された時期のあなた個人の税引き前年収は、およそいくらでしたか。

（ひとつだけ）【必須】

- ☐ 100万円未満
- ☐ 100万円以上200万円未満
- ☐ 200万円以上300万円未満
- ☐ 300万円以上400万円未満
- ☐ 400万円以上500万円未満
- ☐ 500万円以上600万円未満
- ☐ 600万円以上700万円未満
- ☐ 700万円以上800万円未満
- ☐ 800万円以上900万円未満
- ☐ 900万円以上1,000万円未満
- ☐ 1,000万円以上
- ☐ わからない

Q23.

あなたのベビーシッターによる収入について伺います。

直近ベビーシッター業務に従事された時期のあなたのベビーシッターによる税引き前年収は、およそいくらでしたか。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ 100万円未満
- ☐ 100万円以上200万円未満
- ☐ 200万円以上300万円未満
- ☐ 300万円以上400万円未満
- ☐ 400万円以上500万円未満
- ☐ 500万円以上600万円未満
- ☐ 600万円以上700万円未満
- ☐ 700万円以上800万円未満
- ☐ 800万円以上900万円未満
- ☐ 900万円以上1,000万円未満
- ☐ 1,000万円以上
- ☐ わからない

Q24.

直近ベビーシッター業務に従事された時期のあなたの1週間の総労働時間について伺います。

ベビーシッターの仕事以外の時間もすべて含めてください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ 15時間未満
- ☐ 15～29時間
- ☐ 30～34時間
- ☐ 35～39時間
- ☐ 40～48時間
- ☐ 49～59時間
- ☐ 60時間以上

参考資料 1-2.保育者アンケート調査集計表

SQ1 あなたの性別をお答えください。[SA]

		Base	男性	女性
Total	N	902	190	712
	%	902	21.1	78.9
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	235
		%	327	28.1
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	61
		%	280	21.8
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	37
		%	295	12.5

SQ2 あなたがお住いの都道府県をお答えください。[SA]

		Base	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	愛知県	京都府	大阪府	兵庫県
Total	N	902	92	73	324	111	84	32	129	57
	%	902	10.2	8.1	35.9	12.3	9.3	3.5	14.3	6.3
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	28	123	48	32	9	43	17
		%	327	8.6	37.6	14.7	9.8	2.8	13.1	5.2
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	35	108	27	23	12	46	15
		%	280	12.5	38.6	9.6	8.2	4.3	16.4	5.4
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	29	93	36	29	11	40	25
		%	295	9.8	31.5	12.2	9.8	3.7	13.6	8.5

SQ3s2 年代 [SA]

		Base	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40～44歳	45～49歳	50～54歳	55～59歳	60～64歳
Total	N	902	128	212	205	132	83	53	41	30	18
	%	902	14.2	23.5	22.7	14.6	9.2	5.9	4.5	3.3	2.0
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	41	82	54	27	15	10	7	4
		%	327	12.5	25.1	16.5	8.3	4.6	3.1	2.1	1.2
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	25	64	34	36	17	18	16	9
		%	280	8.9	22.9	12.1	12.9	6.1	6.4	5.7	3.2
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	62	62	44	20	21	13	7	5
		%	295	21.0	20.7	14.9	6.8	7.1	4.4	2.4	1.7

Q1 以下の資格のうち、あなたが保有しているものをすべてお選びください。現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。[MA]

			Base	保育士	幼稚園教諭	小・中・高教諭	養護教諭	看護師 (准看護師を含む)	家庭的保育者	家庭的保育 補助者	認定ベビーシッター (公益社団法人全国 保育サービス協会)	ベビーシッター資格 (一般社団法人日本 能力開発推進協会)	ベビーシッター技能 認定 (一般財団法人 日本医療教育財団)	産後ドレーラ (一般社団法人「プー ラ協会」)	その他の保育に関 わる資格	保育に関する資格 は保有していない
Total		N	902	423	236	96	35	64	69	56	136	113	78	13	28	262
		%	902	46.9	26.2	10.6	3.9	7.1	7.6	6.2	15.1	12.5	8.6	1.4	3.1	29.0
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	189	106	54	22	32	42	34	79	76	54	9	8	55
		%	327	57.8	32.4	16.5	6.7	9.8	12.8	10.4	24.2	23.2	16.5	2.8	2.4	16.8
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	153	76	21	10	16	15	18	41	27	18	3	6	58
		%	280	54.6	27.1	7.5	3.6	5.7	5.4	6.4	14.6	9.6	6.4	1.1	2.1	20.7
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	81	54	21	3	16	12	4	16	10	6	1	14	149
		%	295	27.5	18.3	7.1	1.0	5.4	4.1	1.4	5.4	3.4	2.0	0.3	4.7	50.5

家庭的保育者：市町村長が行う研修を修了した、保育士又は保育士と同等以上の知識及び経験を有すると市町村長が認める者
家庭的保育補助者：市町村長が行う研修を修了した者であって、家庭的保育者を補助する者

Q2 あなたが【マッチング型／派遣型／直接紹介型】で受託したベビーシッター業務の際に提示している1時間当たりの費用（時給）はいくらですか。最もあてあはまるものを1つお選びください。
現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。[SA]

			Base	1,000円未満	1,000円 ～1,199円	1,200円 ～1,399円	1,400円 ～1,599円	1,600円 ～1,799円	1,800円 ～1,999円	2,000円 ～2,499円	2,500円以上
Total		N	902	102	219	190	151	61	57	84	38
		%	902	11.3	24.3	21.1	16.7	6.8	6.3	9.3	4.2
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	9	40	77	74	36	37	40	14
		%	327	2.8	12.2	23.5	22.6	11.0	11.3	12.2	4.3
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	29	81	81	33	16	13	22	5
		%	280	10.4	28.9	28.9	11.8	5.7	4.6	7.9	1.8
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	64	98	32	44	9	7	22	19
		%	295	21.7	33.2	10.8	14.9	3.1	2.4	7.5	6.4

Q3 あなたが【マッチング型／派遣型／直接紹介型】で受託したベビーシッター業務の際に保育の対象としているお子さまの年齢は何歳ですか。あてはまるものをすべてお選びください。
現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。[MA]

		Base	0歳	1歳	2歳	3歳	4~6歳未満	6~9歳未満	9~12歳未満	12歳以上
Total		N	902	356	480	504	498	415	207	117
		%	902	39.5	53.2	55.9	55.2	46.0	22.9	13.0
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	129	184	203	210	183	100	58
		%	327	39.4	56.3	62.1	64.2	56.0	30.6	17.7
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	132	176	182	163	124	59	35
		%	280	47.1	62.9	65.0	58.2	44.3	21.1	12.5
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	95	120	119	125	108	48	24
		%	295	32.2	40.7	40.3	42.4	36.6	16.3	8.1

Q4 あなたが【マッチング型／派遣型／直接紹介型】で受託したベビーシッター業務の際に保育しているお子さま(預かり回数ベース)の新規率はどの程度ですか。最もあてはまるものを1つお選びください。
現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。[MA]

		Base	ほぼ毎回新規	半分以上が新規	半分程度が新規	全体の2-3割が新規	ほぼ新規無し (ほぼリピート)
Total		N	902	115	197	163	129
		%	902	12.7	21.8	18.1	14.3
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	43	107	86	62
		%	327	13.1	32.7	26.3	19.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	50	83	64	45
		%	280	17.9	29.6	22.9	16.1
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	22	7	13	22
		%	295	7.5	2.4	4.4	7.5

Q5 以下のベビーシッターマッチングサイトのうち、あなたがご存じのものをすべてお選びください。[MA]

		Base	KIDSLINE キッズライン	KIDSNA キズナシッター	ケアファインダー	comorinet (コモリネット)	Poppins Sitter (ポップシッター)	ハニーローパー	その他	知っている マッチングサイトは ない	知っている マッチングサイトは ある
Total		N	902	446	229	97	214	192	174	19	246
		%	902	49.4	25.4	10.8	23.7	21.3	19.3	2.1	27.3
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	248	141	58	120	102	92	15	0
		%	327	75.8	43.1	17.7	36.7	31.2	28.1	4.6	0.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	110	63	23	64	63	58	2	78
		%	280	39.3	22.5	8.2	22.9	22.5	20.7	0.7	27.9
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	88	25	16	30	27	24	2	168
		%	295	29.8	8.5	5.4	10.2	9.2	8.1	0.7	56.9

Q6 以下のベビーシッターマッチングサイトのうち、あなたが利用したことがあるものをすべてお選びください。[MA]

			Base	KIDSLINE キッズライン	KIDSNA キズナシッター	ケアコネインター comorinet (コモリネット)	Poppins Sitter (ポピンスitter ハイスタートシッター)	ハニークローバー	その他
Total		N	327	226	97	33	89	45	13
		%	327	69.1	29.7	10.1	27.2	13.8	4.0
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	226	97	33	89	45	13
		%	327	69.1	29.7	10.1	27.2	13.8	4.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Q7 以下のベビーシッターマッチングサイトのうち、過去5年間に最も利用したものを1つお選びください。[SA]

			Base	KIDSLINE キッズライン	KIDSNA キズナシッター	ケアコネインター comorinet (コモリネット)	Poppins Sitter (ポピンスitter ハイスタートシッター)	ハニークローバー	その他
Total		N	327	186	45	15	47	11	13
		%	327	56.9	13.8	4.6	14.4	3.4	4.0
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	186	45	15	47	11	13
		%	327	56.9	13.8	4.6	14.4	3.4	4.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Q8 あなたが、ベビーシッターマッチングサイトを選ぶ際に重要視している点をすべてお選びください。
現在ベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方は、直近ベビーシッターマッチングサイトを利用されていた時期の状況についてご回答ください。[MA]

		Base	登録のしやすさ	マッチング率	仲介手数料率	利用者の印象	教育研修機会の充実	マッチング後のサイト/ アプリを介した利用者との やり取りのしやすさ	支援の質	サイトの運営事業者の 日々の預かりに関連する サポート体制の充実	サイトの運営事業者の ガイドライン順守	その他
Total		N 327	183	176	118	146	69	159	92	134	96	6
		% 327	56.0	53.8	36.1	44.6	21.1	48.6	28.1	41.0	29.4	1.8
【保育者】	マッチング型利用者	N 327	183	176	118	146	69	159	92	134	96	6
		% 327	56.0	53.8	36.1	44.6	21.1	48.6	28.1	41.0	29.4	1.8
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		% 0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		% 0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Q9 あなたが過去 5 年間に、ベビーシッターマッチングサイトを使っていない理由として、当てはまるものをすべてお選びください。[MA]

		Base	マッチング型以外の 受託で特に 不満がないから	ベビーシッター マッチングサイトについて よく知らないから	ベビーシッター マッチングサイトの利用に 不満・不安があるから	その他
Total		N 575	104	296	219	48
		% 575	18.1	51.5	38.1	8.3
【保育者】	マッチング型利用者	N 0	0	0	0	0
		% 0	0.0	0.0	0.0	0.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 280	70	142	108	9
		% 280	25.0	50.7	38.6	3.2
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 295	34	154	111	39
		% 295	11.5	52.2	37.6	13.2

Q10 今後のベビーシッターマッチングサイト利用について、あなたのお考えにもっとも近いものを1つお選びください。[SA]

		Base	今後は今後とも 利用したい	今後は/今後 機会があれば利用したい	今後は/今後 あまり利用したくない	今後は今後 利用したくない
Total		N 902	222	456	103	121
		% 902	24.6	50.6	11.4	13.4
【保育者】	マッチング型利用者	N 327	157	143	16	11
		% 327	48.0	43.7	4.9	3.4
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 280	49	158	35	38
		% 280	17.5	56.4	12.5	13.6
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 295	16	155	52	72
		% 295	5.4	52.5	17.6	24.4

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
利用者の質にばらつきがあること

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N 431	141	142	107	22	19
		% 431	32.7	32.9	24.8	5.1	4.4
【保育者】	マッチング型利用者	N 327	102	106	88	17	14
		% 327	31.2	32.4	26.9	5.2	4.3
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 70	25	27	15	2	1
		% 70	35.7	38.6	21.4	2.9	1.4
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 34	14	9	4	3	4
		% 34	41.2	26.5	11.8	8.8	11.8

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
登録のための審査・研修の負担が大きいこと

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N 431	91	110	132	62	36
		% 431	21.1	25.5	30.6	14.4	8.4
【保育者】	マッチング型利用者	N 327	61	79	102	55	30
		% 327	18.7	24.2	31.2	16.8	9.2
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 70	18	21	24	5	2
		% 70	25.7	30.0	34.3	7.1	2.9
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 34	12	10	6	2	4
		% 34	35.3	29.4	17.6	5.9	11.8

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
マッチングサイト上に個人情報（顔写真等）を公開する必要があること

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	96	127	124	52
		%	431	22.3	29.5	28.8	12.1
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	67	96	95	43
		%	327	20.5	29.4	29.1	13.1
	マッチング型非利用者 （派遣型）	N	70	18	25	22	3
		%	70	25.7	35.7	31.4	4.3
	マッチング型非利用者 （直接紹介型）	N	34	11	6	7	6
		%	34	32.4	17.6	20.6	17.6

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
マッチング率が高くないこと

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	64	126	156	57
		%	431	14.8	29.2	36.2	13.2
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	44	93	117	51
		%	327	13.5	28.4	35.8	15.6
	マッチング型非利用者 （派遣型）	N	70	15	23	28	3
		%	70	21.4	32.9	40.0	4.3
	マッチング型非利用者 （直接紹介型）	N	34	5	10	11	3
		%	34	14.7	29.4	32.4	8.8

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
マッチングの時点で把握できる利用者に関する情報が少ないこと

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	97	145	129	39
		%	431	22.5	33.6	29.9	9.0
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	64	105	107	35
		%	327	19.6	32.1	32.7	10.7
	マッチング型非利用者 （派遣型）	N	70	19	31	17	2
		%	70	27.1	44.3	24.3	2.9
	マッチング型非利用者 （直接紹介型）	N	34	14	9	5	2
		%	34	41.2	26.5	14.7	5.9

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
利用者との事前のやりとり（スケジュール調整、内容確認など）に手間がかかること

			Base	どちらともいえない 非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない 当てはまらない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	78	150	125	52	26
		%	431	18.1	34.8	29.0	12.1	6.0
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	51	110	101	43	22
		%	327	15.6	33.6	30.9	13.1	6.7
	マッチング型非利用者 （派遣型）	N	70	16	30	18	5	1
		%	70	22.9	42.9	25.7	7.1	1.4
	マッチング型非利用者 （直接紹介型）	N	34	11	10	6	4	3
		%	34	32.4	29.4	17.6	11.8	8.8

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
利用者に対して適切な評価がしづらい（低評価をつけづらい）こと

			Base	どちらともいえない 非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない 当てはまらない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	79	158	124	42	28
		%	431	18.3	36.7	28.8	9.7	6.5
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	50	124	95	38	20
		%	327	15.3	37.9	29.1	11.6	6.1
	マッチング型非利用者 （派遣型）	N	70	16	25	23	2	4
		%	70	22.9	35.7	32.9	2.9	5.7
	マッチング型非利用者 （直接紹介型）	N	34	13	9	6	2	4
		%	34	38.2	26.5	17.6	5.9	11.8

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
マッチングサイト運営事業者に支払う仲介手数料が高いこと

			Base	どちらともいえない 非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない 当てはまらない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	119	157	114	24	17
		%	431	27.6	36.4	26.5	5.6	3.9
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	88	114	89	23	13
		%	327	26.9	34.9	27.2	7.0	4.0
	マッチング型非利用者 （派遣型）	N	70	21	26	21	1	1
		%	70	30.0	37.1	30.0	1.4	1.4
	マッチング型非利用者 （直接紹介型）	N	34	10	17	4	0	3
		%	34	29.4	50.0	11.8	0.0	8.8

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
マッチングサイト運営事業者が仲介手数料を値上げする場合があること

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	111	144	123	28
		%	431	25.8	33.4	28.5	6.5
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	78	106	97	25
		%	327	23.9	32.4	29.7	7.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	70	23	25	19	2
		%	70	32.9	35.7	27.1	2.9
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	34	10	13	7	1
		%	34	29.4	38.2	20.6	2.9

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
キャンセル時に課される費用が高いこと

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	102	132	137	22
		%	431	23.7	30.6	31.8	8.8
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	73	96	104	37
		%	327	22.3	29.4	31.8	11.3
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	70	18	25	26	0
		%	70	25.7	35.7	37.1	0.0
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	34	11	11	7	1
		%	34	32.4	32.4	20.6	2.9

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
キャンセル理由を考慮されずにキャンセル料が課されること

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	109	135	126	39
		%	431	25.3	31.3	29.2	9.0
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	74	106	92	38
		%	327	22.6	32.4	28.1	11.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	70	22	18	28	1
		%	70	31.4	25.7	40.0	1.4
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	34	13	11	6	0
		%	34	38.2	32.4	17.6	0.0

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
利用者との契約内容が不明確で、想定した以上のサービスが求められる場合があること

			Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	105	154	102	39	31
		%	431	24.4	35.7	23.7	9.0	7.2
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	70	114	81	34	28
		%	327	21.4	34.9	24.8	10.4	8.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	70	21	29	18	0	2
		%	70	30.0	41.4	25.7	0.0	2.9
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	34	14	11	3	5	1
		%	34	41.2	32.4	8.8	14.7	2.9

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
預かり中に事故が起きる場合があること

			Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	102	144	114	40	31
		%	431	23.7	33.4	26.5	9.3	7.2
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	66	111	90	34	26
		%	327	20.2	33.9	27.5	10.4	8.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	70	21	26	17	4	2
		%	70	30.0	37.1	24.3	5.7	2.9
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	34	15	7	7	2	3
		%	34	44.1	20.6	20.6	5.9	8.8

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
上記2つ以外に、利用者との間にトラブルが起きる場合があること

			Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	98	144	122	41	26
		%	431	22.7	33.4	28.3	9.5	6.0
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	65	109	95	36	22
		%	327	19.9	33.3	29.1	11.0	6.7
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	70	19	26	22	2	1
		%	70	27.1	37.1	31.4	2.9	1.4
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	34	14	9	5	3	3
		%	34	41.2	26.5	14.7	8.8	8.8

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
利用者との間にトラブルが起きた場合に、どのように対応すればよいかわからないこと

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	102	149	111	42
		%	431	23.7	34.6	25.8	9.7
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	66	112	89	38
		%	327	20.2	34.3	27.2	11.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	70	21	28	17	2
		%	70	30.0	40.0	24.3	2.9
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	34	15	9	5	2
		%	34	44.1	26.5	14.7	5.9

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
利用者との間にトラブルが起きた場合に、保険が適用される範囲がわからないこと

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	106	146	112	40
		%	431	24.6	33.9	26.0	9.3
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	66	112	93	33
		%	327	20.2	34.3	28.4	10.1
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	70	26	25	14	4
		%	70	37.1	35.7	20.0	5.7
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	34	14	9	5	3
		%	34	41.2	26.5	14.7	8.8

Q12 ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
利用者との間にトラブルが起きた場合に、マッチングサイト運営事業者が仲介してくれないこと

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	431	105	131	139	33
		%	431	24.4	30.4	32.3	7.7
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	67	100	112	28
		%	327	20.5	30.6	34.3	8.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	70	24	23	20	3
		%	70	34.3	32.9	28.6	4.3
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	34	14	8	7	2
		%	34	41.2	23.5	20.6	5.9

Q13 これまで、【マッチング型／派遣型／直接紹介型】で受託したベビーシッター業務において、利用者との間でトラブルになった経験はありますか。ある場合は、具体的なトラブル内容について、あてはまるものをすべてお選びください。【MA】

		これまで利用者との間で トラブルが発生したことはいない	その他	利用者からの 利用料が支払われなかった	利用者からあなたが利用者の プライバシーを侵害している と言われた	利用者から 直接取引を持ち掛けられた	利用者からあなたが 個人情報、あなたの同意なしに 第三者に開示した	利用者から政治活動、 宗教活動、マルチ商法等の 勧誘・商業行為を受けた	預かり中にあなたが怪我をした	預かり中に利用者のお子さまに ものを壊されてしまった (例：ベビーシッターの服を破る)	預かり中に 利用者のご家庭のものがなくなった	預かり中に利用者のお子さまへの 虐待を疑われた	預かり中に利用者のお子さまへの いせつ行為を疑われた	預かり中に利用者のお子さまが 怪我をした	預かり中に利用者のお子さまが ご家庭や他人のものを 壊してしまった	預かり中に利用者のご家庭や 他人のものを壊してしまった (例：お皿を割る)	預かり中に利用者のお子さまが 行方不明・迷子になった	利用者から 事前に取り決めた依頼内容以外の仕 事を要求された	利用者から連絡なく 予約の日に預かり場所に いなかった	Base		
Total		473	8	29	26	69	38	29	56	53	25	22	18	79	79	74	49	229	170	902	N	
		52.4	0.9	3.2	2.9	7.6	4.2	3.2	6.2	5.9	2.8	2.4	2.0	8.8	8.8	8.2	5.4	25.4	18.8	902	%	
【保育者】	マッチング型利用者	96	5	21	21	53	30	24	34	34	23	19	14	48	50	45	36	128	98	327	N	
		29.4	1.5	6.4	6.4	16.2	9.2	7.3	10.4	10.4	7.0	5.8	4.3	14.7	15.3	13.8	11.0	39.1	30.0	327	%	
	マッチング型非利用者 (派遣型)	147	1	4	3	16	4	4	14	8	2	3	4	21	17	22	10	69	59	280	N	
		52.5	0.4	1.4	1.1	5.7	1.4	1.4	5.0	1.4	0.7	1.1	0.7	7.5	6.1	7.9	3.6	24.6	21.1	280	%	
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	230	2	4	2	4	0	4	8	11	0	0	0	10	12	7	3	32	13	295	N	
		78.0	0.7	1.4	0.7	0.7	0.0	1.4	0.3	2.7	3.7	0.0	0.0	0.0	3.4	4.1	2.4	1.0	10.8	4.4	295	%

Q14 前問でお答えいただいた、【マッチング型／派遣型／直接紹介型】で受託した利用者との間のトラブル発生時に、主にどのようにトラブルを解決されましたか。もっともあてあはまるものを1つお選びください。【SA】

			Base	自身と利用者間で解決した	仲介事業者/サイト運営事業者などの支援を受けながら自身と利用者間で解決した	仲介事業者/サイト運営事業者など前面に立ち利用者調整し解決した	自治体関係者や警察等の第三者に 関与してもらいながら解決した
Total		N	429	236	144	39	10
		%	429	55.0	33.6	9.1	2.3
【保育者】	マッチング型利用者	N	231	112	98	17	4
		%	231	48.5	42.4	7.4	1.7
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	133	61	46	22	4
		%	133	45.9	34.6	16.5	3.0
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	65	63	0	0	2
		%	65	96.9	0.0	0.0	3.1

Q15 【マッチング型／派遣型／直接紹介型】で受託したベビーシッター業務におけるトラブルへの対応方法の理解及び認識について、もっともあてあはまるものを1つお選びください。
現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。[SA]

			Base	トラブルへの対応方法をほぼ理解 できておらず、トラブル発生時の対応に かなり不安がある/あった	トラブルへの対応方法の理解に自信 がなく、トラブル発生時の対応に 不安がある/あった	トラブルへの対応方法を一定理解 しているが、トラブル発生時の対応に 多少不安がある/あった	トラブルへの対応方法を理解 しており、トラブル発生時の対応に 不安はない/なかった
Total		N	902	338	419	90	55
		%	902	37.5	46.5	10.0	6.1
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	102	178	38	9
		%	327	31.2	54.4	11.6	2.8
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	118	113	26	23
		%	280	42.1	40.4	9.3	8.2
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	118	128	26	23
		%	295	40.0	43.4	8.8	7.8

Q16 あなたが【マッチング型／派遣型／直接紹介型】で受託したベビーシッター業務に従事するにあたっての保険の加入状況について、もっともあてあはまるものを1つお選びください。
現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。[SA]

			Base	仲介事業者/サイ運営事業者 などが加入している保険の対象に 自身が含まれている/いた 自身で適切な保険を 選択し加入 している/いた	保険に加入している かどうか把握 していない/いなかった	保険には 入っていない/いなかった
Total		N	902	214	303	76
		%	902	23.7	33.6	8.4
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	87	178	29
		%	327	26.6	54.4	8.9
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	69	125	47
		%	280	24.6	44.6	16.8
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	58	0	0
		%	295	19.7	0.0	0.0

Q17 あなたが【マッチング型／派遣型／直接紹介型】で受託したベビーシッター業務に従事するにあたって加入している保険の適用範囲について、あてはまるものをすべてお選びください。
現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。【MA】

																	分からない	
				その他	賃金の不払い等が発生した際に、 その損害を補償される	預かり中にあなたが 怪我をした場合に補償される	預かり中に利用者のお子さまにものを壊された (例：ベビーシッターの服を破る) 場合に補償される	預かり中にベビーシッターが利用者のお子さまへ提 供したサービスが原因 (例：食中毒) で、事故 が発生した場合に補償される	預かり中に利用者のお子さま自身の行動が 原因でベビーシッターが怪我をした場合 に補償される	預かり中に利用者のお子さま自身の行動が 原因で怪我をした場合に補償される	預かり中にベビーシッターの不注意で 利用者のお子さまが家庭や他人のものを 壊してしまった場合に補償される	預かり中にベビーシッターの不注意で 利用者のお子さまが怪我をした場合 に補償される	Base					
Total		N	517	1	67	144	113	145	148	180	237	270	517	300	14.1	73		
		%	517	0.2	13.0	27.9	21.9	28.0	28.6	34.8	45.8	52.2	517	58.0	14.1			
【保育者】	マッチング型利用者	N	265	1	31	76	63	86	86	103	132	152	265	161	30			
		%	265	0.4	11.7	28.7	23.8	32.5	32.5	47	38.9	57.4	60.8	265	60.8	11.3		
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	194	0	29	50	38	45	58	82	98	115	194	115	30			
		%	194	0.0	14.9	25.8	19.6	24.2	29.9	24.2	42.3	50.5	59.3	194	59.3	15.5		
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	58	0	7	18	12	14	15	19	23	20	24	58	24	13		
		%	58	0.0	12.1	31.0	20.7	24.1	25.9	32.8	39.7	34.5	41.4	58	41.4	22.4		

Q18 あなたが【マッチング型／派遣型／直接紹介型】で受託したベビーシッター業務に従事するにあたって加入している/いた保険の保険会社名と商品名をお応えください。【MA】

			Base	覚えていない	自由記述あり
Total		N	517	427	90
		%	517	82.6	17.4
【保育者】	マッチング型利用者	N	265	206	59
		%	265	77.7	22.3
	マッチング型非利用者（派遣型）	N	194	168	26
		%	194	86.6	13.4
	マッチング型非利用者（直接紹介型）	N	58	53	5
		%	58	91.4	8.6

Q19 直近ベビーシッター業務に従事された時期のあなたの婚姻状況とお子さまの有無について、あてはまるものを1つお選びください。[SA]

		Base	既婚・子なし	既婚・子あり	未婚・子なし	未婚・子あり
Total		N	902	125	361	382
		%	902	13.9	40.0	42.4
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	47	133	138
		%	327	14.4	40.7	42.2
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	45	128	96
		%	280	16.1	45.7	34.3
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	33	100	148
		%	295	11.2	33.9	50.2

Q20 直近ベビーシッター業務に従事された時期に、ベビーシッター以外のお仕事に従事されていましたか。あてはまるものを1つお選びください。[SA]

		Base	ベビーシッター以外の 仕事はしていない (ベビーシッター専業)	ベビーシッター以外に、 子どもに関連する仕事を 兼業している	ベビーシッター以外に、 子どもに関連しない仕事を 兼業している
Total		N	902	198	297
		%	902	22.0	32.9
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	72	137
		%	327	22.0	41.9
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	65	103
		%	280	23.2	36.8
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	61	57
		%	295	20.7	19.3

Q21 あなたの世帯の世帯年収について伺います。直近ベビーシッター業務に従事された時期のあなたの世帯の税引き前年収は、およそいくらでしたか。あてはまるものをひとつお選びください。[SA]

		Base	100万円未満	100万円以上200 万円未満	200万円以上300 万円未満	300万円以上400 万円未満	400万円以上500 万円未満	500万円以上600 万円未満	600万円以上700 万円未満	700万円以上800 万円未満	800万円以上900 万円未満	900万円以上1, 000万円未満	1,000万円以上	わからない
Total		N	902	112	85	116	122	79	46	32	36	29	73	95
		%	902	12.4	9.4	12.9	13.5	8.8	5.1	3.5	4.0	3.2	8.1	10.5
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	28	32	45	46	27	25	14	12	13	20	25
		%	327	8.6	9.8	13.8	14.1	8.3	7.6	4.3	3.7	4.0	6.1	7.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	34	26	32	48	28	23	10	7	15	4	25
		%	280	12.1	9.3	11.4	17.1	10.0	8.2	3.6	2.5	5.4	1.4	8.9
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	50	27	39	28	24	14	11	9	12	28	42
		%	295	16.9	9.2	13.2	9.5	8.1	4.7	3.7	3.1	4.1	9.5	14.2

Q22 あなたの個人年収について伺います。直近ベビーシッター業務に従事された時期のあなたの税引き前年収は、およそいくらでしたか。[SA]

		Base	100万円未満	100万円以上200万円未満	200万円以上300万円未満	300万円以上400万円未満	400万円以上500万円未満	500万円以上600万円未満	600万円以上700万円未満	700万円以上800万円未満	800万円以上900万円未満	900万円以上1,000万円未満	1,000万円以上	わからない
Total		N 902	249	166	139	95	50	31	13	5	12	2	11	129
		% 902	27.6	18.4	15.4	10.5	5.5	3.4	1.4	0.6	1.3	0.2	1.2	14.3
【保育者】	マッチング型利用者	N 327	64	69	64	38	17	19	5	3	4	0	7	37
		% 327	19.6	21.1	19.6	11.6	5.2	5.8	1.5	0.9	1.2	0.0	2.1	11.3
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 280	80	55	32	34	21	8	4	2	5	1	2	36
		% 280	28.6	19.6	11.4	12.1	7.5	2.9	1.4	0.7	1.8	0.4	0.7	12.9
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 295	105	42	43	23	12	4	4	0	3	1	2	56
		% 295	35.6	14.2	14.6	7.8	4.1	1.4	1.4	0.0	1.0	0.3	0.7	19.0

Q23 あなたのベビーシッターによる収入について伺います。直近ベビーシッター業務に従事された時期のあなたのベビーシッターによる税引き前年収は、およそいくらでしたか。[SA]

		Base	100万円未満	100万円以上200万円未満	200万円以上300万円未満	300万円以上400万円未満	400万円以上500万円未満	500万円以上600万円未満	600万円以上700万円未満	700万円以上800万円未満	800万円以上900万円未満	900万円以上1,000万円未満	1,000万円以上	わからない	
Total		N	902	451	142	68	40	16	19	5	4	8	2	3	144
		%	902	50.0	15.7	7.5	4.4	1.8	2.1	0.6	0.4	0.9	0.2	0.3	16.0
【保育者】	マッチング型利用者	N	327	133	75	30	22	4	13	2	4	3	1	3	37
		%	327	40.7	22.9	9.2	6.7	1.2	4.0	0.6	1.2	0.9	0.3	0.9	11.3
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	280	136	42	23	11	9	4	2	0	3	1	0	49
		%	280	48.6	15.0	8.2	3.9	3.2	1.4	0.7	0.0	1.1	0.4	0.0	17.5
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	295	182	25	15	7	3	2	1	0	2	0	0	58
		%	295	61.7	8.5	5.1	2.4	1.0	0.7	0.3	0.0	0.7	0.0	0.0	19.7

Q24 直近ベビーシッター業務に従事された時期のあなたの1週間の総労働時間について伺います。ベビーシッターの仕事以外の時間もすべて含めてください。[SA]

		Base	15時間未満	15～29時間	30～34時間	35～39時間	40～48時間	49～59時間	60時間以上
Total		N 902	353	199	120	65	95	38	32
		% 902	39.1	22.1	13.3	7.2	10.5	4.2	3.5
【保育者】	マッチング型利用者	N 327	92	70	51	39	38	24	13
		% 327	28.1	21.4	15.6	11.9	11.6	7.3	4.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 280	100	75	44	13	34	6	8
		% 280	35.7	26.8	15.7	4.6	12.1	2.1	2.9
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 295	161	54	25	13	23	8	11
		% 295	54.6	18.3	8.5	4.4	7.8	2.7	3.7

参考資料 2-1.保護者アンケート調査票

※【[HiddenSQ7s2]】で表示されている箇所には、スクリーニング設問の回答に応じて、マッチング型／派遣型／直接紹介型のいずれかが表示されます。

Survey: RC-JRI_ベビーシッター調査（保護者） (p2046331436)

本調査は、あなたについておうかがいします。

SQ1.

あなたの性別をお答えください。

（ひとつだけ）【必須】

- ☐ 男性
- ☐ 女性

SQ2.

あなたが住みの都道府県をお答えください。

（ひとつだけ）【必須】

回答を選択してください ▼

SQ3s1.

あなたの年齢をお答えください。

【必須】

歳

SQ4.

同居しているあなたのお子さまのうち、最も小さいお子さまの年齢をお答えください。

（ひとつだけ）【必須】

- ☐ 乳児（1歳未満）
- ☐ 幼児（1歳~3歳未満）
- ☐ 年少（3歳~4歳）
- ☐ 年中（4歳~5歳）
- ☐ 年長（5歳~6歳）
- ☐ 小学校低学年
- ☐ 小学校高学年
- ☐ 中学生
- ☐ 高校生以上
- ☐ 同居しているあなたのお子さまはいない

SQ5s1.

あなたはこれまでに、**有償**で以下の仕事を依頼したことはありますか。

(いくつでも) **【必須】**

- ☐ 同居するあなたのお子さまの家庭教師 (学習指導・語学指導)
- ☐ 同居するあなたのお子さまの家庭教師 (スポーツ指導)
- ☐ 同居するあなたのお子さまのベビーシッター
- ☐ 家事代行 (掃除、洗濯、料理など)
- ☐ ホームヘルパー
- ☐ ペットシッター
- ☐ あてはまるものはない

SQ5s2.

前問でお答えいただいた**有償**で依頼をしたことがある仕事について、依頼したことのある時期を**すべて**お答えください。



(各行でそれぞれいくつでも) **【必須】**

	2020年10月～ 2021年9月	2018年10月～ 2020年9月	2016年10月～ 2018年9月	2016年 9月以前
同居するあなたのお子さまの 家庭教師 (学習指導・語学指導)	☐	☐	☐	☐
同居するあなたのお子さまの 家庭教師 (スポーツ指導)	☐	☐	☐	☐
同居するあなたのお子さまの ベビーシッター	☐	☐	☐	☐
家事代行 (掃除、洗濯、料理など)	☐	☐	☐	☐
ホームヘルパー	☐	☐	☐	☐
ペットシッター	☐	☐	☐	☐

ここからは、過去5年以内（2016年10月～2021年9月）に同居するあなたのお子さまに有償でベビーシッターを依頼したことがある方に、ベビーシッターの利用について詳しくおながいします。

※前問で誤って回答された方は、ブラウザを閉じて回答終了してください。

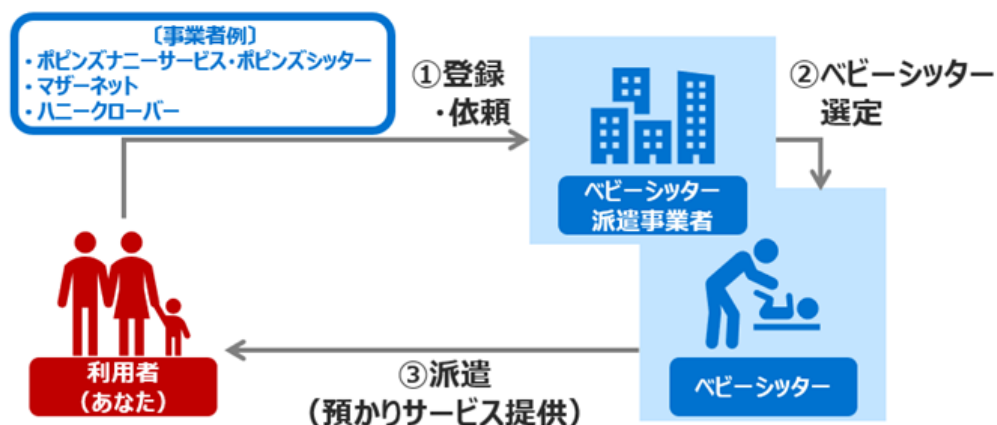
ベビーシッターの依頼方法について、次の説明文をお読み頂きご回答ください。

数秒後に次へ進めるボタンが表示されますので、じっくりお読みください。

`DisableButtonNextConstantTime(CurrentForm(),[requestId] = 'test' OR [requestId] = null ? 5 : 30,true)`

1. 派遣型

派遣事業者にベビーシッターの派遣を依頼します



利用者は、ベビーシッター派遣事業者に登録し、預かりを依頼します。

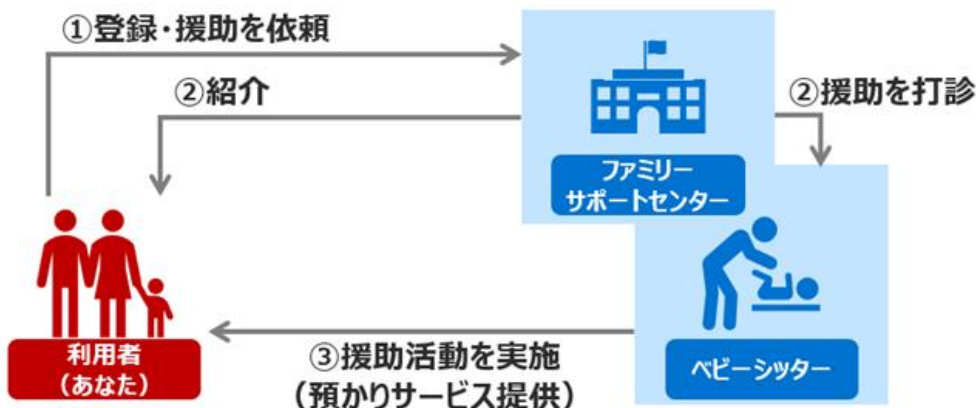
派遣事業者は、所属するベビーシッターの中から、

利用者の希望に沿うベビーシッターを選定して派遣してくれます。

利用者は事業者と契約を結びます。

2. 市区町村 ファミリー・サポート・センター事業型

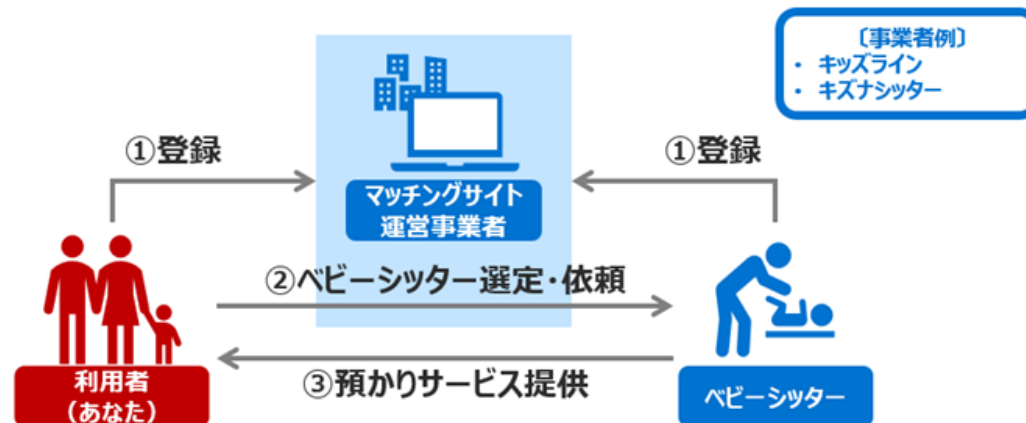
ファミリー・サポート・センターから援助者を紹介されます



ファミリー・サポート・センター事業は、自治体が実施する地域で相互援助を行う仕組みです。利用者（依頼会員）は、自治体が設置するファミリー・サポート・センターに登録し、預かり（援助）を依頼します。ファミリー・サポート・センターは、登録ベビーシッター（提供会員）に援助を打診し、利用者（依頼会員）に紹介します。

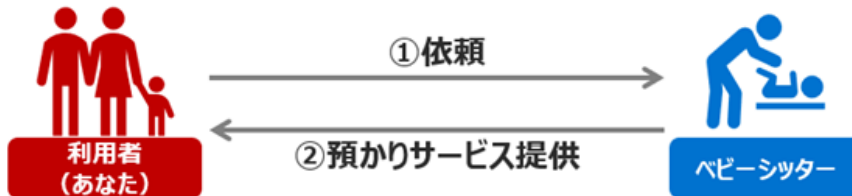
3. マatching型

マッチングサイトでベビーシッターに直接依頼します



利用者は、ベビーシッターマッチングサイト運営事業者に登録し、マッチングサイト上に登録されたベビーシッターの中から自分でベビーシッターを選んで直接預かりを依頼をします。利用者はベビーシッター個人と契約を結びます。
（※マッチングサイト上に利用者が希望する条件を掲載し、ベビーシッターからの連絡を待つ場合もあります）

4. 直接紹介型



利用者は、SNSや個人的な繋がり等をきっかけとして、ベビーシッターに直接預かりを依頼します。事業者やマッチングサイトを介しません。

SQ6s1.

あなたはこれまで、どのような方法でベビーシッターの依頼をしてきましたか。利用したことのある依頼方法をすべてお答えください。

(いくつでも) 【必須】

☐ 派遣型 (ポピンズナニーサービス・ポピンズシッター、マザーネット、ハニークローバー 等)

利用者は、ベビーシッター派遣事業者に登録し、預かりを依頼します。

派遣事業者は、所属するベビーシッターの中から、利用者の希望に沿うベビーシッターを選定して派遣してくれます。利用者は事業者と契約を結びます。

☐ 市区町村 ファミリー・サポート・センター事業型

ファミリー・サポート・センター事業は、自治体を実施する地域で相互援助を行う仕組みです。

利用者（依頼会員）は、自治体が設置するファミリーサポートセンターに登録し、預かり（援助）を依頼します。ファミリー・サポート・センターは、登録ベビーシッター（提供会員）に援助を打診し、利用者（依頼会員）に紹介します。

☐ マッチング型 (キッズライン、キズナシッター 等)

利用者は、ベビーシッターマッチングサイト運営事業者に登録し、マッチングサイト上に登録されたベビーシッターの中から

自分でベビーシッターを選んで直接預かりを依頼をします。利用者はベビーシッター個人と契約を結びます。

（※マッチングサイト上に利用者が希望する条件を掲載し、ベビーシッターからの連絡を待つ場合もあります）

☐ 直接紹介型

利用者は、SNSや個人的な繋がり等をきっかけとして、ベビーシッターに直接預かりを依頼します。事業者やマッチングサイトを介しません。

☐ その他

SQ6s2.

前問でお答えいただいた利用経験のある依頼方法について、それぞれ**直近の利用時期**をお答えください。



(それぞれひとつずつ) 【必須】

	2020年10月～ 2021年9月	2018年10月～ 2020年9月	2016年10月～ 2018年9月	2016年 9月以前
派遣型 (ポピンズナニーサービス・ポピンズシッター、マザーネット、ハニークローバー 等) 利用者は、ベビーシッター派遣事業者に登録し、預かりを依頼します。派遣事業者は、所属するベビーシッターの中から、利用者の希望に沿うベビーシッターを選定して派遣してくれます。利用者は事業者と契約を結びます。	○	○	○	○
市区町村 ファミリー・サポート・センター事業型 ファミリー・サポート・センター事業は、自治体を実施する地域で相互援助を行う仕組みです。利用者（依頼会員）は、自治体が設置するファミリーサポートセンターに登録し、預かり（援助）を依頼します。ファミリー・サポート・センターは、登録ベビーシッター（提供会員）に援助を打診し、利用者（依頼会員）に紹介します。	○	○	○	○
マッチング型（キッズライン、キズナシッター 等） 利用者は、ベビーシッターマッチングサイト運営事業者に登録し、マッチングサイト上に登録されたベビーシッターのなかから自分でベビーシッターを選んで直接預かりを依頼をします。利用者はベビーシッター個人と契約を結びます。（※マッチングサイト上に利用者が希望する条件を掲載し、ベビーシッターからの連絡を待つ場合もあります）	○	○	○	○
直接紹介型 利用者は、SNSや個人的な繋がり等をきっかけとして、ベビーシッターに直接預かりを依頼します。事業者やマッチングサイトを介しません。	○	○	○	○
その他	○	○	○	○

SQ7s1.

あなたが**過去5年以内（2016年10月～2021年9月）**に最も利用している依頼方法をお答えください。

(ひとつだけ) 【必須】

☐ **派遣型（ポピンズナニーサービス・ポピンズシッター、マザーネット、ハニークローバー 等）**

利用者は、ベビーシッター派遣事業者に登録し、預かりを依頼します。

派遣事業者は、所属するベビーシッターの中から、利用者の希望に沿うベビーシッターを選定して派遣してくれます。

利用者は事業者と契約を結びます。

☐ **市区町村 ファミリー・サポート・センター事業型**

ファミリー・サポート・センター事業は、自治体が実施する地域で相互援助を行う仕組みです。

利用者（依頼会員）は、自治体が設置するファミリーサポートセンターに登録し、預かり（援助）を依頼します。

ファミリー・サポート・センターは、登録ベビーシッター（提供会員）に援助を打診し、利用者（依頼会員）に紹介します。

☐ **マッチング型（キッズライン、キズナシッター 等）**

利用者は、ベビーシッターマッチングサイト運営事業者に登録し、マッチングサイト上に登録されたベビーシッターのなかから

自分でベビーシッターを選んで直接預かりを依頼をします。利用者はベビーシッター個人と契約を結びます。

（※マッチングサイト上に利用者が希望する条件を掲載し、ベビーシッターからの連絡を待つ場合もあります）

☐ **直接紹介型**

利用者は、SNSや個人的な繋がり等をきっかけとして、ベビーシッターに直接預かりを依頼します。.

事業者やマッチングサイトを介しません。

☐ **その他**

ここからは、過去5年間にあなたが【HiddenSQ7s2】で依頼したベビーシッターの利用状況についておうかがいします。

Q1.

あなたは【HiddenSQ7s2】のベビーシッターをどのくらいの頻度で利用していますか。

最もあてはまるものを1つお選びください。

現在ベビーシッターを利用されていない方は、直近ベビーシッターを利用されていた時期の状況についてご回答ください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ ほぼ毎日
- ☐ 1週間に2~3回
- ☐ 1週間に1回程度
- ☐ 1カ月に2~3回
- ☐ 1カ月に1回程度
- ☐ 年に数回程度

Q2.

あなたは【HiddenSQ7s2】のベビーシッターをどのような時に利用していますか。

あてはまるものをすべてお選びください。

現在ベビーシッターを利用されていない方は、直近ベビーシッターを利用されていた時期の状況についてご回答ください。

(いくつでも) 【必須】

- ☐ 保護者の通常の勤務の時
- ☐ 保護者の残業の時
- ☐ 保護者の勤務日に子供が病気の時
- ☐ 保護者が休日勤務の時
- ☐ 保護者が夜間・早朝勤務の時
- ☐ 保護者が病気の時
- ☐ 保護者が冠婚葬祭など行事に出席する解き
- ☐ 保護者の学業や自己実現などの社会参加活動をする時
- ☐ 保護者がリフレッシュをしたい時
- ☐ その他

Q3.

あなたが【**HiddenSQ7s2j**】のベビーシッターを利用して、保育を受けたお子さまの当時の年齢は何歳ですか/でしたか。

過去5年間の状況について、あてはまるものをすべてお選びください。

（例：お子さまが幼児～年中までベビーシッターを利用された場合は、「幼児」、「年少」、「年中」を全て選択してください。）

（いくつでも）【必須】

- ☐ 乳児（1歳未満）
- ☐ 幼児（1歳～3歳未満）
- ☐ 年少（3歳～4歳）
- ☐ 年中（4歳～5歳）
- ☐ 年長（5歳～6歳）
- ☐ 小学校低学年
- ☐ 小学校高学年

Q4.

あなたは【**HiddenSQ7s2j**】のベビーシッターの利用料金として、1カ月あたりどの程度支払っていますか。

最もあてはまるものを1つお選びください。

現在ベビーシッターを利用されていない方は、直近ベビーシッターを利用されていた時期の状況についてご回答ください。

（ひとつだけ）【必須】

- ☐ 1万円/月未満
- ☐ 1万円/月以上～3万円/月未満
- ☐ 3万円/月以上～5万円/月未満
- ☐ 5万円/月以上～10万円/月未満
- ☐ 10万円以上

Q5.

あなたが【**HiddenSQ7s2j**】で依頼したベビーシッターの新規率（預かり回数ベース）はどの程度ですか。

最もあてはまるものを1つお選びください。

現在ベビーシッターを利用されていない方は、直近ベビーシッターを利用されていた時期の状況についてご回答ください。

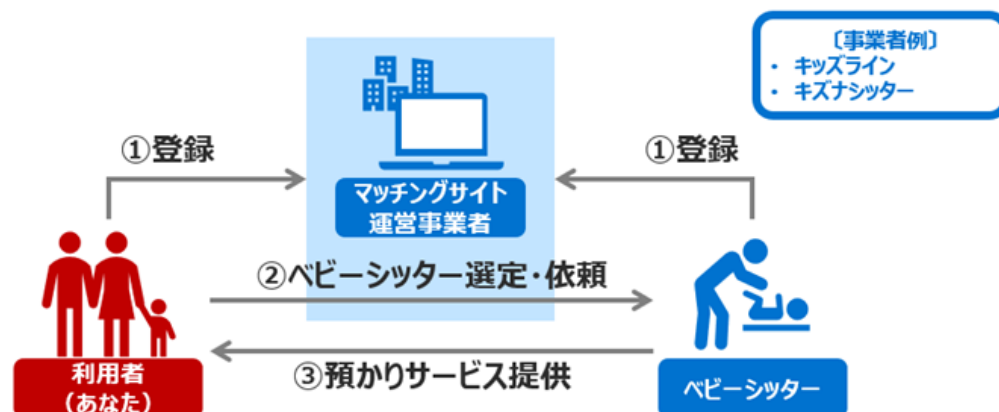
（ひとつだけ）【必須】

- ☐ ほぼ毎回新規
- ☐ 半分以上が新規
- ☐ 半分程度が新規
- ☐ 全体の2-3割が新規
- ☐ ほぼ新規無し（ほぼリピート）

ここからは、**ベビーシッターマッチングサイト**についておうかがいします。

ベビーシッターマッチングサイトとは、子どもの預かりを希望する利用者と、子どもの預かりサービスを提供するベビーシッターを結びつけるウェブサイト을指します。預かりを希望する利用者本人がマッチングサイトのベビーシッターの紹介ページなどを見ながら自分でベビーシッターを選び、ベビーシッター個人に直接預かりを依頼します。

マッチングサイトでベビーシッターに**直接**依頼します



利用者は、ベビーシッターマッチングサイト運営事業者に登録し、マッチングサイト上に登録されたベビーシッターのなかから自分でベビーシッターを選んで直接預かりを依頼をします。

(※マッチングサイト上に利用者が希望する条件を掲載し、ベビーシッターからの連絡を待つ場合もあります)

Q6.

以下のベビーシッターマッチングサイトのうち、あなたがご存じのものをすべてお選びください。
(対応エリアは2021年9月時点)

(いくつでも) **【必須】**

☐ **KIDSLINE キッズライン**

(対応エリア：北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **KIDSNA キズナシッター**

(対応エリア：北海道、岩手県、宮城県、秋田県、福島県、茨城県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、石川県、長野県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、鳥取県、鳥根県、広島県、山口県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **ケアファインダー**

(対応エリア：北海道、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、京都府、大阪府、沖縄県)

☐ **comorinet (コモリネット)**

(対応エリア：北海道、岩手県、宮城県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、岡山県、広島県、香川県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **Poppins Sitter (旧スマートシッター)**

(対応エリア：宮城県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、福岡県、宮崎県、沖縄県)

☐ **ハニークローバー**

(対応エリア：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、岐阜県、静岡県、愛知県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県、沖縄県)

☐ **その他**

☐ **知っているマッチングサイトはない**

Q7.

以下のベビーシッターマッチングサイトのうち、あなたが利用したことがあるものをすべてお選びください。

(対応エリアは2021年9月時点)

(いくつでも) **【必須】**

○ **KIDSLINE キッズライン**

(対応エリア：北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)

○ **KIDSNA キズナシッター**

(対応エリア：北海道、岩手県、宮城県、秋田県、福島県、茨城県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、石川県、長野県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、鳥取県、島根県、広島県、山口県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、鹿児島県、沖縄県)

○ **ケアファインダー**

(対応エリア：北海道、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、京都府、大阪府、沖縄県)

○ **comorinet (コモリネット)**

(対応エリア：北海道、岩手県、宮城県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、岡山県、広島県、香川県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)

○ **Poppins Sitter (旧スマートシッター)**

(対応エリア：宮城県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、福岡県、宮崎県、沖縄県)

○ **ハニークローバー**

(対応エリア：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、岐阜県、静岡県、愛知県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県、沖縄県)

○ **その他**

Q8.

以下のベビーシッターマッチングサイトのうち、**過去5年間に**最も利用したものを1つお選びください。
(対応エリアは2021年9月時点)

(ひとつだけ) **【必須】**

☐ **KIDSLINE キッズライン**

(対応エリア：北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **KIDSNA キズナシッター**

(対応エリア：北海道、岩手県、宮城県、秋田県、福島県、茨城県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、石川県、長野県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、鳥取県、島根県、広島県、山口県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **ケアファインダー**

(対応エリア：北海道、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、京都府、大阪府、沖縄県)

☐ **comorinet (コモリネット)**

(対応エリア：北海道、岩手県、宮城県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、富山県、石川県、福井県、山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、鳥取県、岡山県、広島県、香川県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県)

☐ **Poppins Sitter (旧スマートシッター)**

(対応エリア：宮城県、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、静岡県、愛知県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、福岡県、宮崎県、沖縄県)

☐ **ハニークローバー**

(対応エリア：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、岐阜県、静岡県、愛知県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県、沖縄県)

☐ **その他**

Q9.

あなたが、ベビーシッターマッチングサイトを選ぶ際に重要視している点をすべてお選びください。

現在ベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方は、直近ベビーシッターマッチングサイトを利用されていた時期の状況についてご回答ください。

(いくつでも) 【必須】

- ☐ 登録のしやすさ
- ☐ 仲介手数料率
- ☐ ベビーシッターの質
- ☐ ベビーシッターに関する情報量
- ☐ 登録ベビーシッター数
- ☐ サイト利用者数
- ☐ マッチングサイトのイメージ
- ☐ マッチング後のサイト/アプリを介したベビーシッターとのやり取りのしやすさ
- ☐ サイト運営事業者の日々の預かりに関連する支援の質
- ☐ サイト運営事業者のトラブル時の支援体制の充実
- ☐ サイト運営事業者のガイドライン順守
- ☐ その他

Q10.

あなたが、ベビーシッターマッチングサイトでベビーシッターを選ぶ際に重要視している点をすべてお選びください。

現在ベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方は、直近ベビーシッターマッチングサイトを利用されていた時期の状況についてご回答ください。

(いくつでも) 【必須】

- ☐ これまでのベビーシッター経験(年数)
- ☐ これまでのベビーシッター経験(回数)
- ☐ 保有資格(保育士、看護師、認定ベビーシッター等)
- ☐ 1時間当たりの基本料金
- ☐ ベビーシッター宅から自宅(預かり場所)までの距離
- ☐ ベビーシッターの写真・動画
- ☐ ベビーシッターの自己紹介文
- ☐ ベビーシッターに対する利用者からの評価・レビュー
- ☐ 都道府県知事等への届出状況
- ☐ 都道府県知事等が定める研修の受講状況
- ☐ マッチングサイト運営事業者との面談実施有無
- ☐ ベビーシッターの保険加入状況
- ☐ 定期利用可否
- ☐ 預かり以外の対応サービス範囲(送迎サポート、家事等)
- ☐ その他

Q11.

あなたが過去5年間に、ベビーシッターマッチングサイトを使っていない理由として、当てはまるものをすべてお選びください。

(いくつでも) 【必須】

- ☐ ベビーシッターマッチングサイトの利用に不満・不安があるから
- ☐ ベビーシッターマッチングサイトについてよく知らないから
- ☐ マッチング型以外の依頼で特に不満がないから
- ☐ その他

Q12.

今後のベビーシッターマッチングサイト利用について、あなたのお考えにもっとも近いものを1つお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ 今後は/今後も利用したい
- ☐ 今後は/今後も機会があれば利用したい
- ☐ 今後は/今後もあまり利用したくない
- ☐ 今後は/今後も利用したくない

Q13.

厚生労働省は、ベビーシッターなどを利用する場合の留意事項として10項目からなる「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」（2014年3月）を公開しています。

あなたは「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」をご存じでしたか。

現在ベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方は、直近ベビーシッターマッチングサイトを利用されていた時期の状況についてご回答ください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kodomo/kodomo_kosodate/babysitter/

（ひとつだけ）【必須】

- ☐ 聞いたことがあり、内容を詳しく知っている
- ☐ 聞いたことがあるが、内容はあまり知らない
- ☐ 聞いたことがあるが、内容は全く知らない
- ☐ 聞いたことがない

Q14.

「ガイドライン適合状況調査サイト」（2015年10月開設）では、厚生労働省が作成した「子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン」に適合したサイト運営を行っているかを調査し、調査結果を公表しています。

あなたは「ガイドライン適合状況調査サイト」をご存じでしたか。

現在ベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方は、直近ベビーシッターマッチングサイトを利用されていた時期の状況についてご回答ください。

<https://matching-site-guideline.jp/findings.html>

（ひとつだけ）【必須】

- ☐ 聞いたことがあり、内容を詳しく知っている
- ☐ 聞いたことがあるが、内容はあまり知らない
- ☐ 聞いたことがあるが、内容は全く知らない
- ☐ 聞いたことがない

ここからは、ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたっての不満や不安についておうかがいします。
現在ベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方は、直近ベビーシッターマッチングサイトを利用されていた時期の状況についてご回答ください。

過去5年以内にベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方で、前問で「ベビーシッターマッチングサイトを使っていない理由」として、「ベビーシッターマッチングサイトの利用に不満・不安があるから」を選ばれた方にもおうかがいします。

Q15.

ベビーシッターマッチングサイトを利用するなかで、不満/不安に思っている/思っていたことについて、あなたご自身の体験談や周りで見聞きしたエピソードを交えていただくなど、なるべく具体的に記載してください。

特に不満/不安がない場合は、「特になし」とご記入ください。

【必須】

Q16.

ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。



(それぞれひとつずつ) 【必須】

	非常に当てはまる	まあ当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	全く当てはまらない
ベビーシッターについて					
ベビーシッターとして不適切な人が登録されている可能性があること	☐	☐	☐	☐	☐
登録されているベビーシッターの質にばらつきがあること	☐	☐	☐	☐	☐
マッチングサイトの利用について					
どのマッチングサイトを選ばよいかわからないこと	☐	☐	☐	☐	☐
どのベビーシッターを選ばよいかわからないこと	☐	☐	☐	☐	☐
マッチングサイトにベビーシッターに関する知りたい情報が掲載されていないこと	☐	☐	☐	☐	☐
マッチングサイトに掲載されているベビーシッターの評価が正確でない可能性>があること	☐	☐	☐	☐	☐
ベビーシッターとの事前のやりとり（スケジュール調整、内容確認など）に手間がかかること	☐	☐	☐	☐	☐
ベビーシッターの都合でキャンセルをされた場合に、自分で代理のベビーシッターを探さなければならないこと	☐	☐	☐	☐	☐
ベビーシッターに対して適切な評価がしづらい（低評価をつけづらい）こと	☐	☐	☐	☐	☐

	非常に当てはまる	まあ当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	全く当てはまらない
利用料金について					
マッチングサイト運営事業者に支払う仲介手数料が高いこと	☐	☐	☐	☐	☐
マッチングサイト運営事業者が仲介手数料を値上げする場合があること	☐	☐	☐	☐	☐
ベビーシッターの時給が高いこと	☐	☐	☐	☐	☐
継続的に利用しているベビーシッターが時給を値上げする場合があること	☐	☐	☐	☐	☐
キャンセル時に課される費用が高いこと	☐	☐	☐	☐	☐
キャンセル理由を考慮されずにキャンセル料が課されること	☐	☐	☐	☐	☐
トラブルについて					
ベビーシッターとの契約内容が不明確で、想定したサービスを提供してもらえない場合があること	☐	☐	☐	☐	☐
預かり中に事故が起きる場合があること	☐	☐	☐	☐	☐
上記2つ以外に、ベビーシッターとの間にトラブルが起きる場合があること	☐	☐	☐	☐	☐
ベビーシッターとの間にトラブルが起きた場合に、どのように対応すればよいかわからないこと	☐	☐	☐	☐	☐
ベビーシッターとの間にトラブルが起きた場合に、どういった損害が補償されるのかわからないこと	☐	☐	☐	☐	☐
ベビーシッターとの間にトラブルが起きた場合に、マッチングサイト運営事業者が仲介してくれないこと	☐	☐	☐	☐	☐

あなたが【[HiddenSQ7s2]】で依頼したベビーシッターとの間で発生したトラブルについておうかがいします。

Q17.

これまで、【[HiddenSQ7s2]】で依頼したベビーシッターとの間で、トラブルになった経験はありますか。

ある場合は、具体的なトラブル内容について、あてはまるものをすべてお選びください。

(いくつでも) 【必須】

- ☐ ベビーシッターが連絡なく予約の日時に預かり場所にいなかった
- ☐ ベビーシッターが事前に取り決めた依頼内容の仕事をしてくれなかった
- ☐ 預かり中にお子さまが行方不明・迷子になった
- ☐ 預かり中にベビーシッターがご家庭や他人のものを壊してしまった (例: お皿を割る)
- ☐ 預かり中にお子さまがご家庭や他人のものを壊してしまった
- ☐ 預かり中にお子さまが怪我をした
- ☐ 預かり中にお子さまがベビーシッターからわいせつ行為を受けた
- ☐ 預かり中にお子さまがベビーシッターから虐待を受けた
- ☐ 預かり中にご家庭のものがなくなった
- ☐ 預かり中にお子さまがベビーシッターのものを壊してしまった (例: ベビーシッターの服を破る)
- ☐ 預かり中にベビーシッターが怪我をした
- ☐ ベビーシッターから政治活動、宗教活動、マルチ商法等の勧誘・商業行為を受けた
- ☐ ベビーシッターがあなたの個人情報を、あなたの同意なしに第三者に開示した
- ☐ ベビーシッターから直接取引を持ち掛けられた
- ☐ ベビーシッターからプライバシーの侵害を受けた
- ☐ その他
- ☐ これまでベビーシッターとの間にトラブルが発生したことはない

Q18.

前問でお答えいただいた、【[HiddenSQ7s2]】で依頼したベビーシッターとの間のトラブル発生時に、主にどのようにトラブルを解決されましたか。もっともあてあはまるものを1つお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ 自身とベビーシッターの間で解決した
- ☐ 仲介事業者/サイト運営事業者などの支援を受けながら自身とベビーシッター間で解決した
- ☐ 仲介事業者/サイト運営事業者などが前面に立ちベビーシッターと調整し解決した
- ☐ 自治体関係者や警察等の第三者に関与してもらいながら解決した

Q19.

【[HiddenSQ7s2]】で依頼したベビーシッターとの間のトラブルへの対応方法の理解及び認識について、もっともあてあはまるものを1つお選びください。

現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ トラブルへの対応方法を理解しており、トラブル発生時の対応に不安はない/なかった
- ☐ トラブルへの対応方法を一定理解しているが、トラブル発生時の対応に多少不安がある/あった
- ☐ トラブルへの対応方法の理解に自信がなく、トラブル発生時の対応に不安がある/あった
- ☐ トラブルへの対応方法をほぼ理解できておらず、トラブル発生時の対応にかなり不安がある/あった

最後に、あなたご自身についておうかがいします。

現在ベビーシッターを利用されていない方は、直近ベビーシッターを利用されていた時期の状況についてご回答ください。

Q20.

直近ベビーシッター利用された時期の、あなたの婚姻状況について、あてはまるものを1つお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ 既婚
- ☐ 未婚
- ☐ 死別・離別

Q21.

直近ベビーシッター利用された時期の、子育て体制・役割分担について、当てはまるものを1つお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ ご自身のみ
- ☐ ほぼパートナー（夫、妻）に任せている/いた
- ☐ ご自身とパートナー（夫、妻）で協力している/いた
- ☐ ご自身とパートナー（夫、妻）+祖父母等の親族で協力*している/いた *週1回以上の協力が目安
- ☐ ご自身とパートナー（夫、妻）+その他で協力*している/いた *週1回以上の協力が目安

Q22.

直近ベビーシッター利用された時期の、あなたの職業をお知らせください。

産前産後休業・育児休業など、休業・休職中の方は、休業・休職されている職業をお答えください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ 正社員・正職員
- ☐ パート
- ☐ アルバイト（学生アルバイトを除く）
- ☐ 契約社員
- ☐ 嘱託社員
- ☐ 派遣会社の派遣社員
- ☐ 会社の経営者、役員
- ☐ 自営業主、自由業、フリーランス、クラウドワーカー
- ☐ 学生
- ☐ 専業主婦(主夫)
- ☐ 無職（求職中含む）

Q23.

直近ベビーシッター利用された時期の、あなたの就労状況について、もっともあてはまるものを1つお選びください。

(ひとつだけ) 【必須】

- ☐ 就労している/いた
- ☐ 産前産後休業・育児休業中である/であった
- ☐ その他の理由で休業中・休職中である/であった

Q24.

あなたの世帯の世帯年収について伺います。

直近ベビーシッター利用された時期のあなたの世帯の税引き前年収は、およそいくらでしたか。

あてはまるものをひとつお選びください。

あなたの世帯とは、普段あなたと住居を共にされ、かつ、生計を同じくされている方（々）を指します。

（ひとつだけ）【必須】

- ☐ 100万円未満
- ☐ 100万円以上200万円未満
- ☐ 200万円以上300万円未満
- ☐ 300万円以上400万円未満
- ☐ 400万円以上500万円未満
- ☐ 500万円以上600万円未満
- ☐ 600万円以上700万円未満
- ☐ 700万円以上800万円未満
- ☐ 800万円以上900万円未満
- ☐ 900万円以上1,000万円未満
- ☐ 1,000万円以上1,100万円未満
- ☐ 1,100万円以上1,200万円未満
- ☐ 1,200万円以上1,300万円未満
- ☐ 1,300万円以上1,400万円未満
- ☐ 1,400万円以上1,500万円未満
- ☐ 1,500万円以上1,600万円未満
- ☐ 1,600万円以上1,700万円未満
- ☐ 1,700万円以上1,800万円未満
- ☐ 1,800万円以上1,900万円未満
- ☐ 1,900万円以上2,000万円未満
- ☐ 2,000万円以上
- ☐ わからない

参考資料 2-2.保護者アンケート調査集計表

SQ1. あなたの性別をお答えください。[SA]

		Base	男性	女性
Total	N	1076	419	657
	%	1076	38.9	61.1
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	166
		%	498	33.3
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	400	205
		%	400	51.3
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	178	48
		%	178	27.0

SQ2. あなたがお住いの都道府県をお答えください。[SA]

		Base	北海道	青森県	岩手県	宮城県	秋田県	山形県	福島県	茨城県	栃木県	群馬県	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	新潟県	富山県	石川県	福井県
Total	N	1076	37	9	3	7	5	1	7	9	7	6	54	64	313	102	10	5	9	7
	%	1076	3.4	0.8	0.3	0.7	0.5	0.1	0.7	0.8	0.7	0.6	5.0	5.9	29.1	9.5	0.9	0.5	0.8	0.7
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	14	2	2	2	1	0	3	6	2	1	24	34	154	57	7	1	3
		%	498	2.8	0.4	0.4	0.4	0.2	0.0	0.6	1.2	0.4	0.2	4.8	6.8	30.9	11.4	1.4	0.2	0.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	400	14	3	1	2	4	0	4	1	5	3	22	22	121	36	2	2	5
		%	400	3.5	0.8	0.3	0.5	1.0	0.0	1.0	0.3	1.3	0.8	5.5	5.5	30.3	9.0	0.5	0.5	1.3
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	178	9	4	0	3	0	1	0	2	0	2	8	8	38	9	1	2	1
		%	178	5.1	2.2	0.0	1.7	0.0	0.0	1.1	0.0	1.1	4.5	4.5	21.3	5.1	0.6	1.1	0.6	0.0

		Base	山梨県	長野県	岐阜県	静岡県	愛知県	三重県	滋賀県	京都府	大阪府	兵庫県	奈良県	和歌山県	鳥取県	島根県	岡山県	広島県	山口県	徳島県
Total	N	1076	0	9	10	11	66	8	7	23	86	49	7	4	1	1	12	24	6	2
	%	1076	0.0	0.8	0.9	1.0	6.1	0.7	0.7	2.1	8.0	4.6	0.7	0.4	0.1	0.1	1.1	2.2	0.6	0.2
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	0	2	4	2	29	4	4	13	41	23	2	0	1	0	3	8	3
		%	498	0.0	0.4	0.8	0.4	5.8	0.8	0.8	2.6	8.2	4.6	0.4	0.0	0.2	0.0	1.6	0.6	0.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	400	0	4	4	5	24	4	2	5	32	18	4	3	0	1	5	9	1
		%	400	0.0	1.0	1.0	1.3	6.0	1.0	0.5	1.3	8.0	4.5	1.0	0.8	0.0	0.3	1.3	2.3	0.3
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	178	0	3	2	4	13	0	1	5	13	8	1	0	0	4	7	2	0
		%	178	0.0	1.7	1.1	2.2	7.3	0.0	0.6	2.8	7.3	4.5	0.6	0.0	0.0	2.2	3.9	1.1	0.0

SQ2. あなたがお住いの都道府県をお答えください。[SA]（続き）

			Base	香川県	愛媛県	高知県	福岡県	佐賀県	長崎県	熊本県	大分県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県
Total			N 1076	6	7	3	48	3	4	6	4	2	5	7
			% 1076	0.6	0.7	0.3	4.5	0.3	0.4	0.6	0.4	0.2	0.5	0.7
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	4	3	0	25	1	2	1	0	1	1	3	3
		% 498	0.8	0.6	0.0	5.0	0.2	0.4	0.2	0.0	0.2	0.2	0.6	0.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 400	0	2	3	14	2	1	2	2	0	1	1	1
		% 400	0.0	0.5	0.8	3.5	0.5	0.3	0.5	0.5	0.0	0.3	0.3	0.3
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 178	2	2	0	9	0	1	3	2	1	3	3	3
		% 178	1.1	1.1	0.0	5.1	0.0	0.6	1.7	1.1	0.6	1.7	1.7	1.7

SQ3s2 年代 [SA]

		Base	20～24歳	25～29歳	30～34歳	35～39歳	40～44歳	45～49歳	50～54歳	
Total		N	1076	45	169	302	279	180	77	24
		%	1076	4.2	15.7	28.1	25.9	16.7	7.2	2.2
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	16	78	142	138	78	32	14
		%	498	3.2	15.7	28.5	27.7	15.7	6.4	2.8
	マッチング型非利用者 （派遣型）	N	400	16	61	109	93	83	31	7
		%	400	4.0	15.3	27.3	23.3	20.8	7.8	1.8
	マッチング型非利用者 （直接紹介型）	N	178	13	30	51	48	19	14	3
		%	178	7.3	16.9	28.7	27.0	10.7	7.9	1.7

SQ4. 同居しているあなたのお子さまのうち、最も小さいお子さまの年齢をお答えください。[SA]

			Base	乳児 (1歳未満)	幼児 (1歳～3歳未 満)	年少 (3歳～4歳)	年中 (4歳～5歳)	年長 (5歳～6歳)	小学校低学年	小学校高学年	中学生
Total		N	1076	240	368	161	84	61	104	40	18
		%	1076	22.3	34.2	15.0	7.8	5.7	9.7	3.7	1.7
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	95	177	84	38	25	48	20	11
		%	498	19.1	35.5	16.9	7.6	5.0	9.6	4.0	2.2
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	400	102	120	50	39	26	46	13	4
		%	400	25.5	30.0	12.5	9.8	6.5	11.5	3.3	1.0
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	178	43	71	27	7	10	10	7	3
		%	178	24.2	39.9	15.2	3.9	5.6	5.6	3.9	1.7

Q1. あなたは【マッチング型／派遣型／直接紹介型】のベビーシッターをどのくらいの頻度で利用していますか。最もあてはまるものを1つお選びください。
現在ベビーシッターを利用されていない方は、直近ベビーシッターを利用されていた時期の状況についてご回答ください。[SA]

			Base	ほぼ毎日	1週間に2～3回	1週間に1回程度	1か月に2～3回	1か月に1回程度	年に数回程度
Total			N 1076	84	195	157	159	123	358
			% 1076	7.8	18.1	14.6	14.8	11.4	33.3
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	43	89	63	84	54	165	
		% 498	8.6	17.9	12.7	16.9	10.8	33.1	
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 400	26	81	72	52	48	121	
		% 400	6.5	20.3	18.0	13.0	12.0	30.3	
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 178	15	25	22	23	21	72	
		% 178	8.4	14.0	12.4	12.9	11.8	40.4	

Q2. あなたは【マッチング型／派遣型／直接紹介型】のベビーシッターをどのような時に利用していますか。あてはまるものをすべてお選びください。
現在ベビーシッターを利用されていない方は、直近ベビーシッターを利用されていた時期の状況についてご回答ください。[MA]

		Base	保護者の通学・勤務の時	保護者の残業の時	保護者の勤務日に子供が病気の時	保護者が休日勤務の時	保護者が夜間・早朝勤務の時	保護者が病気の時	保護者が冠婚葬祭など行事に出席する解き	保護者の学業や自己実現などの社会参加活動をする時	保護者がレッスンをした時	その他
Total		N 1076	361	240	243	261	133	191	164	92	361	84
		% 1076	33.6	22.3	22.6	24.3	12.4	17.8	15.2	8.6	33.6	7.8
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	190	137	141	142	83	105	97	65	189	36
		% 498	38.2	27.5	28.3	28.5	16.7	21.1	19.5	13.1	38.0	7.2
	マッチング型非利用者（派遣型）	N 400	123	79	84	92	35	55	43	13	102	27
		% 400	30.8	19.8	21.0	23.0	8.8	13.8	10.8	3.3	25.5	6.8
	マッチング型非利用者（直接紹介型）	N 178	48	24	18	27	15	31	24	14	70	21
		% 178	27.0	13.5	10.1	15.2	8.4	17.4	13.5	7.9	39.3	11.8

Q3. あなたが【マッチング型／派遣型／直接紹介型】のベビーシッターを利用して、保育を受けたお子さまの当時の年齢は何歳ですか/でしたか。
過去5年間の状況について、あてはまるものをすべてお選びください。（例：お子さまが幼児～年中までベビーシッターを利用された場合は、「幼児」、「年少」、「年中」を全て選択してください。） [MA]

		Base	乳児 (1歳未満)	幼児 (1歳～3歳未 満)	年少 (3歳～4歳)	年中 (4歳～5歳)	年長 (5歳～6歳)	小学校低学年	小学校高学年	
Total		N	1076	468	605	252	146	130	74	31
		%	1076	43.5	56.2	23.4	13.6	12.1	6.9	2.9
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	207	295	136	91	77	39	23
		%	498	41.6	59.2	27.3	18.3	15.5	7.8	4.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	400	169	218	78	38	35	27	4
		%	400	42.3	54.5	19.5	9.5	8.8	6.8	1.0
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	178	92	92	38	17	18	8	4
		%	178	51.7	51.7	21.3	9.6	10.1	4.5	2.2

Q4. あなたは【マッチング型／派遣型／直接紹介型】のベビーシッターの利用料金として、1 カ月あたりどの程度支払っていますか。最もあてはまるものを1 つお選びください。
現在ベビーシッターを利用されていない方は、直近ベビーシッターを利用されていた時期の状況についてご回答ください。[SA]

		Base	1万円/月未満	1万円/月以上～3万円/月未満	3万円/月以上～5万円/月未満	5万円/月以上～10万円/月未満	10万円以上
Total		N	1076	395	429	159	59
		%	1076	36.7	39.9	14.8	5.5
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	174	192	74	35
		%	498	34.9	38.6	14.9	7.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	400	118	186	72	18
		%	400	29.5	46.5	18.0	4.5
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	178	103	51	13	6
		%	178	57.9	28.7	7.3	3.4

Q5. あなたが【マッチング型／派遣型／直接紹介型】で依頼したベビーシッターの新規率（預かり回数ベース）はどの程度ですか。最もあてはまるものを1 つお選びください。
現在ベビーシッターを利用されていない方は、直近ベビーシッターを利用されていた時期の状況についてご回答ください。[SA]

		Base	ほぼ毎回新規	半分以上が新規	半分程度が新規	全体の2-3割が新規	ほぼ新規無し (ほぼリピート)
Total		N	1076	200	231	155	124
		%	1076	18.6	21.5	14.4	11.5
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	99	111	84	70
		%	498	19.9	22.3	16.9	14.1
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	400	89	114	61	45
		%	400	22.3	28.5	15.3	11.3
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	178	12	6	10	9
		%	178	6.7	3.4	5.6	5.1

Q6. 以下のベビーシッターマッチングサイトのうち、あなたがご存じのものをすべてお選びください。[MA]

		Base	KIDSLINE キッズライン	KIDSNA キスナツター	ケアフインダー	comorinet (コムリネット)	Poppins Sitter (旧スタートシッター)	ハニーコロバー	その他	知っているマッチング サイトはない
Total		N	1076	724	265	123	252	200	182	9
		%	1076	67.3	24.6	11.4	23.4	18.6	16.9	0.8
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	426	168	81	145	111	108	7
		%	498	85.5	33.7	16.3	29.1	22.3	21.7	1.4
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	400	210	74	35	80	72	61	1
		%	400	52.5	18.5	8.8	20.0	18.0	15.3	0.3
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	178	88	23	7	27	17	13	1
		%	178	49.4	12.9	3.9	15.2	9.6	7.3	0.6

Q7. 以下のベビーシッターマッチングサイトのうち、あなたが利用したことがあるものをすべてお選びください。 [MA]

[illegible]

Q8. 以下のベビーシッターマッチングサイトのうち、過去5年間に最も利用したものを1つお選びください。 [SA]

[illegible]

Q9. あなたが、ベビーシッターマッチングサイトを選ぶ際に重要視している点をすべてお選びください。

現在ベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方は、直近ベビーシッターマッチングサイトを利用されていた時期の状況についてご回答ください。[MA]

		Base	登録のしやすさ	仲介手数料率	ペド-マッチャーの質	ペド-マッチャーに関する情報量	登録 ペド-マッチャー数	サイ利用者数	マッチング後のサイ/ アリを介したペド-マッチャー とのやり取りしやすさ	マッチング後のサイ/ アリの質	サイ運営事業者の トータル時の 支援体制の充実	サイ運営事業者の 日々の預かりに関連する 支援の質	サイ運営事業者の ガイドライン順守	その他
Total		N 498	212	151	318	244	217	178	130	224	131	165	137	17
		% 498	42.6	30.3	63.9	49.0	43.6	35.7	26.1	45.0	26.3	33.1	27.5	3.4
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	212	151	318	244	217	178	130	224	131	165	137	17
		% 498	42.6	30.3	63.9	49.0	43.6	35.7	26.1	45.0	26.3	33.1	27.5	3.4
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		% 0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		% 0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	- 208	- 0.0	0.0	0.0	0.0

Q10. あなたが、ピーシッターマッチングサイトでベビーシッターを選ぶ際に重要視している点をすべてお選びください。

現在ベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方は、直近ベビーシッターマッチングサイトを利用されていた時期の状況についてご回答ください。[MA]

			Base	これまでのベビーシッター経験 (年数)	これまでのベビーシッター経験 (回数)	保有資格 (保育士、看護師、 認定ベビーシッター等)	1時間当たりの基本料金	ベビーシッター宅から自宅(預 かり場所)までの距離	ベビーシッターの写真・動画	ベビーシッターの自己紹介文	ベビーシッターに対する 利用者からの評価・レビュー	都道府県知事等への 届出状況	都道府県知事等が定める 研修の受講状況	マッチングサイト 運営事業者との 面談実施有無	ベビーシッターの 保険加入状況	定期利用可否	預かり以外の 対応サービス範囲 (送迎サポート、家事等)	その他
Total		N	498	272	275	276	293	208	197	255	297	103	109	98	131	67	155	3
		%	498	54.6	55.2	55.4	58.8	41.8	39.6	51.2	59.6	20.7	21.9	19.7	26.3	13.5	31.1	0.6
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	272	275	276	293	208	197	255	297	103	109	98	131	67	155	3
		%	498	54.6	55.2	55.4	58.8	41.8	39.6	51.2	59.6	20.7	21.9	19.7	26.3	13.5	31.1	0.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		%	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Q11. あなたが過去5年間に、ベビーシッターマッチングサイトを使っていない理由として、当てはまるものをすべてお選びください。[MA]

			Base	ベビーシッター マッチングサイトの利用に 不満・不安があるから	よく知らないから	ベビーシッター マッチングサイトについて 不満があるから	マッチング型以外の 依頼で特に 不満があるから	その他
Total			N 578	167	261	235	24	
			% 578	28.9	45.2	40.7	4.2	
【保護者】	マッチング型利用者	N	0	0	0	0	0	
		%	0	0.0	0.0	0.0	0.0	
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	400	125	189	151	8	
		%	400	31.3	47.3	37.8	2.0	
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	178	42	72	84	16	
		%	178	23.6	40.4	47.2	9.0	

Q12. 今後のベビーシッターマッチングサイト利用について、あなたのお考えにもっとも近いものを1つお選びください。[SA]

		Base	今後、今後 利用したい	今後、今後 機会があれば利用したい	今後は、今後 あまり利用したくない	今後は、今後 利用したくない
Total		N 1076	322	537	122	95
		% 1076	29.9	49.9	11.3	8.8
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	231	216	31	20
		% 498	46.4	43.4	6.2	4.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 400	75	232	52	41
		% 400	18.8	58.0	13.0	10.3
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 178	16	89	39	34
		% 178	9.0	50.0	21.9	19.1

Q13. 厚生労働省は、ベビーシッターなどを利用する場合の留意事項として10項目からなる「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」（2014年3月）を公開しています。

あなたは「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」をご存じでしたか。現在ベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方は、直近ベビーシッターマッチングサイトを利用されていた時期の状況についてご回答ください。[SA]

		Base	聞いたことがあり、 内容を詳しく知っている	聞いたことがあるが、 内容はあまり知らない	聞いたことがあるが、 内容は全く知らない	聞いたことがない
Total		N 1076	219	414	142	301
		% 1076	20.4	38.5	13.2	28.0
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	128	202	57	111
		% 498	25.7	40.6	11.4	22.3
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 400	82	170	50	98
		% 400	20.5	42.5	12.5	24.5
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 178	9	42	35	92
		% 178	5.1	23.6	19.7	51.7

Q14.「ガイドライン適合状況調査サイト」（2015年10月開設）では、厚生労働省が作成した「子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン」に適合したサイト運営を行っているかを調査し、調査結果を公表しています。あなたは「ガイドライン適合状況調査サイト」をご存じでしたか。現在ベビーシッターマッチングサイトを利用されていない方は、直近ベビーシッターマッチングサイトを利用されていた時期の状況についてご回答ください。[SA]

		Base	聞いたことがあり、内容を詳しく知っている	聞いたことがあるが、内容はあまり知らない	聞いたことがあるが、内容は全く知らない	聞いたことがない
Total		N 1076	185	357	158	376
		% 1076	17.2	33.2	14.7	34.9
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	108	171	68	151
		% 498	21.7	34.3	13.7	30.3
	マッチング型非利用者（派遣型）	N 400	68	151	58	123
		% 400	17.0	37.8	14.5	30.8
	マッチング型非利用者（直接紹介型）	N 178	9	35	32	102
		% 178	5.1	19.7	18.0	57.3

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
ベビーシッターとして不適切な人が登録されている可能性があること

		Base	どちらでもない/ええ	あまり当てはまらない	全く当てはまらない
Total		N 665	273	201	134
		% 665	41.1	30.2	20.2
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	185	154	106
		% 498	37.1	30.9	21.3
	マッチング型非利用者（派遣型）	N 125	57	41	23
		% 125	45.6	32.8	18.4
	マッチング型非利用者（直接紹介型）	N 42	31	6	5
		% 42	73.8	14.3	11.9

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
登録されているベビーシッターの質にばらつきがあること

		Base	どちらでもない/ええ	あまり当てはまらない	全く当てはまらない
Total		N 665	223	255	131
		% 665	33.5	38.3	19.7
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	156	193	100
		% 498	31.3	38.8	20.1
	マッチング型非利用者（派遣型）	N 125	47	48	23
		% 125	37.6	38.4	18.4
	マッチング型非利用者（直接紹介型）	N 42	20	14	8
		% 42	47.6	33.3	19.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
どのマッチングサイトを選ばよいかわからないこと

			Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	665	149	232	162	79	43
		%	665	22.4	34.9	24.4	11.9	6.5
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	95	172	128	64	39
		%	498	19.1	34.5	25.7	12.9	7.8
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	125	37	46	27	12	3
		%	125	29.6	36.8	21.6	9.6	2.4
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	42	17	14	7	3	1
		%	42	40.5	33.3	16.7	7.1	2.4

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
どのベビーシッターを選ばよいかわからないこと

			Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	665	155	231	160	75	44
		%	665	23.3	34.7	24.1	11.3	6.6
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	97	168	126	66	41
		%	498	19.5	33.7	25.3	13.3	8.2
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	125	37	49	29	7	3
		%	125	29.6	39.2	23.2	5.6	2.4
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	42	21	14	5	2	0
		%	42	50.0	33.3	11.9	4.8	0.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
マッチングサイトにベビーシッターに関する知りたい情報が掲載されていないこと

			Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	665	119	185	220	95	46
		%	665	17.9	27.8	33.1	14.3	6.9
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	79	129	164	81	45
		%	498	15.9	25.9	32.9	16.3	9.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	125	31	41	38	14	1
		%	125	24.8	32.8	30.4	11.2	0.8
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	42	9	15	18	0	0
		%	42	21.4	35.7	42.9	0.0	0.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
マッチングサイトに掲載されているベビーシッターの評価が正確でない可能性>があること

		Base	どちらともいえない	当てはまる	あまり当てはまらない	全く当てはまらない
Total		N 665	164	226	172	70
		% 665	24.7	34.0	25.9	10.5
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	104	168	134	60
		% 498	20.9	33.7	26.9	12.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 125	39	45	32	9
		% 125	31.2	36.0	25.6	7.2
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 42	21	13	6	1
		% 42	50.0	31.0	14.3	2.4

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
ベビーシッターとの事前のやりとり（スケジュール調整、内容確認など）に手間がかかること

		Base	どちらともいえない	当てはまる	あまり当てはまらない	全く当てはまらない
Total		N 665	118	218	191	39
		% 665	17.7	32.8	28.7	5.9
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	79	165	132	85
		% 498	15.9	33.1	26.5	17.1
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 125	28	42	42	12
		% 125	22.4	33.6	33.6	9.6
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 42	11	11	17	2
		% 42	26.2	26.2	40.5	4.8

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
ベビーシッターの都合でキャンセルをされた場合に、自分で代理のベビーシッターを探さなければならないこと

		Base	どちらともいえない	当てはまる	あまり当てはまらない	全く当てはまらない
Total		N 665	160	240	178	51
		% 665	24.1	36.1	26.8	7.7
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	107	188	127	43
		% 498	21.5	37.8	25.5	8.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 125	38	40	37	8
		% 125	30.4	32.0	29.6	6.4
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 42	15	12	14	0
		% 42	35.7	28.6	33.3	0.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
ベビーシッターに対して適切な評価がしづらい（低評価をつけづらい）こと

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N 665	141	211	186	77	50
		% 665	21.2	31.7	28.0	11.6	7.5
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	98	158	135	66	41
		% 498	19.7	31.7	27.1	13.3	8.2
	マッチング型非利用者 （派遣型）	N 125	28	42	39	10	6
		% 125	22.4	33.6	31.2	8.0	4.8
	マッチング型非利用者 （直接紹介型）	N 42	15	11	12	1	3
		% 42	35.7	26.2	28.6	2.4	7.1

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
マッチングサイト運営事業者に支払う仲介手数料が高いこと

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N 665	166	230	177	66	26
		% 665	25.0	34.6	26.6	9.9	3.9
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	128	172	132	43	23
		% 498	25.7	34.5	26.5	8.6	4.6
	マッチング型非利用者 （派遣型）	N 125	24	44	36	18	3
		% 125	19.2	35.2	28.8	14.4	2.4
	マッチング型非利用者 （直接紹介型）	N 42	14	14	9	5	0
		% 42	33.3	33.3	21.4	11.9	0.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
マッチングサイト運営事業者が仲介手数料を値上げする場合があること

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N 665	139	244	188	59	35
		% 665	20.9	36.7	28.3	8.9	5.3
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	99	185	140	44	30
		% 498	19.9	37.1	28.1	8.8	6.0
	マッチング型非利用者 （派遣型）	N 125	28	47	35	11	4
		% 125	22.4	37.6	28.0	8.8	3.2
	マッチング型非利用者 （直接紹介型）	N 42	12	12	13	4	1
		% 42	28.6	28.6	31.0	9.5	2.4

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
ベビーシッターの時給が高いこと

			Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	665	118	197	224	90	36
		%	665	17.7	29.6	33.7	13.5	5.4
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	82	149	171	64	32
		%	498	16.5	29.9	34.3	12.9	6.4
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	125	27	36	38	20	4
		%	125	21.6	28.8	30.4	16.0	3.2
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	42	9	12	15	6	0
		%	42	21.4	28.6	35.7	14.3	0.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
継続的に利用しているベビーシッターが時給を値上げする場合があること

			Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	665	105	197	241	79	43
		%	665	15.8	29.6	36.2	11.9	6.5
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	75	150	178	59	36
		%	498	15.1	30.1	35.7	11.8	7.2
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	125	22	35	45	16	7
		%	125	17.6	28.0	36.0	12.8	5.6
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	42	8	12	18	4	0
		%	42	19.0	28.6	42.9	9.5	0.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
キャンセル時に課される費用が高いこと

			Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	665	111	227	205	86	36
		%	665	16.7	34.1	30.8	12.9	5.4
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	83	173	149	62	31
		%	498	16.7	34.7	29.9	12.4	6.2
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	125	19	42	40	19	5
		%	125	15.2	33.6	32.0	15.2	4.0
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	42	9	12	16	5	0
		%	42	21.4	28.6	38.1	11.9	0.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
キャンセル理由を考慮せずにキャンセル料が課されること

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N 665	135	210	209	74	37
		% 665	20.3	31.6	31.4	11.1	5.6
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	99	163	150	54	32
		% 498	19.9	32.7	30.1	10.8	6.4
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 125	23	37	46	14	5
		% 125	18.4	29.6	36.8	11.2	4.0
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 42	13	10	13	6	0
		% 42	31.0	23.8	31.0	14.3	0.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
ベビーシッターとの契約内容が不明確で、想定したサービスを提供してもらえない場合があること

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N 665	125	199	208	81	52
		% 665	18.8	29.9	31.3	12.2	7.8
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	77	149	154	69	49
		% 498	15.5	29.9	30.9	13.9	9.8
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 125	35	39	36	12	3
		% 125	28.0	31.2	28.8	9.6	2.4
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 42	13	11	18	0	0
		% 42	31.0	26.2	42.9	0.0	0.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
預かり中に事故が起きる場合があること

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらともいえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N 665	193	222	158	61	31
		% 665	29.0	33.4	23.8	9.2	4.7
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	124	177	117	52	28
		% 498	24.9	35.5	23.5	10.4	5.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 125	45	33	36	8	3
		% 125	36.0	26.4	28.8	6.4	2.4
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 42	24	12	5	1	0
		% 42	57.1	28.6	11.9	2.4	0.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
上記 2 つ以外に、ベビーシッターとの間にトラブルが起きる場合があること

			Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	665	163	217	183	59	43
		%	665	24.5	32.6	27.5	8.9	6.5
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	100	166	139	52	41
		%	498	20.1	33.3	27.9	10.4	8.2
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	125	40	42	35	6	2
		%	125	32.0	33.6	28.0	4.8	1.6
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	42	23	9	9	1	0
		%	42	54.8	21.4	21.4	2.4	0.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
ベビーシッターとの間にトラブルが起きた場合に、どのように対応すればよいかわからないこと

			Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	665	168	237	161	65	34
		%	665	25.3	35.6	24.2	9.8	5.1
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	104	189	118	55	32
		%	498	20.9	38.0	23.7	11.0	6.4
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	125	46	39	35	3	2
		%	68.0	36.8	31.2	28.0	2.4	1.6
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	42	18	9	8	7	0
		%	42	42.9	21.4	19.0	16.7	0.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
ベビーシッターとの間にトラブルが起きた場合に、どういった損害が補償されるのかわからないこと

			Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N	665	166	241	157	63	38
		%	665	25.0	36.2	23.6	9.5	5.7
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	107	189	116	52	34
		%	498	21.5	38.0	23.3	10.4	6.8
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	125	39	41	33	8	4
		%	125	31.2	32.8	26.4	6.4	3.2
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	42	20	11	8	3	0
		%	42	47.6	26.2	19.0	7.1	0.0

Q16. ベビーシッターマッチングサイトを利用するにあたって、あなたが不満/不安に思っている/思っていたこととして、以下の項目がどの程度当てはまるかを教えてください。[SA]
ベビーシッターとの間にトラブルが起きた場合に、マッチングサイト運営事業者が仲介してくれないこと

		Base	非常に 当てはまる	まあ 当てはまる	どちらとも いえない	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
Total		N 665	167	208	182	72	36
		% 665	25.1	31.3	27.4	10.8	5.4
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	112	152	141	58	35
		% 498	22.5	30.5	28.3	11.6	7.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 125	38	40	33	13	1
		% 125	30.4	32.0	26.4	10.4	0.8
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 42	17	16	8	1	0
		% 42	40.5	38.1	19.0	2.4	0.0

Q17. これまで、【マッチング型／派遣型／直接紹介型】で依頼したベビーシッターとの間で、トラブルになった経験はありますか。ある場合は、具体的なトラブル内容について、あてはまるものをすべてお選びください。[MA]

		これまでベビーシッターとの間に トラブルが発生したことはない	その他	ベビーシッターから プライバシーの侵害を受けた	ベビーシッターから 直接取引を持ち掛けられた	ベビーシッターがあなたの 個人情報や、あなたの同意なしに 第三者に開示した	ベビーシッターから政治活動、 宗教活動、リッチ商法等の 勧誘、商業行為を受けた	預かり中に ベビーシッターが怪我をした	預かり中にお子さまが ベビーシッターのものを壊してしまった (例：ベビーシッターの服を破る)	預かり中に ご家庭のものがなくなつた	預かり中にお子さまが ベビーシッターから 虐待を受けた	預かり中にお子さまが ベビーシッターから いせつ行為を受けた	預かり中にお子さまが 怪我をいたしました	預かり中にお子さまが ご家庭や他人のものを 壊してしまった	預かり中にベビーシッターが ご家庭や他人のものを壊して しまった (例：お皿を割る)	預かり中にお子さまが 行方不明、迷子になった	ベビーシッターが 事前に取り決めた依頼内容の仕事 してくれなかった	ベビーシッターが連絡なく 予約の日時に預かり場所に いなかった	Base			
Total		703	15	34	37	37	24	32	32	32	19	23	78	51	81	46	142	152	1076	N		
		65.3	1.4	3.2	3.4	3.4	2.2	3.0	3.0	3.0	1.8	2.1	7.2	4.7	7.5	4.3	13.2	14.1	1076	%		
【保護者】	マッチング型利用者	299	11	29	30	31	21	25	26	28	17	21	51	36	55	35	83	85	498	N		
		60.0	2.2	5.8	6.0	6.2	4.2	5.0	5.2	5.6	3.4	4.2	10.2	7.2	11.0	7.0	16.7	17.1	498	%		
	マッチング型非利用者 (派遣型)	246	2	4	7	5	2	5	4	4	2	2	20	13	20	11	56	66	400	N		
		61.5	0.5	1.0	1.8	1.3	0.5	1.3	1.0	1.0	1.0	0.5	0.5	5.0	3.3	5.0	2.8	14.0	16.5	400	%	
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	158	2	1	0	1	1	2	2	0	0	0	0	7	2	6	0	3	1	178	N	
		88.8	1.1	0.6	0.0	0.6	0.6	1.1	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	3.9	1.1	3.4	0.0	1.7	0.6	178	%	

Q18. 前問でお答えいただいた、【マッチング型／派遣型／直接紹介型】で依頼したベビーシッターとの間のトラブル発生時に、主にどのようにトラブルを解決されましたか。もっともあてあはまるものを1つお選びください。[SA]

			Base	自身とベビーシッターの間で解決した	仲介事業者/サイト運営事業者などの支援を受けながら自身とベビーシッター間で解決した	仲介事業者/サイト運営事業者など以前面に立ち利用者として調整し解決した	自治体関係者や警察等の第三者に問与してもらいながら解決した
Total		N	373	195	129	37	12
		%	373	52.3	34.6	9.9	3.2
【保護者】	マッチング型利用者	N	199	104	66	20	9
		%	199	52.3	33.2	10.1	4.5
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	154	72	63	17	2
		%	154	46.8	40.9	11.0	1.3
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	20	19	0	0	1
		%	20	95.0	0.0	0.0	5.0

Q19. 【マッチング型／派遣型／直接紹介型】で依頼したベビーシッターとの間のトラブルへの対応方法の理解及び認識について、もっともあてあはまるものを1つお選びください。
現在ベビーシッターをされていない方は、直近ベビーシッター業務に従事されていた時期の状況についてご回答ください。[SA]

			Base	トラブルへの対応方法をほぼ理解でき、トラブル発生時の対応にかなり不安がある/あった	トラブルへの対応方法の理解に自信がなく、トラブル発生時の対応に不安がある/あった	トラブルへの対応方法を一定理解しているが、トラブル発生時の対応に多少不安がある/あった	トラブルへの対応方法を理解しており、トラブル発生時の対応に不安はない/なかった
Total		N	1076	431	374	171	100
		%	1076	40.1	34.8	15.9	9.3
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	165	192	88	53
		%	498	33.1	38.6	17.7	10.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	400	178	135	52	35
		%	400	44.5	33.8	13.0	8.8
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	178	88	47	31	12
		%	178	49.4	26.4	17.4	6.7

Q20. 直近ベビーシッター利用された時期の、あなたの婚姻状況について、あてはまるものを1つお選びください。[SA]

			Base	既婚	未婚	死別・離別
Total		N	1076	1012	24	40
		%	1076	94.1	2.2	3.7
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	471	11	16
		%	498	94.6	2.2	3.2
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	400	375	10	15
		%	400	93.8	2.5	3.8
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	178	166	3	9
		%	178	93.3	1.7	5.1

Q21. 直近ベビーシッター利用された時期の、子育て体制・役割分担について、当てはまるものを1つお選びください。[SA]

			Base	ご自身のみ	ほぼパートナー（夫、妻） に任せている/いた	ご自身とパートナー（夫、妻）で 協力している/いた	ご自身とパートナー（夫、妻） + 祖父母等の親族で協力* している/いた	ご自身とパートナー（夫、妻） + その他で協力* している/いた
Total		N	1076	345	113	530	77	11
		%	1076	32.1	10.5	49.3	7.2	1.0
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	183	36	242	34	3
		%	498	36.7	7.2	48.6	6.8	0.6
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N	400	110	67	194	26	3
		%	400	27.5	16.8	48.5	6.5	0.8
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N	178	52	10	94	17	5
		%	178	29.2	5.6	52.8	9.6	2.8

* 週1回以上の協力が目安

Q22. 直近ベビーシッター利用された時期の、あなたの職業をお知らせください。産前産後休業・育児休業など、休業・休職中の方は、休業・休職されている職業をお答えください。[SA]

		Base	正社員・正職員	パート	アルバイト (学生アルバイトを除く)	契約社員	嘱託社員	派遣会社の 派遣社員	会社の経営者、 役員	自営業主、自由 業、フリーランス、 クラウドワーカー	学生	専業主婦 (主夫)	無職 (求職中含む)	その他
Total		N 1076	724	77	7	24	2	14	17	51	3	147	6	4
		% 1076	67.3	7.2	0.7	2.2	0.2	1.3	1.6	4.7	0.3	13.7	0.6	0.4
【保護者】	マッチング型利用者	N 498	330	36	1	15	0	8	7	17	3	74	3	4
		% 498	66.3	7.2	0.2	3.0	0.0	1.6	1.4	3.4	0.6	14.9	0.6	0.8
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 400	307	25	3	5	2	4	6	15	0	33	0	0
		% 400	76.8	6.3	0.8	1.3	0.5	1.0	1.5	3.8	0.0	8.3	0.0	0.0
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 178	87	16	3	4	0	2	4	19	0	40	3	0
		% 178	48.9	9.0	1.7	2.2	0.0	1.1	2.2	10.7	0.0	22.5	1.7	0.0

Q23. 直近ベビーシッター利用された時期の、あなたの就労状況について、もっともあてはまるものを1つお選びください。[SA]

		Base	就労している/いた	産前産後休業・育 児休業中 である/であった	その他の理由で 休業中・休職中 である/であった
Total		N 920	769	142	9
		% 920	83.6	15.4	1.0
【保護者】	マッチング型利用者	N 418	346	68	4
		% 418	82.8	16.3	1.0
	マッチング型非利用者 (派遣型)	N 367	311	53	3
		% 367	84.7	14.4	0.8
	マッチング型非利用者 (直接紹介型)	N 135	112	21	2
		% 135	83.0	15.6	1.5

Q24. あなたの世帯の世帯年収について伺います。直近ペーパーシッター利用された時期のあなたの世帯の税引き前年収は、およそいくらでしたか。あてはまるものをひとつお選びください。

あなたの世帯とは、普段あなたと住居を共にされ、かつ、生計を同じくされている方（々）を指します。[SA]

		Base	100万円未満	100万円以上200万円未満	200万円以上300万円未満	300万円以上400万円未満	400万円以上500万円未満	500万円以上600万円未満	600万円以上700万円未満	700万円以上800万円未満	800万円以上900万円未満	900万円以上1,100万円未満	1,000万円以上1,100万円未満	1,100万円以上1,200万円未満	1,200万円以上1,300万円未満	1,300万円以上1,400万円未満	1,400万円以上1,500万円未満	1,500万円以上1,600万円未満	1,600万円以上1,700万円未満	1,700万円以上1,800万円未満	1,800万円以上1,900万円未満	1,900万円以上2,000万円未満
Total		N	1076	30	38	52	73	99	107	108	96	85	65	61	28	34	21	17	11	9	5	5
		%	1076	2.8	3.5	4.8	6.8	9.2	9.9	10.0	8.9	7.9	6.0	5.7	2.6	3.2	2.0	1.6	1.0	0.8	0.5	0.5
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	12	13	20	30	38	48	49	45	46	28	36	13	12	14	8	5	6	2	2
		%	498	2.4	2.6	4.0	6.0	7.6	9.6	9.8	9.0	9.2	5.6	7.2	2.6	2.4	2.8	1.6	1.0	1.2	0.4	0.4
	マッチング型非利用者（派遣型）	N	400	7	13	17	27	45	43	42	33	33	32	17	13	17	5	8	3	3	3	3
		%	400	1.8	3.3	4.3	6.8	11.3	10.8	10.5	8.3	8.3	8.0	4.3	3.3	4.3	1.3	2.0	0.8	0.8	0.8	0.8
	マッチング型非利用者（直接紹介型）	N	178	11	12	15	16	16	16	17	18	6	5	8	2	5	2	1	3	0	0	0
		%	178	6.2	6.7	8.4	9.0	9.0	9.0	9.6	10.1	3.4	2.8	4.5	1.1	2.8	1.1	0.6	1.7	0.0	0.0	0.0

			Base	1,800万円以上 1,900万円未満	1,900万円以上 2,000万円未満	2,000万円以上	わからない
Total		N	1076	8	10	53	66
		%	1076	0.7	0.9	4.9	6.1
【保護者】	マッチング型利用者	N	498	5	6	22	40
		%	498	1.0	1.2	4.4	8.0
	マッチング型非利用者（派遣型）	N	400	2	4	21	12
		%	400	0.5	1.0	5.3	3.0
	マッチング型非利用者（直接紹介型）	N	178	1	0	10	14
		%	178	0.6	0.0	5.6	7.9

子どもの預かりサービスを仲介する マッチングサイト運営事業者アンケート調査

—ご協力をお願い—

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

株式会社日本総合研究所では、厚生労働省より、令和3年度 子ども・子育て支援推進調査研究事業の補助を受けて、「子どもの預かりサービスを仲介するマッチングサイトの実態に関する調査研究」（担当課：子ども家庭局総務課少子化総合対策室）を実施しております。

本事業では、子どもの預かりサービスを仲介するマッチングサイトに関する基礎的データとして、マッチングサイトのステークホルダー（運営事業者・保護者・ベビーシッター）の現状を把握し、保護者が安心して子どもを預けることができ、ベビーシッターが安心して働くことのできる適正なマッチングサイトづくりに向けた課題を整理することを目的としており、その一環として、「子どもの預かりサービスを仲介するマッチングサイト運営事業者アンケート調査」を実施することと致しました。

なお、ご回答はすべて「〇〇という回答が△△パーセント」というように統計数値にまとめますので、貴社名を特定する形で公表することはございませんが、ご回答頂いた内容は厚生労働省に提供致します。

つきましては、お忙しいところ誠に恐れ入りますが、調査の趣旨をご理解頂き、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

敬具

2021年10月

【ご回答頂く方について】

- ・ **本調査は、貴社内各部門・部署において、広報・IR等、あるいは、経営全般に携わっておられる部門・部署（広報・IR部門、経営企画部門等）（※）の責任者様**

にお答え頂きたく存じます。

※該当部門・部署がない場合、最も近いと思われる部門・部署ないし責任者様にお答え頂けると幸いです。

【締め切りについて】

- ・ **11月26日（金）**までに、返信用封筒にて、あるいはメールアドレス imagawa.shigeki.k9@jri.co.jp と shimizu.yuki@jri.co.jp 宛に電子ファイルでのご提出をお願いします。

<調査の内容に関するお問い合わせ先>

株式会社日本総合研究所 リサーチ・コンサルティング部門（担当：今川、清水）
〒141-0022 東京都品川区東五反田 2-18-1 大崎フォレストビルディング
メールアドレス imagawa.shigeki.k9@jri.co.jp
shimizu.yuki@jri.co.jp

*当社からご送付するワードファイルに付与するパスワードは jrijri とさせていただきます。

TEL 080-1100-0057（今川）／080-2684-1076（清水）

【貴社・ご回答者様についてお伺いします】

はじめに、貴社、および、ご回答の担当者様についてお聞かせください。

ご回答の担当者様に関する情報は、本調査の内容に関するお問い合わせや、調査報告書をご案内させて頂く際のご連絡先とさせていただきます。* お取組内容について、インタビューをさせて頂く可能性がございます。

貴社名			
所在地			
従業員数			
売上高	2018 年度		千円
	2019 年度		千円
	2020 年度		千円
事業内容	※子どもの預かりサービスを仲介するマッチングサイト事業以外の事業も含めてお答えください。		
ご担当者名			
ご回答部署名			
ご連絡先住所			
お電話番号			
メールアドレス			

【Ⅰ. 貴社マッチングサイトについてお伺いします】

Q1. 貴社が運営する、子どもの預かりサービスを仲介するマッチングサイト（以下、マッチングサイト）に関する事項をご記載ください。

マッチングサイト名			
URL			
マッチングサイト事業の売上高	2018 年度		千円
	2019 年度		千円
	2020 年度		千円
マッチング件数	2018 年度		件
	2019 年度		件
	2020 年度		件

Q2. 新型コロナウイルス感染症の流行は、貴社のマッチング件数に対してどのような影響を与えていますか。
(1 つに○)

	かなり増えた
	やや増えた
	変化なし
	やや減った
	かなり減った

Q3. 新型コロナウイルスの感染の流行が収束した場合に、貴社のマッチング件数の見通しをどのようにお考えでしょうか。(1 つに○)

	かなり増える
	やや増える
	変化なし
	やや減る
	かなり減る

Q4. その他、新型コロナウイルス感染症関連の対応でお困りのことがあれば、自由にご記載ください。

--

【Ⅱ．貴社マッチングサイト登録ベビーシッターについてお伺いします】

Q5. 貴社マッチングサイトに登録されているベビーシッター数と保有資格についてお答えください。

	人数		時期			
登録ベビーシッター数		人		年		月現在
男性登録ベビーシッター数		人		年		月現在
保育士数		人		年		月現在
幼稚園教諭数		人		年		月現在
看護師（准看護師を含む）数		人		年		月現在
家庭的ベビーシッター数		人		年		月現在
家庭的保育補助者数		人		年		月現在
認定ベビーシッター数（※１）		人		年		月現在

（※１）公益社団法人全国保育サービス協会

Q6. ベビーシッターが貴社マッチングサイトを利用する際にかかる費用についてお答えください。

項目	徴収有無	金額・比率等をご記載ください
登録料/入会金	有 ・ 無	
年会費	有 ・ 無	
手数料	有 ・ 無	
キャンセル料	有 ・ 無	
【自由記述欄】		
上記項目についての補足、上記以外にベビーシッターが支払う費用があれば、ご記入ください。		
例）マッチングサイト運営者として一括して加入する保険料、有料オプション研修、有料のイベント開催（交流会等）、関連商品の販売（仲介含む）、SEO 対策費（検索ヒット率向上対策費）		

Q7. 貴社マッチングサイトへの登録にあたり、ベビーシッターから以下の書類の提出を求めていますか。
各項目の詳しい確認方法も併せてお答えください。

項目	書類提出	確認方法 例)「有」の場合：届出証明原本をスマートフォン等で撮影し写真を提出 「無」の場合：登録者からの自己申告のみで、その内容を確認していない
身分証明書	有 ・ 無	
都道府県知事等への届出 (※2)	有 ・ 無	
認可外施設指導監督基準を 満たす旨の証明書 (以下、「証明書」という。)	有 ・ 無	*「有」の場合は、確認方法に加えて、確認する回数（初回のみ、あるいは年に1回等）についても教えてください。
保育士資格	有 ・ 無	
看護師（准看護師含む）資格	有 ・ 無	
都道府県知事等が行う研修の 受講状況	有 ・ 無	
事業停止命令・閉鎖命令を 受けたことがないこと等の申告	有 ・ 無	
【自由記述欄】 上記項目についての補足、上記以外に貴社が提出を求めている書類があれば、ご記入ください。		
例1）登録ベビーシッターに対して上記書類の提出を求めることの難しさ、提出された書類を確認することの難しさ 例2）保育士・看護師以外の資格についての証明書、ベビーシッターが加入する賠償責任保険の提出を求めている		

(※2) 児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）第 59 条の2に基づく都道府県知事、指定都市市長、中核市長及び児童相談所設置市市長への届出

Q8. 貴社マッチングサイトに新規で登録するベビーシッターが、都道府県知事等への届出を行っていないことを把握した場合、どのような対応を取られているかお答えください。（1 つに○）

	都道府県知事等への届出を促し、 <u>届出証明書類</u> の写しを提出するまでマッチングサイトへの登録を行わない
	都道府県知事等への届出を促し、 <u>ベビーシッターが記入した届出書類</u> の写しを提出するまでマッチングサイトへの登録を行わない
	都道府県知事等への届出を促すが、書類等は確認せずにマッチングサイトに登録する
	都道府県知事等への届出を促すことはせず、マッチングサイトに登録する
【自由記述欄】 上記項目についての補足があれば、ご記入ください。	

Q9. 貴社マッチングサイトに既に登録しているベビーシッターが、都道府県知事等への届出を行っていないことを把握した場合、どのような対応を取られているかお答えください。（1 つに○）

	都道府県知事等への届出を促し、 <u>届出証明書類</u> の写しを提出するまでマッチングサイトでの活動を停止させる
	都道府県知事等への届出を促し、 <u>ベビーシッターが記入した届出書類</u> の写しを提出するまでマッチングサイトでの活動を停止させる
	都道府県知事等への届出を促すが、書類等は確認せずにマッチングサイトの活動は停止させない
	都道府県知事等への届出を促すことはせず、マッチングサイトの活動は停止させない
	新規に登録するベビーシッター以外は、都道府県知事等への届出確認を行っていない
【自由記述欄】 上記項目についての補足があれば、ご記入ください。	

Q10. 貴社マッチングサイトに新規に登録するベビーシッターについて、証明書が交付されていないことを把握した場合、どのような対応を取られているかお答えください。（1 つに○）

	認可外保育施設指導監督基準への適合を促し、証明書の写しを提出するまでマッチングサイトへの登録を行わない
	認可外保育施設指導監督基準への適合を促すが、書類等は確認せずにマッチングサイトに登録する
	認可外保育施設指導監督基準への適合を促すことはせず、マッチングサイトに登録する
【自由記述欄】 上記項目についての補足があれば、ご記入ください。	

Q11. 貴社マッチングサイトに既に登録しているベビーシッターについて、証明書が交付されていないことを把握した場合、どのような対応を取られているかお答えください。（1 つに○）

	認可外保育施設指導監督基準への適合を促し、 <u>証明書</u> の写しを提出するまでマッチングサイトでの活動を停止させる
	認可外保育施設指導監督基準への適合を促すが、書類等は確認せずにマッチングサイトの活動は停止させない
	認可外保育施設指導監督基準への適合を促すことはせず、マッチングサイトの活動は停止させない
	新規に登録するベビーシッター以外は、認可外保育施設指導監督基準への適合確認を行っていない
【自由記述欄】 上記項目についての補足があれば、ご記入ください。	

Q12. 貴社マッチングサイト登録時に、ベビーシッターと、どのように面談を実施しているか比率でお答えください。

	割合	
対面での面談		%
インターネット等を活用して、対面ではないが顔を確認できる状態での面談		%
電話等、顔を確認できない状態での面談		%
登録時に面談は実施していない		%
合計	100 %	

Q10で「面談を実施している」とお答えの方にお伺いします。

「面談を実施していない」が 100%とお答えの方は、Q13 にお進みください。

Q13. 登録ベビーシッターとの面談を担当している方をお答えください。

また、面談の際に留意している点があればご記載ください。

面談担当者 (役職、保有資格 等)	例) ベビーシッター経験 5 年以上の正社員が面談を担当している。
面談時の留意点、 必ず質問する項目 等	例) ガイドラインではオンライン面談可とされているが、全件を直接面談している。

Q14. 貴社マッチングサイト登録時に面談をし、不適格として登録を見送る件数及び登録希望者数をお答えください。(具体的な件数が不明な場合は、概算で構いませんのでご記載ください。)

登録見送り件数		件		年度実績
登録希望者数		件		年度実績

Q15. 貴社マッチングサイト登録時に、ベビーシッターに対し、どのような研修受講を働きかけているかお答えください。（あてはまるものすべてに○）

有資格者：保育士又は看護師（准看護師を含む。）	
	自社が実施する、1対1で保育を行うベビーシッターとして必要な知見に関する特に緊急時の対応や子どもの権利を侵害しない配慮を内容とする独自の研修を受講させている
	他の機関が実施する、1対1で保育を行うベビーシッターとして必要な知見に関する特に緊急時の対応や子どもの権利を侵害しない配慮を内容とする独自の研修を受講させている
	特に研修を受講させていない
有資格者以外	
	認可外保育施設指導監督基準において定める「都道府県知事等が行う研修」を修了していない場合には、保育の提供を行う前に、当該研修を修了させている
	自社が実施する、1対1で保育を行うベビーシッターとして必要な知見に関する特に緊急時の対応や子どもの権利を侵害しない配慮を内容とする独自の研修を受講させている
	他の機関が実施する、1対1で保育を行うベビーシッターとして必要な知見に関する特に緊急時の対応や子どもの権利を侵害しない配慮を内容とする独自の研修を受講させている
	特に研修を受講させていない
【自由記述欄】	
上記項目についての補足、上記以外の研修・研修に関する取組があれば、ご記入ください。	
例）自社研修の受講履歴を記録するほか、その他の研修受講状況等についても一定期間ごとに確認している	

Q16. 貴社マッチングサイト登録後、ベビーシッターに対してどのようなフォローを行っているかお答えください。（あてはまるものすべてに○）

	定期的に活動状況等に係る報告を受けている
	定期的にベビーシッターの活動状況をサイト上で確認している（オンライン上で確認）
	定期的に面談を行っている
	対面での面談
	インターネット等を活用し、対面ではないが顔を確認できる状態での面談
	電話等、顔を確認できない状態での面談
	一定期間ごとに、研修受講状況等について確認している
	適宜ベビーシッターからの相談を受けられる窓口を設置している
【自由記述欄】	
上記項目についての補足、上記以外にベビーシッターに対するフォローの取組があれば、ご記入ください。	

Q17. 貴社マッチングサイト内でベビーシッターが複数登録できないようにどのような工夫をされていますか。
(あてはまるものすべてに○)

	複数登録することのないように、ベビーシッターに呼びかけている。
	登録時にベビーシッターが提出する書類で、重複がないか確認している
【自由記述欄】 上記項目についての補足、上記以外にベビーシッターに複数登録をさせないための取組があれば、ご記入ください。	

Q18. 登録ベビーシッターの更新について、手続きの流れや提出書類、面談の有無等お答えください。
(更新がない場合は、その旨ご記載ください。)

--

Q19. ベビーシッターが、依頼を受けた際にマッチングサイト上で確認できる保護者・子どもについての情報をお答えください。

情報	確認可否
保護者の氏名	可 ・ 否
保護者の住所	可 ・ 否
保護者の連絡先	可 ・ 否
子どもの年齢・性別	可 ・ 否
持病やアレルギー情報等の個人情報の観点から特に取扱いに留意すべき情報	可 ・ 否
これまでに受託したベビーシッターからの評価	可 ・ 否
過去の登録ベビーシッターとのトラブル実績の有無	可 ・ 否
【自由記述欄】 上記項目についての補足、上記以外にベビーシッターが、依頼を受けた際にマッチングサイト上で確認できる保護者についての情報があれば、ご記入ください。	

【Ⅱ. 貴社マッチングサイト登録保護者についてお伺いします】

Q20. 貴社マッチングサイトに登録されている保護者数をお答えください。

	人数		時期		
登録保護者数		人		年	月現在

Q21. 貴社マッチングサイトで提供されているサービスメニューをお答えください。

(あてはまるものすべてに○)

利用メニュー				
	単発契約		定期契約	
オプションメニュー				
	2人目保育料		音楽・リトミック	【その他（自由記述）】
	延長料		スポーツ	
	当日依頼料		工作	
	家庭教師		産後ケア	
	語学レッスン		家事・料理	

Q22. 保護者が貴社マッチングサイトを利用する際にかかる費用についてお答えください。

項目	徴収有無	金額・比率等をご記載ください
登録料/入会金	有 ・ 無	
年会費	有 ・ 無	
基本利用料金 (従量料金)	有 ・ 無	
オプション料金	有 ・ 無	
手数料	有 ・ 無	
キャンセル料	有 ・ 無	
【自由記述欄】		
上記項目についての補足、上記以外に保護者が支払う費用があれば、ご記入ください。		

Q23. 貴社マッチングサイトに登録するにあたり、保護者から以下の書類の提出を求めていますか。
各項目の詳しい確認方法も併せてお答えください。

項目	書類提出	確認方法
		例)「有」の場合：原本をスマートフォン等で撮影し写真を提出 「無」の場合：保護者からの自己申告のみで、その内容を確認していない
身分証明書	有 ・ 無	
【自由記述欄】 上記項目についての補足、上記以外に貴社独自で提出を求めている書類があれば、ご記入ください。		

Q24. 貴社マッチングサイトに登録するにあたり、トラブル等が発生しないように、保護者側に対して実施している取組があればお答えください。

例) 保護者登録時に運営事業者による面談を実施し、不適切な保護者は登録をさせないようにしている。

Q25. 保護者が、依頼をする際にマッチングサイト上で確認できるベビーシッターについての情報をお答えください。

情報	確認可否
ベビーシッターの氏名	可 ・ 否
ベビーシッターの性別	可 ・ 否
ベビーシッターの年齢	可 ・ 否
ベビーシッターの居住地	可 ・ 否
ベビーシッターの連絡先	可 ・ 否
これまでに依頼した保護者からの評価	可 ・ 否
ベビーシッターの都道府県知事等への届出状況	可 ・ 否
ベビーシッターの保有資格	可 ・ 否
事業停止命令等を受けたことがないこと	可 ・ 否
都道府県知事等が行う研修の受講状況	可 ・ 否
賠償責任保険加入状況	可 ・ 否
【自由記述欄】 上記項目についての補足、上記以外に保護者が、依頼をする際にマッチングサイト上で確認できるベビーシッターについての情報があれば、ご記入ください。	

Q26. 保護者が、マッチングサイト上で確認できるベビーシッターについての情報の信頼性を担保するための取組があればお答えください。

例) ベビーシッターについての情報が、運営事業者に提出した書類で確認できている旨を開示している。

Q27. マッチングサイト上で、保護者に対し以下の情報提示をしているかどうかをお答えください。
(項目ごとに、あてはまるものすべてに○)

個人のベビーシッター等にも都道府県知事等への届出義務が課されていること	
	マッチングサイトトップページに提示
	契約成立の際必ず確認する画面に提示
	わかりやすく説明した資料を独自に作成して提示
その他（具体的に）	
	この情報は提示していない
利用規約	
	マッチングサイトトップページに提示
	契約成立の際必ず確認する画面に提示
	わかりやすく説明した資料を独自に作成して提示
その他（具体的に）	
	この情報は提示していない
「ベビーシッターなどを利用するときの留意点」 （令和2年6月30日厚生労働省子ども家庭局総務課少子化総合対策室長他連名通知別添）	
	マッチングサイトトップページに提示
	契約成立の際必ず確認する画面に提示
	わかりやすく説明した資料を独自に作成して提示
その他（具体的に）	
	この情報は提示していない
「子どもの預かりサービスのマッチングサイトのガイドライン適合状況調査サイト」（厚生労働省）に掲載された ガイドライン適合情報	
	マッチングサイトトップページに提示
	契約成立の際必ず確認する画面に提示
	わかりやすく説明した資料を独自に作成して提示
その他（具体的に）	
	この情報は提示していない
【自由記述欄】 上記項目についての補足、上記以外に提示した情報に関する理解が進むような配慮があれば、ご記入ください。	

【Ⅳ. 評価の方法についてお伺いします】

Q28. 貴社マッチングサイトの、ベビーシッターや保護者を評価する仕組みの有無と公開範囲をお答えください。
(運営事業者、運営事業者とベビーシッターのいずれかに○)

	ベビーシッターが保護者を評価する仕組みがある	
公開範囲 (択一)	☐	運営事業者
	☐	運営事業者とベビーシッター
	保護者がベビーシッターを評価する仕組みがある	
公開範囲 (択一)	☐	運営事業者
	☐	運営事業者と保護者
	評価の仕組みはない	

Q28 で「評価する仕組みがある」とお答えの方にお伺いします。
「評価する仕組みはない」とお答えの方は、Q31 にお進みください。

Q29. 評価が実態に即したものであるかについて、どのように確認しているかお答えください。また、実態に即していない評価を把握した場合、どのような対応を取っているかお答えください。

例) 定期的にランダムに抽出したベビーシッター及び保護者に聞き取りを行って確認している。また、実態に即していない評価が確認された場合は、当該評価を削除するとともに、状況が確認できるまでベビーシッターの活動を停止させる。

【Ⅴ. 利用規約についてお伺いします】

Q30. 「子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン 平成 27 年 6 月（令和 3 年 3 月改訂版）」の「4. マッチングサイトの利用規約に定めるべき事項」に記載されている項目（本調査表末の【別紙参照）のうち、貴社マッチングサイト利用規約に定められているものをすべてお選びください。定められていない項目がある場合は、その理由もお答えください。

項目	規定の有無	定められていない理由 (定めることの難しさなど、理由をご記入ください)
(1) 事前の面接	有 ・ 無	
(2) 身分証明書及び都道府県知事等への届出を証明するものの提示	有 ・ 無	
(3) 事前の保育場所の見学等	有 ・ 無	
(4) 保育士証等の提示	有 ・ 無	
(5) 研修の受講状況の提示	有 ・ 無	
(6) 事業停止命令等を受けたことがないこと等を申告する書類の提示	有 ・ 無	
(7) 保険への加入	有 ・ 無	
(8) 預かっている間の乳幼児の様子への報告	有 ・ 無	
(9) 緊急事態への対応	有 ・ 無	
(10) 乳幼児の引き渡し時の報告	有 ・ 無	

Q31. 貴社マッチングサイト利用規約の遵守を徹底することを目的として、以下のような取組をされているかお答えください。（あてはまるものすべてに○）

	ベビーシッターに対し、利用規約の遵守を直接求めている
	保護者に対し、利用規約を遵守していないベビーシッターを発見した場合に、マッチングサイト運営者に報告するよう求めている
	上記選択肢の報告の集約や定期的なアンケート調査を実施すること等により、ベビーシッターの利用規約遵守状況を確認している
	ベビーシッター及び保護者に対して、契約締結の際には、利用規約の内容を踏まえた契約とするよう求めている
【自由記述欄】 上記項目についての補足、上記以外に利用規約の遵守を徹底することを目的とした取組があれば、ご記入ください。	

Q32. 自主調査・保護者からの通報により、年間何件程度の「利用規約を遵守していないベビーシッター」の登録削除をされているかお答えください。

年間登録解除数		件		年度実績
---------	--	---	--	------

Q33. 利用規約を遵守していない保護者を把握するための取組、把握した場合の対応があればお答えください。

例) ベビーシッターからの報告等を通じて、保護者が登録事項に虚偽の申告を行ったことが分かった場合、会員登録及び再登録を拒否している。

--

【Ⅵ. 個人情報の管理についてお伺いします】

Q34. 貴社マッチングサイトにおいて、登録ベビーシッターの個人情報を管理するための取組をお答えください。

例) 事業者側で登録ベビーシッターの個人情報へのアクセス権限の制限を行っている。

--

Q35. 登録ベビーシッターに、保護者・子どもの個人情報を適切に管理させるための取組をお答えください。また、個人情報を流出させるなど、規約に違反したことを把握された場合の対応があればお答えください。

例) 登録ベビーシッターが保護者・子どもの個人情報を適切に管理するよう、利用規約で規定している。

--

Q36. 保護者に、登録ベビーシッターの個人情報を適切に管理させるための取組をお答えください。また、個人情報を流出させるなど、規約に違反したことを把握された場合の対応があればお答えください。

例) 保護者が登録ベビーシッターの個人情報を適切に管理するよう、利用規約で規定している。

--

【Ⅶ. 貴社マッチングサイトを介した契約内で発生したトラブル・クレームについてお伺いします】

Q37. ベビーシッター・保護者からの相談窓口として、どのような窓口を設けていますか。
(あてはまるものすべてに○)

	一般的な問合せフォーム等メール窓口
	トラブル・クレーム対応専用の問合せフォーム等メール窓口
	一般的な電話窓口
	トラブル・クレーム対応専用の電話窓口（規定時間内のみ）
	トラブル・クレーム対応専用の電話窓口（24 時間対応）
【自由記述欄】 上記項目についての補足、上記以外にベビーシッター・保護者からの相談窓口があれば、ご記入ください。	

Q38. ベビーシッターと保護者との間でトラブル・クレームが生じた場合には、どのように対応していますか。
(あてはまるものすべてに○)

	保護者とベビーシッターとの間でトラブルを解決してもらう
	貴社がベビーシッター及び保護者双方から主張を聞き、トラブル解決を図る
	トラブル解決が困難な場合、都道府県等の認可外保育施設担当課、消費生活センター等への相談を案内する
【自由記述欄】 上記項目についての補足、上記以外にベビーシッター・保護者からのトラブル・クレームへの対応方法があれば、ご記入ください。	

Q39. ベビーシッターからのトラブル・クレームには、どのようなものがありますか。

下表のなかから、多い順に上位3つまでお選びください。

最も多い		2 番目に多い		3 番目に多い	
------	--	---------	--	---------	--

1	保護者が連絡無く予約の日時に預かり場所にいなかった				
2	保護者から事前に取り決めた依頼内容以外の仕事を要求された				
3	預かり中にお子さまが行方不明・迷子になった				
4	預かり中にご家庭や他人のものを壊してしまった（例：お皿を割る）				
5	預かり中にお子さまがご家庭や他人のものを壊してしまった				
6	預かり中にお子さまが怪我をした				
7	預かり中にお子さまへのわいせつ行為を疑われた				
8	預かり中にお子さまへの虐待を疑われた				
9	預かり中にご家庭のものが無くなった				
10	預かり中にお子さまにものを壊されてしまった（例：ベビーシッターの服を破る）				
11	預かり中にベビーシッターが怪我をした				
12	保護者から政治活動、宗教活動、マルチ商法等の勧誘・商業行為を受けた				
13	保護者がベビーシッターの個人情報、ベビーシッターの同意無しに第三者に開示した				
14	保護者から直接契約を持ち掛けられた				
15	保護者からベビーシッターが保護者やお子さまのプライバシーを侵害していると言われた				
16	保護者からの利用料が支払われなかった				
17	その他（具体的に）				

Q40. 保護者からのクレームには、どのようなものがありますか。

下表のなかから、多い順に上位3つまでお選びください。

最も多い		2 番目に多い		3 番目に多い	
------	--	---------	--	---------	--

1	ベビーシッターが連絡無く予約の日時に預かり場所にいなかった				
2	ベビーシッターが事前に取り決めた依頼内容の仕事をしてくれなかった				
3	預かり中にお子さまが行方不明・迷子になった				
4	預かり中にベビーシッターがご家庭や他人のものを壊してしまった（例：お皿を割る）				
5	預かり中にお子さまがご家庭や他人のものを壊してしまった				
6	預かり中にお子さまが怪我をした				
7	預かり中にお子さまがベビーシッターからわいせつ行為を受けた				
8	預かり中にお子さまがベビーシッターから虐待を受けた				
9	預かり中にご家庭のものが無くなった				
10	預かり中にお子さまがベビーシッターのものを壊してしまった（例：ベビーシッターの服を破る）				
11	預かり中にベビーシッターが怪我をした				
12	ベビーシッターから政治活動、宗教活動、マルチ商法等の勧誘・商業行為を受けた				
13	ベビーシッターが保護者やお子さまの個人情報を、保護者の同意無しに第三者に開示した				
14	ベビーシッターから直接契約を持ち掛けられた				
15	ベビーシッターからプライバシーの侵害を受けた				
16	その他（具体的に）				

Q41. トラブル防止のために、どのような取組をされていますか。（あてはまるものすべてに○）

	ベビーシッターと保護者との間でトラブルが生じた場合は、個人情報に留意しつつ、 トラブルに関わる保護者の意向を踏まえた上で、ホームページ等を通じて、トラブルの情報を公開している
	ベビーシッターが不適切な行為を行った等の事案を把握した場合は、個人情報に十分留意した上で、事案の内容 に応じ、情報提供を行う保護者の範囲について十分留意しつつ保護者への速やかな情報提供を行っている
	過去の利用に係るベビーシッターに対する苦情やトラブル等に関する情報について集約し、 個人情報に十分留意した上で保護者に情報提供を行っている
	登録されているベビーシッターのうち、保育士資格を有する者について、当該保育士が逮捕されるなど、法第 18 条 の 5 に規定する欠格事由に該当するおそれが生じた場合において、都道府県に対して、当該保育士の氏名、住 所、生年月日及び保育士登録番号その他の必要な情報の報告を行っている
【自由記述欄】 上記項目についての補足、上記以外にトラブル防止のための取組があれば、ご記入ください。	
例) システム上の監視機能（例：ベビーシッター・保護者間のチャットの監視）を導入している 例) 非公開版の評価システムを運用している	

Q42. 事故への備えとして、保険に加入されていますか。（ひとつに○）

	ベビーシッターに対し、賠償責任保険への加入を促しており、全てのベビーシッターの保険加入状況を確認している
	ベビーシッターに対し、賠償責任保険への加入を促しているが、ベビーシッターの保険加入状況は確認していない
	マッチングサイト運営者として一括して保険に加入している
【自由記述欄】 上記項目についての補足があれば、ご記入ください。	

Q43. 苦情が多いベビーシッターや保護者に対して、どのような対応を取られていますか。

例) 年間苦情件数が規定値を超えたベビーシッターは、登録解除としている。

【Ⅶ. 子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドラインについてお伺いします】

令和３年３月に、「子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン」が改訂されました。

厚生労働省子ども家庭局総務課少子化総合対策室

「子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン」平成２７年６月（令和３年３月改訂版）

https://matching-site-guideline.jp/assets/pdf/manage/matching_site_guideline.pdf

Q44. 保護者が安心して子どもを預けることができ、ベビーシッターが安心して働くことのできる適正なマッチングサイトづくりに向けて、ガイドラインに記載された内容以外に貴社が独自で取組まれていることがあればお答えください。

Q45. これまでにお答え頂いた以外に、改訂されたガイドラインに適合させる上での実務上の課題があればお答えください。

【Ⅷ. その他、ご意見等ございましたら、記載ください】

－ 質問は以上です。ご協力ありがとうございました －

【別紙】

4 マatchingサイトの利用規約に定めるべき事項

項目
(1) 事前の面接 ベビーシッターは、保護者と事前に面接を行うこと。 (注1) 子どもを預ける相手がどういふベビーシッターが事前に保護者自らが面接することにより確認すること。 (注2) 面接については、原則として、実際に直接会って行うこと。 (注3) 事前に実際に直接会うことができず、やむを得ない場合には、インターネット等を活用し、少なくともベビーシッターと保護者がお互いの顔を確認し面接すること。
(2) 身分証明書及び都道府県知事等への届出を証明するものの提示 ベビーシッターは、氏名、住所、連絡先を保護者に伝えとともに、身分証明書及び都道府県知事等への届出を証明する書類を保護者に示すこと。
(3) 事前の保育場所の見学等 ベビーシッターは、乳幼児の自宅とは別の場所で保育する場合は、事前に保育場所を見学等させること。
(4) 保育士証等の提示 ベビーシッターは、有資格者の場合は、保育士登録証等の資格が確認できる書類を保護者に提示すること。
(5) 研修の受講状況の提示 ベビーシッターは、研修の受講状況等をマッチングサイトで公開する、又は、研修修了証を保護者に提示すること。 (注) 都道府県知事等に対し、ベビーシッターが届出をする際には研修の受講状況についても届け出ることとされており、保護者に適切な情報提供を行う必要があるため、ベビーシッターは自らの研修の受講状況等について保護者に対して提示すること。
(6) 事業停止命令等を受けたことがないこと等を申告する書類の提示 ベビーシッターは、マッチングサイト運営者に提出した事業停止命令等を受けたことがないこと等を申告する書類を保護者に提示すること。
(7) 保険への加入 ベビーシッターは、賠償責任保険に加入するなど、保育中の万が一の事故に備えること。 (注) マatchingサイト運営者として一括して保険に加入することも想定される対応の一つであること
(8) 預かっている間の乳幼児の様子の報告 ベビーシッターは、預かっている間も保護者の求めに応じて、乳幼児の様子を電話やメールで伝えること。 (注) 保育に支障が生じない範囲で、保護者の不安を取り除くため、保護者の求めに応じて預かっている子どもの様子を電話やメール等により伝えること。
(9) 緊急事態への対応 ベビーシッターは、乳幼児の体調が急変するなどの緊急事態が生じた際に、保護者にすぐに連絡するとともに、救急車を呼ぶなど適切な対応をとること。また、事故の発生状況等について、都道府県等へ報告が必要となること。火災や地震などの災害発生時における乳幼児の引渡し方法などについて、あらかじめ確認しておくこと。 (注) 乳児は疾病への抵抗力が弱く、特に3歳未満は、感染症にかかりやすい時期であること。ベビーシッターと保護者はいつでも連絡がとれるようにし、子どもの体調が急変するなどの緊急事態が生じた際に、救急車を呼ぶなどの適切な対応をするとともに、保護者に連絡をすること。
(10) 乳幼児の引き渡し時の報告 ベビーシッターは、預かっている乳幼児の引き渡しをする際、保育の内容や預かっている間の子どもの様子を書面等により報告すること。

出所) 厚生労働省子ども家庭局総務課少子化総合対策室

「子どもの預かりサービスのマッチングサイトに係るガイドライン」平成27年6月(令和3年3月改訂版)

https://matching-site-guideline.jp/assets/pdf/manage/matching_site_guideline.pdf

※ 本報告書の内容は、株式会社日本総合研究所のホームページ(<https://www.jri.co.jp/>)で公開しています。

令和３年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

子どもの預かりサービスを仲介するマッチングサイトの実態
に関する調査研究

報 告 書

令和４年３月

株式会社日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田 2-18-1 大崎フォレストビルディング
TEL: 080-1100-0057 FAX: 03-6833-9481