

令和3年度子ども・子育て支援推進調査研究事業

<調査研究報告書タイトル>

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

<実施主体名>

株式会社日本総合研究所

本調査研究では、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し今後の施策の検討に資するよう、現状を把握するとともに、その課題について、調査研究を実施することを本事業の目的とする。具体的には、基礎的データとして（Ⅰ）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について、調査研究を実施した。

ベビーシッターを受託したことのある保育者へのアンケート調査では、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（以下、保護者への調査目的についても同様。）として、保育者を対象にアンケート調査を実施し、またアンケート調査にて回答を得られた保育者のうち、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題の深堀が可能と想定される保育者（5名）には追加でインタビュー調査を行った。その結果、不適格な保護者を排除する仕組みが不十分、保育対象となる子供に関する情報の不足、保護者のマッチングサイト利用ルール違反による対応の苦慮、当日までの子どもに関する事前情報が不足、トラブル遭遇率の高さ、トラブル時の対応に不安感があることの課題が明らかになった。

ベビーシッターを受託したことのある保護者へのアンケート調査にて回答を得られた保護者のうち、適正なマッチングサイトづくりに向けた課題の深堀が可能と想定される保護者（5名）には追加でインタビュー調査を行った結果、不適格な保育者を排除する仕組みが不十分、マッチングサイトに関する情報の不足、登録ベビーシッター数の不足、シッティング時のトラブル防止対策が不十分、トラブル時の対応に不安感があるなどの課題が明らかになった。

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への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結果、ガイドラインで定められている、書類提出などの手続きの煩雑さ、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こと、利用規約の遵守にあたり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ことなどの課題が明らかになった。

調査結果からの示唆として、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適正なマッチングサイトづくりには、不適格な保育者・保護者を排除する仕組みの精緻化、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、保育者に共有される保護者・子どもの情報の充実、マッチングサイト登録ベビーシッター数の拡充、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、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などへの対応が必要になると考えられる。