

第2回 福祉・保育・介護 TF 議事概要

1. 日時：平成 19 年 8 月 8 日（水）14：02～15：16
2. 場所：永田町合同庁舎 1 階 共用第 3 会議室
3. 項目：事業者からのヒアリング
「病児・病後児保育の現状、制度の問題点、関連規制の在り方等について」
4. 出席者：【規制改革会議】白石主査、翁委員、木場委員、松本委員
【事業者】株式会社マザーネット 代表取締役社長 上田理恵子氏
【規制改革推進室】関参事官、初谷調査官 他
5. 議事：

白石主査 本日は遠い中、暑い中、またお忙しい中、ありがとうございます。

事務局からお聞きかと思えますけれども、この会議は保育や福祉に関する色々な規制を取り除いて、利用者本位のサービスにするにはどうしたらいいかということ議論しております。特に、前におります 3 人は子どもがいるんですけれども、やはりまさかの時に病気の子どもの預かってもらえるサービスは不足していると感じているものですから、ご商売をされている中でどういうことが取り除かれれば、もっとこういう事業が増えていくのかということを中心にお話をいただければと思います。お願いします。

上田社長 マザーネットの上田と申します。今日はお招きいただき、どうもありがとうございます。

私は創業して丸 6 年になりますが、今日は事業を行う中で感じたことや、今のお母さんのニーズなど、ざっくばらんに 30 分ぐらいお話しさせていただき、後は質疑応答という形で、何でも聞いていただければと思っていますので、よろしく願いいたします。

私は、今、大阪に住んでおりまして、夫は東京に単身赴任しています。子どもは中学校 3 年生と 1 年生の 2 人の男の子がおりまして、日々、経営と子育ての両立に悩んでいます。子どもたちは思春期なものですから、なかなか難しく、上の子どももちょうど中 3 で受験生なので、なかなか一緒にいられない中、どうやって子どもとコミュニケーションを取るかというのが一番の課題です。

私自身は大学を卒業してダイキン工業という空調メーカーに 17 年間勤めました。当時は、総合職第 1 号で、育児休暇取得も第 1 号でした。大阪というのは保育所も入りにくくて、自分自身が子育てと仕事の両立をする上で働くお母さんをサポートしたいという気持ち生まれ、会社に勤めながら、1994 年から「働くお母さんの会」をつくり、多くの働くお母さんを支援してきました。1994 年 7 月に回をつくり、創業まで 7 年間ずっと支援をしてきましたが、その間に寄せられた悩みが約 2 万件あり、一番多かったのが、子どもが病

気の時に預けるところがないという悩みでした。いつも泣きながら電話がかかってきました。昨日は私が休んで、今日は夫が休んで、もう明日休んだら首になってしまうと思う。お母さんも泣いて、後ろでお子さんも泣いて、もうどこも預けるところがないので上田さん預かってくれませんかというような電話が日に 20 件ほどかかってくるようになりました。当時、仕事もやりがいがありました、自分しかできないことというものにこだわった結果、2001 年 8 月に思い切って会社を退職して、マザーネットを創業しました。

マザーネットがやっているのは、ワーキングマザーの総合支援ということで、お母さんが困った時、10 人のお母さんがこういうことで困っているよとマザーネットに言ってくれたら、それをサービスとして提供するというにこだわってやっています。決して、ここが儲かるからという気持ちではなく、ニーズの強さがあれば、それに応じて、どの地域でもサービスを展開していくというポリシーの下、やっています。

一番メインの事業、売上げの約 7 割を占めますのがマザーケアサービスという、子どもが病気になった時、急に熱が出た時にスタッフが自宅あるいは保育園にお迎えに行くというサービスです。今週もお盆前で高熱のかぜがはやっていまして、ひっきりなしに依頼の電話がかかっています。子どもの病気も、かぜは勿論のこと、インフルエンザ、おたふくかぜ、水ぼうそう、ノロウイルス、ロタウイルス、どんな感染症でもやらせていただいています。熱が出て何の熱かわからないという時にもお受けしています。朝、熱が出ているけれども、今日はどうしても会議に出なければいけない、代わりがないという場合にはマザーネットのスタッフが駆け付けて、病院にお連れして、自腹で医療費も払って、何の病気が診断してもらい、お母さんが帰るまでケアをしてあげるといったサービスもさせていただいています。

対象エリアは、元々大阪で始めましたが、当時、そういうことをやっている会社がないということで、すぐに東京の方からもご依頼をいただき、関西、関東。そして、その次に長野県で展開しました。これはセイコーエプソンさんから要請があり、長野にはそういうサービスを行う会社がないので、一から立ち上げてほしいとのことで、地元の商工会議所と共同事業ということで取り組みました。その後、福岡や、その他のエリアでもスポットでやっております。法人契約をすると、全国に拠点がある企業が多いので、そこの社員でどうしてもやってほしいと言われた地域に関しては求人・採用、そして研修をして、サービスを開始させていただいています。

仕組みとしては、一応、入会制となっております、年会費、入会金は要りません。事前に登録していただいて、ご自宅の地図、お子様のアレルギーのこと、食べてはいけないもの、持病のこと、保険証の番号、あるいはいつも行っている病院など、そういう情報は事前にいただいています。

最近、依頼が多いのは、実は先天性の心臓病や障害をお持ちの方で、どこにも見てもらえるところがなく、困り果ててマザーネットへやってくるということが増えているように思います。できる限り医師の診断書をいただいて、持病をお持ちのお子さんでもさせて

いただき、障害児の方に関してもスタッフがOKであれば、やらせていただいています。病児のケアを行うための仕組みの1つが、入会制を取って、事前に情報をいただいているということ。

2つ目には、面談制度です。病児の依頼ということで、いつ熱が出るかわかりませんので、事前にスタッフに会っておくということをご希望の方には行っています。事前に3人ぐらいのスタッフに会っておけば、熱が出た時、誰かは来てくれるだろうということで、1度に3人の方にお会いして、自分の家とか、台所の仕組みとか、お子さんとコミュニケーションを取っておくという制度を取っています。この場合は、お客様には交通費のみをご負担いただいていたのですが、今年の4月から面談費もいただくようになりました。1回につき、スタッフ1人当たり1,000円をお客様に頂戴し、3人を一遍にやれば3,000円いただいて、スタッフには1,000円が返るという仕組みをつくりました。面談をされる方は大体半分ぐらいで、その他の方は、もう困っているからマザーネットのスタッフなら誰でも来てほしいという感じになっています。誰でもと言いながら、お客様のニーズとしては3つ以上駅を離してほしいという方が多いです。どれだけお世話になっても、休みの日にスーパーで会いたくないというようなニーズがありまして、遠ければ遠いほどいいという方もいて、片道2,000円ぐらい交通費がかかる人でもいいと言う方もいます。もうそれぐらい、どこからでも来てほしい。どうしても病気の日は競合しますので、スタッフが出払っている場合は新幹線に乗ってでも来てほしい、交通費5,000円かかっても来てほしいというようなニーズがあるのは確かです。

3つ目は、電話受付の仕組みですけれども、いつ依頼があるかわからないので、平日は朝9時から夜9時まで、うちの内部のスタッフは2シフト制でやっています。朝9時から来て夕方6時ぐらいまで勤務する者、あるいは11時45分から出勤して夜9時まで見る者ということで、どの時間に電話をいただいても社員が受付をするという厚いサポート体制を取っています。依頼が多いのは夜8時50分ごろです。そうすると、9時には仕事が終わらないので、どうしても9時半、10時になりますけれども、そういった時間の依頼が多いです。夜の時間帯には育児に関する悩み相談がたくさんかかってきます。というのは、行政でやっている育児相談は遅くても夜8時ぐらいまでしかやっていないので、小さいお子さんをお持ちのお母さんは、育児不安になるのが夜遅くになってからが多く、たくさん電話がかかってきますが、電話相談は無料でお受けするようにしています。

土、日、祝日に関しては、夜7時から9時まで受付をしています。年末年始は少しだけお休みがありますけれども、このお盆もずっとやっています。というのは、休日などご家族で遊びに行って、機嫌よく帰ってきて、お風呂に入って8時半ぐらいから子どもが熱が出ていると気づくケースがあります。特に日曜日の晩、8時45分以降ですけれども、電話が多いので、特に日曜日、祝日に電話がつながるといことがお客様からは非常に喜ばれています。

そして、緊急依頼に関しましては、例えば明日来てほしいという依頼は今日の夜7時以

降と、当日の依頼に関してはお客様に 2,000 円をいただく緊急依頼料金というものをいただいています。そして、事務スタッフとスタッフに 1,000 円ずつ提供する。スタッフもモチベーションを高めるために、緊急依頼であれば給料が加算されたり、面談に行けば加算されるというような仕組みを取ることで、スタッフに常にマザーネットの方を向いていただくような仕組みを取っています。

利用者のニーズとしては、病気の時にやはり困っています。創業して丸 6 年になりますが、病児ケアの依頼は増える一方というのが現状かと思えます。最近はお産年齢が段々遅くなっていると感じます。40 歳までに結婚して、45 歳までに 1 人目を産もうという方が増えているように思います。最近入会した人を見ると、41 歳、42 歳での初産というケースが増えてきています。この間、最高は 51 歳で初産という人がいました。彼は 36 歳でしたけれども、41 歳で産むと自分のお母さんが 70 歳ぐらいになっているケースがあり、里帰り出産をしない方も増えてきました。育児をしながら自分の母親の通院など、介護までは行かないですけれども、育児とご両親のケアの両方を担うケースというのが増えていまして、そういう育児の大変さというか、ワーキングマザーの大変さというのは、創業してから 6 年経ち、ますます大変になっていると実感しています。おばあちゃんを頼れないケースというのが増えていきますので、非常に大変だなと感じます。

特に、今年はおインフルエンザが大変でした。どんな病気で依頼があったかを、データを取っていますが、今年はお 5 月までおインフルエンザがありました。家庭内感染で、A 型にかかって B 型にかかる人、A 型 B 型同時に感染する人。家族内でも、お父さん、お母さん、おばあちゃん、おじいちゃん、子どもと順に回すということで、特にそういう病気の場合はおばあちゃんに頼れなくて、2 週間もお出勤できないというような方がいました。病児保育所が本当に増えてほしいと思うんですけれども、なかなか数が増えない。病児保育所があるところにはどんどん紹介をしているんですけれども、自分の住んでいる町にはない、なかなか増えないという現状があるかと思えます。

特に病児のケアで依頼が多いのは、0 歳～2 歳のお子さんです。病後児というよりも、今、熱が出たばかりという形での依頼が多いように思います。何で熱が出たかわからないけれども、とにかく来てもらって病院に連れて行って下さいというような依頼が、マザーネットに来る分には一番多いように思います。

大体、今、依頼を受けている概要として(1)のところをご説明いたしました。

レジュメの方で、(2)に行きたいと思うんですけれども、私だけの意見で偏ってはいけませんので、昨日、社内で会議を開きまして、独身の女性からベテランの 6 年勤めている女性まで、みんなで話し合いました。独身の者と子どものいる者と若干意見も違うところがありまして、どうあってほしいかということの意見を出して、これを新入社員の女性にまとめてもらいました。

「(2) 病児・病後児保育事業の現状と課題」ということで、現状として、今、少しお話しした部分がありますけれども、やはり病気は急に発生する。本当に予測できないもの

です。うちの子は夜に熱が出る、あるいは朝方というふうに大体は予測できるんですけども、昨日の夜まで元気だったのに、急に朝ぐったりしているというように予測ができないことが多いため、突発的、そして単発的に保育が必要となるという現状があります。

病児保育施設も紹介させていただいていますが、慢性的に不足しており、もっと病児保育施設ができてほしいのに、数がなかなか思ったほど増えないというのが現状だと思います。マザーネットに依頼のあるお母さんの声を聞くと、病児保育施設を紹介しても、熱が39度5分とか高い時には連れていくだけで体力が弱ってしまうので、本人の自宅で保育してほしい。その方が、子どもがいつも自分のいる環境でゆっくりできるという保護者の方が多い。これは、マザーネットに依頼をされているので、そういうニーズの高い方が多いかと思いますが、特に高熱の場合や、下痢や嘔吐がひどい場合は、病児保育所を日ごろ使っているけれども、ちょっと連れていくのは大変だというような声も届いています。

急な発熱、感染の時は、「病児保育施設を急に予約して、今、キャンセル待ちで、空いたらそちらへ行くんですけども、なかなかキャンセルが出なくて」という声や、「おばあちゃんに今、電話しているんですけども、おばあちゃんもちょっと体調が悪くて来てもらえない」ということで、どこにも頼めず、頭が真っ白になって困り果てて、マザーネットに依頼が来る場合が多いです。

そして、設立当初は、女性からの依頼がほとんどでしたが、最近は、妻の方は先に出社してしまって、夫の方が保育園に送るという役割を担っているケースが多いので、妻がもう出てしまって、夫と熱のあるお子さんが取り残されて、困り果てて弊社に電話がかかってきます。その時は、すごく私、消防署の方の気持ちがわかったんですけども、名前も言えないケースがあります。「とにかく来て下さい」と言って、「どちらですか」と聞くと、「いやとにかくね、困ってるんです。10時から会議で、1時からお客さんのところへ行かないといけない。すぐに来て下さい！」ということで、まず深呼吸をしていただいて、お名前を言っていただく。お名前も言えないようなケースで、夫が頭が真っ白になるケースというのが増えてきたと感じます。

それから、法人契約企業が今、10社ほどありますけれども、例えば企業で31人の登録があったら、半分は男性社員が登録されるケースがあります。その場合は、朝、メールが来ます。うちは晩ご飯もつくるサービスをしているので、夫の方が最近は冷蔵庫の中身などを把握していて、まず出勤すると、『おはようございます。今日の冷蔵庫には、卵3個、ニンジン2分の1本、トマトは1個あります』ということで、妻は全然わかっていなくても、夫が冷蔵庫の中身をわかっているケースがあって、随分、夫が育児を主体的に担うケースが増えてきたんだということを創業6年目にして感じ、うれしく思っています。

そして、課題としては、保育園では熱があると、親を呼ぶルールになっているんですけども、お迎えの電話がかかってくる体温について調査すると、保育園によって37度あるいは37度5分など、色々あります。私の子どもが通っていた保育園では37度4分で電話がかかってきて、「まだ大丈夫ですね」と言ったら、「お母さん、もうそろそろ机の上は

片付けて下さい」というようなこともありました。2時間ぐらい待ってくれる保育所もありますけれども、実際はすぐに駆け付けるのが難しいケースというのがあります。

当社は朝9時からやっています。本当は7時から9時まで受付すればもっとお母さんに応えられるかなと思いますが、やはり事務のスタッフも子育て中の者も多いので、今のところ応えられず残念です。9時になったと同時にお母さんたちから電話がかかってきます。すぐにスタッフが駆け付けられない場合は、とにかく病院までスタッフを派遣して、お母さんが病院までお子さんを連れてきて、10時半ぐらいに、待っている間にチェンジしてお応えするという形態を取っています。本当は、前日の夜よりも当日お願いしたいというのが保護者のニーズだと感じています。

次に、弊社への依頼の場合、病児ケアは長時間の依頼になるので、利用者への費用負担がとても大きいです。例えば東京でのご利用の場合、弊社の1時間の料金は2,480円です。大体、熱の場合は10時間の依頼、それ以上の依頼もありますので、2,480円かける10足すケアリストの交通費、平均で約1,000円とします、足す、保険料として1日180円いただきます。1日依頼すると大体2万6,000円です。感染症の場合、5日とすると、これの5倍ということです。高い方で、マザーネットへは月に30万~40万円、依頼をされている方もいらっしゃいます。全然どこからも補助がなく、月々のお給料は全部マザーネットに払い、ボーナスからも持ち出して、でも勤め続けられれば、どうにかキャリアを継続するためには、しょうがないんですと言われる方がいらっしゃるんですけども、これは金銭的にかなり負担は大きいと思います。

最近では、法人契約企業に関しては、この2,480円のところを800円で利用できるというような企業も出てきました。企業によって差があるというのは少し寂しいと思うんですけども、800円、1,000円で利用できるという仕組みを持っている企業があり、そういう企業の社員の方は非常に喜んでもらっています。

それと、一番の課題。これが多分、保育、介護業界、色々聞いていただいたかと思うんですけども、スタッフの確保というのが一番難しくなって、取り合いになっているのを感じます。創業した6年前と今では状況が随分変わっています。

白石主査 何人ぐらいいらっしゃいますか。

上田社長 今、スタッフは500人ほどいます。それでも足りなくて、今日も午後、面接をしますけれども、誰でもいいわけではなく、弊社の場合は5人受けて1人の採用というぐらいの基準でやっています。

保育士、看護師の資格も大事なんですけども、それよりも容態が急変した時に落ち着いて行動できるかどうかというのを、1人当たり約1時間~1時間半の面接で判断するようにしています。お子さんの熱が39度から40度になった時に動転せずに落ち着いた行動ができるかどうかとか、あとは、働くお母さんの心を抱き締めてあげられる人かどうか。

決して自分の子育て観を押し付けないなど。その辺り、せっかく依頼を受けているのに、何気ない一言、「お子さんがかわいそう」という一言でとても傷つきます。私も、保育園に子どもを預けた時に散々言われました。「お母さん、最近忙しいですか」「忙しいです」「わかるわ、見ていたら。お子さん不安定だもん」と何度言われたことか。これはいけないと思いました。子どもの立場で見てもらうのはいいんですが、あくまでもお母さんの味方でいたいということで、マザーネットでは「かわいそう」という言葉は禁句ということで、決して使ってはいけない。記録書にも書かないように教育しています。絶対お母さんを傷つけてはいけないということでやっています。それができる人かどうかということを見るので、誰でもいいわけではありません。そして、依頼が単発的、突発的なものですから、常にマザーネットのファンでいてもらうための仕組みづくりというのが非常に難しくなっています。仕事、収入として恒常性が低くなりがちであるのが一つの原因であるかと思えます。

登録スタッフには、主に専業主婦の者が多いので、扶養控除の中で仕事をしようという者が多いです。お客さんからは依頼が来ているんですが、もうこれ以上働いてしまったら扶養から外れてしまう。超えてしまうのであれば、超えてしまえばいいんですけども、その辺りが難しい。本当はすごく優秀なスタッフで働ける者なんですけれども、扶養控除という壁が非常に足かせになっているというか、仕事の量が制限されて、40歳代～60歳代の女性の意欲をそいでしまっている可能性が高いと感じるのが実感です。

ちなみに、時給ですが、元々後発的な参入で、ベビーシッターの時給が安い方で大体800円～900円と聞いていましたので、東京でその2倍の1,600円という時給でスタートしました。お客さんからは2,480円もらうのですが、入会金、年会費なしではとても回らなかったです。今はスタッフの時給は、東京で最低1,200円から、高い方は2,000円という形で、成果主義等も入れながらやっています。1人ケアでその額なので、2人見ると加算されます。大阪での時給は1,000円でやっていますが、各社ともいいスタッフというのを取り合いしている状況です。

今後益々、チャイルドケアも、あるいは介護の要らないお年寄りのケアの仕事が増えてくると思います。介護は要らないけれども、独り暮らししているおばあちゃんが心配だから、時々見に行ってほしい、話し相手をしてほしいというような依頼も受けているので、今後、更にそういうニーズが増えてくると、スタッフ不足がすべての業界において起こってくるのかな、ここの育成というのが、やはり国として取り組んでいかないといけないところかなと思います。

少しダブリましたが(3)で。株式会社という経営形態で取り組んできて丸6年。最初、この事業をする上で非常に迷いました。私も最初、NPOに限りなく近い形で『『キャリアと家庭』両立をめざす会』というものを7年間活動していて、事業を開始するに当たり、当時は株式会社にするか、有限会社にするか、NPOにするかということに迷いました。しかし、ご依頼者の夫が、病気の子どもの預けるのに株式会社でないところに依頼できない

という声を最初にたくさんいただきまして、それで最初から株式会社ということでスタートしました。やはり株式会社で病児のケアをするということに関しては、最初、信用が全くありませんでした。最初、信用が全くありませんでした。妻の方は非常に困っているので依頼してもらえらるんですけども、夫の反対を受けるというケースが非常に多かったです。しかし、当初から『日本経済新聞』と『日経ビジネス』に取り上げていただくや否や、夫の信頼を得ることができました。妻は結構『読売新聞』や『朝日新聞』や『産経新聞』の夕刊が好きなんですけども、夫は『日本経済新聞』とか『日経ビジネス』に載ると、いい会社だ、と。その信頼を得るまでというのが大変でした。

信頼を得てからも、やはり病児保育という事業は大きなリスクがあると思います。容態が急変する。本当に39度、40度とかになる時があります。マザーネットで持ちこたえて、ぐったりしてきたり、引き付けを起こしてきたり、そういう時は救急車も呼ぼうということでやっています。今まで救急車を呼んだことはないですけども、かなりリスクのある事業だと思っています。うちは病児のケアをしています、一般的な保育園のお迎えなど、チャイルドケアの事業の方もたくさんやっています。そのため事業を開始して3年目から黒字化しましたが、もし事業の安定を考えた場合は病児のケアをやらない方が経営的には安定して伸びていけるというのを実感しています。

私も事業を始めた時に、まず始めた翌日に大阪府から電話がかかってきて、「マザーネットさん、事業はすぐに停止して下さい。」「府の方でまずいですか」と言うと、「法律的には大丈夫だけれども、死亡事故が起きた時、上田さんの人生が終わってしまうからやめた方がいい」と言われました。こういう電話をたくさん、色々なところからいただいたんですけども、でも、結局誰かがリスクを負わないと、働くお母さんはみんなそこでつぶれてしまって辞めていってしまいます。けれども、後がなかなか続いてこないというのは、この辺りのリスクをどう見ていくか。仕組みでカバーしていますけれども、やはりカバーし切れない部分というのがあるのかな、と。この辺は、国や自治体と一緒にリスクを負っていただくことはできないかと思うんですけども、何かこの辺り、サポートしてもらえる仕組みがあればというふうに思います。人生をかけてやらないとやれない事業かなというのをやってみて感じています。

3つに分けてみますと、やはり利用者にとっては費用がかかるため、利用者への金銭的な支援というのが何かあればいいかなと思います。最近では法人契約が増えてきたので、各企業や雇用主には、安いところで月5万円ぐらい、高いところでは月20万円ぐらい負担いただいて、それは利用者への補助金額の一部補てんと同時に、マザーネットでの一部事務手数料というものを企業に負っていただいていますけれども、この費用に対する補助というのがあればいいと思います。21世紀職業財団等でも補助をしているようですけれども、大体、事務局が人事部ですので、手続が大変だともう補助金は要らないとおっしゃっています。簡素な手続でこういったものに対する補助が出る仕組みがあればと思います。

マザーネットなど運営企業としましては、スタッフなど労働力養成の環境づくりが必要。

よいスタッフは年々確保が難しくなっていますので、例えばスタッフの時給ですが、全くのアイデアレベルなんですけれども、時給に国から1時間200円の補助が出るとか。雇用条件とイメージの両面を向上させるため、弊社ではベビーシッターという名前は使っていません。ベビーシッターという名前を使うと、アメリカ等での虐待のビデオを見て鳥肌が立ってしまうというお母さんがいらっしゃったので、あえて名前も変えて「ケアリスト」という名前を使っていますけれども、こういう新しい名前を付けて「なりたい」「あこがれ」の職業へと社会的に認知度を上げていって、ケアリストになりたいと思う人を増やして、サポートする側の地位の向上なりをしていかないと、今後、幾らニーズが多くて補助金が出ても、スタッフがいないと、この事業は回っていかないと少し不安を感じています。

最後に「(4) 保育・両立支援全般で、制度改革に関する意見・要望」として、保育園の費用プラスベビーシッターの費用を含めると、月に50万円も払っている方もいらっしゃいます。生命保険の控除があるように、保育に関わる費用の税控除をしてもらえたらという、必要経費だという声をたくさん聞きます。

あとは、保育施設の充実。まだまだ公立の保育園は足りません。最近、大阪市では保育所に入るために、偽装離婚というものも進んでいると聞きます。1人親家庭でないと保育園に入りにくいので、一旦離婚して入所してから復縁するのです。そこまでしないと入れないというのは本当に悲しいと思いますので、産み月を考えたり、離婚しなくても入れるように保育施設を充実する必要があるし、質的にも、いつも行っている保育所に病児保育室があればという声が圧倒的に多いです。今、行っている保育園の1室を病児保育室にして病気のお子さんを見てもらえるようにすれば、随分、お母さんたちは助かるのにと 생각합니다。

今、事業をやっているところと今の課題というのを出させていただきました。

白石主査 どうもありがとうございました。では、残りの時間は質疑にさせていただきますと思います。

上田社長 どんなことでも、わかる範囲でお答えいたします。

白石主査 まず、私から手始めに質問させていただきます。保育園にお迎えに行く際、昔は隣近所の者ですと言うと誰でも渡してくれたと思うんですけども、最近は相当、保育園の危機管理もありますね。全く見ず知らずのケアリストさんが行くというのはどうなんでしょうか。

上田社長 保育所の方では、最近、身分証明書提示ということで、顔写真付きの身分証明書をつくっています。それで、お母様から誰々が行きますよと保育所に連絡していただ

いて、スタッフはそれをお見せしてパスする。厳しいところは、事前に保育所との面談と
いうのがあります。お迎えに行く可能性のある者が、お母様とお子様と一緒に事前に行っ
て園長先生なり担任の先生に顔合わせをするというようなことを希望されるところもあり
ますが、でも8割方、身分証明書の提示も要らないです。名前だけで大丈夫です。

白石主査 1,200円~2,000円ということで、2,000円の人は資格を持っていらっしゃる
とか、担当した時間の積み重ねの経験差によるものとか、どういうふうに分けていられ
るんですか。

上田社長 チャイルドケアの技能もありますけれども、主に家が広い方で、家事の技能
なり、掃除の能力なり、料理の能力の高い者に2,000円という時給を付けています。

白石主査 定量的にはかるというのは、結構難しいですね。

上田社長 お客様からの評価もいただきますし。大体さんいろんな家に入りますので、
そこでのお客様の評価と与えられた仕事をこなした量で判断できます。うちの場合は家事
のご依頼をいただく時にはお客様に家事の優先順位を付けていただいて、時間のある限り、
できるところまでやる、今日は5番までできましたということにさせていただきますので、
大体、このできる量でその者の能力というのがわかります。

あと、料理の味に関してはなかなか評価が難しいんですけども、これは採用の段階で、
筆記試験で味の判定というのでできるようになりました。東京の方は大阪本社の会社へは
料理の味についての期待が高いものですからね。それと、料理の味がおいしいとリピータ
ーが一番つながりやすいです。お母さんは疲れて帰っているので、温かい手料理で迎えて
あげるのが一番いいかなと考えています。

白石主査 ありがとうございます。どうぞ。

木場委員 今、ご説明いただいたのが、病児・病後児の現状についてだったのですが、
普通の健康のお子さんも預かっていらっしゃるということですね。その場合に対応するケ
アリストの方々は、スタッフは分けずに共通のスタッフなのですか。

上田社長 共通です。

木場委員 どちらにも対応できるようにですか。

上田社長 はい。一応、ベーシックコース、エデュケーションコース、そして、ナース

コースという3コースを持って、ナースコースでも医療行為はできませんので、結局できることは一緒なんですけれども、看護師の有資格者をたくさん揃えています。ナースコースには心臓病やぜんそくをお持ちといったお客様が最初から来られますが、ほとんどがベーシックコースでご利用いただいて、いつも来ている者に病気の時にも来てほしいというニーズが高いです。

木場委員 そうすると、健康な子、病気の方、それからご飯もつくるというところで業務が幅広いんですが、研修を相当しっかりなさっているということですか。

上田社長 そうですね。最初から採用条件をしっかり取っていますし、あとは病児保育に関する研修を、病児保育所のベテランの先生に来ていただいて教わりますし、料理の研修もやります。あとは、サービスの基本部分の研修を最初にして、あとはステップアップですと定期的にやります。集合研修もありますし、1対1の研修ということで、その者の気になることに関しても1対1で研修を重ねています。

木場委員 細かいことですが、採用されてから研修に取る時間というのは、最低、何時間ぐらいになりますか。

上田社長 研修に取る時間というのは、最初の研修で半日受けていただいて、その後はうちの方で育児休暇中のお母さんのためのセミナーなどがありますので、そちらの方で保育を担当したり、何時間という詳しい基準はないんですけれども、その者の技能に応じて、経験もありますので、全く初心者の者には何度もそういうものを受けていただいたりしています。

木場委員 一番初心者というのは、大体幾つぐらい研修を受けないといいませんか。

上田社長 一番初心者ですと、半日は必ず受けていただいて、その後の半日ですので、半日足す半日の1日です。

木場委員 みんな1日で、どの場面でも対応できるようにはなるということですか。

上田社長 そうですね。どちらかというと、教育・研修も大事なんですけれども、元々できる者を採用するという視点で、教育・研修で補える部分で、できる人に高めていきますけれども、かなり厳しい基準で落として、保育士の免許や、保育園での経験があっても落としているという形にしています。

白石主査 上田さん自身が面接をされるわけですね。

上田社長 面接は、私は関東の方はすべて担当し、関東のスタッフに関してはすべて会う。関西は取締役の方で会ってということで、全員に会っています。

白石主査 その人の人生について、1時間でわかりますか。

上田社長 1時間半ぐらいで、大体、生まれてきてから今までについて、色々と話していただいて。多分、今までに3,000人ぐらい会っていると思います。自分の仕事は面接が一番です。

白石主査 子育て経験があるかないかというのは問題になりますか。

上田社長 子育て経験がある方のみです。

翁委員 1つ、マザーネットの仕事の量の中で、病児ケアというのは、今、どのぐらいのシェアなのかということと、あと、収益の構造で見た時に病児のシェアというのはどんな感じになっているのかということが、まず1つ目の質問です。

上田社長 6月のデータでちょっと古くて申し訳ないのですが、マザーネットにご依頼いただいた件数割合で、全体のうち病児でないチャイルドケアが64%です。病児のケアは、実は意外と少なく5%。それ以外の依頼がとても多いです。そして、家事代行のみのご依頼というのが27%。これは月によっても少し違います。6月なので、少し熱等が少ない時期でもあります。3月、4月、5月は多かったんですけども。その他高齢者のケアなどが4%ということで、月によって少し変動します。マザーネットへの依頼のお子様の年齢で言いますと、最近依頼の中で一番多いのが、小学校1年生～3年生が30%。これは学童保育への毎日のお迎えというのが非常に多い時期です。続いて、第2位が0歳～2歳が29%。3歳～5歳が26%。小学校4年生～6年生が9%。まだまだ、学童保育がなくなった小学校4年生の女の子が一人で家で過ごすのが心配というような声。あと、残りの6%がその他。まだ中学校1年生だと、やはり女の子だとお母さんが帰る8時、9時まで1人は心配とか、あるいは最近は父子家庭も多いものですから、そういった方のご依頼もあります。

木場委員 確認だけですが、健康な子どものケアをするのと、家事を分けているということは、家事だけの時というのはお子さんの面倒は見なくて、ご飯だけをつくるということですか。

上田社長 そうですね。お母様がいらっしゃって、お母様はお子様のケアをしながら、マザーネットが入ってご飯をつくったり、あるいはお母様の不在時に鍵をお預かりして、お昼に入ります。

木場委員 子どもの面倒を見なくて、家事だけですね。その日に限っては、いわゆる家政婦さんのな。

上田社長 この依頼というのは、ものすごく増えています。それでマザーネットの場合、スイッチが可能ですので、元々残業があると思ってチャイルドケアで依頼しておいて、でも早く帰れるようになったから、どうせ来てくれるんだったら家事の方をお願いするといった当日のスイッチが可能で、家事代行が伸び続けています。自分にとって大切なもの考えた時に、子どものケアは自分がする。優先順位を考えたら、他人にお任せできる家事は他人に、という考え方が増えてきているように思います。それも、いつも来てもらって子どもを見てくれている人の料理が食べたいというニーズです。元々は病児のケアをやると思って始めましたが、どんどん違う形で、会社として経営が成り立っているのは、こういうチャイルドケアや家事ケアのご依頼というのがあるからです。病児ケアだけの事業というのを考えたら事業としては成り立たなかったかなというも感じています。

翁委員 病児で始めようということで、段々そうやって、そちらのシェアを大きくしていったわけでしょう。

上田社長 病児で始めて、いつも病気で来てもらっていた人が、実は残業がある時にも来てほしい。きっかけは病児がほとんどです。

翁委員 今、仕事量が5%というお話でしたけれども、収益の構造も大体、そのような感じになっているのですか。

上田社長 病児のケアというのは時間が長いです。1回のご依頼が10時間になったとすれば、金額ベースにすると、もう少し高くなっていると思います。チャイルドケアですと、1回2時間程度ですので、こちらは10時間ですので、金額ベースにすると、あまり勝手なことは言えないですけども、何%ぐらいでしょうか。今度出してみます。すみません。

翁委員 全然違う話でお伺いしたいのは、今の病児保育施設の現状ということで、非常に慢性的に不足しているということをおっしゃっていたんですけども、同業者やNPO

の方々というのは、実感として多少なりとも増えてきていますかということ。6年間なさっていて、その中でもどうですか。

もう一つは、今ある病児保育施設というのは、不勉強で申し訳ないんですけども、どういったところが設立母体としては徐々に増えてきて、病院なども随分始めたりしていませんけれども、実感としてどういうふうに捉えておられるか。このところを教えてください。

上田社長 まず同業者としては、NPOさんで言うと、関東でフローレンスさんがやられていますね。あちらの場合は常にスタンバイをしておいて、もし間違っていたらごめんなさい、朝7時から多分夜7時までだと思えます。常にスタッフが拠点にいて、そこから駆け付ける。あとは、通常のベビーシッターの会社が、私が事業を始めた時には各社に電話しましたが、病児はどこもだめなケースが多かったんですけども、今、病気でもOKですという会社が少しずつ出てきているように思います。どこまで対応が可能かどうか、ちょっとわからないですけども、やはりニーズに応じてそういったものが出てきていると感じています。

翁委員 病児保育施設が少しずつは増えてきているという話は聞くんですけども、自治体とか病院とか、どういったところが中心となっていてつくっている状況なんでしょうか。

上田社長 数がなかなか増えなくて、マザーネットにもやってみたいんですけどもということで問い合わせもあつたりします。最近、やってみたいとって問い合わせが多いのは、個人の小児科のお医者様のケースです。しかし、ほとんどのところが持ち出しといたしますか、自腹でやられています。病児保育施設に色々見学に行きますが、本当にすばらしい理念でやられているところが多いです。しかし、自分のところが病児保育施設を開業することで、同業者の中から儲け目的でやっているという評判を立てられて傷つくというような声も届いています。

あと、ご依頼の受付に関しましては、大抵のところは3人ぐらいの保育士の方で賄っているケースが多いんですけども、1人の長となる保育士の方が24時間個人の携帯電話で受付をしているという、体を張って、信念でやられているというような施設が。私も創業してずっと3年ぐらい、お給料もない段階でずっと持ち出してやっていたんですが、病児保育施設に関しても、本当に心あるお医者さんが自分のお金で、あるいは看護師の方が個人の携帯電話の、個人の料金で、寝ていても受付をするという形でやっているところが現状としては多いように思います。

翁委員 私の知っている通信病院などはそういう施設をつくっているんですけども、他にあまり身近に聞かないんです。ですから、具体的に何か私たちもヒアリングをしていく際に、こういった病院や、こういったところが新しい動きをしていますというようなこ

とが、もしあったら是非、ケースとして勉強したいと思っているんです。

上田社長 最近では病院などでも女医さん確保のために、自分の病院に、小児科病棟の空き部屋などを活用し、病児保育施設を開設するケースが出てきました。しかし事業としては成り立つというものではないと思います。やっていらっしゃるところは信念を持ち、とてもいいところが多いので、そこに入れたら幸せですが、キャンセル待ちも多いです。費用も安く、1日2,000円位で見ていただけるので、できるだけマザーネットでも資料をお届けしたり、ホームページアドレスをご紹介するようにしています。近くにあったら是非利用するよというここと。定員が例えば8人であれば、2つ部屋を隔離していたら、ここはおたふくかぜの部屋、ここははしかの部屋ということになると、定員8人でも、かかっていないお子さんがいたら、今日は6人しか受け付けられないなど、部屋の構造上の問題もあるのかなと思います。だから、もっと増えてほしいと思います。

白石主査 個人の方のかかりつけ医を、事前に情報をいただいております、もし緊急事態の場合はその病院に連れていくということですが、マザーネットさんとしては提携している病院は持っていらっしゃらないんですか。

上田社長 持っていません。その方がいつも行っていらっしゃる科、色々診療科が違いますね。それを事前にお聞きして、指示のところ連れていくようにしていますけれども、もし緊急で何かあった時には、救急車を呼ばせていただくということで、お母様には許可はいただいております。

木場委員 不案内で恐縮なのですが、例えばリスクの部分で、お子さんが急に容態が悪くなったり、会社として、こういう病児・病後児保育というのはどういう形の保険のかけ方なんですか。

上田社長 保険は、うちはベビーシッター協会には入っていないんですけれども、今日、パンフレットの方をお配りしていますが、賠償責任保険ということで、こちらにありますベビーシッター協会として入らなければいけない保険のレベルということで入らせていただいております。2つありまして、1つ目が賠償責任保険、これはうちの方に過失があった時の保険ということで、1名1億円、1事故5億円、対物ということで入っています。下の方は、うちのスタッフに過失がなくても出る保険で、左がベビーシッター協会に入るべき保険に関して少し上乘せをして。というのは、事故の方では骨折などは起こっています。兄弟のけんかというのも多いのです。意外と小学生のケアが多いので、小学生同士のけんかでソファから突き落とされたとか、テレビの下のガラスに頭を突っ込んだとか、そのような事故は実際に起こっていますので、そういう時に出ささせていただく保険などがあり

ます。でも、保険は出ますけれども、絶対に事故はあってはいけないことですので、いかに事前に、何かあった時に早目にキャッチするという事で、スタッフの方では何か少しでも気になることがあればすぐに会社に連絡するようにということと、1人で判断しないというような教育をしています。

木場委員 大体、ベビーシッター協会さんが入っている保険と同じようなものに、ちょっと上乘せしているということなんですが、あえてベビーシッター協会に入らなかったというのは何か理由があるんですか。

上田社長 最初に入らなかったのは、協会に入ってしまうと、スタッフの時給ですとかそういうところで自由に設定できないということがあります。それと、私が創業した当時は、ベビーシッター協会に入っている企業は家事が禁止でした。決して、お皿1枚流し台まで運んでもいけないという基準がありましたので、うちの方は大阪発祥ということもあって、どうせ家に来てくれているんだったら、子どもが熱があっても、子どもの安全を確保した上で、お掃除もしてほしいし、料理もつくってほしいというようなニーズがあったので、あえて新しいサービスをつくり出していくということで、協会には入らずに、それで当初時給を2倍に設定して、いいスタッフの確保を目指したということです。

木場委員 入ってしまうと、時給の制約など、家事とかの禁止事項があるんですね。

上田社長 そうです。やはり入ってしまうと、今やっている企業の考え方で事業を組み立ててしまう。あくまでも、先ほどお話がありました利用者本位ということで事業を組み立てていきたかったので、入りませんでした。

その代わりに、うちのサービスはベビーシッター協会の補助券が利用できないので、かなりお客様からのクレームはありますけれども、ここに関してはわかっていたくようご説明していますが、この補助券をベビーシッター協会、加盟協会以外でも信用できる保育の事業であれば、使えるようにすれば、もっとお客様に喜んでいただけるのにとおもいます。

木場委員 そこに入っていると、どのくらい補助してもらえるのですか。

上田社長 1枚1,500円だったですか。

木場委員 1回ということですか。

上田社長 1回1枚ですか。ごめんなさい、ここは間違っているかもしれません。

木場委員 それは10回でも、20回でも、何回でも使える。

上田社長 これは企業さんが買って、その企業によって1人当たり何枚利用できます。でも、先ほどもある企業さんに行ってきましたけれども、ばさっと買っているんですけども、実際はその券は使う人がいなくて、結局、買っているだけで終わっている。企業は1,500円丸々ではなく、500円ですか、一部負担して買えば、そういうふうに見える。これは国からの補助金で、こども未来財団でしたか。間違っていたらすみません。

白石主査 さっき、21世紀職業財団の手続が煩雑とおっしゃったのは、どういう点で煩雑なんですか。

上田社長 多分、ベビーシッターの費用を法人が負担した場合には補助金が出るかと思うんですけども、私も、このたび、違う助成金で21世紀職業財団の助成を30万円得るのに、とにかく資料が煩雑で参りました。ある企業さんも一時補助を受けようと思って行ったら、補助金はあるんですけども、格好としてつくっていて、たくさん依頼されると財源がなくなってしまって困るので、結構、補助申請を複雑にして補助を減らしているのではないかという企業からの声を聞きます。

白石主査 企業内保育所も順番待ちをしているところは100件以上あるとおっしゃっていて、だからきっと、予算もないし、手続を煩雑にして受けさせないようにしているのかもしれない。なぜ煩雑になるのか、調べてみた方がいいですね。

上田社長 実態というのは、どこで出てくるか。これは実際、私は企業の人事部の方の声がたくさん届きますので、法人契約企業に申請されたらどうですかと言ったら、皆さんが「もういいです。1回は行ったけれども、もうとても」ということです。

松本委員 法人契約というのは、パーセンテージで言うと、大体どのくらいですか。

上田社長 今はまだ少なくて。うちは自分から一切営業しません。営業して法人契約を勧めても、向こうに熱意のある人物がいないと、結局制度があるだけで終わってしまうということがあるので。今10社と契約してやっております。大体、契約金額としては、月間予算をお聞きしますけれども、毎月5万円から、高いところで20万円ぐらいをお支払いいただいて、その金額というのは社員の方へのサービス利用への利用補助プラスマザーネットの手数料という金額になっています。

松本委員 契約先としては、大きな会社ではなくて、小さな会社が多いんですか。

上田社長 これは大企業です。あと、派遣会社とも契約をしています。実は派遣会社さんは、今困ってしまっていて、ママの派遣という、最近では正社員ではなくて派遣という生き方を選ぶ方も増えていて、そうするとママになった時の派遣というのが非常に大変なので、1時間1,000円で利用できるように、やはり時給より低くないとみんなが利用してくれないということで、派遣会社さんもこういう仕組みを、今、取り出しています。

松本委員 ちょっと遅れてしまったので聞き逃したのかもしれないんですが、子どもさんの世話をしに行く時に、食事をつくるというのは、料金はまた別にもらうということですか。それとも、食事をつくりながら子どもさんの面倒も見るということですか。

上田社長 あくまでもお子様のケアが大切ですので、お子様の安全を確保して、余裕があればお食事やお掃除もさせていただくということになります。料金は別料金ではなく、1時間当たり幾らという形でいただいているので、オプション料金はないです。東京であれば1時間2,480円ですけれども、病児のケアだけでも同じ金額、家事を入れても通常のチャイルドケアでも料金は一緒ということになっています。

松本委員 病児のケアで採算が取れないというのは、どういうコストがかかるからですか。

上田社長 コストというより、やはり依頼が突発的であったり、あるいは季節により変動があったりするからです。年中いろんな病気があって、冬場は多いんですけれども、少し夏場は落ち着いたり、あるいは病児だけではなくても、お盆休みだと、みんなおばあちゃんのところへ預けているので依頼がなかったりだとか、季節により変動などもありますし、依頼される時間というのも限られてきたりしますので、そういうこともあって、通常のチャイルドケアなど色々な仕事を受けているから、この病児のケアというのも一緒にさせていただいているのかなと感じているところです。

白石主査 病児保育が多くの人に利用されるには、サービスを供給されるパイが増えていかないと絶対無理な話ですね。同じように費用を抑えるために補助金を出すとしたら、どういう出し方が一番効果的かということを考えると、上田さんのところのように派遣スタッフを抱えていて、動いた分だけ、それに対して補助をしていくという方法論の方が私は無駄がないのではないかと思います。例えば、私は今、名古屋の参与をしているんですが、名古屋でこれからやろうとするのは、今、小児科医が診療所併設型で病児保育をやって、定員は10人なんですが、常に3人の看護師を待機させていて、いてもいなくても3人のコストというのは発生するんです。その人自身も女医さんで、もう10年目なんで

すけれども、赤字が膨れ上がって、事業を支えているものは熱意と意地しかない。それで、小児科医とこれから連携して、クリニックの改造費を市が出して、それに対してランニングコストも出して8か所まで増やしていこうとしているんですけれども、そうすると、空気を見ている時給は常に発生する。イニシャルコストもかかりますね。でしたら、箱を持たずに人に対して出す、バウチャーで出すという方が絶対コスト的に安いと思うんですけれども、それについて、どういうパターンが最適解かというお考えはありますか。

上田社長 バウチャーに対しては私も賛成なんですけれども、どういう形がいいでしょうか。

松本委員 利用した人は何時間頼んだのでということで、どこかの機関に頼んで10時間分もらうとか、バウチャーという意味はそういうことですね。それの方が現実的です。

白石主査 箱をつくって人を抱えている限りは、いてもいなくてもお金がかかっていくんです。無駄が発生しますね。それでしたら、NPOや株式会社の参入をもっと増やして、別にぎりぎりまで働かなくても困っているような人がいらっしゃるとは思えないので、自己実現と、少しのお小遣い稼ぎに働いていらっしゃる人が相当多いわけですね。

上田社長 収入のためという者も多いです。扶養範囲内という方もいらっしゃいますし、それを超えて何十万円とお支払いしているケースもあります。意欲としては、やはり生活がかかっている人の方が高いと思います。

白石主査 発生ベースで補助ができる形というのが、一番安い気がするんです。でも、そのためにはリスクがあるから、そのリスクをどういうふうに公的なところがヘッジできるかということですね。

上田社長 利用者側に対しては、発生しても病児ケアだけに出る形になりますか。それとも、ほかの保育園の費用やら色々かかったもの、何でも使える方が、どうですかね。

白石主査 どれだけサービスできる余力があるかどうかというパイによります。今、緊急性が高いものは病児だと思うんです。ファミリー・サポートみたいなものもあるし、緊急性がない人はそちらでもいいと思うんです。失礼ですが、今、2,480円ということだから、まだ件数的には5%ぐらいかもしれない。これがもし半額に落ちるとしたら、もっと潜在的なニーズというのはあるように思うんです。パートのお母さんの時給の3倍は行ってしまいますものね。

上田社長 やっぱり高くて使えない。でも、パートのお母さんでも、年に何回か、ここぞという時は使ってこられるんです、母子家庭で生活が大変な方でも。ここを休んだらせっかく就職が決まって、大体、研修となった時に熱が出ることもあるので。高収入ではないけれども、使われる方はいらっしゃいます。母子家庭の方など、年収に応じて補助を出してあげればいいかなと思う部分もあります。最初はそういう方には半額にしようかなと思ったんですけども、これではマザーネットの持ち出しになります。やはり緊急性から思うと、何とか応えてあげたい、まずは一般の方だけではなく、せめて、そういう方だけでも補助が出るといいかなと思います。

松本委員 それから、私が意外だったのは、訴えられるというケースはほとんどないんですか。

上田社長 ないです。今までゼロです。

松本委員 それは意外ですね。そういうものが結構出てきてしまうのではないかと思ったのですが。

上田社長 今後、量が増えてくると十分リスクが考えられると思います。しかし、何でも早目に、ちょっと熱が上がりがそうでしたらご連絡して、それでお母さんが会議でも何としても帰ってきてもらう。

白石主査 契約みたいなものは、入会申込書で済むのか、それとも突発的な事態があった場合は責任を負いませんといったことを一筆書くのでしょうか。

上田社長 誓約書という形で、今日はお持ちしていませんけれども、お客様からいただいています。

事務局 保育士さんのことを伺いたいんですけども、募集に対する応募状況や定着率、あと、この人たちの就労状況というか、残業とか、あるいはさきほど稼働率みたいな話が上がったんですけども、その辺はどんな具合でしょうか。

上田社長 基本的にスタッフは、うちは請負になりますので、業務委託契約ということで、個人に関しては個人事業主としてやっていただいています。

事務局 全員ですか。

上田社長 全員そうです。

事務局 独立なんですね。

上田社長 そうです。事務のスタッフは違いますけれども、行っていただく方に関しては個人事業主で行っていただいているので、業務委託指示書という形で、こういう時間のこういうお仕事ですが、どうですかという形で、一件一件の契約になります。

事務局 求人はどうされているんですか。

上田社長 求人に関しては、これはちょっとありがたいのですが、創業して今まで、毎週必ずどこかの新聞やテレビで取り上げていただいているので、それを見て応募してこられる方を中心に。やはり使命感のある方ということで、新聞記事を見て。電話で問い合わせさせていただいた時から審査が始まっています、何をごらんになられましたかと聞きます。例えば『朝日新聞』と言ったら、記事を見てどう思われましたかということ聞いて、そこではっきりお話しされない方には資料も送れません。

事務局 東京でも同じような状況ですか。

上田社長 東京でもやはり記事を見て来られる方など。足りない地域に関してはスポットで求人、新聞折込チラシなどを、地域を限定して出しています。

事務局 人手不足というよりは、応募者が多く、採用には困っていないんですか。

上田社長 人手不足です。申し訳ないんですが、キャンセル待ちがたくさん出ています。

白石主査 業務委託契約をしている登録スタッフは500人で、常設のスタッフは全部で何人いらっしゃいますか。

上田社長 常設のスタッフは、事務スタッフは約8名で、あとは、うちの方の事業は子育て中のお母さんに仕事を与えたいということで、在宅の方に色々、会計などをお願いしています。家でできることを、赤ちゃんのいる人に自宅でもらうようにして、パソコンも渡して、セキュリティーを管理しながらやらせていただいています。

白石主査 それで、もろもろ経費を払って、常設の8名の人件費は出ますか。

上田社長 出ています。

事務局 定着率はどうですか。

上田社長 スタッフのですか。

事務局 はい。

上田社長 スタッフの定着率というのは、辞められる理由は更年期障害やご両親の介護などです。定年がないので、自分でだめだと思った時が定年。だから、夜道が怖いとか、掃除する時に隅のほこりが見えないとか、そういうケースでの退職だけですので、定着率は結構高いかなと思います。

事務局 非常にいいということですね。

上田社長 いいです。コミュニケーションを大切に、お食事会などを定期的に行ったり、ケア以外でのいろんな仕組みを工夫しています。だから、1日の電話の中で、スタッフとのコミュニケーションの時間として、スタッフの人生相談も受けるなど、スタッフも丸ごと受け止めてあげるということを心がけています。ここにいると幸せと思ってもらえるような仕組みをつくっています。

事務局 ケアリストの方というのは、ほかの事業主さんと兼任というか、複数登録はされていないんですか。

上田社長 ほとんどないです。うちのサービスを一からわかっていただきたいということで、よそで登録しておまけにうちにもという方もちょっと遠慮していただいています。主に専業主婦の方で一から染め上げるといいますが、基本をわかっていただく。これでいけたという感覚が怖いので、一番怖いのはヘルパー経験者の方です。ヘルパー時代、これでいけていたということでやると、例えばトマトの厚さが分厚かったとか、お年寄りには喜ばれても、ワーキングマザーは結構シビアなのでクレームが来るケースも多いですから、やはり一からという形が多いです。別に、多重に登録いただくことを禁止はしていませんけれども、うちとして登録していただいても、お仕事の提供は遠慮していくという形を取っています。

事務局 1つは、例えば家事代行の時は保育士さんの資格は要らないと思うんですけれども、病児保育の時は保育士の免許を取っている人を派遣するようにしたりされているの

かという質問。

もう一つは、厚労省などの補助事業、先ほど 21 世紀職業財団の話も出ましたけれども、あと市町村単位でも色々そういう緊急サポートや派遣型のものもやっていると思うんですけども、それを活用されようとして、色々使い勝手が悪くてされていないのか、それとも、何かしら使われない理由というのがあるのかというのをお聞きしたいんです。

上田社長 緊急サポートの場合は、株式会社はだめではなかったですか。多分だめだった、問い合わせた時に株式会社はお断りしていますと言われたと思います。最初の時だったので、今は少し変わっているかもしれないです。

白石主査 ファミ・サポではなく、緊急サポートという形ですか。

上田社長 都道府県に 1 つずつ認定をしていくという形です。

事務局 病児保育は、一応、色々補助事業みたいものをされていると聞きましたが。

上田社長 2,000 万円ほど運営に補助が出ていたと思います。

白石主査 社福しかだめとか、そういう理由なんですか。

事務局 恐らく両方で、もしかしたら、そういうもので縛っている可能性があるのか、それとも、それぞれの地方の判断でそういうふうになっているのか、そこは調べてみます。

上田社長 大阪府と長野県で問い合わせをしましたが、だめだったんです。

あと、資格に関しては、これはうちで判断するというよりも、お客様のニーズにお応えするという形で、病児ケアの時に保育士の資格のあった者がよいですかというふうに聞いていますが、皆さんあまりこだわられません。人柄のいい方をというニーズが一番高いです。

木場委員 これを見ると、看護師さんを指名すると 3 割ぐらい高くなってしまいうんですものね。

上田社長 そうですね。でも、看護師であってもベーシックコースで OK というスタッフがいたら行ってもらっています。看護師の者が行くと、記録書というものがあるんですけども、カルテのように書かれるんです。そのような形になります。

白石主査 果汁 3 滴投与とかね。

上田社長 まるでカルテのような記録書になります。

松本委員 このエデュケーションコースというのは、比率は何%ぐらい行っていますか。

上田社長 エデュケーションの比率は、うちの場合、15 分単位でエデュケーションに切替え可能なんです。2 時間ご依頼いただいている中で、例えば今日は 30 分だけピアノを教えますという時には、そこだけエデュケーションということで加算できます。

松本委員 エデュケーションと普通の料金と比べると、とても安い金額のような気がするんです。

上田社長 実際、最近はニーズが高いです。英語も教えてほしい。ピアノを教えてほしい。パソコン、それとスケッチです。

松本委員 5,000 円とか 6,000 円とか取るところが結構ありますね。だから、随分低い金額のように感じます。ほかのサービスと比べて、ここだけ高くするわけにいかないからということですか。

白石主査 私、このエデュケーションは、ケアリストさんが教育を受けている段階の人かと思ったら、違うんですね。

上田社長 すみません、わかりにくいですね。その間に少し 15 分だけピアノを教えるとか、そこだけ少し上がる形になっています。

白石主査 時間が過ぎてしまいまして、申し訳ありません。貴重なお話をお聞かせいただきまして、ありがとうございました。また追加でお尋ねすることがございましたら、ご連絡をさせていただきます。

上田社長 資料ができていないところもありまして、また何かありましたらおっしゃっていただけますか。

白石主査 よろしく願いいたします。ありがとうございました。

上田社長 どうも、今日はありがとうございました。

以上