

紹介

家事支援サービスの現状

武田 佳奈

(野村総合研究所上級コンサルタント)

目次

- I 女性に偏る家事の負担
- II 満足度の高い「家事支援サービス」
- III 利用しない理由は「価格・抵抗感や不安感」
- IV 政府による「家事支援サービス」の利用環境整備
- V ライフにもキャリアにも前向きな「フルキャリア」の増加
- VI フルキャリア支援としての「家事支援サービス」利用支援

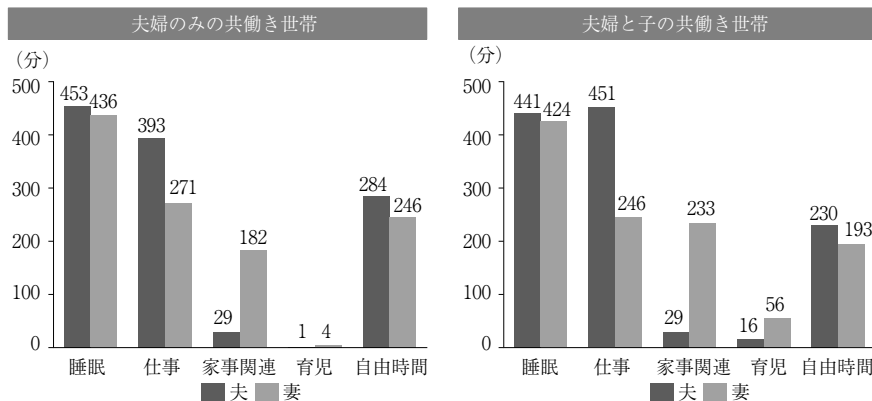
I 女性に偏る家事の負担

総務省の『平成 28 年社会生活基本調査』によ

ると、共働きの世帯において1週間のうち炊事、掃除、洗濯、買い物等の「家事関連」に費やす時間は、男性は子どもの有無にかかわらず29分であるのに対し、女性は夫婦のみの世帯の場合は182分、夫婦と子どもの世帯の場合は233分となっている(図1)。共働き世帯であっても家事の大半を女性が負担しており、子どもがいる場合は負担がより大きいことがうかがえる。

一方で、最近では、ロボット掃除機、乾燥機能付き全自動洗濯機、食器洗い乾燥機等、家事の省力化を期待できる電化製品が増え、活用する世帯も増加している。野村総合研究所(以下、NRI)が平成29年3月に実施した「生活支援サービス・

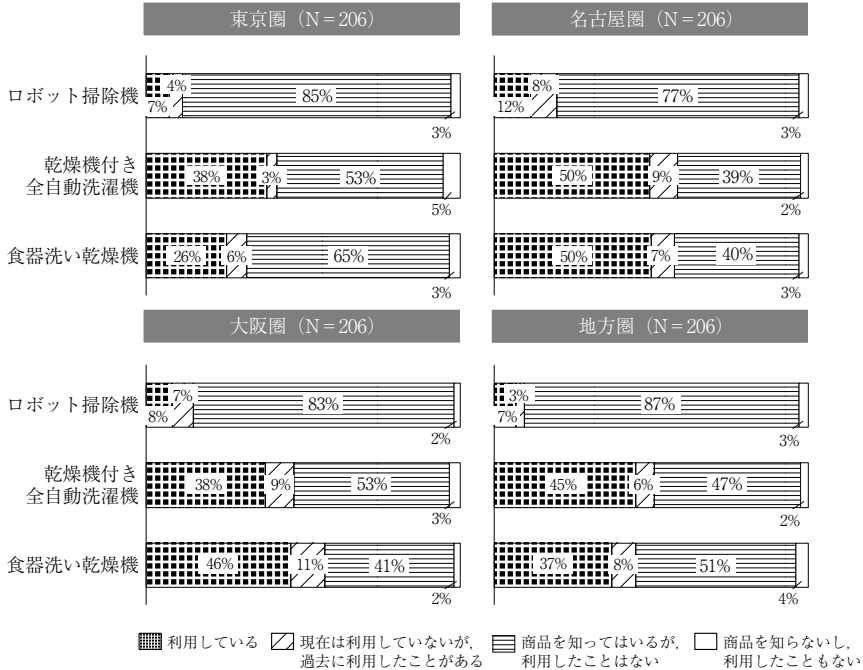
図1 共働き世帯における行動種類別生活時間(週全体)



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

出所：総務省統計局「平成28年社会生活基本調査結果」

図2 14歳未満の子どもがいる共働き世帯における家事負担軽減電化製品の利用率（地域別）



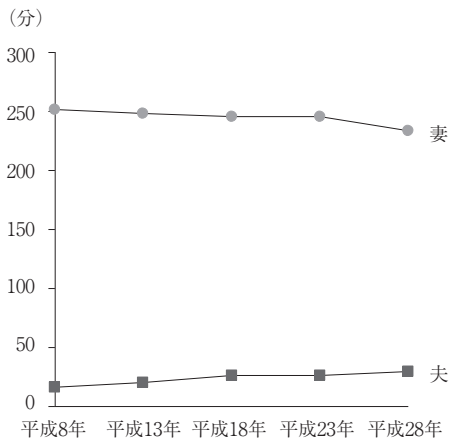
注：「東京圏」は、東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県、「名古屋圏」は、愛知県、岐阜県、三重県、「大阪圏」は、大阪府、兵庫県、京都府、奈良県、「地方圏」は、上記以外の道府県を含む。
 出所：NRI「生活支援サービス・商品利用に関するアンケート」（平成29年3月実施）

商品利用に関するアンケートの結果によると、地域差はあるものの、大都市圏においては、14歳未満の子どもがいる共働き世帯において、ロボット掃除機の利用率は1割弱にとどまるが、乾燥機能付き全自動洗濯機、食器洗い乾燥機については、約3～5割程度の世帯で利用されていることが分かった（図2）。

こうした家事の効率化、省力化につながる電化製品の利用が進んでいる一方で、統計的に見ると、働く女性の家事時間は平成8年時点から減少傾向にあるものの、大きな低減には至っていない（図3）。

少子高齢化による人口減少、労働力の不足が深刻化する中、潜在的な労働力である女性の労働参加率を上昇させることは労働力確保に向けた有力な解決策の一つとされている。女性の労働参加を促すためには、女性が仕事と家事や育児を両立できる環境整備が重要である。これまで様々な両立支援策が実施されてきたが、これまでの両立支援策は、産前産後休暇・育児休業制度や育児短時間

図3 共働き世帯における女性の家事関連時間の推移（週全体）



出所：総務省統計局「平成28年社会生活基本調査結果」

勤務制度の導入、保育サービスの充実など、「仕事」と「育児」の両立に主眼が置かれてきた。

本稿では、女性が「家事」にも多くの時間と労力を費やしていることに着目し、「家事」の負担軽減を担うサービスの一つである「家事支援サービス」に注目し、サービスの利用実態と利用促進

における課題を整理する。

なお、家事を支援するサービスには、「家事代行サービス」「生活支援サービス」「ハウスキーピング」「お手伝いサービス」など、複数の呼び方があり、明確な定義があるわけではないのが現状である。また、最近では、家事の支援を依頼した人と家事を支援したい人とマッチングするようなサービスも出現しており、定義は未だ曖昧である。本稿では、経済産業省における調査において、「事業者のスタッフが利用者宅に訪問し、主に利用者宅において、家事に関する業務（掃除、洗濯、炊事など）の全部または一部を利用者に代わって行うサービス」を「家事支援サービス」と定義していることを受け、経済産業省の定義に基づく「家事支援サービス」について述べることとする。「家事支援サービス」を提供する主な事業者は表1の通りである。

表1 「家事支援サービス」の主な提供事業者

主な事業者名（サービス名）
・株式会社ベアーズ（ベアーズの家事代行・家政婦サービス）
・株式会社ダスキン（メリーメイド 家事お手伝いサービス）
・ミニメイドサービス株式会社（プレミアムサービス、ミニメイドサービス）
・株式会社カジタク（家事代行）
・住友不動産建物サービス株式会社（お掃除おてつだい宅急便家事代行コース）
・株式会社ニチイ学館（ニチイライフ）

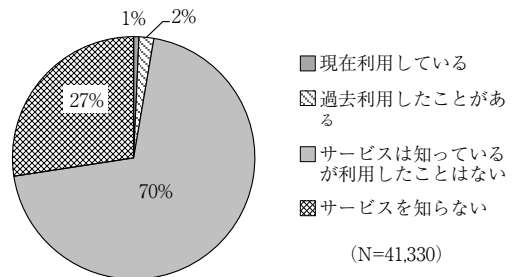
II 満足度の高い「家事支援サービス」

経済産業省からの委託を請けてNRIが平成26年に25～44歳の女性を対象に実施したアンケート調査¹⁾の結果によると、「家事支援サービス」の利用率は約1%であり、過去に利用したことがある人も含めた既存利用者の割合（利用経験率）は約3%だった（図4）。

既存利用者の約44%が世帯年収700万円以上の共働き世帯だった（表2）。

既存利用者の約90%が「家事支援サービス」の利用について満足しており、約93%が継続して家事支援サービスを利用したいと考えていることも分かった（図5、図6）。既存利用者は、「家事支援サービス」を利用して得られたメリットとして、「自分の時間や仕事の時間が取れること」、「肉体的・心理的負担が軽減すること」に加えて「生活全般に対する満足度が高まったこと」を挙げている（図7）。

図4 「家事支援サービス」の認知率・利用率



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

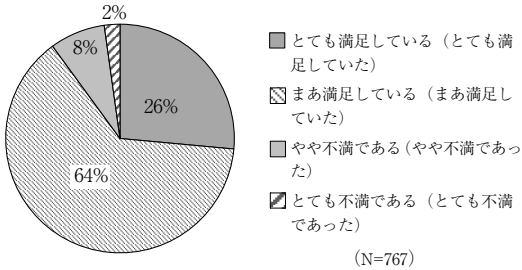
表2 「家事支援サービス」既存利用者の属性

(単位：%)

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

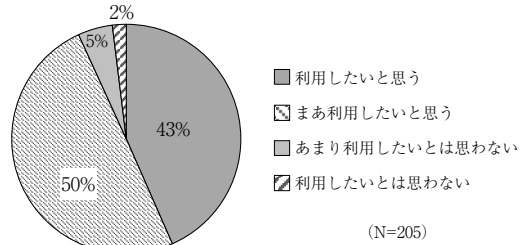
出所：経済産業省「平成26年度女性の活躍推進のための家事支援サービスに関する調査」(NRI実施)

図5 「家事支援サービス」の満足度



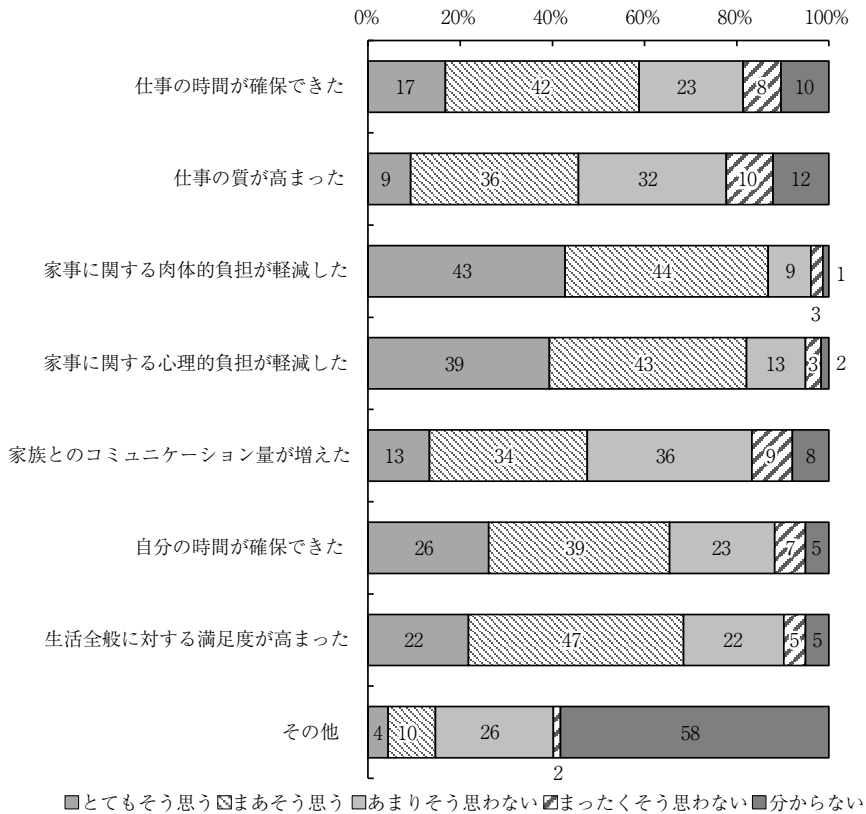
出所：経済産業省「平成26年度女性の活躍推進のための家事支援サービスに関する調査」(NRI実施)

図6 「家事支援サービス」の継続利用意向



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

図7 「家事支援サービス」を利用して得られたメリット



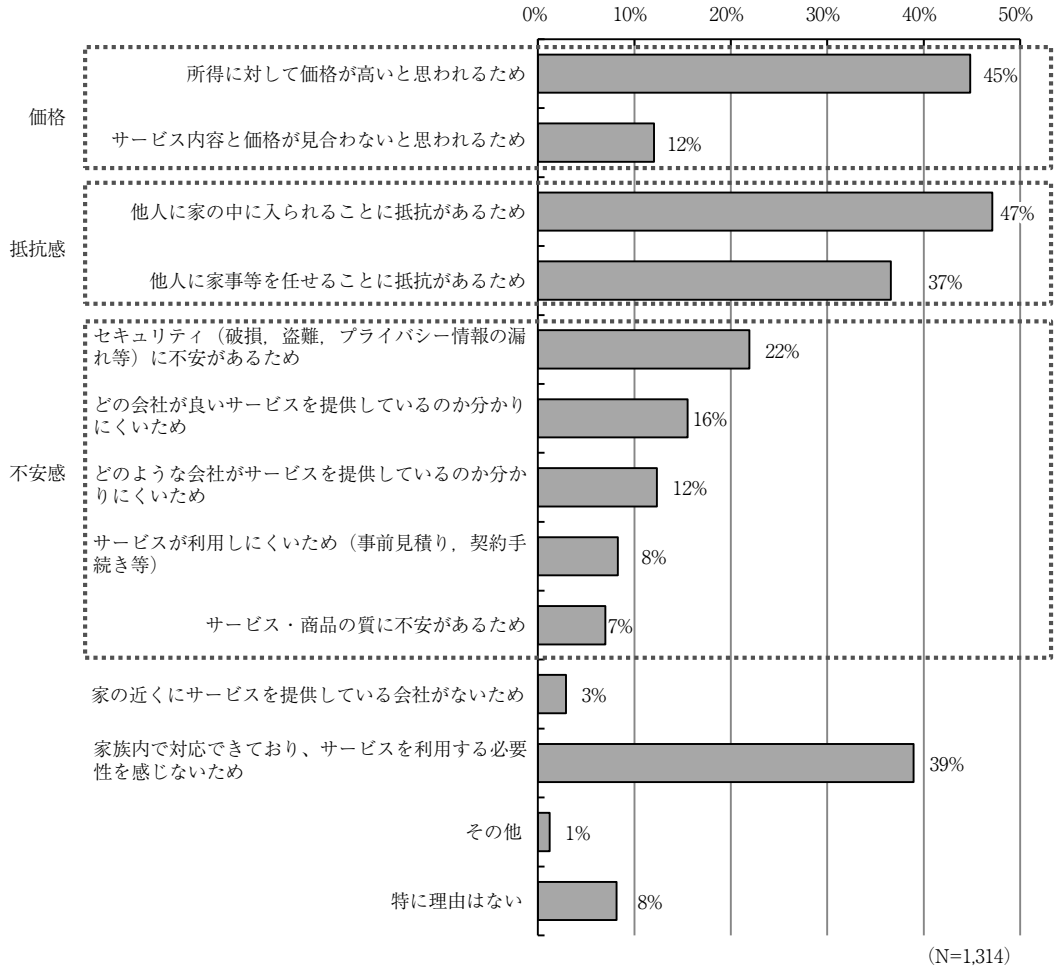
出所：経済産業省「平成26年度女性の活躍推進のための家事支援サービスに関する調査」(NRI実施)

Ⅲ 利用しない理由は「価格・抵抗感や不安感」

9割を超える未利用者の利用しない理由については、「価格の高さ」を挙げる者も多かったが、

「他人に家事等を任せること自体への抵抗感」「他人を家に入れることへの抵抗感」「セキュリティ等への不安感」や「どの会社が良いサービスを提供しているのかわかりにくい」といったサービスの利用に当たっての抵抗感や不安感も挙げている(図8)。

図8 「家事支援サービス」の利用意向（利用者，未利用者）



(N=1,314)

出所：経済産業省「平成26年度女性の活躍推進のための家事支援サービスに関する調査」（NRI実施）、総務省統計局「平成28年社会生活基本調査結果」

IV 政府による「家事支援サービス」の利用環境整備

国は、女性のより一層の活躍促進のためには、働き方の見直しとともに、家庭における負担を軽減することも重要であり、そのためには、家事支援サービスの利用促進が重要な手段の一つとして考えられるとし、「『日本再興戦略』改訂2014」において、安価で安心な家事支援サービスを活用できる環境整備を図ることを掲げた。そして、平成26年7月、学識経験者、事業者らによる「家事支援サービス推進協議会」を設置し、「家

事支援サービス」の品質確保に向けた検討を開始した。協議会での検討結果等を踏まえ、家事支援サービス事業者による品質確保のための取組指針となる「家事支援サービス事業者ガイドライン」を策定、平成28年には、事業者の提供するサービス品質を書類と現地審査により評価し、安心・安全な家事代行サービス事業者として認定する第三者認証制度「家事代行サービス認証」を設立した。現在までに5事業者が認証を受けている。

また、女性の活躍促進や家事支援ニーズへの対応、中長期的な経済成長を目的とし、国家戦略特別区域内において、家事支援活動を行う外国人を特定機関が雇用契約に基づいて受け入れる事業、

「家事支援外国人受入事業」も始まっている。神奈川県、大阪府、東京都、兵庫県において事業が実施されている。

このように、政府は、利用者における抵抗感の軽減とサービス供給体制の構築の両輪で、女性のより一層の活躍促進に寄与すると考える「家事支援サービス」の利用を促している。

V ライフにもキャリアにも前向きな「フルキャリア」の増加

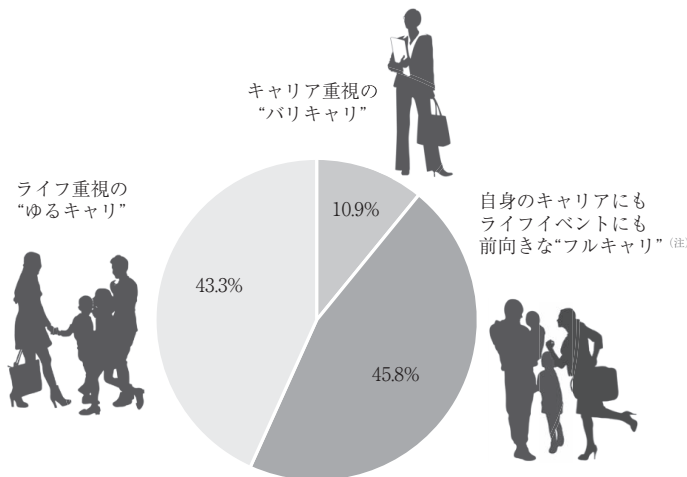
近年、企業で働く女性の仕事と生活の両立に対する考え方に変化が見られる。これまで、一般的に働く女性は、私生活よりも仕事での成功やキャリアアップの実現を優先する「バリキャリア」か、私生活の充実を重視し、それが許す限りで仕事をする「ゆるキャリア」かといった二元論で語られてきた。実際には、職場環境が彼女たちに二者択一を強いてきたとも言える。労働政策研究・研修機構が2014年に発表した調査²⁾によると、男性管理職の約8割が子どものいる既婚者であるのに対し、女性管理職のうち子どものいる既婚者は約3割にとどまっている。未婚者は男性管理職の場合1割未満であるのに対し、女性管理職の場合4割を超える。ここ数年で、女性の管理職への登用が

増えたことで、女性管理職の背景も多様化していると思われるが、未だ、わが国の企業において、女性が、結婚や出産・育児といったライフイベントとキャリアアップの両立を実現するのが難しい状況であることは否定できないと考える。

一方、最近、結婚や出産・育児といったライフイベントにも前向きで、実際にそれらのライフイベントを経験しながらも、やりがいのある仕事を求め、キャリアアップにも関心を持つ女性が増えている。NRIは、このようなライフイベントにも前向きでキャリア志向も持つ人を、従来の「バリキャリア」、「ゆるキャリア」のどちらでもない新しいセグメントであるとして、「フルキャリア」と定義した。ライフイベントか仕事かというように、どちらか一方を選ぶのではなく、どちらにも可能な限りFull（最大限）に頑張りたいと考え、そのため時間的にも肉体的にも精神的にもFull（溢れるほどにいっぱい）になりやすい側面を持つことから「フルキャリア」と名付けた。

NRIが実施した調査³⁾によると、全国の未就学児の子どもを持つ働く女性のうち「バリキャリア」が10.9%であるのに対し、「フルキャリア」は45.8%だった（図9）。

図9 未就学児を持つ有職女性における「バリキャリア」「フルキャリア」「ゆるキャリア」の割合



注：「フルキャリア」は、2015年7月にNRIが発表した新たな価値観、行動特性を持つ働き手の総称。
出所：NRI「生活者1万人アンケート調査」(2015年)を用いてNRIが推計

VI フルキャリア支援としての「家事支援サービス」利用支援

筆者は、企業における女性の就業継続及び活躍推進のために、「フルキャリア」に着目すべきだと考えている。なぜなら、「フルキャリア」は全体の半数近くを占めており、無視できない存在であるからである。これまで、企業は、家庭理由による離職を防止する両立支援策の提供や、性別によらない均等機会の提供を進めてきた。これらは「ゆるキャリア」の就業継続と、「バリキャリア」のキャリアアップを下支えしてきた。しかし、今、企業は、働く女性の中に「フルキャリア」が多い現状に着目し、「フルキャリア」の特性を踏まえた打ち手を講じることが必要になると考える。

では、「フルキャリア」の特性を踏まえた打ち手とはどのようなものだろうか。「フルキャリア」は、キャリア形成とライフイベントが同時並行的に起こり、キャリア形成に自身のライフ事情が大きく影響する。筆者は、「フルキャリア」のパフォーマンスを最大化するためには、「個々のライフ事情に基づくキャリア支援とライフ支援の提供」が重要であると考えている。重要なのは、ライフ事情を考慮して「できるだけ仕事をセーブできる」ように支援するスタンスから、育児との両立期であっても、実現可能な範囲で「できるだけ仕事をセーブしない」で済むようにし、仕事上での経験と成果を確実に積み重ねることを支援するというスタンスへの転換だと考える。「できるだけ仕事をセーブできる」ような支援には、育児休業制度の対象

となる子の上限年齢の法定を上回る引き上げや、時間短縮勤務制度の拡充が該当する。これに対し、「できるだけ仕事をセーブしない」で済むような支援には、子育てとの両立期に仕事をセーブせざるを得ない要因（子どもの発熱や保育園の利用時間の成約など）の一時的な解消を支援するものであり、病児保育やシッターサービスの利用を会社として支援するといった取組が該当する。実際に、このような発想に切り替えて支援を展開している企業が出始めている。

ただし、今はまだ、ベビーシッターや学童・保育サービスの利用といった子どもの保育を対象とした支援が中心である。筆者は、近い将来、会社として従業員の家事の負担の軽減を支援し、就業継続、生産性向上、自社におけるキャリアアップを促すような企業が出てくるのではないかと考えている。そうなれば、利用者における経済的な抵抗感の軽減だけでなく、「会社の両立支援の一部としてサービスを利用する」という大義が生じることで、利用者における心理的な抵抗感の軽減にもつながるのではないかと期待している。

- 1) 首都圏（東京都・神奈川県・千葉県・埼玉県）及び大阪府在住の25～44歳の女性を対象に実施。
- 2) 労働政策研究・研修機構『男女正社員のキャリアと両立支援に関する調査結果(2)——分析編』調査シリーズNo. 119（2014年3月）。
- 3) NRI「生活者1万人アンケート調査」（2015年）。

たけだ・かな 野村総合研究所グローバルインフラコンサルティング部上級コンサルタント。主な著書に『東京・首都圏はこう変わる！未来計画2020（日経ムック）』日本経済新聞出版社、2014年（共著）。