

第2部

シニアベビーシッターの 積極的な活用に向けて

第2部では、シニアベビーシッターの積極的な活用に向けた着眼点を、ガイドラインとして5つのセッションごとに整理していきます。

- Session1** シニアベビーシッターの積極的な活用に向けた会社としての方針の明確化
- Session2** シニアベビーシッターの日頃の仕事ぶりについて、積極的な自己点検を促進
- Session3** シニアベビーシッターとの定期面談の「仕組み化」
- Session4** シニアベビーシッターに対する積極的な健康管理の推進
- Session5** ベビーシッターの「ヒヤリ・ハット」に着目



Session 1

シニアベビーシッターの積極的な活用に向けた 会社としての方針の明確化

シニアベビーシッターを積極的に活用していくためには、会社としての方針や、活用のためのスタンスを明確にするとともに、社内の共通認識として形成することが大切です。

① 経営トップが、シニアベビーシッター活用の方針とスタンスを打ち出す

第1部で触れたように、シニアベビーシッターが貴重な戦力になっている現状があります。各社とも、「シニアならではの」積極的な活用への取り組みや工夫は少なからず実行しているものの、さらに踏み込んだ施策を議論・検討し、実践することが求められます。

最初のステップとして重要なのは、シニアベビーシッター活用の方針とスタンスを、経営トップがハッキリと社内に打ち出すことです。ここでいう「活用の方針とスタンスを打ち出す」とは、「シニアベビーシッター活用の望ましい姿や状態はどのようなものか」というイメージを描き、それを発信することでもあります。

こうしたトップによる明確な発信がないと、実際の取り組みを担う社内スタッフの軸足にブレが生じてしまいます。これが、すべてにおいてのスタートだといっても過言ではありません。

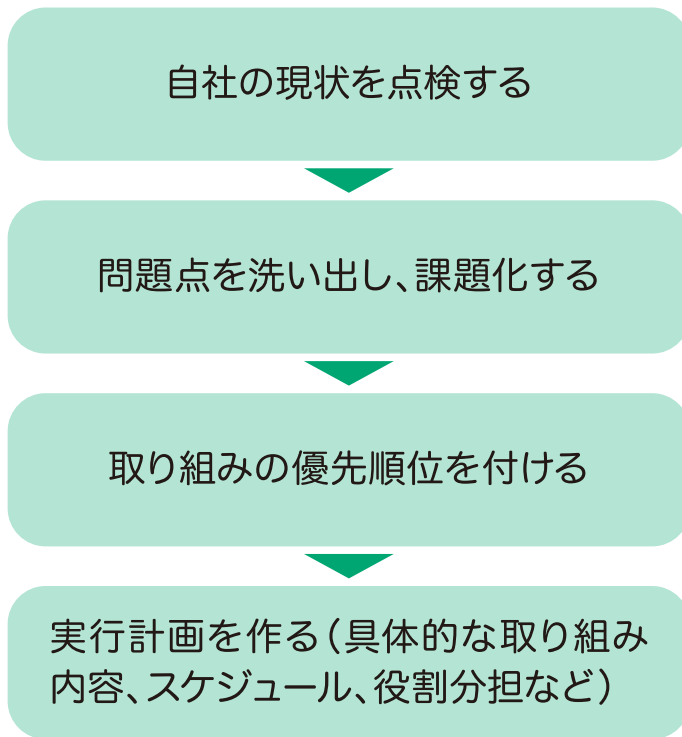
② シニアベビーシッターの活用方針を、社内で共通の認識として形成する

次に大切なのは、トップが打ち出した活用方針やスタンスを、社内スタッフが共通の認識として理解することです。その上で、具体的な施策を社内で議論し、実行に移していくことが、効果的であり効率的な進め方の近道になります。

③ シニアベビーシッター活用の方針に基づいて、積極的な活用のための施策を議論する

一言で「積極的な活用」といっても、求められる取り組みはさまざまです。Session2以降でも触れますが、「定期的な面談の仕組み作りをどうするか」「健康管理の推進を具体的にどのように実施するか」「トラブルや事故を未然に予防するには、どんな手を打てばいいか」「シニアベビーシッターのモチベーションをもっと高めるには…」などなど。

具体的な施策を議論し、実行に移していく流れは、次のようなイメージになります。



- ＜例＞
- ・面談は定期的に行われているか？「時々」、「人に応じて」になってないか？
 - ・モチベーションを高めるための具体的な取り組みをしているか？仕組みになっているか？
 - ・健康診断の受診は、mustになっているか？そのための仕組みがあるか？

実行！

言うまでもありませんが、「子どもの安全を守る」という保育サービス業の使命と、シニアベビーシッターの積極的な活用というテーマを合わせ見たとき、自社の現状がどのようになっているのか、何を課題にすべきか、取り組みの優先順位はどうか・・・という視点で議論を深めることが大切です。

ここでは、トップの方針のもと、シニアベビーシッターの積極的な活用という観点から、具体的な取り組みを実践している事業者の事例を見てみましょう。

＜A社：表彰制度の導入＞

A社では、ベビーシッターのモチベーション向上を目的に、「表彰制度」を導入している。表彰する対象者は、年間の「お客様からの評価」、「仕事依頼に対する貢献度」等の観点から、10名程度が選ばれ、期首に会社で表彰式が行われる。

この表彰制度は、A社に所属するベビーシッター全体へのモチベーション向上が大きな趣旨ではあるが、こうした選定基準で表彰されるシニアベビーシッターは、常に複数になるという。「期首という節目に、フォーマルな場で表彰する」ということは、ベビーシッターに対する動機付けとして効果的だと感じている。当社にとって貴重な戦力となっているシニアベビーシッターも、表彰後はより意欲的にシッター業務に取り組んでいただいている」と担当者は語っている。

ベビーシッターのモチベーション向上への働きかけは、いうまでもなく本人の「意欲的な保育」を促し、ひいては「利用者満足の向上」につながります。日々の労いはもちろん大切ですが、何らかの節目にフォーマルな場で改めて評価をするというA社のような制度は、シニアベビーシッターにとって、「やりがい」に結びつき、大いなる動機付けとなるでしょう。

次に、子どもの安全管理という観点から、高齢に向かっているベビーシッターの活用について、どのような取り組みが必要かを模索してきたB社の事例を見てみましょう。

<B社：雇用延長の年齢を定め、利用者との「特別保育契約」を締結する>

B社では、シニアベビーシッターを貴重な戦力として位置づけている。一方で、子どもの安全を守るという事業の使命と、高齢化する自社のベビーシッター活用とのバランスを、どのように考えていくかを模索してきた。

B社では、ベビーシッターの就業規則で、定年を60歳と定めている。この段階で、経営者が個々人と面談し、各自の仕事振りや健康状態を確認するとともに、仕事に対する今後の考え方や意欲について話し合うことにしている。その結果、シニアベビーシッターが健康で保育に対する情熱と仕事を続ける意欲が確認できれば、70歳まで雇用延長することになっている。

しかし、実際には70歳になっても、健康で元気もあり、保育という仕事にやりがいを持つ方も多いという。かつ、長らくレギュラーのお客様を受け持っている過程で、顧客からも高い信頼が寄せられているという。

こうした状況を踏まえて、シニアベビーシッターが70歳になった段階で、お客様にベビーシッターの実年齢を改めてお伝えし、お客様からの継続の意思、ご要望をいただければ、「特別保育契約」を結んだ上で、引き続き当該シニアベビーシッターが家庭訪問保育に従事できることとした。この「特別保育契約」は、1年ごとにお客様と更新手続きを取ることにしている。毎年、お客様からのお話を十分にお聞きし、またシニアベビーシッターの仕事振りや様子も確認した上で、お客様からの継続のご要望があれば、さらに1年間更新される。この更新は、シニアベビーシッターが73歳になった時点で終了となる。「家庭訪問保育は、密室で行われるため、どんなに健康で元気があっても、子どもの安全確保という観点で考えると、どこかの年齢で一線を引く必要があると考えている。今後は、定年の引き上げ等の見直しを含めた就業規則の改定など、引き続き、運用上の改善に取り組んでいきたい」とB社は語っている。

このB社の事例は、保育サービス業にとって大きな示唆があります。それは、「ベビーシッターの定年をどのように考えるか」という問題提起です。

事業者アンケートで、就業規則上のベビーシッターの定年の定めの有無について尋ねました。その結果、「定年を定めている」と回答した事業者は、15%という割合になりました。

もちろん、定年をどのように考えるかは、各社の経営判断になります。大切なのは、定年制の是非を単に議論するのではなく、「年齢(加齢)に対するチェック機能」を、「どのタイミングでどのように働かせるか」です。ここでいうチェック機能には、具体的に次のようなことが考えられます。

- ・シニアベビーシッターがお世話している保護者に対して、満足度や要望などを定期的にヒアリングする仕組みがあり実践している
- ・少なくとも、年に1回以上は面談し、シニアベビーシッターの様子や仕事ぶり、モチベーションの状態を確認している。これが仕組み化されている
- ・ベビーシッターの健康管理を徹底している。健康診断の受診が義務となっていて、結果の提出とフォロー体制が整っている

慎重な議論が必要ですが、少なくとも上記のような取り組みへの努力は、利用者、シニアベビーシッター、事業者において有効なものになります。

なお、シニアベビーシッターに限らず、ベビーシッターの就業規則は、自社の方針のもと、法改正も視野に入れて、必要に応じて改訂することが大切です。巻末には、各社の就業規則をチェックするための「自社診断チェックリスト」を掲載しています。この機会に、現状のベビーシッターの就業規則と照らして、自社チェックをしてみてください。

●Session1のチェックポイント

<input type="checkbox"/>	経営トップが、シニアベビーシッター活用の方針とスタンスを明確に打ち出す
<input type="checkbox"/>	シニアベビーシッターの活用方針を、社内で共通の認識として形成する
<input type="checkbox"/>	シニアベビーシッター活用の方針に基づいて、積極的な活用のための施策を議論する
<input type="checkbox"/>	年齢(加齢)に対する必要なチェック機能が何かを明確にする

Session 2

シニアベビーシッターの日頃の仕事ぶりについて 積極的な自己点検を促進する

家庭訪問保育においては、ベビーシッターは、常に管理者不在の中で、子どもと向き合って保育をしています。そのため、自分の仕事ぶりを振り返る、あるいは反省・修正をする作業が、どうしても疎かになったり我流になりがちです。

また、シニアベビーシッターと日頃コミュニケーションをとるのは、比較的若いスタッフが中心で、「シニアベビーシッターには、なかなか注意しにくい、指摘しにくい」という声も多く聞かれます。

さらに、第1部でも触れたように、「自分の価値観や考え方に固執する」という事業者のシニアベビーシッター活用に対する不安要素もありました。

そこで「仕事ぶりの自己点検チェックリスト」(18ページ)と「1年間の振り返りシート(例)」(19ページ)を作成しました。「仕事ぶりの自己点検チェックリスト」は、事業者やシニアベビーシッターへのヒアリングやアンケート調査の結果をもとにして、シニアベビーシッターの意識を喚起する目的で作られたものです。また、「1年間の振り返りシート(例)」は、一定期間のベビーシッター業務を通じて嬉しかったことや良かったこと、自身の仕事の成長を感じた出来事や今後の課題などを、記述形式で振り返ってもらうシートです。

使い道は面談時や研修時など、さまざまです。以下のポイントに留意して、必要であれば自社版に改訂して活用してみてください。



① 「仕事ぶりの自己点検チェックリスト」などを活用し、定期的な自己点検を促す

上記で触れたように、シニアベビーシッター自らが、自身の仕事ぶりを振り返り、反省・修正を繰り返すサイクル作りは重要です。こうしたことを仕組み化するには、「本人に自己点検してもらう」ことを主眼にして、チェックリスト等のツールを作成することが効果的です。

掲載した「自己の仕事ぶりチェックリスト」は、あえて「どちらともいえない」という回答欄を設けていません。なぜなら、一つひとつの項目について、自分が「できているか」「できていないか」の両極の観点から、じっくりと振り返ってほしいからです。

チェックリストの活用例は、次の②で確認してください。

② チェックリストや振り返りシートの活用場面は、アイデア次第でさまざま

● 面談でのコミュニケーションツールとして

面談時のコミュニケーションツールとして活用できます。シニアベビーシッター本人がチェック、記述したシートを面談者が点検し、モチベーションの状態や悩み事を引き出したり、あるいは面談者が日頃気になっていることを、チェック項目や記述内容と絡めてフィードバックするなど、面談を進める上での潤滑油・仲介役として活用できます。

シニアベビーシッターの気づきを促し、より良い保育に取り組む努力を後押しする良いツールにもなるでしょう。なお、面談の進め方や留意点については、Session3を参考にしてください。

● 研修ツールとして

シニアベビーシッターに限らず、所属するベビーシッターの研修に活用することもできます。講師が、個々の項目を読み上げて本人にチェックしてもらい、そのリストをもとにグループ討議をしたり、ベビーシッターとして長く活躍してもらうための留意点として、講義の材料として活用したり……。さまざまな活用方法が考えられます。

● シニアベビーシッターに配布して、日頃からの「自己点検」を習慣にしてもらう

「仕事ぶりの自己点検チェックリスト」は、シニアベビーシッターに配布して、日常的に「自己点検」をするための視点を提供することもできます。

例えば、「キッチンとかに貼ってみてはどうですか?」「手帳に携帯してはいかがですか?」など、活用例を提示すると、シニアベビーシッターにとっても使い方のイメージがしやすくなるでしょう。

● Session2のチェックポイント

<input type="checkbox"/>	「仕事ぶりの自己点検チェックリスト」など、シニアベビーシッターが自らの仕事を振り返られるツールを作成する
<input type="checkbox"/>	作成したツールは、有効的な活用ができるように、使い方のバリエーションを検討する
<input type="checkbox"/>	「自己点検は本人任せ」にしない。面談など、直接的に会話できる場面での有効活用を優先する

《 仕事ぶりの自己点検チェックリスト 》

1…できている 2…ややできている 3…あまりできていない 4…できていない

チェック項目		チェック欄			
規律等の遵守	①所属会社のルールブックや資料(業務マニュアル、規則など)は、定期的に読み返したりスタッフに再確認するなどして、「知らない、聞いていない」ということはない	1	2	3	4
	②服装、髪型、メイク、アクセサリーの着用など、常に所属会社のルールに従っている	1	2	3	4
	③会社のルールに従って、報告・連絡・相談が漏れることはない	1	2	3	4
健康の維持・管理	④少なくとも年に1回は健康診断を受診し、その結果を所属会社に提出している	1	2	3	4
	⑤体調の維持管理に努め、定期的な運動を実践している	1	2	3	4
	⑥仕事に出かける前に笑顔や身だしなみの点検をするなど、見た目のハツツさや清潔感など、常に気を配っている	1	2	3	4
保育中のスタンス・仕事の品質管理	⑦所属会社からのどんなに些細な指示や、保護者からの毎回似たような依頼内容であっても、常にメモをとるなどして、引き受けた仕事に漏れが生じることはない	1	2	3	4
	⑧自分の考えに固執することなく、所属会社の指示に合わせて柔軟に対応している	1	2	3	4
	⑨保護者の要望や指示内容を正確に把握し、自分の考えや経験に固執することなく保育にあたっている	1	2	3	4
	⑩自分の考えや経験にこだわらず、保護者の心情や子どもの状態を最優先して、お客様に寄り添った保育を常に実践している	1	2	3	4
	⑪所属会社からの注意や指摘事項は素直に受け入れて、改善している	1	2	3	4
	⑫日々の仕事について、良かった点、ヒヤリとした点、反省すべき点等について記録し、次の仕事に活かしている	1	2	3	4
自己研鑽	⑬所属会社が主催する研修には必ず参加している	1	2	3	4
	⑭保育サービスに関係する研修関係の情報は積極的に収集し、全国保育サービス協会や外部機関の主催であっても、少なくとも年に1回は受講している	1	2	3	4
	⑮最新の育児事情や「あそび」の引き出しを増やすために、積極的に情報収集し、仕事に活かしている	1	2	3	4
⑯このチェックリストは、自分の今の姿を客観的に見て、素直な気持ちで点検した		1	2	3	4

《 1年間の振り返りシート(例) 》

氏 名:

この1年間の仕事を通じて、嬉しかったことや良かったことは何ですか？

この1年間の仕事を通じて、あなたが成長したと感じることは何ですか？

この1年間の仕事を通じて、どのようなことがあなたの課題だと感じますか？

これからの1年間、どのようなことにチャレンジしたいですか？(仕事内容や資格など)

仕事や日常生活の中で、不安に思うことや心配事があるとしたら、どのようなことですか？

Session 3

シニアベビーシッターとの定期面談を 「仕組み化」する

シニアベビーシッターが、心身ともに健康で、安全な保育を十分に遂行しているかどうかは、事業者として極めて関心の高いテーマです。

これらを具体的に確認するためには、「面談」を定期的を実施して、シニアベビーシッターの様子を「見て」、最近の仕事ぶりや上手くいっていること、困っていることや悩み事を、「直接会話」をして「聴いていくこと」が大切です。

事業者アンケートにおいて、所属するベビーシッターとの定期的な面談の実施状況を尋ねたところ、「定期面談のルールがあり、所属する家庭訪問保育者全員と、個別に実施している」と回答した事業者は20%という結果になっています。多くの事業者は、「その都度」「必要に応じて」というように、「定期面談の仕組み化」までは至っていないようです。

このセッションでは、聖路加国際病院の認知症疾患医療センター長・神経内科部長の木村哲也先生に監修いただきました。ここでは、シニアベビーシッターとの有効的な面談の進め方について触れていきます。

① 面談の目的を明確にし、面談シナリオを準備する

まず大切なのは、社内で「面談の目的」を明確にすることです。シニアベビーシッターと面談する目的には、次のようなことが考えられます。

- ・シニアベビーシッターの様子を直接確認し、最近の仕事の状況や上手くいったこと、困っていること、悩んでいることなどを引き出す
- ・お客様から寄せられた「お褒めの言葉」など、評価すべき点をしっかりとフィードバックし、モチベーションを高める機会にする
- ・今後の働き方の希望を確認するとともに、会社としての期待を説明する
- ・「仕事ぶりの自己点検チェックリスト」などのツールを活用し、自己点検を促すとともに、会社として伝えたい要改善点を提起したり、アドバイスをする
- ・会社としての必要な伝達事項（健康診断の受診、ルールの変更など）を直接伝え、確認し合う場にする

次に必要なのは、面談のシナリオを想定することです。何を確認する必要があるのか、何を伝えなくてはならないのか、面談の導入では、どのような労いの言葉や会話を投げかけるか、などです。社内で共通フォーマットを用意するなどして、会社の面談方針に基づいた進め方（確認する内容や聞き方など）になるようにしましょう。



ここで、**木村哲也先生**からのワンポイントアドバイスを紹介します。

木村先生のワンポイントアドバイス!

ベビーシッターは、子どもの安全を含めて、責任を持って一人で保育するので、大変な仕事だと思います。それだけに、シニアベビーシッターの方々については、日頃から健康状態を確認することが大切です。ここでいう健康状態の確認とは、「顔色はどうか」「元気そうかな」「以前と様子に変わりはないかな」という、とても基本的なことです。これには、直接会って、目で様子を確認して、直接話を聴く、というアプローチが欠かせません。ベビーシッターが60歳を超えたら、少なくとも年に2回以上、面談することが大切でしょう。この繰り返しによって、ちょっとした変化に気づくこともあります。

② 面談を効果的に進める留意点

面談を進める際の留意点について、以下の内容を確認しましょう。

- 1) 定期的に面談をする方針を固め、具体的なスケジュールを立てる
- 2) 面談の目的を社内で共有する(確認し合う)
- 3) 面談用のシナリオシートを作成するなどして、事前準備をしっかりと行う。その際、利用者の生声などから、評価すべき点が伝えられるように整理しておく
- 4) 会社として伝えるべきこと(健康診断の受診やルールなど)を整理し、配布できるようなシートを準備する
- 5) 「定期面談シート(例)」(23ページ)等に、面談内容のポイントを記録・保管する
- 6) 面談の重要なポイントについて、面談者とベビーシッターの双方で確認する

定期面談を実施する方針を固めたら、すぐに実行に移せるように、まずはスケジュールを立てることが大切です。

また、面談した内容は、記録して保管することも重要です。23ページの「定期面談シート(例)」を参考に、必要に応じて自社版に改訂して活用してください。

面談の最後には、面談で話し合われた重要ポイントを、双方で確認することを徹底しましょう。一般的に、上長が部下に指示・伝達をした際、部下に「復唱」してもらって、その内容にズレがないかどうかを確認することが重要だといわれています。例えば、上記の4)などについては、面談の終了時に確認の意味を含めて、本人がどのように捉えているのかを改めて話してもらっても良いでしょう。

最後に、**木村哲也先生**から、シニアベビーシッターと面談をする際に、心身の健康状態を確認する上で、いくつかのアドバイスがありましたので、紹介します。



木村先生のワンポイントアドバイス!

面談では、シニアベビーシッターのモチベーションの様子などを確認する必要がありますよね。面談時の視点として、以下の項目も参考にしてみてください。ただし、以下の項目で気になることがあるからといって、すぐに「問題がある」という話にはなりません。この点については、十分に注意してください。もしも、どうしても気になることがあった場合は、「聴く＝積極的傾聴」を心がけて、相手の話を良く聴くようにしてください。

- ・以前と比べて、人柄が変わったように見える(無口になった、怒りっぽくなった等)
- ・以前と比べて、身なりに気を配らなくなったように見える
- ・以前と比べて、礼儀や思いやりがなくなったように見える
- ・以前と比べて、話が途切れたり、会話がスムーズに進まなくなったように感じる

また、面談はコミュニケーションの手段の一つです。シニアベビーシッターに限ったことではありませんが、ベビーシッターとのコミュニケーションは、一人の社内スタッフにかたよることなく、複数の方が関わっていくことが大切です。

●Session3のチェックポイント

<input type="checkbox"/>	定期面談の方針を固め、スケジュールを立てる
<input type="checkbox"/>	面談の目的を明確にし、面談の事前準備(シナリオ作成など)をする
<input type="checkbox"/>	評価すべき点、「自己の仕事ぶりチェックリスト」等の活用による本人へのフィードバック事項、会社としての伝達事項などをあらかじめ整理する
<input type="checkbox"/>	面談中、本人の様子で気になることがあったら、積極的傾聴を心がける
<input type="checkbox"/>	面談内容を記録し保管する

定期面談シート(例)

氏名		生年月日	
採用年月日		経験年数	
資格・免許			
直近1年間の健康診断の受診状況、結果の提出			
社内研修、外部研修の受講状況			
最近、家庭訪問保育において嬉しかったこと、利用者から褒めていただいたこと			
最近の仕事ぶりに対する自己評価、最近心配に思うこと			
この1年間の働き方の希望、チャレンジしたいこと(仕事内容や資格取得など) <所属会社の要望> <本人の希望>			