

LITTLE HUG

リトルハグ

サービスご利用ガイド

もくじ

1.	リトルハグの英会話 de 保育とは	2
2.	リトルハグ 3 つのこだわり	2
3.	対応エリア	2
4.	ベビーシッターについて	3
5.	サービス内容と料金	4
6.	ご利用例	7
7.	お支払い	8
8.	ご利用の流れ	9
9.	受付時間と保育時間	10
10.	注意事項	10
11.	保険	10
12.	緊急時の対応	10
13.	FAQ	11
14.	会社概要	14

1. リトルハグの英会話 de 保育とは

リトルハグの**英会話de保育**とは、安心して頼れる英語シッターが子育て家庭（0～12歳のお子様対象）に一对一の保育をご提供するサービスです。ベビーシッターをきっかけに、子育てを喜びに満ちたものにするお手伝いをいたします。

- お出かけする間に子どもを見てもらいたい
- グローバルな視点を子どもに身につけさせたい
- 共働きで保育園のお迎えが間に合わない
- 産前産後で上の子と遊んであげられない

この他にも多様なニーズにお応えします。

リトルハグの保育では3つのことを大切にし、ベビーシッターは同じ想いで保育に臨むように心がけています。

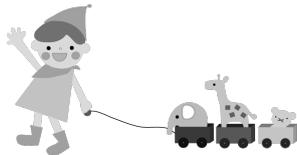


その1：お子様の要求を十分に満たします

「遊んでほしい」「抱っこしてほしい」そういった子供の要求を大人が受け入れることによって、子供は自己肯定感を育み、心が満たされ、それが自立につながります。ベビーシッターサービスはご自宅での保育ですので、お子様にとって心地よい環境で安心感や信頼感を与えてあげることができます。

その2：お子様の「育つ力」をサポートします

子供は自分の力でどんどん成長していきますので、リトルハグではお子様自身の育つ力をサポートすることを大切にしています。お客様のご要望に沿いながら、愛情たっぷりのサポートをいたします。



その3：会話の中で英語を身につけます

外国人シッターとの会話やふれあいの中で自然に英語や異文化に接する機会を増やすことで英語の定着を図ります。

2. リトルハグ 3つのこだわり



① CUSTOM MADE（オーダーメイド保育）

保護者様も一緒に英会話に参加したい、家にある英語の絵本を読み聞かせてほしい、など事前に伺ったお客様のご要望を基に、当社コーディネーターと担当シッターで保育内容について打ち合わせを行います。お客様に応じたご自宅ならではの保育をご提供します。

② RELIABLE（安心で）

保育時間は安心の24時間365日対応です。

③ QUALITY（信頼できる）

経験豊富なベビーシッターを厳選しています。事前にベビーシッターの顔写真付きプロフィールを確認でき、「顔の見える」保育サービスをご提供します。

3. 対応エリア

神奈川・東京エリアを中心に拡大中です。下記以外の地域でもお住まいの最寄駅によっては対応可能である場合がございますので、まずはお相談ください。

- 神奈川県（横浜市／川崎市ほか）
- 埼玉県（さいたま市／浦和市ほか）
- 東京都（23区／調布市／町田市ほか）
- 千葉県（千葉市／船橋市ほか）
- 関西エリア：京都府（京都市ほか）、大阪府（高槻市ほか）、兵庫県（神戸市ほか）

4. ベビーシッターについて

■選考

保育スキルと共にベビーシッターのお人柄も重視し、厳選しております。

- 書類選考・電話選考
- 身分証明書（有資格者は資格証もあわせて）の提出
- 面接
- 実技テスト

*外国人シッターの場合、外国人スタッフによる英語レベルチェックを行います。

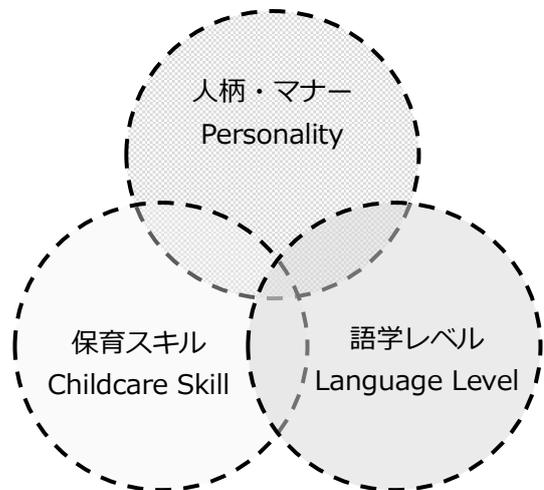
■研修

お客様ご自宅に送り出せるレベルになるまでじっくり研修いたします。その後も継続的にスキルアップのための研修を行います。

- 保育基礎研修
- マナー研修
- 実習研修
- 定期スキルアップ研修（緊急時対応、情報交換会など）

外国人シッターの国籍は様々です。（アメリカ／イギリス／オーストラリア／カナダ／タイ／ドイツ／フィリピン／フランス／ベトナム／メキシコなど）

どのスタッフもベビーシッターや英語教師などの経験豊富な人材で、ピアノやスポーツの得意なスタッフもおります。日本語レベルはスタッフによりますので、ご希望をお伝えください。



5. サービス内容と料金



英語シッティング

外国人シッターが英語を使ってお子様と遊びます。お子様には、英語力とともに国際感覚を養っていただけます。採用の段階から外国人および日本人のスタッフが関わりシッターを厳選しております。公園など外での遊びも可能です。また、ご要望があればお客様ご自宅にある教材を用いて英語のレッスンを行います。保護者様もご参加いただけます。



日本語シッティング

経験豊富な日本人シッターがお客様ご自宅にうかがい、お子様と遊んだり、お世話をしたりします。お客様のご要望に合わせ、きめ細かく対応いたします。お子様のペースに合わせてマンツーマンの保育を行うことが可能です。



保育所などからの送迎

保育所や幼稚園などからの送り迎えをいたします。事前に鍵の受け渡し方法の確認や、保育所や幼稚園の方にシッターが来る旨の連絡をお願いしております。月極の送迎プランもご用意しておりますのでお気軽にご相談ください。



家事代行

掃除、調理、洗濯などの家事を、まごころを込めて代行いたします。安全上の理由から保育と同時に行うことはできませんが、シッティングの前後などにお申し受けすることができます。

病後児保育

病気は治っているものの、まだ本来の状態に戻っておらず、普通の保育メニューを受けるのが難しい快復期のお子様のお世話をいたします。事前に医師の診断書のご提出をお願いしております。また、入院歴・既往歴のある場合はお知らせください。病気の程度によっては、お受けできない場合がございます。



新生児ケア（生後4週間まで）

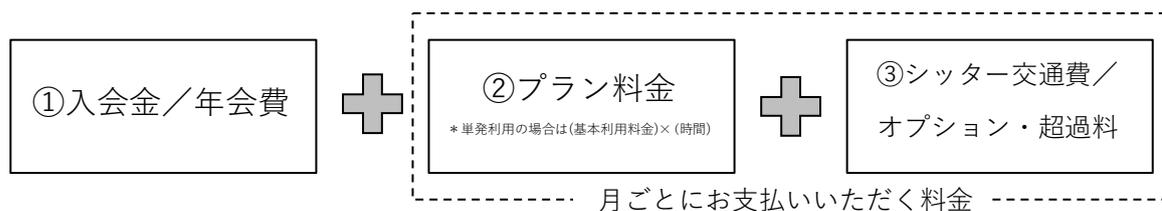
育児経験豊富なシッターが、沐浴や家事のサポート、子育てに関するご相談などをお受けいたします。

教育シッティング

お子様の勉強サポート（家庭教師）、スポーツやピアノなどのレッスンを英語で行います。英語で考える訓練にもなります。得意分野はベビーシッターによりますので、まずはお問い合わせください。

その他、お客様のご要望に応じてサービスを提供いたしますので、まずはご相談ください。

* 料金はすべて税抜き表記。



①入会金：30,000円／家族、年会費：5,000円／家族

②プラン料金：

* 基準時間は平日 8:00～20:00、1回あたりの最低ご利用単位は3時間から申し受けます（30分単位）。

* 英語シッティング単発利用の基本利用料金： **3,000円／時間**（日本語の場合、2,500円／時間）

■英語シッティング定期利用の方におすすめ

ご利用時間に応じてお得なマンスリープランです。

ブロンズプラン 月額 16,800円（週1回以上ご利用の方におすすめ）

2,800円／時間でお使いいただけます。

月6時間分に相当し、それ以降も時間あたり上記料金となります。

シルバープラン 月額 31,200円（週2回以上ご利用の方におすすめ）

2,600円／時間でお使いいただけます。

月12時間分に相当し、それ以降も時間あたり上記料金となります。

ゴールドプラン 月額 86,400円（週4回以上ご利用の方におすすめ）

2,400円／時間でお使いいただけます。

月36時間分に相当し、それ以降も時間あたり上記料金となります。

* 当月分のご利用時間は月初から月末までで計算します。当月のご利用時間に満たなかった場合でも、翌月への繰り越しおよび返金はできかねます。

* プランを変更される場合には、その前月 15日までに Eメールにてお知らせください。変更されない場合には、当月のプランが翌月に自動更新となります。

* リロクラブ／ベネフィット・ステーション／JTB ベネフィットの割引券もご利用いただけます。（300円～／時間の割引）

③シッター交通費／オプション料金（英語シッティング料金に対して）

□シッター交通費：	実費（注1）	
□時間・時期割増：	夜間・早朝（20:00～8:00）	+ 500 円／時間
	土日祝	+ 300 円／時間
	GW, お盆, 年末年始	+ 500 円／時間
□オプション：	教育シッティング	+ 500 円／時間
	病後児保育	+ 500 円／時間
	新生児ケア	+ 500 円／時間
	沐浴／入浴補助	+ 1,000 円／回
	家事代行	+ 0 円／時間
□兄弟姉妹割引：	2 名同時	2 人目ご利用料金の +50%（注2）
	3 名同時	1 名分無料

（注1）原則としてシッターは公共交通機関を使用いたしますが、下記の場合は事前相談の上、タクシーを利用することがございます。

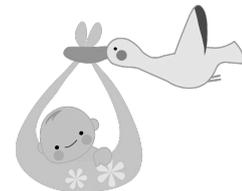
- ・公共機関の不通または始発以前・最終以降の時間帯の移動
- ・お子様の体調不良時に、負担軽減となる場合
- ・最寄駅からご自宅まで徒歩 20 分以上かかる場合

（注2）お子様 2 名様（3 名以上の場合、年齢の低いお子様 2 名様）のうち少なくともどちらかが満 4 歳以上の場合、2 人目ご利用料金の +30% となります。ご利用料金とは、利用時間分の料金にオプション料金を加えたもののことです。

前日、当日のオーダーやキャンセルにつきましては、コーディネーターやベビーシッターが最優先にて対応しますので、手数料が発生します。

☆ オーダー手数料

2 営業日前 18:00 以前のご依頼：	無料
前日（2 営業日前 18:00 以降のご依頼）：	+ 1,500 円
当日（1 営業日前 18:00 以降のご依頼）：	+ 3,000 円



☆ キャンセル手数料

2 営業日前 18:00 以前：	無料
前日（2 営業日前 18:00 以降）：	ご利用料金の 50%（注3）
当日（1 営業日前 18:00 以降）：	ご利用料金の 100%（注3）

（注3）ご利用料金とは、利用時間分の料金にオプション料金を加えたもののことです。

6. ご利用例（料金はすべて税抜き表記）

（例1）

保育所からの送迎～ご自宅での英語シッティング

月6時間（月2回×平日夕方3時間）のご利用

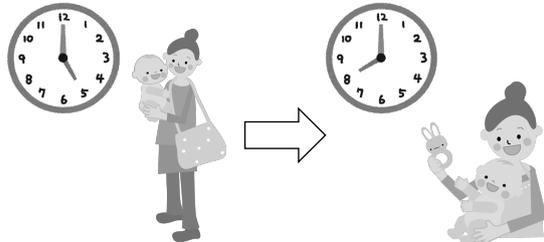
→ ブロンズプランがおすすめ！（6時間分で月額料金16,800円）

ブロンズプランの場合、

2,800円×6時間＝16,800円＋交通費実費

ブロンズプランでなければ、

基本料金 **3,000円**×6時間＝18,000円＋交通費実費



（例2）

ご自宅での英語シッティング（親子で英語）～1時間のピアノレッスン

月13.5時間（月3回×平日夕方4.5時間）のご利用

→ シルバープランがおすすめ！（12時間分で月額料金31,200円）

シルバープランの場合、

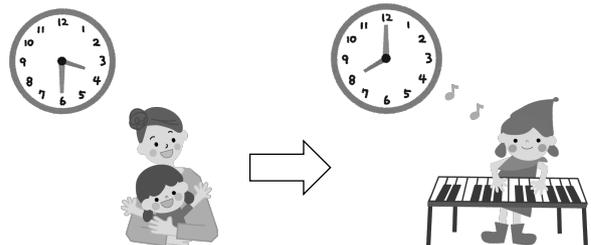
2,600円×13.5時間＝35,100円＋交通費実費

当月のオプション料金（ピアノレッスン）：

3時間×500円＝1,500円

翌月のお支払い：

35,100円＋当月のオプション料金1,500円＝36,600円＋交通費実費



シルバープランでなければ、

基本料金 **3,000円**×13.5時間＋当月のオプション料金1,500円＝42,000円＋交通費実費

7. お支払い

*はじめの入会金、年会費、初月分プラン料金: ご利用前月 25 日まで(休業日の場合、前営業日)に口座振込

*月極プラン料金 (ブロンズプランなど): ご利用当月 26 日 (休業日の場合、1 営業日後) に自動口座振替。超過料金、オプション料金、交通費、立替金などは翌月 26 日 (休業日の場合、1 営業日後) の後払い精算となります。自動口座振替手数料として 90 円/月のご負担をお願いしております。

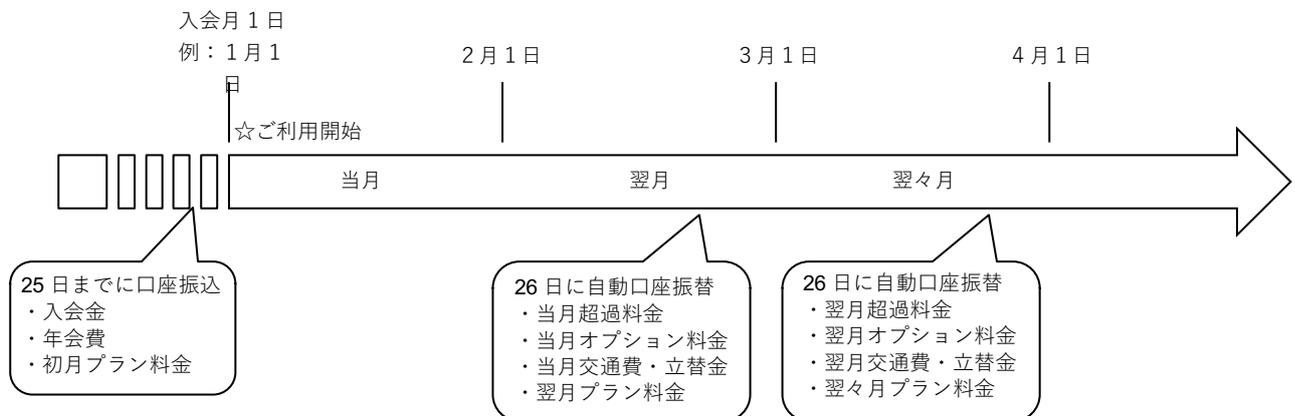


* 2 年目以降の年会費: ご入会翌年の入会月に対応する当月 26 日 (休業日の場合、1 営業日後) に自動口座振替。3 年目以降も同様とします。

自動口座振替の手続きが完了するまでのご利用料金は銀行振込 (みずほ銀行/横浜銀行/ゆうちょ銀行の当社指定口座から選択) にてお支払いください。銀行振込手数料のご負担をお願いしております。

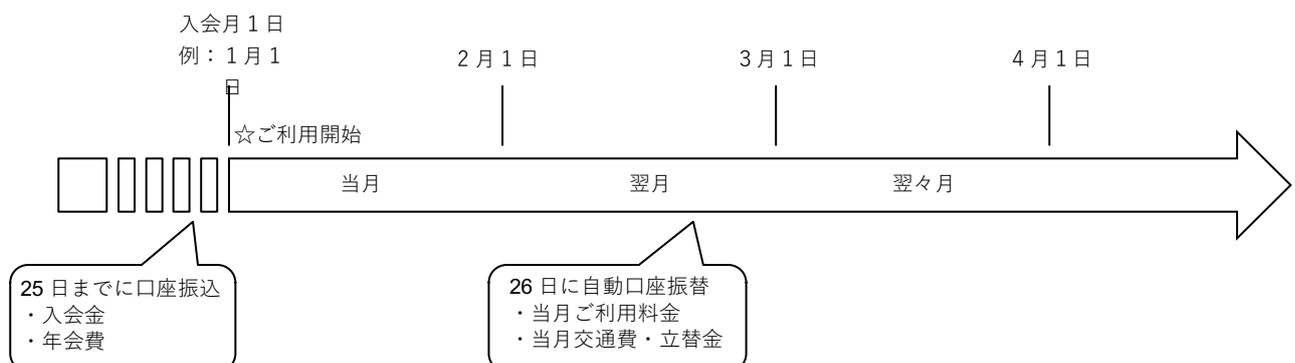
- みずほ銀行 洋光台支店 (店番号 398)、名義人 リトルハグ株式会社、口座番号 1777440 (普通)
- 横浜銀行 洋光台支店 (店番号 343)、名義人 リトルハグ株式会社、口座番号 6071049 (普通)
- ゆうちょ銀行 名義人 リトルハグ株式会社、口座番号 10280-88586301 (普通)

< 定期利用の場合 (ブロンズプランなど) >



< 単発利用の場合 >

* 下記の当月のみご利用のあった場合



8. ご利用の流れ

①お問い合わせ



まずはお気軽にお問い合わせください。お客様のご要望をお伺いし、最適なプランをお見積もりとともにご提案いたします。

②初回訪問



ご希望があれば、お客様ご自宅で1時間程度を目安に面談させていただきます（無料）。

③ご契約



ご利用前月 25 日（休業日の場合、前営業日）必着での入会書類のご提出と入会金・年会費・初月分プラン料金のご入金をもって、ご入会の手続きが完了です。月の途中からでもご入会は可能です。

④ご予約



ご予約は毎月確認いたしますので、前月 15 日までを目安に E メールにてご利用予定日時をお伝えください。ご要望に沿って担当シッターを選定し、顔写真付きプロフィールをお送りいたします。月の途中でのご予約も承っております。
* 事前に当社コーディネーターと担当シッターで保育内容の確認をいたしますので、ご要望がありましたらお知らせください。

⑤事前ご連絡



お客様へ事前確認メールが自動配信されます。
* 不要な場合は省略することも可能です。
* 稀にサーバーの状況などにより届かない場合がございますので、上記④にてご予約いただいた内容にて最終確認をお願いいたします。

⑥シッティング当日



お約束時間の少し前に担当シッターが身分証持参でご自宅に伺います。お客様からの引き継ぎ後、シッティング開始です。

⑦ご報告



シッティング終了後、報告書をもとにお子様のご様子をお伝えします。報告書にサインをお願いいたします。

⑧翌月

ご利用料金は月末締めで翌月 15 日までに当月分のオプション料金等と翌月分のプラン料金（定期利用の場合）の請求書を E メールにて送付します。

9. 受付時間と保育時間

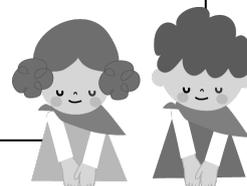
■受付時間： 平日（月～金） 9:00～18:00

ただし、祝日、夏季休業、年末年始および当社休業日（前月までに通知）を除く。

トラブルを避けるため、連絡方法はEメールでお願いしております。

連絡先は入会時にお知らせいたします。

■保育時間： 24時間 365日



10. 注意事項

□ご依頼を正確に把握するため、サービス内容および時間に変更などがある場合、担当シッターではなくまずは当社にEメールでご連絡ください。当日の申し送り事項などは直接担当シッターにお伝えいただくか、メモなどを分かりやすい位置に置いていただきますようお願いいたします。シッティング直前もしくは受付時間外でのご依頼はお受けできない場合がございますことをご了承ください。

□お子様の安全面を優先し、保育中に同一シッターによる家事代行はできかねます。

□ベビーシッター自身の食事は持参いたしますが、お客様のご指示により外食をする場合、ベビーシッターの外食費はお客様にてご負担ください。

□インフルエンザなどの感染症や病気の場合には承ることができませんので、お子様の体調が優れない場合には事前に弊社にご相談ください。

□シッターへのお引き継ぎは、必ず保護者またはその権限を与えられた大人の方にてお願いいたします。

□ご予約いただいたお時間を延長する場合には、弊社に事前にご連絡ください。シッティング当日のお時間延長はシッターに事前にご相談いただき、弊社にも事後連絡をお願いいたします。

□サービス内容や料金などを改定する場合は、1ヶ月前までにお客様に通知いたします。

□前日・当日のオーダーに関しましてはご希望に添えない場合がございます。

□サービス変更・再開につきましては、前月15日までのご連絡で当月から適用いたします。退会につきましては、前月15日までにEメールにてご連絡いただくことで当月末に承ります。

(例1) 8月1日にサービス変更・再開の場合： 7月15日（営業日でない場合はその前日）までに連絡

(例2) 12月から退会の場合： 11月15日（営業日でない場合はその前日）までに連絡

□貴重品に関しましては厳重に保管いただきますようお願いいたします。触れてはいけないものなどがございましたら事前にお知らせください。

11. 保険

万が一の場合に備え、ベビーシッターサービス提供中に生じた事故において以下の賠償責任保険に加入しております。（引受保険会社：三井住友海上火災保険）

・身体障害支払い限度額： 1名1億円、1事故5億円、 ・財物損壊支払い限度額： 500万円

上記に加えて、当社独自の見舞金制度による傷害補償がございます。

・死亡・後遺障害： 100万円、 ・入院保険金日額： 1,500円 ・通院保険金日額： 1,000円

12. 緊急時の対応

保育中にお子様ケガや病気になった場合、まずお客様にご連絡いたします。お客様の指示にしたがい、お子様を病院に連れていくなどの対応をいたします。ご連絡がつかない場合には、事前にご登録いただいたかかりつけの病院にご連絡させていただきます。お子様の安全を第一に考えます。

13. FAQ

<シッターについて>

□ Q1-1: どのようなシッターがいますか？

■ A: リトルハグでは、当社採用基準に基づいてシッターを厳選しております。また、お客様のもとへ送り出せるレベルに達するまで、厳しい研修と実習を課しております。シッターの質には自信がありますので、どうぞリトルハグにお任せください。

□ Q1-2: シッターと面談することは可能ですか？

■ A: はい、可能です。入会後にシッティング料金と同額で申し受けております（3時間～）。

□ Q1-3: 同じシッターにきてもらえますか？

■ A: ご利用頻度が週 1, 2 回程度ですと同じシッターが伺える可能性が高いです。利用頻度が増えるとシッターの都合によっては 2, 3 名体制となりますが、様々な視点で保育を受けられるというメリットもございます。

□ Q1-4: シッターの交代は可能ですか？

■ A: はい、可能です。人対人ですので、(特にお子様との) どうしても相性が合わない場合もございます。その際にはシッターを交代しますのでお申し付けください。

□ Q1-5: 外国人シッターは日本語が話せますか？

■ A: 簡単な日常会話程度であれば日本語も話せます。読み書きはできないシッターもいるので、報告書は英語のメモをベースにお伝えします。

□ Q1-6: 子供が英語で交流できるか心配ですが？

■ A: はじめの数回で会話が成り立つところまでには至らないかもしれませんが、伺うベビーシッター（家庭教師）はお子様とすぐに親しむことができ、言葉の壁を感じさせないように楽しくふれ合います。回を重ねるにつれてあいさつや簡単な英語表現をどんどん話せるようになります。また、外国人と積極的に交流すること自体が自己表現力を向上させることにつながります。

<サービスについて>

□ Q2-1: 何歳からみてもらえますか？

■ A: 生後 1 週間ほどから可能です。産前であっても家事代行などサポートできますので、ご遠慮なくお問い合わせください。

□ Q2-2: 何時間から利用できますか？

■ A: 3 時間から（30 分単位で）ご利用いただけます。

□ Q2-3: サービスのエリアはどこまででしょうか？

■ A: 基本的には、神奈川県、東京都内、千葉県と埼玉県の一部エリア、関西エリア（大阪、京都、兵庫）でご利用いただけます。まずは E メールまたはお電話にてご相談ください。

□ Q2-4: 送迎だけの対応は可能ですか？

■ A: はい、可能です。保育園などにはシッターが迎えに行く旨をお伝えください。ただし、最低 3 時間からのご利用となっておりますので、ご自宅での保育と組み合わせていただくことをおすすめしております。

□ Q2-5: 病気の際にもお願いできますか？

■ A: 快復期の病後児保育でしたら行えます。また、強い感染症など病児保育をご希望のお客様は、病児保育専門のベビーシッター会社をご紹介いたしますのでお知らせください。

□ Q2-6: 急なご依頼には対応してもらえますか？

■ A: はい、対応いたします。ご依頼をいただいてからすぐに空いているシッターに連絡しますが、ご希望に添えない場合もございますのでご了承ください。なお、オーダー手数料のかかる場合がございます。

□ Q2-7: 急な延長にも対応してもらえますか？

■ A: 担当シッターの予定が空いていれば対応可能です。そうでなければ、すぐに空いているシッターに連絡しますが、ご希望に添えない場合もございますのでご了承ください。なお、オーダー手数料のかかる場合がございます。

□ Q2-8: 投薬はしてもらえますか？

■ A: 投薬は医療行為とみなされるため、リトルハグでは原則として投薬をいたしかねます。しかしやむを得ず保育時間中の投薬が必要な場合に限り、事前に投薬依頼書を提出いただき保護者様の責任において投薬をお引き受けいたします。また坐薬に関しましては、初めて使用される場合はお受けできかねます。ご理解のほど、お願いいたします。

□ Q2-9: お泊まりでの保育は可能ですか？

■ A: 担当シッターの都合が合えば対応可能です。

□ Q2-10: 自宅以外での保育も可能ですか？

■ A: 安全な場所であり、1対1の保育ができることを条件に、学童保育所などご指定の場所に伺えます。

□ Q2-11: 保育中に家事もやってもらえますか？

■ A: 安全配慮上、原則として保育と同時に家事は行いません。ただし、下記は保育に関連した家事として、お子様の安全が確保できると判断された場合、行うことが可能です。

- ・遊び終わった後の片付け
- ・用意されたお食事の配膳
- ・お子様のお食事の後片付け
- ・食べこぼしや汚れの処理
- ・雨が降った時の洗濯物の取り込み

□ Q2-12: 保育中の子どもの食事はどうすれば良いですか？

■ A: 安全面の理由から、保育中の調理は行えませんので、基本的にはお客様にてご準備ください。ベビーシッターはお子様のお食事を温めるなどして容器に盛りつけます。ベビーシッターによる調理をご希望の場合は、保育時間外に家事代行として行うことが可能です。なお、シッターの食事は不要です。

□ Q2-13: 当日準備しておくことはありますか？

■ A: 担当シッターがお約束時間の少し前にご自宅にお伺いします。シッティングの前に引き継ぎを行いますので、ご要望などお話しください。当日、担当シッターからは下記などについてお尋ねします。

- ・ 当日の連絡先
- ・ 保育スケジュール
- ・ お子様のご様子
- ・ 入室禁止場所
- ・ 来客対応の有無
- ・ 鍵などのお預かり

□ Q2-14: 新生児ケアはどのようなことをしてくれますか？

■ A: 育児経験豊富なシッターが、沐浴や家事のサポート、子育てに関するご相談などをお受けいたします。生後4週間まではオプション料金を頂戴しております。

□ Q2-15: 英語シッティングではどのようなことをするのですか？

■ A: 外国人シッターが英語を使ってお子様と遊びます。教材を使った英語教育をするよりも、小さいうちは英語でのコミュニケーションを重視した方が将来的に定着すると考えています。また、英語シッティングの対象は生後6ヶ月目以降を目安としております。

□ Q2-16: 家事代行ではどのようなことをするのですか？

■ A: お客様に代わり、掃除、買い物、調理、洗濯などの日常の家事を行います。なお、サービス提供の際には、お客様ご自宅の調理器具・食材・掃除用具を使用いたします。対応可能なサービス内容はスタッフにより異なりますので、事前にご相談ください。

□ Q2-17: 英会話教室と悩んでいるのですが？

■ A: 英語シッターは下記のメリットがあり、お子様の英語の定着につながるためおすすめです。

- ・ ご自宅という安心できる環境で自然に英語を身につけられる
- ・ グループではなくマンツーマンなので、お子様に合った英語保育が可能
- ・ 親子でも英会話に参加できる
- ・ シッターとお出かけしたり一緒にクッキングを楽しんだりと自由度が高い

□ Q2-18: 入会後はいつまでに予約すれば良いですか？

■ A: ご予定が分かった時点で構いませんが、早めのご予約をおすすめしております。その方がご希望に合ったシッターを選任できる可能性が高いためです（ご利用の1, 2日前でも予約は可能です）。また、毎月15日に次月分のご予定をあらかじめ伺います。

<料金について>

□ Q3-1: 会員にならないと利用できないのですか？

■ A: 会員でない方のご利用が多くなると、会員の方へのシッターの手配が難しくなるため、会員制をお願いしております。

□ Q3-2: 利用の何日前までに入会する必要がありますか？

■ A: 5 日前までとしています。マンスリープランの場合は、ご利用の前月 25 日までに入会書類と入会金・年会費・初月分プラン料金のお振込みを確認できましたら当月 1 日からご利用いただけます。お客様がよろしければ、月の途中からでもご入会いただけます。

14. 会社概要

企業理念： **お客様に「価値」ある時間を提供する**

会社名： リトルハグ株式会社 (Little Hug Co., Ltd.)
代表者： 西 哲
事務所： 〒224-0032 神奈川県横浜市都筑区茅ヶ崎中央 8-19-201
電話番号： 045-350-8293
資本金： 300 万円
取引銀行： みずほ銀行、横浜銀行、ゆうちょ銀行
URL： www.littlehug.co.jp

令和元年 10 月 1 日改訂

平成 30 年 3 月 2 日改訂

平成 28 年 2 月 24 日改訂

平成 27 年 10 月 19 日制定



リトルハグ株式会社
Little Hug Co., Ltd.