資料2

２　保活ワンストップシステムの運用状況等（東京都）

運用状況等

保活ワンストップシステムは、基本的に以下のルールに基づき運用

【施設情報】

（保育施設）

・施設情報が変更になった場合は、速やかに自治体へ施設情報変更依頼を行う

・施設情報変更依頼に対して自治体から却下（差し戻し）が届いた場合は、速やかに修正対応を行う

（自治体）

・施設情報の承認申請が届いたら速やかに承認/却下を行う。却下の場合はコメント欄をご活用して理由を伝える

・月次の空き枠情報は自治体での公表後速やかにインポートする

【見学予約】

（保育施設）

・朝夕2回程度、仮予約の確認を行う

・直前に予約が入る可能性もあるため、見学予約可能日の前日は必ず予約を確認する

・見学予約確定後に保育施設の都合でキャンセルする場合は、事前に保護者へ電話やメールで連絡する

・保護者と保育施設の負担軽減のため、電話等での見学予約（システム外予約）については、できるだけ本システムでの予約をご案内し、やむを得ずシステム外予約を受けた場合はシステムに必ず入力する

・毎月10日までに、3か月先の月末の予約枠まで登録する

（自治体）

・見学予約申請の審査が1日以上滞っている施設には個別に連絡を入れる

・毎月10日に予約枠の作成状況を確認し、3か月先の月末まで作成していない施設には個別に連絡を入れる

運用状況等

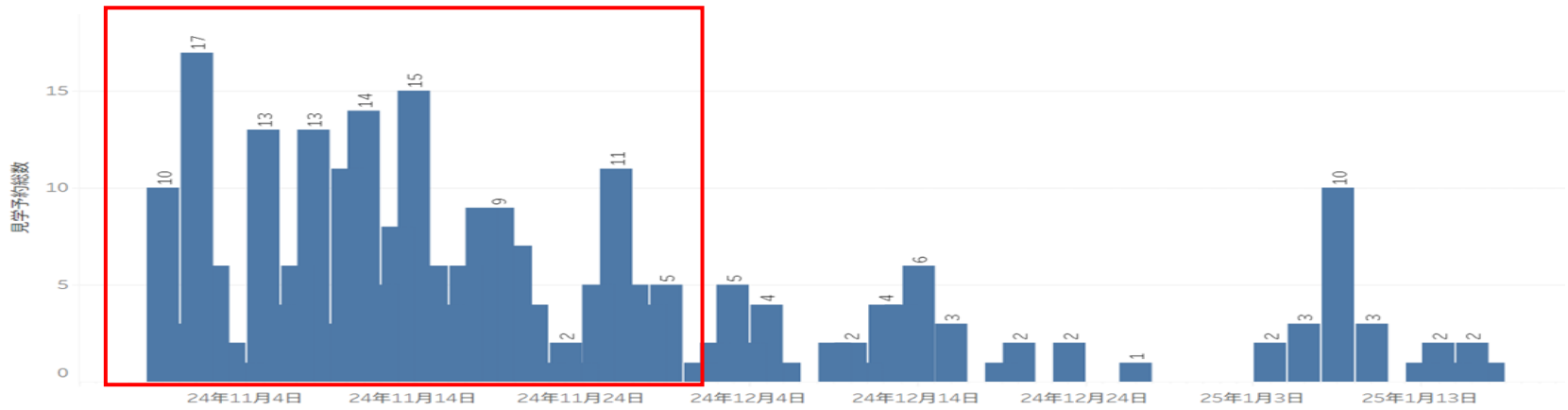
◆ユーザ利用数(保護者)

	10/31～11/30	12/1～12/31	1/1～1/17	
ユーザ利用数（保護者）	136人	26人	18人	（累計180人）

◆見学予約申請件数

		10/31～11/30	12/1～12/31	1/1～1/17	
見学予約総数		210件	43件	25件	（累計278件）
	承認件数	169件	36件	24件	
	見送り件数	3件	1件	0件	
	キャンセル件数	38件	6件	1件	

（推移）

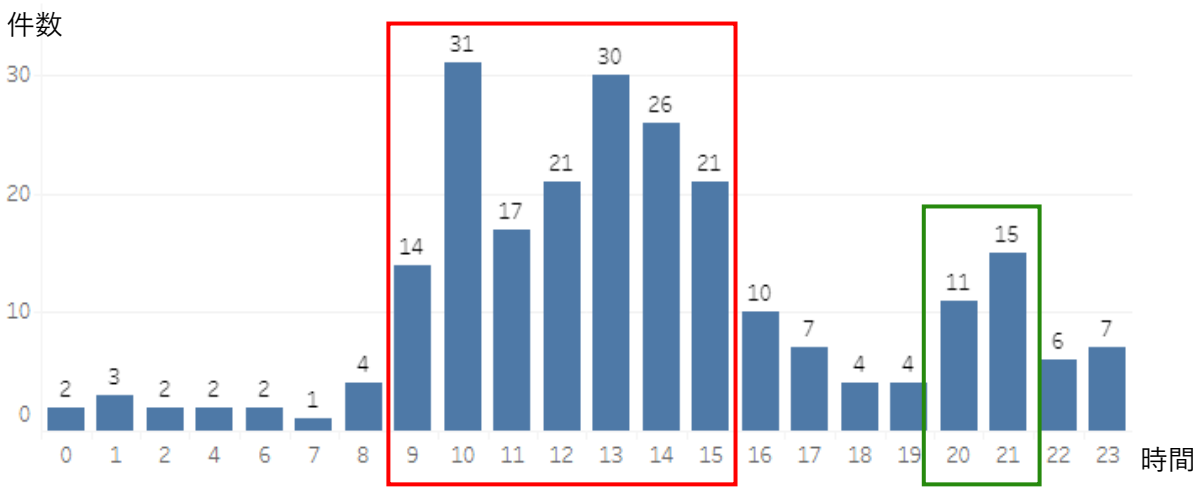


４月入園に向けた保活ピーク期の終盤にあたる、11月の見学予約申請件数が最も多く、連携自治体における４月入園１次申込締切（調布市10/23・板橋区11/13・足立区12/4）後から件数は減少傾向

◆見学予約の受付分布

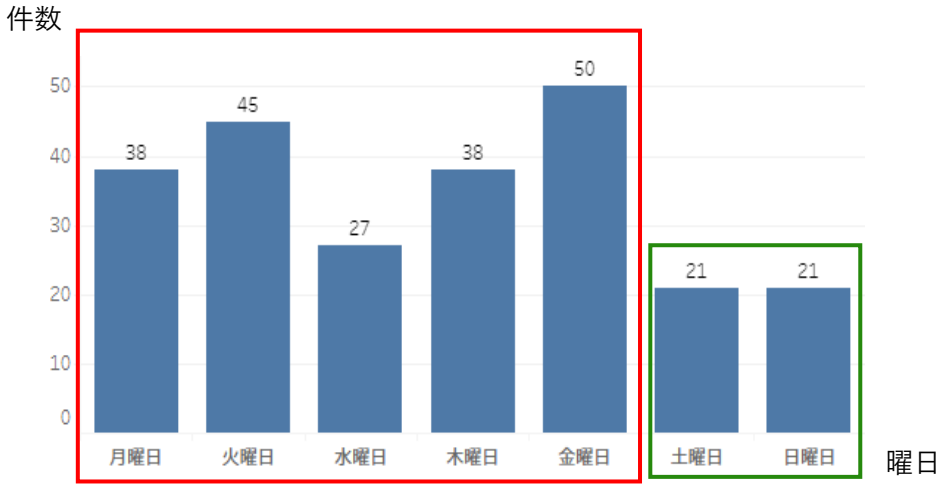
■ 受付時間別

データ対象：11～12月に申請された見学承認/見学見送りの見学予約



■ 受付曜日別

データ対象：11～12月に申請された見学承認/見学見送りの見学予約



・日中の９－15時台の申請が多い
　子の昼寝中など、家事育児の合間に申請している保護者が多いと推測※

・夜間帯を通じて一定の申請数があり、20－21時が特に多い
　１日の育児が終わった後に申請している保護者が多いと推測※

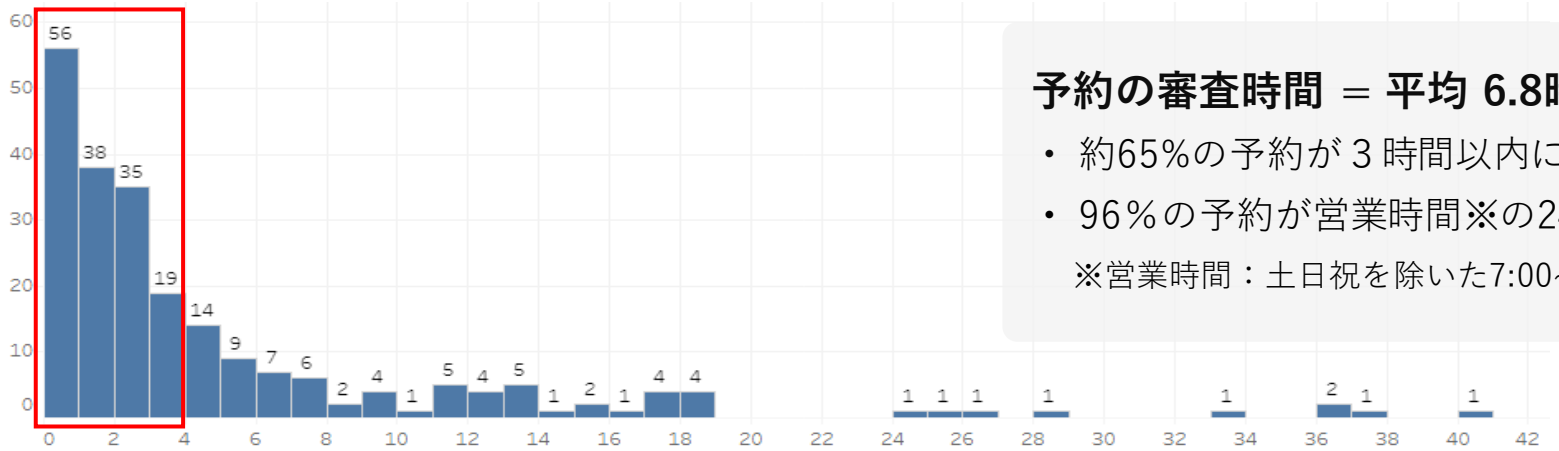
※令和６年11月に実施した効果測定アンケートをもとに推測

・休日よりも平日の申請が比較的多い

システム化により平日昼間の隙間時間の活用やこれまで受付時間外であった夜間帯の申請ができる等、利便性が向上

◆見学予約の審査時間分布　（保育施設が見学予約の審査にどの程度の時間で対応しているか）

データ対象：11～12月に申請された見学承認/見学見送りの見学予約



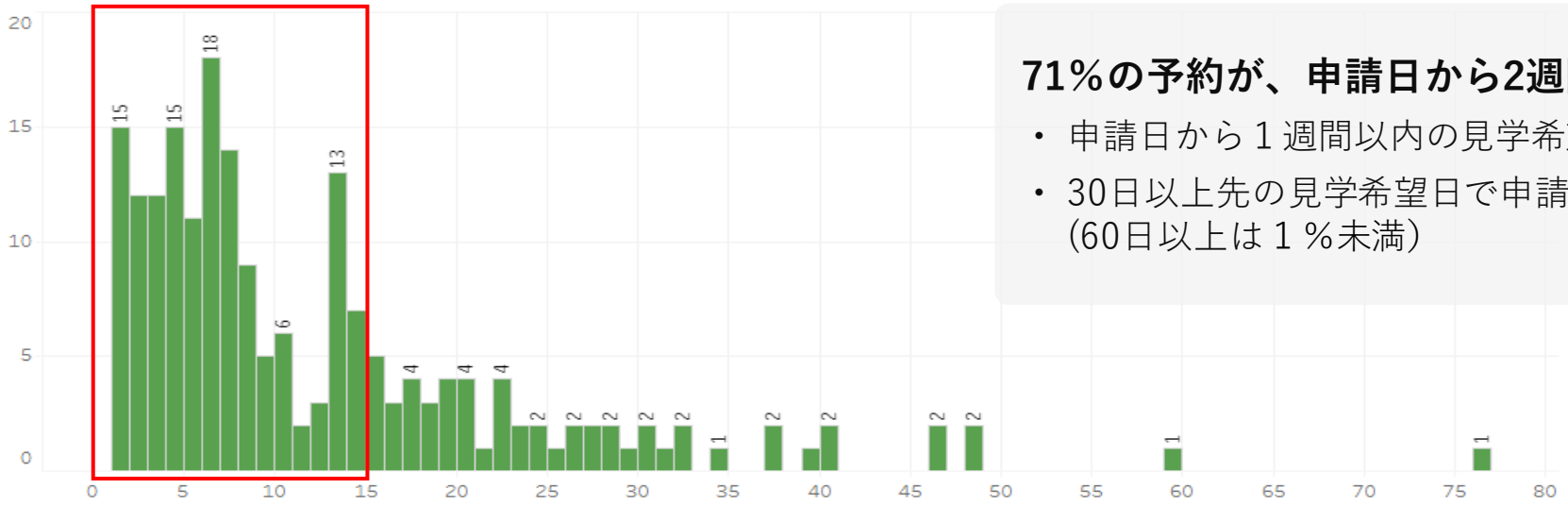
予約の審査時間 ＝ 平均 6.8時間

- 約65%の予約が３時間以内に審査されている
- 96％の予約が営業時間※の24時間以内で審査完了している

※営業時間：土日祝を除いた7:00~19:00

◆申請から見学日までの期間分布　（保護者は何日後の見学予約を申し込んでいるか）

データ対象：11～12月に申請された見学承認/見学見送りの見学予約



71％の予約が、申請日から2週間以内の見学希望日

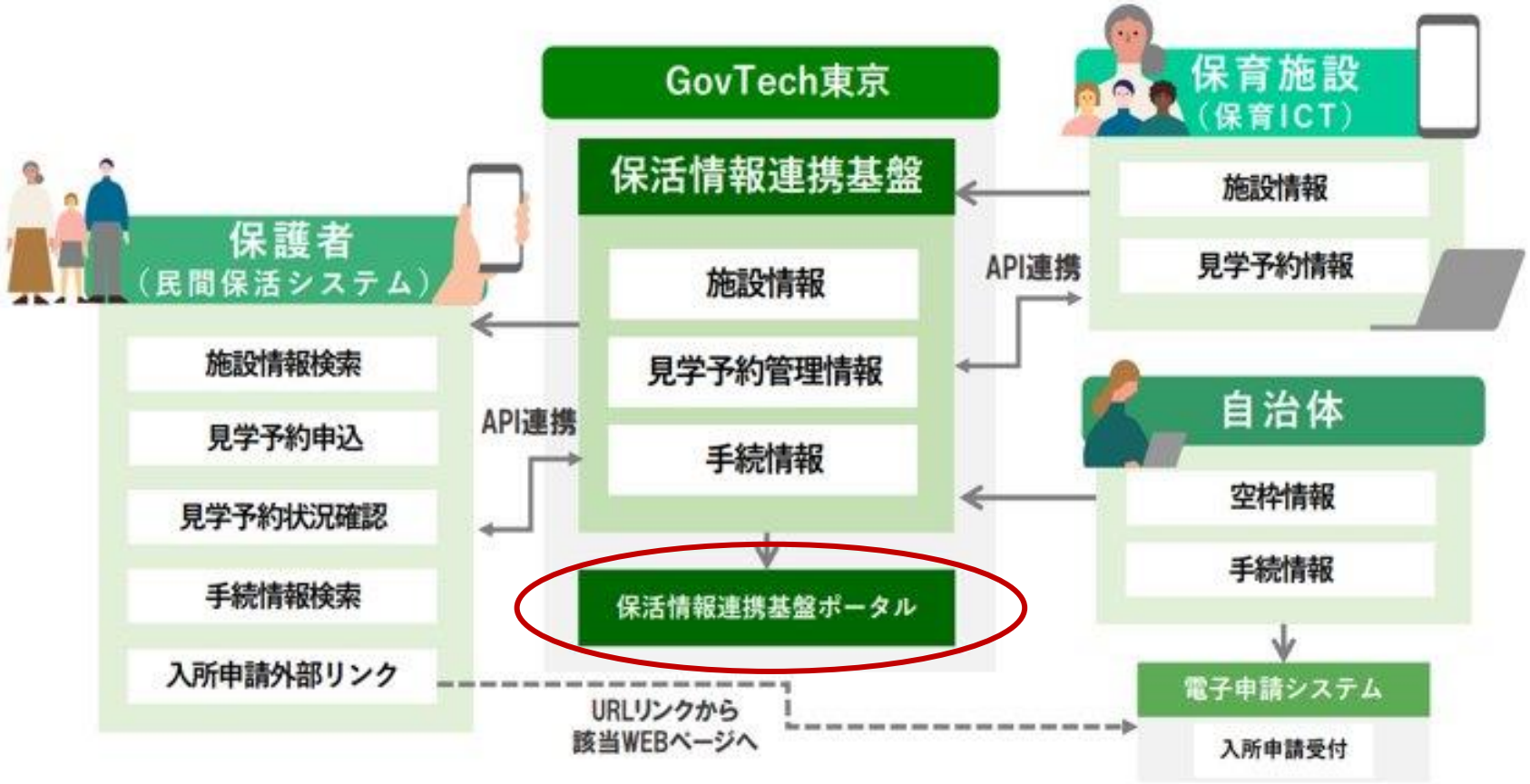
- 申請日から１週間以内の見学希望日で申請された予約は全体の49%
- 30日以上先の見学希望日で申請された予約は全体の約８％
  (60日以上は１％未満)

東京都保活ワンストップポータルサイト

本プロジェクトの周知・広報のため「東京都保活ワンストップポータルサイト」を令和７年３月に公開予定

①保護者、自治体、保育施設などに向け、プロジェクト概要や自治体の参加状況等を掲載

②基盤に集約した情報を活用し、施設/手続情報の検索や見学予約が可能



（ポータルサイトはインターネット上に公開され、認証不要で利用可能）

３　保護者対象の効果測定結果について（東京都）

効果測定結果

＜参加ユーザーを対象とした効果測定（自治体窓口来所者分） 実施概要＞

概　　要	・スマホで民間保活サイトから保活ワンストップサービスを体験（情報収集・見学予約・入所申請ページへの移行） ・対面により「体験後アンケート」を実施
実施期間	板橋区：　令和６年11月６日(水)・7日(木)・８日（金）の3日間　10時～16時 足立区：　令和６年11月26日(火)・27日(水)・28日（木）の3日間　10時～16時
実施場所	板橋区：　板橋区役所 足立区：　足立区役所
対象者	令和７年度４月入所申請手続きのため、自治体窓口に来所した保護者
サンプル数	93人分 板橋区：　55人分 足立区：　38人分

※この他、モニター参加者150人（小学３年生以下の子供がいる保活経験のある方又は現在保活中の方）を対象に同内容の効果測定を実施（結果集計中）
自治体窓口来所者分とモニター参加者分を合わせた集計結果は、次回検討会にて提示予定

効果測定結果

＜主なＫＰＩ指標＞

○　**目標：保活体験全体に対する満足度が70％以上**

※５段階評価の「３以上」と回答した者の数 / 全回答者数　×100

→ **結果　96％**

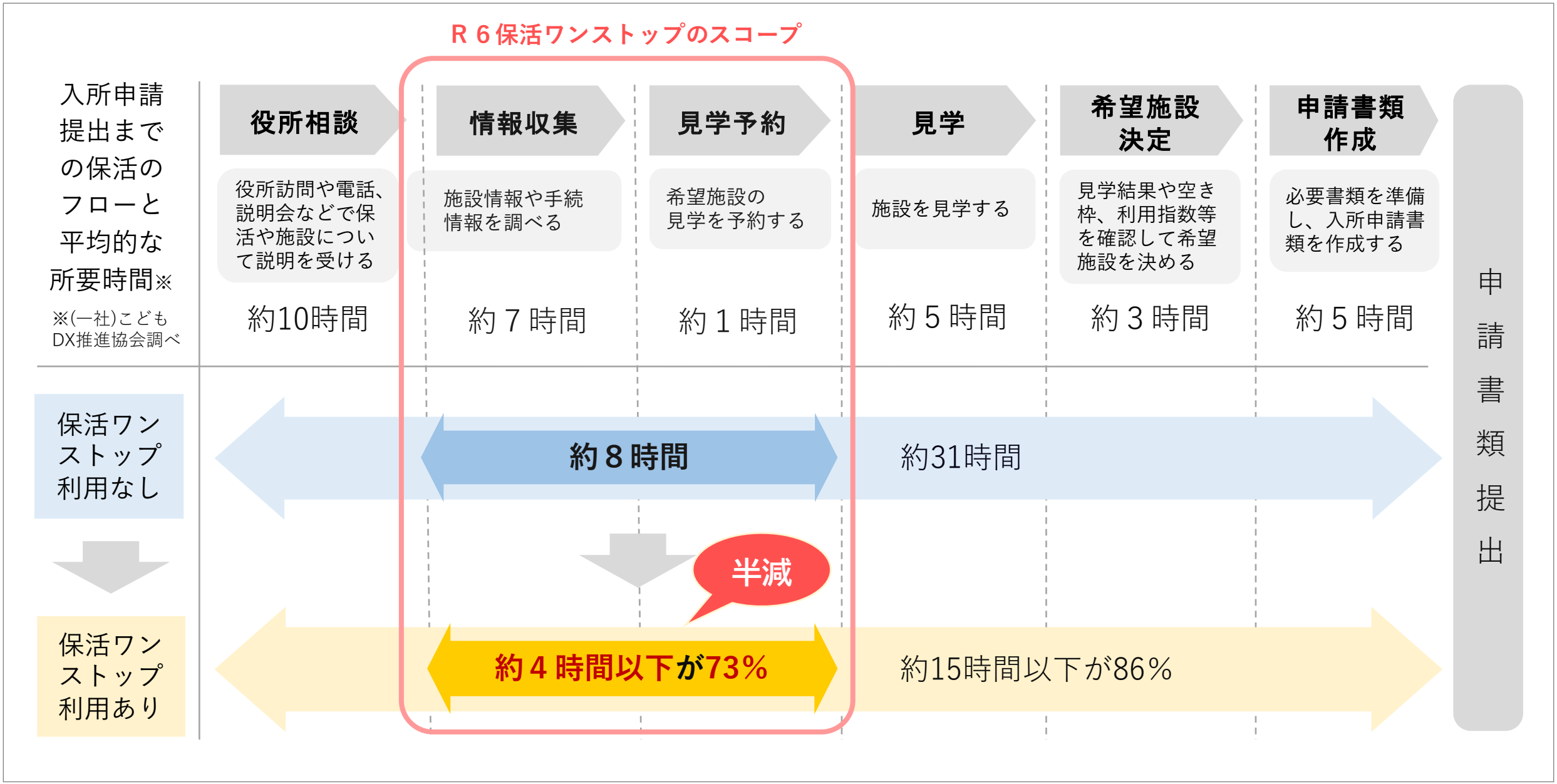
○　**目標：保活（情報収集・見学予約）の所要時間が４時間以下**

※保活ワンストップを活用しない場合の所要時間（約８時間）からの半減

→ **結果　約４時間以下が73％**

（※所要時間の詳細は次項）

※保活の所要時間について



＜KPI指標に対する効果測定結果＞

※満足度は、５段階評価の「３以上」と回答した者の数 / 全回答者数 ×100（%）

項目	詳細項目		基本目標値	効果測定結果	設問	回答欄
満足度	各工程ごとの満足度	保活情報収集	70%以上	98%	**Q1 保活ワンストップサービスで保活情報を収集してみた満足度を教えてください【98%】**	5 段階
					Q2 保活ワンストップサービスで、あなたの欲しかった保活情報は得られたと思いますか【95%】	5 段階
					Q3 保活ワンストップサービスで、複数園の必要な保活情報をまとめて得ることができたと思いますか【96%】	5 段階
		施設見学予約	70%以上	98%	**Q4 保活ワンストップサービスで見学予約をしてみた満足度を教えてください【98%】**	5 段階
					Q5 保活ワンストップサービスでの見学予約は、電話予約よりも効率が良いと思いますか【96%】	5 段階
					Q6 保活ワンストップサービスでの見学予約は、見学日時の検討や、園に伝えておきたいことなどの連絡がしやすいと思いますか【97%】	5 段階
					Q7 保活ワンストップサービスでの見学予約は、操作がわかりやすいと思いますか【100%】	5 段階
		入所申請	70%以上	94%	**Q8 保活ワンストップサービスからの入所申請ページへの移行は、入園申込ページを検索してアクセスするよりも円滑だと思いますか【94%】**	5 段階
	各工程を同一サイト（民間保活システム）上でワンストップで実施できることに対する満足度		70%以上	98%	**Q 9 保活の情報収集・施設見学予約・入園申込ページへの移行まで、１つのサイト上でできることについて満足度を教えてください【98%】**	5 段階
	保活体験全体に対する満足度		70%以上	96%	**Q10 保活ワンストップサービスを活用した保活情報収集・施設見学予約・入園申込ページへの移行を体験して、全体に対する満足度を教えてください【96%】**	5 段階
所要時間	各工程ごとの所要時間 ※保活の全工程		合計15時間以下	合計15時間以下が86%	**Q11 保活ワンストップサービスを活用した場合の保活全体にかかる所要時間を教えてください**	択一
		保活情報収集	合計４時間以下	合計４時間以下が73%	**Q12 保活ワンストップサービスを活用して手続情報を収集する場合の所要時間を教えてください**	択一
					Q13 保活ワンストップサービスを活用して園の情報を収集する場合の所要時間を教えてください ※当該ユーザーの１園あたりの情報収集の所要時間×当該ユーザーが情報収集した園数　で算出	択一
		施設見学予約			**Q14 保活ワンストップサービスを活用して見学予約をする場合の所要時間を教えてください** ※当該ユーザーの１園あたりの見学予約の所要時間×当該ユーザーが見学予約した園数　で算出	択一
		入所申請 ※入所申込ページへの移行			―	―

＜結果の詳細①＞

【保活ワンストップサービスを活用した保活情報収集】

Q１ 保活情報（施設情報や入園手続情報）を収集してみた満足度【98%】

回答	回答数	比率
5 大変満足	33	35%
4 満足	42	45%
3 ふつう	16	17%
2 不満	1	1%
1 大変不満	1	1%
合計	93	100%

Q２ 欲しかった保活情報は得られたと思うか【95%】

回答	回答数	比率
5 思う	47	51%
4 やや思う	26	28%
3 どちらともいえない	14	15%
2 あまり思わない	5	5%
1 思わない	0	0%
合計	92	100%

未回答 1

Q３ 複数園の必要な保活情報をまとめて得ることができたと思うか【96%】

回答	回答数	比率
5 思う	58	62%
4 やや思う	26	28%
3 どちらともいえない	5	5%
2 あまり思わない	4	4%
1 思わない	0	0%
合計	93	100%

【保活ワンストップサービスを活用した見学予約】

Q４ 見学予約をしてみた満足度【98%】

回答	回答数	比率
5 大変満足	43	46%
4 満足	42	45%
3 ふつう	6	6%
2 不満	2	2%
1 大変不満	0	0%
合計	93	100%

Q５ 電話予約よりも効率が良いと思うか【96%】

回答	回答数	比率
5 思う	80	86%
4 やや思う	5	5%
3 どちらともいえない	4	4%
2 あまり思わない	3	3%
1 思わない	1	1%
合計	93	100%

Q６ 見学日時の検討や園に伝えておきたいことなどの連絡がしやすいと思うか【97%】

回答	回答数	比率
5 思う	61	66%
4 やや思う	25	27%
3 どちらともいえない	3	3%
2 あまり思わない	3	3%
1 思わない	0	0%
合計	92	100%

未回答 1

Q７ 操作がわかりやすいと思うか【100%】

回答	回答数	比率
5 思う	80	87%
4 やや思う	11	12%
3 どちらともいえない	1	1%
2 あまり思わない	0	0%
1 思わない	0	0%
合計	92	100%

未回答 1

＜結果の詳細②＞

【保活ワンストップサービスから入園申込ページへの移行】

Q８ 入園申込ページへの移行は、入園申込ページを検索してアクセスするよりも円滑だと思うか【94%】

回答	回答数	比率
5　思う	62	67%
4　やや思う	18	19%
3　どちらともいえない	7	8%
2　あまり思わない	4	4%
1　思わない	2	2%
合計	93	100%

【ワンストップで実施できること】

Q９ 保活の情報収集・見学予約・入園申込ページへの移行まで１つのサイト上でできることについての満足度【98%】

回答	回答数	比率
5　大変満足	48	53%
4　満足	38	42%
3　ふつう	3	3%
2　不満	1	1%
1　大変不満	1	1%
合計	91	100%

未回答 2

【保活ワンストップサービス全体】

Q10 保活の情報収集・見学予約・入園申込ページへの移行を体験して全体としての満足度【96%】

回答	回答数	比率
5　大変満足	43	46%
4　満足	42	45%
3　ふつう	4	4%
2　不満	3	3%
1　大変不満	1	1%
合計	93	100%

＜結果の詳細③＞

【所要時間（保活全体）】

Q11 保活ワンストップサービスを活用した場合の保活全体にかかる所要時間が15時間以下【86%】

回答	回答数	比率
30時間以上	10	11%
20時間程度	4	4%
15時間程度	20	22%
10時間程度	20	22%
5時間以下	39	42%
合計	93	100%

【所要時間（情報収集・見学予約）】

Q12～14 保活ワンストップサービスを活用した場合の情報収集・見学予約にかかる所要時間が４時間以下【73%】

回答	回答数	比率
6時間超過	12	13%
4時間超過6時間以内	13	14%
2時間超過4時間以内	43	46%
1時間超過2時間以内	20	22%
1時間以内	5	5%
合計	93	100%

参加ユーザー代表のご意見①

■ 事業運営検討会にて参加ユーザーの意見を聴取するため、保活ワンストップサービスを体験した連携自治体の保護者の方に臨時委員を委嘱
■ 保活ワンストップサービスでの情報収集・見学予約・入所申請ページへの移行を体験の上で、以下の感想をいただいた

板橋区　高橋様

・全体的に便利で満足　操作もわかりやすい

・保活ワンストップサービスの認知度が上がり、保活中の人にもっと知られるとよい

・掲載されている写真は、その園の実際の写真がよい

・参加施設数が126園だと少ないので、もっと参加保育施設が増えてほしい

・１つのサイトから、様々な保活関連の情報を入手できることは大変よい
ただし、手続情報の取得は、民間保活サイトからでも区のＨＰからでも手間は同じと思う

・メール通知は埋もれるので、見学前日に再度メールが来るなどの仕組みがあるとよい

・メールアドレスを２つ登録できるなど、保活の状況を夫と共有できると良い

参加ユーザー代表のご意見②

足立区　小林様

・オンライン見学予約は、電話の手間が無くなり、楽で負担が少ない

・また、予約のタイミングが保育施設の開園時間にしばられないのが良い

・入園手続書類について、紙の方が視認性が高くメモ書きできることから、今後も区が配布する紙媒体のニーズはあると思う

・空き枠情報は、随時入所の保護者だけでなく、４月入所の保護者も参考にする情報だと思う

参加ユーザー代表のご意見③

調布市　則包様

・各園のページを見に行かず一括で済むのは便利
検索してどこの園を見に行くか、夫と情報共有もして…というのは時間がかかるもの

・その園のものではない写真が載っていると、園へのイメージが違ってしまうかもしれない

・園が入力しているからこそかもしれないが、園によって情報量にばらつきがある。実施している保育内容やサービスなどがもし書かれていなかったら、やっていないと思われてしまうのは残念

・空き枠情報が歳児ごとの表になっているのが見やすい

・見学予約の時間帯を選ばなくてよい
また、電話が苦手な保護者にとっては日程調整のやりとりが省けるので便利

・すぐに予定を確定できた方が良いので、見学予約申請後、すぐに承認のメールがくるとよい

４　保育施設・自治体からの意見

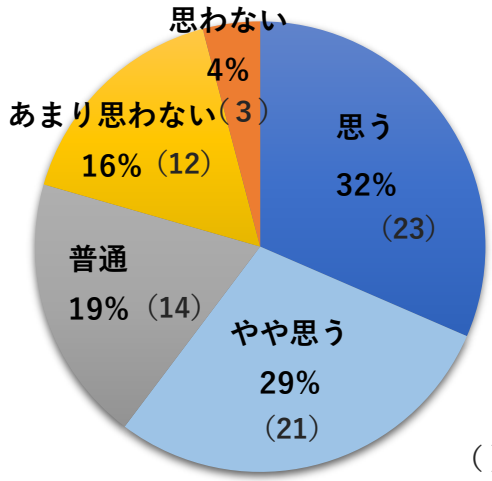
参加保育施設　中間アンケート①

■ 実施期間　令和６年12月16日（月）～令和７年１月10日（金）
■ 実施方法　WEBアンケート
■ 対象園　保活ワンストッププロジェクトに参加する126園（うち有効回答105園）

【見学予約】

対象園のうち保活ワンストップシステムでの予約受付を１回以上行った73園に質問

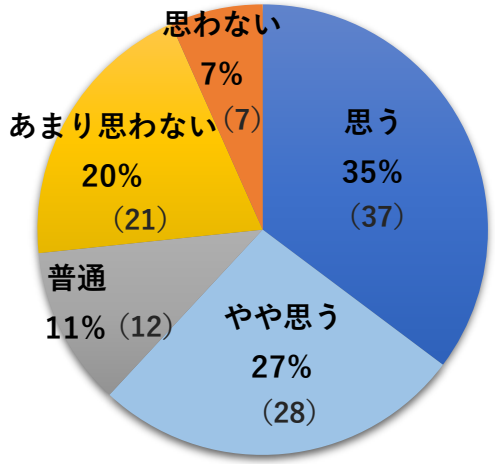
■ **システムでの予約受付は、電話と比較して便利になったと思うか**



（ ）内は園数

・61%の施設が<u>電話に比べて便利になった</u>と実感

■ **園の見学予約枠を設定したことで、保護者との日程調整の負荷が軽減されたと思うか**



（ ）内は園数

・62%の施設が<u>保護者との日程調整の負荷が軽減した</u>と実感

※システムでの予約受付回数が多い園ほど、負担が軽減したと思う傾向あり

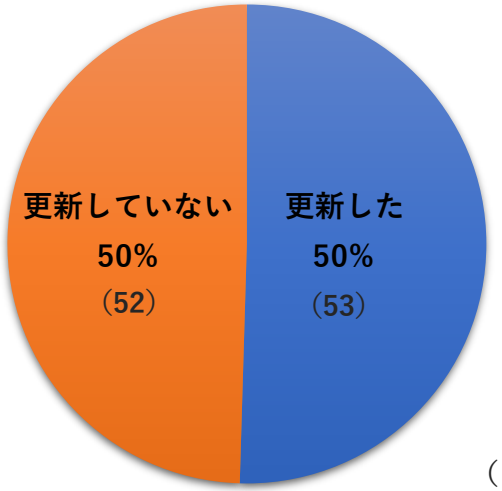
参加保育施設　中間アンケート②

【施設情報】

対象園すべてに質問

■ リリース前の初回登録後に施設情報の更新を行ったか

※全園がサービスリリース前に施設情報の初回登録を実施

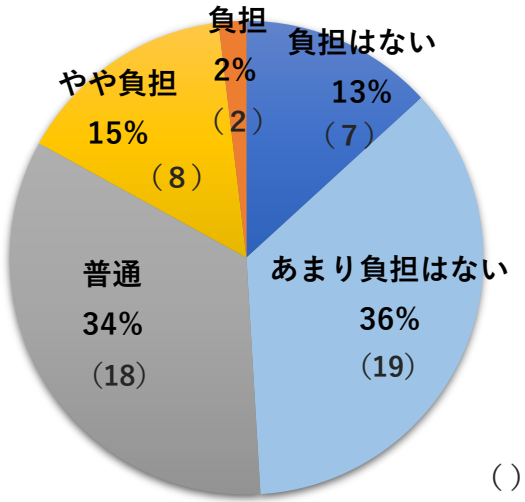


（）内は園数

・50%の園がリリース後に施設情報を更新

施設情報の更新を行った53園に質問

■ 施設情報の更新作業に負担はあったか



（）内は園数

・83%の園は施設情報の更新作業を負担に感じていない

参加保育施設　中間アンケート③

■ システムを使うメリットとして感じたこと

1. 電話対応の負担軽減	**30件**
・保護者が聞きたい内容が記載されている場合、見学時に話す内容が明確になり、事前準備により説明もスムーズに行えている ・電話の場合は予約時間を決めるのに時間がかかる場合があるので、カレンダーで保護者が予約状況を閲覧、予約できるのが良い	
2. スケジュール管理の改善	**23件**
・事前に保護者に予定日を周知できるため、利用者が都合に合わせて選択しやすい ・園側も電話でのやり取りがない分、事務の軽減につながっている	
3. システム機能の利便性	**16件**
・毎日開く保育ICTの中に、「保活ワンストップ」アイコンがあり、見やすく開きやすい ・申し送り事項を伝える機能があり、園見学の保護者の方とのやり取りがスムーズ	
4. 保護者側の利便性向上	**17件**
・保護者が夜間など隙間時間に申し込めていてよいと感じた ・わかりにくい入口を文字で知らせておける事も、保護者が確認出来てよいと感じる	
5. その他	**26件**
・どのくらいの方が当園を見学したいかがわかって良い	

■ システムについての課題や改善要望

1. システムの機能・使い勝手	**37件**
・見学後の感想などアンケート機能があるとよい ・園見学受付の締め切りを直前まででなく、2〜3営業日前など園毎に設定できるとよい	
2. 運用	**14件**
・予約枠の登録は、年度が変わるタイミングは3か月先でなく直前まで可能だとよい	
3. システムの認知度・周知	**16件**
・システム外予約も何件かあったため、保活ワンストップサービスでの予約をお勧めしたが、「知らない」との声もあったので、本サービスの周知拡大を期待	
4. その他	**45件**
・外国人利用者が多いので、（例えば）英・中・韓の言語対応で利用が出来て、園側ではそれを日本語で確認、発信ができるとよい	

保育施設からの意見

＜板橋区＞

【システムを使うメリット】

・園長や副園長不在時においても、いつでも園見学申し込みができ、園側もメールで確認できるのが良い

・保育ICTを都度開かなくて良いのはありがたい

【システムについての課題や改善してほしい点】

・まだ認知度が低い。（電話での予約が入っている）

・外国人利用者が多いので、英・中・韓国語で利用ができ、保育園では日本語で確認・発信できるとよい

＜足立区＞

【システムを使うメリット】

・１年間でトータル200件弱ある予約対応において電話対応にかかる時間が減ることは大きいメリット

・電話では見学担当者が不在の時には再度電話をかけ直す必要があったが、その必要がないことはメリット

【システムについての課題や改善してほしい点】

・保護者による予約キャンセル時に、保育施設側にプッシュ通知（メール配信含む）があると良い

・システムが始まったばかりで浸透していないのもあるが、まだ電話での予約のほうが多い

・自治体においても周知に力を入れるとよい

＜調布市＞

【システムを使うメリット】

・見学希望者との日程調整が不要なこと

【システムについての課題や改善してほしい点】

・システムからの予約がまだ１件しかないので、今の所とくになし

自治体からの意見①

＜板橋区＞

【システムを使うメリット】

・保護者は利便性が向上し、施設にとっても園をアピールできる
・双方にとって、電話等の時間を取られることがないため、メリットがある
・電話でのやり取りがなくなることで保育施設での業務負担軽減を図れる
・予め保護者から必要な情報を収集することが可能であり非常に便利
・保育施設から施設情報の変更申請があった際、登録した自治体のメールアドレス宛に通知が来ることは大変便利

【システムについての課題や改善してほしい点】

・今後、結果通知の発送までDX化が進めば、保護者と自治体双方、更なる利便性の向上と負担減が見込まれる
・早い段階から周知・広報等できれば良かった。広報（SNSや新聞・ネット記事等）を更に広げてほしい
・保育施設にとって利便性が更に高まるよう自治体や保育施設の意見を基にバージョンアップしてほしい
・オンラインマニュアルが更新された場合、システム上お知らせ表示があると嬉しい
・保護者が入力する予約情報について、「来園者数（見学予定人数 大人/子ども）」と「当日望まれる配慮」の２項目を入力必須化することで、保育施設は園の実情に合わせた対応ができ、保護者はより快適かつ充実した園見学を行うことが可能となる。加えて自治体において統計を取るうえでも業務削減に資する

自治体からの意見②

＜足立区＞

【システムを使うメリット】

・今までは園見学は保育施設任せであった。保育施設見学にシステムを導入することで、
保護者に対して入所前にアプローチをすることができる

【システムについての課題や改善してほしい点】

・園ごとに見学数などの推移を通年で確認することができるようになれば、
それぞれの園ごとの見学の需要（見学が集中する時期など）が早く予測できるのではないかと考える

＜調布市＞

【システムを使うメリット】

・民間保活サイトから各自治体の電子申請ページに遷移することができるので、
電子申請の普及率が高まることを期待している

【システムについての課題や改善してほしい点】

・空き枠情報の更新について、公開日時を設定できると良い
調布市は毎月１日に翌月分を公表しているが、年末年始や土日祝の場合、更新が市HPよりも遅くなるため