

保活ワンストッププロジェクト  
第2回 運営会議

令和7年12月24日（水） 13：00～14：30

- 1 開会・出席者紹介
- 2 運用状況の共有 (東京都)
- 3 効果測定の結果について (東京都)
- 4 新規機能の開発について (GovTech東京・東京都)
- 5 閉会

# 1 開会・出席者紹介

# 出席者一覧

区分等		職名等	委員
委員	事業実施主体	東京都デジタルサービス局 プロジェクト推進担当部長	福田 厳
		一般財団法人GovTech東京 デジタル戦略本部 デジタル戦略本部長	土田 文紹
	連携自治体 代表	板橋区子ども家庭部保育サービス課長	森 弘
		江東区こども未来部保育支援課長	神山 大輔
		八王子市子ども家庭部保育幼稚園課長	斉藤 宏
	参加保育施設 代表	私立栄町保育園園長	伊藤 賢
		江東区立森下保育園園長	鶴見 喜美子
		八王子市立みなみ野保育園園長	田中 美香
	関係府省等	こども家庭庁成育局 保育政策課長	栗原 正明
オブザーバー	事業者団体	一般社団法人こどもDX推進協会 理事	土岐 泰之
	関係府省等	内閣官房デジタル行財政改革会議事務局 参事官	岡井 隼人
その他の 参加者	事業実施 関係事業者	合同会社デロイトトーマツ	
		BABYJOB株式会社	
		株式会社コドモン	
		ユニファ株式会社	
		日本ソフト開発株式会社	
		株式会社エクシオジャパン	
		株式会社両備システムズ	
		株式会社ゼネット	
事務局	東京都デジタルサービス局 デジタル戦略部 デジタル企画調整課		
	一般財団法人GovTech東京 デジタル戦略本部		

欠席

## 2 運用状況の共有

# 運用状況【見学予約申請の実績】

## ◆見学予約申請件数

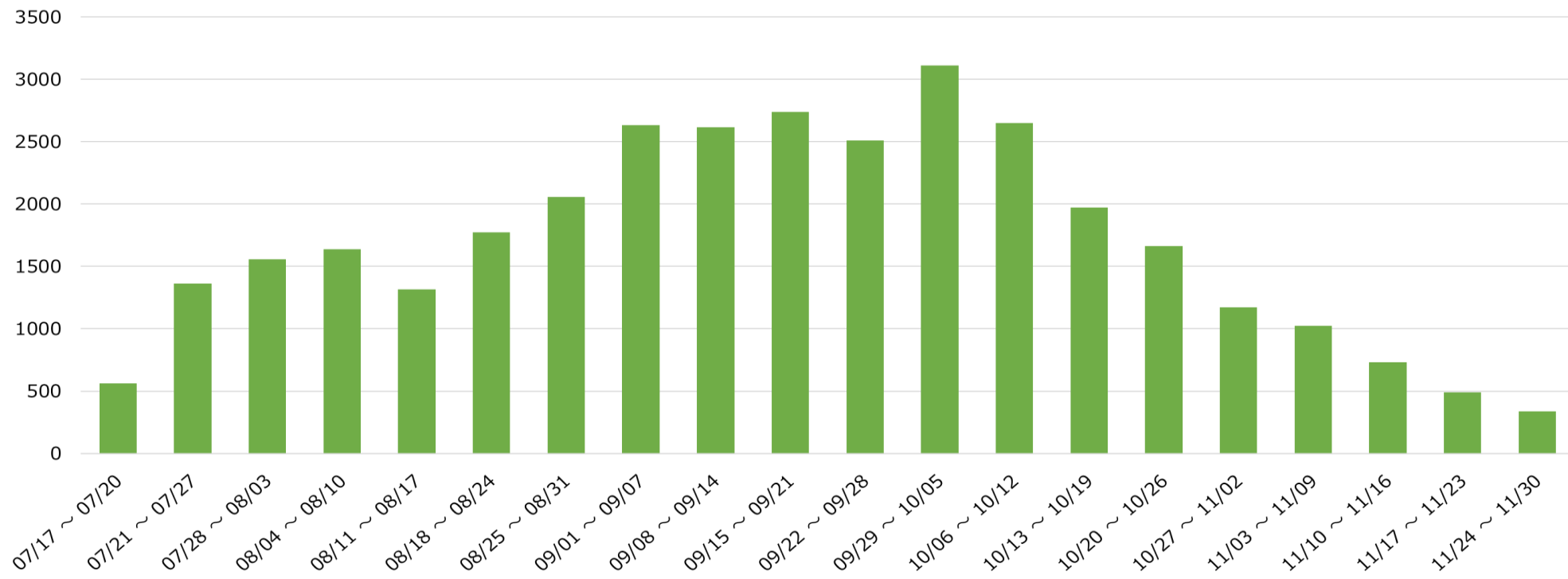
7/17～11/30
33,914件

## ◆ユーザ利用数

7/17～11/30
12,392人

- ・ 見学予約申請件数は、9月末をピークに、10月から減少傾向
- ・ 1日あたり最多申請件数は、654件

## ◆見学予約申請件数の推移



### 3 効果測定の結果について

# 効果測定結果【保護者】

## 1. 保護者向け効果測定の実施概要

○体験会とWebアンケートにて実施（※Webアンケートについては、11月末時点の回答を集計）

	体験会	Webアンケート
対象者	令和8年度4月入所申請提出のため窓口に来所した保護者等	保活ワンストップサービスの予約機能を利用して保育施設に見学予約し、来園した保護者
実施方法	<ul style="list-style-type: none"><li>・スマホで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）</li><li>・対面によりアンケートを実施して回答いただく</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・参加保育施設にて見学を終えた保護者にWebアンケートのQRコードを案内して回答いただく</li></ul> ※アンケート冒頭で予約方法を質問し、保活ワンストップ利用者を捕捉
実施期間	令和7年10月2日（木）～11月27日（木）	令和7年10月1日（水）～令和8年2月27日（金）
実施場所	連携自治体の15区市（各1営業日） ※含まれない4区市では新規機能のユーザーテストを実施	保護者が自身の端末からWebアンケートにアクセスして回答
回答者数	178人	872人

※ アンケートの回収率向上のため、東京アプリ(東京都公式アプリ)のポイント(東京ポイント)等を活用





# 効果測定結果【保護者】

(第1回運営会議資料 再掲)

## 保護者向け測定項目（1/2）

項目	詳細項目	設問	基本目標値
保活に関する満足度	各工程ごとの満足度（保活情報収集・施設見学予約・入所申請）		5段階評価の3以上が全回答者の70%以上
	保活情報※収集 ※入園に関する手続情報等や保育園の施設情報	Q1 保活ワンストップで保活情報を収集してみての満足度を教えてください	
		Q2 あなたの欲しかった保活情報は得られたと思いますか	
		Q3 複数の保育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	
	施設見学予約	Q4 保活ワンストップで見学予約をしてみteの満足度を教えてください	
		Q5 電話予約よりも効率が良いと思いますか	
		Q6 見学日時の検討や園に伝えたいことの連絡などがしやすいと思いますか	
		Q7 操作がわかりやすいと思いますか	
	入所申請	Q8 保活ワンストップから自治体の入所申請ページに移行できると、入所申請ページを検索してアクセスするよりも簡単だと思いますか	
		Q9 保活情報の収集・見学予約・入所申請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	
	各工程を同一サイト上でワンストップで実施できることに対する満足度		
	保活体験全体に対する満足度		
		Q10 保活ワンストップで保活情報の収集・見学予約・入所申請ページへの移行までをやってみて、全体としての満足度を教えてください	

# 効果測定結果【保護者】

(第1回運営会議資料 再掲)

## 保護者向け測定項目 (2/2)

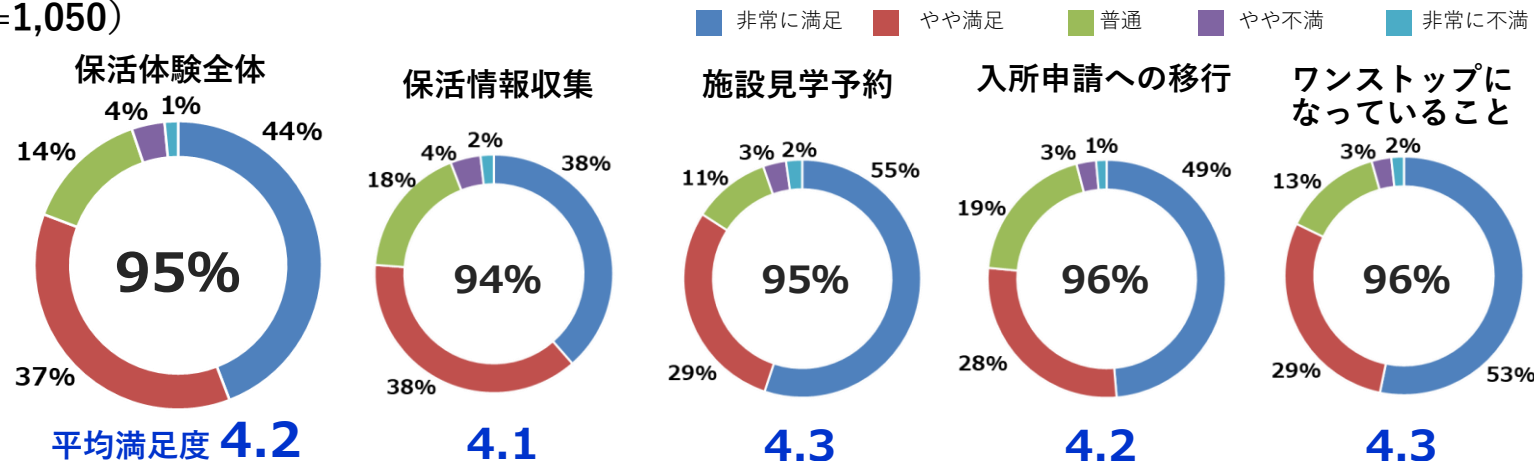
項目	詳細項目	設問	基本目標値
保活の 所要 時間	各工程の所要時間	Q11 保活ワンストップを活用したとき、保活全体にどのくらいの時間がかかりましたか	合計15時間 以下
	保活情報収集	Q12 保活ワンストップを活用して入園に関する手続情報等を収集するのに、どのくらいの時間がかかりましたか	合計4時間 以下
		Q13 保活ワンストップを活用して保育園の施設情報を収集するのに、1園あたりどのくらいの時間がかかりましたか	
	施設見学予約	Q14 保活ワンストップを活用して見学予約をするのに、1園あたりどのくらいの時間がかかりましたか	
	入所申請	—	
ワンストップ 活用度	保活情報収集・施設見学予約・入所申請ページへの移行の全てを保活ワンストップを利用して行った保護者の割合	Q15 保活情報収集・見学予約・入所申請ページへの移行の全てについて、保活ワンストップを活用しましたか	70%以上

# 効果測定結果【保護者】

## ○主な測定結果 (資料末尾に全ての測定項目結果を掲載)

### ■ 保活ワンストップサービスを利用した満足度 (n=1,050)

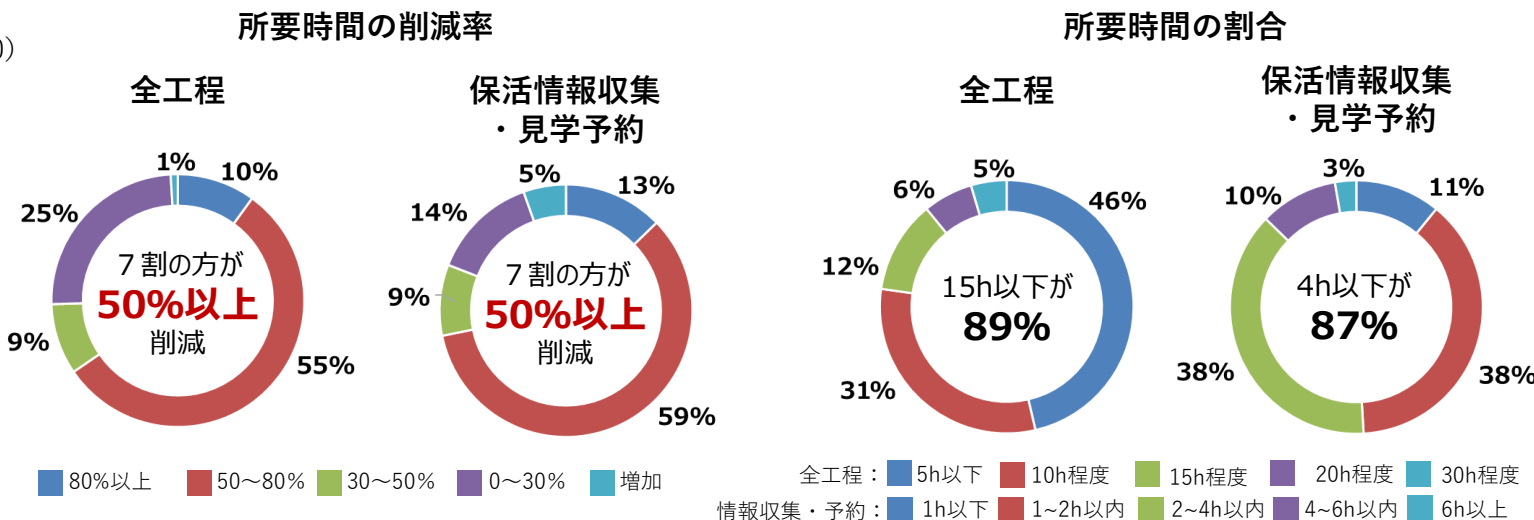
- 保活ワンストップサービスを利用した場合の保活体験全体の満足度は、**5段階評価で平均4.2、3以上が95%の高評価**
- 各工程のサービスやワンストップであることに対する**満足度も3以上が90%以上で、満足度に係る全てのKPI値を上回っている**



### ■ 保活ワンストップサービスを利用した所要時間

サービスを使用せずに保活をした経験がある方について集計 (n=110)

- 保活全工程の所要時間について、サービス利用前と利用後で**7割の方が50%以上削減**
- 89%の方が所要時間が15h以下と回答し、KPI目標値を概ね達成
- ②保活情報収集と③見学予約も、**7割の方が50%以上削減**。87%の方が4h以下と回答し、こちらも目標値を概ね達成している



# 効果測定結果【保育施設 ― 中間アンケート】

## 2. 保育施設を対象とする中間アンケートの実施概要

実施期間	令和7年11月11日（火）～令和7年11月21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1,276園

### 保育施設向け測定項目

（再掲\_第1回運営会議資料）

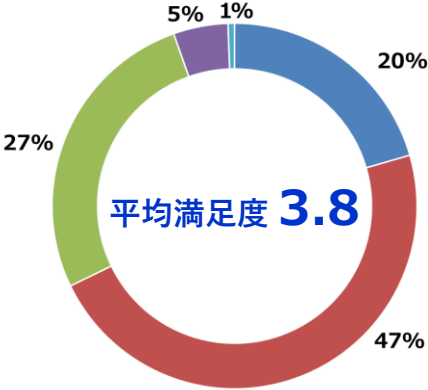
項目	詳細項目	基本目標値
施設見学予約のオンライン申請率	施設見学予約のうち、保活ワンストップでの申請率	60%以上
オンライン施設見学予約の満足度	保活ワンストップでの施設見学予約に対する満足度	70%以上

# 効果測定結果【保育施設 ― 中間アンケート】

## ○測定結果

■ 満足 ■ やや満足 ■ 普通 ■ やや不満 ■ 不満

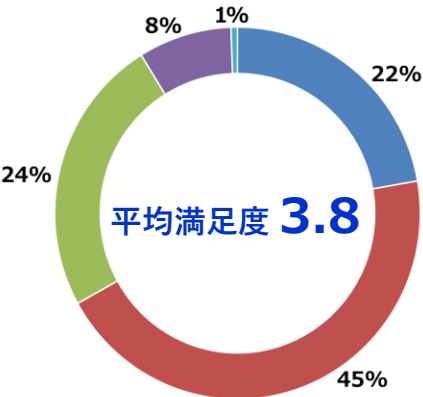
### ■ 参画後の保活ワンストップサービス全体の満足度（平均週1回以上の頻度で見学予約を受け付けた351園について集計）



回答	回答数	比率
5 非常に満足	72	21%
4 やや満足	166	47%
3 ふつう	94	27%
2 やや不満	17	5%
1 非常に不満	2	1%
合計	351	100%

- 5段階評価で平均3.8、3以上が95%
- ☺ 電話対応が減った。空いた時間を他の業務に充てることできる
- ☹ 保護者に十分に浸透していないためか電話でも予約があることや、園独自システムも併用しており二重管理になっている
- 実績が少なく便利さを実感できていない

### ■ 見学予約機能の満足度（平均週1回以上の頻度で見学予約を受け付けた351園について集計）



回答	回答数	比率
5 非常に満足	78	22%
4 やや満足	157	45%
3 ふつう	85	24%
2 やや不満	29	8%
1 非常に不満	1	1%
合計	351	100%

- 5段階評価で平均3.8、3以上が91%
- ☺ 画面も見やすく、操作が簡単
- ☺ 保育ICTでも通知が来るので見落としがない
- ☺ 事前に質問を把握、返信することができて便利
- ☹ 見学日の予約者一覧をダウンロードできるとさらに手間が減る

### ■ 施設見学予約のオンライン申請率 （有効回答501園）

54% ※園独自システムでのオンライン申請を含めた場合（有効回答334園） 71%

# 効果測定結果【保護者】

(参考) 保活ワンストップサービスを利用しなかった理由等

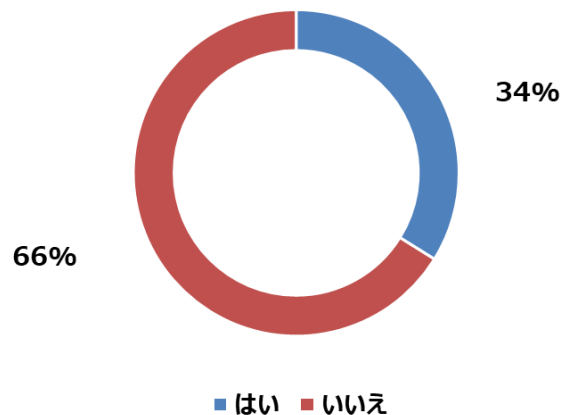
保活ワンストップサービス以外の方法で見学予約をした保護者を対象に、保活ワンストップサービスの認知度や保活ワンストップサービスを利用しなかった理由等を聞き取り

Webアンケート	
対象者	保活ワンストップサービス以外の方法で見学予約し、来園した保護者 ※電話、メール、当該保育施設（法人）独自の予約システム 等
実施方法	参加保育施設にて見学を終えた保護者にWebアンケートのQRコードを案内して回答いただく ※アンケートの冒頭で予約方法を質問し、保活ワンストップ未利用者を捕捉
集計期間	令和7年10月1日（水）～令和7年11月30日（日）
実施場所	保護者が自身の端末からWebアンケートにアクセスして回答
回答者数	505人

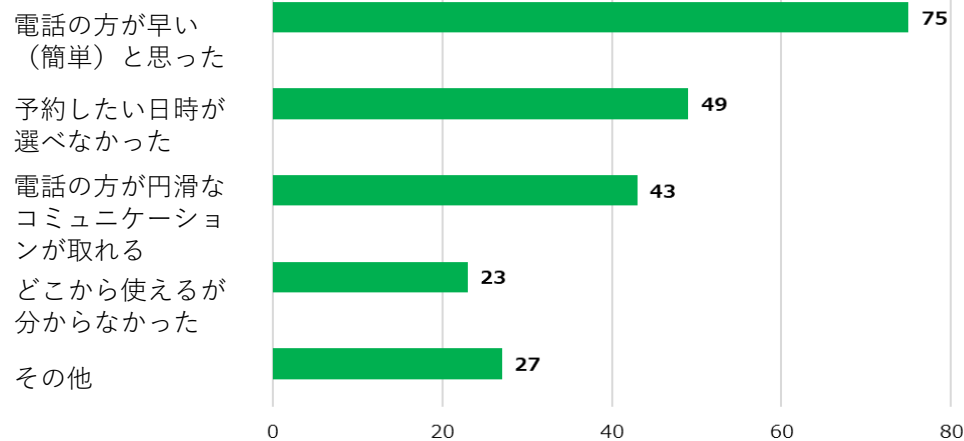
# 効果測定結果【保護者】

## （参考）保活ワンストップサービスを利用しなかった理由等

### ■ 保活ワンストップサービスでオンライン見学予約ができることを知っていましたか？（n=505）

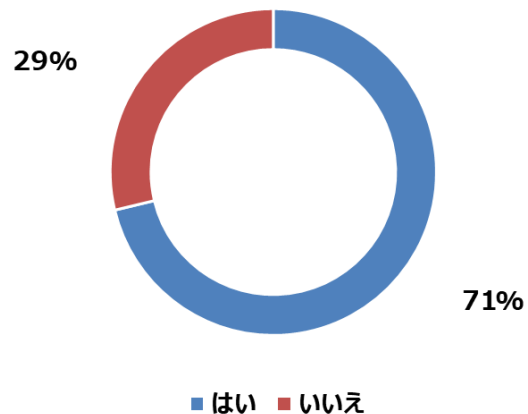


### ■ （「はい」と答えた方のみ）保活ワンストップサービスでオンライン見学予約を行わなかった理由を教えてください（複数回答可）（n=171）



- 「電話の方が早い（簡単）と思った」が最多
- その他の理由としては、「電話で園の対応、雰囲気を確認したい」など

### ■ （「いいえ」と答えた方のみ）サービスを知っていたら利用したと思いますか？（n=334）



- 「いいえ」（＝サービスが知らなかった）と回答した人のうち、約3割が知っていても利用しないと思うと回答
- その理由としては、「電話の方が早い（簡単）と思う」「操作が難しそう」「アカウント作成等が手間に感じる」「電話で園の対応、雰囲気を確認したい」など

## 4 新規機能の開発について



# 新規機能 – 実施概要

(第1回運営会議資料 再掲)

保活に関する手続きのうち、入所に関する相談や希望施設決定のための指数計算も負担との声がある  
新たに以下の2つの機能を実装することで、更なる保護者負担の軽減及び利便性の向上につなげる

As is

To be

保活オンライン  
相談機能

- 入所相談のために平日の開所時間中に、妊娠中や子連れの状態で自治体を訪問しなければならず、負担が大きい
- 自治体窓口のピーク時の混雑が負担

- 自治体への移動時間や窓口での待ち時間が減ることで、負担を軽減
- あらかじめ相談予約ができることで、予定が立てやすく、利便性も向上

指数シミュレーションシステム

- 自治体の資料を読んでも指数そのものの理解が難しく、自分の指数の試算がっているか分からず不安を感じている
- 希望施設の順位を決定するために必要な材料が足りない

- 指数を完全に理解していなくても、簡単に試算（シミュレーション）ができ、不安感が軽減
- 前年度の入所最低指数をセットで公表することで、試算結果との比較が容易になり、希望施設の決定がスムーズ

※保活に関するアンケート（こどもDX推進協会）及び子育て分野（保活）におけるサービスデザイン導入に係る調査研究報告書より抜粋

# 保活オンライン相談機能 — 運用状況

11月20日（木）から、11自治体で保活オンライン相談サービスの提供を開始

## ◆対象自治体

港区、江東区、杉並区、板橋区、足立区、八王子市、昭島市、調布市、武蔵村山市、多摩市、西東京市

## ◆相談予約申請件数

11/20～12/19
44件

## ◆ユーザー数

11/20～12/19
44人

- ・ 44件中8件が管外からの相談（引っ越しや自治体を跨いだ転園希望）

## ◆保活オンライン相談の満足度（5段階評価、n=6） ※12/12時点

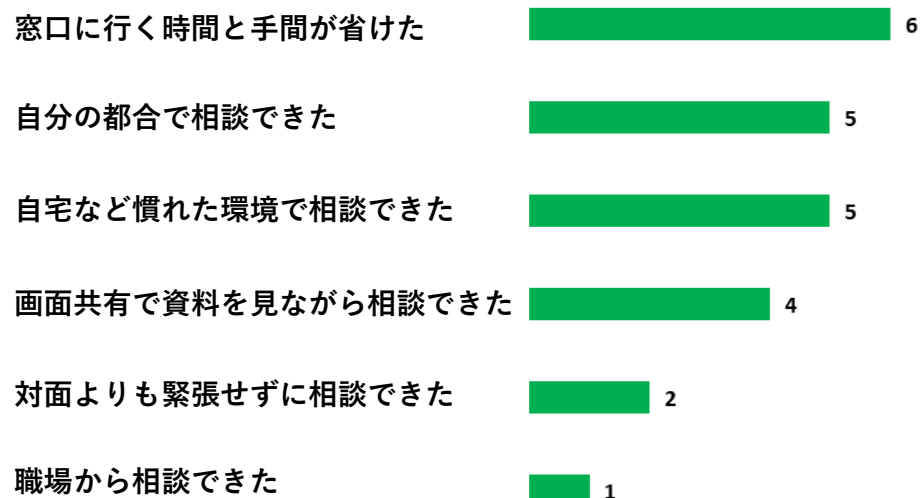
全体満足度
平均満足度 <b>4.8</b>

電話よりも効率が良いか
平均満足度 <b>4.6</b>

# (参考) 保活オンライン相談機能 — ユーザーアンケート

保活オンライン相談終了後、webアンケートを実施 (n=6) ※12/12時点

## ■ 良かった点



(事例) あるユーザーの所要時間

窓口に行って相談した場合：75分程度



本サービスで相談した場合：25分程度

## ■ ユーザーの声

- ・ 平日は仕事があり窓口に行くことが難しいので、オンラインでオフィスから相談できて非常に助かった。これからも続けて欲しい
- ・ 事前に質問を送ることができるため、とても効率的に相談ができて非常に満足度が高い
- ・ 子供を連れて出向かないと行けないのは大変なので、自宅から相談できて良かった

実機投影にて説明

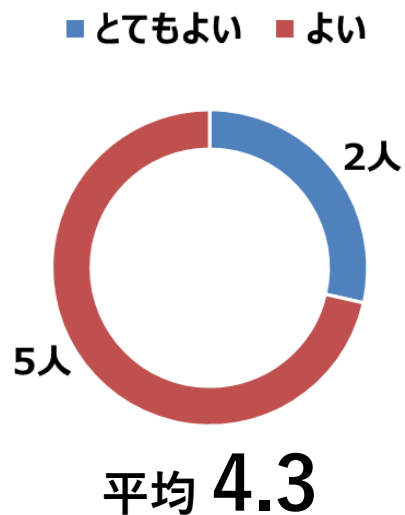
実機投影にて説明

## ユーザビリティテストの結果

### テスト概要

- ・ 実施日：令和7年11月26日（港区）、12月3日（武蔵村山市）
- ・ 実施方法：窓口に来庁した保活中の保護者に、シミュレーションの体験とインタビューを実施
- ・ 実施人数：7名

### テスト総合評価



### ■ ユーザー（保活者）の声



パパッと回答できて本当に良かった

自分のときも使いたかった。計算しても本当にこれで合ってるか不安だったから

家族にはしおりを見せながら説明したので、結果共有があってよかった

### ■ 改善点

- ✓ 最低入所指数へのアクセスがわかりにくい
  - ・ 指数シミュレーションの該当画面の文言やデザイン調整を検討
  - ・ ポータルサイトの「入園手続き・準備のご案内」画面のデザイン調整を検討
- ✓ 言葉（用語）が分からず操作に詰まる
  - ・ 最終チェックで伝わりにくい表現の改善や補足の追加を検討

# （参考）効果測定結果詳細【保護者】

## KPI測定結果① 保護者

### 【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（施設情報や手続情報）  
を収集してみた満足度 **【94%】**

回答	回答数	比率
5 非常に満足	405	39%
4 やや満足	395	38%
3 ふつう	188	18%
2 やや不満	43	4%
1 非常に不満	19	2%
合計	1,050	100%

Q2 欲しかった保活情報は得られたか **【93%】**

回答	回答数	比率
5 非常に満足	355	34%
4 やや満足	397	38%
3 ふつう	226	22%
2 やや不満	56	5%
1 非常に不満	16	2%
合計	1,050	100%

Q3 複数園の必要な保活情報をまとめて  
得ることができたか **【93%】**

回答	回答数	比率
5 非常に満足	407	39%
4 やや満足	365	35%
3 ふつう	204	19%
2 やや不満	61	6%
1 非常に不満	13	1%
合計	1,050	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 **【95%】**

回答	回答数	比率
5 非常に満足	579	55%
4 やや満足	304	29%
3 ふつう	111	11%
2 やや不満	33	3%
1 非常に不満	23	2%
合計	1,050	100%

Q5 電話予約よりも効率が良いか **【94%】**

回答	回答数	比率
5 非常に満足	752	72%
4 やや満足	165	16%
3 ふつう	69	7%
2 やや不満	36	3%
1 非常に不満	28	3%
合計	1,050	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か **【92%】**

回答	回答数	比率
5 非常に満足	554	53%
4 やや満足	282	27%
3 ふつう	133	13%
2 やや不満	59	6%
1 非常に不満	22	2%
合計	1,050	100%

Q7 操作がわかりやすいか **【96%】**

回答	回答数	比率
5 非常に満足	636	61%
4 やや満足	250	24%
3 ふつう	118	11%
2 やや不満	25	2%
1 非常に不満	21	2%
合計	1,050	100%

# （参考）効果測定結果詳細【保護者】

## KPI測定結果① 保護者

### 【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】

Q 8 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 **【96%】**

回答	回答数	比率
5 非常に満足	511	49%
4 やや満足	292	28%
3 ふつう	204	19%
2 やや不満	28	3%
1 非常に不満	15	1%
合計	1,050	100%

### 【ワンストップで実施できること】

Q 9 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の満足度 **【96%】**

回答	回答数	比率
5 非常に満足	559	53%
4 やや満足	304	29%
3 ふつう	141	13%
2 やや不満	28	3%
1 非常に不満	18	2%
合計	1,050	100%

### 【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 **【95%】**

回答	回答数	比率
5 非常に満足	464	44%
4 やや満足	384	37%
3 ふつう	147	14%
2 やや不満	39	4%
1 非常に不満	16	2%
合計	1,050	100%

### 【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 **【89%】**

回答	回答数	比率
5時間以下	51	46%
10時間程度	34	31%
15時間程度	13	12%
20時間程度	7	6%
30時間程度	5	5%
合計	110	100%

### 【所要時間（情報収集・見学予約）】

Q12 保活ワンストップサービスを活用した場合の  
手続情報収集にかかる所要時間

回答	回答数	比率
30分以下	50	45%
1時間程度	42	38%
1.5時間程度	9	8%
2時間程度	9	8%
合計	110	100%

Q13 保活ワンストップサービスを活用した場合の1園あたりの施設情報収集にかかる  
所要時間

回答	回答数	比率
10分以下	52	47%
15分程度	36	33%
20分程度	12	11%
30分程度	8	7%
40分以上	2	2%
合計	110	100%

Q14 保活ワンストップサービスを活用した場合の1園あたりの  
見学予約にかかる所要時間

回答	回答数	比率
3分以下	59	54%
5分程度	45	45%
10分以上	6	6%
合計	110	100%

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 **【87%】**

回答	回答数	比率
1時間以下	12	11%
1時間超過 2時間以内	42	38%
2時間超過 4時間以内	42	38%
4時間超過 6時間以内	11	10%
6時間超過	3	3%
合計	110	100%

※各参加ユーザーごとに、Q12～14の回答及び施設情報収集・見学予約を行った園数をもとに算出した結果を集計