

## 認可保育所のサービス向上のためのアンケート全体集計結果

調査期間 2020年9月11日～10月18日  
 回答数 966 /5,407 回答率 17.9% ※10月1日現在入所者数を母数とした  
 調査手法 かんたん電子申請によるネット調査

(施設種類別回答者数)

単位:件

施設種別	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	総計
全体	66	221	178	167	139	195	966
公立保育所	14	88	69	66	52	76	365
民間認可保育所	27	87	58	56	61	77	366
小規模保育施設	20	25	28	13			86
事業所内保育施設	3	8	13	5	1	4	34
認定こども園	2	13	10	27	25	38	115

※満足度は「とても満足している」「どちらかという満足している」の合計とした。

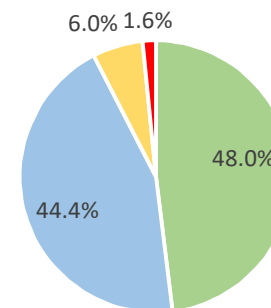
### 1. 全体的な満足度について

施設種別	とても満足している	どちらかという満足している	どちらかという不満がある	とても不満がある	総計	満足者
全体	464	429	58	15	966	893
公立保育所	151	183	26	5	365	334
民間認可保育所	189	149	20	8	366	338
小規模保育施設	59	22	5		86	81
事業所内保育施設	13	18	2	1	34	31
認定こども園	52	57	5	1	115	109

(割合)

施設種別	とても満足している	どちらかという満足している	どちらかという不満がある	とても不満がある	総計	満足度
全体	48.0%	44.4%	6.0%	1.6%	100.0%	92.4%
公立保育所	41.4%	50.1%	7.1%	1.4%	100.0%	91.5%
民間認可保育所	51.6%	40.7%	5.5%	2.2%	100.0%	92.3%
小規模保育施設	68.6%	25.6%	5.8%	0.0%	100.0%	94.2%
事業所内保育施設	38.2%	52.9%	5.9%	2.9%	100.0%	91.2%
認定こども園	45.2%	49.6%	4.3%	0.9%	100.0%	94.8%

保育サービスの全体的な満足度



■ とても満足している
 ■ どちらかという満足している  
■ どちらかという不満がある
 ■ とても不満がある

全体的な満足度は92.4%と高い結果となりました。また、最も満足度が高い施設は「認定こども園」の94.8%、「とても満足している」との回答が最も多かった施設は「小規模保育事業所」の68.6%でした。

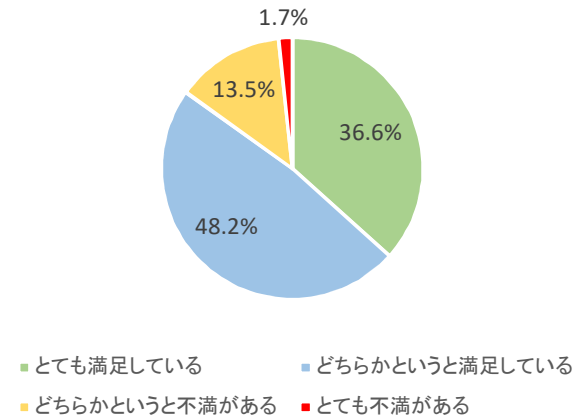
## 2. 施設の設備について

施設種別	とても満足している	どちらかという と満足している	どちらかという と不満がある	とても不満が ある	総計	満足者
<b>全体</b>	<b>354</b>	<b>466</b>	<b>130</b>	<b>16</b>	<b>966</b>	<b>820</b>
公立保育所	129	166	57	13	365	295
民間認可保育所	143	176	45	2	366	319
小規模保育施設	31	47	8		86	78
事業所内保育施設	7	19	7	1	34	26
認定こども園	44	58	13		115	102

(割合)

施設種別	とても満足している	どちらかという と満足している	どちらかという と不満がある	とても不満が ある	総計	満足度
<b>全体</b>	<b>36.6%</b>	<b>48.2%</b>	<b>13.5%</b>	<b>1.7%</b>	<b>100.0%</b>	<b>84.9%</b>
公立保育所	35.3%	45.5%	15.6%	3.6%	100.0%	80.8%
民間認可保育所	39.1%	48.1%	12.3%	0.5%	100.0%	87.2%
小規模保育施設	36.0%	54.7%	9.3%	0.0%	100.0%	90.7%
事業所内保育施設	20.6%	55.9%	20.6%	2.9%	100.0%	76.5%
認定こども園	38.3%	50.4%	11.3%	0.0%	100.0%	88.7%

施設の設備について



施設の整備についての満足度は84.9%と他の項目と比較して低い結果になりました。また、最も満足度が高い施設は「小規模保育施設」の90.7%でした。公立保育所についても、民間認可保育所と比較して6.4%低い80.8%という結果となりました。

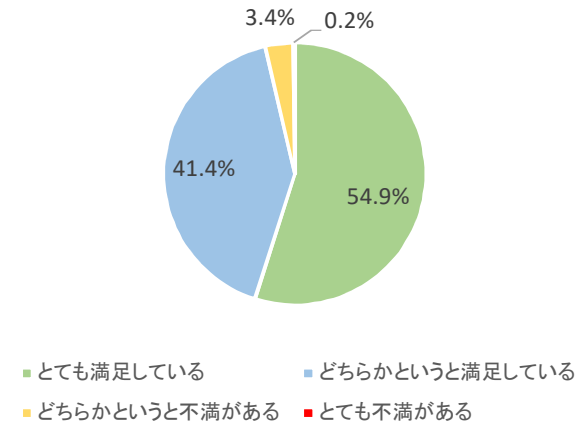
## 3. 施設の衛生状態について

施設種別	とても満足している	どちらかという と満足している	どちらかという と不満がある	とても不満が ある	総計	満足者
<b>全体</b>	<b>529</b>	<b>399</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>963</b>	<b>928</b>
公立保育所	156	190	17	1	364	346
民間認可保育所	236	120	8	1	365	356
小規模保育施設	67	19			86	86
事業所内保育施設	11	21	2		34	32
認定こども園	59	49	6		114	108

(割合)

施設種別	とても満足している	どちらかという と満足している	どちらかという と不満がある	とても不満が ある	総計	満足度
<b>全体</b>	<b>54.9%</b>	<b>41.4%</b>	<b>3.4%</b>	<b>0.2%</b>	<b>100.0%</b>	<b>96.4%</b>
公立保育所	42.9%	52.2%	4.7%	0.3%	100.0%	95.1%
民間認可保育所	64.7%	32.9%	2.2%	0.3%	100.0%	97.5%
小規模保育施設	77.9%	22.1%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
事業所内保育施設	32.4%	61.8%	5.9%	0.0%	100.0%	94.1%
認定こども園	51.8%	43.0%	5.3%	0.0%	100.0%	94.7%

施設の衛生状態について



施設の衛生状態についての満足度は96.4%と他の項目と比較して高い結果になりました。いずれの施設についても、95%前後という結果となりました。

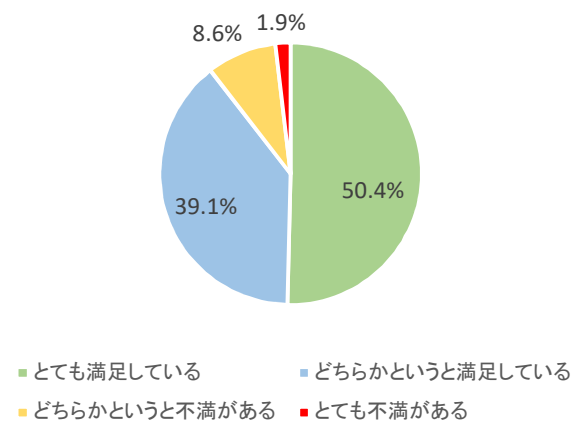
#### 4. 保育スタッフの対応について

施設種別	とても満足している	どちらかという と満足している	どちらかという と不満がある	とても不満が ある	総計	満足者
<b>全体</b>	<b>485</b>	<b>377</b>	<b>83</b>	<b>18</b>	<b>963</b>	<b>862</b>
公立保育所	153	170	36	4	363	323
民間認可保育所	201	126	29	10	366	327
小規模保育施設	55	25	6		86	80
事業所内保育施設	16	14	3	1	34	30
認定こども園	60	42	9	3	114	102

(割合)

施設種別	とても満足している	どちらかという と満足している	どちらかという と不満がある	とても不満が ある	総計	満足度
<b>全体</b>	<b>50.4%</b>	<b>39.1%</b>	<b>8.6%</b>	<b>1.9%</b>	<b>100.0%</b>	<b>89.5%</b>
公立保育所	42.1%	46.8%	9.9%	1.1%	100.0%	89.0%
民間認可保育所	54.9%	34.4%	7.9%	2.7%	100.0%	89.3%
小規模保育施設	64.0%	29.1%	7.0%	0.0%	100.0%	93.0%
事業所内保育施設	47.1%	41.2%	8.8%	2.9%	100.0%	88.2%
認定こども園	52.6%	36.8%	7.9%	2.6%	100.0%	89.5%

保育スタッフの対応について



保育スタッフの対応について、満足度は89.5%と他の項目と比較して低い結果になりました。また、最も満足度が高い施設は「小規模保育施設」の93.0%でした。

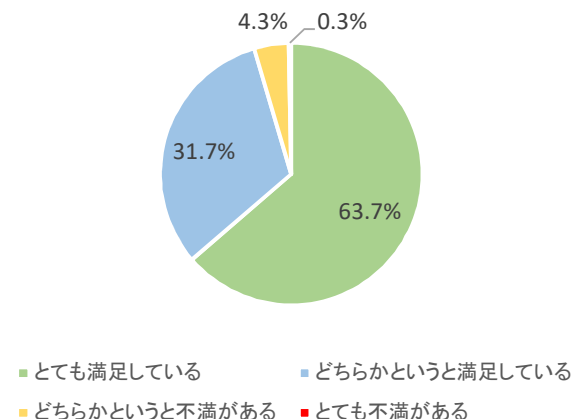
#### 5. 食事について

施設種別	とても満足している	どちらかという と満足している	どちらかという と不満がある	とても不満が ある	総計	満足者
<b>全体</b>	<b>612</b>	<b>305</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>961</b>	<b>917</b>
公立保育所	223	120	18	2	363	343
民間認可保育所	239	111	14		364	350
小規模保育施設	61	21	4		86	82
事業所内保育施設	13	20	1		34	33
認定こども園	76	33	4	1	114	109

(割合)

施設種別	とても満足している	どちらかという と満足している	どちらかという と不満がある	とても不満が ある	総計	満足度
<b>全体</b>	<b>63.7%</b>	<b>31.7%</b>	<b>4.3%</b>	<b>0.3%</b>	<b>100.0%</b>	<b>95.4%</b>
公立保育所	61.4%	33.1%	5.0%	0.6%	100.0%	94.5%
民間認可保育所	65.7%	30.5%	3.8%	0.0%	100.0%	96.2%
小規模保育施設	70.9%	24.4%	4.7%	0.0%	100.0%	95.3%
事業所内保育施設	38.2%	58.8%	2.9%	0.0%	100.0%	97.1%
認定こども園	66.7%	28.9%	3.5%	0.9%	100.0%	95.6%

食事について



食事について、満足度は95.4%と他の項目と比較して高い結果になりました。また、最も満足度が高い施設は「事業所内保育施設」の97.1%でした。いずれの施設においても、95%前後の高い満足度となっています。

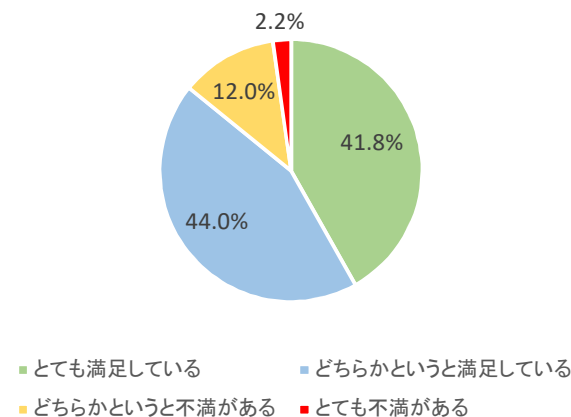
## 6. イベント・催しについて

施設種別	とても満足している	どちらかという と満足している	どちらかという と不満がある	とても不満が ある	総計	満足者
<b>全体</b>	<b>402</b>	<b>423</b>	<b>115</b>	<b>21</b>	<b>961</b>	<b>825</b>
公立保育所	140	156	55	12	363	296
民間認可保育所	159	157	43	5	364	316
小規模保育施設	56	26	3	1	86	82
事業所内保育施設	12	16	5	1	34	28
認定こども園	35	68	9	2	114	103

(割合)

施設種別	とても満足している	どちらかという と満足している	どちらかという と不満がある	とても不満が ある	総計	満足度
<b>全体</b>	<b>41.8%</b>	<b>44.0%</b>	<b>12.0%</b>	<b>2.2%</b>	<b>100.0%</b>	<b>85.8%</b>
公立保育所	38.6%	43.0%	15.2%	3.3%	100.0%	81.5%
民間認可保育所	43.7%	43.1%	11.8%	1.4%	100.0%	86.8%
小規模保育施設	65.1%	30.2%	3.5%	1.2%	100.0%	95.3%
事業所内保育施設	35.3%	47.1%	14.7%	2.9%	100.0%	82.4%
認定こども園	30.7%	59.6%	7.9%	1.8%	100.0%	90.4%

イベント・催しについて



イベント・催しについて、満足度は85.8%と他の項目と比較して低い結果になりました。また、最も満足度が高い施設は「小規模保育施設」の95.3%でした。最も満足度が低い施設は「公立保育所」の81.5%でした。今回の調査では、新型コロナウイルス感染症によるイベント中止、延期、代替イベントの開催状況等が反

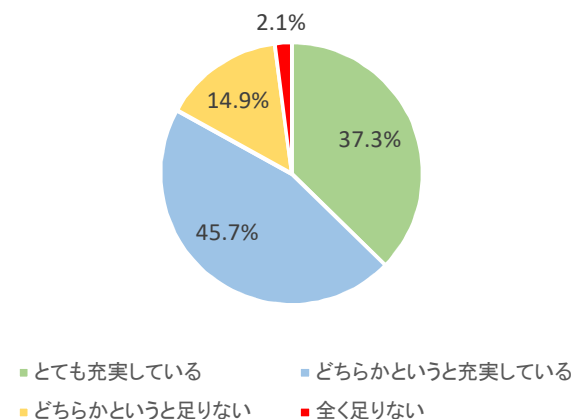
## 7. 施設からの情報提供

施設種別	とても充実している	どちらかという と充実している	どちらかという と足りない	全く足りない	総計	満足者
<b>全体</b>	<b>358</b>	<b>439</b>	<b>143</b>	<b>20</b>	<b>960</b>	<b>797</b>
公立保育所	96	180	77	10	363	276
民間認可保育所	165	157	34	8	364	322
小規模保育施設	51	29	6		86	80
事業所内保育施設	9	18	6	1	34	27
認定こども園	37	55	20	1	113	92

(割合)

施設種別	とても充実している	どちらかという と充実している	どちらかという と足りない	全く足りない	総計	満足度
<b>全体</b>	<b>37.3%</b>	<b>45.7%</b>	<b>14.9%</b>	<b>2.1%</b>	<b>100.0%</b>	<b>83.0%</b>
公立保育所	26.4%	49.6%	21.2%	2.8%	100.0%	76.0%
民間認可保育所	45.3%	43.1%	9.3%	2.2%	100.0%	88.5%
小規模保育施設	59.3%	33.7%	7.0%	0.0%	100.0%	93.0%
事業所内保育施設	26.5%	52.9%	17.6%	2.9%	100.0%	79.4%
認定こども園	32.7%	48.7%	17.7%	0.9%	100.0%	81.4%

施設からの情報提供



施設からの情報提供について、満足度は83.0%と他の項目と比較して最も低い結果になりました。また、最も満足度が高い施設は「小規模保育施設」の93.0%でした。最も満足度が低い施設は「公立保育所」の76.0%でした。保護者への情報提供のあり方が課題となっています。

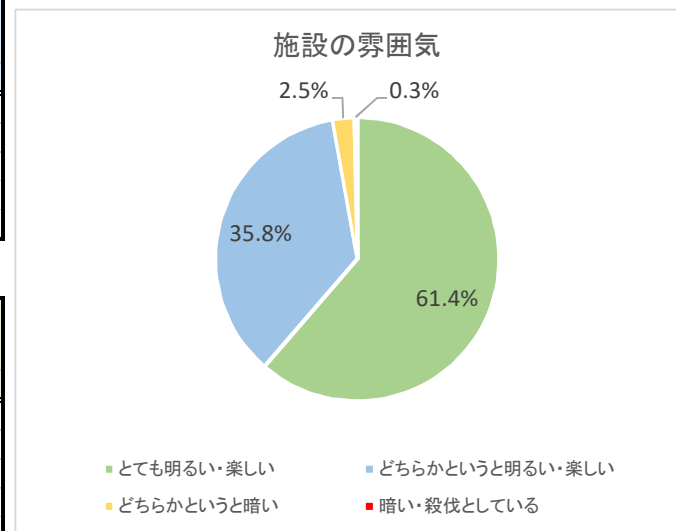
## 8. 施設の雰囲気

施設種別	とても明るい・楽しい	どちらかという と明るい・楽しい	どちらかという と暗い	暗い・殺伐として いる	総計	満足者
<b>全体</b>	<b>589</b>	<b>344</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>960</b>	<b>933</b>
公立保育所	187	158	17	1	363	345
民間認可保育所	247	110	5	2	364	357
小規模保育施設	69	16			85	85
事業所内保育施設	17	17			34	34
認定こども園	69	43	2		114	112

(割合)

施設種別	とても明るい・楽しい	どちらかという と明るい・楽しい	どちらかという と暗い	暗い・殺伐として いる	総計	満足度
<b>全体</b>	<b>61.4%</b>	<b>35.8%</b>	<b>2.5%</b>	<b>0.3%</b>	<b>100.0%</b>	<b>97.2%</b>
公立保育所	51.5%	43.5%	4.7%	0.3%	100.0%	95.0%
民間認可保育所	67.9%	30.2%	1.4%	0.5%	100.0%	98.1%
小規模保育施設	81.2%	18.8%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
事業所内保育施設	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
認定こども園	60.5%	37.7%	1.8%	0.0%	100.0%	98.2%

施設の雰囲気について、満足度は97.2%と他の項目と比較して高い結果になりました。いずれの施設においても、施設の雰囲気づくりは良好と考えられます。



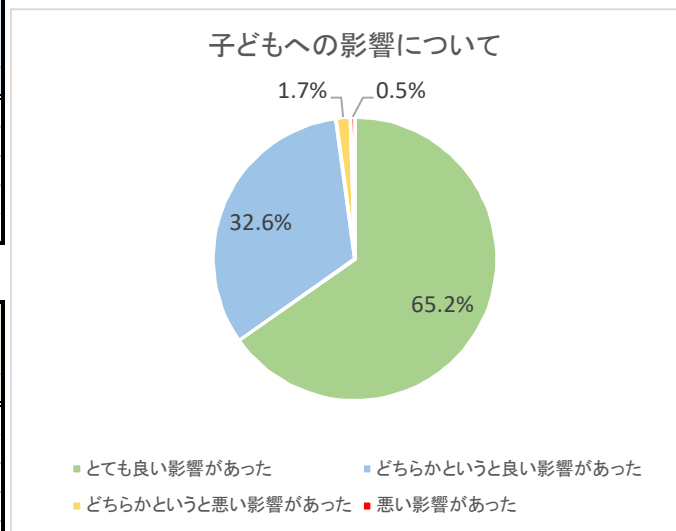
## 9. 子どもへの影響について

施設種別	とても良い影響 があった	どちらかという と良い影響が あった	どちらかという と悪い影響が あった	悪い影響が あった	総計	満足者
<b>全体</b>	<b>627</b>	<b>313</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>961</b>	<b>940</b>
公立保育所	230	126	5	2	363	356
民間認可保育所	236	117	8	3	364	353
小規模保育施設	71	15			86	86
事業所内保育施設	18	14	2		34	32
認定こども園	72	41	1		114	113

(割合)

施設種別	とても良い影響 があった	どちらかという と良い影響が あった	どちらかという と悪い影響が あった	悪い影響が あった	総計	満足度
<b>全体</b>	<b>65.2%</b>	<b>32.6%</b>	<b>1.7%</b>	<b>0.5%</b>	<b>100.0%</b>	<b>97.8%</b>
公立保育所	63.4%	34.7%	1.4%	0.6%	100.0%	98.1%
民間認可保育所	64.8%	32.1%	2.2%	0.8%	100.0%	97.0%
小規模保育施設	82.6%	17.4%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
事業所内保育施設	52.9%	41.2%	5.9%	0.0%	100.0%	94.1%
認定こども園	63.2%	36.0%	0.9%	0.0%	100.0%	99.1%

子どもへの影響について、満足度は97.8%と他の項目と比較して最も高い結果になりました。また、最も満足度が高い施設は「小規模保育施設」の100.0%でした。いずれの施設においても、子どもへの影響は概ね良好と考えられます。



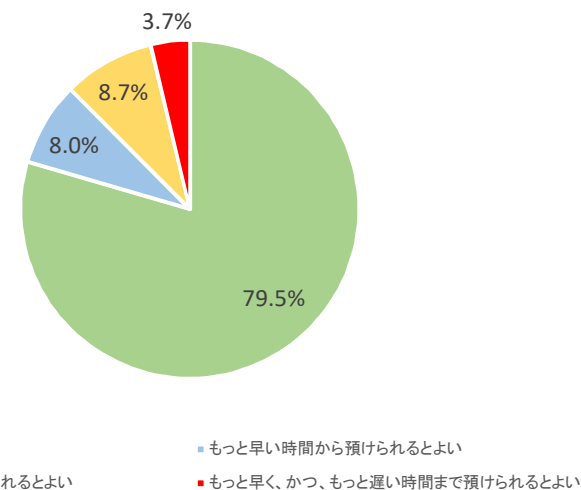
### 10. 預かる時間帯について

施設種別	現在の時間帯 でよい	もっと早い時 間から預けら れるとよい	もっと遅い時 間まで預けら れるとよい	もっと早く、か つ、もっと遅い 時間まで預け られるとよい	総計
<b>全体</b>	<b>766</b>	<b>77</b>	<b>84</b>	<b>36</b>	<b>963</b>
公立保育所	302	24	25	12	363
民間認可保育所	286	28	38	14	366
小規模保育施設	68	8	7	3	86
事業所内保育施設	24	7		3	34
認定こども園	86	10	14	4	114

(割合)

施設種別	現在の時間帯 でよい	もっと早い時 間から預けら れるとよい	もっと遅い時 間まで預けら れるとよい	もっと早く、か つ、もっと遅い 時間まで預け られるとよい	総計
<b>全体</b>	<b>79.5%</b>	<b>8.0%</b>	<b>8.7%</b>	<b>3.7%</b>	<b>100.0%</b>
公立保育所	83.2%	6.6%	6.9%	3.3%	100.0%
民間認可保育所	78.1%	7.7%	10.4%	3.8%	100.0%
小規模保育施設	79.1%	9.3%	8.1%	3.5%	100.0%
事業所内保育施設	70.6%	20.6%	0.0%	8.8%	100.0%
認定こども園	75.4%	8.8%	12.3%	3.5%	100.0%

預かる時間帯について



預かる時間帯について、20.5%の保護者がもっと長い時間の預かりを希望しており、働き方改革との関係からも、今後の検討課題となっています。

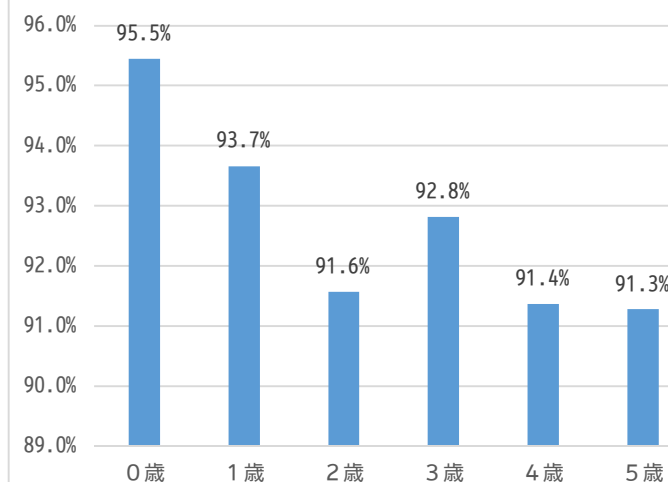
### 【参考】子どもの年齢別満足度

施設種別	とても満足し ている	どちらかとい うと満足してい る	どちらかとい うと不満がある	とても不満が ある	総計	満足者
<b>全体</b>	<b>464</b>	<b>429</b>	<b>58</b>	<b>15</b>	<b>966</b>	<b>893</b>
0歳	32	31	3		66	63
1歳	116	91	11	3	221	207
2歳	86	77	12	3	178	163
3歳	76	79	11	1	167	155
4歳	64	63	9	3	139	127
5歳	90	88	12	5	195	178

(割合)

施設種別	とても満足し ている	どちらかとい うと満足してい る	どちらかとい うと不満がある	とても不満が ある	総計	満足度
<b>全体</b>	<b>48.0%</b>	<b>44.4%</b>	<b>6.0%</b>	<b>1.6%</b>	<b>100.0%</b>	<b>92.4%</b>
0歳	48.5%	47.0%	4.5%	0.0%	100.0%	95.5%
1歳	52.5%	41.2%	5.0%	1.4%	100.0%	93.7%
2歳	48.3%	43.3%	6.7%	1.7%	100.0%	91.6%
3歳	45.5%	47.3%	6.6%	0.6%	100.0%	92.8%
4歳	46.0%	45.3%	6.5%	2.2%	100.0%	91.4%
5歳	46.2%	45.1%	6.2%	2.6%	100.0%	91.3%

子どもの年齢別満足度





**【参考】自由記載欄の件数集計と概要**

- 【分類について】**
- 「感謝」・・・施設やスタッフへの感謝
  - 「情報」・・・施設からの情報提供の量、質、方法
  - 「設備」・・・建物、備品、駐車場など
  - 「食事」・・・給食やおやつ、質、量、提供方法
  - 「料金」・・・保育料、延長保育料など
  - 「時間」・・・預かり時間に関すること
  - 「コロナ」・・・新型コロナへの対応
  - 「接遇」・・・主に保護者に対する態度、言葉遣い
  - 「保育」・・・主に保育の内容、子どもへの対応
  - 「行事」・・・運動会や参観日等のイベント
  - 「衛生」・・・施設や子どもたちの衛生状態
  - 「教育」・・・学習時間の多寡、内容など
  - 「安全」・・・保育中の事故、ケガ、防犯
  - 「行政」・・・保育所ではなく、行政への意見

※なお、1件の意見の内容が複数の分類に渡る場合は、それぞれの分類で1件として集計

	感謝	接遇	情報	保育	設備	行事	食事	衛生	料金	教育	時間	安全	コロナ	行政	その他	合計
肯定的意見	83	8	7	11	1	2	3	0	1	0	0	1	0	0	0	117
否定的意見	0	69	61	43	39	36	13	14	13	13	13	13	11	5	8	351
合計	83	77	68	54	40	38	16	14	14	13	13	14	11	5	8	468

**【概要】**

たくさんの感謝のメッセージが寄せられる一方、保育スタッフの態度や言葉遣い（「休みの日に用事があり子どもを預けようとする」と、嫌な顔をされる）「ほかの保護者の悪口をスタッフ同士で大声で話していた」など）、施設から保護者への情報提供不足（「子どもがどのように一日を過ごしたか話してくれない」「子どもがケガをしたのに説明がない」など）に多くの厳しいご意見をいただきました。

また、保育の質に関しても、服や持ち物の取り違え、子どもの叱り方、テレビの見せすぎなど、多岐に渡るご意見をいただきました。行事については、新型コロナウイルス感染症の蔓延が懸念される中、その在り方について様々なご意見がありました。肯定的な意見の合計は117件で25.0%、否定的な意見の合計は351件で75.0%でした。