

# 保育の質と保育のサービス化 に関する一考察

——保護者の満足度及びニーズの視点から——

石 川 勝／秋 葉 佑 衣

## 要 旨

近年、ワーキングマザーの増加に伴い待機児童が増加している現状を受けて、これまで福祉政策の対象として捉えられてきた「保育」が「保育サービス」として民間企業によって供給されつつあり、そこでは市場メカニズムによる競争原理の導入が図られている。この変化によって、供給される保育の「質」とは何かという問題があらためて提起されるようになってきている。本稿では、まず保育サービスは価値財の性質を有し、一定の公的介入の下で市場を通じて供給することが可能なサービスであることを明らかにしている。また保育の質は子どもの将来を見据えた長期的視点にもとづいて評価されるべきものであるが、代替的な評価尺度として保護者の保育への満足度やニーズに着目し、質問紙調査による実証研究を試みている。その結果、保護者は保育所へのニーズとして安全性、料金の安さ、自宅からの近さを重視するが、保育サービスとしてお稽古事や知識型の学習よりも人格的な素養を育む保育を求めていることが明らかとなった。また、保護者の現状に対する満足度は認可保育所と認証保育所との間に一定の差が存在することも明らかとなった。

キーワード：保育の質、保育の市場化、保護者ニーズ、保護者満足度  
質問紙調査

## 1 まえがき

2008年のリーマンショック以降、ワーキングマザーが増加したことで、待機児童が大きな社会問題となっている。政府や自治体では幾度か保育制度の改革や規制緩和を実施しているが、保育所不足の影響から保育所の選択が難しく、「預かってもらえればいい」といった状態が続いている。また未だ多くの保護者が親の立場を優先し、自宅付近で、安全かつ低料金の保育園を求めている。しかし、本来ならば子どもの自立や発育を期待して、子どもに合った保育園を選択するのがあるべき姿であろうと考えられる。

このような状況を受けて、全国の待機児童を抱えている自治体が保育所設置に関する規制緩和や量的拡充を進めた結果、待機児童数は減少しつつあるが、一方で保育の質が落ちているのが現状である。この点についてはOECDによる諸外国との比較調査においても、保育士の待遇、1人当たりの受け持ち人数、保育スペースに問題があると指摘されている。

アメリカの長期追跡調査の結果からは、就学前に良質な保育生活を過ごした乳幼児は、就学後の学業成績だけでなく、大人になってからの経済力、生活環境などにおいても様々な効果が現れていることが検証されており、日本の子どもたちにも良質な保育が必要であることは明らかである<sup>1)</sup>。

現在、日本の保育制度は待機児童の解消と子ども・子育て新制度や社会における女性雇用増加などの政策目標の下で、保育所運営へ民間企業の参入を積極的に進めることによって、市場を通じた保育サービスの供給が促されており、「福祉からサービス」への移行途上であると言える。そこでは今後更なる保育の質の確保と向上が重要な課題となっている。そこで本研究では、保護者の保育所満足度要因と潜在的な保育ニーズを抽出することによって、保育サービスの現状、及び保護者が求める保育の質を明らかにし、今後の保育サービスの質の向上に寄与することを目的としている。

## 2 保育の質の重要性——ペリー就学前計画の事例——

待機児童解消の為、保育所の量的拡大が行われる中で保育の質の重要性が改めて認識され始めている。保育の質の重要性を実証した代表的な調査研究としては、「ペリー就学前計画」がある。ペリー就学前計画とは、1962～1967年にアメリカミシガン州において低所得層のアフリカ系アメリカ人、3～4歳児を対象に実施された長期的調査である。この研究では、IQが同程度の幼児を無作為に「家庭での養育」と「質の高い幼児教育プログラム」の2組に分け、被験者が40歳になるまで追跡調査が行われた<sup>2)</sup>。

質の高い幼児教育プログラムの子ども達には、約2年間平日の午前中に幼稚園で子どもの自発性を高めることを目的とした教育が施され、別に保護者と職員との面談、保護者同士の情報交換の場が設けられた。

プログラム終了後、被験者グループは5歳の時点で就学時に学業的な準備ができており、14歳では学校で一定の出席率を維持し、49%が基礎学力を身につけていた。19歳時点では高校卒業率が65%と対象者を2割上回り、そして40歳時点の収入が年収2万ドルを超える割合が60%、持ち家率36%、生活保護非受給率が41%と対象者を上回っている。反対に、逮捕歴36%、婚外子を持つ割合、離婚率も対象者を下回る結果となった<sup>3)</sup>。

また、効果として学力などの認知的能力よりも、忍耐力、持続性、学習意欲などの非認知的能力に良い効果与えることも明らかとなっており、非認知的能力の習得が人生の豊かさに影響を与えることを示した。この結果は保育の質とは何かという問いに対して、重要な示唆を与えるものである。

幼児期の教育投資の効果としては、社会全体に15～17%に上る高い投資収益率をもたらすことも明らかにされており、子どもに教育投資をすることがその後の人生の豊かさに繋がるとともに、就学前教育への公的投資の重要性を示している。

### 3 保育サービスの準市場化

現在、日本の保育は民間企業の保育所経営への参入により、これまでの公的サービスから準市場化しつつあると捉えることができる。従来、医療や介護、保育といったサービスは公的に供給されてきたが、民間企業の参入を促すことで競争原理を導入し、効率性を図る準市場化が進められている。準市場化のメカニズムの発想は1980年代の英国で生まれ、90年代から各国に導入されるようになった<sup>3)</sup>。準市場化とは、市場を完全な自由競争に委ねるのではなく、制度的な規制による一定の公的な介入の下で競争環境を導入するもので、従来の市場化の概念とは異なっている。その様な準市場化の基本形態について岡崎（2009）は次のように述べている。

『①利用者個人とサービス事業者の直接的契約による利用方式であり、②利用者個人へは利用したサービスの公定価格の一定割合を現金給付として制度的に給付し、③事業者は利用者が受け取るべき現金給付を報酬として代理受領して、利用者の直接負担と合わせて収入とし、④非営利組織、中間組織、営利組織など多元的な主体がサービス事業者として参入できるよう参入規制の緩和を行い、事業目的もその追求の方法も異なる性格の違う主体を混在させた市場のなかで、消費者の選択という競争環境を整える<sup>4)</sup>。』

これらの特徴から日本の保育の位置づけを考察した場合、現在の保育市場は準市場化の枠組みに当てはまると考えるのが妥当である。またそこで重要なことは、保育は価値財の特質を有していることから、保育サービスの供給を完全に市場に任せてしまうのは保育利用料金の問題や保育の質の維持という点から社会厚生上問題があり、そこに政府の介入が必要とされるという点である。

#### 4 市場化の現状

保育とは本来「保育に欠ける子に対する福祉」とされており、そこでは「福祉」という公的な社会政策として捉えられている。しかし、2000年以降、保育所の設置主体制限の撤廃が進み、政府主導のもと民間企業を積極的に誘致し、保育をサービスとして市場競争に委ね、保育所間の競争を促す政策が進められてきた。その目的は保護者から選ばれる保育所のみが存続できるようになり、保育サービスの効率的供給と保育の質の向上を図ることにあった。

2010年には「産業構造ビジョン2010」の5つ柱の中に、保育サービスも含まれていることから、今後も保育市場は産業活性化・雇用促進の面で重要な柱であると捉えられている。現在政府主導のもと行われている保育の市場化によって、保育市場は2002年が約1.1兆円、2012年には約1.8兆円に上り、10年間で164%も成長していることが示されている<sup>5)</sup>。株式会社主体の全国の保育所の比率は、未だ全体の5%に留まり、決して売り上げ規模が大きいはと言えないが、潜在的な待機児童が85万人いる点、深刻な保育士不足により経営が困難になっている点、認定こども園普及への懸念などの問題点が解消されれば、今後の保育市場は飛躍的な成長を遂げる可能性があるものと考えられる。

一方、保育は公的供給による福祉政策の一環と捉える意見も根強く、世田谷区は待機児童が全国ワースト1（2013年当時884人）にもかかわらず、民間企業の保育参入を数年前まで頑なに拒み続けた代表的な例である。その理由として、世田谷区長はインタビュー記事の中で次の2点を挙げている。第1に、保育所設置の際、株式会社は補助金給付対象から外れているため、100%自社出資となる。そうすると、おのずと最も経費がかかる保育士の給与や待遇などの人件費にしわ寄せが起こり、保育の質が低下するおそれがあるため、保育の質をおさなりにした量的拡充は認められないとしている。第2に、株式会社は倒産のリスクがあるため、利用者保護のために会社の財務状況を厳重に審査することが必要不可欠である。しかし、その審査権限を区

長は有していないため、安易に審査できないとしていた<sup>6)</sup>。

現在では補助金問題に関して、国が建物の公費負担分の減価償却費にあたる金額を一定期間負担し、区長の権限を強化、拡大することで、事業者への立ち入り調査や帳簿の提出を求められるようにすることにより、株式会社の保育業界参入を認める方針となった。世田谷区は保育所に入所できない、という保護者団体の運動があったことで、一般的に子育ての町としての評価は低い。しかし見方を変えると、「保育の質を確保しなければならない」とし、安易に量的拡充に踏み切らない点は横浜市と対照的であり、いささか慎重すぎるという意見もあるが、それは評価されるべき点でもある。

全国には世田谷区のような自治体もあるが、横浜方式が待機児童ゼロを達成した影響を受け、ほとんどの自治体が積極的に民間企業の参入を奨励している。民間企業の参入に伴い、各種教育などの付加価値を付けて保育を提供する会社も増えていることから、保育は単に福祉という側面だけでなく、次第にサービスの側面を持ちつつあることは無視できない。

## 5 保育サービスの特質

### 5.1 サービスの定義と分類

上述のように保育の市場化という政策の変化に伴って、保育はサービスの要素の側面を徐々に強めつつあるが、本節では、そもそも保育はサービスとして捉えることが出来るのかについて検討する。近藤（2004）によると、

『サービスとは、人間や組織体に、なんらかの効用をもたらす活動で、そのものが市場で取引の対象となる活動である。つまり、サービスとは誰かにとって価値のある活動のことであり、それを得るために対価を必要であるとするものだ<sup>7)</sup>。』

と定義づけられている。我々は日々の生活の中で様々なサービスを体験している。例えば通院する、学校へ通う、銀行を利用する、電話をするなど実に

多くのサービスを受けている。これらの多種多様なサービスを捉えるための基本的特徴として、サービス研究では次の4点を挙げている<sup>8)</sup>。

- ① 無形性
- ② 生産と消費の同時性
- ③ 顧客との共同生産
- ④ 結果と過程の重要性

1点目の無形性は言葉の通り、サービスとは「モノ・形」がない、また定義で述べた通り活動そのものである。モノ・形がないため人に貸すことも試用してもらうことも出来ないため、利用前にサービスの良さを理解してもらうことが難しく、反対にサービスに対して不安を与える場合もある。

2点目に生産と消費の同時性である。サービスとは生産と消費が同時に発生するため、モノの様に在庫にしたり、出荷したりということが不可能である。サービスとは顧客が求める時間と場所で提供しなければならない。美容室を例として取り上げると、美容師が髪を切るということは、美容師の髪を切る技術はサービスの生産であり、顧客の立場では髪を切ってもらうということはサービスの消費に当てはまる。また、サービスを提供する場合、立地と時間が重要な要素となる。

3点目の顧客との共同生産は、顧客がサービスに参加するということである。具体的には、セルフサービスが想定しやすい。ガソリンスタンドなどは、場所に赴き、給油をする（サービスの生産）、ガソリンが満タンになる（サービスの消費）という点で、言わば自分自身にサービスをするということになる。

4点目の結果と過程の重要性では、2点目で取り上げた美容室の例を再び取り上げて説明すると、顧客は美容師が髪を切る過程（生産）を見ている。しかし、そこで美容師の対応が悪い場合や希望する髪形でなかった場合、再び利用する可能性は低くなる。この様に、顧客はサービスの過程と結果の両方に満足することが重要なポイントである。

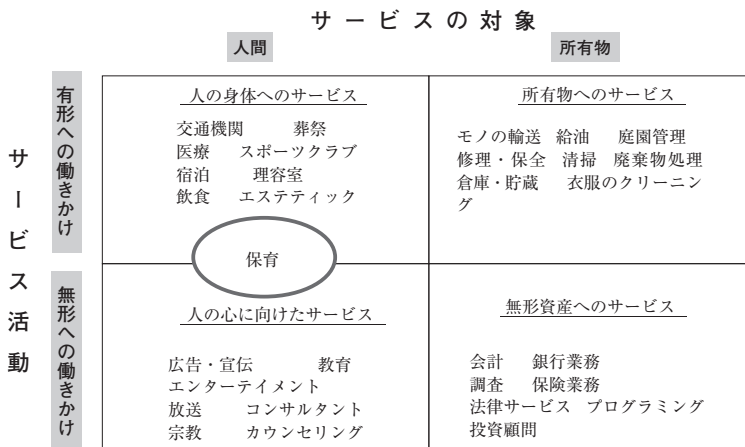
この4点の基本的特徴を保育に当てはめ考えた場合、①は子どもの保育生

活の遊びなどの経験, ②保育所での養育, ③子どもとの遊びや作成, ④子どもの日々の成長, 発達と考えることができる。

では, サービスを分類した時, 保育はどのような位置づけになるのか。ラブロックによれば, サービスは「対象」と「活動」の二次元における4つの象限に分類することが出来るとしている(図1)。まず人の身体へのサービスは, 人に対して物理的に働きかけ, 顧客が場所へ赴き, サービス活動に参加しなければならない。次に人の心に向けたサービスは, 人に対して無形的に働きかけるもので, 必ずしも顧客が場所に赴く必要はないが, 感覚的にはサービス提供の場に存在する必要がある。そして, 所有物へのサービスは, 所有物への有形の働きかけを必要とし, この場合顧客はサービス活動に参加しないが, 支払い, 引き取りなどは行う必要がある。最後に無形資産へのサービスである。これは所有物へ無形的に働きかけるもので, 情報などが流通する形がほとんどであるため, サービスとして書類の形で完了するケースが多い。

では, 保育をこの分類に当てはめた場合, どの分類に位置づけられるのか。

図1 サービスの分類



出典: C.H.Lovell "Service Marketing", Pentice-Hall, 1996, p.29



結果として、保育は人への身体的サービスと人の心に向けたサービスにまたがると考えられる。なぜなら、保育は日々の生活の中で子どもの情緒や社会性をはぐくむ場であり、食事や運動で健康を増進する場だからである。

## 5.2 価値財としての保育サービス

前節では、保育サービスをマーケティングの側面から捉えたが、一方で経済学の視点からは保育サービスは価値財として捉えられている。田中(2010)によれば、

『価値財とは、特定の時代と特定の社会（国・地域）の価値観から見て必須と思われるニーズが、公的介入のない状態で決まる利用・生産量では充足しきれない、つまりその量では（ある価値観に基づく）社会的限界便益が私的限界便益を上回ると判断されるため、政府（社会保障制度を含む）による利用者 and/or 生産者への費用補助、もしくは公的セクターによる生産を通じ、利用・生産量を拡大する政策の対象となった私的財を指す<sup>9)</sup>。』

『現代の経済的先進国においては、医療と教育にとどまらず、高齢者ケア・保育などの育児支援・障がい者ケアなども価値財の範疇に含まれ、水準は高低さまざまであるものの一定の量が保障されるようになっている<sup>10)</sup>。』

と述べている。木村(2014)はこれまで公共財として位置づけられていた保育が価値財に該当することをデータに基づいて検証している<sup>11)</sup>。

保育は①日本の少子化と就労する母親の増加に伴い、保育に欠ける乳幼児が増加している現状から、保育所の役割が年々重要なものとなっており、保育所は保護者にとって必須なニーズであること。②保育を必要とする者が誰でも享受することができるためには、保育所や保護者への公的な補助が必要であることの2点を踏まえ、保育サービスは価値財としての性質を持っている

ると言える。

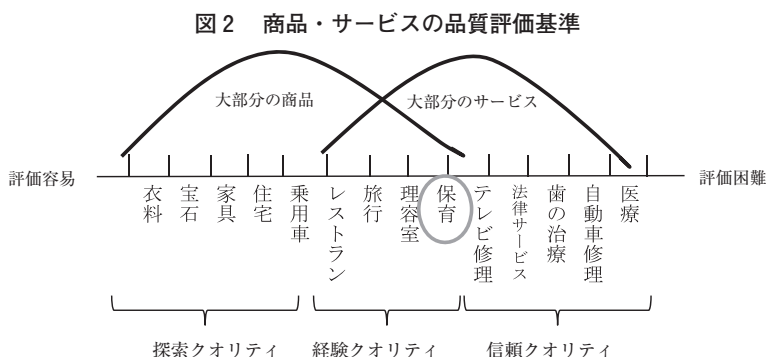
## 6 保育サービスの品質評価

前節では、ラブロックのモデルに保育を完全に位置づけるのは困難ではあるが、基本的特徴からサービスとして捉えることが可能であり、同時に保育は準市場で供給される価値財としての特質を有していることを示した。

保育をサービスという観点から見た場合、他のサービスと同様に品質の評価という問題が生じる。そこで、サービスとしての品質の重要性と評価方法について考察する<sup>12)</sup>。ここで議論する保育サービスの品質評価は本来の保育の質そのものを評価するわけではない。

「品質」とは大きく3つに区分することが出来る(図2)。まず、探索クオリティとは、商品購入前に商品を試すことで、予め評価できるものを指す。次に経験クオリティとは、サービスを体験した後でしか評価できないもの。最後に信頼クオリティとは、購入もしくは体験後、時間が経過しないと評価が難しいものである<sup>13)</sup>。

図2はモノとサービスの品質評価基準を示した図で、商品(モノ)とサービスが対象となっていることが示されている。

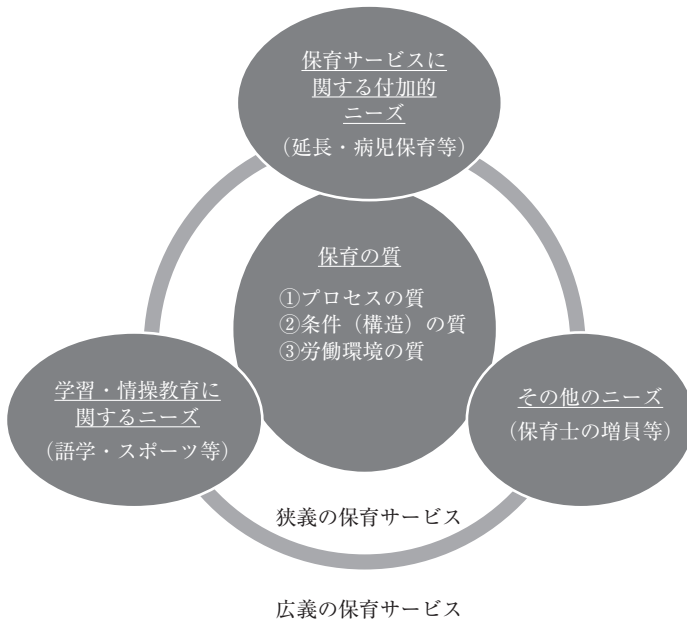


出典：V.A.Zeithmal "How Consumer Evaluation Processes Differ Between Goods and Services," in *Marketing of Service*, ed. James.H.Donnelly and William .R.George (Chicago: American Marketing Association, 1981)

この中の保育の位置づけは、経験クオリティの中に当てはまる。子ども達の保育生活は経験そのものであり、一方で良質な保育を受けた子どもは、その後の人生の様々な点において良い効果が出ているという研究成果に基づけば、保育サービスの評価には即効性がなく評価が難しいという点から信頼クオリティに近い特質も有している<sup>14)</sup>。

前述のように保育の質そのものを直接測定するのが困難なことから、本研究では保護者による保育サービスの評価とニーズをその代替的評価基準として採用するが、保育の質と保育サービスの質の違いは図3のように表すことができる。

図3 保育サービスの構造



出所：筆者作成

まず、保育サービスを評価するには、狭義の保育サービスと広義の保育サービスの2つに分けて考える必要がある。狭義の保育サービスは、プロセ

スの質、条件の質、保育士の労働環境の3つの側面から成り立つ。その内容は、保育設備や環境の適切性、子どもと保育士の信頼性、保育士と子どもの比率、保育士の経験、保育士の賃金や福利厚生、仕事への満足度などから構成されている。また、広義の保育サービスには、保護者のニーズが多様化したことで新たに求められるようになった付加価値（付加的ニーズ）が含まれる。これら付加価値は、本来の保育の質には当てはまらないため、保育の質そのものとは別の階層で捉える必要がある。

本来保育の質そのものは長期追跡調査によらなければ、適切に評価することが出来ないと考えられる。しかし、それは費用の問題や長期間に亘るという点から、これまで日本では実施されてこなかった。短期的な視点からの保育サービスの評価は第3者評価という形で、東京都内で統一的に実施されているが、認可保育所のみが対象であること、調査項目に偏りがある点、1箇所の保育所にかける測定時間が短すぎるという問題点がある。

そこで、今回はあくまで「長期追跡調査」に代わるものとして「保護者の視点」から保育所への満足度評価と保育ニーズを探ってみた。保護者は不確実な状況の下でも子どもの将来に配慮しながら保育の内容を評価する立場にあることから、保護者の保育所満足度とニーズを明らかにすることは保育の質を長期的視点で評価するための代替的方法になりうると考えられる。広義の保育サービスは良質な保育を前提として、初めて効果的な付加価値サービスとなりうるであろう。

## 7 保育所満足度と保育ニーズに関する先行研究

従来、保育所に関する調査研究は様々な分野で実施されてきた。しかし、多くは保育関係者による保育実践の効果や財政面における研究（清水谷2004、野口2004、手塚2010）、保育の民営化に対する是非に関する研究（田村2004、杉山2008、近藤2010）に集中し、保育所の満足度及び保育ニーズの調査研究は、未だ特別支援に関するもの以外では十分に行われてきたとは言い難い。地域の保育課による認可保育所満足度調査などは多くの地域で実践されてい

るが、保育ニーズ調査は保育時間や休日保育など、保護者の利用のしやすさの側面からのものが大多数である。この理由としては、保育所不足により保護者が保育所を選択する余地がなかったという点から、保育所の拡充や運営に重点的に目が向けられ、保育の質そのものが注目されたのはごく最近のことだと考えられるからである。それゆえ、現状として保育の保育所満足度要因と保育ニーズ調査には指標や分析方法が確立していない。

### 7.1 熊本県及び徳島県内における幼稚園・保育所に対するニーズ調査研究<sup>15)</sup>

この研究は、熊本県、徳島県の合計6箇所の幼稚園・保育所を利用する3～5歳児の保護者を対象に2010年11月～2011年3月にかけて行われた質問紙調査である（有効回答数567票、内幼稚園444票、保育所123票）。調査の内容は、①家庭での睡眠時間や食事に関する生活実態、②通園している幼稚園・保育所に期待すること、③時間外の習い事やお稽古に関することの大きく3つの構成から成り立っている。そして、クロス集計による分析と差の検定を行った結果、以下の点が明らかにされている。

- ① 幼稚園・保育所選択時に「よく選んだ」が、幼保共に55%を超え、「まあ考えた」も30%以上で、合計85%以上が、考えた上で現在の施設を選択している。反面「あまり考えなかった」「考えなかった」は共に10%以下である。
- ② 幼稚園・保育所選択の具体的な理由の上位3項目を比較した場合、幼稚園が「たくさん遊ばせてくれる」(65.5%)「雰囲気が良い」(57.9%)、「保育内容が良い」(42.3%)となっている。一方保育所では、「通勤に便利」(51.2%)、「家から近い」(48.8%)、「雰囲気が良い」(46.3%)となっている。
- ③ 幼稚園・保育所に期待することの全体の上位3項目は「友達と仲良くするように働きかけること」(幼：74.1%、保：72.1%)、「ルールや決まりを教えること」(幼：61.9%、保：74.8%)、「礼儀やあいさつを身につけ

ること」(幼：52.5%，保：65.8%)となっている。

- ④ 習い事・お稽古事を利用していない人(幼：33.6%，保：49.6%)が利用したいと考えている習い事・お稽古事では、「スイミング」(幼：53.0%，保：49.2%)、「音楽教育」(幼：36.9%，保：34.4%)、「習字」(幼：28.2%，保：26.2%)である。

この4点から、現在の幼稚園・保育所を考えて選択しているが、選択理由は、幼稚園が子どもの立場、保育所が親の立場を優先する形と明確に分かれている。また、幼稚園・保育所には子どもの社会性について期待する一方、芸術や、文字や数には期待値は低い。しかし、習い事やお稽古ごとの習得には積極的な姿勢を持ってはいるが、保育所へのニーズとは異なっていることが分かる。

## 7.2 保育士に対する保育ニーズ<sup>16),17)</sup>

この研究は保護者から寄せられた保育ニーズとその対応に基づき、現状を明らかにすることを目的として、札幌市周辺及び首都圏の合計14箇所の保育所に勤務する保育士を対象として2008年10月に実施された質問紙調査である(回収率72%)。

調査内容は、①保護者の保育ニーズを6項目(保育内容、保育の方法・体制、食事・おやつ関連、保育士や職員に対する要望、保育環境、その他)に分け例示を求める、②そのニーズに対する施設側の基本的対応、③苦慮したニーズとその対応、④保育士の保護者への印象の4段階の設問となっており、ここでは①の保護者のニーズの結果を項目別に紹介する。

### ① 保育内容 (記入数39.6%)

日中の保育生活に関する内容で、昼寝の取りやめ、子どもの体調や天候による外遊びの自粛、トイレトレーニングや歯磨きの実施、文字の習得や遊びの内容(歌や竹馬など)の要望がある。しかし、中には保護者の個人的な要望「退園前の着替え・子どもの交友関係への介入」なども目立つとしている。また相対的に子どもの怪我に敏感で、子ども同士のトラブルに

関する要望は主に怪我によるものが中心である。

② 保育方法・体制（記入数42.8%）

主に、休日保育や延長保育の実施、病児・障がい児関連受け入れ、保育所での投棄、日中の子ども達の生活を知りたいというニーズが挙がっている。

③ 食事・おやつ（記入数36.9%）

食事マナーや偏食、小食の矯正や食事の量、手作りおやつの増加を希望するニーズが挙がっている。

④ 職員に対する要望（記入数21.9%）

担任とのコミュニケーションの時間を長くし相談に乗ってほしいという点や保育士の対応、子ども間のトラブルの対応への不満が挙がっている。

⑤ 保育環境（記入数19.3%）

職員の少なさや行事の多さ、参加できないとの声がある。また保育施設の安全性の向上を希望する声も挙がっている。

この調査では保育士の視点から見た保護者のニーズとして、上記の内容が挙げられた。保護者の自己中心的といわざるを得ないニーズが出ている点は、保育士の視点に立ったからこそ明らかとなった独自の結果と言え、同時に保護者の質も問われる形となった。

### 7.3 深谷市における保育所利用者への調査<sup>18)</sup>

深谷市では2009年に、市内保育所（34箇所）を利用するすべての保護者に対し満足度及びニーズの調査を行っている。同調査では主に、①在園する保育所の満足度、②保育所選択理由、③保育所の評価する点・気がかりな点、④保育ニーズの項目が調査されている。項目別の結果は次のとおりである。

① 所属する園の満足度

80%以上の保護者が「満足している」と回答している。しかし、詳細項目を見ていくと、「保育所の侵入者・不審者への対応」への満足度は公立で66.5%、私立が77.6%、「保育士の人数」では公立で70.1%、私立が

83.6%、「保護者が意見を言いやすい環境」については公立が69.6%、私立が80.8%となっており、全体の中でも評価が低い。特に公立の保育所において比較的评价が低い傾向にある。

#### ② 保育所選択理由

公立では、「自宅から近い」(69.9%)、「職場に近い」(6.3%)、「希望した園に入園できなかったから」(5.6%)が上位3項目として挙げられる<sup>19)</sup>。

一方、私立では、「自宅から近い」(38.1%)、「保育内容が良い」(27.6%)、「希望した園に入園できなかったから」(9.7%)となっている。

#### ③ 評価できる点・気がかりな点

公立の評価する点は、「給食（食育含む）」が25.2%、「職員の対応」が17.6%、「保育サービス（延長保育・0歳児保育・一時保育）」が14.4%である。一方気がかりな点としては「安全対策」が17.3%、「施設・設備」16.7%、「お稽古事」が13.1%である。

私立では、「給食（食育含む）」(21.9%)、「保育方針」(21.4%)、「職員の対応」(18.6%)であり、気がかりな点は「安全対策」(18.0%)、「施設・設備」(17.6%)、「保育サービス（延長保育・0歳児保育・一時保育）」(11.9%)である。

#### ④ 保育ニーズ

公立・私立共に「病児・病後児保育」(公：22.4%、私25.1%)、「休日保育（日曜・祝日）」(公：16.0%、私：16.8%)、「土曜保育」(公：13.7%、私16.0%)へのニーズが高い。

以上のことから、満足度の点では、低い評価項目は共通しており、特に公立の評価が低い傾向がある。保育所選択理由では、共に自宅からの近さを重要視しているものの、子どもの立場に立った選択をしているかという点では差が出た。次に、保育サービスの点では公立が評価されている一方、私立は気がかりな点となっており、対照的な結果となった。最後に保育ニーズは、公私同じ項目が挙がっており、より親が利用しやすい保育サービスを求める傾向が明らかになっている。



## 8 本研究における質問紙調査の概要

### 8.1 調査の構成内容

本研究では、保護者の保育所満足要因と潜在的保育ニーズを探る方法として、保育所利用者を対象に以下のような内容の質問紙調査を実施した。

#### ① 在園する保育所への満足度

まず、保育所の現状を把握するために、子どもの保育所満足度、施設・設備の安全面、食事や健康、衛生面、保育体制・連絡について、保育内容、保護者の印象、保育所と保護者の関係についての7分野23項目について5点尺度を用い満足度を測定した。

#### ② 保育所の選択理由、また具体的な理由

保護者が保育所選択時に、子どもと親のどちらを優先したのか、希望する保育所へ入園できているのか、また、選択の余地がなかったのかを把握した。更に、具体的な保育所選択要因について、「子どもを優先」と「親を優先」の2パターンに分けて回答を得ることで、具体的な選択要因を探った。

#### ③ 理想の保育所とは

保護者が希望する保育所について、子どもの視点（保育所・クラスの規模、保育士の人数、施設・設備、養育・教育）、保護者の視点（保育サービス）の2つの側面から質問項目を設け、保護者はどのような保育を求めているのか、保護者が子どもに対し保育生活の中で何を身につけさせたいかについて探った。

#### ④ 自由回答

自由回答では、保護者に要望や不満など自由に記入してもらうことで、質問紙調査の内容では不十分な点や、特別に保護者が懸念する点や要望について探った。

また、本調査では荒川区ならびに文京区を対象地域としている。その理由として以下の3点を挙げる。

第一に年収の差である。データえっせいの首都圏214区市町村の年収ランキングによると、2013年の文京区の推定年収は614.2万円、荒川区では推定497.9万円であり、116.3万円の差があることが明らかとなっている<sup>20)</sup>。このことから、相対的に豊かな地域と平均的な年収の地域で保育ニーズに差が生じる可能性があると考えられる。

第二の理由として、人口の流動性の差が生じていることである。平成22年国勢調査の荒川区と文京区の昼間人口比率を比較すると、荒川区では97.3%（昼間人口：191,626人、夜間人口：203,296人）に対し、文京区では、167.2%（昼間人口：345,423人、夜間人口：206,626人）である。このことから荒川区は、昼夜間で人口の変化が少ないのに対して、文京区は昼間に人口が流入してくる。つまり、保育所を利用する保護者の動きに対応して、2区の間で保護者の意識に差が出るのではないかと考えた。

第三の理由は待機児童の人数差である。文京区の待機児童数は平成23年4月～26年4月の間、各年98人、111人、96人、104人と推移している。一方、荒川区の同期間における数は、39人、46人、37人、8人と減少している。待機児童数に差があると同時に、待機児童が減少しているか否かという点では2区は対照的である。また、日経新聞社等が全国市区を対象に行っている行政サービス調査結果から、荒川区は平成20年度には教育分野第1位、子育て環境分野第2位を獲得している<sup>21)</sup>。

## 8.2 仮説の設定

本質問紙調査のプレ調査として、0歳の子どもを持ち、かつ保育所に入所を希望している保護者10人に対し、保育所選択基準に関する質問紙調査を行った。質問は全31項目で、重要視している項目には◎または○を記入してもらい、それぞれを2点、1点とし、点数化して集計した結果、保育所選択時重要視している点で「料金」、「自宅から近い」、「施設・設備の安全管理」の得点が高い傾向が出た。また、ヒアリング調査の結果からは、「3歳以降、幼稚園児と教育（特に文字の読み書き）」の点で差が出るのではと心配してい

る.」,「保育所でも幼稚園と同じカリキュラムをと取り入れて欲しい.」,「保育士不足と言われるので十分面倒を見てもらえるか不安.」との声が挙がった.

先行研究及びこのプレ調査に基づいて、以下の4つを本研究の仮説として設定する.

仮説1：保育所の選択において、保護者は「低料金」な保育所を優先的に選択する.

仮説2：保育所の選択において、「自宅から近い」保育所を優先的に選択する.

仮説3：保育所の選択において、保育所の「施設・設備の安全管理」を優先的に選択する.

仮説4：保育所生活の内容として、「文字の読み書き」などの学習、情操教育に潜在的なニーズがある.

### 8.3 回答者の属性

本質問紙調査では調査に協力して頂いた、荒川区ならびに文京区の認可保育所、認証保育所の計11箇所の保護者に保育士の先生方ご協力のもとで、質問紙を配布した<sup>22)</sup>。調査期間は平成26年4月～5月で、回収方法は添付した返信用封筒および保育所内での回収である<sup>23)</sup>。

全体配布数は810、回収数は452で、有効回答率は55.8%である(表1)。回収数の内訳は、荒川区の回収数は250(構成比55.31%)、文京区で202(構成比44.69%)である。

表1 区別の有効回答数と構成比

区	有効回答数	構成比 (%)
荒川区	250	55.31
文京区	202	44.69
合計	452	100.00

図4 保護者の年齢

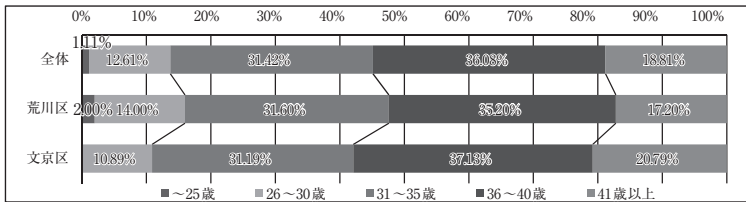
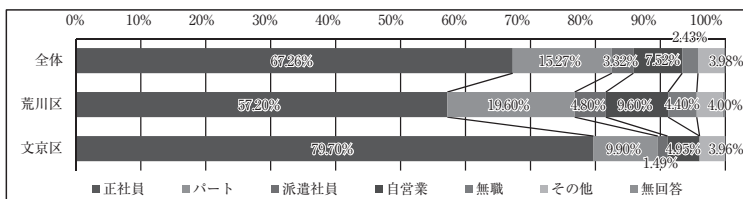


図5 保護者の職業状況



また、保育所別構成比では、荒川区認可保育所（公立）が39.82%、荒川区認証保育所（私立）が15.27%、文京区認可保育所（公立）が35.84%、文京区認証保育所（私立）が9.07%である。

分析手法として、単純集計、クロス集計、因子分析を行い、荒川区、文京区の一次集計による比較、保護者の保育所満足度因子の抽出、及び属性別ニーズの比較等を行い、満足度要因及び潜在的ニーズを明らかにする。

また回答者の属性として、保護者の年齢、職業状況、生活環境、子どもの年齢、在園する保育所の園児数、所属クラスの園児数、所属クラスの保育士数の計7項目を調査した。その集計結果は図4～7のとおりである。

保護者（回答者）の年齢は30代が7割近く占めていることがわかる（図4）。全体的な平均年齢は35.83歳で、荒川区が35.37歳、文京区が36.39歳となっており、若干であるが文京区の方が高い傾向にある<sup>24)</sup>。また、荒川区のみ25歳未満の保護者（5人）が含まれている。

保護者（回答者）の職業は、全体の約7割が正社員である（図5）。しかし区別で比較した場合、荒川区の方が正社員以外の割合が高いことが分かる。

図6 現在の生活環境

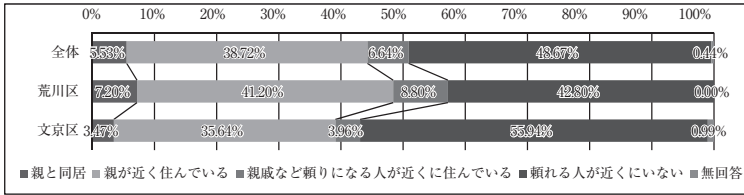
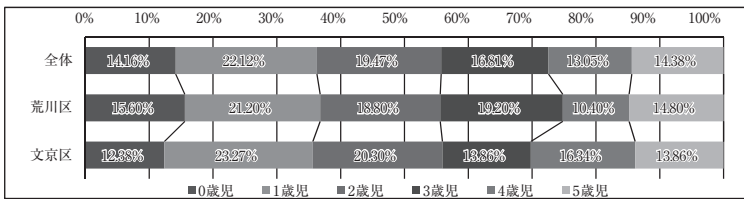


図7 子どもの年齢



また文京区では無職の回答者はゼロであった。無職またはその他を回答した保護者の中には、育児休暇中、非常勤講師または講師、契約社員、学生との記入があった。

また、回答者の現在の生活環境では、近隣に住む身内の子育て支援の有無について質問した。その結果、約5割の回答者が親と同居もしくは近隣に住んでおり、残りの約5割が頼れる人が近くにいないと回答している点から、都内特有の結果であると考えられる。また、特に文京区の方が頼れる人がいない割合が大きいことから、保育所の役割が重要なものであることも分かる。

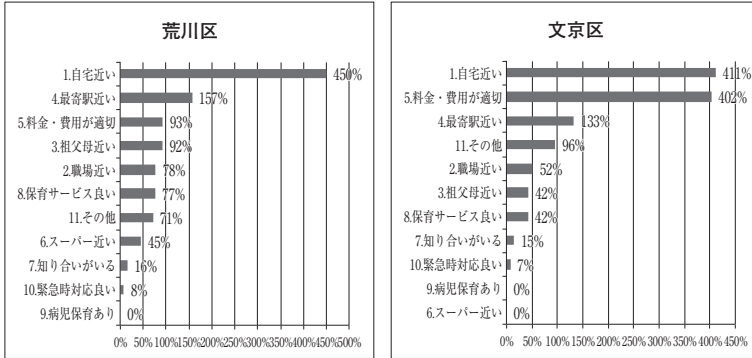
子どもの年齢では、3、4歳児で差が出ているが、全体的に満遍なく回答が得られていることがわかる（図7）。

#### 8.4 仮説の検証

まず、本研究の4つの仮説の検証結果について簡潔に述べる。

仮説1の「保育所の選択において、保護者は「低料金」な保育所を優先的に選択する」、仮説2の「保育所の選択において、「自宅から近い」保育所を

図8 親の立場を優先した保護者の優先順位



優先的に選択する」, 仮説3の「保育所の選択において, 保育所の「施設・設備の安全管理」を優先的に選択する」については概ね支持された。しかし, 仮説4の「保育所生活の内容として, 「文字の読み書き」などの学習, 情操教育に潜在的なニーズがある」については棄却された。

また仮説1,2,3の保育所選択時の優先項目の質問では, まず保護者が「保育所を選択できる環境にあった」場合は, その付問として「子どもの立場を優先し保育所を選択した」かあるいは「親の立場を優先し保育所を選択した」かを問い, 「保育所を選択できる余地がなかった」回答者は「もし保育所を選択することができたなら」との想定のもとで「子どもの立場」か「親の立場」のいずれを優先するかを回答してもらった。

以下に, 調査結果をもとに仮説の検証結果の詳細について述べる。

#### ① 仮説1, 2の検証

保育所選択理由に関しては, 優先順位の高い上位3項目を選択してもらい, 1位に5点, 2位に4点, 3位に3点と点数化し, 各項目のパーセンテージの加重値合計で集計を行った<sup>25)</sup>。

仮説1の「料金・費用が適切である」という項目に着目すると, 優先順位は荒川区で3番目に重要視している(93%)。また, 文京区では2番目に重要視している(402%)点から, 特に文京区において仮説は概ね支持された

と言えよう（図8）。

「料金・費用が適切である」との回答は2区間で優先度に大きな差がある。調査対象とする区の選定理由として2区間の推定平均年収におよそ116万円の差があることを述べた。認可保育所の料金設定は応益負担の原則に基づいていることから、文京区の保護者は荒川区の保護者より比較的高額な支払いをしていると考えられ、料金に高い関心が向けられているのではないかと推測される。

また、更に結果を精査するためにクロス集計結果（表2）を行った。ここでのクロス集計結果については、Pearsonのカイ2乗検定の結果から有意確率が5%水準で適合しているクロス集計結果のみを検討対象としている。

荒川区の保護者の生活環境に対するクロス集計結果から、料金・費用の優先度はそれほど高くないが、親と同居の保護者以外ではある程度の重要度が見られる。特に頼れる人が近くにいない保護者ほど重要度が高いことが明らかとなっている（表2、左）。また、文京区で保護者の就業状況別で見ると、パートタイムを除いて、全体的に重要度は高いが、必ずしも最優先事項ではないことがわかる（表2、右）。

表2 仮説1「保育所の料金・費用」のクロス集計表  
（左：荒川区・生活環境、右：文京区・保護者職業）

		荒川区				文京区						
		保育所の料金・費用の優先度			合計	保育所の料金・費用の優先度				合計		
		選択なし	3位	2位		選択なし	3位	2位	1位			
生活環境	親と同居	12	0	0	12	保護者職業	59	14	12	2	87	
		100.0%	0.0%	0.0%	100.0%		正社員	67.8%	16.1%	13.8%	2.3%	100.0%
	親が近くに住んでいる	56	7	2	65		パートタイム	7	0	0	0	7
		86.2%	10.8%	3.1%	100.0%			100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	親戚等頼れる人が近くに住んでいる	10	3	0	13		派遣社員	1	0	1	0	2
	76.9%	23.1%	0.0%	100.0%		50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	100.0%		
	頼れる人が近くにいない	39	7	14	60	自営業	3	0	0	1	4	
		65.0%	11.7%	23.3%	100.0%		75.0%	0.0%	0.0%	25.0%	100.0%	
	合計	117	17	16	150	無職	1	3	0	0	4	
		78.0%	11.3%	10.7%	100.0%		25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
						合計	71	17	13	3	104	
							68.3%	16.3%	12.5%	2.9%	100.0%	

仮説2の「保育所の選択において、自宅から近い保育所を優先的に選択する。」は、図8から明確である通り、支持されたと言える。これは、先行研

究として取り上げた「熊本県及び徳島県内における幼稚園・保育園に対するニーズ調査」で保育所を利用する保護者の48.8%が「自宅から近い」保育所を選択しているという結果とも一致している。本調査でも、荒川区保護者(450%)、文京区保護者(411%)は自宅から近い保育所を最重要視しており、2区共に例外ではないことが再確認された。

また仮説2について、集計結果をより精査するためにクロス集計を行ったが、荒川区では有意確率が5%水準を満たす項目がなかった。これはどの属性の保護者もほとんど例外なく「自宅から近い」要素を重要視しているためである。文京区のクロス集計結果では、保護者の就業状況との間に特徴が見られた。全体的に優先順位、重要度ともに高いが、その中でも自営業のみ他の職業と比較し優先度が若干低いようである(表3)。

表3 仮説2「自宅から近い」と「保護者職業」のクロス集計表  
(文京区)

		文京区 「自宅から近い」の優先度				合計
		選択なし	3位	2位	1位	
保護者 職	正社員	2	3	8	74	87
		2.3%	3.4%	9.2%	85.1%	100.0%
	パートタイム	0	1	0	6	7
		0.0%	14.3%	0.0%	85.7%	100.0%
	派遣社員	0	0	0	2	2
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	自営業	0	0	3	1	4
		0.0%	0.0%	75.0%	25.0%	100.0%
	無職	0	0	0	4	4
		0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	合計	2	4	11	87	104
		1.9%	3.8%	10.6%	83.7%	100.0%

## ② 仮説3の検証

本研究の仮説3である「保育所選択時において、保育所の施設・安全管理



図9 子どもの立場を優先した保護者の優先順位

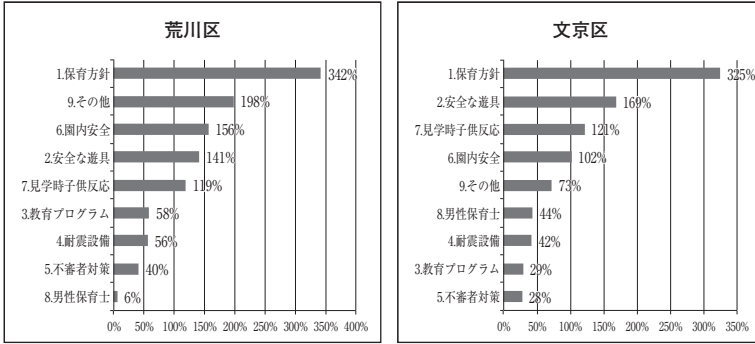


表4 仮説3「園内の安全対策」と「子どもの年齢」のクロス集計結果（荒川区）

荒川区

		「園内の安全」の優先度				合計
		選択なし	3位	2位	1位	
子どもの年齢	0歳児	8	1	0	1	10
		80.0%	10.0%	0.0%	10.0%	100.0%
	1歳児	8	6	3	0	17
		47.1%	35.3%	17.6%	0.0%	100.0%
	2歳児	7	3	2	0	12
		58.3%	25.0%	16.7%	0.0%	100.0%
	3歳児	5	0	2	1	8
		62.5%	0.0%	25.0%	12.5%	100.0%
	4歳児	3	1	0	0	4
		75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	5歳児	1	0	0	2	3
		33.3%	0.0%	0.0%	66.7%	100.0%
	合計	32	11	7	4	54
		59.3%	20.4%	13.0%	7.4%	100.0%

を重要視している」の優先順位は、荒川区では3番目（156%）に重視しており、文京区では4番目（102%）に重視しているとの回答結果から、仮説は概ね支持されたと見なしてよいであろう（図9）。

その他項目の優先順位をみると、2区とも「保育方針」（荒川区342%、文京325%）を最優先していることが分かる。また、次いで荒川区は「園内安全」（156%）、文京区では、「安全な遊具」（169%）を優先している。「安全な遊具」も施設の安全性に含めるとすれば、安全性全体に対する要求はかなり高いと言えよう。

反対に「教育プログラム」、「不審者対策」、「耐震整備」は相対的に優先順位が低いことも分かる。ただ、「男性保育士」に関しては、2区間で差が示されている（荒川区6%、文京区44%）。この点は、ご協力頂いた保育所園長の意見として、「最近幼児へのセクハラ事件が多いため、男性保育士がいない方が良い、と話す保護者もいる。」という理由を挙げられた。この点から、男の子の乳幼児への男性保育士へのニーズではなく、男性保育士がいない方が良いと言う意味での優先度に差がでていられる。

また仮説3を精査するために、子どもの立場を優先した保護者を荒川区、文京区にわけ、回答者の属性とクロス集計をし、Pearsonのカイ2乗検定をおこなったところ、荒川区において「園内の安全性」と「保護者の生活環境」及び「子どもの年齢」の2項目との間に5%有意水準で適合する関係が見られた。

荒川区について、子どもの年齢別クロス集計を行った結果からは、園内の安全対策は全体的に重要度が高く、子どもの年齢が上がるほど優先度が高くなる傾向が見られる（表4）。また、保護者の生活環境とのクロス集計結果からは、全体として優先順位は高くないが、近くに頼れる人がいないほど安全対策を重要視している傾向が見られた。文京区では5%の有意水準を満たす項目は存在しなかった。

### ③ 仮説4の検証

本研究の仮説4、「保育所生活の内容として、「文字の読み書き」などの学習、情操教育に潜在的なニーズがある」に関する設問では、保育生活内で子どもに身に付けさせたと考える養育・教育に関する9項目について、重要視するもの、上位3項目について回答を得た。また点数化、順位付けに関して

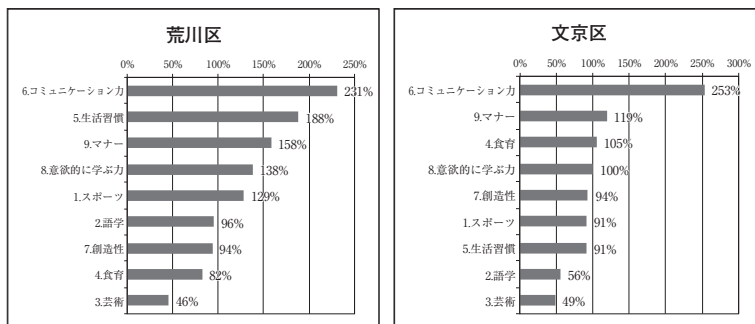
はこれまでと同様の方法を用いた。また、仮説4の学習、情操教育に該当する項目は「スポーツ」、「語学」、「芸術」であることから、3項目併せて学習・情操教育と見なした。

回答結果(図10)から、「スポーツ」(荒川区129%、文京区91%)、「語学」(荒川区96%、文京区56%)、「芸術」(荒川区46%、文京区49%)との結果が得られた。荒川区においてスポーツは一定のニーズはあるものの、他2項目に関しては重要度、優先順位ともに低いことが明らかとなった。よって、仮説4「保育所生活の内容として、「文字の読み書き」などの学習、情操教育に潜在的なニーズがある」は棄却しても良いであろうと考えられる。

また、これらの結果は、先行研究の1つである「熊本県及び徳島県内における幼稚園・保育園に対するニーズ調査」においても、保護者は幼稚園や保育所に対して子どもが社会性を身につけることを期待する一方で、芸術や文字の読み書きに対する期待は低いことが明らかとなっている。しかし、この背景には保育所利用者の約半数が習い事に通っている状況があり、またそれ以外の保護者も習い事に積極的な姿勢を見せていることから、芸術や文字の読み書きは保育所ではなく、外部の習い事へ期待しているものと考えられる。

一方、最も重要度の高い項目は「コミュニケーション能力」(荒川区231%、文京区253%)であった。文京区ではコミュニケーション能力に期待が高く集中している一方で、荒川区では、全体的に期待が分散化していることが分

図10 養育・教育として子どもに身につけさせたいもの



かる。荒川区の保護者は保育所に多様なニーズを持っているのに対して、文京区の保護者のニーズは相対的に特定の問題に集中し、明確になっていることから、保育所側からすればニーズに応えやすいと言うこともできるだろう。今回の質問紙調査では習い事に通っているか否かに関する質問項目を設けてはいないが、先行研究も踏まえて考察すると、習い事などの教育に関しては、保育所の外部や家庭で教育するべきことと考える傾向が強いのではないかとと思われる。その傾向は特に文京区において強く見られる。

そこで、仮説に該当する「スポーツ」、「語学」、「芸術」の3項目と最も重視されたコミュニケーション能力について精査するために、カイ2乗検定により有意確率が5%水準を満たしているクロス集計結果を見てみる。まず、3項目で一般的に学習・情操教育として想定しやすいものとして語学に焦点を当ててみたところ、全体（荒川区+文京区）と荒川区における「保護者の年齢」とのクロス集計に特徴が見られた（表5）。

表5 仮説4「語学」と「保護者年齢」のクロス集計結果  
(左：全体, 右：荒川区)

		全 体					荒川区										
		「語学」の優先順位				合計			「語学」の優先順位				合計				
		選択なし	3位	2位	1位		選択なし	3位	2位	1位							
保護者年齢	～25	4	1	0	0	5	4	1	0	0	5	80.0%	20.0%	0.0%	0.0%	100.0%	
	26～30	37	7	9	4	57	20	5	7	3	35	64.9%	12.3%	15.8%	7.0%	100.0%	
	31～35	118	7	3	14	142	63	2	2	12	79	83.1%	4.9%	2.1%	9.9%	100.0%	
		136	13	5	9	163	79.7%	2.5%	2.5%	15.2%	100.0%	57.1%	14.3%	20.0%	8.6%	100.0%	
	36～40	136	13	5	9	163	72	10	2	4	88	83.4%	8.0%	3.1%	5.5%	100.0%	
		68	4	4	7	83	81.8%	11.4%	2.3%	4.5%	100.0%	31	3	4	4	42	
	41～	81.9%	4.8%	4.8%	8.4%	100.0%	73.8%	7.1%	9.5%	9.5%	100.0%	190	21	15	23	249	
	合計	363	32	21	34	450	190	21	15	23	249	80.7%	7.1%	4.7%	7.6%	100.0%	
							合計	76.3%	8.4%	6.0%	9.2%	100.0%					

全体としては優先順位も重要度も低いが、その中でも保護者の年齢層が26歳から30歳では比較的重要度が高く、31歳から35歳の年齢層では最優先項目としている割合が高いことが見て取れる。

2区の結果から全体的にわかることは、保護者が子どもに保育所で身に付けさせたいと期待しているものは「コミュニケーション力」、「マナー」、「生

活習慣]、「意欲的に学ぶ力」であることがわかる。保護者は特定のスキルや知識ではなく、子どもの社会性や生きる姿勢を身に付けさせたいと願っていると言える。

この中で最も重要度が高いとされているコミュニケーション力について、どのような傾向が見られるか、保護者の各属性とクロス集計を行ったところ、カイ2乗検定の結果から、保護者の年齢に対しては有意な傾向は見られなかったが、保護者の生活環境別に集計した結果では統計的に有意な結果が得られた(表6)。年齢別では全年齢層でニーズがあるため、偏りが出なかったと考えられる。生活環境別でも全体的に重要度は高いが、中でも「親と同居している」、もしくは「親が近隣に住んでいる」保護者ほど子どもにコミュニケーション能力を身につけさせることに高い優先順位を付けている傾向が見られる。

表6 「コミュニケーション能力」と「保護者生活環境」のクロス集計結果(全体)

全 体

		「コミュニケーション力」の優先順位				合計
		選択なし	3位	2位	1位	
生活環境	親と同居	11	3	2	9	25
		44.0%	12.0%	8.0%	36.0%	100.0%
	親が近くに住んでいる	69	18	54	33	174
		39.7%	10.3%	31.0%	19.0%	100.0%
	親戚等頼れる人が近くに住んでいる	15	1	8	6	30
		50.0%	3.3%	26.7%	20.0%	100.0%
	親戚等頼れる人が近くに住んでいない	88	45	47	39	219
		40.2%	20.5%	21.5%	17.8%	100.0%
合計		183	67	111	87	448
		40.8%	15.0%	24.8%	19.4%	100.0%

## 8.5 その他の分析結果

## 8.5.1 保育所満足度の分析

本調査では保育所満足度の指標として7分野23項目を設定し、それぞれ5点尺度で満足度を測定した。満足度の要素を抽出するために、地域別、設置体系別の平均満足度を算出した結果、荒川区が4.214点（認可4.090点、認証4.553点）、文京区が4.107点（認可4.008、認証4.486点）と若干だが荒川区の満足度の方が高く、また両区ともに認証保育所の方が高い結果となった<sup>26)</sup>。

次に、保護者の保育所満足度の項目別の平均値を算出した結果、次の点が明らかとなった。まず、全体的に「給食・おやつメニュー」や保育所の「雰囲気」、「子どもと保育士との関係」への満足度は高いが、「保育士の人

表7 荒川区認可保育所（左）、荒川区認証保育所（右）の因子分析結果

	荒川区認可保育所					荒川区認証保育所			
	因子					因子			
	1	2	3	4		1	2	3	4
個性・特性に応じた保育	1.083			-0.307	保護者の保育生活への理解	1.080			
1人1人に配慮した保育内容	0.973				連絡帳など配布物の内容	0.764			
子どもへの保育士の対応	0.856				アレルギーへの対応	0.699			
保護者の急用への対応	0.572				保育所の保育基本方針	0.695			
子どもが満足して通園しているか	0.536				保護者の声への対応	0.636			
保育士の人数	0.532				保護者が意見を言える環境	0.564			0.379
子どもと保育士の関係	0.517				子どもと保育士の関係	0.431			
保育所の雰囲気	0.492				子どもが満足して通園しているか	0.314			
保育士の知識	0.399				手洗い場トイレなどの衛生管理		0.883		
保育時間の延長・休日保育の有無	0.351				保育士の人数		0.699		
保護者の声への対応	1.069				施設や設備の安全性		0.688		
保護者が意見を言える環境		0.951			子どもが楽しめる環境か	0.479	0.531		
保護者の保育生活への理解		0.765			保育時間の延長・休日保育の有無	0.446	0.477		
保育所の保育基本方針		0.736			侵入者・不審者への対応		0.426		
連絡帳など配布物の内容		0.643			保護者の急用への対応	0.371	0.421		
保育所の保護者への対応					ケガへの対応		0.354	0.306	
ケガへの対応			1.030		個性・特性に応じた保育			0.847	
手洗い場トイレなどの衛生管理			0.612		1人1人に配慮した保育内容			0.817	
アレルギーへの対応			0.600		保育所の雰囲気			0.803	
侵入者・不審者への対応			0.511		子どもへの保育士の対応			0.483	
施設や設備の安全性				0.898	給食・おやつメニュー	0.316		0.340	
子どもが楽しめる環境か				0.666	保育所の保護者への対応				0.878
					保育士の知識		0.317		0.361

因子抽出法：最尤法 回転法：Kaiserの正規化を伴うプロマックス法

因子抽出法：最尤法 回転法：Kaiserの正規化を伴うプロマックス法

数]、「時間延長」、「保護者の声への対応」については満足度が低い傾向が見られる。また、認可と認証保育所の満足度に差が出た項目としては「1人1人に配慮した保育内容」、「個性・特性に応じた保育」、「保育所の保護者からの意見への対応」などであった。

特筆すべき特徴としては、荒川区全体と文京区全体の差よりも認可保育所と認証保育所の差が大きい点が挙げられる。それを示す様に、保育所満足度に関する23項目の質問の中で両区ともに認可保育所が認証保育所の満足度を上回る項目は皆無であった。更に、認証保育所には平均値が3点台の項目は見られなかったが、認可保育所では平均値が3点台の評価が5～10項目に上った。

そこで、荒川区認可・認証保育所の満足度の差を検証するために平均値の差の検定を行った結果、「給食・おやつメニュー」、「衛生管理」以外のすべての項目において、1%水準で統計的に有意な差が存在していた。同様に文京区認可・認証保育所でも差の検定を行った結果、「保育士の知識」以外の項目で同様の統計的な有意差が存在していた<sup>27)</sup>。

また満足度調査の結果について、保育所への満足度要因を抽出するために荒川区認可保育所ならびに荒川区認証保育所に関して、因子分析を行った(表7)。因子分析のためのサンプルの妥当性と適合性に関しては、KMOおよびBartlettの検定において、KMOは荒川認可保育所では0.911、また荒川区認証保育所からは0.824が算出されており、Bartlettの球面性検定の結果は5%水準で有意となっている。よって因子分析を行う意味が十分にあり、標本は因子分析に適合していると言える。更に、抽出後の累積負荷量は認可・認証ともに63%と高い結果を得た。

荒川区認可保育所では、4つの因子が抽出された。第1の因子として、子どもへの対応、保育士数、子ども関係など、子どもと保育所との関係性を示す項目の負荷量が高いため、これを「子ども・保育所関係満足因子」(a: 0.904)<sup>28)</sup>とする。第2の因子として、保育所の対応と保護者の保育生活への理解など、保護者と保育所との関係性を示す項目の負荷量が高いため、「保

「保護者・保育所関係満足因子」( $\alpha : 0.915$ )とする。第3の因子として、保育所の安全管理に関する項目が中心となっていることから、「保育所安全対策満足因子」( $\alpha : 0.841$ )とする。第4の因子として、保育所施設環境に関する項目を含んでいるため、「保育施設・環境満足因子」( $\alpha : 0.783$ )とする。

また、荒川区認証保育所（以下認証）でも認可同様、4つの因子が抽出された。

第1の因子として、保護者と保育所の関係を示す項目が多いため、「保護者・保育所関係満足因子」( $\alpha : 0.961$ )とする。第2の因子として、衛生管理、保育士数、施設など保育所の制度・施設に関する項目を含むことから「保育施設・制度満足因子」( $\alpha : 0.877$ )とする。第3の因子として、子どもへの対応に関する項目が多いため「子ども・保育所関係満足因子」( $\alpha : 0.934$ )とする。第4の因子として、保護者への対応が独立して抽出されたため「保育所対応満足因子」( $\alpha : 0.877$ )とする。

認可と認証の因子を比較すると、認証においてのみ「保育所対応満足」の因子が抽出されたことから、認証では、保育士の保護者への対応（態度）が保護者の満足度に明確な影響を与えていることが明らかとなった。

更に、両保育施設の因子に含まれる項目の平均値を算出し、関心の度合いを測った。その結果、認可では、「保育所安全対策満足因子」(4.212)、「保育施設・環境満足因子」(4.111)、「子ども・保育所関係満足因子」(4.01)、「保護者・保育所関係満足因子」(3.992)の順で満足度が高い結果となった。一方、認証では、「保護者・保育所関係満足因子」(4.653)、「保育所対応満足因子」(4.629)、「子ども・保育所関係満足因子」(4.611)、「保育施設・制度満足因子」(4.419)の順に関心、満足度が高いことが明らかとなった。

以上の結果から、認可では、保護者は制度・施設面で相対的に高い満足を得ているのに対して、認証では、保育所との関係や保護者への対応などに高い満足感を感じていることがわかる。視点を逆にすれば、相対的に得点の低い因子は保護者から見てそれぞれの保育所の不満足要因になっていると見なすことができよう。



また、同様の因子分析を文京区の認可保育園で行った結果「対保育所関係満足型因子」(4.828)と「施設・制度満足型因子」(2.636)の2つの因子が抽出された。認証保育所のみではサンプル数が少なかったためか、明確な因子は抽出されなかった。

#### 8.5.2 自由回答の内容

その他保育所に対する要望（自由回答）では、合計132人（29.2%）から意見が得られた。その内訳として、荒川区が65人（49.24%）、文京区が67人（50.76%）となり、若干文京区の方が多く結果となっている。全165件の意見を内容の特徴から表8の9つに分類した結果、質問項目にはない5つの特徴が明らかとなった<sup>29)</sup>。

1点目に保育士の待遇への意見が挙げられる。内容としては、在園する保育所や保育士に感謝の意を示す内容が多い一方で、保育士の長時間低賃金の問題を改善すべきであるとの意見が多い。これは保育の質・保育士の質の内容にも関連しており、保育士の待遇が改善されなければ保育の質は確保されないという指摘である。2点目は調査結果にも現れていたが、保育スペースを拡大するべきだとの指摘も多く挙がった。3点目は教育に関する内容である。仮説4で検証したように、教育の重要度は低かったが、ここでは幼稚園と同等の教育を望む声、保育生活内での文字の読み書き、習得のニーズが多

表8 「その他、保育所に対する要望」

分類	回答件数
保育の質・保育士の質に関する内容	29
保育園生活に関する内容	26
行政の対応に関する内容	19
保育サービスに関する内容	18
その他	18
保育士の待遇に関する内容	16
教育に関する内容	16
保育施設・設備に関する内容	12
入園・転園に関する内容	11
合計	165

く寄せられた。4点目に、3歳児以降の転園への意見である。現在認証保育所へ通園する子どもは、認証保育所設置基準（0～2歳児保育のみの実施）に基づいて3歳に上がる前までに転園しなければならない。この点に関して、就学前まで一貫した保育を行って欲しいとの意見が特に多く挙げられた。

最後に、行政への不満である。以前、認可保育所で実施していた保育生活を映した写真の販売を個人情報の問題から行政がとりやめたことに対して、平日開催のイベントに参加できない保護者から批判があった。同時に行政のお役所仕事を思わせる対応への批判も多い。

このように自由回答での意見要望の回答を得た結果、本質問紙調査内容の項目に含まれていない指摘も多く挙がっており、保育所や行政への要望が想像以上に多岐に亘っていることも明らかとなった。また、今回の質問紙調査の回収数からもわかる様に、多くの保護者が関心を持っているにも係わらず、保護者が行政や保育所への意見を述べる場がないのではないかと推察される。また、特に文京区の保護者からは保育の関連資料や参考本などのご紹介とともにご意見を頂いたケースも数件あった。それらの意見には説得力があり、保護者が保育の質に高い関心を持っている印象を受けた。

## 9 結論

アメリカの研究事例によれば、就学前の乳幼児に良質な保育を行った場合、単に就学後の学業成績の向上だけでなく、その後の長期に亘る人生の中で、経済的、生活環境の面で様々な良い効果をもたらすことが明らかとなっている。この結果から、日本でも良質な保育が乳幼児に求められるべきではあるが、わが国では保育の質の定義が未だ明確にされていないことによって、良質な保育サービスの供給が難しい側面がある。

そこで、本稿では良質な保育とは何かを探るにあたり、長期的な視点で最も適切に評価することができるのは保護者であるとの想定の下で、保護者に対する質問紙調査を行った。その結果、以下の点が明らかとなった。

保育所の選択に際しては、自宅からの近さや低料金が重要な要素になるこ

とが確認された。また、保護者は保育所の安全性を重視しており、子どもの年齢が高くなるほど、また近所に親や親せきがない保護者ほどその傾向が強い。一方で、読み書き、語学、芸術などの情操教育に関しては、潜在的なニーズはあるが、優先度は高くなく、あくまで付加的な保育サービスと保護者は捉えている。保護者が保育所に期待しているのは、家庭やその他の場所では身に付けられない集団生活に不可欠な「コミュニケーション能力」を高めることである。この傾向は特に文京区の保護者において顕著に見られる。その他には「マナー」、「生活習慣」、「意欲的に学ぶ力」などの項目が挙がっており、保護者は知識型の学習よりも社会性や人格的な素養の向上を期待している。すなわち、これらの力を高める保育が保護者が期待する「良質な保育」であると見なしてもよいであろう。

現在利用している保育所に対しては、認可保育所の利用者は安全性や施設には相対的に満足しているが、子どもや保護者との関係性にかかわる満足度は低い。一方で、認証保育所の利用者は子どもや保護者と保育士との関係性に関する満足度は高いが、施設面での満足度は相対的に低い。ただ、全体的に認証保育所は認可保育所に比べて満足度が高い結果となった。これは認証保育所では民間企業の参入が進み、競争原理が働きやすい環境下にあるため、認可保育所よりも高い保育料金を正当化できるような質の高い保育サービスや多様な保育サービスを提供しなければならない環境圧力にさらされているためであろうと考えられる。

また、意図しえなかった結果として、自由回答の結果から保育士の待遇改善を望む声が多く、これは実際に子どもと接する保育士の待遇の良否が保育の質を左右する重要な要素となりうることを保護者が感じ取っていることの現れと考えられる。

今回の調査研究では、保護者の意識を保育の質に対する一つの評価基準と見なした。しかし、今後はわが国においても保育の効果に関する長期的な追跡調査が不可欠であろう。待機児童の削減だけが保育政策の目的となったり、子どもを預かるサービスとしてのみ保育を捉えたりするのではなく、長期的

な調査研究の蓄積に基づき、人の一生にかかわる重要な幼児教育の一環として保育の「質」を議論することが必要と思われる。

### 注

- 1) James Joseph Heckman (2013), NICHD (2005)
- 2) 1960年代からハイスコープ教育財団 (HighScope Educational Research Foundation) によって実施されているプロジェクトで、2013年には Heckman 等によって50歳時の調査準備が開始されている。
- 3) 駒村 (2008) p. 4
- 4) 岡崎 (2009) pp.25-26
- 5) 株式会社船井総合研究所ホームページより。
- 6) 週刊朝日 (2013年7月11日)
- 7) 近藤 (2004) p.26
- 8) 同上 p.67
- 9) 田中 (2010) p.141
- 10) 同上 p.130
- 11) 木村 (2014)
- 12) 品質とは本来モノを指す。サービスは「質」であるが、第4章の保育の質と混合を防ぐため、あえて品質とする。
- 13) 近藤 (2004) pp.198-200
- 14) James Joseph Heckman (2013), NICHD (2005)
- 15) 住田・山瀬・片桐 (2012)
- 16) 齋藤・須永・青木・山屋 (2008, 2009, 2010)
- 17) 須永・青木・齋藤・山屋 (2011, 2012)
- 18) 深谷市 (2009)
- 19) 「自宅に近い」に次いで多いのは「その他」(6.5%) であるが、文例がないため省略した。
- 20) この推定年収は、社会統計学を専門としている武蔵野大学、杏林大学兼任講師の舞田敏彦が算出したものである。2013年の総務省「住宅土地統計調査」に世帯数と世帯の年収分布が10階層に分け掲載されているデータにもとづいて、各階層の中間値に世帯数を掛け、合計を世帯数で割ることで平均年収を算出している。
- 21) 荒川区ホームページを参照。

- 22) 保育所は大きく認可保育所と認証保育所に分けられる。認可保育所とは、厚生労働省により定められた保育所設置基準を満たした保育所を指す。国からの補助があり、応益負担のため比較的安く利用出来る。しかし、公的な保育所であるため規模が100人以上と大きく、個々の保護者のニーズに応えることが難しいという問題が指摘されている。一方で認証保育所とは、東京都独自の保育所設置基準を満たした民設民営もしくは公設民営の保育所を指す。保育料金は保育所により異なり、自治体から直接補助金が支給されるが若干高い傾向にある。本来受け入れ枠の少ない0～2歳の低年齢児の受け入れを目的としており、規模が小さい分、保護者のニーズに柔軟に対応し易いと言われる。
- 23) 文京区の認可保育所に対する質問紙調査の内容で、以前文京区が区内認可保育所を利用する保護者に対し行った質問紙調査（文京区「平成26年区立保育園保護者アンケート」）と重複している項目（保育所満足度に関する項目）については、今回実施することができなかった。
- 24) 本質問紙調査では、回答内容が第1子、2子などは質問として設定していない。
- 25) 「保育所を選択する余地がなかった」と回答した保護者は選択できたとした場合の想定で回答してもらっており、実際の選択理由ではないので、ここでは除外している。
- 26) 文京区の認可保育所に対する調査項目は以前文京区が区内認可保育所を利用する保護者に対し行った質問紙調査（文京区「平成26年区立保育園保護者アンケート」）と重複している項目を除いたものであるため、認可外保育所と同一ではない。
- 27) 文京区の認可・認証保育所での差の検定では、設問数に差があるため認可保育所の項目と一致する項目のみ実施
- 28) Cronbach の  $\alpha$  係数
- 29) 保護者の意見内容を項目別に分類した結果165件となった。

### 【参考文献】

- 稲毛文恵（2013）「保育の質から見た 保育所の現状と課題」『立法と調査』345。  
岡崎祐司（2009）「保育の準市場化—その問題点と保育政策の展望—」『社会福祉学部論集』第5号，pp.17-34。  
大宮勇雄（2006）『保育の質を高める—21世紀の保育間・保育条件・専門性—』

株式会社ひとなる書房.

木村尚登 (2014) 「価値材としての保育サービスに関する一考察」 ウェールズ大学大学院修士論文.

駒村康平 (2008) 「準市場メカニズムと新しい保育サービス制度の構築」 『季刊・社会保障研究』 Vol.44. No 1, pp. 4-18.

小宮山潔子 (2010) 「日本の就学前教育・保育の状況と政策の方向性—諸外国と比較しつつ日本の今後を考える」 『海外社会保障研究』 No.173, pp. 4-15.

近藤隆雄 (1999) 『サービス・マーケティング—サービス商品の開発と顧客価値の創造』 生産性出版.

近藤隆雄 (2004) 『サービス・マネジメント入門—商品としてのサービスと価値作り』 生産性出版.

近藤幹夫 (2014) 『保育とは何か』 岩波書店.

齋藤幸子・須永進・青木知史・山屋春恵 (2008) 「保育所における保護者のニーズとその対応に関する調査」 『日本子ども家庭総合研究所紀要』 第45集, pp.303-310.

齋藤幸子・須永進・青木知史・山屋春恵 (2009) 「幼稚園における保護者のニーズとその対応に関する調査」 『日本子ども家庭総合研究所紀要』 第46集, pp.247-255.

齋藤幸子・須永進・青木知史・山屋春恵 (2010) 「保護者のニーズとその対応—保育所と幼稚園に置ける調査結果の比較」 『日本子ども家庭総合研究所紀要』 第47集, pp.329-336.

汐見稔幸・近藤幹夫・普光院亜紀 (2005) 『保育園民営化を考える』 岩波ブックレット.

庄司順一・尾木まり・齋藤多江子・須永美紀・水枝谷奈央・椛澤早苗 (2010) 「保育の質の評価に関する研究」 『保育科学研究』 第1号, pp. 1-21.

鈴木亘 (2009) 「認証保育所の運営状況に関する調査結果」 pp.18.

須永進・青木知史・齋藤幸子・山屋春恵 (2011) 「保護者の保育ニーズとその対応に関する研究Ⅱ」 『愛知淑徳大学論集. 福祉貢献学部篇』 (2), pp.83-105.

須永進・青木知史・齋藤幸子・山屋春恵 (2012) 「保護者の保育ニーズとその対応に関する研究Ⅲ」 『愛知淑徳大学論集. 福祉貢献学部篇』 (1), pp.51-68.

住田正樹・山瀬範子・片桐真弓 (2012) 「保護者の保育ニーズに関する研究—選択される幼児教育・保育—」 『放送大学研究年報』 第30号, pp.25-30.

全国保育団体連絡会・保育研究所編 (2012~2014) 『保育白書各年版』 ちいさな

なかま社.

世利依子・田中理恵 (2009) 「育児における保護者のニーズと現代社会の実情について」『中村学園大学短期大学部「幼花」論文集』Vol. 1, pp.65-73.

田中滋 (2010) 「社会保障の役割と国民負担率」宮島洋, 西村周三, 京極高宣編『社会保障と経済 2 財政と所得保障』東京大学出版会.

野崎祐子 (2014) 「保育の質と子どもの発達に関するアンケート調査の概要」『地域経済研究』第25号, pp.103-111.

林悠子 (2014) 「保育の「質」として語られてきたこと」『佛教大学社会福祉学部論集』第10号, pp.49-65.

林悠子 (2014) 「保育の「質」の多様な理解から見た「質」向上への課題」『福祉教育開発センター紀要』11, pp. 1-15.

普光院亜紀 (2007) 『変わる保育園一量から質の時代へ』岩波ブックレット.

山野良一 (2015) 『子どもに貧困を押し付ける国・日本』光文社.

The NICHD Early Child Care Research Network (Editor), *Child Care and Child Development-Results from the NICHD Study of Early Child Care and Youth Development*, The Guilford Press, 2005, 本間洋子監訳 (2009) 「早期保育と幼児期の発達に関する NICHD の研究—4歳半までの子どもについての調査結果」実践女子大学生生活文化学科.

Heckman, James Joseph, *Giving Kids a Fair Chance: A Strategy that Works*, Boston Review Books, MIT Press, 2013, 古草秀子編 (2015) 『幼児教育の経済学』東洋経済新報社.

### 【参考資料】

『朝日新聞』朝刊. 2009年4月8日.

株式会社船井総合研究所ホームページ (<http://www.funaisoken.co.jp/>) (検索日2015年5月15日)

OECD 「*Starting Strong III*」 (<http://www.oecd.org/tokyo/newsroom/httpwwwwoecdornewsroomstarting-strong-iii-jan2012j.htm>) (検索日2015年6月3日)

OECD ホームページ (<http://www.oecd.org/tokyo/newsroom/httpwwwwoecdornewsroomstarting-strong-iii-jan2012j.htm>) (検索日2015年6月3日)

(いしかわ・まさる／東洋学園大学現代経営学部教授)  
(あきば・ゆい／東洋学園大学大学院現代経営研究科修士課程)