

### 第3回練馬区保育サービス検討会議要約

平成30年7月24日（火）午後6時45分から

会場：本庁舎7階 防災センター

傍聴者：1名

出席者 委員10名

事務局 こども家庭部長、保育計画調整課長、保育課長、こども施策企画課長、  
練馬子ども家庭支援センター所長、栄町保育園長、調整担当係長

○会長 只今より第3回練馬区保育サービス検討会議を開催する。初めに、事務局から委員の出席状況の報告および資料の確認を行う。

○事務局 本日の出席状況は、委員10名全員出席である。過半数の出席を得ているため、会議は有効に成立している。

（資料の確認）

○会長 それでは、次第に沿って会議を進行する。第2回会議要約（案）について、事務局から資料の説明を行う。

○事務局（資料1について説明）

第2回保育サービス検討会議要約（案）について、委員の皆様にご確認のお願いをさせていただいていた。ご承認いただければ、成案としてホームページで公開させていただく。また、委員名簿を含め、会議資料についても原則公開となる。

（異議なし）

○会長 それでは、公開ということで事務局にお願いしたい。

つぎに、利用者の相談や意見・要望に応じる仕組みづくりの検討について、事務局から資料の説明を行う。

○事務局（資料2-1、2-2、2-3について説明）

○会長 前回の会議での委員の意見および事務局案について説明があった。

事務局の説明と配付資料に対する意見などをいただきたい。

○委員 資料2-2までは、とてもスムーズだと思ったが、資料2-3は、抽象度が上がっている。前回会議で、イベントを開催してほしい、保護者の働き方を保育者に理解してほしい

い、という保護者側の意見があったと思うが、少し抜け落ちているように見える。どこかに入っているのか、それとも、別の回で考えるのか説明してほしい。

○事務局 資料2-3のたたき台で、全ての意見を網羅することは非常に難儀した。資料2-1、2-2の中から、中心的な意見を抽出して資料2-3を作成した。

本日の議論としては、こういう視点に留意して、付け加えて、良いサービスをつくっていけばよい、という建設的な議論を求めたいと考えている。いただいたご指摘は受けとめる。

○委員 練馬区は、子育てができる住みやすい街であることを、地域をはじめ、もっと広くアピールできると思う。具体的に何ができる、ということを今後アピールしてほしい。保護者の意見から上がっているような具体的なことを今後アピールしていけば、より住み良い街になると思う。

○委員 資料2-2で、利用者が望むこと・取り組むべきこと、保育施設等が期待すること・取り組むべきことが、それぞれ一緒になっていて分かりづらい。例えば、互いの働き方を理解すべき、これは、括弧内に園・利用者と記載されていて、区が取り組むことではないように読み取れる。しかし、園・利用者が行うことを区がどのように促していくかが、取りまとめなくてはならないことだと思う。園・利用者が主体となっていることに、どのように区が入っていくかを考えなければならない。

○委員 資料2-3の方策で、1. 利用者が気軽に相談できる窓口等の設置は、保育施設等に直接言えない悩みや不満を相談する窓口を想定しているのか。または、保育園の利用調整など、区の制度に関することも相談できる窓口を想定しているのか。あるいは両方なのか。

○事務局 前回会議の際に、委員から、こどもを預けているため、言いづらい、躊躇するようなこともあるとの話があった。相談窓口として、園の他に、第三者による苦情相談窓口などがあるが、そこまでもないような、けれども園に言いづらいことを想定している。

なお、保育の利用調整など区の制度に関する相談について、現在も保育課の窓口で相談を受けているが、周知不足もあろうかと思う。

○委員 事業者側からすると、利用者の要望や意見をどのように汲み上げていくかが課題になる。事業者や区が、どのように受けとめ、利用者へ返していくかの仕組みについて、事業者の受け取り方・返し方はそれぞれ異なると思う。

ただし、保育に関する要望と、区の施策に対する要望とを区別しないとごちゃごちゃになり、事業者が利用者の要望に応じる範囲が広くなりすぎてしまう。その点を分けて整理する必要があるため、議論を具体化して意見を出せたらと思う。

○委員 資料2-3の信頼関係の構築で、2. 保育事業者が相談や情報連携のできる仕組みづくりについて、保護者としては、事業者に、最先端の考えや知識を持ってほしいと強く願う。区内の保育園の良い取り組みなど、最先端の情報を提供できるのは区だと思う。現在でも、研修や施設の巡回を通じて行っていると思うが、月に一度、メルマガやチラシ等で、区内の保育園の情報提供や、区内に限らず、世界や国内の潮流等について、区の職員が高い感度を持ち、事業者に情報提供できる仕組みをつくってほしい。そのためにも、区の職員は2年程度で異動するのではなく、常に何人かは専門的な知識が磨かれた人がいる体制をつくることが大事である。

○会長 スーパーバイザーのようなイメージかと思う。他に意見はいかがか。

○委員 保育事業は様々で、それぞれ特徴があると思うので、区と事業者や園長が話し合い、現況を情報共有する必要がある。その機会を多く持ち、質を高め、区との信頼関係をもっとつくらないと、突っ込んだ話はなかなかしづらい。保護者ともそうだが、区とも連携するためには、情報共有の機会を多く持つ必要がある。

○委員 3者の信頼関係が大きく関係していると感じる。各保育施設でそれぞれやり方は異なるが、こどもを預かっている中で、事業者と利用者は信頼関係を築こうと一生懸命に努力していることは、一部ではあるが感じてもらえているのではないかと思う。一方で、その方法に個々の差がありすぎるのであれば、平準化していくことや、練馬区のこどもということで、区が見ていく必要も感じる。

また、区に対して信頼関係を築くのは難しい。これは、見えづらい部分が多くあるためである。例えば、練馬区の待機児童は、本当はかなり多いが、とても少ない数字で公表されている(※)。委員の皆様は保育園に入れた方だが、同じように練馬区で子育てをしていて入っていない方も実はまだまだいる。この会議は、既に保育園に入っている利用者を対象としているのかもしれないが、練馬区は子育てしやすい街と謳うのであれば、保育園に入っていないこどもも見ていかなければならない。

さらに、園と利用者のミスマッチ対策で、保育サービスの見える化を検討するにあたっては、区は、練馬区で子育てをしている方、保育園に応募する方に対し、どういう保育をしているかが分かるよう公表していくことが重要である。

(※) 委員のご発言内容は、保育利用について、希望した園に入れなかった方全員を待機児童として算定するという考え方からの発言である。区は、国の定義に基づき、待機児童数を79名(平成30年4月1日現在)と算定し公表している。

○委員 今、委員がおっしゃったことに同意する。3.園差によるミスマッチ対策に関わると思うが、事業の種類によるサービスの差や、運動、礼儀を大事にするなど、バラバラでよい園独自の方針と、毎日の送迎時の会話など、信頼関係をつくるためにベクトルを同じにして取り組まねばならないことがある。ベクトルを同じにして取り組まねばならないことの差はあってはならないし、引き上げなければならない。ミスマッチという言葉もふさわしくない。独自性の差と、全体を統一して上げていくべき差を分けて考えても良いと思う。

○委員 資料2-3の方策で終わってしまわないように、具体的にどのように、一つ一つ丁寧に機能させていくかを詰める必要がある。ここで終わってしまったら、声を出し合った意味がない。ミスマッチをどう解消していくかなど、もう少し丁寧に、その機能を具体的にどうさせていくかを話し合っていたらと思う。

○会長 これは一つの形なので、この形を議論の中でさらに豊かにしていければと思う。

○委員 気軽に相談できる、の気軽さの加減が相当バラバラだと思う。LINEなどでコメントする、それぐらいの気軽さと思った。一方で、窓口で人の対応が必要など、イメージがバラバラだと思う。ニーズはいろいろだと思うので、何が最善かということはないが、具体的なことを議論することで絵が描けてくると思う。

○委員 練馬区の特徴として、教育委員会が保育行政を所管しているという話が初回の会議であったと思う。私が預けた保育ママは、モンテッソーリ教育的な要素を取り入れていると聞いた。保育ママは、独自の信念や理念に基づいて教育している方がいると思う。

乳幼児教育の大切さはメディアでも盛んに言われているが、23区の中で練馬区をアピールしていくためにも、区は教育委員会が所管して乳幼児教育に非常に力を入れていることの方策がもっとあればと思う。例として、保育ママについて、今は地域と名前では選ばれるような具合だが、こういった教育理念に基づいて保育をしているということを、もっとアピールして良いと思う。

○会長 委員から様々な意見が上がっているが、事務局でこのような意見がほしいなど、考えはあるか。

○事務局 資料2-3の方策を具体化するために、相談できる窓口の気軽さとは、例えば、LINEやSNS、実際の窓口を設けるのか、などの意見をいただきたい。

提言という形にまとめ上げるときに、具体のものを作り上げる際には、「こういったことに留意されたい。」といった提言の内容を事務局でイメージしている。

現段階で、気軽に相談できる窓口の具体像を区が示すこと、本会議で議論を活性化して、このようなことに留意して区で取り組んでほしい、そういった議論をしていただければと思う。

○**会長** 方策を進める上での留意点や配慮する点などの意見をもらえると、これから事務局で検討する際に役に立つかと思う。

○**委員** 練馬区にはこのような特徴の保育施設が多くある、ということを手早くアピール出来ないかという意見に関して、私は家庭的保育事業をしており、区内では、家庭的保育者は60人ほどいるが、その60人は、60人なりの違う特徴があり、他の保育施設等もそれぞれに特徴がある。その特徴をある程度の水準で幅広くお知らせすることはとても大事だと思う。

事業者側として、利用者が保育を申し込む際に、どれくらいの余裕があるか分からない。保育園に入らなければ仕事が続けられない、どこでも良いから入らなくては、など、募集要項を受け取ってから申し込みの締め切りまでに、そんなに時間はないと思う。こういった保育施設が良い、自分に合うのではないか、長く預けるために認可保育園に入らなくては、といったことに重点を置いているのではという気もする。

利用者の皆様は、保育施設を選ぶ際に見学に行くなど、入園申し込みをする際の余裕ほどの程度あるのか。

○**委員** 様々な考え方があると思うが、保育園の情報は、こどもが生まれるくらいの時から提供した方が良いと思う。

自分の子供は、4、5月に産まれており、3月まで比較的余裕があり、認可保育園のみを11園見学した。なぜ認可保育園のみを見学したかということ、それ以外の選択肢が分からなかったからである。区立・私立認可保育園を見学し、教育面の違いは分からなかったが、こどもたちへの接し方を見て、いくつか園を決めて申し込んだ。

周囲の保護者から話を聞くと、どうしてもここが良いという希望がある方も中にはいるが、比較的そうではなく、いくつか見て決める方が多いと思う。認可以外もあることや、その特徴は、産まれる前くらいから情報を提供すると、選択肢が増えると思う。

○**委員** 自分の場合は、10月くらいに（募集要項を）入手し、見学したかったが時間がなく、情報をホームページなどから探した。認証保育所は早い時期から見学した。得られる情報には限りがあると感じた。ホームページの内容にも差がある。区で一括して情報を見て、比較できるものがあれば良いと思う。認可保育園の場合、申込の希望順位を13施設まで書けるが、13番目は、仕方なく記入することもあると思う。情報は、あればあるだけ良い。

○**会長** 資料全般に関する意見でも構わない。他にいかがか。

○**委員** 今後の会議の進め方を確認したい。

○**事務局** 今回の会議でいただいた意見を取りまとめ、次回以降の会議で、資料2-3をブラッシュアップした資料を示したいと思う。

さらに、次回は、見える化について、議論していただきたい。

予定では、年末から年明けにかけて、利用者の相談や意見・要望に応じる仕組みを一定取りまとめたものと、次回以降、見える化で議論していただくものを事務局で取りまとめ、提言の検討をする。それは、書類になるのか、もしくは、図示になるのか、留意点になるのか、提言の形は皆様と相談しながら検討する。

年末から年度末にかけて、提言という形で取りまとめたいと思っている。

○**委員** 気軽に相談できる、の形について、SNSとするかどうかは、検討の余地があると思う。ただ、練馬区は広く、遠方の方もいるので、電話など、何かしらかの形で離れた場所から相談できることは、気軽に、ということの一つのポイントになると思う。

資料2-2は、園差によるミスマッチ対策について、前回会議で意見を交換した中で、例えば、運営委員会という保護者に公開されている園もあれば、私が以前通っていた園ではなかったとお話しした。事務局からは、全園が義務付けられている、との話があるなど、すべての園が必ず行うことになっていることが利用者にはあまり分からない。例えば、区の各保育園の紹介パンフレットがあると思うが、その冒頭などに、全園で行っている共通のことを示すなど、統一できると良いと思う。最低限の水準を揃えてかつその内容が利用者にも分かるようにすると良い。

○**会長** 専門的な知見として、副会長からも意見をいただきたい。

○**副会長** 基本的には、保育施設と利用者の中で信頼関係が結ばれていれば完結することがほとんどで、このことがベースにあると思う。各保育施設は、保護者と信頼関係をつくるために、送迎時の会話や連絡帳、保育者や保護者参加型の行事など、様々な取り組みを工夫して行っている。このベースのない状態で気軽に相談できる窓口を設置しても、信頼関係が崩れていくようなことを前回会議で話した。そこで、区は、基本となる保育施設と利用者との関係性を築くことの支援や支えをまず行うと良い。

方策の保育事業者が相談や情報連携のできる仕組みづくりについて、利用者と保育施設が子供を真ん中に置き、子供の育ちを協力して見ていくことがベースにあり、さらに区のサポ

ートがある上で、気軽に、をどのように捉えるかが重要だと思う。方法論的な気軽さと、心理的な気軽さがあり、この捉え方の議論を重ねることは大事である。

また、園に直接相談できないことが窓口に上がった際の園へのフィードバックについて、事業者と区がどのように連携をとっていくかの議論を重ねることは重要である。恐らく、園とやりとりできずに上がる相談は、実は心理面で重たいことの可能性がある。事業者と区がどのような連携を取れば、利用者が対応してもらえたと感じられるかが重要である。

見える化については、各保育施設が特徴ある取り組みをして、それぞれの良さがある。それをもっとアピールしたら良い、利用者からは、もっと知りたいという話があった。見える化でどこまで見せるかを考えるにあたり、園を選べない現実がある中でどこまで見たいかという話もあったが、利用者はかなり見ている。保育の中身まで見える化することは、保育の質のアップに繋がるので、どのような見せ方をすると質がアップするかの議論がほしい。

各保育施設は大変すばらしい取り組みをしているが、ホームページ担当の部署がなく、伝わりにくい状況があるのであれば、区のサポートがあると良いと思う。

**○会長** これまでの区の説明や議論を踏まえつつ、その他に何か意見のある方はいるか。

(意見なし)

ありがとうございました。今回は、利用者の相談や意見・要望に応じる仕組みづくりについて議論する最後の回にあたる。これまでの意見を踏まえ、まとめていくが、事務局で集約した形のものを示してもらいたいのがいかにか。

(異議なし)

では次に、次回の検討内容について、事務局から説明を行う。

**○事務局** 今回は、保育施設等の運営状況の「見える化」の検討である。

現在、区の保育事業として、公立および私立保育園、小規模保育事業、家庭的保育事業、認証保育所、事業所内保育所および幼稚園での預かり保育を展開している。区では、保育所と同様に 11 時間の預かり保育を引き受け得る幼稚園を練馬こども園としている。保護者が自分に合った保育サービスを選択できるように、様々な事業形態を用意している。

しかし、保護者にとっては、様々な保育サービスの事業形態があること、そして、その保育内容や運営状況を把握していなければ、自分にあった保育サービスを選択できない。そのため、保護者が選択する際の尺度となる様々な要素を利用者に明らかにする必要があると考えている。

そこで、各保育事業の特色、内容および対象が保護者に見える仕組みを作るために議論してもらいたい。次回以降の議論の素材として、このような資料がほしい、このようなことについて調べてほしいなどの意見を、誠に勝手ながら8月3日（金）を目安に、メールで頂戴したい。

○会長 事務局からの説明に対し、質問や意見のある方はいるか。

（意見なし）

では、資料等について、意見のある方は事務局へ連絡をお願いします。

最後に事務局からお知らせはあるか。

○事務局 次回の開催について、次第のとおり、9月中旬から10月中旬の開催を予定している。日時が確定次第速やかにお知らせしたい。

○会長 それでは、以上をもって閉会とする。

※文体はすべて「である」体、または体言止めに統一する