

平成 31 年 3 月 日

練馬区教育委員会
教育長 河口 浩 様

練馬区保育サービス検討会議
会長 鈴木 雄司

練馬区保育サービス検討会議の検討結果について（報告）

平成 30 年 3 月 22 日に貴職から、練馬区保育サービス検討会議の委員として委嘱を受け、保護者が安心して保育サービスを利用できるようにするための仕組みづくりについて、検討を進めてまいりました。検討の結果を、ここに報告いたします。

検討会議の報告事項を踏まえ、仕組みがつけられ、練馬区の保育サービスが更なる充実を図られることを望みます。

1 会議の設置目的および検討内容について

(1) 会議の設置目的

平成 28 年 10 月に策定された区政改革計画に基づき、保護者が安心して保育サービスを利用できるようにするため。

(2) 検討内容

- ア 区内の認可保育事業等の運営状況を評価し「見える化」する仕組みづくり
- イ 保育サービスの利用者の相談や意見・要望に応じる仕組みづくり
- ウ その他、保育サービスに関すること

2 検討の経過

会議は、保育に関し学識経験のある者 2 名、保育事業運営事業者 4 名、公募による区内の保育事業等を利用する保護者 4 名の計 10 名の委員が、それぞれの立場や経験から意見を述べました。

第 1 回会議で会議の目的・役割等を確認し、第 2 回会議以降での仕組みづくりの検討にあたっては、現在の区の取組・課題等をお聞きし、検討の視点を委員が共有した後に議論に入りました。第 4 回会議ではグループ討議を取り入れるなど、会議全体を通して活発に議論がなされました。また、会議を重ねて議論の整理を行うことで、さらに議論を深めていきました。なお、希望する委員については、保育事業運営事業者の委員が運営する施設を視察しました。

3 会議のまとめについて

これまでの会議で各委員からいただいた幅広いご意見が今後の仕組みづくりに活かされるよう、報告書にまとめています。

以下のそれぞれの検討内容について、「仕組みづくりの方向性」として整理し、別紙に記載しました。

- (1) 区内の認可保育事業等の運営状況を評価し「見える化」する仕組みづくり
別紙1のとおり
- (2) 保育サービスの利用者の相談や意見・要望に応じる仕組みづくり
別紙2のとおり

なお、会議を重ねるにつれて、会議の設置目的である「保護者が安心して保育サービスを利用できる」とは、区内の、どの保育サービスでも同じように安心して利用することができることではないか、とのご意見が出されました。また、それぞれの仕組みづくりを検討するなかで、以下の共通する考え方について、多くのご意見が出されました。

- ・保護者と事業者の信頼関係を構築すること
 - ・区全体の保育のレベルアップという目的をもつこと
 - ・保育の質は、基本となる保育を保障した上で、独自の保育を大切にすること
- 具体的な仕組みづくりは、これらの考え方を踏まえてなされる必要があります。

【練馬区保育サービス検討会議 委員名簿】（構成区分別・50音順、敬称略）

保育に関し学識経験のある者			
会長	鈴木 雄司	東京福祉大学 教授	
副会長	小櫃 智子	東京家政大学 准教授	
保育事業運営事業者			
委員	小林 眞理子	練馬区認証保育所協議会	任期 第1回～第4回会議
	中嶋 英子		任期 第5回～第7回会議
委員	斉藤 陽子	練馬区家庭的保育者の会	
委員	藤田 佐和	練馬区私立保育園協会	
委員	藤田 利恵	小規模保育運営事業者	
要綱第3条第1項第3号に規定する保護者			
委員	上田 幸治	公募	
委員	大塚 江莉奈	公募	
委員	斎藤 健二	公募	
委員	宮里 亮一	公募	

【練馬区保育サービス検討会議 開催の経過】

- 第1回 平成30年3月22日（木） 練馬区役所本庁舎5階・庁議室
会議の目的・役割等、練馬区の保育行政の現状、
主な保育施設と事業、待機児童対策について ほか
- 第2回 平成30年6月1日（金） 練馬区役所本庁舎19階・1903会議室
利用者の相談や意見・要望に応じる仕組みづくりの検討
検討内容の確認、現在の区や他自治体の状況、
福祉サービス苦情調整委員について ほか
- 第3回 平成30年7月24日（火） 練馬区役所本庁舎7階・防災センター
利用者の相談や意見・要望に応じる仕組みづくりの検討
第2回会議でのご意見等、方策（たたき台）の検討 ほか
- 第4回 平成30年9月18日（火） 練馬区役所本庁舎7階・防災センター
保育の見える化について
検討内容の確認、現在の区の実践、グループ討議 ほか
- 第5回 平成30年11月20日（火） 練馬区役所本庁舎7階・防災センター
利用者の相談や意見・要望に応じる仕組みづくりの検討
議論の再整理、仕組みづくりの方向性（案）
保育の見える化について
グループ討議の結果、議論の整理 ほか
- 第6回 平成31年1月22日（火） 練馬区役所本庁舎7階・防災センター
利用者の相談や意見・要望に応じる仕組みづくりの検討
仕組みづくりの方向性（案）
保育の見える化について
仕組みづくりの方向性（案）
会議の報告書について
報告書構成（案） ほか
- 第7回 平成31年3月19日（火） 練馬区役所本庁舎7階・防災センター
報告書のまとめについて
教育長への報告、報告書（案）の提出
報告書（案）のまとめ ほか

4 むすびに

保護者が安心して保育サービスを利用できるようにするための仕組みづくりにあたり、委員の互選により会長を受けさせていただき、副会長とともに会議の運営をしてまいりました。各委員とも、日中に仕事や子育てを行う忙しい中で、第1回からはほぼ全ての委員が出席され、毎回活発な議論がなされました。この報告書は、まさにその結実としてまとめられたものです。各委員のご協力に深く感謝申し上げます。

練馬区においては、公立および私立認可保育所、小規模保育事業、家庭的保育事業、事業所内保育所、東京都認証保育所、練馬こども園（預かり保育のある私立幼稚園）など、多様な保育事業が展開されています。そのような状況の中、当会議において、練馬区内の全ての子ども達と保護者にとって、安心して保育サービスを利用できるよう、区全体で保育を充実・発展させたいという委員の皆様の熱意を感じたところです。

今後、この報告書にまとめた仕組みづくりの方向性が、短期的な仕組みづくりだけでなく、長期的な施策の展開のなかで活かされ、練馬区の保育サービスが一層充実され、発展することを期待し、むすびといたします。

区内の認可保育事業等の運営状況を評価し「見える化」する仕組みづくり

現状 保護者は様々な保育ニーズを持っているため、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、公立および私立認可保育所、小規模保育事業、家庭的保育事業、事業所内保育所、東京都認証保育所、練馬こども園（預かり保育のある私立幼稚園）など、多様な保育事業が展開されている

課題 保護者にとっては、多様な保育事業があることを把握していなければ、自分に合った保育サービスを選択できない

～仕組みづくりの目的～

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つくることにより、保護者が自分に合った保育サービスを選択することができるようにする

仕組みづくりの基本となる考え方

- (1) 保護者と事業者が互いを理解し合うことを目的に仕組みづくりを行う
- (2) 見える化を進めることが、保護者の安心につながることを前提とする
- (3) 事業者には過度の負担がないように仕組みづくりを行う
- (4) 区が主導で事業者が取り組みやすいように仕組みづくりを行う

①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づくり

【仕組みづくりの目的】保護者が多様な保育事業の中から自分に合う施設を探せるようにする。各保育事業の特色を明確にすることで、選択の幅を広げる

(現状の課題についての主な意見)

- ・冊子『保育利用のご案内』は、各保育事業でボリュームに差がある
- ・区立保育園以外の保育事業において、必ず行う行事が分からない
- ・様々な保育事業があるが、区の案内で認可保育所が最初にあることで優劣をつけている印象を受ける
- ・知りたいことをどのように調べればよいか分からない

見える化の工夫

- ・図・絵・写真を中心とした、見やすさ、ビジュアル化
- ・温かみが伝わる見える化
- ・施設を並列に表記する工夫

②各保育施設等の運営状況が保護者に見える仕組みづくり

【仕組みづくりの目的】保護者が各保育施設等の運営状況や情報を知ることができるようにする

②-1 運営状況が公開されている環境の整備【開かれた情報】

(現状の課題についての主な意見)

- ・区ホームページ、『保育利用のご案内』に掲載されていない情報がある
- ・各施設等のホームページは情報量の差があり、ホームページ未作成の施設もある
- ・第三者評価は、第三者による客観的な評価や利用者の声を参考にできるが、施設形態によっては受審していない
- ・保育ママが一時的に保育できないときの代替保育の情報がない

②-2 運営状況が分かりやすい、探しやすい、選びやすい環境の整備【分かりやすさ、探しやすさ、選びやすさ】

(現状の課題についての主な意見)

- ・保育施設マップは区全域図のため、所在地や自宅からの距離が分からない
- ・子どもが生まれる前から保育制度を知り、各施設を見学できる環境にない
- ・区ホームページには、区立保育園以外の各施設の紹介ページがない
- ・公開されていることの周知不足（各施設の空き情報、第三者評価の存在など）
- ・第三者評価結果は、専門的な内容が多い
- ・複数の施設を一日で見学できるような配慮がない、申し込んでも見学できないことがある

④見える化を支える仕組みづくり

【仕組みづくりの目的】

各施設の保育のレベルアップが図られるよう区が各施設を支援することで、見える化の仕組みづくりを支える

(主な意見)

- ・各施設と区が話し合いをする場を多く設ける
- ・施設間交流を行い、事業者職員が、他の保育施設を知る機会を設ける
- ・事業者間の職員交流を行う
- ・保育事業者への区の巡回内容の充実
- ・家庭的保育事業等の連携施設の確保（保育連携の充実）

③各保育施設等と保護者間の見える化

【仕組みづくりの目的】保護者の安心

(現状の課題についての主なご意見)

- ・行事や懇談会後の保護者アンケートの実施、保育参観・保育体験、ICTの活用、運営委員会の公開などの取組は、各施設の判断により頻度や内容が異なる
- ・広聴窓口や第三者委員や苦情調整委員には気軽に相談しにくい
- ・転園せざるを得ないときに転園しにくい

① 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づくり

【目的】保護者が、多様な保育事業の中から自分に合う施設を探せるようにする
各保育事業の特色を明確にすることで、選択の幅を広げる

＜仕組みづくりの方向性＞

- 保育制度全体を解説した図
 - ・各保育事業の特徴や良いところを示す
 - ・地域型保育事業をPRする（家庭的保育事業は、家での笑顔の写真を公開するなど、温かみが伝わるようにする。保育理念、少人数保育の効果などの区の考えを示し、良さをアピールする）
 - ・保育ガイドの作成（ホームページ・冊子）
 - ・練馬こども園を含め、未就学児が利用できるすべての施設を紹介する必要性も検討する
 - ・各保育事業の優劣の順番のない、並列な見せ方について工夫する
- 冊子『保育利用のご案内』について
 - ・「区立保育園についてのご案内」のページに倣い、各保育事業が実施している行事等のページを掲載する。フォーマットは共有化する
 - ・掲載する項目、内容の統一
 - ・『保育利用のご案内』は各保育事業の概要のみをまとめたエッセンスにし、詳細は分冊（紹介冊子）とする
 - ⇒（他の意見）現状の『保育利用のご案内』に認証保育所などを含め、その冒頭にチャート図をつけて、求める保育事業に辿り着くことができるようにすれば、必ずしも分冊でなくてもよい

（仕組みづくりの留意点）

- ・顔写真や家の写真は、用いる媒体や情報の公開範囲を検討する

② 各保育施設等の運営状況が保護者に見える仕組みづくり

【目的】保護者が各保育施設等の運営状況を知ることができるようにする

- ・入園後に、園が行っていることと、保護者が想定していた内容との大きな差異が生じないようにする。

②-1 運営状況が公開されている環境の整備〔開かれた情報〕

<仕組みづくりの方向性>

- 事業者が作成している各保育施設のホームページ掲載内容の充実
 - ・区が事業者に対して、情報の掲載を促す
 - ・事業者向けホームページ作成研修の実施
- 区ホームページ掲載内容の充実
 - ・各保育施設の紹介ページを掲載する
 - ・共通のフォームを用いて各保育施設の情報を掲載する
- 各施設等の情報内容の統一

(仕組みづくりの留意点)

- ・保育事業者のホームページ作成業務の増加により、こどもと向き合う時間が、減ることのないようにする
- ・区ホームページへ掲載する情報は、事業者に必ず記載してもらう部分と、任意で記載してもらう部分を精査する。内容の同期や時点を表記する

<見える化する内容や項目の主な意見>

- ・ 保育施設の空き状況
- ・ 具体的な取組の事例紹介
 - ⇒ 区内の保育施設が保育雑誌やウェブメディアで取り上げられたときに、掲載された記事のURLをフェイスブックへ掲載し周知する、保育施設が自己PRを掲載するなどの手法がある
- ・ 利用者の声、満足度調査の結果
- ・ ハード面
 - 保育室の面積（基準以上のプラスαの広さ）、園庭有無/面積、プール有無、送迎時の駐車場有無など
- ・ ソフト面
 - 保育士平均年齢・勤続年数・人件費率・離職率・顔写真・育休復帰者の割合、保育士以外のスタッフの在籍状況など
 - ⇒（事業者からすると）
 - ・ 人件費率は比率だけでなく、決算書を参照するなど経営全体を見ないと運営状況は分からない
 - ・ 離職率は、保育士不足の話だけでなく、結婚や家族の転勤などの人生の転機により影響を受けるものであり、一時的な数値として捉えられ評価されることは本意ではない
- ・ 事故の有無と改善策
- ・ 保育の様子が分かる写真
- ・ 絵本の貸出有無
- ・ 卒園後の進学先
- ・ 保育ママの代替保育
 - ⇒ 代替保育があることにより、保護者の働き方に関わらず預けられることを周知する（保護者の働き方にかかわらず、保育ママが多くの保護者の選択肢に入るよう、バックアップ体制を整える）

②-2 運営状況が分かりやすい、探しやすい、選びやすい環境の整備
〔分かりやすさ、探しやすさ、選びやすさ〕

＜仕組みづくりの方向性＞

- **自分が住む地域の保育施設マップ**
 - ・地域（4地区）ごとの詳細マップの作成、子育て・保育施設に特化したインターネット地図システムの構築など
 - ・地域の園数、新設予定施設や**認可外施設**の情報の掲載
- **『保育利用のご案内』の配布場所の増設**
 - ・保護者の目に触れやすい場所に置く（保健相談所、児童館、にこにこ、産婦人科、駅、観光案内所、仮称練馬こどもカフェなど）
- **公開している情報の周知**（各施設の空き情報、第三者評価の結果など）
- **区ホームページについて**
 - ・各保育施設等の紹介ページを掲載し、比較しやすくする
 - ・共通のフォームを用いて比較しやすくする
- **第三者評価の結果について**
 - ・区ホームページに福ナビのリンクを貼り、探しやすくする
 - ・保護者が分かるよう内容を解説し、分かりやすくする
 - ・受審の負担があることに留意し、規模的に受審できない施設は代替案が必要
- **見学体制について**
 - ・各保育施設の見学日を同日で設定し、複数の施設を一日で見学できるようにする
 - ⇒（保育施設としては）集団での見学により受入れの総日数が減り、負担軽減に繋がる一方、運営に支障のない範囲での受入れのため、一度に受入れできる人数は施設（種類・定員規模等）により異なる
 - ・毎月何日に行うと予め決める
 - ⇒（他の意見）働きながらの見学は、日時を指定されると見学しづらくなる
 - ・練馬区の保育施設は基本的に見学ができることをPRする
 - ・こどもがうまれる前から見学することのできる環境整備
 - ・各保育施設の見学の受入れが可能な日、不可能な日の周知方法の検討（紙ベース・事業者が作成している各保育施設のホームページ・区ホームページなど）

③ 各保育施設等と保護者の間に見える化

【目的】保護者の安心

- ・保護者と各保育施設等で、こどもの育ちや保育内容を共有する
- ・保育の仕事・大変さへの利用者の理解。保育者の人柄を知る
- ・転園せざるを得ないときに、転園できることの安心

<仕組みづくりの方向性>

- 事業者が各保育施設等において実施することへの区の支援
 - ・保護者の気持ちやニーズを汲み取るアンケートなどの実施への支援
 - ・運営委員会の目的や出た意見の事例紹介をするなど、保護者と各保育施設等が意見交換を行うことの支援
 - ・保育参観・保育体験について、他園での取組の事例紹介など
- ICT 活用について
 - ・こどもの様子を利用者がリアルタイムで知ることができるようにする
⇒（事業者からすると）りよう保護者から場面の説明を求められることが、予想され、負担が増える可能性がある
（保護者からすると）事業者から説明を受けることで信頼関係に繋がる
 - ・連絡帳の電子化
⇒保育者の負担軽減が期待できる一方で、フォーマットの使いまわしなど、スキルアップに配慮を要する
（事業者からすると）
 - ・自分の目で見えた感覚（直感）が養われるような環境でありたい
 - ・機器の更新にかかる固定費の増加への補助が必要である
 - ・技術を使いこなすことの負担
 - ・区として、各保育施設等に求める ICT 活用レベルの指針を示す
- 区ホームページについて
 - ・公開質疑の場を設け、保護者からの質問内容と質問に対する回答を共有する
 - ・FAQ の掲載
- 転園について（各保育施設の空き情報を公開していることの周知など）

（仕組みづくりの留意点）

- ・ホームページは、公開情報と非公開情報を精査する
- ・ICT 活用に係る **こどもの写真は、個人情報保護の観点から制約が必要である**

④ 見える化を支える仕組みづくり

【目的】各保育施設等の保育のレベルアップが図られるよう区が支援することで、見える化の仕組みづくりを支える

<仕組みづくりの方向性>

- 各保育施設等と区の交流（話し合いの場の設定など）
- 各保育施設等への区の巡回
 - ・ 保育内容の確認を行う
 - ・ 指導に加え、問題提起や良いところのフィードバック、保護者支援に関する助言、情報提供を行う
 - ・ モデル園として良い取組を紹介できるか検討する
- 事業者間交流（同事業間・異なる事業者間）の支援
 - ・ 集合形式（園長会など）以外の方法も検討する
 - ・ 区が事業者に対し、他区の事業者間交流の事例紹介を行う
 - ・ 各保育事業者が地域ごとに交流できる場の設定
 - ・ 保育者同士で同じ問題を共有し、問題解決に役立てられるようにする（第三者評価での意見や問題点の共有）
 - ・ 自園以外の保育を見合うことでの学び（研修など）が、保育者自身や自園の保育のレベルアップに繋がるようにする
 - ・ 交流する目的を明確にし、指針を示すなど、学んだことを持ち帰り、自分の園を良くしていくことができる人材を交流させる。（変えたいという意味と力がある現場のエキスパートなど）
 - ・ 複数の施設で保護者に対しての勉強会を企画する
- 保育者のレベルアップ
 - ・ 保育のレベルアップだけでなく、こどもの体力づくりや、保育者が親の不安を解消すること（保護者支援）などのレベルアップを図る
- 家庭的保育事業等の3歳以降の連携施設の確保

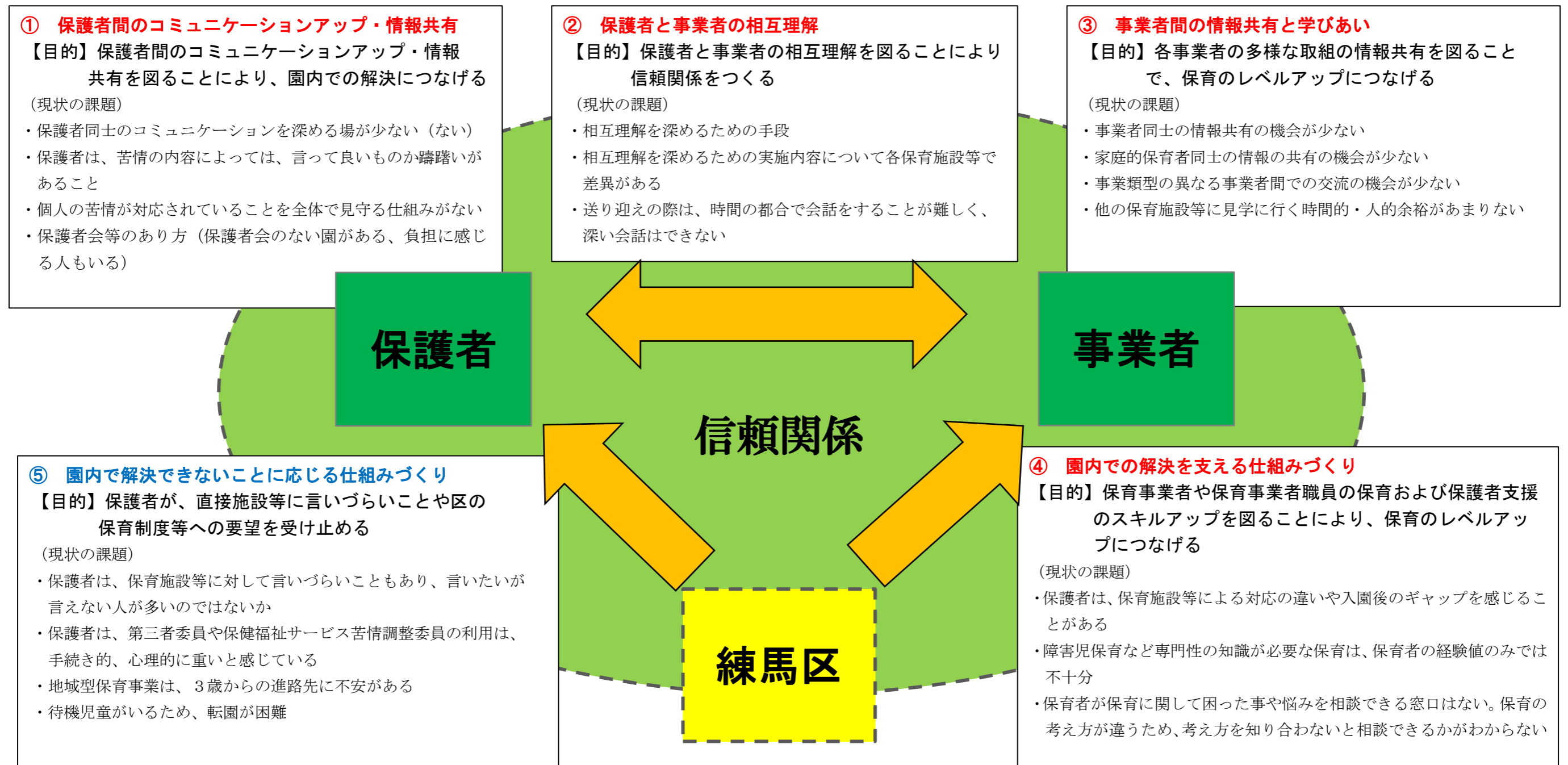
（仕組みづくりの留意点）

- ・ 事業者間交流は、園の運営に支障のない範囲である
- ・ 公園や児童館等公共の場での交流は、在宅子育て世帯への配慮を要する

保育サービスの利用者の相談や意見・要望に応じる仕組みづくり

前提となる条件

- (1) 保育は、利用者（保護者）と事業者（保育者）の相互理解に基づいた信頼関係の下に成り立っており、信頼関係があれば、基本的には、保護者と事業者の間で相談等は完結している（ほとんどの相談や意見・要望は、保護者と事業者の間で解決している）
 →園内で解決できることが望ましい＝**保護者の相談や意見・要望について園内での解決を図る仕組みづくり（下図①～③）**
園内での解決を支える仕組みづくり（下図④）
- (2) 解決に至らない部分を補完できるよう、区（行政）は対策を行っていく必要がある
 →対策を行う上では、保護者・事業者・区が信頼関係で結ばれている状況が必須＝**保護者の相談や意見・要望について園内で解決できないことに応じる仕組みづくり（下図⑤）**



① 保護者間のコミュニケーションアップ・情報共有

【目的】保護者間のコミュニケーションアップ・情報共有を図ることにより、園内での解決につなげる

＜仕組みづくりの方向性＞

- 保護者参加型イベントの開催
- 苦情を区ホームページやSNS上でデータベース化し公開する
- 保護者会等で実施する事業は、実施するねらいを各保育施設等と保護者が共有する

(仕組みづくりの留意点)

- ・ 苦情対応は、個人情報を含むなど、共有や公開すべきでないものがある

② 保護者と事業者の相互理解

【目的】保護者と事業者の相互理解を図ることにより、信頼関係をつくる

＜仕組みづくりの方向性＞

- 保育体験の機会を拡充し、その良さをアピールする
- 各保育施設等が保護者任意の個人面談の機会を設ける
- 各保育施設等の取組の水準を統一する
- 保護者と事業者の相互理解が進むような取組の事例提供
- 事業者や事業者の呼んだ講師等から保護者に対し、こどもの育て方などを勉強できるような機会を設ける

(仕組みづくりの留意点)

- ・ 各保育施設等の取組は、それぞれの保育や保護者支援の考え方や環境により可能な範囲で行われるものであることに配慮する

③ 事業者間の情報共有と学びあい

【目的】各事業者の多様な取組の情報共有を図ることで、保育のレベルアップにつなげる

<仕組みづくりの方向性>

- 事業類型が同種の事業者間での情報共有の場の設定
 - ・ 情報共有の場は、これまでの集合形式だけでなく、他の仕組みも検討する
(例：ビデオ学習、ICTの活用、巡回時の情報提供、取組事例の共有など)
- 区が家庭的保育事業者間の連携を支援する
- 区による保育施設等の巡回の際に、情報提供を行う
- 法律改正など、行政が把握している情報の提供
- 事業者間（特に、事業類型の異なる事業者間）で人事交流を行う

④ 園内での解決を支える仕組みづくり

【目的】 保育事業者や保育事業者職員の保育および保護者支援のスキルアップを図ることにより、保育のレベルアップにつなげる

<仕組みづくりの方向性>

- 事業者の行っている良い取組を含めた、事業者へのフィードバックの仕組み
(指導検査での指摘のような改善のための指導や指摘だけでなく)
- 経験値やスキル不足の現場の職員が、リアルタイムで相談できる窓口の設置
 - ・ 保育の悩みなどは、保育施設等の中で話し合いができる環境や、保育者のチームワークが一番にあり、その上で処理しきれないときに相談する場所を見つけることが大事
- 区が事業者のスキルアップを支援する
(研修や講演会の実施、**発達障害など新たな課題**など)
 - ・ 各保育施設等は、こどもにとって一番良い保育は何かの共通理解を持った上で、スキルアップを目指していく必要がある
- 区が事業者に、メルマガやチラシ等で区内の保育施設等の良い取組や、保育に関する最先端の情報を提供する
- 保育施設等が個別に実施する講演会などの情報(内容や参加者の感想など)を区が収集して保育施設等に情報提供する
- 各保育施設等にスキルアップしてほしいことや期待することを保護者から意見募集する
- 事業者による職員の労務管理(保育士が休暇を取得しやすい環境づくり)

⑤ 園内（保護者と事業者）だけで解決できないことに応じる仕組みづくり

【目的】保護者が、直接施設等に言いづらいことや区の保育制度等への要望を受け止める

＜仕組みづくりの方向性＞

- 区に、保育全般について気軽に相談できる窓口を設置する
 - ・ 方法論的な気軽さと心理的な気軽さがあるので、手段は検討する
(LINE 等の SNS、電話、窓口対応など)
- 区に、転園を考える保護者の相談窓口を設置する
- 地域型保育事業利用者の 3 歳からの優先的な入園の仕組みづくりを行う
- 保護者が感じている 3 歳の壁への不安への対応
 - ・ 地域型保育事業利用者は、3 歳以降に練馬こども園や認定こども園、幼稚園へ入園する場合もあるため、これらの情報の見える化も必要である