

区立保育園運營業務委託検証結果報告書

平成 25 年 3 月

練馬区教育委員会事務局
こども家庭部保育計画調整課

はじめに

練馬区では、平成 16 年に策定した区立施設委託化・民営化実施計画に基づき、平成 28 年度までに、区立保育園 60 園のうち 20 園の運営業務を委託することとしました。17 年 12 月の光が丘第八保育園から始まり、24 年 4 月には 12 園が事業者運営に移行しました。また、25 年 4 月に委託予定の貫井第二保育園、光が丘第十保育園については、事業者が既に決定しており、24 年 4 月から引継ぎ業務を行っています。

委託化を始めた当初に混乱が生じたこともあり、それまでの委託の進め方を平成 19 年度に検証し、改善すべき事項や今後の課題を整理しました。その結果を受けて、事業者の選定や引継ぎ業務などについて改善を図っております。

保育園運営業務委託は、事業者運営に移行した段階で、それまで従事していた区職員が異動し、事業者職員に替わります。そのことが、お預かりしている子どもたちの精神的な負担になってしまうのではないかと不安を保護者が抱いています。さらには、新しい職員との関係づくりをしなければならないことも保護者の負担となっているのご意見をいただいています。

保護者の抱いている不安や疑問の解消を図るため、区では、複数回の保護者説明会を開催したり、「練馬区立保育園運営業務委託計画の推進のためのガイドライン」、「区立保育園運営業務委託 Q & A」を作成し公表しています。

これまでの事業者選定や引継ぎ業務について検証していくことは大切なことです。今回の検証の結果を、委託化の今後の取組につなげていくように努めてまいります。

検証にあたっては、対象園の保護者の皆様、事業者の園長、また委託前の区園長には、忙しい中、ご協力をいただきました。改めて感謝申し上げます。

平成 25 年 3 月

こども家庭部長 郡 榮作

区立保育園運営業務委託検証結果報告書 目次

区立保育園運営業務委託の概要	P 3
1 運営業務委託計画の背景と基本的な考え方	P 3
2 運営業務委託の目的	P 3
3 運営業務委託の経緯	P 4
(1) 第一次委託と第二次委託の区分	P 4
(2) 第一次委託の検証と改善点	P 4
(3) 第二次委託期間中における改善点	P 4
検証の目的および実施方法	P 6
1 検証の目的	P 6
2 検証の対象園	P 6
3 検証項目	P 6
4 検証の実施方法	P 7
運営業務委託の成果の検証	P 8
1 保育サービスおよび経費に関する検証	P 8
(1) 多様な保育ニーズへの対応	P 8
(2) 待機児童の解消	P 11
(3) 保育サービスの活性化と質の向上	P 12
子どもの生活や遊び	P 12
保護者との関係づくり・保護者支援	P 14
園の安全管理	P 15
職員の育成	P 16
(4) 財政効果	P 18
2 運営業務委託の進め方に関する検証	P 19
(1) 保護者の不安解消	P 19
(2) 円滑な引継ぎ	P 21
(3) 園への区の支援	P 24
(4) 事業者の選定	P 27
運営業務委託の総体的検証および今後に向けて	P 30
資料編	
練馬区立保育園 運営業務委託に関するアンケート結果	P 33
東京都福祉サービス第三者評価結果報告書利用者アンケート調査結果【総合的な感想】	P 45

区立保育園運營業務委託の概要

1 運營業務委託計画の背景と基本的な考え方

練馬区では、新行政改革プラン（平成 16～18 年度）に基づき、平成 16 年 3 月に「委託化・民営化方針」を、同 9 月には「区立施設委託化・民営化実施計画」を策定し、区立保育園の運營業務委託を実施してきた。

これは、「民間でできることは民間に委ねる」ことを基本に、現在区が行っている事務事業（区立施設の管理運営を含む。）の委託化または民営化を積極的に推進する考えに基づくものである。

一方、働く女性の増加や子育て世代の転入等により、保育時間の延長や一時預かり保育等の保育需要がますます増加し、多様化している。また、保育園の新設や定員の見直し等により待機児童の解消に努めているが、待機児童（平成 24 年 4 月 1 日現在 523 名）は依然として多い状況にある。

こうした中、多様化する保育ニーズに応えるとともに、行政運営の効率化を図るため、民間事業者による区立保育園の運營業務委託を進めてきたところである。

2 運營業務委託の目的

（1）多様な保育ニーズへの対応

多様化する保育需要に応えるため、保育時間の延長、8 か月以上 1 歳未満児の 11 時間保育、休日保育、一時預かり保育を実施する施設を整備する。

（2）待機児童の解消

働く女性の増加や子育て世代の転入等により、増加傾向にある保育需要に対応するため、新たに私立保育園や認証保育所等を誘致・開設し、待機児童の減少を図る。

（3）保育サービスの活性化と質の向上

高い児童福祉の理念や使命感を持ち、質の高い保育を実施している事業者を選定することで、区の保育サービス全体を活性化させるとともに質の向上を図る。

（4）行政運営の効率化

区立保育園の運営の効率化を図り、待機児童の解消や在宅子育て家庭の支援等の子育て支援施策のための財源確保を図る。

3 運營業務委託の経緯

(1) 第一次委託と第二次委託の区分

平成 18 年度までに委託した 4 園を「第一次委託」、平成 22 年度以降の委託園を「第二次委託」とする。

< 第一次委託 >	
17 年度	光が丘第八
18 年度	向山、石神井町つつじ、東大泉第三
< 第二次委託 >	
22 年度	豊玉第二、北町、光が丘第四
23 年度	平和台、高野台
24 年度	石神井町さくら、東大泉第二、光が丘第六
25 年度	貫井第二、光が丘第十
26 年度	関町第二、春日町第三
27 年度	上石神井第二、光が丘
28 年度	桜台第二、早宮

(2) 第一次委託の検証と改善点

光が丘第八保育園の運營業務委託は、区として初めてのこともあり、事業者運営に移行した当初は混乱が見られた。原因としては、年度途中での委託であったこと、事業者選定から準備委託に入る期間が短かったこと、準備委託の期間が 3 か月しかなかったことなどが挙げられる。

そこで、19 年 4 月に委託についての検証を行い、その結果をもとに、事業者の選定や引継ぎ業務などについて改善を図った。

主な改善点

全住民を対象にした説明会と委託対象園の保護者説明会の開催
準備委託期間を 1 年間とし、年度初めからの引継ぎの実施
引継ぎ計画の作成と、保育課支援調整係による引継ぎ時の立会い
委託後の巡回指導の実施
委託契約期間を 5 年間に延長

(3) 第二次委託期間中における改善点

第一次委託での問題点をもとに改善を図ったが、さらに委託事務を進めていく中でも、いくつかの改善を行っている。

選定委員会における事業者審査基準表の配点割合と評価集約方法の改善(22 年度)

事業者審査基準表の審査内容「危機管理対策」に、施設管理上の重大な事故についての項目を追加(22 年度)

選定委員会でのオブザーバーの廃止（22年度）
「ガイドライン」「Q & A」の作成と公表（23年度）
緊急対応マニュアルの作成（23年度）

検証の目的および実施方法

1 検証の目的

平成 22 年度および 23 年度に事業者運営に移行した 5 園について、委託の効果や進め方の問題点を整理し、今後の委託に反映させる。

2 検証の対象園

平成 22 年度委託園 豊玉第二保育園、北町保育園、光が丘第四保育園

平成 23 年度委託園 平和台保育園、高野台保育園

検証対象園の概要

園名	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台
委託開始年月	平成 22 年 4 月	平成 22 年 4 月	平成 22 年 4 月	平成 23 年 4 月	平成 23 年 4 月
所在地	豊玉北 6-17-9	北町 3-3-14	光が丘 7-3-1-102	平和台 2-18-14	高野台 3-25-17
事業者名	社会福祉法人 のゆり会	社会福祉法人 陽光会	社会福祉法人 人間福祉会	株式会社 小学館集英社 プロダクション	社会福祉法人 尚徳福祉会
定員	76 名	78 名	125 名	125 名	123 名
延長保育					
一時預かり		—	—	—	—

延長保育 朝 7 : 00 ~ 7 : 30、夕方 18 : 30 ~ 20 : 30

3 検証項目

(1) 保育サービスおよび経費に関する検証

多様な保育ニーズへの対応

ア 延長保育の拡大

イ 一時預かり保育

待機児童の解消

保育サービスの活性化と質の向上

ア 子どもの生活や遊び

イ 保護者との関係づくり・保護者支援

ウ 園の安全管理

エ 職員の育成

行政運営の効率化

(2) 運營業務委託の進め方に関する検証

保護者の不安解消

円滑な引継ぎ

園への区の支援

事業者の選定

4 検証の実施方法

検証の実施にあたって、運營業務委託に関する保護者や事業者の意見を集約するため、運營業務委託園となった保護者へのアンケートや事業者へのヒアリング、引継ぎを行った区園長へのヒアリングを実施した。

また、検証には保護者や事業者等の意見のほかに、東京都福祉サービス第三者評価、延長保育の利用実績、委託料決算報告書などを用いて、総合的かつ多角的に実施した。

【検証に用いた主な資料】

- (1) 運營業務委託園となった保護者へのアンケート
- (2) 事業者（園長含む）へのヒアリング
- (3) 引継ぎを行った区園長へのヒアリング
- (4) 福祉サービス第三者評価の結果（平成 23、24 年度）
- (5) 委託料決算報告等事業者提出資料
- (6) 区立保育園利用者アンケート（平成 22 年度に全区立園で実施）
- (7) 対象園での意見交換会・運営委員会の結果

運営業務委託の成果の検証

1 保育サービスおよび経費に関する検証

(1) 多様な保育ニーズへの対応

練馬区においても、女性の就労率の高まりや就労形態の多様化等により、保育ニーズが多様化かつ増加傾向にある。区では、これらのニーズに対応するため、運営業務委託の実施により財源を確保し、保育時間の延長や一時預かり保育等を実施している。

検証にあたっては、長時間にわたる保育の実施に伴い、子どもの負担ができるだけ少なくなるような配慮がなされているかを確認した。また、利用実績や保護者の満足度についても検証を行った。

延長保育の拡大

区立区営保育園では、48園中14園(平成24年4月現在)が午後6時30分～午後7時30分の1時間の延長保育を実施している。運営業務委託後は、午前7時00分～午前7時30分、午後6時30分～午後8時30分に拡大している。

また、区立区営保育園では、継続利用枠を20人に設定しているが、運営業務委託後は継続利用枠の定員枠を撤廃し、延長保育を希望する保護者全員が利用できるようサービスを拡大している。

ア 利用実績

【豊玉第二保育園】

(単位:人)

	朝(7:00~7:30)			夕(18:30~19:30)			夕(18:30~20:30)		
	継続		スポット	継続		スポット	継続		スポット
	登録人数	延利用数	延利用数	登録人数	延利用数	延利用数	登録人数	延利用数	延利用数
22年度	35	453	38	145	1,401	324	34	547	133
23年度	35	381	41	206	2,368	377	12	218	99

【北町保育園】

(単位:人)

	朝(7:00~7:30)			夕(18:30~19:30)			夕(18:30~20:30)		
	継続		スポット	継続		スポット	継続		スポット
	登録人数	延利用数	延利用数	登録人数	延利用数	延利用数	登録人数	延利用数	延利用数
22年度	8	71	68	17	207	251	57	1,011	154
23年度	32	490	80	13	216	397	87	1,542	273

【光が丘第四保育園】

(単位:人)

	朝(7:00~7:30)			夕(18:30~19:30)			夕(18:30~20:30)		
	継続		スポット	継続		スポット	継続		スポット
	登録人数	延利用数	延利用数	登録人数	延利用数	延利用数	登録人数	延利用数	延利用数
22年度	90	1,123	81	279	3,447	520	51	747	745
23年度	141	1,698	108	349	4,283	628	133	1,457	830

【平和台保育園】

(単位:人)

	朝(7:00~7:30)			夕(18:30~19:30)			夕(18:30~20:30)		
	継続		スポット	継続		スポット	継続		スポット
	登録人数	延利用数	延利用数	登録人数	延利用数	延利用数	登録人数	延利用数	延利用数
23年度	45	386	104	147	1,632	417	17	262	193

【高野台保育園】

(単位:人)

	朝(7:00~7:30)			夕(18:30~19:30)			夕(18:30~20:30)		
	継続		スポット	継続		スポット	継続		スポット
	登録人数	延利用数	延利用数	登録人数	延利用数	延利用数	登録人数	延利用数	延利用数
23年度	29	398	82	201	2,555	782	25	261	329

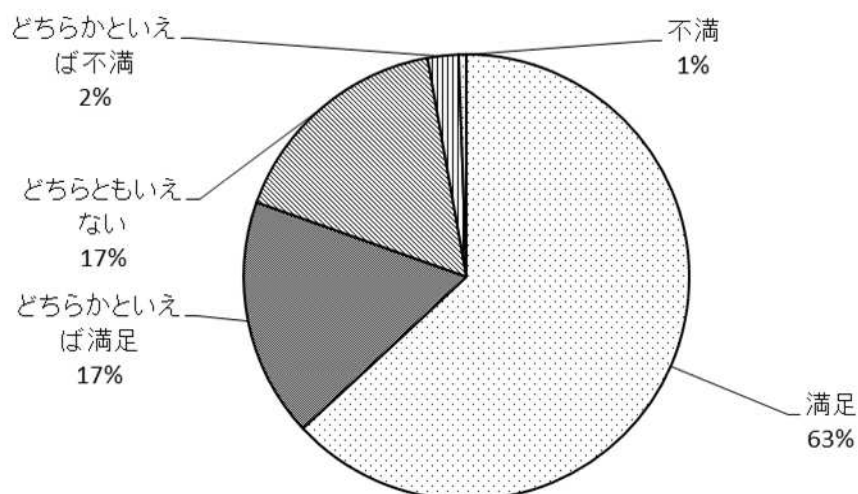
イ 事業者による主な取組内容(福祉サービス第三者評価より)

- ・長時間同じ保育室で過ごす子どもたちが楽しめるように日中とは違う、その時間帯だけ使えるおもちゃを用意している。
- ・長時間の中で負担がないように、それぞれの生活リズムを保障し、子どもたちが静かな環境で落ち着いて過ごせるようにしている。
- ・子どもたちが家庭的な雰囲気楽しくゆったり過ごせるように心がけている。
- ・異年齢の中で一緒に夕食や補食を食べることで家庭的な雰囲気づくりを行っている。
- ・夕食は温かいものが食べられるように、ご飯の保温機などを使用して工夫している。

ウ 保護者の満足度と主な意見（保護者アンケート結果より）

問：延長保育の拡大

「朝7時～7時30分、夜6時30分～8時30分の延長保育を開始(拡大)し、定員の枠も設けていませんが、どのように思いますか。」



- ・とても満足している。特にスポット延長保育がたいへん助かっている。
- ・もう少し延長保育時間を長くしてほしい。
- ・食事なしでも良いので、当日の申し込みもできると急な残業ができるので検討してほしい。
- ・長時間保育は保育士に負担がかかることになるので、安定雇用につながらない。また、日中の保育に影響があると思う。
- ・時間延長 = サービス拡充ではない。

一時預かり保育

豊玉第二保育園において、運營業務委託後から一時預かり保育を実施している。利用要件は、つぎのとおりである。

- ・ 家族の看護や出産、冠婚葬祭などで一時的に家庭での保育が困難になる場合
- ・ 保護者が講演会に参加したり、病院の受診、職業訓練、リフレッシュの場合

ア 利用実績

【豊玉第二保育園】 (単位：人)

	平成 22 年度		平成 23 年度	
	実人員	延利用人数	実人員	延利用人数
～ 4 時間	187	295	307	520
4 時間超	194	369	502	1,219

平成 22 年度は、平成 22 年 10 月 1 日～平成 23 年 3 月 31 日

【検証結果】

運営業務委託園では、就労等により延長保育を必要とする家庭に、午後 8 時 30 分までの保育を安定的に提供している。延長保育では、子どもの疲労、情緒の安定などに留意する必要があるが、各事業者とも、子どもに負担がかからないよう配慮している。保護者においても、延長保育の拡大については満足度が高い状況にあるが、さらなるサービス拡大を求める声もある。

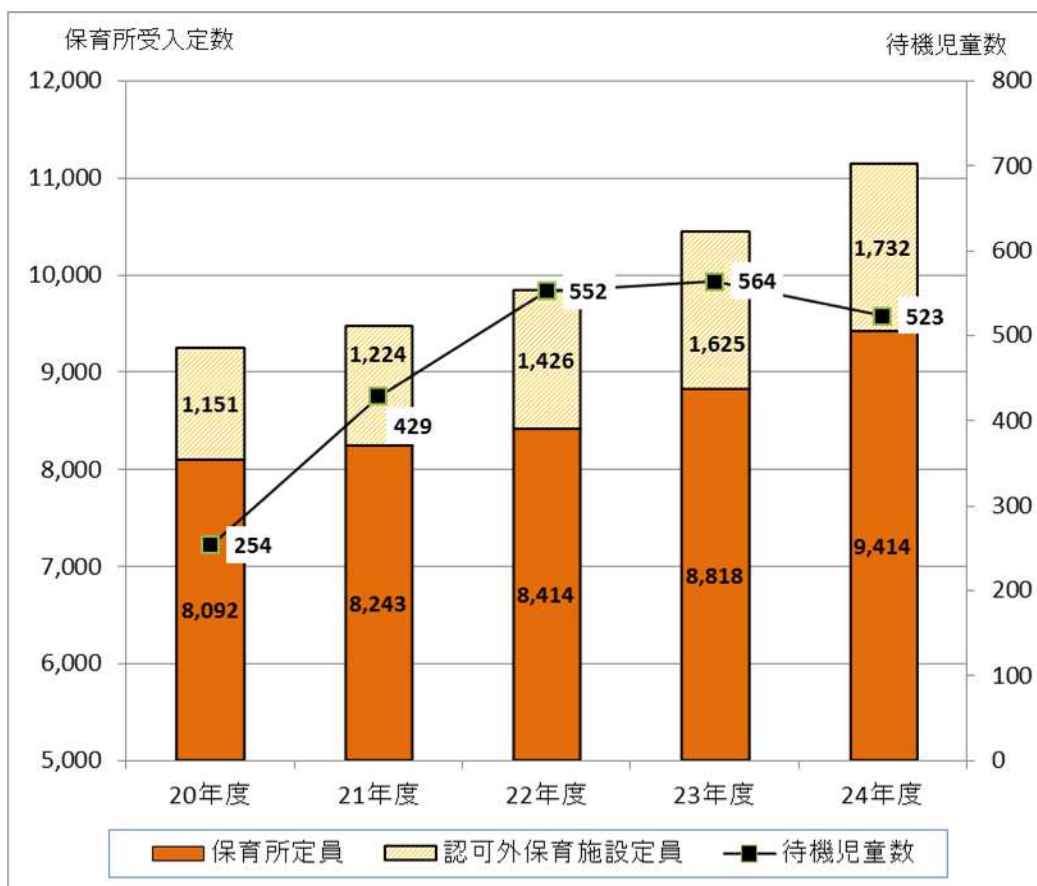
一時預かり保育では、普段保育園に通っていない子どもを対象とするため、受け入れには十分配慮しながら保育を実施している。利用者も徐々に増える傾向にあり、地域の保護者のニーズに対応できている。

(2) 待機児童の解消

練馬区では、受入定数の弾力的運用や私立保育園・認証保育所の誘致等により、保育所受入定数の増加を図り、待機児童の解消に努めている。運営業務委託により、効率的な運営を行うことで財源を確保し、その経費を私立保育園等の誘致にあてている。

しかしながら、働く女性の増加や子育て世代の転入等により、保育需要が増加していることもあり、待機児童数はいまだに高い数値となっている。

(単位:人)



【検証結果】

運営業務委託により生み出された財源をもとに私立保育園等を誘致するなど、保育所受入定数の増加を図り、待機児童の解消に努めている。

現状では、保育需要の増加により待機児童の解消には至っていないが、区の子育て支援施策にかかる経費が増え続ける中、運営業務委託による財政負担の軽減効果は、保育サービス待機児童解消の財源として、今後も活かされるべきと考える。

(3) 保育サービスの活性化と質の向上

練馬区の保育園の運営業務を委託するにあたって、区立保育園の保育水準に基づく保育の質を保つことが重要な項目となっている。

検証にあたっては、現在の運営業務委託園が区立の保育水準を満たし、保育の質の維持・向上がなされているかを検証した。また、事業者の創意工夫をこらした新たな取組が実施されているかについても検証を行った。

子どもの生活や遊び

事業者の取組内容や保護者の満足度と主な意見を参考にし、子どもの生活や遊びの状況を考察する。

ア 事業者による主な取組内容（福祉サービス第三者評価より）

- ・職員間で話し合い、散歩やリズム、描画など、豊かな経験を通して視覚、聴覚、臭覚、味覚、触覚の五感を育てる保育を実践している。
- ・両足で飛ぶ、走る、しゃがむ、片足でバランスをとるなどの動作に、ウサギ、カエル、トンボなどの名前をつけ、リズム遊びに取り入れている。こうした動きを繰り返すことで、子どもたちの足腰の筋力が育ち、敏しょう性やバランス感覚が身につくようになっている。
- ・保育室にはゆったりとした雰囲気と落ち着いて遊べるコーナーがある。年齢にあった遊具があり、子どもたちが同じもので遊べるだけの数がそろっている。
- ・子どもたち一人ひとりが見通しを持って規則的な生活を送れるように日課を決めている。登園が遅れたときでも今の時間は仲間が何をしているかがわかり、スムーズに集団に入れるようにしている。
- ・3、4、5歳児を対象に外部講師による造形と体操の時間を設けている。造形は月1回行い、夏祭りのおみこしは造形の講師の指導のもと、想像力を発揮して子どもたちが作りあげた。体操は月2回行い、体を動かすことの楽しさを体験している。
- ・季節の節目で行われる行事や散歩、遠足などの園外活動を取り入れ、季節が感じ取れるような取り組みを行っている。
- ・子どもたちが自分で遊びを見つけ、遊びこめるよう、子どもの発達や興味関心を見極め玩具や教材などの環境設定を行っている。

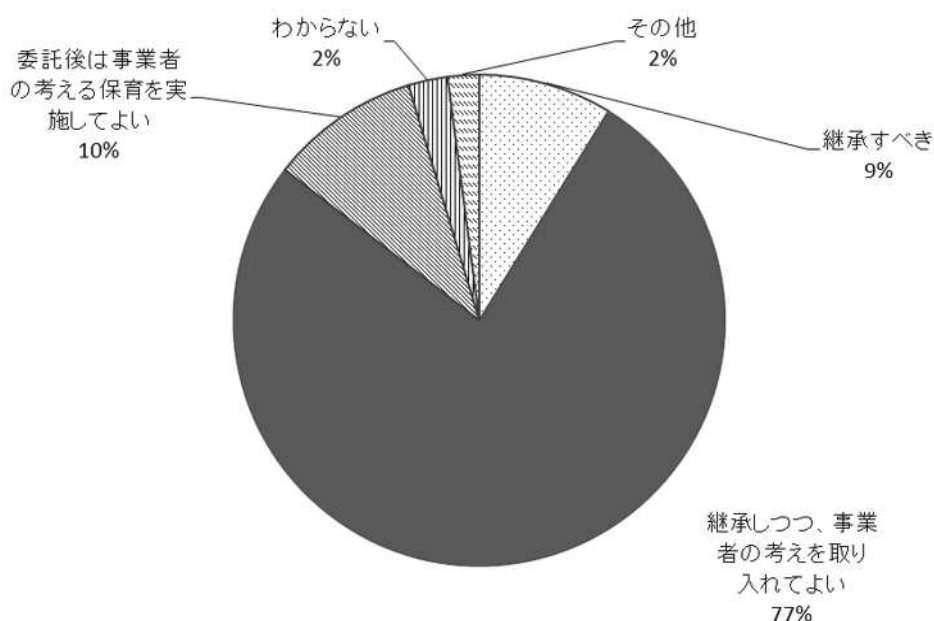
イ 委託後の新たな取組内容（委託園園長ヒアリングより）

- ・ポニーと触れ合う催しを実施している。
- ・サッカーの巡回指導を年 2 回実施している。子どもからは好評である。
- ・絵画は、子どもの作品を飾れるよう工夫したり、個人ごとに収納できるように引き出しを用意した。
- ・リズムは毎日取り組むようにし、歌の選曲も工夫している。
- ・体操、造形、陶芸の外部講師を招いている。
- ・楽しく習う保育として、塾教材を取り入れていきたい。3～5 歳児を対象に 20 分単位で毎日実施している。
- ・リサイクル図書しかなかったので、新刊を購入し、文庫を作成した上で本の貸し出しを行っている。
- ・リズムの外部講師を招いて指導を受けている。

ウ 保護者の満足度と主な意見（保護者アンケート結果より）

問：保育の継承について

「委託にあたっては、区立保育園の保育を継承することを基本としています。保育の継承についてどのように思いますか。」



- ・家にいるより、たくさんの経験をさせていただき、食事に関しても栄養面を考慮していただけるので本当に感謝している。
- ・保育に対する向上心や子どもを大切に思う気持ちが伝わってくる。
- ・食育や自然との触れ合いがたくさんあって、素晴らしい経験をさせてもらっている。子ども同士のぶつかりも、互いの子どもの意見をよく聞き、大きく見守ってもらえている。
- ・迎えに行くと子どもは楽しそうにしているのでリラックスして、楽しく遊び

学べているのがわかる。園での様子、タイムテーブル等、1日をどのようにして過ごしているのかもっと知りたい。

・昨年に比べて散歩の回数が減った気がする。暑い夏は仕方がないし、年齢的にも目が離せない時期であるが、好奇心旺盛な時期なので、ぜひ機会を増やしてほしい。

・いろいろなことを取り入れた保育をしていただき感謝している。さらに、英会話などの頭を使う内容のものも取り入れていただきたい。

・食事のときのマナーや挨拶など、基本的なしつけも身につけている。園で規則正しい生活リズムを送っていることが子どもの健やかな成長につながっていると感じている。

【検証結果】

各園とも、区立区営時の保育を継承しつつも、徐々に事業者の理念に基づいた保育環境を設定するなど、事業者独自の工夫や改善が行われている。日々の保育においては、子ども本来の発達や育ちを重視した質の高い保育が実施されている。

保護者にとっては、信頼してきた区立区営時の保育を継承してほしいという思いは委託当初ほど強く、その後徐々に信頼関係が構築される中で、事業者の特色を活かした保育を受け入れている。

保護者との関係づくり・保護者支援

事業者の取組内容や保護者の満足度と主な意見を参考にし、保護者との関係づくり・保護者支援の状況を考察する。

ア 事業者による主な取組内容（福祉サービス第三者評価より）

・入所説明会や懇談会、個人面談の場で、園やクラスの目標、指導計画の説明をしながら、子どもの発達について丁寧に伝え、保護者の不安や疑問に答えるようにしている。園では、今後、子育てについて保護者と共通認識を持てるような学習会の開催に向けて取り組みたいと考えている。

・乳児クラスが取り組んでいるわらべ歌を年齢ごとに紹介して一緒に歌ったり、幼児が取り組んでいるリズム遊びを紹介したりして、クラスごとに日々取り組んでいる保育を伝えている。

・いろいろな力の獲得が早い乳児の姿を保護者に伝え、成長をともに喜びたいとの願いから、0歳児は年4回、1,2歳児は年3回、「育ちの記録」を作っている。成長の節目に合わせて、園での生活の様子を写真にして、職員の言葉を添えて保護者に渡している。保育士の専門性を生かした発達の捉え方をコメントすることで、保護者と保育士が同じ認識で子どもに関わっていけるようにしている。

イ 委託後の新たな取組内容（委託園園長ヒアリングより）

・委託前から連絡帳への記載を大事にしていたので継承している。保育参観・保育参加を実施することで保護者に伝えられることがあるのではないかと思う。

・じっくりと話を聞くことを大切にしている。満足度アンケートを実施している。

ウ 保護者から寄せられた主な意見（福祉サービス第三者評価より）

- ・家庭の事情をよく理解してくださっている。
- ・先生も信頼関係を作りたいと思っているようだが、近年クレーマーが多いので、注意をしているのかもしれない。
- ・担任の先生をはじめ、とても心強く相談等に応じてくれる。
- ・連絡事項をノートに書いても返事がない。
- ・良いことはたくさん報告してもらっている。悪い点はあえて言わないようにしているように感じるが、親としては聞きたい。
- ・先生がみな親切に明るく接してくださっているので満足している。園主導ではなく、保護者の意見を聞き入れながら保育をしているのがわかる。
- ・親が育児に迷った時に、経験豊富な職員に話しができています。良い環境を職員が提供してくれるので安心できています。
- ・子育てが上手くいかないときにはアドバイスがもらえ、子どもの気持ちも知ることができ、良い方向に改善された。

【検証結果】

各運営業務委託園では、区立区営時の保育を継承しつつ、保護者との相互理解に取り組んでいる。保護者は、概ね満足しているが、コミュニケーション不足を指摘する声も挙がっている。保護者に向けた子育ての学習会の開催など、独自の保護者支援策を新たに始めた委託園も見られる。

保護者との連携や保護者支援は、信頼関係の上に成り立つものであり、運営業務委託により新たな信頼関係を構築するためには、事業者と保護者両者の努力が必要となる。保護者の多くは委託園の保育を受け入れようと前向きに努力をしている。事業者においても、区立区営時の保育を継承しつつ、保護者の納得を得ながら、自身の理念や手法を少しずつ実現していることが見受けられる。

園の安全管理

事業者の取組内容や保護者の満足度と主な意見を参考にし、園の安全管理の状況について考察する。

ア 事業者による主な取組内容（福祉サービス第三者評価より）

- ・園では、消防署、警察署、保健所などの関係機関と連携し、安全対策を講じている。また、自衛消防隊も編成されており、職員の役割も決められている。園では、ヒヤリハット用紙を用意し、子どものけがの原因を書きとめることで再発防止に役立っている。
- ・発生した事故や事故につながりやすい事例は、ヒヤリハット、事故報告書などに記録し、職員会議でも再発防止策や予防対策を話し合っている。事故や感染症が発生した場合は、口頭や掲示で伝達している。

- ・事故防止のためのオリジナルなマニュアルやチェック表などを活用し、A E Dやトランシーバーなども用意して安全予防に努めている。

イ 保護者の満足度と主な意見（福祉サービス第三者評価より）

- ・保護者の方が安全対策への意識が薄いと思う。
- ・入口のオートロックの鍵の管理が十分でないときがある。
- ・玄関のオートロックが解除されている時間に入っても、職員に気づかれないときがあるので少し不安を感じる。
- ・地震の時の対応は迅速で子どもの安全を第一に職員が一丸となって行動していた。
- ・震災時は最後まで子どもたちを守ってくれた。
- ・避難訓練などを月1回行っているので安心している。

【検証結果】

運營業務委託により職員が入れ替わるため、混乱が発生しがちであるが、ここまで各園とも大きなトラブルもなく引継ぎができています。これは、事業者が、子どもの安全を第一に考え、高い危機管理意識を持って、園の運営に取り組んできた結果である。

職員の育成

事業者の取組内容や保護者から寄せられた意見を参考にし、職員の育成について考察する。

ア 事業者による主な取組内容（福祉サービス第三者評価より）

- ・園の求める人材像が明確にされており、事業計画に明記されている。職員の採用は理事会内で複数人の採用担当者を決めて試験を行い、担当者が審議して決めている。試験はリズムの実技、ピアノ、作文、面接である。職員配置は職場内指導が自然とできるように基本的には経験が5年以上ある職員と5年以下の職員を組み合わせている。

- ・園の服務規程などで、保育園の理想とする職員像を示している。職員の採用は保育の仕事に使命感を持っている人を優先的に採用している。職員の配置は、ベテランとキャリアの短い職員との組み合わせが基本だが、子どもをできるだけ同じ職員が長い期間、みられるような配置に心がけている。これにより、子どもが安定し、落ち着いた園生活を送ることができる。

- ・園にとって必要な人材とは、規律性、責任性、強調性、積極性のある保育士としている。採用にあたっては、就業規則に沿って、まず園長が採用候補者を面接で選択し、運営法人が最終決定をしている。適材適所の配置のため、次年度の担任決定にあたっては、年度末までに全職員から希望を取り、その意向を考慮しつつ、園長と副園長が協議してクラス担任を決めている。

- ・職員の質の向上に向けた取組みでは法人の研修規定に基づいた研修の受講

と報告書の作成と提出が行われている。

・職員の質の向上に向けた取り組みでは「階層別研修計画」に基づき、個人別育成計画に該当する「育成面談シート」や「自己希望シート」などを活用しながら研修の実践を軸とした職員育成支援が行われている。

イ 保護者から寄せられた主な意見（福祉サービス第三者評価より）

・すべての先生・職員の方が、あいさつをきちんとされていることはすばらしいと思っている。

・先生の層の厚さを感じる。ベテランが多く、先生自身もたくさんの子どもを育てていたりしてとても信頼できる。どのクラスの先生も園児を把握しており、先生同士がよくコミュニケーションがとれていると感じる。また、経営層はじめ、「園として子どもたちに何ができるか」をいつも考えてもらっている。これからの先生が仕事に集中できるよう、勤務体系や職場環境が過酷にならないように、区や都が配慮していただきたい。

・先生の辞める人数の多さに驚きを感じる。あまりにも短期に辞めるのは、何か問題があるのではないか。担任が急に長期休暇になるのは困る。クラスには連絡がなく、後日、保育園だよりで知った。少し遅いと思う。その後の対応もお知らせもなく不安である。

・職員は一生懸命でより良い保育を提供しようとする姿勢が伝わってくる。

・職員が子どもに対してとても愛情深く接してくれていることが伝わる。保護者として一番うれしく、一番望んでいることを実践してくれていると思う。

【検証結果】

事業者は、求める人材像を明確にしており、事業計画に基づいた採用・育成を実施している。保護者からも概ね高い評価を得られているが、保育士等が働きやすい勤務体系や環境づくりへの要望もあげられている。

また、保育サービスの質の向上を図るためには、職員の資質向上は不可欠である。今後とも、事業者による職員の育成を期待するとともに、区においても研修の充実を図る等、必要な支援を引き続き実施すべきであると考えている。

(4) 財政効果

区では、民間活力を導入した効率的な運営を図るため、「委託化・民営化方針」に基づき、区立保育園の運營業務委託を進めている。委託化により、経費の削減を図る一方で、保育時間の延長や待機児童解消のための私立保育園等の誘致など、保育サービスの充実を図っている。

そこで、運營業務委託による区の財政効果について検証を実施した。

【財政効果（平成23年度決算ベース）】 (単位：千円)

園名	委託経費 (A)	直営で行った 場合の経費(B)	(B) - (A)
豊玉第二	168,922	229,881	60,959
北町	164,447	211,075	46,628
光が丘第四	198,075	259,934	61,859
平和台	185,416	257,256	71,840
高野台	232,088	259,923	27,835
計	948,948	1,218,069	269,121

【検証結果】

今回の検証では園ごとに、運營業務委託の決算額と、区が直営で委託園と同じ保育サービスを実施した場合の額を比較した。いずれの園も、区直営よりも民間事業者による運營業務委託の方が経費負担が少なく、財政効果が高いことがわかった。

この主な要因は、人件費の抑制が図られたことが大きく、運營業務委託前後における保育園職員の平均年齢の違いによるものと考えられる。

今後も区は、区立保育園の運營業務委託を着実に進めることで財源を確保し、保育時間の延長や待機児童解消のための私立保育園の誘致等、保育サービスの充実を図る必要がある。

2 運営業務委託の進め方に関する検証

(1) 保護者の不安解消

運営業務委託の円滑な実施には、子どもたちへの影響を最小限にするとともに、保護者の委託への不安を取り除くことが重要な事項である。

そこで、保護者はどのような不安を抱えていたのか、区はその不安を取り除くことができたのかについて検証を実施した。

保護者の不安を解消するための区の主な取組

ア 保護者説明会の実施

運営業務委託の概要や目的、スケジュールなどを保護者に知っていただくための説明会を実施している。

イ 保護者向け個別説明会の実施

保護者説明会に出席できなかった方や質問ができなかった方のために、保護者説明会后、区職員が平日のお迎えの時間帯に保育園に出向き、保護者の質問に答えている。

ウ 既存委託園の保護者見学会

既に運営業務委託が実施されている園の様子を保護者に見ていただくため、見学会を実施している。

エ 保護者と事業者、区の三者による意見交換会（業務委託開始前）

事業者から保育に対する考え方を説明したり、保護者の意見や要望を伝えたりして、保護者、事業者、区の三者の相互理解を深めることを目的として実施している。

オ 保護者と事業者、区の三者による運営委員会（業務委託開始後）

保護者と事業者、区の三者で、保育内容や管理運営等について話し合い、保育園の円滑な運営を行うことを目的に実施している。

カ 委託に向けた勉強会の実施

区は保護者の代表と委託に向けた勉強会を開催している。少人数による勉強会のため、詳細かつ具体的な意見交換が実施できている。

キ 事業者選定におけるプレゼンテーションの当該保育園保護者の参観

事業者選定は原則非公開であるが、事業者プレゼンテーションに限って、当該保育園の保護者の参観を認めている。

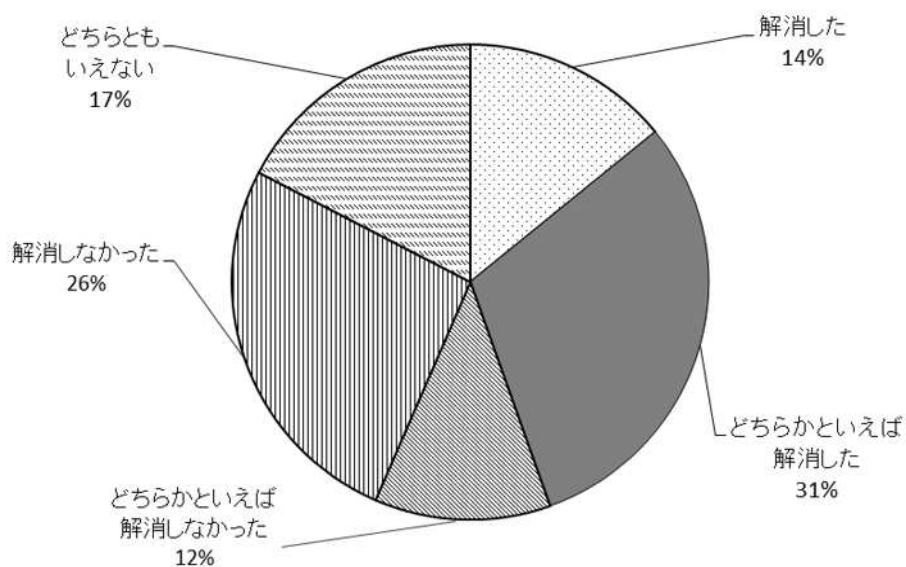
ク 園長・副園長経験者による巡回指導（業務委託開始前後に実施）

園長や副園長の経験がある保育士が保育園を巡回し、保育内容や子どもと保育士との関わり、保護者対応、園運営等を観察し、必要に応じて助言を行う。

保護者の満足度と主な意見（運營業務委託に関するアンケートより）

問：保護者の不安解消について

「区は、事業者を募集する前に、保護者説明会等を通して、委託についての説明をしまりました。説明を聞いて、疑問や不安は解消しましたか。」



・従来の保育に満足していたため、「変わる」という事実を受け止められなかった。また、他園の委託計画に対する父母の反対行動などに危機感をあおられ、父母間でも考え方の相違によりトラブルが起こり、非常に不安な毎日であった。

・どうして、こんなに急に委託が発表され、なぜ選ばれたのか、いまだに理解できないし、区の説明に納得がいかない。

・今までより、安く済ませようというのに質が落ちないわけがない。どこに委託したとしても、しばらくの間混乱するのは目に見えている。スケジュール優先の姿勢が見え見えであった。

・委託には賛成であったが、事業を強引に進める印象を受け、不安を感じるがあった。

・どんなに説明されても変化に対する不安は解消されることはない。委託運営が始まって、初めて受け入れることが始まるのである。

【検証結果】

保護者が不安を抱えたままでは、園と保護者の連携に支障をきたすばかりではなく、子どもたちに影響がでかねない。そのため、区は、保護者説明会や勉強会、事業者決定後の意見交換会、運営委員会等を重ねることで、保護者の不安を軽減するための取組に力を入れてきた。

しかしながら、運營業務委託に関するアンケートの結果を見ると、不安の解消に向けた取組は一定の効果があったと評価できるものの、なお課題は残されている。運營業務委託という大きな変化に保護者が不安を抱くのは当然であり、運營業務委託によって何がどう変わるのか、その変化が子どもや保護者にどのような影響をもたらすのかを多くの保護者は不安に思っている。

区は、これら保護者の声を真摯に受け止め、今後も、保護者との対話の機会を増やすなど、不安の解消に努めなければならない。

(2) 円滑な引継ぎ

運營業務委託の実施にあたっては、区立保育園の保育内容をそのまま継承することと明示している。保護者の不安を取り除くためにも区から事業者への円滑な引継ぎが求められている。

そこで、検証にあたっては円滑な引継ぎを実施するために、事業者と区がどのような工夫を行ったかについて考察する。

【準備委託園 区立保育園園長および事業者ヒアリング結果】

引継ぎ期間について

区	事業者
<ul style="list-style-type: none">・1年を通して見てもらったので、引継ぎ期間は1年で良かったと思う。・子どもたちは割と早く慣れ親しんだが、乳児の中には慣れるのに時間がかかった子もいたので、1年の引継ぎで良かった。・年度初めの保護者会で事業者の自己紹介もできたので、引継ぎ期間1年は保護者にとって安心であった。・4・5月は直接的な引継ぎはできず、6月開始となったが、園が安定している中での引継ぎとなったので良かった。・4月当初から実務経験者が来ていたので、1年の引継ぎ期間は長く、区職員が負担を感じることもあった。	<ul style="list-style-type: none">・行事の準備や振り返りを区職員と一緒に経験できたのは良かった。また、区職員とのコミュニケーションや情報共有のために1年は妥当だった。・保護者の想いを考えると少しずつ慣れていく必要があるので1年は妥当だった。・6月からの引継ぎとなったが、職員や園児も落ち着き始めた時期だったので良かった。4・5月は職員や園児が保育に慣れる大事な時期だと思う。専門職であり、経験があるので、4・5月の引継ぎはなくても大丈夫だと思う。・園長と主任は1年間でよいが、クラスリーダーは6か月程度でよい。

引継ぎ内容について

区	事業者
<ul style="list-style-type: none"> ・引継ぎによって、自分たちの保育を振り返ることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・充分であった。 ・子どもたちを混乱させないよう、区の保育を引き継ぐようにした。法人の色は少しずつ出していこうと思っている。

事業者の職員配置および出勤日数について

区	事業者
<ul style="list-style-type: none"> ・新卒採用や3月まで働いている人など、実際には勤務できていない状態にあった。 ・園長、主任、クラスリーダーの出勤日数は、もう少し減らしても大丈夫だと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・2月から20日勤務できる人という区の要件だと新卒採用や現在働いている人を採用することが難しい。 ・0歳児担当は、引継ぎの中で入るべき場所がなかった。 ・クラスリーダーを当初から固定するのは厳しい。何人が配置しておき、本委託開始前に決定する方がよいと思う。

引継ぎ全般について

区	事業者
<ul style="list-style-type: none"> ・保育課支援調整係がいつも巡回に来てくれて、いろいろな話を聞きサポートしてもらい、とても助かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育課支援調整係による巡回には大変お世話になった。

円滑な引継ぎを行うための区の実組

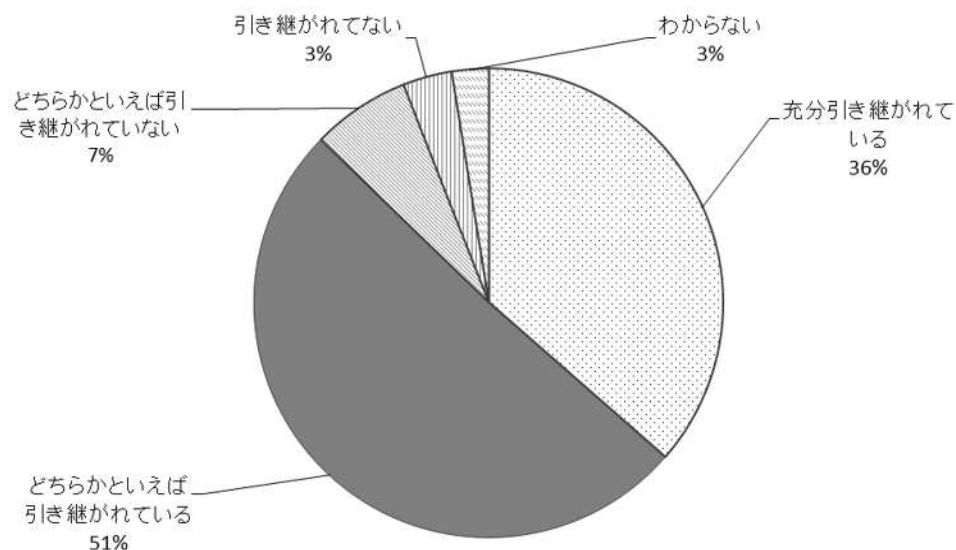
ア 保育課支援調整係（園長や副園長経験者により構成されている係）による巡回指導

- ・保育園を巡回し、保育内容や子どもと保育士との関わり、保護者対応、園運営等を観察し、必要に応じて助言を行う。
- ・園長や主任（副園長）と園運営について話し合い、園の課題の共有化を図る。
- ・区の作成したチェック表に基づき観察・考察を行い、課題の明確化を図る。
- ・園職員からの意見を受け止め、日常業務に安定してあたり、円滑な保育運営ができるよう手助けを行う。

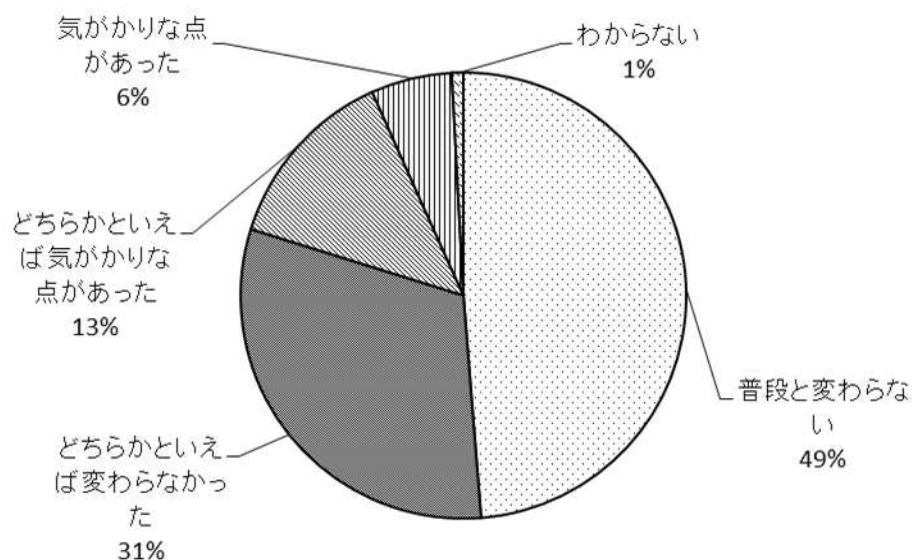
保護者の満足度と主な意見（運營業務委託に関するアンケートより）

問：円滑な引継ぎについて

「区職員から事業者に対して引継ぎを行いました。委託前の保育が十分に引き継がれたと思いますか。」



「委託後、事業者の職員に代わりましたが、お子さんの様子はいかがでしたか。」



・個々を大切に作る保育や家庭的な園の雰囲気は引き継がれている。行事の内容は変わったと思う。

・行事は、委託前と同様に行っているように感じるが、保育内容がリズムに偏り、散歩、公園遊び、絵描きなどの手を動かす作業が減ったように感じる。

- ・行事すべてがきちんと引継がれている。
- ・信頼のおける事業者であれば、事業者の考える保育でよいと思う。むしろ、どんどん取り入れてほしい。
- ・クラスリーダーについては、1年間の引き継ぐ期間があったが、リーダーの中には1月から休みに入った人がいた。何のための引継ぎなのかさっぱりわからない。区は、事業者に丸投げで何も関与しないし、責任もとれない。区立という看板は外さないと説明があったが、口だけという印象が残った。
- ・委託からしばらくの間は、保育士たちの連携が取れないように感じた。
- ・事務的かつ表面的な引継ぎであって、子ども一人ひとりに対する心遣いがまったくなくなった。引継ぎというより、事業者側の職員一人一人の資質の問題であると思う。
- ・行事を引継ぎしても、体験していない者に引継げるはずがない。十分に努力をしてもらっているが、以前と違う雰囲気になった。
- ・以前の先生がいないと子どもが泣くことがあった。すぐに慣れると子どもの心を甘く見ないでほしい。

【検証結果】

引継ぎ期間について

区立区営時の園長および事業者ともに、引継ぎ期間1年は妥当であるとしている。また、事業者からは、保育園の行事を1年通して見ることでよかったという意見も寄せられており、今後とも継続していくことが望ましいと考える。

引継ぎ内容について

事業者は、保護者との信頼関係を構築するためにも、まずは区の保育内容を継承することを主眼に置き、引継ぎを行っている姿勢が見受けられた。法人の理念に基づく保育においては、保護者との信頼関係の構築後に徐々に発揮されることが望まれる。

また、区職員においても、引継ぎは自分たちの保育を振り返るよい機会となっており、保育士自身の能力の向上に寄与されていると考えられる。

事業者の職員配置および勤務日数について

準備委託期間の職員配置において、区は2月からの全職員配置および月20日勤務を求めているが、事業者からは新卒者や転職者の採用に厳しいという感想が寄せられている。

区では、運営業務委託開始からの円滑な園運営を実施するためにも、現行の職員配置は適切であると考えている。ただし、転職者等においては、優秀な人材を確保するためにも、区と事業者の協議の上、勤務の日数や時期について柔軟に対応する必要がある。

(3) 園への区の支援

運営業務委託後であっても、区立保育園であることに変わりはない。区立保育園

の保育水準を保ちつつ、事業者が円滑な園の運営のためには、区の支援は必要不可欠なものであると考える。

検証にあたっては、保護者や事業者の意見を伺いながら、区の果たすべき必要な支援について考察を実施する。

区が実施している主な支援内容

ア 園長・副園長経験者による巡回指導

イ 区主催の職員研修

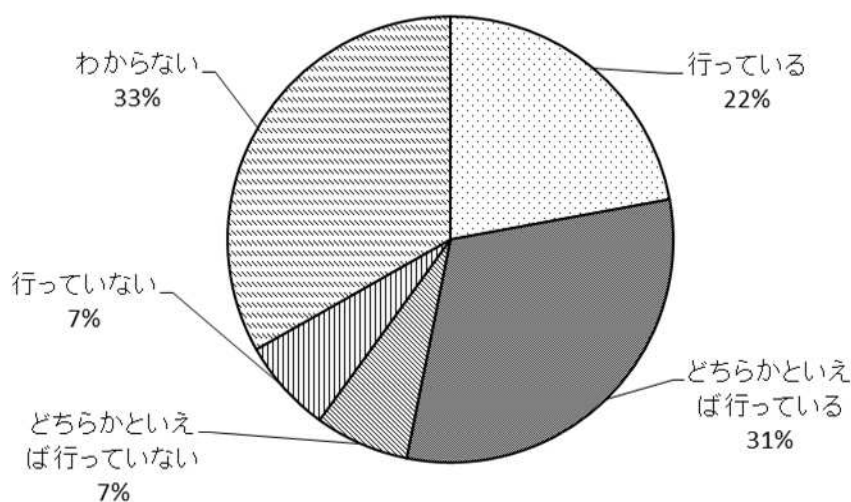
区の保育水準を保つためには、職員の質の向上は不可欠である。そこで、区職員が参加する研修に委託職員にも受講させ、職員の質の向上を図る。

- ・ 乳児保育研修
- ・ 障害児保育研修
- ・ 保育士講演会、栄養士講演会、看護師講演会
- ・ 普通救命講習
- ・ 特別支援学校・学級見学
- ・ 障害児担当保育士実践交流会

保護者の満足度と主な意見（運營業務委託に関するアンケートより）

問：園への区の支援

「区は、委託後も保護者の意見・要望の把握に努め、円滑に園運営が行えるよう必要な支援を行っていると思いますか。」



- ・意見を言える場が運営委員会のみであり、参加者は10名程度なため、偏った意見になりがちである。早くからこのようなアンケートを実施して、運営に反映させていただけたらよかったと思う。
- ・園を通じて区に要望を伝えると却下され、区に直接伝えると許可されたことがあった。園の要望は保護者の意見そのものである。委託した以上、もう少し園に決定権を持たせるべきである。
- ・何か要望を伝えると、「区に確認してみます」と区の許可がないと判断できない様子にとっても不安を感じる。先生たちの判断で自由に保育できるともっとすばらしい保育ができると思う。
- ・保護者の意見や要望について、区が把握に努めている印象がない。
- ・事例がないからと縛られ、必要と思っていることが実施できていない。せっかく委託したものだから、もっと柔軟に対応してもよいのではないか。練馬区の保育園は他県の園よりも遅れていると思う。
- ・区が支援を行っていることを知らなかった。どういう支援を行っているのか、保護者に年一度でも教えてほしい。
- ・区では、保育の質を維持すると説明したのだから、個々の先生の勤務実態にまで踏み込むべきである。必要な予算措置も行うべきである。
- ・保護者や園まかせに見える。
- ・区として、保護者がどう考えているか現状調査をすべきである。
- ・委託したからといって事業者の問題とせず、以前と同じく、予算等もふくめ、職員が長く働けるようにしてほしい。反面、わがままを言う保護者へは区がしっかり支援して先生をサポートしてほしい。

事業者から寄せられた主な意見（委託園園長ヒアリングより）

- ・どこまでやっていいのか判断に困ることがあるので、区の巡回指導は助かっている。

【検証結果】

保護者アンケートの結果をみると、過半数の保護者から、保護者の意見や要望の把握、運營業務委託園への支援を区が実施しているという評価が得られている。

しかしながら、保護者の意見や要望をさらに聞く機会を設けてほしい、保育園への区の支援内容を教えてほしいという意見もあげられている。

区は、運營業務委託への支援を引き続き行うとともに、運営委員会やアンケートなどにより、保護者の意見を聞く機会をできるだけ設ける必要がある。また、運営委員会などにおいて、運營業務委託への区の支援内容を保護者に周知する必要がある。

(4) 事業者の選定

運営業務委託により区の保育サービスの質の確保や充実を図るには、その資質を有する事業者の選定が不可欠である。区では、認可保育園運営の実績がある社会福祉法人や株式会社などを選定の対象とし、対象保育園の保護者の意見や要望を聞きながら、事業者の選定を実施してきた。

検証にあたっては、事業者の募集から選定までの手順が適切に実施され、優良な事業者の選定に結びついてきたかについて考察する。

優良事業者選定の取組

ア 事業者募集

- ・より優良な事業者を確保するため、東京都福祉サービス第三者評価の実施結果を参考に、区職員が事業者の運営する保育園を訪問し、運営業務委託に関する区の考え方などを直接説明した。
- ・優良な事業者を確保するため、区のホームページ等により広く公募を行った。
- ・事業者説明会の開催にあたり、東京都および近隣自治体で認可保育園を運営する事業者に対し、説明会開催案内を送付した。

【各園の応募事業者数】

園名	応募事業者	内訳		
		社会福祉法人	株式会社	NPO法人
豊玉第二	8	5	2	1
光が丘第四	2	2	0	0
光が丘第四(二回目)	2	2	0	0
北町	5	3	1	1
高野台	3	3	0	0
高野台(二回目)	5	3	2	0
平和台	2	1	1	0

NPO法人とは、特定非営利活動法人のことである。

イ 選定組織

- ・区職員だけでなく、外部の学識経験者等の専門家を含めた選定委員会を設置した。
- ・選定委員会では、書類審査、事業者運営園の実施調査、ヒアリング審査を通じて、区立保育園の水準を満たすと同時に、保育の質の維持向上と円滑な移行の視点から事業者を選定した。
- ・選定委員会の下部組織として、区保育園の園長・副園長経験者、栄養士、看護師からなる現地調査部会を設置した。現地調査部会では、応募した事業者が運営する保育園を訪問し、保育サービス、調理・栄養、看護という各方

面からきめ細かな調査を実施した。

ウ 選定方法

・選定基準の策定

法人の理念、保育内容、安全・衛生、予算・決算、経営状況、職員の状況など、多面的かつ詳細な視点から審査を実施した。

・選定のプロセス

選定では、1次審査として、書類審査、現地調査部会による現地調査、税理士による経営診断を実施した。1次審査を通過した事業者に対しては、選定委員による事業者運営園の実地調査、事業者プレゼンテーション、園長候補者等ヒアリングを2次審査とし、事業者の選定を行った。

エ 保護者の意見や要望の反映

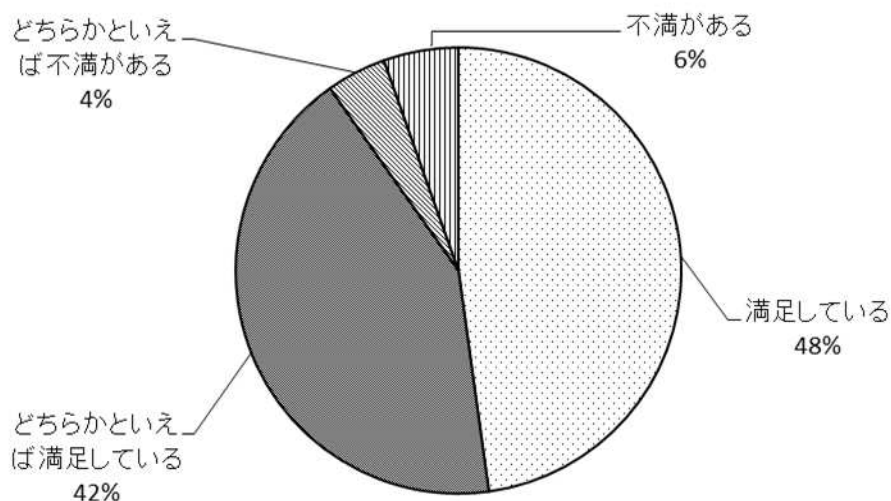
・区は、事業者募集要項や選定基準の案を事前に対象園の保護者に示し、選定の際に重視すべき事項等について、保護者の意見や要望をできる限り反映した。

・事業者プレゼンテーションにおいては、事業者を匿名化した上で公開し、参加した保護者からの意見や感想を選定委員会に伝えた。

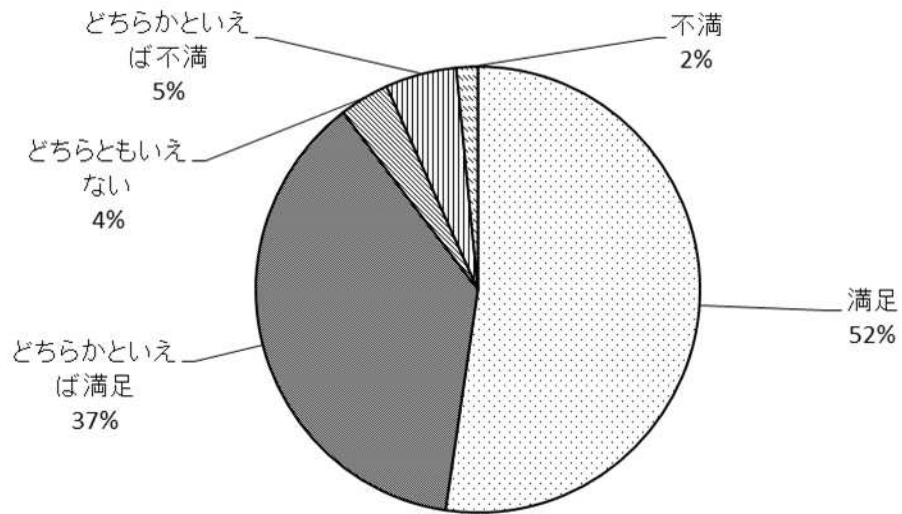
オ 保護者の満足度

問 事業者の選定について（運営業務委託に関するアンケートより）

「事業者選定の結果（選定した事業者）をどのように思いますか。」



「現在の事業者による保育園の運営・保育について、総合的に見て、どのように感じていますか。」



【検証結果】

運營業務委託を円滑に遂行するには、優良な事業者の確保が不可欠である。そのため、区では、東京都福祉サービス第三者評価等の評価結果が良好な事業者を直接訪問し、区の運營業務委託の取組等について説明し、理解を得た上で応募を促している。

この結果、委託園の園運営は円滑に遂行されており、保護者からの評価も高く、東京都福祉サービス第三者評価でも高い評価を得ている。

区においては、優良な事業者を確保するため、今後も多くの事業者を訪問し、区の運營業務委託への考え方を理解してもらう必要がある。

運営業務委託の総体的検証および今後に向けて

・運営業務委託された園は、区立保育園の保育水準を維持しつつ、保育内容においても区の保育を十分に継承している。運営業務委託当初は、保護者の不安や不満の声が区や事業者に向けられたが、今回の保護者アンケートや福祉サービス第三者評価の結果を見ても、現状の保育内容に保護者は十分満足していると思われる。今後は、事業者の特色を活かした工夫や改善について、区立保育園の枠の範囲で発揮されることが望まれる。

・保育サービスに関しては、区の保育内容がそのまま継承されているので安心して子どもを預けられるという声も多く寄せられている。その反面、運営業務委託になったのだから、事業者が運営する園で行っているような独自性を発揮したサービスをもっと提供してほしいという意見もあった。

これらのことにより、事業者が創意工夫を発揮し、保護者の満足度が高い保育サービスを提供できる環境整備が区に求められている。

・運営業務委託の発表から実施までの期間が十分に確保できなかった保育園の保護者からは、運営業務委託に関するとまどいや不安が区に多く寄せられた。今回の検証対象にはしていないが、現在、運営業務委託の実施および準備をしている園においては、発表と実施の期間を十分に確保し、保護者説明会も時間をかけて行っているため、区に寄せられるとまどいや不安の声はあまり多くない。

この検証結果に基づき、運営業務委託の発表と実施の期間は十分に確保し、時間をかけて保護者への説明を行うことが望ましいと考える。

・今回の検証では、運営業務委託前後の決算額をもとに、運営業務委託前後の区の負担額を比較した。その結果、いずれの園でも区の負担額は軽減されており、その財政効果が私立保育園等の誘致や待機児童解消等の子育て支援施策に活かされていることがわかった。区においては、今後も、運営業務委託により生み出された財源を活かし、保育サービスの充実に努める必要がある。

・運営業務委託のルールや手順を示した「ガイドライン」に基づき委託を進めてきたことで、法人理念がしっかりとした、経験豊富な事業者を選定することができた。また、保護者や事業者にとっても、区の運営業務委託の進め方や流れをイメージすることができたため、委託による不安や混乱を最小限にとどめることができたと考えられる。

・運営業務委託により職員が入れ替わり、保育士が若年化する傾向が見られる。保護者からは育児相談などの保護者支援に頼りなさを感じるという感想が寄せられる反面、子どもたちと一緒に遊び回れるようになって子どもが喜んでいるという感想も寄せられている。一方、委託後、より多くの男性保育士が採用されたことについては、保護者から高い評価が得られている。

これらのことにより、事業者選定においては、これまでも職員配置、人材の確保や育

成を重視して実施してきたが、今後も引き続き重要な指標と捉えるべきである。

・委託準備は1年を通して実施しているが、この期間について保護者および事業者の両者から概ね高い評価を得られている。一方、準備委託期間の職員配置において、区は2月からの全職員配置および月20日勤務を求めているが、事業者からは新卒者や転職者の採用に厳しいという感想が寄せられている。

この検証結果に基づき、より優秀な人材の確保に向け、準備委託期間の職員配置および配置時期について、一部再検討すべきであると考えます。

・運營業務委託の目的に、区の保育サービス全体を活性化させるとともに質の向上を図ることを掲げている。しかしながら、現状においては、運營業務委託園と区立区営園それぞれが質の向上に努めている状況にある。今後、運營業務委託園と区立区営園の交流をこれまで以上に図り、切磋琢磨し、区の保育サービス全体を活性化させる必要がある。

また、現在、区立区営園においては、概ね5年に一度、全園を対象とした利用者アンケートを実施しているが、第三者による客観的な評価が行われていない状況にある。園の運営を見直すよい機会とするとともに、園の特徴をより多くの区民に発信するためにも、福祉サービス第三者評価等の受審についても検討していくが望ましいと考える。

資料編

練馬区立保育園 運営業務委託に関するアンケート結果

調査期間 平成 24 年 3 月 5 日 (月) ~ 16 日 (金)

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
回答数	33	20	42	48	51	194
世帯数	65	62	105	107	102	441
回答率	50.8%	32.3%	40.0%	44.9%	50.0%	44.0%

基本事項

Q1 この園に在園しているお子さんは、何歳児クラスですか (複数回答可)

単位：人

	0歳	1歳	2歳	3歳	4歳	5歳	計
豊玉第二	3	4	7	10	6	9	39
北町	3	4	4	6	3	2	22
光が丘第四	7	7	6	10	9	10	49
平和台	5	9	9	10	8	8	49
高野台	8	9	15	11	9	6	58
計	26	33	41	47	35	35	217

Q2 いつから在園していますか (お子さんが複数の場合は、最初のお子さん)

単位：人

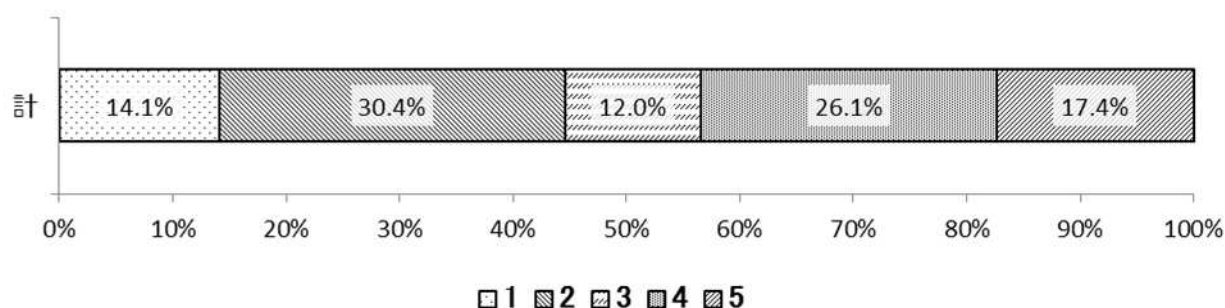
	事業者 決定前	事業者決定後 委託前	委託後	計
豊玉第二	5	11	17	33
北町	10	2	8	20
光が丘第四	20	1	21	42
平和台	27	6	13	46
高野台	28	11	10	49
計	90	31	69	190

保護者の皆様への説明

Q3 区は、事業者を募集する前に、保護者説明会等を通して、委託についての説明をしてまいりました。説明を聞いて、疑問や不安は解消しましたか。

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 解消した		3	3	3	4	13
2 どちらかといえば解消した	2	4	2	8	12	28
3 どちらかといえば解消しなかった	1	1	4	2	3	11
4 解消しなかった			8	12	4	24
5 どちらともいえない	3	2	3	3	5	16
計	6	10	20	28	28	92



Q3 - 1 「3」「4」とお答えの方で、具体的にどの部分で不安が解消されていないと思いますか。

【主な意見】

単位：人

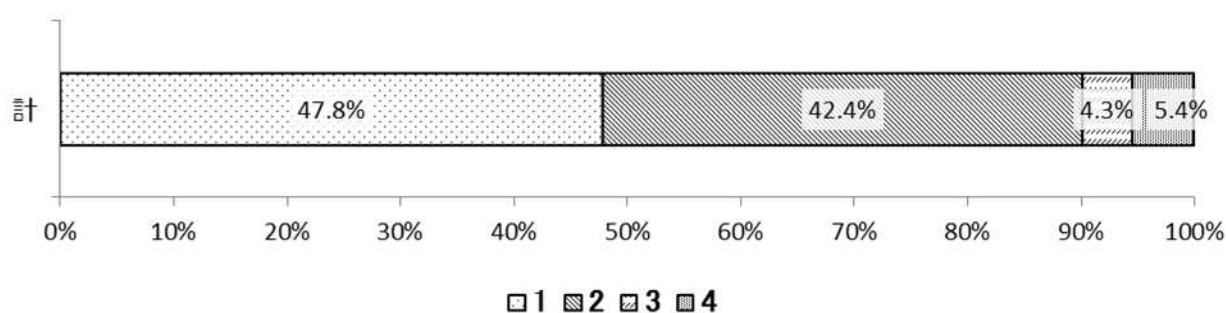
	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 保護者の質問に誠意ある（具体的な）回答がなかった。			2	3	3	8
2 区は委託を強引に進めようとしているように思えた。			4	3		7
3 不安を解消することができなかった。	1		1	1	2	5
4 委託に反対だ。		1		1	2	4
5 保育の質が保たれるのか疑問だ。			3		1	4
6 委託園の選定理由が分からない。			3			3
7 保護者の思いを受け止めてもらえなかった。				2		2
8 どのように事業者を選定するのか分からなかった（納得できなかった）。				1	1	2
9 委託によってどうして予算の削減ができるのかははっきりと示して欲しい。			1			1
10 実際に委託されている園の声を聞きたかった。					1	1

事業者選定について

Q4 事業者選定の結果（選定した事業者）をどのように思いますか。

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 満足している	4	8	11	5	16	44
2 どちらかといえば満足している	2	2	8	16	11	39
3 どちらかといえば不満がある				3	1	4
4 不満がある			1	4		5
5 わからない						
計	6	10	20	28	28	92



Q4 - 1 「3」「4」とお答えの方で、具体的にどの部分で不満があると思いますか。

【主な意見】

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 事故を起こした事業者なのに選定を強引に進めた。				2		2
2 事業者選定過程が不透明だ。			1	1		2
3 職員の退職が多い。			1			1
4 職員の質が下がった。					1	1

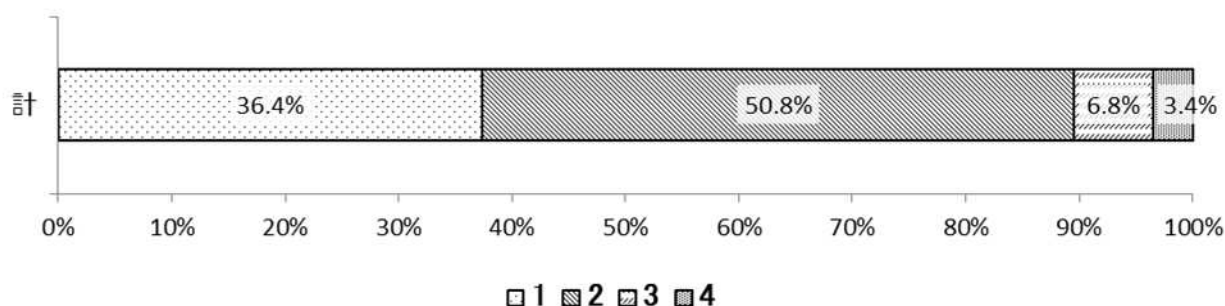
事業者決定後から運營業務委託開始前に入園された方にお伺いしました

引継ぎについて

Q5 区職員から事業者に対して引継ぎを行いました。委託前の保育が十分に引き継がれたと思いますか。

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 充分引き継がれている	6	5	8	5	19	43
2 どちらかといえば引き継がれている	7	5	12	19	17	60
3 どちらかといえば引き継がれていない	1	1	1	3	2	8
4 引き継がれない				4		4
5 わからない	1	1		1		3
計	15	12	21	32	38	118



Q5 - 1 「3」「4」とお答えの方で、具体的にどの部分が引き継がれていないと思いますか。

【主な意見】

単位：人

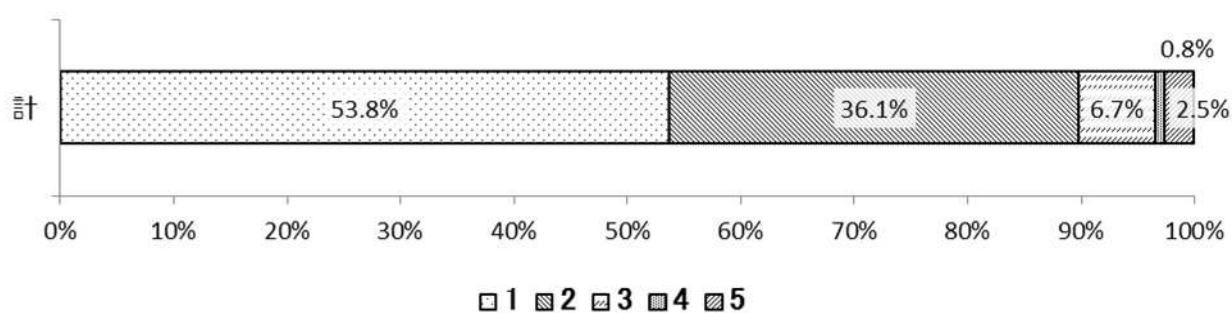
	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 行事の内容が変わった。	1	1		1	1	4
2 子どもに対する姿勢が引き継がれていない部分がある。				1	1	2
3 引継ぎの途中でクラスリーダーが変わった。			1			1
4 区は、事業者に丸投げして、何も関与しない。			1			1
5 体力づくりの面で引き継がれていない。					1	1
6 引継ぎは、職員の力量による部分があり、組織としての把握は薄いように思う。				1		1
7 保育内容がリズムに偏り、散歩や絵描き等手動かし作業が減った。	1					1
8 委託当初、保育士同士の連携がとれていなかった。				1		1

お子さんへの影響について

Q6 引継ぎ期間のお子さんの様子はいかがでしたか。

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 普段と変わらない	9	9	9	14	23	64
2 どちらかといえば変わらなかった	5	2	9	14	13	43
3 どちらかといえば気がかりな点があった			3	3	2	8
4 気がかりな点があった				1		1
5 わからない	2	1				3
計	16	12	21	32	38	119



Q6 - 1 「3」「4」とお答えの方で、具体的にどのような点が気がかりでしたか。

【主な意見】

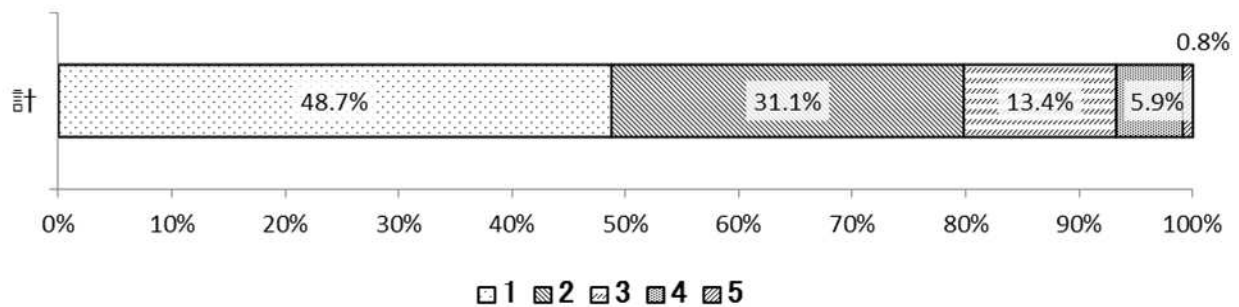
単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 先生がいなくなると泣くことがあった。					2	2
2 保育園に行きたくないと言った。			1			1

Q7 委託後、事業者の職員に代わりましたが、お子さんの様子はいかがでしたか。

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 普段と変わらない	9	6	10	12	21	58
2 どちらかといえば変わらなかった	5	5	5	8	14	37
3 どちらかといえば気がかりな点があった	1	1	4	7	3	16
4 気がかりな点があった			2	5		7
5 わからない	1					1
計	16	12	21	32	38	119



Q7 - 1 「3」「4」とお答えの方で、具体的にどのような点が気がかりでしたか。

【主な意見】

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 泣くようになった。				1	3	4
2 不安そうな表情をすることがあった。		1	2			3
3 保育園に行きたがらなかった。				3		3
4 指しゃぶり・おねしょが増えた。			1			1
5 甘えん坊になった。			1			1
6 爪かみがあった。			1			1
7 成長過程の一つかもしれないが、きつ語が出た。				1		1
8 園生活で力を出し切れていなかった。				1		1
9 保育園の話をしなくなった。				1		1

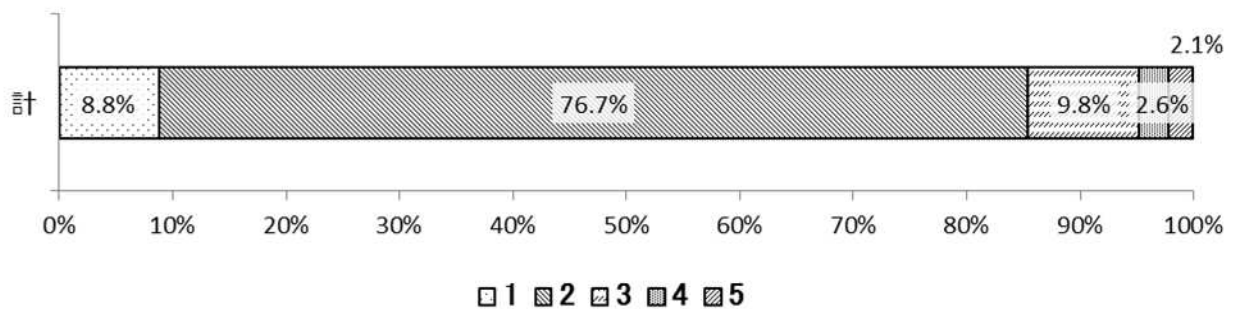
すべての方にお伺いしました

保育の継承について

Q8 委託にあたっては、区立保育園の保育を継承することを基本としています。保育の継承についてどのように思いますか。

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 継承すべき	2	2	4	5	4	17
2 継承しつつ、事業者の考えを取り入れてよい	28	14	32	35	39	148
3 委託後は事業者の考える保育を実施してよい	2	3	4	3	7	19
4 わからない	1		2	2		5
5 その他		1		2	1	4
計	33	20	42	47	51	193



【「5. その他」主な意見】

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 継承することが基本だが、新しいことを取り入れていいと思う。					2	2
2 信頼の置ける事業者であれば、その考える保育を取り入れてよいと思う。		1		1		2
3 区の指針に従った上で、事業者の考える保育を実施してよい。			1			1
4 幼稚園のような行事や取り組みを取り入れるのであれば不満だ。					1	1
5 良いことは継承し、委託前に捉われずに最善を尽くしてほしい。				1		1

保育サービスの拡充について

Q9 利用しているサービスはありますか。(複数回答可)

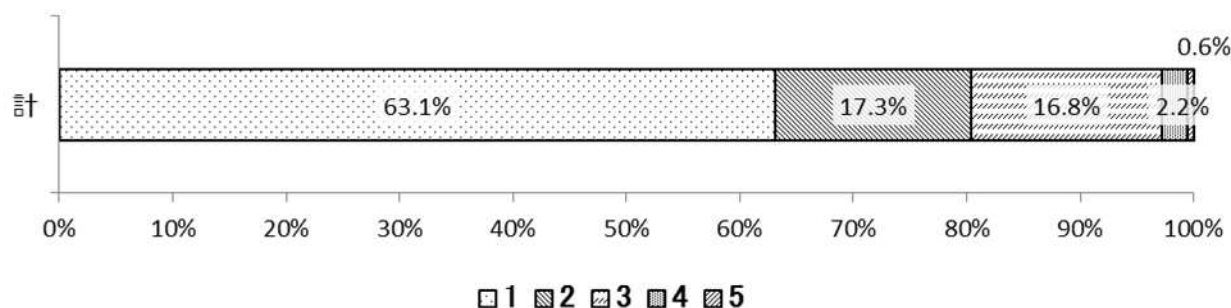
単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 延長保育(継続利用)	9	1	13	7	8	38
2 延長保育(スポット利用)	8	7	18	16	26	75
3 0歳8か月以上児の朝夕保育	3	1	4		2	10
計	20	9	35	23	36	123

Q10 朝7時～7時30分、夜6時30分～8時30分の延長保育を開始(拡大)し、定員の枠も設けていませんが、どのように思いますか。

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 満足	17	11	27	28	30	113
2 どちらかといえば満足	10	3	3	5	10	31
3 どちらともいえない	5	5	6	10	4	30
4 どちらかといえば不満		1	3			4
5 不満				1		1
計	32	20	39	44	44	179



Q10-1 「4」「5」とお答えの方で、具体的にどの部分で不満だと思いますか。

【主な意見】

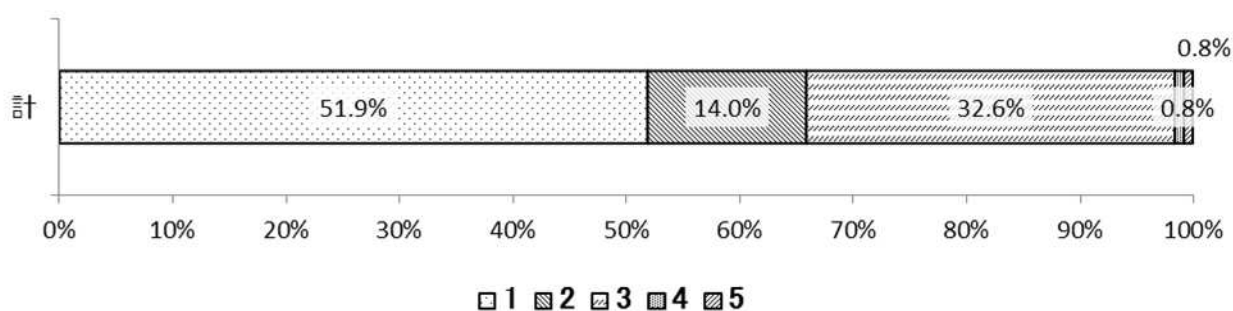
単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 長時間保育は、職員に負担がかかり、昼の保育や職員の雇用にも影響がある。			3			3
2 延長保育の時間を延ばして欲しい。		1				1
3 時間の延長がサービスの拡充とは思わない。そもそも守るべき保育の質が低下した。				1		1
4 定員枠がなくなったことを認識していなかった。					1	1
5 食事なしでもよいので、当日の延長申込ができるとうい。	1					1

Q11 0歳8か月以上児の朝夕保育を開始しましたが、どのように思いますか。(北町保育園、平和台保育園は除く)

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 満足	14	1	22	5	25	67
2 どちらかといえば満足	5	1	3	2	7	18
3 どちらともいえない	10	1	12	7	12	42
4 どちらかといえば不満			1			1
5 不満	1					1
計	30	3	38	14	44	129



Q11-1 「4」「5」とお答えの方で、具体的にどの部分で不満だと思いますか。

【主な意見】

単位：人

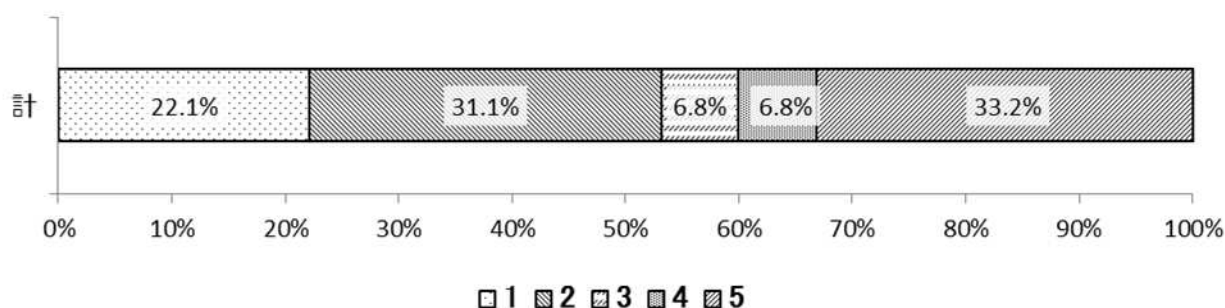
	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 職員の負担になることが心配だ。			1			1
2 入園希望の倍率が低い園で実施すればよいのではないか。	1					1
3 保育時間を延ばすことは、子どもにとっても、事業者にとっても良いこととは思えない。			1			1

区の支援について

Q12 区は、委託後も保護者の意見・要望の把握に努め、円滑に園運営が行えるよう必要な支援を行っていると思いますか。

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 行っている	8	6	8	10	10	42
2 どちらかといえば行っている	12	5	12	16	14	59
3 どちらかといえば行っていない	4	2	1	2	4	13
4 行っていない		1	5	6	1	13
5 わからない	8	5	16	13	21	63
計	32	19	42	47	50	190



Q12 - 1 「3」「4」とお答えの方で、具体的にどの部分で支援が必要と思いますか。

【主な意見】

単位：人

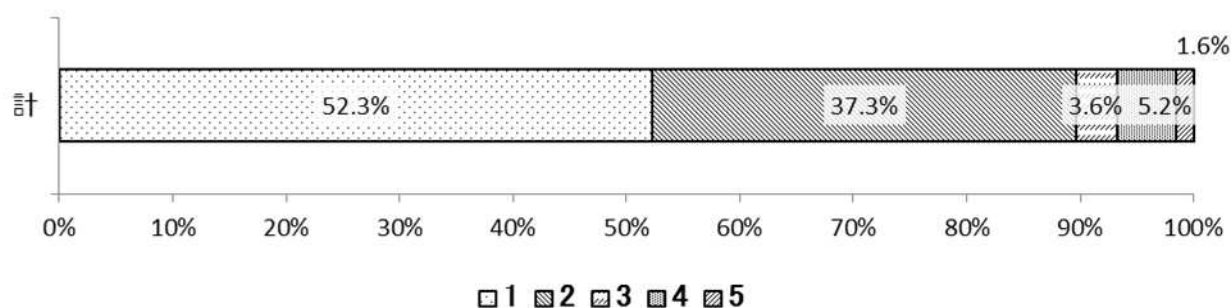
	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 せっかく民間委託したのだから、もっと保育園が裁量できる範囲を広げたほうが良い。	2	1			1	4
2 事業者任せにしているように思う。			2	1	1	4
3 職員が安心して働き続けられるように予算措置をすべきだ。			2		1	3
4 運営委員会だけでは、保護者の意見を吸い上げるのに不十分だ。	1				1	2
5 アンケート等で保護者の考えを聞くべきだ。	1			1		2
6 研修等の支援があると良い。			1			1
7 委託前と後の保育の質を客観的に検証すべきだ。				1		1

現在の保育園の総合的な感想について

Q13 現在の事業者による保育園の運営・保育について、総合的にみて、どのように感じていますか。

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 満足	16	13	24	17	31	101
2 どちらかといえば満足	15	6	12	21	18	72
3 どちらともいえない	1	1	3	1	1	7
4 どちらかといえば不満	1		3	5	1	10
5 不満				3		3
計	33	20	42	47	51	193



Q13 - 1 「4」「5」とお答えの方で、具体的にどの部分で不満だと思いますか。

【主な意見】

単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台	計
1 職員が若く、資質にバラつきがあり、安心感が得られない。	1		2	3		6
2 保護者の要望にもっと柔軟に対応してほしい。			1			1
3 職員の定着が困難なのは、事業者より、保育行政を放棄して区に責任がある。			1			1
4 子どものことを第一に考えていない。				1		1
5 保育の質が低下している。				1		1

事業者や区へのご意見ご要望

Q14 保育園の運営業務委託について、事業者や区へのご意見・ご要望をご自由にお書きください。

【主な意見】

単位：人

	豊玉 第二	北町	光が丘 第四	平和台	高野台	計
1 事業者や事業者職員の努力に感謝している。	6		12	7	11	36
2 良い事業者が選定され、今の保育に満足だ。	2	3	1	1	6	13
3 事業者は独自性を発揮して保育サービスを向上している(ほしい)。	2	2	3	1	4	12
4 事業者職員は若い人が多く不安だ。			1	4	4	9
5 区は事業者のサポートを行ってほしい。	1	1	4	1	2	9
6 委託計画を進めるにあたって、区は保護者にきちんと説明すべきだ。		1	4	2	1	8
7 委託を進める区の姿勢に不信感を抱いた。	1		1	5		7
8 委託後、保育で不十分なところがあり不満だ。	2			2	3	7
9 委託されて保護者の要望に柔軟に対応してくれるようになった。			1	1	4	6
10 事業者職員の退職が多いことが不安だ。	1		4		1	6
11 保育サービスが充実して満足している。	1			3	2	6
12 区立保育園の委託に反対(疑問)だ。			3	2	1	6
13 区は、アンケート調査など、保護者の意見を聞く機会を設けてほしい。					2	2

東京都福祉サービス第三者評価結果報告書 利用者アンケート調査結果【総合的な感想】

東京都福祉サービス第三者評価実施状況

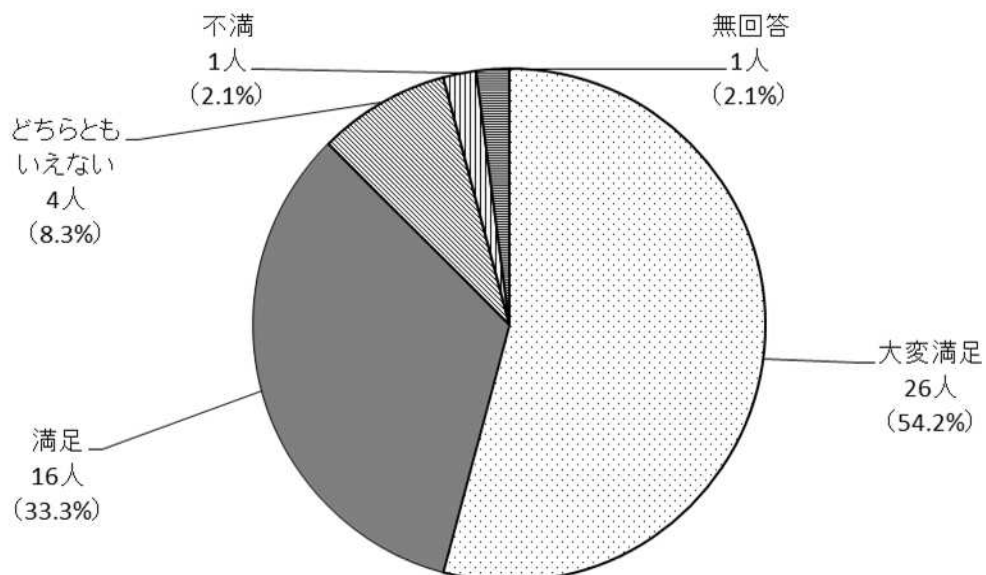
単位：人

	豊玉第二	北町	光が丘第四	平和台	高野台
実施年月	23年8月	23年8月	23年8月	24年6月	24年6月
回答数	48	39	55	50	69
世帯数	64	62	104	101	104
回答率	75.0%	62.9%	52.9%	49.5%	66.3%

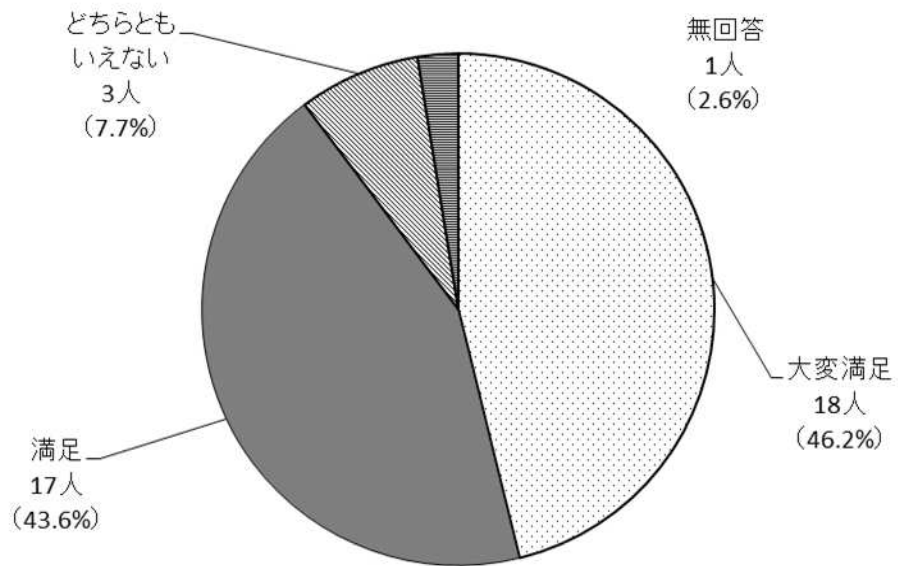
現在の保育園の総合的な感想

「現在利用している保育園を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか」

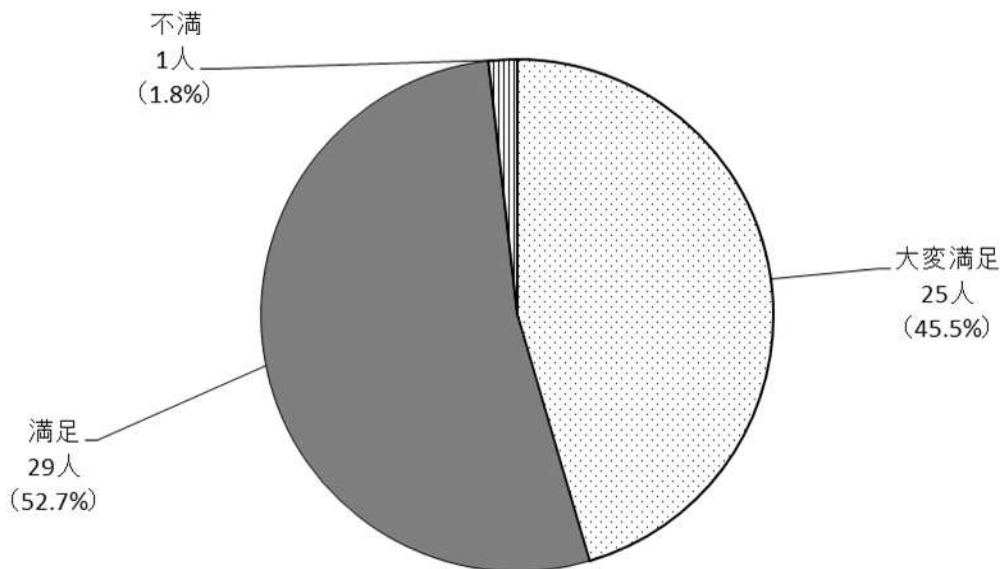
【豊玉第二保育園】



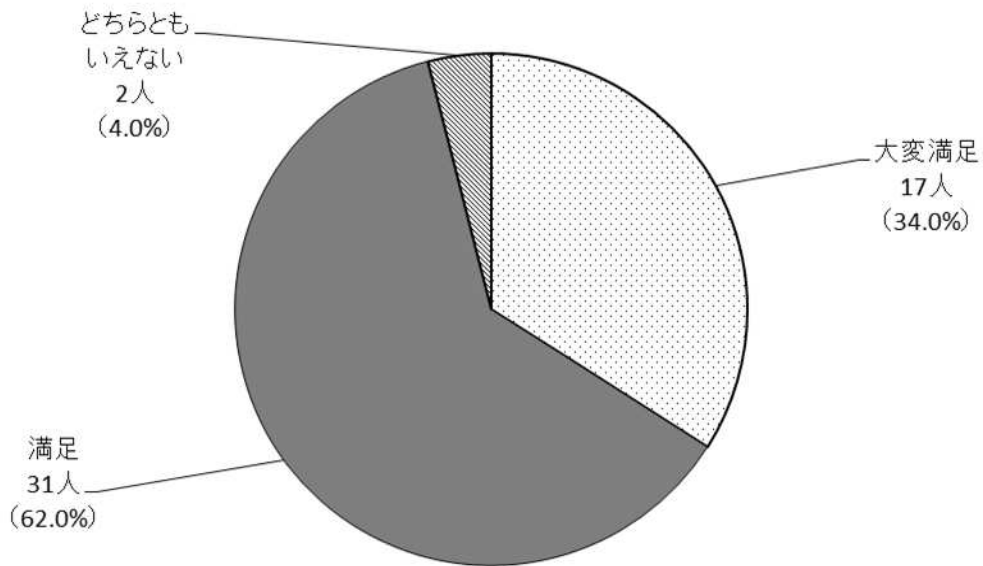
【北町保育園】



【光が丘第四保育園】



【平和台保育園】



【高野台保育園】

