

公立保育園の民間委託における保育の質の確保について

1 運營業務委託契約の締結

公設民営保育園については、運営法人と業務委託契約を締結しており、契約に付随して事業計画書及び事業報告書の提出を求めている。この事業計画書により保育内容等の確認をし、また事業報告書により実績を確認するとともに、検査等を通じて契約の履行状況等を確認している。

業務委託契約については、毎年度締結しているが、従前不適切な保育が実施されていると判断したことはないため、委託開始後同一法人と継続して契約を締結している。

2 業務委託内容

- ①0歳児の面積基準 5㎡（現在の都基準は3.3㎡）
- ②1歳児の保育士配置基準 1：5（現在の都基準は1：6）
- ③保健師または看護師の配置
- ④0歳児の離乳食に対応する調理員の増配置
- ⑤栄養士の配置、園独自の献立の作成及び自園調理
- ⑥障害児の受入（適切に受け入れられる職員体制の確保）
- ⑦0歳児の毎月の健診の実施

3 第三者評価の利用者調査結果

公設公営保育園及び公設民営保育園については、定期的に東京都福祉サービス第三者評価（以下「第三者評価」という。）を受審し、サービスの内容や組織マネジメント等について評価を受けている。

第三者評価では、利用者の声を聞く「利用者調査」と事業者のサービス内容や組織運営を評価する「事業評価」を行っている。このうち、利用者調査については、保護者へのアンケート票の配布・回収（無記名）により実施しており、その結果から評価実施園の利用者のサービスに対する意向や満足度を把握することができる。

【利用者調査の調査項目】

- ①「サービスの提供」（食事、戸外活動、安全対策、行事日程、職員との関係等） 7問
- ②「安心・快適性」（整理整頓、言葉遣い、職員の対応、トラブル対応等） 4問
- ③「利用者個人の尊重」（プライバシー保護、保育内容の説明等） 3問
- ④「不満・要望への対応」（不満やトラブルへの対応、第三者委員等） 2問

【調査結果】

表1 過去5年間の年度毎の利用者満足度比較

		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	5ヵ年平均
公設公営 保育園	実施園数	3	0	3	5	2	—
	満足度 (平均)	72.4%	—	72.4%	77.2%	72.8%	73.7%
公設民営 保育園	実施園数	1	3	1	1	4	—
	満足度 (平均)	84.5%	74.6%	81.8%	84.7%	72.7%	79.7%
【参考】 民設民営 保育園	実施園数	4	6	4	6	9	—
	満足度 (平均)	79.0%	79.8%	76.3%	76.7%	79.5%	78.3%

※満足度…総回答数に対する「はい」と回答のあった数の割合。

表2 平成28年度利用者調査におけるカテゴリー毎の満足度の比較

	サービスの提供	安心・快適性	利用者個人の尊重	不満・要望への対応
公設公営保育園 (2園平均)	75.4%	75.7%	78.3%	49.0%
公設民営保育園 (4園平均)	76.2%	77.3%	76.0%	46.3%
【参考】 民設民営保育園 (9園平均)	80.9%	84.0%	83.9%	61.2%

※満足度…設問毎の総回答数に対する「はい」と回答のあった数の割合のカテゴリー毎の平均。

表3 平成25年度に実施した民営化前との比較調査結果

	A園	B園	C園	平均
良く出来ている	38.5%	31.2%	27.0%	32.2%
まずまず出来ている	27.9%	37.2%	32.9%	32.7%
どちらともいえない	22.6%	23.9%	19.0%	21.8%
あまり出来ていない	9.1%	3.8%	10.1%	7.7%
全く出来ていない	1.0%	0.0%	1.2%	0.7%
無回答	1.0%	3.8%	9.8%	4.9%

※総回答数に対する各回答項目の回答数の割合。

公設公営保育園と公設民営保育園とを比較すると、公設民営保育園のほうが利用者満足度が高いこと(表1)、カテゴリー毎の満足度の偏りが少ないこと(表2)、民営化前との比較調査結果の満足度が高いこと(表3)から、民営化後も公設公営保育園と同程度の保育の質が確保さ

れていえるものと考えられる。

4 第三者評価の職員自己評価結果

第三者評価の事業評価では、職員の自己評価を実施しており、その結果からは、職員から見た保育の実施状況やサービスの質の向上に向けた取り組み状況のほか、労働環境の満足度等について把握することができる。

【職員自己評価の評価項目】

- ①「リーダーシップと意思決定」（基本方針の理解促進、経営責任、意思決定方法の周知等）
9問
- ②「経営における社会的責任」（情報開示、ボランティアの受入、地域の関係機関との連携等） 11問
- ③「利用者意向や地域・事業環境の把握と活用」（利用者の意向の把握・分析・活用、地域の情報収集等） 8問
- ④「計画の策定と着実な実行」（課題の把握、計画の策定、実行、安全確保等） 14問
- ⑤「職員と組織の能力向上」（適材適所の人材配置、職員の質の向上、主体的な判断・行動の促進、やる気の向上等） 15問
- ⑥「サービス提供のプロセス」（情報提供、保護者への説明、アセスメント、指導計画、保育の記録、プライバシー保護、その他サービスの提供全般に関すること） 77問
- ⑦「情報の保護・共有」（個人情報の管理、理解促進等） 7問

【評価結果】

表4 平成28年度職員自己評価における職員満足度の比較

公設公営保育園	実施園数		2
	満足度 (平均)	できている	74.0%
		できていないところがある	23.5%
		合計	97.5%
公設民営保育園	実施園数		4
	満足度 (平均)	できている	60.5%
		できていないところがある	31.4%
		合計	91.9%
【参考】 民設民営保育園	実施園数		3
	満足度 (平均)	できている	70.5%
		できていないところがある	9.1%
		合計	79.6%

※満足度…総回答数に対する「できている」及び「できていないところがある」と回答のあった数の割合。

表5 平成28年度職員自己評価におけるカテゴリー毎の満足度の比較

	公設公営保育園 (2園平均)	公設民営保育園 (4園平均)	【参考】 民設民営保育園 (3園平均)
リーダーシップと意思決定	98.3%	93.6%	74.3%
経営における社会的責任	99.4%	97.7%	75.4%
利用者意向や地域・事業環境 の把握と活用	98.1%	98.4%	77.1%
計画の策定と着実な実行	98.2%	98.1%	83.4%
職員と組織の能力向上	95.4%	91.0%	71.9%
サービス提供のプロセス	97.2%	88.1%	82.7%
情報の保護・共有	96.1%	96.2%	76.6%

※満足度…設問毎の総回答数に対する「できている」及び「できていないところがある」と回答のあった数の割合のカテゴリー毎の平均。

公設民営保育園の満足度は公設公営保育園と比較すると低く、改善の余地はあるものの、「できていないところがある」も含めた満足度は91.9%であり、職員から見て一定の労働環境の質の確保はできているものと考えられる。