

措置状況（別紙）

項 目	指摘事項	措置事項
アンケート調査の実施	区民の保育事業に対するニーズ、満足度を把握するためにはアンケート調査の実施が必要である。	平成19年8月に保育サービスに関するアンケートを認可保育園、認証保育所、児童館、子ども家庭支援センター利用者約2,000名を対象に実施した。アンケートは、保護者のニーズとともに、児童の起床時刻や朝食についてなど、児童の生活面についても調査した。
受け入れ可能な保育所に関するPRの充実	保育園の空き状況を保護者に周知するなど、PR活動を充実させることにより、待機児童の解消に努める必要がある。	入園受付の入所可能な人数を概ね毎月2回更新しホームページに掲載するとともに、既に窓口に掲出してある空き状況について、保護者にきめ細かく説明している。
家庭福祉員制度の充実	制度の積極的なPRの実施により、増員に向けた努力を行う必要がある。	資格要件などの条件の緩和を行い、家庭福祉員に登録しやすい環境を整え制度の拡充を図った。
入園審査	入園審査の客観性の確保や、説明責任の観点から否決理由の詳細を保護者へ通知することが望ましい。	入園審査の客観性の確保や説明責任の向上を図るため、平成19年12月からホームページや窓口で、入園審査基準を公表した。
継続手続	保育の必要性を再確認し、あわせて保育料の見直しを行うため、年に1度、家庭の状況に関する資料や税務資料の提出を求めているが、継続手続に必要な資料が揃わないという理由で、現年度中に継続手続が完了しないケースが見受けられた。継続手続の遅延を防止する仕組みを構築する必要がある。	継続手続には、「保育の必要性の判定」（勤務証明書等により判定）と、「保育料の決定」（税資料により決定）の2つの手続がある。これまで2つの手続を同時に行ってきたが、平成20年3月から分離して行うことで継続手続きの遅延防止を図った。
滞納保育料	保育料が未納の場合には、催告書の送付や電話催告、窓口呼出などの対策を、適宜実施している。この滞納管理は、係員が地区別に分担して実施しているが、電話催告の頻度が担当者により異なるなど、対応方法が異なっている。滞納管理を効率的かつ効果的に実施するため、マニュアルを作成し、処理の統一を図る必要がある。	督促状送付、催告書送付、窓口呼出については統一した対応を行っているが、電話催告は担当者の判断に基づいて行っている面もあったため、現行マニュアルの充実を図り、より一層処理の統一を行った。

項 目	指摘事項	措置事項
保育士の意欲向上策	<p>保育サービスの向上には保育士の能力や意欲の向上が重要である。そのためには、研修制度の充実や経験の浅い保育士と経験年齢の長い保育士との交流の機会を設け、経験の浅い保育士の能力向上を図ることが有効である。また、保育士の経験年数に応じた職務目標を定め、その達成状況や特別な能力を要する障害児保育等に対して勤勉手当を加算することも保育士の意欲向上には有効と考えられる。さらに、他の模範となるような保育を実践した保育士を対象とした表彰の実施や各保育所での成功事例および改善事例を持ち寄り発表会を開催するなど、保育士の能力向上、意欲向上を図る必要がある。さらに、保護者からの苦情相談窓口を児童保育サービス課等に設けるなど、保育士の負担軽減を図ることも保育士の意欲向上に貢献するものと考えられる。</p>	<p>ベテラン保育士と比較的経験の短い保育士がクラス運営を行うことにより、OJTを推進している。また、特別区や東京都の各種研修を受講することにより職員の資質向上に努めてきた。</p> <p>また、既に導入している目標管理の手法による人事考課制度により、職員を適正に評価することで職員のやる気を引き出している。</p> <p>なお、保護者からの苦情相談については、園で対応しているが、園での対応が困難な事例については、既に児童保育サービス課が対応している。</p>
保育サービス水準の設定	<p>保育サービスの向上や区民への説明責任の観点から、各保育園ごとに保育内容やサービス水準を示したサービスレベルの説明書の作成が必要である。</p>	<p>各園は保育方針及び保育目標(保育理念・保育ビジョン)を定め、園の事業概要に掲載並びに園に掲示することにより保護者に周知している。</p>
保育所評価制度の導入	<p>保育園ごとに評価制度を導入することで、保育園にマネジメントサイクルを活用した改善の仕組みを導入することが必要である。</p>	<p>評価制度については、東京都福祉サービス評価推進機構が認証した評価機関(事業者)による福祉サービス第三者評価制度がある。公立保育園は平成16年度から、私立保育園は平成15年度から、認証保育所は平成17年度から当該評価制度を導入している。</p>
情報発信	<p>子育てハンドブックやホームページの保育園情報等に一部古い情報が含まれており、情報のタイムリーな更新が望まれる。</p> <p>子育てコーディネーターの設置は区と利用者、双方向の情報交換に有効である。</p>	<p>子育てハンドブックは平成19年3月に改定した。今後、隔年程度で改定し、内容を更新していく。また、ホームページの内容も変更がある都度、速やかに更新していく。ホームページについては、全庁的に行われている子育て支援事業についての情報を入手しやすくなるよう、充実を図っていく。</p> <p>子育てコーディネーター的な役割については、区内2ヶ所ある子ども家庭支援センターが担っており、様々な情報の提供も実施している。</p>

外部監査人の意見に対する措置

項 目	意 見	措置事項
認証保育所の重点誘致	待機児が集中している地域に認証保育所を重点的に誘致することは有効であると考える。	平成19年度に1ヶ所開設した。今後についても待機児が集中している地域を重点的に、行政計画に基づき誘致を進めている。
転園希望者への対応	転園時の審査は入園時と比べて規定上基準が明確でない。新規入園と転園の取扱いの違いを規定で明確にすることが望ましい。	転園の取り扱いを規定で明確にし、平成20年4月入園審査時から実施した。
認証保育所	認証保育所通所世帯に経済的負担が生じないような配慮をする必要がある。	認証保育所の保育料は、認可保育園と比べ高くなっている。認証保育所を利用している保護者の経済的負担を軽減するため、平成20年度から認証保育所保育料補助制度を実施した。
0歳児に対する子育て相談の充実	子育て支援事業は、区立保育園においては常時子育て相談が実施されている他、子ども家庭支援センターが相談の窓口となっている。0歳児の保護者に積極的に保育所などの子育て相談に足を運んでもらう方策や、子育て相談に加え同年代の子どもを通じた保護者同士の情報交換の場の提供を行うことも有用である。	既に区立保育園で子育て相談や子育てひろばを実施中である。また、0歳から3歳までの親子が気軽に来場し、保護者同士が交流・情報交換の場としての台東子ども家庭支援センターと日本堤子ども家庭支援センターでは、ひろば利用者数が平成19年度で51.9%増加し、38,721人となった。今後、3ヶ所目となる(仮称)第三子ども家庭支援センターを平成21年度開設に向けて準備を進めている。
ファミリー・サポート・センター	ファミリー・サポート・センターは、地域交流に役立っており、PR活動を積極的に行い、制度の普及に努めることが有用である。	ファミリー・サポート・センターについては、平成19年度では活動件数が、2.5%増加して8,397件に、また、会員数も11.4%増加して、1,711名に拡大した。さらに今後も積極的なPRを行いさらなる制度の普及に努めている。
幼保一元化(一体化)施設	保育園と幼稚園との一体運営を行うことも必要である。	平成20年4月に石浜橋場こども園を開設した。また平成21年4月に旧済美小学校跡地に(仮称)第二認定こども園の開設に向けて準備を進めている。