

会 議 録

名 称	平成 30 年度 市川市福祉サービス苦情解決事業運営委員会	
議題及び議題 毎の公開・非 公開の別 ※非公開の場合は公 文書公開条例第 8 条 の項号を記載する	1. 現地視察（第三者委員及び事務局） 2. 現地視察の講評（第三者委員より） 3. 各施設における苦情等の受付状況について（各課長より） 4. 各施設における苦情等の受付状況に関するまとめ 5. その他	
開催日時場所	平成 31 年 3 月 22 日（金） 旧八幡市民談話室 会議室	
出席者	委 員	長谷川康博、加藤良雄、坪井幸恵
	事務局 (所管課)	こども政策部 子育て支援課
	関係課等	こども施設運営課、発達支援課、 障がい者支援課、障がい者施設課
傍聴区分	Ⓐ（ 0 人） ・ 不可	
会議の概要 ※詳細別紙		
配布資料	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次第 ・ 各課苦情状況報告書 	
特記事項		

別紙

平成 30 年度 市川市福祉サービス苦情解決事業運営委員会

1 開催日時：平成 31 年 3 月 22 日（金）9 時 00 分～12 時 00 分

2 場 所：旧八幡市民談話室 会議室

3 出席者：

委 員 長谷川康博、加藤良雄、坪井幸恵

市川市 岡崎子育て支援課長、生澤こども施設運営課長、鷺沼発達支援課長、
高橋障がい者支援課長、佐々木障がい者施設課長 ほか

4 次第

現地視察（第三者委員及び事務局）

- （1）本北方保育園
- （2）中央こども館

現地視察の講評（第三者委員より）

各施設における苦情等の受付状況について（各課長より）

- ・子育て支援課（こども館 14 館）
- ・こども施設運営課（市立保育園 21 園）
- ・発達支援課（おひさまキッズ、あおぞらキッズ）
- ・障がい者支援課（障害者支援課）
- ・障がい者施設課（明松園、フォルテ行徳、身体障害者福祉センター）

各施設における苦情等の受付状況に関するまとめ

その他

【 11時00分 開会 】

<p>長谷川議長：</p>	<p>ただいまより、平成30年度市川市福祉サービス苦情解決事業運営委員会を開催いたします。</p> <p>さきほど事務局から連絡がありましたが、本日の会議の公開に関して、皆様にお諮りいたします。「市川市審議会等の会議の公開に関する指針」によりまして、個人が特定できる議題等を審議する場合を除きまして、原則公開することとなっております。</p> <p>本日は特に非公開にすべき議題はございませんので、公開したいと思いますが、ご異議はございませんでしょうか。</p> <p>(異議なし)</p> <p>それでは、次第に沿いまして議事を進行させていただきます。次第1の現地視察につきましては、すでに2施設の視察を行っていただきました。それでは、次第2の「現地視察の講評」に移ります。</p> <p>視察をしていただきました「本北方保育園」「中央こども館」につきまして、第三者委員の皆様より順次視察の講評を伺いたいと思います。</p> <p>加藤委員、お願いいたします。</p>
<p>加藤委員：</p>	<p>「本北方保育園」を視察しました。2歳、3歳クラスのお子さんが元気よく運動していました。園児が挨拶してくれたことに感銘を受けました。園児に積極性もあり、2階にも運動できる場所があり恵まれた環境であると感じました。</p> <p>「中央こども館」視察時には卓球をやっている児童がいました。元気よく遊んでいました。成長する姿を感じることができて非常に良かったと思います。</p>
<p>長谷川議長：</p>	<p>坪井委員、お願いいたします。</p>
<p>坪井委員：</p>	<p>「本北方保育園」については、加藤委員同様、園児が非常にのびのびしていると感じました。園の前面道路が狭いと感じましたが、車での送迎時などに近隣からの苦情が無いことは非常に良かったと思います。近隣の方との連絡や交流がうまくとれていると感じました。</p> <p>また、0歳クラスを見させていただきましたが、時間ごとに使うエプロンが用意されていて、衛生面に工夫がみられ、非常によいと感じました。</p> <p>「中央こども館」につきましては、今回視察をさせていただき、2階にも遊ぶスペースがあることを初めて知りました。せっかく素晴らしい施設ですので、もう少しPRしても良いのではないかと思います。館長より今後はLINEでの配信を考えているとの説明をもらいましたので、今後浸透していくとよいと思います。</p>
<p>長谷川議長：</p>	<p>私からは「本北方保育園」につきまして、明るくて非常に良い施設だと</p>

	<p>感じました。車での送迎時に園の前面道路が狭いため、客観的状況からクレームがでる可能性がある状態に見えました。今後も、引き続き整理をしていただければと思います。また、園児の定員につきまして、施設の規模等いろいろな条件があり難しいと思いますが、0歳、1歳児の増員を検討していただければと思います。</p> <p>「中央こども館」につきましては、施設がとても充実していると感じました。利用する定員に制限がないと聞きましたので、今年のゴールデンウィークなどは、人が溢れて混雑することが予想されます。予め対応を検討していただければと感じました。講評については以上になります。</p> <p>続きまして、次第3の「各施設における苦情等の受付状況について」に移ります。各課長より、今年度の状況について報告をさせていただきます。なお、先ほどの現地視察の講評に関しても何かありましたらご発言願います。子育て支援課長、お願いいたします。</p>
<p>子育て支援課長：</p>	<p>子育て支援課長の岡崎です。子育て支援課は14館のこども館を所管しております。今年度の苦情受付件数は9件でした。主な内容としましては、乳幼児コーナーが暗いため改善して欲しいとの意見があり、これにつきましては、ライト増設の予算措置をして対応させていただきました。また、工作時間を参加しやすい時間帯に工夫して欲しいとの意見があり、受付時間につきましては、これまでも臨機応変に対応していましたが、冬場などの帰宅時間は児童の安全を優先させていただいている状況となっております。さらに、市川こども館がポケモンゲームのスポットになってしまい、大人が異常に集まるようになり近隣から苦情がありました。こちらにつきましても、1ヶ月程度かけて業者と協議し、スポットから外してもらい対応いたしました。以上になります。</p>
<p>長谷川議長：</p>	<p>こども施設運営課長、お願いいたします。</p>
<p>こども施設運営課長：</p>	<p>こども施設運営課長の生澤です。まずは、講評でいただきましたご意見につきましては、しっかりと園のほうにフィードバックさせていただきます。また、園児の挨拶につきましては、保育士が日々率先して取り組んでいることが現れていたのではないかと思います。ご指摘のありました駐車の問題につきましても、今のところ近隣からの苦情はありませんが、近隣との関係は非常に重要であると考えていますので、引き続き園をとおしてトラブルにならないよう対応してまいります。</p> <p>今年度の苦情件数は43件でした。こども施設運営課では21園の保育園を所管しております。職員数は非常勤職員も合わせますと全体で900名前後従事しています。そのため、職員の対応への苦情が多い傾向と</p>

	なっております。職員の対応につきましては、園長とおして職員会議等で情報共有をはかり対応しているところです。また、事業に関する苦情では、保育園の卒園式と小学校の卒業式が重なってしまった事案があり、保育園の卒園式の日程を変更して対応しました。その他施設面での苦情では、樹木剪定等の要望がありました。以上になります。
長谷川議長：	発達支援課長、お願いいたします。
発達支援課長：	発達支援課長の鷺沼です。発達支援課は、あおぞらキッズ・おひさまキッズの2施設を所管しております。今年度の苦情件数は0件でした。主な理由としましては、登園時やバスでの送迎時、または保護者勉強会などをおして職員と親御さんが直接話す機会が多く、苦情になる前にコミュニケーションがとれていることがあると思います。以上になります。
長谷川議長：	障がい者支援課長、お願いいたします。
障がい者支援課長：	障がい者支援課長の高橋です。障がい者支援課は当課が対象施設になります。今年度の苦情件数は18件でした。そのうち4月から9月までの半年間で16件、特に4・5月で9件となっており、年度当初での苦情が多くなっております。年度始めは、職員の異動があり、それが理由で受付での苦情が発生していると思いますので、注意して対応していきたいと思います。以上になります。
長谷川議長：	障がい者施設課長、お願いいたします。
障がい者施設課長：	障がい者施設課長の佐々木です。障がい者施設課は明松園、フォルテ行徳、身体障がい者福祉センターの3施設を所管しております。今年度の苦情件数は0件でしたが、利用者や保護者からの不満や不安が全くないというわけではございません。例えば、職員の言動によって利用者を不安にしまうこともあり、それに伴う行き違いで、保護者からの問合せは数件ありました。職員が難しい言葉を使ってしまいますと、受け止める利用者との間に行き違いが生じますので、連絡帳でのやりとりだけではなく、保護者の方に直接伝えていくなど、しっかりと丁寧に対応していきたいと思います。また、近隣との関係につきましても同様に丁寧に対応する必要があると思います。以上になります。
長谷川議長：	それでは、次第4の「各施設における苦情等の受付状況に関するまとめ」に移ります。各課長からの報告に対して、第三者委員の皆さんから、ご意見がありましたらお願いいたします。加藤委員、お願いいたします。
加藤委員	今回視察した地域は環境がよく、今後も発展していく条件が揃っていると思います。近隣の方とトラブルが生じても、これまでのように丁寧に対応していただき、それを土台にして、解決していただきたいと思います。

長谷川議長：	坪井委員、お願いいたします。
坪井委員：	障がい者施設課の佐々木課長の報告にありました、職員の言動につきましては昨年も同様の話があったと思います。連絡帳での質問に対して口頭で回答しているなど、対応されていてとても良い事だなと思いました。これからも直接対話を続けて欲しいと思いました。
長谷川議長：	こども施設運営課の苦情件数43件につきまして、傾向としては増えているのか減ってきているのか、わかりましたら教えてください。
こども施設運営課長：	件数につきましては、横ばいの傾向になっております。今年になって特に増えたというわけではないと思います。 引き続き、しっかり対応していきたいと思います。
長谷川議長：	障がい者支援課の苦情受付状況につきまして、年度始めに多い傾向との報告がありましたが、毎年そのような傾向なのでしょうか。
障がい者支援課長：	今回初めてわかった傾向となります。不慣れな職員を窓口に出さざる得ない状況ですが、今後はしっかり指導してから窓口に出すなどして対応していきたいと思います。
長谷川議長：	ありがとうございました。 最後に、次第5「その他」ですが、これまでの内容を含め、何かございますでしょうか（特になし） 以上で平成30年度市川市福祉サービス苦情解決事業運営委員会を終了いたします。本日はお忙しい中、ありがとうございました。

【 11時40分 閉会 】