

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

日 時 平成 31 年 3 月 22 日 (金)
9 時 00 分～12 時 00 分

次 第

1. 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

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）
 - ・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）
 - ・障害者支援課（障害者支援課）
 - ・障害者施設課（明松園、フォルテ行徳、身体障害者福祉センター）

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

【平成 30 年度】市川市福祉サービス苦情解決事業 各課苦情状況報告書

次の項目ごとに報告をお願いいたします。

1. 所 属 子育て支援課

2. 所管している施設名（保育課は園数）及びその対象

施設名：こども館（14 館）

対 象：0 歳から 18 歳未満の幼児・児童とその保護者

3. 平成 30 年度の苦情の受付件数（平成 31 年 2 月末現在）
（市民ニーズや電話・窓口等で寄せられた苦情の件数を報告してください。）

手段 \ 内容	制度・事業	施設(ハード面)	職員等(ソフト面)	その他
市民ニーズ	1 件	1 件	件	0 件
電話・窓口等	1 件	1 件	4 件	1 件
合 計	2 件	2 件	4 件	1 件

全合計 9 件

※電話・窓口等の件数は、把握されている範囲で結構です。

※施設別ではなく、課全体数でお願いします。

4. 苦情内容（概要）とその後の対応（処理内容）
（「3. 受付件数」の中から 2～3 件を抜粋し、その内容等を報告してください。）

	内容	苦情内容（概略）	対応（処理内容）
1	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他	中央こども館 2 階の乳幼児コーナーのあかりが暗いので、改善してほしい。	照度基準は満たしている。昨年度増設したが、より一層快適になるよう対応していく。（31 年度に対応予定）
2	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他	中央こども館の「いろいろ工作」の時間が曜日によっては、小学生の帰宅時間に間に合わないのではないか。参加しやすい時間にしてほしい。	工作の受付時間は目安として決めているが、冬場などはとくに、帰宅時間を確認しながら、楽しみにしてくれている子ども達が参加できるよう、臨機応変に対応している。
3	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他	市川こども館において、スマホアプリ(ポケモン Go)のスポットとなっており、多くの一般の方が敷地内や近隣に集まっております。対応して欲しい。	敷地内への掲示や声かけで対処したのち、ソフト運営会社と数回のやり取りを実施し、ゲーム利用者が集まるスポットを解除してもらった。

【平成 30 年度】市川市福祉サービス苦情解決事業 各課苦情状況報告書

次の項目ごとに報告をお願いいたします。

1. 所 属 こども施設運営課

2. 所管している施設名（保育課は園数）及びその対象

施設名： 市川市立保育園 21 園

対 象： 乳幼児とその保護者

3. 平成 30 年度の苦情の受付件数（平成 31 年 2 月末現在）
 （市民ニーズや電話・窓口等で寄せられた苦情の件数を報告してください。）

手段 \ 内容	制度・事業	施設(ハード面)	職員等(ソフト面)	その他
市民ニーズ	1 件	3 件	10 件	3 件
電話・窓口等	0 件	4 件	14 件	8 件
合 計	1 件	7 件	24 件	11 件

 全合計 43 件

※電話・窓口等の件数は、把握されている範囲で結構です。

※施設別ではなく、課全体数でお願いします。

4. 苦情内容（概要）とその後の対応（処理内容）
 （「3. 受付件数」の中から 2～3 件を抜粋し、その内容等を報告してください。）

	内容	苦情内容（概略）	対応（処理内容）
1	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他	近隣住民より自転車利用の保護者の自転車マナーについて（園者敷地から出る際に左右の確認、一時停止もせず危険）	保護者への自転車マナー、ルールについて手紙を配布、及び掲示をした。また、公道に出る前に保護者が意識できるように敷地内に表示した。
2	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他	クラス担任の対応の仕方（言葉使い・説明の仕方）が悪いと苦情が入った。	園長・担任・保護者と話し合いを実施し、事実確認後保護者の気持ちに寄り添い、今後の対応の仕方を説明し信頼関係構築の努力を行った。また、定期的に日々の保育の様子を伝え、保育方針等の理解を深めた。
3	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他	園舎西側道路に面した T 字路にカーブミラーに園舎内の樹木が少々掛かって見えづらくなっているとの電話が入った。	急ぎ状況を確認し、ミラーが隠れている部分を剪定した。 課に報告し園舎周りの樹木を業者が剪定。定期的に点検・剪定を行なった。

【平成 30 年度】市川市福祉サービス苦情解決事業 各課苦情状況報告書

次の項目ごとに報告をお願いいたします。

1. 所 属 発達支援課

2. 所管している施設名（保育課は園数）及びその対象

施設名： おひさまキッズ・あおぞらキッズ

対 象： 行動・情緒・知的発達に課題をもつ2歳児から就学前の幼児とその保護者
 主に運動発達に課題を持つ2歳児から就学前の幼児とその保護者

3. 平成 30 年度の苦情の受付件数（平成 31 年 2 月末現在）
（市民ニーズや電話・窓口等で寄せられた苦情の件数を報告してください。）

手段 \ 内容	制度・事業	施設(ハード面)	職員等(ソフト面)	その他
市民ニーズ	0 件	0 件	0 件	0 件
電話・窓口等	0 件	0 件	0 件	0 件
合 計	0 件	0 件	0 件	0 件
<u>全合計</u>				<u>0 件</u>

※電話・窓口等の件数は、把握されている範囲で結構です。
※施設別ではなく、課全体数でお願いします。

4. 苦情内容（概要）とその後の対応（処理内容）
（「3. 受付件数」の中から 2～3 件を抜粋し、その内容等を報告してください。）

	内容	苦情内容（概略）	対応（処理内容）
1	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他		
2	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他		
3	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他		

【平成 30 年度】市川市福祉サービス苦情解決事業 各課苦情状況報告書

次の項目ごとに報告をお願いいたします。

1. 所 属 障害者支援課

2. 所管している施設名（保育課は園数）及びその対象

施設名：障害者支援課

対 象：障害者総合支援法に規定する障害者、障害児、障害児の保護者及び介護者

3. 平成 30 年度の苦情の受付件数（平成 31 年 2 月末現在）
（市民ニーズや電話・窓口等で寄せられた苦情の件数を報告してください。）

手段 \ 内容	制度・事業	施設(ハード面)	職員等(ソフト面)	その他
市民ニーズ	件	件	件	2 件
電話・窓口等	3 件	件	11 件	2 件
合 計	3 件	件	11 件	4 件
<u>全合計</u>				<u>18 件</u>

※電話・窓口等の件数は、把握されている範囲で結構です。

※施設別ではなく、課全体数でお願いします。

4. 苦情内容（概要）とその後の対応（処理内容）
（「3. 受付件数」の中から 2～3 件を抜粋し、その内容等を報告してください。）

	内容	苦情内容（概略）	対応（処理内容）
1	職員等(ソフト)	担当者が不在で「折り返し連絡する」と言われたのに折り返しがない。	お詫びする(折り返しのメモが見当たらなかったため)。
2	職員等(ソフト)	匿名で相談の電話をしたところ、「〇〇様ですか？」といわれ、偏見をもって接しているように感じられた。	お詫びして、当該職員に注意するよう伝える。
3	制度・事業	移送費助成制度の提出先・期限について、提出先が障害者支援課と行徳支所だけなのはおかしい。期限が 4 月 10 日までののはおかしい。	他の窓口では対応ができないこと、制度上のルールであることを説明した。

【平成 30 年度】市川市福祉サービス苦情解決事業 各課苦情状況報告書

次の項目ごとに報告をお願いいたします。

1. 所 属 障害者施設課

2. 所管している施設名（保育課は園数）及びその対象

施設名： 明松園、フォルテ行徳、身体障害者福祉センター

対 象： 知的、精神、身体に障害のある方とその保護者

3. 平成 30 年度の苦情の受付件数（平成 31 年 2 月末現在）
（市民ニーズや電話・窓口等で寄せられた苦情の件数を報告してください。）

手段 \ 内容	制度・事業	施設(ハード面)	職員等(ソフト面)	その他
市民ニーズ	0件	0件	0件	0件
電話・窓口等	0件	0件	0件	0件
合 計	0件	0件	0件	0件
<u>全合計</u>				<u>0件</u>

※電話・窓口等の件数は、把握されている範囲で結構です。

※施設別ではなく、課全体数でお願いします。

4. 苦情内容（概要）とその後の対応（処理内容）
（「3. 受付件数」の中から2～3件を抜粋し、その内容等を報告してください。）

	内容	苦情内容（概略）	対応（処理内容）
1	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他		
2	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他		
3	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他		