会　議　録

名　　称		令和４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		⑴　現地視察（開催場所：視察施設①②③のとおり） ⑵　現地視察の講評（第三者委員より） ⑶　各施設における苦情等の受付状況報告（各課長より） ⑷　各施設における苦情等の受付状況に関するまとめ ⑸　その他
開催日時場所		○開催日時 令和５年３月２９日（水）　午前９時３０分～１２時 ○開催場所 視察施設：①あおぞらキッズ【児童発達支援】対象年齢３歳～5歳 ②おひさまキッズ【医療型発達支援】対象年齢２歳～5歳 ③大洲こども館（対象年齢０歳～18歳） 運営会議：市川市役所第１庁舎５階　第３委員会室
出席者	委　　員	長谷川　康博、坪井　幸恵、日光　三代治
	事務局（所管課）	こども政策部　こども家庭支援課
	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		可（　0　人）　・　不可
会議の概要 ※詳細別紙		
配布資料		・　資料１「会議次第」 ・　資料２「視察場所資料」 ①　児童発達支援センター（黄色三つ折りチラシ） 「あおぞらキッズ」「おひさまキッズ」について ②　「市川市のこども館」チラシ ③　「大洲こども館」施設案内 ④　「大洲こども館」３月の予定表 ⑤　「大洲こども館」子育て支援講座チラシ ・　資料３「各課苦情状況報告書」
特記事項		

令和４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

令和５年３月２９日（水）　午前９時３０分～１２時

２．開催場所

視察施設：①あおぞらキッズ【児童発達支援】対象年齢３歳～5 歳

②おひさまキッズ【医療型発達支援】対象年齢２歳～5 歳

③大洲こども館（対象年齢０歳～18 歳）

運営会議：市川市役所第１庁舎５階　第３委員会室

３．出席者

委　員：長谷川康博委員、坪井幸恵委員、日光三代治委員

苦情解決責任者：こども家庭支援課　宮﨑課長、こども施設運営課　髙橋課長、
発達支援課　高橋課長、障がい者支援課　樋口主幹（代理出席）、
障がい者施設課　加藤課長

事務局：こども家庭支援課　井上主幹、鈴木副主幹、苅込副主幹

４．傍聴者

０名

５．議事

⑴　現地視察（上記２．視察施設①②③）

⑵　現地視察の講評（第三者委員より）

⑶　各施設における苦情等の受付状況報告（各課長より）

⑷　各施設における苦情等の受付状況に関するまとめ

⑸　その他

６．配布資料

・　資料１「会議次第」

・　資料２「視察場所資料」

①　児童発達支援センター（黄色三つ折りチラシ）
「あおぞらキッズ」「おひさまキッズ」について

②　「市川市のこども館」チラシ

③　「大洲こども館」施設案内

④　「大洲こども館」３月の予定表

⑤　「大洲こども館」子育て支援講座チラシ

・　資料３「各課苦情状況報告書」

○　会議録　詳細

【　１１時００分　開会　】

長谷川議長	それではただいまより令和 4 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。 次第１の現地視察につきましては、本日９時半よりあおぞらキッズ、おひさまキッズ、大洲こども館の視察を行っていただきました。 続きまして、次第２の「現地視察の講評」に移ります。 視察をしていただきました「あおぞらキッズ」「おひさまキッズ」「大洲こども館」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。 坪井委員、お願いいたします。
坪井委員	こども館でのスヌーズレンの少人数での活動が気に入りました。 あおぞらキッズは４・５歳児の部屋が狭く感じましたが、子どもがパニックを起こしたときの部屋が用意してあること、別の広い部屋があること、職員が見る子どもの人数のことを考えると、この広さで良いかと思われました。 また、おひさまキッズについては、肢体不自由の子ども用の施設が存在することがすごく良いことだと感じます。
長谷川議長	日光委員、お願いいたします。
日光委員	初めて発達センターを見たので非常に興味深かったです。 特に、健常のお子さんが来るこども館と併設されているところが、他の障がい者関係の施設にはないユニークさを感じました。直接交流がなかったとしても、お互いに存在を認識しながら成長していくというのが、すごく大切なのではないかと思います。 またこども館では、小さいお子さんと親とで来られる方が、ちょっとした心配事を気軽に話せるというのが良いです。 健診や専門の方に相談する機会というのはそれなりにあると思うのですが、ちょっとしたもやもやなどを気軽に話せるところが、本当に他にはないという思いがしました。
長谷川議長	私からは、コロナ禍でのこども館の運営について、消毒等もおもちゃ一つ一つに気を遣っているところが拝見できたのが良かったです。 おひさまキッズとあおぞらキッズには、定員に若干余裕があるということで、これらの施設にお子様たちを預けたいというご家族の方が潜在的にはもっとたくさんいるのかと思うので、支援が必要になる方に対する応募であるとか、そういった方からのアクセスをより充実していただけたらありがたいと思いました。 次第３の「各施設における苦情等の受付状況報告」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。 こども家庭支援課長、お願いいたします。

こども家庭支援課長	こども家庭支援課長の宮﨑です。こども家庭支援課は１３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１３件でした。 主な内容を三つ上げると、一つ目は怪我をした乳児の対応に当たって、着任したばかりの職員が館内の物の配置に不慣れであったことから、応急措置を適切に取れなかったという事例がありました。対応につきましては、電話ですぐにお詫びを申し上げ、職員に対しては、応急手当の仕方・必要な物品のありかというのを再度全館で確認をし、室内の安全対策を常に見直すようにしました。 二つ目は、こども館での受付の対応にて、利用の仕方の案内が不十分であったこと、職員の対応が厳しく感じたという意見がありました。これに対しては、職員間にて利用者への対応にもっと配慮していくことを共有し、利用方法について入口に大きく掲示する改善を行いました。 三つ目は、職員による差別的な発言と捉えられる接客に対しての苦情です。館長より当事者に対して状況説明を行った上で、お詫びと今後の対応について丁寧に説明しました。また内部では、利用者対応・接遇等について改めて確認し合い、職員間で共通理解していくと共に、接遇研修・傾聴研修へ参加しスキルアップを図りました。
長谷川議長	こども施設運営課長、お願いいたします。
こども施設運営課長	こども施設運営課の髙橋です。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。令和４年度の苦情の受付件数は、合計１７件でした。 主な内容を三つ上げると、一つ目は浄化槽のモーターの音がうるさいという苦情でして、音の出るところをカバーして、夜間は電源を切るような形で対応しまして、そのあと修繕を速やかに行いました。 二つ目は、「子どもが怪我したときの対応が子どもの気持ちに寄り添っていない、怪我をした時の市川市としての対応はどのようになっているのか」との苦情で、事故や事故後の経緯を丁寧に説明した上で対応が不適切であった事を謝罪し、保育園事故対応フローを園長会で見直し改定して、申出者に本改定の内容を説明しました。 三つ目は、「リフレッシュのために一時預かりを利用したのに、担当保育士から子どもが泣いていたことや給食を食べない等の内容の話ばかりされて、リフレッシュにならなかった」という苦情で、担当職員と園長とで一時預かりの役割や保護者対応の振り返りを行い、申出者へはご心配と不快な思いをお掛けしたことへのお詫びと、改めて保育の質向上に向け取り組んでいく旨をお話ししました。
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	発達支援課の高橋です。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。 また、本日視察をしていただいた施設について、委員の皆様からいただいたご意見について説明をさせていただきます。 一つ目のあおぞらキッズの部屋の広さについて、現在はお子さんたちの特性やお子さん同士の相性等を踏まえて部屋に仕切りなどをしていますが、圧迫感を感じさせないような配慮も考えていきたいと思っております。 二つ目に、施設の定員に余裕があることに対しての更なる周知についてですが、現

	在、保育園・幼稚園共に障がいのあるお子さんを受け入れるようになっております。昔は障がいのあるお子さんは障がい児の施設に入所させるという考えがありましたが、その認識が大分変わってきたという事情もあります。また、民間でもいろんな障がい児の施設や事業所があるので、親御さんたちがお子さんの強みを生かせるような事業所を調べられて利用されていることから、私どもの施設の利用は減っているという事情もございます。
長谷川議長	障がい者支援課、お願いいたします。
障がい者支援課主幹	障がい者支援課の樋口です。障がい者支援課は当課が対象施設になります。令和４年度の苦情の受付件数は、合計で１８４件とかなり多くなっていますが、頻回に電話を掛けてくる方が２名ほどいらっしゃり、その方々の件数がかなり含まれています。 主な内容を三つ上げると、一つ目は入社時に障がい者であることを隠して働いていたが、障がい者であることが会社に判明したところ、その後に退職となったため、会社を改善してほしいとの苦情でした。障害者の雇用の促進等に関する法律では障がいを理由とした退職は不当な差別的取扱いになるため禁止していること、勤務先と雇用条件など再度確認が必要な旨を申出者に伝え、労働局総合相談を紹介しました。 二つ目は、民間の障がい者施設に通所している息子に対しての施設従事者の対応に不満があるということで、その母親から当該施設を調査して欲しいとの事例です。状況確認をしたところ、相談があったような不適切な対応は把握できず、申出者の息子さんも元気に通所していたことから、母親にはその旨架電にて対応を行いました。 三つ目は、市の相談窓口にて相談を行ったところ、適当に対応されたように感じたという案件でした。対応職員へ事実確認後、申出者には架電にて不快な思いさせたことに対するお詫びと、改めてセンターの役割等の説明を行いました。
長谷川議長	障がい者施設課長、お願いいたします。
障がい者支援課主幹	障がい者施設課の加藤です。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。令和４年度につきましては、２月末までの状況で苦情等の受け付けはございません。２月末から今日に至るまでも特段今のところ苦情はありません。
長谷川議長	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」に入りたいと思います。各課長からの報告に対して、第三者委員の皆様から、ご意見がありましたらお願いいたします。 坪井委員、いかがでしょうか。
坪井委員	こども家庭支援課とこども施設運営課の苦情の内容を聞くと、職員の異動があったときに物品の位置を把握してなかったとか、保育士が変わって対応に問題が、というお話がありました。やはり職員の異動があった時には気を付けていただけたらと感じました。 また、こども家庭支援課で接遇研修や傾聴研修に参加してスキルアップを図ったというのは良い取り組みだと思います。 あと、障がい者支援課の一つ目の案件（退職された方）の話ですが、こういった場合は相談施設を紹介するのみで終わるのでしょうか。今回の申出者がどう対処したか

	の報告はあったのでしょうか。
障がい者支援課主幹	特に報告はありませんでした。
長谷川議長	日光委員、お願いいたします。
日光委員	全般的な話になりますが、やはり言葉の行き違いで苦情に繋がるというのはよくある話です。特に経験が少ない方、若手の方はそういう場面に遭遇するかと思います。少し言い方が違うというだけで、誤解されたり独特な判断をされたりする方もおられます。そのようなことは、我々委員自身も含めて、注意しながらやっていければと思います。
長谷川議長	最後に私から、障がい者支援課からの報告にて、電話での苦情を頻回にされる方がいらっしゃるとのことですが、何件ぐらいになるか分かれば教えていただけますか。
障がい者支援課主幹	全部で大体、５８件ございました。
長谷川議長	ありがとうございました。 それでは最後、次第５のその他ですけれども、これまでの内容で委員、課長、各課長の方から何かございますでしょうか（特になし）。 それでは、以上をもちまして、令和 4 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。各課の皆様、ご協力ありがとうございました。

【　１１時４０分　閉会　】