

【令和4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 こども家庭支援課
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 （13館）
 対象： 0歳から18歳未満の幼児・児童とその保護者

3. 令和4年度の苦情の受付件数（令和5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	2件	1件	2件	0件
電話・窓口等	1件	3件	3件	1件
合計	3件	4件	5件	1件
			<u>全合計</u>	<u>13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	職員が親子で利用中の乳児と関わっている際、乳児が転んでしまい、頭にケガをした。その際の対応に不満があった。	応急手当の仕方について確認し、必要な物品のありかを職員間で共有した。また、室内の安全対策の見直しをした。
2	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他	館受付の対応にて、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。	職員間にて、利用案内の確認や困り感を上手く伝えられない利用者などへの対応をより配慮して共することを共有した。 利用方法についてまとめたものを配布し、入り口に大きく掲示するように改善した。
3	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他	職員による差別的な発言について	館長、課長へ状況説明 当事者にはお詫びと今後の対応について丁寧に説明した。 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。 接遇研修、傾聴研修へ参加しスキルアップを図った。

【令和4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（こども施設運営課は園数）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. 令和4年度の苦情の受付件数（令和5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	1件	1件	2件
電話・窓口等	件	4件	3件	6件
合計	0件	5件	4件	8件

全合計 17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	施設(ハード)	浄化槽のモーターの音がうるさい	タオルを巻いてカバーし、夜間電源を切って一時的に対応した。 その後モーターの交換修繕を行い解決した。
2	職員等(ソフト)	子どもが怪我押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、どのようなになっているのか。	事故や事故後の経緯を丁寧に説明し、対応が不適切であった事を謝罪した。保育園事故対応フローを園長会で見直して改定し、保護者に改定の内容を説明した。
3	職員等(ソフト)	リフレッシュで一時預かりを利用しているが、担当保育士から、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い。	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った。 保護者へは、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た。

【令和4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 障がい者支援課

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：障がい者支援課

対象：障害者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. 令和4年度の苦情の受付件数（令和5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	11件	2件	3件	7件
電話・窓口等	2件	0件	158件	1件
合計	13件	2件	161件	8件

全合計 184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	現在働いているが、入社時障害者であることを隠していたが、年末調整の際判明し、その3カ月後に退職となった。改善してほしい、との相談あり。	障害者雇用促進法では障害を理由とした体色は不当な差別的取扱いになるため禁止している。勤務先と雇用条件など再度確認が必要。労働局総合相談紹介。
2	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他	市民の意見箱より、民間の障害者施設を調査してほしい（母が施設通所している息子への施設従事者の対応に不満あり）という内容。	状況確認をした後、相談があったような不適切な対応は把握できず、息子も元気に通所していた。その後、架電にて対応。
3	制度・事業 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他	市川市障害者虐待防止センターに「別居している父から心理的虐待を受けている」と相談したが、「別居しているなら問題ない」と言われ適当に対応されたように感じた。	市川市障害者虐待防止センターの対応職員へ事実確認後、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他説明し対応。

【令和4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 障がい者施設課

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、身体障がい者福祉センター

対 象： 知的、精神、身体に障がいのある方とその家族

3. 令和4年度の苦情の受付件数（令和5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

 全合計 0 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		
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		