

令和5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6年2月1日（木） 午前9時30分～11時40分

2. 開催場所

視察施設：塩焼第二保育園

運営会議：市川市役所第1庁舎5階 研修室

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 宮崎課長、こども施設運営支援課 高橋課長、
発達支援課 内池課長、障がい者支援課 加藤課長、
障がい者施設課 丸島課長

事務局：こども家庭支援課 荻込主幹、田中副主幹、堀川主査

4. 傍聴者 0名

5. 議事

- (1) 現地視察（塩焼第二保育園）
- (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報告（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

6. 配布資料

- ・ 資料1「会議次第」
- ・ 資料2「視察場所資料」
- ・ 資料3「各課苦情状況報告書」

【 11時00分 開会 】

長谷川議長	<p>ただいま議長に選出されました長谷川です。よろしくお願いいたします。 それでは、ただいまより令和5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>
長谷川議長	<p><u>次第1</u>の現地視察につきましては、すでに塩焼第二保育園の視察を行っていただきました。</p>
長谷川議長	<p>それでは、<u>次第2</u>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「塩焼第二保育園」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、よろしくお願いいたします。</p>
坪井委員	<p>坪井です。塩焼第2保育園ですが、食事の際にアレルギーのお子さんの対応についてが一番気になりました。アレルギーがある子には、メニューをお母さんたちに配布し、食べられないものがある日はお家から持ってきてもらっているということでした。持ってきた食事は園長と他の方で確認し、食べる時もまずその子のトレーをテーブルに置いて先に座らせるという配慮ができていて安心しました。食べるものは一番待たなしたと思うので、とても良かったと思います。 全体的に良かったと思うのですが、地域の方との交流もすごく良くて、それも順調に苦情もなく良かったと思いました。以上です。</p>
長谷川議長	<p>日光委員、よろしくお願いいたします。</p>
日光委員	<p>日光です。今日はありがとうございました。子どもの笑顔を見るのがすごく楽しくて良かったです。 子どもたちがすごくゆったりとしたスペースでのびのびと色々な遊びをしていて本当に楽しそうだなと思いました。その反面、子どもの人数が少な目という印象を受けました。園の方も民間に負けないように工夫をしたいということで、ぜひそうしていただけたらと思います。 アレルギーや外国籍の方のお話も聞いて、基本的には個別に配慮するということは同じだと思いました。 コロナで一時的に少なくなったとは思いますが、また増えてくるのは間違いのないのかな、色々大変だなど思いながら、しっかりやっていただければと思います。本当にアレルギーは命に関わってくることなので気を使うことだろうと思います。 地域交流についても、正直なところ知らなかったなので、私の地域でも曾谷保育</p>

	<p>園があり、同じことをやっていると思うので、お互い地域の中にある保育園と自治会として、色々なことを楽しく一緒にできたらいいなと思います。</p> <p>地域交流について、地区社協の広報誌や自治会だよりでPRすればもう少し広くなるという気はしました。以上です。</p>
長谷川議長	<p>最後に私から何点か。</p> <p>まず、今回の視察は塩焼第2保育園一か所ということで実施されました。例年、2か所回ることが多かったのですが、1箇所ということで施設内を見学した後に園長先生とお話する時間を割と長めにいただいたので、一つのところをじっくり見るのも良いと思いました。次年度以降さらに検討していただければと思います。</p> <p>それから、園長先生のお話の中で、一時期に比べてお子さん減っているということもあって、待機園児や受け入れの問題は大分解消されてきていると。民間の施設も大変多くなってきているので、公立の保育園としては、公立ならではのサービスやより良いサービスを与えるというところを検討していきたいというお話がとても印象に残っております。</p> <p>この保育園はとてもお庭が広いですし、隣に広い公園があって、今日は2歳児の子どもたちが三輪車を使って走り回っており、子どもたちがとても明るく人懐っこくて生き生きとしていたのが印象に残っています。うまく運営されているという印象を受けました。</p> <p>私からは以上になります。</p>
議長	<p>続きまして、<u>次第3</u>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。</p> <p>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、お願いいたします。</p>
こども家庭支援課長	<p>こども家庭支援課より説明させていただきます。</p> <p>私どもの課で所管している施設は、こども館になります。大洲こども館はこの後の発達支援課の所管になっておりますので、大洲を除く13館が対象施設となります。</p> <p>対象としているのは、0歳から18歳未満の幼児、児童とその保護者に利用していただく施設となります。</p> <p>令和5年度の苦情受付件数でございますが、12月末現在合計が12件となっております。施設・事業面に関するものが1件、施設、ハード面に関すること</p>

	<p>が4件、職員等、ソフト面に関するものが6件、その他が1件となります。令和4年度は13件でしたので、昨年度同様の傾向でした。</p> <p>主な苦情内容の1点目は、職員に対するご意見でした。乳児対象事業の際に上のお子さんを連れて参加しようとした親御さんが、職員の対応に不満を抱いて途中で退席したことがございました。乳児対象とはいえ上のお子さんも一緒に参加できるというご案内をしていたので、上の子をもっと手厚く見てもらえるものだと思っていたというところがありまして、そこがご不満だったというところでした。</p> <p>対応としては、その親御さんの様子に気づいた職員がすぐに気が付き引き止めまして、お話を伺いました。そのあとは館内で遊んで帰っていただけたということになっております。</p> <p>コロナ禍明けての育児不安というところもあるのか、こういった寄り添いを強く求めるご意見は強くなっている傾向があると感じております。</p> <p>2点目です。こちらはハード面、施設に関するご要望でした。</p> <p>行徳支所の中の末広こども館に、乳幼児が食事できる場所がないということでした。こども館自体は一部屋の非常に狭いスペースで行っているのですが、お子さんが遊んでいる場所で食事スペースを設けることが難しいというところがあり、対応といたしましては、行徳支所の2階に休憩スペースを作っていただきまして、軽食は飲食していただけるようになっております。</p> <p>全体的にこども館は親施設に入っていることが多いので、公民館だったり支所だったり、その施設の状況によるところが多いのですが、可能な限り対応できるように努めていきたいと思っております。</p> <p>3点目が制度・事業に関することとなります。こども館では夏休みが一番混む時期なので全体に入れ替え制をしておりますが、赤ちゃんのコーナーに夏休みは関係なかったのか、小学生のように入れ替えが必要か疑問に思うというご意見を頂戴しました。</p> <p>私たちもコロナが5類になってからの初めての夏休みで、乳幼児コーナーも密を避けるために入れ替え制としましたが、ご意見の通り混雑しないときの利用の仕方については確認が必要と思っております。</p> <p>こども家庭支援課からは以上となります。</p>
議長	②こども施設運営支援課、お願いいたします。
こども施設運営支援課長	こども施設運営支援課田中です。どうぞよろしくお願いいたします。

	<p>こども施設運営支援課の所管している施設ですけれども、市川市立保育園の20園です。今日視察していただきました塩焼第2保育園もこのうちの1つです。対象は乳幼児とその保護者となります。</p> <p>令和5年度の苦情の受付件数、令和5年12月末現在ですが30件でした。制度・事業が4件、施設、ハード面が7件、職員等ソフト面が11件、その他8件という状況です。</p> <p>苦情の内容ですが、施設・ハード面で、園庭のコンクリート部分に凹凸や段差があって滑りやすくなっていたことから、子どもが転んでしまうと怪我をしやすい状況でしたので修繕をしました。最近転ぶときに手を付けないお子さんも増えていまして、保育士とどうやったら手を付けるようになるか日々考えながら運動してもらっています。対応といたしまして、該当箇所は、凹凸等を修繕し、チップ素材で転びにくくすることで子どものけが防止の対応をしたというところでございます。</p> <p>次に2点目でございます。職員等ソフト面というところで、保育士から子育てを否定されているような言葉を投げかけられた。昨今不適切保育という報道もされますが、今回のケースは職員がお母さんに口調が厳しかったということで、お母さんからよく先生に怒られちゃうという話を旦那さんにして、旦那さんから園に状況はどうかというお話があったと。</p> <p>対応といたしましては、該当の保育士から状況を聞き取り、子どもの人権、保護者の対応の留意点について園長から指導をしました。保護者に対しては、行き過ぎた言葉がけについて謝罪をしました。いまは誤解も含めてしっかり保育士が保護者と向き合って対応しているというところです。</p> <p>3点目、その他ですが、近隣住民から登降園の際に自転車を公道に駐車していることで、危険性に関する苦情がありました。公立保育園ではどこの園も登降園の時に自転車で来た保護者がその側の公道に停めてしまうということもあります。なかなかスペースがなくてそういう対応がほとんどですが、この園につきましては近くに公共施設がございましたので駐車スペースを借用して解決に至ったところです。</p> <p>最後に、視察先の塩焼第2保育園は私共の管轄ですので、一言ですけれども、今保育園につきましては、待機児童がある程度解消してきまして、これまで量、いかに保育園を作るかというところに注力していたところでございますが、いまは量から質へ、いかにサービスを向上させるかというところに軸足を移し、公立だけでなく私立も含めて、保育の質の向上に向けて取り組んでいるところです。以上です。</p>
議長	③発達支援課、お願いいたします。

<p>発達支援課長</p>	<p>発達支援課の内池と申します。よろしくお願いたします。</p> <p>当課での管轄している施設としては、3つありまして、1つ目があおぞらキッズ、これは主に行動や情緒、知的発達に課題を持つ3歳児から就学前のお子様とその保護者様をご利用になります。</p> <p>2つ目がおひさまキッズでして、こちらは主に運動発達に課題を持つ2歳児から就学前のお子様とその保護者が通う施設になっております。</p> <p>3つ目が大洲こども館でして、0歳～18歳未満の幼児、児童とその保護者様をご利用になる施設になります。</p> <p>令和5年12月現在での苦情の受付件数は、職員等、手段としては電話や窓口等が2件ありました。</p> <p>その苦情内容になりますが、1点目が通園バス、委託業者のバスの運転手の運転が荒いと苦情が11月22日に寄せられました。内容は、あまりスピードを落とさずにカーブを曲がる、黄色信号でも通行してしまう、歩行者に対し「危ねえなあ」という大きな独り言を発するという事で、怖い、お子様への言葉づかいも心配しているという保護者からのご意見をいただいたところで</p> <p>対応といたしましては、バス会社に報告し、バス会社から運転手への注意とフィードバックを実施していただき、その後、職員の添乗時には注視するようにしました。12月7日の時点で保護者様にも状況確認をしたところ、改善されているという回答をいただいております。1点目については以上です。</p> <p>2点目が、元利用者の保護者の方から、突然、職員が家庭内の情報を言いふらしているという苦情が寄せられました。</p> <p>対応といたしましては、職員に聞き取りをしまして、そういった事実は認められないということが分かり、結論的にはこちらの保護者様が医療機関に繋がりと、精神科に通院が始まっているところです。現在は内服管理もできているということで、行政内での地域共生課の寄り添い支援事業の方に繋ぎ、お子様だけでなく保護者様のフォローも併せて行政で管理されているというケースになります。以上です。</p>
<p>議長</p>	<p>④障がい者支援課、お願いたします。</p>
<p>障がい者支援課長</p>	<p>障がい者支援課の加藤です。よろしくお願いたします。</p> <p>私どもの市役所の窓口には、令和5年度の12月末現在の苦情が全体で50件となっております。内容的には制度や事業の関係が9件、施設、ハード面が4件、職員等に関するものが36件、およそ全体の60%強くらいが職員等のソフト面となっております。</p>

	<p>続いて苦情の内容です。3点ほど挙げておりますが、はじめに障がい者のグループホームの施設開設に当たり近隣住民に何も説明がなかったということで、事業者と住民の話し合いに同席を求められました。</p> <p>対応としましては、住民の不安の声を傾聴しまして、千葉県のグループホーム開設委託者へ、開設に当たっては住民への配慮を行うように市からも依頼したような状況になっております。</p> <p>2点目です。窓口で対応した職員の声が大きく、周囲に聞かれないことを言われたため、いたたまれない気持ちになったということがございました。</p> <p>対応としましては、当然ですが謝罪させていただき、今後については相手の状況に配慮した対応ができるよう課内で再度周知指導を徹底しました。</p> <p>3点目は、苦情の内容としましては、理解力が少ない市民に対して職員が分かりやすく説明しようとしていない。市民の声をまずはじっくり聞いてほしい。対応した職員に謝ってほしいという苦情がございました。</p> <p>対応としましては、電話と窓口の両方で、本人の希望により数日間に分けて対応させていただき、謝罪と職員の接遇対応、分かりやすい制度内容の徹底を再度周知したところです。以上です。</p>
議長	⑤障がい者施設課、お願いいたします。
障がい者施設課	<p>障がい者施設課より報告させていただきます。</p> <p>当課で所管している施設は、明松園、フォルテ行徳、身体障がい者福祉センターという3施設で、すべて通所施設です。</p> <p>対象としましては、知的、精神、身体に障がいのある方、成人の施設ですので18歳以上の方とご家族となります。</p> <p>寄せられました苦情については、令和6年の1月末現在1件もありませんので、以上報告させていただきます。</p>
議長	<p>それでは、<u>次第4</u>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。</p> <p>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。</p> <p>坪井委員、いかがでしょうか。</p>
坪井委員	<p>こども施設運営支援課の3番の、近隣住民から自転車を公道に駐輪していることでの対応で、隣接の公共施設への借用というのはとてもよかったと思いま</p>

	<p>す。近隣の人と上手に付き合わなければと思うので、借りられることができて良かったと思いました。</p> <p>それから、障がい者支援課の1番のグループホームの開設にあたり近隣住民へ説明がなくとありますけれども、私の住んでいる近所に保育園ができました。一言もありませんでした。それがすごくうるさくて、ただこれからお子さんが育っていくのは大事だと思うし、お子さんは大きな声を出すのが普通だということもありまして、苦情はどこにも持っていきませんでした。慣れるまでに5年くらいかかりました。自治会の方には伝えられてはいたようですが、窓からすごく大きな声が響き、具合悪いときにその声を聞くといたまれない状況でした。今度ここに保育園ができますの一言があれば、私もこんなにイライラはしなかったとは思いましたので、近隣住民への説明は本当に大事だと思います。</p> <p>発達支援課の通園バスの話ですが、去年訪問した場所が障がい者の場所で、バスに備え付けるイスを消毒のため並べてありました。そういう設備を必要とするお子さんが乗るバスに運転が荒い人が来てしまったら、乗っている方は怖い思いをするだろうなというのがありましたので、改善されているということで安心しました。以上です。</p>
議長	日光委員、お願いいたします。
日光委員	送迎について、民間の施設でバスに置きざりにされたということがあったということを知ったことがあります。そういうことは気を付けていただきたいと思います。運転手も色々な癖があるので、なかなか大変だとは思っております。以上です。
議長	<p>最後に私から2点ほど。</p> <p>こども施設運営支援課の報告書の中で、苦情のその他というのが8件記載されていて、施設、職員関係以外の苦情というところのようなものがありますか。</p>

こども施設運営支援課長	<p>こども施設運営支援課です。お答えいたします。</p> <p>ひとつはお子さんが持ってきた水筒の中に石が入っていたということがありまして、おそらく他の園児が入れたようではございますけれども、そのようなお話がありました。</p> <p>あとは、園庭で水遊びすると、近隣の公園に水が飛んでいき、近隣の方がお花の写真を撮ろうとしているときに水が掛かってきたために花がきれいに咲いてなかったという苦情がありました。</p>
議長	<p>ありがとうございます。</p> <p>もう1点だけ。障がい者支援課についてなんですけれども、職員等ソフト面に関する苦情というのが36件、比較的高めですが、これは特定の方から苦情があったという傾向なのか、特に顕著なことはなく平均的に皆様からあったということなのか、おおよそどのような状況ですか。</p>
障がい者支援課	<p>障がい者支援課です。</p> <p>ご指摘の通り、障がいの領域だと特性というものが強く出ているケースが多くありまして、比較的同じような方が同じようなことを言う割合が高いという感覚で考えております。</p>
議長	<p>なかなか大変かと思えますけれども、適切な対応をしていただければと思いますのでよろしく願いいたします。</p> <p>坪井委員、日光委員のお話について、何か各課の方でお話があればお願いいたしますが、どなたかいらっしゃいますでしょうか。（特になし）</p>
議長	<p>最後に、<u>次第5</u>「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？</p>
議長	<p>以上で令和5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。</p>

【 11時40分 閉会 】