

【令和6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 こども施策課 中央こども館

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6年度の苦情の受付件数（令和6年12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	1件	件
電話・窓口等	件	1件	10件	1件
合 計	1件	2件	11件	1件

 全合計 15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	【市川こども館】 こども館に入館する際、毎回受付簿に住所と氏名を記入させられるのは不快である。 また、他の利用者が受付名簿を見るのではと心配である。	入館時の受付名簿記載については、条例で定められていることから、毎回記載をお願いしている。 また、受付係を配置し、記載内容が他の利用者に見られないよう管理を行っている。
2	職員等(ソフト)	【中央こども館】 こどもが卓球の審判をしたいと希望したので、保護者が卓球をしようとしたら、職員から大人は遊べないと注意を受け、残念な気持ちになった。	こども館は、こどもの遊びたい気持ちを尊重する場所なので、状況を丁寧に確認し、柔軟に対応していくことを保護者に説明し、全職員にも周知した。
3	施設(ハード)	【中央こども館】 夏季にこども館に親子で遊びに行った際、エアコンが充分効いておらず、館内が暑かったため、思うように遊ぶことができなかった。	全館エアコンの不具合により、室温が高い状況となっていたため、扇風機を18台設置するとともに、HPで室内温度が高い状況であることを市民に周知した。 その後、エアコンのメンテナンスを実施し、一部改善されている。

【令和6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 幼保施設管理課

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 20園

対 象： 乳幼児とその保護者

3. 令和6年度の苦情の受付件数（令和6年12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	0件	0件
電話・窓口等	1件	7件	11件	7件
合 計	3件	8件	11件	7件

 全合計 29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)	保育園の出入口の階段に照明が無く、夕方になると暗くて危険なので、照明をつけてほしい	現場の状況を確認後、すぐに施工業者に依頼し、照明を設置した
2	職員等(ソフト)	保育園での個人面談の際、担任保育士の言動に不満を感じた。	他の担任と園長で保護者との再面談を実施し、担任が伝えたかった事を丁寧に説明し理解を得た。苦情の原因となった担任は言葉が足りなかったことを保護者に謝罪した。
3	その他	園庭で遊ぶ子どもたちの声がうるさい （夜の仕事を昼間は寝ている）	園外に散歩に行くなど、園庭で遊ぶ子どもの人数を減らすよう調整した

【令和6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：①あおぞらキッズ ②おひさまキッズ ③大洲こども館

対 象：①行動・情緒・知的発達に課題をもつ3歳児から就学前の幼児とその保護者
②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
③0歳から18歳未満の幼児・児童とその保護者

3. 令和6年度の苦情の受付件数（令和6年12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	1件	件
電話・窓口等	件	件	件	件
合 計	件	件	件	件

全合計 1 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	怪我や事故などがあった際は、 早急に連絡がほしいとの苦情 が寄せられた	被害があった際は、速やかに保護 者へ連絡し、対応を相談すること とした
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		

【令和6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6年度の苦情の受付件数（令和6年12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	0件	2件	0件
電話・窓口等	6件	2件	10件	0件
合 計	8件	2件	12件	1件
全合計				23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	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">制度・事業</div> 施設(ハード) 職員等(ソフト) その他	・自立支援医療（精神通院）にて、千葉県は薬局登録を1か所のみに対し、転入前の神奈川県は2か所であった。制度を改正すべき。	・国の制度において、県が担当となっている制度のため、その旨説明し理解していただいた。（行政対象暴力担当室に一部対応協力していただく）
2	制度・事業 施設(ハード) <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">職員等(ソフト)</div> その他	・時間外の電話対応となり、担当者に電話をつなぐまでに数分間要した。書類が受診予定日までに届かなかったなど、市の責任の所在を問われた。同一人から、複数のクレームあり。	・謝罪して、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の周知・指導を実施。この方の対応については、注意を要する旨も周知。
3	制度・事業 <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">施設(ハード)</div> 職員等(ソフト) その他	・ワンストップ窓口で不快な思いをした。複数課の確認が必要で、45分間時間を費やした。	・窓口でのお詫び ・後日市民の声でお詫び

【令和6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保護者

3. 令和6年度の苦情の受付件数（令和6年12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		