

会 議 録

名 称		令和 6 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		(1) 現地視察（開催場所：視察施設のとおり） (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
開催日時場所		○開催日時 令和 7 年 1 月 2 9 日（水） 午後 2 時 0 0 分～3 時 1 5 分 ○開催場所 視察施設：中央こども館 運営会議：生涯学習センター 地下集会室
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)	こども部 こども施策課
	関係課等	幼保施設管理課、発達支援課、障がい者支援課、障がい者施設課
傍 聴 区 分		㊦（ 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」・・・ 中央こども館 案内 ・ 資料 3 「各課苦情状況報告書」
特 記 事 項		

令和6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7年1月29日（水） 午後2時～3時15分

2. 開催場所

視察施設：中央こども館

運営会議：生涯学習センター 地下集会室

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：こども施策課 中央こども館 守屋館長、幼保施設管理課 田中課長、
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 倉課長

事務局：こども施策課 中央こども館 守屋館長 鈴木副主幹、小笠原副主幹

4. 傍聴者 0名

5. 議事

- (1) 現地視察（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」

【 14時45分 開会 】

長谷川議長	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、ただいまから令和6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。
長谷川議長	最初に、次第1の現地視察につきましては、すでに中央こども館の視察を行っていただきました。
長谷川議長	それでは、次第2の「現地視察の講評」に移りたいと思います。 視察をしていただきました「中央こども館」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。 それでは、坪井委員、お願いいたします。
坪井委員	こども館は、何年か前にも視察させていただき、今日は、3階まで視察させていただきました。3階は初めてで、こんな素敵なおところがあったのか、と再確認しました。ただ、今は使われていないとのことでしたので、もったいないと思いました。2階に小さいお子さんが利用する部屋がありますが、何か相談したい場合は、そこに館の方がいて、利用者から相談を受けているとのことですが、申込なしで、相談できるのは、良いと思いました。
長谷川議長	坪井委員ありがとうございました。 日光委員、お願いいたします。
日光委員	今日、こちらは全く初めてで、こういうところがあったのか、という印象です。館内では、いろいろな区画でいろいろな遊びがなされているのですが、自分の子供のころと比較してしまいましたが、当時は、卓球、バスケットなど公園にあつたり、あるいは営業している卓球場などあつたと思います。ビリヤード場などもあつて、そういうところで遊んだりもしていました。今は、なくなってしまうと、管理されたなかで遊んでいるのかな、と思い、どちらが子どもたちにとって幸せかわからないのですが、安全面の配慮が必要な時代になって、こういう施設、管理された施設で遊ばざるを得ないのかなと考えさせられています。子どもたちは、遊びが好きで、ここだけ、というのはさびしく、北部にも、こういった施設があるといいと思いました。自分の住む北部、曾谷にもこども館はありますが、公民館の一角の広さで、いろいろな遊びはできないのでは、と思っていて、地域でそういったものを設けてはいますが、先ほども申しましたように、管理が必要で、行政の方でも施設を作ってもらえたらいい、思います。

長谷川議長	最後に私から。私も坪井委員と同じで、2回目、だと思います。前回来たときよりも、にぎやかで、皆さんが利用されている、という印象です。特に2階の小さいお子さんのスペースについては、平日にも関わらず、たくさんの方がおられて、そういうかたちで利用していただけるのはとても良いのではないかと、思いました。 初めて屋上と回廊の部分を回らせてもらいましたが、やはり、もったいないという気がしました。屋上にあれだけのスペースがあって、そのまま使わない、というのは、管理の問題、予算の問題があるのはわかりますが、何か、こどもたちのために使えるようなことを、検討していただけたらいいのではないかと、という印象を強く持ちました。土日でも開館しているということなので、スタッフの方のスケジュールなど、難しいところもあると思いますが、怪我なく、皆さんが使えるように進めていただければ良いと思います。
議長	続きまして、次第3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。 なお、先ほどの現地視察の講評に関しても何かございましたら、ご発言願いたいと思います。 それでは、こども施策課、お願いいたします。
こども施策課長	本日こども施策課長が欠席のため、守屋から、ご説明させていただきます。 資料にございます各課苦情状況報告書の1枚目をご覧ください。 こども施策課で所管している施設は、こども館になります。市内に14館ございます。そのうち大洲こども館はこのあと報告を行います発達支援課の所管になっておりますので、大洲を除く13館が対象施設となっております。 こども館は、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でございます。 令和6年度の苦情受付件数でございますが、12月末現在で15件となっており、うち7件が、同じ方からのご意見、という状況でございます。内訳といたしましては、制度・事業面に関することが1件、施設などのハード面に関することが2件、職員などのソフト面に関することが11件、その他が1件となっております。令和5年度は12件でしたので、ほぼ昨年度同様の傾向となっております。 主な苦情内容を3つ挙げておりますが、1点目は制度、事業に関するご意見です。内容といたしましては、こども館に入館する際、受付簿に住所と氏名を記入させられるが、それが不快である、また、他の利用者が、受付名簿を見るのではないかと心配である、というご意見です。これにつきましては、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ものです。また、受付係を配置しまして、受付内容が次の利用者、他の利用者に見られないよう管理を行っている、とご説明しております。 2点目です。これは職員の対応についてです。こどもが卓球の審判をしたい、と希望して、保護者であるご両親が卓球をしようとしたが、職員から大人はこども館では遊べないと注意を受けて、残念な気持ちとなった、というご意見を直接いただいております。これにつきましては、ご両親とお子様に謝罪いたしまして、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、まず、どういう状況であったのかを職員も丁寧に確認させていただき、今後は柔軟に対応していきます、ということを保護者に説明し、ご理解をいただいております。また、全職員にも周知しております。 3点目です。これは施設についてです。中央こども館ですが、夏季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、という内容です。これにつきましては、中央こども館だけでなく、メディアパーク全体のエアコンが不具合となっており、室温が高い状況となっておりました。そのため扇風機を18台設置するとともにホームページで室温が高い、という状況を市民に周知しておりました。その後エアコンのメンテナンスが実施され、一部改善されている状況です。こども施策課からは以上となります。
議長	ありがとうございました。 幼保施設管理課、お願いいたします。
幼保施設管理課長	幼保施設管理課田中です。どうぞよろしくお願いいたします。 苦情等の受付状況についてご説明させていただきます。幼保施設管理課では市川市の公立保育園20園を所管しております。令和6年12月末現在の苦情受付件数は、手段別では、市民ニーズによるものが3件、電話や保育園の現場で受けるものが26件、合計29件となっております。また、内容別では、制度・事業に関するものが3件、施設に関するものが8件、職員等に関するものが11件、その他7件となっております。 苦情等の内容とその後の対応についてご説明いたします。 施設に関するものでは、保育園の出入口の階段に照明がなく、夕方以降迎えに行ったときに暗くて危険なので、照明をつけてほしいとの要望に対して、課の担当職員がすぐに現場の状況を確認し、施工業者に依頼して階段上部に照明を設置いたしました。 職員等に関するものでは、在園児の保護者より、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、との苦情に対し、苦情の原因となった担任と

	は、別の保育士と園長で、保護者との再面談を実施し、前回の面談時に伝えたかったことを丁寧に説明し、理解を得ることができました。 また、苦情の原因となった担任保育士は前回の説明の際、言葉が足りなかったことを保護者に謝罪いたしました。 その他につきましては、近隣住民の方から、園庭で遊ぶこどもの声がうるさい、という苦情がありました。苦情を申し立てている方は、夜間に働いていて昼間は寝ているとのことで、静かにしてほしい、とのことでした。対応といたしましては、クラスによっては、園外に散歩に行くなど、一度に園庭で遊ぶこどもの人数を減らすよう調整をいたしました。 幼保施設管理課の説明は以上でございます。
議長	ありがとうございました。 発達支援課、お願いいたします。
発達支援課長	発達支援課の内池と申します。日頃よりお世話になっております。ご説明いたします。 発達支援課は、施設が3つございまして、事業所でありますあおぞらキッズとおひさまキッズ、大洲のこども館を所管しております。あおぞらキッズの対象となるお子様は、主に行動、情緒、知的発達に課題を持つお子様になりまして、おひさまキッズの対象になるお子様は、主に運動発達に課題を持つお子様が通所しております。3番のこども館につきましては、中央こども館と同様の方が対象となっております。 今年度の苦情受付件数は、市民ニーズとして、職員等で1件ございました。 苦情の内容とその後の対応についてご説明いたします。 苦情内容といたしましては、怪我や事故などがあった際は、早急に連絡が欲しい、とのご意見が寄せられました。 詳しく申し上げますと、お子様同士で噛みつきがあった、というものになります。離れていた場所にお互いいたのですが、急に歩いて行って噛みつき、出血することはなかったのですが、よく見ると歯形がついていた、という状況です。当日、送りのバスに乗る直前だったので、そのままバス停に迎えに来ているお母様に事情を説明し、歯形もお見せして、こういった状況があったということをお伝えしていますが、翌日、お父様からご連絡があり、怪我を負った時点で連絡が欲しかった、というご意見をいただいたものです。発達支援課では、怪我をしたときの保険に入っておりますので、そちらを適用しております。対応といたしましては、今後は怪我を負った時点ですぐに保護者様にご連絡する、ということで、ご両親にも説明をしております。発達支援課からは以上になります。

議長	障がい者支援課、お願いいたします。
障がい者支援課長	障がい者支援課です。よろしくお願い申し上げます。 障がい者支援課の対象となりますのは、障がい者支援法に基づく、障がい者、障がい児、障がい児の保護者及び介護者となります。令和6年度の苦情の受付件数についてでございますが、内容として、制度、事業に関するもので8件、施設ハード面に関するもの2件、職員等に関するもので12件、その他が1件合計23件となっております。苦情の内容でございますけれども、1番目としまして、制度に関してでございますが、苦情の内容ですが、自立支援医療について、千葉県では、薬局登録が1か所になっております。この方が転入前、神奈川県にいらっしゃいまして、神奈川県は2か所であったので、同じように制度を改正すべき、という苦情になっております。対応でございますけれども、自立支援医療は、国の制度になっておりまして、また都道府県が担当になっております。その旨、説明をさせていただきまして、ご理解を得たところでございます。 2番目でございます。職員等ソフト面についてでございますが、時間外の電話対応でありまして、担当者に電話をつなぐまで数分間時間を要した、という内容でした。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ものであります。対応といたしましては、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、周知したところであります。また、繰り返し同じ内容を言うてくる方でもありましたので、注意して対応するという事も周知して対応しております。 3番目であります、ワンストップサービスというのを市川市で行っておりまして、そのワンストップ窓口で不快な思いをした、という内容でございます。複数課の確認が必要で、結果的に45分という時間を費やした、というものでございます。これにつきましては、当然、窓口でお詫びするとともに、後日、「市民の声」でお詫びし、対応させていただいたところでございます。 障がい者支援課からは以上でございます。
議長	ありがとうございました。 障がい者施設課、お願いいたします。
障がい者施設課	障がい者施設課です。障がい者施設課は、公設の明松園、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。知的、精神、身体に障が

	いのある方とその保護者の方が対象となっております。苦情については、今年も0件でした。以上です。
議長	皆さん、ありがとうございました。 それでは、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」に移ります。 各課長からの報告に対して、第三者委員の皆さんから、ご質問、ご意見等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	皆さん、苦情に対しては、対応が早くよかった、という印象を受けました。 ただ、気になったところが、障がい者支援課の2番です。書類が受診予定日までに届かなかった、という文言があるのですが、この方にとってみれば、この書類というのはとても大事だった、と思うので、これは、きちんと受診予定日に間に合うようなかたちで作ってあげなければいけなかったのではないかと、いう印象を受けました。あとは、対応は早くしていただいているようで、それは基本的に大事な事かな、と思いました。
議長	日光委員、どうでしょうか。
日光委員	難しい、というか、クレーマー、というような人もなかにはいるのかな、という気がしましたがけれども、気になったところは、騒音のことです。私たち自治会では、盆踊りのことなのですが、どこまで対応していいのか、なかなか難しいところです。子供たちは声をだしますから。遊ぶなとも言えないし、外へ連れていくというのも限界があるし、たいへんだと思います。
議長	ありがとうございました。 最後に私から。障がい者支援課なんですが、3つ事例をいただいたなかで、1番目の対応のところで、「行政対象暴力担当室に一部協力していただく」とありますが、具体的には、どのような対応をとられているのでしょうか。

障がい者支援課長	この方は、言い方が適切でないかもしれませんが、精神的なものがありまして、一度来庁されますと、2時間から3時間ほど同じ内容を繰り返す、というようなところがありましたので、対応がかなり長くなってしまい、事前に報告があった場合、同じような方が来た場合、行政対象暴力担当室に遠巻きに見ていただく、そういうことで協力をしてもらう、ということでございます。具体的に行政対象暴力担当室に出向いてもらった、という事案はありませんでした。
議長	最近、特にカスタマーハラスメントの関係で、行政機関等については、組織としてどう対応していくか、というところが、課題となっていると思うのですが、市川市の福祉サービスの苦情に関して、市として、組織として、こういうふうに対応する、という何か枠組みのようなものはあるのでしょうか。わかりましたら教えていただければ、と思います。
幼保施設管理課	幼保施設管理課です。 保育園で苦情がありますと、先ほどの障がい者支援課と同じく、長期にわたるクレームのような場合、事例で挙げさせていただいた、「子どもの声がうるさい」という件は、場合によっては、子どもに危害があつてはならないので、行政対象暴力担当室に連絡し、警察に巡回してもらう、警察の姿を見せる、という対策をとってもらうことがあります。
議長	こういった苦情に対して、現場の職員の方が個別に対応する、というのは、実はとてもたいへんなことです。複数で対応するなり、初期対応をどうするか、とか、いろいろな課題があると思うのですが、ある程度、各課で対応の方法を事前に決めておくと、直接、接する人たちにとってはいいのではないのでしょうか。最近、とくに多くなっているようで、行政によっては条例を作る、というところもあるとは思いますが、そこまでいかなくとも今のようなかたちを検討していただけると負担が減るのではないか、という気がします。今回、同じ方が何度も、というお話で、前年度も同様のお話を伺った記憶があるので、今後さらに増えてくるのではないか、というふうに思いますので、その点を工夫していただけたらいいのでは、と思います。 私からは以上です。

議長	最後に、次第5「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？ 特によろしいでしょうか。委員の方もよろしいでしょうか。
議長	それでは、以上をもちまして、令和6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。

【 15時15分 閉会 】