

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	3月に閉館した「本行徳こども館」を利用していたが、新しくできた「妙典こども市域交流館」は遠いため、遊びにくい。	今年度より、本行徳公民館にこども館職員が出向いて遊びを提供する「出張こども館」を実施していることをお伝えした。
2	職員等（ソフト）	閉館 10 分前に利用しようとした際、職員から閉館前なので利用できないと言われたが、受付職員の対応は不適切ではないか。	職員の対応について謝罪し、こども館は閉館時間まで利用していただけのことを説明し、ご了解いただく。 その後、全職員に対し、閉館時間まで利用可能であると伝えた。
3	施設（ハード）	「中央こども館」に飲食できる場所を設置してほしい。	コロナ禍前に実施していたメディアパークロビーでの飲食スペースを再設置した。 また令和 8 年度から、中央こども館内にも飲食スペースを設置予定。

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		
2	職員等(ソフト)	<p>・こども同士のいざこざに対する担任の対応が丁寧ではないため不満がある。</p> <p>・職員から保護者への声掛けが不適切であったことや、保育業務の不手際等に対する不満。</p>	<p>・園長が保護者と面談をし、不快にさせてしまった事へのお詫びと担任への指導、今後の対応について話し合いをした。</p> <p>・保育園においては、園長が保護者から話を伺い、その都度対応した。職員に対して、「適切な保護者対応について」の園内研修を行い、意識改革、支援の質の向上に努めた。</p> <p>・保護者からは幼保施設管理課にも相談があり、園と共に1月より対応をしている。5月に苦情の申出があり、第三者委員立ち合いのもと、8月に苦情解決の話し合いを行った。</p> <p>令和8年1月現在、改善報告には至っておらず、幼保施設管理課が対応継続中である。</p>
3	施設(ハード)	<p>保育園前のゴミステーション置き場に、保育園の送迎自転車がおいてあり、困る時がある。自転車置き場は設けていないのか。</p>	<p>まずは気づかずに、ご迷惑をおかけしたことを丁寧におわびした。保護者に、ゴミステーション周辺に置かないよう周知し、しばらくはこちらで確認する旨を伝えた。お願いしますとの事で、電話を切った。</p>

【令和7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. 苦情受付件数

（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。）

（1）令和7年1月から3月（令和6年度第4四半期）の苦情の受付件数

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	件	件
電話・窓口等	件	件	件	件
合 計	件	件	件	件

全合計 0件

（2）令和7年4月から12月末の苦情の受付件数

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	2件	件
電話・窓口等	件	件	件	件
合 計	件	件	件	件

全合計 2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		
2	職員等(ソフト)	<p>①職員が園児にズボンを履かせようとしている姿が、園児のお腹を叩いているように見えた。</p> <p>①保護者からの相談を療育室（クラス）から移動せずに他の児童がいる場所で実施した。</p>	<p>園長が職員へ事実を確認した後、暴力はなかったことを園長から電話で謝罪し、登園日にご家族と園長、職員の3者で面談を行い、改めて謝罪と説明を行った。今後は、家庭での様子を伺い、更衣の際には、あおぞらキッズと家庭とで同様の対応をしていくこととし、職員間でも対応を共有した。</p> <p>園長から保護者へ電話による謝罪を行った。今後は、プライベートな相談については個室を確保し、保護者の方が安心して話をする事が出来るよう環境設定に配慮する。</p>
3	施設(ハード)		

【令和7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. 苦情受付件数

（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。）

（1）令和7年1月から3月（令和6年度第4四半期）の苦情の受付件数

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	0件	0件	0件
電話・窓口等	1件	0件	0件	0件
合 計	2件	0件	0件	0件

全合計 2 件

（2）令和7年4月から12月末の苦情の受付件数

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	3件	0件
電話・窓口等	10件	0件	3件	0件
合 計	12件	0件	6件	0件

全合計 18 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	・障害手帳の申請から発行までに時間がかかりすぎる何とかならないのか。	・県に申請を提出して、県で判定をし、手帳発行となるため、時間を要してしまう。県には、市民からの声は伝える。
2	職員等(ソフト)	・職員の電話の口調が横柄である。 ・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、30分近く待たされることが多く、時間を要した。	・謝罪をし、電話、窓口対応について課内での周知・指導を実施。 ・窓口でのお詫び ・職員への引継ぎ等の徹底の周知・指導を実施。
3	施設(ハード)		

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	特になし	特になし
2	職員等(ソフト)	特になし	特になし
3	施設(ハード)	特になし	特になし