

会 議 録

名 称		令和 7 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 8 年 1 月 2 9 日（木） 午後 1 時 3 0 分～4 時 ○開催場所 視察施設：明松園 運営会議：第一庁舎 5 階 第 1 委員会室
出席者	委 員	長谷川 康博、坪井 幸恵、渡邊 恭山
	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」・・・ 明松園 パンフレット ・ 資料 3 「各課苦情状況報告書」
特 記 事 項		

令和7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8年1月29日（木） 午後1時30分～4時

2. 開催場所

視察施設：明松園

運営会議：市川市役所第1庁舎5階 第1委員会室

3. 出席者

委員：長谷川康博委員、坪井幸恵委員、渡邊恭山委員

苦情解決責任者：こども施策課 井上課長、幼保施設管理課 藤井課長、
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 石井主幹

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（明松園）
- (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」

【 15時10分 開会 】

委員過半数出席 会議成立

会議の公開について 異議なし

傍聴人 なし

議長の選出 互選により長谷川委員を選出

長谷川議長	ただいま議長に選任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7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	<u>次第1</u> の現地視察につきましては、すでに明松園視察を行っていただきました。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「明松園」につきまして、第三者委員の皆様から順次視察の講評を伺いたいと思います。 坪井委員、お願いいたします。
坪井委員	明松園を見学して、まず、感動いたしました。自傷他害のある30代女性が5・6ヵ月で状態が落ち着き、笑顔も見せるようになった、というケースについてビデオ視聴、施設長の説明を受けました。なぜ自傷他害の行動が起こるのかということについて、4名の職員が関わり自傷他害の状況を細かくメモを取って記録し対応することで、本人が自分の気持ちをわかってもらいたいために、そのような行動にでた、ということがわかってきたということでした。 障がい者が私たちと同じように生活できるように、という法律もあるので、この方にとっては、明松園での生活はとてもよかったのではないかと。市川市で受け入れる施設がある、というのはとてもよかった、という感想を持ちました。
長谷川議長	続きまして、渡邊委員お願いします。
渡邊委員	坪井委員と同様の感想を得ました。伝えたいことが伝わらない、伝えたいことがある、ということがわからない、という現実、もしかしたら障害を持たない方々にもあるのではないかと。という感想を得ました。他にトラブルの状況があるとすると、何か言いたいことがあったにも関わらず、言いたいことがわからないから、何か別の形でトラブルが発生している、というものの見方も今後、必要があるかもしれない、と感じ取りました。

長谷川議長	最後に私から。 明松園という施設は、定員４０名で、園長が１名支援員が１０名で運営している、ということでした。現在通園している方は２８名、定員４０名だが人員的に手一杯であと２名ほどが限度では、とのお話がありました。話を伺っているときにも、感情の制御ができず物を投げたり大きな音を出したりする通園者も多く、そういうことがあったときに支援員の方が付き添ってフォローする、ずっとそれを続けている、という状況でした。支援する方は気持ちの面で大変なところがあるのでは、と感じられて、そういった支援者側へのフォローを市の方にはお願いしたい、ということと、できれば、支援員の数について、予算の面では難しいとは思いますが、その点を検討してもらえればありがたい、とそういった感想を持ちました。
長谷川議長	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お願いします。 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。
こども施策課長	（苦情内容）令和６年度に閉館した本行徳こども館の利用者から、新しくできた「妙典こども地域交流館」が遠い、との苦情 （対応）令和７年度より本行徳こども館で「出張こども館」を実施していることをお伝えする。 （苦情内容）閉館１０分前の入館希望に対し、お断りしたことへの苦情 （対応）職員の対応に問題があり、謝罪。閉館時間まで利用可能であることをお知らせ。職員の認識の誤りを全館に周知した。 （苦情内容）中央こども館に飲食スペースを設置してほしいとの要望 （対応）コロナ禍前は中央こども館前のスペースで飲食可能であった。令和８年４月から中央こども館内に飲食可能なスペースを設置する予定。
幼保施設管理課長	（苦情内容）保育園近隣のゴミ置き場に保育園の送迎自転車が置いてあり困ることがある （対応）まずは、気づかずご迷惑をおかけしたことをお詫びした。保護者にゴミ置き場周辺に送迎自転車を置かないよう周知する。 （苦情内容）こども同士のいざこざに対する担任の対応が丁寧でない。 （対応）園長が保護者と面談、不快な思いをさせてしまったことをお詫びし、担任への指導、今後の対応について話し合う。

	（苦情内容）職員の引継ぎ不足に関する苦情を発端として、職員の対応が保護者に寄り添ったものではなく、時間帯を考慮しない連絡、その後の謝罪対応についても誠意が感じられない、との印象を持たれる不適切な対応があった。謝罪後も、引継ぎミスを再発する、職員が保護者の性格を揶揄する、不適切な言動があった。 （対応）これに対し園長が保護者から話しを伺い、その都度対応し、職員に対しては園内研修を行い、支援の質の向上に努めたが保護者の方との信頼回復には至らず、正式な謝罪や改善報告は受け取っていただけていない状況。連絡はとれているので、引き続き保護者の方と真摯に向き合いながら正式な謝罪、改善報告、保育園との信頼を回復していくことに向けて、話し合いを継続していく。
発達支援課長	（苦情内容）職員が園児にズボンをはかせようとしている姿が、園児のおなかをたたいているように見えた。 （対応）園長が事実確認したのち園児への暴力はなかったことを園長から電話で保護者に伝え、登園日に家族、園長、当該職員で面談を行い、改めて謝罪と説明を行った。家庭での様子を伺い、更衣の際には、今後は家庭と園とで同様の対応をしていくこととした。 （苦情内容）保護者から相談を受けた際、療育室から移動せず他の児童がいる場所を実施した。 （対応）園長から電話で保護者に謝罪し、今後、プライベートな相談は個室を確保し、安心して話しをすることができるよう環境設定に配慮する。
障がい者支援課長	（苦情内容）障害手帳の申請から発行までに時間がかかりすぎるがなんとかならないのか。 （対応）県に申請して、県の判定があって、手帳の発行となるのでどうしても時間がかかってしまう。県には市からの声を伝え、市民の方からはご理解を得ている。 （苦情内容）職員の電話の口調が横柄である、との苦情 （対応）当然、謝罪し、電話・窓口での対応について、課内での周知、指導を徹底した。 （苦情内容）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。 （対応）窓口でお詫びし、職員への引継ぎの徹底を周知、指導を実施した。

障がい者施設課長	障がい者施設課の令和7年の苦情は、無し、です。 視察していただいた明松園について、補足させていただきます。 明松園は、昭和57年、障がい者の働く場の施設、として開所いたしました。定員40名、多いときには45名ほど在籍。その後「生活介護」に事業転換したことによって、重度の方が通所されるようになり、辞めていく方がいらっしやったり、そして立地条件として、送迎がなかったことで、なかなか新しい方が入らなかった、という状況です。今日の視察で重度の方が多い、という印象をもたれたのではないのでしょうか。今後も公立施設の役割として、重度の方を受け入れることが主な任務というか、そうやっていくのでは、と考えています。
長谷川議長	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、ご意見がありましたら伺います。 坪井委員、いかがでしょうか。
坪井委員	幼保施設管理課の説明にあった第三者委員立会の苦情解決の話し合いについて、日光前委員、長谷川委員と一緒に出席しました。その際、苦情申出者の話を聞きましたが、園の対応についてですが、即、対応したとは思いますが、言い方、言葉遣いの問題があり、引継ぎをした最初の職員と次の夜までを担当する職員の引継ぎがうまくいっていなかった印象があるけれども、職員本人は「引継ぎをしました」ということだったりで、対応の中身についてももう少し考えた方がよかったのではないかと、苦情解決の話し合いに参加して、そのように思いました。 苦情を申し出ている方への対応について、もう少し気を付けていただけると、こんなに長引かなかったのではないかと、思います。 障がい者支援課の報告にあった、引継ぎの徹底について、やはり引継ぎは大事なんだ、と感じました。
長谷川議長	渡邊委員、お願いいたします。
渡邊委員	初めてこちらの会議に参加させていただき、苦情の話を聞かせていただきました。細かいところでわからないところがあります。こども館で閉館前に利用しようとした際、「利用できない」と言われた、とあるが、例えばお医者さんだと、受付時間と診療時間が違う、10分前に受付しようとしても、対応に10分以上かかるものであれば、受付が終了している、と言われることも考えら

	れる。単純に見て回るだけの１０分なのか、そういうところが見えてこない、文章としてわかりづらい、というのが１点、職員は「１０分前だから帰れ」とは言っていないのではないかな。というニュアンスなのが見えてこない。 長引いてしまうクレームがある、というのは、感情的なこじれがあると思う。感情を逆なでしてしまっでこじれてしまう、ということがあるのか、と思い非常に難しいケースを抱えて、ご苦労されているのか、という感想。 細かいところがわからないということと、行政のサービスは１０分のサービスも３０分必要なサービスもあるのでは、と思いますし、将来的に受付は５時までで執務は６時まで、とか受付の時間と執務時間が変わってくることもあるのでは、と思いつつ、確かに受付時間と執務の時間を合わせることは難しいのかな、と思いました。
長谷川議長	渡邊委員からご指摘のあった受付時間と利用時間について、何時まで受けて何時まで利用、と説明されているのか、を説明していただけますか。
こども施策課長	こども館は５時まで開館、ということになっています。来館されるお子さんの遊ぶ内容は自由で、当然１０分前でも遊んではいけない、ということはなく、短い時間でも何の問題もなかったのですが、職員から「５時までだから、短くなっちゃうけど大丈夫？」等の声掛けがあればよかったかと思うのですが、 「５時で終わりだから、もう使えません」と言ってしまったことが今回の苦情の発端、というところですね。その点をきちんと説明してあげれば問題なかったかと思います。５時までには利用できる、ということを変更して職員に周知し「もう少しだから使えない」ではなく、「少しの時間だけど遊べるよ」と伝えていく、ということ職員の間で共通認識を図ったところですね。
長谷川議長	引き続きよろしくお願いいたします。 障がい者支援課の制度・事業に対する苦情が４月から１２月までで１２件、ということで他と比べて少し多いという気がしますが、これは、同じ方からのクレームではなくて、それぞれ別の方が苦情を申し出ているのでしょうか。

障がい者支援課長	同じ方も中には含まれていますけれども、必ずしも同じ方の同じ苦情ばかりというわけではなくて、同じ意見を言っていただく方というのもありますが、わりと広く浅く、内容は具体的には「手当の額を上げて」とかそういったものも含まれています。特定の方がほとんど、というわけではございません。
長谷川議長	昨年度と比べ、苦情の数は減っているのかな、という印象を受けましたので、引き続きよろしくお願いいたします。 最後に次第5、ですが、これまでの内容を含め、何かありますでしょうか。
	特になし
長谷川議長	以上で令和7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。

【 16時 閉会 】