

要望等記録一覧表（令和7年1月分）

No. 53	【要望者区分】	公職者	【要望者氏名(名称)】	高杉 千代子 生駒市議会議員
【件名】	子育て短期支援事業に係る市民からの苦情について			
【要望等の概要】 ①年末年始に子育て短期支援事業を利用した市民から、子どもを預けた施設に対する苦情の電話を受けたため来所した。実際に問題はあったのか。 ②当該市民に施設と市と膝を突き合わせて話をする提案をしてみる。				
【対応方針等の概要】 ①当該市民と施設の双方から、子どもを預かった際にあった問題の件について聞いていることを伝えました。子どもを引き取られる際に、施設は当該市民に謝罪し、今後このようなことが無いよう体制を見直す旨説明を行ったことも聞いていると回答しました。 また、本日午前、当該市民から施設に対する苦情と謝罪がない旨の電話が入り、どういう意味なのか理解できずにいたところであることを伝えました。 ②要望者からの提案を踏まえ、後日、要望者と市職員2名で当該市民宅を訪問。この際、当該市民が一方的な意見を述べ謝罪を要求したため、精神的な負担をかけたことに対しての謝罪は行いましたが、それ以上の謝罪はできないと話しました。 今後は、市が直接対応する案件であるため、要望者を通さず対応することとしました。				
【担当部署】	子育て支援総合センター			

No. 54	【要望者区分】	個人（公職者以外）	【要望者氏名(名称)】	—
【件名】	子育て短期支援事業に係るアレルギー対応への苦情について			
【要望等の概要】 令和6年12月と令和7年1月に、要望者は子育て短期支援事業（児童福祉施設でのショートステイ）を利用。1月の利用の際、施設職員の誤認により、児にアレルギーの生じる可能性のある食品を提供した。児が摂取しなかったため事故には至らなかったが、施設側は保護者に対して報告し、謝罪を行った。 後日、要望者から電話があり、施設から謝罪がない、市の対応に不満があるなど一方的に苦情を伝えてきたため、要望者・市・施設の三者で話し合う機会を設ける提案をしたが、要望者は自分は被害者なのにわざわざ時間を割いて出向く理由がないと拒否。その後、市議の高杉議員から連絡があり、市民から苦情を聞いているので、市側と話し合う場を持ちたいとのことで、後日、市議と市職員2名で対象者宅を訪問することとなった。				
【対応方針等の概要】 要望者は今回の件に関し、申立書を作成し、施設の対応と市の対応について不満を訴え謝罪を求められたため、精神的負担を負ったことに関しては謝罪を行いましたが、市側が施設から聞き取っている内容と異なることがあったため、その旨を伝え、要望者は怒りをあらわにされ、担当職員を責める発言がありました。 要望者は申立書に記載された要望事項への回答を求められましたが、内容に関しては持ち帰り検討すると回答しました。 今後、施設に対し、再発防止策の強化を求めるとともに、当課は、こどもが安全に過ごせ保護者が安心して預けられるように、申請様式の修正を行うこととします（アレルギーを起こす可能性のある食品の列挙、医師による指示書添付の徹底等）。 また、有事の際の市と施設の連絡体制のルールを再確認します。				
【担当部署】	子育て支援総合センター			