

利用者の皆様へ

日頃より、子育て支援施設をご利用いただき、誠にありがとうございます。

先日、当法人のお問い合わせフォームへ、子育て支援施設を利用した方よりスタッフ同士の会話について、利用者に関する不適切な発言があったというご指摘がありました。

当事者の方には、不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。

貴重なご意見を真摯に受け止め、事実確認を進めるとともに、利用者様に寄り添う立場であるスタッフとして、今一度考え、今後同じことが起こらないよう改善してまいります。

より良い子育て支援施設の運営に努めて参りますので、今後ともよろしくお願いいたします。

令和5年4月

特定非営利活動法人ひだまりの丘

中村区子育て応援拠点 ぽかぽかひろば
地域子育て支援拠点 おやこのおうち
地域子育て支援拠点 おひさまのおうち

苦情報告書

1 件目

報告日	令和4年 7月 6日
内容	ひろばの利用予約で書き間違いがあり、利用ができない状態になったが、謝罪し利用を受け入れました。しかし、その際に対応したスタッフの言葉が、利用者には不快な思いをさせてしまいご指摘がありました。
対応	運営管理者が間に入り、再度謝罪しました。ひろばに入っていた後、利用者から改めてお話を伺いました。
対策	予約表の見直し、二重確認の徹底をし、再発防止に努めました。また、利用者の立場になって考え言葉がけができるように、スタッフ全体で話し再確認をしました。

2 件目

報告日	令和5年3月20日
内容	当法人の問い合わせフォームに、子育て支援部門を利用した方からメッセージが届きました。ひろば内で、スタッフが利用者の事をあまり良く言わないような言動があり、支援者として保護者にもっと寄り添ってほしいとご指摘を受けました。
対応	法人内の子育て支援拠点にも共有し、スタッフに思い当たることがないかを確認しました。また、支援者としての言動や接し方を今一度考え、スタッフ全体で話しました。
対策	利用者の立場に立ち、一人一人に寄り添った支援は何かを考え、落ち着いて行動ができるように努めます。