

苦情解決結果公開

苦情内容（名古屋市地域子育て支援拠点みんなのはらっぱ）

- ▶ 受付日：2023年10月4日（水）
- ▶ 申出者：上記子育て支援拠点利用者（保護者）
- ▶ 受付者：新城 直世・保母理英子

申出方法：電話

▶ 内容

子育て支援拠点の職員が、10月4日（水）の支援中に（子どもに関する）性差別的な発言や特定の児童に関して不適切な発言をされ、気分を害した。

そのような職員は支援員として不適切なのではないか。

▶ 対応

指摘された内容について、苦情解決責任者が、苦情受付直後（受付日当日）に当該職員に事実確認を行った。

当該職員には、発言内容は指摘の通りであり、差別する意図はなかったものの、発言は差別的であり、子育て支援者としてふさわしくない軽率な表現であったことを確認した。その上で、支援員としての在り方を指導した。当該職員を、一旦支援の場から離し、1週間、振り返りと自己研鑽の時間をとった。

苦情申出者には、10月5日（木）に苦情受付責任者から電話をし、事実について謝罪し、上記の対応を報告した。苦情申出者からは、今後も子育て支援拠点みんなのはらっぱを利用したい旨の発言をいただいた。

▶ 結果・改善

10月6日（金）に緊急の子育て支援拠点職員会議を開き、事実の報告、今後繰り返さないための対策を協議し、子育て支援業務の責任の重さを再確認するとともに、支援の質の向上のために、研修体制の強化を図った。（直後に「子どもの権利を守る為の学習会」を実施し、その後も毎月連続して人権研修や自己チェック・相互チェックを実施できるよう計画した。）