

ほっぺるランド 勝どき ご意見・ご相談・苦情解決内容の公表

令和2年度

| | |
|--------------|--|
| NO.1 | 令和3年2月 |
| 対象となった 事案 | 戸外活動中に園児を見失い、園児が一人で都営バスに乗車してしまい、一般乗客に保護された事案 |
| 問題点 | (1) 戸外活動中に園児の所在を確認できない時間があった点 (2) 公園で活動している際に、人数確認に不備があった点 (3) 保育園到着時に発覚し、それからの捜索となった点 |
| 対応・改善 | (1) 戸外活動時の人数確認が適切に行われていなかったことが大きな要因となったため、社内のマニュアルの再度徹底と、各公園での死角になりそうな部分や、遊具の使用方法も含めた見直しを行った。 (2) 十分な見直しを行うために2週間程度の時間を使い、保育士だけでなく、園長や主任も公園や道路の実地調査に向かい、多角的に使用時の問題点や危険個所の洗い出しを行った。 (3) 人数確認の回数を増やすだけでは人的なミスは完全に防ぐことは難しいと考えて、散歩時のチェックリストなどの見直しを図り、再発防止に取り組んだ。 (4) 近隣の保護者より、危険だと思われる場所を挙げていただき、職員に周知徹底した。 |