

2023 年度 苦情報告

幼保連携型認定こども園

正和幼稚園

【内容】

ステーション送迎について(利用者がいたにもかかわらず見落としてしまい、土曜日の朝のステーション利用をご希望の時間にあわせた対応ができなかった。2023 年度土曜日ステーションラウンジは、利用者希望調査にあわせて通常は 8 時に OPEN していた。8 時前に希望者がいた場合は 7 時以降希望の時間にあわせてひらくことになっていた。)

【経緯】 2024 年 8 月 10 日(土) 7:15

- ・事前に登降園アプリにて登園時間をお知らせいただいていたのにもかかわらず、園児と保護者がラウンジ原町田に登園したが、閉まっていた。
- ・園に連絡あり。その時に、電話に出た早番職員は、すぐに土曜日のラウンジ原町田での対応を伝えることができなかった。保護者の方が園に直接送ってくださるとのこととなり、その後保護者が園児を直接園に送迎された。

【原因】

- ・7:15 から利用予定者がいたにもかかわらず、確認者 2 名とも見落としてしまったため、ラウンジ原町田の鍵を開ける担当者に最初の登園利用児が 8:00 とお伝えしていた。
- ・電話対応職員は、土曜日何時から開いているかをすぐに答えることができなかった。
- ・職員が登降園時間を土曜日の名簿にアプリから転記する際、いつもと違っていたが転記するのみで、ラウンジを開ける担当へ伝える担当者や主任に口頭では伝えていなかった。

【再発防止策】

- ・普段と違う登園時間の方がいる場合、土曜日の名簿に職員が登降園時間を土曜日の名簿にアプリから転記するときにより一層気をつけていく。
- ・普段と違う登園時間の方がいる場合、時間を転記担当者は転記のみでなく、ラウンジを開ける担当職員へ伝え、主任にも口頭でも伝えていく。また、ラインをつけ、わかりやすくする。
- ・担任も把握した段階で、担当者や主任にも口頭で伝える。
- ・ラウンジ原町田が開く時間について、土曜日は登園者がいる場合のみ、8 時前にカギを開けていることを担当者以外でも把握徹底を図る。
- ・土曜日のラウンジ原町田は、利用時間によって閉室する。しかし、今回のように事前に登録されているにもかかわらずチェックミスにより閉室してしまうヒューマンエラーも今後絶対に起こらないとはいえないので、その時の緊急対策をつながり保育プロジェクトにも協力を仰ぎ、対応策を提示できるようにした。「ラウンジ原町田」が開いていない場合の対応場所の公開周知をする。
- ・職員間で書面周知と順次出勤職員にて今回の件の情報共有、再確認をした。また、職員会議でも、再発防止策の周知徹底を行った。関連園とも情報や対策の共有をした。