

令和3年度 苦情解決状況一覧表

事業所名 児童養護施設山形学園

No.	受付年月日	申出人 (利用者との続柄)	方法	申出要約	処理区分 (解決日)	処理要約
1	8月12日	こどもショートステイ利用者の母	口頭 電話 文書	ショートステイの利用後、子どもから夜中に泣いて起きたことを聞いたが、退園時に職員からは何も説明がなかった。子どもの利用時の様子について確認して欲しい。	解決 (8/12) 未決	退園時に対応した職員と夜間帯に対応した職員の引継ぎがきちんとなされなかったため、様子を説明しなかったことを謝罪する。 事実確認後、申出人に利用時のお子さんの様子を詳しく報告し、理解が得られた。