

## ホームページ「院長さん きいて！」への回答

「いつもお世話になっております。  
私が外出中に子供が帯状疱疹かもしれないとスマホで写真を送ってきた為、ステロイド内服中ということもあり夕方でしたがお電話させていただきました。スタッフに対応いただきましたが、一緒に住んでるのに症状がわからないんですかと鼻で笑ったように対応されました。（時間的にも嫌な時間なのも十分わかります）

ですが高校生になると、小さいこどものように体の観察はしなくなりますし、ちょっと何かあっただけでは親に言わなくなります。不快になりましたので、その辺ご理解頂き対応して頂ければと思います。」

との投書に回答いたします。

このたびは、職員の対応につきまして、不快な思いをさせてしまい、まことに申し訳ありませんでした。

今後は、言動に注意するとともに、配慮ある対応に努めるよう指導してまいります。

病 院 長

## ホームページ「院長さん きいて！」への回答

「週末のお昼過ぎに面会を終え、防災センターの警備員に一度外出することを伝えた際に、きつい口調で対応された。戻る時間の確認の際にも、きつい口調と面倒くさそうな顔で対応された。子供の容態がだいぶ良くなり気持ちが軽くなり嬉しい気持ちでいたのに、一気に落とされました。イライラ、いやな気持ちしかありません。」

との投書に回答いたします。

この度は、防災センターでの窓口対応において、ご家族様に不快な思いをさせてしまい、まことに申し訳ありませんでした。

今後、同様の事例が生じないよう、防災センターでは、当該職員に対し指導を行うとともに、勤務者全員に今回の事例を周知し、「面

会者受付対応マナー」テキストを作成して、  
全体指導を実施いたしました。

今後もお気付きの点がありましたら、申し  
出いただきますようお願いいたします。

病 院 長