

ライフケアガーデン熱川

事務 杉原瑠衣

- 功 績** 事務職に求められている「目配り、気配り、素早い対応」を実践し、短い時間でクライアントに良い印象を与え、施設の好評価に貢献した功績。
- 推 薦 者** 長谷川千代(事務課長)
- 推 薦 理 由** 受付=施設の顔です。そこでの対応が悪いと、一気に評価が下がります。「誰に対しても優しさをもって温かく接することが、「人間愛」を持つことになり、親身な対応につながります」の理事長のお言葉を念頭に「目配り、気配り、素早い対応」を心がけ行動し、施設の評価を高めることに貢献。また、今後の地域との交流の懸け橋となる人との繋がりを実践した功績より今回、理事長賞候補に推薦いたします。

内 容

事務職として入職6年目の杉原瑠衣は、来訪者の応対、電話対応を主軸として、ご利用者の対応、現場職員のサポート等多岐にわたる業務を行っています。

前職がホテルフロントということもあり、とても礼儀正しく、身だしなみもいつもきちんとしています。

先日、このようなエピソードがありました。

患者さんのご面会にいらっしゃったご夫婦がいらしたのですが、患者さんは知らないとおっしゃっているので色々調べた結果、熱川温泉病院に入院している同姓同名の方への面会者であることがわかりました。このようなことは、よくあることだったのですが、そのご夫婦が私の近隣住民であることがわかったので、何気なく聞いてみたところ、「間違えちゃってごめんなさいね。でもね、受付の女性がすぐに調べてくれて、隣の病院にも聞いてくれて、不安だったからすごく安心できたわ。なんといっても、間違えた客なのに、玄関まで見送ってくれて、丁寧にお辞儀もしてくれて、あんな風にされたことないから、おばちゃんビックリしちゃって、あなたのところはすごいね～、もう本当に感動しちゃった!〇〇さんにも〇〇さんにも話しちゃった～」とおっしゃってくださいました。

田舎は、良いことも悪いこともすぐに口コミで広がります。

彼女の行動が、地域の方の感動に繋がり、施設の評価につながることを目の当たりにしました。逆に私たちの行動一つで評価を下げってしまうかもしれないと、恐ろしさも感じています。

当の本人は、あたり前のことをしたと感じているかもしれませんが、ホスピタリティのある行動をするため、一朝一夕でできることではないと考えます。他の事務職員の模範となるととても素晴らしい職員です。