

ライフケアガーデン熱川

杉原 瑠衣 (事務/勤続7年5か月)

功 績 ご入居者との日常的な対話と親身な傾聴を積み重ねることで深い信頼関係を築き、月払い多床室から一時金個室への引越し決定につなげた功績。

受付業務を担う中で、ご入居者一人ひとりへの丁寧な声掛けや迅速なサポートを継続し、安心感のある環境づくりに寄与。日頃から自然体でOur Teamの理念を体現し、受付業務の枠を超えて施設全体の安心感と信頼向上に貢献している点が、今回の功績につながる。

推薦者氏名 佐野 良一

推薦理由 杉原瑠衣の取り組みは、特別な支援や制度によるものではなく、日々の対話や気配りを積み重ねることで、ご入居者との信頼関係を築き上げた点に大きな価値があります。受付という立場にありながら、施設全体へ目を配り、必要な場面で自然にサポートへ入る姿勢は、Our Teamが大切にする「支え合い」と「良い循環」を生み出しています。また、本人は「大したことはしていない」と語っていますが、誰よりも早く周囲の困りごとに気付き行動する姿勢は、他の受付職員の模範となっています。ご入居者が安心して生活できる環境づくりと、ご家族が納得して選択できる関係性を築いた本件は、施設全体の信頼向上にも寄与するものであり、杉原瑠衣は本表彰にふさわしい職員であると推薦いたします。

内 容

事務を担当する杉原瑠衣は、受付業務を中心に、ご入居者やショートステイ利用者への丁寧な声掛けと親身な対応を日常的に実践している職員です。受付周辺で困っている方へのサポートに誰よりも早く動く姿勢や、ご入居者一人ひとりの名前を覚えた上で自然に挨拶を行う姿は、職員にも安心感を与えています。年間を通じたサンキューカードの得票数では職員全体1位となっており、日頃の姿勢は周囲から高く評価されています。

今回のケースでは、本好きのご入居者と、本館1階事務所前に設置されている貸本コーナーをきっかけに交流が始まりました。当初は短時間の会話でしたが、次第に「今日は杉原さんはいないのか」と出勤を気に掛けられるようになり、姿を確認すると嬉しそうな表情を見せられるなど、信頼関係が深まってきました。

その後、1階事務所前の居室が空室となった際、ご入居者本人より「杉原さんが1階にいるから引越したい」との申し出がありました。当初、ご家族は引越しに慎重な姿勢でしたが、ご本人の強い希望と安心感への思いを受け止め、最終的には一時金個室への引越しが実現しました。日々の何気ない対話と傾聴の積み重ねが、ご入居者にとって安心できる生活環境の形成につながった例となりました。