

利用者さんへの 電話対応マニュアル

担当者の不在時に利用者から電話が来た場合の確認事項



対応者

株式会社サンブリッジ みちラボ和歌山(または岩出)
の●●です。

あーもしもし? ●●やけど、▲▲さんいてる〜?



利用者



お世話になっております。
すみません、お調べしますので、お名前を伺ってもよろしいでしょうか?

●●です。



利用者



●●様ですね、いつもお世話になっております。
すみません、▲▲ですが、ただいま訪問に出ておまして、
よろしければ代わりにご用件をお伺いして伝言させて頂くか、
または折り返しお電話させて頂きますが、いかがでしょうか?

それじゃあ伝えてくれる?



利用者



***** ですね?
(※必ずメモしながら聞き、最後に要点を復唱する)
承知しました。それでは間違いなく●●に伝えておきますね。
よろしく申し上げます。失礼いたします。

社内で共有しておく内容

- 電話対応日時
- 対応者
- 利用者さんの情報 (氏名、連絡先、担当訪問スタッフなど)
- 対応内容 (訪問日時について、入院について) など
- 折り返し連絡の要否 (要の場合は、希望の時間帯・曜日) など
- 訪問へ出ているスタッフに電話で伝えるか、トークノートで連絡する。
- ※ 利用者さんによって、話している内容が聞き取りづらいつきや、話の途中で割り込んでくることもあります。利用者さんに話を合わせつつ、優しい対応をお願いします。