みちラボの新規依頼の電話応対マニュアル

電話応対における基本マナーや注意点、共有報告のルールは、原則として「実践マニュアル」に準じます。

【重要】
新規依頼対応は、求人の応募と同様で対応スピードが大事になります。また、実践マニュアルも同様ですが、聞き間違いや伝言の漏れは機会損失、信頼損失、利用者の不利益になりますので、必ずルールを順守し、事故を未然に防ぎましょう。

❶ 新規依頼の電話の場合に確認する「７点セット」

確認項目	記録する内容
① 受電日時	○月○日 ○時○分。
② 誰のこと？	利用者さんの氏名・年齢・性別・住んでいる地域（住所）・電話番号など。
③ どこからの依頼？	依頼元・担当者・折り返しの連絡先など。
④ 何の依頼？	精神科訪問看護・一般訪問看護・介護（リハ等）の種類＋「主な疾患」
⑤ いつから？	開始希望時期＋
⑥ 期限・緊急度	□ 至急　□ 早め　□ 通常　　※急ぎの場合は主な理由も！
⑦ その他の特記事項	あれば。

❷ 報告・伝言時のルール

新規依頼に関する電話を受けた後は、次の方法で共有する。
❶ 第一報の連絡先は、**統括の山内保志さんで統一**する。
❷ 新規依頼の電話の場合に確認する「７点セット」の内容を、メッセージで送る。
❸ 新規依頼があったことと、内容をメッセージに投稿したことを、直接電話で伝える。

【重要】
新規依頼の電話は、山内さん宛とは限らず、尾崎さんや大谷さん、あるいは先方が馴染みのある別のスタッフ宛で掛けてくることもあります。それでも新規依頼と分かる場合は必ず「統括の山内さんに連絡する」で統一します。
そうする事で、スタッフ間の連絡などの二度手間も省けますし、山内さんが統括の立場で適切な担当を判断し、速やかに手配・対応することが出来ます。