

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

お電話ありがとうございます。
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? 今日の訪問何時からやったか
聞きたいんやけど、大谷さんいてる~?



利用者



大谷は只今訪問に出ておりますので、代わりにご用件
お伺いしますね。訪問のお時間をお調べしますので、
お名前お伺いしてもよろしいですか?

●●です。



●●様ですね、ありがとうございます。
では訪問時間お調べしますので、少々お待ちください。
(電話を保留にして、ibowで訪問時間を調べる)



お待たせいたしました。
大谷さん今日の14時から訪問へ行かれる予定です。

おお、そうなん。14時やな。
ありがとう。



いえいえ。お電話ありがとうございました。
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
づらいときや、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。