

# 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。  
株式会社サンプリッジ 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いますので、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。