

指導年月日	指導者氏名

電話対応レッスン用テキスト

相：電話をかけてきた相手

自：電話を受けた自分

ケース 1：担当者がいる場合

自：「あおぞらデイサービス水戸、岩下でございます。」下線部分は、自分の勤務場所、自分の名字にかえる。

相：「責任者の方いらっしゃいますか？」

自：「デイサービスの管理者の栗原でございますか？」

相：「はい、そうです。」

自：「はい、おります。失礼ですが、お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか？」

相：「サクラ介護の斎藤です。」

自：「少々、お待ちください。」

ケース 2：担当者が不在の場合

自：「あおぞらデイサービス水戸、岩下でございます。」下線部分は、自分の勤務場所、自分の名字にかえる。

相：「日総研出版の佐藤と申しますが、岩下さん、お願いできますか？」

自：「いつもお世話になっております。申し訳ございません。岩下は、男性と女性がありますが」

相：「女性の方でお願いします。」

自：「岩下由加里ですね。ただいま、外出しております。こちらで連絡をとりまして、折り返し、そちらさまにご連絡いたします。恐れ入りますが、もう一度お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか。」

相：「日総研出版の佐藤と申します。」

自：「お電話番号もよろしいでしょうか。」

相：「03-1234-5678です。」

自：「復唱いたします。日総研出版の佐藤様で、お電話番号は、03-1234-5678でございますね。」

相：「はい。」

自：「ご伝言がございましたら、お伝えいたしますが。」

相：「電話があったことだけお伝えください。」

自：「承知いたしました。栗原がうけたまわりました。」下線は自分の名字にかえる。

相：「失礼いたします。」

自：「失礼いたします。」

*メールで電話の件を担当者に連絡する。相手の会社名、氏名、電話番号、伝言があれば、内容

ケース3：担当者がトイレ・介護中・会議中・来客中などの場合

自：「あおぞらデイサービス水戸、岩下でございます。」下線部分は、自分の勤務場所、自分の名字にかえる。

相：「水戸市役所の佐藤と申しますが、東條さん、お願いできますか？」

自：「いつもお世話になっております。申し訳ございません。東條は、席をはずしております。(来客中でございます。会議中でございます。)お急ぎでしょうか？」

相：「すいません。急いでいるのですが。」

自：「少々お待ちいただけますか。」保留ボタンを押す。東條に電話がかかっていることを伝え、すぐに対応できるかを確認する。すぐに手が離せない場合は、

自：「申し訳ございません。終わりしだい、ご連絡いたします。恐れ入りますが、もう一度お名前をお伺いしてもよろしいでしょうか。」

相：「水戸市役所の佐藤と申します。」

自：「お電話番号もよろしいでしょうか。」

相：「029-1234-5678です。」

自：「復唱いたします。水戸市役所の佐藤様で、お電話番号は、029-1234-5678でございますね。」

相：「はい。」

自：「ご伝言がございましたら、お伝えいたしますが。」

相：「介護保険の書類が完成しましたので、とりに来ていただけますかとお伝えください。」

自：「承知いたしました。栗原がうけたまわりました。」下線は自分の名字にかえる。

相：「失礼いたします。」

自：「失礼いたします。」

ケース4：利用者の家族からの電話の場合

自：「あおぞらデイサービス水戸、岩下でございます。」下線部分は、自分の勤務場所、自分の名字にかえる。

相：「いつもお世話になっております。岩田でございます。」

自：「いつもお世話になっております。」

相：「おやじ、おりますか？」

自：「少々おまちください。」保留ボタンを押して、岩田さんとかわる。