

# 接遇／マナー研修

～不在者への伝言～

# この研修で気づいて欲しいこと

- 電話を取り次げない時には、相手の名前と連絡先を必ず聞くこと
- 不正確な伝言は、思わぬトラブルにつながる可能性がある
- 利用者や家族だけではなく、スタッフ間の業務連絡においても同様の配慮が必要

# 事例

ある日の昼過ぎに、「いつもお世話になっていきます。タナカですが、ケアマネジャーのAさんはいますか？」と電話がありました。

Aさんは会議で不在だったため、「あいにく不在です。すぐ戻ると思うのですが・・・」と伝えたところ、「では、戻られましたら連絡をいただけるようお伝えください」と言われ、電話が切れました。

# 事例

それから30分後、会議が終わりAさんが戻ってきました。そこで、「タナカさんと言う方から、折り返し連絡がほしいと電話がありました」と伝えたところ、Aさんには「タナカさん」に心当たりが無いようです。

するとその日の夕方に、「ナカタです。昼過ぎからAさんからの連絡を待っているのですが、いったいどうなっているのでしょうか？」と怒りの電話がありました。

# 考えてみよう！①

連絡を待っていたナカタさんは、どう思ったでしょう？

- ナカタさんの気持ちを考えてみましょう

# 例えば・・・

- 急用でも入ったのかな？
- すぐ戻ると言ったのに！
- こっちにも用事があるのに！
- いつまで待たせるんだ！
- 本当に伝わっているのか？
- あのケアマネは信用できない！

・・・など

## 考えてみよう！②

このケースでは、どのような電話応対が望ましいでしょうか？

- 「Aの不在」の伝え方と「対応」の確認方法について、具体的に考えてみましょう。

# 例えば・・・

- 「申し訳ありません。あいにくAは席を外しております。30分程度で戻ると思いますが、いかががいたしましょうか？」
- 「Aは会議中のため不在です。14時に終わる予定です。戻りましたらご連絡するように申し伝えますので、ご用件とご連絡先をお聞かせいただけますか？」

・・・など

## 考えてみよう！③

「折り返し連絡がほしい」と言われた場合、あなたならどうしますか？

- 何を確認しますか？
- 「至急折り返し連絡がほしい」と言われた場合はどうしますか？

# 実践ポイント

- 「いつ、誰から、どのような要件で連絡があったか」をメモし、名指し人に確実に伝える
- 折り返し連絡の要不要を確認し、求められた場合は、相手の都合の良い日時と連絡先を確認する
- 緊急時は携帯に電話をし、対応を求める  
・・・など

お疲れ様でした。

## 【教材監修】

HOTシステム株式会社 代表取締役  
介護人材コンサルタント 蜂谷英津子