

<事例：不在者への伝言>

ある日の昼過ぎに、「いつもお世話になっています。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。

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。

① 連絡を待っていたナカタさんは、どう思ったでしょうか？

<ナカタさんの気持ちを考えてみましょう>

② このケースでは、どのような電話対応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>

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？>

◎このワーク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