

夜間・休日コール受付サービス コールセンター対応集

富士通ソーシャルライフシステムズ株式会社
コールセンター

1.対応集について コールセンターの対応について、実際の対応を一部を変更してまとめたものです。この例文にあるセンター側の受け答えが全てではありません。架電者の性別、年齢、置かれている状況に応じて、センター側は声の大きさ、会話の間、言葉遣いなどを考慮し、速やかに医師への連絡をすべきか否か判断して対応しています。

2.患者様確認方法 着信時に相手からお聞きした患者様名を「患者検索システム」にて検索します。同姓同名の場合は登録いただきました生年月日および住所にて特定いたします。患者検索システムで検索できなかった場合はクリニックとの在宅診療契約や初診日、担当医の照会をいたします。（運用時のご相談により決定させていただきます。）

3.対応一覧

例1	お看取り
例2	症状相談(施設職員より：血圧が高い)
例3	症状相談(施設看護師より：服薬について)
例4	病状相談(本人より：バルーン使用について)
例5	事務連絡(施設職員より：未登録患者からの往診依頼について)
例6	事務連絡(家族より：請求について)
例7	報告・伝言(訪問看護師より：救急搬送について)
例8	その他(施設職員より：先生到着について)
参考資料	報告メール本文 日次報告

4.月次報告書（別紙）

例1
架電者 施設職員 状
況 お看取り依頼

	会話	ポイント
センター 架電者 センター 架電者 センター 架電者 センター 架電者 センター 架電者 センター	<p>はい。〇〇〇在宅クリニック 有賀です。 すみません。リハビリホーム新城の高野といます。 高野様、いつもお世話になっております。 カワグチ カズオさんという方なんですけど カワグチ カズオ様ですね。ご登録を確認させていただきます。 はい。確認できました。本日はどうされましたでしょうか。 先ほど訪室したところ、呼吸されていませんでした。 はい。かしこまりました。至急、先生のほうに向かっていただくようお願いいたします。 はい。先生の到着にはどれくらいかかりますか。 そうですね。連絡してから向かわれるので、1時間前後はかかると思います。 お待ちいただいてよろしいでしょうか？ はい。では、よろしく願いいたします。 有賀が承りました。</p>	<p>3コール以上→「お待たせ致しました」 5コール以上→「大変お待たせ致しました」 患者名をゆっくりと復唱させていただきます。 呼吸をしていない、意識が無いなど、緊急の場合は ヒアリングを最小限にして先生へのエスカレーションを急いでいます。 移動時間などある程度把握している場合、お伝えします。</p>

受電者 医師
状況 お看取り依頼

	会話	ポイント
受電者 センター 受電者 センター 受電者 センター 受電者 センター 受電者 センター	<p>もしもし お世話になっております。コールセンターの有賀です。 はい。 お看取りのご依頼がありましたので、よろしいでしょうか？ はい。 施設がリハビリホーム新城になります。 リハビリホーム新城ですね。はい。 はい。患者様がカワグチ カズオ様になります。 施設の高野様が訪室されて、呼吸されていないとのことでした。 はい。わかりました。 よろしく願いいたします。有賀がお伝えしました。</p>	<p>架電の際、他の患者様対応中などで時間がかかる場合は先生より施設に一報 入れていただくかは、運用にて取り決めさせていただきます。</p>

例 2

架電者 施設職員
 状況 血圧が高い利用者さんへの指示依頼

	会話	ポイント
センター	はい。〇〇〇在宅クリニック 有賀です。	3コール以上→「お待たせ致しました」 5コール以上→「大変お待たせ致しました」 登録名が不一致の場合は生年月日で確認させていただきます。 入電時の表示番号、もしくは患者情報より確認いたします。
架電者	すみません。ソーシャル高津のカトウですが。	
センター	カトウ様、いつもお世話になっております。	
架電者	お世話様です。2階入居のナカハラ サチコさんですが、血圧が高くて。	
センター	患者様の確認をさせていただきます。もういちど、お名前はナカハラ サチコ様でしょうか？	
架電者	ユキコかな。	
センター	こちらの登録ではソーシャル高津に入居されているらっしゃるのはユキコ様の登録でお生まれが昭和14年3月25日ですが、幸いの子と書いてユキコ様となっております。	
架電者	そうです。ユキコさんでした。	
センター	はい。血圧が高いということですが、血圧と他のバイタルは計られていますか？	
架電者	はい。血圧193の104、プルズ88、熱は高くなく36.6度です。	
センター	他に何か症状はありますか？	
架電者	本人は少し頭痛がして、しんどいと言っています。	
センター	そうですか。	
架電者	先生に相談したいのですが、連絡はくれますか？	
センター	はい、かしこまりました。先生にお伝えいたします。	
	バイタルサインを確認します。BT36.6℃、BP193/104mmHg、P88回/分ですね。頭痛があり、しんどいとのことですね。では、折り返しの連絡先を確認いたします。今、おかけいただいている電話番号で宜しいですか？	
架電者	はい。では、お願いします。	
センター	では、有賀が承りました。	

受電者 医師
 状況 血圧が高い利用者さんへの指示依頼

	会話	ポイント
受電者	はい、佐藤です。	
センター	お世話になっております。コールセンター有賀です。お電話入りしましたので、今、お伝えしても宜しいですか。	
受電者	はい。	
センター	ソーシャル高津 2階入居中のナカハラ ユキコ様の件で施設のカトウ様からの連絡です。	
受電者	はい。	
センター	現在、血圧が193/104ということで患者様は頭痛を訴えているとのこと。また、しんどいとのこと。その他のバイタルも聞いております。BT36.6℃、P88回/分です。	
受電者	はい。わかりました。	
センター	先生とご相談したいとのこと。折り返しのご連絡、カトウ様までお願いいたします。	
受電者	はい。施設代表の番号で良いかな。	
センター	はい。代表番号で宜しいとのことでした。	
受電者	わかりました。	
センター	はい、有賀がお伝えいたしました。よろしく申し上げます。	

例3

架電者 看護師
 状況 服薬に関する指示依頼

	会話	ポイント
センター	はい。〇〇〇在宅クリニック 有賀です。	3コール以上→「お待たせ致しました」 5コール以上→「大変お待たせ致しました」 入電時の表示番号、もしくは患者情報より確認いたします。 電話番号を復唱して確認。
架電者	いつもお世話になっております。メディカルケア上小田中の看護師イシヅカですが	
センター	お世話になっております。	
架電者	イトウ シンヤさんの件で先生に相談したいのですが宜しいですか？	
センター	患者様の確認をさせていただきます。イトウ シンヤ様ですね。どうされましたか？	
架電者	不眠時にバイスリーを飲ませて、もう2時間経っているんですが 不眠が強く全く寝る様子が無く、不穏が強いのかぶせて飲んでいいウエチアピンという 内服薬を使いたいのですが、先生に相談してからのお約束なので報告をお願いします。	
センター	分かりました。先生からお伝えしていただくようにいたします。	
架電者	はい。最終バイタルお伝えしますがいいですか？	
センター	お願いいたします。	
架電者	はい。血圧118/59、パルス74、体温36.5℃です。サレション98%です。	
センター	はい。かしこまりました。折り返しは施設代表で宜しいでしょうか？	
架電者	あ、申し訳ないんですけど、携帯電話でお願いしたいんですけど、いいですか？	
センター	はい。どうぞ。お願いいたします。	
架電者	090-xxxx-xxxxです。	
センター	復唱いたします。090-xxxx-xxxxでお間違いないですか？	
架電者	はい、そうです。	
センター	はい、そうしましたら、イシヅカ様宛にお電話いくようにいたします。	
架電者	はい、お願いいたします。	
センター	有賀が承りました。	

受電者 医師
 状況 服薬に関する指示依頼

	会話	ポイント
受電者	はい、佐藤です。	
センター	コールセンターの有賀です。今、1件お電話ございました。お伝えてよろしいでしょうか？	
受電者	はい。	
センター	メディカルケア上小田中にご入居中のイトウ シンヤ様の件で、看護師イシヅカ様よりお電話が ありました。不眠時のバイスリーを内服して2時間経つそうなんですが、全く寝る気配が 無いということでウエチアピンをかぶせて飲んでよいかの確認でした。	
受電者	はい、連絡します。	
センター	施設ではなくイシヅカ様の携帯電話にとのことでした。番号をお伝えします。	
受電者	はい。お願いします。	
センター	090-xxxx-xxxxまでお願いします。有賀がお伝えしました。よろしく申し上げます。	

例4

架電者 患者本人
 状況 バルーンの開け方がわからない

	会話	ポイント
センター	はい。〇〇〇在宅クリニック 有賀です。	3コール以上→「お待たせ致しました」 5コール以上→「大変お待たせ致しました」 入電時の表示番号、もしくは患者情報より確認いたします。
架電者	ああ、タカハシなんですか。	
センター	タカハシ様、いつもお世話になっております。下のお名前も宜しいですか。	
架電者	トシオです。今日はヨシダさんいますか？出ていらっしゃいますかね？	
センター	この時間、夜間休日窓口でお受けしておりますが、どうかされましたか？	
架電者	バルーンのね、あけ方がかわったようで、わからなくて捨てること出来ないんです。	
センター	そうだったんですね。	
架電者	だれかわかる人いますか？	
センター	わかりました。バルーンのあけ方について、わかるものから折り返しご連絡いたします。	
架電者	すみません。お願いいたします。	
センター	念のため、折り返し先の番号を確認いたします。	
架電者	はい。	
センター	ご自宅でよろしいですか？	
架電者	はい。そうです。	
センター	はい。一度電話を切ってお待ち下さい。有賀が承りました。	
架電者	はい。お願いいたします。	
センター	はい、失礼いたします。	

受電者 医師または訪問看護師
 状況 バルーンの開け方がわからない

	会話	ポイント
受電者	ヨシダです。	
センター	お世話になっております。コールセンターの有賀です。お電話入りしましたので、お伝えします。	
受電者	はい。	
センター	天神町にお住まいのタカハシ トシオ様ご本人様からお電話がありました。	
受電者	はい。	
センター	バルーンの破棄のしかたが変わったということで、開け方がわからなくて捨てられないので、教えてほしいというお電話でした。	
受電者	はい、わかりました。連絡してみます。	
センター	自宅にご連絡お願いいたします。有賀がお伝えしました。よろしく申し上げます。	

例5

架電者 施設職員

状況 入居者が熱発し、契約前だが家族が往診希望

	会話	ポイント	
センター	はい。〇〇〇在宅クリニック 有賀です。	3コール以上→「お待たせ致しました」 5コール以上→「大変お待たせ致しました」	
架電者	すいません。こちらそんぼの家小杉のアラカワと申します。		
センター	いつもお世話になっております。		
架電者	すいません、23日に初回の往診に入っていた新規の入居者様なんですが相談があります。		
センター	在宅の契約書は今、家族が準備していますが往診してくれますか？		
架電者	今、夜間休日窓口でお受けしていますが、どのような状況でしょうか。		
センター	37.9℃まで熱があがってきていて、訪問されている家族から先生に診てもらいたい。		
架電者	在宅診療の契約をしているから〇〇〇クリニックさんをお願いしたいと言ってられます。		
センター	そうですか。		
架電者	大変申し訳ないんですけども、契約がすべて終わっていないとこちらに情報がありませんので、一度、確認をとります。		
架電者	あ、あの、情報は全部もう流してます、事前に。すべて、流しております。		
センター	あ、そうだったんですね。そして初回の往診が23日と決まっているとのことですね。		
架電者	ええ、事務の方とは話しています。		
センター	先生が対応できるとはお約束できないんですけど、一度、事務に確認させていただいてもよろしいでしょうか？		
架電者	はい。お願いいたします。		
センター	それでは、患者様のお名前を伺ってもよろしいでしょうか？		
架電者	タムラ マキコです。		
センター	タムラ マキコ様ですね。はい、かしこまりました。では、折り返し先のお電話番号を確認させていただいてもよろしいでしょうか？		
架電者	xxxx-xxx-xxxx、代表番号でよろしいですね。		入電時の表示番号を確認する。
架電者	はい。		
センター	あと、アラカワ様宛でよろしいでしょうか？		
架電者	はい、大丈夫です。		
センター	はい。では、有賀が承りました。		
架電者	はい、よろしくお願いいたします。		

受電者 病院事務

状況 入居者が熱発し、契約前だが家族が往診希望

	会話	ポイント
受電者	はい。〇〇〇在宅クリニック インドウです。	
センター	いつもお世話になっております。コールセンターの有賀です。	
受電者	はい、お世話になっております。	
センター	ご相談がありまして、お電話させていただきました。よろしいでしょうか？	
受電者	はい。	
センター	そんぼの家小杉のアラカワ様からお電話がありまして、現在、在宅契約準備中の入居者様の往診依頼がありました。	
受電者	23日に初回往診をされる予定の方で、昨日施設に入居された方です。	
センター	はい。	
センター	お名前がタムラ マキコ様で契約書類は現在作成中とのことですね。	
受電者	はい。	
センター	37.9℃まで熱があがっており、ご家族様が必ず契約をするので往診に来ていただきたいと強く要望されているようです。	
受電者	はい。	
センター	初回往診がまだなため、往診には行けないということをお伝えしたんですけども	
センター	ご家族様が強く希望されているので、一度確認をさせていただけないかということ、お電話させていただきました。	
受電者	はい。こちらから施設に電話してみます。	
センター	恐れ入りますが、お電話お願いいたします。	
センター	折り返し先の番号は、よろしいでしょうか？	
受電者	大丈夫です。担当はアラカワ様ですか？	
センター	はい。よろしくお願いいたします。	
受電者	はい。ありがとうございます。	
センター	有賀がお伝えいたしました。失礼いたします。	
受電者	はい。失礼いたします。	

例6

架電者 家族
 状況 治療費免除分が請求されたとのクレーム

	会話	ポイント
センター	はい。〇〇〇在宅クリニック 有賀です。	3コール以上→「お待たせ致しました」 5コール以上→「大変お待たせ致しました」 入電時間にもよるが時間のかかる旨も伝える。 入電時の表示番号を確認する。
架電者	ユモトだけど、何で請求書が来るんだ。	
センター	申し訳ありません、こちらは在宅診療の患者様専用の夜間休日窓口となっております。	
架電者	だから電話してるんだよ。請求のことで聞きたいんだ。	
センター	恐れ入りますが、当クリニックにおかかりの患者様のお名前を教えてくださいませんか。	
架電者	お袋だよ、ユモト ミツコ。	
センター	ユモト ミツコ様ですね。小桜町にお住まいの方でしょうか。	
架電者	そうだよ、とにかく何で免除の申請しているのに請求が来るのか、早く調べてくれ。	
センター	こちらの窓口ではすぐに分かりかねませんので、折り返し担当者から連絡を差し上げます。いったんお切りになってお待ち下さい。	
架電者	早くしろよ。	
センター	折り返しのお電話番号はユモト様のご自宅でよろしいでしょうか。	
架電者	お袋はわかる訳ないだろ、俺にかけろ。番号は080-xxxx-xxxx	
センター	ありがとうございます。息子様のお名前も教えていただけますか。	
架電者	コウジだよ。	
センター	ありがとうございます。では、ユモト コウジ様に折り返しのお電話を差し上げます。お調べしますので少しお待ちいただくかも知れませんが、よろしくお願いします。では、有賀が承りました。	
架電者	頼むよ。	

受電者 病院事務
 状況 治療費免除分が請求されたとのクレーム

	会話	ポイント
受電者	はい、〇〇〇在宅クリニック エンドウです。	
センター	いつもお世話になっております。コールセンターの有賀です。	
受電者	はい、お世話になっております。	
センター	先ほど請求に関するお問合せがありました。ご家族の方からですが、少し興奮されておりました。	
受電者	はい。	
センター	小桜町にお住まいのユモト ミツコ様の息子様でコウジ様からです。治療費免除の申請をしたはずなのに今月分として請求がきたとのこと。内容を確認していただき、コウジ様に折り返しの電話をお願いします。	
受電者	はい。わかりました。	
センター	有賀がお伝えいたしました。よろしくお願いします。	
受電者	はい。失礼いたします。	

例7

架電者 訪問看護師
 状況 救急搬送の報告

	会話	ポイント
センター	こんにちは。〇〇〇在宅クリニック 有賀です。	3コール以上→「お待たせ致しました」 5コール以上→「大変お待たせ致しました」 患者氏名を復唱して確認。 主治医をお伺いし日次報告に追記させていただきます。
架電者	おはようございます。ひまわり訪問看護ステーションのマツオカです。	
センター	マツオカ様、いつもお世話になっております。	
架電者	はい。お世話になっております。	
	若柳町のクドウ ヒサコさんの件で連絡です。	
センター	はい。クドウ ヒサコ様ですね。今、確認いたします。	
	ご登録確認できました。どうされました？	
架電者	さきほど娘さんから電話来まして、呼吸の状態がおかしいので救急車を呼びましたと連絡がありました。救急車を呼んだってことなので、私たちも訪問はしないことにしていますが、念のためクリニックにも連絡と思い電話しました。	
センター	ありがとうございます。では、現時点では、救急車をよばれてということですね。	
架電者	はい。呼んだってことだったので。	
センター	そうですね。わかりました。では、また何かあったら連絡していただけるってことなんですね。	
架電者	はい。私たちにも連絡下さいって言ったので、なにかありましたら連絡いたします。	
センター	恐れ入りますが、クドウ ヒサコ様の主治医の先生はおわかりですか？	
架電者	あ、イズミダ先生だと思しますので、お伝えください。	
センター	ありがとうございます。こちらでも報告事項としてお伝えいたします。	
	また何かありましたら、ご連絡をお願いいたします。	
架電者	よろしくお願いします。	
センター	恐れ入ります。マツオカ様、念のための折り返し先の電話番号を伺ってもよろしいでしょうか？	
架電者	訪看ステーションに電話いただければ大丈夫です。番号はxxxx-xxx-xxxxです。	
センター	xxxx-xxx-xxxxですね。はい、かしこまりました。有賀が承りました。	
	ご連絡ありがとうございます。	
架電者	はい、よろしくお願いします。	
センター	はい、では失礼いたします。	

例8

架電者 施設看護師
 状況 往診を依頼したが先生が到着しない

	会話	ポイント
センター	こんにちは。〇〇〇在宅クリニック 有賀です。	3コール以上→「お待たせ致しました」 5コール以上→「大変お待たせ致しました」 ※日次報告ではその他連絡事項で報告させていただきます。
架電者	すみません。ソーシャル高津のカトウですが。	
センター	カトウ様、いつもお世話になっております。	
架電者	先ほど連絡したナカハラ エキコさんの件ですが先生から連絡ありましたか？	
センター	先生にお伝えしていますが、折り返し電話がまだないでしょうか？	
架電者	電話はあって、これから向かうと言ってから30分以上待っているんだけど。	
センター	恐れ入ります。道路事情により少しお時間かかっているかも知れません。もう少しお待ち下さい。	
架電者	本人の顔色が段々と悪くなってきているので心配なんです。あっ、先生が到着したみたいですので、切ります。	
センター	良かったです。では、失礼します。	

<ご参考：日次報告>



ファイル(F) 編集(E) 書式(O) 表示(V) ヘルプ(H)

〇〇〇在宅クリニック 【12月5日**時**分~12月6日**時**分】

- ・入電件数：● (医●、事●、報告●、その他●)
- ・問合せ概要

<<医師に連絡>>

★hh:mm [患者名] 様 [問合せ者] 様から入電。[受付内容]
⇒ [フルネーム] 先生に連絡。連絡先は [〇〇〇] 様(***-***-****市外局番から)

<<事務に連絡>>

★hh:mm [患者名] 様 [問合せ者] 様から入電。[受付内容]
⇒ [フルネーム] 様に連絡。連絡先は [〇〇〇] 様(***-***-****市外局番から)

<<報告・伝言>>

★

<<その他>>

★