

令和7年度 相談員の業務中の決まり事

1.相談員の業務に関する こと

- ① 出務簿にサインをする
- ② ノートに連絡事項が無い確認する。
※連絡事項を頭に入れて注意して相談業務を行う
- ③ 遅刻の際は遅刻届（遅延届）を提出する。後日メールでもよい
- ④ 医療機関ファイルの点検 変更点など確認し、間違った案内をしないように注意する
- ⑤ 1番から3番はショート 4番5番がロングとなっている
1番と3番は21時に交代する。しない時もある。
ロングの休憩は0時から4時 4時から8時
※緊急事態の時は2人体制もありうる
- ⑥ 口に物を入れたまま話をしない
- ⑦ 他の相談員が電話に出ている場合は話を中断するなど大声での会話は控える
笑い声や会話が音声に入っている
- ⑧ 対応に困った相談があったり、2回目の電話がかかってくる可能性があれば情報共有する
必要時フィードバックも必要
対応に困っているときはできる人が変わって対応しても良い
- ⑨ 勤務終了後は戸締り 電気 エアコンの電源を確認しサイン簿にサインする。

2、機器類について

- ① 1番から受電する優先着信であることを念頭に
- ② 1番と4番がインカム カバーは個人保管で紛失劣化の場合は事務所に連絡して交換又は配布
- ③ SDカードを入れると周囲での話し声やインカムを通して話し声が録音されているので相談中は私語を控える
- ④ SDカードを録音機から取る際は必ず録音停止ボタンを押してから抜くこと
録音機からの取り忘れが無いように注意する
- ⑤ 受付票の不具合が発生した場合は、エラー時使用ファイルへ切り替えて使用する。
不具合の状況が分かるようにノートへ記載する。
- ⑥ 電話機、録音機、PCの不具合で相談業務が行えない場合は速やかに NTTDK へ連絡をする。
PCの不具合の場合は紙の受付票を使用
- ⑦ 事務局へ連絡したい相談内容があった場合、氏名 PC 番号 受付番号を必ず記載し状況を簡潔にノートに記載する。