



# 放課後児童クラブ電話対応マニュアル

by gattengakudo.com



トゥルルル、トゥルルル・・・

はい、〇〇(施設名)の〇〇(職員名)です。



✓施設名と職員名を伝えます。



「●●(所属・学年)の●●(名前)ですが・・・」

●●の●●さんですね。(お世話になっています。)



✓確認のため、相手の名前を復唱します。

指名あり



「〇〇先生はいらっしゃいますか？」

取り次ぎ可能

〇〇ですね。少々お待ちください。

お待たせしました。

取り次ぎ不可

ただいま〇〇は外出しています。  
ただいま〇〇は取り組み中です。  
本日〇〇は休んでいます。

かわりにご用件をお伺いしましょうか？

✓用件を聞いたら必ず手元でメモをとります。

①欠席の連絡



「今日お休みします。」

体調不良ですか？ご都合ですか？



✓欠席理由をたずねます。



「都合です。」

わかりました。ご連絡ありがとうございました。



「体調不良です。」

どのようななご様子ですか？

わかりました。お大事になさってください。

②早退・帰宅時間の変更・帰宅方法の変更の連絡



「今日は6時のお迎えに変更します。」

承知しました。6時のお迎えに変更ですね。

✓確認のため、連絡内容を復唱します。

gattengakudo.com  
「学童保育の電話対応」

③質問(問い合わせ)

④相談(苦情)

担当者にかかります。少々お待ちください。

✓対応が難しいと思ったら、上司に取り次ぎます。

