

①顧客設定

入電者名	ヨミガナ	入電者職業	対象者	対象者職業	要望・依頼内容
江守 じゅん 36歳 (子供)	エモリ ジュン	会社員	江守 琴子 66歳 (母親)	パート	母親と二人暮らし 母親が、前期高齢者の年齢になったため、今のうちから 少しずつ将来に備えて準備しておきたい

②各種ルール

- 各拠点の電話システムやICレコーダーなどを使用し、録音した音声データを提出してください
- お客さま役をしていただける方が必要となります
- トーク例を次ページに用意していますので、ご利用ください
- センタ名称は、「介護相談窓口 サトウ」でお願いします
- センタ名称以降のトークは、必要に応じて、各自でアレンジしてください
- 言葉遣いやクッション言葉は、必要に応じて、各自で追加してください
- 予選は、応対品質のみを審査します

役割	トーク例
競技者	お電話ありがとうございます。介護相談窓口 サトウです。
お客さま役	私、エモリと申します。ちょっと聞きたいことがあって電話しました。
競技者	お問合せいただきありがとうございます。どのような内容でしょうか。
お客さま役	母親が、66歳になりまして、そろそろ将来に備えて、準備しておきたいなと思っているのですが・・・何をしたらいいのか分からなくて。
競技者	よくあるご質問としましては、エモリ様のように「万が一の場合に備えて、今できることを教えてほしい」など事前準備に関わる相談が多いです。あとは、急に介護が必要となってしまった！ その際にかかる費用感などお金に関わるご質問も多くあります。
お客さま役	そうですね、私も費用について、考えたこともないので分かりません。
競技者	それ以外ですと、既に介護をされている方においては、老人ホームなどの施設についてや、その金額感、介護疲れに対してのケア方法、状況によっては終活に向けたご相談等がありますが、このあたりで何か聞いてみたいことはありますか？
お客さま役	そうなんです、母親は、まだまだ元気なので、まずは、すぐにでも取り組むことができるようなことがあれば、教えてほしいです。
競技者	かりこまりました。お母さまは、非常にお元気な状況ではあるかと思いますが、例えば、つまづき、よろめきなど不意な事故により骨折など大けがにつながってしまったり、場合によっては、寝たきりとなるケースが大変多くあります。転倒の多くは、ご自宅内で起こると言われていまして、床の環境が転倒しやすい要因になっていることが多いです。そのため、すべり止めマットを敷いたり、段差がある場合は、手すりになるものを置くことをお勧めしています。
お客さま役	なるほど、それであれば、すぐにでも取り組みそうですね！
競技者	はい！何かを敷かれる場合は、カーペットや玄関マットなどめくれたり、ずれたりして足がひっかかりやすいので、ご注意ください。
お客さま役	分かりました！ 母親とも相談して、導入しやすいものから少しずつやってみます！ ありがとうございました。