

2 問合せ受付記録

2-1 〈問合せ〉概要

〈問合せ〉では、入居申込みまでの問合せ受付記録の管理ができます。
 (例：入居希望者からの資料請求、見学予約の連絡、入居前の相談など)

また、お客様への対応状況を同時に記録できるので、問合せに対する処理状況を一目で確認することができます。

◎ 登録した問合せ記録一覧を表示します。

The screenshot shows the 'FirstCareV4' web application. At the top, there are navigation tabs for 'TOP', '問合せ', '入居開始管理', and '日別入居状況'. The main content area is divided into two sections. The left section displays a table of inquiry records with columns for '受付日時' (Inquiry Date/Time), '連絡区分' (Contact Category), '受付担当' (Staff), '相談者' (Consultant), '本人氏名' (Full Name), 'サービス種類' (Service Type), and '問い合わせ区分' (Inquiry Category). The right section shows a detailed form for a specific inquiry, including fields for '相談者情報' (Consultant Information) and '本人(利用)情報' (Resident Information), with dropdown menus for gender and marital status.

◎ 問合せ受付記録を入力します。

◎ 相談者と本人情報を入力します。

メモ

問合せに対する処理状況の確認

問合せ記録には、「要回答」「処理済み」と処理状況を併せて登録して、一覧表示上で問合せ受付後の状況を確認することができます。

「要回答」の問合せ記録は、青い文字で表示されます。

受付日時	連絡区分	受付担当	相談者	本人氏名	サービス種類	問い合わせ区分	
平成22年02月09日(火)11:55	電話	介護 花子	菅 太郎	菅 花子	その他	資料請求	要回答・ 要回答・ 要回答・
平成22年02月09日(火)11:58	来所	介護 花子	塚山 太郎	塚山 いずみ	その他	見学	要回答・ 要回答・
平成22年02月09日(火)11:52	電話	介護 太郎	今 ゆき	その他	その他	見学希望	要回答・ 要回答・
平成22年02月09日(火)11:52	電話	介護 太郎	岡 絵里	その他	その他	見学希望	要回答・ 要回答・
平成22年02月09日(火)11:51	電話	介護 花子	多田 伊馬	多田 伊馬	その他	契約日程の変更	要回答・ 要回答・
平成22年02月09日(火)11:49	電話	介護 太郎	半田 太郎	半田 半蔵	居宅介護支援	空室照会	要回答・ 要回答・
平成22年02月09日(火)11:48	電話	介護 花子	花田 花子	花田 花子	その他	契約詳細	要回答・ 要回答・
平成22年02月09日(火)11:47	電話	介護 花子	卯月 四郎	卯月 四郎	訪問介護	サービス利用について	要回答・ 要回答・
平成22年02月09日(火)11:46	電話	介護 太郎	その他	その他	その他	空室照会	要回答・ 要回答・

2-2 問合せ受付記録を登録する

問合せ受付記録を登録します。

- 問合せを受けたとき → 問合せ記録の新規登録
- 過去の問合せに対応したとき → 問合せ記録の変更
- 問合せ記録に追記があった場合 → 問合せ記録の変更
- 過去の問合せを削除する場合 → 問合せ記録の削除

各作業は次のとおりです。

■ 問合せ記録の新規登録

問合せ受付記録を新たに登録します。

手順 問合せ記録の新規登録は次の手順で行って下さい。

- ① [新規]をクリックします。
- ② 相談者情報と本人情報（入居者本人）を入力します。
- ③ 受付日時、受付担当、連絡区分などを入力します。
- ④ 問合せ区分を入力します。（例：資料請求、見学予約、入居相談など）
- ⑤ 「要回答」または「処理済み」のどちらかにチェックを入れます。
- ⑥ 問合せの内容を入力します。
- ⑦ [保存]をクリックします。

登録した問合せ記録は、画面中央の登録情報一覧に追加されます。

① [新規]をクリックする。

② 相談者情報、本人情報を入力する。

③ 受付日時、受付担当、連絡区分などを入力する。

④ 問合せ区分を入力する。

⑤ 「要回答」または「処理済み」にチェックを入れる。

⑥ 問合せ内容を入力する。

⑦ [保存]をクリックする。

メモ 相談者情報と本人情報（入居者本人）について

問合せ受付時に登録した相談者情報や本人情報は、《居住者情報》・〈基本情報〉に複写登録することができます。

画面右下の[居住者基本情報に登録]ボタンをクリックすると、入力情報が《居住者情報》・〈基本情報〉に登録されます。入居申込み（仮契約含む）があったときなどにご活用ください。

相談者情報		
フリガナ 菅 太郎	TEL 045-111-2222	携帯TEL
氏名 菅 太郎	性別 男性	本人との関係 夫
住所 〒222-3333 神奈川県 E市	管2-2-20	
本人(利用者)情報		
フリガナ 菅 花子	TEL 045-111-2222	携帯TEL
氏名 菅 花子	性別 女性	
要介護度 要支援1	生年月日 昭和 10年 10月 10日	<input checked="" type="checkbox"/> 相談者と同居
住所 〒222-3333 神奈川県 E市	管2-2-20	
<input type="button" value="利用者基本情報に登録"/>		

<input type="button" value="利用者基本情報に登録"/>	「相談者情報」と「本人（利用者）情報」の情報を、《居住者情報》・〈基本情報〉に登録します。
---	---

■ 問合せ記録の変更（過去の問合せに対応したとき）

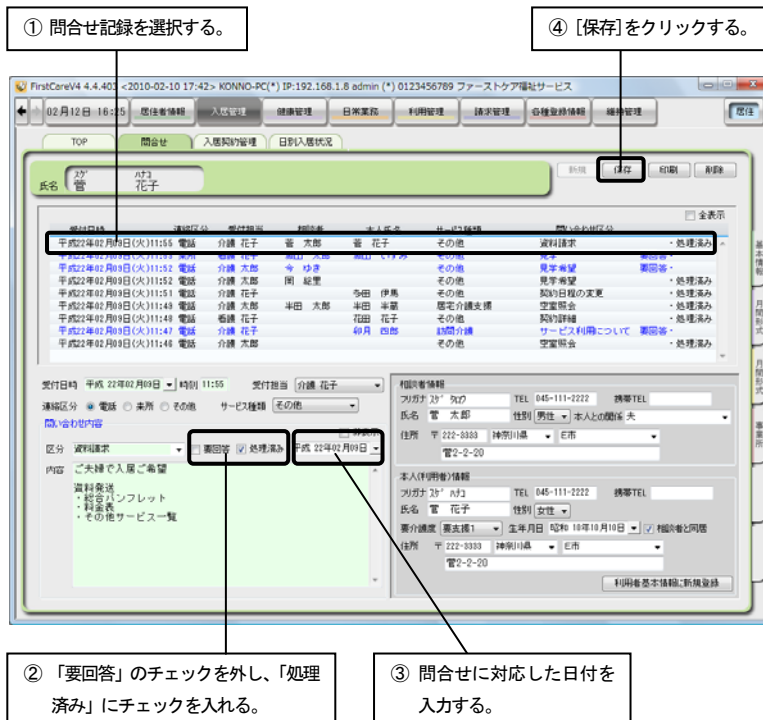
過去の問合せに対応したとき、問合せ受付記録を変更します。

手順

問合せ記録の変更は次の手順で行って下さい。

- ① 登録情報一覧から、問合せ記録を選択します。
※「要回答」の問合せ記録は、青い文字で表示されています。
- ② 「要回答」のチェックを外し、「処理済み」にチェックを入れます。
- ③ 問合せに対応した日付を入力します。
- ④ [保存]をクリックします。

確認ウィンドウにて、[はい]を選択すると更新します。



■ 問合せ記録の変更（内容の追記があった場合）

問合せ内容の追記があった場合、問合せ受付記録を変更します。

手順

問合せ記録の変更は次の手順で行って下さい。

- ① 登録情報一覧から、問合せ記録を選択します。
- ② 登録内容を変更します。
- ③ [保存]をクリックします。

確認ウィンドウにて、[はい]を選択すると変更します。

■ 問合せ記録の削除

問合せ受付記録を削除します。

手順

問合せ記録の削除は次の手順で行って下さい。

- ① 登録情報一覧から、問合せ記録を選択します。
- ② [削除]をクリックします。

確認ウィンドウにて、[はい]を選択すると変更します。

2-3

相談受付票を印刷する

問合せ受付記録は、「相談受付票」として印刷できます。

手順

印刷は次の手順で行って下さい。

- ① 登録情報一覧から、問合せ記録を選択します。
- ② [印刷]をクリックします。

印刷プレビューを確認後、[当ページのみ印刷]または[全ページ印刷]をクリックし、印刷します。

① 問合せ記録を選択する。

② [印刷]をクリックする。

The screenshot displays the FirstCareV4 software interface. At the top, there are navigation tabs: TOP, 問合せ, 入居契約管理, and 日別入居状況. Below these, a search bar shows the name '菅 花子'. A table lists several inquiry records with columns for 受付日時 (Inquiry Date), 連絡区分 (Contact Category), 受付担当 (Inquiry Handler), 相談者 (Consultant), 本人氏名 (Consultant Name), サービス種別 (Service Type), and 問い合わせ区分 (Inquiry Category). One record is highlighted in blue. Below the table, there are filters for 受付日時 (Inquiry Date), 連絡区分 (Contact Category), and 問い合わせ内容 (Inquiry Content). On the right side, there are sections for 相談者情報 (Consultant Information) and 本人(明細)情報 (Personnel Information), both showing details for '菅 太郎' and '菅 花子' respectively. A '印刷' (Print) button is visible in the top right corner of the record view area.