

교사용 전화 응대·부재중 메모

보호자 문의를 정확히 듣고, 필요한 정보만 안전하게 전달하기 위한 실무 자료

1 / 2

전화의 목표

빨리 답을 내기보다 사실을 정확히 듣고, 긴급도를 구분하고, 담당자가 안전하게 이어받도록 합니다.

1 확인

기관명과 이름을 밝힌 뒤 발신자의 성명·아이와의 관계를 확인합니다. 회신에 필요한 연락처만 받습니다.

2 듣기

요청의 핵심, 이미 한 조치, 원하는 회신 시점을 사실 중심으로 적습니다. 추측이나 평가를 보태지 않습니다.

3 되읽기

메모를 짧게 되읽고 담당자·예상 회신 방법을 안내합니다. 확답할 권한이 없으면 확인 후 연락드린다고 말합니다.

즉시 연결·안내가 먼저인 상황

호흡이 매우 어렵거나 의식이 흐림, 경련, 심한 출혈 등 즉시 안전 조치가 필요한 상황이면 메모만 남기지 않습니다. 기관의 비상 절차에 따라 담당자를 즉시 부르고, 필요한 경우 119에 연락하도록 안내합니다. 이 자료는 진단이나 응급 판단을 대신하지 않습니다.

바로 쓸 수 있는 응대 문장

- “정확히 전달할 수 있도록 핵심 내용을 다시 확인하겠습니다.”
- “제가 지금 확답드리기 어려운 내용이라 담당자가 확인한 뒤 연락드리겠습니다.”
- “회신에 필요한 연락처만 메모하겠습니다. 언제 통화가 편하신가요?”
- “말씀하신 내용을 ○○로 이해했습니다. 빠진 내용이 있을까요?”

개인정보 안전선

- ☐ 주민등록번호, 상세 건강정보, 가족 갈등 등 전달에 불필요한 정보는 적지 않습니다.
- ☐ 메모는 열린 책상·공용 게시판에 두지 않고, 권한 있는 담당자에게 직접 전달합니다.
- ☐ 처리가 끝난 종이 메모는 기관의 보관·파기 기준에 따라 안전하게 정리합니다.

부재중 전화 전달 메모

한 통당 한 장을 사용하고, 사실과 요청만 간결하게 적어 담당자에게 직접 전달하세요.

2 / 2

접수 정보

받은 날짜·시간	_____	받은 사람	_____
발신자 성명·관계	_____	아이 이름·반	_____

회신 정보

회신 연락처	_____	통화 가능 시간	_____
요청 유형	☐ 일정·행정 ☐ 생활·건강 ☐ 상담 요청 ☐ 기타		

요청의 핵심 - 발신자가 말한 사실과 원하는 답을 구분해 적습니다.

이미 확인된 내용·즉시 한 조치

긴급도

☐ 일반 회신
 ☐ 오늘 중
 ☐ 즉시 담당자 연결
 ☐ 비상 절차

전달·회신 기록

전달 대상·시각	_____
회신 담당·예정	_____
완료 시각·확인	_____

개인정보 최소화 점검: 회신에 꼭 필요한 정보만 적었나요? 처리 후에는 기관 기준에 따라 보관하거나 파기하세요.