

授業科目名	電話応対	科目コード	202033		
開講クラス	医療事務科	コース	総合コース	学 年	2年
担当教員	非常勤講師		実務経験教員 (<input checked="" type="checkbox"/> ・ 無)		
	実務経験内容 製薬会社に長年勤務し、主に秘書業務に携わった経験から、社会常識一般として必要なマナーを理解させる授業を行う。 また、さまざまな業界の企業研修を請け負った実績から、社会人として必要なマナー接遇について講義を行う。				
開講時期	<input type="checkbox"/> 前期・後期・通年・特別講義・その他		授業コマ数	30時間	
	<input checked="" type="checkbox"/> 必須・選択・選択必須		単位数	1単位	
使用テキスト1	書名	医療事務者のためのケアコミュニケーション			
	著者				
	出版社	ウイネット			
使用テキスト2	書名				
	著者				
	出版社				
参考図書					
授業形態	<input checked="" type="checkbox"/> 講義・ <input checked="" type="checkbox"/> 演習・実習				
<授業の目的・目標> 病院で働く職員として、相手に配慮した迅速かつ親切で丁寧な電話応対ができるようになる 電話実習器を使用し、ロールプレイング実習を行う					
<授業の概要・授業方針> ・ 社会人としてふさわしい電話応対ができる ・ 敬語を使いこなせる ・ 電話口の相手が笑顔を想像できる感じの良い応対である					
<成績基準・評価基準> ・ 期末試験による評価が6割、授業ノート1割、授業取り組み姿勢3割とする。					
<使用問題集・注意事項> 特になし					
<授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他> ・ 関連科目 「患者接遇」					

授業科目名		電話応対
回	授 業 内 容	備 考
1	オリエンテーション	
2	電話応対の心構え	
3	電話応対の基本（取り次ぎ方）	
4	（取り次ぎ方）	
5	電話応対の基本（名指し人不在パターン）（スクリプト作成）	
6	（名指し人不在パターン）（ロールプレイ）	
7	確認実践テスト	
8	医療現場での電話応対とは	
9	医療現場での電話応対とは	
10	外部からの電話を院長に取り次ぐ	
11	診療予約時間に来られない電話を受ける（スクリプト作成）	
12	診療予約時間に来られない電話を受ける（ロールプレイ）	
13	外線電話を取り次ぐ、相手が名乗らない	
14	確認実践テスト	
15	電話のかけ方、分かりやすい話し方	
16	電話のかけ方、分かりやすい話し方	
17	患者さまに予約日変更の電話をかける（スクリプト作成）	
18	患者さまに予約日変更の電話をかける（ロールプレイ）	
19	通話中に電話が切れてしまう	
20	不在中に取引先から電話があり、かけ直す	
21	患者さまに診療予約日を確認する	
22	取り次いだ名指し人が、すぐに対応できない（ロールプレイ）	
23	携帯電話、FAX,伝言メモ	
24	内線電話の取り次ぎ	
25	医療機関への道案内	
26	医療機関への道案内	
27	確認実践テスト	
28	医療現場でのさまざまな場合の電話応対	
29	医療現場でのさまざまな場合の電話応対	
30	医療現場でのさまざまな場合の電話応対	