

授業科目名	ビジネス実務Ⅲ			科目コード	KOIM 0043
学科・コース名	医療事務科 総合コース			履修区分	必修
授業形態	講義	開講学年	2年次	学期	前期
担当教員	中村 綾香	実務経験	有	単位数	2 単位
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。				
授業の概要	社会人としてふさわしい電話応対、感じの良い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。				
回	授業計画・内容			授業外学習の内容	授業外学習時間
1	電話応対の心構え			電話応対の心構えについて復習する	30分
2	電話応対の基本(電話の受け方)			電話の受け方について復習する	30分
3～5	電話応対の基本(電話の受け方)ロールプレイ			電話の受け方についてまとめる	90分
6	電話応対の基本(名指し人が不在の場合)			名指し人不在の応対について復習する	30分
7～9	電話応対の基本(名指し人が不在の場合)ロールプレイ			名指し人不在の応対についてまとめる	90分
10	電話応対の基本(名指し人が不在の場合)まとめ			名指し人不在の応対についてまとめる	60分
11～12	電話応対の基本(電話のかけ方)			電話のかけ方について復習する	60分
13～17	電話応対の基本(電話のかけ方)ロールプレイ			電話のかけ方についてまとめる	150分
18～19	求められる言葉づかい			言葉づかいについて復習する	60分
20～25	医療現場での電話応対			医療現場での電話応対についてまとめる	150分
26	医療現場での電話応対 まとめ			医療現場での電話応対についてまとめる	60分
27～29	ロールプレイ(外部からの電話を院長に取り次ぐ)			電話の受け方についてレポート作成	90分
30～32	ロールプレイ(検査の予約変更の電話を受ける)			電話の受け方についてレポート作成	90分
33～35	ロールプレイ(診療予約キャンセルの電話を受ける)			電話の受け方についてレポート作成	90分
36～38	ロールプレイ(薬処方のみ希望する患者さんからの電話を受ける)			電話の受け方についてレポート作成	90分
39～41	ロールプレイ(患者さんから診察予定確認の電話を受ける)			電話の受け方についてレポート作成	90分
42～43	ロールプレイ(医療機関の道案内)			電話のかけ方についてレポート作成	60分
44～45	ロールプレイ(診療科等の問い合わせ)			電話のかけ方についてレポート作成	60分
46～47	ロールプレイ(調剤薬局からの問い合わせ)			電話のかけ方についてレポート作成	60分
48～49	ロールプレイ(患者さんに予約日確認の電話をかける)			電話のかけ方についてレポート作成	60分
50～51	ロールプレイ(不在中に電話があり、かけ直す)			電話のかけ方についてレポート作成	60分
52	ロールプレイ(医療現場でのさまざまな場合の電話応対)			医療現場での電話応対について復習	30分
53	ロールプレイ(医療現場でのさまざまな場合の電話応対)			医療現場での電話応対について復習	30分
54	ロールプレイ(医療現場でのさまざまな場合の電話応対)			医療現場での電話応対について復習	30分
55	ロールプレイ(就職試験に向けて)			就職試験に向けた電話応対の復習	30分
56	ロールプレイ(就職試験に向けて)			就職試験に向けた電話応対の復習	30分
57	ロールプレイ(就職試験に向けて)			就職試験に向けた電話応対の復習	30分
58	ロールプレイ(就職試験に向けて)			全授業の復習をする	30分
59	ロールプレイ(就職試験に向けて)			全授業の復習をする	30分
60	まとめ			全授業の復習をする	30分
評価方法	授業態度20%、レポート20%、期末試験60%で評価する				
教科書参考書	医療事務スタッフのためのケア・コミュニケーション(株式会社ウイネット)				