

授業科目名	ビジネス実務Ⅲ			科目コード	KOIH 0061
学科・コース名	診療情報管理士科			履修区分	必修
授業形態	講義	開講学年	3年次	学期	前期
担当教員	中村 綾香	実務経験	有	単位数	1 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	オリエンテーション			オリエンテーションの振り返り	30分
2	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
3	電話応対の基本(取り次ぎ方)			電話の取次ぎ方についてまとめる	60分
4	(取り次ぎ方)			電話の取次ぎ方についてまとめる	30分
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)			名指し人不在の応対についてまとめる	30分
6	(名指し人不在パターン)(ロールプレイ)			名指し人不在の応対についてまとめる	60分
7	確認実践テスト			確認実践テストの振り返り	30分
8	医療現場での電話応対とは			医療現場での電話応対について復習	60分
9	医療現場での電話応対とは			医療現場での電話応対について復習	60分
10	外部からの電話を院長に取り次ぐ			医療現場での電話応対について復習	30分
11	診療予約に来られない電話を受ける(スクリプト作成)			医療現場での電話応対について復習	30分
12	診療予約に来られない電話を受ける(ロールプレイ)			医療現場での電話応対について復習	30分
13	外線電話を取り次ぐ、相手が名乗らない			医療現場での電話応対について復習	30分
14	確認実践テスト			確認実践テストの振り返り	30分
15	電話のかけ方、分かりやすい話し方			電話のかけ方についてレポート作成	30分
16	電話のかけ方、分かりやすい話し方			電話のかけ方についてレポート作成	30分
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)			電話のかけ方についてレポート作成	30分
18	データを計算する、加工する			電話のかけ方についてレポート作成	30分
19	通話中に電話が切れてしまう			電話のかけ方についてレポート作成	30分
20	不在中に取引先から電話があり、かけ直す			電話のかけ方についてレポート作成	30分
21	患者さまに診療予約日を確認する			電話のかけ方についてレポート作成	30分
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)			電話の受け方についてレポート作成	30分
23	携帯電話、FAX、伝言メモ			電話の受け方についてレポート作成	30分
24	内線電話の取次ぎ			電話の受け方についてレポート作成	30分
25	医療機関への道案内			電話の受け方についてレポート作成	30分
26	医療機関への道案内			電話の受け方についてレポート作成	30分
27	確認実践テスト			電話の受け方についてレポート作成	30分
28	医療現場でのさまざまな場合の電話応対			全授業の復習をする	30分
29	医療現場でのさまざまな場合の電話応対			全授業の復習をする	30分
30	医療現場でのさまざまな場合の電話応対			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)				