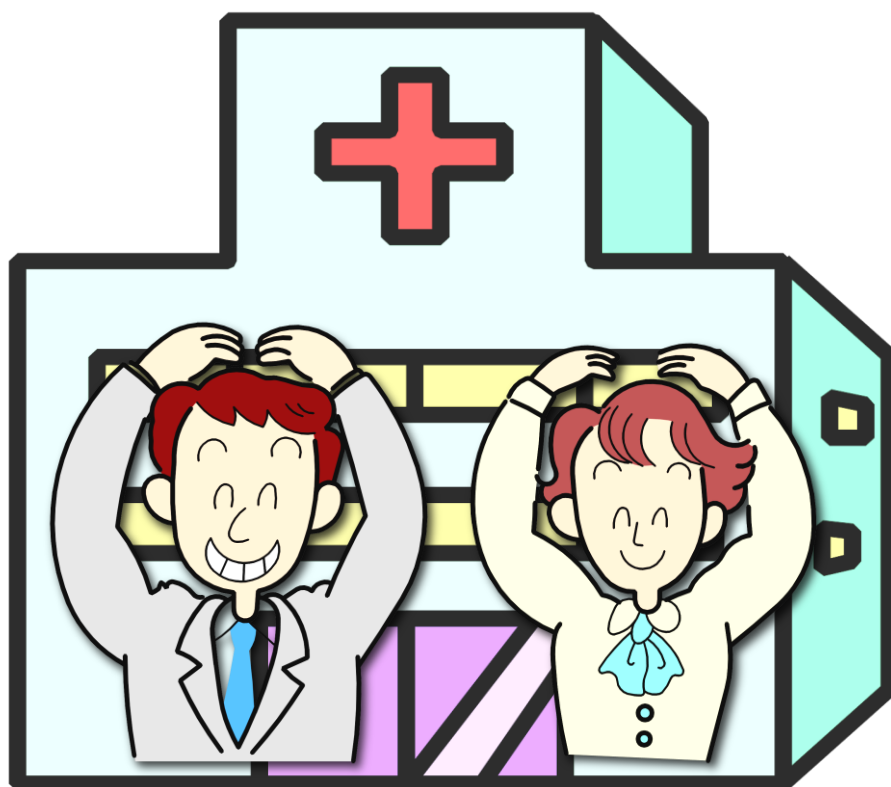


医療サービス提供者としてのマナー



● 電話対応の基本スキル習得

電話対応の特性と心構え

電話を受けた際の名乗り方

1. 明るく・さわやかに

相手に気持ちよく伝わるよう明るく対応しましょう。

2. 口をしっかりと開けて

はっきり発音し、語尾まで明瞭に名乗りましょう。

3. 早口にならないように

一音一音ていねいに、正確に発音できる速度で
名乗りましょう。

- ✦ 内線電話：「お疲れ様です。4階病棟 ○○（苗字）です」
- ✦ 外線電話：「はい。□□病院 4階病棟 看護師○○（苗字）です」

電話の受け方のポイント

順 序	受け手	かけ手
① 病 院 名 を 名 乗 る	「おはようございます 「はい」 } □□病院の△△で ございます」	「私、_____と申します」
② 相 手 を 確 認	「_____様でいらっしゃいますね」	
③ 挨拶 を する	「いつもお世話になっております」	「すみませんが、_____さん いらっしゃいますでしょうか」
④ 名 指 し 人 を 確 認	「担当医の_____でございますね」	
⑤ 待 っ て いた だ く	「少々お待ちくださいませ」 ※保留ボタンを押す	
⑥ 取 り 次 ぐ	名指し人に相手の社名と名前を正確に伝える	

❖ 電話を受ける際のルール（要注意）

⇒ 患者様の情報（入院、通院、症状等）に関する問合せがあっても、
回答しないこと。その際は、師長へ取次ぐこと。

❖ 取次ぎ方

⇒ 「その件につきましては、担当の者に代わりますので、
少しお待ちいただけますでしょうか。」

● 第一声の実践ロールプレイング

※ 本資料は、あくまで参考資料として提供されています。実際の運用には、必ずしもこの通りにする必要はありません。

