



／ 新人スタッフ向け ／

電話対応 基本チェック

基本の5ステップ

1

名乗る

お電話ありがとうございます。【医院名】、【氏名】でございます

☐

2

聞く

お名前・ご用件・ご連絡先を確認

☐

3

復唱する

日時・お名前・電話番号を確認

☐

4

保留・折り返し

了承を得て、長くなる場合は折り返す

☐

5

記録・報告

対応内容と引継先を電話メモへ記録

☐

自己判断せず確認

- 症状・診断・治療・薬・費用
- 強い出血・呼吸のしづらさ・意識の異常・外傷
- クレーム・補償・医院としての約束

電話メモ

日時 / お名前 / 電話番号 / ご用件 / 対応内容 / 引継先

【医院名】 _____

【確認者】 _____