

授業概要

医療事務学科

科目名	患者対応マナー	
担当教員	田村 ゆかり・小山 彩夏	
対象学生	医療秘書科1年・医療ビジネス科1年	
曜日・時間	38コマ 34.2時間	
授業形態	講義形式の授業・グループワーク形式・実践練習	
科目の概要	○患者さまに対する対応の基礎を学ぶ。	
授業の到達目標	○患者から医療事務員へと視点・意識を変化させ、医療事務員としての基礎的な対応ができるようになる。 ○実践を通して、医療事務員の資質を高め、次年度に行われるインターンシップに備え、技術を身につけることができる。	
授業方法・学習上注意	講義形式の授業で基礎的な知識を理解し、活用できるようになる。 グループワーク形式で互いに協力し合い、問題解決を図り、発表する。	
成績評価の方法と基準	前期: 考査50%、確認テスト(小テスト含)25%、授業態度等25% 後期: 対応実践40%、課題10%、確認テスト25%、授業態度等25%	
使用テキスト	医療における接遇の基本	
教材・参考文献・図書等		
授業計画(内容)	コマ数	
医療事務員の対応振り返りグループワーク・発表、患者対応マナーとは	2	
“接遇”とは何か、ホスピタリティとは、QOL、インフォームドコンセント、ハウレンソウ、守秘義務	3	
接遇上手への道、メラビアンの方則、身だしなみ、つぼみの笑顔、表情、あいさつ、態度、話し方	5	
尊敬語・謙譲語・丁寧語についてのグループワーク	2	
おじぎの仕方、聞き方、傾聴とは、傾聴の仕方	4	
電話対応(ポイント、注意点、受け方の基本、伝言メモ)	3	
電話対応グループワーク・発表	3	
前期期末考査	2	
患者対応マナー復習(クッション言葉、敬語)	4	
病医院での対応グループワーク・発表	4	
受付～会計までの手順の説明、レジ打ちの説明	2	
受付～会計までのロールプレイング	2	
後期期末考査(対応実践)及び課題の提出	2	
	合計	38
	授業時数	34.2