授業概要

医療事務学科

科目名	患者応対マナー
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	○患者さまに対する応対の基礎を学ぶ。
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応対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：応対実践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
医療事務員の応対振り返りグループワーク・発表、患者応対マナーとは	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、ホウレンソウ、守秘義務	3
接遇上手への道、メラビアンの法則、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
電話応対（ポイント、注意点，受け方の基本、伝言メモ）	3
電話応対グループワーク・発表	3
前期期末考査	2
患者応対マナー復習（クッション言葉、敬語）	4
病医院での応対グループワーク・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（応対実践）及び課題の提出	2
合計	38
授業時数	34.2