

科目名 Subject Name		開講年次	開講学期	曜日・時限
医事接遇マナー Hospitality Communication		2年	前期	別途、時間割参照
単位数	授業の形態		授業の性格	
1単位	演習		選択	
当該科目の理解を促すために受講することが望まれる科目				
プレゼンテーション、サービスの心理学、アロマセラピー、英語コミュニケーション				
同時に履修しておくことが望まれる科目				
請求実務演習、医療秘書、ドクターズクラーク、医事コンピュータ、医療情報処理演習				
担当者に関する情報				
氏名	研究室の場所	オフィスアワー		電話番号・メールアドレス
古川 貴子	講義等2F	木・金・土 (授業・会議時間以外)		授業中に指示します
授業の概要				
医療機関はサービス業と言われ、患者さまの病院を選択する目がますます厳しくなっているなか、受付対応での接遇が病院選択の基準になっていると言っても過言ではない。この授業では①実務に対応できる知識、②コミュニケーション能力の2つの項目を主たる授業内容とし、実務で応対できるよう演習を重ね、信頼される医療スタッフとして接遇のスキルを身につける。				
授業の到達目標				
①保険者証をもとに医療保険制度が理解できるようにする。 ②応対の立振る舞い、挨拶のしかたが理解できるようにする。 ③医療機関での電話応対、院内アナウンスについて理解できるようにする。 ④医療機関で取り扱う各種証明書等について理解できるようにする。 ⑤ロールプレイングにより患者接遇の能力を身につけるようにする。				
授業の方法				
医療スタッフとして必要な知識の講義や受付業務・電話対応のシュミレーションをしながら、グループディスカッションで事例検討をかさね、言葉遣い・マナー等の接遇能力を高める。				
学習の成果				
①患者さまの立場になって考えることができる。 ②医療スタッフとして基本的な知識を理解することができる。 ③医療機関でのコミュニケーション能力を身につけることができる。				
授業のスケジュールと内容				
第1回目	医療機関の現状と、求められる接遇を理解する			
第2回目	受付対応（1）保険者証の種類を理解する			
第3回目	受付対応（2）ホスピタリティの必要性を学ぶ			
第4回目	受付対応（3）接遇のポイントと理解する			
第5回目	受付対応（4）院内の案内のしかたを学ぶ			
第6回目	受付対応（5）健診：予防接種の応対を理解する			

第7回目	受付対応（6）時間外等の診療応対を理解する		
第8回目	受付対応（7）紹介状を持参した場合、紹介状をお渡しする場合の応対を理解する		
第9回目	受付対応（8）薬の説明について学ぶ		
第10回目	電話対応（1）入院の問い合わせの応対について理解する（個人情報保護法）		
第11回目	電話対応（2）職員の取り次ぎについて学ぶ		
第12回目	電話対応（3）病院への道順・院内アナウンスについて学ぶ		
第13回目	電話対応（4）診療内容の問い合わせについて学ぶ		
第14回目	まとめ 医療現場で求められている応対について確認する		
第15回目	まとめと試験		
成績評価の方法と基準			
評価の領域		割合	評価の基準
授業参加態度		20%	患者さまの立場に立って対応できている。ディスカッションで自分の考えを述べている。分かりにくい点は積極的に質問している。
レポート			
調査報告書			
小テスト		20%	病院内で起こりうる様々な事例に応じた確認テストを随時行い、理解度に応じて評価する。
中間・学期末試験		60%	医療現場の事例を参考に試験を実施し、授業の到達目標に掲げた項目の理解度に応じて評価する。
発表内容（態度含む）			
その他			
教科書と参考図書			
資料配布			
履修上の心得・ルール			
スーツ着用。医療現場における応対の意義と心得を理解するため、技能だけではなく患者側の心の変化も感じとってロールプレイングを行うこと。 医療秘書検定を受検する場合は必ず履修すること。			