

| 科目名 Course Name | | 開講年次 | 開講学期 | 曜日・時限 |
|--|-------------------------|--------------------------|------|------------------|
| 医事接遇マナー Hospitality Communication | | 1年 | 後期 | 別途、時間割参照 |
| 単位数 | 授業の形態 | 授業の性格 | | 履修上の制限 |
| 1単位 | 演習 | 選択 | () | 医療秘書演習・請求事務演習履修者 |
| 当該科目の理解を促すために受講しておくことが望まれる科目 | | | | |
| プレゼンテーション、心理学、アロマテラピー、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 | | | | |
| ドクターズクランク、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 |
| (主) 古川 貴子、ジョン・デイリー | 本館2階 | 火・水・木・金の9時から16時(授業時間を除く) | | 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は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。 | | | | |
| 授業の目標 | | | | |
| ①被保険者証をもとに医療保険制度のしくみを説明できるようにする。 ②ロールプレイングにより、応対の立振る舞い、挨拶ができるようにする。 ③医療機関での電話応対、院内アナウンスができるようにする。 ④医療機関で取扱う各種証明書等について理解できるようにする。 | | | | |
| 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・電話対応のシミュ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重ね、言葉遣い・マナー等の接遇能力を高める。 | | | | |
| 学習の成果(学習成果) | | | | |
| ①患者さまの立場に立った接遇ができる。 ②医療スタッフとのコミュニケーションをとることができる。 | | | | |
| 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。 | | | (古川) |
| 第2回目 | 受付対応(1)被保険者証の種類を理解する。 | | | (古川) |
| 第3回目 | 受付対応(2)ホスピタリティの必要性を学ぶ。 | | | (古川) |
| 第4回目 | 受付対応(3)接遇のポイントと理解 | | | (古川) |
| 第5回目 | 受付対応(4)院内の案内のしかた | | | (古川) |
| 第6回目 | 受付対応(5)検診：予防接種の応対を理解する。 | | | (古川) |

| | | |
|---|--------------------------------------|---|
| 第7回目 | 受付対応（6）時間外等の診療対応を理解する。 | （古川） |
| 第8回目 | 受付対応（7）外国人の患者さまへの対応 ① | （ジョン・デイリー） |
| 第9回目 | 受付対応（8）外国人の患者さまへの対応 ② | （ジョン・デイリー） |
| 第10回目 | 電話対応（1）入院の問い合わせの対応について理解する。（個人情報保護法） | （古川） |
| 第11回目 | 電話対応（2）職員の取り次ぎについて学ぶ。 | （古川） |
| 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。 | （古川） |
| 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。 | （古川） |
| 第14回目 | 医療現場で求められている対応について確認する。（小テスト） | （古川） |
| 第15回目 | 事例検討と総括 | （古川） |
| 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のべている。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 | 30% | 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。 |
| 試験 | 50% | 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 | | |
| 履修上の留意点・ルール | | |
| 第1回目の授業と第15回目の授業はスーツ着用のこと。医療現場における対応の意義と心得を理解するため、技能だけでなく患者側の心の変化も感じ取ってロールプレイングを行うこと。 | | |