

科目名 Course Name		開講年次	開講学期	曜日・時限
医事接遇マナー Hospitalty 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		履修上の制限
1単位	演習	選択	( )	インターンシップⅠ・Ⅱ、請求実務演習Ⅰ・Ⅱ、医療秘書演習Ⅰの履修者
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				
心理学、英会話				
同時に履修しておくことが望まれる科目				
医療通訳Ⅱ				
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、久保由佳、ジョン・デイリー	授業中に指示し ます	授業中に指示し ます		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いわれ、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中、受付対応での接遇が病院選択の基準となっていると言われている。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つの項目を主たるものとし、外国からの患者さまや高齢者の患者さま、障がいをお持ちの患者さま等、様々な場面でも適応できるスキルを身につける。				
授業の目標				
①対応の立振る舞い、挨拶ができるようにする。 ②医療機関での電話対応、院内アナウンスができるようにする。 ③医療機関で取り扱う各種証明書等について理解ができるようにする。 ④ロールプレイングにより様々な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重ね、言葉遣い・ビジネスマナー等の接遇能力を高める。さらに、外国の患者さま・高齢者の患者さま・様々な障がいのある患者さま等の対応を疑似体験を通して学習する。				
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	ガイダンス	医療機関の現状と、求められる接遇の理解		(古川)
第2回目	被保険者証の種類と理解			(古川)
第3回目	接遇のポイントと理解			(古川)
第4回目	外国人の患者さま	窓口対応 ①		(ジョン・デイリー)
第5回目	外国人の患者さま	窓口対応 ②		(ジョン・デイリー)
第6回目	高齢者や障がいのある患者さまの対応	①	高齢者疑似体験・基本となる接し方	(久保)

第7回目	高齢者や障がいのある患者さまの対応 ② 場面に応じた介護 その1【片麻痺体験・立ち上がりの介助・杖の使用と歩行介助】	(久保)
第8回目	高齢者や障がいのある患者さまの対応 ③ 場面に応じた介護 その2【車椅子の使用と移動介助・座り直しの介助・ストレッチャーでの移動】	(久保)
第9回目	高齢者や障がいのある患者さまの対応 ④ 場面に応じた介護 その3【食事の介助】	(久保)
第10回目	高齢者や障がいのある患者さまの対応 ⑤ 場面に応じた介護 その4【衣服の着脱介助】	(久保)
第11回目	高齢者や障がいのある患者さまの対応 ⑥ 場面に応じた介護 その5【さまざまな清潔保持の介助】	(久保)
第12回目	高齢者や障がいのある患者さまの対応 ⑦ 視覚障害のある人への介護【クロックポジション・コミュニケーション方法・誘導歩行の方法】	(久保)
第13回目	高齢者や障がいのある患者さまの対応 ⑧ 知的障害や精神障害のある人への介護【関連疾病と対応・コミュニケーション方法】	(久保)
第14回目	高齢者や障がいのある患者さまの対応 ⑨ 認知症の基礎知識と介護	小テスト① (久保)
第15回目	高齢者や障がいのある患者さまの対応 ⑩ 感染対策(予防)の基礎知識	小テスト② (久保)
事前・事後学習	様々な患者さまへの接遇についてわからないところは質問をし、実技で活かされるようにする。	

#### 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%	S評価は、①授業で使用する教材を準備している。②授業に集中し、必要なことはメモをとっている。③積極的に取り組んでいる。
レポート		
調査報告書		
小テスト	20%	メディカル・フロント・コンシェルジュ技能認定試験に関する内容の小テストを行う。(第14回、第15回)
試験	60%	メディカル・フロント・コンシェルジュ技能認定試験を実施する。
発表内容(態度含む)		
その他		

#### 教科書と参考図書

「イラストで理解する初めての介護一心と技術」中央法規出版  
その他、必要に応じて資料を配布する。

#### 履修上の留意点・ルール

高齢者や障がいのある患者さまの対応では、疑似体験を取り入れるため、積極的に学んでほしい。  
授業内容に応じて、動きやすい服装等、身だしなみを整えてもらう。詳細は随時連絡する。