

科目名 Course Name	医事接客マナー Hospitality Communication			ナンバリング No.	D3-007		
年次	2年	期別	前期	単位数	1	授業形態	演習
担当者氏名	久保由佳、戸井田睦美、小竹仁美						
連絡先(質問等)	各教員研究室か、メールで対応。オフィスアワーは担当教員より説明する。						
必修/選択	選択						
関連 DP	DP2, DP5, DP6						
授業の概要と 到達目標	<p>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、受付対応での接客が病院選択の基準にもなっていると言われていた。この授業では、①実務に対応できる知識と技術、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、乳幼児や保護者、高齢者や障がいのある患者さま等、様々な場面に適応できるスキルを身につける。</p> <p>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できるようにする。 ④様々な患者さまに対する接客能力を身につけることができるようにする。</p>						
授業の方法	医療スタッフに必要な受付業務や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・ビジネスマナー等の接客能力を高める。さらに、乳幼児や保護者、高齢者や障がいのある患者さまへの対応に関しては、疑似体験なども通して学習する。						
学習成果	L01						
	L02	医療スタッフと適切なコミュニケーションをとることができる。					
	L03	様々な患者さまの立場に立った接客ができる。					
	L04						
課題に対する フィードバック	小テストは試験後に解答を示し、試験結果を授業内で各自にフィードバックする。また、各問題の解説も行う。						
教科書/ 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 やルール等	●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 の履修者であること。●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。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。●事前・事後学習に費やすべき時間の目安は各回 45 分とする。						
担当教員の実務 経験	●実務経験(戸井田 職種:病院事務 職歴:通算 8 年) 病院事務職として幅広い経験を、専門用語やメディカルスタッフとのコミュニケーションの取り方、患者さまとの接客マナーの指導に活かす。						

成績評価の方法と基準					
評価の領域	評価基準	学習成果の割合			
		L01	L02	L03	L04
授業参加態度	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。			20	
レポート/作品 発表					
小テスト	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)		20		
試験	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。		60		
その他					
合計			80	20	

回数		授業計画
1	授業内容	ガイダンス(授業のねらいと進め方・成績評価の方法・欠席時の対応・諸注意など) 医療機関に求められる接遇、高齢者や障がいのある患者さまの対応① (久保)
	事前・事後学習	授業での学習内容を整理しまとめる。
2	授業内容	医療機関の顔とは 受付業務① (戸井田)
	事前・事後学習	インターンシップの経験をまとめておくこと。
3	授業内容	医療機関の顔とは 受付業務② (戸井田)
	事前・事後学習	インターンシップの経験をまとめておくこと。
4	授業内容	院内アナウンスの実践 (戸井田)
	事前・事後学習	実践の復習をすること。
5	授業内容	電話対応 実践① (戸井田)
	事前・事後学習	実践の復習をすること。
6	授業内容	電話対応 実践② (戸井田)
	事前・事後学習	実践の復習をすること。
7	授業内容	医療機関における乳幼児との関わり方 (小竹)
	事前・事後学習	乳幼児との接し方を復習すること。
8	授業内容	医療機関における保護者との関わり方 (小竹)
	事前・事後学習	保護者の心理状態を復習すること。
9	授業内容	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)
	事前・事後学習	授業での学習内容を整理しまとめる。テキストの該当ページを読む。
10	授業内容	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)
	事前・事後学習	授業での学習内容を整理しまとめる。車椅子の介助方法と留意点を覚える。
11	授業内容	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)
	事前・事後学習	授業での学習内容を整理しまとめる。テキストの該当ページを読む。
12	授業内容	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)
	事前・事後学習	授業での学習内容を整理しまとめる。テキストの該当ページを読む。
13	授業内容	高齢者や障がいのある患者さまの対応⑥ 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)
	事前・事後学習	授業での学習内容を整理しまとめる。配布資料を読む。
14	授業内容	高齢者や障がいのある患者さまの対応⑦ 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】 ※小テスト① (久保)
	事前・事後学習	授業での学習内容を整理しまとめる。配布資料を読む。
15	授業内容	高齢者や障がいのある患者さまの対応⑧ 感染対策(予防)の基礎知識 ※小テスト② (久保)
	事前・事後学習	授業での学習内容を整理しまとめる。日常生活でできる感染対策を実行する。 メディカル・フロント・コンシェルジュ技能認定試験の模擬問題を解く。