

科目名 Course Name	医事接客マナー Hospitality Communication			ナンバリング No.	D3-005		
年次	2年	期別	前期	単位数	1	授業形態	演習
担当者氏名	古川 貴子、久保 由佳						
連絡方法	C-Learning 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受付の立振る舞い、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	演習後は振り返りの時間を設け、補足説明を加えながらフィードバックする。						
教科書/参考図書	秋山昌江・白井孝子 著「からだからケアがわかる本」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							

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	グループワークによる受付対応			40	
小テスト	受付対応の小テストを実施			10	
試験	メディカル・フロント・コンシェルジュ検定試験の内容をもとに実施			30	
その他					
合計			20	80	

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 (古川)
	事前・事後学習	授業で学習した医療機関に求められる接遇について、ノートにまとめる。
2	授業内容	医療機関の顔とは 受付業務① (古川)
	事前・事後学習	インターンシップでの経験をノートにまとめる。
3	授業内容	医療機関の顔とは 受付業務② (古川)
	事前・事後学習	インターンシップでの経験をノートにまとめる。
4	授業内容	院内アナウンスの実践 (古川)
	事前・事後学習	1年次に学習した院内アナウンスの内容について、テキストやノートを読み返す。
5	授業内容	電話対応 実践① (古川)
	事前・事後学習	1年次に学習した電話対応の内容について、テキストやノートを読み返す。
6	授業内容	電話対応 実践②【受付小テスト】 (古川)
	事前・事後学習	1年次に学習した電話対応の内容について、テキストやノートを読み返す。
7	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	テキスト P18～24、P76～86 を読む。加齢に伴う身体の変化をふまえて、高齢者への基本となる接し方や歩行の支援についてノートにまとめる。
8	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】 (久保)
	事前・事後学習	配布資料を読み返す。車椅子の介助方法と留意点をノートにまとめる。
9	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	テキスト P88～120 および配布資料を読む。食事介助のポイントをノートにまとめる。
10	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 【車椅子での生活行為体験・ストレッチャーでの移動】 (久保)
	事前・事後学習	疑似体験を振り返り、各場面において生活行為を行う際、どのような接し方やサポートが必要かを考え、ノートにまとめる。
11	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	配布資料を読み返す。視覚障害者の誘導方法についてノートにまとめる。
12	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】 (久保)
	事前・事後学習	配布資料を読み返す。自閉症についてノートにまとめる。
13	授業内容	高齢者や障がいのある患者さまの対応⑧ バイタルサイン 【バイタルサインとは・測定方法】 (久保)
	事前・事後学習	テキスト P9～11 を読む。バイタルサインの観察における留意点、測定方法と測定時の注意事項をノートにまとめる。自分自身のバイタルサインを測定し、ノートに記録、平常値を知っておく。
14	授業内容	英語での受付対応 【関連疾病と対応・コミュニケーション方法】 (古川)
	事前・事後学習	授業で学習した受付対応の内容についてノートにまとめる。配布資料を読み返す。
15	授業内容	動画による発表 (古川)
	事前・事後学習	動画を完成させ、発表できる準備をする。動画を視聴し、良かった点や今後も続けたいこと、改善点などをノートにまとめる。