

| | | | | | | |
|--|--|---------------------------|---|--------|-----|--|
| 授業科目名 | 患者接遇 I | | 科目コード | 203005 | | |
| 開講クラス | 医療事務科 | コース | 基礎コース | 学 年 | 1 年 | |
| 担当教員 | 柳原 哲郎 | | 実務経験教員 (<input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ <input type="checkbox"/> 無) | | | |
| | 実務経験内容 病院に約2年間勤務し、主に医事課業務に従事 実務経験を活かし、受付業務に関する知識や技能を習得させる授業を行う | | | | | |
| 開講時期 | <input type="checkbox"/> 前期 ・ <input type="checkbox"/> 後期 ・ <input type="checkbox"/> 通年 ・ <input type="checkbox"/> 特別講義 ・ <input type="checkbox"/> その他 | | 授業コマ数 | 30時間 | | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> 必須 ・ <input type="checkbox"/> 選 択 ・ <input type="checkbox"/> 選択必修 | | 単 位 数 | 1単位 | | |
| 使 用 テキスト 1 | 書 名 | 医療事務スタッフのための ケア・コミュニケーション | | | | |
| | 著 者 | 株式会社ウイネット | | | | |
| | 出版社 | 株式会社ウイネット | | | | |
| 使 用 テキスト 2 | 書 名 | | | | | |
| | 著 者 | | | | | |
| | 出版社 | | | | | |
| 参考図書 | | | | | | |
| 授業形態 | <input checked="" type="checkbox"/> 講義 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 演習 ・ 実習 | | | | | |
| <p><授業の目的・目標></p> <ul style="list-style-type: none"> 医療機関を利用する患者様・ご家族・業者などと医療機関で働くスタッフとのコミュニケーションをケア・コミュニケーションとして、その考え方や重要性を学ぶことを目的とする。 1年次8月の実習において、基本的な患者対応ができることを目標とする。 | | | | | | |
| <p><授業の概要・授業方針></p> <ul style="list-style-type: none"> 医療機関において不測の事態に対しても正しい対応が求められるため、医療現場での話など身近な話題、経験談も導入し授業を行う。 事例(ケーススタディ)をとおして、相手の気持ちを理解する力や対応の仕方を学び、基本的な対応ができるようになる。 基本知識やケーススタディをとおして身につけた知識を演習で表現できるようになる。 | | | | | | |
| <p><成績基準・評価基準></p> <ul style="list-style-type: none"> 成績基準 優：80点以上、良：70点以上、可：60点以上、不可：59点以下 評価基準 ①小テスト、授業態度、提出物：20% ②期末試験：80% | | | | | | |
| <p><使用問題集・注意事項></p> | | | | | | |
| <p><授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他></p> <ul style="list-style-type: none"> 関連科目 「コミュニケーション技法」 | | | | | | |

| 授業科目名 | | 患者接遇 I |
|-------|---------------------------|--------|
| 回 | 授業内容 | 備考 |
| 1 | 医療事務の心構えとマナー | |
| 2 | 接遇の基本、コミュニケーション | |
| 3 | コミュニケーションゲーム | |
| 4 | インフォームドコンセントとは 確認プリント① | |
| 5 | 身だしなみと第一印象 | |
| 6 | 好感・安心感を高めるコミュニケーションの基本 | |
| 7 | 非言語メッセージ 理解度チェック | |
| 8 | 言語メッセージ 理解度チェック | |
| 9 | 敬語と言葉づかい 理解度チェック | |
| 10 | 電話応対 | |
| 11 | 電話応対 ケーススタディ | |
| 12 | 来客応対 来客応対の基本① ケーススタディ | |
| 13 | 来客応対の基本① 理解度チェック、演習 | |
| 14 | 来客応対の基本② ケーススタディ | |
| 15 | 来客応対の基本② 理解度チェック、演習 | |
| 16 | お見送りの仕方 ケーススタディ | |
| 17 | お見送りの仕方 理解度チェック、演習 | |
| 18 | 来客応対 演習 | |
| 19 | 医療秘書検定試験 3級 過去問題① 解答・解説 | |
| 20 | 医療秘書検定試験 3級 過去問題② 解答・解説 | |
| 21 | 医療秘書検定試験 3級 過去問題③ 解答・解説 | |
| 22 | 医療秘書検定試験 3級 過去問題④ 解答・解説 | |
| 23 | 医療秘書検定試験 3級 過去問題⑤ 解答・解説 | |
| 24 | メディカルクラーク対策 患者応対事例① 解答・解説 | |
| 25 | メディカルクラーク対策 患者応対事例② 解答・解説 | |
| 26 | メディカルクラーク対策 患者応対事例③ 解答・解説 | |
| 27 | メディカルクラーク対策 患者応対事例④ 解答・解説 | |
| 28 | メディカルクラーク対策 患者応対事例⑤ 解答・解説 | |
| 29 | メディカルクラーク対策 患者応対事例⑥ 解答・解説 | |
| 30 | メディカルクラーク対策 患者応対事例⑦ 解答・解説 | |