

授業科目名	患者接遇Ⅱ			科目コード	KOIM 0010
学科・コース名	医療事務科 総合コース			履修区分	必修
授業形態	講義	開講学年	1年次	学期	後期
担当教員	柳原 哲郎	実務経験	有	単位数	1 単位
授業の目的・目標	・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3月の実習において、基本的な患者応対ができることを目標とする。				
授業の概要	・医療機関において不測の事態に対しても正しい応対が求められるため、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、基本的な応対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。				
回	授業計画・内容			授業外学習の内容	授業外学習時間
1	前期授業の振り返り			授業の復習	30分
2	受付・会計窓口での応対			授業の復習	30分
3	患者様への応対の基本 心構え・ポイント・表現例			授業の復習	30分
4	患者様への応対の基本 ケーススタディ			授業の復習	30分
5	患者様への応対の基本 理解度チェック、演習			授業の復習	30分
6	受付の仕方 受付業務、受付業務のステップ、表現例			授業の復習	30分
7	受付の仕方 ケーススタディ			授業の復習	30分
8	受付の仕方 理解度チェック、演習			授業の復習	30分
9	会計応対の仕方 会計窓口の心構え、会計窓口のステップ、表現例			授業の復習	30分
10	会計応対の仕方 ケーススタディ			授業の復習	30分
11	会計応対の仕方 理解度チェック、演習			授業の復習	30分
12	医療秘書検定試験2級 過去問題① 解答・解説			採点後の見直し	30分
13	医療秘書検定試験2級 過去問題② 解答・解説			採点後の見直し	30分
14	医療秘書検定試験2級 過去問題③ 解答・解説			採点後の見直し	30分
15	医療秘書検定試験2級 過去問題④ 解答・解説			採点後の見直し	30分
16	医療秘書検定試験2級 過去問題⑤ 解答・解説			採点後の見直し	30分
17	医療秘書検定試験2級 過去問題⑥ 解答・解説			採点後の見直し	30分
18	医療秘書検定試験2級 過去問題⑦ 解答・解説			採点後の見直し	30分
19	医療秘書検定試験2級 過去問題⑧ 解答・解説			採点後の見直し	30分
20	医療秘書検定試験2級 過去問題⑨ 解答・解説			採点後の見直し	30分
21	医療秘書検定試験2級 過去問題⑩ 解答・解説			採点後の見直し	30分
22	メディカルクラーク対策 患者応対事例① 解答・解説			採点後の見直し	30分
23	メディカルクラーク対策 患者応対事例② 解答・解説			採点後の見直し	30分
24	メディカルクラーク対策 患者応対事例③ 解答・解説			採点後の見直し	30分
25	メディカルクラーク対策 患者応対事例④ 解答・解説			採点後の見直し	30分
26	メディカルクラーク対策 患者応対事例⑤ 解答・解説			採点後の見直し	30分
27	メディカルクラーク対策 患者応対事例⑥ 解答・解説			採点後の見直し	30分
28	メディカルクラーク対策 患者応対事例⑦ 解答・解説			採点後の見直し	30分
29	後期授業まとめ①			授業の復習	30分
30	後期授業まとめ②			授業の復習	30分
評価方法	・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%				
教科書参考書	・医療事務スタッフのためのケア・コミュニケーション(ウイネット)				