

授業科目名	患者接遇Ⅲ			科目コード	KOIM 0011
学科・コース名	医療事務科 総合コース			履修区分	選択必修
授業形態	演習	開講学年	2年次	学期	後期
担当教員	中村 綾香	実務経験	有	単位数	1 単位
授業の目的・目標	・就職するまでに医療現場での語彙や表現例が自然にできることを目標とする				
授業の概要	・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ぶ。 ・ケーススタディをとおして身につけた知識や表現力を、演習で総合的に確認する。				
回	授業計画・内容			授業外学習の内容	授業外学習時間
1	病院実習の振り返り			病院実習の振り返りについてまとめる	30分
2	実習で体験した事例による演習、考察			病院実習での事例についてまとめる	30分
3	患者さまの状況に応じた対応 高齢の患者さまへの対応			高齢の患者さまへの対応について復習する	30分
4	ケーススタディ			高齢の患者さまへの対応についてまとめる	30分
5	演習			障害を持つ患者さまへの対応について予習する	30分
6	患者さまの状況に応じた対応 身体に障害を持つ患者さまへの対応			障害を持つ患者さまへの対応について復習する	30分
7	ケーススタディ			障害を持つ患者さまへの対応についてまとめる	30分
8	演習			小児の患者対応について予習する	30分
9	患者さまの状況に応じた対応 小児の患者さまへの対応			小児の患者さまへの対応について復習する	30分
10	ケーススタディ			小児の患者対応についてまとめる	30分
11	演習			外国人への対応について予習する	30分
12	患者さまの状況に応じた対応 外国人の患者さまへの対応			外国人への対応について復習する	30分
13	ケーススタディ			外国人への対応をについてまとめる	30分
14	演習			状況に応じた対応について復習する	30分
15	医療従事者としてのマナー			患者さまへの接遇について復習する	30分
16	患者さまの気質別接遇術			気質別接遇術について復習する	30分
17	クレームへの対応			クレーム対応について復習する	30分
18	ケーススタディ			クレーム対応について復習する	30分
19	演習			クレーム対応について復習する	30分
20	社会人としてのマナー			社会人マナーについて復習する	30分
21	ケーススタディ			社会人マナーについて復習する	30分
22	演習			社会人マナーについて復習する	30分
23	院内コミュニケーション			院内コミュニケーションについて復習する	30分
24	ケーススタディ			院内コミュニケーションについて復習する	30分
25	演習			院内コミュニケーションについて復習する	30分
26	チーム医療の実現、医療現場で求められていること			チーム医療について復習する	30分
27	演習(外来編)			全授業のまとめをし、レポート作成	30分
28	演習(外来編)			全授業のまとめをし、レポート作成	30分
29	演習(入院編)			全授業のまとめをし、レポート作成	30分
30	まとめ			全授業のまとめをし、レポート提出	30分
評価方法	授業態度:10%、レポート:20%、期末試験:70%で評価する				
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(株式会社ウイネット) ・患者接遇パーフェクトレッスン(医学通信社)				