

|          |                                                                                                                                                              |      |     |          |           |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|----------|-----------|
| 授業科目名    | 患者接遇 I                                                                                                                                                       |      |     | 科目コード    | KOIH 0010 |
| 学科・コース名  | 診療情報管理士科                                                                                                                                                     |      |     | 履修区分     | 必修        |
| 授業形態     | 講義                                                                                                                                                           | 開講学年 | 1年次 | 学期       | 前期        |
| 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。<br>・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。<br>・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。<br>・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        | 医療事務の心構えとマナー                                                                                                                                                 |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 2        | 接遇の基本、コミュニケーション                                                                                                                                              |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 3        | コミュニケーションゲーム                                                                                                                                                 |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 4        | インフォームドコンセントとは 確認プリント①                                                                                                                                       |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 5        | 身だしなみと第一印象                                                                                                                                                   |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 6        | 好感・安心感を高めるコミュニケーションの基本                                                                                                                                       |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 7        | 非言語メッセージ 理解度チェック                                                                                                                                             |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 8        | 言語メッセージ 理解度チェック                                                                                                                                              |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 9        | 敬語と言葉遣い 理解度チェック                                                                                                                                              |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 10       | 電話応対                                                                                                                                                         |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 11       | 電話応対 ケーススタディ                                                                                                                                                 |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 12       | 来客応対 来客応対の基本① ケーススタディ                                                                                                                                        |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 13       | 来客応対 来客応対の基本① 理解度チェック、演習                                                                                                                                     |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 14       | 来客応対 来客応対の基本② ケーススタディ                                                                                                                                        |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 15       | 来客応対 来客応対の基本② 理解度チェック、演習                                                                                                                                     |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 16       | 来客応対 お見送りの仕方 ケーススタディ                                                                                                                                         |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 17       | 来客応対 お見送りの仕方 理解度チェック、演習                                                                                                                                      |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 18       | データを計算する、加工する                                                                                                                                                |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 19       | 医療秘書検定3級 過去問題① 解答・解説                                                                                                                                         |      |     | 採点後の見直し  | 30分       |
| 20       | 医療秘書検定3級 過去問題② 解答・解説                                                                                                                                         |      |     | 採点後の見直し  | 30分       |
| 21       | 医療秘書検定3級 過去問題③ 解答・解説                                                                                                                                         |      |     | 採点後の見直し  | 30分       |
| 22       | 医療秘書検定3級 過去問題④ 解答・解説                                                                                                                                         |      |     | 採点後の見直し  | 30分       |
| 23       | 医療秘書検定3級 過去問題⑤ 解答・解説                                                                                                                                         |      |     | 採点後の見直し  | 30分       |
| 24       | チームワークとコミュニケーション 情報の共有                                                                                                                                       |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 25       | チームワークとコミュニケーション 報告・連絡・相談                                                                                                                                    |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 26       | 報告・連絡・相談 ケーススタディ                                                                                                                                             |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 27       | コミュニケーションにミスやエラーを防ぐ                                                                                                                                          |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 28       | 確認のスキル                                                                                                                                                       |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 29       | よりよいチームワークのためのマナーとコミュニケーション                                                                                                                                  |      |     | 授業の復習    | 30分       |
| 30       | 理解度チェック、演習                                                                                                                                                   |      |     | 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<br>・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)                                                                                                                             |      |     |          |           |