

|          |                                                                                                                                                              |      |     |          |           |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|----------|-----------|
| 授業科目名    | 患者接遇Ⅱ                                                                                                                                                        |      |     | 科目コード    | KOIH 0011 |
| 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       | 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。<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>・事例をととして、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と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       | データを計算する、加工する                                                                                                                                                |      |     | 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<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)                                                                                                                             |      |     |          |           |