

2023 年度 授業計画(シラバス)

学 科	医療総合学科		科 目 区 分	基礎分野	授業の方法	講義
科 目 名	医療マナー		必修/選択の別	必修	授業時数(単位数)	30 (1) 時間(単位)
対 象 学 年	2年次		学期及び曜時限	前期	教室名	405、他
担 当 教 員	山田 久美子	実務経験と その関連資格	株式会社ソラスト所属			
《授業科目における学習内容》						
医療もサービス業の一つとされ、各医療機関は患者満足度を意識し患者様への接遇が大切とされている。特に医療事務職は受付等全ての患者様と接する職種の為、より接遇マナーが重要視されておりその対応方法を具体的に学びます。また、学びの延長に ホスピタルコンシェルジュ の資格を目指す						
《成績評価の方法と基準》						
1、定期試験または実技試験:70% 2、出席評価点:20% 3、平常点(授業態度・レポート):10%						
《使用教材(教科書)及び参考図書》						
ホスピタルコンシェルジュ講座1、2						
《授業外における学習方法》						
毎回の講義の復習と検定対策を行う						
《履修に当たっての留意点》						
実際に医療現場で必要とされる知識・技術ではあるが、日常生活から取り入れることも行う						
授業の方法	内 容			使用教材	授業以外での準備学習 の具体的な内容	
第1回	講義 演習形式	授業を通じての 到達目標	ホスピタルコンシェルジュの仕事(役割)を理解する①	配布資料	特になし	
		各コマにおける 授業予定	サービスの概念、医療機関としてのサービス			
第2回	講義 演習形式	授業を通じての 到達目標	ホスピタルコンシェルジュの仕事(役割)を理解する②	配布資料	前回の講義について理解していること	
		各コマにおける 授業予定	ホスピタルコンシェルジュの役割			
第3回	講義 演習形式	授業を通じての 到達目標	接遇を学ぶ①	配布資料	前回の講義について理解していること	
		各コマにおける 授業予定	マナーと接遇の違い、接遇の基本技術①			
第4回	講義 演習形式	授業を通じての 到達目標	接遇を学ぶ②	配布資料	前回の講義について理解していること	
		各コマにおける 授業予定	マナーと接遇の違い、接遇の基本技術②			
第5回	講義 演習形式	授業を通じての 到達目標	接遇を学ぶ③	配布資料	前回の講義について理解していること	
		各コマにおける 授業予定	上手な会話のポイントや表現、電話対応方法を学ぶ			

授業の方法		内 容		使用教材	授業以外での準備学習の具体的な内容
第6回	講義 授業を通じての到達目標	患者のタイプ別の接遇①	配布資料	前回の講義について理解していること	
	各コマにおける授業予定	患者の年齢と状態から学ぶ			
第7回	講義 授業を通じての到達目標	患者のタイプ別の接遇②	配布資料	前回の講義について理解していること	
	各コマにおける授業予定	外国人、面会者、ご家族への対応を学ぶ			
第8回	講義 授業を通じての到達目標	業務フローごとの接遇①	配布資料	前回の講義について理解していること	
	各コマにおける授業予定	来院時の対応、診察対応から学ぶ			
第9回	講義 授業を通じての到達目標	業務フローごとの接遇②	配布資料	前回の講義について理解していること	
	各コマにおける授業予定	会計対応、来客対応、電話対応から学ぶ			
第10回	講義 授業を通じての到達目標	クレーム対応①	配布資料	前回の講義について理解していること	
	各コマにおける授業予定	待ち時間、診察・検査予約ミスのクレームケースから学ぶ			
第11回	講義 授業を通じての到達目標	クレーム対応①	配布資料	前回の講義について理解していること	
	各コマにおける授業予定	保険証間違い、会計支払内容、職員への言葉遣いや態度のクレームケースから学ぶ			
第12回	講義 授業を通じての到達目標	医療とICTの基礎	配布資料	前回の講義について理解していること	
	各コマにおける授業予定	電子カルテの基本設計、レセプトコンピュータの基本を学ぶ			
第13回	講義 授業を通じての到達目標	医療とICTの基礎	配布資料	前回の講義について理解していること	
	各コマにおける授業予定	医療機器におけるICTと接遇、個人情報、コンプライアンスを学ぶ			
第14回	講義 授業を通じての到達目標	ホスピタルコンシェルジュ検定対策	配布資料	前回の講義について理解していること	
	各コマにおける授業予定	復習と検定対策			
第15回	講義 授業を通じての到達目標	ホスピタルコンシェルジュ検定対策	配布資料	前回の講義について理解していること	
	各コマにおける授業予定	復習と検定対策			