

2025 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		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	病院や学校にて、医療事務、接遇、調剤薬局事務の教育・研修を実施 関連資格はすべて取得			
《授業科目における学習内容》						
医療機関での患者応対の基本を理解し、技術を身につける。医療 保障制度や診療報酬に関する豊富な知識を持ち、質の高い接遇スキルで患者応対ができる、病院接遇のスペシャリスト、ホスピタルコンシェルジュの検定試験合格をを目標とする。						
《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: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 テキスト1.2 ・ 理解度チェック課題 ・ 検定試験問題集 ・ 医科テキスト						
《授業外における学習方法》						
毎回復習をし、課題をする。 課題は指示をした時に必ず提出する。						
《履修に当たっての留意点》						
検定試験受験に備えて、受講時、テキストの大切な部分にアンダーラインや書き込みをする。						
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について理解する		テキスト1	・予習 テキストを読む ・復習 テキストを読み直し、確認問題や理解度チェック課題をする
		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 ・ ホスピタルコンシェルジュの役割			
第2回	講義 演習 形式	授業を通じての到達目標	マナーと接遇の違いを理解し、接遇の基本技術を実践できる		テキスト1	・予習 テキストを読む ・復習 テキストを読み直し、確認問題や理解度チェック課題をする
		各コマにおける授業予定	表情 ・ 挨拶 ・ 姿勢			
第3回	講義 演習 形式	授業を通じての到達目標	接遇の基本技術を実践できる		テキスト1	・予習 テキストを読む ・復習 テキストを読み直し、確認問題や理解度チェック課題をする
		各コマにおける授業予定	歩き方 ・ 案内 ・ お辞儀 ・ 受け渡し ・ 態度			
第4回	講義 演習 形式	授業を通じての到達目標	接遇の基本技術を実践できる		テキスト1	・予習 テキストを読む ・復習 テキストを読み直し、確認問題や理解度チェック課題をする
		各コマにおける授業予定	身だしなみ ・ 言葉 ・ 上手な会話のポイント ・ 声と言葉の表現			
第5回	講義 演習 形式	授業を通じての到達目標	状況に合わせた接遇、電話での適切な応対ができる		テキスト1	・予習 テキストを読む ・復習 テキストを読み直し、確認問題や理解度チェック課題をする
		各コマにおける授業予定	相手による応対の違い ・ 電話応対の基本 ・ 電話の受け方とかけ方			

授業の方法					
第6回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	患者さんのタイプ別の接遇を理解する	テキスト2	・予習 テキストを読む ・復習 テキストを読み直し、確認問題や理解度チェック課題をする
		各コマにおける授業予定	患者さんの年齢、状態による対応 ・ 外国人患者、面会者、患者家族への対応		
第7回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	業務フローごとの接遇を理解する	テキスト2	・予習 テキストを読む ・復習 テキストを読み直し、確認問題や理解度チェック課題をする
		各コマにおける授業予定	来院時の対応 ・ 診察対応 ・ 会計対応 ・ 来客対応 ・ 電話応対		
第8回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	クレームへの対応を理解する	テキスト2	・予習 テキストを読む ・復習 テキストを読み直し、確認問題や理解度チェック課題をする
		各コマにおける授業予定	待ち時間 ・ 診察、検査予約ミス ・ 保険証間違い ・ 会計、支払内容 ・ 職員の言葉遣い、態度		
第9回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	医療とICTの基礎について理解する	テキスト2	・予習 テキストを読む ・復習 テキストを読み直し、確認問題や理解度チェック課題をする
		各コマにおける授業予定	電子カルテ ・ レセプトコンピューター ・ 医療機関におけるICTと接遇 ・ 個人情報 ・ コンプライアンス		
第10回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	医療機関について理解する	医科テキスト	・復習 理解度チェック課題をする
		各コマにおける授業予定	医療機関や病棟の種類 ・ 医療用語		
第11回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	医療保障制度、診療報酬の基礎知識の復習をする	医科テキスト	・復習 理解度チェック課題をする
		各コマにおける授業予定	医療保障制度、診療報酬についてポイントを説明		
第12回	講義 演習形式	授業を通じての到達目標	医療保障制度、診療報酬の基礎知識の復習をする	医科テキスト	・復習 理解度チェック課題をする
		各コマにおける授業予定	保険医療機関および保険医療養担当規則		
第13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検定試験対策	検定試験問題集	・復習 テキストで調べながら問題集の解答を確認する
		各コマにおける授業予定	問題解答とポイント説明		
第14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検定試験対策	検定試験問題集	・復習 テキストで調べながら問題集の解答を確認する
		各コマにおける授業予定	問題解答とポイント説明		
第15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検定試験対策	配布問題	・復習 テキストで調べながら模擬試験の解答を確認する
		各コマにおける授業予定	模擬試験実施と解説		