

授業科目名	患者接遇	年次		1年														
		学科(コース)		医療健康スポーツ科 (医療事務コース)														
担当教員名	西角圭子	開講年度・学期		2025年度 前期 後期														
授業の方法	講義・ロールプレイング	週時限数	2	年間授業時数	40時間	科目区分 必修												
実務経験の有無	有	実務経験	(株)ソラスト宮崎支社…新入社員研修講師担当、各病院の窓口フロアチェック等の実施、接遇研修会講師担当 宮崎県立宮崎病院薬剤部…チーム医療、患者接遇															
授業の概要 (実務経験を活かした教育内容)	<p>医療機関の顔として、医療の専門知識に基づくおもてなしの知識と技能の習得を目指します。</p> <p>痛みや不安を抱えた患者さまやご家族に対して、目的・状況に応じた適切な言動をとるためのコミュニケーション能力を育成します。「安心できる」、「大切にされている」ことが誤解なくきちんと相手に伝わってはじめてスムーズに算定業務など医療の仕事を進めていくことができます。その「安心」と「安全」をお届けするための接遇の基本技術である表情、特に穏やかで温かな笑顔、態度、身だしなみ、発声や言葉、姿勢や挨拶などについては、重点を置いて授業を進めます。</p> <p>受付・会計窓口での対応、電話応対、クレーム対応など医療事務に特化したコミュニケーション能力を身につけます。相手を受け止める「共感・受容能力」、相手への敬意、思いやりをもって伝える「表現能力」、相手への理解を高め言葉の裏にある思いに気づき、行動を促す「情報伝達能力」を養うことにより、より実践力を身につけます。メディカルクラーク検定（作文）の合格を目指します。作文内容による技能の習得も目指します。</p>																	
授業の到達目標	<p>1)受講者は、接遇の基本技術について理解し、実践することができる。</p> <p>2)受講者は、基本的な院内コミュニケーション、電話応対について理解し、実践することができる。</p> <p>3)受講者は、医療従事者としての基本的な心構えを理解することができる。</p> <p>4)受講者は、メディカルクラーク検定（作文）を記述することができ、実践することができる。</p>																	
授業計画	<table border="0"> <tbody> <tr> <td>1.(4月) オリエンテーション</td> <td>6.(10月) テキスト5章:患者さまへの応対の基本 作文対策③:「健康診断」</td> </tr> <tr> <td>2.(5月) 接遇の基本技術 理解と実践</td> <td>7.(11月) テキスト5章:受付の仕方 作文対策④:「道順案内」</td> </tr> <tr> <td>3.(6月) テキスト1章:医療事務の心構え 作文対策①:挨拶と決まり言葉</td> <td>8.(12月) テキスト5章:会計応対の仕方 作文対策⑤:「療養費支給申請書」</td> </tr> <tr> <td>4.(7月) テキスト2章:非言語メッセージ 作文対策②:「特定疾患療養管理料」</td> <td>9.(1月) テキスト5章:入退院応対の仕方 作文対策⑥:「予約の変更」</td> </tr> <tr> <td>5.(9月) テキスト2章:受容と共感</td> <td>10.(2月) テキスト3章:電話応対、ロールプレイング</td> </tr> <tr> <td></td> <td>11.(3月) テキスト3章:伝言メモ、ロールプレイング</td> </tr> </tbody> </table>						1.(4月) オリエンテーション	6.(10月) テキスト5章:患者さまへの応対の基本 作文対策③:「健康診断」	2.(5月) 接遇の基本技術 理解と実践	7.(11月) テキスト5章:受付の仕方 作文対策④:「道順案内」	3.(6月) テキスト1章:医療事務の心構え 作文対策①:挨拶と決まり言葉	8.(12月) テキスト5章:会計応対の仕方 作文対策⑤:「療養費支給申請書」	4.(7月) テキスト2章:非言語メッセージ 作文対策②:「特定疾患療養管理料」	9.(1月) テキスト5章:入退院応対の仕方 作文対策⑥:「予約の変更」	5.(9月) テキスト2章:受容と共感	10.(2月) テキスト3章:電話応対、ロールプレイング		11.(3月) テキスト3章:伝言メモ、ロールプレイング
1.(4月) オリエンテーション	6.(10月) テキスト5章:患者さまへの応対の基本 作文対策③:「健康診断」																	
2.(5月) 接遇の基本技術 理解と実践	7.(11月) テキスト5章:受付の仕方 作文対策④:「道順案内」																	
3.(6月) テキスト1章:医療事務の心構え 作文対策①:挨拶と決まり言葉	8.(12月) テキスト5章:会計応対の仕方 作文対策⑤:「療養費支給申請書」																	
4.(7月) テキスト2章:非言語メッセージ 作文対策②:「特定疾患療養管理料」	9.(1月) テキスト5章:入退院応対の仕方 作文対策⑥:「予約の変更」																	
5.(9月) テキスト2章:受容と共感	10.(2月) テキスト3章:電話応対、ロールプレイング																	
	11.(3月) テキスト3章:伝言メモ、ロールプレイング																	
成績評価の方法	毎時間に配布、翌授業で解答解説する内容理解度確認プリント、授業中の態度(接遇の基本技術やコミュニケーション力)、終末試験の結果を総合的に評価します。評価の比率は、プリント10%、態度10%、終末試験80%とします。																	
準備学習・事後学習等	復習として、内容理解度確認のプリント取組みの充実を図りましょう。用語・事例について、読める、知っているにとどまらず、実際に患者さまから質問を受けた際、いかにお伝えするかなどの対策をしてみましょう。本やネット等あらゆる情報源から情報収集し、仲間とも積極的にコミュニケーションをとりましょう。																	
テキスト	株式会社ウイネット「医療事務スタッフのためのケア・コミュニケーション」																	
参考書・参考資料等	担当者が授業時に関連した文献を紹介します																	
その他 (学生に対する要望、メッセージ)	習得に時間のかかる内容のため、粘り強い取組みと、日々の学習が求められます。まずは、気軽に医療機関に足を運び、医療機関のイメージを掴みましょう。昨今の医療の現場で起きている事故や話題になっている事例など、日々のニュースにも关心を寄せましょう。夏休みには各自医療機関等に出かけて、パンフレット等を入手し課題について調べる、プロの接客に接する等の体験をしてみましょう。普段から友人や家族間でも、意識してコミュニケーションをとりましょう。																	

