

2020年度 日本工学院八王子専門学校											
医療事務科											
患者対応											
対象	1年次	開講期	後期	区分	選	種別	講義	時間数	15	単位	1
担当教員	今泉越子			実務 経験	有	職種	秘書				
授業概要											
医療事務員にとって、接遇の基本である患者様対応能力を実践的に学ぶ、身につける必要がある。											
到達目標											
患者満足度向上の接遇対応を身につけるとともに、サービス接遇実務検定準1級合格を目標とする。											
授業方法											
講義だけではなく、お客様や患者様への対応方法をロールプレイングを通じて、学び、身につける。											
成績評価方法											
課題、小テスト、試験等を含めて総合的に評価する。											
履修上の注意											
授業で学んだことを実践して、身につけるように。授業中の私語や受講態度などには厳しく対応する。理由のない遅刻や欠席は認めない。また、授業時数の4分の3以上出席しない者は単位として認定することはできない。授業の進捗状態により内容が前後する場合がある。											
教科書教材											
毎回レジュメ・資料を配布する。参考書・参考資料等は、授業中に指示する。											
回数	授業計画										
第1回	イントロダクション(接遇について)										
第2回	接遇基本知識(1)(接遇マインドは「ホスピタリティ」)										
第3回	接遇基本知識(2)(治療意欲を引き出す「患者接遇」)										

患者対応

第4回	接遇基本知識（3）（医療サービスを充実させる上で必要な患者・家族との間の信頼関係の構築）
第5回	接遇基本知識（4）（第一印象は対人関係を円滑にするための基本的要素）
第6回	接遇基本知識（5）（患者とのコミュニケーションに必要な知識とスキル）
第7回	接遇基本知識（6）（医療事務員として特に心掛けたいこと）
第8回	接遇基本知識（7）（敬語の使い方）
第9回	演習課題（1）（実践演習（ロールプレイング）①）
第10回	演習課題（2）（実践演習（ロールプレイング）②）
第11回	演習課題（3）（実践演習（ロールプレイング）③）
第12回	演習課題（4）（実践演習（ロールプレイング）④）
第13回	演習課題（5）（実践演習（ロールプレイング）⑤）
第14回	演習課題（6）（実践演習（ロールプレイング）⑥）
第15回	まとめ（これまでの授業の振り返り）