

|                                                                                                                             |                             |     |    |      |   |    |       |     |    |    |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----|------|---|----|-------|-----|----|----|---|
| 2022年度 日本工学院八王子専門学校                                                                                                         |                             |     |    |      |   |    |       |     |    |    |   |
| 医療事務科                                                                                                                       |                             |     |    |      |   |    |       |     |    |    |   |
| 患者応対                                                                                                                        |                             |     |    |      |   |    |       |     |    |    |   |
| 対象                                                                                                                          | 1 年次                        | 開講期 | 後期 | 区分   | 選 | 種別 | 講義+演習 | 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                                                                                                                        |                             |     |    |      |   |    |       |     |    |    |   |
| ロールプレイングを通して患者様対応方法を実践的に学びます。                                                                                               |                             |     |    |      |   |    |       |     |    |    |   |
| 到達目標                                                                                                                        |                             |     |    |      |   |    |       |     |    |    |   |
| 患者満足度向上の接遇応対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」）  |     |    |      |   |    |       |     |    |    |   |

|                     |                                              |
|---------------------|----------------------------------------------|
| 2022年度 日本工学院八王子専門学校 |                                              |
| 医療事務科               |                                              |
| 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）                            |