

科目名	患者応対							年度	2025
英語科目名	Patient Reception							学期	後期
学科・学年	医療事務科 1年次	必/選	選	時間数	15	単位数	1	種別※	講義
担当教員	今泉越子	教員の実務経験		有	実務経験の職種		秘書		

【科目の目的】

患者満足度向上の接客応対を身につけるとともに、サービス接客実務検定準1級合格を目的とする。

【科目の概要】

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】

- A チーム医療の一員として求められる要件を認識している
- B 医師や医療スタッフの指示通りに、業務を実行することができる
- C 医療スタッフとしての職務と役割、マナー接客の基本を理解している
- D 医療従事者の守秘義務の重要性について理解している
- E 医療機関における受付業務に関する知識と技能を理解している

【授業の注意点】

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。

評価基準＝ルーブリック

ルーブリック評価	レベル5 優れている	レベル4 よい	レベル3 ふつう	レベル2 あと少し	レベル1 要努力
到達目標 A	チーム医療の一員として求められる要件を理解し、実践することができる	チーム医療の一員として求められる要件を理解している	チーム医療の一員として求められる要件を認識している	チーム医療の一員として求められる要件を認識していない	チーム医療の一員として求められる要件の必要性を理解していない
到達目標 B	医師や医療スタッフの指示を理解し、業務を遂行することができる	医師や医療スタッフの指示を理解することができる	医師や医療スタッフの指示を認識している	医師や医療スタッフの指示を認識していない	医師や医療スタッフの指示に従うことを理解していない
到達目標 C	医療スタッフとしての職務と役割、マナー接客の基本を理解し、実践することができる	医療スタッフとしての職務と役割、マナー接客の基本を理解している	医療スタッフとしての職務と役割、マナー接客の基本を認識している	医療スタッフとしての職務と役割、マナー接客の基本を一部理解している	医療スタッフとしての職務と役割、マナー接客の必要性を理解していない
到達目標 D	医療従事者の守秘義務の重要性について理解し、実践することができる	医療従事者の守秘義務の重要性について理解している	医療従事者の守秘義務の重要性について認識している	医療従事者の守秘義務の重要性について一部認識している	医療従事者の守秘義務の重要性について認識していない
到達目標 E	医療機関における受付業務に関する知識と技能を理解し、実践できている	医療機関における受付業務に関する知識と技能を理解している	医療機関における受付業務に関する知識と技能を認識している	医療機関における受付業務に関する知識と技能を一部認識している	医療機関における受付業務に関する知識と技能の重要性を理解していない

【教科書】

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。

【参考資料】

【成績の評価方法・評価基準】

授業への取り組み、課題等を含めて総合的に評価する。

※種別は講義、実習、演習のいずれかを記入。

科目名		患者対応			年度	2025
英語表記		Patient Reception			学期	後期
回数	授業テーマ	各授業の目的	授業内容	到達目標＝修得するスキル	評価方法	自己評価
1	ガイダンス	授業概要を理解する	1 接遇	接遇について理解する	3	
5	知識	接遇知識	1 ホスピタリティ	ホスピタリティについて理解する	3	
3	知識	接遇知識	1 患者接遇	患者接遇について理解する	3	
4	知識	接遇知識	1 患者との信頼関係	患者との信頼関係について理解する	3	
5	知識	接遇知識	1 第一印象	第一印象について理解する	3	
6	知識	接遇知識	1 コミュニケーション	コミュニケーションについて理解する	3	
7	知識	接遇知識	1 医療従事者	医療従事者について理解する	3	
8	知識	接遇知識	1 敬語	敬語について理解する	3	
9	演習	実践演習	1 接遇ロールプレイング	ロールプレイング演習を行う	3	
10	演習	実践演習	1 接遇ロールプレイング	ロールプレイング演習を行う	3	
11	演習	実践演習	1 接遇ロールプレイング	ロールプレイング演習を行う	3	
12	演習	実践演習	1 接遇ロールプレイング	ロールプレイング演習を行う	3	
13	演習	実践演習	1 接遇ロールプレイング	ロールプレイング演習を行う	3	
14	演習	実践演習	1 接遇ロールプレイング	ロールプレイング演習を行う	3	
15	まとめ	まとめ	1 まとめ	まとめを理解する	3	

評価方法：1. 小テスト、2. パフォーマンス評価、3. その他
自己評価：S：とてもよくできた、A：よくできた、B：できた、C：少しできなかった、D：まったくできなかった
備考 等