日本工学院八王子専門学校	開講年度	2019年度（平成31年度）	科目名	患者対応	
科目基礎情報					
開設学科	医療事務科	コース名		開設期	後期
対象年次	1年次	科目区分	選択	時間数	15時間
単位数	1単位	授業形態	講義		
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。				
担当教員情報					
担当教員	今泉 越子	実務経験の有無・職種	有・秘書		
学習目的					
<p>病院におけるコミュニケーションは、患者の回復過程に大きく影響を及ぼす。一人ひとりが共通認識の下で、誠心誠意の接遇技術を身に付け、学術的かつ質の高い保健医療福祉サービスを提供し、表層サービスを向上・推進させることで、患者、家族の「安心」「納得」を得ることができる。患者、一人一人に合った対応ができる事を目的とする。</p>					
到達目標					
<p>■患者満足度向上の接遇対応を身につける ■サービス接遇実務検定準1級合格</p>					
教育方法等					
授業概要	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。				
注意点	<p>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。</p>				
評価方法	種別	割合	備考		
	試験・課題	0%			
	小テスト	80%	授業内容の理解度を確認するために実施する		
	レポート	0%			
	成果発表 (口頭・実技)	0%			
	平常点	20%	積極的な授業参加度、授業態度によって評価する		
授業計画（1回～15回）					
回	授業内容	各回の到達目標			
1回	イントロダクション	接遇について			
2回	接遇基本知識（1）	接遇マインドは「ホスピタリティ」			
3回	接遇基本知識（2）	治療意欲を引き出す「患者接遇」			
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			
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			
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			
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			
8回	接遇基本知識（7）	敬語の使い方			
9回	演習課題（1）	実践演習（ロールプレイング）①			
10回	演習課題（2）	実践演習（ロールプレイング）②			
11回	演習課題（3）	実践演習（ロールプレイング）③			
12回	演習課題（4）	実践演習（ロールプレイング）④			
13回	演習課題（5）	実践演習（ロールプレイング）⑤			
14回	演習課題（6）	実践演習（ロールプレイング）⑥			
15回	まとめ	これまでの授業の振り返り			