### 表出 あかね 実務経験 有 無	機関等での新入職員研修 機関等での組織内外ホスピタリティ研修 学校高等課程でのコミュニケーション授業 でのキャリアプランニング授業 等 価の方法 大況 態度 試験 ト・参考資料等 事務講座「医療現場における接遇」 資料 旅田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ
### 表出 あかね 実務経験 有 無	機関等での組織内外ホスピタリティ研修 学校高等課程でのコミュニケーション授業 でのキャリアプランニング授業 等 近面の方法 大況 態度 式験 ト・参考資料等 事務講座「医療現場における接遇」 資料 旅田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ
接業の目的・目標 ・組織の一員として働くために高校生マインドから社会人へ 意識改革を行う。・様々な設定でのワークやロールプレイングを行い、現場での対応に近づけていく。対人、電話対応に苦手意識を持たないよう練習を行う。 授業の概要・授業方針 患者接遇の基本を学び、就業に向けて社会人としてのマナーを身に着ける。自身の成長を確認しながら卒業後のキャリア形成を意識する。 授業計画 1. 患者接遇の基本:患者・家族の心理 2. 望まれる医事担当者:患者接遇の場所 3. 応対の基本:マナーの基本≪身だしなみ・姿勢・表情・声・お辞儀≫ 4. 応対の基本:マナーの基本≪接拶・お伺い・ご案内≫ 5. 応対の基本:マナーの基本≪言葉遣い≫ 6. 好感を持たれる態度:受付での言葉がけ・気遣い	価の方法 犬況 態度 試験 ト・参考資料等 事務講座「医療現場における接遇」 資料 講師 永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ
意識改革を行う。・様々な設定でのワークやロールプレイングを行い、現場での対応に近づけていく。対人、電話対応に苦手意識を持たないよう練習を行う。 授業の概要・授業方針 患者接遇の基本を学び、就業に向けて社会人としてのマナーを身に着ける。自身の成長を確認しながら卒業後のキャリア形成を意識する。 授業計画 1. 患者接遇の基本:患者・家族の心理 2. 望まれる医事担当者:患者接遇の場所 3. 応対の基本:マナーの基本《身だしなみ・姿勢・表情・声・お辞儀》 4. 応対の基本:マナーの基本《身だしなみ・姿勢・表情・声・お辞儀》 5. 応対の基本:マナーの基本《実援・お伺い・ご案内》 5. 応対の基本:マナーの基本《言葉遣い》 6. 好感を持たれる態度:受付での言葉がけ・気遣い	態度 武験 ト・参考資料等 事務講座「医療現場における接遇」 資料 講師 永田 あかれ
い、現場での対応に近づけていく。対人、電話対応に苦手意識を持たないよう練習を行う。 授業の概要・授業方針 患者接遇の基本を学び、就業に向けて社会人としてのマナーを 身に着ける。自身の成長を確認しながら卒業後のキャリア形成を 意識する。 授業計画 1. 患者接遇の基本:患者・家族の心理 2. 望まれる医事担当者:患者接遇の場所 3. 応対の基本:マナーの基本≪身だしなみ・姿勢・表情・声・お辞儀≫ 4. 応対の基本:マナーの基本≪接拶・お伺い・ご案内≫ 5. 応対の基本:マナーの基本≪産業遣い≫ 6. 好感を持たれる態度:受付での言葉がけ・気遣い	************************************
たないよう練習を行う。 授業の概要・授業方針 患者接遇の基本を学び、就業に向けて社会人としてのマナーを 身に着ける。自身の成長を確認しながら卒業後のキャリア形成を 意識する。 授業計画 1. 患者接遇の基本:患者・家族の心理 2. 望まれる医事担当者:患者接遇の場所 3. 応対の基本:マナーの基本《身だしなみ・姿勢・表情・声・お辞儀》 4. 応対の基本:マナーの基本《挨拶・お伺い・ご案内》 5. 応対の基本:マナーの基本《言葉遣い》 6. 好感を持たれる態度:受付での言葉がけ・気遣い	ト·参考資料等 事務講座「医療現場における接遇」 資料 講師 永田 あかれ
患者接遇の基本を学び、就業に向けて社会人としてのマナーを 身に着ける。自身の成長を確認しながら卒業後のキャリア形成を 意識する。 授業計画 1. 患者接遇の基本:患者・家族の心理 2. 望まれる医事担当者:患者接遇の場所 3. 応対の基本:マナーの基本≪身だしなみ・姿勢・表情・声・お辞儀≫ 4. 応対の基本:マナーの基本≪挨拶・お伺い・ご案内≫ 5. 応対の基本:マナーの基本≪言葉遣い≫ 6. 好感を持たれる態度:受付での言葉がけ・気遣い	*務講座「医療現場における接遇」 資料 講師 永田 あかれ 永田 あかれ
•	永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ
 2. 望まれる医事担当者:患者接遇の場所 3. 応対の基本:マナーの基本≪身だしなみ・姿勢・表情・声・お辞儀≫ 4. 応対の基本:マナーの基本≪挨拶・お伺い・ご案内≫ 5. 応対の基本:マナーの基本≪言葉遣い≫ 6. 好感を持たれる態度:受付での言葉がけ・気遣い 	永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ
3. 応対の基本:マナーの基本《身だしなみ·姿勢·表情·声·お辞儀》 4. 応対の基本:マナーの基本《挨拶·お伺い·ご案内》 5. 応対の基本:マナーの基本《言葉遣い》 6. 好感を持たれる態度:受付での言葉がけ・気遣い	永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ
4. 応対の基本:マナーの基本《挨拶·お伺い·ご案内》 5. 応対の基本:マナーの基本《言葉遣い》 6. 好感を持たれる態度:受付での言葉がけ·気遣い	永田 あかれ 永田 あかれ 永田 あかれ
5. 応対の基本:マナーの基本≪言葉遣い≫ 6. 好感を持たれる態度:受付での言葉がけ・気遣い	永田 あかね 永田 あかね
6. 好感を持たれる態度:受付での言葉がけ・気遣い	永田 あかれ
7. 好感を持たれる態度:クッション言葉・代案・物の受け渡し	
	永田 あかれ
8. 電話応対の基本:電話の受け方	永田 あかれ
9. 電話応対の基本:書類作成依頼・電話のかけ方	永田 あかれ
10. 患者受付の対応:窓口対応≪受付窓口①≫	永田 あかれ
11. 患者受付の対応∶窓口対応≪会計窓口≫	永田 あかれ
12. 患者受付の対応:窓口対応≪受付窓口②≫	永田 あかれ
13. 患者受付の対応:窓口対応≪クレーム対応≫	永田 あかね
14. 医療人として守るべきこと:守秘義務・個人情報保護	永田 あかれ