| 区分5 | 医療秘書科 | 授業科目名 | 秘書理論 | 時間数 | 28時間<br>（14コマ） |
|---|---|---|---|---|---|
| 開講時期 | 前期 | 担当教員 | 永田　あかね | 担当教員の実務経験 | (有)・無 |

**◆実務経験の内容**

・医療機関等での新入職員研修
・医療機関等でのホスピタリティ研修
・看護学校高等課程でのコミュニケーション授業
・大学でのキャリアプランニング授業　等

**◆授業の目的・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。
・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付けることにより自信を付ける。
・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。

**◆授業の概要・授業方針**

・コミュニケーション能力、ホスピタリティを知り、実行できるように練習する。
・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重ねる。

**◆テキスト・参考資料等**

・医療事務講座「医療現場における接遇」
・配付資料

**◆成績評価の方法**

・出席状況
・授業態度
・定期試験

| 授業計画 | | チェック欄 |
|---|---|---|
| 第1回 | 患者接遇の基本：患者・家族の心理 | |
| 第2回 | 望まれる医事担当者：患者接遇の場所 | |
| 第3回 | 応対の基本：マナーの基本≪身だしなみ・姿勢・表情・声・お辞儀≫ | |
| 第4回 | 応対の基本：マナーの基本≪挨拶・お伺い・ご案内≫ | |
| 第5回 | 応対の基本：マナーの基本≪言葉遣い≫ | |
| 第6回 | 好感を持たれる態度：受付での言葉がけ・気遣い | |
| 第7回 | 好感を持たれる態度：クッション言葉・代案・物の受け渡し | |
| 第8回 | 電話応対の基本：電話の受け方 | |
| 第9回 | 電話応対の基本：書類作成依頼・電話のかけ方 | |
| 第10回 | 患者受付の対応：窓口対応≪受付窓口①≫ | |
| 第11回 | 患者受付の対応：窓口対応≪会計窓口≫ | |
| 第12回 | 患者受付の対応：窓口対応≪受付窓口②≫ | |
| 第13回 | 患者受付の対応：窓口対応≪クレーム対応≫ | |
| 第14回 | 医療人として守るべきこと：守秘義務・個人情報保護 | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |