

区分3	医療秘書科	授業科目名	患者接遇	時間数	10時間 (5コマ)
開講時期	後期	担当教員	萬谷 咲枝	担当教員の 実務経験	有・無
◆実務経験の内容 ・窓口対応 ・診療費の説明					
◆授業の目的・目標 ・患者対応と接遇マナー ・医療事務員としてのコミュニケーションスキル ・診療受付時の患者対応方・法葉遣いの基本					
◆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 ・電話対応に苦手意識を持たないように練習を行う					
◆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」 ・資料配布				◆成績評価の方法 ・出席状況 ・授業態度	
授業計画					担当教員
第1回	・窓口対応				萬谷 咲枝
第2回	・窓口対応				萬谷 咲枝
第3回	・電話対応				萬谷 咲枝
第4回	・電話対応				萬谷 咲枝
第5回	・クレーム対応				萬谷 咲枝