区分	医療秘書科	授業科目名	接遇実習	時間数	10
対象学年	1年	開講時期	(前期)・ 後期 ・ 通年	講義形態	講義・(実習)
担当教員名	永田　あかね	実務経験	(有)・無	実務経験内容	・医療機関等での新入職員研修 ・医療機関等での組織内外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	成績評価の方法
・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。	・出席状況 ・授業態度
授業の概要・授業方針	**テキスト・参考資料等**
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。	・医療事務講座「患者接遇マナー」 ・配付資料

授業計画	講師
1. 望まれる医事担当者・応対の基本	永田　あかね
2. 好感を持たれる態度・窓口対応①	永田　あかね
3. 言葉遣い・窓口対応②	永田　あかね
4. 窓口会計・受付事例	永田　あかね
5. クレーム対応・守秘義務	永田　あかね
6. 電話基本(受け方・取次)	永田　あかね
7. 電話基本(かけ方)	永田　あかね
8. 電話基本(伝言～報告)	永田　あかね
9. 人間関係・報連相・健康管理	永田　あかね
10. 復習：受付窓口・電話応対	永田　あかね