

授業科目名	患者接遇Ⅱ		科目コード	201013		
開講クラス	診療情報管理士科	コース	コース	学 年	1 年	
担当教員	中村 綾香		実務経験教員 (<input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無)			
	実務経験内容 病院に2年間勤務し、主に医事課業務に従事 実務経験を活かし、受付業務に関する知識や技能を習得させる授業を行う					
開講時期	前期・ <input checked="" type="checkbox"/> 後期・通年・特別講義・その他		授業コマ数	30時間		
	<input checked="" type="checkbox"/> 必須 ・ 選 択 ・ 選択必修		単 位 数	1単位		
使 用 テキスト 1	書 名	医療事務スタッフのための ケア・コミュニケーション				
	著 者	株式会社ウイネット				
	出版社	株式会社ウイネット				
使 用 テキスト 2	書 名					
	著 者					
	出版社					
参考図書						
授業形態	<input checked="" type="checkbox"/> 講義 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 演習 ・ 実習					
<授業の目的・目標> ・医療機関を利用する患者様・ご家族・業者などと医療機関で働くスタッフとのコミュニケーションをケア・コミュニケーションとして、その考え方や重要性を学ぶことを目的とする。 ・1年次3月の実習において、基本的な患者対応ができることを目標とする。						
<授業の概要・授業方針> ・医療機関において不測の事態に対しても正しい対応が求められるため、医療現場での話など身近な話題、経験談も導入し授業を行う。 ・事例(ケーススタディ)をとおして、相手の気持ちを理解する力や対応の仕方を学び、基本的な対応ができるようになる。 ・基本知識やケーススタディをとおして身につけた知識を演習で表現できるようになる。						
<成績基準・評価基準> ・成績基準 優：80点以上、良：70点以上、可：60点以上、不可：59点以下 ・評価基準 ①小テスト、授業態度、提出物：20% ②期末試験：80%						
<使用問題集・注意事項>						
<授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他> ・関連科目 「医療事務」、「医師事務作業補助」						

授業科目名		患者遭遇Ⅱ	
回	授 業 内 容		備 考
1	受付・会計窓口での対応		
2	患者様への対応の基本 心構え、ポイント、表現例		
3	ケーススタディ		
4	理解度チェック、演習		
5	受付の仕方 受付業務、受付業務のステップ、表現例		
6	ケーススタディ		
7	理解度チェック、演習		
8	会計対応の仕方 会計窓口の心構え、会計窓口のステップ、表現例		
9	ケーススタディ		
10	理解度チェック、演習		
11	医療秘書検定試験2級	過去問題① 解答・解説	
12	医療秘書検定試験2級	過去問題② 解答・解説	
13	医療秘書検定試験2級	過去問題③ 解答・解説	
14	医療秘書検定試験2級	過去問題④ 解答・解説	
15	医療秘書検定試験2級	過去問題⑤ 解答・解説	
16	医療秘書検定試験2級	過去問題⑥ 解答・解説	
17	医療秘書検定試験2級	過去問題⑦ 解答・解説	
18	医療秘書検定試験2級	過去問題⑧ 解答・解説	
19	医療秘書検定試験2級	過去問題⑨ 解答・解説	
20	医療秘書検定試験2級	過去問題⑩ 解答・解説	
21	チームワークとコミュニケーション	情報の共有	
22	報告・連絡・相談		
23	報告・連絡・相談	ケーススタディ	
24	コミュニケーションのミスやエラーを防ぐ		
25	確認のスキル		
26	よりよいチームワークのためのマナーとコミュニケーション		
27	理解度チェック		
28	演習		
29	まとめ①		
30	まとめ②		