

授業科目名	窓口実務Ⅱ		科目コード	133	
開講クラス	医療秘書科	コース		学 年	2年
担当教員	山口 涼華				
	実務経験教員 (<input checked="" type="radio"/> 有) ・ 無) 実務経験内容 医療機関勤務				
開講時期 1コマ90分	前期・ <input checked="" type="radio"/> 後期・通年・特別講義・その他		授業コマ数	16コマ	
	<input checked="" type="radio"/> 必須・選択・選択必須		時間数	32時間	
使用 テキスト1	書名	改訂版患者接遇マナー基本テキスト			
	著者	田中 千恵子			
	出版社	日本能率協会マネジメントセンター			
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="radio"/> 講義 ・ 演習 ・ <input checked="" type="radio"/> 実習 ・ 実験 ・ その他 ()				
<授業の目的・目標> 病院を訪れる患者様やご家族への声掛けや、言葉遣い、表情、しぐさなど、安心感を与えられるような患者接遇対応、人としての対応能力について学ぶ。					
<授業の概要・授業方針> 患者様やそのご家族への対応、職場の人間関係など、仕事をするなかで必要な、コミュニケーションについての知識を深める。					
<成績基準・評価基準> ロールプレイング試験による、実技試験の実施。 授業態度、出席状況、課題提出 等 各項目に於いて、4段階の評価（優、良、可、不可）を行い、最終評価を行う。					
<使用問題集・注意事項> 特になし					
<授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他> 特になし					

授業科目名		窓口実務Ⅱ	
回	授 業 内 容		備 考
1	サービス業としての医療・医療機関の患者接遇		
2	ケーススタディ ご家族の心配 迷ってる患者		
3	患者に接するということ・チームワークの重要性		
4	ケーススタディ 声が出ない患者 自宅に帰りたい患者		
5	就業中のマナーと医療機関のマナー		
6	ケーススタディ 遅刻した場合 急な残業 ご家族からの贈り物		
7	第一印象の大切さ 表情と態度でよい印象づくり		
8	基本姿勢と丁寧なお辞儀 不安をほぐす温かいあいさつ・声かけ		
9	ケーススタディ 入院時の対応 心に残るお見送り		
10	ケーススタディ 診察券をなくした患者 敬語の使い過ぎ		
11	電話対応の基本 道案内のポイント クレーム対応の基本		
12	ケーススタディ ご家族のクレーム		
13	受付窓口での対応・会計窓口での対応		
14	ケーススタディ 介助を嫌がる患者 電話で病状を尋ねられたら		
15	患者接遇に役立つ関連知識1		
16	患者接遇に役立つ関連知識2		