

授 業 計 画

科目名 『医療秘書概論』 前期 病院事務実習（1コマ読み替え）		講師名 藏村 真里
		実務経験 無
対象学科名 医療秘書学科 2年	授業の方法 講義	< 講 義 日 > 木曜日 3限目
[授業の内容] (学習全体の内容) *授業の全体像 ・医療機関における窓口業務の具体的事例より応用的な接遇を学習する。 ・医療事務に必要な接遇・マナー、一般知識、医療関連法規等についての知識を習得し、医療事務の業務内容について理解を深める。 ・秘書の技能としての接遇マナーと論理的思考を学習することで、より医療現場に即した接遇を身につける。		
[到達目標] (どこまでのレベルまでを目標としているか) ・患者接遇 ・コミュニケーション能力 ・秘書技能検定 2 級		
[検 証] (学生の理解度を確認する方法) 例) 小テストの実施など。 ・項目別小テスト		
[使用テキスト・参考文献] ・秘書検定 2 級合格のポイント (早稲田教育出版) ・医科診療報酬点数早見表 (医学通信社) ・医療事務入門 2018 (医学通信社)	[成績評価の方法・基準] 『評価 = (素点×0.6) + (平常点×0.4)』 *評価基準は評価記入用紙による。	

回数	授 業 内 容
1	秘書の資質① 一般的な仕事の処理能力
2	秘書の資質② 秘書に求める能力（機密保持）
3	秘書の資質③ 要求される人柄
4	秘書の職務知識 上司の機能と秘書の機能
5	一般知識① 社会常識、時事問題
6	一般知識② 経営学、経営管理、商法
7	一般知識③ 簿記、会計、税務
8	マナー・接遇① 人間関係論
9	マナー・接遇② ビジネスマナー、社会常識としてのマナー
10	マナー・接遇③ 話し方と人間関係、敬語の活用
11	マナー・接遇④ 面接会話、電話会話
12	マナー・接遇⑤ 慶事・弔事に伴う庶務、贈答のマナー
13	秘書の技能① 会議に関する知識（会議の進行および手順）
14	秘書の技能② 文書の作成（社内文書・社外文書・議事録）・資料管理・スケジュール管理
15	前期定期試験

授 業 計 画

科目名 <p style="text-align: center;">『医療秘書概論』 後期 病院事務実習（1コマ読み替え）</p>		講師名 <p style="text-align: center;">藏村 真里</p> 実務経験 無
対象学科名 医療秘書学科 2年	授業の方法 講義	< 講 義 日 > 木曜日 3限目
[授業の内容] (学習全体の内容) *授業の全体像 <ul style="list-style-type: none"> ・医療機関における窓口業務の具体的事例より高度な接遇を学習する。 ・医療事務に必要な医療関連法規、保険請求、統計業務等についての知識を習得し、医療事務の業務内容について理解を深める。 ・問題解決能力と論理的思考を学習することで、患者のタイプに合わせたより応用的な接遇を身につける。 		
[到達目標] (どこまでのレベルまでを目標としているか) <ul style="list-style-type: none"> ・患者接遇 ・コミュニケーション能力 ・秘書技能検定2級 		
[検 証] (学生の理解度を確認する方法) 例) 小テストの実施など。 <ul style="list-style-type: none"> ・項目別確認テスト 		
[使用テキスト・参考文献] <ul style="list-style-type: none"> ・患者接遇パーフェクト・レッスン (医学通信社) ・医科診療報酬点数早見表 (医学通信社) ・医療事務入門 2018 (医学通信社) 	[成績評価の方法・基準] <p style="text-align: center;">『評価＝ 素点』</p> *評価基準は評価記入用紙による。	

回数	授 業 内 容
1	接遇の基本① 社会人としてのマナー（身だしなみ・言葉遣い）
2	接遇の基本② 話し方、態度、挨拶、お辞儀
3	接遇の基本③ お茶の入れ方・出し方、電話応対
4	接遇の基本④ エレベーターの利用、モノの受け渡し・預かり方
5	医療者としてのマナー① 自然な声掛け・聴く姿勢
6	医療者としてのマナー② 機械操作の案内（自動再来受付機・自動支払機）
7	医療者としてのマナー③ 患者案内・誘導の仕方
8	患者タイプ別対応① 入院患者への対応・外来患者への対応
9	患者タイプ別対応② 高齢者への対応・小児への対応
10	患者タイプ別対応③ 障害者への対応・外国人患者への対応
11	ケーススタディ① 相手の立場に立った対応
12	ケーススタディ② 待ち時間の長さに苛立つ患者さんへの対応
13	ケーススタディ③ 電話での病状伺いへの対応
14	ケーススタディ④ 重大なクレーム（算定内容に対する内容含む）への対応
15	後期定期試験