

科目名：ケアコミュニケーション

対象クラス(専攻/コース)：2学年 医療ビジネス学科 (医療経営専攻)

単位数：2

担当教員名：坂田 誠

授業形態：講義と演習

教材：医療事務スタッフのためのケア・コミュニケーション

教員の実務経験：なし

授業内容(実務経験を活かした指導内容)：

医療の現場において、医療事務職員に最も求められる基本的能力が、本授業の対象としている接遇・マナー・コミュニケーションである。患者・家族・業者などに対して、目的・状況に応じた適切な言動を取るためのコミュニケーションの習得を目指す。基本知識学習後に様々なケースについてロールプレイ実習を行い、机上の知識だけではなく、しっかりと実践を身につけ、自然に適切なコミュニケーションが取れるように訓練を行う。

到達目標：

- (1) 医療事務の心構えとマナーを習得する。
- (2) 好感・安心感を高めるコミュニケーションの基本を理解し、実践することができる。
- (3) 正しい電話対応と患者対応が実践することができる。
- (4) 受付・会計窓口での対応が適切に行うことができる。
- (5) 苦情やクレームの対応が適切に行うことができる。
- (6) 患者様の状況に応じた対応が適切に行うことができる。

評価方法/基準：

単元ごとにケーススタディとロールプレイを実施し、上記到達目標の達成状況により評価を行う。評価基準は到達目標に応じて、ルーブリック(別紙)に示す。

評価項目

- ①電話対応 ②来客対応(患者・家族・業者) ③会計窓口での対応 ④クレーム対応
- ⑤自部署の上司、先輩へのコミュニケーション ⑥他部署スタッフとのコミュニケーション
- ⑦様々な患者への対応(高齢者、障害を持つ患者、子供の患者、外国人)

ロールプレイの種別は医事課で実施する。

その他、注意事項：

インターンとして働く際、患者様に不愉快な思いをさせたり、適切な対応ができなかったでは済まされない。特に敬語表現などは日々訓練が必要なので、授業以外での精進が望まれる。

また、本授業は1年後期の「ビジネス接遇マナー」を継承するものであり、以下の知識・技能を身につけていることを条件とする。

- (1) 漢字検定準2級程度の読み書きができる。
- (2) 秘書検定3級程度のマナー知識を身につけている。
- (3) ビジネス文書実務検定3級程度の文書作成を身につけている。
- (4) 基本的な電話、接客対応技能を身につけている。
- (5) 要約技能（要点抽出とメモ）を身につけている。

上記項目について不足していると自己認識のある学生については自己学習を行い、補うことを要請する。さらに、本授業では、パソコンを必要に応じて使用することから Microsoft Office Application (Word、Excel、PowerPoint) および医事ナビへの入力ができることを前提としている。

本授業は以下の約束事の上に成立している。

1. あいさつは常に明るく自分からすること
2. 授業ルールは厳守する（机の上の荷物、飲食、携帯・モバイル機器、服装など）
3. 誰かと話をするときは、しっかり相手の顔を見ながら話す
4. 教員講師から指名されたときは必ず「はい」と返事をする
5. 目上の者に対する敬語、言葉遣いには十分配慮する
「じゃないですか」「ふつう…」「とりあえず」「ていうか」「私的には」「マジで」「ヤベえ」は使用禁止とする
6. 自分のことは「わたし」と言う。尊敬語と謙譲語を使い分けること
7. 何事も人のせいにしない。まず、自分の行動を振り返り反省する
8. 気持ちにムラを作らず、常に安定的に授業に参加する
9. 授業中に寝ない。寝て注意された場合、授業1回出場停止（欠席扱い）
10. 健康管理をしっかり行う。学校をカゼなどで欠席したり、寝坊して遅刻したり、授業中居眠りしたりしない。すべては自己の健康管理ができていないから。

上記10項目は評価の授業態度に加味される。

関連する主な検定試験：

医療秘書検定2級、診療報酬請求事務能力認定試験

キーワード：

<授業計画>

第1週	<p>授業ガイダンス（授業の諸注意事項）</p> <p>医療事務の心構えとマナー</p> <p>医療現場での接遇・コミュニケーション 身だしなみと第一印象</p> <p>好感・安心感を高めるコミュニケーション</p> <p>非言語メッセージ・言語メッセージ・言葉遣い・受容と共感</p>
第2週	<p>チーム編成（グリーン、イエロー、レッド、ブラックチーム）</p> <p>電話応対（ケース別実践）</p> <p>電話の受け方、かけ方、取り次ぎ、患者、業者、</p>
第3週	<p>接客応対（ケース別実践）</p> <p>取次ぎと案内、席次、お茶だし、名刺の受け取り、お見送り</p>
第4週	<p>受付・会計窓口での応対（ケース別実践）</p> <p>患者様への応対、受付業務、会計窓口、入退院業務</p>
第5週	<p>苦情・クレーム対応（ケース別実践）</p> <p>メカニズム、心構え、注意事項、禁句、要求に応えられない場合</p>
第6週	<p>チームコミュニケーション（ケース別実践）</p> <p>指示の受け方、報告・連絡・相談、医師・看護師との応対</p>
第7週	<p>患者様の状況に応じた応対（ケース別実践）</p> <p>高齢の患者様、障害を持つ患者様、子供の患者様、外国人の患者様</p>
第8週	<p>ロールプレイ演習①、② 医事</p>
第9週	<p>ロールプレイ演習③、④ 医事</p>
第10週	<p>ロールプレイ演習⑤、⑥ 医事</p>
第11週	<p>ロールプレイ演習⑦、⑧ 医事</p>
第12週	<p>ロールプレイ演習⑨、⑩</p>
第13週	<p>テスト ロールプレイ、インバスケット方式</p>
第14週	<p>テスト ロールプレイ、インバスケット方式</p>
第15週	<p>テスト予備</p>