

1. 本授業科目の基本情報

科目名（コード）	日本事情Ⅱ		（ TCM110 ）
講義名（コード）	TCM_日本事情Ⅱ		（ TCM110 ）
対象学科	国際コミュニケーション学科	配当学年	1学年
対象コース	日中医療通訳コース	単位数	2
授業担当者	株式会社ソラスト	時間数	30
成績評価教員	株式会社ソラスト	講義期間	秋学期
実務者教員		履修区分	必修
実務者教員特記欄		授業形態	講義

2. 本授業科目の概要

到達目標・目的	人間力におけるサービス分野の学びの中で、学生がホスピタリティの基本を理解し、医療に関する専門知識及びビジネスマナーの習得、演習を通してビジネス社会の基本ルールを理解できるようになる。
全体の内容と概要	ビジネス社会における基本的な接客知識を学び、さらに病院ならではの専門性が求められる、心身に配慮した接客技術、医療に関する様々な専門知識を習得し、医療機関が求める「接客力」と「実践知識」を兼ね備えたホスピタルコンシェルジュを目指す。ロールプレイングを用いた体験的学習を通して、より実践的な力を育て、自己の考えを表現する力や、他者とのコミュニケーション能力を育てる。
授業時間外の学修	授業内容の復習及び、資格取得に向けて必ず自学自習すること。
履修上の注意事項等	「ビジネスマナーⅡ」の授業と連動し、日本の病院事情、ビジネスマナーの観点から医療人としてのホスピタリティを育成していく。

3. 本授業科目の評価方法・基準

評価前提条件			
評価基準	知識（期末試験点） 60%	自己管理能力（出席点） 30%	協調性・主体性・表現力（平常点） 10%
評価方法	期末試験の点数	出席率X 0.3 (小数点以下切り上げ)	授業中の活動評価点 (5点を基準に加点・減点)
成績評価基準	評価	評価基準	評価内容
	S	90～100点	特に優れた成績を表し、到達目標を完全に達成している。
	A	80～89点	優れた成績を表し、到達目標をほぼ達成している。
	B	70～79点	妥当と認められる成績を表し、不十分な点が認められるも到達目標をそれなりに成している。
	C	60～69点	合格と認められる最低限の成績を表し、到達目標を達している。
	D	59点以下	合格点と認められる最低限の成績に達しておらず、到達目標を充足しておらず単位取得が認められない。
	F	評価不能	試験未受験等当該科目の成績評価の前提条件を満たしていない。

4. 本授業科目の授業計画		
回	到達目標	授業内容
1	医療機関の接遇に求められるものは何かを理解する	オリエンテーション、授業の受け方、予習復習への取組等について、医療機関の接遇
2	質の高い接遇とは何かを理解する	マナーと接遇、第一印象をよくする接遇の基本的技術
3	接遇の基本技術を身につける (2)	案内の仕方、物の受け渡しの仕方、やってはいけない態度、身だしなみ
4	挨拶のルールやマナー、上手な会話を身につける	挨拶のルール、上手な会話、声のトレーニング、状況にあわせた対応
5	接遇技術の基礎から応用までを理解し、実践力を養う	会計窓口の対応、電話対応、名刺交換、応接室のマナー、お茶の出し方等の演習（ロールプレイング）
6	法律に基づく医療を理解する	医療機関の役割と種類、医療広告と院内掲示、医師の責務
7	患者保護と医療の質について理解する	医療安全管理体制、院内感染防止対策、個人情報保護、クリティカルパス、セカンドオピニオン
8	医療保障制度、医療保険制度、後期高齢者医療制度を理解する	医療保険のしくみ、被保険者と被扶養者、後期高齢者医療制度
9	公費負担医療制度のしくみを理解する	制度のしくみ、生活保護法、感染症法、精神保健福祉法、難病法、障害者総合支援法、公害健康被害補償法
10	診療報酬、診療報酬請求について理解する	診療報酬請求の流れ、診療報酬請求上の問題、患者負担金徴収上の問題
11	労災保険、自賠責保険を理解する	労災保険の概要、労災保険の診療費、自賠責保険制度の概要、治療費の請求、窓口の対応
12	損益管理と医事統計を理解する	病院における医業収益、医業費用、損益計算書、医事統計
13	検定試験対策、要点を整理する	過去問題集、要点整理
14	後期期末試験を実施する	後期期末試験
15	試験内容の復習を行い検定試験に備える	試験のフィードバック

5. 本授業科目の教科書・参考文献・資料等	
教科書	ホスピタルコンシェルジュ養成講座（株式会社ソラスト） テキスト1 接遇知識編、テキスト2 文章作成編、理解度チェック課題、過去問題集
参考文献・資料等	
備考	ホスピタルコンシェルジュ検定試験3級に挑戦すること。