

1. 本授業科目の基本情報

科目名 (コード)	ビジネスマナーⅡ		(TCM116)
講義名 (コード)	TCM_ビジネスマナーⅡ		(TCM116)
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	はい	履修区分	必修
実務者教員特記欄	本授業は、業界の専門家による実務授業科目である。	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遇知識を学び、さらに病院ならではの専門性が求められる、心身に配慮した接遇技術、医療に関する様々な専門知識をを習得し、医療機関が求める「接遇力」と「実践知識」を兼ね備えたホスピタルコンシェルジュ3級合格を目指す。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	「日本事情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	ホスピタルコンシェルジュとは何かを理解する	サービス業と顧客満足、医療機関としてのサービス、ホスピタルコンシェルジュに求められるスキル
2	接遇の基本技術を身につける (1)	表情、態度の基本技術、演習
3	正しい敬語の使い方を身につける	敬語の種類、正しい敬語の使い方、間違えやすい表現、演習
4	電話対応の基本を理解する	電話の受け方、掛け方、電話の取り次ぎ、演習
5	接遇知識を習得する	練習問題集、要点整理(接遇編、実践編)
6	医療機関の組織等について理解する	病院の組織、診療施設、救急医療体制
7	保険医療機関、療養担当規則について理解する	保険診療の給付対象、療養担当規則、二重指定制度
8	保険給付、公費負担医療制度を理解する	保険給付、給付割合と患者負担、保険外併用療養費、公費負担医療制度
9	その他の助成制度、医療略語、医療関連用語を理解する	心身障害者医療費助成制度、乳幼児医療費助成制度等その他の助成制度、医療略語、医療関連用語
10	調剤報酬について理解する	保険調剤のしくみ、院外処方箋、調剤報酬算定の概要
11	介護保険制度を理解する	介護保険の特徴と目的、制度のしくみ、請求と支払のしくみ、利用者負担の種類と徴収方法、他制度との関係
12	医療知識を習得する	練習問題集、要点整理(医療知識編)
13	検定試験対策、要点を整理する (接遇2)	過去問題集、要点整理(接遇実践編)
14	検定試験対策、要点を整理、習得する(医療知識編)	練習問題集、過去問題集、要点整理(医療知識編)
15	検定試験対策、要点を整理、習得する(総まとめ)	練習問題集、過去問題集、要点整理(総まとめ)

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。