

実務経験のある教員等による授業科目の

授業計画書（シラバス）

《省令で定める単位数等の基準数相当分》

～医療事務学科～

科目名	ビジネスマナー I	単位数	2	科目コード				
授業形態	演習	時間数	30	開校期	1年前期			
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○			
授業概要 (目的、目標とする資格・検定等)	・接遇の心構えをふまえて、言葉遣い、人格的マナー等社会人としての基礎の習得を指導します。 ・敬語、ビジネス電話対応、手紙の書き方、Eメール送信の基礎を指導します。							
授業の一般目標	社会人・企業人として仕事をしていく上での心構え・ビジネスマナーを習得する							
受講条件								
事前学習について (テキスト・参考書等)	教本 (実践ビジネスマナー)、電話対応模擬教材、便せん、封筒、切手							
授業の到達目標								
<input type="checkbox"/> 知識・理解の観点	社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解							
<input type="checkbox"/> 思考・判断の観点	社会人として常識的な行動・言動を習得する							
<input type="checkbox"/> 関心・意欲の観点	物事に積極的に取り組む意欲を養う							
<input type="checkbox"/> 態度の観点	社会人としてふさわしい言動・身だしなみを身につける							
<input type="checkbox"/> 技能・表現の観点	正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める							
授業計画 (全体)	教本を軸として、様々なケースをロールプレイングを繰り返して授業を行います。 対応は模擬対応機を使用し、実務に即した対応を指導します。 社会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。							
回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等	授業の記録					
1~2	第1章 社会人としての心構え1 (接遇の基本理念・総論/FI・CS思考)							
3~4	第1章 社会人としての心構え2 (報告・連絡・相談) , 3							
5~6	第3章 言葉遣いの基本 1 (日本語の特性、接客8大用語、Kango言葉)							
7~8	第3章 言葉遣いの基本 2							
9~10	第3章 言葉遣いの基本 3							
11~12	手紙の書き方 お礼状・お詫び状							
13~14	第5章 電話対応 1, 2 資料編1 発声練習、2 滑舌の練習							
15~16	第5章 電話対応 2, ロールプレイング3							
17~18	第5章 電話対応 3, 4							
19~20	第5章 電話対応 ロールプレイング4							
21~22	第5章 電話対応 5, ロールプレイング5							
23~24	第5章 電話対応 ケーススタディ3							
25~26	第5章 電話対応 6, (クレーム対応)							
27~28	第5章 電話対応 6, (Eメール)							
29~30	前期試験実施							
成績評価方法	1 期末試験 (筆記) と出席率 2 3 4							
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎			秀、S (4) : 90点以上
小テスト	◎	○						優、A (3) : 80点以上
宿題授業外レポート								良、B (2) : 70点以上
授業態度								可、C (1) : 60点以上
発表・作品								不可、E (0) : 59点未満
演習								未修得、履修放棄、F
出席								( ) 内はGPA点数
担当教員	江見恵子・池田美和子		実務経験紹介	<a href="https://urbaneni.com/">https://urbaneni.com/</a>				

科目名	ビジネスマナーⅡ	単位数	2	科目コード				
授業形態	演習	時数	30	開設期	1年前期			
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○			
授業概要 (目的、 目標とする資格・検定 等)	・来客、訪問のマナーを実践練習を通して習得すべく指導を行います。 ・冠婚葬祭や食事のマナー、ビジネス文書、個人情報保護法についての基礎を指導します。							
授業の一般目標	社会人・企業人として仕事をしていく上でのビジネスマナー・社会常識を習得する							
受講条件								
事前学習について (テキスト・参考書等)	教本(実践ビジネスマナー)、名刺、湯飲み、茶托、お盆、カップ、ソーサー、割り箸等							
授業の到達目標								
<input type="checkbox"/> 知識・理解の観点	社会人・企業人としての基本的なマナー・ルールの理解							
<input type="checkbox"/> 思考・判断の観点	社会人として常識的な行動・言動を習得する							
<input type="checkbox"/> 関心・意欲の観点	物事に積極的に取り組む意欲を養う							
<input type="checkbox"/> 態度の観点	社会人としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける							
<input type="checkbox"/> 技能・表現の観点	正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める							
授業計画(全体)	教本を軸として、様々なケースをロールプレイングを繰り返して授業を行います。 の仕方や、応接室や廊下、エレベーターを使用する際のロールプレイングも実施します。 社会人として即戦力となるビジネスマナーを習得すべく指導していきます。							
授業計画(授業単位)	名刺交換							
回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等		授業の記録				
1~2	第4章 来客応対 1, 2							
3~4	第4章 来客応対 ロールプレイング1							
5~6	第4章 来客応対 4, ロールプレイング2							
7~8	第4章 来客応対 5, ケーススタディ1							
9~10	第4章 来客応対 6							
11~12	第4章 来客応対 7, 9, 10							
13~14	第4章 来客応対 8, ケーススタディ2							
15~16	第6章 訪問のマナー1, ロールプレイング6							
17~18	第6章 訪問のマナー2							
19~20	第6章 訪問のマナー ロールプレイング7, 名刺							
21~22	第6章 訪問のマナー3, 資料編3							
23~24	資料編4, 5							
25~26	ビジネス文書							
27~28	個人情報保護法							
29~30	後期試験実施							
成績評価方法	1 期末試験(筆記)と出席率 2 3 4							
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎		60	秀、S(4):90点以上
小テスト	◎	○					40	優、A(3):80点以上
宿題授業外レポート							評価なし	良、B(2):70点以上
授業態度							評価なし	可、C(1):60点以上
発表・作品							評価なし	不可、E(0):59点未満
演習							評価なし	未修得、履修放棄、F
出席							欠格条件	( )内はGPA点数
担当教員	江見恵子・池田英和子		実務経験紹介	<a href="https://urbanemi.com/">https://urbanemi.com/</a>				

科目名	電話応対 I	単位数	2	科目コード				
授業形態	演習	時間数	30	開設期	1年前期			
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○			
授業概要 (目的、 目標とする資格・検定 等)	目標検定 もしもし検定4級に取り組むことで、電話応対の技能を高め、社会に出てすぐに仕事に使える電話応対ができるようにする。							
授業の一般目標	もしもし検定4級に合格する							
受講条件								
事前学習について (テ キスト・参考書等)								
授業の到達目標								
<input type="checkbox"/> 知識・理解の観点	受験に足りる知識を身につける							
<input type="checkbox"/> 思考・判断の観点	状況に応じて対応できるための思考がある。							
<input type="checkbox"/> 関心・意欲の観点	検定試験受験の必要性を理解し、関心を持って臨んでいる。							
<input type="checkbox"/> 態度の観点	社会人として好ましい電話応対ができるよう積極的な姿勢を示している。							
<input type="checkbox"/> 技能・表現の観点	言葉の選び方、話す早さ、声の高さが電話応対において好ましい表現ができています。							
授業計画 (全体)								
もしもし検定4級の筆記試験出題内容に準じてプリント資料、過去問題集を中心に学習する。								
授業計画 (授業単位)								
回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等			授業の記録			
1~2	マナー①・おじぎ・身だしなみ・立ち居振る舞い							
3~4	マナー②・仕事の基本マナー							
5~6	マナー③・来客と訪問・名刺交換・紹介・席次							
7~8	マナー④・ビジネス文書、FAX、メールの基本							
9~10	マナー⑤・冠婚葬祭・贈答と進物							
11~12	日本語①・敬語の種類と使い分け基礎編							
13~14	日本語②・敬語の種類と使い分け応用編							
15~16	日本語③・話しことば・語彙力							
17~18	日本語④・聴く・伝える							
19~20	電話応対①・電話応対の基本・かけ方、受け方							
21~22	電話応対②・電話の取り次ぎ・電話応対の言葉・伝言メモ							
23~24	電話応対③・クレーム対応・コミュニケーションツール							
25~26	法的知識・個人情報保護法							
27~28	もしもし検定4級受験							
29~30	検定試験ふり返り							
成績評価方法								
1. もしもし検定4級の合格 2. 授業出席状況 3 4								
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎		60	秀、S (4) : 90点以上
小テスト	◎	○					40	優、A (3) : 80点以上
宿題授業外レポート							評価なし	良、B (2) : 70点以上
授業態度							評価なし	可、C (1) : 60点以上
発表・作品							評価なし	不可、E (0) : 59点未満
演習							評価なし	未修得、履修放棄、F
出席							欠格条件	( ) 内はGPA点数
担当教員	江見恵子・池田美和子			実務経験紹介	<a href="https://urbanemi.com/">https://urbanemi.com/</a>			

科目名	電話応対Ⅱ	単位数	2	科目コード				
授業形態	演習	時間数	30	開設期	1年後期			
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○			
授業概要 (目的、 目標とする資格・検定 等)	目標検定 もしもし検定3級に取り組みことで、電話応対の技能を高め、社会に出てすぐに仕事に使える電話応対ができるようにする。							
授業の一般目標	もしもし検定3級に合格する							
受講条件								
事前学習について(テ キスト・参考書等)								
授業の到達目標								
<input type="checkbox"/> 知識・理解の観点	受験に足りる知識を身につける							
<input type="checkbox"/> 思考・判断の観点	電話の相手の求めに応じて応対できるための思考があるか。							
<input type="checkbox"/> 関心・意欲の観点	仕事に使える電和応対技能の必要性を理解し、関心を持って臨んでいるか。							
<input type="checkbox"/> 態度の観点	社会人として好ましい電話応対ができるよう積極的な姿勢を示しているか。							
<input type="checkbox"/> 技能・表現の観点	言葉の選び方、話す早さ、声の高さが電話応対において好ましい表現ができていますか。							
授業計画(全体)	もしもし検定3級の筆記試験出題内容に準じてプリント資料、過去問題集を中心に学習させる。電話応対の実技試験対策として、過去の問題に取り組み電話応対に慣れ、求めに応じられるよう言葉づかいの幅を広げ、音声表現を向上させる。							
授業計画(授業単位)								
回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等		授業の記録				
1~2	日本語おさらい・敬語の種類と使い分け							
3~4	電話応対おさらい・電話応対の基本・かけ方、受け方							
5~6	もしもし検定3級実技試験過去問題							
7~8	もしもし検定3級実技試験過去問題							
9~10	もしもし検定3級実技試験過去問題							
11~12	仕事の基本マナー・来客と訪問・名刺交換・紹介・席次							
13~14	確認テスト【1】							
15~16	確認テスト解説							
17~18	もしもし検定3級実技試験過去問題							
19~20	もしもし検定3級実技試験過去問題							
21~22	もしもし検定3級実技試験過去問題							
23~24	マナーおさらい・ビジネス文書、FAX、メールの基本							
25~26	マナーおさらい・冠婚葬祭・贈答と進物							
27~28	確認テスト【2】							
29~30	もしもし検定3級受験							
成績評価方法	1. もしもし検定3級の合否 2. 授業出席状況 3 4							
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎		60	秀、S(4):90点以上
小テスト	◎	○					40	優、A(3):80点以上
宿題授業外レポート							評価なし	良、B(2):70点以上
授業態度							評価なし	可、C(1):60点以上
発表・作品							評価なし	不可、E(0):59点未満
演習							評価なし	未修得、履修放棄、F
出席							欠格条件	( )内はGPA点数
担当教員	江見恵子・池田美和子		実務経験紹介	<a href="https://urbanemi.com/">https://urbanemi.com/</a>				

科目名	電話応対Ⅲ	単位数	4	科目コード				
授業形態	演習	時間数	60	開設期	2年前期			
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	○			
授業概要 (目的、目標とする資格・検定等)	目標 電話応対コンクール地区大会を突破し、県支部大会に出場できるよう、電話応対の実践学習をする。電話応対における接客にふさわしい言葉の選び方、音声表現、心構えなど伝えていく。							
授業の一般目標	電話応対コンクール課題に取り組むことで、電話応対の技能を高め、社会に出てすぐに仕事に使える電話応対ができるようになる。							
受講条件								
事前学習について (テキスト・参考書等)	課題をよく読み込む							
授業の到達目標								
<input type="checkbox"/> 知識・理解の観点	コンクールの課題をよく読み込んで理解する。電話応対の基本的な知識がある。							
<input type="checkbox"/> 思考・判断の観点	電話の相手の求めに応じて応対できるための思考があるか。							
<input type="checkbox"/> 関心・意欲の観点	仕事に使える電和対応技能の必要性を理解し、関心を持って臨んでいるか。							
<input type="checkbox"/> 態度の観点	社会人として好ましい電話応対ができるよう積極的な姿勢を示しているか。							
<input type="checkbox"/> 技能・表現の観点	言葉の選び方、話す早さ、声の高さが電話応対において好ましい表現ができていくか。							
授業計画(全体)	コンクール課題を読み込み、ケース別にスクリプトを作成し、好ましい言葉を考えさせる。最終的にはスクリプトに頼らず、自分の言葉で応対ができるように繰り返し練習。電話応対機を用いて実際に応対し、録音の音声聞いて検証する。その上で電話応対コンクールに出場させる。							
授業計画(授業単位)								
回数日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等	授業の記録					
1	問題の読み解き							
2	サンプルをもとに應對の流れを作成① 電話の基本①							
3	サンプルをもとに應對の流れを作成② 電話の基本②							
4	不在理由のスクリプト作成① 敬語のおさらい①							
5	不在理由のスクリプト作成② 敬語のおさらい②							
6	留守番電話メッセージ作成① 音声表現①							
7	留守番電話メッセージ作成② 音声表現②							
8	模擬應對実践練習							
9	模擬應對実践練習							
10	模擬應對実践練習							
11	模擬應對実践練習							
12	模擬應對実践練習							
13	模擬應對実践練習							
14	模擬應對実践練習							
15	模擬應對実践練習							
16	模擬應對実践練習							
17	模擬應對実践練習							
18	模擬應對実践練習							
19	模擬應對実践練習							
20	模擬應對実践練習							
21	模擬應對実践練習							
22	模擬應對実践練習							
成績評価方法								
1. 電話應對コンクール県支部大会の出場								
2. 前期試験成績(筆記・電話應對実技)								
3. 授業出席数								
4.								
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎		50	秀、S(4):90点以上
小テスト	◎	○					40	優、A(3):80点以上
宿題授業外レポート							評価なし	良、B(2):70点以上
授業態度							評価なし	可、C(1):60点以上
発表・作品							評価なし	不可、E(0):59点未満
演習							評価なし	未修得、履修放棄、F
出席							欠格条件	( )内はGPA点数
担当教員	江見恵子・池田美和子			実務経験紹介	<a href="https://urbanewl.com/">https://urbanewl.com/</a>			

科目名	業界・職種研究	単位数	4	科目コード				
授業形態	演習	時間数	60	開設期	1年前期			
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	有			
授業概要 (目的、 目標とする資格・検定 等)	医療業界の仕事にはどのようなものがあるかまずは全体像を把握し、各医療機関(総合病院、クリニック、調剤事務、歯科等)ごとの違いを理解する。授業の中では実際に医療現場で働いている方をゲストスピーカーとしてお招きし、実務におけるやりがい、苦労等を学ぶ。今後インターンシップや就職活動をしていく中で自ら選択ができるようにすることが目的である。							
授業の一般目標	各種医療機関(総合病院、クリニック、調剤事務、歯科等)の業務の違いが説明できるようになる。違いが分かったうえで、自分に合った就職先選びができる。							
受講条件								
事前学習について(テキスト・参考書等)	医療事務実習テキスト(ワイネット)							
授業の到達目標								
<input type="checkbox"/> 知識・理解の観点	医療従事者としての基本的なマナー・ルールの理解							
<input type="checkbox"/> 思考・判断の観点	医療従事者として常識的な行動・言動を習得する							
<input type="checkbox"/> 関心・意欲の観点	物事に積極的に関わり意欲を養う							
<input type="checkbox"/> 態度の観点	医療従事者としてふさわしい知識・言動・身だしなみを身につける							
<input type="checkbox"/> 技能・表現の観点	医療従事者として正しい言葉遣い・あいさつ・行動等、コミュニケーション能力を高める							
授業計画(全体)	テキストを元にし、業界の全体像を把握。インターネット等を利用して、地元の医療機関を調べる。調べたことをプレゼンし、知識の共有を図る。グループワーク等でコミュニケーション力を養う。							
授業計画(授業単位)								
回数/日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等	授業の記録					
1, 2	オリエンテーション							
3, 4	患者・病院側から見た医療事務と自分に必要なスキルを考える							
5, 6	病院組織や病院と関わり深い企業などを調べてみよう							
7, 8	調べた内容を基に業界の関連図を作ってみよう							
9, 10	身近な医療機関について調べてみよう							
11, 12	調べた内容を発表し、違いなどを見つけてみよう							
13, 14	接遇マナーについて学ぼう							
15, 16	講話者の勤務する医療機関について調べる・質問を考える。							
17, 18	現場の声を聴く(医療現場で働く方の講話)							
19, 20	現場の声を聴いて考えたこと、感じたことをまとめる。							
21, 22	前回の授業から自分の活かせる能力・長所について考えてみよう。							
23, 24	現段階で医療業界を志望する理由を書いてみよう							
25, 26	診療所の医療事務の仕事について調べてみよう							
27, 28	総合病院の医療事務の仕事について調べてみよう							
29, 30	前回調べた内容からそれぞれのメリット・デメリットを考えて発表してみよう							
31, 32	患者と接遇について学ぼう							
33, 34	受付対応のロールプレイング体験をしてみよう							
35, 36	調剤薬局事務の仕事について調べてみよう							
37, 38	メリット・デメリットを考えて発表してみよう							
39, 40	講話者の勤務する医療機関について調べる・質問を考える							
41, 42	現場の声を聴く(医療現場で働く方の講話)							
43, 44	社会人としての態度・マナーについて							
45, 46	自身に必要なスキルや身に付けたいことを考え、目標をつくろう							
47, 50	歯科医院の医療事務の仕事について調べてみよう							
51, 54	メリット・デメリットを考えて発表してみよう							
55, 58	現段階で志望する職種の志望理由を書いてみよう							
59, 60	期末考査(レポート作成予定)							
成績評価方法	1 レポート 2 3 4							
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○				◎			秀、S(4):90点以上
小テスト	◎	○						優、A(3):80点以上
宿題/授業外レポート								良、B(2):70点以上
授業態度								可、C(1):60点以上
発表・作品								不可、E(0):59点未満
演習								未修得、履修放棄、F
出席								( )内はGPA点数
担当教員	岡田ちひろ 他		実務経験紹介		医療従事者によるオムニバス形式			

科目名	インターンシップ	単位数	1	科目コード				
授業形態	実習	時間数	30	開設期	1年前期			
受講条件		開設時期		教員実務経験対象	有			
授業概要 (目的、目標とする資格・検定等)	実際のビジネスの世界を体験し、働くことの厳しさ、これまで学んできたことを活かす楽しさを実感する。							
授業の一般目標	現場での実習体験を通じ、自分の適性を確認できるようにする。 働くことの意味と厳しさ、楽しさを理解し、自分の就職活動の幅を広げる。							
受講条件								
事前学習について (テキスト・参考書等)								
授業の到達目標	<input type="checkbox"/> 知識・理解の観点 <input type="checkbox"/> 思考・判断の観点 <input type="checkbox"/> 関心・意欲の観点 <input type="checkbox"/> 態度の観点 <input type="checkbox"/> 技能・表現の観点							
授業計画 (全体)								
授業計画 (授業単位)								
回数/日付	授業項目・内容等	授業外学習の指示等	授業の記録					
1~2	希望先調査							
3~4	事前指導① (インターンシップの意義)							
5~6	事前指導② (提出書類の書き方)							
7~8	事前指導③ (電話アポイントメントのとり方)							
9~10	事前指導④ (事前訪問でのマナー)							
11~12	事前指導⑤ (情報漏えいに関する指導 (SNSのマナー))							
13~26	実習							
27~30	お礼状、報告書の作成							
成績評価方法	1 企業実習評価報告書により評価 2 3 4							
	知識・理解	思考・判断	関心・意欲	態度	技能・表現	その他	評価割合	成績評価基準
定期試験	○	○			○		60	秀、S (4) : 90点以上
小テスト							なし	優、A (3) : 80点以上
宿題/授業外レポート							なし	良、B (2) : 70点以上
授業態度			○	◎			20	可、C (1) : 60点以上
発表・作品							なし	不可、E (0) : 59点未満
演習							なし	未修得、履修放棄、F
出席			○	◎			20	( ) 内はGPA点数
担当教員	各医療機関		実務経験紹介					