

科目名	ビジネスマナーⅠ		単位数	1	科目コード			
授業形態	演習		時間数	30	開設期	1年次		
受講条件			開設時期	1 前	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）	・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、ビジネス電話応対、手紙の書き方、Eメール送信の基礎を指導します。 ・医療機関での窓口対応を想定した言葉遣い、心構え、マナーを指導します。							
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）、電話応対模擬機材、便せん、封筒、切手							
授業の到達目標								
☑ 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							
☑ 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							
☑ 関心・意欲の観点	物事に積極的に取り組む意欲を養う							
☑ 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							
☑ 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織り交せて授業を行います。 特に電話応対は模擬応対機を使用し、実務に即した応対を指導します。 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。								
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	第1章 社会人としての心構え1（接遇の基本理念・ホスピタリティ・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） 第2章 基本動作 1, 2, 3, 4, 5							
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、クッション言葉）							
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 電話応対 1, 2 資料編1 発声練習、2滑舌の練習							
15～16	第5章 電話応対 2, ロールプレイング3							
17～18	第5章 電話応対 3, 4							
19～20	第5章 電話応対 ロールプレイング4							
21～22	第5章 電話応対 5, ロールプレイング5							
23～24	第5章 電話応対 ケーススタディ3							
25～26	第5章 電話応対 6,（クレーム対応）							
27～28	第5章 電話応対 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）								
2 小テスト								
3 出席率								
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				○				
担当教員	江見 恵子		実務経験紹介	https://urbanemi.com/				

科目名	ビジネスマナーⅡ		単位数	1	科目コード			
授業形態	演習		時間数	30	開設期	1年次		
受講条件			開設時期	1 後	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）	・ 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。 ・ 医療機関での窓口対応、接遇マナーを指導します。							
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								
✓ 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							
✓ 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							
✓ 関心・意欲の観点	物事に積極的に取り組む意欲を養う							
✓ 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							
✓ 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織り交せて授業を行います。 名刺交換の仕方や、応接室や廊下、エレベーターを使用して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）								
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）								
2 テスト								
3 出席率								
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				○				
担当教員	江見 恵子			実務経験紹介	https://urbanemi.com/			

科目名	電話応対Ⅰ	単位数	1	科目コード				
授業形態	演習	時間数	30	開設期	1年次			
受講条件		開設時期	1 前	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）	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。☒ 医療機関の窓口対応のマナーや知識を身につける。☒							
授業の一般目標	電話応対の基礎知識を身につけ、異なる状況での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）								
授業の到達目標								
☑ 知識・理解の観点	受験に足りる知識を身につける							
☑ 思考・判断の観点	状況に応じて応対できるための思考がある。							
☑ 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。							
☑ 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。							
☑ 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る。							
授業計画（全体）								
もしもし検定４級の筆記試験出題内容を参考にしてプリント資料、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							
27～30	電話応対実践（ロールプレイング）							
成績評価方法								
1. 期末試験								
2. 授業出席状況								
3. 小テスト								
	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	黒瀬 広子			実務経験紹介	医療従事者によるオムニバス形式			

科目名	電話応対Ⅱ	単位数	1	科目コード				
授業形態	演習	時間数	30	開設期	1年次			
受講条件		開設時期	1 後	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）	目標検定 電話応対校内コンクールに取り組み、電話応対の技能を高め、一般の方と電話応対のレベルをはかる。☒							
授業の一般目標	電話応対校内コンクール 上位入賞							
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								
☒ 知識・理解の観点	知識を身につける							
☒ 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。							
☒ 関心・意欲の観点	コンクールの必要性を理解し、関心を持って臨んでいる。							
☒ 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。							
☒ 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。異なる状況での電話応対に対応できるように、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	会話の特性を知る							
3～4	声の印象チェック・印象を変える							
5～6	かけ手・受け手の基本							
7～8	電話応対での言葉遣い							
9～10	感じのより応対（クッション言葉）							
11～12	切るときの基本							
13～14	初めの言葉の基本・応対方法（第一印象チェック）							
15～16	社内電話の応対・違い							
17～18	取り次ぎの応対（会議中・電話中・休暇中 別）							
19～20	取り次ぎの応対（所在不明・電話を直接聞かれた場合 別）							
21～22	困ったときの応対別練習							
23～24	クレーム時の応対							
25～26	実技練習（ロールプレイング）							
27～28	電話校内応対コンクール 練習							
29～30	校内コンクール参加							
成績評価方法								
1. 校内コンクールの成績（定期試験）								
2. 授業出席状況								
3. 小テスト								
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							30	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					○		20	未修得、履修放棄、F
出席				○				
担当教員	黒瀬 広子			実務経験紹介	https://urbanemi.com/			

科目名	ホスピタリティコンシェルジュ		単位数	2	科目コード			
授業形態	演習		時間数	60	開設期	1年次		
受講条件			開設時期	1 後	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）	病院、診療所、薬局で必要とされる医療事務員の資質についての理解を深める。 患者様の気持ちに寄り添った応対ができるよう適切な言葉遣いを学び、身につける。 ホスピタルコンシェルジュ検定試験3級取得を目指します。							
授業の一般目標	医療事務員にふさわしい資質について考える 窓口においてほしい医療事務スタッフになるために							
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								
☑ 知識・理解の観点	医療事務の心構えとマナーが理解できる							
☑ 思考・判断の観点	好感・安心感を高めるコミュニケーションが取れる							
☑ 関心・意欲の観点	医療事務に特化したコミュニケーション能力を学習する							
☑ 態度の観点	体的に不明な点を質問・解決しながら授業に参加する							
☑ 技能・表現の観点	ケースに応じた対応ができる							
授業計画（全体）								
座学を中心に授業をします。授業、学科、実技など3部門に分かれて何度も繰り返し指導していきます。 「ホスピタルコンシェルジュ 3級」に合格できるように、試験の傾向と対策踏まえ学習していきます。								
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	医療事務の心構えとマナー							
3～4	好感・安心感を高めるコミュニケーションの基本							
5～8	敬語と言葉遣い							
9～12	医療保険制度							
13～18	受付・会計窓口での応対(グループワーク)							
19～22	患者様の状況に応じた応対(グループワーク)							
23～24	医療事務員にふさわしい資質について考える							
25～28	医療人としてのマナー							
29～32	患者タイプ別対応(ロールプレイング)							
33～36	ケーススタディ①							
37～40	ケーススタディ②							
41～44	ケーススタディ③							
45～46	保険給付と対象者							
47～48	学科対策							
49～50	模擬試験、解答解説①							
51～52	模擬試験、解答解説②							
53～54	模擬試験、解答解説③							
55～56	模擬試験、解答解説④							
57～58	模擬試験、解答解説⑤							
59～60	期末試験							
成績評価方法								
1 定期試験 2 実技試験 3 課題								
	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
実技試験	◎	○		◎	◎		30	優、A（3）：80点以上
宿題授業外レポート			◎					
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							欠格要件	（ ）内はGPA点数
担当教員	岡屋 ちひろ			実務経験紹介	医療従事者によるオムニバス形式			

科目名	業界・職種研究	単位数	2	科目コード				
授業形態	演習	時間数	60	開設期	1年次			
受講条件		開設時期	1 通年	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（ウイネット）							
授業の到達目標								
☑ 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							
☑ 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							
☑ 関心・意欲の観点	物事に積極的に取り組む意欲を養う							
☑ 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							
☑ 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	医療機関について調べる							
7～12	受付業務（業務の流れ、留意点）							
13～16	院内処方・院外処方（処方箋の留意点）							
17～22	会計業務（業務の流れ、留意点）							
23～28	個人情報（診療録・所記録）							
29～34	演習①（受付業務）							
35～38	演習②（会計業務）							
39～44	演習③（道案内）							
45～46	医療事務、調剤事務の職種理解							
47～50	歯科事務、医師事務作業補助者の職種理解							
51～58	演習④（受付業務～会計業務）							
59～60	目標とする医療事務像							
成績評価方法								
1 レポート 2 課題 3 演習、発表 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	◎			◎	◎		80	良、B（2）：70点以上
授業態度								可、C（1）：60点以上
発表・作品			○				10	不可、E（0）：59点未満
演習	◎						10	未修得、履修放棄、F
出席							欠格要件	（ ）内はGPA点数
担当教員	岡屋 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	秘書実務Ⅰ	単位数	1	科目コード				
授業形態	講義	時間数	30	開設期	1年次			
受講条件		開設時期	1 後	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）	初級秘書として要求される資質とは何かがわかる。 初級秘書の業務がわかり、仕事の進め方を理解する。 マーケティング、会社活動、印鑑、税に関する用語（秘書検定3級出題範囲のもの）と意味が分かる。 言葉遣い、来客応対、贈答マナーを身につける。 医療機関における患者対応、マナーを身につける。 ビジネス文書の管理のポイントがわかる。 秘書検定3級の取得を目標とする。							
授業の一般目標	秘書検定3級合格を目指す							
受講条件								
事前学習について（テキスト・参考書等）	秘書検定実問題集 3級 秘書検定集中講義 2級							
授業の到達目標								
☑ 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							
☑ 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							
☑ 関心・意欲の観点	物事に積極的に取り組む意欲を養う							
☑ 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							
☑ 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）								
テキストを中心に講義を展開し、小テストやレポートをはさみ習熟度を確認しながら進めていく。								
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	職業人として必要な自己管理の基本							
3～4	秘書に必要とされる能力							
5～6	組織の中での秘書の役割							
7～8	上司の秘書の良好な関係の築き方							
9～10	マーケティングの関する用語とその意味							
11～12	会社活動、印鑑、税に関する用語とその意味							
13～14	人間関係を良好にする話し方と聞き方							
15～16	基本的な敬語と接遇用語							
17～18	基本的な席次マナー、茶菓接待マナー、見送りマナー							
19～20	基本的な慶弔マナー、贈答マナー							
21～22	会議の際の必要な準備							
23～24	ビジネス文書の種類と書き方、慣用表現							
25～26	秘文書の取り扱い方法							
27～28	郵便の知識と適切な発送方法							
29～30	期末試験							
成績評価方法								
1 期末試験（筆記）と出席率								
2 小テスト								
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								
担当教員	池田 美和子			実務経験紹介	https://urbangrace.jp/			

科目名	秘書実務Ⅱ	単位数	2	科目コード				
授業形態	講義	対象学生	60	開設期	2年次			
受講条件		開設時期	2 前	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)	・秘書として必要な資質、知識の習得を指導します。 ・話し方、聞き方、電話応対等、秘書として必要な技能について具体的かつ専門的な事例を交えて指導します。 ・秘書検定3級受験で習得した知識を礎に、2級合格を目指して指導します。 ・授業や宿題で過去問題に積極的に取り組み、理解度を深めて試験に臨む力をつけるべく指導します。							
授業の一般目標	・秘書検定2級合格を目指します。							
受講条件								
事前学習について (テキスト・参考書等)	教本（秘書検定2級クイックマスター、秘書検定2級問題集）、過去問題、宿題プリント							
授業の到達目標								
☐ 知識・理解の観点	秘書検定2級の知識を習得する							
☐ 思考・判断の観点	秘書としての資質や心構え、業務知識について習得する							
☐ 関心・意欲の観点	秘書の業務に関心を持ち、積極的に取り組む意欲を養う							
☐ 態度の観点	秘書としてふさわしい言葉遣い・心遣いや態度を身につける							
☐ 技能・表現の観点	秘書に求められる正しい言葉遣い・心遣い・態度等、コミュニケーション能力を高める							
授業計画（全体）								
1年次に習得した秘書検定3級の知識を軸として、2級合格に向けて指導します。 秘書としてふさわしい資質や知識、マナー、技能を指導し、社会人として役立つ能力を身につける授業を行います。 授業内や宿題で過去問題に積極的に取り組んで理解度を深め、2級合格への知識習得を指導します。								
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			
1～4	第1章 必要とされる資質		宿題		P8～25			
5～8	第2章 職務知識		宿題		P30～45			
9～12	第3章 一般知識①企業と経営		宿題		P50～55			
13～16	第3章 一般知識②企業の活動・社会常識		宿題		P60～83			
17～22	第4章 マナー・接遇①人間関係と話し方・聞き方		宿題		P88～101			
23～26	第4章 マナー・接遇②話し方・聞き方の応用		宿題		P106～119			
27～32	第4章 マナー・接遇③電話応対と接遇		宿題		P124～137			
33～36	第4章 マナー・接遇④交際		宿題		P142～153			
37～42	第5章 技能①会議と秘書		宿題		P160～169			
43～46	第5章 技能②ビジネス文書の作成		宿題		P174～187			
47～50	第5章 技能③文書の取り扱い		宿題		P192～197			
51～54	第5章 技能④文書・資料管理		宿題		P202～213			
55～56	第5章 技能④日程管理とオフィス管理		宿題		P218～227			
57～58	総復習							
59～60	前期試験							
成績評価方法								
1 試験（筆記） 2 態度 3 出欠 4 提出物								
	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	○	○					40	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			○	○			10	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								
担当教員	池田 美和子		実務経験紹介		https://urbangrace.jp/			

科目名	電話応対Ⅲ	単位数	2	科目コード				
授業形態	演習	時間数	60	開設期	2年次			
受講条件		開設時期	2 前	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）	・ 社会人、医療業務に携わるスタッフとして必要な電話応対の習得を指導します。							
	・ 敬語、言葉遣い、ビジネス用語について具体的かつ専門的な事例を交えて指導します。 ・ 医療事務の業務で即戦力となる電話応対の基礎を、模擬応対機を使用して実践を交えて指導します。 ・ 電話応対に不可欠な発声練習を毎回行い、好印象を与え							
授業の一般目標	・ 社会人として即戦力となる電話応対の習得を目指します。							
受講条件								
事前学習について（テキスト・参考書等）	教本（医療事務の電話応対、言葉の基本）、配布プリント							
授業の到達目標								
☐ 知識・理解の観点	社会人・医療業務スタッフとして即戦力となる電話応対を習得する							
☐ 思考・判断の観点	社会人として必要な電話応対の言葉遣いや作法を習得する							
☐ 関心・意欲の観点	電話応対に積極的に取り組む意欲を養う							
☐ 態度の観点	社会人としてふさわしい電話応対の言葉遣い・心遣いや態度を身につける							
☐ 技能・表現の観点	正しい言葉遣い・心遣い・態度等、コミュニケーション能力を高める							
授業計画（全体）								
1 年次に習得した電話応対技能を軸として、医療業務に携わるスタッフとして実践的な電話応対を指導します。 並行して電話応対に不可欠な発声練習を毎回行い、好印象を与える声づくりを行います。 電話応対は模擬応対機を使用し、医療事務の実務に即した応対を指導します。								
社会人として即戦力となる電話応対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	医療事務の電話応対・発声練習		宿題		P 1			
3～4	電話応対の種類①・発声練習		宿題		P 2～4			
5～6	電話応対の種類②・発声練習		宿題、模擬応対機		P 2～4			
7～8	またかかりたい医療機関であるために①・発声練習		宿題		P 5～8			
9～10	またかかりたい医療機関であるために②・発声練習		宿題		P 5～8			
11～12	電話応対の目的・発声練習		宿題、模擬応対機		P 9～10			
13～14	電話応対の事例①・発声練習		宿題、模擬応対機		P 11			
15～16	電話応対の事例②・発声練習		宿題、模擬応対機		P 12			
17～18	電話応対の事例③・発声練習		宿題、模擬応対機		P 13			
19～20	実践応対①・発声練習		宿題、模擬応対機		P 14～15			
21～22	実践応対②・発声練習		宿題、模擬応対機					
23～24	実践応対③・発声練習		宿題、模擬応対機					
25～26	実践応対④・発声練習		宿題、模擬応対機					
27～28	実践応対⑤・発声練習							
29～30	前期試験							
成績評価方法								
1 試験（筆記） 2 態度 3 出欠 4 提出物								
	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	○						90	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			○	○			10	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	池田 美和子		実務経験紹介	https://urbanemi.com/				