

2025年度 愛知学泉短期大学シラバス

シラバス番号	科目名	担当者名	実務経験のある教員による授業科目	基礎・専門別	単位数	選択・必修別	開講年次・時期
24201	医療秘書学 Secretarial Work in Medical Care	表 峰華			2	選択	2前期

科目の概要

医療秘書の役割を知り理論をもとに実践できるようになるために、医療機関や医療を取り巻く環境、実務などについての理解を深める。
この授業では、医事管理士に必要な知識や実践等、客観的な証拠に基づいて判断する能力およびpisa型学力の獲得を目指す。これは、ディプロマ・ポリシーの②、④に相当する。

学修内容	到達目標
① 医療秘書の役割や求められる技能、資質を理解する。 ② 医療機関の各部門や専門職の業務について知る。 ③ 医療秘書業務を理解し、円滑な業務遂行のために必要なスキルを身につけられるようになることを目的とする。 ④ 医療機関における適切な接遇の基礎を学び、実践できるようにする。 ⑤ 好感の持てる話し方、チームコミュニケーションの重要性を理解する。	① 医療秘書の役割と求められる資質について理解し、自らの性格特性を知ることができるようになる。④ ② 医療機関の各部門や専門職の業務について理解できるようになる。② ③ 医療秘書業務を理解し、円滑な業務遂行のために必要なスキルを身につけることができるようになる。②、④ ④ 医療機関における適切な接遇の基礎を学び、実践できるようになる。②、④ ⑤ 好感の持てる話し方、チームコミュニケーションの重要性を理解できるようになる。④

学生に発揮させる社会人基礎力の能力要素

学生に求める社会人基礎力の能力要素の具体的行動事例

前に踏み出す力	主体性	授業以外の時間を使い、課題を行うために調べたことまとめ、自分の考察を記述することができる。
	働きかけ力	
	実行力	与えられたテーマについて、発表までの手順を考え確実に進めることができる。
考え抜く力	課題発見力	テキストなどから得た情報を客観的にとらえ、課題を見極めることができる。
	計画力	
	創造力	物事を考えるときに思い込みや自身の経験だけに頼るのではなく、いろいろな方向から捉えることができる。
チームで働く力	発信力	整理した内容を的確な表現で発表することができる。
	傾聴力	積極的に正しく人の話を聴くことができ、自分の意見をもつことができる。
	柔軟性	
	状況把握力	
	規律性	遅刻、無断欠席をせず、授業が円滑に進行するようにルールを守ることができる。
	ストレスコントロール力	

テキスト及び参考文献

テキスト：『メディカルシステム論』一般社団法人医療教育協会
その他、適宜プリントを配布する。

他科目との関連、資格との関連

他科目との関連：医療管理学、医療保険制度、医療保険実務演習、医療実務講座
資格との関連：医事管理士、医療管理秘書士

学修上の助言

履修した関連科目の内容を再度確認し、授業に臨んでください。
医療機関を訪れる機会があれば、院内の環境や掲示物、職種名や部署名、医療機関で働く人の働き方、スタッフ同士のかかわり方などに関心をもって見てください。

受講生とのルール

欠席した場合の授業での配布物は翌週まで保管します。それ以降は処分することがありますので、翌週までに取りに来ること。授業中の私語など、学ぶ意欲を感じられない行動は慎むこと。

【評価方法】

評価対象	評価方法		評価の割合	到達目標		各評価方法、評価にあたって重視する観点、評価についてのコメント		
学修成果	学期末試験	筆記（レポート含む）・実技・口頭試験	60	①	✓	到達目標の①②③④⑤に対応して、基本概念や語句の理解、医療秘書として求められるスキルについて正しく理解できているかを試す問題を出题し、評価する。		
				②	✓			
				③	✓			
				④	✓			
				⑤	✓			
	平常評価	小テスト		0	①			
					②			
					③			
					④			
					⑤			
		レポート		20	①	✓		授業のまとめやケーススタディなどのレポートを複数回出题する。出題時期は授業内で指示する。A4用紙で1枚程度、または配布したプリントへの記入による。
					②	✓		
					③	✓		
					④	✓		
					⑤	✓		
		成果発表（プレゼンテーション・作品制作等）		10	①	✓		課題発表のための準備がよくできており、指示された方法で発表できているかを評価する。 【評価基準】 ・非常に良い 30 ・良い 20 ・やや努力、工夫が必要 10 ・努力、工夫が見られない 0
					②	✓		
					③	✓		
					④	✓		
					⑤	✓		
学修行動	社会人基礎力（学修態度）		10	①	✓	<ul style="list-style-type: none"> （主体性） ・到達目標に関連する医療情報について、指示がなくても自ら得ることができる。 （実行力） ・課題提出のために目標に向かって進めることができる。 （課題発見力） ・到達目標達成のために自分なりに課題を考えて学修することができる。 （創造力） ・固定観念に捉われず、得た情報を自分なりに解釈し、課題に取り組むことができる。 （発信力） ・発表の仕方を工夫して分かりやすく発表できる。 （傾聴力） ・話し手の内容を正しく理解できるよう、メモを取りながら、しっかりと聞くことができる。 （規律性） ・遅刻、無断欠席など、学習意欲の欠如をきたさず行動をせず、授業が円滑に進行するようにルールを守ることができる。 		
				②	✓			
				③	✓			
				④	✓			
				⑤	✓			
総合評価割合			100					

【到達目標の基準】

到達レベルS(秀)及びA(優)の基準	到達レベルB(良)及びC(可)の基準
<p>★筆記試験において医療を取り巻く環境、医療機関の役割、医療接遇について完璧に理解し、説明することができる。(①)</p> <p>★医療接遇ロールプレイングの準備がよくできており、自分だったらこうするという独自の工夫を取り入れた内容をしっかり発表することができる。(②)</p> <p>S(秀)＝①＋②の両方、A(優)＝①又は②</p>	<p>★筆記試験において、医療を取り巻く環境、医療機関の役割、医療情報の取り扱いについての基本的な内容が理解できている。(①)</p> <p>★指示された方法に沿った医療接遇ロールプレイング発表ができている。(②)</p> <p>B(良)＝①＋②、C(可)＝①又は②</p>

週	学修内容	授業の実施方法	到達レベルC(可)の基準	予習・復習	時間(分)	能力名
1	医療秘書について 医療秘書の資質、業務内容を学ぶ。 分かりやすく話す、正しく聴き取るとはどのようなことかを理解する。	講義 グループ討議の後、フィードバックする。	分かりやすく話す、正しく聴き取るとはどのようなことかを知る。	(復習)医療秘書の資質、業務内容を確認し、将来自分が目指す姿を考える。 (予習)教科書の指示された箇所を熟読する。発表予定者は関連資料を調べ準備する。	180	課題発見力 創造力 傾聴力 規律性
2	医療と社会について 医療を取り巻く社会環境社会的機能や医療機関の種類、それぞれの役割について学ぶ。	講義 疑問点など質問を受け、授業内でフィードバックする。	医療機関の役割が理解できる。	(復習)医療と社会について要点を確認する。 (予習)教科書の指示された箇所を熟読する。発表予定者は関連資料を調べ準備する。	180	課題発見力 傾聴力 規律性
3	日本の医療と病院の組織について 病院の組織を知り、各部門の役割を理解する	課題発表の後、フィードバックする。 講義	病院の組織と各部門の役割を理解できる	(復習)病院組織の役割について要点をまとめる。 (予習)教科書の指示された箇所を熟読する。発表予定者は関連資料を調べ準備する。	180	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
4	インフォームドコンセントとアカウンタビリティについて 両者の重要性を学び、医療従事者として患者様やその家族、対応するお客様への重要事項の伝え方を理解する。	課題発表の後、フィードバックする。 講義	医療従事者として患者様やその家族、対応するお客様への重要事項の伝え方を理解できる。	(復習)インフォームドコンセントの重要性についてまとめる (予習)教科書の指示された箇所を熟読する。発表予定者は関連資料を調べ準備する。	180	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
5	医療秘書の役割と業務について 医療秘書の役割を理解し、医療機関の各部門ごとの業務について知る。	課題発表の後、フィードバックする。 講義	各部門における秘書業務を理解できる。	(復習)医療秘書の役割についてまとめる (予習)教科書の指示された箇所を熟読する。発表予定者は関連資料を調べ準備する。	180	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
6	医療秘書に求められるスキルと人材について 基本となるスキルを学び、好感の持てる応対について理解する	課題発表の後、フィードバックする。 講義	医療秘書に求められるスキルを理解できる	(復習)医療秘書に求められるスキルについてまとめる (予習)教科書の指示された箇所を熟読する。発表予定者は関連資料を調べ準備する。	180	主体性 実行力 課題発見力 創造力 傾聴力 規律性
7	人間関係とコミュニケーションについて 良好な人間関係を築くために必要な知識を学ぶ。 正しい敬語を学ぶ	課題発表の後、フィードバックする。 講義	正しい敬語を理解できる	(復習)敬語の種類についてまとめる (予習)教科書の指示された箇所を熟読する。発表予定者は関連資料を調べ準備する。	180	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
8	好感と安心感を持てるコミュニケーションについて 医療機関での接遇を考え、言葉や態度によって相手に伝わるメッセージを知る。	課題発表の後、フィードバックする。 講義、ロープレ	言葉や態度で相手に伝わる印象について理解できる	(復習)表情トレーニング (予習)教科書の指示された箇所を熟読する。発表予定者は関連資料を調べ準備する。	180	主体性 実行力 課題発見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性

能力名：主体性 働きかけ力 実行力 課題発見力 計画力 創造力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性 ストレスコントロール力

週	学修内容	授業の実施方法	到達レベルC(可)の基準	予習・復習	時間(分)	能力名
9	電話応対について 電話受け方、かけ方、 取次ぎ方を学ぶ	課題発表の後、フィー ドバックする。 講義、ロープレ	電話応対の基本を理解 し実践できる	(復習)電話応対のケー ススタディを考察する (予習)教科書の指示さ れた箇所を熟読する。 発表予定者は関連資料 を調べ準備する。	180	主体性 実行力 課題発 見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
10	来客応対について 来客応対の基本、取次 ぎとご案内の仕方を理 解する	課題発表の後、フィー ドバックする。 講義、ロープレ	来客応対の基本、取次 ぎとご案内の仕方を理 解できる	(復習)来客応対のケー ススタディを考察する (予習)教科書の指示さ れた箇所を熟読する。 発表予定者は関連資料 を調べ準備する。	180	主体性 実行力 課題発 見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
11	来客応対について(応 用) 応接室での席次、お茶 の出し方、名刺の受け 取り方を学ぶ	課題発表の後、フィー ドバックする。 講義、ロープレ	応接室での席次、お茶 の出し方、名刺の受け 取り方を理解できる	(復習)応接室での来客 応対のケーススタディ を考察する (予習)教科書の指示さ れた箇所を熟読する。 発表予定者は関連資料 を調べ準備する。	180	主体性 実行力 課題発 見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
12	苦情・クレームについ て 苦情・クレームのメカ ニズムを学び、適切な 応対を理解する	課題発表の後、フィー ドバックする。 講義、ロープレ	苦情・クレームのメカ ニズムを理解し、適切 な応対を実践できる	(復習)苦情・クレーム のケーススタディを考 察する (予習)教科書の指示さ れた箇所を熟読する。 発表予定者は関連資料 を調べ準備する。	180	主体性 実行力 課題発 見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
13	会計業務について 患者負担金の計算、会 計応対について学ぶ	課題発表の後、フィー ドバックする。 講義、ロープレ	患者負担金、会計応対 について理解し、正し く計算できる	(復習)会計応対のケー ススタディを考察す る。 (予習)教科書の指示さ れた箇所を熟読する。 発表予定者は関連資料 を調べ準備する。	180	主体性 実行力 課題発 見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
14	インバスケッ ト演習 業務に優先順位をつけ 効率よく遂行するた めの方法を学ぶ	オンデマンド配信によ るオンライン授業	効率よく業務を遂行す るための基本を理解で きる	(復習)インバスケッ ト演習のレポート作成 (予習)教科書の指示さ れた箇所を熟読する。 発表予定者は関連資料 を調べ準備する。	180	主体性 実行力 課題発 見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性
15	患者様の状況に応じた 応対について 高齢者、小児、障害の ある方、外国人に対す る応対について理解す る	課題発表の後、フィー ドバックする。 講義、ロープレ	高齢者、小児、障害の ある方、外国人に対す る適切な応対について 理解できる	(復習)患者に応じた応 対のケーススタディを 考察する	180	主体性 実行力 課題発 見力 創造力 発信力 傾聴力 規律性

能力名：主体性 働きかけ力 実行力 課題発見力 計画力 創造力 発信力 傾聴力 柔軟性 状況把握力 規律性 ストレスコントロール力