

授業科目名	窓口実務Ⅰ	科目コード	132		
開講クラス	医療秘書科	コース		学 年	1年
担当教員	山口 涼華				
	実務経験教員 ( <input checked="" type="radio"/> 有 ) ・ 無 ) 実務経験内容 医療機関勤務				
開講時期 1コマ90分	前期・後期・ <input checked="" type="radio"/> 通年		特別講義・その他	授業コマ数	32コマ
	<input checked="" type="radio"/> 必須		・ 選 択 ・ 選択必須	時 間 数	64時間
使 用 テキスト1	書 名	医療事務講座 テキスト2			
	著 者	株式会社二チイ学館			
	出版社	東京丸の内出版			
使 用 テキスト2	書 名				
	著 者				
	出版社				
参考図書					
授業形態	<input checked="" type="radio"/> 講義 ) ・ <input checked="" type="radio"/> 演習 ) ・ 実習 ・ 実験 ・ その他 ( )				
<授業の目的・目標> 「医療はサービス業」として認知されている医療機関・調剤薬局の窓口対応では、良質なサービスの提供としての患者接遇能力が求められ、窓口業務の基本・具体例、患者接遇技能を育てる。医療事務技能審査試験の合格を目標とする。					
<授業の概要・授業方針> テキストを通し、患者接遇に必要なマナー等を学ぶと共に、医療現場の実際の対応例を基に、知識と技能を身に付ける。					
<成績基準・評価基準> 前期末試験結果および医療事務技能審査試験の合格、授業態度、出席状況、課題提出 等各項目において、4段階の評価（優、良、可、不可）を行い、最終評価を行う。					
<使用問題集・注意事項> ・ 技能審査問題集<実技Ⅰ対応> （著者：株式会社二チイ学館，出版社：株式会社二チイ学館） ・ 医療事務技能審査試験 受験対策問題集<医科> （著者：株式会社二チイ学館，出版社：株式会社二チイ学館）					
<授業時間外に必要な学修内容、関連科目、他> 特になし					

授業科目名	窓口実務 I	
回	授 業 内 容	備 考
1	窓口実務導入 ホスピタリティとは	
2	第1節 第1項 望まれる医事担当者, 第2項 対応の基本	
3	第1節 第3項 言葉遣いの基本	
4	第1節 第4項 好感を持たれる態度	
5	第1節 第5項 電話対応の基本	
6	第2節 第1項 窓口対応	
7	第2節 第2項 受付の事例	
8	第2節 第3項 クレーム対応	
9	第3節 第1項 守秘義務	
10	第3節 第2項 個人情報保護に関する法律	
11	第3節 第3項 医療業務における個人情報保護の適切な取り扱い	
12	窓口対応ロールプレイング 1	
13	窓口対応ロールプレイング 2	
14	窓口対応ロールプレイング 3	
15	窓口対応ロールプレイング 4	
16	窓口対応ロールプレイング 5	
17	窓口対応ロールプレイング 6	
18	技能審査試験問題集 問題 1	
19	技能審査試験問題集 問題 2	
20	技能審査試験問題集 問題 3	
21	技能審査試験問題集 問題 4	
22	技能審査試験問題集 問題 5	
23	技能審査試験問題集 問題 6	
24	技能審査試験問題集 問題 7	
25	技能審査試験問題集 問題 8	
26	技能審査試験問題集 問題 9	
27	技能審査試験問題集 問題 10	
28	検定対策 模擬試験問題A	
29	検定対策 模擬試験問題B	
30	検定対策 模擬試験問題C	
31	検定対策 模擬試験問題D	
32	検定対策 模擬試験問題E	