

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 医療現場での接遇マナー			
	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可否、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> ・ 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	患者・家族の心理	
3	望まれる医事担当者	
4	対応の基本	
5	言葉遣いの基本	
6	好感を持たれる態度	
7	電話対応の基本	
8	窓口対応	
9	受付の事例	
10	クレーム対応	
11	守秘義務	
12	個人情報の保護に関する法律	
13	医事業務における個人情報保護の適切な取り扱い	
14	職場のコミュニケーション	
15	窓口対応ロールプレイング 1	
16	窓口対応ロールプレイング 2	
17	窓口対応ロールプレイング 3	
18	窓口対応ロールプレイング 4	
19	窓口対応ロールプレイング 5	
20	窓口対応ロールプレイング 6	
21	窓口対応ロールプレイング 7	
22	窓口対応ロールプレイング 8	
23	窓口対応ロールプレイング 9	
24	窓口対応ロールプレイング 10	
25	窓口対応ロールプレイング 11	
26	窓口対応ロールプレイング 12	
27	窓口対応ロールプレイング 13	
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	