

| | | | | | |
|--|---|--------------------|--------------|-------|------|
| 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 | 羽田 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合否、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 | |