

医療秘書技能認定試験受験資格に関する教育訓練ガイドライン

次に掲げる各教科の教育内容について、一般的な知識および技能の習得を基準とする。

学 科 試 験			
教育項目	教 育 内 容		
1. 受付、案内業務	明確な応対、明るい態度 清潔感のある身だしなみ 来客応対の基本 患者への理解と援助	保険の種類と被保険者証 正しい文字と言葉づかい 紛失物、忘れ物の処理 待合室の患者への気くばり	正確でスマートな応対 院内インフォメーション 美しい動作
2. 医療コスト計算	保険資格の確認 年齢判定のスピード 年齢による算定区分 初診・再診の判定 処置と手術の区分 指導料の算定 診療情報入力（外来）	金銭処理の基本 外来レセプトの作成 日計表の作成 資格未確認の場合の処理 他法による医療の取扱い 負担金の説明 後期高齢者医療制度による医療	薬剤処方の理解と確認 情報提供料の算定 診療情報入力（入院） 未収金処理 入院レセプト作成 月計表の作成
3. 医学知識・用語	病名と部位の関係 疾病分類の初歩 略号・記号の初歩 一般的な検査の意義 院内感染防止	公衆衛生に関する知識 医療保険に関する知識 病名と検査の関係（初歩） 臨床医学の初歩 医療用語とその内容	薬理学の基礎 臨床検査の基礎 病理学の基礎 医療法・医師法 療養担当規則
4. 秘書実務・感性	郵便物（挨拶状、返事、連絡） 電話の応対、取次ぎ 言葉づかい（敬語） 情報管理、ファイリング ワープロ、文書作成、回覧 会議の準備、終了まで	来訪者の区分 表現力（報告書等） 緊急連絡の対応 事務機器とその管理 スマートな会話 スケジュール管理	帳票の作成（出張等） 物品の購入と管理 慶弔の心得 マナー（接遇・湯茶等） 秘密事項の遵守 環境の整備（掃除、整頓）
5. 社会・組織関係	社会保険、福祉制度の基礎 組織と個人の関係 医療機関の種類と機能 職場規定の心得 社会常識とマナー	病院と社会 医療機関の人間関係 福祉施設の種類と機能 病歴管理 患者の特性	医療サービスの特質 医療人としての自覚 医の論理 研修会等への参加
実 技 試 験			
1. 接遇の基本事項および基礎知識	2. 顧客の案内および応対	3. 電話の応対	
次の接遇の基本事項について、歩き方、立ち方、座り方、会釈等の基本動作ができること。 ・基本動作 ・基本の礼 ・挨拶 ・服装および身だしなみ ・職場の基本ルール ・コミュニケーション ・話し言葉および書き言葉 ・敬語の使い方	顧客の案内および面接の応対に関し、次の事項について案内の仕方、歩き方、会釈等の基本動作ができること。 ・通路、階段およびエレベータでの案内 ・入室および退室のマナー ・受付のマナー ・名刺の扱い方 ・応接室での応対 ・面接の進め方 ・紹介のマナー ・湯茶のマナー	電話の応対に関し、次の事項について基本動作ができること。 ・電話のかけ方および受け方 ・電話の取次ぎおよび伝言の受け方	