

メディカル・フロント・コンシェルジュ技能認定申請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。

| 教 育 項 目 | 教 育 内 容 |
|---|--|
| 1. メディカル・フロント・ コンシェルジュ業務 | 医療サービスの基本 医療機関としてのサービスの性質 顧客満足度の向上 メディカル・フロント・コンシェルジュの基本 メディカル・フロント・コンシェルジュ導入の背景 メディカル・フロント・コンシェルジュの役割 各部門との連携 |
| 2. 病院管理 | 医療機関のしくみと運営 医の倫理 医療にかかわる法律 医療法・医師法・医療従事者に関する法律 医療機関の組織 等 病院の組織 診療部門 看護部門 コメディカル部門 事務部門 病院の運営 経営資源と管理 患者保護 医療安全管理 院内感染防止対策 患者の権利 医療機関の質 個人情報保護法 これからの医療 I T化・地域連携・予防医療 |
| 3. 医療保障制度 医療保険法 公費負担医療 労働者災害補償保険 自動車損害賠償保障 介護保険法 | 医療保障のしくみ 医療保険制度の基礎 健康保険法 保険医療機関 療養担当規則 医療保険の種類 医療保険給付 後期高齢者医療制度 公費負担医療制度と目的 労災保険の概要 自賠責保険の概要 介護保険制度 |

| 教 育 項 目 | 教 育 内 容 |
|---------------------|---|
| 4. 診療報酬 | 診療報酬の概要 診療報酬点数表 診療報酬の体系 施設基準に関する届出 診療報酬請求の流れ 調剤報酬の概要 調剤報酬点数表 保険医療機関と保険薬局の関連 |
| 5. 接遇と心理（コミュニケーション） | 患者サービスの基本 心構え・患者が求めるサービス 身だしなみと基本動作 表情・態度・言葉・挨拶・電話 等 状況にあわせた接遇 受診の流れ 初診患者・性別・年齢・待合室・患者以外 クレーム対応と対策 クレーム対応の原則とテクニック 業務改善 患者の心理 患者の心理的特性 患者の心理的過程 家族の心理 職員の心理 |
| 6. 車いす介助の基礎 | 立ち上がりと移乗介助 移動介助の意義 車いすの知識 車いすの安全管理 車いすでの移動介助 |