元号　　年度

［４.８－①］

医療事務実習

オリエンテーション資料

○○専門学校

　　　　　　　　　　　　　　　　　　○○学科　　　　年　　　　クラス

氏　名

目　　次

Ⅰ　医療事務実習の概要

　　１、はじめに　 ３

　２、医療機関から実習生に求められるもの　　 ３

　３、実習目的　　　 ４

　４、実習内容　　 ４

　　　Ⅱ　医療事務実習の準備と心構え

　　　　　１、誓約書などの書類提出　　 ５

　　　　　２、個人情報保護法の遵守　　 ５

　　　　　３、実習中の心構え　　　 ５

　　　　　４、服装等　　　　 ６

　　　　　５、欠席する場合　　　 ７

　　　　　６、実習終了にあたって　　　 ７

　　　　　７、実習日誌・実習記録　　　 ７

　　　　　８、その他　　　　 ８

　　　　　９、評価方法　　　 ８

　　　　　１０、チェックシート　　 ９

Ⅰ　医療事務実習の概要

１、はじめに

　　医療事務実習は学校で学んだ知識や技術を現場で再確認し、自分の不足部分を実感

することで、教科書には書いていない『現場での実践』を肌で感じる良い機会です。

実習生の受け入れは、医療機関のご厚意によるものだということを決して忘れず、感謝の気持ちを持ちながら、積極的に多くのことを習得してきてください。

また、学生生活とは違った社会人としてのあるべき姿を現場の方々のご指導や助言

をもとに学んできてください。

　２、医療機関から実習生に求められるもの

　　（１）実習する医療機関の概要を知ったうえで来てほしい。

　　（２）保険制度、基礎的医学用語について復習をして来てほしい。

　　（３）適切な言葉遣いができること。

　　（４）習ったことと、現場のギャップはあって当たり前。素直に受け入れてほしい。

　　（５）説明や質問をしたときに反応してほしい。

　　（６）実習の記録が反省のみである。日々、目標を持って実習に取り組み、

　　　　　ステップアップしてほしい。

　　　医療機関からこのようなご意見が寄せられています。

　　実習は自分次第でどのようにでも変わるものです。早くその部署に溶け込んで、より

多くのことを学んでください。

失敗はつきものです。失敗を恐れず自分で考えて動いてみてください。

自分で行動できた人ほど、より良い体験ができます。どんどん質問をして多くのものを吸収して来てください。

３、実習目的

（１）高度な知識や専門技術に触れ実務能力を高める。

（２）医療人として働くことの姿勢と社会的意義を学ぶ。

（３）社会人としての心構えを身につける。

（４）職場でのコミュニケーション能力を養う。

（５）実習先医療機関について知識を深める。

４、実習内容

（１）全体の仕事内容

（２）医療機関の1日の流れ

（３）個別の仕事内容について（受付・会計窓口・病歴室など）

（４）医療機関内見学

（５）環境整備（清掃、整理整頓）

（６）接遇（職員、来客、電話、患者）、インフォメーション

Ⅱ　医療事務実習の準備と心構え

　１、誓約書などの書類提出

（１）実習前に提出する書類がある場合は、期限に余裕をもって提出すること。

　　（２）しわ、しみがつかないように気をつける。できれば、クリアファイルに入れて

　　　　　出すのが望ましい。

　　（３）印鑑は丁寧に押印する。（かすれたり、曲がったりしないよう）

　２、個人情報保護法の遵守

（１）患者様の個人情報は決して他言しないこと。

　　（２）実習現場のこと、職員のこと、上司のこと、先生のこと、すべて実習後も守秘

義務を貫くこと。

　　（３）実習のことをＳＮＳに投稿しない。

　　　　　実習中にスポーツ選手が来院し、治療を受けたことをＳＮＳに投稿した事例が

あった。学生は採用内定を取り消され、学校、医療機関とも謝罪した。

３、実習中の心構え

（１）積極的に学ぶ姿勢

①指示された仕事が終わったら直ちに報告し、次の指示を求める。

②清掃、後片付けなどは、支持されなくてもやるくらいの気持ちでいること。

ただし、質問する時にも相手の様子を見て、タイミングを考えること。

　（２）時間厳守

①開始時刻の5分前には仕事ができる体制になっていること。

②出勤時は余裕を持って家を出る。絶対に遅刻しないこと。

やむを得ない場合には、必ず時間までに連絡をし、出勤後には担当者に報告

すること。学校にも連絡をする。

（３）挨拶

①朝「おはようございます」帰る際の「お疲れ様でした。お先に失礼いたしま

す」の挨拶は全員にする。相手が気付いていなくても、自分から先に大きな

声で行うこと。

②職員、患者様、患者様の家族など、区別なく挨拶を行うこと。

③指示を受けたら「はい、かしこまりました」「はい、分かりました」などと必ず返事をする。分からなければ「もう一度お願いします」などはっきり意思表示をする。必要があればメモをし、内容を復唱すること。

④何か教えていただいたときは「ありがとうございました」と感謝を示すこと。

（「はい、いいえ」だけでは不十分。）

　　　　　⑤呼ばれたら必ず返事をしてから起立して呼んだ人のところへ行く。

（４）報・連・相

①指示されたことは必ず責任を持って行う。分からないことは自分で勝手に判

断せず、聞いてから実行する。

②失敗したこと、出来なかったことは必ず報告し指示を仰ぐ。

（すぐに「すみませんでした」「申し訳ございませんでした」と素直に謝る）

　次回からはミスをしないように問題になったことについての理解を深める。

ミスをして注意を受けても引っ込み思案にならず「次からは」という前向き

な気持ちを持つ。

（５）注意事項

　　　　①健康管理　規則正しい生活をする。アルバイトなどは行わない。

　　　　②実習中に生じた事故については、軽重に関わらず、速やかに担任に報告する。

　　　　③携帯電話の電源は切っておく。

　　　　④任された仕事は、その日のうちに終わらせるのが原則。時間になったからと

いって、勝手に帰宅しないこと。（どうしても終わりそうにない時は、指示者

に伝えて指示を仰ぐ）

　　　　⑤実習終了時刻直前に仕事を依頼されても、嫌な顔をすることなく、快く引き

受けること。

４、服装等

（１）学校または実習先で指示されたものを着用する。ストッキングはナチュラルな

色にする。予備も持っておく。

　（２）化粧はナチュラルメイク。香水は厳禁。カラーコンタクト、まつ毛エクステ

つけまつげも厳禁。

　　（３）爪は長く伸ばさないこと。マニキュア禁止。

　（４）髪を染めたり、脱色しない。長い場合は結ぶ。前髪が顔にかからないように

する。男性も長さに気をつける。

　（５）ピアスなどのアクセサリーはしない。透明ピアスも禁止。

（６）清潔を心掛ける。男性は髭を毎朝剃る。

５、欠席する場合

（１）欠席願・届の提出

　　①無断欠席をしない。

　　②緊急に欠席する場合、実習責任者へ電話連絡をし、学校にも連絡をする。

（２）欠席する日が前もってわかっているとき（検定受験など）早めに届ける。

実習先の担当者に必ず理由・欠席日を伝え、学校にも連絡する。

「〇〇（理由）のため休ませていただきたいのですが、よろしいでしょうか」

（３）欠席した翌日は「昨日は申し訳ございませんでした」と一言伝えることも忘れ

ない。

６、実習終了にあたって

　（１）実習最終日に医療機関を退出する時には、全職員にお礼を述べ、挨拶する。

　（２）実習中借用した物品などは、必ず返却する。

ユニフォームをお借りした時は、クリーニングしてから返却する。

（３）私物を置き忘れない。

７、実習日誌・実習記録

（１）実習記録の意義

　　　　　記録を書くことによって、表現能力や観察力を養う。

　　　　　記録によって実習内容を明確にし、それを評価し、修正していくことができる。

これを繰り返すことで、実習の内容を意識することができ、自分自身の傾向が

明らかになる。

職員から指導、助言をいただく際の資料となる。その助言を今後の実習に活か

すことによって、自己成長につながる。

（２）記録物の取扱い

　　①日誌は担当者に提出するため、丁寧にボールペンで書く。

　　②誤字、脱字に注意する。ひらがなを多用せず、漢字は調べて書くこと。

間違えた場合は定規で二重線を引いて訂正印を押すか書き直すこと。

　　③医療機関でのオリエンテーション、講和などがあった場合は、その概要を

記録し、必ず自分の感想も記述しておく。

　　④質問したこと、その答えについても考えを書く。

　　⑤患者様の名前は具体的には書かない。

　　⑥提出する際に3回は見直すこと。

　　⑦指導者からいただいたコメントはよく読み、今後の実習に活かす。

　　⑧表現方法に気を付ける。

　　　・幼い表現やふざけた表現、なれなれしい表現はしない。

　　　　例：　今日は疲れました。

　　　　　　　患者さんが少なく暇だった。

　　　・見下した表現を使用しない。

　　　　例：患者様に頼まれたので○○してあげました。

　　　　　　困っている患者様がいたので、助けてあげました。

　　　・あいまいな言葉は使用しない。

　　　　例：今日はいろんな仕事をしました。

　　　　　　たいへんだなぁと思いました。

　　　　　　・「手伝い」という言葉や文字は使わない。すべて「実習」である。

　　　　　　・「です・ます」に統一する。

８、その他

（１）実習のお礼として何か（品物・食事など）いただいた場合。

　　（２）食事や宴会などに誘われた場合。

　　（３）何かあったら、必ず学校に電話すること。

９、評価方法

　　「医療事務実習評価シート」、実習記録等

１０、チェックシート

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 項　目 | チェック欄 |
| **１** | **実習先について** |  |
| ①所在地・電話番号 | □ |
| ②代表者氏名（院長先生の氏名） | □ |
| ③医療機関の特徴 | □ |
| ④通勤経路、所要時間の確認 | □ |
| ⑤担当者の所属・氏名の確認 | □ |
| **２** | **実習初日について** |  |
| 初日の訪問場所と時間 | □ |
| 自己紹介の準備 | □ |
| **３** | **準備物** |  |
| ①スーツ・白衣などの実習服 | □ |
| ②実習中の履物（ナースシューズ・スニーカーなど） | □ |
| ③名札 | □ |
| ④筆記用具・メモ帳 | □ |
| ⑤実習日誌 | □ |
| ⑥弁当 | □ |
| ⑦電卓・関連テキスト（　　　　　　　　　　　　　　） | □ |
| ⑧その他 | □ |
| **４** | **身だしなみ** |  |
| ①髪の色と髪形（男性は長さ） | □ |
| ②ピアスなどのアクセサリー | □ |
| ③爪の長さ、ネイル | □ |
| ④カラーコンタクト、まつ毛エクステ | □ |
| ⑤メイク | □ |
| **５** | **体調は万全であるか** | □ |
| **６** | **実習の意義を理解しているか** | □ |
| **７** | **実習の目標の確認はできているか** | □ |