

第60回ホスピタルコンシエルジュ検定試験

(3級 学科試験問題)

2022年5月実施

◆採点及び合否に関わる注意事項◆

1. 会場受験の場合は、この問題用紙は試験監督者の指示があるまで開かないでください。
2. この問題の解答は、**2021年4月1日現在施行されている法令等**によります。
3. 解答は別紙答案用紙（マークシート）にHB又はBの鉛筆（シャープペンシルは不可）を使用してはっきりと記入してください。
※解答を訂正する場合は、**消しゴムを使用して**書き直してください。
4. この試験問題用紙は、試験終了後、回収します。
5. 会場受験の場合は、この試験の所要時間は、60分です。
6. **在宅受験の場合は受付締切となる日付（消印有効）を守ってご提出ください。**

受験番号： _____

氏名： _____

接遇問題

問1 次の文章の①～⑩に入る適切な語句を下記の□から選び、記号で答えなさい。
(重複使用不可)

医療機関において、患者さまと良い関係を築いていくためには、(①)が重要です。

患者さまの話聞く場合は、相手の(②)になって、(③)を持たずに(④)で聞きましょう。たとえ患者さまの話をきちんと聞いていたとしても、ほかの作業をしながらでは、相手は聞いてもらえていないのではないかと(⑤)を持ちます。相手の目を見ながら(⑥)な態度で話を聞きましょう。

また、自分では良い接遇を行っていると思っていても、患者さまはそう感じていないなど、感じ方に(⑦)が出てくる場合もあります。常に「自分は満足いくサービスを提供できているのか」と(⑧)が必要です。人は自分のことを(⑨)に評価することはなかなかできません。他人から評価されることにより、今まで気づかなかったことが見えてくることもあります。

常に患者さまの立場で物事を考え、(⑩)に合わせた適切な会話や行動をすることで良好な①をとることができます。

A. 客観的	B. 相違	C. 先入観	D. 誠実	E. 気持ち	F. 安心感
G. コミュニケーション	H. 状況	I. 不信感	J. 自然体	K. 振り返る	

問2 患者の三田さまが再診受付に来ました。医事課の吉河さんが対応をしました。次の①～⑩の対応について、適切である場合はAを不適切である場合はBを選択し、Bを選択した場合はさらに2群(C～I)より不適切である理由を一つ選びなさい。(病院：一般病床120床)

5月6日(金)午前9時30分

三田：保険証は持ってきたんですが、診察券を失くしたみたいで…診てもらえますか？

吉河：はい。大丈夫です。

①本日は、いかがなさいましたか？

三田：花粉症の薬が無くなりそうなので、お薬を貰いたいんです。

吉河：かしこまりました。

②今月初めての受診のようですので保険証を確認します。お持ちですか？

三田：はい。これです。

吉河：ありがとうございます。

～～～パソコン画面で確認～～～

③確認させていただきましたので、保険証をお返しします。

三田：はい。

吉河：④診察券ですが、再発行には手数料がかかりますが、どういたしますか？

三田：お金がかかるんですか…じゃあ、もう一度、家に帰って探してみます。

吉河：⑤お手数ですが、そのようにお願いできますか？

⑥もし見つからなかった場合は、次回の受診時にお申し出ください。

三田：はい。ところで、花粉症のお薬だけなんですけど、診察なしでいただけませんか？

吉河：申し訳ありません。

⑦お薬をお出しする場合には、医師の診察が必要となります。

三田：そうなんですか。

吉河：⑧今日は診察券なしで受診できるように手続きするので安心してください。

三田：ありがとうございます。

吉河：⑨他に何かご質問はございますか？

三田：大丈夫です。

吉河：⑩順番にお呼びしますので、ソファに掛けてお待ちいただけますでしょうか？

三田：分かりました。

【1群】

A. 適切である B. 適切でない

【2群】

C. 謙譲語である必要があるため D. 尊敬語である必要があるため E. 丁寧語である必要があるため
F. 理由が不明確 G. 情報が不足している H. 余計な情報がある I. 情報が間違っている

問3 次の医療事務スタッフの対応について、正しいものの組み合わせを選びなさい。

(1) 初診受付のスタッフです。本日、整形外科の受診をして会計を済まされた患者さまが領収書を
手にもって、「今日のこの領収書の内容について聞きたいんですが」と声をかけられました。

- a. 「領収書の内容につきましては、整形外科の受付で聞いてください」と伝えた。
- b. 「ここではわかりかねますので、あちらで聞いていただけますか」と伝え会計窓口を指さした。
- c. 「内容のわかるものを呼んでまいりますので少々お待ちください」と伝えた。
- d. 「領収書の内容につきましては、会計窓口でお尋ねください」と伝えた。

A. a、b B. b、c C. c、d D. cのみ E. dのみ

(2) 内科外来の受付スタッフです。患者の鈴木さまが熱と咳の症状で受診しました。予約なしでの
受付で、更に月曜日ということもあり、診察の待ち時間が通常よりも長くかかり12:00を過ぎ
ておりました。すると鈴木さまから「すぐにお昼を食べてくるので、席をはずしてもよいか」
と声をかけられました。

- a. 「診察の順番を確認してまいります。少々お待ちいただけますか。」と伝えた。
- b. 「診察前に検査が必要になるかもしれませんので、ただ今医師に確認してまいります。
少々お待ちいただけますか。」と伝えた。
- c. 「診察後でしたら、食事をいただいでください。」と伝えた。
- d. 「どれぐらいでお戻りになりますか。」と伝えた。

A. a、b B. b、c C. c、d D. cのみ E. dのみ

(3) 総合受付の医療事務スタッフです。当院を先月退院された田中さま（80歳男性）が主治医であ
った院長を訪ね来院されました。田中さまは「院長先生と話がしたいのですが」と総合受付に
尋ねてきました。

- a. 「院長先生は外出しております」と伝えた。
- b. 「院長は外出されています」と伝えた。
- c. 「院長は外出しておりますので、ご用件をお伺いしましょうか」と伝えた。
- d. 「院長先生は今はいません」と伝えた。

A. a、b B. b、c C. c、d D. cのみ E. dのみ

知識問題

問 1 後期高齢者医療制度に関する次の文章について、() に入る適切な語句を から選び、記号で答えなさい。(重複使用不可)

後期高齢者医療制度は(①)以上の高齢者を対象とする医療保険制度です。対象者は、原則、①以上の人ですが、(②)以上の寝たきり等の人も対象となります。

①の(③)からは、それまで加入していた社保(被用者保険)または国保の対象から除かれ、後期高齢者医療の被保険者となります。保険料は(④)ごとに納入します。ただし、(⑤)の適用を受けている人は、この制度の対象とはなりません。

保険者は(⑥)単位に設置された(⑦)で、財源は(⑧)と社保(被用者保険)・国保からの支援金及び被保険者の保険料です。被保険者の患者負担割合は(⑨)ですが、現役並み所得者の場合は、(⑩)となります。

A. 60歳	B. 65歳	C. 70歳	D. 75歳	E. 1割	F. 2割	G. 3割
H. 7割	I. 8割	J. 9割	K. 生活保護法	L. 個人	M. 市町村	
N. 後期高齢者医療広域連合	O. 被扶養者	P. 誕生日当日	Q. 誕生月の翌月1日			
R. 公費	S. 都道府県					

問 2 次の保険者番号に該当する保険の種類を から選び記号で答えなさい。

- (1) 0 6 0 5 0 0 2 5
- (2) 3 2 1 4 0 3 2 9
- (3) 0 1 2 6 0 0 1 7
- (4) 6 3 1 3 0 4 8 8
- (5) 3 9 4 2 2 0 2 7
- (6) 2 0 0 0 2 2

A. 国家公務員共済組合	B. 船員保険	C. 全国健康保険協会管掌健康保険	
D. 地方公務員等共済組合	E. 警察共済組合	F. 国民健康保険	G. 自衛官等
H. 組合管掌健康保険	I. 後期高齢者医療	J. 特定健康保険組合	

問 3 次の各文を読み下線部について、正しいものにはA、誤りのものにはBを記入しなさい。

- (1) 診療所とは患者を入院させるための施設がないか、または20人以下の患者を入院させるための施設を有する医療機関である。
- (2) 施設基準のうち、無菌状態の維持された病室の設置が定められているのは特定機能病院である。
- (3) 一般病院の開設者が病院を廃止したときは、14日以内に都道府県知事に届け出なければならない。
- (4) 三次救急医療体制は、入院治療を必要とする重症の救急患者の診療を行う。
- (5) 都道府県知事の免許を受けて栄養の指導を行うのは、管理栄養士である。
- (6) 言語機能に障害がある患者にリハビリテーションを行うスタッフの略称はO S Tである。