

第15回ホスピタルコンシェルジュ検定試験

(3級 学科試験問題)

平成24年3月実施

(注意事項)

1. 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、平成22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に黒鉛筆(シャープペンも可)または黒ボールペンで記入してください。
※解答を訂正する場合は、消しゴムを使用するか、二重線で消して近くの余白に書き直して下さい。
4. 答案用紙の所定欄に受験番号と氏名をはっきり記入してください。
5. この試験問題用紙は、試験終了後、回収します。
6. この試験の所要時間は、60分です。

受験番号： _____

氏名： _____

接遇問題

問1. お辞儀について述べた文章の()に適切な語句を記入しなさい。また、医療機関において、どのような場合に使用するか、から選び記号で答えなさい。

- (1) 普通礼とは、上体を腰から約()度倒して行う礼である。
- (2) 目礼とは、頭を心持ち傾け、相手と()を合わせて行う礼である。
- (3) 最敬礼とは、上体を腰から約()度倒して行う礼である。
- (4) 会釈とは、上体を腰から約()度倒して行う礼である。

- A. 大勢の患者さまの前を通る時に行う。
 - B. 患者さまと廊下などですれ違う際や、エレベーターに乗り合わせた時に行う。
 - C. 患者さまを迎えたり、見送ったりする時に行う。
 - D. 患者さまに感謝や謝罪の気持ちを伝える時に行う。

問2. 次の各文を読み、()に入る適切な語句を記入しなさい。

- (1) 電話のコール音が3回以上鳴ってから電話をとった場合は、()などの一言を添えるとよい。
- (2) 自分が患者さまに対して行う行為については、()語を使う。
- (3) 子供の患者さまと話をする時は、しゃがむなどして相手の()に合わせた姿勢で話をする。
- (4) 患者さまから保険証などを預かる時は、必ず()で受け取る。
- (5) 患者さまに場所等を案内する時は、5本の指を揃え、必ず手の()が見えるようにして案内する。

知識問題

問1. 次の人が加入する保険の保険者番号をから選び、記号で答えなさい。

- (1) 琵琶湖遊覧船の船長(従業員50人の海運会社所属)(48歳)
- (2) 従業員3,200人の製薬会社の社員(25歳)
- (3) 高知県立病院勤務の看護師(36歳)
- (4) 国保の退職者医療に加入した宮崎市在住の定年退職者(64歳)
- (5) 2ヶ月間の期限付きで工事現場で働き保険料を納入している建設会社の従業員(28歳)
- (6) 青森県八戸市で民宿を営んでいる男性(76歳)
- (7) 陸上自衛隊員の長男(10歳)

- A. 67450015
 - B. 39022033
 - C. 01250018
 - D. 31130172
 - E. 03010014
 - F. 32390114
 - G. 06270680