

ホスピタルコンシェジュ® 3級

検定試験

【接遇】出題形式サンプル

解答形式：マークシート方式

試験時間：接遇問題＋知識問題で60分

接遇問題 大問5問から一部抜粋

※代表的な出題サンプルを掲載しておりますので実際
の出題数とは異なります。

※サンプル問題に関するご質問にはお答えできません。

【接遇問題】

※場面に即した応対に関する設問です。

【問】 次の（１）～（５）の問い合わせ応対として正しいものの組み合わせ選びなさい。

（１）患者の斉藤さまが発熱と腹痛の症状で受診しました。年明けということもあり、予約なしでの受診者や同様の症状の方が数人待合で順番をまっている状況でした。そのため診察の待ち時間が通常よりも長くなっていました。すると患者の斉藤さまから「あとどれぐらいで呼ばれるか」と訊ねられました。

- a. 「診察の順番を確認してまいりますので、お名前をフルネームでお伺いできますか。」と伝えた。
- b. 「佐藤さまの診察の順番は３番目となります。申し訳ありませんがもう少々お待ちください。」と伝えた。
- c. 「皆さん我慢してお待ちいただいております。もう少々お待ちください。」と伝えた。
- d. 「今日はいつもより患者様が多いので、時間をお伝えすることはできません。」と伝えた。

A. aとb B. bとc C. cとd D. aのみ E. cのみ

模範解答：A

（２）～（５）省略

※適切な応対方法（敬語の使い方や説明など）の理解度に関する設問です。

【問】 患者の加藤さまが初診受付に来ました。医事課西村さんの（１）～（１０）の応対について、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～J）より不適切である理由を一つ選びなさい。（病院：一般病床230床）

午前 9 時 30 分 初診受付

加藤：今日、初めてなのですが…

西村：おはようございます。

（１）恐れ入りますが、本日、保険証と紹介状はお持ちでしょうか？

加藤：はい。持っています。

西村：（２）ありがとうございます。そういたしましたら、両方ともお出してください。

加藤：保険証とかかりつけ医の紹介状です。

西村：ありがとうございます。お預かりします。

（３）恐れ入りますが、こちらの問診票を書いてください。

（４）書き終わりましたら、私に言ってくださいますようお願いします。

加藤：はい。分かりました。

～～～問診票を書き終えて～～～

加藤：記入しました。これでいいですか？

西村：（５）確認いたしますので、少々待っていただけますか？

加藤：はい。

西村：申し訳ございません。

（６）連絡先の電話番号がないので、書いてもらえますか？

加藤：自宅と携帯、どちらがいいですか？

西村：（７）緊急でご連絡したい場合に連絡が可能な番号でしたら、どちらでも結構です。

加藤：じゃあ、携帯にします。

西村：（８）紹介状だと形成外科の診察とありますが、あってますか？

加藤：はい。

西村：では、このファイルを形成外科の受付にお出してください。

その後の診察の流れは形成外科でご説明いたします。

加藤：分かりました。ところで、形成外科には、どうやって行けばいいですか？

西村：（９）右手のエスカレーターをお使いになられて、２階に行ってください。

加藤：形成外科の受付はすぐに分かりますか？

西村：（１０）エスカレーターで２階に上がり、そのまま進むと形成外科があります。

加藤：ありがとう。

【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 J.情報が間違っている

模範解答

（１）A （２）B、D （３）B、D （４）～省略

※適切な対応方法に加え正しい保険制度などの理解度に関する設問です。

【問】 (1)～(2)の患者さま対応について、適切な対応として最も正しいものをA～Dの中からひとつ選びなさい。

(1) 7月7日に白内障の手術を予定している北川さま(69歳、国民健康保険)から「友人から限度額適用認定証があると入院中の負担金が少なくなるって聞いたんだけど、どうすればいいの?」と尋ねられました。限度額適用認定証について、説明しなさい。

A. 北川さま、限度額適用認定証についてのご質問ですね。限度額適用認定証は1カ月の自己負担の上限を定めたもので、個人の申請により交付される認定証です。北川さまは国民健康保険に加入されていますので、お住まいの地域の役所などで申請をしていただければ交付されます。詳しくは役所へお尋ねいただけますでしょうか?

B. 限度額適用認定証に関するお問い合わせですね。限度額適用認定証は70歳になりますと申請が可能になるもので、申請は各個人がお住まいの役所に届け出ると受けられる制度です。北川さまは69歳でいらっしゃいますので現段階では対象になりません。ご理解いただけましたでしょうか。

C. 限度額適用認定証に関するお問い合わせですね。北川さまは国民健康保険に加入されていますので、対象になれますとお住まいの役所から郵送されることになっていますが、お手元に届いておりませんでしょうか?お手元に届いていない場合は、役所へお問い合わせいただけますでしょうか?

D. 北川さま、限度額認定証に関するご質問ですね。この制度は患者さまの自己負担限度額を役所で決める制度ですのでこちらでは詳しくご説明することができません。お住まいの役所であれば詳しくご説明ができますので、そちらでお尋ねいただけますでしょうか。大変お手数ですが、どうぞよろしくお願いいたします。

模範解答 : A

(2) 省略

【知識問題】

※知識問題は従来の設問形式に変更はありませんが、回答方法がマークシートに変更されます。