

第11回ホスピタルコンシェルジュ検定試験

(1級 学科試験問題)

平成30年9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30年9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、120分です。

受験番号： _____

氏名： _____

接遇問題

問1. あなたは心臓血管外科の受付責任者です。9月11日と18日にCT撮影と核医学診断の予約をしている安部大作さまが、11月7日の山田医師（主治医）の診察予約票を持参して9月3日に心臓血管外科の受付に来ました。最初に対応したのは新入職員の青木さん、その後に対応したのは5年先輩の鈴木さんです。青木さんと鈴木さんの対応について、各問に答えなさい。

安部さん：済みません。先月、山田先生の診察を受けて今月の11日と18日にCTと核医学診断の予約をしているのですが、結果を聞くまで1カ月半もあるんですよ。

もっと早く結果を聞けないですかねえ。

青木：確認しますので予約票を見せていただけますか。

~~~~予約票と予約画面を見ながら~~~~

青木①：え〜と、9月と10月は診察の予約がないので、そういうことになりますね。

安部さん：私もうっかりしてたんですが、山田先生の診察日を前倒しにできませんか？

青木②：前倒しですかあ？結果が出るまでに時間のかかる検査もありますからねえ。

安部さん：そんなに時間のかかる検査ってあるんですか？今度受ける検査がそうなの？  
大事な検査なので早く結果が知りたいんですよ。何とかありませんか？

青木③：う〜ん、少し待ってください。（席を立ち、事務室へ）

~~~~しばらくして、対応者が先輩の鈴木さんになりました~~~~

鈴木：安部さま、安部大作さま。

安部さん：はい、安部大作です。

鈴木：お待たせしました。10月17日に整形外科の診察を予約されてますよね？

山田先生もその日の11時に空きがありましたので、そこで予約を取りました。

安部さん：（やや不満顔で）ああ、そうですか…

鈴木：（不満顔に気付き）早く結果が知りたいですよ？先程対応した青木には何と聞いたんですか？

安部さん：結果を聞くまでに時間が空きすぎるので、診察日を前倒しにしたいと…

鈴木：だったら3週間ほど前倒しになりましたので、これでよろしいですね？

はい、新しい予約票です。

安部さん：（未だ不満顔で）はあ、はい、結構です。お手数おかけしました。

鈴木：お大事にどうぞ。

- (1) 青木さんの①〜③の対応について、青木さんの悪い点を挙げ、どうすれば好ましい対応になるかを箇条書きで記入しなさい。
- (2) 青木さんの行動で評価すべき点を記入しなさい。
- (3) 鈴木さんの対応により安部さんが不満顔になった原因を挙げ、それに対する好ましい対応を箇条書きで3つ記入しなさい。
- (4) 鈴木さんの行動で評価すべき点を記入しなさい。

問5. 管理職として、部下を育て良好な関係を築くために心がけることを箇条書きで4つ記入しなさい。また、その効果を記入しなさい。

問6. あなたは医事課責任者です。会計担当の新入職員の秋田さんが、次の患者さまからの質問にどう答えたら良いか分からないと言ってきました。責任者として秋田さんの見本となるような応対を話し言葉で記入しなさい。

- (1) 患者の吉田さまから、「入院会計で75,000円支払ったのに領収証をみたら収入印紙が貼っていないんだけど…医療費控除の申請の時に認められないんじゃない?」と言われました。
- (2) 患者の本田さま(71歳、一般所得区分、9月診療)から「今月初めに虫垂炎の手術でこちらの病院に入院したんだけど、その時に、今月は自己負担限度額を超えているのもう医療費はかからないって。今日、風邪気味で診察を受けたら、会計で1,050円請求されたんだけど、間違ってるんじゃない?」と言われました。
- (3) 9月3日、患者の桃井さまから「8月まで同じ系列のA病院で診てもらっていて、今月から担当の先生がこちらのB病院に移動になったので、同じ先生に引き続き診察してもらいたくて今日初めてこちらに来たんです。領収証をみたら、『初診料』ってあるんだけど…病院は変わったけど、同じ先生に引き続き治療してもらうのに、また初診料を払うっておかしいんじゃない?」と言われました。

知識問題

問1. 次の国民健康保険制度に関する各問に答えなさい。

- (1) 次の文章の①~⑫について、適切な語句を から選び、記号で答えなさい。

国民皆保険制度を将来にわたって継続するため、平成30年(①)から、これまでの(②)に加え、(③)も国民健康保険制度を担うことになりました。

今回の見直しにより、③が財政運営の(④)となり、(⑤)な財政運営や(⑥)な事業運営の確保のため、都道府県内の(⑦)な国民健康保険運営方針を定め、②が担う事務の効率化、(⑧)、広域化を推進していくことになりました。(⑨)の発行などの資格管理や(⑩)の賦課・徴収等の身近な事務手続きは、引き続き②が行います。

事務の広域化により(⑪)で他の②に引越した場合でも、引越前と同じ世帯であることが認められた場合は、(⑫)の上限額支払回数のカウントが通算され、経済的負担が軽減されることになりました。

- | | | | |
|---------|-----------|------------|--------|
| A. 4月 | B. 8月 | C. 同一都道府県内 | D. 効率的 |
| E. 責任主体 | F. 被保険者証 | G. 統一的 | H. 市町村 |
| I. 保険料 | J. 都道府県 | K. 高額療養費 | L. 安定的 |
| M. 標準化 | N. 同一市町村内 | | |

- (2) 国民健康保険制度の見直しを行った背景を3つ記入しなさい。