

第25回ホスピタルコンシエルジュ検定試験

(2級 学科試験問題)

平成31年1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31年1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 (1)～(5)の対応について、言葉遣いが適切なものには○を不適切なものには×を()に記入し、例にならって不適切な理由と適切な言い方を記入しなさい。

(例) 入院予定の患者に『「入院のご案内」は、拝見なさいましたか?』

(×) (理由)「拝見する」は謙譲語。尊敬語を使う。

(適切)「入院のご案内」はご覧になりましたか?

- (1) 入院中の父親を訪ねてきた娘から日中の様子を尋ねられて
「談話室で他の患者さまと将棋をされてらっしゃいました。」
- (2) 患者から医療費について相談したいと言われて
「医療費のご相談は、ソーシャルワーカーにお尋ねいただけますでしょうか?」
- (3) 医事課長から職員研修の講師について、主任は何と言っていたかと尋ねられて
「主任は『講師の手配は済んでいます』と仰られていました。」
- (4) 来訪者の名前を尋ねる場合に
「お名前を頂戴してもよろしいですか?」
- (5) 患者から採血室の場所を尋ねられて
「採血室は、この通路をまっすぐ進まれると右手にございます。」

問2. あなたは新人研修の講師を担当することになった木平さんです。次の事例を用意して「電話の取次ぎ」について、研修をすることにしました。

1月16日(水)午後3時、医事課、山本課長の直通電話が鳴る。

リーン、リーン、リーン、リーン、リーン…

佐藤：①はい、佐藤でございます。

川田：課長の山本さんはいらっしゃいますか?

佐藤：②申し訳ありません。山本さんは、ただ今外出中でして…

4時ごろにはお戻りになれる予定ですが、いかが致しましょうか?

川田：そうですか…それでは伝言をお願いできますか?

佐藤：③はい、分かりました。あっ、少々お待ちください。メモ用紙を用意しますので…

失礼しました。どうぞお願い致します。

川田：私、南北病院医事課の川田と申します。来週火曜日の午後一番にお伺いしたいのですが、ご都合はどうかと思ひまして…

佐藤：④はい、南北病院医事課の川田さまですね?

火曜日、午後一番、分かりました。そのようにお伝えします。

川田：よろしくお願ひします。

佐藤：⑤医事課の佐藤が承りました。

(1) ①～④の佐藤さんの対応で指導すべきポイントをそれぞれ2つ記入しなさい。

(2) ⑤で自分の名前を名乗る意義とその効果をそれぞれ記入しなさい。

知識問題

問1. 「かかりつけ医」に関する次の文章の（ ）に適切な言葉を から選び、記号で答えなさい。

「医療提供体制のあり方」*の中で「かかりつけ医」を、「なんでも相談できる上、最新の（ ① ）を熟知して、必要などときには専門医、専門医療機関を紹介でき、身近で頼りになる（ ② ）、保健、福祉を担う総合的な能力を有する医師」と定義しています。

「かかりつけ医機能」としては、（ ③ ）な医学管理や（ ④ ）のために適切な診療や（ ⑤ ）を行います。患者の症状が専門分野以外の場合には、専門医や専門医療機関を紹介する等、連携をとって診療を行います。また、地域の医師や医療機関等と（ ⑥ ）を共有し、協力して夜間や休日など診療時間以外でも患者に対応できる体制を作っています。さらに、地域住民との信頼関係を構築するため、健康相談を開催したり、（ ⑦ ）やがん検診、母子保健等の地域医療を取り巻く（ ⑧ ）等にも積極的に参加し、さらに（ ⑨ ）等との連携も図っています。また、（ ⑩ ）が少しでも長く住み慣れた地域で生活できるよう（ ⑪ ）を推進し、患者や家族に対して、医療に関する適切かつ（ ⑫ ）の提供を行っています。

かかりつけ医とは、患者の最も身近で頼りになる医師です。

※日本医師会・四病院団体協議会合同提言（平成25年8月）

- | | | | | |
|-------------|----------|----------|----------|---------|
| A. 高齢者 | B. 日常的 | C. 在宅医療 | D. 医療情報 | E. 健康診断 |
| F. 分かりやすい情報 | G. 保健指導 | H. 地域医療 | I. 必要な情報 | |
| J. 社会的活動 | K. 福祉関係者 | L. 重症化予防 | | |

問2 次の各項について、（ ）に適切な数字または語句を記入しなさい。

- 任意継続保険の有効期間は（ ① ）年間で、（ ② ）から20日以内に手続きを行わなければならない。
- 健康保険組合は、被保険者の数が単独の場合は700人以上または複数の企業が共同で（ ① ）人以上の場合、（ ② ）の認可を受けて設立することができる。
- 日雇特例被保険者が保険診療を受けるためには、受診月の前2ヵ月間に（ ① ）日分以上または（ ② ）に78日以上の保険料を納めていなければならない。
- 自衛官が加入する医療保険の法別番号は07であるが、その家族が加入する医療保険の法別番号は（ ① ）で、保険者は（ ② ）である。
- 後期高齢者医療制度の対象者は、75歳以上の人および（ ① ）以上で政令に定める心身の機能障害があつて（ ② ）の認定を受けた人である。