

ホスピタルコンシェルジュ[®] 検定試験とは

ホスピタルコンシェルジュ[®] 検定試験とは、患者さまが医療機関の事務スタッフに求める接遇力と、患者対応に必要な知識を兼ね備えた人材を評価認定する資格試験です。

情報社会の進展により、患者さまが病院を選択する時代となり、患者さまの満足を得るには医療技術の質に加えて、事務スタッフのサービスの質、正確で迅速な事務処理能力、患者さまからの質問に的確に答えられる知識も評価を得るポイントになっています。そのため、医療機関では、患者さまの気持ちや状態を考慮した接遇力、医療制度や医療費に関する知識を合わせ持つ人材が強く求められています。

ホスピタルコンシェルジュ[®] に求められる人物像

- 確かな知識とより良い患者対応力を合わせ持つ人材
- 患者さまの年齢や容態に合わせた対応
- 患者さまのニーズに応えられる豊富な知識
- 患者満足度アップにつながる確かな応対力

試験運営・認定団体について

株式会社技能認定振興協会（JSMA）は、1969年、我が国初の医療事務従事者の技能を認定する試験機関として設立され、「医療事務従事者の地位確立」を目的として医療事務管理士[®] 技能認定試験をスタートしました。以来約50年間にわたり、医療と福祉の分野で常に先進的な技能認定試験を遂行し、その成果は資格取得者や医療機関、福祉施設からの高い評価に裏付けられています。



実技試験を通して問われること

ホスピタルコンシェルジュ[®] 検定試験には、いくつかの特徴があります。1つが、3級から1級まで「到達度・目指す状態」に応じたレベル設定があること、もう1つが、2級と1級には「実技」の試験があることです。

また、この実技試験は「業務上で起こり得る実際の場面」を想定した「ロールプレイング形式」で行われます。特に2級となると本人の応対力だけでなく、勤務先の医療機関全体の接遇力向上の推進役にもなるよう、部下の方や部署全体の組織力向上の役割も担っており、本実技試験でもその趣旨をふまえた内容・場面が出題されます。一個人としては頻繁には触れることのない医療現場の特殊な用語・場面である「セカンドピオニオン」や「インフォームドコンセント」なども、勤務先全体としては常に触れる可能性があるものであり、対応した事例を通じた学びはさらなる接遇力の向上につながります。

つまり、ホスピタルコンシェルジュ[®] 検定試験の実技試験は、「日頃の応対」と「業務を通じた組織的な学びの成果」が問われているといっても過言ではありません。

プロとしての接遇力は一朝一夕には身につかず、また、到達度が測りづらい能力でもあります。だからこそ、各医療機関の代表的存在として日頃の成果を試し、そして、医療事務のスペシャリストとしての証を得られるよう、受験にチャレンジされ、ご自身としても、また組織としてもめざすべき「道しるべ」となることを推奨いたします。



本書の構成と使い方

▶ 3回分の過去試験問題を収録

ホスピタルコンシェルジュ® 2級（学科試験）の過去問題が3回分、**試験問題**→**解答・解説**→**答案用紙**の順に収録されています。なお、2020年3月以前に実施された試験（第27回）でも、問題および解答・解説は、令和2年（2020年）4月診療報酬改定に対応した内容になっています。

収録問題

第27回学科試験（2020年1月実施）

第28回学科試験（2020年7月実施）

第29回学科試験（2021年1月実施）

ホスピタルコンシェルジュ® 検定試験2級合格をめざして、受験前に過去問題に取り組み、出題傾向を把握しておきましょう。

▶ 出題のねらいや医療接遇のポイントがよくわかる解説

各回の過去試験問題の解答について、正解のポイントがよくわかる解説を掲載しています。解説では、出題のねらいや、医療事務スタッフとして知っておくべき医療接遇のポイント、医療事務の必須知識を丁寧に説明しています。

問題を解いた後は必ず解説を読み、正解のポイントをしっかりと理解することが合格への近道です。特に間違えた箇所は何度も見直し、確実に知識を身につけましょう。
※記述式問題の解答は、模範解答例を掲載しています。

解答

解説



重要なポイントは
ハイライトされて
います。

▶ 実際の試験と同形式の答案用紙

巻末に本書同様の答案用紙が付いています。くり返し問題を解く場合は、答案用紙をコピーしてご使用ください。

なお、本書と同形式の答案用紙では、記述式問題の解答スペースが人によっては足りないと感じるかもしれません。過去問題に取り組みながら、解答がスペースに収まるよう、しっかり練習しておきましょう。

接遇問題

問1 あなたは一般病床80床病院医事課の藤岡さんです。1月8日から乳がんで通院中の岩田さまから、今後の治療について尋ねられました。(1)(2)の間に答えなさい。

1月28日（火）午前11時

岩田：ちょっと聞きたいんだけど…。

藤岡：どのようなご用件でしょうか？

岩田：今後の治療方法をどうするかについて、ほかの病院の先生にも診てもらおうかと思うんだけど…。

藤岡：①心配だったらそうしたほうがいいんじゃないですか？

岩田：担当の北村先生には言わないとダメなの？

藤岡：②はい。おっしゃってください。

岩田：でも、別の病院でもう一度検査とかするのはイヤだなあ…。

藤岡：③医師に言ってくれば、検査結果とかの紹介状を書いてくれますよ。

岩田：そう。でも、紹介状を書いてもらうと、またお金がかかるんでしょう？

藤岡：いいえ。

④このような場合は、保険診療の扱いになりますので3割分だけのご負担になります。

岩田：そうなの。それは助かるわ。

藤岡：⑤希望する場合は、診察の時に医師に相談するとよいと思いますよ。

岩田：わかりました。ご親切にありがとう。

- (1) ①～⑤について、適切な場合は○を、不適切な場合は×を記入し、適切な対応を話し言葉で記入しなさい。
(2) セカンドオピニオンとはどういうものか、箇条書きで3つ記入しなさい。

問2 次の患者さまへの対応について、各問に答えなさい。

- (1) 通勤途中、凍った道で転倒したという患者さまが労災指定病院に来院しました。初診受付で患者さまに確認または伝えることを箇条書きで3つ記入しなさい。
(2) 市の広報紙でインフルエンザの予防接種の案内を見たという方から問い合わせの電話がありました。この患者さまに対応する場合に、患者さまに確認または伝えることを箇条書きで3つ記入しなさい。

予防接種実施日：毎週火・木 午後2時～4時
費用：1回4,500円（税込）
当院で2回接種：1回目4,500円（税込）、2回目4,000円（税込）