

## ホスピタルコンシェルジュ<sup>®</sup> 検定試験とは

ホスピタルコンシェルジュ<sup>®</sup> 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あ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<sup>®</sup> 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あわせ持つ人材
- 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対応力

### 試験運営・認定団体について

株式会社技能認定振興協会（<sup>ジヤスマ</sup>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<sup>®</sup> 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<sup>®</sup> 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1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「セカンドピリオド」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<sup>®</sup> 検定試験の実技試験は、「日頃の対応」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。





問2 あなたは会計窓口責任者です。患者の野上さまから「今日、レントゲン検査をしたのですが、こんなにお金がかかるとかと思ってなくて…前回、予約をした時にも金額については何も話がなかったんだけど、今日の支払いはどうすればいいの？」と不安げに尋ねられました。(院内に ATM 設置、クレジットカード払い可)

- (1) 野上さまに伝えることを、箇条書きで3つ記入しなさい。
- (2) (1) をふまえて、適切な対応を話し言葉で記入しなさい。

問3 整形外科にかかっている二宮真澄さま(男性)から、「自宅に戻って保険証を見たら、別人の保険証だった。」と連絡がありました。確認すると、同日に女性の二宮真澄さまが受診していました。担当者に確認したところ、「保険証を渡す場合は、マニュアルどおりに患者さまにはフルネームを名乗ってもらって確認して渡しています。」と言っています。次の各問に答えなさい。

- (1) 保険証を取り違えた原因を記入しなさい。
- (2) それぞれの二宮さまへの具体的な対応を記入しなさい。
- (3) 同じ過ちをくり返さないための対策を記入しなさい。

問4 眼科受付に診察の順番を待っている患者さまが来ました。次の(1)～(6)について、各問に答えなさい。

患者:あの…すみません。

職員:(パソコン画面から目を離して)どうなさいましたか?

患者:ずっと待っているんですが、順番はまだですか?

職員:(1)お待たせして申し訳ありません。ただ今確認いたします。  
(2)恐れ入りますが、(3)お名前をお教えいただけますか?

患者:伊東三郎です。

職員:イトウサプロウさまですね。(パソコン画面で検索)  
(4)イトウさまの漢字はどのようにお書きしますか?

患者:伊東温泉の伊東です。

職員:ただ今調べしましたところ、伊東三郎さまの順番は2人目となっております。  
(5)あと15分くらいかと思えます。

患者:では、お手洗いに行っても大丈夫ですか?

職員:はい。大丈夫です。お戻りになりましたら、(6)お声を掛けていただけますか?

患者:はい。わかりました。

- (1) なぜ、お詫びの言葉が必要ですか。
- (2) クッションワードを使うことにより、どのような効果がありますか。
- (3) 依頼形の言葉を使うことにより、どのような効果がありますか。
- (4) 患者さまの名前の漢字を確認するのはなぜですか。
- (5) 待ち時間を具体的に15分くらいと伝えるのはなぜですか。
- (6) 声を掛けるように伝えたのはなぜですか。

## 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:すみません。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ヶ月半もあるんですよ。もっと早く結果を開けないですかねえ。

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えーと、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: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: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うーん、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代わりました~~~~

鈴木:安部さま、安部大作さま。

安部: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:(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んですよ?

先ほど対応した青木には何と言ったんですか?

安部: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:(いまだ不満顔で)はあ、はい、結構です。お手数をお掛けしました。

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ま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。



接客問題

問1

解答

|     |   |  |
|-----|---|--|
| (1) | ①   | 悪い点：予約画面を見ながら対応したこと。<br>応 対：クッションワードを交え、きちんと患者さまを見て対応する。                       |
|     | ②   | 悪い点：検査結果がわかる日にちを確認しないで回答していること。<br>応 対：自分の回答に責任を持つためにも、検査結果がわかる日にちを確認してから回答する。 |
|     | ③   | 悪い点：席を立つ理由を告げないで、席を立ったこと。<br>応 対：ほかの者に代わる場合や確認のために席を外す場合は、その旨を伝えてから席を立つ。       |
| (2) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分では対応できないことがわかり、すぐに先輩職員の鈴木さんに代わってもらったこと。</li> <li>・安部さまの相談内容をきちんと先輩の鈴木さんに伝えたこと。</li> </ul> |  |
| (3) | ①原 因：安部さまの都合を確認せずに10月17日11時に山田医師の予約を取ったこと。<br>応 対：検査結果がわかる日にちを伝えて、安部さまの都合を確認してから予約変更手続きをする。   |  |
|     | ②原 因：安部さまの不満顔に気付いたのに、一方的に話を進めたこと。<br>応 対：不満顔に気付いたら、何がいけないのかを考え、相手の気持ちに寄り添う対応をする。  |  |
|     | ③原 因：「予約されてますよね?」「何と言ったんですか?」「これでよろしいですね?」は押しつけ感や責めているような感じを与える。<br>応 対：患者さまの意思を尊重した話し方をする。責めるような言い方をしてはいけない。                       |  |
| (4) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速に予約状況を確認して、安部さまに対応したこと。</li> <li>・安部さまの診察予約状況や主治医の山田医師の予定を確認して、次回の予約日を設定したこと。</li> </ul>  |  |

解説

新入職員をどのように育てるか、職場の責任者にとっては常に大きなテーマで、そこに着目した問題です。部下の指導にあたっては注意をするばかりでなく、良い点があれば率直に認めて評価することも大切で、部下のモチベーションを高めたり維持したりするために必要とされています。

- (1) (2) 青木さんの対応の是非についての問題です。患者さまにしっかりと向き合っていないことが何よりも大きな問題点です。「画面を見ながらの対応」や確認せずに「時間のかかる検査もある」と答えることは「面倒なことを言う患者だ」という思いが患者さまに伝わり、患者さまに孤絶感を感じさせたり怒らせたりすることにつながりかねません。
- (3) 先輩の鈴木さんにも問題があります。一方的で高圧的な対応はもちろんいけません。同時に、断りなしで担当者の交代をしたうえ、名乗ることさえしていないのは患者さまに対して大変失礼なことです。
- (4) 鈴木さんの行動には不適切な点もありましたが、状況を確認し迅速に安部さまの希望に沿うように対応したことは評価すべきことです。

問2

解答 (模範解答例)

|     |   |
|-----|---|
| (1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>①レントゲンの予約時に、費用の説明をしなかったことをお詫びする。</li> <li>②クレジットカード払いも可能であることや院内にATMもあることを伝える。</li> <li>③現金が足りない場合、本日は内金を預かり、残金は振込(次回精算)など、相談にも応じることを伝える。</li> </ul> |
| (2) | 野上さま、申し訳ございません。レントゲンの場合、費用が高いものもございます。ご予約の際に、きちんとした費用の説明がなく申し訳ございませんでした。<br>本日のお支払いですが、当院ではクレジットカードのご利用も可能です。また院内にはATMもございます。また、本日は内金をお預かりし、残金はお振込みいただくこともできます。いかがなさいますか?                   |

解説

高額な医療費を請求されて困惑する患者さまの事例です。昨今は院内にATMを設置した病院が増え、院内のコンビニエンスストアで出金することもできるようになりました。しかし、なかにはクレジットカードや銀行カードを持たない患者さまもいます。予約の際におおよその金額を伝えることも患者サービスの一環でしょう。

問3

解答

|     |   |
|-----|---|
| (1) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・患者さまに保険証を返却する際に、名前のみの確認で返却してしまったこと。</li> <li>・同姓同名の患者さまが複数人いる可能性があることの認識不足。</li> </ul>  |
| (2) | <p>男性の二宮さまへの対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①間違った保険証を渡したことのお詫びと本人の保険証を探すことを伝える。</li> <li>②女性の二宮さまから回収した保険証を届ける。</li> <li>③間違って渡した保険証を回収する。</li> </ul> <p>女性の二宮さまへの対応：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①保険証が間違っていないか確認してもらう。</li> <li>②間違って渡した保険証を回収する。</li> <li>③男性の二宮さまから回収した正しい保険証を届け、間違った保険証を渡したことをお詫びする。</li> </ul> |
| (3) | <ul style="list-style-type: none"> <li>①同姓同名の患者さまがいる場合、名前に加え、生年月日、性別など2つ以上の個人を特定できる情報で確認する。</li> <li>②保険証を返却する場合に、その場で、本人に保険証の確認をしてもらう。</li> <li>③同姓同名の患者さまがいる場合は、カルテに目印を付けるなどして間違えないようにする。</li> </ul>  |

解説

受付事務の中で最も多いミスが、書類などの渡し間違いといわれています。同姓同名の患者さまの場合には特に注意が必要です。個人情報の流出は、ケアレスミスではすまされません。

(3)は、解答例のほかにも勤務先における対策で効果ありと思われる答えも正解としています。