

精解



# ホスピタル コンシェルジュ<sup>®</sup> 検定試験 問題集

# 3級

新試験形式対応版!

技能認定  
振興協会  
(JSMA)公認

過去問題に基づく  
試験2回分を  
収録

令和4年4月  
診療報酬改定  
に準拠

出題のねらいや  
医療接遇ポイントが  
よくわかる解説付き

## 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
- 患者様の年齢や容態に**合わせた対応**
- 患者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（<sup>ジャスマ</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。



## 接遇問題

問1 次のコミュニケーションに関する文章の①～⑩に適切な語句をA～Qより選び、記号で答えなさい。

(重複使用不可)

コミュニケーションとは、人と人との意思のキャッチボールです。コミュニケーションは( ① )のやり取りですから、こちらが良いボールを投げれば、良いボールが戻ってくるはずですが。

コミュニケーションを図るには( ② )対応ではなく、相手の状況に合わせた対応が大切です。例えば、患者がお子さまの場合は腰を落として( ③ )を同じ高さにして話す、お年寄りの場合は( ④ )と話すなどです。

コミュニケーションを図るうえでもう1つ大切なことは、患者さまの言葉を待つという( ⑤ )な姿勢ではなく、「何か聞いたそうだ」「何かを探している」等、患者さまの動きや( ⑥ )を見て( ⑦ )に行動することです。

例えば、混雑している受付で「まだ、待ちますか？」と質問された場合に、「申し訳ございません。もう少しお待ちください」と対応するのは、言葉の( ⑧ )にしか対応していないことになります。「あと何分待つのか」「あと何人目なのか」など、本当に知りたいことは別にあるはずですが。患者さまの言葉の( ⑨ )を推測して、本当に知りたいこと、本当はどうしてほしいのかに答えることが、患者さまの( ⑩ )に立ったサービスにつながります。

- |         |        |           |        |        |
|---------|--------|-----------|--------|--------|
| A. 表面   | B. 受動的 | C. 決まりきった | D. 表情  | E. 目線  |
| F. ゆっくり | G. 一方向 | H. すばやく   | I. 柔軟な | J. 大きさ |
| K. 動作   | L. 個別の | M. 視点     | N. 感情  | O. 能動的 |
| P. 裏側   | Q. 双方向 |           |        |        |

## ■出題範囲

(1) 学科試験	<b>①医療機関における接遇</b> 病院接遇の基本・応用／院内コミュニケーション／電話応対／医事担当者としての心構え／社会人としての一般常識 等 <b>②医療人としての一般常識・専門知識</b> 医療保障制度／医療機関等の概要／医療関連法規／診療報酬等の知識／保険請求の知識／専門用語等の知識／医療機関におけるコンピューターの基本と活用／医療界の動向／原価管理等
(2) 実技試験	医療機関における接遇・マナー 2級 ①応対問題2問 ②知識問題2問 1級 ①応用応対1問 ②知識問題1問 基本動作および場面に応じた接遇と専門知識 接遇マナー／コミュニケーション技能／医療機関における知識・電話応対 等 ※出題項目の難易度は、受験レベルによって変わります。

## ■各級の合格率

3級	約70%
2級	約50%
1級	約10%程度

## ■試験実施方法

3級	在宅受験
2級	【学科】在宅受験 【実技】オンライン受験または会場受験（※詳細は技能認定振興協会HPを確認）
1級	【学科】在宅受験 【実技】オンライン受験または会場受験（※詳細は技能認定振興協会HPを確認）

※試験実施方法は変更になる可能性があるため、事前に技能認定振興協会ホームページをご確認ください。

### ・在宅受験について

2022年5月現在、学科試験は在宅受験となります。在宅受験では、受験日までに試験問題が自宅に届き、自宅でテキスト・ノートなどの資料や電卓を使用して答案作成を行います。試験後、提出期限までに、試験問題に同封された提出用封筒で返送します。

### ・団体受験について

学校や企業など団体向けに団体受験も実施しています。受験時に使用してもいいものについては上記在宅受験と変わりません。その他詳細は技能認定振興協会までお問い合わせください。

## ■申込方法

インターネットからの申し込み、コンビニ端末を利用しての申し込みがあります。詳細は技能認定振興協会ホームページをご確認ください。

技能認定振興協会 (JSMA)  
<https://www.ginou.co.jp/>



(※2022年5月現在の情報です)

## 本書の構成と使い方

### ▶2回分の過去試験問題を収録

ホスピタルコンシェルジュ® 3級〈学科試験〉の過去問題を基にした新試験形式（選択式）の問題が2回分、**試験問題**→**解答・解説**→**解答用紙**の順に収録されています。問題および解答・解説は、令和4年（2022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（一部変更しています）

第49回学科試験（2020年11月実施）

第50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3級合格をめざして、出題傾向を把握しておきましょう。

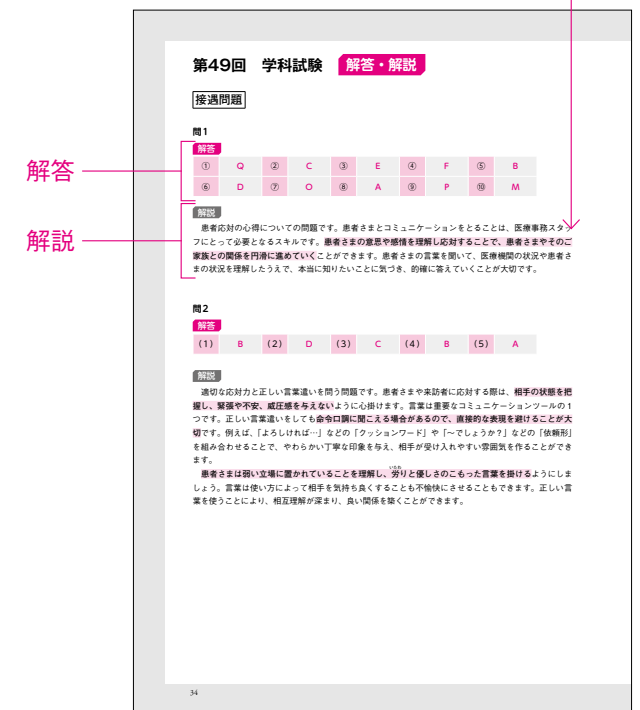
### ▶出題のねらいや医療接遇のポイントがよくわかる解説

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。

※接遇問題の応対問題の解答は、模範解答例を掲載しています。

重要なポイントは  
ハイライトされて  
います。



### ▶解答用紙とマークシートの見本

巻末に解答用紙が付いています。くり返し問題を解く場合は、解答用紙をコピーしてご使用ください。実際の試験はマークシートに記入する形式です。マークシートの見本も巻末に付録として入れていますので、本番の参考としてください。

接遇問題

問1

解答

①	Q	②	C	③	E	④	F	⑤	B
⑥	D	⑦	O	⑧	A	⑨	P	⑩	M

解説

患者対応の心得についての問題です。患者さまとコミュニケーションをとることは、医療事務スタッフにとって必要となるスキルです。患者さまの意思や感情を理解し対応することで、患者さまやそのご家族との関係を円滑に進めていくことができます。患者さまの言葉を聞いて、医療機関の状況や患者さまの状況を理解したうえで、本当に知りたいことに気づき、的確に答えていくことが大切です。

問2

解答

(1)	B	(2)	D	(3)	C	(4)	B	(5)	A
-----	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----	---

解説

適切な対応力と正しい言葉遣いを問う問題です。患者さまや来訪者に対応する際は、相手の状態を把握し、緊張や不安、威圧感を与えないように心掛けます。言葉は重要なコミュニケーションツールの1つです。正しい言葉遣いをしても命令口調に聞こえる場合があるので、直接的な表現を避けることが大切です。例えば、「よろしければ…」などの「クッションワード」や「～でしょうか？」などの「依頼形」を組み合わせることで、やわらかい丁寧な印象を与え、相手が受け入れやすい雰囲気を作ることができます。

患者さまは弱い立場に置かれていることを理解し、<sup>いたわ</sup>りと優しさのこもった言葉を掛けるようにしましょう。言葉は使い方によって相手を気持ち良くすることも不愉快にさせることもできます。正しい言葉を使うことにより、相互理解が深まり、良い関係を築くことができます。

住所・氏名に誤りがある場合には、以下のどちらかの方法でご連絡をお願い致します。  
 ●メールの受験票を受け取った方は、メールに記載の変更フォームからご変更ください  
 ●ハガキの受験票を受け取った方は、当協会ホームページにご連絡ください  
 ※ご連絡をいただけない場合は、問題発送と同じ宛先に結果通知を発送させていただきますので、ご了承ください。

〒000-0000  
 ○○県○○市○○○00-00-00  
 ○○  
 ○○ ○○ 様

受験にあたり次の事項を厳守することに同意し解答いたします。  
 ①答案作成は第三者の力を借りず、自身が習得した技能知識に基づき作成します。  
 ②試験問題の複製・不特定多数への公開はいたしません。

注意事項

- 記入にあたっては、HB又はBの黒鉛筆を使用してください。  
 ※シャーペンは十分な筆圧が出ず、読み取り困難であるケースが多い為使用不可
- マークは該当する項目の枠内全部ぬりつぶすこと。  
 よい例 ●  
 悪い例 ⊖ ⊙ ⊕ ⊖
- 誤ってマークしたときは、跡の残らないように消しゴムで消すこと。又、ボールペンでマークしたときは上から黒鉛筆でぬりつぶすこと。
- この用紙は直接コンピュータで読み取りますので、絶対に折り曲げたり汚したりしないこと。  
 ※上記によらない場合は、採点されない場合もありますのでご注意ください。

【選択問題マーク記入例】

Bを選択の場合

(1) A ● C D E F G H I J K

Dを選択の場合

(4) A B C ● E F G H I J K

マークシート見本

(実際の試験ではマークシートに解答します)

問1	① A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S	問2	① A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S	問3	① A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	② A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		② A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		② A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	③ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		③ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		③ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	④ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		④ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		④ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	⑤ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑤ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑤ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	⑥ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑥ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑥ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	⑦ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑦ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑦ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	⑧ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑧ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑧ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	⑨ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑨ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑨ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	⑩ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑩ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑩ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S

【知識】

問1	① A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S	問2	① A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S	問3	① A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	② A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		② A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		② A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	③ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		③ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		③ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	④ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		④ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		④ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	⑤ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑤ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑤ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	⑥ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑥ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑥ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	⑦ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑦ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑦ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	⑧ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑧ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑧ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	⑨ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑨ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑨ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S
	⑩ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑩ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S		⑩ A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S

※実際にはQRコードが入ります。

折り曲げ厳禁