

確認テスト

社会人基礎教育研修

1) 通勤中にトラブルがあり、5分ほど遅刻しそうです。さあどうする？

- ① 先輩にメールしておこう！
- ② 上司に電話しよう！
- ③ 5分くらいなら着いてから謝ろう！

2) 浴室前の廊下が濡れていました。さあどうする？

- ① 掃除スタッフに伝える
- ② 入浴介助スタッフに伝える
- ③ 自分で拭き取る

3) 定時まであと30分。業務は一段落し、残業もなく退勤できそうです。さて、何をしますか？

- ① 明日の予定を確認する
- ② 何か仕事はないか上司に確認する
- ③ そろそろ帰りの身支度をする

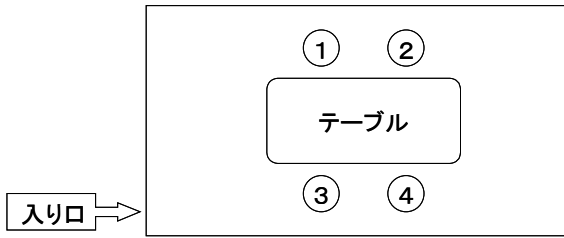
4) 電話に出ると、「〇〇さんいますか？」と言われました。さあどうする？

- ① すぐ〇〇さんにつなぐ
- ② 要件を確認する
- ③ 名前を確認する

5) 電話対応のマナーとして、「不適切」なものを選びましょう。

- ① 施設長さんは出張中です。
- ② 施設長の〇〇さんは出張中です。
- ③ 施設長の〇〇様は出張中です

6) 来客を応接室に通すことになりました。どこに座ってもらいますか？



7) A~Dを使って、空欄を埋めてみましょう。「身だしなみ」は(①)のために(②)
ものです。

「おしゃれ」は(③)のために(④)ものです。

A. 相手 B. 自分 C. 整える D. 楽しむ

8) 来客への対応を想定し、どのように声をかけると良いか考えてみましょう！

① 名前を確認する時 → _____

② 用件を確認する時 → _____

社会人基礎教育研修

1) 解答 ②

<解説>

メールでの連絡は一方通行になりがちです。電話が可能な状況であれば、電話で連絡をしましょう。その遅刻により業務配置を変更しなければならない場合もあるため、先輩よりも管理職への連絡を優先すべきです。また、「5分くらい」と思っているのはあなただけです。それが10分、20分となる可能性も考え、早めに連絡するようにしましょう。

2) 解答 ③

<解説>

「廊下が濡れている」という状況は、転倒事故の発生につながるため、すぐに改善しなければなりません。その時、その場での対応が求められます。これは、「ゴミを拾う」「電話にでる」「挨拶をする」なども同じです。人任せにせず、「気づいたら動く」習慣を身に付けましょう。

3) 解答 ①と②

<解説>

明日の予定によっては、今日準備できるものがあるかもしれません。その備えが、明日の忙しさを緩和します。また、職場ではあなた一人で仕事をしているわけではありません。帰りの身支度をする前に、何か手伝えることがないか、上司や先輩に確認してみましょう。

4) 解答 基本的には③ 場合により②も

<解説>

電話をかけてきた相手が先に名乗った場合には、「〇〇社の〇〇様ですね」と相手の会社名と名前を復唱し、確認しましょう。一方、相手が名乗らない場合には、「名前」と「用件」を確認しましょう。詐欺やストーカーなど、悪意のある電話を取り次いでしまうことがないように注意が必要です。

5) 解答 全て不適切

<解説>

外部からの電話対応の中では、自分の上司であっても「さん」「様」などの敬称は不要です。「〇〇は出張中です」または「施設長の〇〇は不在です」のように対応しましょう。一方で、外部の人を呼ぶ際には、基本的には「様」をつけます。これは電話に限らず、外部へのメールや手紙でも同様です。

6) 解答 ②

<解説>

基本的には、入り口から一番遠い席が上座になるため、来客が一人の場合は②に、二人の場合は②と①に案内します。お茶を出す際にも上座から出すことが一般的なマナーです。

7) 解答 ① A ② C ③ B ④ D

<解説>

「身だしなみ」は「相手のために整える」ものです。介護職の仕事は対人援助であり、相手があります。したがって、職場では「身だしなみ」が求められるのです。一方で、「おしゃれ」は「自分のために楽しむもの」であり、職場では必要ありません。

8) 解答 ① お名前を伺ってもよろしいでしょうか？

お名前を教えてくださいませんか？・・・など

② どのようなご用件でしょうか？

ご用件をお伺いいたします。・・・など

<解説>

来客に対しては、こちらから積極的に声をかけましょう。適切な敬語が親切、丁寧な印象を与え、施設への信頼度を高めます。また、受付からのこのような声かけは、不審者の侵入予防にもつながります。施設内の安心、安全を守るという意識を持って対応しましょう。