

# 介護職のホウ・レン・ソウ 基礎編

## クイズ①

職場ではホウ・レン・ソウが大切と言われますが、ホウ・レン・ソウとはどのような意味でしょう？

## 正解・・・

ホウ・レン・ソウとは、  
報告、連絡、相談のことで、基本的には次のよう  
なことです。

**報告**... 下から上に必要なことを伝える

**連絡**... 組織内で広く必要なことを伝える

**相談**... 判断に迷った時に、どうすべきかを聞く

## クイズ②

次のような時、  
ホウ・レン・ソウのどれが必要になりますか？

- ① 予定されていた会議の日程が変更になった
- ② 上司から頼まれた仕事を終了した
- ③ 報告書の書き方がよくわからない

## 正解・・・

### ①連絡

関係者に正しく、速やかに伝えましょう。

### ②報告

依頼された仕事は報告をもって終了となります。

### ③相談

迷った時は自分で判断せず、他者の意見を聞きましょう。

## クイズ③

報告の基本です。カッコ内に入る言葉は？

- ① (            )ことほど早く報告する
- ② 仕事が長引く時は(            )報告をする
- ③ 報告では(            )から先に伝える

## 正解・・・

- ① 良くないことほど早く報告する  
必要な対処を迅速に行うためです。
- ② 仕事が長引く時は中間報告をする  
適切なタイミングで状況を伝えましょう。
- ③ 報告では結論から先に伝える  
あらかじめ頭の中で整理をして伝えましょう。

## クイズ④

連絡で、曖昧な表現を避けるために用いる、  
5W1Hの意味は？

## 正解・・・

**When**(いつ?)

**Where**(どこで?)

**Who**(だれが)

**What**(何を?)

**Why**(なぜ?)

**How**(どのように?)

**How many**(いくつ?)、**How much**(いくら?)を加えて、  
5W3Hということもあります。

## クイズ⑤

相談において、不適切な行為はどれでしょう？

- ①客観的な意見をもらうために、自分の考えなどは伝えない方がよい。
- ②上司は忙しいのでメールを利用した
- ③相談した結果どうしたかを、相談した相手に報告した。
- ④何か変？と感じる利用者さんがいたので、何が変なのか、見極めた上で対処方を相談する。

- 正解・・・
- 不適切なのは①②④
- ①相談事の背景、自分はどうか考えるか、なぜそう考えるのか を伝えたうえで、相手の意見を求めましょう。
- ②相談相手の希望、YES、NOを問うだけなど、メールが望ましい場合もあるかもしれませんが、相手の都合に配慮をして、直接相談することで、多くのアドバイスをもらうことができる でしょう。
- ③相談相手への礼儀として報告は必須です。

お疲れ様でした。