

# 介護職のホウ・レン・ソウ トレーニング編

## クイズ①

ある朝の出勤時、あなたは遅刻しそうです。  
どのように報告をしますか？

- ①いつしますか？ →
- ②報告の手段は？ →
- ③報告の内容は？ →
- ④その他留意点は？ →

## 正解・・・

- ①遅刻が予想された時点で報告をしましょう。
- ②基本は電話です。
- ③謝罪、理由、予定出社時刻
- ④予定されていることがあれば対応を依頼する。

※緊急時の連絡ルートを確認しておきましょう。

## クイズ②

次の連絡をすることになりました。  
情報を5W1Hに整理してみましょう。

1階の職員用トイレに工事が入るため、その間使えなくなります。期間は4月10日から12日までに3日間です。その間、職員は2階のトイレを使うようにして下さい。

正解・・・

When(いつ?) 4月10日～4月12日

Where(どこで?) 1階トイレ

Who(だれが) 職員

What(何を?) トイレを使用できない

Why(なぜ?) 工事が入るため

How(どのように?) その間は2階トイレを使用

## クイズ③

次の文章を、①事実と②推測に分けてみましょう。

昨夜、深夜1時頃、Aさんのお部屋に行くと、Aさんがベッドから転落して床に倒れていました。1人でトイレに行こうとしたようです。意識はありましたが、骨折しているようで、腰のあたりをととても痛がっていました。すぐに救急車を呼びました。夜、トイレに行きたくなった時は呼ぶように伝えていたのですが、ちゃんと伝わっていなかったみたいです。

## 正解・・・

### ①事実

- ・ 昨夜、深夜1次頃Aさんが床に倒れていた。
- ・ 意識はあった、腰のあたりを痛がっていた。
- ・ 救急車を呼んだ。
- ・ 夜、トイレに行きたくなった時は呼ぶように伝えていた。

### ②推測

- ・ ベッドから転落したのかもしれない。
- ・ 1人でトイレに行こうとしたのかもしれない。
- ・ 骨折したのかもしれない。
- ・ ちゃんと伝わっていなかったのかもしれない。

## クイズ④

ハウレンソウのまとめです。カッコの中に入る言葉は？

- ①報告、相談の際には( )を持参しましょう。
- ②( A )的な事実と、( B )的な憶測や意見は区別しましょう。
- ③( A )報告ほど早めに、報告では( B )から伝えましょう。
- ④ハウレンソウは( )を加えるとさらに確かになります。

※④は応用です考えてみましょう！

- 正解・・・
- ①メモ
- 報告や相談には指示がつきものです。
- ②A 客観、B 主観
- 主観を述べる時は、
- あくまでも憶測ですが～、これは私見ですが～
- ③A 悪い、よくない、言いにくい B 結論
- これは上司が特に強く求めることです
- ④確認

お疲れ様でした。