

介護実務日本語文章 問題⑤「自由入力」

1. 職場の基本ルールとマナー

<http://youtu.be/G9LgssPYE5c>

【問題】

- ① 前半のシーン：介護職員ソニアさんの電話対応について、どのような点が「不適切だった」と思いますか。
- ② 後半のシーン：介護職員ソニアさんの電話対応について、どのような点が「適切だった」と思いますか。

2. 職場の基本ルールとマナー

<http://youtu.be/im73e9xNJno>

【問題】

- ③ 前半のシーン：介護職員ソニアさんの電話対応について、どのような点が「不適切だった」と思いますか。
- ④ 後半のシーン：介護職員ソニアさんの電話対応について、どのような点が「適切だった」と思いますか。

3. 安心感を与える表情

<http://youtu.be/qOfLKrtcZaM>

【問題】

- ⑤ 前半のシーン：介護職員ソニアさんの声かけの仕方について、どのような点が「不適切だった」と思いますか。
- ⑥ 後半のシーン：介護職員ソニアさんの声かけの仕方について、どのような点が「適切だった」と思いますか。

4. 安心感を与える表情

<http://youtu.be/GHBz2slvxAg>

【問題】

- ⑦ 前半のシーン：介護職員ソニアさんの利用者との郵便物の受け渡し方について、どのような点が「不適切だった」と思いますか。
- ⑧ 後半のシーン：介護職員ソニアさんの利用者との郵便物の受け渡し方について、どのような点が「適切だった」と思いますか。

5. 安心感を与える表情

<http://youtu.be/Wz0r5vCxvfQ>

【問題】

- ⑨ 前半のシーン：介護職員ソニアさんの利用者の家族への対応について、どのような点が「不適切だった」と思いますか。
- ⑩ 後半のシーン：介護職員ソニアさんの利用者の家族への対応について、どのような点が「適切だった」と思いますか。

6. 職場の基本ルールとマナー

<http://youtu.be/D5Zx0UdppKA>

【問題】

- ⑪ 前半のシーン：介護職員ソニアさんの職場での対応について、どのような点が「不適切だった」と思いますか。
- ⑫ 後半のシーン：介護職員ソニアさんの職場での対応について、どのような点が「適切だった」と思いますか。

7. 接遇の5原則

https://youtu.be/icHYXr_VPRo

【問題】

- ⑬ 職場での介護職員メアリーさんの身だしなみについて、どのような点が「不適切だった」と思いますか。
- ⑭ あなたは職場での身だしなみについて、どのような点に「注意」していますか。

8. 傾聴の基本

<https://youtu.be/DqPIIQWpmsg>

【問題】

- ⑮ 前半のシーン：介護職員メアリーさんの利用者の話の聞き方について、どのような点が「不適切だった」と思いますか。
- ⑯ 後半のシーン：介護職員メアリーさんの利用者の話の聞き方について、どのような点が「適切だった」と思いますか。

9. 接遇対応

<https://youtu.be/R9Xb6VCqD-k>

【問題】

- ⑰ 前半のシーン：介護職員メアリーさんの来客の対応について、どのような点が「不適切だった」と思いますか。
- ⑱ 後半のシーン：介護職員メアリーさんの来客対応について、どのような点が「適切だった」と思いますか。

10. クレーム対応

<https://youtu.be/SmU-YxCJV4>

【問題】

- ⑲ 前半のシーン：介護職員メアリーさんのクレーム対応について、どのような点が「不適切だった」と思いますか。
- ⑳ 後半のシーン：先輩の介護職員小島さんのクレーム対応について、どのような点が「適切だった」と思いますか。