

介護福祉士を目指す外国人留学生向け

介護実務日本語文章

# 問題集 5

## 文章の作成





介護福祉士を目指す外国人留学生向け

# 介護実務日本語文章

# 問題集 5

## 文章の作成

■ case 1	.....	P02 ~ 03
■ case 2	.....	P04 ~ 05
■ case 3	.....	P06 ~ 07
■ case 4	.....	P08 ~ 09
■ case 5	.....	P10 ~ 11
■ case 6	.....	P12 ~ 13
■ case 7	.....	P14 ~ 15
■ case 8	.....	P16 ~ 17
■ case 9	.....	P18 ~ 19
■ case 10	.....	P20 ~ 21

動画をみて設問に答えなさい。

## 職場の基本ルールとマナー

<http://youtu.be/G9LgssPYE5c>



設問

### 1-01

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。

回答

# case 1

設問

## 1-02

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。

回答

動画をみて設問に答えなさい。

## 職場の基本ルールとマナー

<http://youtu.be/im73e9xNJno>



設問

### 2-01

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。

回答

# case2

設問

## 2-02

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。

回答

動画をみて設問に答えなさい。

## 安心感を与える表情

<http://youtu.be/qOfLKrtcZaM>



設問

### 3-01

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。

回答



# case3

設問

## 3-02

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。

回答

動画をみて設問に答えなさい。

## 安心感を与える表情

<http://youtu.be/GHBz2slvxAg>



設問

### 4-01

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。

回答

# case4

設問

## 4-02

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。

回答

動画をみて設問に答えなさい。

## 安心感を与える表情

<http://youtu.be/Wz0r5vCxvfQ>



設問

### 5-01

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。

回答

# case5

設問

## 5-02

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。

回答

動画をみて設問に答えなさい。

## 職場の基本ルールとマナー

<http://youtu.be/D5Zx0UdppKA>



設問

### 6-01

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。

回答

# case6

設問

## 6-02

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。

回答

動画をみて設問に答えなさい。

## 接遇の5原則

[https://youtu.be/icHYXr\\_VPRo](https://youtu.be/icHYXr_VPRo)



設問

### 7-01

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。

回答



# case7

## 設問 7-02

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。

## 回答

動画をみて設問に答えなさい。

## 傾聴の基本

<https://youtu.be/DqPIIQWpmrg>



設問

### 8-01

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。

回答

# case8

設問

## 8-02

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。

回答

動画をみて設問に答えなさい。

## 接客対応

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



設問

### 9-01

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。

回答

# case9

設問

## 9-02

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。

回答

動画をみて設問に答えなさい。

## クレーム対応

<https://youtu.be/SmU-YxhCJV4>



設問

### 10-01

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。

回答

# case 10

設問

## 10-02

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。

回答







