

# ホスピタリティと コミュニケーション 第3回



6.2 (火) 3時限目

# 今日の目標

- 公共・学習の場でのホスピタリティマナーが理解できる
- 実習での行動が理解でき、相手に与える影響が考えられる。

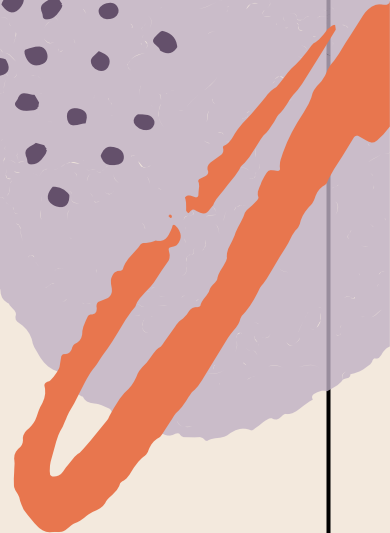
## 【内容】

- (1) 用件を聞く・伝えるマナー
- (2) 電話を受ける・かけるマナー
- (3) 実習場でのあいさつ、報告のマナー、相談のマナー
- (4) 5W1H SBAR PREP法

# (1) 用件を聞く・伝えるマナー

## ○用件の聞き方・伝え方

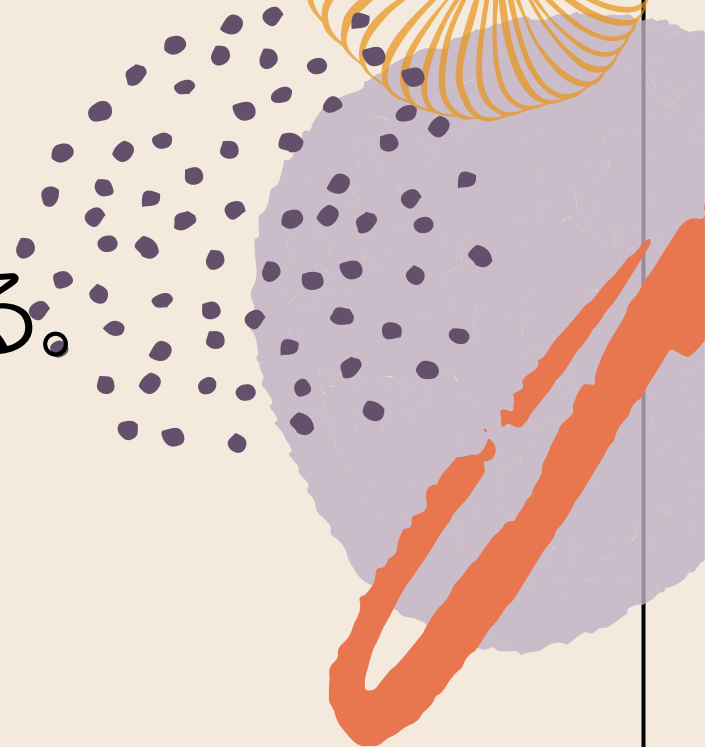
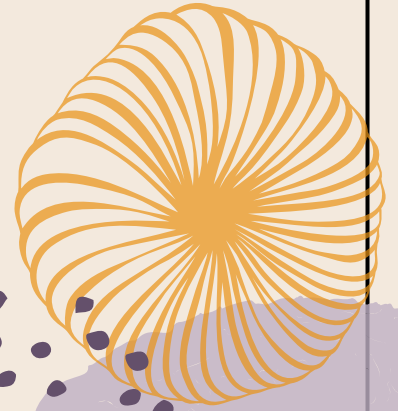
- 相手が伝えたい内容と自分が理解している内容が合致しているか、**確認をとる**。
- **確認する**＝相手に安心感を与え、正確に理解したことを伝える意味がある。
- 確認にもれがないように留意。



# (1) 用件を聞く・伝えるマナー

## ○用件の聞き方・伝え方

- メモを取り、復唱する。
- 返答ははっきりと明確に。  
→ “わからない”も曖昧にせず伝える。
- 間違ったら速やかに訂正する。
- 自分の言動に責任を持つ。



# (1) 用件を聞く・伝えるマナー

## ○用件の聞き方・伝え方

- 実習中の連絡はHPか電話。
- 必ずHPを確認する&みんなで共有する。
- スクショや画像のやり取りはしない。  
(個人情報保護、著作権など)



## (2) 電話を受ける・かけるマナー

- 電話は顔が見えない、耳からの情報のみのコミュニケーションツール。
- 言葉の使い方、声の調子によって印象が伝わる。



## (2) 電話を受ける・かけるマナー

### ① かける

- 普段何に注意していますか？
- 実習で電話をかけるのはどんな時ですか？

### • 実習要項

VIII 実習上の心構えと注意事項；4実習中の欠席・遅刻・早退時の対応



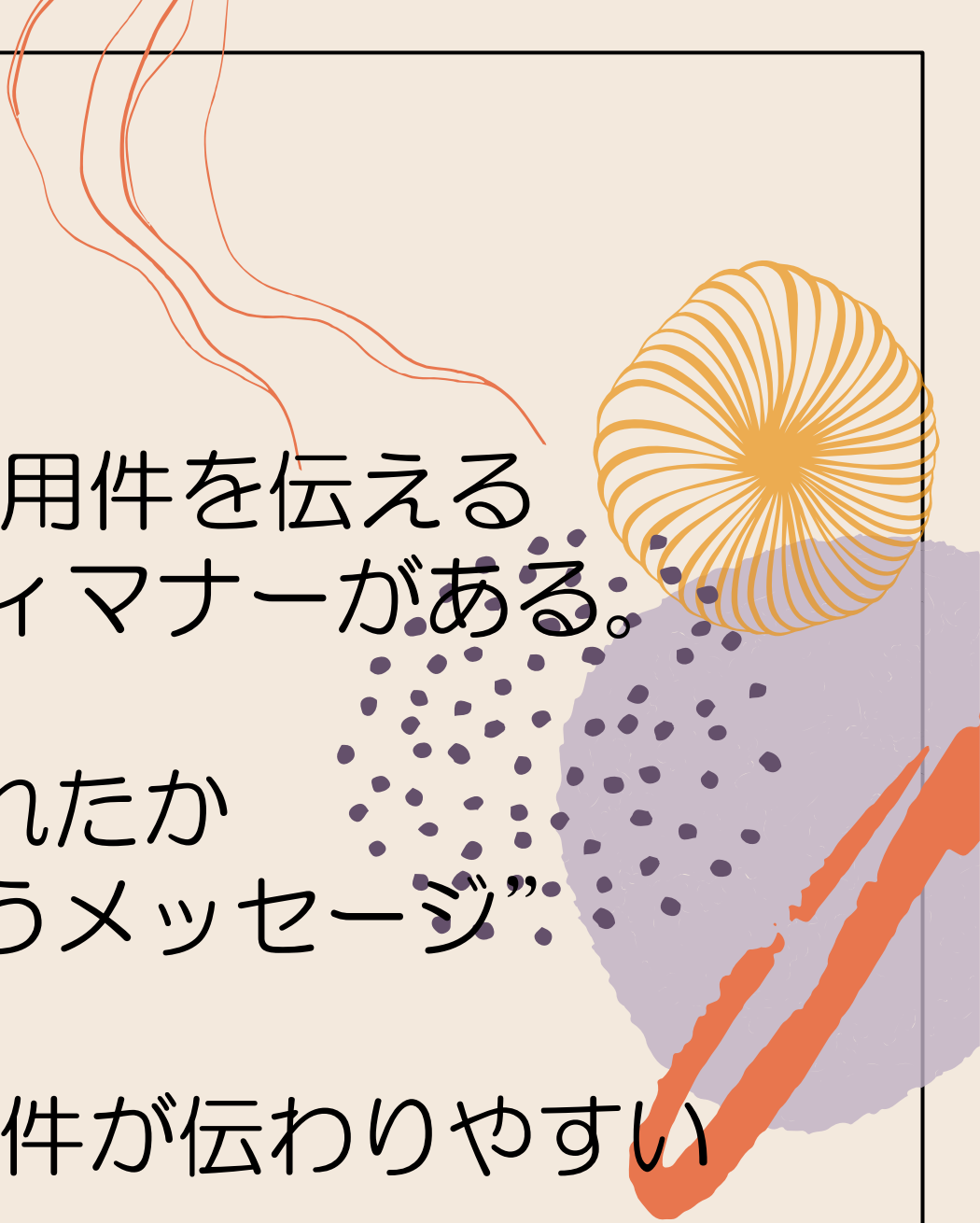
## (2) 電話を受ける・かけるマナー

### ②受ける

- 普段何に注意していますか？
- 着信が残っていたらどうしますか？
- 学校の緊急電話について
- 施設や病棟の電話は受けない



# ここが大事

- 誰が、誰に、何の用件か
  - 名乗る→取り次いでもらう→用件を伝える  
この間にホスピタリティマナーがある。
  - 確認する
    - ☑必要な相手に用件は伝えられたか
    - ☑相手から“確認できたというメッセージ”  
は受け取れたか。
  - 簡潔に、明瞭に、確実に→用件が伝わりやすい
- 

# 行動レベルでみてみると…

- 誰が、誰に、何の用件か  
→学生が、実習担当者に、欠席/遅刻する
- 欠席：欠席理由。  
それによって今後の対応が変わる。
- 遅刻：遅刻理由（簡潔に）  
どれくらい遅れるのか。



# 行動レベルでみてみると…

□挨拶「おはようございます」「お世話になります」

※コール音をよく聞き、相手がでたらすぐに話す。

□速やかに名乗る。

□「お忙しいところすみません」

□取次依頼…誰に伝えるべきか←施設別オリエンテーションで確認

□電話を替わったら再度名乗り、

挨拶、「お忙しいところすみません」

□電話を切るときは「ありがとうございました。失礼します」

丁寧に切る



### (3) 実習場での挨拶、 報告のマナー、相談のマナー

#### ○実習場での挨拶

- 廊下で会う人への挨拶  
→コミュニケーションのひとつ
- 朝・休憩前後・終了時の挨拶  
→報告も兼ねたコミュニケーション  
誰に何をどう伝える？  
相手は何を知っているとよいのか？



### (3) 実習場での挨拶、 報告のマナー、相談のマナー

#### ○言葉遣い

- クッション言葉

「お忙しいところ失礼します」

「今お時間よろしいでしょうか」

→相手の時間をもらっている意識

- その他、注意することは？



# さらに 報告・相談のマナー

## 【報告・連絡・相談】

- ①報告：結果を知らせる
- ②連絡：つながりをとる、知らせる、知り合う
- ③相談：話し合い、意見を聞きたいときに意見を  
を出し合う、意見を述べる

- 誰に何をどのように

⇒臨地実習指導者（看護師・保健師）へ

⇒教員へ

⇒グループメンバーへ



# さらに 報告・相談のマナー

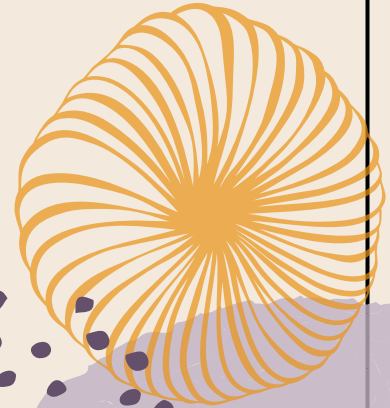
実習指導者（看護師・保健師）への報告・相談

- 自分の行動を報告・相談する。  
…実習担当は学生の実習の責任がある

（V臨地実習指導者と教員の役割）

毎朝の行動計画、体調不良時や自分の所在、  
実習での不明点など。

- 時間の調整を相談・報告する  
…カンファレンスの時間・場所・参加人数など
- インシデント・アクシデントを報告する（至急）  
…実習要項区事故防止・感染防止に関する注意事項



# さらに 報告・相談のマナー

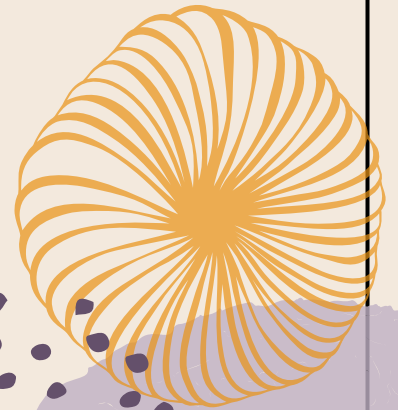
○ホスピタリティとして考える

- 適切な人に適切なタイミングで適切な内容を。→状況判断が必要
- 簡潔に明瞭に正しく伝える・伝わること。
- メモを取り、確認のために復唱する。
- わからないときはわからないことを伝える。
- 相談＝どうしたらいいですか？ではない。



# さらに 報告・相談のマナー

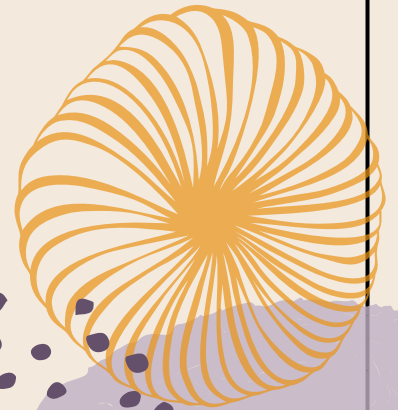
- 集団で行動する→各々が役割を担う
- リーダー、サブリーダーの役割
  - …実習要項Ⅷ;実習上の心構えと注意事項P7
- 判断できないこと、わからないことは  
**何でも相談する！報告する！**
  - ※学生同士で決める、納得する危険も…



# (4) 5W1H SBAR PREP法

## ○5W1H

- 伝えたい情報の主旨を明確に、過不足なく伝える。いつ、どこで、だれが、何をどうする。
- Who (だれが)、When (いつ)、Where (どこで)、What (なにを)、Why (なぜ)、How (どのように)



# (4) 5W1H SBAR PREP法

## OSBAR

- 送り手側が正確で受け取りやすい情報伝達を行うための定型化。
- 医療現場で緊急の情報を迅速かつ的確に伝達するために適している。

表 9-3 情報伝達の定型化の例：SBAR

形式	内容
Situation(状況)	いま、患者になにがおこっているのかを簡潔に伝える。
Background(背景)	いまの状況を理解するのに必要な情報(できごとに関する経過や患者の既往など)を伝える。
Assessment(評価)	なにが問題だと思うのか、自分の考えや判断したことを伝える。
Recommendation(提案)	どうしてほしいのか提案・依頼する、どうしたらよいのか指示を受ける。

# (4) 5W1H SBAR PREP法

## OPREP法

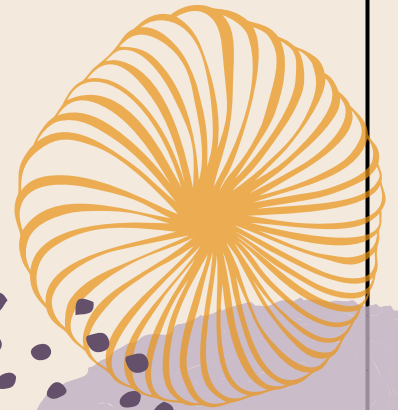
- 論理的に話をするためのステップ。
- 発表などにも効果的。

①Point : 要点 (結論・主張)

②Reason : 理由 (結論にいたった理由・そう主張する理由)

③Example : 具体例 (理由に説得力を持たせるための事例・データ・状況)

④Point : 要点 (最後にもう一度、結論・主張)



# 課題

授業をふまえて、考えてみよう！

- 別紙事後課題（ホスピタリティとコミュニケーション事後課題3）
- 6/3（水） 8：40提出 ※荒天時は登校後  
課題4点、提出1点