

院内コミュニケーション入門 理解度確認テスト問題

問題1: 望ましい動物看護師としての姿勢について述べた文章で、正しいのはどれか

- ① 自覚をもつこと。
- ② 仕事を遂行していれば、マナーは重要ではない。
- ③ 動物看護師の資格を取得すれば、継続学習は必要ない。
- ④ 動物に対してだけ思いやりの心で接するが人には必要ない。
- ⑤ 自分が得意とする業務をする。

問題2: 動物看護師のマナーについて、正しいのはどれか

- ① 汚れることが多いので、身だしなみは気にしない。
- ② 気分のすぐれない日は、皆もそういう時があるのでお互いさまで、顔に出るが許してもらう。
- ③ チーム獣医療を遂行するため、スタッフ同士は、コミュニケーションを図る。
- ④ 飼い主と眼があつたが、対応したことがない飼い主なので無視をした。
- ⑤ 営業で見た方は、一番後回しにし、待ち時間は長くてもそのまましておく。

問題3: 動物看護師の対応姿勢として正しいのはどれか

- ① 院内で問題が生じたら、他スタッフに相談することなく自力で解決できるよう努力する。
- ② 飼い主の視点に立って行動し、獣医師の立場を考慮することはない。
- ③ どのようなときでも飼い主の味方をし、飼い主の都合により獣医師からの指示を無視しても良い。
- ④ クレーム対応は、院長の仕事なので不在時にはクレームに対する回答は待ってもらう。
- ⑤ クレームがある、ということは何かしらの不快な思いがあるはずなので、その思いに対して心情理解を踏まえたお詫びをする。

問題4: 動物看護師の役割について正しいのはどれか。

- ① 療法食の処方と栄養指導のアドバイスをする。
- ② 動物の診療を主体的にする役割を担う。
- ③ 動物看護師になって長いので、治療を行ってもよい。
- ④ 動物に対してだけ思いやりの心で接する。
- ⑤ 自分の得意とする仕事だけやる。

問題5: 動物看護師にとって必要なコミュニケーション技術として正しいのはどれか。

- ① 社会人としての一般教養と礼儀作法
- ② 電話対応よりメールで伝えるほうが多いので、キーボードを早く操作できる技術。
- ③ 忙しい時に早口でしゃべることができるよう、早口言葉の技術。
- ④ 人のうわさ話が好きで、お昼休みなど話題提供するためにカルテの情報を暗記できる。
- ⑤ 飼い主が悲しい時や深刻な相談をしている時にも、いつもニコニコ明るく元気な大きな声で振る舞う。

* 出問参考図書: 動物看護コアテキスト 動物看護の基礎 5(ファームプレス社)
動物看護師統一認定試験対策過去問題集 (インターズー)

院内コミュニケーション入門 理解度確認テスト**正答**

問題1: 望ましい動物看護師としての姿勢について述べた文章で、正しいのはどれか

- ① **自覚をもつこと。**
- ② 仕事を遂行していれば、マナーは重要ではない。
- ③ 動物看護師の資格を取得すれば、継続学習は必要ない。
- ④ 動物に対してだけ思いやりの心で接するが人には必要ない。
- ⑤ 自分が得意とする業務をする。

問題2: 動物看護師のマナーについて、正しいのはどれか

- ① 汚れることが多いので、身だしなみは気にしない。
- ② 気分のすぐれない日は、皆もそういう時があるのでお互いさまで、顔に出るが許してもらう。
- ③ **チーム獣医療を遂行するため、スタッフ同士は、コミュニケーションを図る。**
- ④ 飼い主と眼があつたが、対応したことがない飼い主なので無視をした。
- ⑤ 営業で見た方は、一番後回しにし、待ち時間は長くてもそのままにしておく。

問題3: 動物看護師の対応姿勢として正しいのはどれか

- ① 院内で問題が生じたら、他スタッフに相談することなく自力で解決できるよう努力する。
- ② 飼い主の視点に立って行動し、獣医師の立場を考慮することはない。
- ③ どのようなときでも飼い主の味方をし、飼い主の都合により獣医師からの指示を無視しても良い。
- ④ クレーム対応は、院長の仕事なので不在時にはクレームに対する回答は待ってもらう。
- ⑤ **クレームがある、ということは何かしらの不快な思いがあるはずなので、その思いに対して心情理解を踏まえたお詫びをする。**

問題4: 動物看護師の役割について正しいのはどれか。

- ① **療法食の処方と栄養指導のアドバイスをする。**
- ② 動物の診療を主体的にする役割を担う。
- ③ 動物看護師になって長いので、治療を行ってもよい。
- ④ 動物に対してだけ思いやりの心で接する。
- ⑤ 自分の得意とする仕事だけやる。

問題5: 動物看護師にとって必要なコミュニケーション技術として正しいのはどれか。

- ① **社会人としての一般教養と礼儀作法**
- ② 電話対応よりメールで伝えるほうが多いので、キーボードを早く操作できる技術。
- ③ 忙しい時に早口でしゃべることができるよう、早口言葉の技術。
- ④ 人のうわさ話が好きで、お昼休みなど話題提供するためにカルテの情報を暗記できる。
- ⑤ 飼い主が悲しい時や深刻な相談をしている時にも、いつもニコニコ明るく元気な大きな声で振る舞う。

* 出問参考図書: 動物看護コアテキスト 動物看護の基礎 5(ファームプレス社)
動物看護師統一認定試験対策過去問題集 (インターズー)