

1000 字の文章も 200 字の文も基本的に構造は同じ三段階

## 5段落の基本の型

序論 250字		本論へつなげるための導入部分。 この文章でもっとも伝えたいこと(コンセプト)を書く。意図、概略、問題提起、意見や主張など。	全体で1000字
本論	序論のコンセプトを支えるための詳細(説明)を本論(3つの各論)で書く。		
	各論1 200字	伝えたいことの詳細1を書く。そのあとに詳細1に対する、理由、証拠、事実、事例などを続ける。	
	各論2 200字	伝えたいことの詳細2を書く。そのあとに詳細2に対する、理由、証拠、事実、事例などを続ける。	
各論3 200字	伝えたいことの詳細3を書く。そのあとに詳細3に対する、理由、証拠、事実、事例などを続ける。		
結論 150字		ダメ押しで力強いまとめ。	

報告書の種類や内容、読み手によって結論は変わってくる

## 結論のパターン

報告書の種類	書き手 → 読み手	結論部分の内容
講演会報告	主催者 → 参加者	謝意とお願い
シンポジウム 開催報告	主催者 → 一般の人	まとめと次回へのお誘い
業務報告	社員 → 上司	問題点と改善案
助成金実施事業 報告	主催者 → 助成金出資団体	成果のまとめとお礼
調査報告	調査を請け負った会社 → クライアント	調査のまとめと展望
作業報告	作業員 → 依頼人	作業のまとめと 次回の依頼を希望すること

Q 次のメモは、外来に寄せられた入院患者からのクレーム報告とそれに対応する形で外来内で確認した事項、および再発防止で検討した項目です。

これらの情報を利用して、「阿久根病院外来主任」であるあなたが、相手先に謝罪文を作成することになりました。別の原稿用紙に、600字以上、1000字以内で作成してください（段落替えなどは自由に）。

### クレーム報告

○月×日 午後4時半 ごろ来院された吉田さん（60代、女性）

高熱による体調不良を訴えて受診されたが、外来が混雑しており、また外来スタッフが聞き取りをした後、診察までに2時間を要した。その際に椅子に座っていたが、スタッフも声かけをすることなく、診察・会計後、そのまま戻られた。

○月×+3日 病院宛に封書が届く。吉田さんからの手紙で、

（1）2時間も待たされたのに、声かけ一つなかった。

（2）具合が悪い様子だったのに、もう少し落ち着いて過ごせないのかといった内容であった。

すぐに電話で事務長が謝罪を行ったが、改めて○月×+5日付で書面で謝罪の文章を作成することになった。

### 院内で聞き取り・確認した事項

（A）外来ナースが、聞き取り時に「もし体調が悪ければ教えてください」と確認しているが返答はなかった。

（B）当日はインフルエンザの流行もあり、外来はかなり混乱していた。

（C）以前も似たようなクレームが来たことがあったが、各自の裁量に任せていたため、統一した確認事項が設定されていなかった。

### 再発防止として検討した事項

（あ）混雑している場合、受付の際におおよその待ち時間を伝える。

（い）待機を希望される場合などは、銀行などのように「待機カード」を用意して、外出したり車で待つことが可能とする。

（う）気分が優れない場合、空きベッドで休めることを問診時に確認する。また患者の意思確認をする。

