実習：教科書174〜193ページを参考に、「再発防止策の提案」を意図する障害報告書を作成してください。

【障害状況】

　あなたは小学生対象の学習指導教室の講師です。本来は教室にて指導する方式で事業を営む会社ですが、現在は全員Zoomを使用した遠隔指導にて事業を再開したばかりです。ある日、あなたの自宅から生徒4名を対象として算数の講義中（開始から30分経過）に、特定の生徒だけが通信障害によって指導の継続ができなくなり、そのままその日の指導終了時刻となってしまいました。

　その日のうちに生徒の親から学習指導教室の本部宛に苦情が届きました。本部からの指示に基づき、あなたは所属支部の長および本部に対して障害報告書を作成します。

【条件】

１　読み手

　　直属の上司である支部長、および関西地区を統括する本部管理職。全員が在宅勤務中。

２　目的

経験の浅い遠隔方式の指導で起こるべくして発生した障害とこれに対する苦情である。

再発防止を図る。

３　ユースケース

　　障害経験の共有。苦情の再発を防止する方策の提案。

４　イラストを使用してもかまいませんが、本講義の主題はイラストの描き方ではなく下記です。

1. 伝える情報を整理する
2. ユースケース（障害報告書の目的）を明確にする
3. 概要、事実、意見を書き分ける
4. 事実、原因、対処の順に書く
5. 原因はわかりやすく書く
6. 再発防止策を簡潔に示して安心感を与える
7. リスクを減らす

文字部分のみを作成し、イラスト部分はzoom提示で代用しても結構です。

|  |
| --- |
| ユースケース |

|  |
| --- |
| 再発防止策障害報告書 |