

(00:00~00:20)

## 報告・指示の仕方・受け方

お茶の水ケアサービス学院  
学院長 神 智淳(老年学修士)

## 講師プロフィール

- お茶の水ケアサービス学院学院長  
コ・メディカルアカデミー学院長  
老年学修士  
日本健康医学会監事  
福祉サービス第三者評価者  
介護サービス情報公表調査員指導者  
月間福祉介護テクノプラス 編集委員  
専門的知識及び技術を有する福祉用具専門相談員養成研修 検討委員など
- 福祉サービス第三者評価者、介護サービス情報公表の調査員の指導・育成に従事。公益団体との共同研究や外部評価に関する講演や執筆活動の他、介護雑誌の編集委員を務めている。
- 介護施設や介護記録に関するソフトの開発・運営会社のコンサルテーションを行う。
- 福祉用具専門相談員の適正配置に関わる養成モデル事業作業部会委員、厚生労働省の福祉用具サービス計画のガイドライン作りにも携わる。



(00:21~15:46)

## こんなことありませんか？

上司編

部下編

原因

言ったことが、正しく伝わらない ⇔ 指示された内容を把握し  
たつもりが、違っていた ⇒ 双方における指示内容の  
確認不足

指示したのに伝わっていない ⇔ 単なる、世間話とおもって  
いたら、指示だった ⇒ 上司の指示自体の不明確  
さと双方の確認不足

指示内容の変更を理解してくれない ⇔ 以前の指示と全く逆のこ  
とを言われた ⇒ 指示の目的、理由の説明  
不足と部下の理解不足

指示した事に対して報告が無い ⇔ 報告する程の重要事項  
はないので、報告しな  
かった ⇒ 指示、報告のシステムの  
不完全さ

いい報告はあるが、悪い報告が無い ⇔ 以前、良くない報告をした  
ら、怒られた ⇒ 上司の報告に対する姿勢  
と部下の報告の重要性  
の認識

## こんなやり取りはないですか？

- 今日は、忙しいですか？
  - 面談が沢山はいつてます ×
  - 面談がたてこんでおり、結構忙しいですが、2~3時頃なら大丈夫です
  
  - 5時ごろ帰社できます ×
  - 忙しくはないですが、5時まで外出します
  
  - とても忙しいです(回答としては、間違いは無い)
  - 忙しいですが、何か、用事がありますでしょうか？

※このやり取りは、指示や報告のミスを招く要因の一つです  
質問を正確に聞き取ることが重要です

※質問の仕方にも問題があります

例) 今日、30分ほど事業所で時間取れますか？

(15:47～21:06)

## 報告・連絡・相談とは何か？

- 報告とは
  - 告げ知らせること。特に、ある任務を与えられた者が、その経過や結果などを述べること。
- 連絡とは
  - 気持ちや考えなどを知らせること。情報などを互いに知らせること。
- 相談とは
  - 問題の解決のために話し合ったり、他人の意見を聞いたりすること。また、その話し合い。

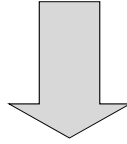
## 報告・連絡・相談の本質

- 報告(経過報告、事故報告、研修報告、日報・・・)
  - 任務に対する義務です。
- 連絡(ケース記録、申し送り、連絡帳、職員間の会話・・・)
  - 気配りといわれることがありますが、保健医療福祉の業界においては、義務。情報共有と捉えましょう。
- 相談
  - 問題解決(目標と現状のギャップを埋めること)のアプローチの一つです。

(21:07~23:47)

## その前に

(一般的に、)報告の前に、あるもの。



それは指示です。  
指示とは 指図すること。命令。

- ①上司は指示を行う
- ②部下は指示を正確に理解する
- ③指示の内容を履行する
- ④報告を適切に行う

## 本日の勉強

- I、指示の仕方
- II、指示の受け方
- III、報告の仕方
- IV、報告の受け方