

(00:00~00:35)

## I、指示の仕方

### 指示の仕方

- 1、指示の方法
- 2、指示の内容
- 3、指示の内容の確認
- 4、指示の内容の途中経過の確認やサポート

(00:36～20:57)

## 1、指示の方法

	用途	対象	メリット	デメリット
口頭(電話含む)	通常の指示 急ぎの場合 簡単な内容の場合	比較的少人数	早い 容易 ニュアンスが伝わる	指示内容の伝達の漏れ及び相違 指示の仕方の標準化と受け方の訓練が必要
文書 (メール含む)	重要な事項 数字等を扱う場合 方針に係る場合 内容が多い場合 複雑な内容の場合	比較的多人数	指示内容の伝達の確実性が高い 画一的に指示できる	手間がかかる(時間要) ニュアンスが伝わりにくい メールの場合は、受信後見たかどうかの確認が必要
併用	特に重要な事項の指示	少から多人数	確実な伝達が、細部まで可能	手間がかかる(時間要)

番外編—実際に実務を交えて指示する方法もあります。通常、上記との併用になります。  
—記録やメモは必要です  
※指示内容を正確に復元する。指示自体を忘れないようにする。

## 2、指示の内容

### 1) 目的と理由

- 指示に至った目的
- 理由(Why)
  - ・ 責務を高い精度において実行できます。
  - ・ 事業所の考え方や福祉の在り方を伝える機会になります。

### 2) 実施内容

- ① 指示事項を伝えます。誰が(Who)、何を(What)、どこで(Where)、誰に(Whom)、予算(How much)、
- ② プロセス(How) 指示を受ける職員のレベルに合わせる必要があります。
- ③ 期日(When)
  - ・ いつから、いつまで
- ④ 報告(相談)の仕方
  - ・ たとえば、1か月かかるものであれば、毎週●曜日に
  - ・ 1週間であれば、2日おきに、毎日、中間などで。

(20:58~34:00)

## ②プロセスがとても重要

- 指示 → ヨット(How)で、アメリカに行ってください。
- 皆さんが、このような指示を受けたらどうしますか？



- この指示では、アメリカに無事にたどり着ける職員は少ないでしょう。
  - (間寛平さんがいれば別ですけどね！)
- プロセス(アメリカにたどりつくため)に必要な事項は、ヨットの扱い方、経路、食糧補給、出国(入国)審査、英語によるコミュニケーション等々さまざまです。
- 人によって(間寛平さんと皆様では)必要なプロセスのレベルが違うわけです。
- その人のレベルに合った、プロセスを伝えることが必要です。
- 指示の内容に、教育的視点を含めることが重要です。
  - 細かくしすぎでは、考える過程を経験させることはできません。

## 3、指示の内容の確認

- 指示した内容が、確実に伝わっているかの確認
  - 1) メモされた指示内容をありのまま復唱してもらいましょう。  
(必要に応じて)
    - 聞いてないということがないように
  - 2) 指示の内容を整理した後、復唱してもらいましょう。
    - 聞いてはいるが、間違えて理解することがないように
  - 3) どう取り組むのか話してもらいましょう。
    - 指示に対して、取り組む方向性を間違わないように

ポイント

※言ったかどうかではなく、正しく理解したかどうか重要！  
(指示の内容は具体的でなければなりません)

#### 4、指示の内容の途中経過の確認とサポート

- 1) 指示をすることは、任務が終了するまで責任を負うことを意味します。
  - 指示のしっぱなしでは、信頼を失います。
  - 責任はすべて指示をした者が負うことを注意。
  - ※だから、自分でやる＝部下は育ちません。
- 2) 途中段階での状況確認
- 3) 困ったことはないか(順調かどうか)の確認
- 4) 必要に応じてサポート(相談にのったり、手助けしたり)

## Ⅱ、指示の受け方