

# 放課後等デイサービス支援員の資質向上研修

～ 報連相・引継ぎ ～



まかろんキッズ R5.4.25

右のQRコードから  
左のページの表示を  
お願いします。



合同会社サンクスシェア  
代表社員 相談支援専門員 田中 聡



# 報連相とは



# 報告とは

- **報告とは、上司からの指示や指令に対して、部下が経過や結果を知らせることです。**

# 連絡とは

- **連絡とは、簡単な情報を関係者に知らせることです。**

# 相談とは

- 相談とは、判断に迷うときや意見を聞いてもらいたい時などに上司や先輩、同僚に参考意見を聞き、アドバイスをもらうことです。

# 【対象】だれにするの？

- 伝える相手(上司？ 同僚？ お客様？ 等)
- その相手を取り巻く環境
- (会議？ 1対1？ メール？ 電話口？ 等)
- 相手のタイミング(時間があるのか、時間がないのか等)

# 【内容】なにを伝えるの？

- **事実のみ**
- **事実 + 自分の意見**
- **事実 + 自分の意見 + アドバイス**

# 【目的】 なんのためにするの？

① リスクの軽減

② 売り上げへの貢献

※ この変化がない事柄は、ほうれんそうの必要がない



# 報連相に必要なコミュニケーションスキル



# コミュニケーション

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【報告の目的】

★ 指示した相手を安心させる

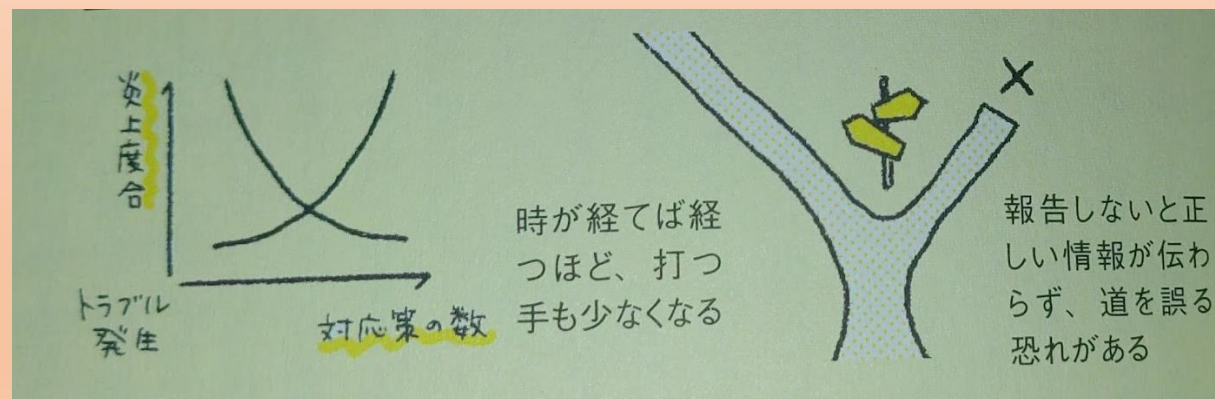
★ 自分の仕事を邪魔されない

## 【報告のタイミング】

- ・ 終了時
- ・ 途中経過
- ・ 変更時
- ・ ミスやトラブル発生時

## 【報告のポイント】

- ・ 5W1H
- ・ 判断がつかないときは報告を！



相手次第で報告の終了が決定する！

# コミュニケーション

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【ポイント】

- ・ あいづち

- ・ カウンセリングの技法

- 1.傾聴
- 2.沈黙
- 3.うなずき
- 4.あいづち
- 5.繰り返し
- 6.承認
- 7.保証
- 8.要約
- 9.質問
- 10.助言
- 11.明確化
- 12.解釈
- 13.自己開示

よい人間関係のひとつの目指すゴール 「人から相談される」

# コミュニケーション

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【ポイント】

- 正しい敬語（上下関係）

尊敬語・謙譲語・丁寧語

- ノンバーバル

スピード・トーン・大きさ

言葉遣い・組み立て・タイミング)

- 説明

PREP法・マジックナンバー3法

「PREP (プレップ) 法」を活用しよう！！



すべて相手に『伝わった』か？で決まる」（相手の期待値を知る）

# コミュニケーション

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【ポイント】

- ・ 目的の明確化
- ・ 定型文書（案内・報告・依頼・請求領収）
- ・ 5W1H
- ・ 1文書1用件
- ・ 箇条書きの活用
- ・ PREP法 マジックナンバー3法
- ・ 発送

すべて相手に『伝わった』か？で決まる」（読み返す：わかりやすさ・誤字脱字）



# コミュニケーション

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【指示を受ける際のポイント】

- ・ 確認すること

- ① 仕事の目的      ② ゴール      ③ 質      ④ 優先順位

- ・ 原則指示を断らない 「どうやったらやることができる」かを考える

※ 断る際は、「代案」を示してから

自分の次のアクションを必ず確認して終える

# コミュニケーション

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【ストローク】

	肉体的なもの	心理的なもの	言葉によるもの
肯定的 (快)	<ul style="list-style-type: none"><li>・肌のふれあい</li><li>・なでる</li><li>・さする</li><li>・抱擁する</li><li>・握手する</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・心のふれあい</li><li>・ほほえむ</li><li>・うなづく</li><li>・相手の言葉に耳を傾ける</li><li>・受容や共感</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ほめる</li><li>・なぐさめる</li><li>・励ます</li><li>・語りかける</li><li>・挨拶をする</li></ul>
否定的 (不快)	<ul style="list-style-type: none"><li>・たたく</li><li>・なぐる</li><li>・ける</li><li>・つねる</li><li>・その他の暴力行為</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・返事をしない</li><li>・にらみつける</li><li>・あざわらう</li><li>・無視をする</li><li>・信頼しない</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・叱る</li><li>・悪口を言う</li><li>・非難する</li><li>・責める</li><li>・皮肉を言う</li></ul>

## 【視点】

ビジブル → インビジブル  
(属性 → 価値観)

## 【Level】

- I 相手から
- II 観察して
- III しかけて

杉田 (1985) 「交流分析」 日本文化科学社 90p、

白井ら (1981) 「死と闘う人々に学ぶ」 医学書院 38p から一部改変して図示

# コミュニケーション

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

## 【一連の流れ】

- 1 お詫びの言葉
- 2 相手の感情の思いやり
- 3 言い訳をしない
- 4 経緯の説明
- 5 再お詫びの言葉
- 6 今後の対応を伝える

## 【気を付けたい意識】

- ・ 素直に
- ・ 純粹に
- ・ 早く
- ・ 言い訳無しに（自分 他人）
- ・ これからのために

**相手次第で謝罪の終了が決定する！**





# コンサルは

# 報連相

# NGなの?



0:11 / 11:02 · オープニング >

スクロールして詳細を表示



HD



# 業務引継ぎの実際（演習）



# 【報連相の実際】

## 【場面】

### 1 送迎時、学校にて担任から引継ぎを受ける

「今日さとるくんが学校でパニックになり、物を投げたり壁を蹴ったり大声を出したりして、クールダウンに1時間かかることができました。」

### 2 事業所到着後、上司に伝える

**Point** ・ 5W1Hの意識

いつ どこで だれが なにを なぜ どのように