

訪問介護事業所の報・連・相の研修

研修日 年 月 日

訪問介護事業所の報・連・相(ほうれんそう)の研修

はじめに



ほうれんそうってよく使うわよね。

(実はあまり詳しくわからないんだけど...)

報・連・相とは、報告・連絡・相談の頭文字を取った言葉で、チームでの業務遂行において非常に重要な役割を果たします。

他にも、従業員同士のコミュニケーションの機会が増える
といったメリットがあるんだ。



普段、利用者とのコミュニケーションに目が行きがちですが、報・連・相を行い職員同士のコミュニケーションにも目を向けていく必要があります。

報・連・相がしっかりと行われていれば、コミュニケーションがスムーズにとれていることになり、結果的に業務も円滑に進みます。

報・連・相がないと

しかし、報・連・相がないと、事業所内での認識のズレが生まれます。

具体的には

- ・責任者が仕事の状況を把握できない。
- ・トラブルが起きても解決策が立てられない。
- ・事業所内の一体感がなくなる。



これじゃ、いい仕事はできないわね...。

報・連・相とは

【報告】

報告とは、進め終わった事を相手に伝えます。報告内容は過去の事になっている事が特徴です。

今日は請求業務頼んだよ。



はい。わかりました。

後日...



所長。報告です。
請求業務間違えて入力してしまいました...

報告ありがとう。
再請求をやりましょう。



【連絡】

連絡とは、今後の予定や行うべきこと、やってもらいたいことなど未来について伝える事が特徴です。



今日訪問した〇〇さん、歩行状態が悪かったので、
移動の時には介助をしてください。

うん。わかりました。



はい。わかりました。





報告と連絡って違うのね～。
知らなかった…。

【相談】

相談とは一人で解決できない問題や、課題に対して他の人に意見や助言などを求める事です。

〇〇さんの介助なのですが、体がとっても重いので事故が起きそう…。
二人対応が必要な気がします。



そうですね。
ケアマネに相談して二人対応が可能か聞いてみましょう。

報・連・相のコツ

報連相は、訪問介護事業所の業務を円滑に進めるための重要なツールです。

しかし、ただ報連相を行うだけではなく、それをどのように活用するかが重要です。

【一言声をかける】

責任者が忙しそうにしている場合、タイミングを無視し自分勝手に伝えると、その場の雰囲気が悪くなってしまうことがあります。

そのような場合には『今、お時間よろしいでしょうか』などと先に伝え、相手に配慮する姿勢が必要です。

【結論から先に伝える】

結論⇒経緯の順で伝える

経緯から伝えた場合



あの、〇〇さんなのですが…このところ体調があまりよくないみたいで…、
昨日病院に行ったらしいんですけど、それで…。

結局何が言いたんだろ…。

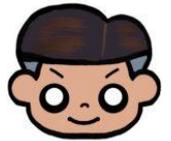


結論から伝えた場合



〇〇さん。昨日、圧迫骨折の診断をされたので
介助の時注意が必要です。

うん。わかった！



結論から伝えると簡潔でわかりやすくなります。

【事実と感情を分ける】

報・連・相では事実と感情を分けて述べるようにします。

感情が報告内容に影響を与えるのを防ぎ、より明確で効果的なコミュニケーションを行うことができます。

感情と意見を分けることで、問題の本質に焦点を当て、解決策を見つけることが容易になります。感情が介入すると、問題の本質から逸脱する可能性があります。

『感情と事実が一緒になってしまった場合』



頭にくるー！
訪問に遅れた事について、〇〇さんが怒ってたんだけど、
理由も聞いてくれないし！

…。



感情と事実が一緒になってしまった場合だと、問題の本質がどこにあるかわからなくなってしまいます。

『感情と事実を分けた場合』



〇〇さんの訪問時間に間に合わず、〇〇さんを怒らせてしまいました。

そっか。
どうして〇〇さんは、怒ってしまったんだろう??



事故で渋滞してしまったんですけど、事前に遅くなる連絡をしなかったからだと思います。

次からは気をつけていこうね。



【悪い話ほど早くに報告する】

悪い話を後回しにしてしまうと、問題がより拡大してしまいます。

ミスやトラブルなどはなるべく早くに報告して、早期に解決をしていきましょう。

報連相の手段とタイミングはいろいろ

報・連・相が苦手と思っている人は、報連相を対面で直接伝えるもの、と思い込んでいるかもしれせん。

確かに、責任者への報連相は、対面でおこなうのが一番理想的です。

しかし、コミュニケーションの手段は、メモ、電話、メール、ラインなど多岐にわたります。

責任者が外出することが多く、対面で伝えられないときは、急ぎの案件であれば電話やメール、急がない場合はメモを書いて渡す方法もあります。



ラインを使っているところ多いわよね～。

報・連・相をしにくい原因

【責任者が威圧的で話しづらい】

話しづらい責任者の特徴

- ・すぐに感情的になる。
- ・上から目線。
- ・陰口をよく言う。
- ・上から目線。
- ・話すときに顔を見ない。
- ・いつも忙しそうにしている。

責任者がこのような態度でいると話しかけづらくなり、報・連・相が行われなくなってしまいます



受ける側の態度も見直さないといけないわね....。

話しやすい雰囲気や、風通しの良い雰囲気を作っていきましょう。

まとめ

報・連・相は、訪問介護事業所の業務を円滑に進めるための重要なツールです。

報告、連絡、相談のそれぞれが持つ重要性を理解し、それぞれを適切に活用することで、より良いサービスを提供することができます。

日々の業務の中で報・連・相を意識してみてください。