

報連相 引継ぎ

叶 R6. 10. 18



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



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。

【目的】 なんのためにするの？

① リスクの軽減

② 営業実績の積み重ね

※ 具体的には、報連相の後、他者に対してなんらかの行動アクションを意図していることが最も重要

① 目的を共有するために

| 目標設定の手法 | SMARTの法則 |
|--------------|---------------|
| Specific | 具体的であること |
| Measurable | 測定可能であること |
| Achievable | 到達可能であること |
| Result-based | 成果に基づいていること |
| Time-Line | 期限が明確になっていること |

① 目的を共有するために

目標設定を支援するスタンス

| | |
|---|------------------------------------|
| ① | 考えを否定せず、どんな考えでも「そう考えているんだね」と受け止める。 |
| ② | 相手の強み、長所、能力を引き出すよう良い面に目を向ける。 |
| ③ | 行動の結果も大切だが、学びの種となる過程も重視する。 |
| ④ | 成功しても失敗してもその要因を確認し大事な体験にする |
| ⑤ | 他の人と比較するのではなく、本人自身の変容を認めて伝える。 |

【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)
- ※ これによって情報共有の方法が決まる

【内容】 なにを情報共有するの？

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

情報共有する【内容】の整理

-

情報共有する【内容】の整理（枠組みを意識する）

-

報連相のスキルチェック

【報連相をするとき】

| | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1 | 報告するタイミングは適切か 報告したい相手の状況を見て、報告内容の重要度と相手の繁忙度を見極めた上で、適切なタイミングで報告をします。「今、お時間よろしいでしょうか？」など、相手が話を聞ける状況が確認してから本題に入りましょう。 | |
| 2 | ミスやトラブルをすぐに報告しているか 自分の起こしたミスやトラブルに関わる内容は、急いで対策をとる必要があるため、すぐに報告します。ミスは言いにくいからとためらうのはNGです。自己判断するより、経験に長けた人に報告して共に解決を目指すほうが、的確に問題に対処できます。 | |
| 3 | 報告する相手・順番は適切か プロジェクトが部署をまたがるときは、誰にどの順番で報告すべきか選びましょう。部署内で情報共有した後に他部署に伝える等の段取りや、関係者全員に必要な内容を伝えることも重要です。判断に迷ったら、まずは指示を出した上司に直接報告します。 | |
| 4 | 進捗の報告ができていますか 仕事の結果だけでなく、進捗状況を適切なタイミングでこまめに報告することが大切です。「変化がない」と報告することも、次の対応を考える上で重要なケースもあります。進捗状況がわかれば、関係者が安心して仕事を進めることができます。 | |
| 5 | 疑問や心配事は自分だけで抱えず相談しているか 仕事上の心配事や疑問に感じることは抱え込まず、上司や先輩に相談することも大切です。不安を抱えたままにしておくと、仕事の効率が低下します。不安・疑問を共有することで、部署やチームの課題解決や、業務効率化につながることもあります。 | |
| 6 | 結論から先に伝えているか 報告や連絡をするときは、結論から伝えます。経緯などを先に伝えると、報告を受ける側はどんな種類の報連相なのかわからず、混乱します。結論を伝えた上で、内容に応じて途中経過や詳細の説明を行えるように、情報を整理しておきましょう。 | |
| 7 | 事実と私見・憶測は分けているか 事実と個人的な考えを明確に分けずに報告すると、混乱を招きます。あいまいな言い方はせず、まずは事実だけを報告することが大切です。私見を言う場合は「これは私の考えですが」と伝え、事実との違いをはっきりさせましょう。 | |
| 8 | 口頭or文書、効果的に伝わる手段を使っているか 報連相は、必ずしも口頭で行わなくてもかまいません。データや図を添えて伝えたり、文書で伝えたりしたほうがわかりやすい場合もあります。口頭で話す時間がとれないといった受け手の状況や、報告の内容によって、伝え方を工夫することも大切です。 | |

【報連相を受けるとき】

働き方改革ラボより

| | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1 | 報連相の重要性を理解できているか 報連相を効果的に行う上では、報連相を受ける側やマネジメント層がその重要性を理解していることが大前提です。報連相が、組織のコミュニケーション活性化や業務効率の向上に大きく影響することを認識しておきましょう。 | |
| 2 | 報連相の重要性が周知されているか メンバーの間にも、報連相を重視する文化を浸透させましょう。「問題は自分で解決しなければいけない」という意識がある職場は要注意です。仕事はチームで行い、上司やメンバーの力を借りて進めるという風土を作っておくことが重要です。 | |
| 3 | 上司から部下へ積極的にコミュニケーションをとっているか 普段から上司が部下と雑談や困りごとの相談などのコミュニケーションをとっていれば、部下はミスやトラブルも素直に報告・相談しやすくなります。問題を一緒に解決していく姿勢を普段から示すことも報連相をしやすい職場作りに役立ちます。 | |
| 4 | 伝えることに不安や恐怖を感じさせていないか 上司に話しかけにくい、ミスは責められるといった空気があると、部下は報連相に不安を感じます。部下が話しかけることをためらう高圧的な態度や、報告に対して感情的に反応するクセなど、部下を委縮させる行動をしていたらすぐにやめましょう。 | |
| 5 | 部下の話を途中で遮っていないか 部下やメンバーの話を最後まで聞く上司の姿勢が、報連相の活性化には欠かせません。話を途中で遮ると、相手に威圧感を与えてしまい、部下が報連相をためらう原因となります。リーダー層は、話を聞くときの態度を改めて見直しましょう。 | |
| 6 | 報告へのポジティブな感情や感謝を伝えているか 良い報告や成果には、褒めたり喜びの気持ちを伝えたりしましょう。報連相へのポジティブな反応がモチベーションアップやこまめな報告につながります。報告への感謝の言葉も大切です。ミスも「報告してよかった」と感じ、報連相が活性化します。 | |
| 7 | 相談者の気持ちを受け止めているか 特に相談を受けたときは、相手の気持ちに寄り添うことが重要です。相談者の気持ちを受け止めることで、適切なアドバイスができます。部下は、自分自身の気付きや成長につながる役立つアドバイスが得られるため、次も相談したいと感じます。 | |
| 8 | 報連相の仕方についてフィードバックしているか 報連相の仕方が適切であったか、相手にフィードバックしましょう。報告の方法や内容が良かったときは、その旨を伝えます。改善点はアドバイスして、次回の報連相に活かしてもらうことで、組織の報連相の質を上げていくことができます。 | |

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A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時間かかることがありました。」

2 事業所到着後、上司や支援スタッフに伝える

Point

なんのために？を意識

【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A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、上司や支援スタッフに伝える

【伝える際の必要情報】

- ・ パニックの要因
- ・ 現在の状態
- ・ けがの有無
- ・ 問題解決の状況
- ・ 家庭への連絡 など

【伝える際の検討項目】

- ・ 活動場所の環境調整の有無
- ・ 支援者の人員配置の必要性
- ・ 活動プログラムの調整の必要性
- ・ 支援者間で共通確認しておく必要がある約束やルール など



コミュニケーション力



相手と意思疎通を図る力

コミュニケーションとは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

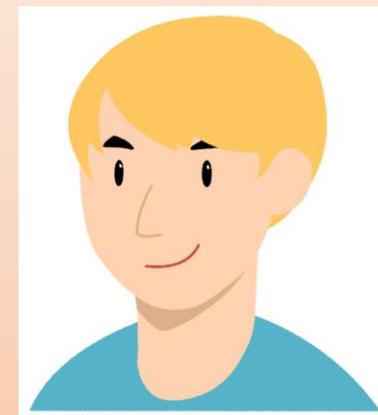
報告

ほめる

謝る

なぜ、身だしなみが重要か？

- ・ 服装
- ・ 所持品
- ・ あいさつ
- ・ 名刺交換
- ・ 訪問
- ・ 部屋の席次
- ・ 手土産の受け渡し
- ・ 菓茶の出し方
- ・ あいさつ
- ・ 公共の場
- ・ 言葉遣い
- ・ 健康管理



最終判断として、会社の「利益」「リスク」への影響で決まる

コミュニケーションとは

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とは

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とは

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

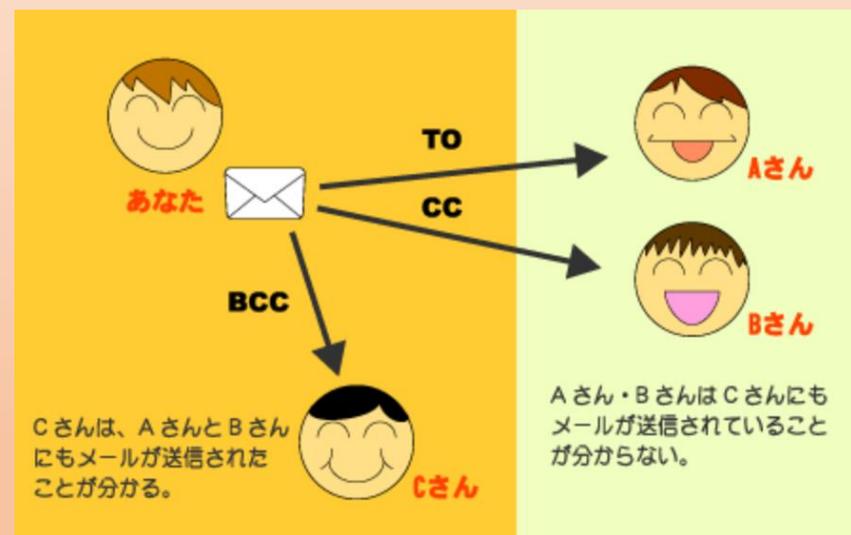
報告

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とは

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とは

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

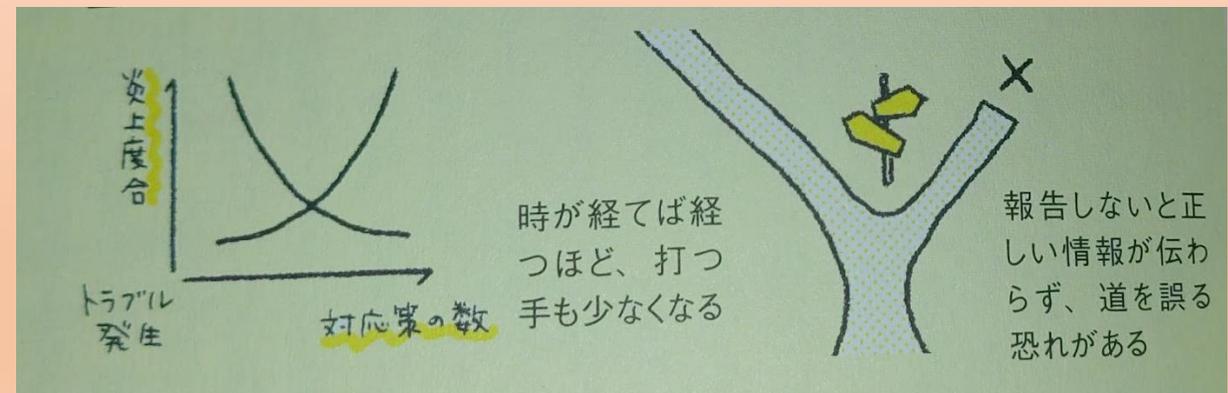
★ 自分の仕事を邪魔されない

【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とは

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

【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とは

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！

ビジネスマナー



ビジネスにおけるコミュニケーション力

ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

【なぜ、時間管理が必要か？】

★ 遅れること = お金・仕事の質・信頼を失う

守秘義務

業務効率

人間関係

【時間管理スキル】

接客接遇

- ・ 逆算スケジュール管理
- ・ 「いつ？」を常に明確に
- ・ スキマ時間の活用
- ・ 集中スタイルを持つ
- ・ すぐやれることを後回しにしない

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【なぜ、守秘義務が必要か？】

- ★ 個人の権利・利益を守るため
- ★ 安心して事業所の利用をしてもらうため
- ★ 事業所の評判を落とし、信用を失わないため

【必要なこと】

- ★ 利用目的を明確に意識する
- ★ 適正な個人情報を利用をする
- ★ 了解を得た上で第三者に伝える

ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【効率化の視点】

① 整理整頓 (急ぎ/重要 4 象限)

② ToDo管理 (工程分析 マルチタスク)

20%の時間で80%の品質とは？

10日間かかると見積もった仕事 = 10日でできれば合格



最初の2日で80%
・知的生産
・核心部分

労力がかかる部分の取り組み

出典：マナビジネス

ビジネスマナー (ビジネススキル)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【対等な関係を築く交渉術】

【守るべき3つのルール】

- ・ **マインドセット**
から始める
- ・ **事前に相手の情報**
を集める
- ・ **互いの「利害」**に
注目する

【覚えておくべき5つのセオリー】

“人はコストをかけたものを選ぶ”

(サunkコスト理論)

“人はあたえてくれる人を選ぶ”

(返報性の原理)

“人はリスクをコントロールしてくれる人を選ぶ”

(プロスペクト理論)

“人はモヤモヤを解消してくれる人を選ぶ”

(認知的不協和理論)

“人はやる気を引き出してくれる人を選ぶ”

(モチベーション理論)

社会人マナーとは

第3編 ビジネスマナー（ビジネススキル）

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

I スタッフ の資質

- ① 必要とされる要件(誠実さ 判断 身だしなみ)
- ② 従業要件 (素直 協調性 清潔感 忍耐力)

II 専門知識

- ① サービス知識(意義 機能 種類の理解)
- ② 従業知識 (用語の理解)

III 一般知識

- ① 社会常識 (社会常識 時事問題の理解)

IV 対人技能

- ① 人間関係 (対人関係の対処)
- ② 接遇知識 (対人心理 マナー)
- ③ 話し方 (ことばづかい 話し方の基本 提示・説明)
- ④ 服装 (適切な服装)

V 実務技能

- ① 問題処理 (問題への対処)
- ② 環境整備 (環境への対処)
- ③ 金品管理 (公金への感覚)
- ④ 金品搬送 (公金の持ち運び)
- ⑤ 社交業務 (社交儀礼への対処)

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【2022年最新】仕事のどの場面でもどの思考法を使えばいいの？思考法ロードマップの解説

今回のテーマは「思考法ロードマップ」

さらに学びたい人向け 超入門 ロジカルシンキング

基本から解説 超入門 クリティカルシンキング

挫折した人向け 超入門 仮説思考 Hypothetical Thinking

思考法ロードマップ

挫折した人向け 超入門 水平思考 Lateral Thinking

イシューから はじめられない 実践したい人向け Issue Driver

アナロジカルシンキング 具体 ← 抽象

MANABI BUSINESS

思考法ロードマップまとめを表示



時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【質問は最も重要な対人関係のスキル】

- I 主語を「あなた」に変える質問
- II 「5W1H」を会話文に取り入れた質問
- III 「タテ型ドリル」で掘り下げていく質問
- IV 「現実」と「理想」の差を浮き彫りにする質問
- V 「起承転結」で当てはめて尋ねる質問

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【人に伝わるプレゼンを作るためのポイント】

【そのために・・・

→ 信頼残高を増やす】

★ 相手目線で作る

★ 一スライダーメッセージ

★ ポイントを3つにまとめる

★ 表や図を使う

★ 数値が入っていて具体的

★ シンプルで見やすい

- ・ 相手に好意・誠意を示して接する
- ・ 発言と行動を一致させる
- ・ 相手の状況に気づいて先回りする

「PREP (プレップ) 法」を活用しよう！！



時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

会議の場面ごとのポイント

【会議前】

- ・ 事前ネゴシエーション
- ・ 会議資料事前共有

【会議の最初】

- ・ 会議目的 ゴール共有
- ・ アジェンダ説明

【会議中】

- ・ 会議のゴール 時間配分 会議の落としどころの意識

【会議の最後】

- ・ 決定事項共有
- ・ ToDo事項共有

【会議後】

- ・ 議事録送付
- ・ ToDo事項フォローアップ

時間管理

守秘義務

業務効率

人間関係

接客接遇

思考力

質問力

資料力

会議力

発信力

【アウトプットの3原則】

- ① 2週間に3回アウトプットすると長期記憶される
- ② インプット、アウトプット、フィードバックの繰り返しが成長
- ③ インプット：アウトプット ⇒ 3：7が記憶定着の黄金比

【情報発信のメリット】

- ① フィードバック効果が高い
- ② 文章力が鍛えられる
- ③ 情報・人が集まる
- ④ 事業所内での評価が高まる
- ⑤ 事業所外での評価が高まる
- ⑥ 楽しい

インプットは、アウトプットする時自分のものになる