

自立的な報連相

R7.5.15
まかろん



右のQRコードから
左のページの表示を
お願いします。



合同会社サックスシェア
代表社員・相談支援専門員 田中 さとる



子どもを支援するチームが育っていないと・・・

- ・ 連携がうまくいかず支援に**ミス**が起きる
- ・ 必要な情報が共有されずに**対応**が遅れる
- ・ 適切な役割分担がされずに一部の人の**仕事**が偏る
- ・ 職員に結束感がなくチームとして**生産性**があがらない
- ・ 人間関係が悪化しスタッフ感が**ぎくしゃく**する

子どもを支援するチームが育つと！

- ・ 連携により支援上の**ミスが少なくなる**
- ・ 仕事に対する**モチベーションが向上**し仕事にやる気が出る
- ・ 個人に応じた役割分担により仕事の**効率性が向上**する
- ・ 職員に結束感が生まれ新たな取り組みの**提案が増える**
- ・ 人間関係が良好で職場での雰囲気**が明るく楽しい**
- ・ よい職場が醸成され**離職者が少なくなる**

行動を言語化する

言語化とは

思考や 感情 行動を 明確化する

※ 明確とは、だれに確認しても同じ認識となること

よりよいチームを作るには

- ① 目的を共有する
- ② 自他を知る
- ③ 相互コミュニケーションスキルを身につける
- ④ 共働作業を企画する

① 目的を共有する



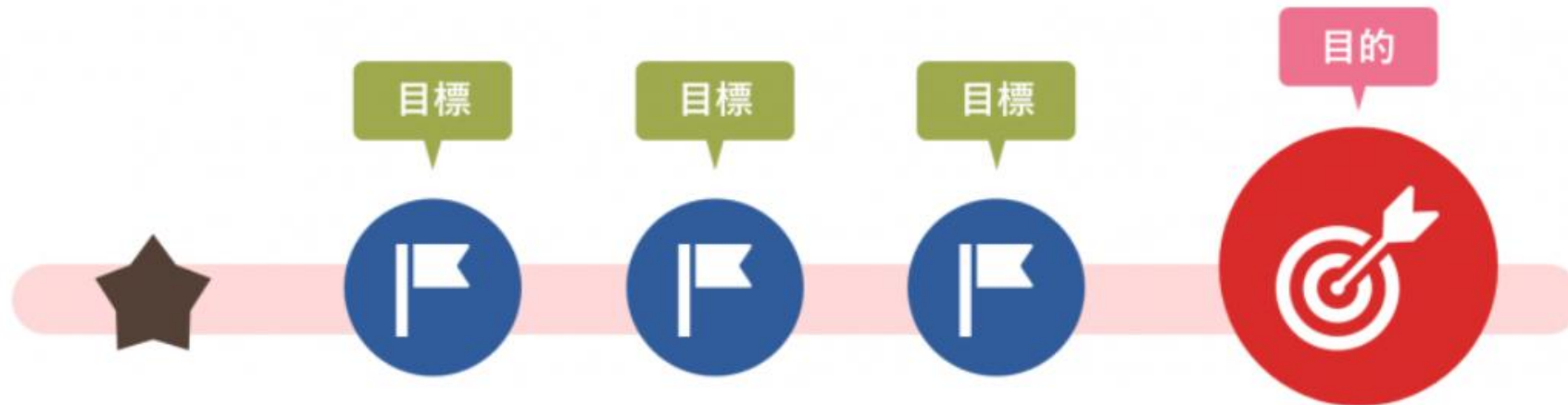
① 目的を共有する

『目的』と『目標』

目的とは・・・最終的に成し遂げようとする到達点

目標とは・・・目的の達成のために設定される水準・基準

目標と目的のイメージ



① 目的を共有する

『目標管理』

【目標管理（MBO）】

Management by Objectives P.ドラッカー

- ① やることの管理
- ② モチベーションの管理
- ③ 人の管理

MBO（目標管理）とは

Management By Objectives

上司と本人が合意の上で、業務目標を設定し、一定期間ごとに達成度を評価する制度

✓自己統制による目標管理とも呼ばれる。
1950～60年代にP.F. ドラッカーが提唱

✓日本では1980年代から導入され、
2000年代には大企業では約8割が実施



【目標管理（ベーシック法）】

- ① 目標項目を設定する
- ② 達成基準を決める
- ③ 達成期限を決める
- ④ 達成計画を立てる

目標管理とは？

Goals

① 目的を共有する

『目標設定の手法』

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

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。

② 自他を知る



② 自他を知る

交流分析とは

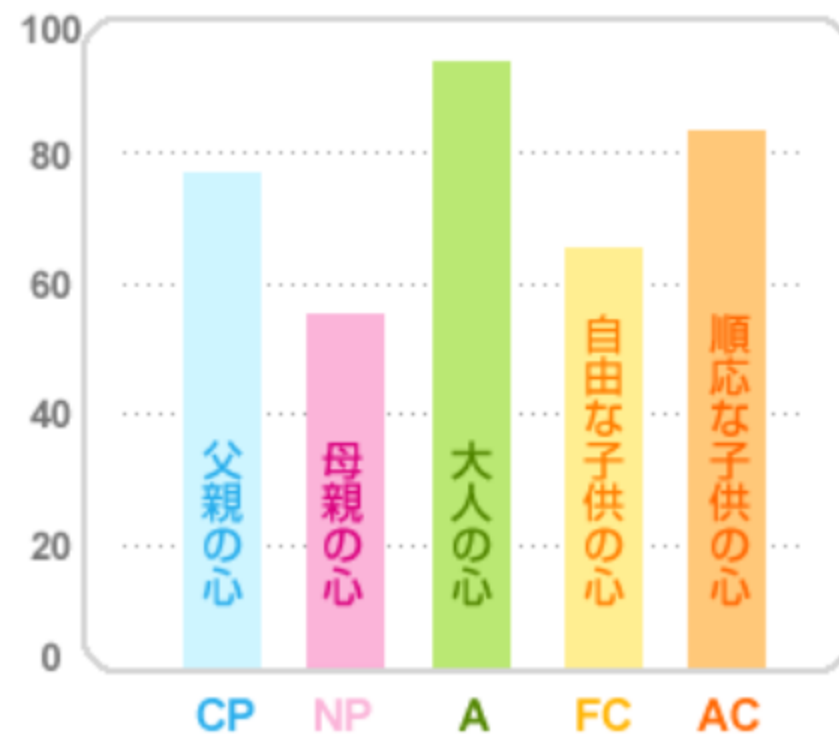
自己分析の方法の一つ。一人の人間の中に、**親の自我（P）**・**大人の自我（A）**・**子供の自我（C）**の3つの自我（人格）が存在し行動や思考の際に一つ一つの人格が出現すると考え、この3つの自我の質と量进行分析する（構造分析）。次に、3つの自我のかかり合い（交流）进行分析する。自分を知ることにより、ストレスに対応し、自分をコントロールするという考え方が根底にある。

② 自他を知る

交流分析：3つのわたし

エゴグラムとは？

「エゴグラム」とは、アメリカの心理学者J.M.デュセイが開発した性格分析法で、世界中で広範囲な分野に用いられ高い評価を得ている心理学手法です。人の心を右図のような5つの領域に分類してグラフにしたものが一般的です。グラフについては、どの型が優れているとか逆に悪いとかいうものではありません。人間関係を自分の内面的な性格の癖から理解することは、自分自身の成長に役立つものです。多くのエゴグラムを解析した結果、ある種の共通した性格や生き方が見られることもわかっています。

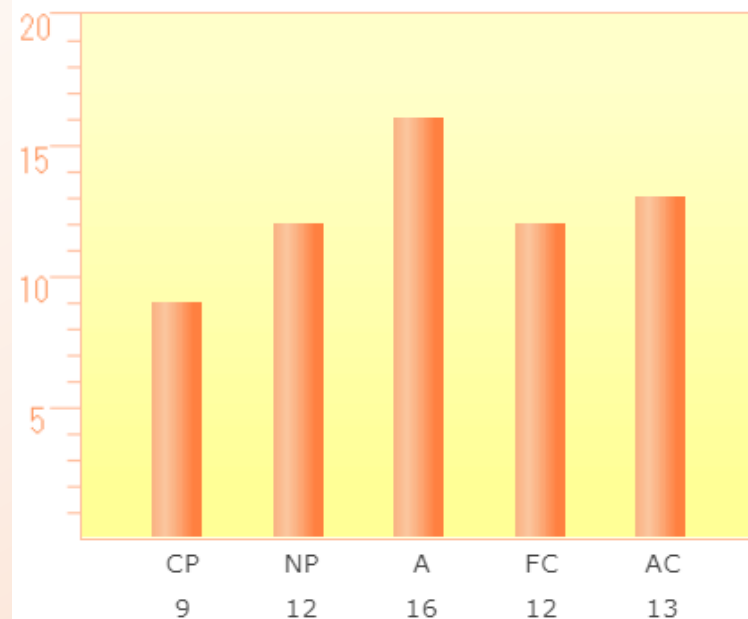


② 自他を知る

エゴグラムを測定してみよう

まず10個

	はい	いいえ	どちら でもない
相手の間違いを指摘できる方だ	☐	☐	☐
思いやりがある方だ	☐	☐	☐
何についても、何が中心問題か考える	☐	☐	☐
してみたいことが沢山ある	☐	☐	☐
人の気持ちが気になり合わせてしまう	☐	☐	☐
時間を守らないのは嫌だ	☐	☐	☐
自分は褒め上手だと思う	☐	☐	☐
物事を分析して、事実に基づいて考える	☐	☐	☐
気分転換が上手いです	☐	☐	☐
人前に入るより後ろに引っ込んでしまう	☐	☐	☐



CP:厳しさ
NP:優しさ
A:論理的
FC:自由奔放な心
AC:順応的な心

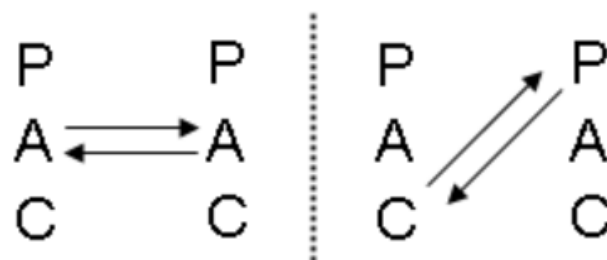
※高ければ良い、低ければ悪いというわけではなく、それぞれに長所、短所があります。

自分のタイプをよく知った上で、他者と接する。

✎ 相補的交流

お互いに求めている反応が素直に返ってくる交流です。相補的に交流している限り、かわりの中で問題が起こることはありません。図のように、お互いの自我状態を矢印が並行に行き交うことが特徴です。

相補



例：(A) ⇔ (A) の相補的な交流

部下「本日の会議は14時から開始予定でよろしいですか？」

上司「来客があるので15時からへ変更をお願いします。」

例：(P) ⇔ (C) の相補的な交流

部下「あーっ、どうやっても計算が合わない！」

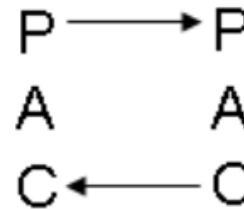
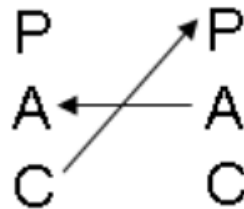
上司「どうした？そこは、こうすればうまく合うね。大丈夫！」

交流分析

✎ 交叉的交流

求めている反応とは別の反応が返ってくる交流のパターン。期待している反応が噛み合わないので、話が途切れるか、ケンカになりやすい。お互いの自我状態を矢印が交叉していたり別々の方向に向かうことが特徴です。

交叉



例：(A) → (A) ・ (P) → (A)

社員A「Bさん、E社の担当が本日お会いしたいそうです。」

社員B「この状況で対応している余裕があると思うか？」

例：(P) → (C) ・ (P) → (C)

社員A「こっちの案件を先に片づけなきゃダメだろ！」

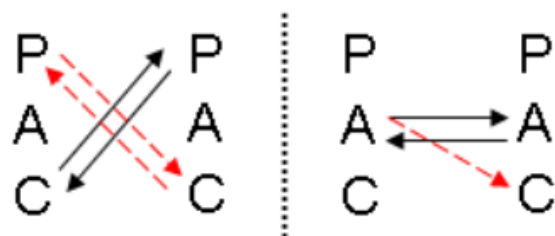
社員B「それはあなたの仕事でしょ！」

交流分析

裏面的交流

裏がある交流のパターン。言葉の裏に別の意図があったり、感情を隠して演じるようなかわりが見られる。複数の自我に向けて矢印が行き交う複雑な構図になることが特徴です。

裏面



例：表では $(C) \Leftrightarrow (C)$ 、裏では $(A) \rightarrow (C)$

表： $C \Leftrightarrow C$

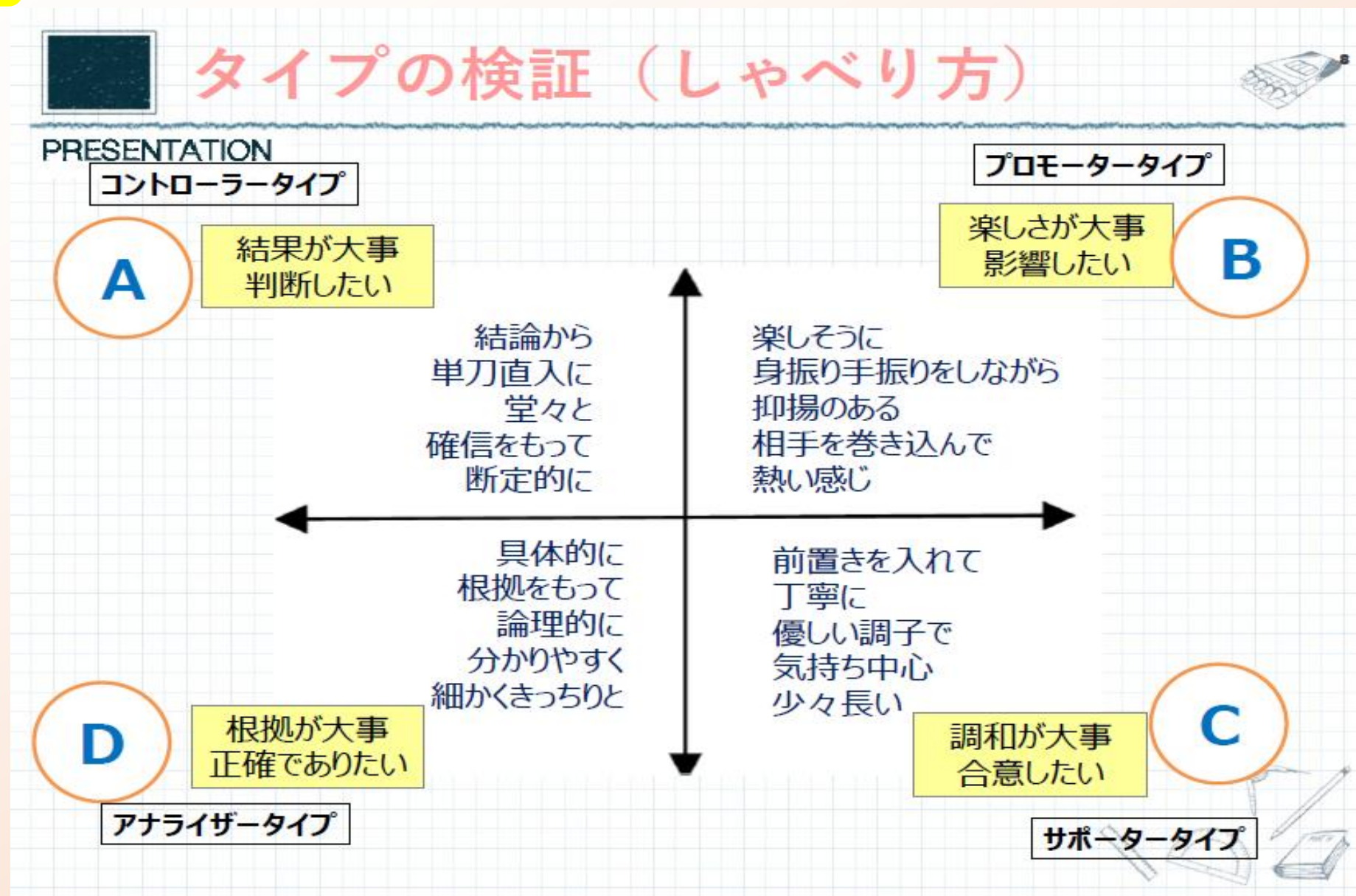
部下「いや～、さすが部長。驚きです！」

部長「どうだ、凄いだろっハハハ！」

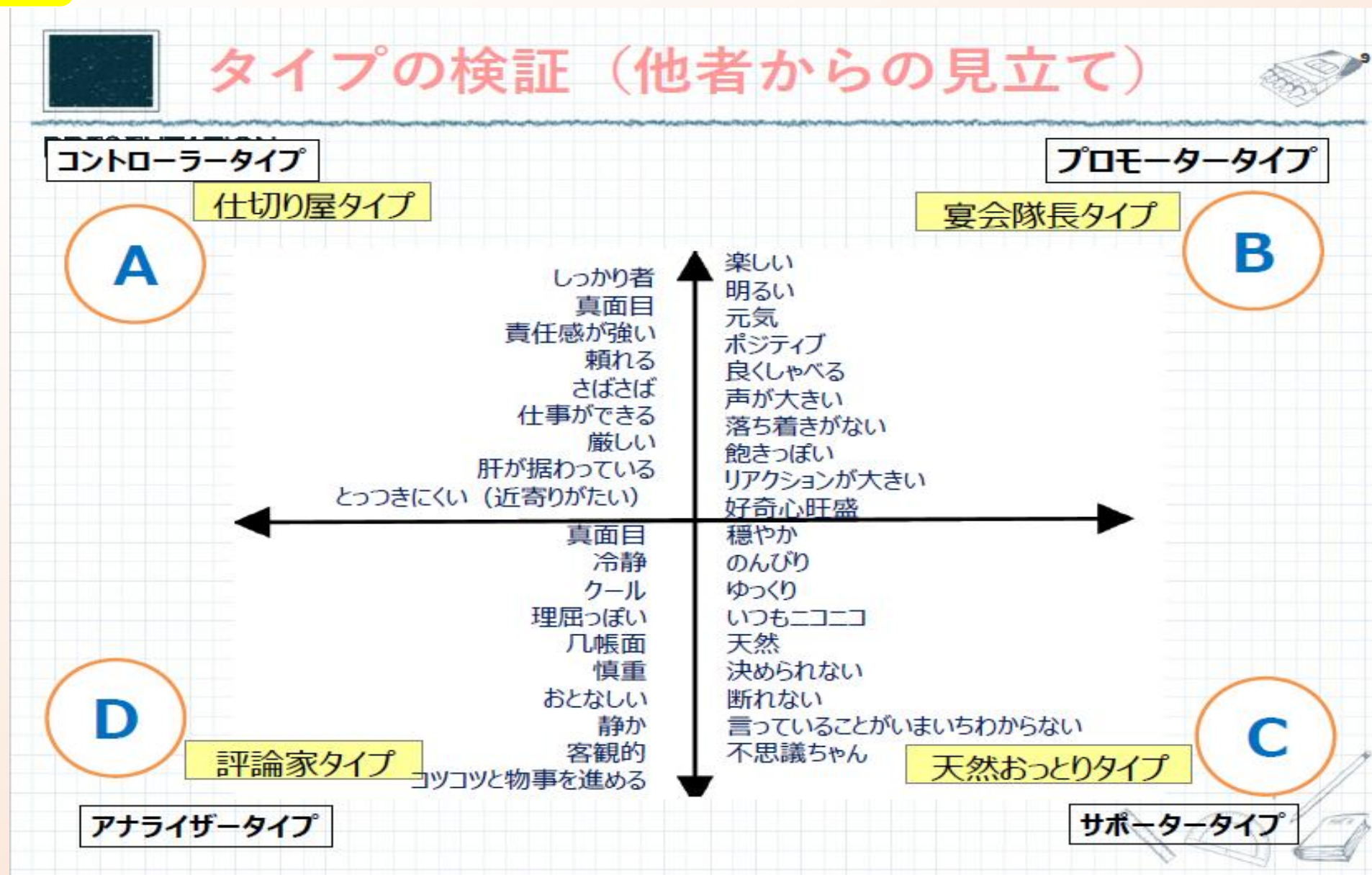
裏： $A \rightarrow C$

部下「ただのまぐれで浮かれやがって」

② 自他を知る



② 自他を知る



② 自他を知る



関わり方のポイント



PRESENTATION

A

- ① 単刀直入
- ② 正しい事が大事、結果主義
- ③ 少々高圧的な関与
- ④ 短め回答が好き、長話は嫌い



- ① 褒めるよりは承認を
- ② 話は短め、端的に
- ③ 難しい質問にもひるまない姿勢
- ④ 結果と根拠が大切

D

- ① 世間話をしない
- ② あまり目線を合わせない
- ③ 会話は坦々と（自分の世界あり）
- ④ 褒められなくてもいい、反応少ない



- ① 予定を重視、急な変更に注意
- ② 理論的に詳細に説明する
- ③ 最後に質問の時間をとる
- ④ 無駄に褒めない

B

- ① 世間話から入り、終わらない
- ② 擬音が多い、創造性が豊か
- ③ 明るい雰囲気
- ④ フレンドリーな第一印象



- ① 話をする、盛り上げる
- ② 相手を褒める（質より量）
- ③ 未来の話をする
- ④ 表現（表情）豊かに対応する

C

- ① 労いの言葉（寄り添い重視）
- ② ゆっくり穏やか、話を聴く、あわせる
- ③ プロセス重視
- ④ 我慢強いがバーンアウトしやすい



- ① 安心、安全、安定、継続
- ② 感謝、労いの言葉をかける
- ③ 表現（表情）豊かに対応する
- ④ 不用意に急がせない



③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

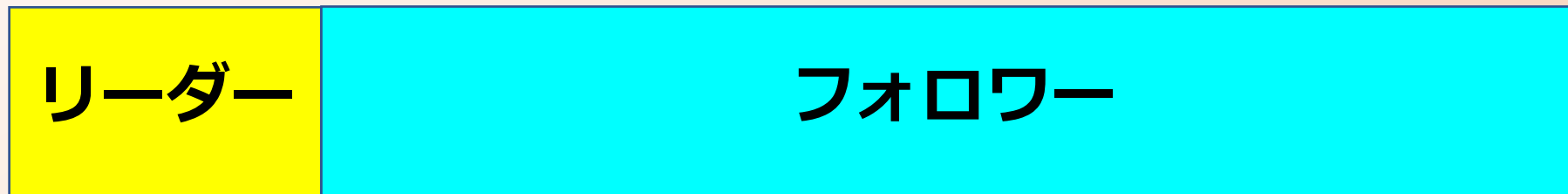


③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

フォロワーシップとは

- ・ フォロワーシップとは、 企業組織においてリーダーを補佐する
フォロワー（部下やメンバーなど）が、リーダーに対して**自立
的**支援を行うこと です。

【組織が出す結果に対する影響力】



「リーダー」 1～2割 < 「フォロワー」 8～9割

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

リーダーとフォロワーのマッチングの重要性

相手の状況に合わせた指導育成(状況対応アプローチ)



■ 人の状況の推移

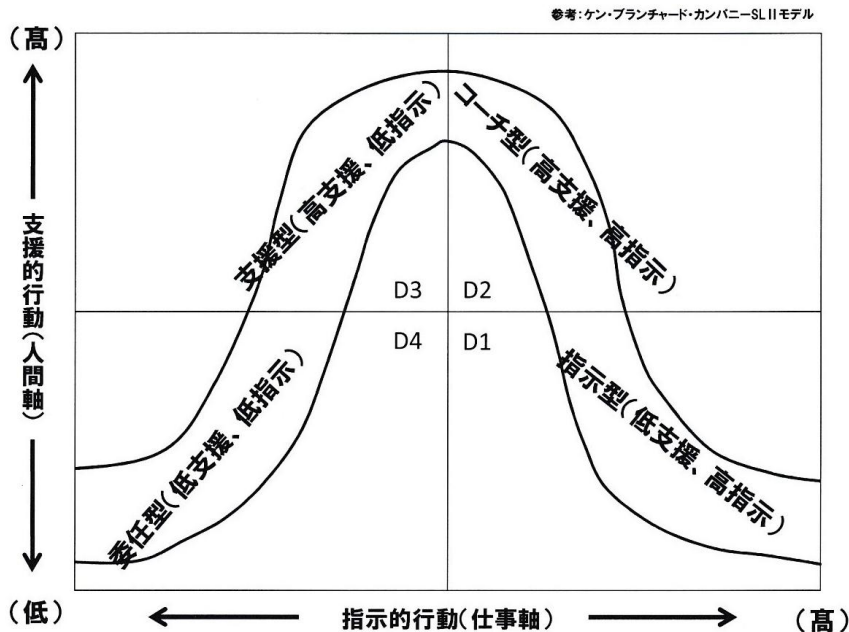
ステージ	4	3	2	1
ネーミング	自立した達成者	能力はありながら 自信を欠く貢献者	期待外れ(自分)に 遭遇した学習者	意欲満々な初心者
状況	能力:高	能力:中-高	能力:低-中	能力:低
	意欲:高	意欲:変動 (自信欠)	意欲:低	意欲:高
イメージ	こぶ 急斜面	パラレル	ボーゲン	初めての スキー
	入社7年目以降	入社1～3年	入社半年	入社直後
ニーズ	任せて	支えて	助けて	教えて
サポート	委任型	支援型	コーチ型	指示型

リーダーの立場から

相手の状況に合わせた指導育成(状況対応アプローチ):指導育成の変化



■ サポート内容の移り変わり



③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

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」

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

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

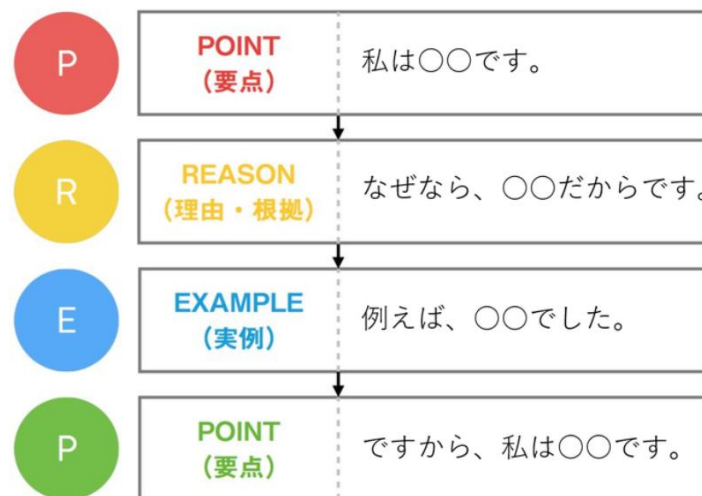
スピード・トーン・大きさ

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）

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

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

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

姿勢

聴く

話す

書く

受ける

報告

ほめる

謝る

【報告の目的】

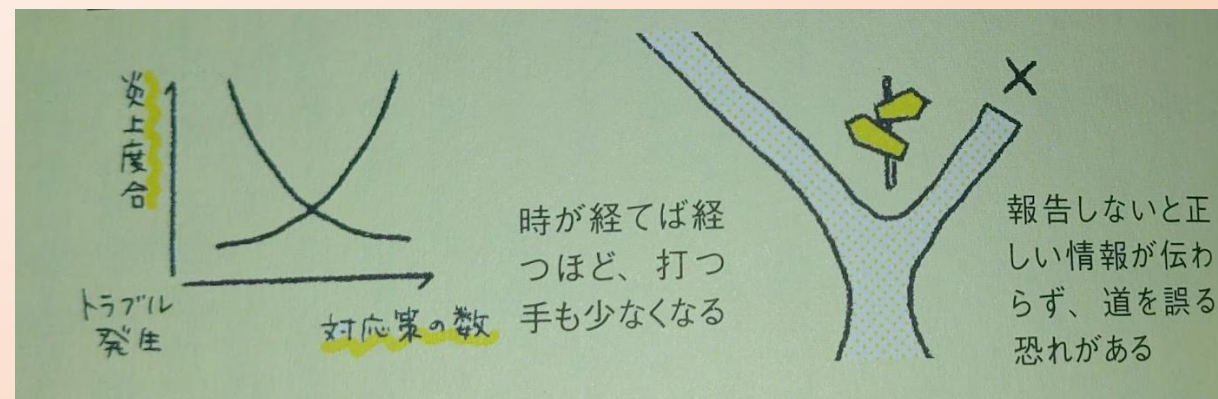
- ① リスクの軽減
- ② 営業実績の向上

【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！

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

【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があります。	
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ようと、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。	

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

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)	・肌のふれあい ・なでる ・さする ・抱擁する ・握手する	・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	・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)	・たたく ・なぐる ・ける ・つねる ・その他の暴力行為	・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	・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 38 p から一部改変して図示

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）

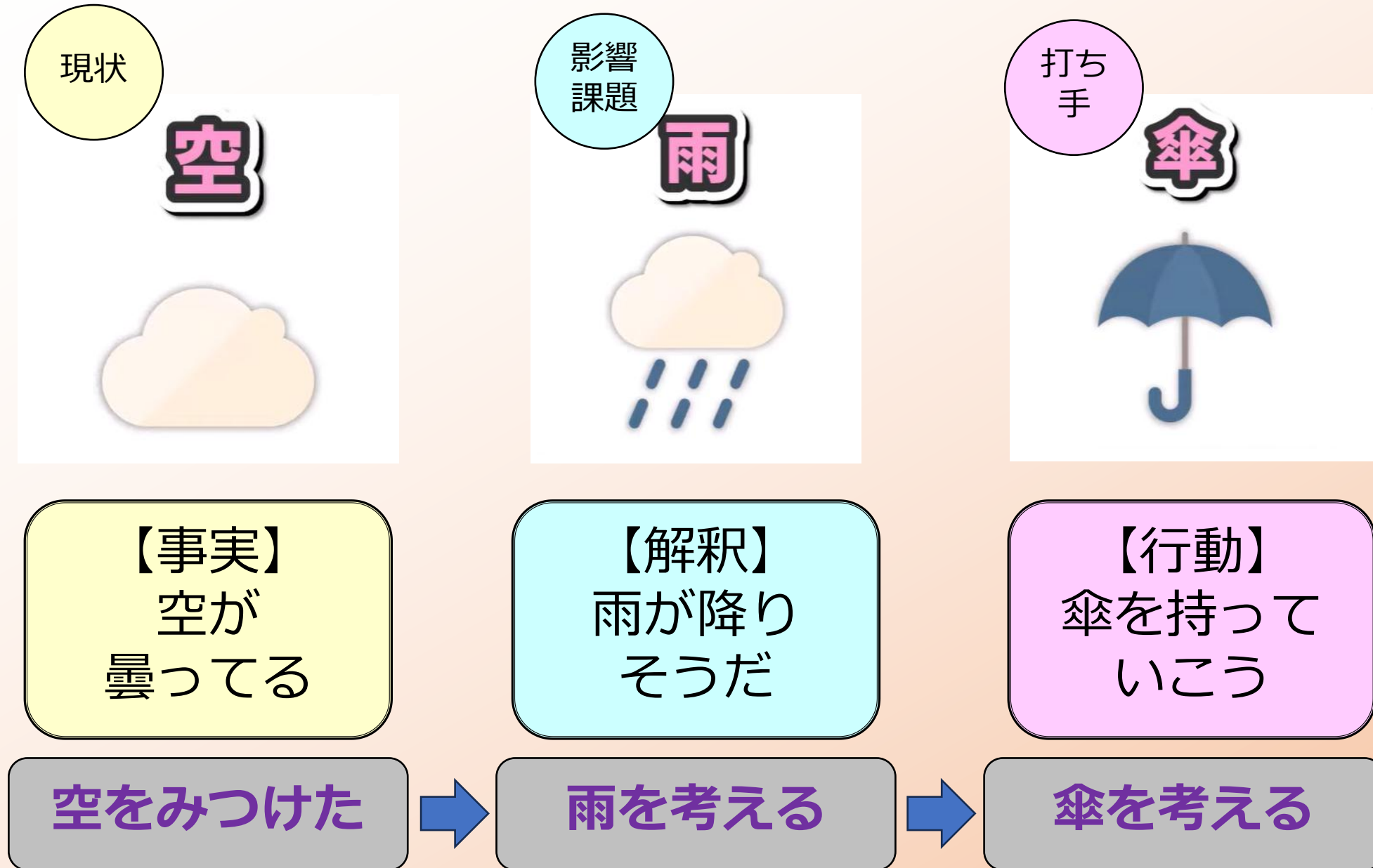
“人はモヤモヤを解消してくれる人を選ぶ”

（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）

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける



③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

「空」「雨」「傘」の具体例 その1

現状

空



【事実】

空が
曇ってる

自由遊び時間。自由時間の終わりまでには、あと
15分。

A児が楽しくジグソーパズルを使って遊んでいる。

本人の排泄記録表を見ると、トイレに行ってから
25分経過していることがわかった。

（A児は、30分経過すると膀胱の障がいのため、
尿失禁する可能性がある）

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

「空」「雨」「傘」の具体例 その1

影響
課題

雨



【解釈】
雨が降り
そうだ

このまま時間が経過すると
遊びに夢中になっているA児は、
失禁して下着などを汚す
かもしれない・・・

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

「空」「雨」「傘」の具体例 その1

打ち
手



【行動】
傘を持って
いこう

5分にセットしたキッチンタイマーを持参してきて、

本人に提示し、
「このタイマーの音が鳴ったらトイレに行こう
ね。」
と声掛けをする。

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

「空」「雨」「傘」の具体例 その2

現状

空



【事実】
空が
曇ってる

自由遊び時間。

A児とB児が、レゴブロックが広げられている場所で、互いに一人遊びを始めた。

（この二人は、これまで何度もおもちゃの取り合いにより、お互いが暴力をふるうことを繰り返してきた）

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

「空」「雨」「傘」の具体例 その2

影響
課題

雨



【解釈】
雨が降り
そうだ

このまま放っておくと、
やがて、
どちらからともなく、
レゴブロックの取り合いになり、
お互いが相手をたたくななどの行動に発展する
かもしれない・・・

③ 相互コミュニケーションスキルを身につける

「空」「雨」「傘」の具体例 その2

打ち
手



【行動】
傘を持って
いこう

さりげなく、
A児とB児のどちらにもかかわることができる位
置に移動して座り、
もし二人の間になんらかのトラブルが発生しても
すぐに対応できる準備をしておく。

④ 共働作業を企画する



④ 共同作業を企画する

理念共有

叶と言えば… 事業実績の目標設定(平均利用人数)
福祉の悪いと 悪露をなくす 療育はボランティアではない

情報発信

HPでよさを情報発信 ふれあい市で事業外(講習会)での周知
叶だよりの定期発行 市役所でのアピール

保護者連携

連絡ノート 定期面談の実施(6ヶ月)
個別支援計画・モニタリングの徹底 アルバムの作成と配付
笑顔で対応
接し方(好かれる対応)の訓練 好かれる対応
子どもへの適切な支援を情報伝達(トラブル時の対応) 子どもの様子の丁寧で喜ばれる引継ぎ
巡回相談
スタッフの周知(写真入り名札) 保護者教室の実施(3ヶ月)城野さん

子ども理解

個別支援計画上の目標達成&親のニーズ達成を目指す ケースカンファレンス(事例検討)の実施
アセスメントの充実・徹底 障がい特性理解の研修の実施 子どもの興味感心の把握&共感
過程状況に合わせた臨機応変な対応 子どもを好きになれるかわり方 子どもの成長把握

機関連携

良好な関係・信頼づくり 初対面の印象づくり
迎え時の教員からの情報収集 巡回相談の実施
法人内での協力・連携 迎え時にボード持参

環境構成

子どもの目を楽しませる壁面づくり 安全に安心して過ごす、遊ぶ環境づくり
整理整頓された活動場所づくり 室内でもボール遊びができる場づくり

活動づくりの工夫

新たな活動の掘り起こし 子どもが来なくなる活動 スタッフのことをよく知ろう(他者理解)活動
余暇時間の充実向上(また来たい)支援 手作りおやつづくりの活動 働くイメージづくりの活動(実習等)
年間行事の計画&計画発信 月行事の計画&計画発信

チャレンジしてみよう!

PL希望性導入 意図的に迎えの日を設定し叶参観を実施 仕事が「楽しくなる」アイデア会議(優秀賞報酬あり)
利用実倍増キャンペーン 送迎場所の柔軟な変更 子どもたちの他事業所との交流

運営上の工夫

利用漏れをなくすルールづくり 業務効率化のためのアイデア会議 ノー残業作戦
スタッフ間の雰囲気づくり スタッフ間の報連相(引継ぎの徹底) 活動の定型化(子どもの支援に集中する)
PLの重視 PL・サブPLの役割明確化 療育が円滑にすすむためのPLの在り方 余裕を持った計画立案
詳細な業務マニュアルの作成 業務分掌(分担)の再整理 連絡ノート・送迎時の引継ぎの徹底
送迎専属職員の採用 スタッフ振り回りの時間の確保 リスク管理の徹底(安全・けが・運転・けんか等)

スタッフ研修

強みを見つける 自己理解を深める マナー講座の実施 他事業所等への見学・研修外出 なぜ?意識
よかったことをほめる 上司:部下の1対1定期面接 明確な人事考課基準がある業務内容づくり 一言一句を考えるコミュニケーション能力 スタッフ間自己開示会の実施(3か月)
スタッフ同士による自主的勉強会の実施 自主的に勉強会へ参加する 自主的に勉強会へ参加する 毎月1冊の専門書読破 スタッフの個性=特性の把握
知識の向上 業務に臨む心構え研修(一呼吸おく・ミスの軽減) 外部アドバイザーによる定期的な研修 雑談会の実施 向上心の育成
PLの能力向上

行動を言語化する

言語化とは

思考や 感情 行動を 明確化する

※ 明確とは、だれに確認しても同じ認識となること