

# 「ホウ・レン・ソウ」ができる スタッフ育成法

## 「報告」「連絡」「相談」の 組織的な意義と システムづくり

東京・鹿児島を拠点に、  
年間130本を超える研修を実施

福岡かつよ

ラ・ポール株式会社 代表取締役



医療、介護施設における接遇研修・コミュニケーション研修や接遇コンサルティングをはじめ、企業における新入社員研修、リーダー研修など、接遇マナー全般を通じた人材育成に力を注ぐ。また、鹿児島シティFM『空・とぶ・TAMAGO』で「スマイルマナーコーナー」を担当、その他執筆活動などメディア出演も多い。現場に生かす接遇「人と人が豊かにつながる」を目指し、「みて・聴いて・共に感じる」心に染み込んでいくセミナーを自らの経験を踏まえて行う。豊かな人生を創る気づきのセミナーと「一期一会」の接遇に磨きをかける現場実践接遇コンサルティングに力を入れている。接遇インストラクター、プロトコールジャパン株式会社認定講師、米国NLP協会認定トレーナーアソシエイト、日本報連相センター会員、国立大学法人鹿屋体育大学非常勤講師。

介護の現場において、日常業務は毎日同じで  
しょうか。

利用者は決まった時間に起床し、決まった時間  
に食事を取り、お風呂介助、排泄介助なども決  
まったやり方で行われているのでしょうか。毎回  
同じ時間に同じ行為、そして利用者は同じ気持ち  
の状態でしょうか。その時、かかわるスタッフの  
意識や気持ちは同じでしょうか。毎日同じように  
行っているように感じる介助ですが、利用者ほど  
のようにとらえているのでしょうか。

ある利用者に対して、その方の一日の変化が手  
に取るように理解できたら、より良い療養生活を  
提供できるでしょう。しかし、そのために毎日同  
じスタッフが同じ利用者だけを介護・介助するこ  
とは、一般的に不可能です。そこで、スタッフ全  
員が利用者一人ひとりのニーズを共有し、その方  
の気持ちに寄り添った介護・介助を実践すること  
が重要になります。

本稿はなぜ、介護現場において「ホウ・レン・  
ソウ」が重要なのかについて、実際に想定される  
応対を視野に入れて考察していきます。

## ホウ・レン・ソウを システム化する必要性

「ホウ・レン・ソウ」とは、

質の高い仕事の成果＝

高い専門性×効率的なホウ・レン・ソウ

です。

「高い専門性」を身に付けるためには、介護職  
としてのスキルを磨き、日々の仕事に創意工夫を  
続けるなどの、地道な努力や学びが必要です。

そして、「効率的なホウ・レン・ソウ」はコッ  
クを理解し、覚えれば、明日から実践できること  
もあります。ホウ・レン・ソウを効果的に活用す  
ることで、チーム間の連携をより強化することが  
できます。

### ○確認不足で起こるミスコミュニケーション

先日ある病棟でのこと、上司が部下に「明日A  
さんの手術後に、ベッドに敷けるようなバスタオ  
ルを一枚準備していただくように伝えてくださ  
い」と指示しました。部下はさっそく病室を訪れ、  
「明日、手術後にバスタオルの準備をお願いしま