

## 院内に『報・連・相』を根付かせるポイント

先日、クライアントであるB先生から『どうも、ウチのスタッフは、報告や相談が上手く出来ません…。何を頼んでも相談や進捗報告が全くありませんし、忘れられていることすらあります。他所でも同じようなものなのではないでしょうか…?』というご相談がありました。B先生は、過去、スタッフにマニュアル作成を依頼したことがあったのですが、進捗は気になっていたものの、忙しさの余り確認せず、結局、完成物はB先生が指示したものと全く違うものが完成し、仕方なくやり直しを命じたところ、そのスタッフが泣き出した…ということもあったそうです。

さて、冒頭の状況は、「事前相談」と「進捗報告」が出来ていれば避けられたと思われそうですが…、B先生に限らず、このテーマでお悩みの先生が多くいらっしゃいますので、今号では『報告・連絡・相談』をテーマにお話をさせていただきます。

### 【そもそも報告・連絡・相談とは…?】

#### ◆ 報告

指示や依頼に対して経過や結果を知らせることで、報告がないと依頼を完遂したとは言えません。

#### ◆ 連絡

関係者が周知しておくべき情報を関係者全体に知らせることで、憶測ではなく事実のみを伝えることが大事です。

#### ◆ 相談

判断に迷う時や意見を聞いてもらいたい時などに、アドバイスなどをもらうことです。

### 【「報告」が出来ないのはどうしてでしょうか?】

仕事の基本と言われる『報連相』が出来ないのは何故なのか…、B先生のスタッフさんにお話を伺ったところ色々なことが分かりましたので、まずは、「報告」からご紹介致します。

#### ■ ケース1: 『報告』するまでもないことだと思っていた!

たとえコピーを1枚取るだけでも、報告が必要かは先生が決めることです。対策として先生には依頼をする際に、『終わったら一声かけてください』と伝えてもらうようにし、依頼を受けたら結果報告までがワンセットであることをスタッフさんに意識付けるようにして頂きました。

#### ■ ケース2: ミスに対して激怒されるのが怖い!

同じことを繰り返さないためにもミスに対しては叱ることも必要です。しかし、報告の際に怒鳴られたなどの経験から、次回の報告から萎縮してしまうという意見がありました。

その時の様子を先生に伺うと、『スタッフからの報告がミスをした言い訳から始まり、何が言いたいのかがよく分からずイライラしていた。そして最後にミスをしたと結論を聞かされ、ついつい大きな声で叱責してしまった』とのことでした…。

対策としては報告する側は「結論から簡潔に伝える」・「事実をそのまま伝える」・「改善策も考える」ということをお伝えしました。『悪い報告ほど早く』と言いますし、報告が遅れるとスタッフだけの問題で済まないこともありますので、この手の報告は迅速に行ってもらうことが大切です。

#### ■ ケース3: 経過報告のタイミングが分からない!

どの時点で経過を報告して良いかが分からないし、聞かれることもなかったので、特にやってこなかったとのことでした。

これについては朝礼などでの報告をルールにして習慣にしようことや、依頼時に予め資料の原案が出来た時点で報告が欲しい等の指示をしてもらうようにご提案しました。

### 【「連絡」が上手く出来ていない例です!】

次に、「連絡」に関する事例をご紹介します。この事例は、B先生の医院ではなく、他院さんの事例になりますが、整理・整頓に際して物品などの置き場所を変えたにも関わらず、その事を共有できていなかった(整理・整頓にあたったスタッフは午前だけのパートさんで連絡を忘れて帰宅した)ために、診療中に探し回ることになった…ということがありました。

こういったことは、全員が揃う場(朝礼や終礼、ミーティング時など)にて連絡をすることや、連絡用のホワイトボードに記載しておくなどの改善を行って頂くようにしました。

### 【相談が出来ないのはどうしてでしょうか?】

最後に、「相談」についての事例をご紹介します。

#### ■ ケース4: 話を聞いてもらえない(相談にならない)!

スタッフさんが分からないところを聞きたくてB先生に相談に行ったら、「そんなことは後にしてくれ!」と怒られ、自分も忙しいので後回しにしていると、『まだ出来ないの?』と怒られ、急いで相談すると『細かいところは任せるから』と投げつけられ、結局、完成物を見て『オレが言った話を聞いてた?全然違うよね?』とダメ出しをされたということがあったそうです。

これはB先生に反省して頂くとともに、相談に来てもらうタイミングについて、スタッフさんと話し合って決めて頂きました。また、指示内容も漠然とではなく、細かいところまで指示してもらうか、任せると言った以上、任せってもらうようにしました。

いかがでしたでしょうか。各ケースを見ても分かる通り「報連相」の運営が上手くいかないのは、①重要性を理解させていない、②ルールの不徹底、③コミュニケーション不全が原因で、その解決策の事例も少しご紹介させて頂きました。

もし、このテーマでお悩みの先生方は、今号をご参考にし、1つでも実践してみてください。また、ご自身だけでは難しいと思われる場合、いつでもご相談下さい。