

申し送りを学ぼう

皆さんの施設でも申し送りがされていると思います。申し送りは大切ですが、聞いたり話したりすることが難しい業務です。特に時間などを正確に聞き取ることは難しいでしょう。ですが、申し送りには施設に特有の「パターン」があります。パターンを意識して申し送りを聞いたり、したりすると、ずっとわかりやすくなります。

【申し送りはどのような構造になっている？～申し送りの全体パターン～】

申し送りはどのような順番で話されますか？以下の a.～d.を、話される順番に並べてみましょう。

- a. その日のスケジュール
- b. 事務連絡
- c. 居室変更
- d. 利用者の様子

a.b.c.の順番は違っていても構いません。ですが、d.利用者の様子は他の情報の後に伝えることが多いです。答えは {a./b./c.→d} ということになります。

！ポイント！

全体申し送りで伝えられるような事務連絡を最初に伝えてから、利用者1人1人の情報を伝えましょう！



【利用者の情報をどうやって伝える？～利用者1人についての伝達

パターン～】

次の利用者Aさんについて申し送りをする場合、あなたなら、どうやって伝えますか？



利用者Aさん

Aさんの状態

- 浮腫が強くなってきているので家族が心配している
- 整腸剤の服用が開始された
- 熱は37度である
- 咳や鼻水はない
- 歯科受診の予定がある



！ポイント！

伝える細かい順番を考えるのではなく、情報をカテゴリーに分けて、カテゴリーごとに伝えよう。

情報をカテゴリーに分けて伝えよう

利用者について自分の好きな順番で伝えていても、聞いていてとてもわかりづらいです。まずは利用者の情報をカテゴリーに分けて考えましょう。

1. 情報をカテゴリーに分けて考える

Aさんの状態

- 浮腫が強くなってきているので家族が心配している→ カテゴリー：家族
- 整腸剤の服用が開始された→ カテゴリー：薬
- 熱は37度である→ カテゴリー：熱
- 咳や鼻水はない→ カテゴリー：体調
- 歯科受診の予定がある→ カテゴリー：明日の予定

2. カテゴリーをさらに大きなカテゴリーで考える

例えばAさんの状態で考えると、他の利用者でも伝える情報のカテゴリーと、今日のAさんだから伝える情報のカテゴリーがあります。薬や熱については他の利用者の申し送りでも伝えることが多いでしょう。(熱については風邪の季節は特にそうでしょう)ですが、家族や明日の予定については、伝える時と伝えない時がありますし、人によっても違います。

Aさんの状態

<よく伝えられるカテゴリー>

- 整腸剤の服用が開始された→ カテゴリー：薬
- 熱は37度である→ カテゴリー：熱

<必要に応じて伝えられるカテゴリー>

- 浮腫が強くなってきているので家族が心配している→ カテゴリー：家族
- 咳や鼻水はない→ カテゴリー：体調
- 歯科受診の予定がある→ カテゴリー：明日の予定

3. カテゴリーを参考に情報を整理して伝える

次は大きなカテゴリーを参考に、情報を伝えましょう。利用者Aさんの場合は、次のような順番が考えられます。

- ① 名前： 必ず最初に伝えましょう
- ② 薬 } 良く伝えられるカテゴリー
- ③ 熱 }
- ④ 必要に応じて伝えられるカテゴリーの情報（順番は問わない）

練習

次の利用者Bさんの申し送りを考えましょう。



利用者Bさん

Bさんの状態

- 下剤の使用が中止になっている
- 食事が多いと言っている
- 回診のときに喉が痛いと言っているが、咳はしていない
- 熱は8度から7度に下がった

ちょっとヒント

？特に伝えることがないときは？

→ 「変わりありません」「特に問題ありません」と伝えましょう。

？「～してください」と言ったら「失礼だ」と言われました？

→ 「～してください」の代わりに「お願いします」を使ってみましょう。

例えば、特に注意して様子観察をしてほしい場合、「様子観察をしてください」ではなく、「様子観察、お願いします」と伝えると、年上の人にも失礼にならずに伝えることができます。