

報告・連絡・相談担当一覧表

文書番号	1-3-6	文書作成者	岩下由加里	文書作成日	2022/05/25	研年月日		研修指導者サイン		
担当者	全職員	文書責任者	岩下由加里		初版:2015/5/1 第2版2021/08/14					
タイトル		報告・連絡・相談の担当者・内容・方法等の一覧表								
職位	解決担当者	報連相	報告・連絡・相談内容	メール送信先	メールorTEL	附則	マニュアルリンク先			
エリア担当役員	一樹 龍美 美香 真規	報告	業務報告(マネージャー・管理者・事務)	エリア一斉	メール	2021/08/14追加	<a href="#">業務報告</a>			
			面会	エリア一斉	メール	2021/08/14追加				
			頂き物	エリア一斉	メール	2021/08/14追加	<a href="#">あおぞらルールブックp22</a>			
			退去情報	一斉	メール	2021/08/14追加				
			入居情報	一斉	メール	2021/08/14追加	<a href="#">新利用者対応フローチャートチェックリスト</a>			
			スタッフ入社	一斉	メール	2021/08/14追加	<a href="#">雇用契約等</a>			
			スタッフ退職	役員・マネージャー	メール	2022/5/25修正	<a href="#">退職対応</a>			
			スタッフ病休、産休	役員・マネージャー	メール	2022/5/25修正				
		報告又は相談	利用者・家族・外部ケアマネ等とのトラブル・苦情時	一斉orエリア担当役員	メール	2021/08/14追加	<a href="#">処遇困難利用者・家族対応・クレーム・要求が高い方</a> <a href="#">あおぞらルールブックp21</a>			
			所属の管理職に相談できないスタッフや利用者との人間関係問題	エリア担当役員	TElorメール	2021/08/14追加	<a href="#">部下スタッフ悩み相談</a>			
相談	入居を断りたい時(満室の場合は相談しなくてよい)	役員	メール	2021/08/14追加	<a href="#">サービス問い合わせ</a>					
	Feliceマネージャーが対応に悩む新利用者の受け入れ事業所、施設、部屋など	エリア担当役員	メール	2021/08/14追加	<a href="#">サービス問い合わせ</a>					
代表取締役	一樹	相談	スタッフ自身の経済的問題	一樹	TElorメール					
			天災・火事・災害・クラスター発生時など	一樹or連絡がつく取締役全て	TElor連絡がつく方法	2022/5/27修正				
			新型コロナ陽性者、濃厚接触者発生時	一樹	TEL	2022/5/27追加				
			エリア担当役員が対応に悩んだスタッフや利用者との人間関係問題	一樹	TElorメール					
		報告・連絡・相談	パソコン、ネット環境等	役員	メール					
		利用者の経済的問題(借金など)	一斉	TElorメール						
取締役	龍美	報告	国民健康保険連合会からの問い合わせ	役員	メール					
			介護報酬請求の問い合わせ	役員	メール					
			医療費控除・高額医療費・高額介護費	役員	メール					
			利用者あての郵便物で家族に郵送するもの	龍美	メール					
			請求書・領収書に關係すること	龍美	メール					
			什器備品故障・修理	一斉	メール					
		請求に関連する訪問診療(歯科も含む)、外来受診(アシスト)、往診、救急車搬送	一斉	メール	2022/5/25追加					
相談	アシスト(介護スタッフ不足時)	龍美	メール							
		請求書・領収書に關係すること	龍美	メール						
取締役	由加里	報告	利用者の入院情報	一斉	メール					
			介護業務報告(日勤、夜勤)	一斉	メール					
			サービス問い合わせ	一斉	メール		<a href="#">サービス問い合わせ</a>			
			インテイク	一斉	メール					
			認定調査、サービス担当者会議	一斉	メール	2022/5/25追加				
			訪問診療(歯科も含む)、外来受診(アシスト)、往診、救急車搬送	一斉	メール					
			福祉用具変更、搬入	一斉	メール	2022/5/25変更				
			訪問看護、訪問リハ、訪問マッサージ	一斉	メール					
			薬剤処方、変更、中止	一斉	メール					
			国・県・市からの問い合わせ、アンケートなど	役員	メール	2022/5/25変更				
			要介護度更新結果	一斉	メール					
			訪問診療結果	一斉	メール					
			元気ケアデータ報告	一斉	メール					
			痰の吸引、胃瘻	役員	メール					
			ヒヤリハット・アクシデント報告書	一斉	メール		<a href="#">アクシデントの分類基準</a>			
			死亡情報	一斉	メール					
			相談	Feliceマネージャーが対応に悩む利用者の病状変化	一斉	メール				
				Feliceマネージャーが対応に悩む利用者のADLの変化	一斉	メール				
				Feliceマネージャーが対応に悩む利用者の介護方法	一斉	メール				
				Feliceマネージャーが対応に悩む利用者の健康に関する緊急時・急変時	由加里	TEL				
				Feliceマネージャーが対応に悩むスタッフの介護技術・方法など	一斉	メール				
				Feliceマネージャーが対応に悩む業務マニュアル、またはマニュアルにないことに関する事	一斉	メール				
			報告	Feliceマネージャーが対応に悩む受診・訪問診療など	一斉	メール				
				Feliceマネージャーが対応に悩む新利用者受け入れの介護や医療に関連すること	一斉	メール				
				新しい訪問診療医、訪問薬局を導入したい時	役員	メール				
				利用者にあおぞらの介護サービス、福祉用具以外の介護サービスを導入したい時	役員	メール	2021/08/14追加			
				デイの個浴での介助が難しくなり、訪問入浴サービスを導入したい時	役員	メール	2021/08/14追加			
		入居を断りたい時(病状・医療行為・介護内容は由加里、満室の場合は相談しなくてよい)		役員	メール	2021/08/14追加				
		スタッフや家族の健康問題		由加里	メール	2022/5/25追加				
		健康診断結果による健康指導		由加里	メール	2021/08/14追加				
		行政対応、行政からのアンケート、メール、電話連絡		一斉	メール					
		実地指導、立ち入り検査、情報公表		役員	メール					
		社内社外研修		由加里	メール	2021/08/14変更				
キャリアパス	由加里	メール		2021/08/14変更						
人材育成	由加里	メール		2021/08/14変更						
報告	美香	通所介護・訪問介護計画書		美香	メール					
		スタッフの健康診断受診(結果については由加里)		美香	メール					
		Feliceマネージャーが対応に悩むケア用品購入		美香	メール					
		契約書・ケアプラン・介護記録等書類	一斉	メール						
		内部監査	一斉	メール						
誰に相談してよいかわからないこと	美香	どちらでも								
報告	真規	利用者、スタッフ、スタッフの家族の葬儀	一斉	メール						
		スタッフの慶弔関連	役員	メール						
		食事検討会の結果報告	役員、篠田	メール	2022/5/25追加					
		調理の管理者が対応に悩む調理業務上の課題	役員	メール						
相談	真規	労基に関する事:有給休暇、時間外労働時間、勤務時間、休日、欠勤、遅刻、早退など勤怠関連	役員	メール						

1. 担当者は、報告・連絡・相談された内容で、返事が必要なことに対して、返事をする担当という意味である。
2. 担当者が、即答できない内容の場合は、関係者と相談して、返答することもある。
3. メールを担当者以外にも送信する理由は、情報を関係者に一斉に伝えるためである。
4. メールが担当者だけの場合は、特に担当者以外に伝える必要はないが、担当が必要だと判断した時は、担当者以外にも伝達することもある。
5. 担当役員や上司が、その場にいる時には、直接、報告連絡相談すること。この表は、その場にいらない場合の対応方法である。直接、話をした後メールや電話等で報告連絡相談の必要があると上司が判断した場合には指示通りに対応すること。
6. 緊急や災害時は、担当者が電話に出ない場合には、緊急連絡表の順番通りに電話すること。LINEやメールなどが使える場合には使える伝達手段を用いる。
7. メールで全スタッフに周知徹底してほしいことは、件名の最初に【重要】とつけること。その場合は、3日間連続で申し送り内容を読み上げること。
8. LINEはメールでの伝達の補足のために使用しても良い。ただし、スタッフのLINE使用は自由なので強制はできないため、LINEだけだと情報が届かない人がいるので注意する。