

情報共有が難しい中での コミュニケーション②

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

副所長
通所介護事業所の
Uさんから悩み



感染症対策やサービス提供に関する情報が日々大量に届きます。また、困難な状況にあってもよいサービスを提供したいと、職員からもさまざまな情報が寄せられます。職員への情報提供は私が任されているのですが、情報があまりにも多くて精査しきれません。それでもスピード感だけは大事にしようと、情報を入手したらすぐに紙に印刷して回覧、掲示するとともに、社内SNSを使ってデータで提供するようにしています。しかし、最近職員から「情報に振り回されて現場が混乱している」といわれてしまいました。職員と情報を共有したいという気持ちで取り組んでいただけにショックでした。

情報共有することの意味

職場内における情報共有は、業務の効率化やサービスの質の向上はもとより、知識・技術の蓄積や人材育成、コミュニケーションの円滑化という側面においてもプラスとなる取り組みであるといえます。

一方で、情報共有がもつ本来の意味を理解できていないままに取り組みを進めてしまうと、業務の手間が増えてしまったり、混乱してしまうなどの問題が生じるばかりか、職員に思わぬストレスを与えてしまうことにもなりかねません。情報共有とは、情報を蓄積するとともに、広く共有したり活用したりすることを指します。この一連の取り組みを進めていくためには、職場内に基本的なルールを定めることがとても大切になってくるのですが、ルールそのものがない、あるいはあっても形骸化していることも少なくないようです。

災禍のなか、必要な情報を適切かつ迅速に共有していくことが求められています。今回はUさんの事例を通じ、情報共有のルールを作る際のポイントについて考えてみましょう。

いつでも確認できるように「蓄積」する

業務に取り組んだ結果やそこから得た成果、課題を記録、保存することを「蓄積」と呼びます。情報共有のシステムなどを活用し必要な情報を蓄積されているところも多いと思いますが、刻々と変化する昨今の現場の状況にあわせ、効果的な運用ができていのかどうか今一度確認してみましょう。

そして、今後どのような情報を蓄積する必要があるのかを明文化し、「誰もがいつでも情報を確認しやすい状態」にするために必要な事柄を整えていくことがポイントとなります。

【蓄積ルールの一例】

- 情報を保存する場所を可能な限り1カ所に定める
- 蓄積すべき情報をカテゴリーで整理しフォルダを分ける（紙媒体なら書庫の位置を決める）
- 情報ごとに名前の表記を統一する（名前の先頭に「議事録」、「ケース記録」、「日付」をつけるなど）

誰もがわかるよう「共有」する

情報共有でもっとも大切なのは「職員の全員参加」であるといえます。福祉や医療の現場において、情報共有の一つの方法として「報連相」がよく用いられていますが、そのやり方については職員個々の裁量に任されているところも多いようです。

ルールをつくる際には「報連相」の一般論に留まらず、個々の職場において具体的にどのような情報が「報連相」の対象となるのかや、感覚的に取り組んでしまうことのないよう、行動する際の指標となる事柄などを盛り込むことをお勧めします。

【共有ルールの一例】

- 職場内で必要な報告や連絡事項についてリストをつくる
- 誰が・何を・いつ・どこで「報連相」するのかを明確にする
- 報告シートや連絡する際の基本的なフォーマットなどをつくる
- 口頭で伝える場合の基本的な伝え方、伝える際の留意点などを示す

共有の必要性を「活用」で見極める

情報共有をした結果、その情報が職員の日々の業務に「活用」されているかをしっかりと確認することを忘れないようにしましょう。

活用されるということは、共有した情報に意味があったということになります。反対に活用されていない場合は、その情報は蓄積、共有する必要がないということになります。

活用については、ルール化するというよりは上司が日々の業務進捗管理の中でしっかりと観察していくという方法をとる方が好ましいです。観察の結果を、情報共有の「蓄積」や「共有」のルールに照らしあわせ、評価、見直しを行っていくことで、必要な情報を効率よく集めるとともに、組織全体の財産として活用することにつなげていきましょう。

プロフィール
Profile

久保田 真紀（くぼた まき）

社会福祉士、保育士。都道府県社会福祉協議会で法人・施設の経営基盤強化や運営支援のほか、当事者活動支援、福祉教育にかかる業務に従事。現在は、(株)川原経営総合センターで、法人・施設の設立支援、職場環境改善に向けた業務等に携わる。

ブログ「福祉・医療の現場のコミュニケーション向上委員会」連載中。 <https://www.kawahara-group.co.jp/blogs/communication>