

# 【情報共有・情報管理診断チェックポイント25】

リスクマネジメント、サービス向上の根幹は情報共有・情報管理にあり。  
「伝えている」「各スタッフの意識の問題」だと、考えていませんか？

- 交代変則勤務の関係で、同じ申し送り(情報)を何度も聞く人がいる一方、一度も聞かない人がいる。
- 申し送りで、一度に多量の情報提供がされるため、各スタッフが内容を理解しているかは不明。
- 申し送り時間が長く業務を圧迫しており、入所者に対応するスタッフが手薄になる時間が増えている。
- 休み明けのスタッフが、情報(連絡ノート)を確認しているか否かは、それぞれの意識・資質に依存している。
- ヒヤリハット、家族からの意見(クレーム)など、発生から数日は申し送りが行われるが、新しい情報が次々とあるため、過去の情報は忘れられてしまう。
- 必要な情報が誰に伝わっているのか、誰に伝わっていないのかを管理できていない。
- 用紙に情報確認の印鑑を押すようにしているが、誰も管理・チェックしていないため、あまり意味がない。
- 情報伝達方法が連絡ノートやボード、ファイルなどに分かれており、確認には時間・手間がかかる。
- 手書きの申し送りノートは、人によって文字にくせがあり、乱雑で読みにくい。
- 業務連絡が連絡ノートやホワイトボードが中心となるため、情報量が少なくデータとして蓄積されない。
- 毎日、ノートやホワイトボードを書いたり、消したりするのに時間がかかり手間がかかっている。
- 必要な資料は、各部・各フロアーに印刷して配っているが、どこに行ったのかわからないことがある。
- 主任や相談員には様々な情報が集まっているが、それを全スタッフが共有されていない。
- サービス手順やケアプランを変更しても、それが徹底されるまで時間がかかる。
- 連絡が十分にではなく、参加意欲も低いいため、勉強会やミーティングの参加率が低い。
- 届け出などの期日が徹底されておらず、勤務表作成や給与計算などの事務が混乱する。
- 申し送りや連絡ノートに書いてあっても、『知らない、聞いていない』という人任せの雰囲気蔓延している。
- 事故やクレームが発生しても、『私には関係ない』『担当者は大変』とチームとしての一体感がない。
- クレームやヒヤリハット事故があっても、その内容が共有されず、報告書は綴じられれば誰も見ない。
- 入所サービス、ディサービスなど事業所間、部署間の連携・連絡ができていない。
- スタッフ間、職種間、事業所間での感情的なミゾ・不和がある。
- サービス向上、介護事故・トラブル削減のためには情報の共有が必要だという意識が全体に薄い。
- 『大した問題ではない』と各スタッフが判断して、トラブルや事故の種が管理者まで上がってこない。
- 現場の情報が施設長や管理部まで上がってくるまでに時間がかかるため、迅速に対応できない。