

『情報の大事さ』

どんな企業、団体でも情報は重要な経営資源です。

サービス業であり顧客満足が要求される高齢者・介護事業においては、情報の発信・受信・共有がいかにかスムーズに漏れなく行われているかが鍵になります。

ご入居者やご利用者の日々の暮らしをサポートするスタッフが、ご本人の性格・生活歴・職歴・家族歴・趣味・大切にしておられる事・人生観などを認識して関わることで、より深くご本人の懐に入り、会話をしながらお世話をすることができるようではないでしょうか。

他のどの業種と比較しても、これほどの個人情報をお預かりし、関わらせて頂く仕事は他にありません。だからこそ情報の取り扱いには細心の注意を払いながらも、その情報を元により細やかな対応ができるよう努めなければいけません。

また日常の会話やお世話の中からその方の情報を収集し、職場全体で共有をし、次の関りへの工夫の情報源として活用していく必要があります。

ご入居者・ご利用者の人生の最終ステージにおいて、そのような関わり方や心遣いが、本当の満足につながるのではないかと思います。

また一方でクレーム・事故・トラブルや、急な体調変化等様々な事が発生します。お世話をするスタッフとしては様々なことに気づき、24時間交代勤務体制の中でそういった情報を共有していかなければなりません。頭では情報のやりとりは大事だとわかっているにもかかわらず、得てして面倒が先に立ったり、ミスを発表したくないとか、言えど誰かを傷つける等あって情報をふさいでしまうことが見受けられます。その結果同じ過ちを何度も繰り返したり、満足度を下げることになったり、挙句の果てはスタッフ同士のコミュニケーションが悪くなったり、小さなミスが大きなトラブルになってしまうこともあります。

次ページに
つづく



次の情報の流れを研修や様々な機会で皆さんに発信をして認識をしていくことが大事だと思います。

情報の大事さ10の流れ

1. 情報なくして**状況分析**できず。
2. 状況分析なくして**状況判断**できず。
3. 状況判断なくして**対策**生まれず。
4. 対策なくして**効率行動**生まれず。
5. 効率行動なくして**業績向上**あり得ず。
6. 業績向上なくして**給料**あがらず。
7. 給料あがらずして**働く喜び**生まれず。
8. 働く喜びなくして**生き甲斐**生まれず。
9. 生き甲斐なくして**幸福**創れず。
10. 幸せなくして**人生完成**されず。

日々のご入居者・ご利用者の生活のご様子(ご家族の様子含めて)や様々な気づき・ミス・クレーム・事故・トラブル等積極的に挙げていき、情報共有し対策を練って、周知徹底、実行をしていくことです。

従って「情報を止めない、さえぎらない、ほったらかしにしない、出しやすくする」雰囲気職場全体で作っていくことが、お客様にとっても職員にとっても、居心地の良い職場になっていくことになります。



長嶺堅二郎