

SOCIAL WELFARE CORPORATION REPORT

職員意識調査 分析レポート（デモ版）

全項目の集計・深層分析と
「声なき声」の可視化

DATE

2000年00月00日

CREATED BY

Voicia 運営者

介護DX・生産性向上

プロジェクトマネージャー 山下

本レポートの特徴

通常のアンケート分析と異なる3つのアプローチ



科学的根拠に基づいた分析

単なる集計ではなく、「組織心理学」「バーンアウト研究」等の学術的知見を参照。数値に表れにくい「社会的望ましさバイアス」を考慮し、データの裏側を読み解きます。

組織心理学

バーンアウト研究

バイアス考慮



「声なき声 (Silent Signals)」の可視化

「理由を説明できる分析」を重視。未回答、中間回答の連続、短文コメントなど、表面化しにくい職員の「諦め」や「余裕のなさ」を可視化し、潜在的な崩壊リスクを捉えます。

未回答の意味

中間評価の分析

潜在リスク



本質課題の抽出

現象の羅列ではなく、根本原因へアプローチします。「人員・安全・業務プロセス・ICT運用・心理的安全性」の5つの視点から、組織が抱える本質的な課題を抽出します。

業務プロセス

ICT運用

心理的安全性

エグゼクティブサマリー

調査対象：全職員（回答率 約70%）



業務負担感

88%が「重い」

回答者の大多数が現状の業務量を限界と感じており、物理的・時間的なゆとりが枯渇しています。



設備満足度

0% (満足回答なし)

「整っている」との回答は皆無。柵の破損やブレーキ不具合など、安全直結の不備が常態化。



ICT評価・運用

58%が「使いにくい」

紙とタブレットの二重記録が負担増の主因。ツールの恩恵より作業負荷が上回っています。



ストレス度

46%が最大値「5」

半数近くが最高レベルのストレスを申告。未回答の30%は、回答する余裕もない高負荷層と推測されます。



結論：現場のSOSは限界値。設備不備の解消と業務プロセスの簡素化が急務です。

主要指標のリスクレベル分析



※外側に広がるほど「リスクが高い（状態が悪い）」ことを示します

職員属性と組織構造の特徴

回答数：N=XX

👤 中核層への依存構造

組織構成において、**30代~50代**が全体の80%を占める「中堅・ベテラン依存型」の構造となっています。

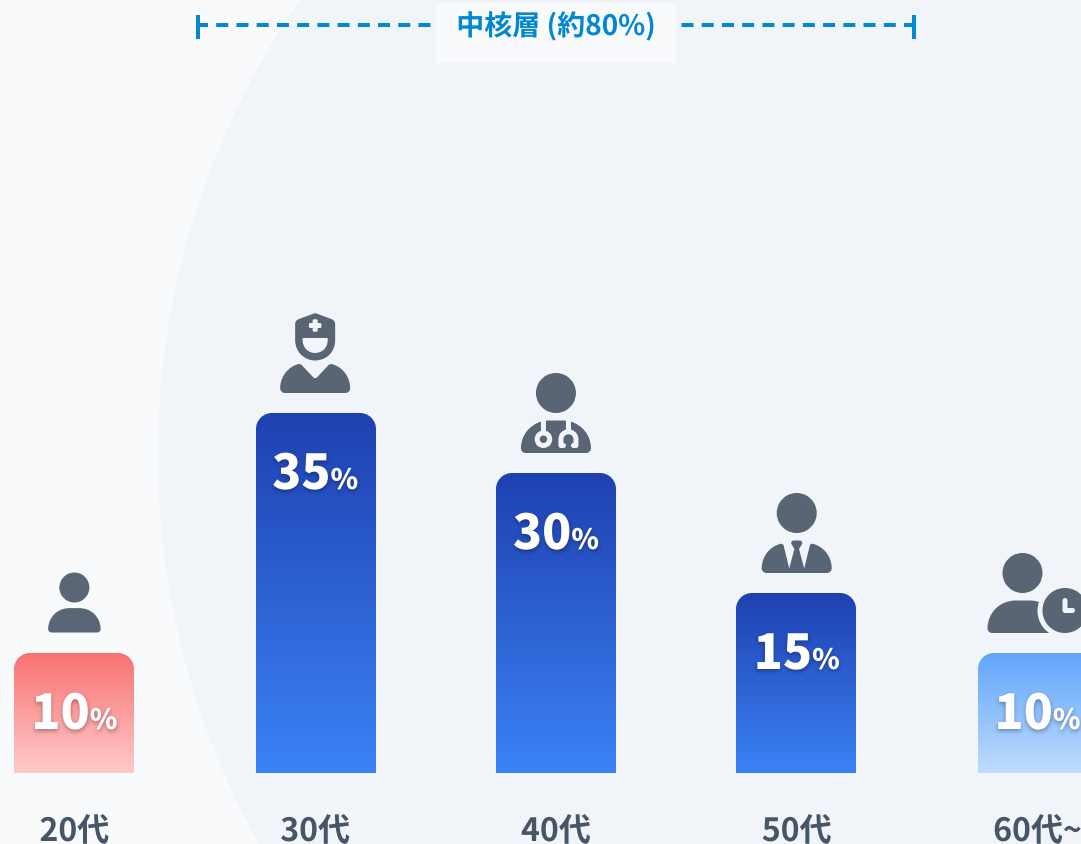
🌱 若手不在のリスク

20代の若手層が10%と非常に少なく、技術継承や将来的なリーダー候補の育成において重大なリスクを抱えています。

👥 現場品質の維持

豊富な経験を持つ職員が現場の質を担保している一方、特定の個人に業務負担が集中しやすい構造的弱点があります。

年代別職員構成比

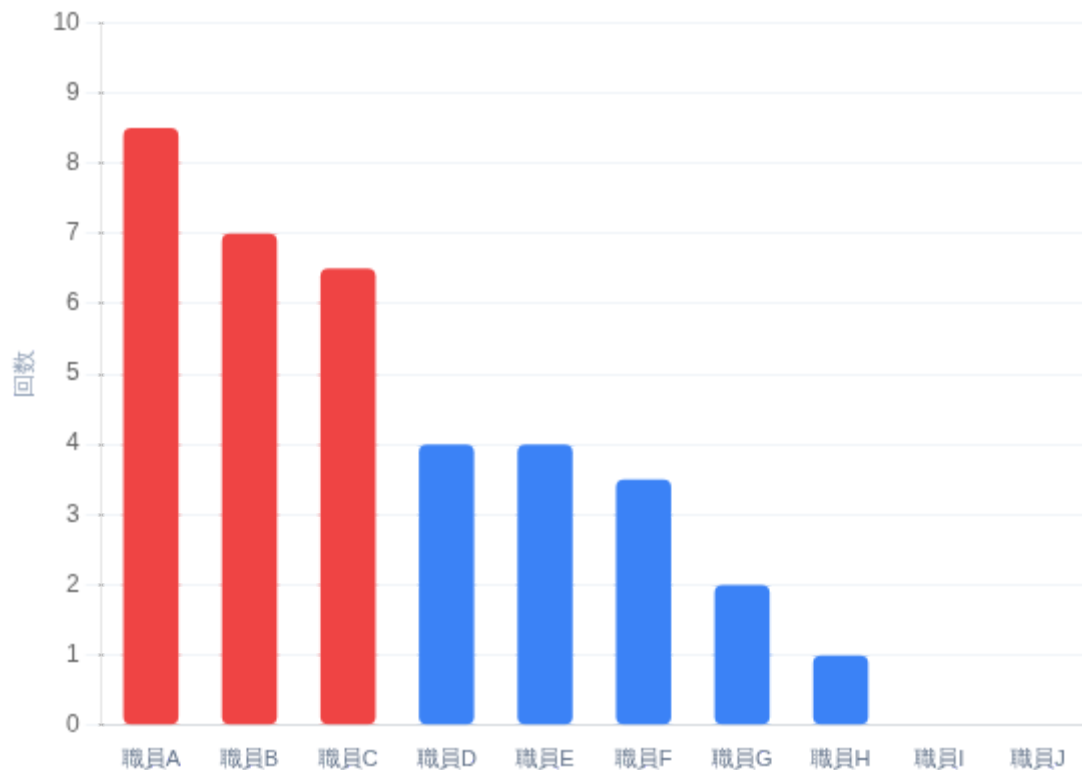


勤務負担の集中と健康リスク

分析対象：常勤介護職員

職員別 月間夜勤回数の偏り

※直近3ヶ月の平均値



⚠ 上位3名に夜勤業務の約40%が集中しており、健康リスクが高い状態です。



残業の実態

平均 45分/日

ケアそのものではなく、記録業務や申し送りの延長が主な要因。定時退社はほぼできていません。



休憩不足

未取得率 65%

日勤・夜勤ともに「完全に休憩を取れている」職員は少数。ナースコール対応で中断が常態化しています。



負担のピーク時間帯

9:00 (入浴・排泄)

高負荷

17:00 (食事・記録)

高負荷

設備への満足度

0%

「整っている」回答なし

不満・やや不満

84.6%

▲ 現場からのSOS

老朽化した設備が日々のケア業務を妨げているだけでなく、**利用者様の安全を脅かすレベル**に達しています。即時の修繕・更新が必要です。

早急な対応が必要な重点箇所



居室・ベッド周り

- × ベッド柵の留め具が緩んでおり、体重をかけると外れる危険性
- × ストッパーの効きが悪く、移乗時にベッドが動いてしまう

危険度：高



移動用具・車椅子

- × ブレーキワイヤーの伸びによる制動力の低下（多数報告あり）
- × フットレストの破損・欠損により利用者の足を傷つけるリスク

危険度：高



浴室・水回り

- × 機械浴槽のリフト動作が不安定で、入浴介助中に停止することがある
- × 床材の劣化により滑りやすく、転倒リスクが高い

危険度：中

安全文化の課題：報告のしづらさ



「設備不備を報告しても改善されない」という諦めから、ヒヤリハット報告数が減少傾向にあります（未報告の常態化）。

⚠ 操作の複雑さと通信環境

「直感的でなく覚えにくい」「文字が小さく高齢職員には酷」との意見が多数。また、Wi-Fiが居室奥で途切れるため、記録データが消失するトラブルも頻発しています。

📄 「紙+タブレット」の二重記録

監査対応を理由に紙媒体も残しており、**同じ内容を2回記録する**ムダが発生。ICT化が逆に業務時間を延ばす要因となっています。

💡 現場が導入を希望するICT機器

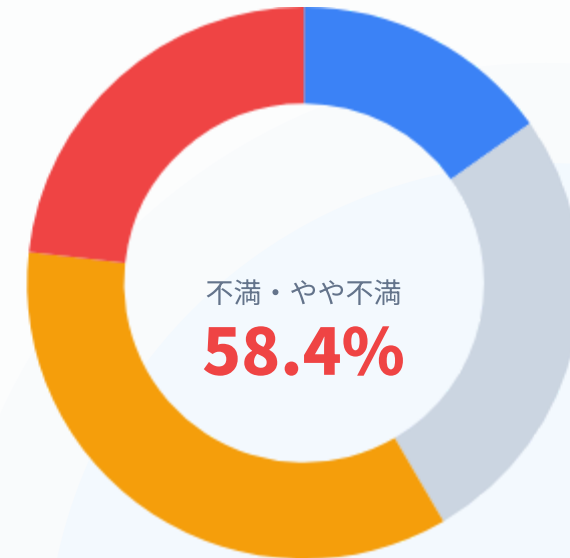
📷 見守りセンサー

📞 インカム

🗣️ 音声入力記録

現在のICT導入満足度

「やや不満」「不満」が過半数を占める



● 満足 ● どちらとも言えない ● やや不満 ● 不満

💬 「使いこなせれば便利だが、今は負担」



部署間連携の希薄化

62 %が「連携不足」と感じる

「看護と介護で意見が対立しやすい」「情報共有が申し送りだけで完結し、実態が伝わっていない」との声が多数。縦割り構造が協力体制を阻害しています。

“ 困った時に相談できる雰囲気がなく、一人で抱え込んでしまう。



学ぶ機会の欠如

75 %が年間研修2回以下

業務多忙を理由に研修への参加が制限されています。新しい技術や知識をアップデートできず、経験年数だけが增えることへの不安が蔓延しています。

“ 5年前と同じやり方で本当に正しいのか、不安になる時がある。



高ストレス層の存在

46 %がストレス最大値

「言っても変わらない」という学習性無力感が漂い始めています。業務量の多さに加え、感情労働特有の精神的疲労が限界に近づいています。

“ 帰宅後も入居者のことが頭から離れず、気が休まらない。



組織の希望（潜在力）

90 %が「ケアが好き」

過酷な環境下でも、「利用者様のために」という使命感は決して失われていません。この高いモチベーションこそが、組織再生の最大の原動力です。

“ 「ありがとう」と言われると、やっぱりこの仕事で良かったと思う。

顕在化している声

不満・要望

「給与を上げてほしい」
「設備を直してほしい」

ヒライン

潜在化している深層心理

諦め・思考停止

学習性無力感

バーンアウト

心理的安全性欠如

※この層のケアを怠ると、
突然の離職や事故につながるリスクが高い



未回答の真実 時間的余裕の欠如

未回答 30%

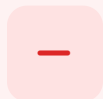
「関心がない」ではありません。「回答する時間も気力も残っていない」というSOSです。この層は最も業務負荷が高く、バーンアウト寸前の状態にあると推測されます。



自由記述の空欄 思考停止

空欄 45%

不満がないわけではありません。日々の業務に忙殺され、改善案を考える思考のソースが枯渇しています。「何か書いても変わらない」という諦めも含まれていません。



中間評価（3点）の連続 学習性無力感

「3」の連続

全ての項目で「どちらとも言えない」を選択するのは、判断の放棄です。「何を言っても無駄」という組織への期待値ゼロの状態を示しており、静かな退職（Quiet Quitting）の前兆です。

改善の方向性（ロードマップ）

優先順位と実行計画案

短期（1週間～1ヶ月）

01

信頼回復・緊急対応

物理的・心理的な負担の即時除去



破損設備の修繕

ベッド柵、車椅子ブレーキ等、危険度が高い設備を最優先で修理・交換し、安全を確保。



二重記録の廃止決定

「紙への転記」を即時禁止。タブレット入力のみを正とし、監査対応基準を現場に周知。



高負荷者への個別面談

残業・夜勤過多の職員に対し、管理者によるケア面談を実施し、一時的な業務調整を行う。

中期（1～3ヶ月）

02

業務プロセス最適化

テクノロジー活用と業務の棚卸し



見守りセンサー導入

夜間の巡回負担を軽減するため、ベッドセンサーを導入。訪室回数の適正化を図る。



業務の断捨離

全業務を洗い出し、「慣習でやっているが不要な業務」を10%削減するプロジェクトを発足。



ICT操作研修の標準化

高齢職員でも扱えるよう、マニュアルを動画化し、習熟度別のサポート体制を構築。

長期（3ヶ月～）

03

組織文化の醸成

自律的な成長サイクルの確立



育成体系（キャリアパス）整備

若手が将来像を描けるよう、スキルマップと連動した評価制度・研修体系を再構築。



情報共有と対話の強化

一方的な申し送りではなく、ケアの方針を話し合うケース会議を定例化し、チーム連携を強化。



心理的安全性の確保

失敗を責めず、改善につなげる「ポジティブな振り返り」文化を定着させる。

単なる「不満の解消」にとどまらず、「職員が誇りを持って働ける職場」への転換を目指します。



本調査結果は「不満」ではなく、
「より良いケアをしたい」という前向きな期待の表れ
です。

現場から寄せられた切実なSOSを、組織変革へのラストチャンスと捉えるべきです。

「声なき声」を確実に受け止め、一つひとつ誠実に改善を積み重ねていくこと。

それが、失われつつある信頼を回復し、職員が長く働き続けられる施設へと再生する唯一の道です。

