

台東区役所 御中

資料 5 (別紙 2)
令和 7 年 6 月 3 0 日
第 1 回 台東区障害者
地域自立支援協議会資料

KAIGO HR SURVEY 結果のご報告

2025年2月19日

目次

1. 実施概要
2. 調査結果（定量結果）
3. 調査結果（定性コメント）

参考 | 一般的な要因・課題・打ち手

実施概要 | 目的・対象・期間

実施 目的

- 職員の働きがいの現状を明らかにする
- 施設としての強みや、働きがいをもとめるための課題を抽出する

対象者

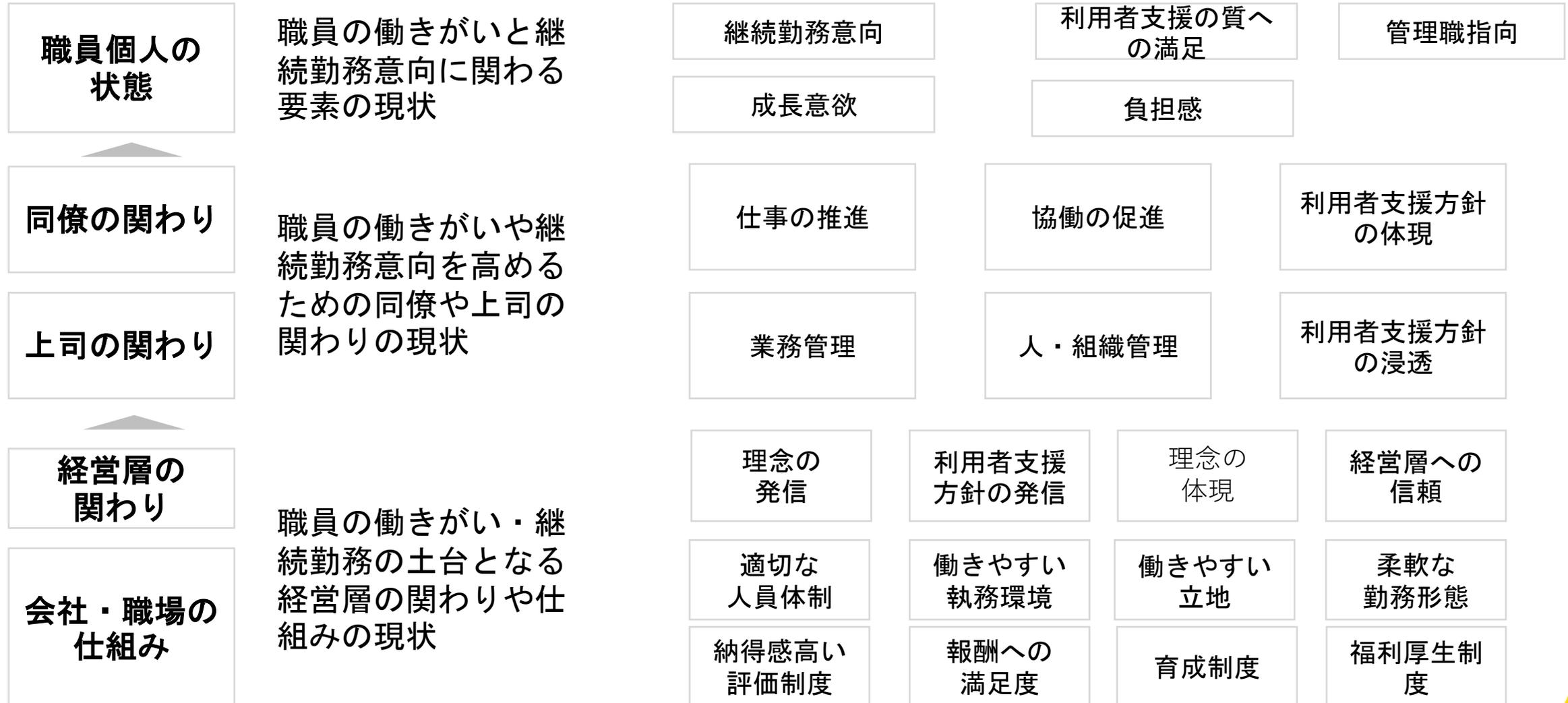
- 台東区 施設に勤務する福祉職 93名

実施 期間

- 2025年1月6日～1月20日

実施概要 | 測定内容

職員の継続勤務意向・提供サービスへの満足度と、そこに影響を与える要因について聴取。



実施概要 | 測定内容 (詳細 1/2)

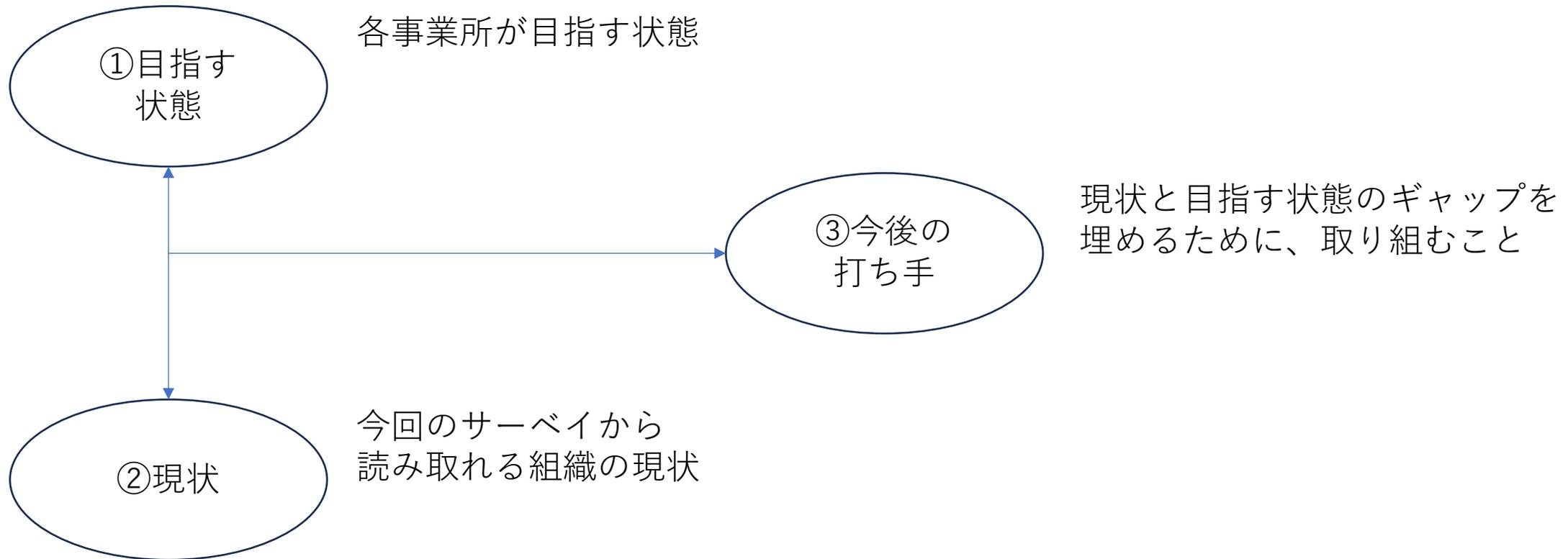
カテゴリ	要素	質問項目
利用者との関わり	満足度	利用者やその家族との関わりに満足している 利用者やその家族が求めるニーズに対して、適切なサービスが提供できていると思う
職員個人の状態	継続勤務意向	今の職場での業務や役割に対して、満足している 私は、今後もこの職場に勤務したいと思う
	利用者支援の質への満足	自職場の利用者への支援方針と、自分が大事にしたい考えにはギャップがない この職場で働けることを誇りに思う
	成長	今の仕事を通じて成長することができている 今の仕事には新しい知識やスキルを学んだり、自分の能力を活用する機会がある
	負担感	多忙すぎて、仕事ばかりの生活になってしまっている 頭が重い、イライラするなど、不調を感じることが多い
	管理職指向	今後のキャリアとして、経営職・管理職を目指している
同僚の関わり	仕事の推進	私の職場は、ルールやスケジュールを守り、責任を持って仕事をやりきっている 私の職場は、無駄を省き効率的に仕事を進めている 私の職場は、今の状況に満足せず、より良い利用者の支援や良い職場環境づくりに取り組んでいる
	協働の促進	私の職場は、お互いが率直に思いを伝えることができ、お互いを理解し合おうとしている 私の職場は、利用者支援方針を踏まえて、お互いを支え合って仕事に取り組んでいる 私の職場は、仕事での気づきや経験を共有しあい、お互いに成長していこうとしている
	利用者支援方針の体現	私の職場では、事業所としての利用者への支援方針について話し合う機会がある 私の職場では、事業所の利用者への支援方針と矛盾したりギャップがある行動について周囲と議論することがある 私の職場では、利用者への支援方針を具体化したルール、あるいは望ましい行動例が定められている

実施概要 | 測定内容 (詳細 2/2)

カテゴリ	要素	質問項目
上司の関わり	業務管理	<p>私の上司は、よりよい事業所にするために新しい方針や課題を設定している</p> <p>私の上司は、職場のミッションを達成するために効果的な施策を打ち出している</p> <p>私の上司は、現状に満足せず、より良い職場をつくるためにリーダーシップを発揮している</p>
	人・組織管理	<p>私の上司は、部下の様子に気を配り、必要に応じて話を聞いたりアドバイスをしている</p> <p>私の上司は、部下の状況を見て、成長を意図した仕事の任せ方や指導・評価をしている</p> <p>私の上司は、誠実な姿勢で部下と関わり、信頼を得ている</p>
	利用者支援方針の浸透	<p>私の上司は、利用者をどのような考え方で利用者を支援するか、具体的な方針を伝えて理解を促してくれる</p> <p>私の上司は、なぜこの仕事をやるのか、利用者への影響や意義の観点から説明してくれる</p> <p>私の上司は、事業所の利用者への支援方針を体現した行動を実践している</p>
経営層の関わり	経営理念の発信	経営層は、共感できる理念やビジョンを繰り返し発信している
	利用者支援方針の発信	経営層は、施設として利用者支援の際に大切にしている具体的な方針を発信している
	理念の体現	経営層は、掲げた理念やビジョンの実現に向けて前向きに行動している
	経営層への信頼	総じて、経営層の言動や判断は信頼できる
会社・職場の仕組み	適切な人員体制	求められる役割が明確で、役割を果たすために必要な人員が確保されている
	働きやすい執務環境	職場内の設備が整っており、働きやすい環境になっている
	働きやすい立地	職場の立地(通勤利便性)がよく、働きやすい環境にある
	柔軟な勤務形態	勤務時間や部署など、働き方を柔軟に変えることができる
	納得感高い評価制度	評価や待遇は明確で、納得感高く運用されている
	報酬への満足度	世間相場や業務負荷を考慮して、納得感のある報酬水準になっている
	育成制度	成長を支援するための施策があり、使いやすいように運用されている
	福利厚生制度	従業員のニーズにあった福利厚生の制度があり、活用しやすい状態にある

この後の結果を捉える際の留意点

- サーベイは「②現状」を示すものです。
- 「③今後の打ち手」を考える際には、「①目指す状態」を考え、どこに「②現状」とギャップがあるかを考えることが重要です。
- サーベイ結果を見る際は、「この結果は事業所として目指す状態なのか」と確認しながら読み取ることを意識してください。



調査結果（定量結果） | 職員個人の状態

- 相対的に「成長」が3.84と最も高い。一方で「管理職指向」は2.26で最も低い。
- 仕事を通じて学びや成長は得られている。ただ全体的に管理職になることは望まないことがうかがえる。

要素	要素平均	項目	項目平均
利用者満足	3.58	利用者やその家族との関わりに満足している	3.66
		利用者やその家族が求めるニーズに対して、適切なサービスが提供できていると思う	3.51
継続勤務意向	3.54	今の職場での業務や役割に対して、満足している	3.46
		私は、今後もこの職場に勤務したいと思う	3.61
介護の質への満足	3.55	自職場の介護方針と、自分が大事にしたい考えにはギャップがない	3.49
		この職場で働けることを誇りに思う	3.61
成長	3.84	今の仕事を通じて成長することができている	3.96
		今の仕事には新しい知識やスキルを学んだり、自分の能力を活用する機会がある	3.72
負担感	2.85	多忙すぎて、仕事ばかりの生活になってしまっている	3.06
		頭が重い、イライラするなど、不調を感じることが多い	2.65
管理職指向	2.26	今後のキャリアとして、経営職・管理職を目指している	2.26

	回答人数計					回答分布（割合）				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
利用者満足	93	3%	2%	38%	40%	17%				
継続勤務意向	93	3%	6%	34%	48%	8%				
介護の質への満足	93	6%	4%	38%	40%	12%				
成長	93	6%	6%	28%	38%	22%				
負担感	93	3%	10%	33%	42%	12%				
管理職指向	93	2%	8%	32%	43%	15%				
	93	1%	2%	24%	46%	27%				
	93	2%	8%	27%	43%	20%				
	93	11%	22%	29%	28%	11%				
	93	23%	26%	24%	20%	8%				
	93	35%	20%	33%	4%	6%				

調査結果（定量結果） | 同僚の関わり

- 同僚の関わりにおいては「協働の促進」が3.58と相対的に高い。
- 一方「仕事の推進」は3.49と相対的に低く、特に「無駄を省き効率的に仕事を進める」が3.01と最も低い。仕事のスリム化を図ることができると感じている方が一定数いることがうかがえる。

要素	要素平均	項目	項目平均
同僚の関わり	3.49	私の職場は、ルールやスケジュールを守り、責任を持って仕事をやりきっている	3.71
		私の職場は、無駄を省き効率的に仕事を進めている	3.01
		私の職場は、今の状況に満足せず、より良い利用者の支援や良い職場環境づくりに取り組んでいる	3.76
	3.58	私の職場は、お互いが率直に思いを伝えることができ、お互いを理解し合おうとしている	3.46
		私の職場は、利用者支援方針を踏まえて、お互いを支え合って仕事に取り組んでいる	3.63
		私の職場は、仕事での気づきや経験を共有しあい、お互いに成長していこうとしている	3.65
	3.57	私の職場では、事業所としての利用者への支援方針について話し合う機会がある	3.71
		私の職場では、事業所の利用者への支援方針と矛盾したりギャップがある行動について周囲と議論することが	3.45
		私の職場では、利用者への支援方針を具体化したルール、あるいは望ましい行動例が定められている	3.55

	回答人数計					回答分布（割合）				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
93	3%	8%	20%	53%	16%					
93	9%	20%	38%	28%	5%					
93	3%	5%	24%	47%	20%					
93	6%	11%	27%	42%	14%					
93	3%	10%	24%	47%	16%					
93	3%	11%	25%	41%	20%					
93	6%	5%	25%	38%	26%					
93	8%	12%	25%	40%	16%					
93	4%	10%	31%	37%	18%					

調査結果（定量結果） | 上司の関わり

- 上司の関わりにおいては「人・組織管理」が3.53と相対的に高いが、その後もほぼ同じ水準。
- 部下の様子に気を配り、必要な助言や指導をしたり、組織運営の方針を打ち出している様子がうかがえる。

要素	要素平均	項目	項目平均	回答人数計					回答分布（割合）						
				1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
上司の関わり	業務管理	3.48	私の上司は、よりよい事業所にするために新しい方針や課題を設定している	3.57	93	5%	6%	30%	42%	16%					
			私の上司は、職場のミッションを達成するために効果的な施策を打ち出している	3.34	93	8%	8%	39%	35%	11%					
			私の上司は、現状に満足せず、より良い職場をつくるためにリーダーシップを発揮している	3.54	93	6%	6%	33%	34%	19%					
	人・組織管理	3.53	私の上司は、部下の様子に気を配り、必要に応じて話を聞いたりアドバイスをしている	3.60	93	6%	10%	23%	40%	22%					
			私の上司は、部下の状況を見て、成長を意図した仕事の任せ方や指導・評価をしている	3.49	93	9%	10%	23%	42%	17%					
			私の上司は、誠実な姿勢で部下と関わり、信頼を得ている	3.51	93	8%	10%	26%	39%	18%					
	利用者支援方針の浸透	3.51	私の上司は、利用者をどのような考え方で利用者を支援するか、具体的な方針を伝えて理解を促してくれる	3.56	93	5%	13%	22%	41%	19%					
			私の上司は、なぜこの仕事をやるのか、利用者への影響や意義の観点から説明してくれる	3.51	93	5%	13%	24%	42%	16%					
			私の上司は、事業所の利用者への支援方針を体現した行動を実践している	3.46	93	5%	11%	30%	40%	14%					

調査結果（定量結果） | 経営層の関わり

- 経営層の関わりにおいては「理念の体現」が3.46と相対的に高いが、その後もほぼ同じ水準。
- 一定発信しているものの、「どちらともいえない」という反応も半数おり、明確に受け取っているとは言えない人も一定いる様子うかがえる。

要素	要素平均	項目	項目平均
経営層の関わり	3.34	経営理念の発信 経営層は、共感できる理念やビジョンを繰り返し発信している	3.34
	3.42	利用者支援方針の発信 経営層は、施設として利用者支援の際に大切にしている具体的な方針を発信している	3.42
	3.46	理念の体現 経営層は、掲げた理念やビジョンの実現に向けて前向きに行動している	3.46
	3.39	経営層への信頼 総じて、経営層の言動や判断は信頼できる	3.39

	回答人数計					回答分布（割合）				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
経営理念の発信	93	6%	3%	51%	29%	11%				
利用者支援方針の発信	93	5%	4%	44%	35%	11%				
理念の体現	93	4%	2%	48%	33%	12%				
経営層への信頼	93	5%	6%	46%	28%	14%				

調査結果（定量結果） | 会社の仕組み

- 「働きやすい立地」は3.49と相対的に最も高い一方で、「適切な人員体制」が2.72で最も低い。
- 人手が不足する中で、その場その場で役割を調整ながら対応している様子がうかがえる。

	要素	要素平均	項目	項目平均	回答人数計		回答分布（割合）				
					1	2	3	4	5		
会社の仕組み	適切な人員体制	2.72	求められる役割が明確で、役割を果たすために必要な人員が確保されている	2.72	93	13%	29%	35%	18%	4%	
	働きやすい執務環境	3.17	職場内の設備が整っており、働きやすい環境になっている	3.17	93	8%	13%	41%	32%	6%	
	働きやすい立地	3.49	職場の立地(通勤利便性)がよく、働きやすい環境にある	3.49	93	6%	10%	29%	38%	17%	
	柔軟な勤務形態	3.32	勤務時間や部署など、働き方を柔軟に変えることができる	3.32	93	11%	10%	34%	27%	18%	
	納得感高い評価制度	3.24	評価や待遇は明確で、納得感高く運用されている	3.24	93	5%	14%	41%	31%	9%	
	報酬への満足度	3.06	世間相場や業務負荷を考えて、納得感のある報酬水準になっている	3.06	93	8%	20%	38%	27%	8%	
	育成制度	3.10	成長を支援するための施策があり、使いやすいように運用されている	3.10	93	5%	14%	52%	24%	5%	
	福利厚生制度	3.03	従業員のニーズにあった福利厚生の制度があり、活用しやすい状態にある	3.03	93	10%	20%	38%	22%	11%	

調査結果（定性コメント）

- やりがいを感じることで、利用者の方との良好な関係性をあげる人が多い。
- 一方感じない場面は、自分たちを人として尊重されていないと感じる関わりや待遇であり、利用者を支える大切な存在であるというメッセージが伝わるための環境整備が重要であることがうかがえる。

①最近
働きがいを
感じたこと・
感じない理由

- 3年の勤務の中で、次第に利用者との中で思い出話が生まれていて、信頼関係を築きながら、リラックスして日々の業務が行えていると感じたこと。
- 勤務態度がよいとは言えないアルバイトさんを職員として雇用しようとしていることを知り、働ける人なら誰でもいいと思っているのだなと思いガッカリした。

②働きがいを
維持するため
に大切に
してほしいこと

- 利用者支援業務は、瞬間的な対応が伴う場合があるため焦ってしまうことが多いですが、利用者も職員も気持ちに余裕が保てる環境や整備づくり。また、それを準備するための時間づくり。
- 働いている人を「人として大切」にしてほしい。業務を回す単なる「駒」だと思わないでほしい。そのためには、手当てをしっかりと出してほしい。

調査結果（定性コメント）

- 改善点として、前掲とも重なるが利用者への関わりを継続して適切に行うことができるよう、周囲の関わりや業務の効率化、人員体制の強化を囀る声があがっていた。

③改善してほしいこと

上司や周囲の関わり

- ミスをしてしても許されるような余裕のある環境整備。ミスを恐れながら働くと自身の能力が引き出されないため。
- 職員一人一人の意識の改革。利用者を優先に業務をする意識や、チームで仕事をするという意識。

効率化

- 書類作成や行事ごとの準備に対する時間確保・効率化

人員体制の強化

- 職員数が足りず、病欠などで急な欠員が出た場合、調整が苦しいのでもう少し人員に余裕を作してほしい。

調査結果（継続勤務意向・コメント）

- 継続勤務希望者は7割近く、福祉職への志向の高さや周囲との関係の良好さを理由にあげる人が多い。
- 一方、継続勤務を希望しない理由は、業務負荷をきっかけに、体調への不安をあげる人が一定みられた。

要素	要素平均	項目	項目平均	回答人数計		回答分布（割合）				
				1	2	3	4	5		
継続勤務意向	3.71	現在の職場で、障害福祉の仕事を継続していきたいと考えていますか。あなたの考えに最も近いものを1つお選びください。	3.71	93	6%	5%	24%	40%	25%	

⑤継続勤務意向の理由

- 福祉職が好きだから。
- 上司・同僚・利用者に学ぶところが数多くある職場のため、現在不得意な事は改善できるよう、良いところは伸ばしていけるように引き続き勤務して行きたいと考えている。
- 年齢的、体力的等の観点から、いつまでこの仕事ができるかが不安である。
- 睡眠時間を削って勤務を続けることの体に与える影響が不安。また睡眠のリズムが滅茶苦茶になっている。

参考 | 一般的な要因・課題・打ち手

カテゴリ	No	項目	考えられる要因・課題	推奨アクション
利用者との関わり	1	利用者やその家族との関わりに満足している	利用者・家族とのコミュニケーション不足 関わる機会や交流の質・量が不足している	定期的な面談・意見交換会の実施 コミュニケーション研修やワークショップの開催 利用者・家族からのフィードバックシステムの導入
	2	利用者やその家族が求めるニーズに対して、適切なサービスが提供できていると思う	利用者や家族のニーズの把握不足 サービス内容と実際のニーズとのギャップ	定期的なニーズ調査やアンケートの実施 サービス内容の定期的なレビューと改善 利用者・家族との対話の機会(例:意見交換会、相談窓口)の設置
職員個人の状態	3	今の職場での業務や役割に対して、満足している	業務内容や役割が不明瞭、または過重になっている 自身のスキルや希望と現状の役割に乖離がある	業務内容・役割の明確化と定期的な見直し 個々のキャリアプランや希望に応じた役割再配置 業務負荷の適正化やサポート体制の強化
	4	私は、今後もこの職場に勤務したいと思う	職場環境や労働条件に対する不満 将来性やキャリアパスが見えにくい	従業員との定期的なキャリア面談の実施 働きがいや成長機会の充実を図る取り組み 離職要因の調査と改善策の検討
	5	自職場の介護方針と、自分が大事にしたい考えにはギャップがない	組織の介護方針と個人の価値観・理念が一致していない 組織方針への納得感や理解不足	介護方針やミッションの再確認と、共有のためのワークショップ開催 スタッフからの意見を取り入れた方針の見直し 社内ディスカッションや意見交換の場の設置
	6	この職場で働けることを誇りに思う	職場や仕事に対する誇り・自信の欠如 成果や努力が十分に評価されていない	成果を認める表彰制度や評価制度の整備 成功事例やポジティブなストーリーの共有 職場のビジョンやミッションの再確認と周知
	7	今の仕事を通じて成長することができている	自己成長の機会やチャレンジが不足している スキルアップやキャリア支援体制が整っていない	定期的な研修や勉強会、セミナーの実施 メンター制度やキャリアカウンセリングの導入 個人の成長計画の策定とフィードバックの実施
	8	今の仕事には新しい知識やスキルを学んだり、自分の能力を活用する機会がある	学習や自己研鑽の機会が限定的 個々の能力を十分に活かせる環境が整っていない	職務に関連する研修プログラムの充実 スキルアップや資格取得支援制度の導入 新たな業務やプロジェクトへのチャレンジ機会の提供
	9	多忙すぎて、仕事ばかりの生活になってしまっている	業務量の過剰と長時間労働の常態化 ワークライフバランスの崩壊による健康および家庭生活への悪影響 ストレスや疲労の蓄積による生産性とモチベーションの低下	業務配分の見直しとタスクの再割り当て 柔軟な勤務体制の導入と休暇制度の充実 定期的なストレスチェックと健康診断の実施
	10	頭が重い、イライラするなど、不調を感じることが多い	精神的および身体的な健康不調の慢性化 高ストレス状態による業務パフォーマンスの低下 チームの士気低下および欠勤・離職リスクの増大	定期的なメンタルヘルスチェックと健康診断の実施 勤務環境と業務プロセスの見直しによる負荷軽減 カウンセリングおよびサポート体制の強化
	11	今後のキャリアとして、経営職・管理職を目指している	昇進やキャリアアップの意欲・目標設定が低い 将来的なリーダー候補の育成が進んでいない	キャリアパスや昇進制度の明確化 リーダーシップ研修や管理職向けセミナーの実施 メンター制度やキャリア相談の場の提供

参考 | 一般的な要因・課題・打ち手

カテゴリ	No	項目	考えられる要因・課題	推奨アクション
同僚の関わり	12	私の職場は、ルールやスケジュールを守り、責任を持って仕事をやりきっている	職場内でルールやスケジュールの徹底ができていない 責任感や自律性が不足している可能性	業務プロセスやルールの再確認と周知徹底 定期的な業務進捗確認やフィードバックの実施 チーム内での目標設定と責任分担の明確化
	13	私の職場は、無駄を省き効率的に仕事を進めている	業務プロセスの無駄や重複、非効率な手順が存在する 業務改善の意識や取り組みが不足している	業務フローの見直し・改善 定期的な業務改善ミーティングの開催 ITツールやシステムの活用による効率化の検討
	14	私の職場は、今の状況に満足せず、より良い利用者の支援や良い職場環境づくりに取り組んでいる	現状維持に甘んじ、改善や革新への意欲が低い 利用者支援や職場環境改善への具体的な取り組みが見えにくい	改善提案制度やアイデアコンテストの実施 現状の問題点の洗い出しと改善プロジェクトの立ち上げ 定期的な職場環境やサービスの評価会議の開催
	15	私の職場は、お互いが率直に思いを伝えることができ、お互いを理解し合おうとしている	コミュニケーションに閉塞感があり、意見交換が活発でない 上下関係や部門間での壁がある可能性	定例ミーティングやオープンフォーラムの開催 コミュニケーション研修やチームビルディングの実施 意見交換のための匿名フィードバックシステムの導入
	16	私の職場は、利用者支援方針を踏まえて、お互いを支え合って仕事に取り組んでいる	チーム内の連携や相互支援が不足している 利用者支援方針が十分に浸透していない	チームワーク向上のためのワークショップや共同研修の実施 支援方針に沿った具体的な業務プロセスの共有 ピアサポート制度の導入・強化
	17	私の職場は、仕事での気づきや経験を共有しあい、お互いに成長していこうとしている	知識・経験の共有機会が少なく、個々の成長が停滞している 組織内での情報共有や成功事例の伝達が不足	定期的なケーススタディ会議や勉強会の実施 経験共有のための社内SNSや報告会の導入 成長を促すフィードバック・カルチャーの醸成
	18	私の職場では、事業所としての利用者への支援方針について話し合う機会がある	利用者支援方針に関する議論の場が設けられていない スタッフ間で方針の理解や共有が十分でない	定期的な方針レビュー会議やラウンドテーブルの開催 方針に関するワークショップやグループディスカッションの実施 ミーティングの議事録共有など、情報共有の仕組みづくり
	19	私の職場では、事業所の利用者への支援方針と矛盾したりギャップがある行動について周囲と議論することがある	現場の行動と方針との乖離が生じているが、議論が行われにくい環境 意見の対立や問題点の指摘がタブー視されている可能性	安全に意見を述べられる環境(例:ラウンドテーブル、ワークショップ)の整備 事例をもとにしたディスカッションの機会の創出 意見交換を促すファシリテーターの配置や研修
	20	私の職場では、利用者への支援方針を具体化したルール、あるいは望ましい行動例が定められている	支援方針を具体的に落とし込んだルールや行動例が不明確 現場での判断基準が曖昧になっている	支援方針を基にした具体的なガイドラインやマニュアルの作成 望ましい行動例の事例集やロールプレイングの実施 ルールの定着を図るための定期研修の実施

参考 | 一般的な要因・課題・打ち手

カテゴリ	No	項目	考えられる要因・課題	推奨アクション
上司の関わり	21	私の上司は、よりよい事業所にするために新しい方針や課題を設定している	上司が現状に甘んじ、変革や新たな挑戦が見られない 組織改善に向けたビジョンや目標設定が不足している	上司向けのリーダーシップ研修やコーチングの実施 組織改善のためのビジョン・ミッション再確認ワークショップの開催 現場からの改善提案を取り入れる仕組みの導入
	22	私の上司は、職場のミッションを達成するために効果的な施策を打ち出している	上司による戦略的施策や実行計画が不明確 ミッション達成に向けた具体的なアクションが不足している	戦略立案や実行計画の策定に関する研修の実施 具体的な目標設定と進捗管理の仕組みの導入 スタッフとの意見交換を通じた施策のブラッシュアップ
	23	私の上司は、現状に満足せず、より良い職場をつくるためにリーダーシップを発揮している	上司の積極的な改善意欲や変革へのチャレンジが不足している 部下への刺激やモチベーション向上に繋がるリーダーシップが見られない	リーダーシップ研修や成功事例の共有を通じた意識改革 改善目標の設定と達成状況のフィードバックの仕組みづくり 部下からの意見を積極的に取り入れる仕組みの構築
	24	私の上司は、部下の様子に気を配り、必要に応じて話を聞いたりアドバイスをしている	部下へのサポートやコミュニケーション不足が見受けられる 個々の状況や悩みに対するフォローが不十分	定期的な一対一の面談の実施 マネジメント研修を通じた「傾聴力」や「コーチング力」の向上 職場内の相談窓口の整備
	25	私の上司は、部下の状況を見て、成長を意図した仕事の任せ方や指導・評価をしている	部下の育成や適切な業務分担が行われていない マイクロマネジメントになっている、または成長機会が与えられていない	仕事の委任方法や評価基準の見直し、明確化 育成プランやOJT、メンタリングの仕組み導入 定期的な成長面談やフィードバックセッションの実施
	26	私の上司は、誠実な姿勢で部下と関わり、信頼を得ている	上司と部下との信頼関係の構築が不足している 誠実さや透明性が部下に伝わっていない	上司向けの倫理・リーダーシップ研修の実施 定期的なフィードバックや、部下からの評価を反映する仕組みの導入 信頼関係構築を目的としたチームビルディング活動の実施
	27	私の上司は、利用者をどのような考え方で支援するか、具体的な方針を伝えて理解を促してくれる	支援の基本方針や理念が明確に伝えられていない 上司の説明不足により、現場での解釈にばらつきが生じている	支援方針に関する定例説明会や研修の実施 文書やビジュアル資料を活用したわかりやすい情報提供 質疑応答やディスカッションの時間を設ける
	28	私の上司は、なぜこの仕事をやるのか、利用者への影響や意義の観点から説明してくれる	仕事の意義や目的が十分に共有されず、モチベーションの低下が起きている 利用者支援の意義に関する説明不足で、業務への納得感が得られていない	定期的なミーティングで仕事の意義や影響を具体的に説明 ストーリーテリングを取り入れた事例紹介や成功体験の共有 ビジョン・ミッションに沿ったリーダーシップの強化
	29	私の上司は、事業所の利用者への支援方針を体現した行動を実践している	上司自身が方針に沿った行動を示しておらず、模範となっていない 言行不一致が部下の信頼感を損なっている	上司自身の行動評価や360度フィードバックの実施 ロールモデルとなる行動例の明確化と共有 リーダーシップコーチングや自己啓発の促進

参考 | 一般的な要因・課題・打ち手

カテゴリ	No	項目	考えられる要因・課題	推奨アクション
経営層の関わり	30	経営層は、共感できる理念やビジョンを繰り返し発信している	経営層からの理念・ビジョンの発信が不十分で、スタッフに浸透していない 経営の方向性や価値観に対する理解・共感が得られていない	経営層による定期的なタウンホールミーティングや全体説明会の開催 理念・ビジョンをわかりやすく伝えるコミュニケーションツールの整備 各部署でのディスカッションやワークショップの実施
	31	経営層は、施設として利用者支援の際に大切にしている具体的な方針を発信している	具体的な支援方針が経営層から明確に示されておらず、現場との乖離が生じている	支援方針を具体的なアクションプランやガイドラインとして文書化 定期的な全体会議での方針説明と質疑応答の実施 経営層と現場スタッフの意見交換の場を設ける
	32	経営層は、掲げた理念やビジョンの実現に向けて前向きに行動している	理念・ビジョンと現実の行動との間にギャップがあり、実効性が感じられない	具体的なKPIやロードマップの策定と進捗報告 経営層の行動を透明化するための定期的な報告会の実施 社内外の成功事例の共有を通じた実行力のアピール
	33	総じて、経営層の言動や判断は信頼できる	経営層の意思決定や行動が現場に伝わっておらず、信頼感が低下している	意思決定プロセスや判断基準の透明性を高める施策の導入 経営層との対話の機会(例:懇談会、フィードバックセッション)の増加 経営層からの定期的なメッセージ発信や報告
会社の仕組み	34	求められる役割が明確で、役割を果たすために必要な人員が確保されている	役割分担が不明確、または必要な人員が不足している 業務の重複や抜け漏れが発生している	職務記述書の見直しと役割の明文化 人員配置や採用計画の再評価、必要なリソースの確保 定期的な業務プロセスのレビューと改善
	35	職場内の設備が整っており、働きやすい環境になっている	設備や環境が不十分で、業務効率や快適さに影響を及ぼしている	設備や環境に関する定期的な点検・評価の実施 スタッフからの意見を基に改善計画の策定 必要な投資やアップグレードの予算確保と実行
	36	職場の立地(通勤利便性)がよく、働きやすい環境にある	立地条件や通勤環境が不便で、採用や定着に影響している	通勤支援策(交通費補助、シャトルバスの運行等)の検討 勤務時間の柔軟化など、通勤負担を軽減する取り組み 立地の魅力を伝える広報活動の強化
	37	勤務時間や部署など、働き方を柔軟に変えることができる	働き方の柔軟性が乏しく、ワークライフバランスに課題がある	フレックスタイム制度や時短勤務、テレワークの導入検討 柔軟なシフト調整や部署間の異動制度の整備 従業員のニーズに合わせた働き方改革の実施
	38	評価や待遇は明確で、納得感高く運用されている	評価基準や報酬体系が不透明で、納得感に欠ける 業績や努力が適切に評価されていないと感じられている	評価制度の再検討と基準の明文化、全体への周知 定期的な評価面談やフィードバックの実施 評価プロセスの透明性を高める仕組みの導入
	39	世間相場や業務負荷を考慮して、納得感のある報酬水準になっている	報酬水準が市場や実際の業務負荷に見合っていない 給与体系に対する不満が、モチベーション低下に繋がっている	定期的な市場調査を実施し、報酬体系の見直し インセンティブ制度や業績連動報酬の導入 従業員からのフィードバックを反映した報酬改善計画の策定
	40	成長を支援するための施策があり、使いやすいように運用されている	スキルアップやキャリア開発の支援策が不十分、または利用しにくい	充実した研修プログラムやキャリア支援制度の整備 利用状況のモニタリングと、従業員からの意見を反映した運用改善 メンター制度や自己啓発支援の仕組みづくり
41	従業員のニーズにあった福利厚生の制度があり、活用しやすい状態にある	福利厚生が従業員の実情やニーズに合致していない 制度の利用方法や情報が十分に周知されていない	従業員アンケート等による福利厚生ニーズの把握 制度内容の見直し・カスタマイズ、利用促進のための情報発信 利用しやすさを向上させるための窓口整備や手続きの簡素化	