Section 1

経営 → 業務 → サービス品質

経営

職員の高齢化
職場のスタッフが年配の方ばかりになってきている
新潟智

正社員の不足
午後の時間帯に正社員が少なく、最低限の人数しかいない（夜勤時と2人だけの時もある）
新潟智

日中は短時間パートが多くて、帰ったあとに人が足りなくなることがある
新潟智

知識の不足、プロ意識の不足
パソコン操作を教えても覚えず進まないので、なかなか身につかない
新潟智

わからないことがあると、すぐ人に聞いてきて、自分で調べる気が見えない
新潟智

入浴リフトの準備が間違っていて、やり直しになって時間も無駄になる
新潟智

もう少し専門職としての意識を持って働いてほしい
新潟智

なかなか仕事を覚えられず、自分でも努力が必要だと思う
新潟智

仕事で何をすればいいのか分かっていないことがある
新潟智

シフト作成の手間がかかる
シフトを組むのに手間がかかりすぎる
新潟智

人手不足
いつも人が足りない状態が続いている
新潟智

必要な時間帯にいてほしい人がいないことが多い
新潟智

事務員不在による追加対応
事務員さんがいないときに電話に出ないといけないことがある
新潟智

土日勤の日勤は人が少ないのに、事務対応まで増えていたりする
新潟智

入所の問い合わせなどで、担当の人がいないと困ることがある
新潟智

日中に事務所が無人の時、見守りや他の仕事が手薄になってしまう
新潟智

土日のスタッフが少なく業務が追加する
土日はスタッフが少ない中で、宅配や面会の対応もしないといけなくて大変
新潟智

入社してからずっと、土日祝は人手が足りない。荷物も平日にしてほしい。土日はそれだけで疲れてしまって、見守りができなくなることがある
新潟智

休みの日に外部の研修に出るのは負担が大きい。現場に経験者がいるなら、そこで学べると思う
新潟智

職員の評価や給与への反映が出来ていない
給料が上がれば、もっとやる気が出るし、働きたいと思う人も増えると思う
新潟智

給料がもう少し良くなれば、職場の評判も上がって人手不足も少し解消できると思う
新潟智

日中はパートが多くて、仕事の内容はほぼ同じなので、時給を見直してほしい
新潟智

物品管理・補充・修理ができていない
修理をお願いしても、返事がないことがある
新潟智

事務室にボールペンがほしかなくて、自分で持ってこないといけないと思った
新潟智

夜勤のときに物品が足りないことがあるから、日勤のうちに確認してほしい
新潟智

業務

職員の能力のバラつき
スタッフの中で技術や理解の差が大きい
新潟智

記録の確認をしない
何日か休んだあとも、前の情報を見直す習慣がない
新潟智

記録から必要な情報を読み取ることができていない
新潟智

記録に漏れ・誤りがある
記録の方法によると、さちんと記録することが大事だと思う
新潟智

排泄一覧表に書いてあるが、そもそも他と実際が違っていて、困ることがある
新潟智

見守りが出来ていない
2階建てのつくりのせいで、目が行き届かないところがある
新潟智

2人しかいないときに、トイレとナースコールが重なると対応できず不安になる
新潟智

最近、夜勤の前に不安になってしまう。体調の変化に気づけるかが心配
新潟智

職員間での連携が取れない
スタッフ同士の連携がうまくいかないことがある
新潟智

介護と医務の考え方にズレがあって、うまく連携できないときがある
新潟智

人数が少ないときに、一人で夜手当に仕事を決めて、他の人に押しつける人がいる
新潟智

仕事を他人任せにする人がいて困る
新潟智

情報共有が出来ない
必要な情報が職員間で共有されていないことがある
新潟智

スタッフ間での会話や連絡が足りないと感じる
新潟智

申し送りがうまく伝わっていないことがある
新潟智

誰に話せばいいのかわからなくて、相談しづらい
新潟智

ここ最近、記録が少なくなって、何を書けばいいかわからない
新潟智

この2年くらい、入浴の助手パートさんに任せてばかりで、情報が入ってこない
新潟智

記録担当が決まっているせいか、みんなの関わり記録に残っていない
新潟智

業務の過負
毎日忙しくて、心に余裕がなくなっている
新潟智

利用者さんの対応とか、ちょっとしたケアをやる時間がない
新潟智

休みが取りづらい
休みが取りにくくて、もう少し休みが増えると助かる
新潟智

時間外労働の発生
朝の申し送りが業務時間前にあって、パートはサービス残業になっている
新潟智

始業が9時なのに、8時50分から引き継ぎがあるなら、その分早く帰れるようにしてほしい
新潟智

勉強会の課題を全部家でやってて、内容も多すぎて負担に感じている
新潟智

従業員本位な仕事の実態
業務の流ればかり見ていて、利用者の様子を見ていない人がいる
新潟智

入浴の日は利用者が優れるかで、食事時間を調整してほしいと思う
新潟智

夜間、眠れなかったり目が覚めてしまう利用者への対応が不十分で、寄り添えていない
新潟智

レクリエーションの改善ができていない
たまには利用者さんと外出レクなどもあっていいと思う
新潟智

午後の体調がいつも同じで、飽きないような考えている。日曜などで変化があるといい
新潟智

清掃・整頓が行き届いていない
洗面所に食べかすが残っていることがあって、ちゃんと掃除するようにしない人の差がある
新潟智

ホールや廊下、トイレにゴミが落ちていても拾わない人がいて気になる
新潟智

介助のあとに布団がくちゃくちゃになっていてもそのままのことがある
新潟智

月末の居室整理が担当によってされていない
新潟智

職員間の不和
スタッフ同士、もっと仲良く仕事ができる雰囲気があるといい
新潟智

日常の会話でも、もう少し相手の気持ちを考えた言葉が必要だと思う
新潟智

新人や研修生への指導に、個人的な感情が入っていることがある
新潟智

サービス品質

業務に対するモチベーションの低下
パートでもモチベーションがたかくような取り組みをしてほしい
新潟智

利用者との関係構築が困難
夜勤の時間は長いけど、利用者との関わりが限られていて、顔見を覚えが難しい
新潟智