

人材育成等に取り組む介護事業者の 認証評価制度の運営にかかるガイドライン (改定版)

※本ガイドラインは、平成 30 年度 老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業「介護事業所の認証評価制度の普及に向けたガイドラインの策定に関する調査研究事業」で初版作成

※令和元年度 老人保健事業推進費等補助金老人保健健康増進等事業「介護事業所の認証評価制度の普及に関する調査研究事業」の検討結果を踏まえて改定

令和 2 年 3 月

株式会社 日本総合研究所

目次

1. 本ガイドラインについて.....	3
1.1. ガイドラインのねらい.....	3
1.2. 認証評価制度導入の背景.....	3
1.3. 認証評価制度の趣旨.....	13
2. 基本的な考え方.....	14
2.1. 認証評価制度とは.....	14
2.1.1. 目的.....	14
2.1.2. 評価の対象.....	16
2.1.3. 評価の内容.....	16
2.2. 認証評価制度の効果.....	17
2.2.1. 求職者から見た効果.....	18
2.2.2. 介護事業者の管理者や従業員から見た効果.....	19
2.2.3. 養成施設教員や高校教員にとっての効果.....	20
2.2.4. 利用者・家族から見た効果.....	20
2.2.5. 都道府県や関係機関・団体から見た効果.....	20
2.3. 認証評価制度の運営にかかる基本方針.....	22
2.3.1. 理念レベルで共通する項目.....	22
2.3.2. 地域の実情に応じて選択する項目.....	22
2.4. 認証評価制度の仕組み.....	23
2.4.1. 認証評価制度で行う活動と関係者.....	23
2.4.2. 認証評価制度の仕組みフロー.....	24
2.4.3. 他施策との整合.....	25
3. 認証評価制度の運営のポイント.....	27
3.1. 推進体制の構築と全体方針の共有.....	27
3.2. 全体方針を踏まえた認証基準の設定.....	31
3.3. 透明性の高い仕組みフローの設計・運営.....	38
3.4. 介護事業者の理解の促進.....	40
3.5. 介護事業者の取り組みに対する支援.....	41
3.6. 求職者に対する周知の徹底.....	47
3.7. 求職者の支援をする人材である養成施設教員等の認知度の向上.....	48
3.8. 継続的な見直し・改善.....	51
4. 認証評価制度を活用した介護事業者の取り組み事例.....	52
4.1. 事例概要.....	52
4.2. 事例紹介.....	54
5. 申請書類の様式例.....	66

1. 本ガイドラインについて

1.1. ガイドラインのねらい

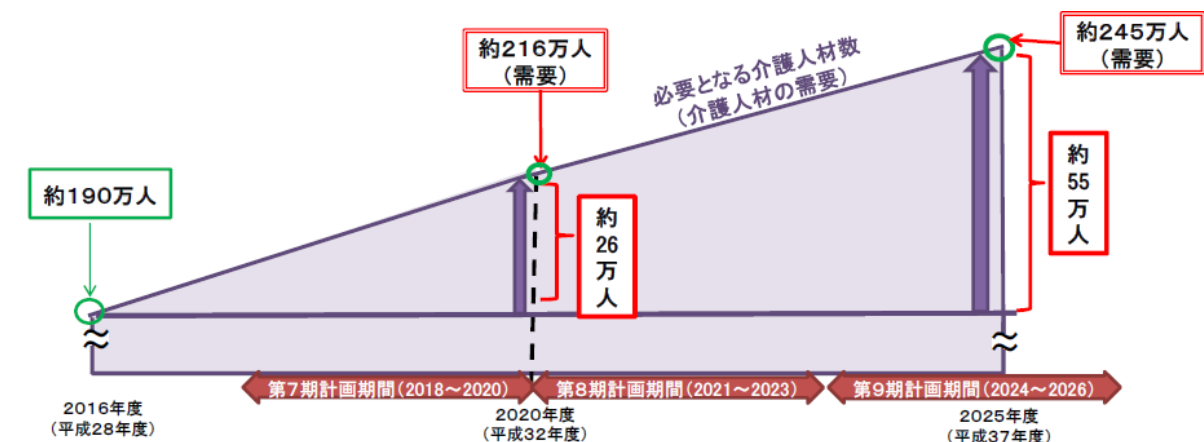
- ・ 本ガイドラインは、都道府県と関係機関・団体が人材等に取り組む介護事業者の認証評価制度（以下、「認証評価制度」という。）を運営する際の参考として作成されたものです。
- ・ 認証評価制度の基本的な考え方や都道府県の役割を解説するとともに、制度の普及に向けた運営上の工夫や留意点を整理しました。
- ・ 介護人材の確保・育成の推進は、地域の実情に応じた取り組みを実施する必要があります。地域の関係者間で検討を行う際に、本ガイドラインで示した基本的な事項や取り組み事例を参照して下さい。

1.2. 認証評価制度導入の背景

<需給ギャップの恐れ>

- ・ 介護分野における有効求人倍率は、長期的に全産業より高い水準で推移しており、慢性的な人材不足が課題となっています。団塊の世代が75歳以上となる2025年に向け、介護サービスの需要はより一層の増加が見込まれる一方、労働力人口の減少などにより供給には制約があり、将来的に需給ギャップが生じる恐れがあると指摘されています。
- ・ そのためシニア人材や外国人など介護未経験者を含む介護人材のすそ野を拡げるとともに、介護分野での定着を促進していく必要があります。

第7期介護保険事業計画に基づく介護人材の必要数について



注1) 需要見込み(約216万人・245万人)については、市町村により第7期介護保険事業計画に位置付けられたサービス見込み量(総合事業を含む)等に基づく都道府県による推計値を集計したものの。

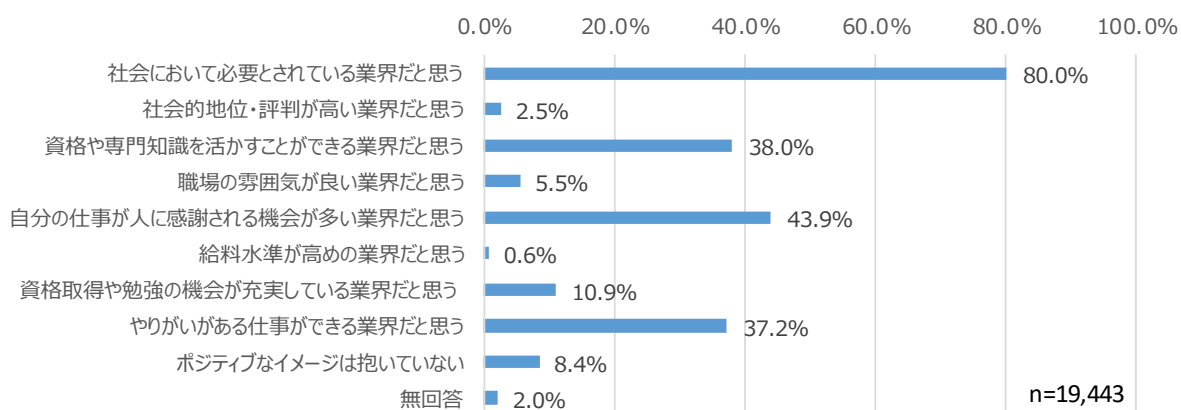
注2) 2016年度の約190万人は、「介護サービス施設・事業所調査」の介護職員数(回収率等による補正後)に、総合事業のうち従前の介護予防訪問介護等に相当するサービスに従事する介護職員数(推計値:約6.6万人)を加えたもの。

(出所)厚生労働省資料

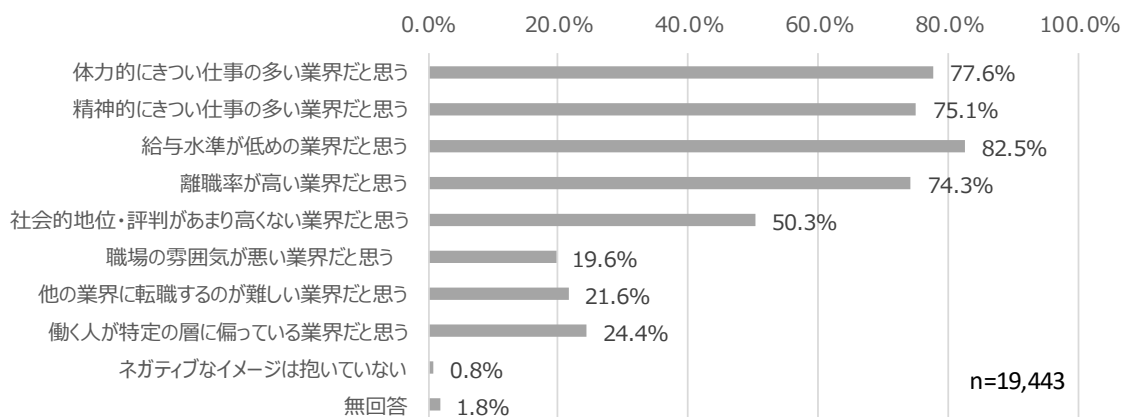
<「働きやすい職場」への関心の高さ>

- ・ 介護人材から見た介護業界に対するイメージは、「社会において必要とされている」、「人に感謝される機会が多い」というポジティブなイメージがある一方、「給与水準が低め」「体力的、精神的にきつい」といったネガティブなイメージも強いのが現状です。
- ・ 労働力の供給が制約されている中で新たな人材の入職と定着を促すには、介護業界を他産業と比較して競争力のある、高い魅力を持つ職場にするとともに、その内容を求職者や従業員に発信する必要があります。

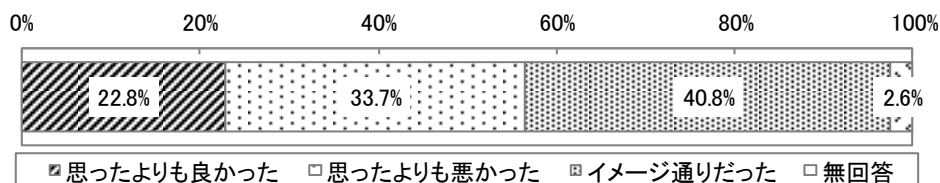
介護人材が介護業界に抱いているポジティブなイメージ(n=19,443、複数回答)



介護人材が介護業界に抱いているネガティブなイメージ(n=19,443、複数回答)



介護業界の入職前後のイメージギャップ(n=19,443)

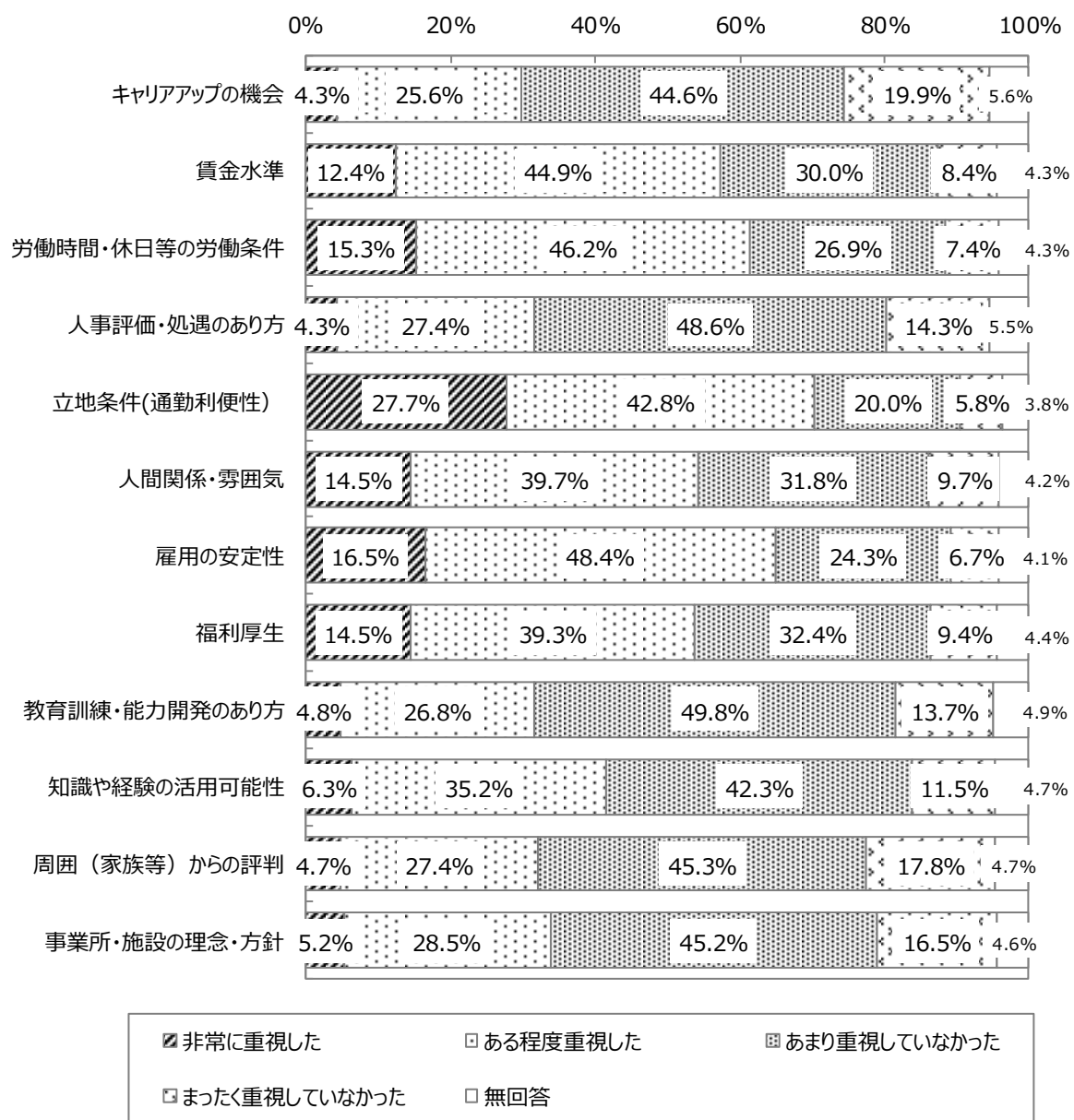


(出所)株式会社日本総合研究所「介護人材の働き方の実態及び働き方の意向等に関する調査研究事業報告書」(平成 29 年度老人保健健康増進等事業)

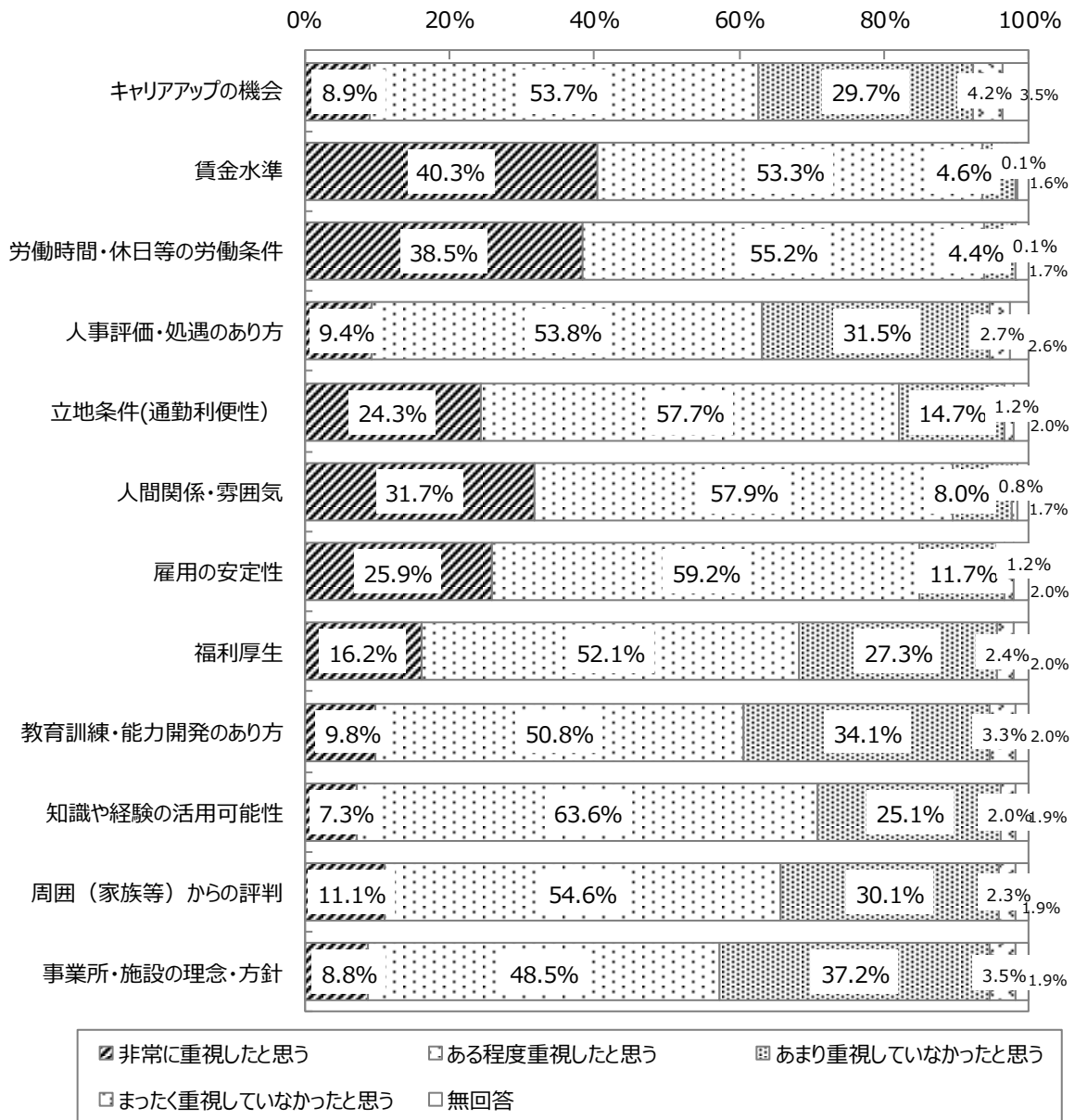
○求職者の関心事項

- ・ 介護職員が現在の事業所への就業を決める際に重視した要素としては、「立地条件(通勤利便性)」に次いで、「雇用の安定性」や「労働時間・休日等の労働条件」が挙げられます。また「人間関係・雰囲気」や「福利厚生」も、「賃金水準」と同程度に重視されています。
- ・ それに対して事業所・施設の9割程度は「賃金水準」が重視されたと認識しています。介護職員で「賃金水準」を重視した割合は6割弱であり、認識の相違がみられます。
- ・ すなわち、求職者は賃金だけでなく様々な観点から事業所選択を行っていることが分かります。

介護職員(常勤職員)の認識:現在の事業所・施設への就業を決める際に重視した要素(n=19,443)



事業所・施設の認識:就業を決める際に介護職員が重視したと考える要素(n=1,381)

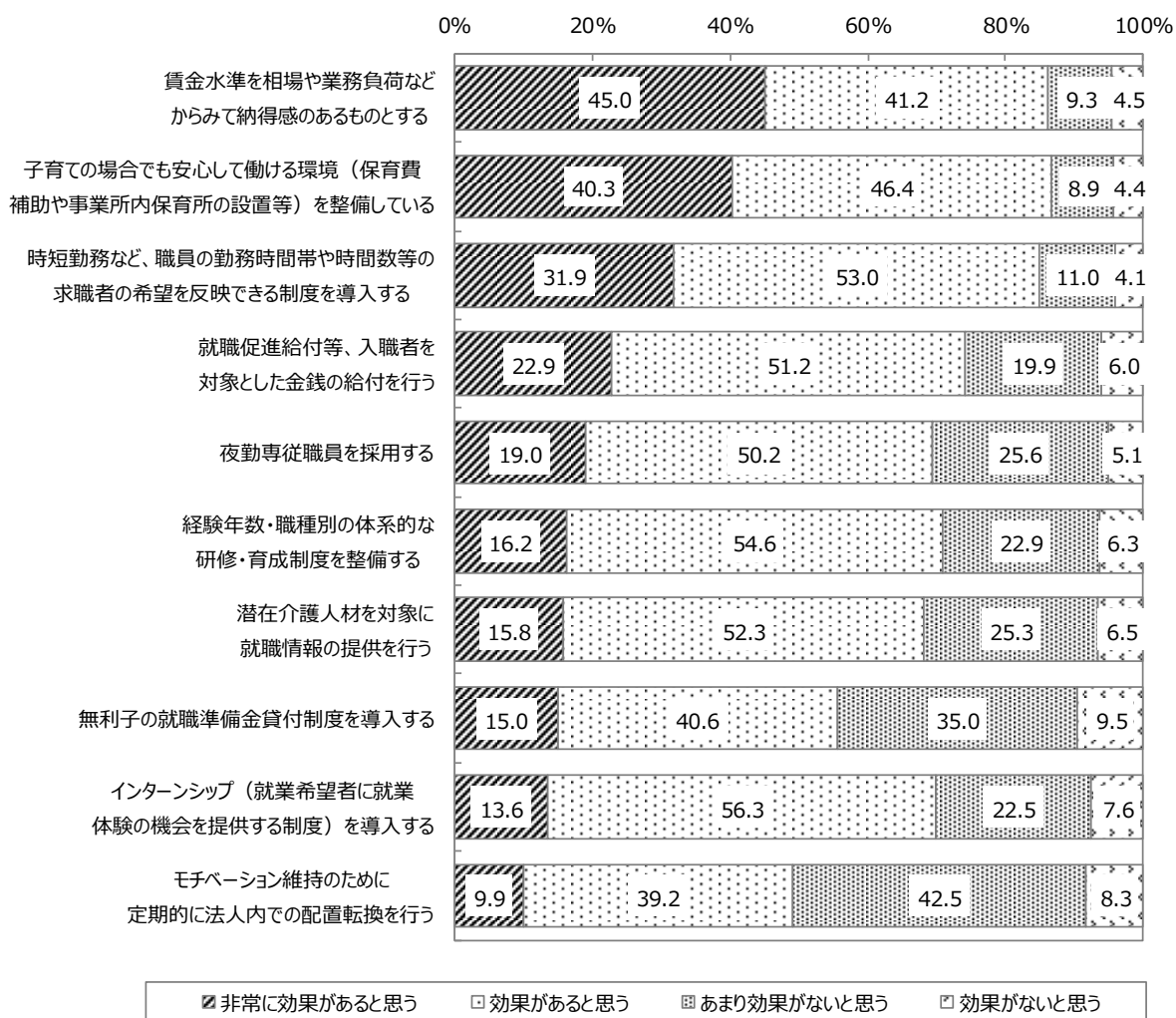


(出所)株式会社日本総合研究所「介護人材の働き方の実態及び働き方の意向等に関する調査研究事業報告書」(平成 29 年度老人保健健康増進等事業)

○潜在介護人材(有資格・未就業、あるいはかつて介護の現場で働いていた人)の関心事項

- ・ 潜在介護人材の入職促進施策に対する認識をみると、「非常に効果があると思う」の割合が高いものとして、「賃金水準を相場や業務負荷などからみて納得感のあるものとする」、「子育ての場合でも安心して働ける環境(保育費補助や事業所内保育所の設置等)を整備している」、「時短勤務など、職員の勤務時間帯や時間数等の求職者の希望を反映できる制度を導入する」が挙げられます。
- ・ 賃金水準に加え、子育て支援や柔軟な働き方に対するニーズが高いことが伺えます。

潜在介護人材の認識:介護の現場への入職を促進することを目的とした取組や工夫(n=1,030)

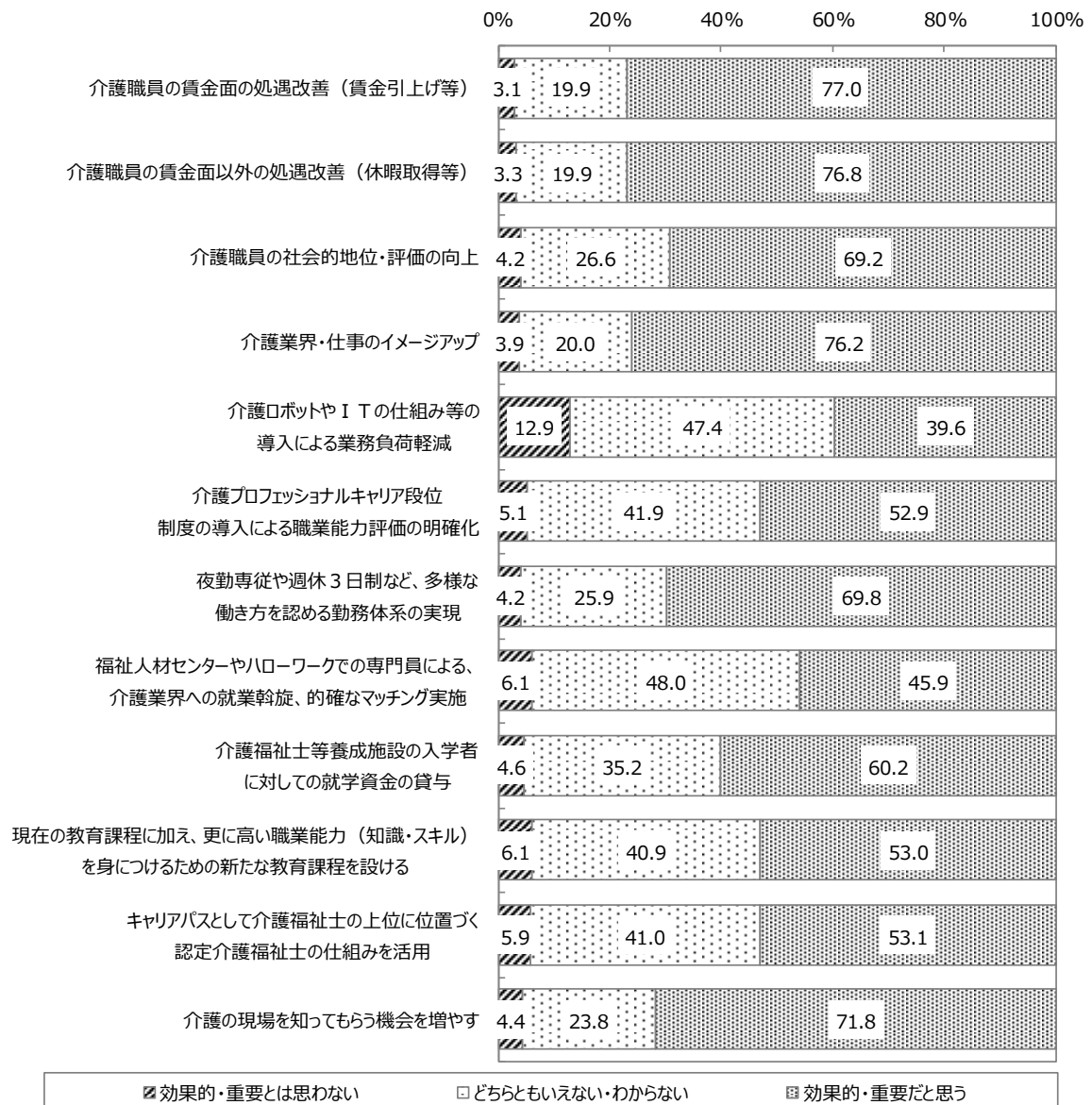


(出所)株式会社日本総合研究所「介護人材の働き方の実態及び働き方の意向等に関する調査研究事業報告書」(平成 29 年度老人保健健康増進等事業)

○養成施設の学生の関心事項

- ・ 養成施設の学生の入職・定着促進施策に対する認識をみると、「効果的・重要だと思う」の割合が高いものとして、「介護職員の賃金面の処遇改善(賃金引上げ等)」と同水準で「介護職員の賃金面以外の処遇改善(休暇取得等)」、「介護業界・仕事のイメージアップ」が挙げられます。

養成施設の学生の認識:人材が入職・定着するために重要なこと(n=1,577)



(出所)株式会社日本総合研究所「介護人材の働き方の実態及び働き方の意向等に関する調査研究事業報告書」(平成29年度老人保健健康増進等事業)

○養成施設の教員が重視する情報

- ・ 養成施設の教員が学生に事業所を紹介する際に重視する内容としては、「学生のタイプ・性格や希望」、「職場の雰囲気・人間関係」、「キャリアアップの機会」、「賃金水準」、「労働時間や休日等の労働条件」が上位に挙げられます。

養成施設教員が学生に事業所を紹介する際に重視する項目 (n=183)

	n	とても重視する	やや重視する	どちらともいえない	あまり重視しない	まったく重視しない	とても+やや重視する
立地条件(通勤利便性)	183	15.3%	52.5%	26.8%	4.9%	0.5%	67.8%
労働時間や休日等の労働条件	183	46.4%	45.4%	7.1%	1.1%	0.0%	91.8%
賃金水準	183	35.5%	59.0%	5.5%	0.0%	0.0%	94.5%
福利厚生	183	33.3%	53.6%	10.9%	2.2%	0.0%	86.9%
事業者・事業所の理念・方針	183	27.3%	48.1%	20.2%	3.8%	0.5%	75.4%
教育訓練・能力開発の充実度	183	38.3%	49.2%	10.9%	0.5%	1.1%	87.4%
人事評価・処遇のあり方	183	38.8%	49.7%	10.4%	1.1%	0.0%	88.5%
キャリアアップの機会	183	42.6%	52.5%	4.4%	0.5%	0.0%	95.1%
職場の雰囲気・人間関係	183	56.8%	33.9%	8.7%	0.5%	0.0%	90.7%
離職率・定着率	183	43.2%	45.4%	9.8%	1.6%	0.0%	88.5%
法人の経営の安定性	183	47.0%	41.0%	10.9%	0.5%	0.5%	88.0%
在籍している学校とのつながり・関係性	183	17.5%	38.3%	35.0%	8.7%	0.5%	55.7%
学生のタイプ・性格や希望	183	65.0%	31.1%	3.3%	0.5%	0.0%	96.2%

(出所)株式会社日本総合研究所「介護事業所の認証評価制度の普及に関する調査研究事業」

(令和元年度老人保健健康増進等事業)

○一般の高校教員が重視する情報

- ・ 一般高校の教員においては、介護・福祉業界を目指す生徒に就業先を紹介する際に重視している項目としては、「労働時間や休日等の労働条件」、「賃金水準」、「職場の雰囲気・人間関係」が上位に挙げられます。

高校教員が介護・福祉業界を目指す生徒へ就業先を紹介する際に重視している項目 (n=312)

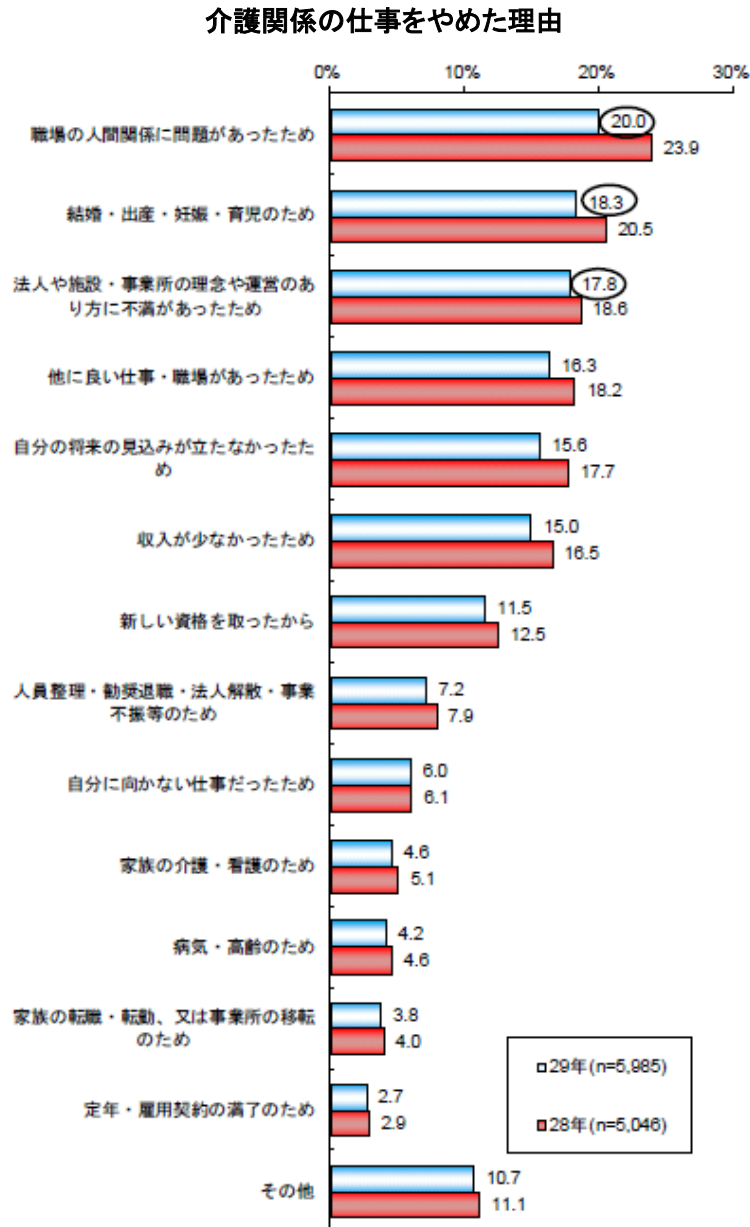
	複数回答	最も重視している項目の単一回答
立地条件(通勤利便性)	20.2%	1.6%
労働時間や休日等の労働条件	48.7%	22.8%
賃金水準	40.7%	9.9%
福利厚生	37.8%	7.4%
事業所の理念・方針	17.6%	4.2%
教育訓練・能力開発の充実度	26.3%	7.1%
人事評価・処遇のあり方	17.3%	2.2%
キャリアアップの機会	16.3%	1.6%
職場の雰囲気・人間関係	34.9%	12.2%
在籍中の学校との繋がりの有無	11.9%	2.9%
学生のタイプや希望によって様々であり、特に重視している項目は無い	18.6%	15.1%
その他	0.6%	0.6%
介護・福祉業界を目指す生徒へ事業所紹介は行っていない	12.5%	12.5%

(出所)株式会社日本総合研究所「介護事業所の認証評価制度の普及に関する調査研究事業」

(令和元年度老人保健健康増進等事業)

○離職の理由

- ・ 介護職員の離職の主な理由としては、「職場の人間関係に問題があったため」、「結婚・出産・妊娠・育児のため」、「法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため」といった職場環境や経営理念に関する理由が上位を占めています。

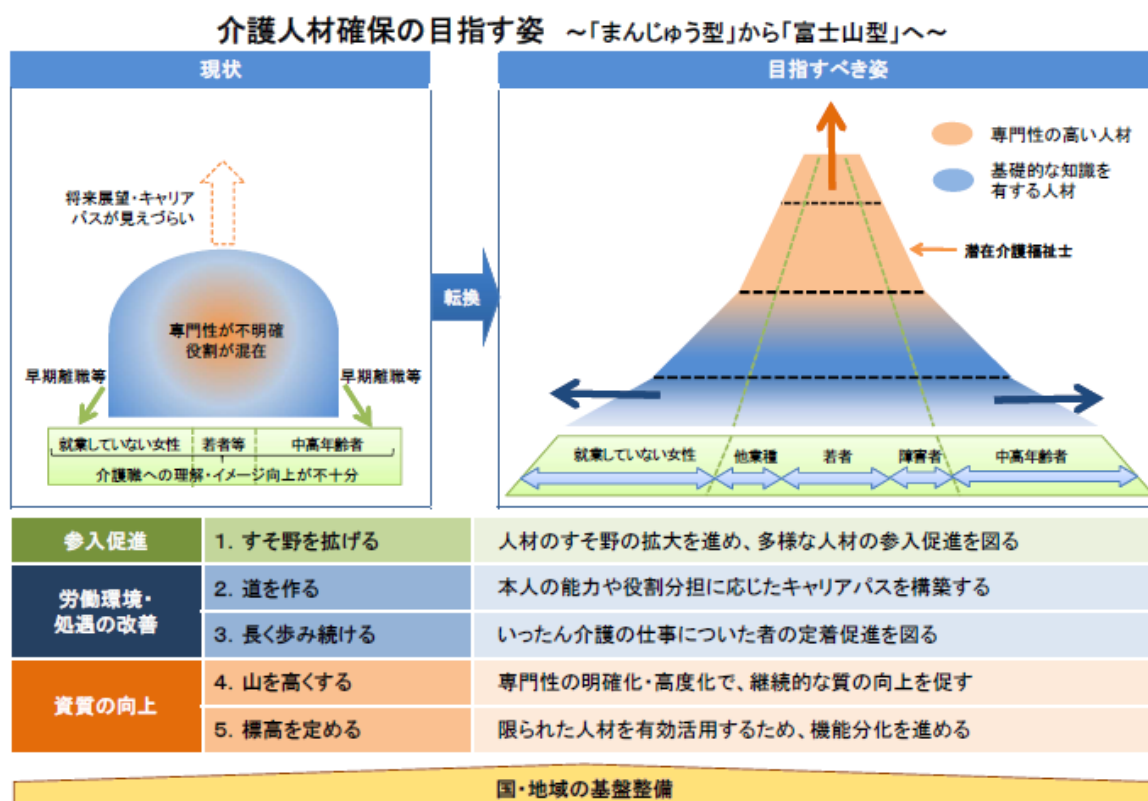


(出所) (公財)介護労働安定センター「平成 29 年度介護労働実態調査結果 介護労働者の就業実態と就業意識調査」

- ・ 求職者・潜在人材・学生の関心事項や、介護職員の離職の理由を踏まえると、採用側が重要だと認識している「賃金水準」の改善と併せて、「働きやすい職場」づくりを進めるとともに、それを求職者や社会に伝えていくことが重要と言えます。

<リーダーを担う介護福祉士の役割の高まり>

- ・ 介護サービスの利用者の増加やニーズの多様化・高度化に対応しつつ、「働きやすい職場」づくりを進め、介護人材のすそ野を広げていくためには、下記図の通り、介護分野に参入した人材が意欲・能力に応じてキャリアアップを図り、各人材が期待される役割を適切に担っていけるような姿が望まれます。
- ・ その実現にあたり**鍵になるのは「介護職チームのリーダー」**であり、一定のキャリアを積んだ介護福祉士がその役割を担うことが期待されています。介護未経験者から介護福祉士まで多様な介護職がいる中で利用者ニーズに対応していくために、リーダーは多職種と連携しながら高度な知識・技術を発揮する「介護の実践者としての役割」、チーム内の介護職の能力開発とその発揮を促す環境づくりを進める「介護技術の指導者としての役割」、介護過程の展開における介護実践を管理する「サービスをマネジメントする役割」を担うことが求められます。
- ・ **リーダーを担う介護福祉士の育成を核にしなが、介護人材の各層に応じた能力開発と、その能力を発揮できるような労働環境・処遇の改善を進めることは、介護人材の定着・活躍を促し、ケアの質の向上、ひいては介護業界の魅力向上につながります。**

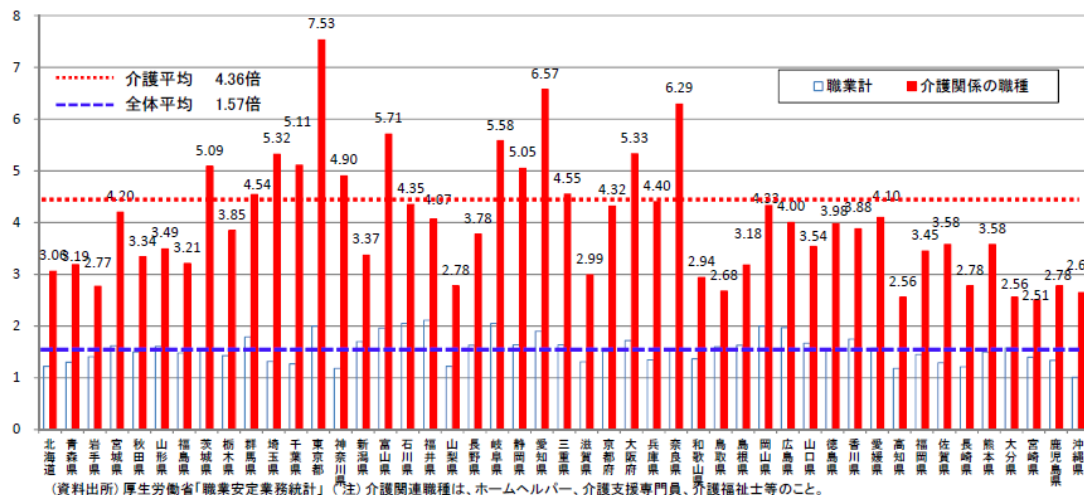


(出所)厚生労働省資料

<各種施策をつなげる基盤が必要>

- ・ 国においては、①介護職員の処遇改善、②多様な人材の確保・育成、③離職防止・定着促進・生産性向上、④介護職の魅力向上、⑤外国人材の受入環境整備など総合的な介護人材確保対策に取り組んでいます。
- ・ 一方、介護分野の有効求人倍率や今後の需給ギャップの見込みは、地域ごとに差異が大きく、地域の実情に応じた対策が必要なことから、地域医療介護総合確保基金を活用した施策が各都道府県によって行われています。具体的には、「参入促進」・「資質の向上」・「労働環境・処遇の改善」という3つの視点による施策が実施されていますが、介護部局と労働部局をまたがる取り組みでもあり、個々の施策の連携が十分ではないという課題があります。
- ・ 「関係機関・団体との連携・協働の推進を図るための、都道府県単位での協議会の設置」と、本ガイドラインで取り上げる「人材育成等に取り組む介護事業者の認証評価制度」は、**様々な個別施策の効果を高める、まさに基盤になる取り組み**ですが、その実施状況は都道府県による差異が大きく、また先行する取り組みの工夫や課題が十分に共有されていないのが現状です。

地域毎の状況(都道府県別有効求人倍率(平成30年12月)と地域別の高齢化の状況



75歳以上人口は、都市部では急速に増加し、もともと高齢者人口の多い地方でも緩やかに増加する。各地域の高齢化の状況は異なるため、各地域の特性に応じた対応が必要。

※都道府県名欄の()内の数字は倍率の順位

	埼玉県(1)	千葉県(2)	神奈川県(3)	愛知県(4)	大阪府(5)	東京都(11)	鹿児島県(45)	秋田県(46)	山形県(47)	全国
2015年	77.3万人	70.7万人	99.3万人	80.8万人	105.0万人	146.9万人	26.5万人	18.9万人	19.0万人	1632.2万人
<>は割合	<10.6%>	<11.4%>	<10.9%>	<10.8%>	<11.9%>	<10.9%>	<16.1%>	<18.4%>	<16.9%>	<12.8%>
2025年	120.9万人	107.2万人	146.7万人	116.9万人	150.7万人	194.6万人	29.5万人	20.9万人	21.0万人	2180.0万人
<>は割合	<16.8%>	<17.5%>	<16.2%>	<15.7%>	<17.7%>	<14.1%>	<19.5%>	<23.6%>	<20.6%>	<17.8%>
()は倍率	(1.56倍)	(1.52倍)	(1.48倍)	(1.45倍)	(1.44倍)	(1.33倍)	(1.11倍)	(1.11倍)	(1.10倍)	(1.34倍)

国立社会保障・人口問題研究所「日本の地域別将来推計人口(平成30(2018)年3月推計)より作成」

(出所)厚生労働省資料

1.3. 認証評価制度の趣旨

- ・ 深刻な介護人材不足に対応するためには、介護職員処遇改善加算の拡充や ICT・介護ロボットの活用などを通じた、個々の介護事業者による職場環境の改善を推進するだけでは十分ではありません。
- ・ 積極的な介護事業者の取り組みの横展開を促すとともに、求職者や社会に対してそのような取り組みを「見える化」し、業界イメージの向上(ブランディング)を図ることが求められます。
- ・ 認証評価制度は、介護事業者による、職員の人材育成や就労環境等の改善につながる自発的な取り組みを推進しながら、その取り組みを求職者に分かりやすく示し、地域全体で介護人材の確保・育成を図ることを目指すものです。
- ・ そのため都道府県には、求職者や介護事業者を対象とした様々な施策を、認証評価制度を基盤とした上で総合的に企画・実施することが期待されています。

地域医療介護総合確保基金を活用した介護従事者の確保

参入促進	資質の向上	労働環境・処遇の改善
<ul style="list-style-type: none"> ○ 地域住民や学校の生徒に対する介護や介護の仕事の理解促進 ○ 若者・女性・高齢者など多様な世代を対象とした介護の職場体験 ○ 高齢者など地域の住民による生活支援の担い手の養成 ○ 介護未経験者に対する研修支援 ○ 過疎地域等の人材確保が困難な地域における合同就職説明会の実施 ○ ボランティアセンターとシルバー人材センター等の連携強化 ○ 介護事業所におけるインターンシップ等の導入促進 ○ 介護に関する入門的研修の実施からマッチングまでの一体的支援、介護の周辺業務等の体験支援(新規) ○ 介護福祉士国家資格の取得を目指す外国人留学生の受入環境整備 <p style="text-align: center;">等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 介護人材キャリアアップ研修支援 <ul style="list-style-type: none"> ・ 経験年数3～5年程度の中堅職員に対する研修 ・ 喀痰吸引等研修 ・ 介護キャリア段階におけるアセッサー講習受講 ・ 介護支援専門員に対する研修 ○ 各種研修に係る代替要員の確保、出前研修の実施(新規) ○ 潜在介護福祉士の再就業促進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 知識や技術を再確認するための研修の実施 ・ 離職した介護福祉士の所在等の把握 ○ 認知症ケアに携わる人材育成のための研修 ○ 地域包括ケアシステム構築に資する人材育成 <ul style="list-style-type: none"> ・ 生活支援コーディネーターの養成のための研修 ○ 認知症高齢者等の権利擁護のための人材育成 <p style="text-align: center;">等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新人介護職員に対するエルダー・メンター(新人指導担当者)制度等導入のための研修 ○ 管理者等に対する雇用改善方策の普及 <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理者に対する雇用管理改善のための労働関係法規、休暇・休職制度等の理解のための説明会の開催 ・ 介護従事者の負担軽減に資する介護ロボットの導入支援 ・ 新人教育やキャリアパスなど雇用管理体制の改善に取り組む事業所のコンテスト・表彰を実施 ○ 介護従事者の子育て支援のための施設内保育施設運営等の支援 ○ 子育て支援のための代替職員のマッチング ○ 介護事業所に対するIoTの導入支援(新規) ○ 人材不足に関連した課題等が急務となっている介護事業所に対する業務改善支援(新規) <p style="text-align: center;">等</p>
<ul style="list-style-type: none"> ○ 関係機関・団体との連携・協働の推進を図るための、都道府県単位での協議会の設置 ○ 介護人材育成等に取り組む事業所に対する都道府県の認証評価制度の運営支援 		

※本ガイドラインが取り扱う「認証評価制度」の位置づけ

(出所)厚生労働省資料

2. 基本的な考え方

2.1. 認証評価制度とは

2.1.1. 目的

- ・ 「介護事業者の認証評価制度」は、職員の人材育成や就労環境等の改善につながる取り組みに対して、基準に基づく評価を行い、一定の水準を満たした介護事業者に対して都道府県が認証を付与する制度です。
- ・ 本制度の目的は、介護事業者による、職員の人材育成や就労環境等の改善につながる自発的な取り組みを推進しながら、その取り組みを求職者に分かりやすく示し、**地域全体で介護人材の確保・育成を図る**ことです。

<主なポイント>

○人材育成や就労環境等の改善に着目している

- ・ 介護業界を他産業と比較して競争力のある、高い魅力を持つ職場にするには、まず現在働いている人が「働きやすい」と感じられる取り組みを行うことが第一歩です。
- ・ 働きやすさに影響を与える取り組みには、適切な雇用管理(人材の最適配置、長時間労働の抑制、多様な働き方の推進、公正な評価など)・処遇改善、職員の意欲や能力に応じたキャリア・能力開発があります。
- ・ 人材育成や就労環境等の改善につながる取り組みによって、入職者は OJT や研修を通じたスキルアップや資格取得を行いやすくなり、良好な人間関係とワークライフバランスを保ちながら働き、成果に対する公正な評価と処遇を受け、その結果として定着率が高まることが期待されます。
- ・ また職員の意欲や能力に応じて、多様なキャリアパスや研修などを提供し、介護福祉士資格の取得やチームリーダーとしての活躍を後押しすることで、就労環境の改善やサービスの質の向上を率先する人材が増え、取り組みが持続・発展することが期待されます。

○介護事業者の自発性を前提としている

- ・ 介護事業者による人材育成や就労環境等の改善を支援する施策は、都道府県や関係機関・団体によって既に提供されているものも多くあります。しかし、人材育成や就労環境等の改善は一過性の取り組みではなく、介護事業者自身が必要と感じ、長期的に取り組んでこそ成果が出るものです。
- ・ そのため本制度は、介護事業者が自ら手を挙げて、取り組みを実施し、それに対する評価を受ける仕組みとなっています。

○取り組みの推進と並行して見える化を行う

- ・ 人材育成や就労環境等の改善は、職員ではない人には見えにくいものです。特に介護業界の未経験者や、社会人経験のない学生の場合、どういった人材育成の取り組みや就労環境が望ましいのかという判断基準自体を持ち合わせていない状態です。
- ・ 本制度は、介護の仕事の厳しい面も含めた魅力や、介護事業者の働きやすさという観点から見た実態を、共通の評価項目・基準に基づいて公表することで、求職者が介護の仕事や個々の介護事業者に関心を持ってもらうことを促します。

○評価結果を活用するのは求職者及び求職を支援する人材である

- ・ 本制度は介護人材の確保・育成に向けて、求職者への情報提供に主眼を置いている点が特徴です。そのため評価にあたっては、事業者選択時や入職直後、あるいは継続して働く立場から見て重要な項目、例えば明確な給与体系の導入や新規採用者に対する取り組みなどを盛り込みます。
- ・ また求職者が評価結果を活用しやすいよう、求職者や、ハローワークや養成機関などの関係機関・団体に対して本制度の普及啓発を行うことが重要です。
- ・ なお、養成施設の学生や一般の高校生においては、教員からの情報が就業先決定において重要な位置付けを占めています。求職者に加えて、求職者の支援をする人材による活用も考慮しておく必要があります。

○一事業者に留まらず地域全体で魅力を発信する仕組みである

- ・ 職場環境の改善や取り組みの PR は、まずは各介護事業者の自助努力や、事業者間の切磋琢磨が求められます。しかし、介護の仕事や介護業界に関する情報に触れて関心を持ってもらう、すなわち職業選択での競争力を高めるには、各事業者がばらばらに情報を出すのではなく、地域全体で一定の方針に基づいて情報を発信する仕組みが必要です。
- ・ 労働力の供給制約が強まる中では、単なる情報ではなく、他産業と比較しても遜色ない取り組みや、活躍している人材の実像など、介護の仕事の魅力が伝わるように都道府県や関係機関・団体のノウハウやネットワークを集結させて本制度を運営することが期待されます。

<他の評価制度との違い>

- ・ 介護分野の評価制度としては、すでに「介護サービス情報公表制度」、「福祉サービス第三者評価」、「地域密着型サービス外部評価」があります。ただし、これらはいずれも利用者がサービスを選択する際の情報を提供することを目的としています。
- ・ 本制度の目的である介護人材の確保・育成は、サービスの安定的な供給に加え、ひいては人材のスキルアップを通じたサービスの質の向上につながります。その意味では、本制度も他の評価制度と同様、サービスの質の向上を見据えたものではありませんが、職場環境の改善に関する取り組みを評価すること、求職者への情報提供に主眼を置いている点が、他の制度とは異なります。

2.1.2. 評価の対象

- ・ 本制度の評価の対象は、各都道府県で介護保険事業を展開する法人または事業所です。(本ガイドラインでは「介護事業者」と記載します)
- ・ 先行例では、法人単位、事業所単位のいずれかに限定する場合もあれば、両方を可とする場合もあり、都道府県によりそれぞれ異なります。
- ・ なお、本ガイドラインで対象としている介護分野に加え、都道府県の独自の取り組みとして、障害分野や保育分野にも対象を広げ、福祉分野全体の仕組みとして位置づけている例もあります。

2.1.3. 評価の内容

- ・ 本制度では、介護事業者の人材育成や就労環境の改善等につながる取り組みについて評価を行います。具体的には、人材育成計画の作成と実行、給与体系や休暇制度の整備、地域貢献の実施などが該当します。
- ・ 評価は、一般的に、「ストラクチャー(構造)」、「プロセス(過程)」、「アウトプット(事業実施量)またはアウトカム(結果)」の観点から行います。
- ・ 介護人材の確保・育成は中長期的な最終目標であり、アウトカムの評価には一定の年数を要することから、先行例では仕組みの整備、基準の設定、実施体制の構築などのストラクチャーや、取り組みの検討・周知・実施・効果検証の実施状況などのプロセスを評価するものが多いです。
- ・ 一方、アウトカムまで踏み込んで、定着率や有給休暇取得率などを指標として、取り組みの効果が見られるかを評価する例もあり、各都道府県では地域の実情を踏まえながら評価の観点を設定しています。
- ・ 評価基準の策定の考え方は、第3章で解説します。

2.2. 認証評価制度の効果

- ・ 本制度の効果としては、まずは求職者が働き手としての目線で必要とする情報を得やすくなること、その結果として介護事業者が求職者との接点を得やすくなることが挙げられます。
- ・ ただし、本制度の効果はそれだけに留まりません。求職者や介護事業者にとってのメリットに加え、人材育成などに取り組む介護事業者の「ロールモデル」を地域として示してブランド化し、それを目指す介護事業者に対して総力を挙げて支援することで、業界イメージの向上や職場環境の底上げを継続的に行えるという中長期の効果が期待できます。
- ・ 本制度は地域全体で求職者と介護事業者の接点を増やす仕組みであり、以下では認証される側（認証の対象）、審査あるいは運営する側、認証結果を活用する側といった様々な主体から見た効果を解説します。

2.2.1. 求職者から見た効果

- ・ 求職者の希望する働き方やキャリアパスは、介護業界に限らず、一般労働市場全体でも多様化しつつあります。他業界に先行して多様な人材の活用を進めている介護業界では、未経験からでも従事できる、離職率は産業全体と大きく変わらない、柔軟な働き方がしやすいといった特性があるにも関わらず、求職者に十分に伝わっていない実態が見られます。また入職したものの、就労環境が自分の働き方やキャリアパスの希望と合わず、他の介護事業者や他産業に転職する人もいます。
- ・ そこで本制度を通じて、様々な介護事業者が取り組み内容を開示することで、求職者としては正確で具体的な情報を収集でき、事業者を選ぶ際の判断をしやすくなる効果が期待されます。
- ・ 例えば無資格者の場合は新任職員向けの支援や研修の充実、資格取得の支援などの情報、有資格者の場合は柔軟な勤務体系や施設内保育園の設置などの情報を得やすくなり、自分のキャリアアップや働き方の意向に合った介護事業者を選びやすくなります。
- ・ また求職者は、認証評価制度の評価項目を知ることで、自分に合った介護事業者を見極める際の観点や評価軸を得ることができます。



大学生

学校の先輩から、就職フェアでは上位認証ラベルがついている事業者の話をもっと聞きに行き、その後に認証ラベルのところを回ると良いというアドバイスをもらいました。

学校の先生からは「一生勤めてよいと思える施設」を受けなさいと言われていました。実習前の授業では、認証評価制度のパンフレットが配られて、判断基準の一つとして使えるという説明がありました。



養成施設の学生

2.2.2. 介護事業者の管理者や従業員から見た効果

- ・ 介護事業者の管理者や従業員から見た効果は、以下のように段階的、かつ中長期に創出されます。

○自主的な取り組みの促進

- ・ 本制度は人材育成や就労環境の改善につながる取り組み項目や基準を定めて公表します。これらの評価項目・評価基準は、介護事業者にとっては自らが取り組みを進める際の指針として活用できます。また認証された介護事業者の取り組みを知ることが出来るため、自分たちの取り組みと照らし合わせることで強みや課題に気づきやすくなる効果があります。
- ・ また本制度は認証の付与だけではなく、認証取得を目指す介護事業者の取り組みを支援する仕組みを含みます。都道府県や関係機関・団体が実施している様々な支援策の情報を集約し、認証取得を目指す事業者や認証事業者に対して情報提供を行ったり、本制度として独自の支援策を設けて支援を行ったりします。本制度があることで介護事業者としては支援策をより活用しやすくなります。
- ・ 先行地域では、中小規模の事業者が本制度を活用することで、就業規則の整備、外部研修の参加に伴う代替要員の確保といった取り組みを推進しやすくなる効果が見られます。

○職場満足度の向上

- ・ 従業員の立場からは、取り組み内容が開示されることで、所属する介護事業者の姿勢や取り組みの具体的な内容を知る機会を得やすくなります。
- ・ また従業員が参画しながら人材育成の取り組みや就労環境の改善が図られることで、職場満足度が高まったり、リーダーである介護福祉士の成長が促されたりする効果が期待されます。
- ・ その結果として従業員の定着率の向上が促されます。

○働きやすい事業者としてのイメージ形成による新規入職者の獲得

- ・ 職場満足度や定着率が向上し、介護福祉士をはじめとした一定のキャリアを持つ職員がチームリーダーとしての役割を発揮することで、働きやすい事業者としてのイメージが高まり、新規入職者を獲得しやすくなる効果が期待されます。
- ・ 特に中小規模の事業者の場合、自力での情報発信には限りがありますが、本制度での地域ぐるみのPRの機会を活かして、独自のきらりと光る取り組みを知ってもらいやすくなります。

○持続的で質の高い事業経営

- ・ 上述の効果は中長期的なものであり、認証取得に向けた短期的な動機付けとして、認証事業者に対する優遇(補助や融資、公募要件の設定など)を設けている例も見られます。
- ・ 事業経営の観点からは、人材育成や就労環境等の改善を図ることで人材を安定的に確保し、インセンティブも活用しながら事業を継続・拡大するというのが本制度の望ましい活用のあり方と言えます。



従業員

資格取得の支援や非正規職員から正職員になるルールが明確に示されて、それらを活用しやすくなりました。

認証事業者として外国語を学んだ学生など無資格者にも興味を持ってもらい、事業の幅を広げたい。



経営者

2.2.3. 養成施設教員や高校教員にとっての効果

- ・ 養成施設や一般高校の教員は学生・生徒と事業所をつなぐ役割を持っており、就業促進の重要なプレーヤーと考えられます。
- ・ 教員は、職場の環境や働きやすさも考慮して学生・生徒に事業所の情報を提供していたり、紹介しています。彼らが、働きやすい職場環境づくりを進めている事業所の情報を得ることは、学生・生徒への紹介・情報提供にあたって有益だと考えられます。

2.2.4. 利用者・家族から見た効果

- ・ 従業員にとって働きやすく、スキルアップを図れる介護事業者であることは、サービスの安定的な提供や質の向上に良い影響をもたらします。
- ・ また情報公開に積極的であるという姿勢は、利用者・家族が介護事業者を選ぶ上でも重要な観点となります。

2.2.5. 都道府県や関係機関・団体から見た効果

○地域における介護事業者のロールモデル(目指す姿)の共有

- ・ 地域全体での介護人材の確保・育成にあたっては、求職者側の支援、介護事業者側の支援の両方が必要です。都道府県や関係機関・団体は、いずれか、あるいは両方の支援に携わる立場であり、これまでも様々な取り組みを実施していますが、前述の通り、個々の取り組みの連携が十分ではないという課題があります。
- ・ 本制度をきっかけとして都道府県や関係機関・団体が、地域として推進すべき「介護事業者のロールモデル(目指す姿)」を共有することで、求職者や介護事業者に対する支援にあたっての役割分担や連携を行いやすくなります。

○介護事業者の魅力を伝える機会の増加

- ・ 人材確保に関して他業界との競争がますます激しくなる中、上位層を始めとした魅力的な取り組みを収集・発信することで、求職者に対して「中長期的なキャリアを見据えることができる職業」として認識してもらいきっかけとなります。
- ・ 認証評価制度そのものや認証事業者の取り組みを PR する機会を作ることで、介護事業者の魅力的な取り組みが一般の人の目に触れる機会を増やし、その結果として業界イメージの向上や、介護分野に関心を持つ人材の広がりが期待されます。

○養成施設や大学などの進路指導の強化

- ・ 養成施設や大学などの教員は、実習先の介護事業者などの取り組みはある程度知っていますが、それ以外の介護事業者については学生に紹介しようとしても情報が少ないのが現状です。
- ・ 認証評価制度によって学生が知りたい観点を押さえた情報が公開されることで、教員が学生に介護事業者を紹介する際の評価軸が増えます。認証されているという信頼感があることで、教員としても学生に紹介しやすくなります。
- ・ また学生の関心が高い給与体系や福利厚生、キャリアパス、資格取得支援といった様々な評価項目に基づく情報が入手できるため、学生が自分のキャリアパスや働き方を自覚して、それに合った介護

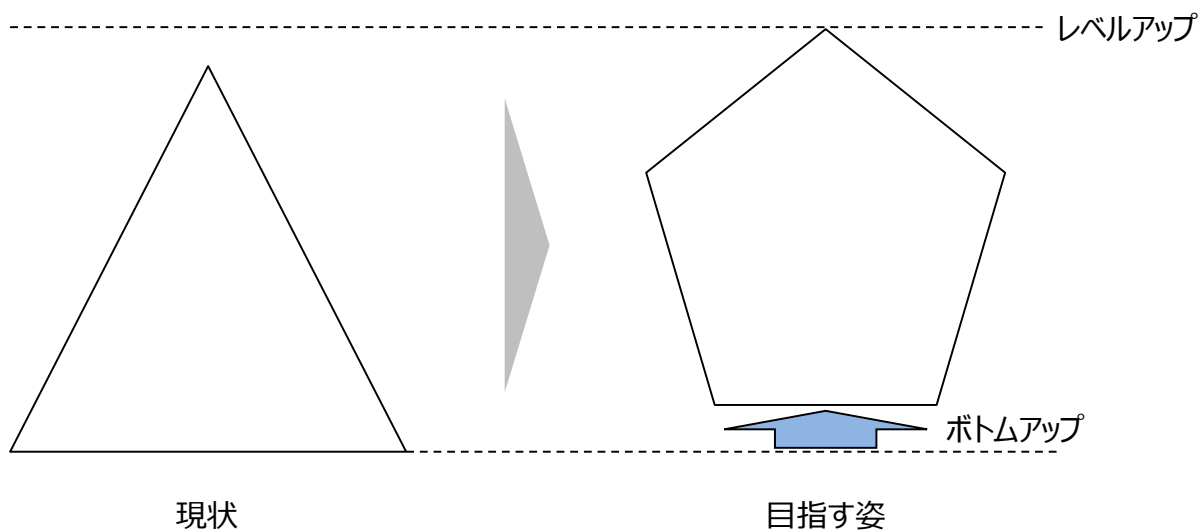
事業者を自分で判断する力を養うことにもつながります。

○介護事業者との双方向のコミュニケーションに基づく取り組みの企画・改善

- ・ 介護事業者に対する支援を行う都道府県や関係機関・団体にとっては、申請・支援・認証(更新)という一連の過程で様々な介護事業者と継続的にコミュニケーションを取ることで、支援ニーズをタイムリーに把握し、取り組みの企画・改善に活用しやすくなります。

○ボトムアップの効率化

- ・ 中長期的な効果としては、認証事業者への重点的な支援や優遇を行うことで、未取得の事業者に対して自らの取り組みが不足していることへの自覚や求職者による選択を促し、ひいては業界全体の底上げが期待されます。



2.3. 認証評価制度の運営にかかる基本方針

- ・ 地域全体で介護人材の確保・育成を図るという目的を踏まえると、本制度の運営にかかる基本方針としては以下のようなものが想定されます。
- ・ 本制度の理念に照らして地域を問わず押さえるべき項目と、地域の実情に応じて選択する項目があり、後者については都道府県が関係機関・団体などと協議しながら選択すると良いでしょう。

2.3.1. 理念レベルで共通する項目

○自主的な取り組みとその継続的な改善を重視する

- ・ 各介護事業者のエビデンスに基づく継続的な自己点検・評価を促すことで、自ら課題に気づき改善できる体制を構築してもらうことを重視します。

○人材育成の取り組みを核とする

- ・ 介護人材の確保・育成と介護サービスの質の向上の推進にあたっては、介護人材のすそ野を拡大しつつ、意欲・能力に応じてキャリアアップを図っていく仕組みの整備が求められていることを踏まえ、人材育成の取り組みを核としながら各種取り組みを評価します。

○評価基準に基づく公正な評価を行う

- ・ 各介護事業者が行う自己点検・評価の結果分析を踏まえ、各都道府県が定める「評価基準」に基づき公正な評価を行います。

2.3.2. 地域の実情に応じて選択する項目

○介護事業者向けの他施策との連動

- ・ 都道府県が介護事業者向けに展開している職場環境の改善に対する支援策（ノーリフティングケア、福祉機器・ロボット導入支援、ICT 導入支援）介護人材の確保・育成以外の施策（健康増進、女性活躍推進など）と連動を図ることで、本制度が介護事業者向け支援のプラットフォームとしての機能を果たします。

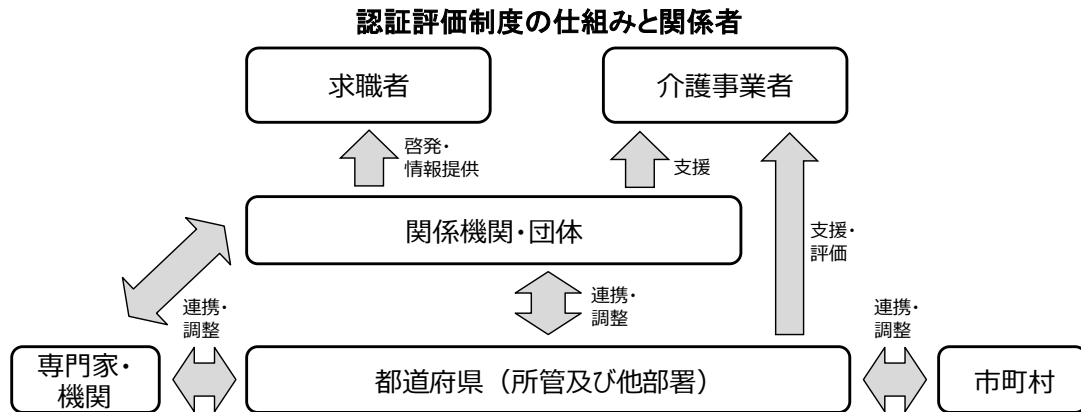
○双方向のコミュニケーションの重視

- ・ 介護事業者が現場で取り組んでいる工夫やその際の課題について、双方向のコミュニケーションを通じて把握し、より良い取り組みにしていくための評価、あるいは支援を行います。
- ・ コミュニケーションの中で把握した実態を踏まえ、本制度や関連施策の改善を図ります。

2.4. 認証評価制度の仕組み

2.4.1. 認証評価制度で行う活動と関係者

- ・ 本制度は、「介護事業者に対する評価・支援」及び「求職者に対する啓発・情報提供」という2つの活動から成ります。
- ・ 各活動に携わる関係機関・団体が異なることから、情報共有・連携を図りながら進める必要があります。



- ・ 地域の実情を反映した仕組みとするため、本制度の運営主体は都道府県とし、関係機関・団体との連携を図りながら制度の設計・運営を行います。
- ・ 都道府県は、本制度の設計及び運営の主体として、介護人材の確保・育成にかかる全体方針の提示、運営体制の構築、関係部署や市町村、関係機関・団体との連携・調整を行う役割を担います。
- ・ 関係機関・団体（協議会の構成員）は、求職者や介護事業者を支援する立場として、支援ニーズの把握・集約、本制度の周知、本制度と連動する支援策の企画・実施を行う役割を担います。具体的には、経営者団体、職能団体、養成施設・大学、都道府県や市町村などが挙げられます。
- ・ 本制度の透明性や客観性、支援の専門性を担保する観点からは、介護・人材開発・経営などの分野の有識者や、介護人材の確保・育成に取り組む専門家・機関も参画することが望ましいと言えます。

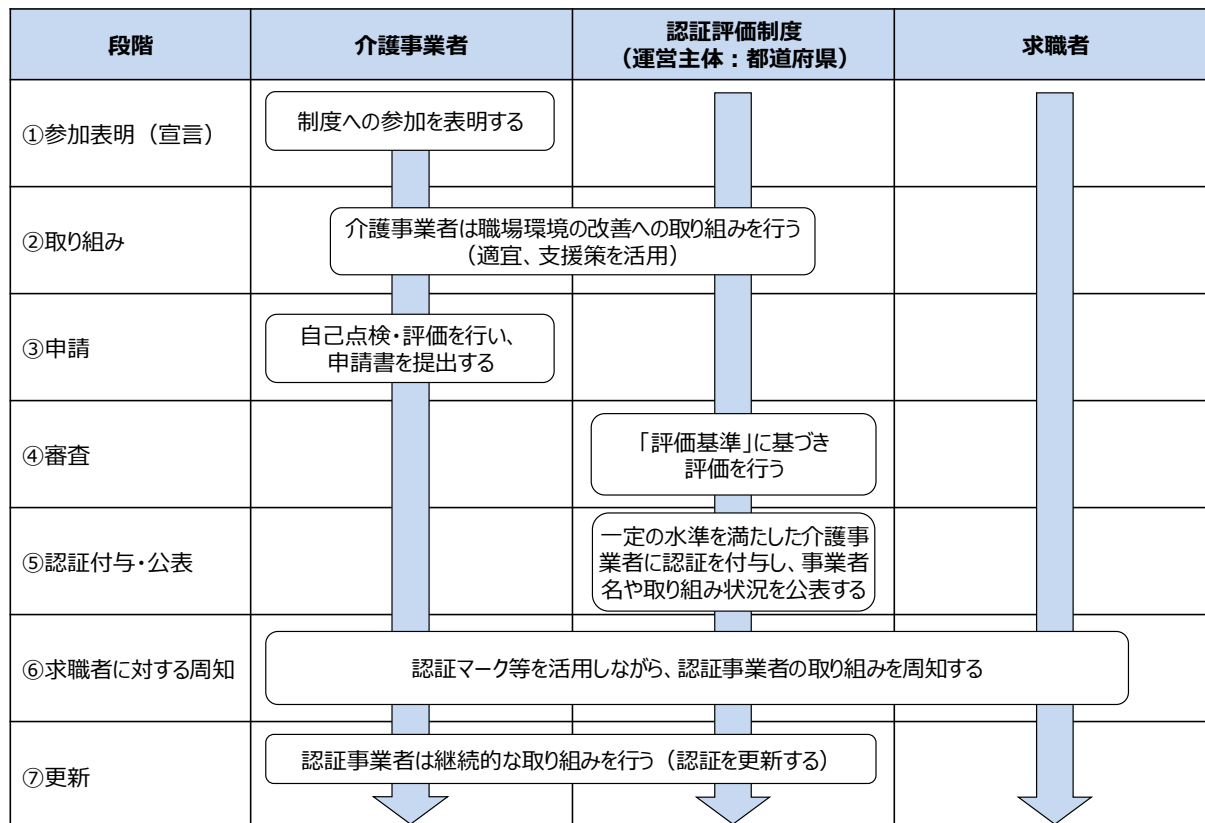
関係機関・団体の例（京都府の「きょうと介護・福祉ジョブネット」）

経営者団体	<ul style="list-style-type: none"> 京都府社会福祉法人経営者協議会 一般社団法人京都府老人福祉施設協議会 一般社団法人京都市老人福祉施設協議会 一般社団法人京都府介護老人保健施設協会 一般社団法人京都私立病院協会 	求職者支援・福祉関係団体	<ul style="list-style-type: none"> 公益財団法人介護労働安定センター京都支部 特定非営利活動法人きょうとNPOセンター 京都介護福祉士養成施設協議会 社会福祉法人京都府社会福祉協議会 社会福祉法人京都市社会福祉協議会 介護・福祉サービス人材確保プラン検討会参与
職能団体	<ul style="list-style-type: none"> 公益社団法人京都府介護支援専門員会 一般社団法人京都社会福祉士会 一般社団法人京都府介護福祉士会 京都精神保健福祉士協会 公益社団法人京都府看護協会 一般社団法人京都府医師会 	行政	<ul style="list-style-type: none"> 京都労働局 京都府

（出所）京都府資料

2.4.2. 認証評価制度の仕組みフロー

- ・ 「介護事業者に対する評価・支援」という活動は、下記の仕組みフローのうち、認証取得前(①参加表明(宣言)～⑤認証付与・公表)と、取得後(⑦更新)に相当します。
- ・ 「求職者に対する周知」という活動は、フロー⑥が該当します。



2.4.3. 他施策との整合

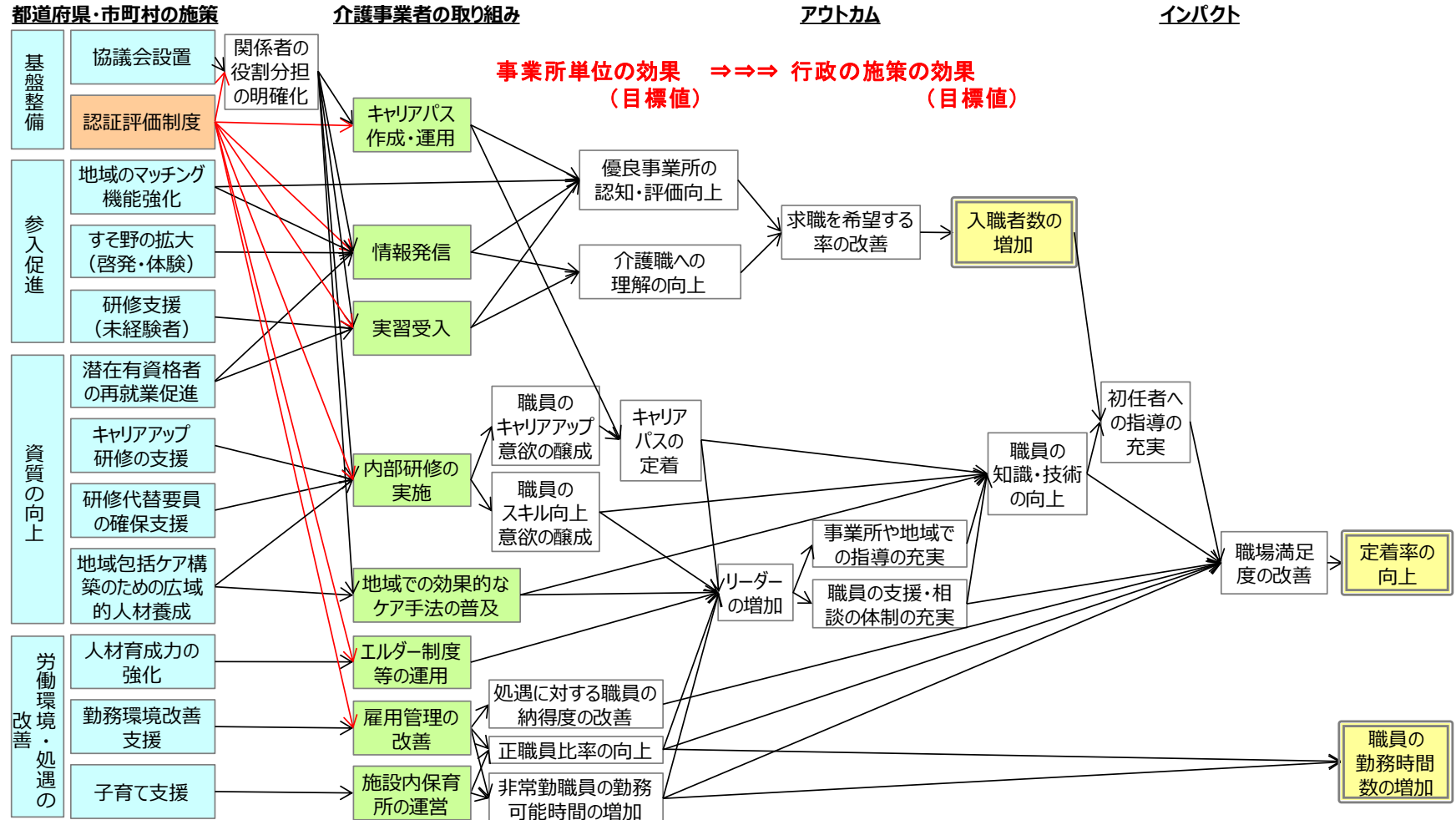
○介護事業者向け支援のプラットフォームとしての機能

- ・ 介護人材の確保・育成に関しては、自治体の介護部局や労働部局、労働局、業界団体等で様々な施策が行われており、整合性を取っていくことが重要です。関連する施策としては、地域医療介護総合確保基金を活用した施策に加え、介護職員処遇改善加算、生産性向上の推進(介護ロボットやICTなどの活用、文書量の削減)、仕事と介護の両立が可能な働き方の普及(例えば改正介護休業制度)などが挙げられます。
- ・ 例えば認証評価制度を含めた地域医療介護総合確保基金の施策は、相互に関連しながら介護事業者の取り組みに影響を与えることで、中長期的に効果が広がることを企図しています。それを示すものとして「インパクトマップ」(次頁図)というものがあります。
- ・ インパクトマップは、事業がもたらす価値がどのように生み出されるのかというプロセスを示すものです。認証評価制度と介護事業者の取り組みを結ぶ矢印の多さが示すとおり、認証評価制度は**介護事業者向け支援のプラットフォーム**としての機能を有しており、関連施策の効率的・効果的な実施に大きく影響を与えます。
- ・ インパクトマップに基づいて事業の評価を行うことで、どのような効果が創出されているか、効果を高める上でどのような課題があるか、関係者間で検討しやすくなります。

○認証評価制度と特に関連の強い施策

- ・ 認証評価制度と特に関連が大きいのは介護職員処遇改善加算です。認証評価制度の先行例では、介護職員処遇改善加算におけるキャリアパス要件及び職場環境等要件の内容と整合を取る形で評価基準を設定し、加算との連動を考慮しています。
- ・ その他、福祉サービスの第三者評価や、次世代育成支援対策推進法に基づく認定制度(くるみん認定)といった他の審査制度・認証制度の基準との整合を取る、あるいは本制度の審査を一部免除するなど、都道府県は他施策との調整・連携を見据えて制度を運営することが求められます。

介護人材の供給量への寄与に係るインパクトマップ(地域医療介護総合確保基金の場合)



(出所)株式会社日本総合研究所

3. 認証評価制度の運営のポイント

3.1. 推進体制の構築と全体方針の共有

- ・ 本制度がねらいとしている地域全体での介護人材の確保・育成は中長期的に取り組むものです。また地域の状況や課題によって取り組みの優先順位も変わります。そのため都道府県や関係機関・団体が、協議会及び認証評価制度を基盤としながら、推進体制を構築して取り組むのが大変重要です。
- ・ 介護人材の参入・定着・離職防止のどこに着目するか、どのような層（新卒、主婦層、シニア層など）に重点を置くか、どのような業界イメージの向上（ブランディング）を図るか、そのためにどのような仕組みを構築していくかなど、介護人材の確保・育成にかかる全体方針を関係者で共有し、取り組みを総合的に検討・実施していくことが期待されます。
- ・ 例えば京都府の場合、大学が多い地域特性を活かすため、中核人材となりうる若者の新規参入の促進に重点を置いて本制度を創設しました。一方、青森県の場合、介護人材の確保・定着に向けた中核的な取り組みとして本制度を位置づけています。

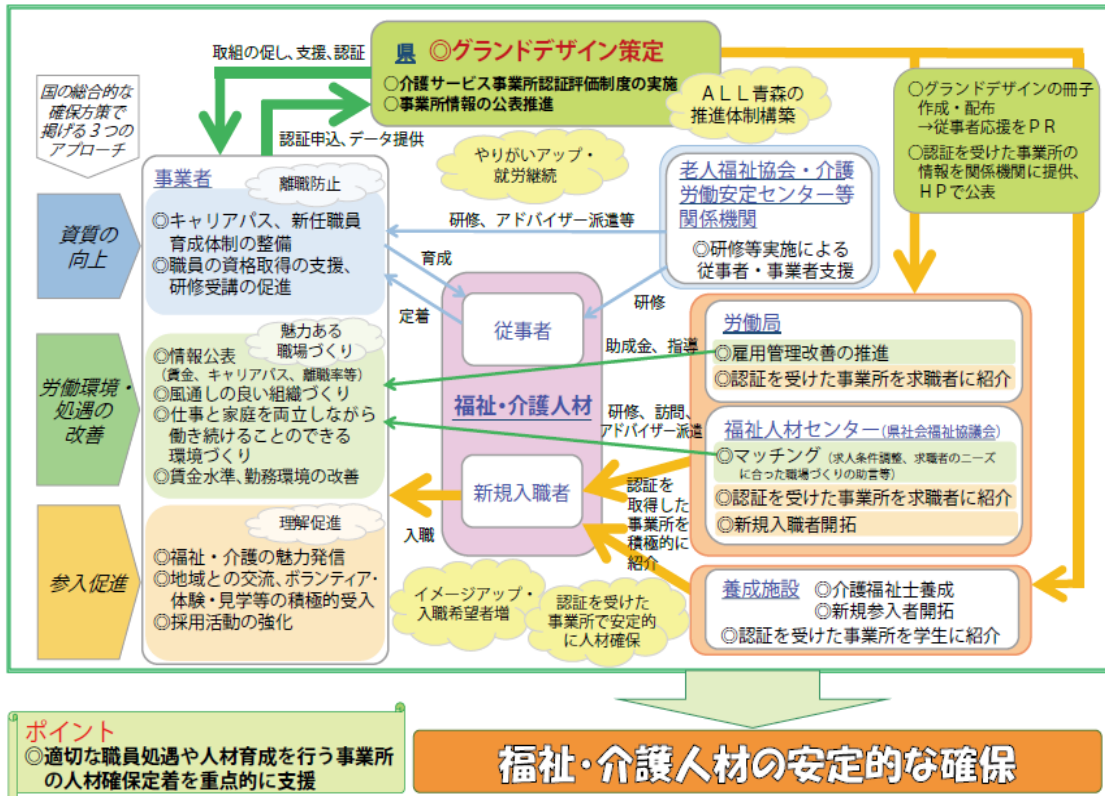
【事例】 福祉・介護人材確保定着グランドデザインで組織・人材の目指す姿を提示(青森県)

<推進体制>

- ・ 福祉・介護人材の確保・定着を ALL 青森で取り組むための基本方針として、「青森県福祉・介護人材確保定着グランドデザイン」を平成 28 年 3 月に策定しました。
- ・ 併せて、グランドデザインにおける中核的な取組として、「青森県介護サービス事業所認証評価制度」を位置づけ、制度の構築を行い、平成 28 年 6 月に運用を開始しました。
- ・ 認証評価制度推進委員会は、経営者代表、従業者代表、養成施設、住民代表、学識経験者、行政(青森労働局 職業安定部、基準部)から構成されます。
- ・ 福祉・介護人材確保定着のイメージ(次頁参照)のように、適切な職員処遇や人材育成を行う事業所の人材確保・定着を重点的に支援する、という県のスタンスを明確にし、青森労働局、ハローワーク、福祉人材センター、養成施設などと連携し、求職者などに対する認証事業所の積極的な紹介などを行っています。



福祉・介護人材確保定着のイメージ



<全体方針>

- ・ グランドデザインでは、福祉・介護人材の確保・定着にかかる基本理念とともに、福祉・介護事業者や福祉・介護従事者の目指す姿、推進戦略、重点的な取組を提示しています。

基本理念

福祉・介護サービス事業所において「より魅力ある職場づくりを進めることで、従事者がやりがいと誇りを持って働くことができる良質な雇用の場の増加と福祉・介護サービスの安定的な提供を進め、誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせる青森県を目指します。

1 福祉・介護事業者(=組織)の目指す姿

- ◎ 経営理念・目的が明確で、組織全体に共有されている。
- ◎ 介護報酬等の改定があっても十分に対応できる安定した経営基盤を持っており、業務の規模や内容に見合う人材の採用・確保も着実に実行されている。
- ◎ 適材・適所の人事配置が行われており、円滑な人事異動が可能な一定規模の組織体制が確保されている。
- ◎ 職員の資格や能力に応じた組織的な人材育成・サポート体制が確保されている。
- ◎ 明るく風通しの良い組織で、現場から経営陣まで円滑にコミュニケーションが行われており、業務改善に取り組む風土が形成されている。



2 福祉・介護従事者(=人材)の目指す姿

- ◎ やりがいと誇りを持って働き、日々の仕事に満足を感じている。
- ◎ 利用者にとっての満足や価値を考え、職員相互に業務の運営・改善に常に努めている。
- ◎ 良好なチームワークの構築に自らが関わっている。
- ◎ 上司から指示・指導を適時・適切に受けている。
- ◎ 職責・業務内容に見合った評価・待遇(賃金含む)を得ることができている。
- ◎ 将来の見通しを持つとともに、ライフステージに応じた多様な働き方や、柔軟な休暇取得等により、結婚・出産・育児・介護等をしながら働くことができる。
- ◎ 意欲・能力に応じて、資格取得等によるキャリアアップができる。



3 県民理解の拡大

- ◎ 福祉・介護に関する県民の理解が進み、福祉・介護業界のイメージが向上する。
- ◎ 福祉・介護業界への新規入職者及び再就業する潜在的有資格者が増える。
- ◎ 地域に開かれ必要とされる福祉・介護サービス事業所として、地域社会からの期待と信頼が高まる。



推進戦略

1 参入促進

- (1) **理解促進とイメージアップ**
～福祉・介護の仕事の魅力を伝え、理解促進とイメージ向上を図ります。
- (2) **多様な人材の参入促進**
～新卒者のほか、若者、中高年齢者、障害者、他産業からの転職者、在宅介護経験者等、未経験者も有資格者も含め、多様な人材の参入を促進します。
- (3) **人材採用への取組**
～求職者が必要とする情報の公表、事業者の採用活動の強化等の取組を進めます。

2 労働環境・ 処遇の改善 による定着促進

- (1) **事業所情報、人材確保・育成の取組の「見える化」推進**
～介護サービス事業所認証評価制度や事業所情報の公表により、「見える化」を推進します。
- (2) **雇用管理改善の推進**
～雇用管理改善により魅力ある職場づくりを推進し、職員の定着促進を図ります。

3 資質の向上

- (1) **キャリアパス整備の推進**
～将来の見通しを持って働き続けるためのキャリアパス整備を推進します。
- (2) **職員の意欲・能力に応える育成体制の整備**
～未経験者でも本人の意欲・能力に応じてキャリアアップができる環境を整備します。

重点的な 取組

- ◎介護サービス事業所に対する認証評価の実施
- ◎事業所情報の公表推進

適切な職員処遇や人材育成を行う事業所の
人材確保定着を重点的に支援

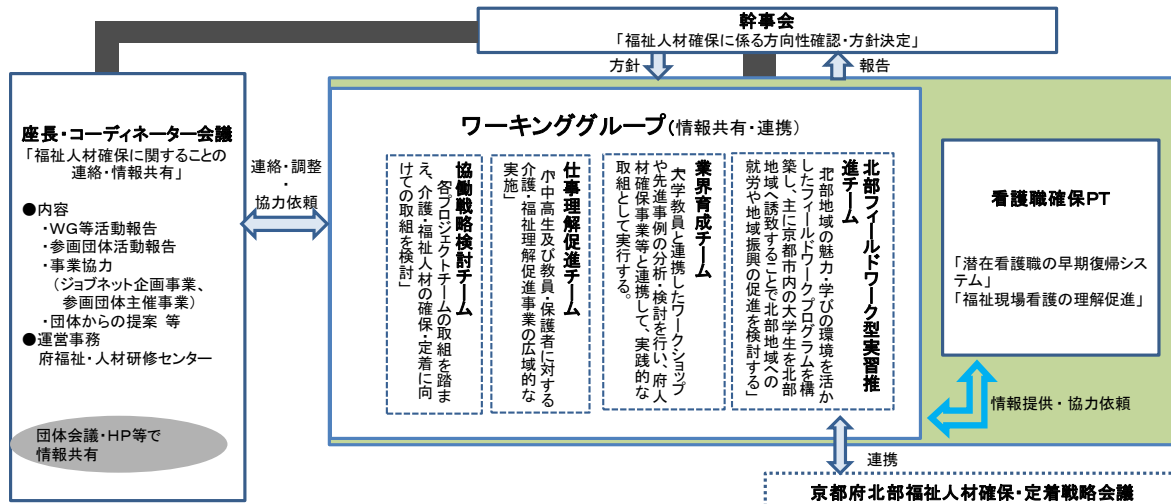
(出所) 青森県資料

【事例】「オール京都体制」で業界イメージの向上を通じた「若者の参入促進」を図る(京都府)

<推進体制>

- ・ 介護・福祉人材の確保・定着にかかる関係機関・団体や京都府が参画するプラットフォーム(いわゆる協議体)として「きょうと介護・福祉ジョブネット」が平成 21 年に発足しました。
- ・ 介護・福祉現場の職員、関係団体、職能団体が参集し、プロジェクトチームやワーキンググループを設置して、様々な取り組みを検討・実施しています。

平成30年度きょうと介護・福祉ジョブネットの構成



(出所) 京都府資料

- ・ その中で、業界自らが業界・事業所のレベルアップに取り組む新たなシステムが必要という課題認識に立ち、ジョブネットに参画している福祉関係者と行政(京都労働局雇用環境改善・均等推進監理官、京都市保健福祉部長、京都府健康福祉部長)に加えて、学識経験者、大学関係者、経営者団体、府民代表で構成する「京都府福祉人材育成認証事業推進会議」を発足させました。
- ・ 設計段階から関係者同士で丁寧にコミュニケーションを重ねた上で、平成 25 年度に「きょうと福祉人材育成認証制度」を日本で初めて創設しました。

<全体方針>

- ・ 京都府は人口に対して大学数、大学生数が日本一であり、「大学のまち」という特性を活かし、大学などとの連携によって新卒者などを安定的に養成・確保するシステム構築を目指しています。
- ・ そのためには、学生をはじめとした若者に、福祉業界が安心して働ける業界であることを、根拠をもって説明する、つまり福祉業界の「見える化」を図ることを重視しています。また彼らが継続的に働いてスキルアップできる環境を整えることで、地域包括ケアを実践・推進する中核人材として育つことを期待しています。
- ・ さらに個々の事業所が職場環境の改善に取り組む(レベルアップ)ことで、業界のボトムアップを図り、他産業に負けない、選ばれる業界になることを目指しています。

3.2. 全体方針を踏まえた認証基準の設定

<評価項目の考え方>

- ・ 評価項目の設定にあたり、共通して盛り込むべき項目としては、平成 27 年 2 月に福祉人材確保専門委員会が取りまとめた「2025 年に向けた介護人材の確保～量と質の好循環の確立に向けて～」において、介護人材確保の具体的な方策のうち「労働環境・処遇の改善に資する対策」として提示された内容が参考になります。
- ・ さらに、都道府県の全体方針を踏まえ、職場環境の改善に留まらない項目を追加で盛り込むといった工夫もできます。例えば青森県では、「サービスの質の向上に向けた取組」や、「健康管理に関する取組」など県として重視している考え方を反映して評価項目を設定しています。

「労働環境・処遇の改善に資する対策」(福祉人材確保専門委員会報告書より)

<p>①新任介護人材の早期離職防止</p>	<p>○ 職場内で新任の介護人材が働きやすい環境整備(エルダー・メンター制度の活用など)を進める。</p> <p>○ 新任の介護人材が、将来の展望を持つことができるよう、事業所におけるキャリアパス制度・賃金体系やキャリア支援の仕組みの「見える化」を進める。</p> <p>○ 新任の介護人材が、安心して働くことができるよう、介護職員初任者研修の受講支援など、現場で求められる基礎的な知識・技術を学びやすい環境を整備する。</p>
<p>②結婚・出産・育児によらず生涯働き続けられる環境整備</p>	<p>○ 職場内の育児休業制度の充実や複数事業所の共同実施を含めた事業所内保育施設の運営支援など、子育てをしながら働き続けることのできる環境整備を進める。</p>
<p>③労働環境、雇用管理の改善</p>	<p>○ 求職者の選択に資するよう、認証・評価制度の実施や介護事業者自らの情報発信などにより、人材確保・育成に積極的に取り組む事業者の「見える化」を進める。</p> <p>○ 雇用管理制度や介護福祉機器等の導入支援を行う助成金について、中小企業以外への適用拡大などを図るとともに、「魅力ある職場づくり」の普及・啓発や雇用管理制度の導入のための相談支援を行う。</p> <p>○ 経営者に対する研修会等により、キャリアパスの構築・運用のためのノウハウの普及、労働・安全衛生法規の理解・遵守、他産業や他の事業者における雇用環境改善のベストプラクティスの普及を促進する。</p> <p>○ 介護業界は小規模の施設・事業所が多く、人間関係の行き詰まりに直面した際の事業所内におけるフォロー体制が講じにくい側面があり、地域において、こうした相談を横断的に受け付けるための体制を整備する。</p>
<p>④将来の見通しを持って働き続けるためのキャリアパスの整備</p>	<p>○ 一定の経験を積んだ者が、バーンアウトせず、それぞれのキャリア設計に応じた更なる資質向上の機会を得られるよう、チームケアのリーダーとしての役割を担うために必要なマネジメント能力向上のための研修、医療的ケア(喀痰吸引等)や認知症ケアなどに対応できる能力や多職種協働に必要となる能力の向上のための研修、働きながら介護福祉士を志す職員に対する実務者研修などの受講支援を行う。</p>

<p>④将来の見通しを持って働き続けるためのキャリアパスの整備 (続き)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ さらに、こうした研修受講時における介護現場でのマンパワー低下を防ぎ、研修を受講しやすい環境を整備するため、各種研修受講時における代替職員の雇上げ経費等について支援を行う。 ○ 介護事業者における個々の介護人材の専門性やマネジメント能力を評価するためのキャリアパスの構築と運用ノウハウの普及を進める。 ○ 小規模事業者においても的確なキャリアパスが構築できるよう、複数事業者が共同して行う採用・人事ローテーション・研修などの人事管理システムのための制度構築を促進する。 ○ 正規・非正規を問わず介護人材に対して、職業訓練などを実施する介護事業者に、訓練経費や訓練中の賃金助成を行う。 ○ 介護報酬改定を通じ、賃金・処遇の改善、キャリアアップ支援に取り組む事業者への評価を行う。 ○ 社会福祉施設職員等退職手当共済制度について、定着促進を図る観点から長期加入者の支給乗率を引き上げるとともに、再就職支援の観点から、加入期間を通算できる離職期間について、2年以内から3年以内に見直す。
<p>⑤腰痛対策や業務負担の軽減</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 介護ロボット等の導入による介護人材の身体的負担軽減やICTを活用した利用者情報の共有等による事務負担等の軽減を進める。 ○ 地域における広域的な介護人材のメンタルヘルスの相談窓口の設置や経営者向けの研修等を実施する。

<評価項目の例>

- ・ 福祉人材確保専門委員会で提示された「労働環境・処遇の改善に資する対策」と、先行例の評価項目は以下のように対応しています。

青森県		労働環境・処遇の改善に 資する対策
評価分野	評価項目	
(1)職員の処遇改善の取組を評価するための項目	1.明確な給与体系の導入 2.休暇取得・労働時間縮減、育児、介護を両立できる取組など働きやすさへの取組の実施 3.健康管理に関する取組の実施	③労働環境、雇用管理の改善 ②結婚・出産・育児によらず生涯働き続けられる環境整備 ③労働環境、雇用管理の改善
(2)介護人材育成の取組を評価するための項目	1.新規採用者育成計画の策定 2.新規採用者研修の実施 3.OJT 指導者に対する研修等の実施 4.キャリアパス制度の導入 5.人材育成計画の策定と計画に沿った研修の実施 6.資格取得に対する支援 7.人材育成を目的とした面談の実施	①新任介護人材の早期離職防止 ④将来の見通しを持って働き続けるためのキャリアパスの整備
(3)地域交流・コンプライアンス等の取組を評価するための項目	1.地域交流等の取組 2.地域における公益的な取組(社会福祉法人に限る) 3.事業運営の透明性を確保するための取組 4.関係法令の遵守	(該当無し) ③労働環境、雇用管理の改善
(4)サービスの質の向上の取組を評価するための項目	1.介護サービス事業所の運営方針の周知 2.相談体制・苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している 3.身体拘束廃止・高齢者虐待防止の徹底 4.サービスの質の向上に向けた取組	(該当無し)

<評価基準の考え方>

- ・ 評価項目が決まったら、認証取得にあたって達成すべき基準を項目ごとに定める必要があります。
- ・ 基準設定の観点としては、仕組みの整備状況、実施体制の構築状況、職員への周知状況、取り組みの実施状況、成果の達成状況などがあります。
- ・ より高い基準を定めた京都府の上位認証の場合、評価基準に加え、総合的な成果を測るため、6項目の定量的指標(①離職率、②入職1年以内の離職率、③有給休暇取得率、④第三者評価のAの割合、⑤資格取得率、⑥組織活性化プログラムの取組)も定めています。

水準設定の観点		評価基準・指標の例(京都府)
仕組みの整備状況	制度やガイドライン、会議体などが存在している	・概ね10年目までのキャリアパスの作成 ・会議による階層別人材育成計画の策定
実施体制の構築状況	実施する人・組織や役割分担、実施頻度が明確になっている	・OJT対象者の設置 ・学生受入のための体制の整備
職員への周知状況	職員、特に対象となる人が取り組みを知っている	・給与体系または給与表の全職員への周知
取り組みの実施状況	取り組みを計画通りの内容で実施している	・人材育成を目的とした面談の実施
成果の達成状況	アウトプット(研修の参加人数など)、アウトカム(定着率など)が目標に到達している	・離職率 ・有給休暇取得率

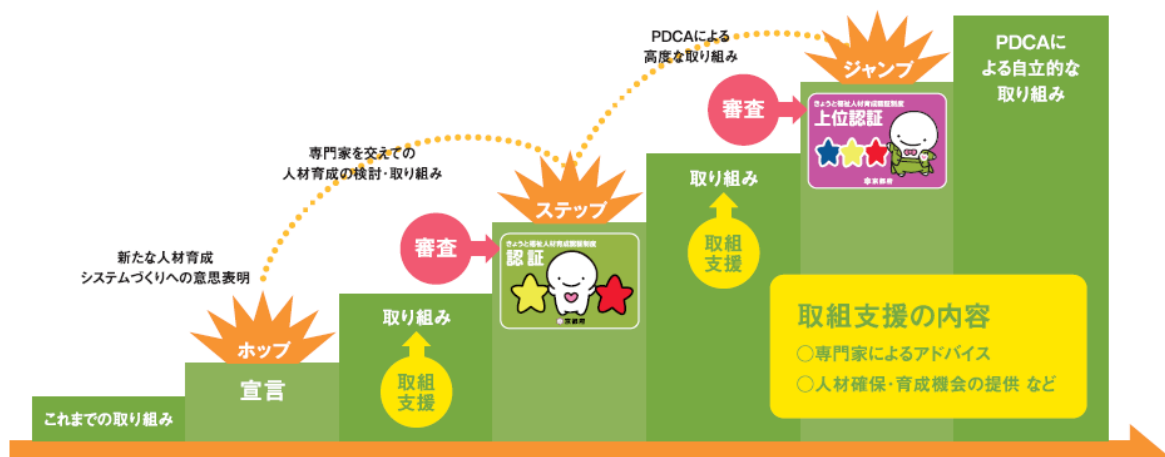
<評価基準の設定における留意点>

○質の担保とすそ野の拡大のバランスを取る

- ・ 評価基準の設定にあたっては、介護業界を高い魅力を持つ職場にするという観点から見た「あるべき姿」と、現時点の介護事業者の「実態」の両方を考慮する必要があります。
- ・ 「あるべき姿」につながる評価基準を設定して、すでに高い魅力を発信できる段階にある介護事業者に認証を取得してもらうだけでなく、他の介護事業者が「取り組みを重ねたら認証を取得できそう」と感じてもらえる仕組みでなければすそ野が広がりにくくなります。
- ・ そのため上位認証のように段階的な基準を設けて、取り組みを徐々にレベルアップするよう促す方法も有効です。

【事例】 ホップ、ステップ、ジャンプを促す段階的な認証(京都府)

- ・ 人材育成に取り組むことを意思表示する「宣言」(ホップ)、認証基準を満たす「認証」(ステップ)、より高度な取り組みを行い上位の認証基準を満たす「上位認証」(ジャンプ)の段階を設け、様々な段階の事業所が参加し、継続的な改善を目指しやすい仕組みにしています。



(出所) 京都府資料

【事例】 基準を満たした分野数に応じてレベル1(★)～3(★★★)を設定(栃木県)

<とちぎ介護人材育成認証制度>

- ・ 宣言を一ツ星とし、認証を二ツ星(4分野の内2～3分野をクリア)または三ツ星(4分野を全てクリア)の2段階で設定しています。



レベル	項目	有効期間	備考
★	認証制度への参加(取組)宣言	3年間	事務局に申請
★★	評価基準4分野の内2～3分野をクリア	3年間	認証委員会で審査
★★★	評価基準4分野を全てクリア	3年間	認証委員会で審査

(出所) 栃木県資料

【事例】 基準の達成状況に応じてグレードを設定(埼玉県、岐阜県)

＜埼玉県介護人材採用・育成事業者認証制度＞

- 宣言を一ツ星とし、認証を二ツ星(評価項目 20 項目をクリア)または三ツ星(二ツ星より高い基準の評価項目 17 項目をクリア)の 2 段階で設定しています。
- 複数のランクを同時に申請することも可能で、また職員数によって満たすべき項目数を軽減することもできます。

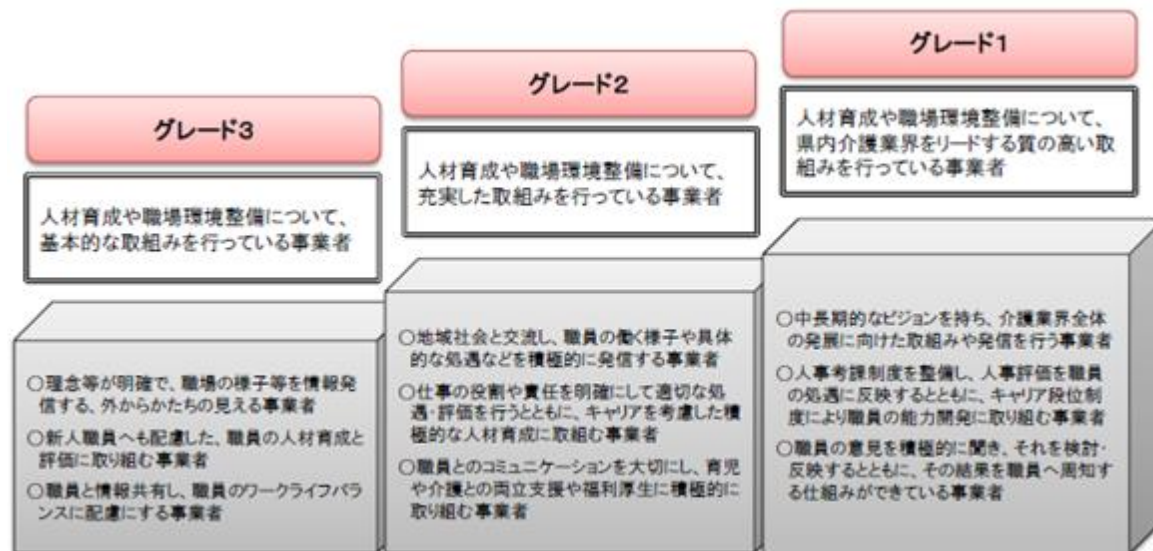
ランク	項目	有効期間	備考
★	取組宣言	無期	—
★★	20項目	3年	緩和制度あり
★★★	17項目	3年	緩和制度あり



(出所)埼玉県資料

＜岐阜県介護人材育成事業者認定制度＞

- 評価項目の達成状況に応じて、3つの認定グレードを設けています。
- 達成状況に応じたグレードで認定されることで、事業者にとっては現在の達成状況が客観的に知ることができ、次の段階に進むにはどのような取組みを行っていったらよいかを確認する指針を得ることができます。



(出所)岐阜県資料

○介護事業者の規模などを考慮する

- ・ 定量的な基準を採用する際、小規模な介護事業者では離職率の数字の変動が大きいなど数字で見せにくい面に留意が必要となります(例えば、配偶者などの転勤という理由で一人辞めると離職率が一気に上がりうる)。
- ・ 中小規模の介護事業者間の連携を促す観点から、合同での研修や人事交流、事務管理など連携による取り組みを評価する方法もあります。

○介護職員処遇改善加算や福祉サービスの第三者評価などの要件・基準との整合を取る

- ・ 認証評価制度の認証基準や申請に必要な書類は、介護職員処遇改善加算や福祉サービスの第三者評価などで定められた要件・基準や書類と整合を取ることで、介護事業者は様々な制度を活用しやすくなり、事務負担も縮減されます。

【事例】 キャリアパス要件、職場環境等要件との整合(京都府)

きょうと福祉人材育成認証制度 認証基準		関連のキャリアパス要件・職場環境等要件
1. 新規採用者が安心できる育成体制	① 新規採用者育成計画(OJTを含む)の策定	職場環境等要件(職場環境・処遇の改善)
	② 新規採用者研修(合同・派遣含む)の実施	
	③ OJT指導者に対する研修等の実施	
2. 若者が未来を託せるキャリアパスと人材育成	① キャリアパス制度の導入	要件Ⅰ
	② 人材育成計画の策定	要件Ⅱ
	③ 資質向上研修(合同・派遣含む)の実施	要件Ⅱ
	④ 資格取得に対する支援	要件Ⅱ
	⑤ 人材育成を目的とした面談の実施	職場環境等要件(職場環境・処遇の改善)
	⑥ 人材育成を目的とした評価の実施	要件Ⅱ・Ⅲ
	⑦ 給与体系又は給与表の導入	要件Ⅰ・Ⅲ
3. 働きがいと働きやすさが両立する職場づくり	① 休暇取得・労働時間縮減のための取組の実施	職場環境等要件 (職場環境・処遇の改善)
	② 出産後復帰に関する取組の実施	
	③ 育児、介護を両立できる取組の実施	
	④ 健康管理に関する取組の実施	
4. 社会貢献とコンプライアンス	① きょうと介護・福祉サービス第三者評価の受診	職場環境等要件(その他)
	② 地域や学校との交流	
	③ 関係法令の遵守	

(出所)京都府資料

3.3. 透明性の高い仕組みフローの設計・運営

- ・ 前述の「2.4.2. 認証評価制度の仕組みフロー」を設計・運営する際に重要なのは、透明性を担保することです。
- ・ そのためには一回きりの書面での自己点検・評価に留まらず、現地確認の実施、評価委員会の設置、更新制の導入など、本制度に対する信頼を高めるルールを盛り込む必要があります。

○参加表明(宣言)

- ・ 認証に向けた起点となるのは、介護事業者が本制度への「参加表明」、すなわち職場環境の改善に取り組む意思を示すことです。先行例のほとんどはこの段階を設けて「宣言」と呼んでいますが、この段階を設けずに「申請」を一段階目としている例もあります。
- ・ 宣言は「職場環境の改善に取り組む意思を表明すること」、認証は「基準に基づく評価を行い、一定の水準を満たした場合に認証が付与されること」を意味します。宣言はあくまで認証に至る応募段階であり、基準の達成は問いません。宣言の段階では審査は行われておらず、あくまで介護事業者の意志表明に留まる点に注意が必要です。

○取り組み

- ・ 参加表明(宣言)を行った介護事業者は、職場環境の改善に取り組めます。取り組みに対する支援を本制度の一環で提供している例もあれば、他施策の情報を集約して提供する例もあります。支援内容の詳細は後述の「3.5 介護事業者の取り組みに対する支援」を参照して下さい。
- ・ 参加表明(宣言)に有効期間(2～3年程度)を定め、計画的な取り組みを促す例もあります。

○申請

- ・ 介護事業者は、評価基準に照らして自己点検・評価を行い、基準を満たしていると判断できれば「申請」の手続きを行います。その際、評価基準を満たしていることを示す書類を添えて申請書を提出します。
- ・ 青森県の「自己点検シート」のように、自己点検・評価に用いるツールを提供している例もあります。

○審査

- ・ 申請書を提出した介護事業者に対して、都道府県は評価基準に基づいて審査を行います。
- ・ 評価基準を満たしているか確認する方法としては、書類審査(申請書及び添付する各種規則・規定類、計画など)、現地確認、プレゼンテーション、会議体での検討があります。
- ・ 書類審査にあたっては、介護事業者の事務負担が過大とならないよう、必要書類を厳選する、インターネット上で進捗管理ができるツールを提供するといった工夫も行うと良いでしょう。
- ・ 現地確認では、申請書に添付しない書類(個人情報に抵触するものや研修資料など)の確認、現場の確認(書面の掲示で職員への周知を行っている場合の掲示場所の確認など)、担当者や若手職員へのヒアリングを行い、申請内容が実態に即しているか確認します。現地確認は、都道府県の担当職員にとっても、介護事業者の取り組みの魅力や支援ニーズを直接知る貴重な機会でもあります。
- ・ 都道府県は、本制度の推進を担う会議体に審査結果を報告し、協議を経て、認証事業者を選定します。

○認証付与・公表

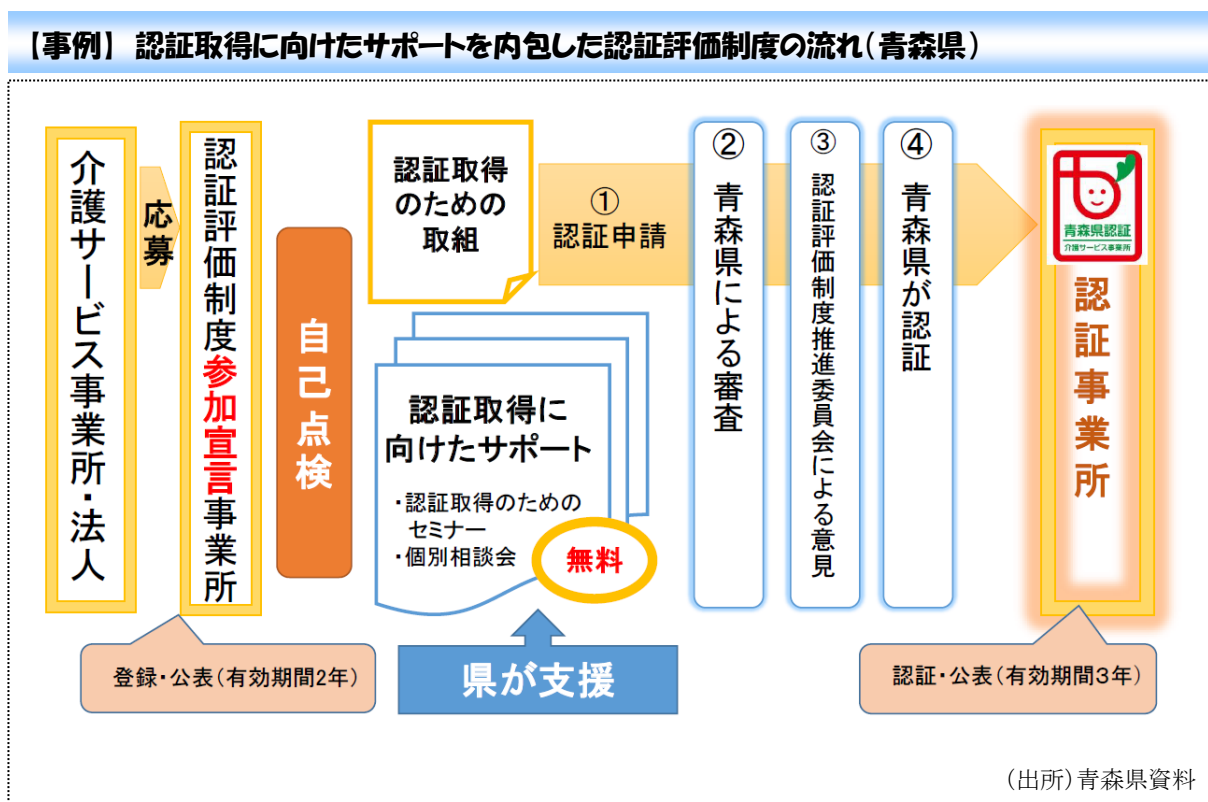
- ・ 都道府県は、評価基準を満たしていると判断される介護事業者に認証を付与します。
- ・ 認証事業者は、都道府県のウェブサイトや冊子などで事業者名や取り組み状況を公表されます。
- ・ 本制度は職場環境の改善に関する取り組みを評価するものであり、評価項目に付加的にサービスの質にかかる項目が含まれない場合、サービスの質を担保するものではありません。そのため万一、サービス提供時の事故が起こった時には認証を取り消すなど、本制度の評価の範囲で担保できること、できないことを明確にしておく必要があります。

○求職者に対する周知

- ・ 認証事業者は、都道府県が提供するロゴマークを活用して自ら PR することができます。また先行例では、求職者向けの情報提供を行う専用ウェブサイトを用意したり、就職フェアなどで優先的に紹介したりすることで、求職者に対して本制度の存在や認証事業者の取り組みを周知しています。
- ・ 周知の工夫の詳細は後述の「3.6 求職者に対する周知の徹底」を参照して下さい。

○更新

- ・ 認証事業者に取り組みの継続的な改善を促し、また本制度への信頼を担保する観点から、認証には2～3年程度の有効期間を設け、更新制にする必要があります。
- ・ また愛知県のように、3年、5年、10年連続して認証を受けた介護事業者については、通常の認定証に加えて、連続認証の表彰状を発行する仕組みを設ける方法もあります。



3.4. 介護事業者の理解の促進

- ・ 本制度は介護事業者が自ら手を挙げて、取り組みを実施し、それに対する評価を受ける仕組みであり、事業者の自発性を前提としています。
- ・ 魅力の高い介護事業者をPRしていくという観点からは、まずロールモデルとなりうる介護事業者の参画を促すことは有効です。また制度開始当初は、改善に対する関心が高い介護事業者や、地域で重点を置きたい層（法人格やサービス種別など）には個別に働きかけ、参加数を集中的に増やす必要があります。
- ・ 一方で、そのような一部の介護事業者だけの申請に留めず、業界全体を底上げしていくには、関係団体・機関と連携・調整しながら介護事業者への周知を図る必要があります。関心を持ってもらう仕掛けとして、認証事業者に対するインセンティブの付与も組み合わせると良いでしょう。
- ・ インセンティブの付与は、都道府県だからこそ出来るものが多くあります。また金融機関など他産業の巻き込みも効果的です。

【事例】 県の庁内連携や金融機関との連携によるインセンティブの付与(青森県)

< 事業経営上の配慮・優遇 >

- ☆青森県介護サービス事業者等指導における実地指導頻度の緩和
- ☆特定事業所集中減算除外要件である正当な理由として考慮
- ☆県主催の研修の優先的な受講決定

< 補助・助成時の優遇 >

- ☆県が実施する施設整備等の各種補助金を優先的に採択
- ☆県の推薦が必要な助成制度、研修等において優先的に推薦

< 融資での優遇 >

- ☆県内金融機関による低利融資(法人向け、従事者向け)

(出所)青森県資料

3.5. 介護事業者の取り組みに対する支援

- ・ 認証取得を後押しするため、介護事業者の取り組みに対して専門的な知見に基づく支援を行うことは有効です。また認証取得後も、取り組みの振り返りを行ったり、新たな知見を習得したりする機会を提供することで、介護事業者による継続的な取り組みを促すことができます。
- ・ 支援策の例としては研修や相談会、コンサルティングなどが挙げられます。また本制度で独自の支援策を用意するのとあわせて、都道府県の関係部局や関係機関・団体による支援策の情報を集約して提供することも重要です。

【事例】 階層別研修や個別・現地相談会など、きめ細やかな支援を実施(京都府)

宣言事業所への支援 5つのプログラムで認証取得まできめ細かく支援

- ・ 集合コンサルティング 階層別研修・育成スキルアップ研修
 - ・ 全てのメニューについて、京都市内と京都府北部地域の西会場で実施
- 認証取得まできめ細かく支援**

支援メニュー	内容
①集合コンサルティング(6種類)	講義と個別ワークの組み合わせにより、認証取得に求められる制度や計画の策定を目指す
②個別相談会	2時間を基本として、コンサルタントと個別相談を行う
③階層別研修・育成スキルアップ研修(11種類)	認証基準となる階層別研修、OJT指導者研修等を実施
④認証スタートアップセミナー	認証制度の意義・基準を説明
⑤現地相談会	コンサルタントが法人に訪問(1法人2回まで)

（認証後も制度の運用をセミナー形式で支援）

- ・ 制度運用支援セミナーで認証取得後の職員定着の仕組み構築・運用を支援

○制度運用支援セミナー

テーマに応じた自組織の計画や仕組みに関する諸規定、文書を持参し、自組織の計画や仕組みを振り返り、概論、先駆的な取組を学び、自組織の取組を見直すプログラム。

<各回のテーマ>

- ・ 新規採用者の育成を考える
- ・ 職員の働きやすさを考える
- ・ 人材の育成を考える
- ・ 面談・評価の活用を考える
- ・ 給与の体系と昇給を考える



京都府福祉人材サポートセンター コンサルティング事業部門（京都府委託事業）

（出所）京都府資料

【事例】 評価項目に応じた専門セミナーの開催や自己点検を促すシート配布(青森県)

参加宣言事業所への支援策

(1) ガイドブック等

項目	支援内容
自己点検シート	認証取得を宣言する事業者が、各自の現状が容易に把握できるシートを配布
ガイドブック	認証評価制度の概要と認証取得までの取組をまとめた冊子を配布

(2) セミナー・個別相談

項目	支援内容
基礎セミナー	認証評価制度と評価項目の考え方を理解するためのセミナー(4回)
専門セミナー	認証基準を満たすために必要な制度の構築や計画の立案のためのセミナー ①給与制度、②労務管理、③新規採用者育成、④人材育成計画、⑤面談制度、⑥小規模事業所向け、⑦OJT指導者研修(各テーマ2回ずつ)
参加宣言更新・自己点検セミナー	当該年度中に参加宣言期間満了を迎える事業所を対象としたセミナー(3回)
個別相談	認証取得に向けての課題整理、個別の課題についての助言等
現地個別相談	個別相談を活用の上、必要に応じて事業所に出向いて取組を支援

< 専門セミナーのプログラム概要(平成 30 年度) >

テーマ	対象となる認証項目	プログラム概要
①給与制度の基礎と設計	1-1 明確な給与体系の導入	<ul style="list-style-type: none"> 給与の構成 基本給の枠組み 昇給のあり方 手当の種類と基準
②労務管理の基礎と実践	1-2 休暇取得・労働時間縮減、育児、介護を両立できる取組など働きやすさへの取組の実施	<ul style="list-style-type: none"> 労働時間の考え方とワークライフバランス 労働安全衛生法と介護職員に多い労災事例
	1-3 健康管理に関する取組の実施	
③新規採用者育成の基礎と仕組みづくり	2-1 新規採用者育成計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> 新規採用者育成のポイントと計画の立案 OJTの仕組みを整備するための留意点
	2-3 新規採用者の教育担当者に対する研修の実施	
④人材育成計画の基礎と計画の策定	2-5 人材育成計画の策定と計画に沿った研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> 人材の動機づけとキャリア支援 階層別人材育成計画の策定方法
⑤効果的な面談制度の構築	2-7 人材育成を目的とした面談の実施	<ul style="list-style-type: none"> 面談の目的と手法 面談の仕組みと手順 効果的な面談にするためのツールと手順書作成
⑥小規模事業所向け 人事・育成・労務環境の整え方	専門セミナー①から⑤の対象となる認証項目	<ul style="list-style-type: none"> 小規模事業所をより良くするための処遇(給与と働き方) 人材育成の方法と面談の有効活用

(出所)青森県資料

【事例】 支援にあたって宣言・認定取得を行った事業者を優先(岐阜県)

- ・ 取組宣言を行い新規認定取得に取り組む事業者又は上位認定取得に取り組む事業者向けに以下の支援制度を設けています。

【認定制度全般】

■コンサルタント派遣事業(取組宣言事業者対象)

社会保険労務士をコンサルタントとして無料で派遣し、処遇改善に向けた給与・評価制度構築等の支援を行います。

■認定事業者取組発表会(取組宣言事業者・認定事業者優先)

先進的な取組を行っている認定事業者の事例を参考にして今後取り組むことができるよう、取組発表会を実施します。

【個別課題】

■福祉サービス第三者評価への取組支援(取組宣言事業者対象)

確認基準の一つである福祉サービス第三者評価を受審するための費用の一部(上限10万円)を助成します。

■キャリア段位制度への取組支援(取組宣言事業者・認定事業者優先)

確認基準であるキャリア段位制度への取り組みについて、導入に向けたセミナー、アセッサー講習受講費用の一部助成(一人1万円)、レベル認定のための内部評価実践セミナーを実施します。

■プリセプター制度等への取組支援(取組宣言事業者・認定事業者優先)

確認基準の一つである新人職員への計画的な指導等の取り組みについてプリセプターとなる新人指導担当者の育成に向けた研修会等を実施します。

■管理者層の人事マネジメント及び中堅層のステップアップに向けた取組支援(取組宣言事業者・認定事業者優先)

管理者層向けに労務管理等人事マネジメントの研修会を実施するほか、中堅層向けにキャリアパスを見据えたステップアップに向けた研修会を実施します。

■人材育成に向けた研修実施等の取組支援(認定事業者優先)

認定制度全般に係る介護職員のキャリアパス支援に向けた取組み等について、岐阜県介護人材確保対策事業補助金により助成します。

■介護職員初任者研修受講への取組み支援(認定事業者優先)

介護職員のキャリアパス支援に向けた取組みとしての介護職員初任者研修の受講支援について、受講費用の一部を助成(上限一人8万円)します。

【参考情報】賃金制度の整備を支援する「人材確保等支援助成金」(各都道府県労働局)

<人材確保等支援助成金とは？>

- 各都道府県労働局において、介護労働者のための賃金制度を整備し、離職率の低下に取り組む介護事業主に対する助成である人材確保等支援助成金(介護・保育労働者雇用管理制度助成コース)を実施しています。
- 認証の取得と併せて、本助成を活用できる場合があることから、介護事業者が認証を取得しようとする場合には、ぜひ本助成金についてもご案内ください。
- 介護・保育労働者雇用管理制度助成コースの他、介護福祉機器助成コース等、事業者のニーズや課題に応じて活用が可能な様々なコースがあります。

「人材確保等支援助成金のご案内」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11600000/000465959.pdf>

介護・保育労働者雇用管理制度助成コース

介護事業主または保育事業主が、介護労働者または保育労働者の職場への定着の促進に資する賃金制度の整備(職務、職責、職能、資格、勤続年数等に応じて階層的に定めるものの整備)を行った場合に制度整備助成(50万円)を支給します。賃金制度の適切な運用を経て、介護労働者または保育労働者の離職率に関する目標を達成した場合、計画期間終了1年経過後に目標達成助成(第1回)(57万円(生産性要件を満たした場合は72万円))を、計画期間終了3年経過後に目標達成助成(第2回)(85.5万円(生産性要件を満たした場合は108万円))を支給します。

制度整備助成	目標達成助成(第1回)	目標達成助成(第2回)
50万円	57万円 (生産性要件を満たした場合は72万円)	85.5万円 (生産性要件を満たした場合は108万円)

<相談援助の活用>

- 本助成金の受給に当たっては、賃金制度の整備前に計画を作成し、管轄都道府県労働局の認定を受ける必要があります。
- それに関連して、賃金制度の整備等を含む雇用管理全般について、公益財団法人介護労働安定センターによる相談援助事業(次頁参照)が活用できますので、介護事業者にご紹介ください。

【参考情報】(公財)介護労働安定センターにおける雇用管理改善等の取り組み

<介護事業者への相談訪問>

- 介護労働安定センターは、介護労働に関する総合的支援機関であり、介護事業者の雇用管理改善等を支援しています。特に小規模事業所や開設まもない事業所の相談訪問を重点的に実施しています。
- 事業所訪問では、第1ステップとして労働基準法、最低賃金法、労働安全衛生法等で規定されている最低労働条件の遵守を説明しています。ただし、最低労働条件の確保だけでは、離職率の改善にはつながらないため、次のステップとして、より好ましい雇用環境を構築することが重要であることを理解頂くように取り組んでいます。
- 具体的には、介護労働安定センターで作成している『介護の雇用管理改善 CHECK&DO25』をツールとして介護事業所自らが、何が不足しているかわかるようにレーダーチャートで明示し、具体的な対応策を提案しています。

<『介護の雇用管理改善 CHECK&DO25』>

- 次の5項目について、25の取組みを示しています。
 - A 情報共有・コミュニケーション
 - B 労務管理・職場環境
 - C 評価・報酬
 - D 人材育成
 - E 法人・事業所の風土
- さらに、雇用管理改善と密接に関係する「介護事業所の経営管理」、「業務効率化」についても介護事業所の離職防止・定着に有効なことから、情報提供を行っています。
 - F 介護事業所の経営管理
 - G 業務効率化

雇用管理改善 チェックリスト CHECK&DO 25

あなたの法人・事業所の雇用管理の状況はどうなっているでしょうか。下記チェックリストで、事業主や管理職の方だけではなく職員の声もチェックして、現在の雇用管理状況を把握してみましょう。

自法人・事業所の雇用管理状況をチェックしてみましょう

項目	達成している	一部達成している	達成していない
1	4	3	2
2	4	3	2
3	4	3	2
4	4	3	2
5	4	3	2

A 情報共有・コミュニケーション

- 1 理念やビジョン、方針を職員に対し周知・徹底している
- 2 年度事業計画と目標を職員に対し周知している
- 3 記録、報告、ミーティング等で、職員間での情報共有を徹底している
- 4 自法人・事業所を取り巻く環境や今後の展開について話し合う機会を設けている
- 5 現場からのアイデアや意見・提案を盛り上げる機会を設けている

B 労務管理・職場環境

- 6 仕事と育児などの生活との調和等、個人の事情に配慮した支援を行っている
- 7 業務内容や担当にできる適切な人員を確保している
- 8 勤務時間や仕事内容で過大な負担を強いようになっている
- 9 有給休暇の取得率や福利厚生等の整備など、労働環境の整備・改善を行っている
- 10 職員一人ひとりの心身の健康に配慮している

C 評価・報酬

- 11 仕事の役割や責任の範囲、必要な能力等を明確に示している
- 12 一人ひとりの働きやすさや成長について話し合いを行っている
- 13 仕事ぶりや能力について評価し、年度によるフィードバックを行っている
- 14 仕事ぶりや能力について評価し、行方への進捗改善（昇給、一時金、報奨金、賞金決定等）につなげている
- 15 賃金の決め方・上げ方をルール化し、明確に示している

D 人材育成

- 16 職員のスキルアップのための研修方針があり研修を行っている
- 17 外部の講習会や資格取得等のために支援を行い、職員のスキルアップを図っている
- 18 新人に対する教育（OJTや新人研修等）を体系的に行っている
- 19 管理職やリーダー育成のための職員に力を入れている
- 20 将来のキャリアについて、支援（相談、研修等）やアドバイスをしている

E 法人・事業所の風土

- 21 挨拶・声かけ、励める（ほめる）といった組織風土がある
- 22 職員が、自由にアイデアや意見を言える組織風土がある
- 23 新しいアイデアを取り入れたり、新しい課題に取り組んだりする組織風土がある
- 24 質の高いケアの提供や向上心を持つ職員を育てる組織風土がある
- 25 自主性を尊重し、仕事を任せ、それを支援する組織風土がある

あなたの法人・事業所の雇用管理状況

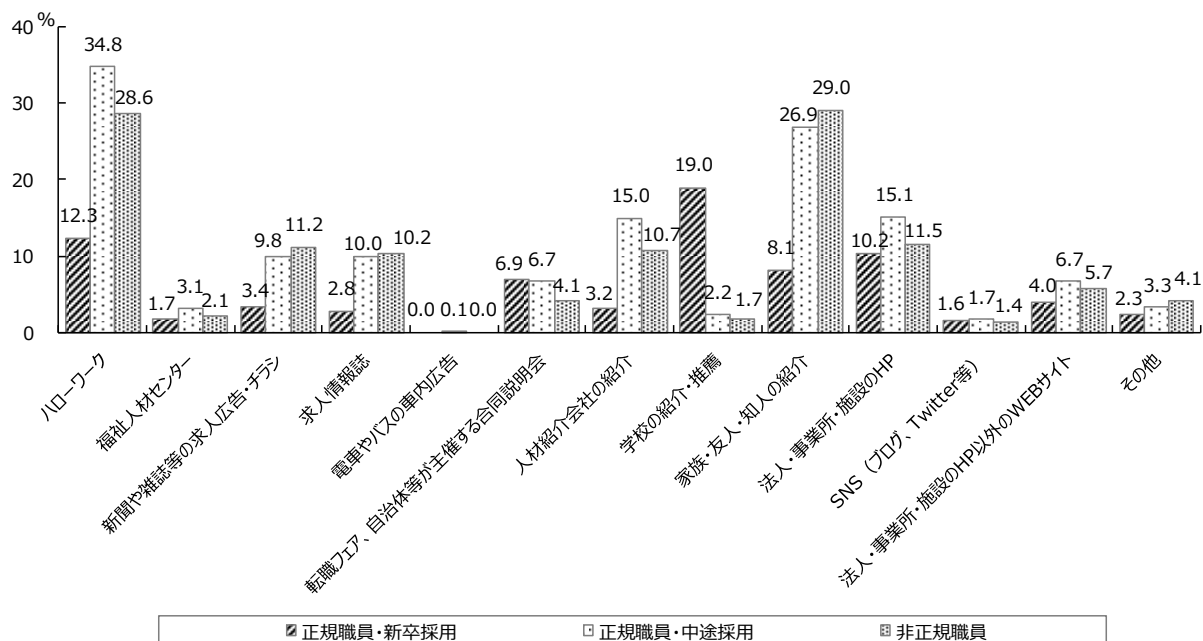
A～E各項目の合計点を下記のレーダーチャートに記入すると、現在の雇用管理状況が分かります。この結果を、自法人・事業所の雇用管理改善策の検討・推進にお役立てください。

(出所) (公財)介護労働安定センター資料

3.6. 求職者に対する周知の徹底

- ・ 職員の採用ルート及び採用に関する情報発信ルートに関して、介護施設・事業者が「効果があるもの」と回答したのを見ると、新卒採用の場合は「学校の紹介・推薦」や「ハローワーク」、中途採用の正規職員や非正規職員の場合は「ハローワーク」、「家族・友人・知人の紹介」、「法人・事業所・施設のHP」が上位に挙げられます。

採用ルート及び採用に関する情報発信ルート(効果があるもの)(MA)



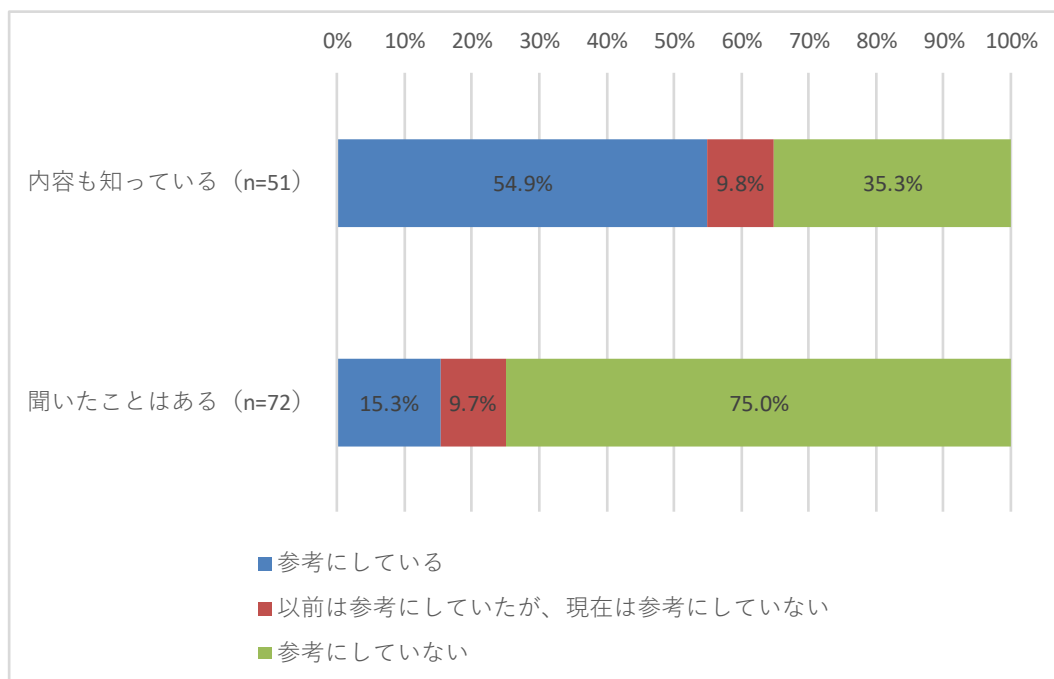
(出所)株式会社日本総合研究所「介護人材の働き方の実態及び働き方の意向等に関する調査研究事業報告書」(平成29年度老人保健健康増進等事業)

- ・ このような実態を踏まえると、求職者に対して、介護業界に魅力的な事業者や取り組みがあること、業界として職場環境の改善の取り組みを推進していることを伝えるには、ハローワーク、学校・養成施設、求人・就職情報誌、求人情報サイトといったチャンネルにおいて認証評価制度を活かした情報発信に取り組んでもらう必要があります。特にハローワークは現状の情報発信ルートとして活用されている割合が高く、認証評価制度の運営にあたって連携先として重要です。
- ・ 都道府県は、認証事業者が使えるロゴマークの提供、認証事業者の一覧や取り組みを掲載したパンフレット作成・ウェブサイト運営、各チャンネルへの働きかけを行います。特に都道府県や関係機関・団体が開催する就職セミナー(説明会)では、認証取得を参加要件とする、専用ブースを設けるといった工夫を行うことができます。
- ・ 学校・養成施設に関しては、京都府のように、学生や保護者・教員を対象とした介護の仕事への理解促進の取り組み(出張授業、職場体験など)と連動させるといった工夫もあります。
- ・ また若年新卒/それ以外のいずれの場合も、友人・知人からの紹介は有力なきっかけであり、介護事業者を通じて従業員や利用者・利用者家族に対しても本制度をPRすると良いでしょう。

3.7. 求職者の支援をする人材である養成施設教員等の認知度の向上

- ・ 養成施設や一般高校の学生、生徒も介護業界にとって重要な入職促進対象であり、学生・生徒にとっての情報源となる養成施設教員、一般高校教員は、求職者へのアプローチにあたって非常に重要な位置づけと言えます。
- ・ 当然ですが、本制度を認知しているかどうかによって、事業所の認証取得状況を学生・生徒への就業先紹介に活用するかどうかは異なってきます。

認証評価制度の認知状況別の制度の活用状況



(出所)株式会社日本総合研究所「介護事業所の認証評価制度の普及に関する調査研究事業」
(令和元年度老人保健健康増進等事業)

- ・ 養成施設、一般高校の教員向けの認知度向上を考える際には、地域の状況を考慮する必要があります。各地域の養成施設の有無・定員充足状況等によって、各地域でどこからアプローチすべきかなどが変わってくると考えられます。養成施設がない地域においては、一般の高校教員の認知度向上がより重要になります。
- ・ 認知度を高めていくためには、まず、現状の認知状況を把握する必要があります。認知状況の把握にはアンケート調査等が効果的ですが、費用面、人的制約から実施が難しい場合は、養成施設や一般高校教員向けのヒアリング、加えて、事業者・従事者等との意見交換などを通じてある程度の認知状況を捉えることは可能です。
- ・ 養成施設や高校の教員向けの情報発信を考えるうえでは、それぞれが重要している情報を考慮して、提供すべき情報を検討することが重要です。また、それぞれの教員が活用しやすい媒体・ツール等を考慮することも期待されます。
- ・ また、養成施設の教員は関係者や他の教員からの口コミで情報を得ることも多く、情報共有が促進されるような場を設けることも検討の余地があります。合同説明会や学校訪問、インターネット上での情報交流が促進されるような取り組みも検討していくべきです。

【事例】 学生同士の口コミで広がる「認証評価制度」の存在(京都府)

＜インターンシップ先や就職フェアの参加条件として認証を活用＞

- 大学のキャリアセンターと協働して、大学生等に福祉職場の魅力発信及び就職に向けての支援を行う際に(大学等連携新卒者確保事業)、認証事業所からインターンシップ先を選べるようにしています。
- また福祉職場就職フェアを開催する際、参加条件を認証法人に限定しています。
- 先輩・後輩間で「まず上位認証事業所のブースに足を運んだら良い」といった口コミが広がるなどの効果が現れつつあります。



＜京都福祉情報サイト「kyoto294.net」での広報＞

- 認証事業所リストや、認証事業所の詳細情報(人材育成情報、働きやすさ情報、社会貢献情報、給与情報など)を公表しています。
- 認証事業所のエリア・種別・キーワードで検索が可能です。
- また認証事業所の職員を紹介するコーナーとして「Weekly 福祉の星」を設けています。



京都福祉情報サイト
kyoto294.net
検索

1 自分に合った職場を探し出せる!

企業名やエリア・種別等、気になる条件で認証を受けた事業所を検索し、興味のある事業所を見てみよう!

事業所検索

2 活躍中の先輩が語りに語ってくれる!

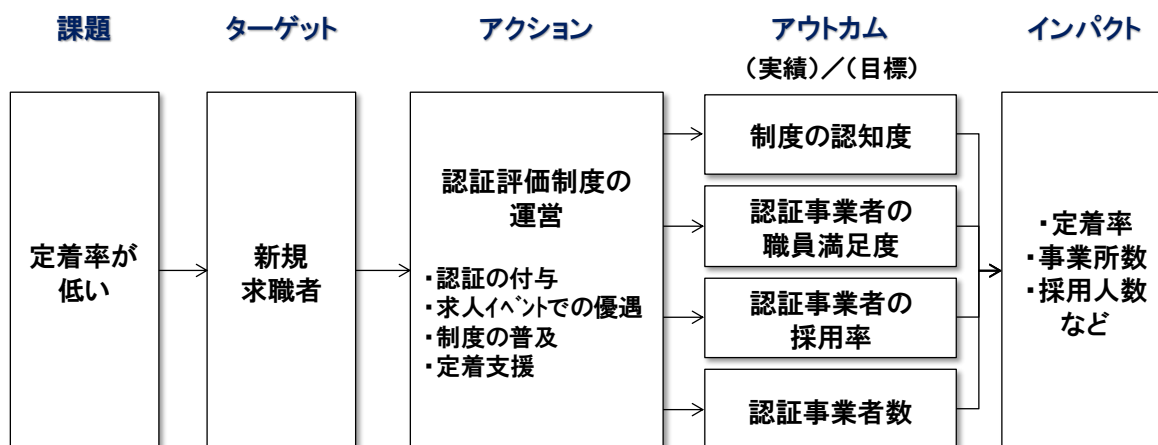
福祉の現場で働く先輩へインタビュー。仕事を運んだきっかけ、やりがいなどは人それぞれ。送っている人は参考になります。

福祉の星

(出所) 京都府資料

3.8. 継続的な見直し・改善

- ・ 認証評価制度は基盤整備であり、中長期的な運営を通じて効果を創出していく仕組みです。
- ・ そのため都道府県は、介護事業者や求職者、関係機関・団体の意見を踏まえて運営方法を随時見直すとともに、より中長期的には、効果や課題を把握するためのデータ整備（定着率や新規入職者数の把握など）、人材確保・育成にかかる施策全体での効果の把握と内容の見直し・改善、介護人材の需給推計の活用や精緻化などを推進することが求められます。
- ・ 認証評価制度のアウトカムやインパクトの一例を以下に示します。これらを定量的に把握するには、認証評価制度の運営にあたってデータを定常的に収集する仕掛けを盛り込んでおく必要があります。



【事例】福祉職場 組織活性化プログラム(京都府)

<プログラムの趣旨・内容>

- ・ 職員アンケートを用いて職員の職場や仕事に対する思いを見える化し、それぞれの事業者でその結果を組織活性化につなげてもらうプログラムです。
- ・ 認証評価制度に参加している事業者は実施・データ収集・分析を無料で利用できます。
- ・ 認証事業者への支援に加え、認証評価制度の効果を継続的に把握する仕掛けでもあります。

職員アンケートの内容

「仕事や職場環境に関する設問（7分類 30設問）」と「仕事に対する満足感」を5段階で回答いただけます。

7分類・30設問	○ 職場内環境	・ 職場では、職員が日頃から助け合っている ・ 職場で何か問題があれば、上司や同僚と気軽に相談できる
	👤 上司の機能	・ 職場の中で、上司は仕事で不公平が起こらないよう配慮している ・ 職場の中で、上司は仕事や能力開発でよく面倒をみしてくれる
	📈 キャリアパスと人材育成	・ 職場の中で、新人や後輩を育成する仕組みは十分に機能している ・ 法人（会社）は、計画的に研修参加の機会を提供している
	🕒 ワークライフバランス	・ 職場は、有給休暇が取りやすい ・ 今の労働時間の長さには不満はない
	❤️ 職員の処遇	・ 法人（会社）の給与決定の方法に納得している ・ 法人（会社）の福利厚生は職員に配慮されている
	🚩 会社の方針	・ 法人（会社）は、改善に向けた手法や技術を積極的に取り入れている ・ 法人（会社）は利用者の満足度を高めようと努めている
	★ 自己実現	・ 今の仕事は、自分の能力や立場に見合っている ・ 今の仕事をしていることにやりがいを感じている

+

😊 総合満足	私は、今の法人（会社）で働いていることに満足をしている
--------	-----------------------------

回答方法：【5】 その通りだと思う 【4】 ややその通りだと思う 【3】 どちらともいえない 【2】 あまりそう思わない 【1】 そうとは思わない
※上記のほかに、勤続3年未満の職員を対象に、採用前後の環境について確認する質問が2つあります。

(出所) 京都府資料

4. 認証評価制度を活用した介護事業者の取り組み事例

4.1. 事例概要

面接応募者数の増加
取り組みの見える化

⇒p.50

社会福祉法人南山城学園(京都府城陽市)

認証取得にあたり、長期ビジョン・中期経営計画のみせる化を意識。広報と採用を兼ねることで、学卒採用・地域イベント等を一体的に実施し、大学・学生からの認知度が向上し面接応募者数が増加。人材確保につながった。

新卒採用者数の増加

⇒p.52

社会福祉法人拓心会(青森県五所川原市)

認証の項目に沿って体系的に法人の見直し、労務規程を大きく改定。その結果、新卒採用者数が3倍に増加、新規事業所立ち上げのための経験者採用も目標7名全員確保。

魅力発信
採用者数の増加

⇒p.54

株式会社相成(青森県弘前市)

セミナーや個別相談など県の支援策も活用しながら、一つひとつ取り組み・体制を整備して認証を取得。職員の採用につながっている。

離職者数の低下

⇒p.56

社会福祉法人真愛の家(京都府舞鶴市)

以前は離職率が高く、現場も疲弊し悪循環に陥っていたところ、認証の基準項目に沿って体制を見直し。支援メニューを活用しながら改善を行い、定着率が向上。現場リーダーの離職者数0を達成。

魅力発信

⇒p.58

社会福祉法人新秋会（秋田県秋田市）

認証取得前から実施していた職場環境の整備を対内外に発信。
地域貢献や介護の教室により職員のやりがい・モチベーションがアップ。

法人の活動の見直し
取り組みの見える化

⇒p.60

社会福祉法人みねやま福祉会(京都府京丹後市)

福祉をやりがいのある仕事としてだけでなく、一般の企業にも負けない労働条件であること上位認証の項目に基づきアピール。法人の取り組みの見える化により、更なる人材発掘を強化。
認証評価参加事業所が活用できる職場アンケートを実施し、その結果をもとに若手職員に期待する技術と役割を明確化。

4.2. 事例紹介

社会福祉法人南山城学園（京都府城陽市）

取り組みを魅せる化することで法人の認知度が向上し応募数が増加

認証取得にあたり、長期ビジョン・中期経営計画の見せる化を意識し、広報と採用を戦略的・一体的に実施して、法人の認知度を向上させ、新卒の説明会参加数・応募者アップ。

認証を取得した経緯

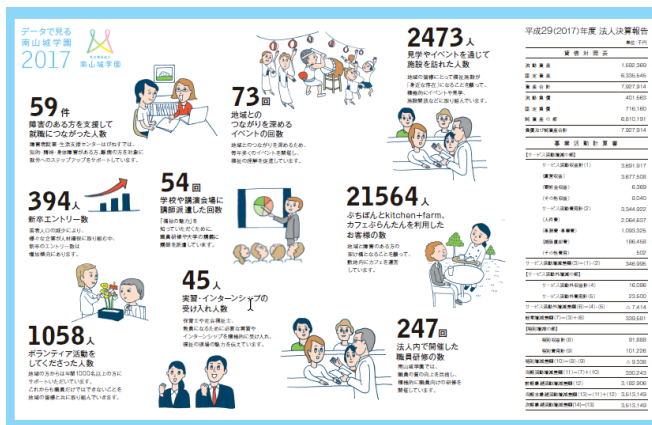
- 平成 24 年度に、これまでの研修制度を見直す「人財育成マスタープラン」の策定に着手しました。具体的には、キャリアパスに対応する「新研修体系の構築」と「個人別研修計画の策定」を柱とし、「職員個人の成長」と「更なる組織の発展」を目指す教育制度を整備しました。
- この取組の中で「法人が求める職員像」を「7つの誓い」という形にまとめ、これを核として、新卒採用活動の抜本的見直しを行いました。
- 平成 25 年度に「きょうと福祉人材育成認証制度」が創設されたことに伴い、これまで取り組んできた人財育成マスタープランや採用活動見直しの方向性と合致していたため、認証のエントリーを行い、第 1 号の認証事業所となりました。

職場環境の改善に向けた主な取り組み

- 認証取得に向けて、評価項目を満たしているかどうかの再点検を行いました。その結果、多くの項目はクリアしていましたが、産休職員の復帰に向けての取組など、不十分な項目があったため、例えば産休職員の復帰前面談の実施、産休中の法人広報紙の送付など、具体的な改善を行いました。
- 個別相談としてコンサルの派遣も活用し①広報戦略の見直し、②採用活動の重点化、③内外部へのアプローチを行いました。

①広報戦略の見直し

- 法人の活動を知ってもらうために、それまでの事業報告書(アニュアルレポート)を刷新、加えて新卒採用の学生向けのパンフレットを新たに作成。就活生に向けて法人の強みを紹介する構成になっています。画一的な案内ではなく、法人の「魅せる化」を意識し、読み手にあわせてどのような情報を掲載すべきか認証制度のコンサル派遣を活用しながら構成を考えました。



社会福祉法人南山城学園事業報告書 2017
(出典)社会福祉法人南山城学園ウェブサイト

②採用活動の重点化

◇ 採用活動の重点化では、それまで広報戦略と採用活動を別々に実施していたのを、広報と採用の部署を統合、採用活動(採用先行から内々定フォローまで)を企画広報課が対応しました。

③内外部へのアプローチ

◇ 管理職との連携し、採用活動を理解してもらい取り組みを採用に関するディレクションへ参加してもらい、受け入れ側である現場と一緒に採用について考える機会を設けました。また本部からは採用状況に関する状況報告を行い、適宜内定者へのフォローも連携し密に行います。

◇ 他にも、魅力発信チームの活動を立ち上げ、現場職員に採用活動を理解してもらい、参加してもらい取り組みも開始しました。10年未満の若手・女性マネージャーが参加し、リクレーターをお願いしています。ただ、自身の出身校や学生と会うだけでなく、法人の魅力をきちんと伝えられるよう、法人内で定期的にプレゼン能力向上のための研修を行い、サポートします。

◇ 法人内での基盤をつくったところで、外部へのアプローチとして、地域連携の機会も設けました。既に農福連携や子ども食堂等様々関わっていましたが、特に学校、学生と関わることで法人の知名度を向上させております。

取り組みの効果

- ・ 認証取得をきっかけに法人内の事業を検討した結果、安定した採用、様々なチャネルからの学生へのアプローチ、地域への法人の活動のアピールをすることができるようになりました。
- ・ 最近では認証評価自体が京都の福祉を学ぶ学生へ浸透したのか、2016年卒の説明会参加者数が88名だったのに対し、2019年卒は123名まで増えました。同時に面接応募者数が1.4倍まで増加しています。
- ・ 若手職員が外にでることで魅力を伝えると同時に魅力を自ら再発見する機会となりました。

事業所からみた認証評価制度の魅力

- ・ 認証評価項目は最低限の指標であり、法人運営の土台を認証で確立するイメージです。

事業所概要

法人名:社会福祉法人南山城学園
所在地:京都府城陽市長池五社ヶ谷 14-1
提供サービス数:4(通所介護、通所リハビリテーション、居宅介護支援、介護老人保健施設、)他障害者支援、保育
従業員数:700名

京都府における認証評価制度 概要

実施方式:2段階の認証
対象サービス:介護分野、障害分野、保育分野

認証をきっかけに労務規程の見直しが進み、新卒採用者数が3倍に増加

法人の規模拡大に採用が追いついておらず、職員の確保に関する悩みを抱えていた。そこで認証の項目に沿って体系的に法人の見直し、労務規程を大きく改定。その結果、新卒採用者数が3倍に増加、新規事業所立ち上げのための経験者採用も目標7名全員確保。

認証を取得した経緯

- ・ 地域のニーズにあわせて、介護サービスを展開してきましたが、サービス展開に対し採用が追いつかず職員の確保に悩んでいました。
- ・ 地域で介護の専門人材を確保するために法人としても何かしら対応が必要だと考えていた最中、青森県より認証評価制度開始の案内をもらい、認証を取得すれば他法人と差別化を図れるのではと思い、興味を持ちました。
- ・ 平成28年度に参加宣言、その後宣言事業所への支援策であるセミナーや個別相談会を活用しながら準備を進め、1年後に認証取得に至りました。

職場環境の改善に向けた主な取り組み

- ・ 認証評価のセミナーには、主に総括管理者と呼ばれる管理者の総括者だけでなく、理事長自らも参加し法人の課題を整理。特に労務分野においては学ぶことが多く、社労士等専門家から直接話をきくことができ、具体的に認証取得・人材確保に向けてどのような改善が必要かを洗い出すきっかけになりました。
- ・ 改善に向けた主な取り組みは、①給与規程の改定とキャリアパスの構築②職種規程の改定です。
①給与規程の改定とキャリアパスの構築
◇ まず新卒採用の初任給を昇給させました。新卒の初任給を昇給させるということは、全職員の給与の昇給につながります。法人として大きな決断にはなりましたが、その分長く働いてもらえるよう、キャリアパスの明確化にも力をいれました。リーダーと現場職員で個別相談し、職員がそれぞれのキャリアパスを考えられるようキャリアパスシートを用意し、資格取得のタイミングやライフイベント等を念頭に将来どのように活躍したいかを考える機会を設けました。法人としては、一つの施設に長くではなくローテーションさせることで、柔軟な働き方ができるように支援します。書式はセミナーで配布されたものを法人向けに改良しました。
②職種規程の改定
◇ 法人設立当初から、新卒・中途に関係なく、就職してからの数年間は「準職員」と呼ばれる日給×出勤日数で給与換算する職種が適用されていました。準職員は、資格の保有状況に応じて年数は異なりますが、何年かすると正職員に昇格します。休日の日数や雇用保険等の福利厚生は同じですが、職位が一緒でも準職員と正職員では賞与の掛け率が異なるため、年収に差がでます。

- ◇ 採用と同時に正職員扱いになるよう、運営会議と呼ばれる法人全体の会議と人材委員会という専門の会議体で「準職員」の扱いについて議論を重ね、準職員を撤廃、新卒・中途に関係なく、正職員として就職できるよう規程を変えました。

取り組みの効果

- ・ 新卒採用では、認証取得前の年は2名だったのに対し、認証取得後の年は6名まで増加し、特に効果を感じています。中途採用においても、新規事業所立ち上げにあたり、経験者の募集を行ったところ、目標人数7名に対し、7名全員の資格者を採用することができました。介護福祉士で10年以上の経験のある職員を6名、実務者研修修了者を1名確保することができ、法人としても驚いております。県が開催する就職相談会等において認証事業所であるとPRできたことも追い風になったと思います。
- ・ 居宅介護事業所も運営しているため、認証を取得することで特定事業所集中減算の正当理由になることはとてもありがたいです。
- ・ 職員も認証取得事業所で働いているという誇りを持っています。それだけでなく、自家用車購入のためのローンを組むとき、認証事業所で働いているために、利率が下がったことを喜んでいました。法人だけでなく、職員がメリットを感じられる設計にすることは重要だと思います。

事業所からみた認証評価制度の魅力

- ・ 高校の先生は、生徒に対し県の認証を取得している事業者就職しなさいと指導しているらしく、反響がありました。理由を聞くと、認証取得にあたり整備したキャリアパスと資格取得の支援制度が魅力的にみえるようで、法人が行った改革を県のHP等で宣伝してもらえ、ことも魅力の一つと感じています。

事業所概要

法人名:社会福祉法人拓心会
所在地:青森県五所川原市大字水野尾字懸樋 222-3
提供サービス数:介護サービス7(訪問介護、訪問看護、通所介護、特定施設入居者生活介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、居宅介護支援)、他障害
従業員数:236人 (2018年4月1日現在)

青森県における認証評価制度 概要

実施方式:1段階の認証
対象サービス:介護分野
※保育・障害福祉分野は別途、認証評価制度を設けている

申請準備を通じて魅力そのものと「伝え方」が磨かれた

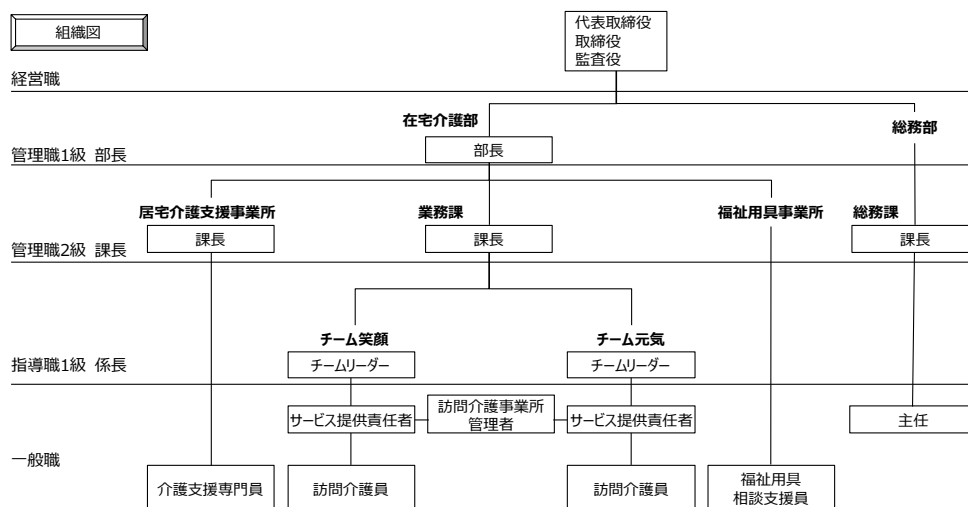
職員 20 名の小規模の民間事業者。セミナーや個別相談など県の支援策も活用しながら、一つひとつ取り組み・体制を整備して認証を取得。職員の採用につながっている。

認証を取得した経緯

- 平成 17 年に開設し、小さな事業所なりに人材確保や育成、サービスの質の向上などに取り組んできましたが、代表としては「その取り組みがきちんとできているか、不足していることはないかを確認したい」と思っていました。
- そんな時に県から認証評価制度を開始するという案内を受け取り、説明会に参加した上で「やってみたい」と考え、平成 28 年 7 月に参加宣言を行いました。
- 参加宣言事業者への支援策であるセミナーや個別相談会を積極的に活用しながら申請準備を進め、1 年後の平成 29 年 10 月に認証取得に至りました。

職場環境の改善に向けた主な取り組み

- 職員間の役割分担や毎月の研修会、職員との面談、研修受講支援などは既に取り組んでいましたが、分かりやすい文書やルール、つまり「見える形」になっていませんでした。
- そこで、労務管理や人材育成に関するセミナーを受けながら、自分たちで取り組みの振り返りや見直しを行いました。その一つは、組織図（下記図参照）や等級基準の整備です。今いるスタッフの仕事の実態を丁寧に確認しながら、等級や職位を設定しました。検討の過程では社会保険労務士の方に助言をもらいつつ、毎月の経営会議において職員で話し合いながら進めました。
- 基本の取り組みや体制を整備・見える化した上で、毎月の研修会の記録をきちんと残して共有する、外部研修に参加した職員からの伝達研修を行う、取り組みを全職員に説明・配布するといった工夫を日々行い、取り組みの定着・改善を続けています。



取り組みの効果

- ・ 申請準備の1年間は、取り組みを振り返って明文化したり、外部の専門家と対話を重ねたりする中で、あらためて自分たちの事業所が見えてきたように思います。
- ・ 認証評価制度にも触れながら事業所の紹介を行うことで、基本理念や働く職員の雰囲気、仕事の楽しさをより伝えやすくなりました。
- ・ その結果、認証取得後に参加した「求人説明会・ミニ面接会」では、「認証を取得している事業所なので興味があって面接を受けたい」という求職者がブースを訪れ、面接を経て採用しました。さらに一年後の「福祉の仕事相談フェア」では、「最近テレビで認証事業所が紹介されていたので真っ先にこのブースに来ました」という求職者と出会い、正社員として採用しました。職員自身が知り合いに対して認証事業所であることを宣伝し、そのつながりで入社した人もいます。
- ・ 認証マークはウェブサイトやチラシ、名刺、社用車などに付けており、それを見て「認証を取ったんだね」と声をかけてもらうこともあります。また新聞やテレビでも紹介されたことで、職員やその家族、ご利用者やその家族、他の介護事業者からも反響や問い合わせが多数ありました。

事業所からみた認証評価制度の魅力

- ・ 認証事業所であることに関心・共感を持ってもらえる職員に参画してもらえることはありがたいと思っています。県が本制度を推進するのはPRの効果も大きく、認証取得は人材確保のための方法として大変良かったと思います。今後は市町村との連携もより期待しています。
- ・ また職員が、認証取得によって「自分達が行ってきたこと、会社で行っていることは間違いない」という自信を持つことができています。せっかく取得できたので継続できるようにと、職員が協力しあって体制を維持できており、毎月の研修会もさらに充実したものとなっています。
- ・ 認証事業所として取り組みが広く知られることで、研修などで知り合う専門家からさらにアドバイスをもらえたりします。また県の担当の方からは継続的に新しい情報を提供してもらうなど、継続的なフォローアップがあるのも助かっています。
- ・ 介護サービスの認証評価制度で土台をきちんと作ることができた結果、その後に「青森県保育・障害福祉サービス事業所等認証評価制度」にも申請を行い、認証第1号となりました。

事業者概要

法人名:株式会社相成(あいなる)
所在地:青森県弘前市狼森字天王 23-15
提供サービス数:3つ(訪問介護、特定福祉用具販売、居宅介護支援)
従業員数:20名

青森県における認証評価制度 概要

実施方式:1段階の認証
対象サービス:介護分野
※保育・障害福祉分野は別途、認証評価制度を設けている

職員アンケートをもとに課題を洗い出し、ハード・ソフト両面で体制を整備

離職率が高いことで現場が疲弊し悪循環に陥っていたが、認証取得にむけた支援メニューの一つである職員アンケートをもとに体制を見直し、支援メニューを活用しながら職場環境等を改善。定着率が向上し、現場リーダーの離職者数 0 を達成。

認証を取得した経緯

- ・ 認証取得前は非常勤職員を採用しても短期間で退職してしまい、それに疲弊した現場リーダーが更に退職していくという悪循環に陥っていました。現場としては、これまで実施していたケアを継続することができないと危機感を感じており、本部もこのままでは施設運営が立ち行かなくなると行き詰っていたところ、2013 年から京都府が認証評価制度を開始したと聞き、法人として評価項目に沿って環境を改善したいと考えました。
- ・ 2013 年に宣言を行いました。その頃、認証取得に取り組む京都北部の法人に 100 万円の補助金を支給する京都府の認証取得支援事業があったため、補助金を活用しながらコンサルを雇い、課題改善に取り組み始めました。

職場環境の改善に向けた主な取り組み

- ・ まず、どのような課題を抱えているのかを明らかにすべく職員へのアンケートを行いました。アンケートは、認証取得に向けた京都府の支援メニューの一つを活用したため、法人と京都府内の事業所の回答平均を比較できるため、結果を府平均と比較しながら分析することができました。調査結果から、他法人と比較して、賃金水準、職場環境（職場運営、改善提案、計画遂行）、組織への帰属意識と昇進志向が低いことが分かりました。
- ・ 認証取得支援メニューにある個別説明会、専門家派遣等を活用し、4 つの改善を行いました。
 - ①キャリアパスの構築
 - ◇ 個別セミナーの情報をもとに、新卒職員に対してのキャリアパスを構築すべく、法人内でキャリアアップシートを作成しました。シートの項目に基づき、本人が目標設定を行い、その内容をもとに直属の上司が職員と定期的に面談します。上司と目標を共有することでどういう役割を求められているのか／どういう役割を果たそうとしているのかが明確になりました。
 - ◇ キャリアアップシートによって、職員アンケートの結果のうち、特に課題であった項目の一つである「(仕事を)評価されていない」という項目の改善を狙っています。
 - ②内外部の研修の体系化
 - ◇ 内外部の研修を体系的に整理しました。どの職級に対しどのような研修が必要かを整理するだけでなく、リーダーごとにどういうケアがよいか指導方針が異なっていたため、法人内で排泄から入浴までのケア方針を統一する目的もありました。
 - ◇ 2014 年に外部介護アドバイザーを招き、5 回ほど研修を開催しました。現場リーダークラスが出席しチームで共有したところ、施設全体でケアの方針を統一できました。改めて専門家から指

導を受けることで、ケアの質が向上し入居者の満足度も向上しました。

③設備の改修

- ◇ ②のケア方針の見直しに伴い、これまでの複数人浴槽から入居者一人で利用できる浴槽に改修。青森産ひばの浴槽や信楽焼きつぼ湯を採用するなど随所にこだわりました。
- ◇ これまでの大浴場では浴室での入居者、職員の動線が長く床も滑りやすいためにリスクもありました。設備を改修することで、安全で、入居者が入浴を楽しみにされることが職員のモチベーションアップにもつながりました。

④パート職員の有効活用

- ◇ 入浴専門の非常勤職員（パート）を採用し配置。短時間での勤務ですが、入浴に特化しているため、ある程度指導すれば、主体的に入浴介助を行えます。入浴を効率的にまわすことができるようになり、正職員やフルタイム職員の負担軽減と同時にやりがい・労働環境の改善にもつながりました。

⑤法人の理念を職員一人ひとりに共有するための「s-book」の作成

- ◇ 多くの改善をする中で、改めて法人の理念を全職員に共有するために「s-book」という理念やサービス方針、キャリアパスが記載された手帳を作成しました。外部コンサルの意見も聞きながら法人への帰属意識の醸成を狙いとしています。職員が持ち運びしやすいA5サイズにし、メモ帳もつけることで、日々の業務のメモとしても活用しています。

取り組みの効果

- ・ ①～⑤の取り組みが根付いた2017年には離職率者数が大幅に減り、職員へのアンケートからも職場改善が根付いたことが成果としてあらわれました。法人としては、認証をきっかけに体制を客観的に見つめなおし、立て直すことができた実感しております。

事業所からみた認証評価制度の魅力

- ・ 舞鶴市内の高齢者種別の社会福祉法人内では、認証取得が当たり前となり上位認証取得法人も1法人あります。今後、認証制度が定着することで、業界の底上げを期待するとともに、当法人も上位認証取得に向けて歩みを続けます。

事業所概要

法人名:社会福祉法人真愛の家
所在地:舞鶴市宇上安 1697 番地 36
提供サービス数:介護サービス7(訪問介護、通所介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、介護老人福祉施設、在宅介護支援センター、地域包括支援センター)
従業員数:158名(パート含む)

京都府における認証評価制度 概要

実施方式:2段階の認証
対象サービス:介護分野、障害分野、保育分野

認証取得前から実施していた職場環境の整備を対内外に発信。法人内での活動を見直し、地域貢献や介護の教室によって職員のやりがい・モチベーションアップ。

認証を取得した経緯

- ・ 秋田県は、高齢化率が全国でも非常に高く、そうした県の背景に基づき、高齢者へのケア No.1 を目指したいという思いが、法人内にありました。
- ・ 認証評価開始前に県主催の説明会が開かれ、評価項目をみたときに、高齢者へのケア No.1 県を目指すなら、この項目は満たして当然と思い、認証取得に踏み切りました。

職場環境の改善に向けた主な取り組み

- ・ まず、認証取得のためのセミナーに理事長から現場のリーダークラスが全員参加し、法人内で改善に向けた意識を醸成しました。
- ・ もともと国が働き方改革を推進する前から、法人として独自に「働き方改革宣言」を打ち出しており、更にもどのような取り組みができるか考えていました。
- ・ 認証取得のために改善したことは、それまでスケジュール優先で決めていた外部研修への出席を、どの職級の人がどのような研修を受けると効果的かを考え、内部・外部研修を含めて研修を体系化してまとめ、職級ごとに参加すべき研修を定めたことです。
- ・ それだけでなく、認証取得をきっかけに法人内で、認証事業所に恥じない取り組みができていくか見つめなおし、地域貢献活動として施設内や地域町内会を対象に「介護教室」を開催しました。
- ・ 介護保険の利用のしかた等、介護知識の浸透と施設内開催での「施設の見える化」を目的としています。地域の方の出席率も高く、反響も大きいです。
- ・ 介護教室の講師は職員が務めています。日頃の業務を通じて得た知識をいかにわかりやすく地域の方に伝えるかを考えたり、日頃の知識を発表する場を持つことで、職員も改めて仕事のやりがいを感じています。
- ・ またこの活動により、地域の方が介護専門知識資格を取得し、有資格として、介護の現場で活躍してほしいという趣旨で「公益介護職員初任者研修」の開催に繋がりました。

(出典) 社会福祉法人新秋会「介護保険の利用のしかた」

これからのことを……一緒に考えてみませんか？

急に介護！何かの手をつける？
どこに相談したら……？
介護保険って誰でも利用できるのかな？
などなど……

開催決定！！

「長野町内会介護教室」

～ 今、最も知りたい ～

「介護保険の利用のしかた」



社会福祉法人新秋会 特別養護老人ホーム ひなた
施設長 備後 文人
主任介護支援専門員 浅野 晶

平成30年11月10日(土)

午前 10:00～12:00

開催場所:長野町内公民館

新秋会「ひなた」は、介護の困ったに、おこたえします！！
介護のことなら……何でもご相談ください。



お問い合わせは…新秋会ケアプラザセンターへ
☎ 018-827-6570

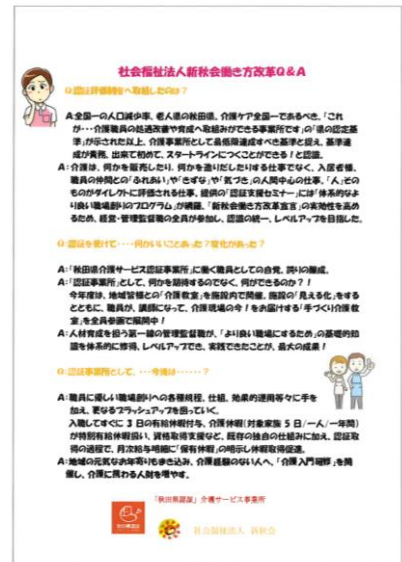


「秋田県認証」介護サービス事業所
社会福祉法人 新秋会
秋田市土崎港西三丁目11番5号
TEL:018-816-0377

取り組みの効果

- ・ 職員が「私は認証事業所で働いているんだ」と自身の職場に対して誇りを持つようになりました。
- ・ 介護教室等を開催することで地域の方との距離も更に縮まりました。もともと、もっと介護のことを知ってもらいたいという思いを持つ職員が多く、講師として登壇することで、それを実現する良い場となっているようです。職員のモチベーションややる気につながっています。
- ・ 社会福祉法人ということで、地域貢献活動は常に実施していましたが、認証をきっかけに「なにができるのか？」を問い直すことができました。
- ・ 認証を取得したことを職員一人ひとりが感じられなければ意味がないと考え、法人では、認証取得後「働き方Q&A」を職員一人ひとりに配布しました。認証を取得した理由、認証を受けての変化、認証事業所として今後の方針が記載されており、法人内の取り組みとその意義を伝えています。

(出典) 社会福祉法人新秋会「働き方Q&A」



事業所からみた認証評価制度の魅力

- ・ 認証をきっかけに、認証項目に沿って体系的に法人の取り組みを見直すことができました。
- ・ 介護教室等開催による職員の一体感、対外発信によるやる気の向上がみられました。
- ・ 長年掲げてきた法人独自の働き方改革をより明確に推進するきっかけになりました。今後は、職員が介護離職、妊娠・出産で離職しないように、より「職員にやさしい」支援施策を検討していこうと思います。

事業所概要

法人名:社会福祉法人新秋会
所在地:秋田県秋田市土崎港西 3-11-5
提供サービス数:介護サービス5(通所介護、短期入所生活介護、認知症対応型共同生活介護、居宅介護支援、介護老人福祉施設)
従業員数:91名

秋田県における認証評価制度 概要

実施方式:1段階の認証
対象サービス:介護分野

福祉をやりがいのある仕事として、というだけでなく、一般の企業にも負けない労働条件であることを上位認証の項目に基づきアピール。法人の取り組みの見える化により、人材発掘を強化。認証評価参加事業所が活用できる職場アンケートを実施し、回答内容をもとに新たな若手へ期待する技術と役割を明確化。

認証を取得した経緯

- 法人として、処遇改善や働きやすさに関して様々な取り組みを行っていますが、外部への情報発信が不足していました。
- 福祉をやりがいのある仕事としてだけでなく、地元の企業にも負けない労働条件であることを対外的に発信することで、業界全体のイメージ向上につながると考え、認証取得に踏み切りました。

職場環境の改善に向けた主な取り組み

- 法人の定款や就業規則の変更はほとんどしていませんが、階層別研修の明確化と子育て期間中でも職員が働きやすいように制度を設けるなど更なる充実をはかりました。
- 上位認証取得に向け、離職率、入職一年以内の離職率、有給休暇取得率、第三者評価の A の割合、資格取得率、組織活性化プログラムへの取組を数値化しました。すると、施設・サービス種別で離職率や有給休暇取得率等に差があることが分かりました。
- さらに、認証評価に参加している事業所が無料で活用できる「組織活性化プログラム」をもとに、職場の満足度アンケートを実施。結果を施設・サービス種別だけでなく、勤務年数別に比較すると、法人全体の平均と比べて、勤務年数が3年以上5年未満の職員の満足度が低いことが分かりました。

職員アンケートの内容

「仕事や職場環境に関する設問（7分類30設問）」と「仕事に対する満足感」を5段階で回答いただきます。

7分類・30設問	職場内環境	・職場では、職員が日頃から助け合っている ・職場で何か問題があれば、上司や同僚と気軽に相談できる
	上司の機能	・職場の中で、上司は仕事で不公平が起こらないよう配慮している ・職場の中で、上司は仕事や能力開発でよく面倒をみてくれる
	キャリアパスと人材育成	・職場の中で、新人や後輩を育成する仕組みは十分に機能している ・法人（会社）は、計画的に研修参加の機会を提供している
	ワークライフバランス	・職場は、有給休暇が取りやすい ・今の労働時間の長さに不満はない
	職員の処遇	・法人（会社）の給与決定の方法に納得している ・法人（会社）の福利厚生は職員に配慮されている
	会社の方針	・法人（会社）は、改善に向けた手法や技術を積極的に取り入れている ・法人（会社）は利用者の満足度を高めようと努めている
	自己実現	・今の仕事は、自分の能力や立場に見合っている ・今の仕事をしていることにやりがいを感じている

※設問は一部抜粋



総合満足	私は、今の法人（会社）で働いていることに満足をしている
------	-----------------------------

回答方法：【5】 その通りだと思う 【4】 ややその通りだと思う 【3】 どちらともいえない 【2】 あまりそう思わない 【1】 そうとは思わない
※上記のほか、勤続3年未満の職員を対象に、採用前後の環境について確認する質問が2つあります。

（出典）京都福祉情報サイト【kyoto294.net】「京都府福祉職場組織活性化プログラム」

- ・ アンケートの結果をもとに、問題意識を共有・改善に向けて話し合い、2つの取り組みを開始しました。
 - ①若手職員のリクルーティングチームを作り、採用活動の一環として広報活動に従事。対外だけでなく、法人内でも活動を周知させることで、若くても役割を担える環境であることを「見える化」しました。
 - ②法人の理念や目指す方向性を共有し、事業所の枠を超えて法人が一丸となって福祉に邁進していることを認識してもらうために法人全体研修会を開始しました。(平成30年度現在3回実施済み)

取り組みの効果

- ・ 規模の大きい法人のため思い切って給与を上げることは難しいですが、例えば人間関係で悩んでいる場合は他の施設に異動させたり、人事ローテーションを行うことで離職することを防ぐことができました。
- ・ 業界全体からみると、当法人は、離職率は低く、有給休暇取得率は高いため、積極的に広報しています。認証評価という大きな府のプラットフォームで宣伝してもらえることは大きなアドバンテージであると考えています。業界全体のイメージ向上につながっているのではないのでしょうか。
- ・ 上位認証取得法人として就職フェアでも注目を浴びました。

事業所からみた認証評価制度の魅力

- ・ 府のお墨付きということで認証評価に信用力は高いと思います。上位認証であれば、離職率等を公表するため、数値の説得力があり、法人として長年取り組んできたことをアピールすることができます。
- ・ 上位認証取得は法人としても誇りに思います。職員主眼の制度であるが、職場環境の改善はひいてはサービスの質の向上につながるため、今後も上位認証をキープするために改善を続けていきたいと思っています。
- ・ 現在法人で取り組み中ではありますが、養成校とのつながりが弱く、実習の受け入れはあるものの、就職先は、自宅から通える範囲の事業所に限定される傾向があるようです。今後は上位認証事業所であることをもっとアピールして、採用に結びつけていきたいと思っています。

事業所概要

法人名:社会福祉法人みねやま福祉会
 所在地:京丹後市峰山町呉服10
 提供サービス数:介護サービス9(訪問介護、訪問看護、通所介護、短期入所生活介護、小規模多機能型居宅介護施設、認知症対応型共同生活介護、居宅介護支援、介護老人福祉施設、在宅介護支援)、他障害者支援、保育
 従業員数:543名

京都府における認証評価制度 概要

実施方式:2段階の認証
 対象サービス:介護分野、障害分野、保育分野

5. 申請書類の様式例

○認証申請書（青森県）

様式2

認証申請書

青森県介護サービス事業所認証評価制度の認証を申請します。

平成 年 月 日

法人名

代表者氏名

印

なお、認証取得後は、社会福祉法人紹介シートと同様の内容を青森県が運営するサイト「かいご応援ネットあおもり」で、公表することに同意します。

<担当者情報>

所属			
担当者職・氏名			
電話番号・FAX	電話		FAX
メールアドレス			
特記事項			

※認証評価制度にかかる情報は、原則メールでの提供となりますので、メールアドレスは常時確認できるアドレスの記載をお願いします。

※特記事項については、福祉サービス第三者評価、地域密着型サービス外部評価など、既に受けている評価の種類、評価時期の記載をお願いします。

※別紙・提出書類チェックシートも申請書とともに提出してください。

<事業所情報>

宣言時から変更	有り	無し
---------	----	----

※ 有りの場合は、変更等となった事業所分を別添に記載してください。

<申請書の送付先>

公益社団法人 青森県老人福祉協会

〒030-0822 青森県青森市中央3丁目20-30 県民福祉プラザ3階

○提出書類チェックシート ※認証申請書の別紙（青森県）

別紙		提出書類等チェックシート	
		法人・会社名:	
分野	評価項目	提出書式	チェック欄
1 職員の 処遇改 善の取 組	明確な給与体系の導入		
	給与・賞与を支給するための基準・昇給の基準(基本給の増)	基準を規定した給与規程・就業規則等	
	介護職員処遇改善加算(I)を算定していること(対象となる全事業所で算定していること)	介護職員処遇改善計画書の控え	
	休暇取得・労働時間縮減、育児、介護を両立できる取組など働きやすさへの取組の実施		
	産前産後休暇・育児休業中の代替職員確保など、休みやすい環境づくりに取り組んでいること	制度を規定した規則・規程類	
	次世代育成支援を推進する取組を実施していること(看護休暇、介護休暇、事業所内託児施設、学校行事参加のための休暇制度など)	制度を規定した規則・規程類または一般事業主行動計画	
休暇取得・労働時間縮減の取組を実施していること(有給休暇の計画的付与、連続休暇の付与、リフレッシュ休暇等の導入、ノー残業デイの導入、業務や繁忙に応じたフレックス勤務制度の導入など)	制度を規定した規則・規程類		
2 介護人 材育成 の取組	新規採用者育成計画(OJTを含む)の策定		
	育成手法・内容、育成目標が明確にされている計画であること	新規採用者育成計画	
	キャリアパス制度の導入		
	キャリアのコースや段階、キャリアアップの仕組みが明確になったキャリアパスを策定していること(キャリア段位制度の活用など)	キャリアパス	
	非正規職員から正規職員への登用ルールを明確にし、全ての非正規職員に説明していること	非正規職員から正規職員への登用ルールを明確にした文書	
	人材育成計画の策定と計画に沿った研修の実施		
認証を申請する年度の階層別人材育成計画を策定していること(キャリアパスの内容に沿っており、育成目標と研修内容が明確になっているもの。)	当年度の階層別人材育成計画		
3 地域交 流・コ ンプレ ィア ンス 等の取 組	事業運営の透明性を確保するための取組		
	県が実施する社会福祉法人調査に協力し、県が公表する社会福祉法人紹介シートを作成・提供すること(社会福祉法人に限る。)	県が公表する社会福祉法人紹介シート	
	県が法人について社会福祉法人紹介シートと同等の情報を公表することにご同意すること(社会福祉法人を除く。)	認証申請書で社会福祉法人紹介シートと同等の情報公開にご同意すること。 ※認証申請後、県から様式を提供し、現地審査前に紹介シートを作成・ご提出いただきます。	
	関係法令の遵守		
	社会保険・労働保険に加入し、保険料を納付していること	直近の労働保険料の概算・確定保険料申告書(事業所担当)の写し、社会保険料の納入告知額・領収済額通知書(領収日付印のあるもの)の写し	
	労働関係法令、介護保険法等の関係法令に違反していないこと	申請日の前年度4月以降に労働基準監督署から交付された是正勧告書及びその改善が確認できるものの写し 法令遵守の自己申告書	
関係法令遵守の誓約書を提出すること	関係法令遵守の誓約書		
4 サー ビス 取 組 の 質	相談体制・苦情解決の仕組み		
	相談体制・苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能していること(苦情解決実施要綱の策定や、職員への周知、苦情対応研修・接遇研修の実施など)	相談体制・苦情解決に関する要綱・規程類	
	利用者等へ周知していること	重要事項説明書(代表的な事業所のもの)	
青森県介護サービス事業所認証評価制度 自己点検シート			
加算等算定率確認表			
認証評価制度Q&A(カ)にご応援ネットあおもりに掲載)の内容を確認し、必要な対応を行っていること			

青森県
介護サービス事業所認証評価制度
自己点検シート
－ 目 次 －

1	職員の処遇改善の取組を評価するための項目	
1	明確な給与体系の導入	2
2	休暇取得・労働時間縮減、育児、介護を両立できる取組など 働きやすさへの取組の実施	5
3	健康管理に関する取組の実施	9
2	介護人材育成の取組を評価するための項目	
1	新規採用者育成計画（OJTを含む）の策定	12
2	新規採用者研修（合同、派遣含む）の実施	13
3	新規採用者の教育担当者（OJT指導者、プリセプター、エルダー等。 以下「OJT指導者等」という。）に対する研修等の実施	16
4	キャリアパス制度の導入	18
5	人材育成計画の策定と計画に沿った研修の実施	20
6	資格取得に対する支援	23
7	人材育成を目的とした面談の実施	24
3	地域交流・コンプライアンス等の取組を評価するための項目	
1	地域交流等の取組	26
2	地域における公益的な取組（社会福祉法人に限る。）	29
3	事業運営の透明性を確保するための取組	30
4	関係法令の遵守	32
4	サービスの質の向上の取組を評価するための項目	
1	介護サービス事業所の運営方針の周知	34
2	相談体制・苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能し ている。	35
3	身体拘束廃止・高齢者虐待防止の徹底	38
4	サービスの質の向上に向けた取組（共通事項）	40



2 介護人材育成の取組を評価するための項目

2-1	評価項目	新規採用者育成計画(OJTを含む)の策定	すべて必須
-----	------	----------------------	-------

評価細目	確認方法と評価基準
① 計画を策定するための会議を実施していること	【確認：書面】当年度の計画策定を行った会議の議事録、または当年度の計画を承認・確認した会議の議事録、会議資料
② 育成手法・内容、育成目標が明確にされている計画であること	【提出：書面】新規採用者育成計画 計画書の書式は任意であるが、育成の期間、育成目標、育成の内容および手法が明記されていること。
③ 職員へ公表していること	【ヒアリング】公表の方法 掲示のみなど、関心のある者だけが知ることができる方法は不可。

○認証評価基準の意図するところ

- ・介護業界の中で、確実なサービスの提供には人材の確保と育成、定着が不可欠です。その第一歩となる新規採用者の育成については、職員のキャリアの始まりであり、介護に対する価値観を醸成するうえで非常に重要な時期となります。
- ・一度確保した人材を大切に育成し、定着させること、そして早期に一人前の職員として戦力化することは、職場として取り組むべき第一の課題といえることができます。

○新規採用者育成計画の基準とは

- ・新規採用者育成計画は、新規に採用した職員を、①いつまでに、何を、どのレベルまで育成するのか到達目標を設定して、②到達目標を達成するためにどのような手段を使って、③誰が、何を指導、育成するのかを具体的な計画に落とし込むことです。
- ・一部の職員で作成した計画では偏った内容になりがちですので、可能な限り、新規採用者が配置される職場の育成責任者が参加する会議等で話し合い、検討し、作成していきましょう。そして、新規採用者育成計画は職場内全員で共有することにより、チーム全体で新規採用者を育成、支援する風土を醸成することができます。
- ・また、新規採用者を計画にそって育成している間、計画通りに進捗しているかどうかの確認を行い、計画の効果性を検証していくことが将来の人材育成の知恵、ノウハウとなります。

○評価細目自己点検

①計画を策定するための会議を実施していること

確認事項	内容	備考
1) 会議を実施している。 <確認日> 年 月 日 年 月 日	当年度の「新規採用者の育成計画」を策定または承認・確認した会議の議事録、会議資料 (ある・ない) 会議名 { { ※議事録・資料で以下の内容が確認できる ・日時 ・場所 ・参加者 ・議題 ・議事内容	

②育成手法・内容、育成目標が明確にされている計画であること

確認事項	内容	備考
1) 新規採用者の育成計画がある。 <確認日> 年 月 日 年 月 日	計画書名 { ※以下の内容が確認できる ・育成期間 ・育成目標 ・育成内容および手法	

③職員へ公表していること

確認事項	内容	備考
1) 職員へ公表している。 <確認日> 年 月 日 年 月 日	公表方法 { ※以下の内容が確認できる ・日時 ・場所 ・具体的な方法	

○宣言書（京都府）

（様式第1号の）

きょうと福祉人材育成認証制度
福祉人材育成宣言書

職員が安心して長く働ける職場づくりに努めることを宣言します。

平成 年 月 日

法人
代表者名

印

【宣言事業所の公表に必要な情報】 府ホームページ等で公表させていただきますので、あらかじめご了承ください。

宣言単位	<input type="checkbox"/> 法人単位 <input type="checkbox"/> 事業所単位（単独事業所） <input type="checkbox"/> 事業所単位（複数事業所）	「法人単位」での宣言が基本ですが、同一法人内で、採用・人事異動、権限や研修経歴が継続ある場合は、事業所単位での宣言も可能です。
法人名	ふりがな	
【事業所単位の場合】 事業所名（単独の場合） ／代表事業所名（複数の場合）	ふりがな	
法人代表事業所所在地	〒	電話番号
種別	（該当種別全てにチェックをしてください。） <input type="checkbox"/> 1. 高齢者入所 <input type="checkbox"/> 2. 高齢者通所 <input type="checkbox"/> 3. 高齢者訪問 <input type="checkbox"/> 4. 高齢者その他 ※具体的に <input type="checkbox"/> 5. 障害者入所 <input type="checkbox"/> 6. 障害者通所 <input type="checkbox"/> 7. 障害者訪問 <input type="checkbox"/> 8. 障害者その他 ※具体的に <input type="checkbox"/> 9. 児童入所 <input type="checkbox"/> 10. 保育所、認定こども園 <input type="checkbox"/> 11. 児童その他 ※具体的に <input type="checkbox"/> 12. その他 ※具体的に	

※宣言対象となる事業所については、様式第1号④にご記入ください。

【その他必要な情報】 公表はいたしません。今後の支援に必要となりますので、記載をお願いします。

担当者	担当部署	役職	
	ふりがな	連絡先	電話番号
	氏名		E-mail
常用労働者数（*1）	人（内訳 男性 人 女性 人）		
人材育成に関する取組状況	（具体的に記入ください）		
職員への周知状況	<input type="checkbox"/> 1. 「宣言」を全職員に取組した <input type="checkbox"/> 2. 会議等で職員と一緒に話し合いして「宣言」した。 <input type="checkbox"/> 3. 職員へは今後取組したい。 <input type="checkbox"/> 4. その他 ※具体的に		
認証取得の希望時期	<input type="checkbox"/> 1. すぐに取得したい（月） <input type="checkbox"/> 2. 今年度中に取得したい（月） <input type="checkbox"/> 3. 来年度取得したい <input type="checkbox"/> 4. 分からない		
認証取得に係る支援の希望	<input type="checkbox"/> 1. 希望する <input type="checkbox"/> 2. 希望しない <input type="checkbox"/> 3. 詳しい話を聴いて決めたい		
「京都モデル」ワーク ライフバランス認証	<input type="checkbox"/> 1. 認証を取得している <input type="checkbox"/> 2. 認証に「宣言」している <input type="checkbox"/> 3. 認証の取得に「宣言」していない		

*1 期間の定めなく雇用されている、または、採用時から1年を超えて引き続き雇用されると見込まれる労働者数。

この宣言書を下記に京都府福祉人材サポートセンター事務局まで送付してください。

送付先： 〒601-8047 京都市南区東九条下殿田町43 メルクリオ京都 202号室。

○審査申請書（京都府）

（様式第2号）

きょうと福祉人材育成認証制度
「福祉人材育成認証審査申請書」

ふりがな 法人名			
ふりがな 代表者職・氏名			
法人所在地	〒		
担当者連絡先	部署・施設		
	住所 〒		
	ふりがな 役職・担当者名	電話番号	
	E-mail		

※事業所単位での申請の場合は「代表事業所名」「事業所代表者」「事業所所在地」を記入ください。

認証申請の単位	(どちらかにチェックをしてください) <input type="checkbox"/> 宣言時から変更なし <input type="checkbox"/> 宣言時から変更あり (変更がある場合は、事前に事務局に連絡の上、対象事業所一覧を再度ご提出ください)
---------	--

認証基準自己評価表

評価項目	認証基準	自己評価
1 新規採用者が安心できる育成体制	(1) 新規採用者育成計画が策定され、全職員に公表している	
	(2) 新規採用者研修が実施され、内容が全職員に通知されている	
	(3) 新規採用者研修を受研できなかった職員へのフォローを実施している	
	(4) OJT指導者又はプリセプターを設置し、全職員に通知している	
	(5) OJT指導者やプリセプターに対する研修を実施している	
2 若者が未来を託せるキャリアパス	(1) 概ね10年目までのキャリアパスを全職員に公表している	
	(2) 会議により階層別人材育成計画を策定し、全職員に公表している	
	(3) 人材育成計画に沿った資質向上研修を実施している(合同・派遣含む)	
	(4) 人材育成計画に沿った資格取得支援を実施している	
	(5) 人材育成を目的とした面談を実施している	
	(6) 人材育成を目的とした評価を実施している(常用労働者5名以下の事業所は免除)	
	(7) 給与体系又は給与表の全職員への周知	
3 働きがいと働きやすさが両立する職場づくり	(1) 休暇取得・労働時間縮減の取組推進のための検討会議の開催	
	(2) 休暇取得・労働時間縮減のための取組を全職員に周知し実施している	
	(3) 出産後復帰に関する取組を全職員に周知している (「京都モデル」ワーク・ライフ・バランス認証企業は免除)	
	(4) 育児・介護を両立できる取組を全職員に周知している (「京都モデル」ワーク・ライフ・バランス認証企業は免除)	
	(5) 健康管理、推進に関する検討会議の開催	
	(6) 健康管理、推進に関する取組を全職員に周知している	
4 社会貢献とコンプライアンス	(1) 3年以内の第三者評価の受診	
	(2) 地域交流の実施	
	(3) 学生の実習受入又は学生受入のためのガイドラインや体制の整備	
	(4) 関係法を遵守しており、行政監査指導等における指摘事項は改善している	

○この申請書を下記により京都府福祉人材サポートセンター事務局あて送付してください。

送付先: 〒601-8047 京都市南区東九条下鴨町43 メルクリオ京都 202号室

○セルフチェックシート(概要版) (京都府)

きょうと福祉人材育成認証制度 セルフチェックシート(概要版)

【法人・事業所名】	担当者名	チェック日 平成 年 月 日
-----------	------	----------------

1 新規採用者が安心できる育成体制

確認欄:○:できている △:どちらともいえない ×:できていない

評価項目	チェックポイント	確認方法	確認欄			備考
			○	△	×	
① 新規採用者育成計画(OJTを含む)の策定	新規採用者育成計画(以下、育成計画)は、協議のうえ策定されている。	会議資料・会議報告【現地確認】				
	育成計画は、新規採用者が、一社会人、職員として自立して働くことができるまでの期間、どのように(育成手法・内容)、どのレベルまで育成するのか(育成目標)が、明確になっている。	計画書【申請書への添付】 新卒者育成の取組状況【ヒアリング】				
	育成計画について、職員に公表している。	新卒者育成の公表方法【ヒアリング】				
② 新規採用者研修(合同、派遣含む)の実施	研修要項を作成している。	研修要項【申請書への添付】				
	研修要項には、研修の日時、場所、対象者、講師、プログラム内容が明記されている。					
	研修の実績として、研修対象者、出席の有無、研修資料が確認できる。	新規採用者名簿・出席者名簿【現地確認】 研修資料【現地確認】				
	研修要項を職員に公表している。	公表・フォローの方法【ヒアリング】				
	研修欠席者に対してフォローしている。					
③ OJT指導者に対する研修等の実施	OJT指導者又はプリセプターを決定し、職員に公表している。	OJT指導者名簿【現地確認】 公表の方法【ヒアリング】				
	研修要項を作成している。	研修要項【申請書への添付】				
	研修要項には、研修の日時、場所、対象者、講師、プログラム内容が明記されている。					
	研修の実績が証明できる資料として、研修対象者、出席の有無、研修資料が確認できる。	OJT指導者研修出席者名簿【現地確認】 研修資料【現地確認】				

※本調査研究は、令和元年度厚生労働省老人保健健康増進等事業として実施したものです。

令和元年度厚生労働省老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業)

介護事業所の認証評価制度の普及に関する
調査研究事業

人材育成等に取り組む介護事業者の
認証評価制度の運営にかかるガイドライン
(改訂版)

令和2年3月

株式会社日本総合研究所

〒141-0022 東京都品川区東五反田 2-18-1 大崎フォレストビルディング

TEL: 03-6833-5201 FAX:03-6833-9480