

# 「魅力ある福祉・介護の職場宣言ひろしま」 認証法人応援研修2023

広島県福祉・介護人材確保等総合支援協議会

認証チェッカー活用研修（オンデマンド）

フクシマ社会保険労務士法人

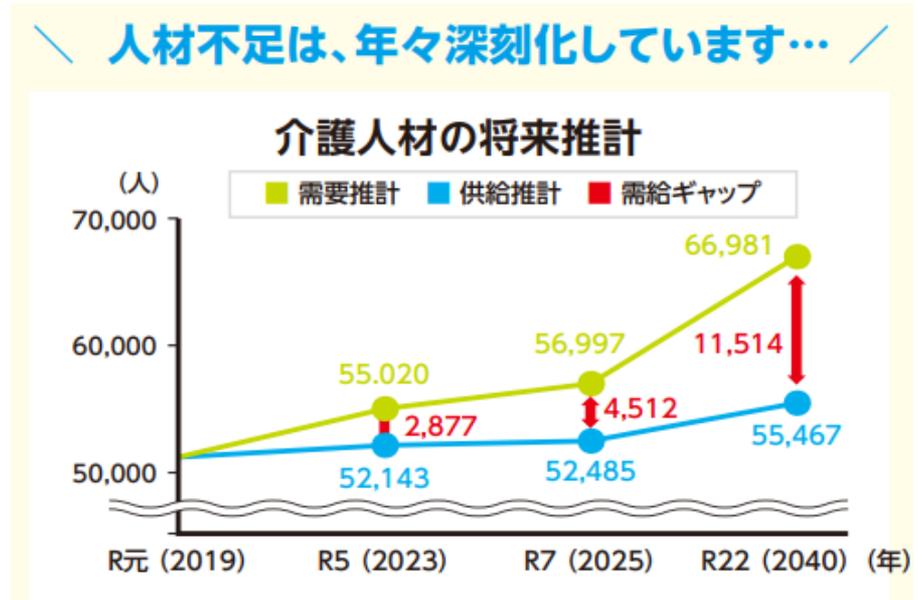
山根 寛之

# 広島県の福祉・介護業界の現状

## ● 介護職員不足の深刻化

介護を必要とする高齢者人口が増大する一方で、生産年齢人口が減少傾向にあり、今後の需要に見合う介護人材の確保が喫緊の課題となっています。

2040年には県内で約11,500人の介護職不足が想定されるなか、中核人材となる若い世代から進路・就職先として選ばれる業界をつくる必要があります。



# 「魅力ある福祉・介護の職場宣言ひろしま」 認証制度とは

- 広島県では、若い世代から進路・就職先として選ばれる福祉・介護業界になるために、業界のイメージアップを図ることを目的に「魅力ある福祉・介護の職場宣言ひろしま」認証制度の拡大に取り組んでいます。



- 本制度は、職員が安心して長く働くことのできる職場の一定の基準を満たしていることを「**スタンダード**」と「**プラチナ**」の2段階で認証する仕組みになっています。

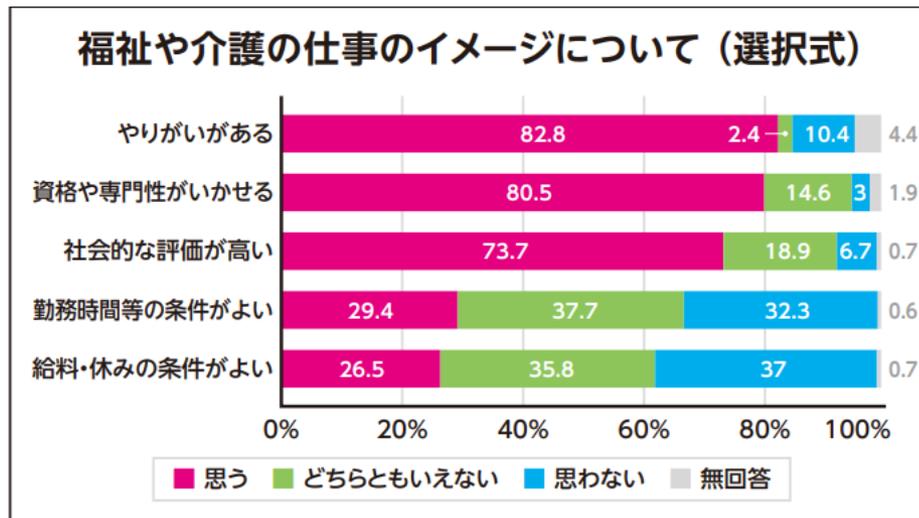
この認証を受けることで働きやすい職場づくりに取り組む法人であることを学生や求職者に対してPRすることができます。

# 新卒求職者（高校生）が仕事を選ぶ理由

福祉・介護の仕事に関する  
意識調査報告書 令和2年度版  
県内の高校1～2年生  
回答数 3、828人／4、000人

高校1～2年生が将来の仕事を選ぶ理由（一般的な企業）

- 1位 仕事が安定している
- 2位 社会の役に立つ
- 3位 資格や専門性がいかせる



## Goodポイント!

「やりがいがある」、「資格や専門性がいかせる」、「社会的な評価が高い」のイメージをもつ学生は、7割を超えている。

このイメージは、高校生が将来の仕事を選ぶ理由にもリンクしており、福祉・介護の仕事のさらなる魅力発信は、高校生の進路決定に効果的と言える。

# 中途求職者（転職者）が前職を辞めた理由

区分	計 <sup>2)</sup>	個人的理由									その他の理由			
		仕事の内容に興味を 持てなかった	能力・個性・資格を 生かせなかった	職場の人間関係が 好ましくなかった	会社の将来が 不安だった	給料等収入が 少なかった	労働時間、休日等の 労働条件が悪かった	結婚	出産・育児	介護・看護	その他の個人的理由	定年・契約 期間の満了	会社都合	その他の理由 (出向等を含む)
令和4年 (%) (2022)														
男	100.0	4.5	4.0	8.3	7.1	7.6	9.1	0.3	0.3	0.4	19.6	15.2	6.3	14.7
女	100.0	5.9	4.3	10.4	4.4	6.8	10.8	1.3	1.7	0.9	25.0	10.9	7.0	8.6

(出典) 令和4年 厚生労働省 雇用動向調査結果の概要 転職入職者の状況/転職入職者が前職を辞めた理由別割合

## 【全産業】前職を辞めた理由（その他の個人的理由やその他の理由を除く）

- ・ 労働時間、休日等の労働条件
- ・ 職場の人間関係
- ・ 給料等収入



あらゆる面において働きやすい職場づくりが必要

# 認証制度の広がりが業界のイメージアップへ

①広島県では、県内1500法人の約6割の認証をめざします



## 求職者及び学生への効果

### ① 求職者への目印に!

就職活動にあたり、認証マークを目印に求職者が安心して長く働くことができる職場を判断できます。

### ② 学生や保護者へのイメージアップ!

広島県の福祉・介護業界には働きやすい職場の基準と基準を満たす認証法人が多数あることを周知することで、福祉・介護業界に漠然と抱く不安やマイナスイメージの解消を図ります。

# 認証制度の広がりが業界のイメージアップへ

## ②この認証制度は、働きやすい職場を見える化します

### 福祉・介護事業所のメリット

- ① 認証取得への取組みを通して、職場の環境を確認でき、業務見直しや業務改善サポートを受けることで、さらに働きやすい職場にすることができます。
- ② 認証法人及び認証マークを学生や求職者等に対してPRします。
- ③ 福祉・介護業界の職場の魅力を学生やその保護者、県民に対してPRします。



### スタンダード認証基準

標準的な事業所としてクリアすべき項目  
職場環境改善に取り組んでいる



### プラチナ認証基準

業界のトップランナーとしてクリアすべき項目  
スタンダードの基準を2年以上  
平均離職率から3%以上下回る離職率を維持

### 本日の研修対象

### 改善・維持が重要

# 認証項目チェッカーについて①

---

「魅力ある福祉・介護の職場宣言ひろしま」認証制度（スタンダード）

## ● 5つのカテゴリー

1	法令に基づく対応
2	法人情報の発信
3	サービスの質の向上に向けた取組み
4	職員育成のしくみ
5	仕事とプライベートの両立

# 認証項目チェッカーについて②

## 「魅力ある福祉・介護の職場宣言ひろしま」認証制度（スタンダード）

### ● 23の評価項目

1	① 関係法令遵守、② 衛生管理、③ ハラスメント防止、 ④ プライバシー、⑤ 虐待防止
2	⑥ 法人理念・運営方針、⑦ 法人情報の発信、 ⑧ サービス情報の発信、⑨ 採用情報の発信
3	⑩ 資質向上、⑪ サービスの質の向上、 ⑫ 安全管理、⑬ 相談体制・苦情解決
4	⑭ 職場見学・職場体験の受入れ、⑮ 新規採用者の育成、 ⑯ 資格取得支援、⑰ 人材育成の取組み、 ⑱ キャリアパス制度の導入、⑲ 人材育成面談の実施
5	⑳ 職員意見の把握、㉑ 給与体系又は給与表の導入、 ㉒ 休暇制度・労働時間縮減、㉓ 福利厚生制度

# 認証項目チェッカーについて③

## 「魅力ある福祉・介護の職場宣言ひろしま」認証制度（スタンダード）

### ● 認証基準



点	認証基準の取り組み項目について	レベル
5	更なる改善に向け、定期的に会議を開いて評価分析・対策を検討している。	改善管理もできる
4	職員全員へ周知され、計画通りに進めている。	推進管理ができる
3	文書化・マニュアル化できている。計画化（実施日程・役割分担等）を決めている。	<b>認証取得相当</b>
2	ミーティング等の議題として実施計画を検討中である。	検討段階
1	未定である。議題に挙がっていない。	これから努力

# 認証項目チェッカーについて④

---

## 「スタンダード（未）認証法人用（認定基準）認証項目チェッカー」

- スタンダード新規認証だけでなく、**認証済み法人**も同チェッカーを用いて、すべての評価項目が「**5**」となるよう取り組んでいく

5

# 本日のポイント

---

- (1) 認証項目チェッカーの活用方法
- (2) 評価項目と認証基準を達成するための取り組みについて
- (3) 働きやすい職場づくりに向けて

# **(1) 認証項目チェッカーの活用方法**

# 認証項目チェッカーの活用方法①

## ● チェックの進め方と活用の仕方

- ① 各法人の人事担当者が、HP「ふくしかいごネットひろしま」からExcelファイルをダウンロードする
- ② 各法人の人事担当者が**自法人の管理者、2人の職員（社歴の長い者・社歴の短い者を各1人を推奨）**の3者にExcelを提示する
- ③ 認証制度の評価項目と認証基準23項目（認証済み法人は推奨基準22項目）をもとに**5段階評価**で該当シートの黄色箇所に入力
- ④ 入力結果を「**認証項目（全体比較）確認用**」と「**レーダーチャート確認用**」の2種類のシートで印刷
- ⑤ 2種類の入力結果を法人内で共有し、より魅力ある福祉・介護の職場づくりのために**必要な課題を整理し、今後の取り組みを検討**する

# イメージ：認証項目（全体比較）確認用

NO.	スタンダード認証の評価項目	義務	認証基準	管理者	職員①	職員②	平均	管理者/カテゴリー毎の評価点平均	職員①/カテゴリー毎の評価点平均	職員②/カテゴリー毎の評価点平均	管理者/職員①/職員②/3者カテゴリー毎の平均点	カテゴリー毎の評価点集計	カテゴリー毎の満点	カテゴリー毎進捗度
1	法令に基づく対応	関係法令遵守	○ 行政監査指導等における指摘事項を受けていない、または指摘事項への改善が終了している。 ・社会保険及び労働保険に加入し、保険料を滞納していない。	3	4	5	4							
2		衛生管理	○ 感染症対応マニュアルを作成しており、全職員に周知している。	3	4	5	4							
3		ハラスメント防止	○ ハラスメント防止の研修等を行い、相談窓口を設置し、全職員に周知している。	3	4	5	4							
4		プライバシー	○ 利用者のプライバシーに配慮し、個人情報を適切に管理している。	3	4	5	4							法令に基づく対応
5		虐待防止	○ 身体拘束廃止・虐待防止の取り組みを徹底している。 <b>※</b>	3	4	5	4	3	4	5	4	20	25	80.0%
6	法人情報の発信	法人理念・運営方針	法人の理念、運営方針が職場内で共有されている。または、法人の理念と別に事業所の理念がある場合は、そのことが職場内で共有されている。 (職場内に掲示する等)	3	3	5	3.7							
7		法人情報の発信	・法人または事業所のホームページを整備している。 ・ホームページの内容に変更があった場合に更新をしている。	3	4	5	4							
8		サービス情報の発信	ホームページやパンフレット等で利用者向け情報を適切に明示している。 (設備・料金、私物の持ち込み・外出などの頻度等)	3	4	5	4							法人情報の発信
9		採用情報の発信	採用の際、求職者に向けて採用条件等を正しく記載し、周知している。 (ホームページでの掲載、ハローワーク等での求人票の記載)	3	4	5	4	3	3.8	5	3.9	15.7	20	78.5%
10	サービスの質の向上に向けた取り組み	資質向上	職員の言葉遣いや身だしなみに配慮している。	3	3	5	3.7							
11		サービスの質の向上	サービスの質の向上のための研修を実施している。	3	4	5	4							
12		安全管理	緊急時対応マニュアル等を整備しており、全職員に周知している。	3	4	5	4							サービスの質の向上に向けた取り組み
13		相談体制・苦情解決	サービスに関する相談・苦情窓口を設置し、利用者等へ周知しており、全職員へ周知や研修を行っている。 <b>※</b>	3	4	5	4	3	3.8	5	3.9	15.7	20	78.5%
14	職場見学・職場体験の受入れ	職場見学や職場体験の受入れ体制がある。	3	4	5	4								

**※**は福祉・介護サービス業務を行っている場合のみ必須

# 認証項目チェッカーの活用方法②

## ● 「認証項目（全体比較）確認用」の見方

- ✓ 「認証項目（全体比較）確認用」シートの、管理者／職員①／職員②／平均の各点数は、3点を基準（認証取得相当）として、**3点超は青色（達成）、3点未満は赤色（未達）**となる
- ✓ シートの〇〇〇/カテゴリー毎の評価点平均（4種類）とは、23項目（推奨基準は22項目）を**5つのカテゴリーに分類**したものとなる
- ✓ **カテゴリー毎の評価点集計**を使って、カテゴリー毎の満点に対して**何%進捗**しているかを算出する（=**カテゴリー毎進捗度**）
- ✓ カテゴリー毎進捗度は、%値が高いからといってもカテゴリー内の各評価項目に**赤色（未達）**があれば対策を検討する必要あり

# 認証項目チェッカーの活用方法③

## ● 「認証項目（全体比較）確認用」の見方

- ✓ 認証基準 2 3 項目（認証済み法人は推奨基準 2 2 項目）について、**すべて 3 以上**の取り組みができるようになれば、**認証取得相当**
- ✓ 5 段階評価中 3 で認定取得相当となるが、結果のフィードバックや改善に向けた取り組みを進めて**評価 5**を目指すことが**最終ゴール**
- ✓ **管理者・ベテラン・若手の 3 者間で差**があれば、周知や情報共有が十分でないため、**意識差が生じている可能性**がある。周知や情報共有の方法を見直すことがポイント

意識差が  
大きいほど  
問題がある

メモ

---

# スタンダード認証に向けた取り組み評価

法令に基づく対応

5

4.5

4

3.5

3

2.5

2

1.5

1

## イメージ：レーダーチャート確認用

仕事とプライベートの両立

法人情報の発信

職員育成のしぐみ

サービスの質の向上  
に向けた取組み

— 管理者/職員①/職員②/3者カテゴリー毎の平均点

— 管理者/カテゴリー毎の評価点平均

— 職員①/カテゴリー毎の評価点平均

— 職員②/カテゴリー毎の評価点平均

# 認証項目チェッカーの活用方法③

## ● 「レーダーチャート確認用」の見方

- ✓ 評価3を基準として、5つのカテゴリ毎に管理者／職員①／職員②／平均の4種類のレーダーチャートにまとまっている
- ✓ 5つのカテゴリについて、すべて3以上の取り組みができるようになれば、認証基準の達成
- ✓ 管理者・職員①・職員②の3者間で差があれば、周知や情報共有が十分でないため、意識差が生じている可能性がある。周知や情報共有の方法を見直すことがポイント

意識差が  
大きいほど  
問題がある

## **(2) 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて**

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について①

認証済み法人はこの評価項目以外が推奨基準

## ● カテゴリー

1 法令に基づく対応

### (評価項目)

1 ① 関係法令遵守

### (認証基準)

- ・ 行政監査指導等における指摘事項を受けていない、  
または指摘事項への改善が終了している。
- ・ 社会保険及び労働保険に加入し、保険料を滞納していない。

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について②

---

## ●カテゴリー

1 法令に基づく対応

### (評価項目)

1 ② 衛生管理

### (認証基準)

- ・ 感染症対応マニュアルを作成しており、全職員に周知している。

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について②

(評価項目に対する具体的な取組み例)

1

## ② 衛生管理

- ・ 毎年、感染対策研修を行い、知識の定着・アップデートを図る併せて、感染症対応マニュアルと、実際の事業所内のルールが守られているか検証する
- ・ 職員の衛生管理※（健康診断の受診状況、残業の状況、有給休暇の取得状況、職場の作業環境（5S、技術・設備面での腰痛対策、休憩場所等）、作業方法に問題がないかなど）についての状況把握と対応

※ 職場において労働者の健康障害を防止するため、常時50人以上の労働者を使用する事業場では衛生管理者、常時10人以上50人未満の労働者を使用する事業場では衛生推進者を選任しなければなりません

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について③

---

## ●カテゴリー

1 法令に基づく対応

### (評価項目)

1 ③ ハラスメント防止

### (認証基準)

- ・ ハラスメント防止の研修等を行い、相談窓口を設置し、  
全職員に周知している。

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて③

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 1 ③ ハラスメント防止

- ・ 毎年、方針発表、研修やアンケートを実施
  - (例) 方針発表 (会議、メールなど)
  - 予防を意識した研修
    - (具体例で話し合う、発生原因を学ぶ、ルールを作る)
  - カスハラ (カスタマーハラスメント) の研修
  - ハラスメント意識調査
- ・ ハラスメント相談窓口への相談件数、処分件数を分析する  
課題抽出と研修や方針徹底の効果を検証し、対策を立てる

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について④

---

## ●カテゴリー

1 法令に基づく対応

### (評価項目)

1 ④ プライバシー

### (認証基準)

- ・ **利用者のプライバシーに配慮し、個人情報適切に管理している。**

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて④

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 1 ④ プライバシー

- ・ 個人情報保護委員会の改正個人情報保護法対応チェックポイントを参照し、個人情報の管理方法について、手順やルールを定期的に確認・見直し、職員に周知する  
参考：[https://www.ppc.go.jp/news/kaiseihogohou\\_checkpoint/](https://www.ppc.go.jp/news/kaiseihogohou_checkpoint/)
- ・ 業務内で利用者のプライバシーが漏洩、侵害される恐れのある場面や、ヒヤリハット、気になることをミーティング（委員会）で話し合い、その原因を特定し対策を打つ

(例) 不注意、連絡不足 … 手順やルールの見直しと周知  
経験不足 … 再教育

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて⑤

---

## ●カテゴリー

1 法令に基づく対応

### (評価項目)

1 ⑤ 虐待防止

### (認証基準)

- ・ 身体拘束廃止・虐待防止の取組みを徹底している。  
(福祉・介護サービス業務を行っている場合のみ必須)

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて⑤

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 1 ⑤ 虐待防止

- ・ 就業規則や事業計画へ虐待防止の方針を記載したり、マニュアルなどを作成し、定期的に職員に周知する  
(例) 虐待防止研修・マニュアル確認などの定期的実施
- ・ 虐待などに関する報告窓口の設置  
(例) 無記名も可とした報告ルールと報告への対応
- ・ 職場環境の見直し  
(例) 残業や夜勤を現状を把握して可能な対策を打つ  
業務体制の見直し、セルフケアの理解、ラインケア  
(定期面談など) の実施

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑥

---

## ●カテゴリー

2 法人情報の発信

### (評価項目)

2 ⑥ 法人理念・運営方針

### (認証基準)

- ・ **法人の理念、運営方針が職場内で共有されている。または、法人の理念と別に事業所の理念がある場合は、そのことが職場内で共有されている。**

**(職場内に掲示する等)**

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて⑥

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 2 ⑥ 法人理念・運営方針

- ・浸透させるためのしくみを考える（利用者、ご家族への周知まで含む）

(例) 定期的な発信（パンフレット、リーフレット、HP、名刺他）

自法人の理念・運営方針の誕生経緯やどんなことを目指しているのか具体的な取り組みを含めて発信。職員へは掲示・唱和、学びの機会

(例) 定期的に学び、考える機会

職員が自分で考えたり、自分から発信しない限り、浸透しにくい

- ・朝礼などで当番制にして、自らの実践事例や想いを語る
- ・ミーティング（委員会）や個人面談、研修を活用して、利用者本位のケア方針や法人理念について、定期的に学び、考える

(例) 部門行動方針・計画の作成

法人理念・運営方針を実現するため、自部門の具体的な行動で表現したり、行動計画に落とし込む（評価にも反映させる）

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて⑦

---

## ●カテゴリー

2 法人情報の発信

### (評価項目)

2 ⑦ 法人情報の発信

### (認証基準)

- ・ 法人または事業所のホームページを整備している。

※法人又は事務所のホームページが無い場合は、独立行政法人福祉医療機構が運営する「WAM NET」または厚生労働省が運営する「介護サービス情報公開システム」への掲載も可

- ・ 発信内容に変更があった場合に更新をしている。

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて⑦

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 2 ⑦ 法人情報の発信

- ・ ホームページの更新・企画担当者を決める
- ・ 法人の活動や取組みについて定期的に情報更新し、地域住民や利用者、ご家族にお知らせする  
(例) 地域交流行事の主催、ボランティア受け入れ、職場体験、できれば他施設の情報等も参考に、自法人独自の地域公益活動の企画と実施
- ・ 職員がいきいきと働いている様子がわかる写真を掲載  
※パンフレット、リーフレットで使用しているもので可

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑧

---

## ●カテゴリー

2 法人情報の発信

### (評価項目)

2 ⑧ サービス情報の発信

### (認証基準)

- ・ ホームページやパンフレット等で利用者向け情報を適切に明示している。

(設備・料金、私物の持ち込み・外出などの頻度等)

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて⑧

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 2 ⑧ サービス情報の発信

- ・ 情報発信内容を定期的に見直す

(例) コンテンツ内容のいくつかにオリジナリティがみられるか  
利用者の(検索)ニーズとコンテンツ内容が合っているか  
他SNSからの連携やスマホ画面对応(モバイルフレンドリー)になっているか

- ・ 定期的かつ変更があれば随時更新をして、利用者向け情報を適切に明示する

(例) 設備・料金、私物の持ち込み・外出などの頻度など

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑨

---

## ●カテゴリー

2 法人情報の発信

### (評価項目)

2 ⑨ 採用情報の発信

### (認証基準)

- ・ 採用の際、求職者に向けて採用条件等を正しく記載し、周知している。

(ホームページでの掲載、ハローワーク等での求人票の記載)

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて⑨

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 2 ⑨ 採用情報の発信

- ・ 採用手段、効果的な媒体、採用計画（募集から入職に至る流れ）をブラッシュアップする
- ・ 採用（専用）サイトを充実させる（詳しい情報を掲載できる）  
採用サイトの真の役割は、他の求人媒体やイベントなどの効果を高めるためであることを意識する  
（例）スキルアップ、職場環境、先輩職員の感想（仕事とプライベートの両立、子育てをしながら働いている職員の声、若手職員の声、利用者との関わりから仕事の魅力ややりがいを伝える内容）など
- ・ 求職者向けパンフレットの検討  
利用者向けと求職者向けでは内容が違ってくる

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑩

---

## ●カテゴリー

3 サービスの質の向上に向けた取組み

## (評価項目)

3 ⑩ 資質向上

## (認証基準)

- ・ 職員の言葉遣いや身だしなみに配慮している。

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて⑩

---

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 3 ⑩ 資質向上

- ・ **外部機関を利用してマナー研修などの実施や参加**  
外部を利用することで緊張感をもって学べる
- ・ **評価制度の見直し（行動評価）**  
(例) 利用者や職員同士、関係業者に対して、法人が職員にしてもらいたい行動を評価項目とする

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑪

---

## ●カテゴリー

3 サービスの質の向上に向けた取組み

## (評価項目)

3 ⑪ サービスの質の向上

## (認証基準)

- ・ サービスの質の向上のための研修を実施している。

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて⑪

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 3 ⑪ サービスの質の向上

- ・ 年度研修計画を策定し、職場研修の実施体制を整える  
(例) 研修の計画・運営担当者、指導リーダーの設定
- ・ OJTを推進する  
(例) 対象業務の明確化、注意の仕方、認め方をルール化・徹底する、ミーティング（委員会）を活用して進捗報告とアドバイス
- ・ OFF-JTを推進する  
(例) 対象業務、フィードバックの仕方などをルール化

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑫

---

## ●カテゴリー

3 サービスの質の向上に向けた取組み

## (評価項目)

3 ⑫ 安全管理

## (認証基準)

- ・ 緊急時対応マニュアル等を整備しており、全職員に周知している。

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑫

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 3 ⑫ 安全管理

- ・ 法改正や社会情勢の変化なども踏まえて、安全管理に関する手順書やマニュアルの最新版を作成
- ・ 定期的に安全に関する情報収集と研修（安全意識の浸透）を行う  
例えば、ヒヤリハット報告を6か月に1件以上（評価する）  
ヒヤリハット事案や労災事故が発生した場合は、それも含め、  
定期ミーティング（委員会）で原因と対策を話し合う

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑬

---

## ●カテゴリー

3 サービスの質の向上に向けた取組み

## (評価項目)

3 ⑬ 相談体制・苦情解決

## (認証基準)

- ・ サービスに関する相談・苦情窓口を設置し、利用者等へ周知しており、全職員へ周知や研修を行っている。  
(福祉・介護サービス業務を行っている場合のみ必須)

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて⑬

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 3 ⑬ 相談体制・苦情解決

- ・ 相談・苦情窓口にて対応した記録を保管する  
(例) 対応記録を職員にフィードバックして業務改善に役立てる  
サービスの質に関する課題を抽出して研修を企画したり  
参加する
- ・ 相談体制の図や相談手順は、常に最新化する
- ・ 利用者等へ定期的に相談窓口を周知する  
(例) 利用者への郵送物、メール、HPなど

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑭

---

## ●カテゴリー

4 職員育成のしくみ

### (評価項目)

4 ⑭ 職場見学・職場体験の受入れ

### (認証基準)

- ・ 職場見学や職場体験の受入れ体制がある。

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて⑭

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 4 ⑭ 職場見学・職場体験の受入れ

- ・ 職場見学や職場体験の受入れルールを決める

(例) 最初のイメージが肝心なので、スムーズに受け入れ手配ができるような流れを決めておく  
当日担当、説明・体験コンテンツ、敷地内マナー、安全確保のための措置、プライバシー誓約書の有無など

- ・ 受け入れ後の対応ルールを決める

(例) 求職の可能性があるので、選考基準（自法人の求める職員像を明確にしておく）  
事前に、職場へ協力を依頼しておく

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑮

---

## ●カテゴリー

4 職員育成のしくみ

### (評価項目)

4 ⑮ 新規採用者の育成

### (認証基準)

- ・ **新規採用者（新卒・中途含む）** に対し、**目標管理シート**等により到達目標を設定し、**指導・育成**を行っている。

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて⑮

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 4 ⑮ 新規採用者の育成

- ・ 各施設の状況を踏まえ、新卒採用と中途採用で研修・育成内容を区分するか検討し、育成プランに反映させる  
(例) 計画・カリキュラムの作成、内容の検討  
育成・相談体制の検討 (エルダー：仕事サポート、メンター：メンタルサポート)、指導担当職員の配置など)
- ・ 目標管理のしくみの定着  
(例) 法人の要望と本人の成長度合いに基づき、能力アップのための目標を設定し、推進管理を行う

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑬

---

## ●カテゴリー

4 職員育成のしくみ

### (評価項目)

4 ⑬ 資格取得支援

### (認証基準)

- ・ 資格取得の支援として、公休の希望を優先的にかなえる、有給休暇の取得を優先する、無給の特別休暇の導入等の取組みを行っている。

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて①⑥

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 4 ①⑥ 資格取得支援

- ・ 自己啓発のために年度初めに援助施策を決めて、職員に周知する（勉強会の開催、時間的支援、経済的支援、資格取得後の優遇措置）
  - （例）公休の希望を優先的にかなえる、有給休暇の取得を優先する、無給の特別休暇の導入等
- ・ 職員の資格取得に対する動機を確認
  - （例）法人から依頼して取得、自らすすんで取得等
- ・ 人事制度の昇格要件に反映する
  - （例）必要資格要件、推奨資格要件など

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑰

---

## ●カテゴリー

4 職員育成のしくみ

## (評価項目)

4 ⑰ 人材育成の取組み

## (認証基準)

- ・ **職員の成長や働き方に合わせた学びの場を提供しており、  
全職員に周知している。**

**(外部研修への参加、法人内研修の実施等)**

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて①⑦

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 4 ①⑦ 人材育成の取組み

- ・ **人材育成計画を策定する（キャリアパスとの整合性をみる）**  
(例) 人材育成計画書、研修要綱・研修資料、研修受講者、研修報告書の作成と運用  
職種・階層別の研修体系、内部・外部研修のバランス
- ・ **仕事に対する自信、モチベーションを高めるしくみの適正運用**  
(例) ケアの好事例や、利用者やその家族からの謝意等の情報を共有する機会の検討  
地域の住民や児童と、利用者・職員との交流による社会貢献感の再確認

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑱

---

## ●カテゴリー

4 職員育成のしくみ

### (評価項目)

4 ⑱ キャリアパス制度の導入

### (認証基準)

- ・ 職務内容に応じた賃金体系や昇給の仕組みが整備・実施している、または、処遇改善加算（Ⅰ～Ⅲ）を取得している。

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑱

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 4 ⑱ キャリアパス制度の導入

- ・ **キャリアパス制度の職員への周知と定期的な制度見直し**  
(例) 職層、定義、役職、組織における役割、職種の業務、  
求められる能力、研修、給料、昇格条件の明確化  
  
社会経済情勢や業界動向を踏まえ、定期的に  
制度が適正かどうか見直す
- ・ **処遇改善加算についての定期的な配分ルールを検証**

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について⑬

---

## ● カテゴリー

4 職員育成のしくみ

### (評価項目)

4 ⑬ 人材育成面談の実施

### (認証基準)

- ・ 面談を年1回以上実施しており、管理監督者が面談内容を把握している。

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて⑱

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 4 ⑱ 人材育成面談の実施

- ・ **キャリアアップや評価等、各面談の目的やルールの明確化**

(例) 査定（昇給・昇降格・賞与）、業務推進が目的など  
面談のための目標設定シートや評価シート  
対象人数、回数（少なくとも年1回以上）、面談者、  
内容、時間などのルール決め

- ・ **1on1ミーティングの活用**

(例) 評価期間中の進捗報告や支援に利用  
職務外で悩んでいることがあれば、法人として協力  
できることもあるので、任意に聞いてみる（強制NG）  
仕事や仕事外で楽しかったことがあれば、お互いに共有

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について②

---

## ●カテゴリー

5 仕事とプライベートの両立

### (評価項目)

5 ②0 職員意見の把握

### (認証基準)

- ・ 職場環境について職員の見解を把握する取組みや制度がある。

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて②⑩

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 5 ②⑩ 職員意見の把握

- ・ 経営者、もしくは各施設の責任者との面談の機会を設ける  
(例) 年1回、6か月に1回など  
目標や要望を聞くだけでなく、法人理念等の浸透  
(具体的な行動はこういうことをして欲しいなど)
- ・ 職場アンケートの実施  
(例) ハラスメントを見聞きしたことがあるか (無記名)  
業務改善の提案
- ・ メンタルヘルス等の職員相談窓口の設置と運営

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について②①

---

## ●カテゴリー

5 仕事とプライベートの両立

### (評価項目)

5 ②① 給与体系又は給与表の導入

### (認証基準)

- ・ **大卒、高卒、中途採用等にあわせた給与表への適用や昇給、昇格方法を規定している、または、資格や経験等が給与に反映される仕組みがあり、全職員に周知している。**

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて②①

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 5 ②① 給与体系又は給与表の導入

- ・ 賃金体系を定期的に見直す

(例) 賃金相場の分析

初任給や、賞与等を含めた年収ベースで自法人と相場を比較検証してみる

モデル賃金の設定

(10年後の介護リーダー 総支給 ○円～○円等)

- ・ 基本給の給与表、各種手当の見直し

(例) 給与表、等級別の初号終号 (○円～○円) の明示

昇格昇給ルールの整合性チェック、各種手当の見直し

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について②②

---

## ●カテゴリー

5 仕事とプライベートの両立

## (評価項目)

5 ②② 休暇制度・労働時間縮減

## (認証基準)

- ・ **休暇取得・労働時間縮減の取組みを実施しており、  
全職員に周知している。**

**(看護休暇、介護休暇、育児休暇、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)**

# 評価項目と認証基準を達成するための取組みについて②

(評価項目に対する具体的な取組み例)

## 5 ② 休暇制度・労働時間縮減

- ・ 休暇取得・労働時間縮減の取組みを定期的を実施する

(例) 休暇制度の取得状況、時間外状況の把握

休暇取得や時間外削減のため、業務手順書・体制見直しを検討するミーティング（委員会）を実施する

育児休業取得時の体制や復帰時の支援案を検討

- ・ 多様な働き方への対応を検討

(例) 職員の事情等に応じた勤務シフト、短時間正社員制度、補助的な業務に特化した雇用（業務分担の見直し）

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について②③

---

## ●カテゴリー

5 仕事とプライベートの両立

### (評価項目)

5 ②③ 福利厚生制度

### (認証基準)

- ・ 福利厚生制度による取組みを行っており、全職員に周知している。

(住宅手当、インフルエンザの予防接種等の助成)

# 評価項目と認証基準を達成するための取組み について②③

---

(評価項目に対する具体的な取組み例)

5

## ②③ 福利厚生制度

- ・ 福利厚生制度に関する情報収集および職員ヒヤリングを行う  
(例) 職員への周知方法、利用状況、参加状況を確認し、  
検証・見直しを行う

## **(3) 働きやすい職場づくりに向けて**

# (まとめ)

---

- 自法人の成長を考えるならば、戦略的に人事を考える**部門**  
(小規模事業者であれば**担当者**)を作る
- 経営者は方針を出す、一定の権限(調査分析・計画立案)は戦略的人事部門(もしくは担当者)に与える
  - すべてを経営者自身でやるのは大変  
居なければ育てる = **任せてみる**
- **認証項目チェッカーの項目は、ミーティング(委員会)の議題そのもの**
  - ミーティング(委員会)が複数ある法人であれば、どのミーティングで何を検討するかマトリクス化