



KAIの国 やまなし
魅力ある介護事業所
認証評価制度

ガイドブック

目次

はじめに	3
第1部 「KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度」概要	5
1 認証評価制度導入の背景	6
2 認証制度の目的・効果	7
3 制度の概要	9
第2部 「認証項目・評価基準」の考え方	13
1. 働きやすい職場環境	
1-1 休暇取得・労働時間削減のための取組の実施	14
1-2 育児、介護を両立できる取組の実施	16
1-3 健康管理に関する取組の実施	19
1-4 職員との面談の実施	21
2. キャリアパスと介護人材育成の取組	
2-1 明確な給与体系の導入	24
2-2 新規採用者育成計画の策定と実施	28
2-3 OJT指導者等の設置	32
2-4 キャリアパス制度の導入	35
2-5 人材育成計画もしくは研修計画の策定と実施	41
2-6 資格取得に対する支援	43
3. 介護の質の向上につながる取組	
3-1 施設・事業所の運営方針の周知	46
3-2 相談体制・苦情解決の仕組みの確立と運用	49
3-3 高齢者虐待防止の徹底	53
4. 組織としての在り方	
4-1 トップマネジメントのかかわり方	56
4-2 地域交流等の取組	60
4-3 関係法令の遵守	64
第3部 山梨県内で実施している介護職員向けの主な研修	69
巻末資料 認証関連資料集	73
各種様式（様式1～4）	74
自己点検シートについて	79
制度の構築に向けた検討状況等	80

はじめに

国立社会保障・人口問題研究所の推計によると、いわゆる団塊の世代が後期高齢者となる令和7年度（2025年）には、本県の高齢化率は33.7%に、団塊ジュニア世代が高齢者となる令和22年度（2040年）には41.4%になると見込まれているため、今後、ますます介護サービスの利用者が増加することを考えると、介護人材の確保・定着が喫緊の課題となっています。

そのため、県ではこれまで、新入介護職員合同入職式や、離職率が高いと言われている入職3年未満の職員を対象とした研修会の開催をはじめ、介護の魅力を発信する介護アンバサダー（大使）等による小・中・高校への出張講座、他の模範となる優良な介護職員に対する表彰など、介護人材の確保・定着に資する様々な事業を実施してきたところです。

一方、毎年、介護労働安定センターが公表している介護労働実態調査によると、介護関係の仕事をやめた理由として、「自分の将来の見込みが立たなかったため」や、「職場の人間関係に問題があったため」が、本県の特徴となっており、「将来の見込みが立つ明確なキャリアパスの提示」や、「人間関係に問題の少ない職場づくり」などの取組が重要であることがわかってきました。

そこで、この度、介護事業所が行う介護人材の育成や職場環境の改善などの優れた取組を県が認証する「KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度」を創設しました。当制度の普及により、介護事業所の取組を「見える化」することで、介護業界全体のレベルアップとボトムアップが図られ、ひいては介護サービスの質の向上につながるものと考えております。

今後は、関係機関と協力しながら、当制度を学生や求職者をはじめ、利用者及びその御家族、現役の介護職員等幅広く県民に周知するとともに、認証取得に向けたセミナーの開催や、専門家による相談会等の機会を設けるなど、事業者の皆様を支援して参りますので、当制度を積極的に御活用いただきますようお願いいたします。

第1部

KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所 認証評価制度 概要

「KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所
認証評価制度」とは、介護人材の
確保・定着に向けて、介護事業所が行う
人材育成や職場環境の改善等の
優れた取組を評価する制度です。

第1部では、制度の目的や期待する効果、
内容などについて解説します。

1

認証評価制度導入の背景

高齢者が自分らしくいきいきと暮らし続けられる「健康長寿やまなし」の推進のため、「介護人材の確保と定着」は最重要課題の一つです。これまでの施策によって一定の成果は認められつつも、介護人材の確保が依然として厳しい現状を鑑みれば、さらなる「介護人材の確保・定着」に向けた施策が求められています。

県では、平成30年度から令和2年度まで、介護の質の向上に取組み、他の模範となる優良な介護事業所等に対して表彰する「山梨県介護の魅力 優良施設・事業所表彰」を実施してきました。この度、「介護の魅力発信プロジェクト事業」の一環として、各事業所における介護職員の定着に向けた取組をいっそう促進するため、これまでの表彰制度を発展させた「KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度」を創設し、運用を行うことといたしました。

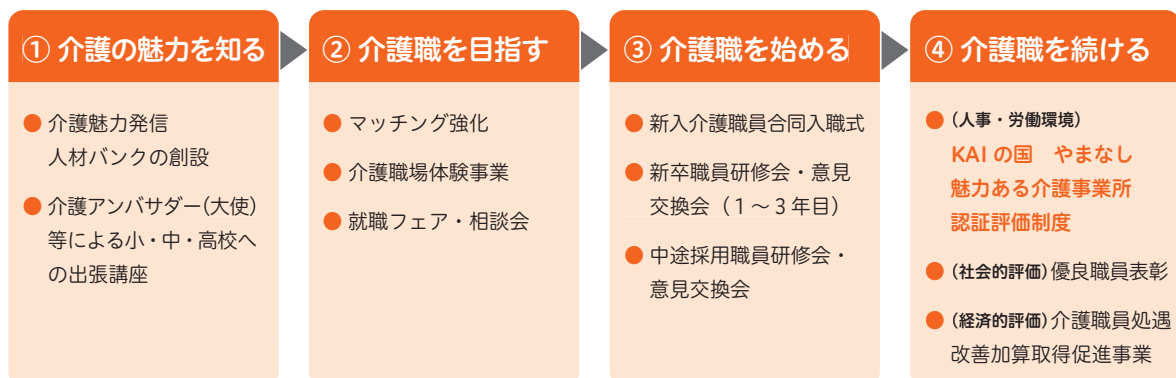
本認証評価制度は、「山梨県介護の魅力 優良施設・事業所表彰」を継承した上で、

- ・ 認証項目をより拡充し、評価基準を明確化する
 - ・ 明確化した評価基準に対して、厳格な審査を実施する
- ① 審査の結果、意欲はあるが評価基準に到達しない介護事業所に対しては
→ 専門家によるアドバイスや、認証取得に向けたセミナーの受講等の事業所支援を実施
- ② 審査の結果、認証を受けた介護事業所に対しては
→ 県が、学生や求職者等に認証事業所を積極的にPRするなど、インセンティブを用意

等を大きな特徴とし、積極的に制度の普及と定着を図るものとします。

「KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度」の普及・定着が、業界全体で介護人材の流出防止と介護業界への参入促進を実現することを願っています。

「介護の魅力発信プロジェクト事業」と当認証評価制度の位置づけ



- ・ 介護の魅力を発信し、①魅力を知ってもらうことで、②介護職を目指す人材の確保を図る
- ・ さらに、③介護職を始めた人が④仕事を続けていくための支援を行い、人材の定着を図る

2 認証制度の目的・効果

本認証評価制度は、次の3点を制度の目的として掲げています。

- ・ 介護事業所における優良な取組の「見える化」
- ・ 県内介護業界全体のレベルアップとボトムアップ
- ・ 介護職員の離職防止による介護サービスの質の向上

(1) 介護事業所における優良な取組の「見える化」

本認証評価制度では、介護事業所が行う介護人材の育成や職場環境の改善等に関連する認証項目4分野16項目と、認証項目ごとの評価基準を設定し、事業所が取組むべき内容について「見える化」を図ります（認証項目及び評価基準の詳細はP10に記載）。

特に、これから介護分野への就職を考えている学生や求職者の方が、就職先を決める上で重要視される、「職員の育成体制をきちんと整えている」、「キャリアパスが構築されている」、「働きやすい職場環境を整えている」、「地域に貢献している」等の視点が、本認証評価制度には網羅されています。

より多くの事業所に本認証評価制度に御参加いただき、介護事業所における優良な取組を広く県民に周知することで、介護業界のイメージアップを図り、介護人材の確保・定着に向けた相乗的な効果の創出を目指します。

(2) 県内介護業界全体のレベルアップとボトムアップ

本認証評価制度の取得を目指す事業所は、認証取得に向けての取組を進めます。認証を取得するためには、各認証項目の評価基準をクリアしなければなりません。自己点検シートを活用して評価基準に対して自己評価を行い、評価基準をクリアできていない項目がある場合は、制度や仕組みを整える必要があります。

例えば、認証項目の一つに「キャリアパス制度の導入」があります。事業所が、キャリアパス制度を策定していない場合は、事業所の実態に沿った制度や仕組みを策定し、職員に周知していきます。これが認証取得に向けた取組になります。

また、この制度の大きな特徴であり、本認証評価制度に取組む事業所にとってのメリットの一つが、取組む過程で、県から「専門家によるアドバイス」、「認証取得に向けたセミナーの受講」等、様々な支援やサポートを受けられることです。介護事業所は、このような支援を積極的に活用することで、認証項目にかかる制度や体制を整えることが可能となり、介護事業所がレベルアップします。

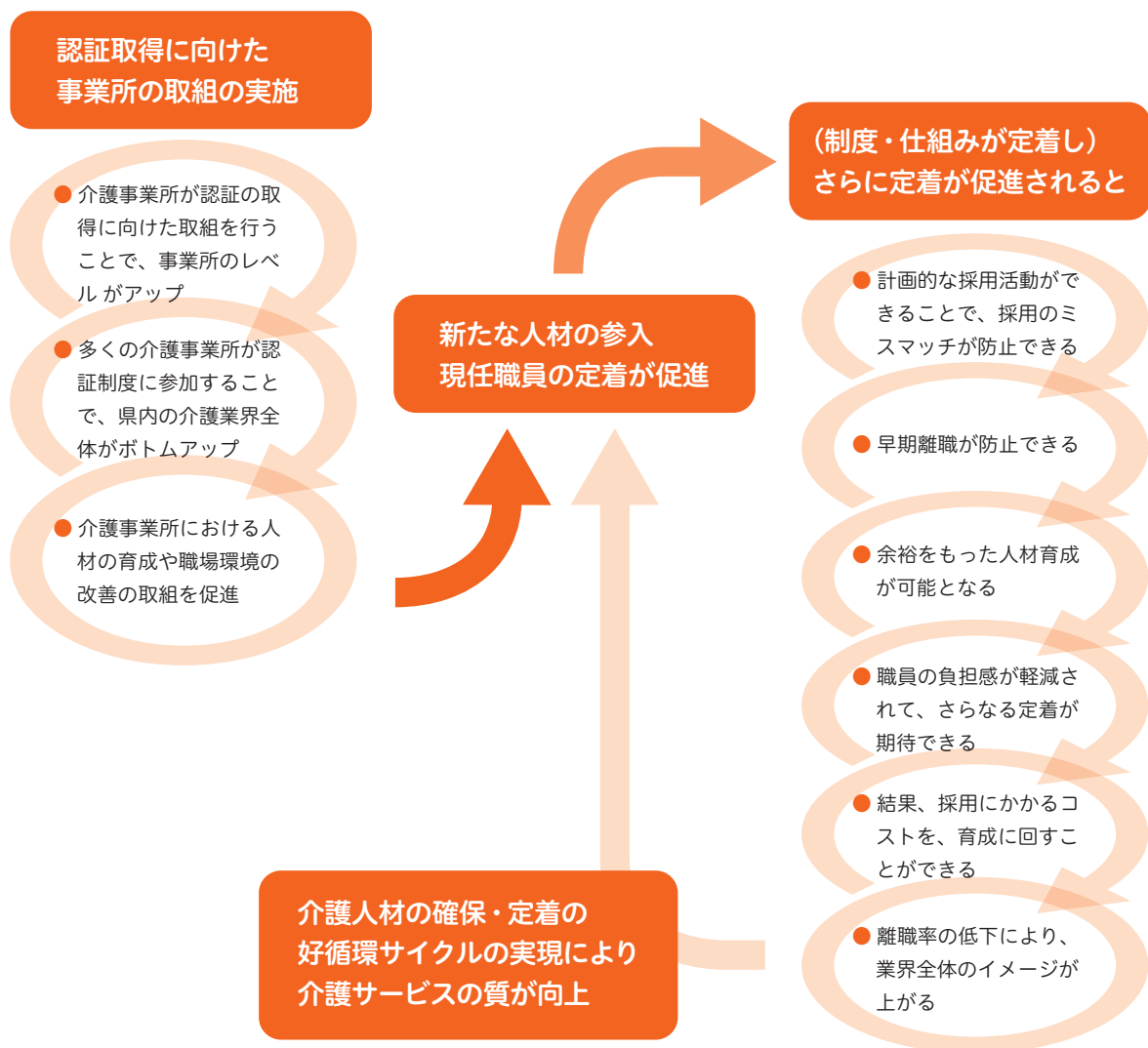
さらに、本認証評価制度の取得を目指す事業所が増えれば、県内介護業界全体のボトムアップにつながります。

(3) 介護職員の離職防止による介護職員の質の向上

本県では、入職3年未満の介護職員の離職率が高いことを踏まえ、入職3年未満の職員への研修会等を開催し、職員同士の連帯感の醸成や、事業所間の垣根を越えた交流を推進してきたところですが、介護職員の離職防止のためには、介護事業所における人材育成や職場環境改善の取組が何より重要です。

本認証評価制度の取得を通じて、事業所における課題や取組むべき方向性を明確化し、事業所の主体的な取組を促すことで、介護職員の離職防止を目指します。介護職員の定着が高齢者への丁寧なケア、ひいては介護サービスの質の向上につながると考えます。

事業所がこの認証項目の評価基準をクリアすることに取組むことで、以下のサイクルメリットが生まれることが、事業効果として期待されます。



3 制度の概要

(1) 認証対象者

「KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度」は山梨県内で介護保険サービスを提供している介護事業所を対象とします。認証は原則として事業所単位とします。

対象とする介護保険サービスは次のとおりです。

対象とする介護保険サービスは次のとおりです。

① 居宅介護（介護予防）サービス事業	訪問介護、（介護予防）訪問入浴介護、通所介護、（介護予防）通所リハビリテーション、（介護予防）短期入所生活介護、（介護予防）短期入所療養介護、（介護予防）特定施設入居者生活介護
② 介護保険施設	介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）、介護老人保健施設、介護医療院
③ 地域密着型サービス事業	定期巡回・随時対応型訪問介護看護、夜間対応型訪問介護、地域密着型通所介護、（介護予防）認知症対応型通所介護、（介護予防）小規模多機能型居宅介護、（介護予防）認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護、看護小規模多機能型居宅介護

本認証評価制度は、質の高い介護人材の確保・定着を目的として掲げています。そのため、対象とする介護保険サービスは介護職員が在籍する事業所とします。

また、認証は原則として事業所単位としますが、介護老人福祉施設に短期入所生活介護が併設されている場合や、介護老人保健施設の施設みなしによる短期入所療養介護や通所リハビリテーションの場合等は、同一事業所として申請することで一つの事業所とみなす措置を行います。このことにより、より多くの事業所に認証取得を目指していただける仕組みとしました。

(2) 認証期間

認証期間は認証取得後の3年間とします。なお、認証期限前に申請することで3年間の更新が可能です。

(3) 認証項目等

本認証評価制度における認証項目や評価基準は、平成30年度から令和2年度まで実施した「山梨県介護の魅力 優良施設・事業所表彰」の基準を踏まえた4分野16項目を認証項目として設定し、認証項目ごとに定めるすべての評価基準を満たした場合に山梨県が認証します。

(4) 免除基準

同一法人で既に本認証評価制度の認証を受けた事業所があり、法人として同一の制度を実施していることが認められる場合、審査を免除される項目があります。

認証分野	認証項目	評価基準	審査免除
1 働きやすい 職場環境	1-1 休暇取得・労働時間削減のための取組の実施	① 休みやすい・労働時間削減の環境づくりに取組んでいる（永年勤続休暇、時間単位の有給休暇制度、推進委員会設置等）（ノー残業デーの設定、ICTの活用、推進委員会の設置等） ② 取組内容を検討する会議等を実施している ③ 取組内容について職員に周知している	① 法人統一の制度の場合は施設・事業所実績のみ確認 ② 会議が法人単位の場合は免除
	1-2 育児・介護と仕事を両立できる取組の実施	① 休暇制度の充実等、育児・介護を両立できる取組を実施している ② 取組内容を検討する会議等を実施している ③ 取組内容について職員に周知している	① 法人統一の制度の場合は施設・事業所実績のみ確認 ② 会議が法人単位の場合は免除
	1-3 健康管理に関する取組の実施	① 健康管理に関する取組を複数実施している（予防接種の費用助成、人間ドックの費用補助、ストレスチェックの実施等） ② 取組内容を検討する会議等を実施している ③ 取組内容について職員に周知している	① 法人統一の制度の場合は施設・事業所実績のみ確認 ② 会議が法人単位の場合は免除
	1-4 職員との面談の実施	① 面談の仕組みを整理し、書面（フォーマット）を整備している。 ② 面談の結果が、管理監督者に報告されている ③ 原則として全職員が面談の対象となっている	① 法人統一の制度の場合は免除
2 キャリアパス と介護人材 育成の取組	2-1 明確な給与体系の導入	① 給料表の導入等、基本給の昇給の仕組みが明確である ② 規定に基づいて、昇給を行っている ③ 昇給の仕組みについて職員に周知している	① 法人統一の制度の場合は免除
	2-2 新規採用者育成計画の策定と実施	① 新規採用者育成計画を策定している ② 計画に目標・育成方法・研修内容等が明確にされている ③ 計画に沿った研修を実施している ④ 研修を受けられなかった職員へのフォローの実施体制ができている ⑤ 計画について職員に周知している	① ② 法人統一の制度の場合は免除
	2-3 OJT指導者等の設置	① OJT指導者等を設置している（任命している） ② OJT指導者等を対象とした研修を実施している ③ OJT指導者等について職員に周知している	
	2-4 キャリアパス制度の導入	① 職員の階層が設定され、階層ごとの役割や業務内容、任用要件が明記されたキャリアパスを策定している ② キャリアパスについて職員に周知している ③ 非正規雇用から正規雇用への登用ルールを明文化し、全ての非正規雇用職員への説明を行っている	① 法人統一の制度の場合は免除 ③ 法人統一の制度の場合は施設・事業所実績のみ確認
	2-5 人材育成計画もしくは研修計画の策定と実施	① キャリアパスの内容に沿った階層別人材育成計画を策定している ② 計画に目標・育成方法・研修内容等が明確にされている ③ 計画に沿った研修を実施している ④ 計画について職員に周知している	① ② 法人統一の制度の場合は免除
	2-6 資格取得に対する支援	① 資格取得に対する支援を行っている ② 支援制度等を活用した職員がいる ③ 支援制度等を活用して資格を取得した職員がいる	① 法人統一の制度の場合は免除
3 介護の質の 向上に つながる 取組	3-1 施設・事業所の運営方針の周知	① 施設・事業所の運営方針やサービス方針が策定されている ② 法人理念に基づいた運営方針等が明確化されている ③ 運営方針等を職員に周知している（浸透している）	
	3-2 相談体制・苦情解決の仕組みの確立と運用	① 相談体制・苦情解決の仕組みを利用者等にわかりやすく周知している ② 責任者を設置している（任命している） ③ 相談体制・苦情解決の仕組みについて職員に周知している	
	3-3 高齢者虐待防止の徹底	① 高齢者虐待防止の取組をしている（事業所内研修を含む） ② 取組内容について職員に周知している	
4 組織としての 在り方	4-1 トップマネジメントのかわり方	① 施設・事業所の管理者等による人材育成方針を明確化し、職員に周知している ② 管理者等がマネジメント研修等を受講している ③ 感染症や非常災害に対する危機管理について対策を講じている	
	4-2 地域交流等の取組	① 地域交流を実施している ② 実習、インターンシップ、ボランティア等の受入体制やガイドラインを整備している ③ 地域交流等の取組について職員に周知している	
	4-3 関係法令の遵守	① 関係法令を遵守している ② 関係法令遵守を誓約している（誓約書の提出） ③ 行政監査指導等における指摘事項に対する改善を行っている	

※「評価基準」の内容の詳細については第2部を参照

(5) 認証の流れ

参加宣言

「参加宣言書」の提出により、制度参加への意思表示を行います。
宣言の有効期間は2年間の更新制です。

申請に向けた取組

自己点検シート

・認証項目に対する現状の到達度合いを確認できるツール

ガイドブック

・認証項目の説明や制度構築の手順を掲載したガイドブック

認証取得に向けたセミナー

・「キャリアパス構築」「人材育成計画策定」等テーマ別のセミナー

専門家による個別相談会

・認証取得のためのあらゆることに具体的助言が受けられる

参加宣言後、認証申請に向けての取組期間です。この間に、評価基準に対する到達度合いの確認や、未到達項目の制度構築や仕組みの整備を行います。宣言事業所の主体的な取組を支援するため、県は自己点検シートなどの各種ツールや、当制度のガイドブックの提供、認証取得に向けたセミナー、専門家による相談会の開催などを行います。事業所は「参加宣言」により、これらの支援をすべて無料で活用することができます。

認証申請

すべての認証項目を満たしたことが確認できれば、「認証申請書」に必要書類を添えて認証を申請します。

認証審査

県の担当者等が事業所を訪問し、書類の確認やヒアリングにより評価基準への到達度合いを確認します。

認証

認証式で認証証が授与され、これ以降は認証事業所として各種のインセンティブを受けられるようになります。
認証の有効期間は3年間の更新制とします。

(6) 「KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度」 認証マーク

この認証マークは「KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度」のシンボルであり、認証を取得した事業所は、このロゴマークを無償で使用できます。事業所の情報発信やアピールにご活用ください。



**KAIの国
やまなし**

**魅力ある介護事業所
認証事業所**

マークの由来・説明

桃、富士山、人を一つにしたマークです。
人が人を支えていることで介護を表しています。
山梨県は桃の国内生産率ナンバーワン。
桃と富士山を掛け合わせた「山梨ならではの」の認証
マークを製作しました。桃には「不老長寿を与える」
という意味があります。縁起が良いマークであると同
時に「認証事業所を利用する方々の健康寿命が
より長くなるように」という願いを込めています。

(制作：株式会社デザインコンビビア)

(7) 認証事業所の主なメリット

- 働き方に関する仕組みが整備されることで、介護職員が働きやすさを実感し、定着率が高まります
- 学生や求職者に向けて「認証事業所」として差別化したアピールが可能となります
- 認証マークの活用（事業所内掲示、ホームページ、名刺等）により、利用者や地域に向けて、魅力ある介護事業所であることを、わかりやすく発信できます
- 介護人材の安定的な確保と定着により、質の高いサービスの提供の実現につながります


第2部


「認証項目・評価基準」 の考え方


「KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所 認証評価制度」では、下記の4つの分野について「認証項目」を設定し、各認証項目に設けた「評価基準」への取組を評価します。

1. 働きやすい職場環境
2. キャリアパスと介護人材育成の取組
3. 介護の質の向上につながる取組
4. 組織としての在り方

第2部では、各認証項目における評価の考え方について解説します。

 …評価基準を解説するための図表です。

 …評価基準を満たす帳表等の事例です。

 …認証項目を理解するうえで必要な用語解説等です。

1 働きやすい職場環境

1-1 休暇取得・労働時間削減のための取組の実施

評価基準	確認方法
① 休みやすい・労働時間削減の環境づくりに取組んでいる（永年勤続休暇、時間単位の有給休暇制度、推進委員会設置等） （ノー残業デイの設定、ICTの活用、推進委員会の設置等）	・取組内容を示した文書 ・会議議事録
② 取組内容を検討する会議等を実施している	・取組内容を周知するための文書
③ 取組内容について職員に周知している	・周知方法（ヒアリング）

評価の考え方

職員の休暇取得や労働時間は、管理者などが管理する責任があります。「休暇が取得しにくい」、「1日・年間の労働時間が長い」といった職場環境は、職員が仕事と生活を調和させづらく、人材の確保や定着に悪い影響を及ぼすと考えられ、管理者などによる率先した対応が求められています。

この項目では、休暇取得促進・労働時間削減に向け実施されている取組を評価します。

なお、取組の実効性を高めるために、会議等で、取組の目的や職場に合った仕組みを検討したり取組効果を確認したりすること、そして取組が職場に周知されていることが必要となります。

ワンポイントアドバイス

休暇取得促進の取組（[図表1-1-1](#)）と労働時間削減の取組（[図表1-1-2](#)）を紹介します。

[図表1-1-3](#)は、「職員への周知」の書類の例です。このように文書や資料を作成し、これを掲示や配付することで、取組内容が職員全員に伝わりやすくなるとともに、「事業所が働きやすい職場づくりを進めていること」が職員に理解されやすくなります。

図表1-1-1 休暇取得促進の取組例

内容	具体例
特別有給休暇の設定	永年勤続休暇、リフレッシュ休暇、ファミリーサポート休暇、ボランティア休暇、夏休み連続休暇、年末年始連続休暇など（年次有給休暇とは別）
年次有給休暇の取得促進策	年次有給休暇の取得促進策の立案と実施、改善策の実践 （例）職員一人ひとりの有休取得率の目標を設定し、進捗管理する。
年次有給休暇の時間単位付与	労働基準法第39条第4項（時間単位年休）の活用 ・労使協定を締結して、年5日の範囲内で、時間単位での取得を可能とする。
年次有給休暇の計画的付与	労働基準法第39条第6項（計画的付与）の活用 ・労使協定を締結して、5日を残して計画的に付与する。 （例）前期4月～9月3日間 後期10月～翌3月3日間
推進委員会設置	休暇取得促進を企画・実績管理する委員会の設置及び活動

図表1-1-2 労働時間削減の取組例 

内容	具体例
労働時間の削減促進策	<ul style="list-style-type: none"> 削減目標の設定と進捗の確認 ノー残業デイ、ノー残業ウィークの導入、運用 勤務間インターバル制度の導入、運用
業務の効率化	<ul style="list-style-type: none"> 報告書類などにテンプレートを用いることによる作業簡素化の推進 ICT（情報通信技術）を活用による情報共有効率化の推進
柔軟な勤務形態の導入	<ul style="list-style-type: none"> 短時間正職員制度の導入 （育児・介護休業法の短時間勤務とは別） フレックスタイム制度の導入
代替職員の配置	超過勤務解消を目的とした代替職員の活用

図表1-1-3 休暇取得・労働時間削減の取組の周知例 

社会福祉法人〇〇〇会 総務課
〇年〇月〇日

休暇取得・労働時間削減への取組について

〇〇委員会にて、休暇取得・労働時間削減のための取組およびその推進方法が決定されましたので、通知いたします。

記

1. リフレッシュ休暇

目的	勤続3年ごとに連続休暇を付与し、職員の心身の疲労回復の一助とする。
内容	連続3日間の休暇を付与する。
対象者	入職日を含む年度から3年度ごとにあたる職員
手続き	<ul style="list-style-type: none"> 申請者は上司にリフレッシュ休暇取得申請書を提出 上司は、勤務表にて休暇を調整し、申請書を総務課に提出

2. ノー残業デイ

目的	職員の残業時間を削減し、職員個人のワークライフバランスの実現を促進する。
開始時期	〇年10月～
内容	毎月第3水曜日は定時で退社すること
対象者	全職員

※上記内容についてのお問合せは総務課 課長〇〇まで。

評価のポイント

評価においては、休暇取得促進や労働時間削減の取組について定めた規定や文書を確認します。また、取組の状況や実績について書類等を確認します。

会議等の実施状況については、議事録などの記録を確認します。会議は、休暇取得・労働時間削減についての協議だけを目的としたものでなくても、これらが議題に入っていればどのような会議でも構いませんが、現地審査日までの1年間で開催されていること、管理職が出席している又は議事録を確認(把握)していることが必要です。

職員への周知について該当する書類等を確認し、ヒアリングを実施します。

審査時点で実績がない場合、受審者より資料に基づいた合理的理由の説明がなされ、審査員がヒアリングを含め、その内容を確認できた場合、評価対象とします。

なお、休暇取得促進と労働時間削減の取組は全職員を対象に実施する必要があります。

1-2 育児・介護と仕事を両立できる取組の実施

評価基準	確認方法
① 休暇制度の充実など、育児・介護と仕事を両立できる取組を実施している	・取組内容を示した文書 ・会議議事録
② 取組内容を検討する会議等を実施している	・取組内容を周知するための文書
③ 取組内容について職員に周知している	・周知方法（ヒアリング）

評価の考え方

職員が自らの育児・介護と仕事を両立させることは、安心して働き続けていくための重要な要素となります。一方で、育児・介護と仕事の両立は、職員個人の努力や工夫だけでは実現が難しく、事業所のルール整備や、上司や職場の理解・協力等、職場全体での取組が必要となります。

この項目では、育児・介護と仕事の両立を支援する取組を評価します。

また、取組の実効性を高めるために、会議等で取組の目的や、職場に合った仕組みを検討したり、取組効果を確認したりすることが求められます。

さらに、取組が職場全体に周知されていることが必要となります。

ワンポイントアドバイス

育児・介護と仕事の両立支援については、主に「育児・介護休業法」に定められています。法令は度々改正されるため、ホームページ等で最新の内容を把握しておくことが重要です。

- ・育児・介護休業法の一部（育児に関すること）（[図表1-2-1](#)）
- ・育児・介護休業法の一部（介護に関すること）（[図表1-2-2](#)）
- ・法を上回る取組例（[図表1-2-3](#)）

を次頁に示します。

図表1-2-1 育児・介護休業法（育児に関連すること）

項目	対象者と内容
育児休業	1歳までの子を養育する労働者 分割して2回取得可能（令和4年10月～） ・パパママ育休プラス（1歳2か月まで。保育所に入れない場合などは最長2歳まで） ・パパ休暇（産後8週間までの育児休業取得で再取得可能） ・産後パパ育休（令和4年10月～）
子の看護休暇	小学校就学前の子を養育する労働者 ・1年度に5日（子が2人以上の場合は10日）、時間単位の取得が可能
短時間勤務制度	3歳に満たない子を養育する労働者 1日6時間の短時間勤務が可能
所定外労働の制限	3歳に満たない子を養育する労働者 労働者が請求した場合、所定外労働をさせてはいけない
時間外労働の制限	小学校就学前の子を養育する労働者 労働者が請求した場合、1か月について24時間、1年について150時間を超える時間外労働をさせてはいけない
深夜業の制限	小学校就学前の子を養育する労働者 労働者が請求した場合、午後10時～午前5時までの間において労働させてはいけない
不利益な取扱いの禁止	上記の措置について申出又は利用した労働者 上記の措置について申出をし、又は利用したことを理由とする解雇その他不利益な取扱いをしてはならない

図表1-2-2 育児・介護休業法（介護に関連すること）

項目	対象者と内容
介護休業	要介護状態にある対象家族を介護する労働者 対象家族1人につき、通算93日の休業を3回まで分割して取得可能
介護休暇	要介護状態にある対象家族の介護や世話をする労働者 1年度に5日（対象家族が2人以上の場合は10日）、時間単位の取得が可能
短時間勤務制度	要介護状態にある対象家族を介護する労働者 所定労働時間の短縮、フレックスタイム制度、始終業時刻の繰上げ又は繰下げなど（対象者1人につき、利用開始の日から連続する3年以上の期間で2回以上利用可）
所定外労働の制限	要介護状態にある対象家族を介護する労働者 労働者が請求した場合、所定外労働をさせてはいけない
時間外労働の制限	要介護状態にある対象家族を介護する労働者 労働者が請求した場合、1か月について24時間、1年について150時間を超える時間外労働をさせてはいけない
深夜業の制限	要介護状態にある対象家族を介護する労働者 労働者が請求した場合、午後10時～午前5時までの間において労働させてはいけない
不利益な取扱いの禁止	上記の措置について申出又は利用した労働者 上記の措置について申出をし、又は利用したことを理由とする解雇その他不利益な取扱いをしてはならない

図表1-2-3 法を上回る取組例 

内容	具体例
休暇の有給休化	看護休暇、介護休暇等の有給化
制度利用の期間延長	短時間勤務制度の対象期間の延長(3歳を超えても利用可とする)
休暇要件の追加	配偶者出産休暇、子の学校行事休暇等、休暇要件の追加

これらの取組を職員の安心につなげていくためには、育児・介護と仕事を両立させるための制度整備を行った上で、職場で制度の利用を促進していく必要があります。

制度を利用しやすくしたり、職員の安心感を高めたりするような取組例を以下に示します（**図表1-2-4**）。

図表1-2-4 制度利用の促進や安心感を高めるための取組例 

内容	具体例
不安の解消策	<ul style="list-style-type: none"> ・ 育児・介護の経験のある職員との情報交換や交流の場の提供 ・ 気軽に相談できる窓口の設置 ・ 休業中の代替職員の配置 ・ 休業中の知識や技術遅れへの対策(学習できるDVDや書籍の貸出し等) ・ 休業中の継続的な情報提供(社内報の送付、行事開催の告知等) ・ 職場復帰支援プログラムの策定と実施
制度の理解促進や職場の意識向上のための取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ 育児・介護と仕事の両立を支援する制度に関する説明会の実施 ・ 全職員を対象とした育児・介護と仕事の両立をテーマにした勉強会開催 ・ 両立支援の取組に関する提案制度の導入
保育・介護のサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・ 法人内保育所の開設 ・ 宅老所、託児所の開設 ・ 通所介護・訪問介護のサービス提供(自己負担分への補助)
職場復帰後の柔軟な働き方の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 出勤・退社時間の調整 ・ 勤務時間の調整、フレックスタイム制の導入 ・ 在宅勤務の導入
関連する認定制度への取組	<ul style="list-style-type: none"> ・ くるみん(次世代育成支援対策推進法に基づく)認定への取組

評価のポイント

評価においては、育児・介護と仕事の両立支援の取組について定めた規定や文書を確認します。また、取組の状況や実績について書類等を確認します。

会議等の実施状況については議事録などの記録を確認します。会議はこのテーマ個別に開催されていなくても構いませんが、現地審査日までの1年間で開催されていること、管理職が出席している又は議事録を確認(把握)していることが必要です。

職員への周知について該当する書類等を確認し、ヒアリングを実施します。

審査時点で実績がない場合、受審者より資料に基づいた合理的理由の説明がなされ、審査員がヒアリングを含め、その内容を確認できた場合、評価対象とします。

1-3 健康管理に関する取組の実施

評価基準	確認方法
① 健康管理に関する取組を複数実施している（予防接種の費用助成、人間ドックの費用助成、ストレスチェックの実施等） ② 取組内容を検討する会議等を実施している ③ 取組内容について職員に周知している	・取組内容を示した文書 ・会議議事録 ・取組内容を周知するための文書 ・周知方法（ヒアリング）

評価の考え方

職員の健康の維持・管理は、病気やケガによる職場からの離脱を防ぐことから、労働力（＝経営資源）の維持・管理であるとも言えます。職員の心身の健康について、予防・対策・増進などの視点から積極的にアプローチし、その維持・管理に取組んでいく必要があります。

職場にとって必要な取組を検討するためには、今、職場で何が起きているのか、職員の腰痛やメンタルヘルスに課題はないかといったことを会議等でよく話し合うことが重要です。職員一人ひとりの心身の健康維持・増進につなげるために、全ての職員に取組を周知し、健康管理の意識付けを行っていくことが必要です。

この項目では、健康管理に関する取組を評価します。取組は複数実施している必要があります。

ワンポイントアドバイス

法令により事業所の実施が義務づけられている定期健康診断等（[図表1-3-1](#)）、健康管理・増進の具体例（[図表1-3-2](#)）を以下に示します。

図表1-3-1 定期健康診断等 

健康診断の種類	対象者	実施時期
雇入れ時の健康診断 (労働安全衛生規則(以下「安衛則」)第43条)	常時使用する労働者	雇入れの際
定期健康診断 (安衛則第44条)	常時使用する労働者(安衛則第45条第1項の特定業務従事者を除く)	1年以内ごとに1回
特定業務従事者の健康診断 (安衛則第45条)	深夜業を含む業務に常時従事する労働者	左記業務への配置替えの際及び6カ月以内ごとに1回
給食従業員の検便 (安衛則第47条)	事業に附属する食堂又は炊事場における給食の業務に従事する労働者	雇入れの際又は配置替えの際

図表1-3-2 健康管理・増進の具体例 

取組	内容
<病気の早期発見>	
健康診断の促進	<ul style="list-style-type: none"> ・法に定められている健康診断を100%実施した上で、法定外の検診を追加している ・がん検診を受けやすくしている ・人間ドックを受けやすくしている
特定保健指導への協力	特定健康指導対象者が指導を受けやすい環境にしている
ストレスチェックの実施	50名未満の事業所において、ストレスチェックを実施している
<リスク回避>	
インフルエンザ予防	<ul style="list-style-type: none"> ・インフルエンザワクチン接種の費用補助をしている
腰痛予防	<ul style="list-style-type: none"> ・腰痛予防に関連した研修を実施している ・リフトやスライディングボード等の 用具・機器を導入し、活用している
事業所内のリスク管理	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所内のケガや事故につながりやすいポイントを可視化して、注意喚起している
危険予知訓練の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的(月1回など)に危険予知訓練(KYT)を実施している
<メンタルヘルスの維持・向上>	
研修会の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・メンタルヘルスやストレスについての研修会を実施している
相談窓口の設置	<ul style="list-style-type: none"> ・各種ハラスメントに関する外部の相談窓口を設置している ・外部の専門家によるカウンセリングの機会を設けている
休憩室の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・リラックスできる休憩室を確保している
<健康の増進>	
健康増進イベントの実施	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所で全職員が参加可能なウォーキングイベントを開催している
運動系クラブ活動支援	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員が参加可能な運動系のクラブ活動を支援している
スポーツクラブの活用	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が利用しやすくなるよう、スポーツクラブの法人会員となっている

評価のポイント

評価においては、事業所で実施している健康管理に関する取組について、現地審査日までの1年間で複数の取組が実施されていることを書類等で確認します。

また、職員の健康管理に関する状況把握や取組検討が会議等で実施されていることについて、議事録等で確認します。会議はこのテーマ個別に開催されていなくても構いませんが、現地審査日までの1年間で開催されていること、管理職が出席している又は議事録を確認(把握)していることが必要です。

職員への周知について該当する書類等を確認し、ヒアリングを実施します。健康管理の取組は全ての職員が対象となるため、周知について、全ての職員に実施されていることが必要です。

1-4 職員との面談の実施

評価基準	確認方法
① 面談の仕組みを整理し、書面（フォーマット）を整備している。 ② 面談の結果が、管理監督者に報告されている ③ 原則として全職員が面談の対象となっている	・面談マニュアル、面談シート等の書類（対象者の確認含む） ・面談結果報告書、面談シート等の管理監督者への提出記録

評価の考え方

職員一人ひとは「自分の仕事ぶりは客観的に見てどうなのか」、「自分のありたい姿と今の姿の間にはギャップがある」、「さらに成長していくために何をすれば良いのか」など、様々な思いを持ちながら日々の業務と向き合っています。面談者がまず本人の考えを聞き、次に面談者の考えを伝えて互いの認識を共有し、さらに今後の取組について具体的に話し合うことは、職員の育成と定着に対し極めて効果的です。目的や手順、訊くべきこと、伝えるべきこと等を標準化した話し合いを定期的実施、記録し、活用していく取組が「面談」となります。

対象者と面談者だけの情報とせず、管理監督者が話し合われた内容を把握していること、そして、面談対象を全職員とすることで、同じ職場で働く職員一人ひとりの考えを聞き出し、意思疎通を図っていくことが重要です。

ワンポイントアドバイス

定期的な面談実施に向け、設定しておくべき項目例（図表1-4-1）と、面談マニュアル例（図表1-4-2）、面談シート例（図表1-4-3）を以下に示します。

図表1-4-1 定期的な面談実施に向け、設定しておくべき項目例 

項目	内容
面談の目的	面談が人材育成を目的としていることを確認します。目的から外れてしまうと、ついつい話題が他のことにそれてしまいます。
面談の内容	職員の日頃の働きぶりについて振り返る ・上司と部下のギャップを埋めて共通認識を広げる ・できている仕事と改善が求められる仕事について、部下の納得が得られるようにする。 ・上司として部下に期待することを伝える ・これからについてエールを送る
対象者と面談者	対象者：正規職員のみか非正規職員を含むかを設定します。 面談者：直属の上司が行うか、施設長や事務局長が行うか、新人の場合は上司だけでなくOJTリーダーや先輩職員の場合もあります。
面談の回数、時期	回数は年に1回なのか2回実施するのかを検討します。そして、面談の目的と内容に応じて効果的な時期を設定します。例えば、今年度1年間を振り返り、次年度の異動や処遇変更等の希望を聞くという場合は、2月から3月となり、職員の年度途中の動機づけを目的とすれば、9月から10月に実施することになります。
面談の手順、基本的な進め方	面談シートを用いる場合は、以下のようなフローとなります。 配布 → 本人記入 → 面接者に提出 → 面談日の設定 → 面談 → 面談者によるアドバイスの記入と写しの返却 → 面談者による面談記録の作成 → 上司へ報告 → 保管

項目	内容
面談シート	面談の内容について項目ごとに記述できるように、フォーマットとして作成をしておけば、面談時に話すべきことを面談前に整理ができ、面談後は面談の記録、報告用資料にもなり、面談の質的向上や運用の効率アップが期待できます。
面談内容の活用	面談の活用としては、次年度の人材育成計画に反映、業務割当や異動、職種変更の参考にすること等が考えられます。

図表1-4-2 面談マニュアル例 

項目	内容
目的	面談は、職員が階層に応じた役割を果たしているか、果たすための能力を備えているかを話し合い、今後の課題、育成の方向性をすり合わせするために実施します。 職員が自己の職務内容を振り返る機会とし、さらなる成長の目標をもって自己研鑽し、研修機会を活用することをねらいとしています。
対象者と面談者	正規職員を対象とし、面談は直属の上司が行います。 【対象者】 【面談者】 新任職員……………リーダー 中堅職員……………リーダー リーダー……………管理者 管理者……………経営者
面談の時期と手順	毎年3月に実施 ① 面談シートを本人に配布 ② 本人記入欄の記入 ③ 面談シートを面談者に提出 ④ 面談日程の設定 ⑤ 面談の実施 ⑥ 面談内容や面談者からのアドバイスの記入 ⑦ 面談シートをコピーして本人に返却 ⑧ 面談結果報告書を記入 ⑨ 面談シートの原本と面談結果報告書を施設長・所長へ提出
面談の進め方	① 本人から1年間の仕事ぶりについて報告 ② 求められる役割の到達度、能力について ③ 今後の目標について ④ 面談内容のまとめ
面談シートの書き方	<本人> ① 氏名、所属、職種を記入します。 ② 1年間の仕事を振り返り、よくできたこと、改善が必要だと思うこと等を「仕事の成果・改善点」に記入します。 ③ ②の内容を踏まえ、今後、能力開発したい内容を「今後、経験したい仕事、伸ばしたい能力」に記入します。 ④ 上司へ提出します。 <上司> ① 面談が終了したら、面談を通じて本人に期待することやアドバイス、今後の方向性について記入します。 ② コピーして本人に返却します。 ③ 施設長・所長へ提出します。
6 面談内容の活用	施設長・所長は面談結果報告書を確認し、次年度の人材育成計画の参考にします。とくに注意が必要な内容については、面談者とともに個別に育成計画を検討します。

図表1-4-3 面談シート例 

育成面談シート		面談日： 年 月 日 ()
本人 氏名：	面談者 氏名：	Point ① 面談の記録として残すために、対象者・面談者の情報や面談日等を明確にします。
所属：	所属：	
階層：	階層：	
職種：	職種：	
<本人記入欄>		
1. 仕事の成果・改善点		Point ② 面談の目的に合わせて本人に記入して欲しい項目を設定します。 改善点や反省点を記入させる場合は、ネガティブな内容になりすぎないように注意します。
2. 今後、経験したい仕事、伸ばしたい能力		
<面談者記入欄>		
1. 期待すること、アドバイス		Point ③ 面談後に何もなければ対象者は不安になってしまいます。 面談後はアドバイスなどをフィードバックすることで、育成の方向性を明確にします。

評価のポイント

評価においては、面談マニュアルや面談シート等、面談の仕組みが分かる書類を確認します。面談の目的に人材育成の要素が含まれていることが必要です。面談が定期的に実施されていること、面談の対象者についても確認します。

また、管理監督者に報告されていることについては、実際に作成された面談結果報告書など面談内容が記録されている書類と、管理監督者への報告が済んでいることを確認します。

2 キャリアパスと介護人材育成の取組

2-1 明確な給与体系の導入

評価基準	確認方法
<ul style="list-style-type: none">① 給与表の導入など、基本給の昇給の仕組みが明確である② 規定に基づいて、昇給を行っている③ 昇給の仕組みについて職員に周知している	<ul style="list-style-type: none">・給与規程等根拠資料・給与制度資料等（給与表がある場合は給与表も）、昇給基準等・昇給の実績（賃金台帳等）・周知方法（ヒアリング）

評価の考え方

長く働き続けることでどのように昇給していくかは職員にとって大変関心があります。だからこそ、介護職員を確保し定着させるためには、給与表の導入など、基本給の昇給の仕組みを明確にすることが求められます。この認証項目は、基本給が昇給するための基準を明確にした事業所を評価するものです。

しかし、事業所が明確な昇給基準を定めたとしても、昇給の実績がなければ、職員の職場に対する信頼感は損なわれ、離職の原因に繋がります。そのため、ルールに基づいて昇給を行っていることや、昇給の仕組みについて職員に周知していることについても評価していきます。

ワンポイントアドバイス

昇給のルールの一つに給与表による運用がありますが、公務員準拠（行政職給与表等）の給与表を活用する場合は、アレンジすると、より使い勝手が良くなるケースがあります。公務員準拠の給与表を使用しているが、「1号俸の間差額が高く評価と連動ができない」「給与表の号俸数とキャリアパスの等級が合わせられない」と他の制度と連動させづらいと感じている場合、給与表のアレンジはとても有効です。ここでは、事業所独自の給与表を作成するポイントを説明します。

■ 給与表による昇給の仕組みの構築事例

① 各等級の下限額は、その等級に対して最低限支給する額を設定します。

下限額の設定の一例を紹介します。最も下位の等級（この事例では「一般職2級」という。）の下限額を高卒初任給程度に設定し、次の等級の（同、「一般職1級」という。）の下限額を前等級の下限額 + 昇給額 ×（標準的に昇格に必要な）年数により設定します。

② 各等級において上限額を設定します。

各等級において、何年留まって昇給を続けられるかを想定して、以下の通り計算します。

図表2-1-1の例では一律20年分の昇給を想定し、基準昇給額は上位の等級程大きくなるという設定です。なお、昇給をする際は、各等級の上限額以上の支給はしません（上限額までとします。）。

上限額 = 下限額 + 基準昇給額（等級ごとに想定） × 滞留年数（等級ごとに想定）

③ 各等級において、基本給（号俸）・昇給基準（基本給）を設定します。

下限額と上限額の間にはどのような基本給を設定するかは、基準昇給額を一律で積み重ねていくなど、新たに設定することもできますが、現在使用している給与表に問題がなければ、次項④（図表 2-1-3）に示すように、現在の給与表を基に作成することもできます。

なお、昇給は毎年1号俸昇給という設定もあれば、号俸間の金額差を小さくして、例えば、毎年3号俸昇給を標準とするという設定もあります。後者の設定の場合、職員の評価結果や事業収支の状況に応じて+1号とした4号昇給、-1号とした2号昇給とするなど調整の幅が広がり、柔軟な昇給の運用をすることができます

1回の昇給内容が明示されると、職員は自分がこれからどのように昇給していくかを見込むことができます。給与規程にはその基準を明記します（図表 2-1-2）。

④ 現在使用している給与表を基に、給与等級ごとの給与表を作成する事例

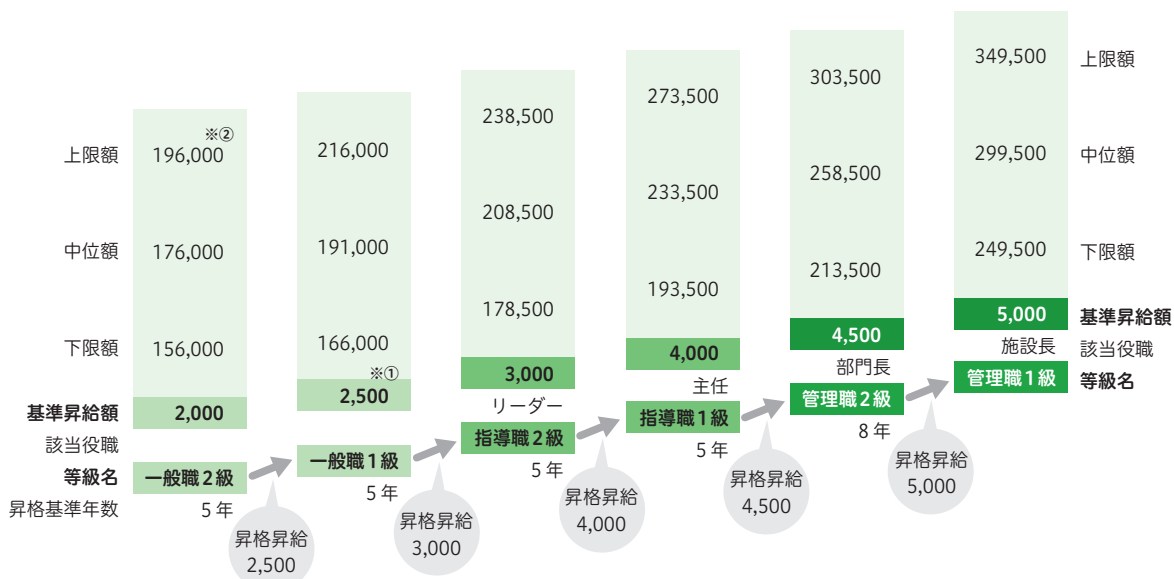
図表2-1-3は、1本の給与表で運用してきたものを等級に合わせて分割した事例です。新1級、2級、3級の間で昇給額の水準に差はありませんが、下限額、上限額の設定を段階的に引き上げていることで、職位・職責・職務内容等に応じた給与水準の設定が可能となります。

⑤ 昇格昇給を設定する事例

介護事業の運営にあたっては、新規採用者から管理者までのさまざまな職位の職員が関わっています。組織上、役職者には重い責任が課せられており、その責任に見合った給与を支給する必要があります。

昇格した（＝等級が上がった）職員に、通常の昇給（例えば3号俸）とは別に、「〇〇円加算する」（図表 2-1-4の例では、一般職2級から一般職1級に昇格する場合2,500円加算）や「さらに1号俸加算する」等の昇格昇給を設定することも可能です。これらは昇格意欲を高めることにつながります。

図表2-1-1 基本給の上限額・下限額（範囲給）の例



※① 一般職2級の下限額 = 高卒初任給 (156,000円) とした場合、
 一般職1級の下限額は
 一般職2級下限額 156,000円 + (基準昇給額 2,000円 × 昇格基準年数 5年)
 = 166,000円と設定

※② 各等級の上限額は
 等級下限額 + (基準昇給額 × 等級滞留想定年数) で算定します。
 今回は滞留想定年数を20年としたので
 (一般職2級の場合) 156,000円 + 2,000円 × 20年 = 196,000円

図表2-1-2 昇給条文化例

第〇条 基本給の昇給は、原則として1年に1回4月に行い、毎年3号俸の昇給とする。ただし、経営状況の著しい悪化や、その他やむを得ない理由により変更する場合がある。

図表2-1-3 1本の給与表を分割して利用する例

号俸	1級	号俸	新1級	号俸	新2級	号俸	新3級
1号	141,600	1号	141,600				
2号	142,700	2号	142,700				
3号	143,900	3号	143,900				
4号	145,000	4号	145,000				
5号	146,100	5号	146,100	6号	147,200		
6号	147,200	6号	147,200	7号	148,300		
7号	148,300	7号	148,300	8号	149,400		
8号	149,400	8号	149,400	9号	150,500		
9号	150,500	9号	150,500	10号	151,900	10号	151,900
10号	151,900	10号	151,900	11号	153,200	11号	153,200
11号	153,200	11号	153,200	12号	154,500	12号	154,500
12号	154,500	12号	154,500	13号	155,800	13号	155,800
13号	155,800	13号	155,800	14号	157,300	14号	157,300
14号	157,300	14号	157,300	15号	158,800	15号	158,800
15号	158,800	15号	158,800	16号	160,400	16号	160,400
16号	160,400			17号	161,700	17号	161,700
17号	161,700			18号	163,200	18号	163,200
18号	163,200			19号	164,700	19号	164,700
19号	164,700			20号	166,200	20号	166,200
20号	166,200					21号	167,600
21号	167,600					22号	170,300
22号	170,300					23号	172,900
23号	172,900					24号	175,500
24号	175,500					25号	178,200
25号	178,200						

1級しかない給与表を分割して等級に分ける

※キャリアパス等級ごとの上限額・下限額が設定できる

図表2-1-4 昇格昇給の設定の例 

昇級のパターン	昇格昇給額
管理職2級 ⇒ 管理職1級	5,000円
指導職1級 ⇒ 管理職2級	4,500円
指導職2級 ⇒ 指導職1級	4,000円
一般職1級 ⇒ 指導職2級	3,000円
一般職2級 ⇒ 一般職1級	2,200円

評価のポイント

評価においては、給与規程、給与制度資料（給与表等を含む。）、昇給基準等が定められているか等について確認します。実績については、ルールに沿った昇給を行った事実が確認できる資料（賃金台帳、給与明細書等の書面）により確認します。

なお、昇給の実績がなかったとしても、経営上の理由によりなかった等の合理的な理由が認められる場合には、その理由を職員説明会等で説明していれば評価の対象とします。この場合は、職員説明会等における説明資料、説明会の出席者が分かる書面により確認します。

2-2 新規採用者育成計画の策定と実施

評価基準	確認方法
<ul style="list-style-type: none">① 新規採用者育成計画を策定している② 計画に目標・育成方法・研修内容等が明確にされている③ 計画に沿った研修を実施している④ 研修を受けられなかった職員へのフォローの実施体制ができています⑤ 計画について職員に周知している	<ul style="list-style-type: none">・新規採用者育成計画資料・研修実施要項等、実施の確認ができる資料・周知方法（ヒアリング）

評価の考え方

介護職場は人が人にサービスを行う対人援助サービスを提供する事業ですので、新規採用した介護職員（以下職員）が経験者・未経験者であるかに関わらず、採用した人材をサービスの提供者として育成することは必至と言えます。ここでの「新規採用者」とは、新社会人や他業種からの転職者等、介護業界の経験を持たない人を想定しています。「新規採用者」にとって、介護の知識や技術、法人の理念や方針、職場のルール等、学ぶべきことは多くあります。これらの基本的な知識を正確かつ効率的に習得できる環境を整備することは、新規採用者の今後の成長の基盤となるだけでなく、人材の確保や定着にもつながる重要な施策です。

この認証項目は、新規採用者の早期育成を図るため、育成目標を明確にし、職場の各職員がその内容を共有するための新規採用者育成計画を策定している事業所を評価するものです。

ワンポイントアドバイス

新規採用者育成計画を作成するにあたり、(1) 育成の目標、(2) 育成方法、(3) 研修内容については、次の点について留意して記載してください。

(1) 育成の目標設定

新規採用者に「いつまでに、どのようになって欲しい」という組織として期待することを、育成目標として明確にします。育成目標はキャリアパス上で求められる能力を基本として、事前に整理した各人の特徴を加味して個別に設定します。

育成期間においては、最終的な目標を設定するだけでなく、各段階において中間目標を設定すると効果的です。育成担当者は、新規採用者に対して最終目標や中間目標について、新規採用者が理解できるように説明します。

(2) 育成方法の記載

育成方法は、誰が、何を、どのように指導するのかをより具体的に示したもので、例えば、「○月○日『法人理念研修』（理事長によるレクチャー）」等を具体的に記載します。

人材育成の手法としては「OJT（日常の職務を通じての訓練）」「Off-JT（日常の職務を離れての研修等）」「SDS（自己啓発支援・援助）」の3つがあり、それぞれ育成内容に応じて向き・不向きがあります。これらをうまく組み合わせて、有効な育成方法を検討してください。

図表2-2-1 人材育成の3つの手法

■ OJT (On the Job Training)

職場の上司や先輩が、日常の職務を通じて、または職務と関連させながら、部下や後輩を指導・育成する方法

■ Off-JT (Off the Job Training)

日常の職務を一時的に離れ、職場内または職場外の研修等を通じて育成する方法

■ SDS (Self-Development Support System)

職場の内外における職員の自主的な自己啓発活動を認知した上で、それに対して経済的・時間的な援助や場所の提供等の支援を行う方法

(3) 研修内容について

新規採用者研修の目的は、

- ① 法人・職場を知ること
- ② 法人理念、行動指針を理解すること
- ③ 職場のルール、職業倫理を理解すること
- ④ 社会人としての基礎を身につけること
- ⑤ 専門職としての基礎知識・技術を知ること

などがあげられます。

上記の目的を果たすうえで、伝えるべき内容は数多くあります。これらについて、「何を」「どのタイミングで」「どれくらい時間をかけて」教えるのが効率的なのか、事業所内で教えることができるのか、外部の研修機会を活用するのか、等を検討し、研修プログラムを構築します。

(外部研修については第3部「山梨県内で実施している介護職員向けの主な研修」を参照。)

図表2-2-2 研修実施要項の例 

株式会社〇〇〇 新任社員研修			
次第			
1. 目的：	新任社員が当社の理解を深め、円滑に業務に従事できるよう支援する。		
2. 対象者：	令和〇年〇月〇日から令和〇年〇月〇日までに入社した社員		
3. 日時：	令和〇年〇月〇日（〇） 9:00～16:30		
4. 場所：	会議室		
5. 持参品：	筆記用具、動きやすい靴		
6. プログラム	9:00	オリエンテーション	人事部長
	9:10	当社の経営理念と沿革	社長
	10:00	当社周りの掃除・ゴミ拾い・地域への挨拶回り	社長
	12:00	昼食（地域について思ったこと・感じた事）	社長
	13:00	高齢者の尊厳と自立支援	介護課長
	14:30	休憩	
	14:45	介護保険とは	ケアマネジャー
	16:00	振り返りシートの作成	人事部長
	16:30	終了	

以上

評価のポイント

評価においては、当年度の新規採用者育成計画を確認します。その名称や様式は自由ですが、その中に、(1) 育成の目標（いつまでに、どのレベルまでなど）、(2) 育成手段（OJT、Off-JT、SDSなど）、(3) 育成方法（誰が、何を、どのように指導するのかなど）が明記されているかについて確認します。なお、事業所が新規採用者共通の法人全体の育成計画を作成したとしても、個々の新規採用者ごとに育成計画を作成したとしても、どちらでも評価の対象としますが、計画を踏まえて新規採用者を育成することが必要です。

評価においては、新規採用者研修が実際に行われていることを確認するとともに、研修実施時の資料、名簿に加え、研修実施前の実施要項、研修実施後の報告書、研修参加の復命書等を作成し、保存しているかを確認します。

図表2-2-3 新規採用者育成計画の例（新規採用者の育成計画期間を1年に設定する場合）



月	育成計画	育成の計画						
		OJT		Off-JT（○施設内 ●施設外）		SDS		
		月	能力 （知識・技術）	担当者	月		能力 （知識・技術）	講師/ 指導者
4	<ul style="list-style-type: none"> ・社会人として責任を持った言動をとることができる ・仕事に対する価値を感じることができる 	4	施設内ルール、ハード（施設・物品）について 担当職種と多職種の役割とメンバー構成について 入居者の生活について 入居者の尊厳と支援について 介護前の準備と声掛けについて	主任	4	<ul style="list-style-type: none"> ○ 新入職員研修（2日間） — 法人理念、沿革、事業概要 — 就業規則とキャリアパス — 社会人マナー — ご利用者の尊厳と自立支援について — 介護・高齢者福祉とは 	施設長・担当役職者・事務担当者	OJTチェックリストの内容を読み、わからない言葉を調べてくること（5月31日提出）
6	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的な仕事を先輩職員と一緒に行うことができる ・利用者の氏名、利用の背景を知ることができる 	6	嚥下と食事介助について 排泄介助について 移動・移乗と入浴介助について	メンター	6	<ul style="list-style-type: none"> ○ 移動・移乗について（2時間） ○ 排泄介助の留意点（2時間） ○ 嚥下機能と食事の種類（2時間） 	役職者	
9	<ul style="list-style-type: none"> ・すべての日常的な仕事を経験し、何かを見ながら、聞きながら、時間がかかっても、自立して行うことができる ・ご利用者の好みを知り、個別支援を楽しむことができる 	9	夜勤訓練 担当入居者のヒアリング、モニタリング ケアプランの目的 モニタリングの重要性 アセスメントについて 記録の目的と基本 外部への連絡、電話の掛け方 連絡帳の目的と書き方 家族へ連絡するときの留意点 ケアマネージャーその他事業との連携について		9	<ul style="list-style-type: none"> ● 緊急連絡の方法、救急要請について ○ ケアプランについて（2時間） ○ ビジネスマナー（2時間） ● 初任者研修（2日間） 	消防署・担当役職者・社協	課題図書（看取りについて）を読み感想文を作成（10月1日提出）
3	<ul style="list-style-type: none"> ・全ての日常的な仕事を自立して、自信を持って行うことができる ・相談すべき点について、正しい時、正しい人に相談することができる ・後輩を迎える心情ができる 	3	相談する前に自分の考えをまとめる OJTチェックリスト総点検			<ul style="list-style-type: none"> ○ 介護技術まとめ（2時間） ○ 1年間を振り返って発表（30分） 	担当役職者・施設長	

2-3 OJT指導者等の設置

評価基準	確認方法
① OJT指導者等を設置している（任命している） ② OJT指導者等を対象とした研修を実施している ③ OJT指導者等について職員に周知している ※OJT：OnTheJobTraining 職場内研修の略	・OJT指導者（名称は任意）の設置が確認できる資料（名簿等） ・研修実施要項等、実施の確認ができる資料 ・周知方法（ヒアリング）

評価の考え方

新規採用された介護職員（以下職員）の教育担当者やOJT指導者は、日常業務を通じて仕事を教えるだけでなく、事業所の特徴や仕事の楽しさ、やりがいや働きがいを伝えることで、新規採用者を定着に繋げる大切な役割を担っています。そのため、事業所はOJT指導者として適切な人材を任命し、OJT等の教育体制を明確にしたうえで新規採用者の育成を進めることが重要です。

また、仕事を進めながら人材を育成するというのは、仕事をしているところを見せておけばよい、できるようになるまで一緒に担当すればよいというものではありません。OJTを効率的かつ効果的に実施するためには、OJT指導者が正しく「OJT」の特徴を理解し、活かすことから始まります。OJT指導者が効果的な人材育成を行えるようになるために、事業所はOJT指導者を教育することも重要です。

この認証項目は、新規採用者一人一人に対してOJT指導者等を任命し、教育している事業所を評価するものです。

ワンポイントアドバイス

任命するOJT指導者については、OJT指導候補者自身の経験年数、配置体制等によるメリット、デメリットがあることを踏まえて、事業所の事情に合わせ任命します。

図表2-3-1 OJT指導者の業務経験に応じた考えられるメリット・デメリット 

業務経験	メリット	デメリット
経験年数 1年～3年の職員	<ul style="list-style-type: none"> 新規採用者に近い立場であるため、新規採用者が打ち解けやすく、親身になった支援が期待できる。 	<ul style="list-style-type: none"> OJT指導者の経験が浅いため、仕事のやりがい、価値について十分な教育できない場合がある。 OJT指導者自身の業務によりやく慣れた時期であり、新規採用者の教育が負担になる場合がある。
経験年数 5年～10年の職員 (ベテラン職員)	<ul style="list-style-type: none"> OJT指導者の経験が十分であり、より高度な介護技術、知識の教育が期待できる。 新規採用者を育成するだけの業務上のゆとりがある。 	<ul style="list-style-type: none"> 仕事への慣れから、正しい手法ではなく、自己流の手法で指導する場合がある。 日頃の仕事上の不満・愚痴を新人に伝え、新規採用者の意欲を損なう場合がある。
役職者 (リーダー層)	<ul style="list-style-type: none"> OJT指導者の経験が豊富であり、仕事のやりがい、価値についての教育が期待できる。 新規採用者を育成するだけの業務上のゆとりがある。 	<ul style="list-style-type: none"> 役職者としての役割があるため、新規採用者の育成時間の確保が難しい。 世代が異なること等から、新規採用者が気軽に話をすることが困難である。

図表2-3-2 配置体制によるメリット・デメリット

配置体制	メリット	デメリット
専任の担当者 (1名)	<ul style="list-style-type: none"> 新人の個性や得意・不得意を把握しやすく、新人の習熟度に合わせた指導・育成に繋がるのが期待できる 	<ul style="list-style-type: none"> OJT指導者一人の負担になりやすい。 新人とOJT指導者の人間関係に支障が生じた場合、改善が難しい。 OJT指導者と新規採用者のシフトの調整が難しい場合がある。
複数の担当者 (2名以上)	<ul style="list-style-type: none"> OJT指導者同士が相談をしながら、育成方針を決定することができる。 OJT指導者一人ひとりの負担が少なくて済む。 	<ul style="list-style-type: none"> 他の担当者がすでに教えていること、すでにできることを重ねて教える等、無駄が生じる場合がある。 責任の所在が不明瞭になるおそれがある。
複数の担当者 (2名以上) 担当者を勤務形態 (勤務表・シフト) に合わせて決定 (多数)	<ul style="list-style-type: none"> 新人の習熟度に合わせてシフトを決定することができる。 OJT指導者をその都度決定するため、固定化されずチームで育成する意識が醸成される。 	<ul style="list-style-type: none"> 誰がどこまで教えているのか分からず、その日の仕事中心の教育になり、計画的な育成が難しい。 網羅的な教育ができず漏れが出る可能性がある。 責任の所在がはっきりしない。 OJT指導者によって教え方が異なり、新規採用者を混乱させるおそれがある。

OJT指導者の研修については、事業所自らが行うほか、他団体が主催する研修会への参加も効果的です。

(1) 社会福祉協議会、職能団体、事業主団体等主催の指導者研修

介護関係の各団体が主催する研修については、介護分野の知識等が深まることが期待され、また、同じような悩みを持つ参加者と交流することで、現実的な問題解決に近づくことができます。

■ 山梨県が主催する指導者向け研修の例

研修名	開催者
■ 中堅職員のためのキャリアパス研修	(委託先：山梨県社会福祉協議会)
■ 認知症介護実践リーダー研修	(委託先：介護労働安定センター山梨支部)
■ 高齢者権利擁護等推進員養成研修	(委託先：山梨県介護福祉士会)

※その他の研修や実施機関については、第3部「山梨県内で実施している介護職員向けの主な研修」を参照。

(2) 他業種の団体が主催する指導者研修

商工会議所やコンサルタント会社等が主催する指導者研修では、業種を超えた内容の知識や情報を得ることが期待され、また、他産業の人々と交流することで、視野を広げることができます。

(3) 事業所内研修

事業所の実情に即した内容で実施できるため、より実践的な内容を伝えることができます。また、人材育成やOJT、新規採用者教育に関する図書を活用し、事業所内で勉強会を実施することも有効な方法です。

■ 事業所内で実施する研修の例

研修名

- 問題解決研修
- 人材育成に関連する研修
- 事例検討研修（事故防止、身体拘束禁止、権利擁護等）

※研修の考え方等については、「2-5人材育成計画もしくは研修計画の策定と実施」を参照

評価のポイント

評価においては、全ての新規採用者に対してOJT指導者が明確に指定されていることを確認します。ここでいうOJT指導者とは、新規採用者の仕事を直接見て指導をしたり、相談を受けたりする実質的な指導を担当する職員のことであり、プリセプター、メンターなど、いずれの名称・呼称であっても構いません。

また、研修実施の事実が確認できる書類として、研修要綱・研修資料等を確認します。書類の書式は任意ですが、研修の日時、場所、講師、テーマ、概要等が明記されていることが必要です。研修名称は問いませんが、人材育成に関する知識や技術の修得を含んだ内容であることが必要です。

2-4 キャリアパス制度の導入

評価基準	確認方法
<ul style="list-style-type: none">① 職員の階層が設定され、階層ごとの役割や業務内容、任用要件が明記されたキャリアパスを策定している② キャリアパスについて職員に周知している③ 非正規職員から正規職員への登用ルールを明文化し、全ての非正規職員への説明を行っている	<ul style="list-style-type: none">・キャリアパス資料・周知方法（ヒアリング）

評価の考え方

介護事業所においては、介護職員処遇改善加算・特定処遇改善加算の受給要件に設定されていることからわかるとおり、キャリアパスの構築・導入が求められていると言えます。キャリアパスとは、「キャリア」という単語と「パス」という単語を繋げた造語です。キャリアには、狭い意味では「経歴」や「職歴」などの意味があり、広い意味では「生き方」・「働き方」等の意味があります。パスは「道」という意味なので、キャリアパスは、「職業経歴上の道すじ」と定義することができます。

キャリアパス制定の目的は介護職員の定着であり、離職を防ぐことなので、介護職員の努力や能力により、自らの職位・職責、給与等を高められ、定年まで勤務する意欲を持ち続けられるキャリアパスを示す必要があります。

この認証項目は、この職場で将来どのようにキャリアアップができるのか、この職場でどのような役割を担えるのか、どのような処遇が期待できるのかという道筋を、介護職員に対して明確に示している事業所を評価するものです。（P38～40 図表2-4-3、2-4-4：キャリアパス一覧表の例）

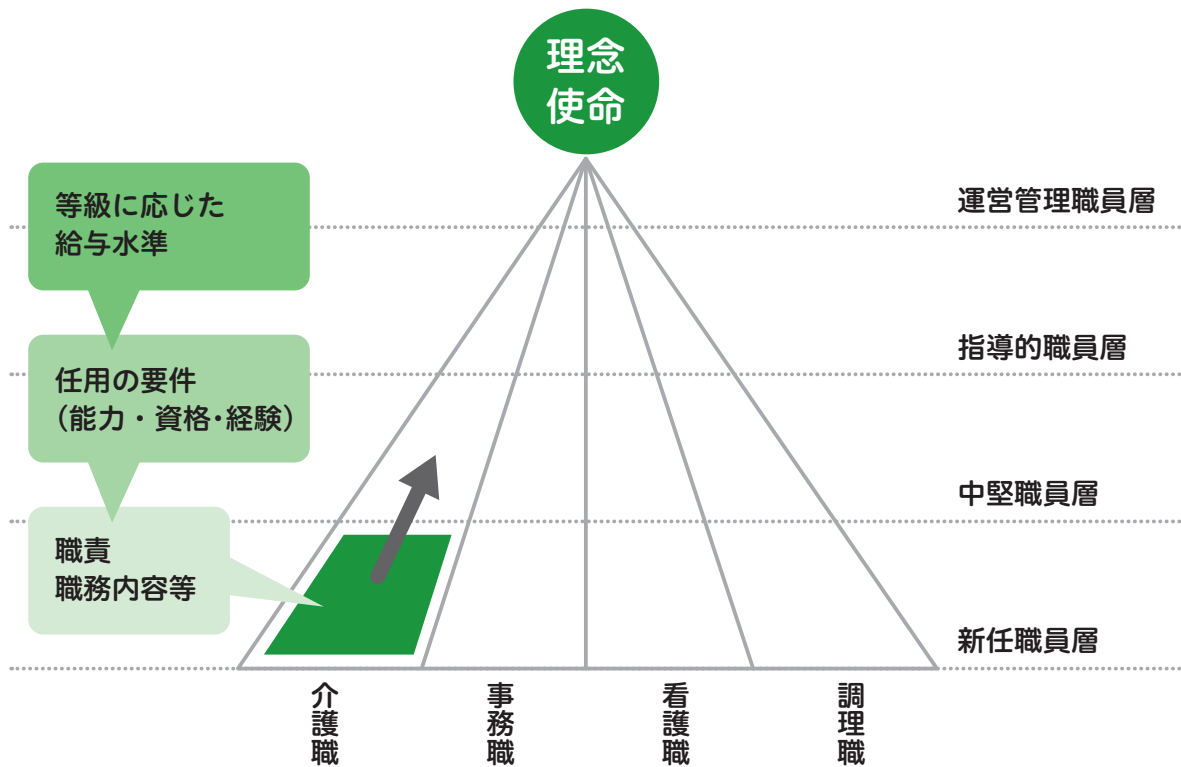
ワンポイントアドバイス

キャリアパスは、自らの組織体制に合わせたものを作成する必要があります。次頁に、キャリアパスの構築手順の概要について解説します。

手順1 階層の明確化

最初に、キャリアパスの階層の数を決めるために、組織の縦の役割分担が何段階に区分されるかを検討します。職員として成長するに従い、職員に求められる業務内容や責任、働き方等が大きく変わるところを節目に階層を区分します。

図表2-4-1 キャリアパスの基本的考え方 



<ポイント1> 組織図と整合性を図る

まずは組織図と役職との整合性を図ります。もし、組織図がなければ、組織図を書くところから始めることをお勧めします。

<ポイント2> 自組織のあるべき姿、ありたい姿を具現化する

階層を考える際に、現状に当てはめて階層を設定するのではなく、組織が目指す理想の姿・あるべき姿を想定して階層を設けることがポイントです。現在はその階層に配属する職員がいなくても、将来は必要に応じて格付けできるように階層は設けておくということもあり得ます。

<ポイント3> 役職のないところにも階層を設ける

非役職を1階層にするのではなく、例えば、自分の仕事しかできない職員と、周りの面倒をみることができる、難しい仕事ができる、上司の代行ができる職員は同じ非役職者であっても区分することができます。後者を「上級職員」として分けるということも考えられます。また、新卒者採用をしている事業所では、単なる一般職員にも、まだ一人前になっていないという「新人職員」層を設けて3階層ということもできます。

手順2 階層に応じた職責、業務内容等の明確化

次に階層ごとの「職責」や「業務内容」を定めていきます。内容の検討については、職責は上位の階層から、業務内容は下位の階層から整理・検討するとわかりやすいとされています。

職責や業務内容について記述していく際には図表に示した細分化した分類項目ごとに考えると、一定の網羅性を持って記述することができます。

図表2-4-2 「職責」「職務内容」の分類項目例

職責	職務内容
<ul style="list-style-type: none"> ・計画立案 ・計画遂行 ・業績貢献 ・職員（上司・同僚・部下）対応 ・判断と報連相 ・リスクマネジメント ・チームワーク ・苦情対応 ・地域と行政への対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者サービス（介護・生活支援・作業指導・保育等） ・家族対応・保護者対応 ・ケアマネジメント（個別新計画・保育計画） ・記録（介護記録・支援記録・保育日誌） ・文書作成（日報等記録以外の提出用） ・行事 ・外部対応（地域、実習生、ボランティア等） ・会議・委員会等 ・環境整備

職位	職責
管理職	事業計画の立案
指導職1級	部門の計画立案
指導職2級	チーム目標の立案
一般職1級	
一般職2級	
一般職3級	

職位	職責
管理職	
指導職1級	
指導職2級	医療的行為の遂行
一般職1級	困難な介護業務の遂行
一般職2級	基本的な介護業務の遂行
一般職3級	補助業務の遂行

手順3 任用要件（昇格要件）の設定

最後に、どうすれば上位階層に昇格できるかを示した「任用要件」を定めます。任用要件を定めることで透明性が生まれ、職員が明確な目標を持ちやすくなります。任用要件の明確度合いが職員のキャリアアップのモチベーションに影響します。

任用の要件は次の6つの要素を事業所の人事方針に則り設定するとわかりやすくなります。

- ① 勤続年数 ② 資格 ③ 研修受講歴 ④ 実務経験 ⑤ 評価結果 ⑥ 昇格試験

評価のポイント

評価においては、キャリアパスをまとめた書面により確認します。本認証制度では、職員の階層が設定され、階層ごとの役割や業務内容、任用要件が明記されたキャリアパスを策定していることが求められます。階層の数に制限はありませんが、非正規職員から正規職員への登用ルールを明文化している必要があります。

図表2-4-3 キャリアパス一覧表の例（階層が区分され、職位、職責、業務内容、任用要件が示されている例）



名称	定義	役職	組織における役割	職種の業務
管理職	事業所全体の総責任者	所長	<ul style="list-style-type: none"> 事業所の事業計画と運営方針を立てる。 事業計画に基づいた事業所の運営を行う。 事業所の安定経営のため事業と職員を統括する。 部下の総合的な管理を行う。 事業所の運営に関する判断と、理事会への報告・連絡・相談を行う。 経営レベルのリスクマネジメントを行う。 経営レベルの苦情解決を行う。 事業所を代表して地域及び行政との連携を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の状況の把握を行う。 事業所を代表して家族対応の全責任を負う。 事業所内の記録の最終承認者となる。 対外的文書を作成、発信を行う。 行事の最終責任者となる。 理事会の議案書を作成する。
指導職1級	現場サービスの責任者	主任	<ul style="list-style-type: none"> 事業所の事業計画・運営方針立案に参画する。 事業所のサービス目標を立案する。 事業所運営が計画どおりに行くよう指導・助言を行う。 サービス目標達成への管理を行う。 事業所の安定経営のため事業と職員を指導・監督する。 上司の補佐・代行及び部下の勤怠等の管理を行う。 事業所における裁量の範囲での判断と、管理職への報告・連絡・相談を行う。 事業所の運営上のリスクマネジメントを行う。 チームワーク推進の指導を行う。 事業所の運営上の苦情解決を行う。 事業所に関わる地域及び行政への対応と連携を行う。 業務標準と業務改善の管理を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務全般の把握と適切な指示を行う。 家族からの苦情に対応する。 ケアマネジメント全般の把握と管理を行う。 事業所内の記録の管理と承認を行う。 対外的文書案を作成、上司の承認を得て発信を行う。 行事の実行責任者となり、運営全般に関する助言・指導を行う。 外部の機関との連絡・調整を行う。 職員会議の議案書作成に携わる。 理事会の議案書作成に参画する。 班会議の内容を把握し、助言・指導を行う。 送迎の管理を行う。
指導職2級	一般職員と役職者のパイプ役	リポーター	<ul style="list-style-type: none"> サービス目標立案に参画する。 事業計画上の役割を果たす。 サービス目標達成に向け指導・助言を行う。 サービスの質の向上のため職員を指導・助言を行う。 上司の補佐及び部下の育成・指導を行う。 サービス提供上の裁量の範囲での判断と、上司への報告・連絡・相談を行う。 サービス提供上のリスクマネジメントを行う。 チームワークを推進する。 苦情の一次対応を行う。 事業所に関わる地域への対応と連携を行う。 業務標準の見直しと業務改善を実行する。 	<ul style="list-style-type: none"> 担当範囲の業務全般の把握と、質の高いサービスの提供を行う。 上司と相談しながら、家族からの苦情に対応する。 ケアマネジメントの助言・指導を行う。 部下の記録に関して指導・助言を行う。 内部文書の作成と部下の指導・助言を行う。 行事の計画と実行に中核的に関わり、部下に指導・助言ができる。 上司の助言・指導を受けながら、外部の機関に対応する。 職員会議に出席する。 班会議を運営する。 送迎ルートの検討を行う。 レクリエーションの管理運営と実行をサポートする。
一般職1級	卓越したサービスの提供者	—	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画上の役割を果たす。 サービス目標達成に率先して貢献する。 サービスの質の向上に率先して貢献する。 上司の補佐及び下位職への指導・助言を行う。OJTリーダーを務める。 日々の業務遂行上の判断と、上司への報告・連絡・相談を行う。 日常業務における、リスクマネジメントを行う。 上司を補佐してチームワークに率先して貢献する。 日常業務において地域との連携を行う。 業務標準見直しと業務改善の提案を率先して行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 質の高いサービスの提供と、困難な利用者への対応を行う。 上司の指示のもと、家族からの苦情に対応する。 ケアマネジメントを作成する。 事実に基づく的確な記録を行う。 行事、グループ活動等に関する文書及び、上司が指示した文書の作成を行う。 行事の計画を独力で立案し、実行に参画する。 上司とともに、外部の機関に対応する。 職員会議、班会議に出席する。 送迎を行う。 レクリエーションを企画し実行する。
一般職2級	自立でサービス提供ができる一人前	—	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画上の役割を果たす。 サービス目標達成に率先してする。 サービスの質の向上に貢献する。 下位職に対する指導と助言を行う。 日々の業務遂行上の判断と、上司への報告・連絡・相談を行う。 日常業務における、リスクマネジメントを行う。 チームワークの推進に貢献する。 日常業務において地域との連携を行う。 業務標準の見直しと業務改善を提案する。 	<ul style="list-style-type: none"> 一般的なサービスの提供を行う。 家族に対し日常の連絡・相談・報告を行う。 指導と助言を受けながらケアマネジメントを作成する。 指導・助言を受けずに記録を行う。 行事、グループ活動等に関する文書及び、上司が指示した文書の作成を行う。 行事の計画を助言・指導を受けながら立案し、実行に参画する。 実習生・ボランティアに、日常の支援について指導する。 職員会議、班会議に出席する。 送迎を行う。 レクリエーションを企画し実行する。
一般職3級	自立でのサービス提供を目指す新人	—	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画とサービス目標を理解する。 サービスの質の維持に努める。 上司への報告・連絡・相談を行う。 日常業務における、リスクを理解する。 チームワークの推進を理解する。 	<ul style="list-style-type: none"> 一般的なサービス内容の理解と補助業務を行う。 家族に対し簡単な日常の連絡・報告を行う。 ケアマネジメントの意味を理解する。 助言、指導を受けながら記録する。 助言、指導を受けながら、行事・グループ活動等に関する文書の作成を行う。 行事の実行に関わる。 実習生・ボランティアとともに活動する。 職員会議、班会議に出席する。 送迎に同行する。 上司、先輩とレクリエーションを行う。

	求められる能力	研修	給料	昇格条件
	【知識】 経営管理／福祉行政の動向 【能力】 理念を語る力／決断力／統率力	【職場外】・リスクマネジメント研修 ・メンタルヘルス研修 ・マーケティング研修 ・先進事例見学	3級 300,000～ 200,000	指導職1級として5年以上在職 福祉職員キャリアパス対応型生涯研修（管理職員）受講済み 財務管理研修・労務管理研修受講済み
	【知識】 労務管理／財務管理／福祉サービスの動向 【能力】 マネジメント力／交渉力／連携力	【職場内】・法人内他事業所への視察研修 【職場外】・福祉職員キャリアパス対応型生涯研修（管理者） ・介護福祉士実習指導者講習会 ・財務管理研修 ・労務管理研修	2級-1 245,000～ 170,000	指導職2級として3年以上在職 福祉職員キャリアパス対応型生涯研修（チームリーダー）受講済み スーパーバイザー養成研修受講済み
	【知識】 チームワーク／コンプライアンス／地域福祉の動向 【技術】 チーム運営の技術 【能力】 リーダーシップ／説明能力／調整力 【資格等】 介護支援専門員	【職場内】・委員会主催研修（事故対策・感染症・身体拘束・衛生・防災対策・リハビリ・安全運転・褥瘡・喀痰吸引） ・法令遵守研修 ・メンタルヘルス研修 ・中堅職員研修 【職場外】・福祉職員キャリアパス対応型生涯研修（チームリーダー） ・社会福祉専門セミナー ・スーパーバイザー養成研修 ・コーチングスキルアップ研修	2級-2 205,000～ 155,000	一般職1級として2年以上在職 福祉職員キャリアパス対応型生涯研修（中堅職員）受講済み OJTリーダー研修受講済み
	【知識】 ケアマネジメントに関する高度な知識／機能訓練の知識／認知症に関する高度な知識／感染症に関する高度な知識／関係法令の知識 【技術】 機能訓練補助の技術／高度な食事介助、入浴介助、移乗・移動の技術 【能力】 プレゼンテーション力／企画力／提案力／指導力 【資格等】 介護福祉士／キャリア段位レベル4	【職場内】・委員会主催研修（事故対策・感染症・身体拘束・衛生・防災対策・リハビリ・安全運転・褥瘡・喀痰吸引） ・法令遵守研修 ・メンタルヘルス研修 ・中堅職員研修 【職場外】・OJTリーダー研修 ・認知症介護実践者研修・認知症介護リーダー研修 ・感染症予防対策研修会 ・口腔ケア従事者研修会	1級-1 187,500～ 150,000	一般職2級として2年以上在職 福祉職員キャリアパス対応型生涯研修（初任者）受講済み 委員会主催研修全科目受講済み
	【知識】 ケアマネジメントの基礎知識／認知症に関する知識／感染症に関する知識／介護保険の知識／関係法令の基礎知識 【技術】 食事介助、入浴介助、移乗・移動の技術 【能力】 判断力／課題発見力 【資格等】 初任者研修／ヘルパー2級／キャリア段位レベル3	【職場内】・委員会主催研修（事故対策・感染症・身体拘束・衛生・防災対策・リハビリ・安全運転・褥瘡・喀痰吸引） ・法令遵守研修 ・メンタルヘルス研修 ・中堅職員研修 【職場外】・福祉職員キャリアパス対応型生涯研修（中堅職員） ・認知症介護初任者研修 ・上級救命講習	1級-2 175,000～ 145,000	一般職3級として1年以上在職 新人職員研修受講済み
	【知識】 法人の理念・沿革／施設の業務全般／介護保険の基礎知識／高齢者介護の基礎知識 【技術】 基本的な食事介助、入浴介助、移乗・移動の技術／安全運転の技術 【能力】 社会人マナー／理解力／実行力／コミュニケーション力 【資格等】 キャリア段位レベル1・2	【職場内】・新人職員オリエンテーション ・新人職員研修 ・安全運転講習 ・法令遵守に係る研修 【職場外】・福祉職員キャリアパス対応型生涯研修（初任者） ・普通救命救急講習	1級-3 165,000～ 140,000	

図表2-4-4 キャリアパス一覧表の例（簡素な例） 

職位	役職	役割	業務内容	給料	経験年数
管理職	所長	事業所の統括管理	事業計画の作成 経営状況（収支）の管理／人事	基本給＋ 管理職手当	主任を3年以上
監督職	主任	現場の運営管理	サービス計画の作成／部下の育成指導 勤怠の管理	基本給＋ 主任手当	リーダーを 2年以上
上級	リーダー	困難な業務 改善・改革 後輩の指導 上司の補佐	中級業務に加えて ケアプランの作成／業務改善	基本給＋ リーダー手当	4年～
中級		通常業務	初級業務に加えて ケース記録／委員会／OJTリーダー	基本給	3～5年
初級		補助業務	基本介護業務／報告・連絡・相談	基本給	1～2年

2-5 人材育成計画もしくは研修計画の策定と実施

評価基準	確認方法
① キャリアパスの内容に沿った階層別人材育成計画を策定している ② 計画に目標・育成方法・研修内容等が明確にされている ③ 計画に沿った研修を実施している ④ 計画について職員に周知している	・人材育成計画書資料 ・研修実施要項等、実施の確認ができる資料 ・周知方法（ヒアリング）

評価の考え方

人材育成計画は、介護職員（以下職員）の役割遂行上求められる能力について適切な時期に開発・向上を図るために策定します。体系的に策定された計画のとおり研修等が実施されることで、仕事に必要なスキルが必要なタイミングで身につけ、仕事に活きるという実感が得られれば、職員の業務に対するモチベーションが上がり、結果的に人材育成が促進します。

人材育成計画を策定していない場合、外部等の研修に参加する職員が偏ったり、日程調整等が難しくなったり、本来であれば、研修に参加すべき職員が参加できなくなるおそれがあります。

また、研修の実施により、研修参加者が学んだことや研修参加者が新たに実践するようになったこと等を記録することで、研修が効果的であったかどうかについて、振り返って確認することができず。研修実施に当たっては、研修実施前に十分な内容検討を行い、研修終了後に振り返りを行うことで、研修効果を高めることが期待できます。

この認証項目は、計画的に職員を育成するため、キャリアパスを構築する際に明確にした階層に合わせた人材育成計画を策定し、それに沿った研修を実施している事業所を評価するものです。

ワンポイントアドバイス

人材育成を確実に実践するためには、人材育成計画の段階で、研修の目的、時期、研修手法、場所、対象者、講師（候補者）等が記載されているとわかりやすく、計画書としても望ましいと言えます。育成の手法としては、OJT、Off-JT、SDS（P.28-29参照）等があり、各々の育成手法の特徴を十分に踏まえた上で、これらを組み合わせます。

また、人材育成計画を作成する際は、**図表2-5-1**のように、まず各階層に求められる能力を一般化し、それに基づきOJT、Off-JT、SDSを組み合わせることで、より具体的で分かりやすい計画となり、効果が高まることが期待できます。

評価のポイント

評価においては、当年度の人材育成計画書を確認します。人材育成計画書の名称や書式は任意です。

計画には、目標・育成方法・研修内容等が明確にされていることが必要です。また、特定の階層に限定された計画とならないよう、新規採用職員から管理職までの各階層において計画が示されていることを確認します。

計画を策定しているだけでなく、実施していることも確認します。研修実施時の資料、名簿に加え、研修実施前の実施要項、研修実施後の報告書、研修参加の復命書等を作成し、保存していることが求められます。

図表2-5-1 人材育成計画書の例 

	求められる能力	OJT	Off-JT	SDS
管理職	<p><知識> 経営管理・福祉行政の動向</p> <p><専門技術> リスクマネジメント</p> <p><その他の技術・能力> 理念を語る力 決断力・統率力</p> <p><資格> 介護支援専門員</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・経営会議の議事録作成 ・経営会議運営 ・事業計画・事業目標の作成・浸透・進捗管理・報告 ・地域における会議・審議会への参加 	<ul style="list-style-type: none"> ・老協全国大会参加 ・経営協施設長研修の参加 ・その他、各種団体が主催する施設長研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・他法人への視察
上級指導職	<p><知識> 労務管理・財務管理 サービス管理 福祉サービスの動向</p> <p><専門技術> クレーム対応・危機管理</p> <p><その他の技術・能力> マネジメント力 交渉力・連携力</p> <p><資格> 介護福祉士</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各種委員会企画・運営 ・安全衛生委員会担当 ・危機管理対策委員 ・経営会議への参画 ・事業計画・事業目標作成への参画 ・地域参加型事業の企画・運営 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理職研修 ・労務管理研修 ・財務管理研修 ・サービス管理研修 ・クレーム対応研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護支援専門員受験支援
指導職	<p><知識> リスクマネジメント コンプライアンス 地域福祉の動向</p> <p><専門技術> 認知症対応・緊急時対応 看取り援助・家族対応</p> <p><その他の技術・能力> リーダーシップ 説明能力・調整力 チームマネジメント力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス委員会、感染症予防委員会の企画運営 ・チーム計画・チーム目標作成への参画 ・職員への指導・育成 ・チームマネジメント ・地域参加型事業の運営 ・家族対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメント研修 ・コンプライアンス研修 ・認知症に関する研修 ・看取りに関連する研修 ・介護技術に関連する研修 ・リーダー研修 ・問題解決研修 ・人材育成に関連する研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護支援専門員受験支援 ・介護福祉士受験支援 ・自主勉強会支援
スタッフ（中級）	<p><知識> ケアマネジメントの基礎知識 認知症に関する知識 介護保険の知識</p> <p><専門技術> 自立支援・社会活動支援 感染症対策</p> <p><その他の技術・能力> 判断力・課題発見力</p> <p><資格> 介護職員初任者研修</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・OJTリーダー ・チーム内業務担当リーダー ・各種委員会活動 ・各種行事担当 	<ul style="list-style-type: none"> ・中堅職員研修 ・介護技術に関する研修 ・認知症に関する研修 ・感染症に関する研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護職員初任者研修受講補助 ・介護福祉士受験対策 ・自主勉強会支援
スタッフ（初級）	<p><知識> 法人の理念・沿革 施設の業務全般 介護保険の基礎知識 高齢者介護の基礎知識</p> <p><専門技術> 高齢者の尊重・傾聴 介護技術</p> <p><その他の技術・能力> 社会人マナー 理解力・実行力 コミュニケーション力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルに沿った業務実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・新任職員研修 ・接遇研修 ・ビジネスマナー研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・推薦図書によるレポート課題

2-6 資格取得に対する支援

評価基準	確認方法
① 資格取得に対する支援を行っている ② 支援制度等を活用した職員がいる ③ 支援制度等を活用して資格を取得した職員がいる	・資格取得支援に関する書類 ・支援実績が確認できる書類（名簿等）

評価の考え方

介護事業所は、介護福祉士やケアマネージャー等、利用者の生活を支える様々な「専門家」によるサービスの提供によって成り立っています。これらの高い専門性を担保する各種資格の取得を事業所が支援することは、職員のキャリアアップという点でも、またサービスの質を高めるという点からも、大変重要かつ有効な取組と言えるでしょう。

介護職員が日々の業務に従事しつつ資格を取得する上では、様々な困難も伴います。しかし、それは結果として、職員の定着や利用者満足の向上を通じて、経営の安定化につながります。積極的に資格取得支援の仕組みを活用して、個々の職員及び事業所のレベルアップを図りましょう。

ワンポイントアドバイス

(1) 資格取得に対する支援を行っている

<対象となる資格の例>

支援の対象となる資格は、介護サービス事業所の活動に有益かつ公的なものに限ります。

図表2-6-1 対象となる資格の例 

資格の種類	資格名称
介護系	介護職員初任者研修、介護職員実務者研修、介護福祉士 等
福祉系	社会福祉主事、社会福祉士、精神保健福祉士、臨床心理士、福祉用具専門相談員、福祉住環境コーディネーター 等
ケアマネジメント系	介護支援専門員、主任介護支援専門員
医療系その他	保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、管理栄養士 等

<資格取得支援の仕組みの整備>

具体的な支援方法としては、いくつかの種類があります。最低その内一つを実施していることが必要となります。あるいは複数の手段を合わせて実施しても構いません。

図表2-6-2 資格取得支援の取組例

支援の種類	具体例
自己学習支援	<ul style="list-style-type: none"> ・資格取得に関する受験対策本やビデオ等教材の貸出 ・資格取得のための学習室等の設置
集団学習支援	<ul style="list-style-type: none"> ・受験対策のための勉強会の開催 ・事業所内に講師を招いて講習会を開催 ・模擬テスト等の実施
時間的支援	<ul style="list-style-type: none"> ・受験対策講座に職員を派遣（※勤務扱い） ・資格試験受験日に特別休暇を付与 ・資格取得後の更新に必要な講習会等に職員を派遣（※勤務扱い）
経済的支援	<ul style="list-style-type: none"> ・受験対策講座受講費用の補助 ・受験対策本、ビデオ等購入費用の補助 ・受験費用の補助
資格取得に伴うインセンティブ	<ul style="list-style-type: none"> ・資格取得祝い金の支給 ・資格手当の支給

(2) 支援制度等を活用した職員がいる

文書や案内文、ポスター等により介護職員に制度の存在を周知します。さらに、資格取得に向けた支援が活用されるよう、介護職員には日頃から資格取得の意義・目的を伝えて資格取得の動機づけを行い、支援制度の活用を促進しましょう。

また、資格試験の受験要件を満たす職員の状況を把握して、対象者には積極的に資格取得を促しましょう。

(3) 支援制度等を活用して資格を取得した職員がいる

支援制度を利用して資格取得にチャレンジした職員について、定期的にその状況を確認し、事業所としての実績を把握します。その結果によって支援の効果を検証し、今後の改善につなげましょう。

評価のポイント

(1) 資格取得に対する支援を行っている

認証には、前に挙げた事例に該当するような具体的な取組を一つ以上実施していることが必要です。これら以外の独自の事例でも、審査で目的に沿っていると認められれば対象になります。

(2) 支援制度等を活用した職員がいる

認証には、申請年度及びその前年度に、資格取得支援制度を利用した職員が1名以上実施していることが必要です。ただし、申請時点では取組が未実施であっても、当年度内に実施する予定が確定していれば可とします。

(3) 支援制度等を活用して資格を取得した職員がいる

認証には、直近3年以内に、資格取得支援制度を利用して資格を取得した職員が1名以上いることが必要です。

図表2-6-3 資格取得支援制度の規定例 

社会福祉法人〇〇〇〇	
資格取得支援制度 実施要領	
1. 目的：	社会福祉法人〇〇〇〇（以下、法人という）は、職員が自らのキャリアアップを目的として資格を取得することを促進し、支援するものとする。
2. 対象者：	対象者は正規職員もしくは週30時間以上勤務する非正規職員とする。
3. 対象資格：	支援の対象とする資格は、以下の通りとする。ただし、これらに該当しないものでも、管理者が業務に必要なまたは有益と認める場合は、対象とすることがある。 ① 介護福祉士 ② 介護支援専門員 ③ 社会福祉士 ④ 精神保健福祉士 ⑤ 社会福祉主事
4. 支援の内容：	資格取得を目的として職員1人あたり1年度に1回、以下の支援のいずれかを申請することができる。 ① 受験日を業務扱いとする ② 受験費用の半額を法人負担とする ③ 勉強に必要な書物の購入、講座の受講費用の半額を法人負担とする（上限1万円）
5. 学習支援：	資格取得のための学習を支援するため、以下の資格については、法人事業所内の会議室を学習のために開放する。また、希望者には模擬試験を実施する。 介護支援専門員資格取得支援： ○月○日～試験日前日まで 介護福祉士資格取得支援： ○月○日～試験日前日まで
6. 当制度に関する申請先	申請先： 総務人事課 問い合わせ先： 法人本部 人材開発委員会 0●●●-●●●●-●●●●●

3 介護の質の向上につながる取組

3-1 施設・事業所の運営方針の周知

評価基準	確認方法
① 施設・事業所の運営方針やサービス方針が策定されている ② 法人理念に基づいた運営方針等が明確化されている ③ 運営方針等を職員に周知している（浸透している）	・運営方針を示した文書 ・周知方法（ヒアリング）

評価の考え方

運営方針とは事業所として、サービス提供に対する考え方や姿勢を示したもので、事業所としてありたい姿・あるべき姿と考えます。

事業所の運営方針を表現するものとして、法人の理念や基本方針、行動指針等があげられます。

介護の仕事と聞くと、「食事介助」「排泄介助」「入浴介助」等の三大介助といった直接介助が中心的な業務と理解されがちです。直接介助業務もいかに手際よく、正確にできるかといった介助者主体によるやり方で実践されやすく、利用者の生活全体、利用者がどのような生活を送りたいかといった生活全体に目をむけた支援の姿勢は見失われがちです。

しかしながら、本来介護の仕事とは利用者の尊厳を尊重し、利用者個々の「生活」を支えることが本質のはずです。一人ひとり異なる価値観や生活歴を持つ利用者の生活を支えるためには決められたやり方、介護者主体の介護を提供するだけでは介護の質は向上しないのではないのでしょうか。

利用者の生活そのものを支援する職場だからこそ、事業所が支援を必要とする利用者に対して、何を大切に、どのようにサービスを提供していくのかといった軸となる考え方や具体的な行動を職員に浸透させていくことは非常に大切なことです。

当項目は介護の質の向上のために、法人理念に沿った運営方針やサービス方針が策定され、その内容を職員に対して周知されているかを評価するものです。

ワンポイントアドバイス

法人の「理念」を、職員一人ひとりが日々の業務の中で具体的に行動に落とし込むための指針となるものの例として、基本方針や行動指針があげられます。

理念から行動指針の構築にあたっての構築のサンプルを示します。

図表3-1-1 行動指針の構築例 **ステップ1**

理念の文言からイメージされる気持ちや行動をできるだけたくさん表現します。

ステップ2

表現した気持ちや行動を構造化します

- ① とても良く似たものをまとめる
- ② 影響のあるものを近づける
- ③ 影響の方向性を検討する

ステップ3

構造化した気持ちや行動を文章にまとめます。

この時、ステップ1で表現した気持ちや行動は財産ですので、文章にまとめていくけれども、文言や表現方法は後から活用できるように記録しておきます。

ステップ4

ステップ3でまとめた文章の活用方法やアピール力を検討します。

7つ以上の文章があれば、まとめるとより効果的です。

また、ここで作成した文章を説明するツールとして、ステップ1で出てきた表現（気持ちや行動）を活用します。

理念や基本方針、行動指針は重要ですが、記載されている内容が抽象的すぎると職員からは直接仕事とは関係のないものとして受け取られかねません。文書や言葉で周知・説明するだけでは、頭の中で理解し暗唱できたとしても、行動として表すのはまた異なるでしょう。利用者の特性やその日の状況が日々変わり、正解がない介護の仕事において、理念や指針に沿った考え方に基づいて行動に落とし込むには、様々な方法を使って行動レベルに浸透させていく必要があります。

図表3-1-2 理念や基本方針・行動指針を浸透させるために **○ 言葉どおり説明する**

- ・ 入職時に文言を説明する
- ・ 事業所内に掲示している
- ・ 朝礼・会議等で唱和する
- ・ 理念カード等を作成して配付する

○ 自分の行動に近づける

- ・ 理念や基本方針をより具体的に行動に落とし込む
- ・ 最近の出来事の中から印象的なことを発表する
- ・ 自分の行動目標を立案する際の基礎とする
- ・ 理念や行動指針の中で好感の持てる一つを選んでスピーチをする

○ 理念や基本方針を基準として行動を評価する

- ・ 自分の取ってきた行動を理念や基本方針に照らして評価する
- ・ 法人・事業所内で最も理念や基本方針を具現化した職員を表彰する

評価のポイント

(1) 施設・事業所の運営方針やサービス方針が策定されている

評価においては、事業所の運営方針やサービス方針が明文化された規程や文書を確認します。(文書の書名は問わない)

(2) 法人理念に基づいた運営方針等が明確化されている

評価においては、法人理念に基づいた運営方針やサービス方針が示されている行動指針等の規程や文書で確認します。(文書の書名は問わない)

(3) 運営方針等を職員に周知している(浸透している)

評価においては、事業所としてサービス提供に対する考え方や姿勢を示した方針を職員に浸透させるための取組を確認します。職種・階層に関わらず全職員に対して周知・浸透を図るための取組がわかる書面・配布物・取組等を確認します。

3-2 相談体制・苦情解決の仕組みの確立と運用

評価基準	確認方法
① 相談体制・苦情解決の仕組みを利用者等にわかりやすく周知している ② 責任者を設置している（任命している） ③ 相談体制・苦情解決の仕組みについて職員に周知している	・重要事項説明書等資料 ・責任者の設置が確認できる資料（名簿等） ・周知方法（ヒアリング）

評価の考え方

利用者一人一人の相談や要望、苦情等は事業所のサービス向上を図る貴重な機会と考えられるため、事業所全体として要望や苦情を集約し、分析していくことが必要です。また、利用者等からの申し出に対してすぐに対応しなければならない事案と、再発防止策の策定といった短期的な対応、サービスの質の向上等の長期的な対応というように内容に沿ってそれぞれ分けて考える視点も必要となります。

相談や苦情に対する事業所の対応は利用者やその家族からの信頼や関係性に直結します。よりよいサービスを受ける権利は利用者であり、事業所はそういった申し出者の意見を真摯に受け止め誠実な対応を行うことが大切です。ここでいう誠実な対応とは利用者からの申し出全てを受け入れるということではなく、対応できかねるような事案においても申し出者に理解いただけるような説明の工夫、ツールの活用等を行うことを指します。

仕組みがあっても職員に対する周知がなされていないことで、初期対応を適切に行えず、相談から苦情につながってしまうことや、事業所で解決できない大きな苦情事例につながることも見られます。

さらに現場の職員にとって、特に苦情の対応は精神的にもきつく感じる業務となります。

利用者及び家族に対して誠実な対応をとるためには、特定の担当者に任せるだけでなく、相談や苦情のレベルに合わせて事業所のどの階層の人が対応するといった体制等も一定程度定めておくことで職員も相談や苦情に対して安心して向き合うことができます。

ワンポイントアドバイス

利用者やその家族からの相談や苦情に対してどのように組織として把握し、解決するのかその仕組みを整理してみましょう。

図表3-2-1 利用者等への周知 

周知方法	周知内容
・施設・事業所内のわかりやすい場所への掲示 ・パンフレット等の配布 ・契約時の重要事項説明書による丁寧な説明 ・行事や懇談会、広報資料等のお知らせと一緒に配布	・苦情解決責任者・苦情対応担当者・第三者委員の氏名、連絡先情報 ・施設・事業所における苦情解決の流れを利用者等にわかりやすく周知している（図表3-2-3）

利用者及び家族に相談体制や苦情解決の仕組みを周知しておくことは非常に重要です。相談をしたい、不満があるような状態においても、

- ・誰に相談したらよいかわからない

- ・ご意見箱は置いてあるけどどのように活用されているのかわからない
- ・そもそも不満や苦情を言うことで利用者に何等かの不利益があるのではないかと
の思いから、意見を言うことを遠慮している場合もあります。

利用契約の時点で、事業所が行っている相談・苦情の申し出窓口がどこにあり、連絡先や担当者についてわかりやすく伝えておくことは、後々相談・苦情を受ける際にスムーズな対応につながります。

窓口については直接伝えるだけでなく、ご意見箱の設置や定期的なアンケート等様々な方法で意見を聴取できる方法を検討します。

● 相談・苦情の受付

- ・相談・苦情は必ずしも受付担当者に直接入るとは限りません。現場職員が初期対応を行うこともありえるので、受付担当者までスムーズにつながられるよう事業所内での連絡経路を明確にしておきます。
- ・受付にあたっては次の事項を書面に記録し、その内容については後で言った・言わないという行き違いにならないよう、申出人に確認を行います。

図表3-2-2 受付時の確認事項例

- ・受付方法
- ・相談者、利用者と続柄
- ・相談・苦情の内容
- ・相談・苦情申出人の希望等
- ・処理の内容
(第三者委員を設置している場合)
- ・第三者委員への報告の要否
- ・申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否

評価のポイント

(1) 相談体制・苦情解決の仕組みを利用者等にわかりやすく周知している

評価においては、利用者に対して相談体制・苦情解決の仕組みについて周知している文書で行います。書式・様式は問いませんが、利用者がわかりやすい方法で周知を行っているかを確認します。

(2) 責任者を設置している（任命している）

組織体制や責任者をはじめ、受付担当者、第三者委員等について明記された文書で確認します。重要事項説明書以外にも、苦情対応記録や事業所内で掲示している資料等を確認します。

(3) 相談体制・苦情解決の仕組みについて職員に周知している

組織において、相談体制・苦情解決の際の仕組みについて示された文書とともに職員へ周知していることがわかる文書で確認します。研修資料、掲示物、会議議事録等様式は問いません。

図表3-2-3 施設・事業所における苦情解決の流れ 周知例 

相談（苦情）申し出窓口設置のご案内

社会福祉法第82条の規定により、〇〇ではご入居者、ご家族からの相談（苦情）に適切に対応する体制を整えています。

ご相談（苦情）については、受付担当者、解決責任者および第三者委員を置き、ご入居者、ご家族からの相談（苦情）に対応いたします。

1. 相談苦情受付担当者	生活相談員
	介護支援専門員
2. 相談苦情解決責任者	施設長（管理者）
3. 第三者委員	法人監事
	評議員

相談（苦情）の受付の流れ

Q1：相談（苦情）がある場合は、どうしたらいいですか？

A1：電話及び書面等で相談・苦情を随時受付しています。受付担当者宛てにご連絡ください。施設内に意見箱を設置していますのでそちらに投函していただいても結構です。各市町村の介護保険担当窓口でも受付けております。

Q2：受けられた相談（苦情）は、どのように報告・確認されるのですか？

A2：受付担当者が相談（苦情）を受付後、解決責任者および第三者委員へ報告し、内容を確認した後、申出人に対して受付けた旨を通知いたします。（相談苦情受付表書式サンプルは図表3-2-4）



Q3：解決責任者へ報告された後はどうなるのですか？

A3：解決責任者が相談（苦情）対応委員会を招集します。メンバーは介護支援専門員、生活相談員、介護士、看護師、管理栄養士等の多職種から選出された職員によって構成され、相談（苦情）に対して誠意をもって話し合い、適切に解決ができるように努めます。また、申出人は第三者委員の助言や立合いを求めることができます。

Q1：事業所内で解決できない場合は下記の各窓口に応し立てをすることができます。

A4：〇〇市役所長寿支援課	山梨県〇〇市	TEL 000-000-0000
山梨県社会福祉協議会	山梨県〇〇市	TEL 111-111-1111
国民健康保健団体連合会	山梨県〇〇市	TEL 222-222-2222

図表3-2-4 相談苦情受付表書式例 

相談苦情受付票		受付No _____	
		受付日 年 月 日	
受付課 (受付員)		受付方法： 来所・電話・訪問・文書 その他 ()	
相談者氏名 (フリガナ)	(男・女) (歳)	住所	TEL (白) (勤)
被保険者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 親 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 兄弟 <input type="checkbox"/> 嫁 <input type="checkbox"/> 他の家族 <input type="checkbox"/> 友人等 <input type="checkbox"/> ケアマネージャー <input type="checkbox"/> 民生委員児童委員 <input type="checkbox"/> 主治医 <input type="checkbox"/> サービス事業者 <input type="checkbox"/> その他 ()		
被保険者氏名 (フリガナ)	(男・女) (歳)	住所	TEL (白) (勤)
被保険者番号	担当ケアマネージャー： TEL：		
分類	<input type="checkbox"/> 問合せ <input type="checkbox"/> 照会 <input type="checkbox"/> 相談 <input type="checkbox"/> 苦情 <input type="checkbox"/> その他 ()		
相談苦情分類	<input type="checkbox"/> 要介護認定 <input type="checkbox"/> 被保険者証の交付 <input type="checkbox"/> 介護サービス費の支給 <input type="checkbox"/> 給付制限 <input type="checkbox"/> 保険料賦課徴収 <input type="checkbox"/> 指定事業者の指定・認定 <input type="checkbox"/> 生活保護に係る審査判定 <input type="checkbox"/> 市町村特別給付 <input type="checkbox"/> 保険料減免 <input type="checkbox"/> 介護サービス事業者のサービス (事業者名 事業所No. サービス種類) <input type="checkbox"/> その他 ()		
相談苦情概要 () (について)			
相談者の希望	<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい <input type="checkbox"/> 教えてほしい <input type="checkbox"/> 回答がほしい <input type="checkbox"/> 調査をしてほしい <input type="checkbox"/> 不服申立てをしたい <input type="checkbox"/> 改善要望 <input type="checkbox"/> 弁償要望 <input type="checkbox"/> 謝罪要望 <input type="checkbox"/> 提言 <input type="checkbox"/> その他 ()		
相談苦情処理	<input type="checkbox"/> 説明で納得 <input type="checkbox"/> 後日回答 () <input type="checkbox"/> 介護保険審査会への審査請求手続 <input type="checkbox"/> 県知事への不服手続指導 <input type="checkbox"/> 県民局への相談指導 <input type="checkbox"/> 市町村への不服申立手続 <input type="checkbox"/> 国保連合会への苦情手続 <input type="checkbox"/> その他 ()		
窓口紹介	<input type="checkbox"/> 市町村 <input type="checkbox"/> 広域連合・一組 <input type="checkbox"/> 県民局 <input type="checkbox"/> 県庁 <input type="checkbox"/> 国保連合会 <input type="checkbox"/> その他 ()		
処理年月日	<input type="checkbox"/> 年 月 日 () <input type="checkbox"/> 年 月 日 ()		

3-3 高齢者虐待防止の徹底

評価基準	確認方法
① 高齢者虐待防止の取組をしている（事業所内研修を含む） ② 取組内容について職員に周知している	・高齢者虐待防止の取組が確認できる文書 ・周知方法（ヒアリング）

評価の考え方

介護サービスを提供する事業所において、高齢者虐待は絶対にあってはならないことはいうまでもありません。高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律において、施設・事業所は利用者及びその家族からの苦情の処理の体制の整備その他の高齢者虐待の防止などのための措置を講じることとされており、サービスの提供場面において、それらが公正かつ適切に行われていることが求められています。サービス従事者として守らなければならない法や規範、倫理等が意識付けられていることが必要となります。

しかしながら、「令和2年度高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果（厚生労働省）」によれば、全国の養介護施設従事者等による虐待判断件数は595件と高い水準となっています。またその発生要因として、教育・知識・技術等に関する問題が50%弱を占めており、虐待を助長する組織風土や職員間の関係の悪さ、管理体制等が約22%、職員のストレスや感情のコントロールの問題が約17%と続きます。これらの数値から、高齢者虐待は「やってはいけないこと」と理解している人が大半ですが、知識や技術が不足していることで知らず知らずのうちに不適切ケアを行ってしまっていた、対応困難な利用者の対応に追われストレスから思わず虐待行為を行ってしまったといった出来事が想定されます。それらの行為が日常的になってしまうことが虐待につながるのではないのでしょうか。こうした虐待を防止するためには事業所として継続的な取組を実施していく必要があります。

当項目では、高齢者虐待を防止するための取組について評価するものです。

ワンポイントアドバイス

高齢者虐待を防止するためには、組織運営の健全化、職員の負担やストレス・組織風土の改善、チームアプローチの充実、倫理観とコンプライアンスを高める教育の実施、ケアの質の向上といった多角的な取組が必要とされます。権利擁護の意識を高めるうえで、事業所内研修を継続して行うことはきわめて重要です。山梨県においても、高齢者権利擁護の研修を実施しています（第3部「山梨県内で実施している介護職員向けの主な研修」参照）ので、これらを活用することもできます。

山梨県高齢者権利擁護等推進部会では、平成27年度に「高齢者の思いに寄り添うケアを推進するための手引き」が作成されています。山梨県HP <https://www.pref.yamanashi.jp/chouju/koureisyaikenriyogo.html>

手引きの他にも、マニュアル作成や研修実施にあたっては以下のようなものもありますので、ぜひ活用してください。

図表3-3-1 高齢者虐待防止のための参考資料例 

資料名	発行者
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者虐待マニュアル ・高齢者虐待防止学習テキスト ・施設・事業所における高齢者虐待防止学習テキスト ・介護現場のためのストレスマネジメント支援テキスト ・人権啓発DVD ・私たちの声が聞こえますか 	<p>山梨県 認知症介護研究・研修仙台センター (財)人権教育啓発促進センター ※山梨県社会福祉協議会で無料貸出</p>

その他、具体的な取組の例は以下の通りです。

- 虐待防止のための研修会を定期的開催し、介護専門職としての意識付けや介護技術の向上を図る
- どのような行為が虐待行為に該当するのか、具体例を示しながら内部研修や外部研修を用いての周知を行う
- 高齢者虐待対応マニュアルの作成
- 利用者の預かり金について、複数の職員による定期的なチェックを行い、身元引受人等に対して資料を付して定期的な報告を行う
- 事業所内を密室化させないため、外部オンブスマン制度を導入する
- 定期的な職員アンケートの実施
- 高齢者虐待防止法に基づき、虐待（不適切ケア）を発見した職員による通報を義務付けの徹底と通報窓口の設置
- 困難事例に対する事例検討会の実施
- 職員のケアに関する相談窓口の設置

また継続的な意識付けや日常的な気づきを元に、サービス従事者として守らなければならない法や規範、倫理等の意識付けを行っていくことが求められます。

○ **意識の涵養**

- ・サービスの従事者として、守るべき法や規範、倫理等が分かるように、文書としてまとめておきます。それを職員に配付したり、研修等で解説したりして、周知を図ります。

○ **常に意識させる**

- ・見やすい場所に、ポスターとして掲示しておく方法もあります。会議室や休憩室、事務所等、職員が集まる場所に掲示しておけば、日常から意識しやすくなります。

○ **会議などで議論する**

- ・事業所の理念と同様に、定期的開催される会議等を活用して確認する機会を設けることも考えられます。また、権利擁護に関わる委員会などを設置して、担当の委員が普段の職場の中で気になることを意見し、改善策を検討するなど考えられます。

評価のポイント

(1) 高齢者虐待防止の取組をしている

評価においては、高齢者虐待防止について定めた規定や文書、具体的取組状況がわかる周知文書、啓発ポスター、会議資料、研修資料等を確認します。(事業所内研修については、研修内容、参加者、研修効果等のヒアリングも行います)

(2) 取組内容について職員に周知している

職員への周知状況については、該当する書類(会議議事録、周知文書、事例検討の書面等)をそれぞれ確認します。

4 組織としての在り方

4-1 トップマネジメントのかかわり方

評価基準	確認方法
① 施設・事業所の管理者等による人材育成方針を明確化し、職員に周知している	・人材育成方針が確認できる文書 ・周知方法（ヒアリング）
② 管理者等がマネジメント研修等を受講している	・研修報告書等
③ 感染症や非常災害に対する危機管理について対策を講じている	・危機管理対策が確認できる文書

評価の考え方

介護事業において、サービスの質を高めながら経営を健全に継続していくためには、事業所の管理者等（施設長、事務長等）による「事業」と「人」に対する的確なマネジメントが不可欠です。とりわけ、サービスの質の鍵を握る職員の育成に対する管理者等のかかわり方は、事業所のあり方に如実に反映されます。

管理者等が「こういう事業所でありたい。そのためには職員をこのように育てたい」という意識を持つことがまず必要ですが、意識のままでは職員に伝わりづらいため、これを具体的の方針として示す必要があります。そして、その方針の構築や、具現化のための仕組みづくり、さらに日々のマネジメント実践は、管理者等その人の「自己流」というのではなく、長年の研究と実証によって培われた「セオリー」を相応に習得したうえで行われるべきものです。こうした視点から、この認証評価制度では、事業所の管理者等による人材育成方針の明確化と、マネジメント研修等の受講を求めています。

さらに、職員を育てるだけでなく、守るという視点から、危機管理の対策についても評価基準としています。介護保険制度においては令和3年の改正により、全ての介護事業所でBCP（業務継続計画）の策定が義務付けられていますが、本認証評価制度では単に計画の策定だけでなく、その具体的対応を求めるものです。

ワンポイントアドバイス

<人材育成方針>

人材育成方針は、法人の理念に基づき、事業所が目指すケアの実現と、職員本人のキャリアアップの支援という2つの視点から、「どういう人材を（育成の方向性）」「どのように（育成の手段）」育てていくかを記述したものです。とくに定型フォーマットが存在する訳ではありません。

● 「どういう人材を（育成の方向性）」の例

- ・思いやりのある人材
- ・チャレンジ精神の旺盛な人材

- ・資格取得率100%
- ・一人ひとりの可能性を引き出す
- ・学び続ける意欲のある人材に応える 等
- 「どのように（育成の手段）」の例
 - ・〇〇（具体的研修名）研修の実施
 - ・外部研修への積極的派遣
 - ・OJTの充実
 - ・ジョブコーチの配置
 - ・面談制度・評価制度の実施 等

図表4-1-1 「人材育成方針」の具体例

寄り添って話を聴くことができ、ご利用者と一緒に、今この時を楽しみ、思いやりを大切に創造性をもって考える介護ができる職員

この目指す姿を実現するために、各職員の目標達成度に合わせて集合研修と個別研修を継続的に行っています。

福祉の心に満ちたサービスを提供できる人材を育成することを目的に、研修を実施。研修は、OJT、Off-JT、SDSの3つの形態で、Off-JTでは、階層別（新任、中堅、指導的職員、管理職）に研修を行う。

理念に基づき、個人が成長することで質の高いサービスが提供でき、利用者満足を高め、組織としても成長することを目指し、職員一人ひとりに合わせた人材育成を行っています

- ・職員一人ひとりが成長する（確実に知識・技術を身につける）
- ・援助観を確立し、利用者主体の理念を軸にケアにあたる人材を育成する
- ・自律型人材の育成を目指す

- 働く仲間の個性を大切にし、それぞれの役割を承認しあえる人材育成
- 若者が育つ環境を考えられる事業所づくり
- 次世代リーダーの育成

働き学ぶ職員を応援します

- ・人事考課を取り入れ、幹部との直接面接
- ・職員と上司の対話時間の確保
- ・適材適所の職員配置
- ・福利厚生を利用して、職員間の連携強化

● 人材育成方針が記載されている文書の例

- ・人材育成方針を周知するための周知文
- ・人材育成計画、年度の研修計画
- ・事業計画書
- ・会議議事録
- ・方針発表会資料 等

<マネジメント研修>

「組織マネジメント」の要素が含まれた研修であれば研修の名称は問いませんが、

- ・福祉・介護事業所の経営者、管理者を対象としたもの
- ・法人内、事業所内の研修ではなく、外部研修実施機関主催の研修。内部研修の場合は外部講師であることが望ましいでしょう。

具体的な研修例は以下のとおりです。

図表4-1-2 マネジメント研修の例 

研修名	実施機関
社会福祉施設長資格認定講習課程	中央福祉学院
福祉施設長専門講座	中央福祉学院
社会福祉法人経営者研修会（人事管理コース）	中央福祉学院
社会福祉法人経営者研修会（経営管理コース）	中央福祉学院
管理職スキルとマネジメント研修	山梨県社会福祉協議会
労働環境・処遇改善・人材育成力強化研修	山梨県社会福祉協議会
社会福祉法人人事・労務管理講座	全国社会福祉法人経営者協議会
マネジメント講座	全国社会福祉法人経営者協議会
経営リーダー養成塾	全国老人福祉施設協議会
施設長研修会	山梨県老人福祉施設協議会
施設長研修会	山梨県老人福祉施設協議会

<危機管理対策>

対策の基本はBCPの策定と対策マニュアルの作成ですが、具体的な取組として、以下のようなものがあります。

● 感染症対策

- ・来訪者の入館規制、来訪者入館時の対応（事前の健康観察、検温、手指消毒、マスク着用等）
- ・手指消毒用アルコールの設置
- ・通勤時・執務時の更衣の徹底 等

- ・職員の健康管理、事業所内（法人内）の職員確保体制の整備
- ・職場内の飲食時や喫煙時の感染対策の徹底
- ・業務の優先順位の整理、衛生用物品等の備蓄、平時における訓練（シミュレーション）

● 非常災害対策

- ・ハザードマップの共有、避難経路の明示
- ・各種物品の備蓄、非常用電源の確保
- ・他施設との災害時相互支援の協定締結
- ・避難訓練（災害種別ごと）、研修会の実施
- ・業務の優先順位の整理、平時における訓練（シミュレーション）等

なお、以下サイト（厚生労働省 介護事業所等向けの新型コロナウイルス感染症対策等まとめページ）には、感染症対策のガイドライン、ひな型の他、非常災害時のBCPIについても、ひな型等のリンクがあります。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/taisakumatome_13635.html

評価のポイント

人材育成方針については、「方向性」と「手段」の二つの要素が揃っているべきものですが、評価においては、どちらか一方だけでも良いこととし、現在の管理者等が制定したものであれば、その時期は問いません。

人材育成方針が法人共通のものであり、事業所独自のものでない場合は、管理者等に、その内容と、当該事業所における人材育成のあり方にどう反映させているかについての説明を求めます。

また、議事録や事業計画書等（周知を目的とした文書でないもの）に記載されている場合は、これをどのように職員に周知したかをヒアリングします。

マネジメント研修の受講については、マネジメント技術のセオリーの習得とともに様々な情報の取得も目的の一つです。研修受講の時期は、過去5年間内を目処とします。

危機管理対策については、BCPやマニュアルについては、その周知状況も確認の対象となります。また、個人の感染防止の域を出ない感染症対策は、「1-3健康管理に関する取組の実施」の対象とし、危機管理の取組とは見なされません。

4-2 地域交流等の取組

評価基準	確認方法
① 地域交流を実施している ② 実習、インターンシップ、ボランティア等の受入体制やガイドラインを整備している ③ 地域交流等の取組について職員に周知している	・取組内容が確認できる文書（行事ポスターやパンフレット、広報誌、写真等） ・周知方法（ヒアリング）

※認証項目4-2地域交流等の取組 評価基準①②③については、新型コロナウイルス感染症等感染症予防対策の観点より、新型コロナウイルス感染症などの感染症拡大が続いている状況と判断される場合は、当年度の実績に限らず過去の実績（審査日より3年程度前まで）で確認することとする

評価の考え方

介護事業所は、地域で暮らす高齢者の生活を支える地域包括ケアシステムの拠点としての機能を担っています。単に指定された介護サービス事業を行ってれば良いというものではなく、地域の団体や個人と多くの関わりを持ちながら、入所、通所、在宅等、それぞれの形態に合った形で積極的に地域の力になっていくことが望まれます。それには、日頃から地域の方々とコミュニケーションをとり、行き来する関係を築くことがとても大切です。そのため、認証事業所には地域交流に具体的に取組んでいる実績が求められます。

また、多くの事業所で実習生、インターンシップ、ボランティアといった方々が働かれています。その方々は同じ職場で仕事をしてはいても、あくまでも外部の人であり、いわば事業所と外部の接点に立っている人たちです。そのような人たちに、将来的に「内部の人」になってもらえるのか。そうでなくても、外部で好意的な情報発信者となってくれるのか。その鍵を握るのが「受入れ体制」です。せっかく実習生等を受け入れたものの、体制が整っておらず結果的に悪い印象をもたれて逆効果、といったことのないように、受け入れのためのマニュアルやガイドラインを作成しましょう。

そして、せっかく地域交流の取組や実習生等の受入体制を整備しても、それが職員間で共有され実践されていなければ意味をなしません。地域の方々の信頼を得ていくことは、職員のやりがいにもつながります。事業所の取組状況や体制を、積極的に職員に周知・発信しましょう。

ワンポイントアドバイス

(1) 地域交流を実施している

<地域におけるニーズの把握>

地域交流を実施するにあたっては、まず事業所が介護サービスを提供しているエリアにどれくらい高齢者がいるか、高齢化率や人口構成等を調べます。その上で、「高齢者の方々の住まい方、買い物、食事、移動方法はどうか」「何か困っていることはないか」等、具体的な福祉ニーズを把握します。

図表4-2-1 地域の福祉ニーズに応じた取組例

目的	具体例
介護に関する情報の提供・発信	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民に向けた介護講座や勉強会の開催 ・事業所の広報誌やお便りに介護に関する記事を掲載
地域の行事やイベントへの協力	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の行事や催事に職員を派遣（※勤務扱い） ・地域の消防団に職員を派遣（※勤務扱い） ・地域主催の講習会や勉強会の講師として職員を派遣 ・地域の防犯活動や清掃活動等への定期的・継続的な参加
相談窓口の設置	<ul style="list-style-type: none"> ・地域と連携した事業所外の相談窓口や出張相談会の開催
地域の高齢者支援	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者世帯を対象に配食サービスを実施 ・高齢者世帯を対象に福祉用具を貸出

図表4-2-2 地域に開かれた法人（事業所）としての取組例

目的	具体例
介護事業所の開放	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民を対象とした施設見学会の開催 ・介護事業所の一部を地域住民の活動スペースとして開放 ・地域住民に設備や機材を貸出 ・地域住民が利用できるカフェやサロン、こども食堂等の運営 ・災害時の一時避難場所として住民を受入
行事やイベントを通じた交流	<ul style="list-style-type: none"> ・法人や事業所の行事やイベントに住民を招待 ・地域住民を対象とした行事やイベントの開催
施設・事業所の情報発信	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌等を通じて、事業所の活動や取組を発信
他機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・地域内の他法人・事業所、医療機関との協働 ・健診等、行政が行う事業への協力

(2) 実習、インターンシップ、ボランティア等の受入体制やガイドラインを整備している

<受入対象の例>

- ・小・中・高校生を対象とした福祉教育の一環としての体験実習
- ・大学生や専門学校生を対象とした介護実習、インターンシップ
- ・地域住民等によるボランティア

(3) 地域交流等の取組について職員に周知している

<周知方法の例>

- ・取組内容が記載された行事ポスターやパンフレット、広報誌、写真等
- ・書面による配布、回覧、掲示
- ・メールによる配信や、イントラネット上への掲示

評価のポイント

(1) 地域交流を実施している

認証には、前に挙げた事例に該当するような具体的な取組を一つ以上実施していることが必要です。これら以外の独自の事例でも、審査で目的に沿っていると認められれば対象になります。

(2) 実習、インターンシップ、ボランティアなどの受入体制やガイドラインを整備している

スムーズな受入のためには、専用のマニュアルは欠かせません。また、利用者及び事業所の保護に万全を期す上では、事前に誓約書をとっておくことが望ましいです。

<受入マニュアルの内容例>

1. 受入の理念や方針、目的、要件、期間、活動内容（業務や一日の流れ）
2. 学校、養成校、所属団体・所属機関との連絡・調整に関すること
3. 受入れ担当者、受付・対応の手順や方法
4. 行える内容と、行ってはいけない内容の明確な記載
5. 利用者の人権、個人情報保護、プライバシー保護の説明及び遵守誓約
6. 活動記録
7. 個別の活動プログラムと評価
8. 実習生、インターンシップ生、ボランティアからの意見や指摘の受け止め

(3) 地域交流等の取組について職員に周知している

周知の対象は、原則全職員となります。そのため、周知の手段となる書類やメール、掲示等は、周知の対象となる全ての職員がアクセスして知ることができるものである必要があります。

図表4-2-3 契約書の例 

誓約書

社会福祉法人●●●福祉会
理事長 殿

このたび貴法人の介護事業所で実習活動を行うにあたり、下記の事項を誓約し厳守いたします。

記

一 私は、次に掲げる情報（以下、「秘密情報」という。）について、貴法人の内外を問わず、実習期間中及び終了後も、貴法人の許可なく使用、開示もしくは漏洩しません。

- ① 実習活動上知り得た利用者の情報や秘密事項
- ② 貴法人が秘密保持すべき対象として指定した情報
- ③ 貴法人の人事上、財務上等に関する情報

二 私は、事業所から持ち帰る記録に、秘密情報を記載しません。

三 私は、利用者の氏名、通称を特定すること及び利用者の情報や評価等に関する内容について、SNS（ソーシャルネットワークサービス）等、ネット上への書き込みを行いません。

四 私は、上記に違反して、貴法人の秘密情報を使用、他に開示もしくは漏洩した場合、これにより貴法人が被った一切の損害を賠償する義務があることを認めます。

令和 年 月 日
住所

氏名

4-3 関係法令の遵守

評価基準	確認方法
① 関係法令を遵守している ② 関係法令遵守を誓約している（誓約書の提出） ③ 行政監査指導等における指摘事項に対する改善を行っている	・法令遵守の自己申告書 ・法令遵守の誓約書

評価の考え方

法令遵守は当然の責務ですが、特に介護サービスの提供は、根拠法である介護保険法のうえに立脚した事業であること、税金と介護保険料という公費によって運営されている事業であること等を鑑みれば、ひときわ高い「クリーンなあり方」（透明性の確保とコンプライアンスの徹底）が求められます。

そのため、関係法令を遵守していることを確認するために自己申告書（様式2）を、法令遵守に対する姿勢を示すものとして誓約書（様式3）を、提出いただきます。

さらに、県が認証する「良好な事業所」であるためには、認証時点だけでなくその後も継続的なコンプライアンスに対する維持・向上の取組が求められます。具体的には、労働基準監督署や所管行政庁等における指摘事項に対して改善されていることを確認します。

ワンポイントアドバイス

(1) 関係法令を遵守している

(2) 関係法令遵守を誓約している

認証取得に取組むに当たっての宣言時に、自己申告書（様式2）と誓約書（様式3）を提出いただきます。

(3) 行政監査指導等における指摘事項に対する改善を行っている

法の規定を認識していないことで知らず知らずのうちに違法行為を行っていたとしても、「知らなかった」では済まされません。とりわけ、労働基準法等の違反については、介護サービス事業所は全産業平均に比べて高いという統計もあります（「平成27年労働基準監督年報」厚生労働省労働基準局）。労働基準監督署の指摘を受ける可能性がある事項について、今一度確認してみましょう。

図表4-3-1 法令遵守の自己申告書（様式2）

法令遵守の自己申告書

令和 年 月 日

山梨県知事 殿

(申請者) 住所
法人の名称
代表者の氏名 印

「KAI の国 やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度」の認証評価申請に当たり、下記の事項について事実と相違ないことを申告します。

記

1 介護保険法等を遵守している (はい いいえ)

2 重大な労働関係法令違反を行っていない (はい いいえ)

3 過去5年間に指定の一部の効力の停止以上の行政処分を受けていない (はい ・ いいえ)

4 社会保険・労働保険料を納付している (はい いいえ)

5 公序良俗に反する事業を行っていない (はい いいえ)

【承諾書】
・介護保険事業にかかる実績、実地指導監査の状況を確認することを承諾します。

図表4-3-2 法令遵守の誓約書（様式3）

誓約書

令和 年 月 日

山梨県知事 殿

(申請者) 住所
法人の名称
代表者の氏名 印

申請者が、当該申請に係る認証を受け、下記の各事項について十分に認識してこれを行うことを誓約します。

記

1 事業の実施に係るその他関係法令等の規定について、その内容を理解し、及び遵守し、適正な事業の運営を行うこと。

2 管理者及びサービス提供責任者の役割の重要性を理解するとともに、これらの者に対し、上記について、周知徹底をすること。

図表4-3-3 労働関係法令遵守チェック項目 

分野	チェックポイントの一例
労働契約	<ul style="list-style-type: none"> ・新たに従業員を雇い入れる際には、労働条件通知書（労働契約書）又は、就業規則に加えて辞令の交付により、賃金・労働時間その他労働条件を書面で明示している。 ・常時10人以上の従業員を使用する事業所は、就業規則を作成し、労働基準監督署に届け出ている。また、就業規則を書面交付や事業所の見やすいところに掲示する等、従業員に周知している。
労働時間・休暇	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の労働時間（始業・終業時刻）や休日における労働について、タイムカード等により、できる限り客観的な方法で適正に把握・管理している。 ・休憩を適切に取得させている。（1日の労働時間が6時間超えなら45分、8時間超えなら1時間） ・変形労働時間制を導入する場合、その旨を就業規則又は労使協定で定め、労働基準監督署に届け出ている。 ・法定労働時間を超えて労働させる場合、又は法定休日に労働させる場合には、従業員の過半数代表者と「時間外労働・休日労働に関する協定」を締結し、労働基準監督署に届け出ている。 ・雇入れの日から6か月間 継続勤務し、8割以上出勤した従業員（パートタイマーも含む）に対し、年次有給休暇を与えている。
賃金	<p>時間外労働を行わせた場合、実態に即した時間を通算し、その時間外に対する割増賃金を適正に支払っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引継ぎ時間、業務報告書作成時間、研修時間等従業員が使用者の『指揮命令下』に置かれた時間については、労働時間として賃金を支払っている。 ・時間外労働等の適用除外となる管理監督者には、その地位にふさわしい待遇と権限を与えている。また、管理監督者であっても深夜（22時～翌朝5時）に勤務させる場合は、深夜割増賃金（25%以上）を支払っている
安全衛生・保険	<ul style="list-style-type: none"> ・常時10人以上50人未満の事業所においては、衛生推進者の選任をしている。また、50人以上の事業所においては、衛生管理者及び産業医を選任し、衛生委員会を設置している。 ・常時使用する従業員に対して1年間に1回（深夜業に従事する者は6か月に1回）定期的に健康診断を行っている。また、常時50人以上の事業所においては、定期健康診断結果報告書を労働基準監督署へ提出している。 ・正規・非正規の雇用形態を問わず1人でも従業員を雇用している場合は、労災保険に加入している。また、1週間の所定労働時間が20時間以上で、31日以上の雇用見込みがある場合は雇用保険に加入している。 ・所定労働日数及び所定労働時間が一般従業員の4分の3以上である場合は、社会保険（健康保険・厚生年金保険）に加入している。

【評価のポイント】

○ 情報のアップデート

法令等は社会情勢の流れを受けて改正を繰り返しています。介護サービス事業所が遵守しなければならない関係法令については、常に最新情報を確認しておきましょう。

表4-3-4 主な関連法令 

法令の名称	概要
社会福祉法	社会福祉を目的とする事業の全分野における共通的基本事項を定めた法
介護保険法	介護保険制度の保険給付等に関して必要な事項を定めた法
高齢者虐待防止法（正式名称：高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律）	高齢者虐待の防止等に関する国等の責務、高齢者虐待を受けた高齢者に対する保護のための措置、養護者の負担の軽減を図ること等の養護者に対する養護者による高齢者虐待の防止に資する支援のための措置等を定めた法
個人情報保護法（正式名称：個人情報の保護に関する法律）	個人情報の適正な取扱いに関し、基本理念及び政府による基本方針の作成その他の個人情報の保護に関する施策の基本となる事項を定めた法
労働基準法	労働条件は、労働者が人たるに値する生活を営むための必要を充たすべきものでなければならないという原則のもと、最低限の労働条件の基準を定めた法
労働安全衛生法	労働災害の防止のための危害防止基準の確立、責任体制の明確化及び自主的活動の促進の措置を講ずる等その防止に関する総合的計画的な対策を推進することにより職場における労働者の安全と健康を確保するとともに、快適な職場環境の形成を促進することを目的とした法
労働契約法	労働者及び使用者の自主的な交渉の下で、労働契約が合意により成立し、又は変更されるという合意の原則その他労働契約に関する基本的事項を定めた法
パートタイム・有期雇用労働法（短時間労働者及び有期雇用労働者の雇用管理の改善等に関する法律）	同一企業内における正社員（無期雇用フルタイム労働者）とパートタイム・有期雇用労働者との間の不合理な待遇の差をなくし、どのような雇用形態を選択しても待遇に納得して働き続けることができるよう定めた法
同一労働同一賃金ガイドライン（短時間・有期雇用労働者及び派遣労働者に対する不合理な待遇の禁止等に関する指針）	雇用形態にかかわらず均等・均衡待遇を確保し、同一労働同一賃金の実現に向けて策定されたルール・ガイドライン
男女雇用機会均等法（正式名称：雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保に関する法律）	法の下での平等を保障する日本国憲法の理念にのっとり雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保を図るとともに、女性労働者の就業に関して妊娠中及び出産後の健康の確保を図る等の措置を推進することを目的として定めた法
育児・介護休業法（正式名称：育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律）	労働者の職業生活と家族生活の両立に寄与することを通じて、これらの者の福祉の増進を図り、合わせて経済及び社会の発展に資することを目的として定めた法
労働施策総合推進法（第30条2）	労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律の内、職場でのパワーハラスメントを防止するために事業主が講ずるべき措置や、相談を行った労働者に対する事業主による不利益取扱いの禁止について定めた法（条項）
事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針	労働施策総合推進法（第30条2）において、いわゆる「パワーハラスメント」がないよう、雇用管理上講ずべき措置等について、事業主が適切かつ有効な実施を図るために必要な事項について定めた指針

※上記、法令は改訂されることがあります。最新の情報につきましては関連省庁HPなどを確認してください。

○ 「法を守る」組織風土の醸成

法令遵守は、法人の誰かが監視の目を光らせていれば大丈夫であるというものではありません。外部の目を入れたり、職員の意識を高めたりする取組を、定期的、継続的に行うことによって、気がつきにくい違法行為にも敏感になる組織風土を醸成することが望まれます。

<法令遵守に向けた取組例>

- ・ 社会福祉法人、特定非営利活動法人、医療法人、株式会社、有限会社等、各法人格に基づき法令等によって定められた、あるいは推奨されている公表すべき決算情報、財務情報について、直近の年度のものを公表している
- ・ 法人格、規模に応じて定められた外部監査を受審している
- ・ 監事又は監査役等による内部監査の具体的な記録が確認できる
- ・ 第三者評価、外部評価、病院機能評価などを受審している
- ・ 事業経営に対するチェック機能を果たすため、理事会、評議員会又は株主総会、取締役会等、法人格に応じた組織によって実効力のある協議がなされており、議事録によって確認できる
- ・ 法令遵守のための研修等を事業所内で実施、又は外部研修を職員に受講させている
- ・ 雇用管理責任者等、就労環境の改善に関する担当者を設置している
- ・ 組織内にパワハラ、セクハラ等に関する相談窓口がある
- ・ 「公益通報者保護規程」の制定や「通報票」を作成し、内部通報に対する制度、体制を整えている

第3部

山梨県内で 実施している 介護職員向けの 主な研修

介護職員の確保・定着や質の高いサービスの提供のためには、身近なロールモデルの育成やキャリアアップの明確化が必要です。山梨県では、新入介護職員合同入職式をはじめ、離職率が高いと言われる入職3年未満の介護職員を対象とした研修会のほか、認知症関係や、高齢者権利擁護関係の研修を開催しています。

その他、民間機関による研修もありますので、介護事業所における研修計画の策定等を検討する際の参考としてください。

図表：山梨県内で実施している介護職員向けの主な研修

経験年数の目安	介護全般	認知症関係
介護主任以上 (8年～10年程度)		<p>■認知症介護指導者養成研修</p> <p>【対象者】 有資格又はそれに準じる者で、認知症研修の講師又は企画・立案への参画が予定される者</p> <p>【主催者】 山梨県（委託先：研修大府センター）</p> <p>※修了者には大府センターから修了証を発行します。</p>
中堅職員 (5～7年程度)	<p>■中堅職員のためのキャリアパス研修</p> <p>【対象者】 実務経験5年以上の中堅職員</p> <p>【主催者】 山梨県（委託先：山梨県社会福祉協議会）</p>	<p>■認知症介護実践リーダー研修</p> <p>【対象者】 実務経験概ね5年以上</p> <p>【主催者】 山梨県（委託先：介護労働安定センター山梨支部）</p> <p>※修了者には県から修了証を発行します</p>
初任者 (2～3年)	<p>■3年目介護職員研修会（今後のキャリア・プラン等）</p> <p>【対象者】 3年目の介護職員等</p> <p>【主催者】 山梨県（委託先：介護労働安定センター山梨支部）</p> <p>■2年目介護職員研修会（アンガー・マネジメント等）</p> <p>【対象者】 2年目の介護職員等</p> <p>【主催者】 山梨県（委託先：介護労働安定センター山梨支部）</p>	<p>■認知症介護実践者研修</p> <p>【対象者】 実務経験2年程度</p> <p>【主催者】 山梨県（委託先：介護労働安定センター山梨支部）</p> <p>※修了者には県から修了証を発行します</p>
新規採用者 (1年目)	<p>■新入介護職員研修会（接遇マナー等）</p> <p>【対象者】 新入職員等</p> <p>【主催者】 山梨県（委託先：介護労働安定センター山梨支部）</p> <p>■中途採用介護職員研修会（新しい職場環境への適応等）</p> <p>【対象者】 新入職員（中途採用者）等</p> <p>【主催者】 山梨県（委託先：介護労働安定センター山梨支部）</p>	<p>■認知症介護基礎研修</p> <p>【対象者】 採用1年未満で医療・福祉関係の無資格者</p> <p>【主催者】 山梨県（委託先：研修仙台センター）</p> <p>※eラーニングにより実施</p>

※経験年数は、あくまでも受講する時期の目安ですので、各研修で定める受講要件とは一致しない場合があります。なお、研修の名称、実施主体等は令和3年度の内容ですので、受講の際には下記連絡先の各機関に御確認ください。

※管理者向けの研修については、ガイドブックP54のマネジメント研修の例を参照ください。

高齢者権利擁護関係	民間機関の研修	その他（外国人介護人材）
<p>■高齢者権利擁護等推進員養成研修 【対象者】 施設長、介護主任等、虐待を防止するための担当者 【主催者】 山梨県（委託先：山梨県介護福祉士会） ※修了者には県から修了証を発行します。</p>		
<p>■高齢者権利擁護等事例等報告検討会 【対象者】 高齢者権利擁護に関心のある介護職員等 【主催者】 山梨県（委託先：山梨県介護福祉士会）</p>	<p>■ファーストステップ研修 【対象者】 介護福祉士取得後3年以上の実務経験 【主催者】 山梨県介護福祉士会</p> <p>■短期専門コース 【対象者】 介護事業所に勤務する職員 【主催者】 介護労働安定センター山梨支部</p> <p>■能力開発啓発セミナー 【対象者】 現場リーダー等 【主催者】 介護労働安定センター山梨支部</p>	
	<p>■介護福祉士基本研修 【対象者】 実務経験2年未満 【主催者】 山梨県介護福祉士会</p>	<p>■外国人介護人材研修会（中級編） 【対象者】 技能実習生、第1号特定技能外国人 【主催者】 山梨県（委託先：山梨県介護福祉士会）</p>
		<p>■外国人介護人材研修会（初級編） 【対象者】 技能実習生、第1号特定技能外国人 【主催者】 山梨県（委託先：山梨県介護福祉士会）</p>

連絡先

機関名	住所	電話番号	ホームページ
山梨県健康長寿推進課	山梨県甲府市丸の内1-6-1	055-223-1453	https://www.pref.yamanashi.jp/chouju/
(一社) 山梨県介護福祉士会	山梨県南アルプス市小笠原1368-10 2階	055-282-7433	http://kaigo-yamanashi.com/
(公財) 介護労働安定センター山梨支部	山梨県甲府市朝日1-3-12	055-255-6355	http://www.kaigo-center.or.jp/shibu/yamanashi/
山梨県社会福祉協議会	山梨県甲府市北新1-2-12 山梨県福祉プラザ4階	055-254-8610	http://www.y-fukushi.or.jp/
認知症介護研究・研修大府センター	愛知県大府市半月町三丁目294番地	0562-44-5551	https://www.dcnet.gr.jp/center/obu/
認知症介護研究・研修仙台センター	宮城県仙台市青葉区国見ヶ丘6-149-1	022-303-7550	https://www.dcnet.gr.jp/center/sendai/

事業所内研修等の参考資料・参考文献

- 高齢者権利擁護関係
「高齢者の思いに寄り添うケアを推進するための手引き」(山梨県)
- 事故発生防止関係
「特別養護老人ホームにおける介護予防ガイドライン」((株) 三菱総合研究所)
- 感染症対策関係
「高齢者介護施設における感染対策マニュアル 改訂版」((株) 三菱総合研究所)
- 雇用管理関係
「介護の雇用管理改善CHECK & ACTION25」(公益社団法人 介護労働安定センター)
- 給与規程関係
「山梨県介護サービス事業所・施設のモデル給与規程・モデル就業規則」(山梨県)
- 生産性向上・e-ラーニング
「介護分野における生産性向上e-ラーニング」(厚生労働省)

卷末資料

認証関連資料集

(様式1)

K A I の国やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度 参加宣言書

「KAIの国やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度」の趣旨に賛同し、
介護人材の確保・定着に向けて、人材育成や職場環境の改善に取り組むことを
宣言します。

令和 年 月 日

法人名

事業所名

管理者の職名

管理者の氏名

印

【宣言事業所法人の公表に必要な情報】 当制度の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

法人名	ふりがな
	法人内ですでに認証を取得した事業所 あり・なし
事業所名	ふりがな
事業所所在地	〒
サービス種別	① 居宅介護(介護予防)サービス事業 <input type="checkbox"/> 訪問介護 <input type="checkbox"/> 介護予防訪問入浴介護 <input type="checkbox"/> 通所介護 <input type="checkbox"/> 介護予防通所リハビリテーション <input type="checkbox"/> 介護予防短期入所生活介護 <input type="checkbox"/> 介護予防短期入所療養介護 <input type="checkbox"/> 介護予防特定施設入居者生活介護 ② 介護保険施設 <input type="checkbox"/> 介護老人福祉施設(特別養護老人ホーム) <input type="checkbox"/> 介護老人保健施設 <input type="checkbox"/> 介護医療院 ③ 地域密着型サービス事業 <input type="checkbox"/> 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 <input type="checkbox"/> 夜間対応型訪問介護 <input type="checkbox"/> 地域密着型通所介護 <input type="checkbox"/> 介護予防認知症対応型通所介護 <input type="checkbox"/> 介護予防小規模多機能型居宅介護 <input type="checkbox"/> 介護予防認知症対応型共同生活介護 <input type="checkbox"/> 地域密着型特定施設入居者生活介護 <input type="checkbox"/> 地域密着型介護老人福祉施設入居者生活介護 <input type="checkbox"/> 看護小規模多機能型居宅介護

【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	部署	役職	
	ふりがな	連絡先	電話番号
	氏名		FAX番号
			E-mail
常用労働者数 (雇用形態問わず)	事業所全体 ()人 うち 介護職員 ()人		
認証申請予定時期	<input type="checkbox"/> 今年度中 <input type="checkbox"/> 来年度以降 <input type="checkbox"/> 分からない、未定		

宣言書送付先:山梨県福祉保健部 健康長寿推進課 介護サービス振興担当

FAXの場合 055-223-1469

メールに添付の場合 chouju@pref.yamanashi.lg.jp

法令遵守の自己申告書

年 月 日

山梨県知事 殿

(申請者) 住所
法人の名称
代表者の氏名

印

「KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度」の認証評価申請に当たり、下記の事項について事実と相違ないことを申告します。

記

- | | |
|-----------------------------------|--------------|
| 1 介護保険法等を遵守している | (はい いいえ) |
| 2 重大な労働関係法令違反を行っていない | (はい いいえ) |
| 3 過去5年間に指定の一部の効力の停止以上の行政処分を受けていない | (はい ・ いいえ) |
| 4 社会保険・労働保険料を納付している | (はい いいえ) |
| 5 公序良俗に反する事業を行っていない | (はい いいえ) |

【承諾書】

・介護保険事業にかかる実績、実地指導監査の状況を確認することを承諾します。

(様式3)

誓約書

年 月 日

山梨県知事 殿

(申請者) 住所
法人の名称
代表者の氏名

印

申請者が、当該申請に係る認証を受け、下記の各事項について十分に認識してこれを行うことを誓約します。

記

- 1 事業の実施に係るその他関係法令等の規定について、その内容を理解し、及び遵守し、適正な事業の運営を行うこと。
- 2 管理者及びサービス提供責任者の役割の重要性を理解するとともに、これらの者に対し、上記について、周知徹底をすること。

(様式4)

K A I の国やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度 認証申請書

「KAIの国やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度」の認証基準を満たしたので、添付書類を添えて下記のとおり認証を申請します。
なお、認証取得後は、山梨県が運営するウェブサイトや広報誌等で情報を公表することに同意します。

令和 年 月 日

法人名

事業所名

管理者の職名

管理者の氏名

印

認証項目自己チェック表

認証分野	認証項目	自己チェック
1. 働きやすい職場環境	1-1 休暇取得・労働時間削減のための取組を実施している	
	1-2 育児・介護と仕事を両立できる取組を実施している	
	1-3 健康管理に関する取組を実施している	
	1-4 職員との面談を実施している	
2. キャリアパスと介護人材育成の取組	2-1 明確な給与体系を導入している	
	2-2 新規採用者育成計画を策定し実施している	
	2-3 OJT指導者等を設置している	
	2-4 キャリアパス制度を導入している	
	2-5 人材育成計画もしくは研修計画を策定し実施している	
	2-6 資格取得に対する支援をしている	
3. 介護の質の向上につながる取組	3-1 施設・事業所の運営方針を周知している	
	3-2 相談体制・苦情解決の仕組みを確立し運用している	
	3-3 高齢者虐待防止を徹底している	
4. 組織としての在り方	4-1 トップマネジメントのかかわり方	
	4-2 地域交流等に取組んでいる	
	4-3 関係法令を遵守している	

申請書送付先: 山梨県福祉保健部 健康長寿推進課 介護サービス振興担当

FAXの場合 055-223-1469

メールに添付の場合 chouju@pref.yamanashi.lg.jp

■「自己点検シート」について

「自己点検シート」は宣言事業所が「認証申請」を行う際に、認証項目に対する現状の達成度合いを自己点検するためのツールです。

「個別相談会」参加時や「認証審査」時に、相談員や審査者に示すことで、相談や審査を円滑に行うことができます。

「自己点検シート」の使い方イメージ

自己点検シートは認証項目ごとに用意されています。

1. 働きやすい職場環境
1-1 休暇取得・労働時間削減のための取組の実施

評価基準	確認方法	
① 休みやすい・労働時間削減の環境づくりに取組んでいる (永年勤続休暇、時間単位の有給休暇制度、推進委員会設置等) (ノー残業デーの設定、ICTの活用、推進委員会の設置等)	○取組内容を ●会議事録 ●取組内容を周知するための文書 ■周知方法(ヒアリング)	
②取組内容を検討する会議等を実施している		
③取組内容について職員に周知している		
提出資料 (○:申請時提出 ●:審査時確認資料)	整備状況	
○取組内容を示した文書 (文書名:)	<input type="checkbox"/>	
●会議事録	<input type="checkbox"/>	
●取組内容を周知するための文書 (文書名:)	<input type="checkbox"/>	
基準説明	基準要件	到達状況
①休暇取得促進や労働時間削減の取組を決定し、実施、実績を管理している。 (休暇取得促進の取組例) -永年勤続休暇、時間単位の有給休暇制度、推進委員会の設置等 (労働時間削減の取組例) -ノー残業デーの設定、ICTの活用、推進委員会の設	■対象が特定の職員に偏らない仕組みである。 ・就業規則に規定されている有給休暇な休暇制度であっても、取組があることより取得が促進される場合は対象とする。 ・超過勤務がない場合でも、それを維持するための取組であればよい。 ・労働時間削減を目指してシフトや業務の見直しをする場合はよい。 ・就業規則に規定されている休暇制度で常態化している夏季休暇などは不可。 ■実績を管理している。	
時間削減の取組について会議等を	■会議の内容が記録され、確認できる。	
文化*し、職員に取組内容を以下の手段で周知している。 -会議・打ち合わせの場で説明・共有 -回覧・配付 -メール配信・共有サイト上での掲示 ※文書に明文化:取組内容を職員に周知するための文書もしくは規程、内規	■職員の休暇や労働時間に責任のある者が参加している。 ■休暇取得や労働時間の現状と当該年度の取組の内容について話し合われている。 ■文書や資料を作成している。 ■職員に取組内容について文書を使用して説明している。	

上段には、評価基準が記載されています。この基準をクリアできているかどうか下段の【到達状況】で確認します。

<到達状況の確認>
【基準説明】に書かれている内容に対して必要な事項が<基準要件>に記載されています。これらの到達状況がすべてクリアできているかどうか自己点検します。

<提出書類名>
認証申請時には多くの書類が必要となります。申請時もしくは審査時に提出する書類を項目ごとに整理しておきます。

自己点検シートは専用ホームページ「KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度 HP」よりダウンロードができます。

「KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度」 制度の構築に向けた検討状況等

制度検討委員会名簿

委員名	所属等	区分
佐藤 悦子 (座長)	山梨県立大学大学院	学識経験者
武藤 岳人	山梨県老人福祉施設協議会 (特別養護老人ホーム笛吹荘)	経営者代表
秋山 小枝子	山梨県老人保健施設協議会 (医療法人銀門会甲州ケア・ホーム)	
甘利 俊明	一般社団法人山梨県介護福祉士会	従業者代表
望月 敏行	公益財団法人介護労働安定センター山梨支部	関係機関
三枝 祐太	大原簿記情報ビジネス医療福祉保育専門学校	養成機関
上野 由佳	山梨労働局雇用環境・均等室	行政
渡邊 武史	山梨労働局職業安定部職業安定課	
石川 孝	市町村代表 (甲府市介護保険課)	
	山梨県福祉保健部健康長寿推進課	事務局
	㈱エイデル研究所	オブザーバー

制度検討委員会日程

令和3年9月24日 (金)	第1回山梨県介護施設・事業所認証評価制度検討委員会 山梨県庁防災新館1階 10:00~12:00
令和3年11月16日 (火)	第2回山梨県介護施設・事業所認証評価制度検討委員会 山梨県庁防災新館3階 10:00~12:00
令和4年1月25日 (火)	第3回山梨県介護施設・事業所認証評価制度検討委員会 オンライン開催 10:00~12:00

MEMO

A series of horizontal dotted lines for writing a memo.

KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所 認証評価制度

ガイドブック

第1部 「KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度」概要

- 1 認証評価制度導入の背景
- 2 認証制度の目的・効果
- 3 制度の概要

第2部 「認証項目・評価基準」の考え方

- 1 働きやすい職場環境
- 2 キャリアパスと介護人材育成の取組
- 3 介護の質の向上につながる取組
- 4 組織としての在り方

第3部 山梨県内で実施している 介護職員向けの主な研修

巻末資料 認証関連資料集

KAIの国 やまなし 魅力ある介護事業所認証評価制度ガイドブック
令和4年（2022年）3月発行

編集・発行 山梨県福祉保健部健康長寿推進課 〒400-8501 山梨県甲府市丸の内1-6-1 電話 055-223-1453
株式会社エイデル研究所 〒102-0073 東京都千代田区九段北4丁目1番9号 電話 03-3234-4641