

A decorative graphic consisting of a grid of small white squares on a light blue background, forming a shape that resembles a stylized map of the prefecture of Kochi.

高知県

福祉・介護事業所

認証評価制度

[介護事業所版]

ガイドブック

高知県福祉・介護事業所認証評価制度 ガイドブック

* 本ガイドブックは、初版との整合性を確保するため、ページ数を調整の上記載しております。
7ページまでは欠番となりますが内容に問題はございませんので、ご了承の上、ご活用ください。

《 目 次 》

第1部「高知県福祉・介護事業所認証評価制度」とは

1. 「福祉・介護事業所認証評価制度」とは	8
2. 対象事業所・対象職員	11
3. 評価項目・評価基準	12
4. 認証取得までの流れ（フロー）	15
5. 認証取得に向けた県のサポート	17
6. 認証取得のメリット	18

第2部「評価項目の必要性と取組方法」

I 新規採用者の育成体制

(1) 新規採用者育成計画（OJTを含む）の策定、運用	20
(2) 新規採用者研修（合同、外部研修含む）の実施	24
(3) OJT指導者に対する研修等の実施	28

II キャリアパスと人材育成

(1) 資質向上目標及び具体的計画の策定、運用 （キャリアパス制度の導入・人材育成計画の策定）	34
(2) 人材育成計画に係る研修の実施又は研修機会の確保	48
(3) 資格取得のための支援の実施	50
(4) 人材育成を目的とした面談の実施	52
(5) 給与体系又は給与表の導入	56

III 働きやすい職場環境

(1) 休暇取得・労働時間縮減のための取組みの実施	65
(2) 出産後復帰に関する取組みの実施	68
(3) 育児・介護を両立できる取組みの実施	69
(4) 健康管理に関する取組みの実施	71
(5) ノーリフティングケアの推進に関する体制整備及び教育の実施	73

IV 質の高いサービスを提供するための取組み

V 社会貢献とコンプライアンス

(1) 地域や学校との交流	76
(2) 関係法令の遵守	78

第1部

「高知県福祉・介護事業所 認証評価制度」とは

高知県では、多様化・複雑化する福祉・介護ニーズに対応し、質の高いサービスを提供し続けるために、職員の「確保と定着」を強かに推進する施策として、「福祉・介護事業所認証評価制度」をスタートします！

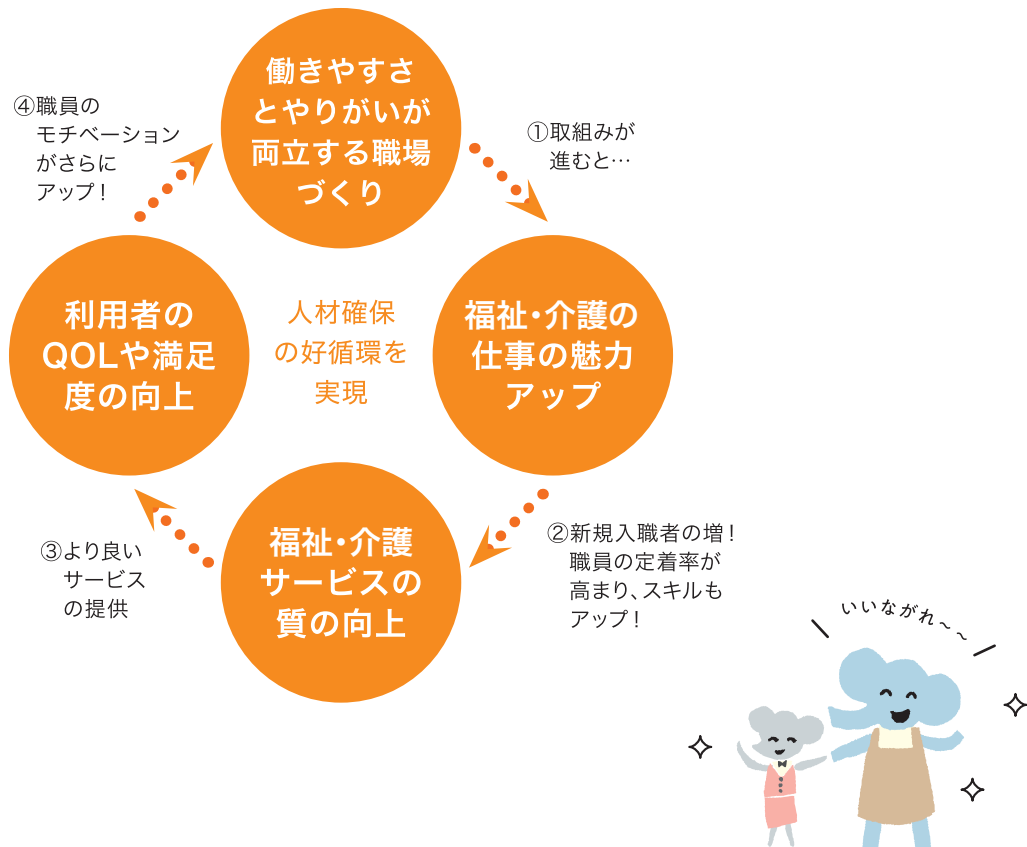
第1部では、制度の目的や期待する効果、そして内容などについて解説します。

1. 「福祉・介護事業所認証評価制度」とは

(1) 認証評価制度の概要

「高知県福祉・介護事業所認証評価制度」は、人材育成体制、職場環境、サービスの提供体制、社会貢献など、職員の育成や定着、利用者満足度の向上につながることを期待される取組みについて県が一定の基準を定め、この基準を満たしている法人（事業所）を認証するとともに、認証取得に向けた事業所の主体的な取組みを県が強力にサポートするものです。

この制度が契機となって、働きやすさとやりがいが高まる良好な職場づくりが進み、職員の定着とスキルアップの実現がサービスの質や利用者のQOLの向上につながる、それがまた職員のモチベーションの向上とさらなる取組みにつながる、といった好循環をより強力に機能させることを目指す姿としています。



(2) 認証評価制度の目的

①良好な福祉・介護職場の整備による職員の離職防止

福祉・介護人材の確保が課題となる中、本県の介護事業所における離職率は依然として高い傾向にあります。（平成28年16.3%⇒平成30年14.6%）また、離職した人材の穴を埋めるべく新たな人材を採用しようとしても確保が困難という現状があり、これが事業所の人材不足感の大きな要因になっています。

こうした状況を改善するために、認証評価制度によってクリアすべき一定基準を示すことで事業所における課

題や取り組むべき方向性を明確化し、事業所の主体的な取り組みを促します。そして、各事業所がそれぞれの課題に取り組むことで、「らしさ（特徴、魅力、PRポイント）」づくりが進展し、良好な福祉・介護職場の整備による離職率の減少のみならず、結果として採用力アップに繋がることが期待できます。

②福祉・介護業界のイメージアップによる新たな人材の確保

福祉・介護業界はいまだにネガティブなイメージが根強く、就職先として敬遠されがちな傾向にあります。平成26年の県民世論調査においても、介護の仕事のイメージの第1位は「大変・きつい（81.0%）」で、以下「賃金が安い（64.6%）」、「離職する人が多い（40.7%）」、「労働条件が悪い（36.4%）」と続いており、介護以外の分野でも同様ではないかと思われます。

こうしたネガティブなイメージが先行するのは、福祉・介護業界におけるキャリアパスや職場環境が見えにくい（公表されている情報が少ない）ことから、福祉・介護職を志す学生、保護者、一般の求職者などにとって有益な情報を得られにくい状況であることが、大きな要因であると考えられます。したがって、この現状を打破するためには、明確なエビデンスに基づく情報を広く発信していく必要があります。

認証評価制度では、「職員の育成体制がしっかりしている」、「キャリアパスが構築されている」、「職場環境が整っている」、「地域に貢献している」など、就職をするうえで重要視されるポイントに関して、一般の人に分かりやすい明確な基準を定めます。そして、それをクリアしている魅力ある事業所が県内に多くあることを公表・発信することにより、ネガティブイメージからの脱却を図ります。

(3) 認証評価制度の効果

①事業所における効果

後ほど詳説しますが、認証取得に向けて取り組もうとする事業所は、「参加宣言」と「セルフチェック」を行うことで、認証取得に必要な仕組みや制度を整えるためのセミナーや集合相談、個別コンサルティング等の各種サポートを無償で受けられるため、その結果として、事業所における制度、仕組みの改善や構築、職員のさらなるスキルアップを図ることができます。つまり、認証を取得する以前に、取得に向けた活動を展開する段階で、すでに制度の整備や組織の活性化に結びつけることが可能となります。

さらに、認証を取得した場合には、採用活動等において「県の基準をクリアした事業所」であることを自らアピールできるだけでなく、県が各種媒体によって積極的に広報を行います。その結果、学生や求職者に対するイメージアップだけでなく、地域住民、医療機関、関係業者などの各種関係者から、信頼される事業所として認識されることとなります。

②職員への効果

職員にとって、自ら働く事業所が「認証事業所」となれば、事業所への誇りや愛着が生まれ、帰属意識が高まります。また、認証取得までのプロセスにおいて、キャリアパスなど人材育成の諸制度や労働環境の整備が進めば、職員にとっては、より成長できる職場、より働きやすい職場が実現することとなります。その結果として、職員の定着促進も期待できます。

③学生や求職者に対する効果

認証事業所が増えるということは、求職者にとって「将来にかけて安心して働くことができる良い職場」が増

えるということです。そして、認証事業所の情報が公表されることで、求職者は就職先の採用条件だけでなく、就職後のキャリアや待遇等、将来像をイメージしやすくなり、就職先選択にあたってより有効な判断基準を得ることになります。これは、求職者と事業所とのミスマッチの防止にもなり、事業所にとっても大きなメリットとなります。

④利用者、家族に対する効果

質の高いサービスの提供は、高い技術と、高いモチベーションの職員によって提供されます。その点において、人材育成制度が充実し、職場環境も整備された認証事業所においては、スキルアップしている職員、モチベーションを高く保つ職員が多く、質の高いサービスが提供できる事業所であることが期待できます。認証事業所が地域にあれば、利用者や家族、住民は、安心してサービスを利用することができるでしょう。

認証事業所の声

外部の変化

- ハローワークの求人票を見て、認証法人だからという理由で面接に来てくれ、採用につながった。
- 就職先としての安心感を求める傾向が強い学生が、「認証法人」ということで組織として安定感があるという好印象をもってくれていると感じる。

職員の変化

- 職員から「キャリアパスがあるため、これから何を頑張ればより高い位置に向かえるかが分かるので働きがいがある」との意見があった。

組織の変化

- セミナー等を通じて職場環境の整備が図れた。
- 認証取得をきっかけに、働き方改革の意識が高まった結果、業務の見直しやインカム導入なされることになり、業務の効率化が図られた。間接業務の効率化により、直接業務に取り組めるスタッフが増え、サービス内容の向上が図られた。利用者からも「以前よりもゆっくと入浴ができるようになった」、「運動指導の時間にスタッフとの関わりが多くなった」との意見が聞かれている。また、定時での帰宅が可能となった。
- 認証取得をきっかけに、産後復帰支援のための相談窓口を設置したところ、制度を利用した職員からは「妊娠発覚時は、これからどのように休んで、どのように会社復帰すればよいか分からず不安であったが、相談窓口ができたことで、分からない事は窓口へ相談でき、安心して復帰できた」との意見があった。
- 知人に施設を紹介する際に、PRできる根拠ができた。

小規模事業所からの声

- 職場環境の整備に向けて何から取り組んでいいか分からなかったが、セミナー受講等を通じて、職場環境が整備できた。

2. 対象事業所・対象職員

この認証評価制度の対象となる事業所、職員は以下のとおりです。

<対象事業所>

	介護給付サービス	予防給付サービス
居宅	訪問介護	
	訪問入浴介護	介護予防訪問入浴介護
	通所介護	
	通所リハビリテーション	介護予防通所リハビリテーション
	短期入所生活介護	介護予防短期入所生活介護
	短期入所療養介護	介護予防短期入所療養介護
	特定施設入居者生活介護	介護予防特定施設入居者生活介護
地域密着型	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	
	認知症対応型通所介護	介護予防認知症対応型通所介護
	小規模多機能型居宅介護	介護予防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	
施設	介護福祉施設	
	介護保健施設	
	介護療養型医療施設	
	介護医療院	

<対象職員>

上記事業所で働く「介護職員」。

なお本制度では、「新規採用者」、「非正規職員」及び「指導職員」を、以下のとおり定義しています。

- 新規採用者：介護業務未経験の新規採用者
(勤続3年未満、常勤雇用の非正規職員を含む)
- 非正規職員：有期契約職員(無期転換職員を含む)
- 指導職員：介護現場における指導的役割を担う職員

3. 評価項目・評価基準

この認証評価制度の肝となるのが評価項目・評価基準です。

評価項目は、離職率の改善に向けた様々な課題解決に連動した以下の5分野において設定しています。

◆ 新規採用者の育成体制

本県における離職者のうち、採用後3年未満離職者の割合が57.4%と高く、特に1年未満離職者が33.9%を占めています。(R1高知県介護事業所実態調査) また、新規学卒者以外の一般採用者が圧倒的に多く、採用時に無資格・未経験である職員が少なくないため、早期離職の要因の1つとして、採用後の人材育成体制(無資格・未経験者に対する事業所のフォローアップ)が不十分であることが考えられます。

そこで、新規採用者の経験や知識などに応じて、段階的に適切な人材育成を行うことで、知識や技術不足による精神的・身体的負担の軽減を図り、定着につなげる必要があります。

◆ キャリアパスと人材育成

福祉・介護業界には、初任給においては他産業と遜色ないものの、昇給と連動させた明確なキャリアパス体系や評価制度、それに向けた人材育成計画が未整備、又は効果的に運用できていないことなどから、計画的な処遇改善や昇給が実現されていない事業所があります。

そのため、明確な基準に基づいた給与体系の構築、将来を見通せる段階的なキャリアパスの仕組みとそれに沿った育成計画の策定、資格取得をはじめとするキャリアアップ支援と評価を行うことで、職員の仕事への意欲を高めるとともに将来に対する不安を解消し、離職防止を図ることが求められます。

◆ 働きやすい職場環境

福祉・介護職員の労働条件の課題として、精神的疾患(うつ病)の割合が増加していることや、身体的負担(特に腰痛)による労災件数が増加傾向にあること、離職要因の上位が「心身の不調」「職場の人間関係」「労働時間・休日・勤務体制の問題」などであることがあげられます。

そのため、職員が働きやすい労働条件や職場環境を整備していくことが、定着促進には必要不可欠です。

◆ 質の高いサービスを提供するための取組み

職員が定着する職場には、働きやすさだけでなく、働きがい(仕事の価値と目的)が必要であり、職員の働きがいにつながる利用者のQOLや満足度の向上を実現するために、質の高いサービスの提供に向けた体制づくりや取組みが求められます。

◆ 社会貢献とコンプライアンス

地域の福祉を支える拠点として、社会貢献度の高さやコンプライアンスの遵守が業界全体の評価を高め、そこで働く職員の満足度にもつながります。

前記5つの分野には、以下のとおり、評価項目と評価基準が定められています。

評価項目		評価基準
I 新規採用者の育成体制	(1) 新規採用者育成計画(OJTを含む)の策定、運用	①育成目標、育成手法及び内容等が明確にされた新規採用者育成計画を策定・承認し、運用を始めていること ②計画を策定・承認するための会議等を実施していること ③職員への周知を図っており、指導職員が共通認識をもっていること
	(2) 新規採用者研修(合同、外部研修含む)の実施	①育成計画に沿った研修プログラムを作成、実施していること ②施設外で実施する研修に積極的に参加させていること
	(3) OJT指導者に対する研修等の実施	①OJT指導者等の設置と職員への周知を図っていること ②OJT指導者等を対象とした研修を実施又は受講していること
II キャリアパスと人材育成	(1) 資質向上目標及び具体的計画の策定、運用 (キャリアパス制度の導入・人材育成計画の策定)	<1. キャリアパス制度の導入> ①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導入し、運用を始めていること ②職員への周知を図っていること ③非正規職員から正規職員への登用ルールの明確化と、全ての非正規職員への説明を行っていること <2. 人材育成計画の策定> ①キャリアパスの内容に沿った人材育成計画を策定・承認し、運用を始めていること ②計画を策定・承認するための会議等を実施していること ③職員への周知を図っていること ④研修プログラムを作成していること
	(2) 人材育成計画に係る研修の実施又は研修機会の確保	①人材育成計画に沿った研修を実施又は受講していること ②研修を受講できる環境整備をしていること
	(3) 資格取得のための支援の実施	①資格取得支援を行っていること ②職員への周知を図っていること
	(4) 人材育成を目的とした面談の実施	①面談実施のための手順書(又はシート・様式)を作成していること ②前記①に基づいた面談を実施し、その内容を管理監督者に報告していること
	(5) 給与体系又は給与表の導入	①給与・賞与を支給するための基準・昇給の基準(原則基本給の増)を定め、運用を始めていること ②過去3年間に基準に見合った昇給をしていること ③職員(非正規職員を含む)へ周知していること ④介護職員処遇改善加算(I又はII)を算定していること

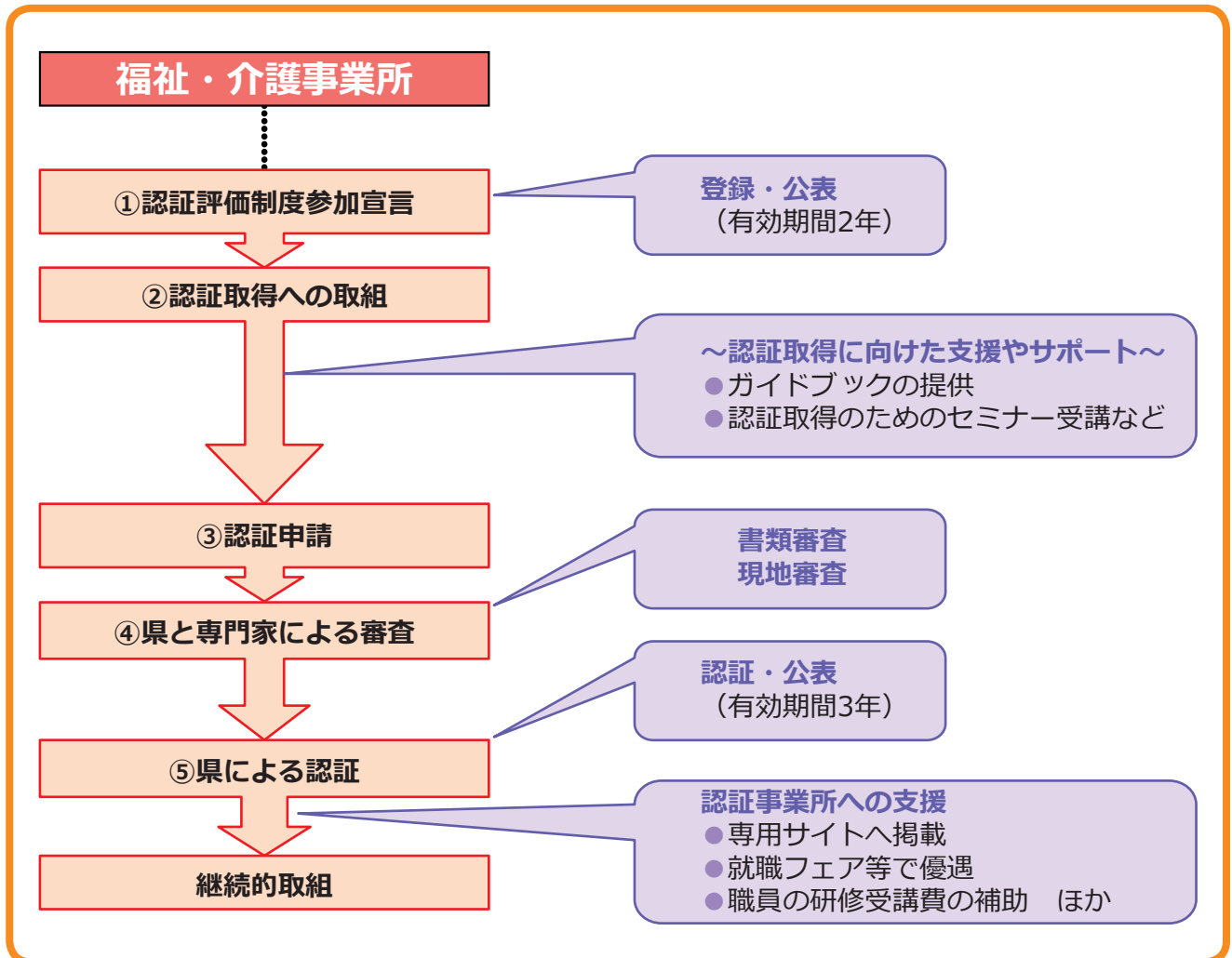
評価項目		評価基準
Ⅲ働きやすい職場環境	(1) 休暇取得・労働時間縮減のための取組みの実施	①休みやすい環境づくりに取り組んでいること ②取組内容を検討する会議等を実施していること ③職員への周知を図っていること
	(2) 出産後復帰に関する取組みの実施	①取組みの複数実施 ②職員への周知を図っていること
	(3) 育児・介護を両立できる取組みの実施	①取組みの複数実施 ②職員への周知を図っていること
	(4) 健康管理に関する取組みの実施	①取組みの複数実施 ②職員への周知を図っていること
	(5) ノーリフティングケアの推進に関する体制整備及び教育の実施	①体制整備及び教育に取り組んでいること ②職員への周知を図っていること
Ⅳ質の高いサービスを提供するための取組み	体制強化に係る加算の取得	原則、次のいずれかの要件を満たしていること ・サービス提供体制強化加算の取得 ・日常生活継続支援加算の取得 ・特定事業所加算の取得又は勤続3年以上の職員が総数の30%以上配置されていること
Ⅴ社会貢献とコンプライアンス	(1) 地域や学校との交流	次のいずれかを満たしていること ①地域交流を実施していること ②実習、インターンシップ、ボランティアの受入れ体制を整備していること
	(2) 関係法令の遵守	①社会保険・労働保険に加入し、保険料を納付していること ②県税を納付していること ③過去1年間労働関係法令、介護保険法令に違反していないこと ④過去5年間行政処分又は刑事処分を受けていないこと ⑤虐待の防止のための措置を講じていること ⑥利用者等からのハラスメント対策に取り組んでいること ⑦関係法令遵守の誓約書を提出すること

※項目によって、取組内容や活用実績などを公表するものがあります。

なお、評価項目とは別に、以下の公表項目を定め、認証取得時に県のHPにて公表します。

公表項目	(1) 法人情報 (設立年月、法人理念、平均勤続年数、離職率 等)
	(2) 人材育成情報 (人材育成方針、資格取得支援 等)
	(3) 給与情報 (初任給月額、主な手当、賞与 等)
	(4) 働きやすさ情報 (休暇制度、職員一人あたりの残業時間 等)
	(5) その他 (社会貢献活動、職員メッセージ)

4. 認証取得までの流れ（フロー）



(1) スタートアップセミナーの開催

認証評価制度の説明や評価項目・基準の解説、認証取得へのサポート体制の紹介などを行うスタートアップセミナーを開催し、広く福祉・介護事業所に認証評価事業への参加を呼びかけます。

(2) 参加宣言及びセルフチェックの実施

認証取得を目指す福祉・介護事業所は、まず「参加宣言」を行います。「参加宣言」は、認証取得に向けた取組みを開始することについて、組織として意思表示することを意味します。参加宣言は、法人単位で受け付けます。

参加宣言を行うことにより、参加宣言事業所として県のHPに掲載されるだけでなく、認証取得に向けた様々なサポート（専門家による各種セミナーや集合相談会への参加、個別コンサルティングの提供等）を、無償で受けることが可能になります。

なお、参加宣言の有効期間は2年間となっています。宣言事業所は、原則として、その間の認証申請を目指すことになります。

また、参加宣言を行う際には、「チェックシート」によるセルフチェックを実施していただきます。このシートは、評価項目・評価基準と、基準を満たしているか否かの判定基準が記載されており、事業所の現状を照らし合わせて、評価基準を満たしている項目とそうでない項目を判定できるようになっています。

セルフチェックの結果、全ての評価項目が評価基準を満たしていると判定される場合は、認証申請へと進むことができます。逆に、評価基準を満たしていない評価項目のある宣言事業所は、その基準を満たすべく、ここから取組みを開始することになります。

(3) 認証取得に向けた取組み

評価基準を満たしていない評価項目のある宣言事業所は、認証取得に向けて取組みを進めます。具体的には、制度の整備や運用、研修の実施などを行うこととなりますが、その際に、県が用意した様々なサポートを活用することができます。その内容については、この後の「5. 認証取得に向けた県のサポート」で詳しく説明します。

(4) 認証申請

全ての評価項目の評価基準を満たすことができていると判断した場合は認証申請書を作成し、必要書類を添えて認証申請を行います。認証申請は、法人単位で受け付けます。

(5) 認証審査

認証審査は以下の2つのステップで行います。

- I 県による提出書類等の審査
- II 県審査担当者及び専門家が申請事業所を訪問して行う現地審査

(6) 認証取得～認証事業所としての取組み

上記(5)の認証審査を全てクリアした事業所を高知県知事が認証します。認証を受けた事業所は、県のHPにおいて公表されるほか、事業所の看板や車両、名刺等において「認証マーク」を使用することが認められ、求職者や関係業者などに広く認証事業所であることをアピールできます。

認証事業所は、「人材の育成や資質向上」、「職場環境の改善」、「職員に対する処遇向上」などに積極的に取り組んでいる事業所に位置づけられますので、県内における多くの事業所の模範となるべく、認証取得後も継続的な取組みや活動が望まれます。

なお、認証の有効期間は3年間で、更新制となっています。



<認証マークについて>

福祉・介護事業所に「笑顔の輪」が広がっていくことをイメージし、人と人とが向き合い、寄り添い、魅力ある福祉・介護の現場を築いていくことを表現しています。

5. 認証取得に向けた県のサポート

以下のとおり、各事業所の課題レベルに応じた段階的なバックアップを実施することで、最終的に個別支援が必要な事業所に対して、的確かつ効果的に支援が行える仕組みとしています。

(1) 取組支援ガイドブックの配布

各評価項目・基準の詳細な解説、取組みのプロセスや具体的な参考事例の提示など、認証取得を目指す各事業所が取組みを進めるにあたって役立つ支援ガイドブックを配布します。

(2) 項目別セミナーの開催

各認証項目と連動させた支援セミナーを開催します。

上記 (1) のガイドブックと併用しながら、取組みに向けた基礎知識の習得や具体的な実践事例を踏まえた講義・ワークを行うなど、各事業所の課題改善に向けた具体的な取組みにつなげます。

予定しているセミナーテーマ例

- 新規採用者育成計画とOJT計画作成
- キャリアパスの構築
- 人材育成と面談
- 給与体系の整備
- 労務管理・ワークライフバランス
- 面談者研修
- OJT推進者研修

(3) 地域セミナーの開催

小規模事業所等が参加しやすいように、2エリア（東部・西部）にて、各項目別セミナーのポイントをまとめたセミナーを開催します。

(4) 集合相談会の開催

上記 (2)、(3) を受講した事業所のうち、改善が困難な課題について相談を要する事業所に対しては、課題に応じた専門家による集合相談会を開催するなど、さらなるフォローを行います。（東部・中部・西部の3エリアで開催）

(5) 個別コンサルティングの実施

上記 (4) において個別の支援が必要と判断した事業所については、専門家が事業所を直接訪問して課題改善に向けた助言や提案を行います。

6. 認証取得のメリット

認証取得は、「良好な職場環境が整備された働きやすい事業所」として内外にアピールでき、それが人材の確保・育成・定着、ひいては質の高いサービスの提供に結びつくことが最大のメリットですが、それらの効果を高めるため、県では様々なインセンティブを予定しています。

(1) 学生や求職者へのPR強化に役立ちます！

- 就職フェアや求人票での認証マークの使用や就職ガイダンスでの紹介などを通じて、学生や求職者に対して、良好な職場環境を実現している認証事業所であることを効果的にアピールし、採用力アップにつなげます。

(2) 人材確保の機会を提供します！

- 就職フェア等での出展やブース配置について優遇します。また、職場体験先として推薦するなど、就職につながる可能性の高い人材とのマッチングを支援します。

(3) 県による積極広報を行います！

- 県HPへの掲載、県広報誌や広報番組等での情報発信、関連イベントでの情報発信など、認証事業所を広く県民に紹介します。

(4) 職員の研修派遣を支援します！

- 職員の研修受講費を補助（上限5万円）します。

その他、人材確保や職員のスキルアップにつながるインセンティブの内容を検討しています。（随時、県HP等にて掲載）

第2部

「評価項目の必要性と 取組方法」

第1部（13～14ページ）に記載したとおり、「福祉・介護事業所認証評価制度」は、取組みの基準を定めた5つの「評価項目（I～V）」と、求職者などが知りたい情報を公表する「公表項目」とで構成されています。

第2部では、評価の基準があり、審査の対象となる評価項目（I～V）について、その必要性と整備のための取組方法を詳しく解説します。