

静岡県働きやすい介護事業所認証制度

認証取得申請のご案内



静岡県

令和元年 6 月

目次

I	「静岡県働きやすい介護事業所認証制度」とは	・・・ 1
1	制度の概要	・・・ 1
2	制度の仕組み	・・・ 3
II	認証取得のための手続	・・・ 8
1	認証取得の流れ	・・・ 8
2	認証に必要な提出書類等	・・・ 9
III	認証基準詳細	・・・ 13
区分1	キャリアパス制度・人材育成の推進	・・・ 13
区分2	サービスの質の向上	・・・ 20
区分3	労働環境の改善（ワークライフバランス）	・・・ 27
IV	様式	・・・ 32
V	参考様式	・・・ 39

I 「静岡県働きやすい介護事業所認証制度」とは

1 制度の概要

■ 制度創設の目的

- ・介護が必要となっても、住み慣れた地域で安心して暮らせるためには、介護人材の確保・育成、ニーズに合った介護サービスの提供が重要です。
- ・団塊の世代が全て75歳以上となる2025年に向けて、介護人材の確保が喫緊の課題となっている中、県では、「キャリアパス制度・人材育成の推進」、「サービスの質の向上」、「労働環境の改善（ワークライフバランス）」に積極的に取り組む介護事業所を認証する「静岡県働きやすい介護事業所認証制度」を平成30年度に創設しました。
- ・認証を受けた事業所(以下「認証事業所」という。)を、県ホームページ等で広く県民の皆様に公表し、介護職員の定着と新規就業を促進してまいります。

■ 認証のメリット

認証事業所を公表することで、認証事業所、学生・求職者及びサービス利用者に、次のメリットが期待されます。

<認証事業所>

- ・県のホームページ等で公表されることにより、「認証事業所」としてアピールすることができます。
- ・公共職業安定所（ハローワーク）や静岡県社会福祉人材センター等に提出する求人票に「認証事業所」であることを記載することにより、求職者等に対する認知度が高まります。
- ・就職説明会やフェア等で「認証事業所」として、積極的な情報発信ができます。
- ・職員が、「自らの職場が認証事業所」であることに誇りを持ち、モチベーションの向上につながります。
- ・認証基準を満たすための努力の成果として、労働環境の改善が図られ、職員の職場定着につながります。
- ・サービス利用者に選ばれる事業所になります。

<学生・求職者>

- ・安心して応募・就職できる職場を知る手がかりとなります。
- ・職場環境の改善や処遇改善に積極的に取り組む事業所に就職できます。

<サービス利用者>

- ・サービスの質が向上し、質の高いサービスの提供を受けることができます。
- ・安心して利用できる事業所を選択する際の手がかりになります。

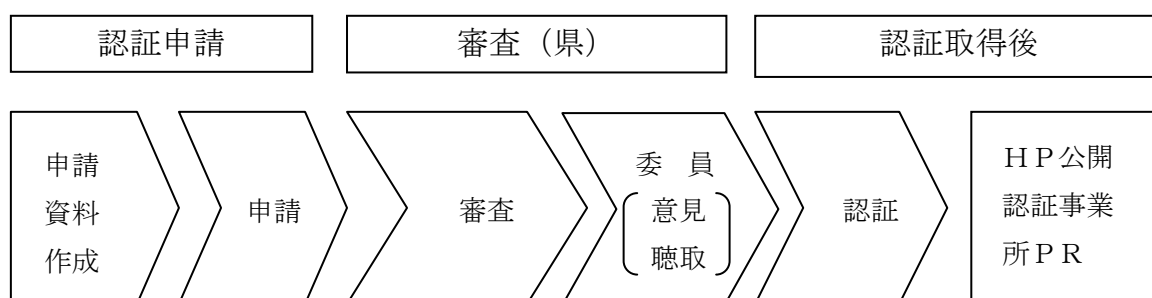
■ 認証制度の対象事業所

県内で、下表に掲げるサービスを提供している事業所を対象とします

区分		No.	サービス種別
県指定サービス	居宅	1	訪問介護
		2	訪問入浴介護
		3	通所介護
		4	通所リハビリテーション
		5	短期入所生活介護
		6	短期入所療養介護
		7	特定施設入居者生活介護
	施設	8	介護老人福祉施設
		9	介護老人保健施設
		10	介護療養型医療施設・介護医療院
地域密着型サービス	居宅	11	夜間対応型訪問介護
		12	定期巡回・随時対応型訪問介護看護
		13	複合型サービス（看護小規模多機能型居宅介護）
		14	認知症対応型通所介護
		15	小規模多機能型居宅介護
		16	地域密着型通所介護
		17	認知症対応型共同生活介護
		18	地域密着型特定施設入居者生活介護
	施設	19	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

2 制度の仕組み

事業所から必要書類を提出いただき、県が審査を行い、静岡県働きやすい介護事業所認証委員会の委員から意見を聴取した上で、基準を全て満たした事業所を県知事が認証します。



■ 認証申請

- ・申請は原則として事業所単位で行うものとしませんが、認証基準について、併設する事業所間で同様の取組を行っている場合は、主たる事業所が併設する事業所分を一括して申請することができます。
なお、この場合は、重複する提出書類の添付を一部省略することができます。
- ・「併設する事業所」とは、主たる事業所と同一の建物内、同一敷地内、隣接または近接（併設本体施設の管理者が支障なくその管理業務を兼務できると認められる範囲をいいます。）する敷地にある事業所をいいます。

事業所は、次の書類を準備の上、県に提出するものとします。

1 事業所が単独で申請する場合

- (1) 申請書（様式1）
- (2) 誓約書（様式3）
- (3) 提出書類一覧（様式5）
- (4) 各基準に関する書類

2 主たる事業所が併設事業所分を併せて申請する場合

- (1) 申請書（様式2）
- (2) 誓約書（様式4）
- (3) 提出書類一覧（様式5）
- (4) 各基準に関する書類

※提出書類一覧（様式5）については、主たる事業所と、全ての併設事業所がそれぞれ作成してください。

■ 審査

【審査】

必要な書類が全て整い、認証基準を満たしていることを確認します。
必要に応じて、電話等での口頭確認や、現地調査を行うことがあります。

【意見聴取】

書類審査の結果を踏まえ、静岡県働きやすい介護事業所認証委員会から意見聴取を行います。

【認証】

同委員会の意見を踏まえ、「働きやすい介護事業所」として、県知事が認証します。

■ 認証取得後

- ・ 認証事業所を県ホームページ等で公表します。
- ・ 認証期間は取得の日から3年間です。
- ・ 認証期間中でも、認証の要件を欠くことを確認した場合は、認証を取り消すことがあります。
- ・ 認証を更新する場合は、再度、申請手続を行う必要があります。

■ 認証項目・基準

認証項目は、3区分14項目で構成されています。

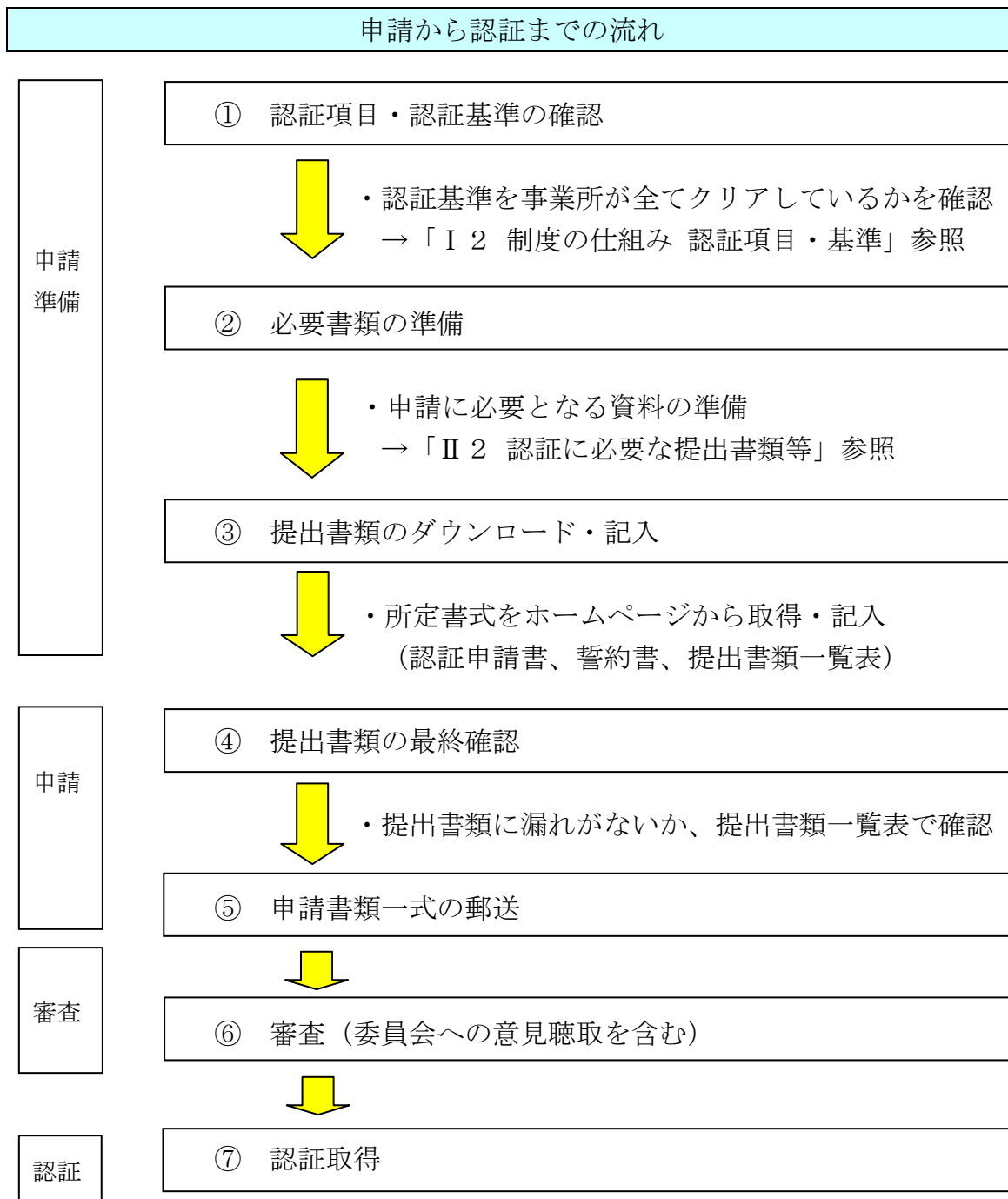
区分	認証項目	認証基準
キャリアパス制度・人材育成の推進	キャリアパスの導入	1 入職後概ね10年までの、役職や専門性ごとに求められる役割・能力、昇格（昇進、昇級）の基準が整備されている 2 キャリアパス制度の内容を全職員に周知している
	給与体系の整備	3 職位、職責、職務内容等に応じた給与体系が整備されている 4 給料表等を全職員に周知している
	人材育成計画	5 職位別育成計画を作成している 6 職位別育成計画を全職員に周知している 7 職位別育成計画に沿った研修を実施している 8 新規採用者研修計画を作成している 9 雇用形態に関係なく、全職員を対象に新規採用者研修を実施している
	資格取得支援	10 職場で推奨される公的資格等の取得を支援する仕組みがある 11 支援する仕組みを全職員に周知している
	評価制度・面談	12 人材育成を目的とした評価の仕組みがあり、評価基準を設定している 13 雇用形態を問わず、全職員を対象に年1回以上、面談を実施している

区分	認証項目	認証基準
サービスの質の向上	運営方針の周知	14 事業所の運営方針（理念、基本方針等サービスに対する考え方や姿勢）を全職員に周知している
	利用者、家族からの相談苦情対応	15 相談・苦情窓口を設置し、利用者、家族及び全職員に周知している 16 苦情及び対応・改善内容に関する記録を作成・保管している 17 苦情への対応や改善について、組織として対応している
	家族、地域との交流（連携）	18 家族や地域との交流（連携）に取り組んでいる 19 児童・生徒・学生等の見学、体験学習、ボランティア等の受入体制を整備している（「認証制度の対象事業所」（2ページ）の3～10並びに13～19の事業所のみ）
	質の高い取組	20 個別ケア（利用者一人ひとりの個性と生活のリズムを尊重したケア）を実施している 21 サービスの質の向上に向けた取組をしていること 例：福祉サービス第三者評価（地域密着型サービス外部評価）等の受審、ISOの認証取得、外部評価（※）の実施、対外的な発表など ※職場外の専門家や近隣住民等職員以外の者の意見等を聴く機会（仕組み） 22 身体拘束廃止の取組をしている 23 虐待防止の取組をしている 24 過去3年間、虐待の事例がない

区分	認証項目	認証基準
労働環境の改善 (ワークライフバランス)	育児・介護を両立できる取組	25 産前・産後、育児、介護休業制度を整備し、各制度について全職員に周知するとともに、休みやすい環境づくりをしている
	労働時間縮減・休暇取得推進の取組	26 労働時間に関する違反が過去3年間ない 27 時間外勤務縮減の取組をしている 28 年次有給休暇の取得推進の取組をしている
	復職・継続勤務支援の取組	29 復職・継続勤務支援に資する短時間勤務制度などの多様な働き方に関する取組を行っている
	健康管理の取組	30 心身健康（業務に関する各種ハラスメントに関するものを含む）相談窓口を設置するとともに、研修などの機会を通じ、全職員に周知している 31 法定の定期健康診断を確実に実施している
	職員の福利厚生制度	32 福利厚生制度を設けている

Ⅱ 認証取得のための手続

1 認証取得の流れ



2 認証に必要な提出書類等

申請時に提出が必要な書類等は以下のとおりです。☆印の書類は、指定の様式で提出してください。その他の資料に関しては、事業所で作成している資料の写し（コピー）を提出してください。

その際、個人情報が表示されないよう留意してください。

No	提出書類
—	☆認証申請書（様式1又様式2）
—	☆誓約書（様式3又は様式4）
—	☆認証項目に係る提出書類一覧表（様式5）
1	キャリアパス制度の内容が分かる書類 （例）職員向けキャリアパスガイドブック、説明書等
2	キャリアパス制度の内容を全職員に周知していることが分かる書類 （例）職場内掲示板の写真、インターネットやイントラネットのデータベース等で閲覧できることが分かるスクリーンショット、全職員への配布物
3	「給与（・賞与）を支給するための基準」が規定された給料表、就業規則、給与規程等
4	給料表等を全職員に周知していることが分かる書類 （例）職場内掲示板の写真、インターネットやイントラネットのデータベース等で閲覧できることが分かるスクリーンショット、全職員への配布物
5	職位別育成計画の内容が分かる書類 （例）申請年度の職位別育成計画
6	職位別育成計画を周知していることが分かる書類 （例）職場内掲示板の写真、インターネットやイントラネットのデータベース等で閲覧できることが分かるスクリーンショット、全職員への配布物
7	職位別育成計画に沿った研修を実施していることが分かる書類 （例）受講者名簿、研修復命書、研修報告書等
8	新規採用者研修計画の内容が分かる書類 （例）申請年度の新規採用者研修計画
9	全ての新規採用者を対象とした研修を実施していることが分かる書類 （例）新規採用者研修に関する規程等、受講者名簿、研修復命書、研修報告書等
10	資格取得を支援する仕組みが分かる書類 （例）支援内容を定めた文書や規程、ルールブック、手引等
11	支援する仕組みを全職員に周知していることが分かる書類

	(例) 職場内掲示板の写真、インターネットやイントラネットのデータベース等で閲覧できることが分かるスクリーンショット、全職員への配布物
12	評価制度の内容が分かる書類 (例) 評価マニュアル、評価シート、評価基準書、評価制度説明書等
13	全職員の面談実施が分かる書類 (例) 面談実績を記録した書類(面談日程表、実施記録簿等)の写し
14	事業所の運営方針を全職員に周知していることが分かる書類 (例) 職場内掲示板の写真、インターネットやイントラネットのデータベース等で閲覧できることが分かるスクリーンショット、全職員への配布物
15	相談・苦情窓口の設置に係る規程等 利用者、家族及び全職員に周知していることを示す書類 (例) 相談苦情窓口に関する規程やパンフレット、チラシ等 利用者、家族向けの「通知やお知らせ」及び職員向けの「職場内掲示やインターネット・イントラネットでの閲覧など」
16	苦情及び対応・改善内容に関する記録 (例) 実際の相談や苦情内容を記録した書類の写し
17	組織として対応していることを示す書類 (例) 組織対応を規定している規程、マニュアル等
18	家族や地域との交流(連携)の取組を具体的に記載した書類 ※具体的事例を提出してください (例) 事業所行事への地域住民の招待、相談会・講習会・出前講座等の開催、施設の開放等
19	児童・生徒・学生等の受入体制を示す書類 (例) 受入れに関する方針、要件、規則等
20	個別ケアの特徴や創意工夫等を具体的に記載した書類 ※具体的事例を提出してください (例) 各事業所において個別ケアを実現するための方針、その方針を基に行う具体的な取組内容(参考様式1に従い作成してください。)
21	サービスの質の向上に向けた取組の内容が分かる書類 (例) 福祉サービス第三者評価(地域密着型サービス外部評価)等の受審、ISOの認証取得、外部評価の実施、対外的な発表などサービスの質の向上に向けた取組が確認できる書類
22	身体拘束廃止の取組が分かる書類 (例) 周知文書、啓発ポスター、会議資料、研修資料等 ※「身体拘束ゼロ作戦」への参加を含む

23	虐待防止の取組が分かる書類
	(例) 虐待防止のための研修会資料、職員向け虐待防止マニュアルや虐待防止に関する規程や指針等
24	虐待の事例がないことの誓約
	(例) 誓約書 (参考様式2を参考にしてください。)
25	<ul style="list-style-type: none"> ・産前・産後、育児、介護休業制度を規定している就業規程等 ・各制度について全職員に周知していることを示す書類 ・休みやすい環境づくりをしていることを示す書類
	(例) ・制度を定めた就業規程等 (別途独立した規則や規程等でも可) ・職場内掲示板の写真、インターネットやイントラネットのデータベース等で閲覧できることが分かるスクリーンショット、全職員への配布物 ・休職中の代替職員の配置、休業中に学習ができるDVDや図書の貸出し・推薦、復職前もしくは直後に外部研修に参加、事業所内において実習、ロールプレイの実施、行事やイベントへの招待、社内報等による継続的なコミュニケーション、復職前の面談、体力面の負担の少ない業務への異動、労働時間の短縮や多様な働き方の相談支援等が分かる書類
26	労働時間に関する違反がないことの誓約
	(例) 誓約書 (参考様式3を参考にしてください。)
27	時間外勤務縮減の取組を具体的に記載した書類 ※具体的事例を提出してください
	(例) ノー残業デイの設定、超過勤務時間数短縮目標の設定・行動計画の立案、「申し送り」の実施による業務修了の意識付け、業務の繁忙状態に応じたフレックス勤務制度の導入など
28	年次有給休暇の取得推進の取組を具体的に記載した書類 ※具体的事例を提出してください
	(例) 年次有給休暇の計画的付与、年次有給休暇の時間単位の付与、特別休暇 (リフレッシュ休暇、誕生日休暇等) の導入など
29	復職・継続支援勤務に資する短時間勤務制度などの多様な働き方に関する取組が分かる書類
	(例) 短時間勤務制度、多様な勤務時間の整備、職員の育児や介護の都合に合わせた勤務時間の調整などに関する規程や協定、ワークライフバランス研修の資料など

30	心身健康相談窓口の設置を全職員に周知していることを示す書類
	(例) 窓口の設置を規定している規程や規則等 職場内掲示板の写真、インターネットやイントラネットのデータベース等で閲覧できることが分かるスクリーンショット、全職員への配布物
31	法定の定期健康診断の実施が分かる書類
	(例) 定期健康診断実施規程、案内、記録等
32	福利厚生制度の取組を具体的に記載した書類 ※具体的事例を提出してください
	(例) 社員旅行の実施、親睦会の開催、観劇や観光ツアーへの参加・費用補助、慶弔手当等

Ⅲ 認証基準詳細

区分1 キャリアパス制度・人材育成の推進

○ キャリアパスの導入

認証基準	提出書類
1 入職後概ね10年までの、役職や専門性ごとに求められる役割・能力、昇格（昇進、昇級）の基準が整備されている	キャリアパス制度の内容が分かる書類
2 キャリアパス制度の内容を全職員に周知している	キャリアパス制度の内容を全職員に周知していることが分かる書類

<認証基準>入職後概ね10年までの、役職や専門性ごとに求められる役割・能力、昇格（昇進、昇級）の基準が整備されている

- ・「キャリアパス」を最も端的に訳すと「職業経歴上の道筋」ということになります。
- ・「一般社員→係長→課長→部長」や「ケアワーカー→ユニットリーダー→フロアリーダー→施設長」などの段階があり、その段階に応じて、業務内容、研修、給与等が規定され、違いが明確になっているものをいいます。
- ・キャリアのコースや段階の数は任意ですが、入職後概ね10年までに、最初の1段階を上げる仕組みになっている必要があります。
- ・職員向けキャリアパスガイドブックや説明書等を提出してください。

<認証基準>キャリアパス制度の内容を全職員に周知している

- ・以下のような周知方法が考えられます。
 - ア) 職場内の掲示板に掲示する。
 - イ) インターネット上やイントラネット上のデータベース等で、全ての職員がいつでも閲覧できるよう共有されている。
 - ウ) 全職員がいつでも閲覧できる所定の場所に備え付けられており、その場所について全職員が認識できるよう案内がされていること。
 - エ) 全職員に配布している。
- ・職場内掲示板の写真、インターネットやイントラネットのデータベース等で閲覧できることが分かるスクリーンショット、全職員への配布物を提出してください。

○ 給与体系の整備

認証基準	提出書類
3 職位、職責、職務内容等に応じた給与体系が整備されている	給料表、給与（賃金）規程等
4 給料表等を全職員に周知している	給料表等を全職員に周知していることが分かる書類

<認証基準> 職位、職責、職務内容等に応じた給与体系が整備されている

- ・「給与（・賞与）を支給するための基準」については、労働基準法第 89 条に「常時十人以上の労働者を使用する使用者は、次に掲げる事項について就業規則を作成し、行政官庁に届け出なければならない。」という定めがあり、その「次に掲げる事項」の 1 つとして「賃金（臨時の賃金等は除く）の決定、計算及び支払の方法、賃金の締切り及び支払の時期並びに昇級に関する事項」すなわち「給与（・賞与）を支給するための基準」が規定されています。
- ・職位、職責、職務内容等、いずれかに応じた給与体系が整備されていることが必要です。
- ・人材確保及び定着を促進するためにも、給与支給の根拠が、給料表や規程等に明文化され、誰が見ても分かるようになっていることが重要です。常用従業員数が 10 人未満で、労働基準法では就業規則の策定義務がない事業所であっても、認証されるためには給与体系の整備が必要になります。
- ・「給与（・賞与）を支給するための基準」が規定された給料表、就業規則、給与規程等を提出してください。

<認証基準> 給料表等を全職員に周知している

キャリアパス制度の周知方法と同様です。(13 ページ参照)

○ 人材育成計画

認証基準	提出書類
5 職位別育成計画を作成している	職位別育成計画の内容が分かる書類
6 職位別育成計画を全職員に周知している	職位別育成計画を周知していることが分かる書類
7 職位別育成計画に沿った研修を実施している	職位別育成計画に沿った研修を実施していることが分かる書類
8 新規採用者研修計画を作成している	新規採用者研修計画の内容が分かる書類
9 雇用形態に関係なく、全職員を対象に新規採用者研修を実施している	全ての新規採用者を対象とした研修を実施していることが分かる書類

<認証基準> 職位別育成計画を作成している

- ・人材育成計画の内容が、職員の職位に応じて、目標（育成目標）をもって、どのように（育成手法・内容）育成するのか、明確になっていることが必要です。
- ・職位の例としては、「管理職、監督職、一般職」、「一般社員、係長、課長、部長」や「ケアワーカー、ユニットリーダー、フロアリーダー、施設長」などがあります。
- ・育成手法に関しては、法人・事業所内における集合研修や、外部研修等への派遣、資格取得のための集合研修、推薦図書、自己学習支援、ビデオ学習、面談の実施、習熟度の確認、新たな役割の任命、職場内配置転換など、計画的な人材育成が確認できることが必要です。
- ・職位別育成計画とは、職員の職位に応じて、「業務内容」、「期待する人物像」、「目標」と「目標を達成するための手段（研修等）」などが、計画に含まれているものを想定しています。
- ・申請年度の職位別育成計画を提出してください。

<認証基準> 職位別育成計画を全職員に周知している

キャリアパス制度の周知方法と同様です。(13 ページ参照)

<認証基準> 職位別育成計画に沿った研修を実施している

- ・ 職位別育成計画で示された研修を実施していることが分かる書類として、受講者名簿、研修復命書、研修報告書等を提出してください。

<認証基準> 新規採用者研修計画を作成している

- ・ 確実なサービスの提供には人材の確保と育成、定着が不可欠です。その第一歩となる新規採用者の育成は、職員のキャリアの始まりであり、介護に対する価値観を醸成する上で非常に重要です。
- ・ 新規採用者研修計画には、新規に採用した職員を、①いつまでに、何を、どのように育成するのか到達目標を設定して、②到達目標を達成するためにどのような手段を使って、③誰が、何を指導、育成するのかを具体的な計画に落とし込むことが重要です。
- ・ 申請年度の新規採用者研修計画を提出してください。

<認証基準> 雇用形態に関係なく、全職員を対象に新規採用者研修を実施している

- ・ 新規採用者の研修計画が実践されているのかどうか、研修の実績を確認します。
- ・ 新規採用者の研修計画で示された研修を実施していることが分かる書類として、新規採用者研修に関する規程等、受講者名簿、研修復命書、研修報告書等を提出してください。

○ 資格取得支援

認証基準	提出書類
10 職場で奨励される公的資格等の取得を支援する仕組みがある	資格取得を支援する仕組みが分かる書類
11 支援する仕組みを全職員に周知している	支援する仕組みを全職員に周知していることが分かる書類

<認証基準> 職場で奨励される公的資格等の取得を支援する仕組みがある

- ・ 職場で推奨される公的資格等（介護福祉士や介護支援専門員等）の取得を支援する仕組みがあることを確認します。
- ・ 支援内容を定めた文書や規程、ルールブック、手引等を提出してください。
- ・ 本来職員に認められている有給休暇等を付与することのみでは、支援とはみなしません。

□ 対象となる資格例

- （介護系）介護職員初任者研修、介護職員実務者研修、介護福祉士など
- （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など
- （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、機能訓練、栄養関連）
保健師、看護師、理学療法士、作業療法士、管理栄養士など

□ 資格取得に対する支援例

【自己学習支援】

- ・ 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スペースの提供

【事業所内勉強会、講習会の開催】

- ・ 事業所内にて受験対策のための自主勉強会開催
- ・ 事業所内に講師を招いた講習会の実施、実技講習の開催
- ・ 事業所内にて模擬テスト等の開催

【時間的支援】

- ・ 受験対策講座への業務としての派遣
- ・ 資格試験受験日の特別有給休暇（年次有給休暇とは別）
- ・ 資格取得後更新等に係る講習会への業務としての派遣

【経済的支援】

- ・受験対策講座受講費用への補助
- ・受験対策本、ビデオ等費用への補助
- ・受験費用への補助

【資格取得後のインセンティブ】

- ・資格取得祝金の支給
- ・資格手当の支給

<認証基準> 支援する仕組みを全職員に周知している

キャリアパス制度の周知方法と同様です。(13 ページ参照)

○ 評価制度・面談

認証基準	提出書類
12 人材育成を目的とした評価の仕組みがあり、評価基準を設定している	評価制度の内容が分かる書類
13 雇用形態を問わず、全職員を対象に年1回以上、面談を実施している	全職員の面談実績が分かる書類

<認証基準>人材育成を目的とした評価の仕組みがあり、評価基準を設定している

- ・組織の人事管理において人事評価を行う目的は、人材育成以外にも、処遇（給与）決定の根拠を明確にするなどがありますが、評価の目的が変われば、評価方法も変わってきます。当認証基準では、人材育成を目的とした評価の仕組みがあり、評価基準を設定していることを確認します。
- ・評価マニュアル、評価シート、評価基準書、評価制度説明書等、評価の実施内容が分かる書類を提出してください。

<認証基準>雇用形態を問わず、全職員を対象に年1回以上、面談を実施している

- ・雇用形態を問わず、全職員を対象に年1回以上、面談を実施していることを確認します。
- ・正規職員だけでなく非正規職員も含めて全職員が対象になりますので、全職員の面談実績が分かる書類（面談日程表、実施記録簿等）の写しを提出してください。
- ・個別の面談記録の全員分を提出する必要はありません。

区分2 サービスの質の向上

○ 運営方針の周知

認証基準	提出書類
14 事業所の運営方針（理念、基本方針等サービスに対する考え方や姿勢）を全職員に周知している	事業所の運営方針を全職員に周知していることが分かる書類

＜認証基準＞事業所の運営方針（理念、基本方針等サービスに対する考え方や姿勢）を全職員に周知している

- ・事業所の運営方針を表現するものとして、法人や事業所の理念や行動指針などがあります。
- ・事業所の運営方針は重要なものではありませんが、場合によっては、抽象的すぎるもの、直接仕事に関係ないものと受け取られかねません。文書や言葉で周知・説明されたことを、行動に移すことが求められます。そこで、あらゆる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。
- ・具体的な周知方法は、キャリアパス制度の周知方法と同様です。（13 ページ参照）

○ 利用者、家族からの相談苦情対応

認証基準	提出書類
15 相談・苦情窓口を設置し、利用者、家族及び全職員に周知している	相談・苦情窓口の設置に係る規程等利用者、家族及び全職員に周知していることが分かる書類
16 苦情及び対応・改善内容に関する記録を作成・保管している	苦情及び対応・改善内容に関する記録(例示)
17 苦情への対応や改善について、組織として対応している	組織として対応していることが分かる書類

<認証基準> 相談・苦情窓口を設置し、利用者、家族及び全職員に周知している

- ・利用者や家族などからの相談や要望、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、事業所として要望や苦情を集約し、分析をすることが必要です。
- ・相談苦情窓口に関する規程やマニュアル、パンフレット、チラシ等を提出してください。
- ・利用者及び家族に対する周知については、入居時やサービス提供開始時に説明をしていること、利用者や家族の目につく場所に掲示されていることなどが必要です。
- ・全職員に対する周知について、以下のような周知方法が考えられます。
 - ア 職場内の掲示板に掲示する。
 - イ インターネット上やイントラネット上のデータベース等で、全ての職員がいつでも閲覧できるよう共有されている。
 - ウ 全職員がいつでも参照できる所定の場所に備え付けられており、その場所について全職員が認識できるよう案内がされていること。
- ・周知方法は、「利用者及び家族に対するもの」と「全職員に対するもの」を両方提出してください。

<認証基準> 苦情及び対応・改善内容に関する記録を作成・保管している

- ・相談や苦情については、窓口を設置しただけでは十分ではありません。相談や苦情内容を集約し分析をすることが必要です。そのため、記録を作成・保管していなければなりません。
- ・個人情報について配慮した上で、実際の相談や苦情内容を記録した書類の写しを提出してください。

<認証基準> 苦情への対応や改善について、組織として対応している

- 利用者や家族などからの相談や要望、苦情に対しては、職員個人で対応するのではなく、組織として対応することが必要です。
- 相談窓口の設置とともに、苦情対応に対する組織体制に関する内容が定められていなければなりません。具体的には、担当者の選定、事業所内の報告・連絡体制の確立、第三者委員会の設置、関係機関への連絡体制の構築等です。
- 組織対応を定めている規程やマニュアル等を提出してください。

○ 家族、地域との交流（連携）

認証基準	提出書類
18 家族や地域との交流（連携）に取り組んでいる	家族や地域との交流（連携）の取組を具体的に記載した書類
19 児童・生徒・学生等の見学、体験学習、ボランティア等の受入体制を整備している（「認証制度の対象事業所」（2ページ）の3～10並びに13～19の事業所のみ） ※訪問介護、訪問入浴介護、夜間対応型訪問介護、定期巡回・随時対応型訪問介護看護のサービスを提供している事業所は免除されます	児童・生徒・学生等の受入体制が分かる書類

<認証基準>家族や地域との交流（連携）に取り組んでいる

- ・利用者の生活を支える介護事業所として、利用者家族との連携は重要です。家族との交流としては、家族交流会や家族会の開催等が考えられます。
- ・地域に暮らす高齢者を支える介護事業所として、地域との交流や連携は、介護事業所が地域から身近な存在と認知され、高齢者が安心して地域の中で暮らしていただくためにも、重要なことです。地域との交流・連携としては、事業所行事への地域住民の招待、相談会・講習会・出前講座等の開催、施設の開放等が考えられます。

<認証基準>児童・生徒・学生等の見学、体験学習、ボランティア等の受入体制を整備している（「認証制度の対象事業所」（2ページ）の3～10並びに13～19の事業所のみ）

- ・児童・生徒・学生等の見学、体験学習、ボランティア等を受け入れることは、職員にとっても様々な人が関わることによる気づきや発見につながります。
- ・受入れの具体例としては、学生教育としての実習の受入れ、地域のボランティアの受入れ、学生対象の施設見学会（体験型）の実施、小、中学校や高校生を対象とした福祉体験学習等が考えられます。
- ・受入れに関する方針、要件、規則等を提出してください。
- ・「訪問介護」、「訪問入浴介護」、「夜間対応型訪問介護」、「定期巡回・随時対応型訪問介護看護」のサービスを提供している事業所については、免除されます。

○ 質の高い取組

認証基準	提出書類
20 個別ケア（利用者一人ひとりの個性と生活のリズムを尊重したケア）を実施している	個別ケア（利用者一人ひとりの個性と生活のリズムを尊重したケア）の特徴や創意工夫等を具体的に記載した書類
21 サービスの質の向上に向けた取組をしていること 例：福祉サービス第三者評価（地域密着型サービス外部評価）等の受審、I S Oの認証取得、外部評価（※）の実施、対外的な発表など ※職場外の専門家や近隣住民等職員以外の者の意見等を聴く機会（仕組み）	左に例示した福祉サービス第三者評価（地域密着型サービス外部評価）等の受審、I S Oの認証取得、外部評価の実施、対外的な発表などの取組を実施していることが分かる書類
22 身体拘束廃止の取組をしている	身体拘束廃止の取組が分かる書類
23 虐待防止の取組をしている	虐待防止の取組が分かる書類
24 過去3年間、虐待の事例がない	虐待の事例がないことの誓約

<認証基準> 個別ケア（利用者一人ひとりの個性と生活のリズムを尊重したケア）を実施している

- ・介護サービスの提供の場においては、利用者の生活の場として、「自分らしく」暮らしを継続していくことが重要です。
- ・そのためには、利用者一人ひとりのそれまでの生活歴や生活環境、生活リズムや好みなどを把握し、それらの情報をアセスメントしながら、ケアの方針や計画を立てていくこととなります。このような利用者の具体的な情報に基づいた方針や計画に沿ったケアが個別ケアであると考えられます。
- ・個別ケアは、利用者がその人らしく、尊厳と暮らしの継続性を保証するために実践されるものです。そして、利用者一人ひとりの生活に寄り添ったケアを行うために、どのようなケアやサポートが必要であるかをその人の日々の暮らしの中に探し、その気づきの蓄積のもとで、根拠を持って行うケアといえます。
- ・各事業所において個別ケアを実現するためには、「個別ケアを実施するための環境づくり」と「具体的な個別ケアの取組」が必要です。次に例を示し

ますので、個別ケアについて、参考様式1に従い、貴事業所における具体的な事例を交えて、作成してください。

(1) 個別ケアを行う環境づくり

- ア 事業所における個別ケアの理念や方針を職員に周知・共有している。
- イ 利用者の生活上の行動をいつ、なにを、どのようにしたいか、何ができるか、1日の暮らしのアセスメントを行っている。
- ウ 利用者の暮らしや希望に合わせ、状況や状態によって適切に個別ケアが実践できるよう、日や時間帯によって必要な職員数の見極め、状況に応じた最適な勤務体制をとっている。
- エ 利用者一人ひとりに合ったケアを実践するため、利用者のアセスメント、支援計画の作成等に多職種が参加し、日常的に利用者の協働支援、話題の共有を図り、ケアの考え方、方針等を統一している。

(2) 具体的な個別ケアの取組

- ア 利用者の個性や趣味・嗜好に合わせた生活時間の組み立てや介護の支援を実施している。
- イ 利用者の尊厳・プライバシーに配慮し、利用者の状態や意向を把握し、利用者の気持ちに寄り添った支援を行っている。
- ウ 利用者一人ひとりの意向や好みを把握した食事の提供を行い、利用者の心身の状態に合わせて、椅子やテーブルの高さを調整するなどの配慮をしている。
- エ 利用者一人ひとりに合ったレクリエーション活動や行事を提供している。

<認証基準>サービスの質の向上に向けた取組をしていること

例:福祉サービス第三者評価(地域密着型サービス外部評価)等の受審、ISOの認証取得、外部評価(※)の実施、対外的な発表など

※職場外の専門家や近隣住民等職員以外の者の意見等を聴く機会(仕組み)

- ・「例」により示した、「福祉サービス第三者評価(地域密着型サービス外部評価)等の受審」、「ISOの認証取得」、「外部評価の実施」、「対外的な発表」などについて、具体的な取組が分かる書類を提出してください。

- ・「外部評価の実施」については、例として、以下のような取組が該当します。
 - ア 定期的に、地域の専門家（ケアマネージャー、保健師、看護師等）から意見を聴く機会がある。
 - イ 定期的に、近隣住民代表等（民生委員、PTA、自治会役員等）から意見を聴く機会がある。
 - ウ 定期的に、職能団体等の関係団体から意見を聴く機会がある。
- ・「外部評価の実施」について、行政機関からの指導等は該当しません。
- ・「対外的な発表」とは、学会や研究発表会等において、事業所における研究内容や研究事例等を外部に向けて発表し、評価を受ける性質のものをいいます。複数の事業所による合同研修での発表や研修講師としての講演等は該当しません。

<認証基準> 身体拘束廃止の取組をしている

- ・身体拘束は、人権擁護の観点から問題があるだけでなく、高齢者のQOL（生活の質）を根本から損なう危険性を有しています。身体拘束によって、高齢者の身体機能は低下し、寝たきりにつながるおそれがあります。
- ・身体拘束廃止の取組内容が分かる文書（周知文書、啓発ポスター、会議資料、研修資料等）を提出してください。
- ・「静岡県身体拘束ゼロ作戦」への参加も該当します。

<認証基準> 虐待防止の取組が分かる書類

- ・介護サービスを提供する事業所にあつて、虐待は、絶対にあつてはならない行為であることはいうまでもありませんが、あえて認証基準に設けているのは、万が一虐待事案が生じた場合には、これまで築いてきた地域からの信用が全て無に帰すことを十分理解し、認証を受ける介護事業所にあつては、虐待事案を起こさないよう、万全の取組を求めるというものです。
- ・虐待防止のための研修会資料、職員向け虐待防止マニュアルや虐待防止に関する規程や指針等を提出してください。

<認証基準> 過去3年間、虐待の事例がない

- ・過去3年間、事業所において虐待の事例がないことについて、誓約書により誓約してください。
- ・参考様式2を参考にしてください。

区分3 労働環境の改善（ワークライフバランス）

○ 育児・介護を両立できる取組の実施

認証基準	提出書類
25 産前・産後、育児、介護休業制度を整備し、各制度について全職員に周知するとともに、休みやすい環境づくりをしている	産前・産後、育児、介護休業制度を規定している就業規程等 各制度について全職員に周知していることが分かる書類 休みやすい環境づくりをしていることが分かる書類

<認証基準> 産前・産後、育児、介護休業制度を整備し、各制度について全職員に周知するとともに、休みやすい環境づくりをしている

- ・「産前・産後、育児、介護休業制度を整備」、「各制度について全職員に周知」、「休みやすい環境づくり」の3つの事項について全て満たしている必要があります。
- ・「産前・産後、育児、介護休業制度を整備」については、制度を整備し、制度を定めた就業規則等（別途独立した規則や規程等でも可）を提出してください。
- ・「各制度について全職員に周知」については、キャリアパス制度の周知方法と同様です。（13 ページ参照）
- ・「休みやすい環境づくり」については、休職中の代替職員の配置、休業中に学習ができるDVDや図書の貸出し・推薦、復職前もしくは直後に外部研修に参加、事業所内において実習、ロールプレイの実施、行事やイベントへの招待、社内報等による継続的なコミュニケーション、復職前の面談、体力面の負担の少ない業務への異動、労働時間の短縮や多様な働き方の相談支援等が該当します。

○ 労働時間縮減・休暇取得推進の取組

認証基準	提出書類
26 労働時間に関する違反が過去3年間ない	労働時間に関する違反がないことの誓約
27 時間外勤務縮減の取組をしている ※具体的事例を提出してください	時間外勤務縮減の取組を具体的に記載した書類
28 年次有給休暇の取得推進の取組をしている ※具体的事例を提出してください	年次有給休暇の取得推進の取組を具体的に記載した書類

<認証基準>労働時間に関する違反が過去3年間ない

- ・労働時間に関する違反が過去3年間ないことについて、誓約書により誓約してください。
- ・参考様式3を参考にしてください。
- ・「労働時間に関する違反」について、司法処分に至らなくても、労働基準監督署による『労働時間に関する』是正勧告を受けた場合も、認証を受けることはできません。

<認証基準>時間外勤務縮減の取組をしている

- ・事業所における時間外勤務縮減の取組について、具体的な取組内容を提出してください。
- ・具体例としては、ノー残業デイの設定、超過勤務時間数短縮目標の設定・行動計画の立案、「申し送り」の実施による業務終了の意識付け、業務の繁忙状態に応じたフレックス勤務制度の導入等が該当します。
- ・超過勤務時間数縮減の取組内容の提出をお願いします（縮減実績の提出は不要です。）。
- ・超過勤務のない職場においては、その維持のための取組内容を提出してください。

<認証基準>年次有給休暇の取得推進の取組をしている

- ・事業所における年次有給休暇の取得推進の取組について、具体的な取組内容を提出してください。
- ・具体例としては、年次有給休暇の計画的付与、年次有給休暇の時間単位の付与、特別休暇（リフレッシュ休暇・誕生日休暇等）の導入等が該当します。

○ 復職・継続勤務支援の取組

認証基準	提出書類
29 復職・継続勤務支援に資する短時間勤務制度などの多様な働き方に関する取組を行っている	短時間勤務制度などの多様な働き方に関する取組が分かる書類

<認証基準> 復職・継続勤務支援に資する短時間勤務制度などの多様な働き方に関する取組を行っている

- ・現在、介護事業所においては、職員のライフステージにより、多様な働き方が選択できることが求められています。
- ・産休や育児休暇、介護休暇等により一時的に職場を離れる職員が復職しやすい環境を整備すること、職場を離れることなく負担軽減しながら継続して勤務できるように、短時間勤務制度の整備や多様な勤務時間が選択できるなどの取組が求められています。
- ・その他の具体例としては、職員の育児や介護の都合に合わせた勤務時間の調整などに関する規程や協定、ワークライフバランス研修資料等を提出してください。

○ 健康管理の取組

認証基準	提出書類
30 心身健康（業務に関する各種ハラスメントに関するものを含む）相談窓口を設置するとともに、研修などの機会を通じ、全職員に周知している	心身健康相談窓口の設置を規定している規程や規則等 窓口について、全職員に周知していることが分かる書類
31 法定の定期健康診断を確実に実施している	法定の定期健康診断の実施が分かる書類

＜認証基準＞心身健康（業務に関する各種ハラスメントに関するものを含む）相談窓口を設置するとともに、研修などの機会を通じ、全職員に周知している

- ・心身健康（業務に関する各種ハラスメントに関するものを含む）相談窓口が設置され、研修などの機会を通じ、全職員に周知している必要があります。
- ・セクシャルハラスメントやパワーハラスメント等の各種ハラスメントに関する窓口も該当します。
- ・窓口の設置を定めている規程や規則等を提出してください。
- ・窓口に関する情報を、全職員に周知していることが分かる書類を提出してください。
- ・「窓口の周知」について、研修などを通じて周知している場合は、研修の次第や研修の報告書等を提出してください。その他の手段による場合は、キャリアパス制度の周知方法を参照してください。（13 ページ参照）

＜認証基準＞法定の定期健康診断を確実に実施している

- ・人材は、介護サービスを提供する事業の中で要であるといえます。
- ・利用者により良いサービスを提供するためには、職員が心身ともに健康であることが重要です。
- ・定期健康診断実施規程や受診記録を提出してください。

○ 職員の福利厚生制度

認証基準	提出書類
32 福利厚生制度を設けている ※具体的事例を提出してください	福利厚生制度の取組を具体的に記載した書類

<認証基準> 福利厚生制度を設けている

- ・ 事業所が自ら提供しているものでなくても、外部の団体が提供する福利厚生メニューを活用している場合なども認められます。
- ・ 福利厚生制度の例としては、社員旅行の実施、親睦会の開催、観劇や観光ツアーへの参加・費用補助等が挙げられます。また、慶弔手当等の支給も福利厚生制度に含まれます。

IV 様式

受付番号	
------	--

(様式1)

「静岡県働きやすい介護事業所認証制度」に係る認証申請書

年 月 日

静岡県知事 様

申請事業所 所在地
運営法人
事業所名
代表者の職
代表者氏名

印

静岡県働きやすい介護事業所として認証を受けたいので、所定の書類を添えて申請します。

介護保険事業所番号	
介護サービス種別	
事業所名	
担当者名	
電話番号	
ファックス番号	
電子メールアドレス	

(様式2) ※併設事業所を併せて申請する事業所用

受付番号	
------	--

「静岡県働きやすい介護事業所認証制度」に係る認証申請書

年 月 日

静岡県知事 様

主たる申請事業所 所在地
運営法人
事業所名
代表者の職
代表者氏名



静岡県働きやすい介護事業所として認証を受けたいので、所定の書類を添えて申請します。

主たる事業所

介護保険事業所番号	
介護サービス種別	
事業所名	
担当者名	
電話番号	
ファックス番号	
電子メールアドレス	

併設事業所

事業所名	介護サービス種別	所在地

(様式3)

受付番号	
------	--

「静岡県働きやすい介護事業所認証制度」に係る誓約書

年 月 日

静岡県知事 様

申請事業所 所在地
運営法人
事業所名
代表者の職
代表者氏名

印

静岡県働きやすい介護事業所認証制度実施要綱に定める下記申請資格を全て満たしていることを誓約します。

記

- 1 申請年度の4月1日を基準として、事業所に係る指定から3年が経過していること。
- 2 申請年度の4月1日を基準として、事業所を運営する法人が、その事業所を原因として、過去3年間に指導・監査で勧告以上の行政指導又は行政処分を受けていないこと。
- 3 労働基準法等、法令に沿った就業規則等を整備していること。
- 4 申請年度の4月1日を基準として、労働基準法等労働関係法令、その他法令で過去3年間司法処分歴がないこと。
- 5 介護職員処遇改善加算のキャリアパス要件Iを満たしていること。
- 6 所定の認証基準を全て満たしていること。

(様式4) ※併設事業所を併せて申請する事業所用

受付番号

「静岡県働きやすい介護事業所認証制度」に係る誓約書

年 月 日

静岡県知事 様

主たる申請事業所 所在地
運営法人
事業所名
代表者の職
代表者氏名

印

当事業所及び下記の併設事業所は、静岡県働きやすい介護事業所認証制度実施要綱に定める下記申請資格を全て満たしていることを誓約します。

記

- 1 申請年度の4月1日を基準として、事業所に係る指定から3年が経過していること。
- 2 申請年度の4月1日を基準として、事業所を運営する法人が、その事業所を原因として、過去3年間に指導・監査で勧告以上の行政指導又は行政処分を受けていないこと。
- 3 労働基準法等、法令に沿った就業規則等を整備していること。
- 4 申請年度の4月1日を基準として、労働基準法等労働関係法令、その他法令で過去3年間司法処分歴がないこと。
- 5 介護職員処遇改善加算のキャリアパス要件Ⅰを満たしていること。
- 6 所定の認証基準を全て満たしていること。

併設事業所

事業所名	介護サービス種別	所在地

(様式5)

受付番号	
------	--

「静岡県働きやすい介護事業所認証制度」認証項目に係る提出書類一覧表

年 月 日

申請事業所 運営法人
事業所名

区分	認証項目	提出書類 (各内容が分かる書類)	左欄に対応する提出書類名 *提出書類に通し番号のインデックスを付すこと	
キャリアパス制度・人材育成の推進	キャリアパスの導入	・キャリアパス制度の内容	1	
		・キャリアパス制度の内容を全職員に周知	2	
	給与体系の整備	・給与（賃金）規程等	3	
		・給料表等を全職員に周知	4	
	人材育成計画	・職位別育成計画の内容	5	
		・職位別育成計画を全職員に周知	6	
		・計画に沿った研修の実施	7	
		・新規採用者研修計画の内容	8	
		・全ての新規採用者を対象とした研修の実施	9	
	資格取得支援	・資格取得を支援する仕組み	10	
		・支援の仕組みを全職員に周知	11	
	評価制度・面談	・評価制度の内容	12	
		・全職員の面談実施	13	

サービスの質の向上	運営方針の周知	・事業所の運営方針を全職員に周知	14	
	利用者、家族からの相談苦情対応	・相談・苦情窓口の設置に係る規程等 上記の規程等を利用者、家族及び全職員に周知	15	
		・苦情及び対応・改善内容に関する記録	16	
		・組織として対応していることを示す書類	17	
	家族、地域との交流（連携）	・家族や地域との交流（連携）の取組	18	
		・児童・生徒・学生等の受入れ体制（別表1の3～10並びに13～19の事業所のみ）	19	
	質の高い取組	・個別ケアの特徴や創意工夫等	20	
		・サービスの質の向上に向けた取組	21	
		・身体拘束廃止の取組	22	
		・虐待防止の取組	23	
・虐待の事例がないことの誓約書		24		
環境の改善（ワークライフバランス）	育児・介護を両立できる取組の実施	・就業規程及び各制度について全職員に周知 休みやすい環境づくり	25	
	労働時間縮減・休暇取得推進の取組	・違反がないことの誓約書	26	
		・時間外勤務縮減の取組	27	
		・年次有給休暇の取得推進の取組	28	
	復職・継続勤務支援の取組	・復職・継続勤務支援に資する短時間勤務制度などの多様な働き方に関する取組	29	
	健康管理の取組	・心身健康相談窓口の設置を全職員に周知	30	
		・法定の定期健康診断に係る実施規程	31	
職員の福利厚生制度	・福利厚生制度の取組	32		

V 参考様式

(参考様式1)

(1) 個別ケアを行う環境づくり	※25 ページを参考にしてください。
(2) 具体的な個別ケアの取組	※25 ページを参考にしてください。

(参考様式2)

虐待事例に係る誓約書

年 月 日

静岡県知事 様

申請事業所 所在地
運営法人
事業所名
代表者の職
代表者氏名

印

当事業所において、過去3年間、虐待の事例がないことを誓約します。
(併設事業所も併せて誓約する場合は、その旨を記載してください。)

(参考様式3)

労働時間に関する違反に係る誓約書

年 月 日

静岡県知事 様

申請事業所 所在地
運営法人
事業所名
代表者の職
代表者氏名

印

当事業所において、労働時間に関する違反が過去3年間ないことを誓約します。

(併設事業所も併せて誓約する場合は、その旨を記載してください。)