

青森県介護サービス事業所  
認証評価制度  
認証事業所アンケート結果について

平成29年11月

青森県健康福祉部高齢福祉保険課

# 1 認証事業所アンケートの概要

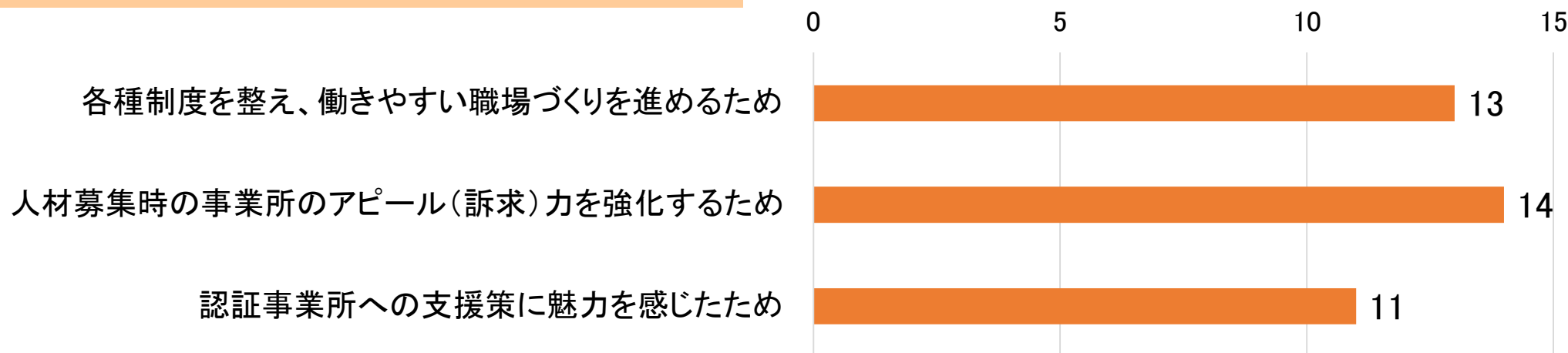
- (1) 実施目的: **認証取得の効果を見える化**すること
- (2) 実施時期: 平成29年9月中旬～10月上旬
- (3) 調査対象: 平成28年度中に認証を取得した事業所(15法人)
- (4) 回答率 : 100%
- (5) 法人種別の内訳

法人種別	認証取得 法人数
社会福祉法人	12
生協	2
営利法人	1
合 計	15



## 2 認証事業所アンケート結果

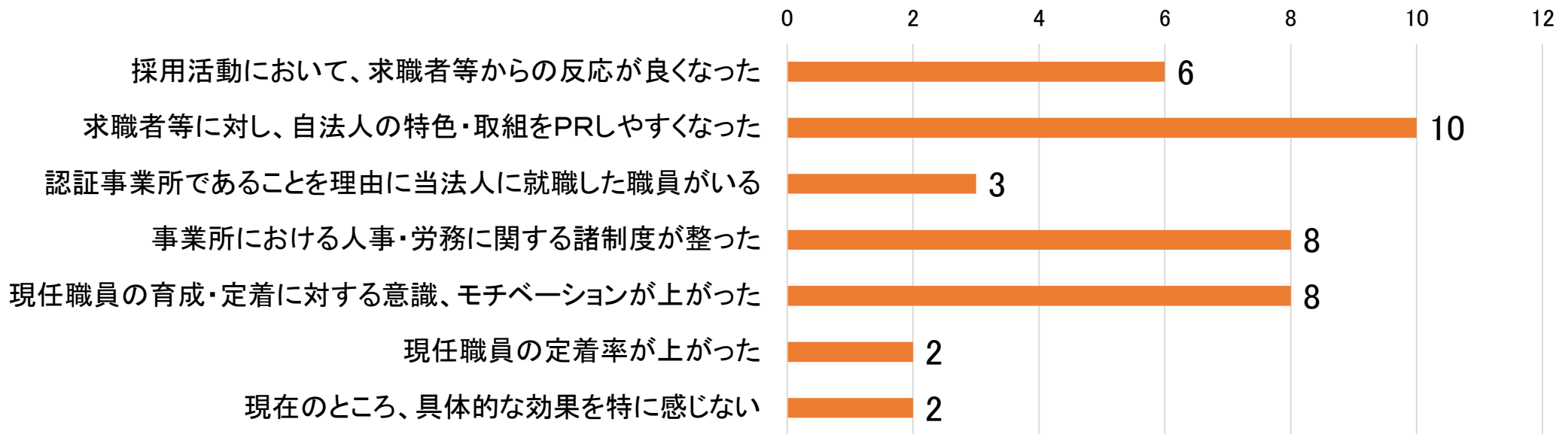
### 1 認証取得に取り組んだ理由(複数回答)



### その他(自由記述)

- ① **既存の各種制度を再度明確化**する事で、現状の課題や法人としての今後の方向性を統一する事が必要であると考え、また、職員個々が認証制度への意識を持ち、**自分自身が考える事ができる職場**を構築する為に認証へ取り組んだ。
- ② 求人票を出してもなかなか求職者が集まらないので、認証を受けて**求職者にアピール**したい。職員に対しても認証を受けることで**安心して働ける職場**だと思ってもらえる。
- ③ 制度創設前から、施設長の「職員が働きやすく、職員にやさしい事業所でなければ良質な介護につながらない。」という方針のもと取り組んできたので、**今までの取組の評価を得て、内外に当法人の魅力をアピール**するため。
- ④ 各種研修参加や処遇改善などは制度以前から行っており、その取組を知るきっかけが増えること、求職者に選んでもらいやすくなることへの期待。**更なる職員研修への機会の提供**を増やすことができる。

## 2 認証取得後の具体的な効果(複数回答)



### その他(1) 外部(求職者、学校関係者、行政、他施設等)への影響として(自由記述)

- ①求職者に対しては、法人の様々な制度を説明し、**とても良い感触**を得ている。
- ②創設されたばかりの制度なので、認知度が十分とはいえない状況であるが、求職者などに職員待遇や働きやすい職場環境づくり・人材育成の取組を説明し、県の**認証取得も伝えることで安心し、当法人を選択**してもらえることにつながっている。
- ③情報公開がさらに進み、**見える化が促進**された。
- ④人材育成・定着に積極的に取り組む事業所として**求人情報などでアピール**している。
- ⑤学校への求人の際、また、職安主催の企業合同説明会などでの**他社との違いをアピール**できた。
- ⑥大きな効果は実感が少ないが、福祉人材センターから介護助手モデル事業実施などの声掛けがあった。以前は報告会への参加側だったが、実施事業者として考える事で、**法人の意識が変化**したと感じている。
- ⑦求職者の**介護認証制度に関する問い合わせ**が増えた。

## その他(2) 内部(職員、ご利用者、家族、理事会等)への影響として(自由記述)

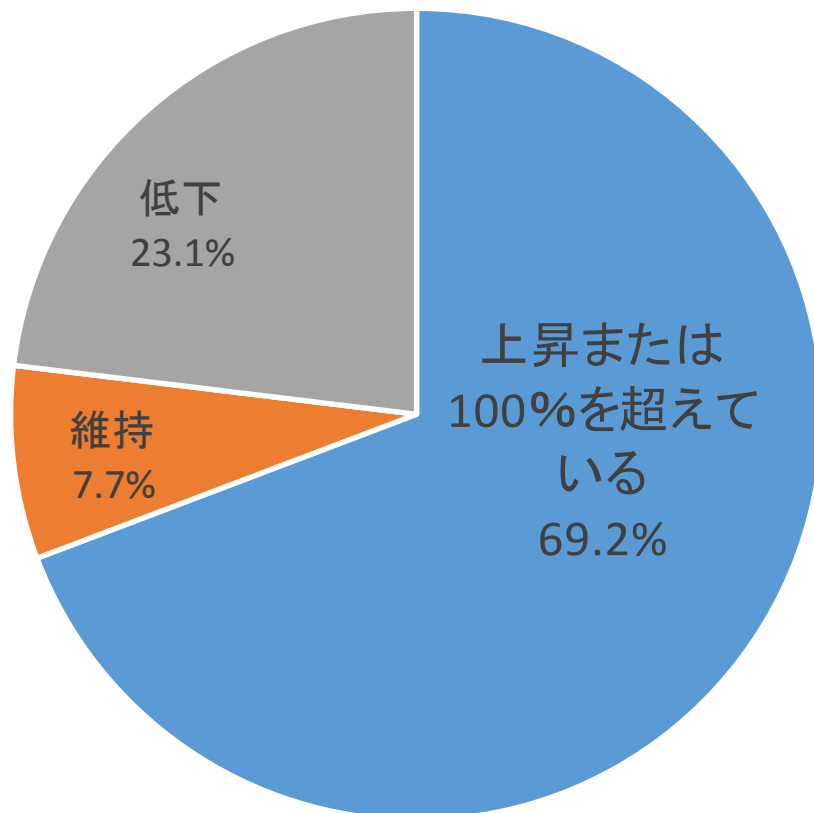
- ①これまで取り組んできたことが評価されることで、**職員の自信**にも繋がり、**内部の活性化**につながった。
- ②職員に、自分が働いている事業所が認証事業所だという意識・**自負心**が生まれた。  
今後も**認証施設として恥じない仕事**をしたいと感じている。
- ③苦情対応について、**職員の意識付け**につながった。また対応の流れが明確になったことで、**すばやい対応**ができるようになった。
- ④以前は**各部署間の取組の共有**が不十分で連携不足だったが、現在は法人での活動として考えている。  
各部署により視点が違うことで様々な意見交換が出来ている。
- ⑤地域の方から良いこと・悪いこと等、意見が法人へ出てきており、**地域との距離が近くなった**と思われる。
- ⑥**ニーズに合ったサービスの提供**に取り組むことにより、利用者様、ご家族並びに役員会等において、**高い評価**が得られている。
- ⑦会議や広報誌、ホームページを通して認証事業所であることをアピールできていると思う。職員に対しても他の施設よりも**働きやすい職場**であることが認識され、**定着率の向上**につながっていると思う。
- ⑧**職員の意識、モチベーションが上がった**ことでご利用者様へのサービスについて若い職員たちでも自信を持って説明できるようになった。
- ⑨認証評価制度への参加宣言時に法人広報誌を通し家族へ発信し、会議等で職員の制度理解につなげた。  
結果、家族の制度理解も得て「職員確保がしっかりできている理由が分かり、**安心して介護サービスが受けられる**」との声を頂いている。人材育成等、継続的に取り組んでいることの評価を得て、**職員の意欲の向上**につながっている。

### その他③ 事業所そのもの(組織、制度、サービス内容、経営状態等)への影響として(自由記述)

- ①サービスについて、これまで以上に良質なサービスを提供できるよう、**職員の意識**が高まった。
- ②職員個々が意見を持ち、発信できる場が増えたことで、**トップダウンからボトムアップへ変化し、現場に合った組織内容**へと徐々になってきていると感じる。
- ③事業所として改善していかなければならない事、介護の情勢を理解し、組織としてはもちろんだが個々として意識する事が見受けられる。
- ④各制度を理解し、サービス内容の質向上に向け、**組織全体で目標達成に取り組む体制**をより強化することができ、**経営状態も透明化**され、職員一人ひとりが働き易い職場環境につながっていく。
- ⑤育成計画の作成、人事考課等、**今まで曖昧だった部分が明確**になり、**公正な評価**をすることができるようになった。規定や規則を見直し、職員に周知する機会が増えたことで**職員の理解**が深まった。
- ⑥認証制度のため、これまでの法人の取り組み・環境などを再度見直すことにもつながった。
- ⑦キャリアパス制度や、労務関係など、法人内の人事システムが整った。
- ⑧**くるみんマーク取得への取組**が始まった
- ⑨職員待遇や働きやすい職場環境の取り組みにより、人材の確保・定着につながり、サービスの質の評価＝法人の**加算算定割合80%以上**を維持している。また、サービスの質の確保により利用者の安定にもつながり、結果**法人の収益も安定**している。

### 3 介護職員等の採用状況

認証事業所の採用充足率(H28→H29)



- ◎ 認証事業所15法人中、平成29年度に正規職員の採用計画あり=13法人
- ◎ 13法人のうち9法人(=69.2%)では、認証取得後に**採用充足率が上昇または100%を超えている**。

※採用充足率:当該年度の採用計画数に対する採用者数の割合

## 4 平均勤続年数、定着率、休暇取得等（正規職員）

	平均勤続年数	職員の定着率	（うち新卒者の定着率）	有給休暇 平均取得日数	育児休業 取得職員数	介護休業 取得職員数
認証事業所 平均	<b>8.65年</b>	91.9%	(94.2%)	<b>7.6日</b>	<b>6.2人</b>	0.6人

※平均勤続年数はH28年度末、その他はH28年度の状況

（参考）

H28社会福祉 法人調査結果	8.6年	-	-	7.2日	3.0人	1.0人
-------------------	------	---	---	------	------	------

※社会福祉法人調査

青森県が独自に実施している「社会福祉法人における人材確保・育成に関する調査」のこと。

調査項目は、採用・離職の状況、職員の給与、福利厚生、理事の報酬などで、調査結果は県庁ホームページで公開。

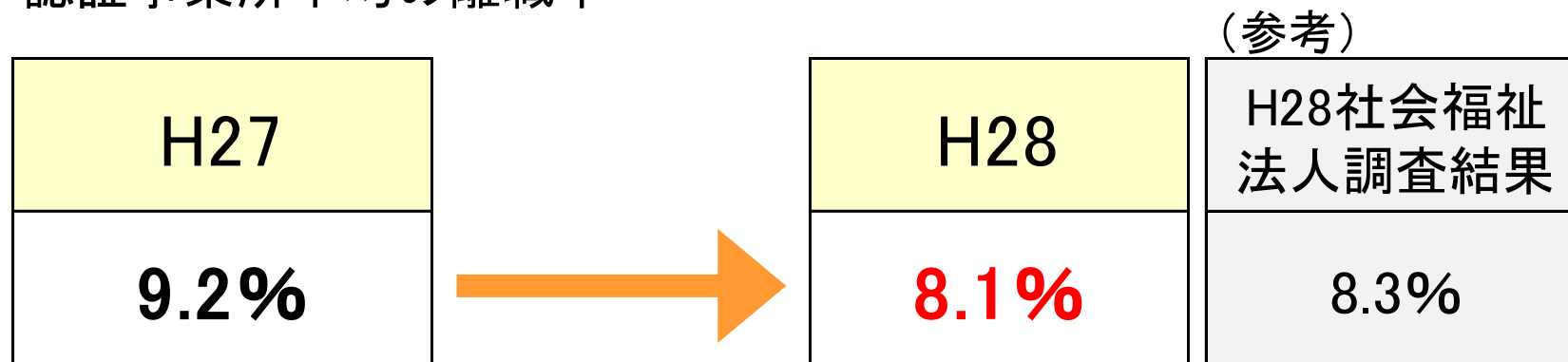
積極的に情報公開に取り組む法人が回答しており、平成28年度調査には519法人中221法人（42.5%）が回答している。

- ◎ 認証事業所の**平均勤続年数**は**8.65年**で、業界平均7.4年※と比較して長い。  
（※厚生労働省「平成28年賃金構造基本統計調査」社会保険・社会福祉・介護事業の常勤労働者の勤続年数）
- ◎ 社会福祉法人調査結果と比較すると、平均勤続年数、有休取得日数、育児休業取得職員数において、**認証事業所の方が良い**結果となっている。



## 5 離職率

認証事業所平均の離職率



1.1%改善(低下)

※アンケート調査結果、かいご応援ネット掲載情報を元に算出

- ◎ 認証事業所平均の離職率(H28)は**8.1%**であり、「H28介護労働実態調査」(青森県版)の正規職員離職率**14.2%**を大きく下回る。
- ◎ 社会福祉法人調査結果と比較すると、認証事業所の離職率の方が低い。
- ◎ さらに、**認証事業所15法人中10法人**では、前年度よりも**離職率が改善**(低下)している。

認証事業所は働きやすい職場であること、そして認証を取得したことにより、さらに働きやすい職場になっていることが、アンケート結果に現れている。

## 【参考】

◎認証評価制度・認証事業所に関する詳細情報は、  
**かいご応援ネットあomorい** <http://www.aomori-kaigo.net/>  
でご覧いただけます。



H29年10月末現在  
【参加宣言事業所】  
125事業者  
【認証事業所】  
21事業者

### 【認証事業所一覧】（H29.10.27現在）

No.	法人名	法人本部所在地
1	(社福)七峰会	弘前市
2	八戸医療生活協同組合	八戸市
3	(有)すかい	青森市
4	(社福)同伸会	八戸市
5	(社福)青森県すこやか 福祉事業団	青森市
6	(社福)青森社会福祉 振興団	むつ市
7	(社福)秋葉会	八戸市
8	(社福)すすかけの里	青森市
9	(社福)若菜会	五所川原市
10	津軽保健生活協同組合	弘前市
11	(社福)スプリング	八戸市

No.	法人名	法人本部所在地
12	(社福)緑風会	平川市
13	(社福)嶽暘会	弘前市
14	(社福)寿栄会	八戸市
15	(社福)諏訪ノ森会	青森市
16	(有)ベース	八戸市
17	(社福)柏友会	つがる市
18	青森保健生活協同組合	青森市
19	(社福)みやぎ会	八戸市
20	(株)相成	弘前市
21	(社福)桜木会	むつ市