



青森県  
介護サービス事業所認証評価制度

評価基準書

平成30年9月

## 4つの分野



- 1 職員の処遇改善の取組を評価するための項目
- 2 介護人材育成の取組を評価するための項目
- 3 地域交流・コンプライアンス等の取組を評価するための項目
- 4 サービスの質の向上の取組を評価するための項目

# 1 職員の処遇改善の取組を評価するための項目

## <評価項目>

- 1 明確な給与体系の導入
- 2 休暇取得・労働時間縮減、育児、介護を両立できる取組など働きやすさへの取組の実施
- 3 健康管理に関する取組の実施



# 1 - 1 明確な給与体系の導入

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
①給与・賞与を支給するための基準・昇給の基準（基本給の増）	【提出：書面】給与規程または就業規則の該当部分等。昇給は基本給の定期昇給が原則であるが、職務給や手当の増額等、根拠に基づいた処遇改善が実施されている制度も基準の対象とする。
②過去3年に基準に合った昇給をしていること	【確認：書面】賃金台帳等過去3年の昇給の実績が確認できる資料 昇給を行っていない年については、その合理的な理由を求めるものとする。
③職員（非正規職員を含む。）へ公表・説明していること	【ヒアリング】公表・説明の方法 「任意に閲覧できるよう事業所に常置している」だけでは不可。
④介護職員処遇改善加算（I）を算定していること（対象となる全事業所で算定していること）	【提出：書面】介護職員処遇改善計画書の控え

# 1-2 休暇取得・労働時間縮減、育児、介護を両立できる取組など働きやすさへの取組の実施

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
①取組内容を検討する会議を実施していること	【確認：書面】当年度の取組内容を検討した会議の議事録、会議資料
②産前産後休暇・育児休業中の代替職員確保など、休みやすい環境づくりに取り組んでいること	【提出：書面】制度を規定した規則・規程類 【ヒアリング】取組内容、利用状況
③次世代育成支援を推進する取組を実施していること （看護休暇、介護休暇、事業所内託児施設、学校行事参加のための休暇制度など）	【提出：書面】制度を規定した規則・規程類または一般事業主行動計画 【確認：書面】取組内容、利用状況が確認できる資料実績がない場合はその理由の確認を行うこととする。
④休暇取得・労働時間縮減の取組を実施していること （有給休暇の計画的付与、連続休暇の付与、リフレッシュ休暇等の導入、ノー残業日の導入、業務や繁忙に応じたフレックス勤務制度の導入など）	【提出：書面】制度を規定した規則・規程類 【確認：書面】取組内容、利用状況が確認できる資料「短時間正社員制度」「地域限定正社員制度」など多様な雇用形態を取り入れている場合もこれに含まれる。
⑤職員へ周知していること	【確認：書面】上記取組について職員向けの周知文書「休みやすい環境づくり」「次世代育成支援を推進する取組」「休暇取得・労働時間縮減の取組」それぞれに必要。（一つの文書で複数周知していても可）

# 1-3 健康管理に関する取組の実施

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
<p>①取組内容を検討する会議を実施していること （取組例：社内外の心身健康相談窓口の設置、夜勤ガイドライン、各種予防接種、腰痛防止対策、メンタルヘルス対策など）</p>	<p>【確認：書面】当年度の取組内容を検討した会議の議事録、会議資料 【確認：書面】取組について職員向けの周知文書 【ヒアリング】取組の実施・利用状況</p>
<p>②労働安全衛生法に基づく定期健康診断を確実に実施しているうえで、法定外健康診断を実施していること（がん検診など）</p>	<p>【確認：書面】定期健康診断の受診記録 【確認：書面】法定外健康診断の実施内容と利用状況が確認できる資料 市町村が実施するがん検診受診を促進・管理する取組でも可</p>
<p>③受動喫煙防止対策の取組をしていること（施設内禁煙など）</p>	<p>【ヒアリング】取組内容と取組状況 施設内禁煙の掲示、喫煙場所の設置など、現況を確認することとする。</p>

## 2 介護人材育成の取組を評価するための項目

### <評価項目>

- 1 新規採用者育成計画（OJTを含む）の策定
- 2 新規採用者研修（合同、派遣含む）の実施
- 3 新規採用者の教育担当者（OJT指導者、プリセプター、エルダー等。以下「OJT指導者等」という。）に対する研修等の実施
- 4 キャリアパス制度の導入
- 5 人材育成計画の策定と計画に沿った研修の実施
- 6 資格取得に対する支援
- 7 人材育成を目的とした面談の実施



## 2-1 新規採用者育成計画（OJTを含む）の策定

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
①計画を策定するための会議を実施していること	【確認：書面】当年度の計画策定を行った会議の議事録、または当年度の計画を承認・確認した会議の議事録、会議資料
②育成手法・内容、育成目標が明確にされている計画であること	【提出：書面】新規採用者育成計画計画書の書式は任意であるが、育成の期間、育成目標、育成の内容および手法が明記されていること。
③職員へ公表していること	【ヒアリング】公表の方法 掲示のみなど、関心のある者だけが知ることができる方法は不可。





## 2-2 新規採用者研修（合同、派遣含む）の実施

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
①研修プログラムを作成していること	<p>【確認：書面】研修要項 研修要項の書式は任意であるが、研修の日時、場所、対象者、講師、プログラム内容が明記されていること。</p> <p>【確認：書面】研修資料および受講者名簿など実施内容を確認できる資料</p>
②職員へ公表していること	<p>【ヒアリング】公表の方法 掲示のみなど、関心のある者だけが知ることができる方法は不可。</p>
③研修対象者が確実に研修を受講できる環境を整備していること	<p>【ヒアリング】環境整備の内容 研修受講のための時間の確保、研修欠席者に対するフォロー、落ち着いて受講できる物理的環境の配慮、疑問点や不安点などを相談しやすい体制づくりなど。</p>

## 2-3 新規採用者の教育担当者（OJT指導者、プリセプター、エルダー等。以下「OJT指導者等」という。）に対する研修等の実施

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
<p>①OJT指導者等の設置と職員へ公表していること</p>	<p>【確認：書面】OJT指導者名簿 新規採用者個別にOJT指導者が明確になっていること。ただし、配属先の主任等が必ずその任にあたる事が規定されている場合は、その旨明記した文書や組織図で代用できる。 【ヒアリング】公表の方法 掲示のみなど、関心のある者だけが知ることができる方法は不可。</p>
<p>②OJT指導者等を対象とした研修を実施していること （過去の受講、外部研修受講でも構わない。）</p>	<p>【確認：書面】研修要項 研修は「OJT指導者研修」に限らず、研修内容の一部に「部下・後輩の育成指導」「スーパービジョン」等の内容は含まれていれば可。研修要項の書式は任意であるが、研修の日時、場所、対象者、講師、プログラム内容が明記されていること。 【確認：書面】研修資料および受講者名簿など実施内容を確認できる資料</p>

## 2-4 キャリアパス制度の導入

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
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策定していること（キャリア段位制度の活用など）	【提出：書面】キャリアパス キャリアのコースや段階の数は任意であるが、5年程度までの間に最初の1段階を上げる仕組みになっていること。医療職等については設定がなくても可。キャリア段位制度は段階の基準として活用できるものであるが、キャリア段位制度の導入のみをもってキャリアパスそのものに替えることはできない。
②職員へ公表していること	【ヒアリング】公表の方法 掲示のみなど、関心のある者だけが知ることができる方法は不可。
③非正規職員から正規職員への登用ルールを明確化し、全ての非正規職員に説明していること	【提出：書面】非正規職員から正規職員への登用ルールを明記した文書 【ヒアリング】非正規職員への説明状況

## 2-5 人材育成計画の策定と計画に沿った研修の実施

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
① 認証を申請する年度の階層別人材育成計画を策定していること（キャリアパスの内容に沿っており、育成目標と研修内容が明確になっているもの。）	【提出：書面】当年度の階層別人材育成計画計画書の書式は任意であるが、階層別に育成目標、育成（研修）の内容および手法が明記されていること。またこの人材育成計画上の階層は、キャリアパスのコースや段階と合理的な関連性を有していること。
② 計画を策定するための会議を実施していること	【確認：書面】当年度の計画策定を行った会議の議事録、または当年度の計画を承認・確認した会議の議事録、会議資料
③ 職員へ公表していること	【ヒアリング】公表の方法 掲示のみなど、関心のある者だけが知ることができる方法は不可。
④ 研修プログラムを作成していること ※ 研修の実施状況を確認する。	【確認：書面】研修要項 研修要項の書式は任意であるが、研修の日時、場所、対象者、講師、プログラム内容が明記されていること。 【確認：書面】研修資料および受講者名簿など実施内容を確認できる資料

## 2-6 資格取得に対する支援

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
<p>①資格取得に対する支援を行っていること（支援例：介護福祉士など資格取得のための受験対策講座への業務派遣・受講料の負担・受験料の負担、資格取得者に対する祝い金の支給、資格手当 など）</p> <p>※実施状況を確認する。</p>	<p>【確認：書面】支援内容とその実施を証明できるもの（周知文書、祝い金制度の要項、資格手当を規定した給与規則別表など）</p> <p>【確認：書面】支援の利用者名簿および支援を活用して資格を取得した職員の名簿</p> <p>支援の実績があり、利用者名簿があれば、それによる資格取得者がなくても可。</p>

## 2-7 人材育成を目的とした面談の実施

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
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	【確認：書面】面談手順書、面談の手引き、面談シート等 上記書面から、人材育成を主たる目的としたものであることが確認できること。面談は、1年に1回以上定期的に実施し、原則として一部例外を除き全職員を対象としていること。
②管理監督者へ面談内容を報告していること	【確認：書面】面談内容報告書またはこれに準ずるもの 面談シートに面談内容が記録され管理監督者に提出することとしていれば可。また管理監督者自身が面談を行っている場合はこの報告書は求めない。



### 3 地域交流・コンプライアンス等の取組を評価するための項目

#### <評価項目>

- 1 地域交流等の取組
- 2 地域における公益的な取組  
(社会福祉法人に限る。)
- 3 事業運営の透明性を確保するための取組
- 4 関係法令の遵守



# 3-1 地域交流等の取組

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
<p>次のいずれかを満たすこと</p> <p>①地域交流を実施していること            （例：事業所行事への地域住民の参加、地域行事への利用者参加、学校・地域等のボランティア・職場体験の受け入れ、出前講座、広報誌作成、居場所づくり、介護に関する情報提供など）</p>	<p>【ヒアリング】地域交流の実施内容、実施状況            【確認：書面】地域交流の実施を証明できる資料等（地域に向けた事業所の行事のポスター、パンフレット、広報誌、出前講座等の資料、行事の写真、映像等）</p>
<p>②実習、インターンシップ、ボランティアの受け入れ体制を整備していること</p>	<p>【確認：書面】実習受け入れマニュアル、インターンシップ受け入れマニュアル、ボランティア受け入れマニュアル等</p>
<p>③介護予防・日常生活支援総合事業を実施していること（平成29年度～）</p>	<p>【確認：書面】実施している事業内容と実施状況が確認できる資料</p>





## 3-2 地域における公益的な取組 (社会福祉法人に限る。)

評価細目 (全て必須)	確認方法と評価基準
<p>①社会福祉法人等による生計困難者等に対する介護保険サービスに係る利用者負担額軽減制度事業を実施していること ただし、法人が提供する介護サービスが上記事業の対象外のみの場合は、無料又は低額介護老人保健施設利用事業において、利用料の減免を実施していること</p>	<p>【確認：書面】実施している事業内容と実施状況が確認できる資料</p>



### 3-3 事業運営の透明性を確保するための取組

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
①県が実施する社会福祉法人調査に協力し、県が公表する社会福祉法人紹介シートを作成・提供すること（社会福祉法人に限る。）	【提出：書面】県が公表する社会福祉法人紹介シート
②県が法人について社会福祉法人紹介シートと同等の情報を公表することに同意すること（社会福祉法人を除く。）	【提出：書面】社会福祉法人紹介シートと同等の情報公開に同意する旨の同意書
③法人の理念・基本方針、提供する介護サービスの内容、苦情・相談体制を公表すること	【ヒアリング】公表の方法 掲示については事業所入り口周辺など目につきやすい場所に掲示していること、ウェブサイトでは大きくバナーを貼るなど表示しやすい配慮をしていること等、現況を現地で確認する。

## 3 - 4 関係法令の遵守

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
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	【提出：書面】直近の労働保険料の概算・確定保険料申告書（事業所控）の写し、社会保険料の納入告知額・領収済通知書（領収日付印のあるもの）の写し
②労働関係法令、介護保険法等の関係法令に違反していないこと	【提出：書面】申請日の前年度4月以降に労働基準監督署から交付された是正勧告書及びその改善が確認できるものの写し
③過去5年間行政処分を受けていないこと	【提出：書面】法令遵守の自己申告書（当制度のための独自書式） 労働関係法令、介護保険法等の関係法令に違反していないこと、過去5年間指定の効力停止以上の行政処分を受けていないことについて自己申告、代表者の記名押印を求めるもの。
④関係法令遵守の誓約書を提出すること	【提出：書面】関係法令遵守の誓約書（当制度のための独自書式） 関係法令を遵守することを誓約することについて、代表者の記名押印を求めるもの。

## 4 サービスの質の向上の取組を評価するための項目

### <評価項目>

- 1 介護サービス事業所の運営方針の周知
- 2 相談体制・苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。
- 3 身体拘束廃止・高齢者虐待防止の徹底
- 4 サービスの質の向上に向けた取組
- 5 サービスの質の向上に向けた取組（サービス別事項）



## 4-1 介護サービス事業所の運営方針の周知

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
①事業所の運営方針（理念や基本方針などサービス提供に対する考え方や姿勢を示すもの）を職員へ周知していること	【確認：書面】職員への周知文書、または周知のために用いた資料等



## 4-2 相談体制・苦情解決の仕組みが確立しており、周知・機能している。

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
①相談体制・苦情解決の仕組みが確立するための取組をしていること （苦情解決実施要綱の策定や、職員への周知、苦情対応研修・接遇研修の実施など）	【提出：書面】相談体制・苦情解決に関する要綱・規程類 【確認：書面】取組内容と取組状況が確認できる資料（周知文書、研修の資料等） 【確認：書面】苦情および苦情解決の記録
②利用者等へ周知していること	【提出：書面】重要事項説明書（代表的な事業所のもの） 【確認：書面】周知文書、または周知のために用いた資料等
③責任者を設置し組織として対応していること	【確認：書面】責任者と組織体制、担当者、第三者委員等について明記した文書



## 4-3 身体拘束廃止・高齢者虐待防止の徹底

評価細目（全て必須）	確認方法と評価基準
①身体拘束廃止の取組をしていること （やむを得ず身体的拘束等を行う場合には①記録、②委員会を3月に1階以上開催しその結果について周知徹底、③指針を整備、④研修を定期的実施、のいずれも行っていること。）	【確認：書面】取組内容と取組状況が確認できる資料（周知文書、啓発ポスター、会議資料、研修資料等）
②高齢者虐待防止の取組をしていること	【確認：書面】取組内容と取組状況が確認できる資料（周知文書、啓発ポスター、会議資料、研修資料等）



## 4-4 サービスの質の向上に向けた取組 (共通事項)

評価細目 (全て必須)	確認方法と評価基準
<p>①サービスの質の向上に向けた取組をしていること</p> <p>例：職員会議等での話し合い、研修会の開催、自己評価の実施、介護サービス情報公表制度調査の受審、福祉サービス第三者評価等の受審など</p>	<p>【確認：書面】取組内容と取組状況が確認できる資料（会議の議事録、会議資料、研修の受講者名簿、研修資料、自己評価の記録、介護サービス情報公表制度調査報告書、第三者評価の受審記録等）</p>





## 4-5 サービスの質の向上に向けた取組 (サービス別事項)

評価細目 (全て必須)	確認方法と評価基準
①重度の要介護状態となっても、住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができる地域包括ケアシステムの推進	県が別に定める介護報酬の加算を算定していること

