

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

令和3年3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: 令和2年10月上旬～10月下旬
- (3) 調査対象: 平成28年度～令和元年度に認証を取得した法人
(H28認証:12法人、H29認証:11法人、H30認証:7法人、R1認証:4法人、計34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	27
医療法人	2
生協	2
営利法人	3
合 計	34



2 認証事業所アンケート結果

1 認証取得取り組んだ理由

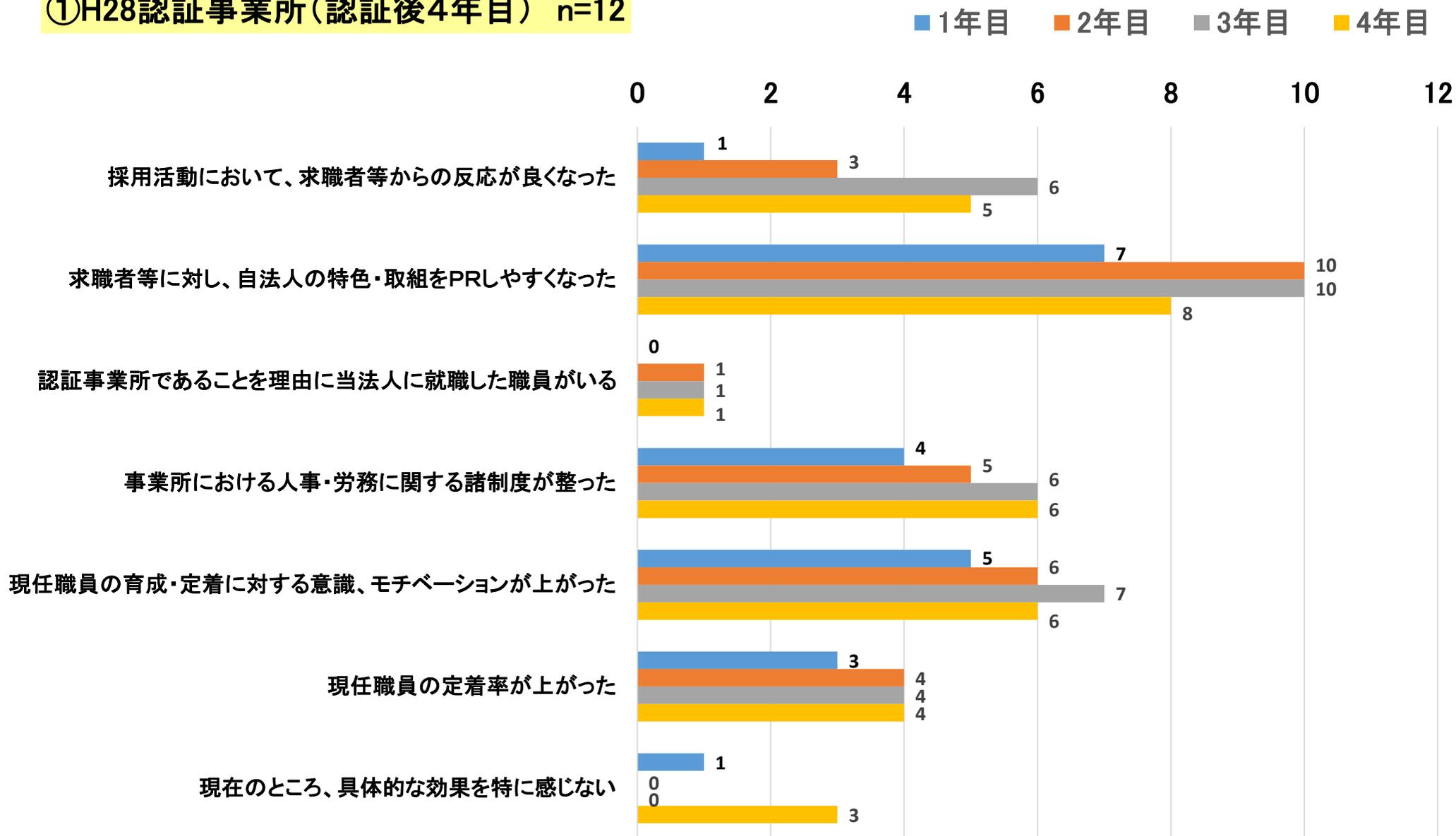
認証取得に取り組んだ理由	H28認証取得 (全12法人中)	H29認証取得 (全11法人中)	H30認証取得 (全7法人中)	R1認証取得 (全4法中)
①各種制度を整え、働きやすい職場づくりを進めるため	12法人(100.0%)	11法人(100.0%)	7法人(100.0%)	4法人(100.0%)
②人材募集時の事業所のアピール力を強化するため	12法人(100.0%)	8法人(72.7%)	5法人(71.4%)	3法人(75.0%)
③認証事業所への支援策に魅力を感じたため	11法人(91.7%)	8法人(72.7%)	3法人(42.9%)	2法人(50.0%)

その他(自由記述) ※R1に認証取得した法人のみ聴取

- 利用者から選ばれる施設を目指すため。

2 認証取得後の具体的な効果(複数回答) ※認証取得年度ごとに集計

①H28認証事業所(認証後4年目) n=12



外部(求職者、学校関係者、行政、他施設等)への影響

- ① ISO9001の認証更新時など、法人・サービス等の質向上の証として、評価いただいている。
- ② 高校生が認証事業所であることを知ったうえで説明を聞きに来てくれた。
- ③ 学校等での説明会の際において認証マークを活用し、事業所をアピールすることができた。
- ④ 求職者より、採用の応募に向け、前向きに考える材料になったとの反応が複数あった。
- ⑤ 求職者等に対し、自法人の特色・取組をPRしやすくなった。
- ⑥ 以前よりも認証評価制度が浸透しており、学校訪問の際などは好印象を持たれることがあった。
- ⑦ 求人説明会等では認証を受けていない法人と比べると求職者の反応が良いと感じた。

内部(職員、ご利用者、家族、理事会等)への影響

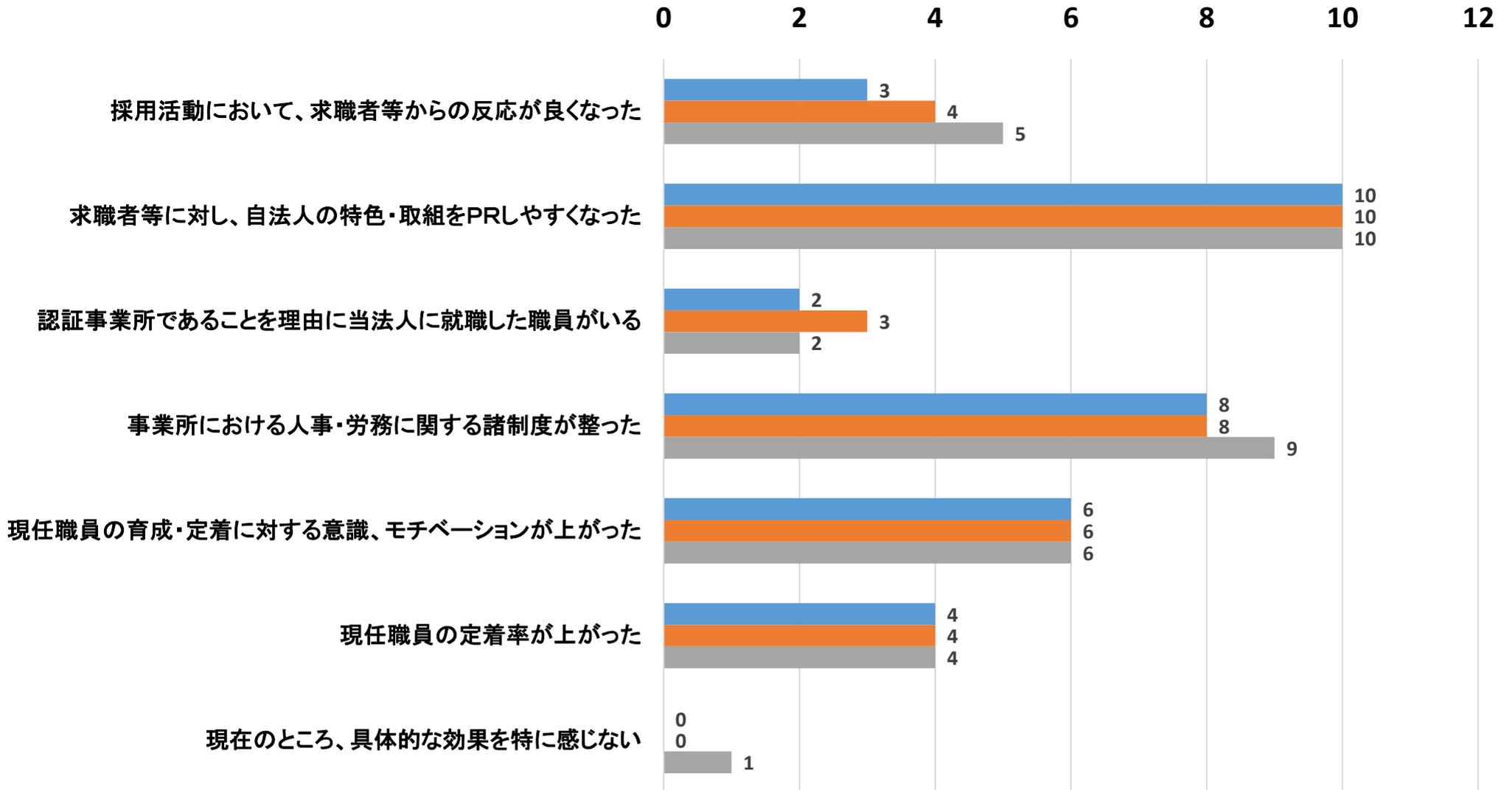
- ① 各種研修を積極的に受けられるようになり、知識や技術の向上につながっている。
- ② 職員のモチベーションがアップすることでサービスの質が向上することに伴い、相乗効果で優秀な人材の確保にもつながった。
- ③ 介護サービスの質の向上について、より真剣に取り組むようになってきている。
- ④ 人材育成や労働環境を整えたことで、以前に比べて働きやすい職場になった。
- ⑤ 職員の労働環境を整備する良い機会となった。
- ⑥ 研修について、認証事業所に優先的に案内がされている。
- ⑦ 家族総会での報告時、サービスの質の向上や人材確保にしっかり取り組んでいることについて、県の認証を得ていることを根拠とした説明ができている。

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

- ① 現在取り組んでいる様々なことが、サービスの質の向上や、人材育成、確保につながっており、しっかりとしたサービス提供ができることで、安定した介護報酬を得ることができている。
- ② 職員の労働環境を整える機会となった。
- ③ 研修について、認証事業所に優先的に案内がされている。
- ④ 認証を取得するために求められている諸制度、仕組み等を知ることで、当法人の弱みを認識することができ、改善に向けた取り組みを始める良い機会になっている。

②H29認証事業所(認証後3年目) n=11

■ 1年目 ■ 2年目 ■ 3年目



外部(求職者、学校関係者、行政、他施設等)への影響

- ① 就職説明会等の際に認証評価を受けている事業所としてアピール出来るようになり、学校関係者との間で共通の認識となっている。
- ② 学卒者求人活動で参加した学生から、認証を取得していることについて良好な反応があった。
- ③ 制度に直接取り組んでいる法人だけでなく、学生にも浸透していることが実感できた。
- ④ 求人面では、「認証事業所」であることを理由に当法人を選んでもくれた応募者もいた。
- ⑤ 認証未取得の法人から相談等を受けたことがあり、助言した後に認証取得に結びついたことがあった。
- ⑥ HP等へ掲載することで、職員だけでなく外部の方々の目にも留まるようになり、PRできる機会が増えた。
- ⑥ 県の認証事業所として説明することで、信頼感を得ることができた。
- ⑦ 認証制度の取組を何度もPRしたところ、高校の進路指導の教員や他の学校関係者の方々の受け止め方として、働きやすい職場や利用しやすい施設であると認識が進んだように感じる。
- ⑧ 学校において、認証事業所であることを理由に、学生を紹介してもらいやすくなった。

内部(職員、ご利用者、家族、理事会等)への影響

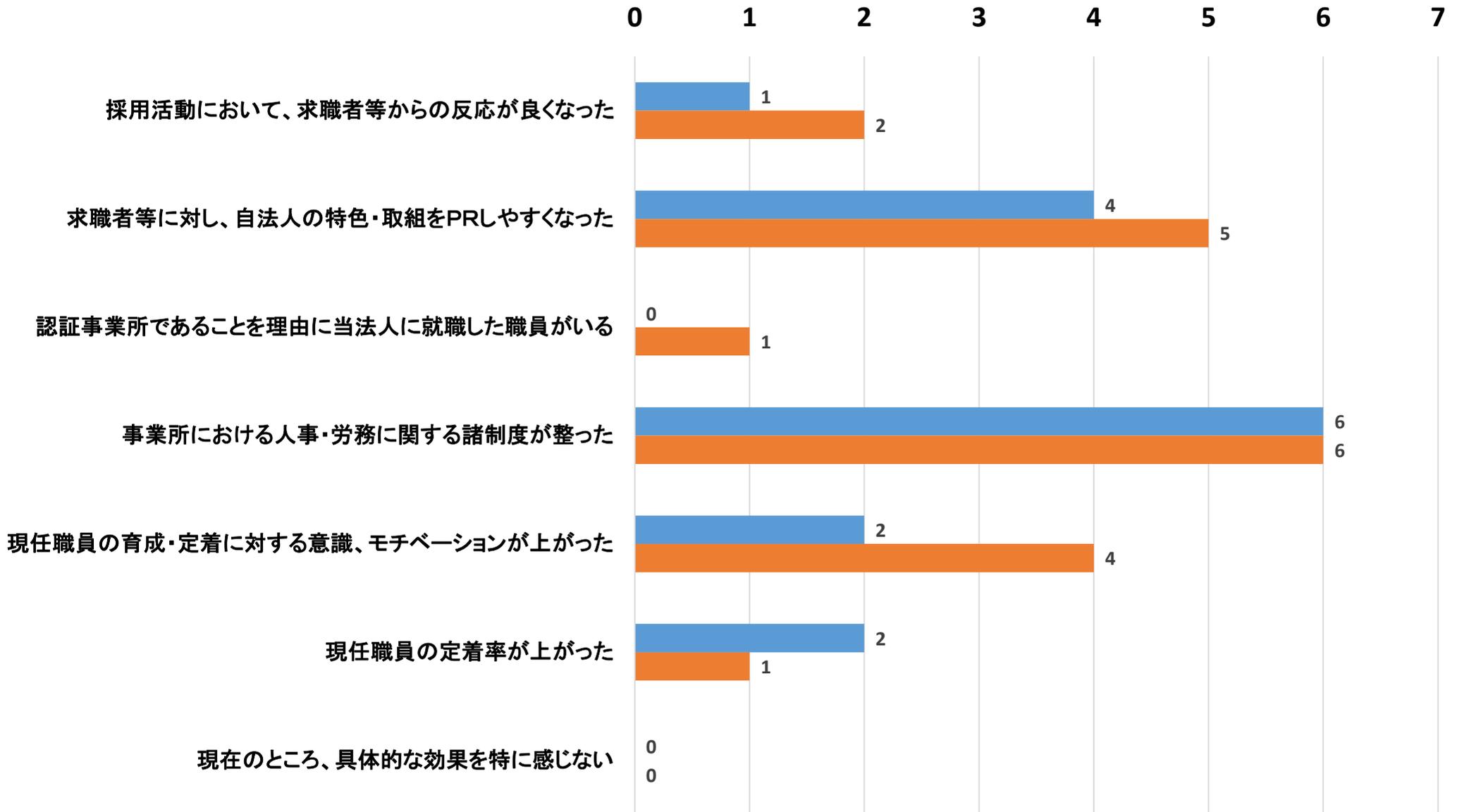
- ① 適正な労務管理を行うことへの指針となっている。
- ② 職員が選ばれた事業所としての誇りを持っている。
- ③ 更新認証を受けたことを内部職員及び株主の皆様に報告しており、法人全体で認証事業所であることに誇りを持ち、組織が運営されている。
- ④ 内部研修の充実や、研修への参加者が増え、質の高い介護人材の育成につながっている。

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

- ① ホームページ等でPRに活用している。
- ② 書類の整備、見直しの機会となっている。
- ③ 職員が介護サービスの質について、より一層真剣に取り組むようになった。
- ④ サービス内容の見える化、周知体制が充実した。(キャリアパスや研修等)
- ⑤ チェックシートを活用し、職員への周知事項が統一できた。
- ⑥ 認証取得後も継続的に働きやすい職場環境の整備を継続することで、利用者や家族からの苦情が減った。
- ⑦ 各種制度の整備につながった。

③H30認証事業所(認証後2年目) n=7

■ 1年目 ■ 2年目



外部(求職者、学校関係者、行政、他施設等)への影響

- ① 行政主催の事業所の紹介の機会が増えた。
- ② ノーリフティング研修等、研修参加の機会が増えた。
- ③ 求職活動の際、認証認定事業所であることをアピールポイントにしている。
- ④ 認証制度そのものの認知度が、あまり高くないように感じるため、今後、訴求力が伴うものになれば良いと感じる。
- ⑤ 利用者から認証法人であることを理由に利用の希望があった。
- ⑥ 地元自治体の実施する研究事業の対象に選定された。
- ⑦ 認証制度自体の説明や、それを取得するための法人内の取り組み等を説明することで、求職者や外部の関係者等へ安心感を与えることができていると感じる。
- ⑧ 就労サポートセンター等からの求職者の相談等も増えているように感じる。
- ⑨ 入社後のキャリアステップを明文化し、制度を整えたことで、対外的にアピールしやすい状態になった。

内部(職員、ご利用者、家族、理事会等)への影響

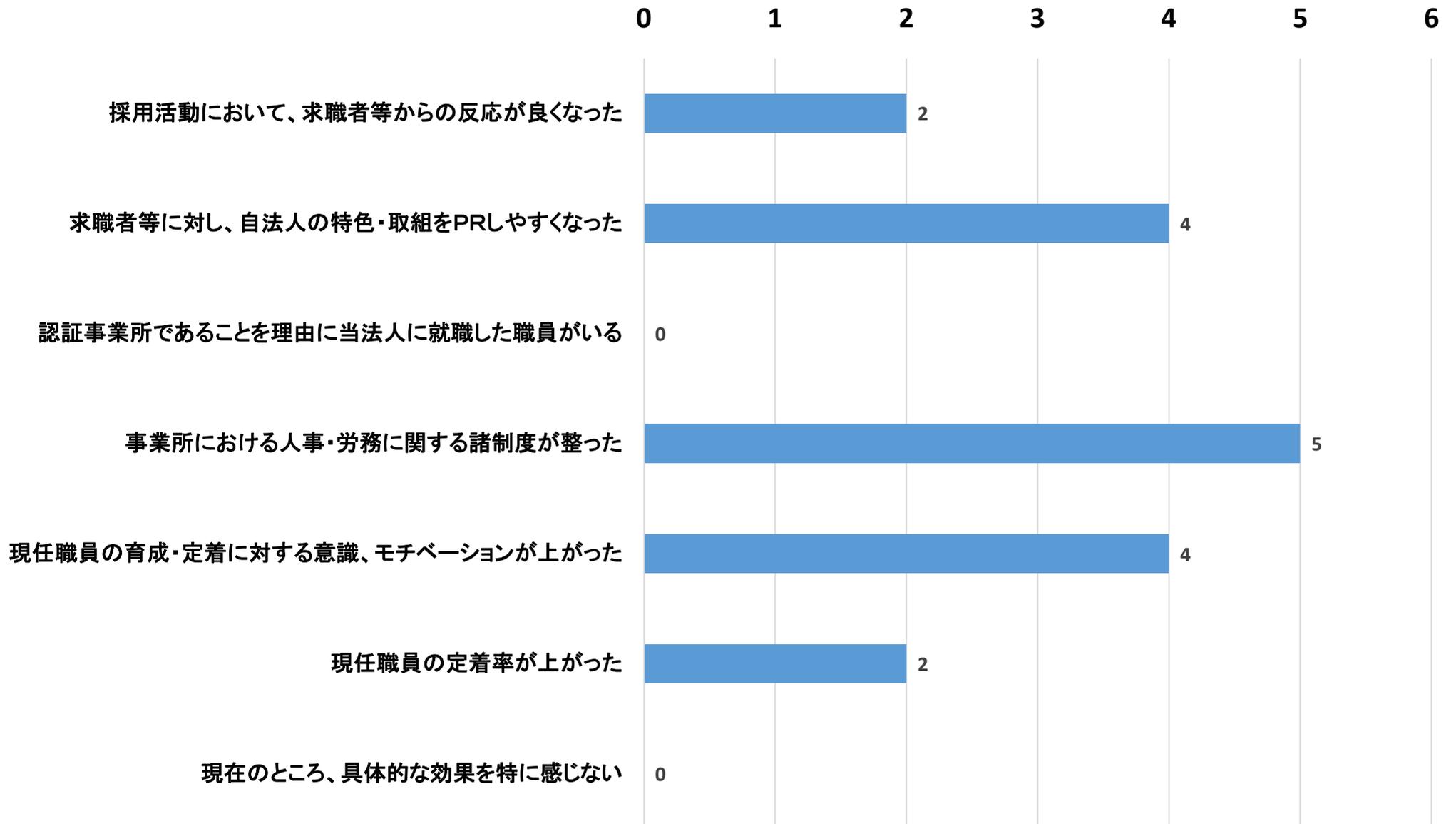
- ① 職員は処遇の改善が実感できているように感じる。
- ② 認証取得は事務担当側で一方的に進められるものではないため、全職員、特に各部署の長による協力が不可欠だったが、全施設で取り組みを行う過程で、諸制度やルールが再整備、明確化されたことで職員にとって働きやすい環境の整備が図られ、その副次的な効果として、サービス提供体制にも好影響を与えているものと認識している。
- ③ 法人内の諸制度の改訂や整備等の動きが活発になった。
- ④ 法人内の研修受講後に正職員へ登用するルールが明確化し、キャリアステップが具体的にイメージできる体制が整った。
- ⑤ 次世代育成支援の取り組みが明文化され、取り組みを改善・見直しできた。

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

- ① 特定事業所集中減算除外要件や各種加算取得を行うことによる経営の安定化。
- ② 認証事業所としての自覚を持ち、質の高い介護サービス提供に一丸となっている。
- ③ 取得に向けて取り組む中で、今まで整備できていなかった各種制度等を整えることができた。
- ④ 役職員が働きやすい職場づくりをしていかなければいけないということを一層強く意識するようになった。
- ⑤ 県が実施する施設整備等の各種補助金を申請した際、優先的に採択されているメリットを実感した。

④R1認証事業所(認証後1年目) n=4

■ 1年目



外部(求職者、学校関係者、行政、他施設等)への影響

- ① 行政、施設等は認証制度について理解しているが、求職者にはまだ、認証制度についてあまり理解されていないように感じる。
- ② 認証評価制度の認識が薄く、制度についての質問を多く受けた。
- ③ 学校関係、社会福祉協議会より福祉施設に関する出前講座が増え、介護の魅力発信ができた。

内部(職員、ご利用者、家族、理事会等)への影響

- ① 認証評価制度について、職員には浸透しているが、サービス利用者及び利用者家族等には、理解が進んでいないように感じる。
- ② 制度の活用にあたり理事会及び職員に対しては周知ができているが、サービス利用者及び利用者家族にはまだ響いていない。

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

- ① 認証評価を取得することで、経営収支面では効果を感じづらいが労務管理の水準は上がった。
- ② 取得後間もないため、大きな効果を認識できていないが、今後も期待を持って継続していきたい。
- ③ 接遇面等、職員の質の向上が図られサービス全体が向上してきた。
- ④ 補助金の対象者となり優先度を感じた。

3. 認証事業所のメリットの活用状況・活用の見込み

県では、認証事業所のメリットとして以下の10項目を掲げています。

- ① 県が実施する施設整備等の各種補助金を優先的に採択
- ② 青森県介護サービス事業者等指導における実地指導頻度の緩和
- ③ ホームページ「かいご応援ネットあおもり」で認証事業所として紹介
- ④ 就職相談会等において、求職者に対し認証事業所であることを周知
- ⑤ 県主催の研修の優先的な受講決定
- ⑥ 県の推薦が必要な助成制度、研修等において優先的に推薦
- ⑦ 特定事業所集中減算除外要件である正当な理由として考慮
- ⑧ 介護職員の育児支援サービス利用等に対し、事業所が費用を一部負担する際の補助
- ⑨ 県内金融機関による低利融資（法人向け、従事者向け）
- ⑩ 県が実施する企業就職説明会の優先的参加

認証事業所のメリット9項目のうち、下記の活用状況・見込み		すでに活用している	今年度から活用したい	来年度から活用したい	検討中	活用しようと思わない (含、無回答)
①	県が実施する施設整備等の各種補助金を優先的に採択	10 29%	7 21%	9 26%	1 3%	7 21%
④	就職相談会等において、求職者に対し認証事業所であることを周知	27 79%	1 3%	6 18%	0 0%	0 0%
	県TV番組でのPR (～H29働きやすい職場コンテスト入賞者紹介、H30～認証事業所PR)	19 56%		4 12%	2 6%	9 26%
⑤関係	あおもりノーリフティングケア推進事業 モデル施設向け研修への参加(R1～)	10 29%		11 32%	4 12%	9 26%
⑦	特定事業所集中減算除外要件である正当な理由として考慮	17 50%	2 6%	8 24%	0 0%	7 21%
⑨	介護職員の育児支援サービス利用等に対し、事業所が費用を一部負担する際の補助	1 3%	2 6%	21 62%	0 0%	10 29%

4 平均勤続年数、休暇取得等(正規職員)

<H28認証事業所>

調査年度	平均勤続年数	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
H29	8.65年	7.6日	6.2人	0.6人
H30	8.69年	7.9日	5.8人	0.5人
R1	8.44年	8.2日	7.6人	0.4人
R2	8.93年	8.9日	3.9人	0.1人

<H29認証事業所>

H30	7.3年	7.8日	5.1人	0.4人
R1	8.1年	8.6日	5.6人	0.5人
R2	8.95年	8.5日	5.3人	0.6人

<H30認証事業所>

R1	9.3年	6.8日	3.9人	0人
R2	9.56年	7.8日	2.9人	0人

<R1認証事業所>

R2	7.93年	6.3日	4.3人	0.3人
----	-------	------	------	------

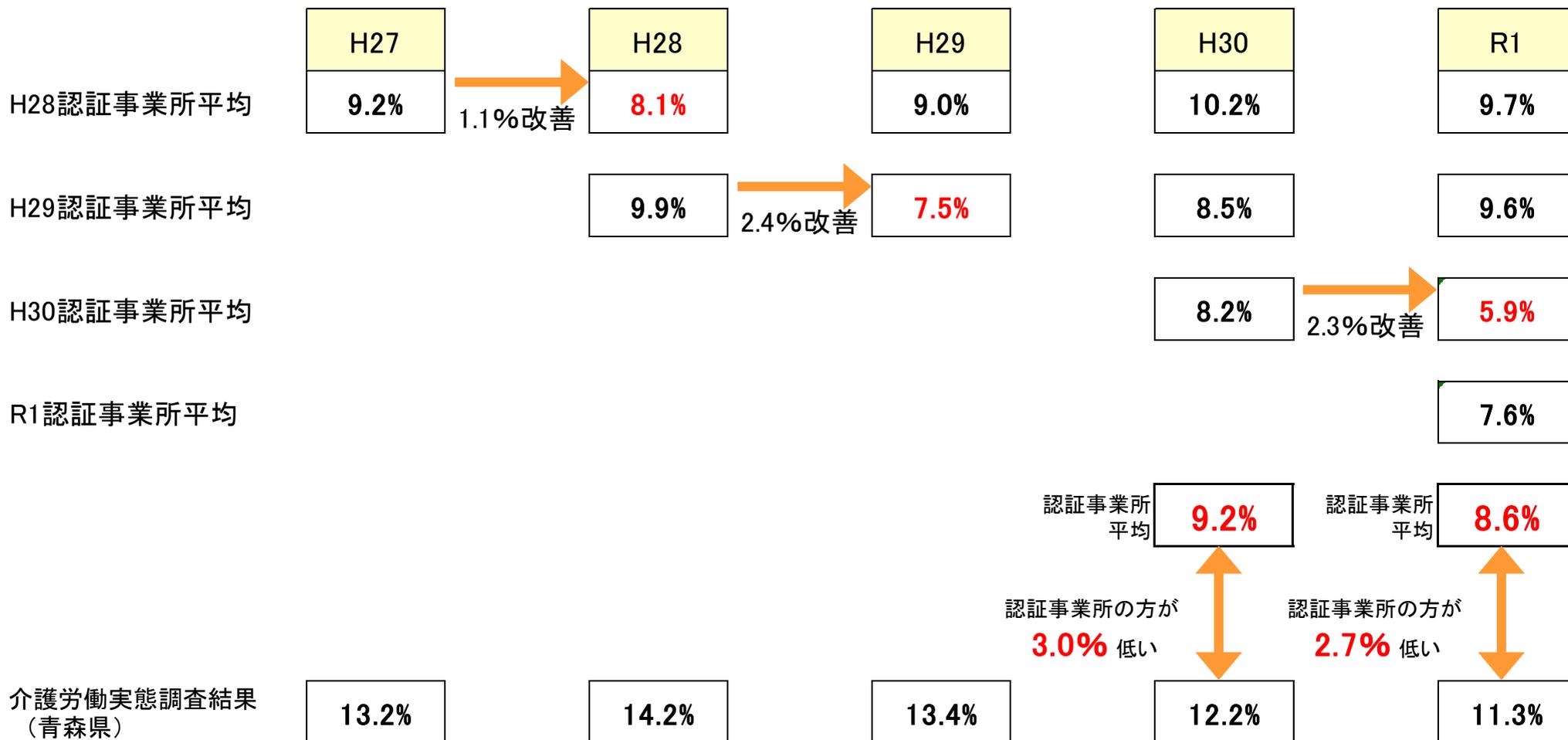
※平均勤続年数は調査年度の前年度末の状況、その他は調査年度の前年度の状況

※朱書きは前調査年度より数値が改善した項目

- ◎ H28認証事業所は、**有給休暇平均取得日数**が前回調査よりも増えている。
- ◎ H29認証事業所は、**介護休業取得職員数**が前回調査の数値を上回っている。
- ◎ H30認証事業所は、**有給休暇平均取得日数**が前回調査よりも増えている。
- ◎ 認証事業所の平均勤続年数は、業界平均の平均勤続年数(8.2年※)を上回っている。

※厚生労働省「令和元年度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

5 離職率(正規職員、認証事業所平均)



◎ 認証事業所平均の離職率(R1)は**8.6%**であり、「R1介護労働実態調査」(青森県版)の正規職員離職率**11.3%**を下回っている。

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。