

静岡県働きやすい介護事業所認証制度

認証取得申請マニュアル



静岡県

令和7年11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）	・ ・ ・ 30
IV	様式	・ ・ ・ 35

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>

- ・介護テクノロジー定着支援事業費補助金の交付決定の採択において、優先的に考慮する事項として位置付けられます。
- ・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。
- ・サービス利用者には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。

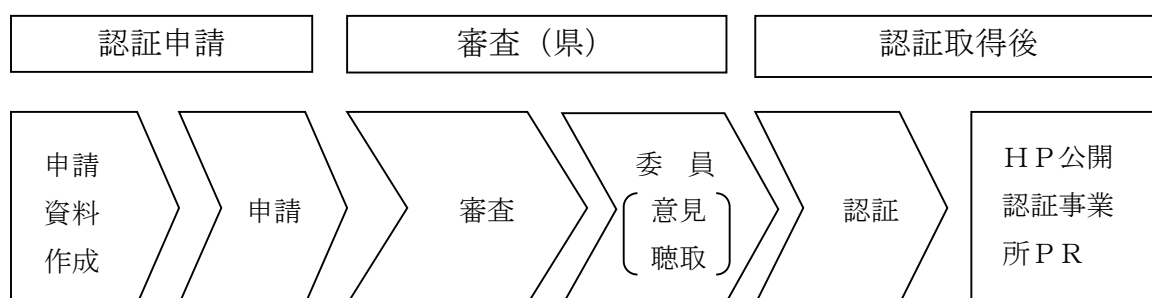
■ 認証制度の対象事業所

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) 基準20個別ケア（様式6）
- (5) 虐待事例に係る誓約書（様式7）
- (6) 労働時間に関する違反に係る誓約書（様式8）
- (7) その他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) 基準20個別ケア（様式6）
- (5) 虐待事例に係る誓約書（様式7）
- (6) 労働時間に関する違反に係る誓約書（様式8）
- (7) その他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。基準 20 については、静岡県働きやすい介護事業所認証委員会の委員が、オンラインによる面談を実施することがあります。

【意見聴取】

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。

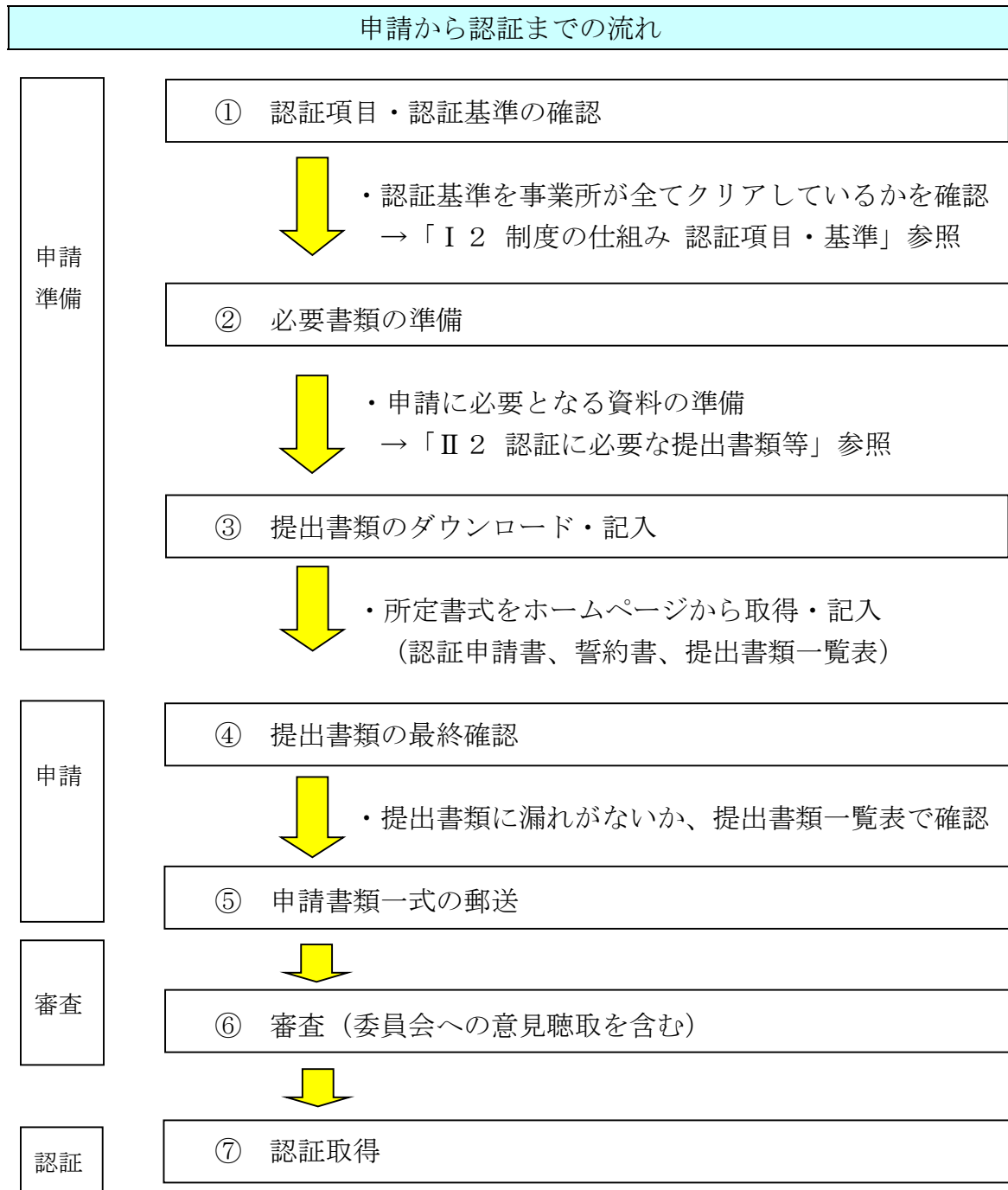
区分	認証項目	認証基準
キャリアパス制度・人材育成の推進	キャリアパスの導入	1 入職後概ね 10 年までの、役職や専門性ごとに求められる役割・能力、昇格（昇進、昇級）の基準が整備されている 2 キャリアパス制度の内容を全職員に周知している
	給与体系の整備	3 職位、職責、職務内容等に応じた給与体系が整備されている 4 給料表等を全職員に周知している
	人材育成計画	5 職位別育成計画を作成している 6 職位別育成計画を全職員に周知している 7 職位別育成計画に沿った研修を実施している 8 新規採用者研修計画を作成している 9 雇用形態に関係なく、全職員を対象に新規採用者研修を実施している
	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年間で、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又は様式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・配架の写真、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等
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・配架の写真、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等
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等
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・配架の写真、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等
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等
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、チラシ・リーフレット等

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・配架の写真、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等
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・配架の写真、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等
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「掲示や通知、お知らせ等」及び職員向けの「掲示やインターネット・イントラネットでの閲覧等」
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、フローチャート等
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
	☆認証基準 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」様式(様式6)
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 ☆誓約書(様式7)
25	・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 ☆誓約書(様式8)
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 例) 職場内掲示・配架の写真、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など
31	法定の定期健康診断の実施が分かる書類
	(例) 定期健康診断実施報告書、実施記録等
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」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2＞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 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 4> 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5>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6>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 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 8＞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 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

- ・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 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

- ・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 11> 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 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

- ・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 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

- ・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 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 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

- ・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 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

- ・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 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

- ・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、フローチャート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 18> 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 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）

- ・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、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）	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、ISO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 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

- ・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になります。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。作成例を示しますので、「貴事業所（申請サービス）における具体的な事例を様式6を用いて作成してください。
- ・働きやすい介護事業所認証委員会の委員が、オンラインで面談し、内容について確認させていただく場合があります。

(作成上の注意)

- ・様式に別紙参照と記載し、関連書類を添付することを行わないでください。
(様式内にて個別ケアの取り組みを書き表すようにしてください。)
- ・申請する事業所の運営法人内で共通して取り組んでいる内容は記載しないでください。(例：法人共通のサービスとして、利用者の誕生月に利用者の好みに応じた食事を提供)。
- ・事業所にて複数のサービスを行うこともあると思いますが、個別事例の記載は、申請するサービスの事例を記載するようにしてください。
(例えば、通所介護の申請では、通所介護でどのような個別ケアを行ったのか記載するようにしてください。同一事業所で実施する他サービスの個別事例を記載しないようにしてください。併設している他サービスの個別事例との混同が多く見られますので、ご注意ください。)
- ・日常の中で、利用者の生活歴や生活リズムを紐解き、利用者の視点に立った個別事例を記載してください。(必ずしも困難事例の記載を求めているわけではありません。利用者の趣味嗜好に沿ったケアの事例も記載するようにしてください。)

(記載例)

認証基準 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」様式
法人名（ ） 事業所名（ ） サービス種別（ ）

1 個別ケアを行う環境づくり ※①、②、③について、具体的に記載してください。
①利用者情報の収集（開始前含む）
・利用者が、サービス利用開始後もその人らしい暮らしを継続できるよう、入所前（サービス提供前）に、介護職員、看護職員、ケアマネジャー等多職種の職員が利用者本人及び御家族から、利用者の生活歴や生活環境、趣味・嗜好、好きな余暇活動など利用者に関する情報を聞き取っている。 ・入所後（サービス提供後）においても、引き続き本人や家族からの聞き取りを継続的に実施し、職員全員が利用者一人ひとりの様子を常に観察し、利用者の状態や、希望、要望等を把握している。
②アセスメント実施の工夫（他職種連携等を含む）
・利用者・家族からの情報や、利用者の日々の生活状況等をもとに、介護職員、看護職員、ケアマネジャー、理学療法士、栄養士等の多職種の職員が、それぞれの観点から利用者一人ひとりにとってどのようなケアやサポートが必要かを検討し、ケアの方針や計画を策定している。 ・利用者の様子を常に観察し、個々の利用者に変化が見られた際や、新たに必要なケアや介護が生じた場合は、その場で即座に検討し、ケアの方針や計画に反映している。
③利用者情報や利用者ごとの支援方針等の職員間の情報共有
・利用者一人ひとりの情報や支援方法等について、一元化されており、職員全員がいつでも閲覧できるよう、（各サービス種別ごとに）配架されている。 ・利用者一人ひとりの情報や支援方法等について、介護記録機器により記録され、職場のパソコンや、タブレット端末によって全職員がいつでも閲覧できるようになっている。
2 具体的な個別ケアの取組
貴事業所において実施している「個別ケア」について、具体的に記載してください。
※申請する事業所が各々で取り組んできた個別ケアについて、利用者の生活の様々な場面における具体的な事例を記載してください。なお、次の①～③に沿った形で2～3事例を記載してください。 ※申請する事業所の運営法人内で共通して取り組んでいる内容は記載しないでください。 例：法人共通のサービスとして、利用者の誕生月に利用者の好みに応じた食事を提供
【事例1】
①利用者がどのような生活歴や生活環境、生活リズムや好みなどを持っているか。 また、日常生活を送る上でどのような課題があったか。
・認知症の女性。家族に対して物取られ妄想が顕著にあり、当初は短期入所生活介護事業所などを利用していたが、サービス拒否もあったことから、小規模多機能型居宅介護事業所のサービスに移行した。 ・サービス利用当初は、送迎車から降車しない、降車後も1時間以上駐車場のベンチで話し込むということもあった。
②これに対して職員がどのような支援計画をもとに、どのように利用者へのケアを行ったか。
・サービス利用開始直後は、迎えの時間を遅くする又は早める、サービス拒否があったときは時間をおいて再度迎えに行く、来所後も無理に室内へ誘導せず、屋外散歩や施設駐車場で話をする時間を持つなど、送迎を柔軟に調整し、利用者のペースで施設利用に慣れただけのように対応した。 ・得意分野であるお皿洗いや掃除、洗濯を職員と一緒にしていただき、施設での生活に満足感が得られるような配慮をした。 ・物取られ妄想が出現したときは、随時、通いから泊りへ変更し、御家族との距離を保ちながら、利用者の気持ちが落ち着くように支援した。
③この結果、利用者の様子・行動がどのように変化したのか。

- ・御利用者様の表情も明るくなり、落ち着いた状態で職員の支援を受け入れる回数も増えてきた。
- ・介護職員だけでなく、ケアマネや看護職員等の多職種が連携し、本人の様子や行動について、定期的に情報共有して対応することで利用者本位のケアが実現し、事業所全体としてチームケアとしての大切さを学ぶことができた。

【事例２】

①利用者がどのような生活歴や生活環境、生活リズムや好みなどを持っているか。

また、日常生活を送る上でどのような課題があったか。

- ・アルコール依存症で長期間入院治療後に一時退院したが、脳梗塞を発症し、介護が必要な状態となったものの、家族とは絶縁状態であるため家庭内で支援を受けることができず、施設入所した。

②これに対して職員がどのような支援計画を基に、どのように利用者へのケアを行ったか。

- ・生活の様々な場面において自分のやり方（掃除の際のバケツを置く位置、着替えの際の洋服のたたみ方など）が決まっていたため、自分でできることは自分でやりたいという利用者の意向を尊重した見守りを行った。時には職員も一緒に行うことで、利用者目線で物事を考えるように対応した。
- ・余暇では、塗り絵を趣味としており、利用者の意向に沿った材料の提供や、集中して塗り絵に取り組める時間を設けるなど、施設内で利用者が気持ちよく過ごせる環境をつくった。

③この結果、利用者の様子・行動がどのように変化したのか。

- ・様々な生活の場面で「やりたいことを自分でできた」という達成感が得られ、また、塗り絵の作品を額縁に入れ、ホールや玄関に飾るなど、施設内で日々の生活意欲の向上につながっている。
- ・さらに、「いつもありがとう」等、職員への感謝の言葉も見られるようになり、穏やかな気持ちで生活できるようになってきている。

<認証基準 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)

- ・「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）からサービスの質の向上に関して意見を聴き、評価を受ける機会がある。
 - イ 定期的に、近隣住民代表等（民生委員、PTA、自治会役員等）からサービスの質の向上に関して意見を聴き、評価を受ける機会がある。
 - ウ 定期的に、職能団体等の関係団体からサービスの質の向上に関して意見を聴き、評価を受ける機会がある。
- ・「外部評価の実施」については、行政機関からの指導等は該当しません。
- ・「外部評価の実施」については、「事業推進会議」など法定の会議等において、外部の方からサービスの質の向上に関して意見を聴き、評価を受ける機会がある場合も該当しますが、会議録等その内容を示す書類を提出する必要があります。（外部の方が出席しているだけの場合や、経営に関することなどサービスの質の向上以外の意見を聴いているだけの場合は該当しません。）
- ・「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 22>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 23＞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、絶対にあっ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 24＞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。
- ・様式 7 を提出してください。

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 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 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。
- ・様式 8 を提出してください。
- ・「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 27＞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 28＞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 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

- ・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 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（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 31＞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。
- ・定期健康診断実施報告書や実施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 32> 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

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

〔代表者氏名を自署する
場合は、押印は不要です。〕

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

（代表者氏名を自署する
場合は、押印は不要です。）

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	様式 6
		・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	様式 7
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	様式 8
		・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	

(様式6)

認証基準 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」様式
法人名（ ） 事業所名（ ） サービス種別（ ）

1 個別ケアを行う環境づくり ※①、②、③について、具体的に記載してください。
①利用者情報の収集（開始前含む）
②アセスメント実施の工夫（他職種連携等を含む）
③利用者情報や利用者ごとの支援方針等の職員間の情報共有
2 具体的な個別ケアの取組
貴事業所において実施している「個別ケア」について、具体的に記載してください。
※申請する事業所が各々で取り組んできた個別ケアについて、利用者の生活の様々な場面における具体的な事例を記載してください。なお、次の①～③に沿った形で2～3事例を記載してください。 ※申請する事業所の運営法人内で共通して取り組んでいる内容は記載しないでください。 例：法人共通のサービスとして、利用者の誕生月に利用者の好みに応じた食事を提供
【事例1】
①利用者がどのような生活歴や生活環境、生活リズムや好みなどを持っているか。 また、日常生活を送る上でどのような課題があったか。
②これに対して職員がどのような支援計画をもとに、どのように利用者へのケアを行ったか。
③この結果、利用者の様子・行動がどのように変化したのか。

【事例 2】

- ①利用者がどのような生活歴や生活環境、生活リズムや好みなどを持っているか。
また、日常生活を送る上でどのような課題があったか。

- ②これに対して職員がどのような支援計画をもとに、どのように利用者へのケアを行ったか。

- ③この結果、利用者の様子・行動がどのように変化したのか。

【事例 3】

- ①利用者がどのような生活歴や生活環境、生活リズムや好みなどを持っているか。
また、日常生活を送る上でどのような課題があったか。

- ②これに対して職員がどのような支援計画をもとに、どのように利用者へのケアを行ったか。

- ③この結果、利用者の様子・行動がどのように変化したのか。

(様式 7)

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

（代表者氏名を自署する
場合は、押印は不要です。）



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。)

(様式 8)

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
〔代表者氏名を自署する
場合は、押印は不要です。〕



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。)

静岡県働きやすい介護事業所認証制度

認証取得申請マニュアル

令和 7 年 11 月

編集・発行 静岡県健康福祉部介護保険課 介護人材班

〒420-8601 静岡市葵区追手町 9 番 6 号

電 話 (054) 221-2084

F A X (054) 221-2142

e-mail kaigohoken@pref.shizuoka.lg.jp