

ガイドライン項目		達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
I 採用に関する項目			
1	運営方針・理念を明文化している	①運営方針・理念を策定し、明文化している	【書類提出により確認】 運営方針・理念が明記された書類（パンフレット、HPの写し等）を確認
		②職員に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 職員に周知していることを示す書類（パンフレット、HPの写し、事業所に掲示している写真等）を確認
		※ 第三者評価受審事業所は、評価項目1-1-1「事業所が目指していること（理念・基本方針）を明確化・周知している」を達成している場合は、上記①②を満たすものとする	
		③求職者に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 求職者に周知していることを示す書類（パンフレット、HPの写し、求人票等）を確認
2	採用前の職場体験や職場見学を実施するなど、求職者に対し職場環境に関する情報を発信している	①職場体験・職場見学の受け入れ体制を整備している	【書類提出により確認】 職場体験・職場見学の受け入れ体制についてまとめた書類（実施方法を記載した書類、手順書、マニュアル等）を確認
		②求職者に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 求職者に周知していることを示す書類を確認
II 人材育成に関する項目			
3	求める人材像を明確にしている	①求める人材像を明文化している	【書類提出により確認】 キャリアパスの階層ごとに求める人材像が明記された書類を確認
		②職員に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 職員に周知していることを示す書類を確認
		③求職者に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 求職者に周知していることを示す書類を確認
4	新規採用者を育成する体制を整備している	①新規採用者の育成計画・方針等を作成している	【書類提出により確認】 事業所としての育成方針が確認できる書類を確認
		②新規採用者の育成担当者（OJT担当者、エルダー、メンター、プリセプター等）を配置している	【現地確認：書類】 育成担当者の名簿。新規採用者個別に育成担当者が明確になっていること。もしくは、特定の職がその任にあたること規定されている場合は、その旨を明記した文書等を確認
		③計画・方針に沿って新規採用者を育成している	【現地確認：書類・ヒアリング】 ・育成記録等の書類確認 ・具体的な育成内容をヒアリングにより確認
5	階層、役割ごとの人材育成環境を整備している	①階層別育成計画を策定している	【書類提出により確認】 階層、役割ごとの育成計画が明記された書類を確認
		②職員に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 職員に周知していることを示す書類を確認
		③計画に沿った育成を行っている	【現地確認：書類・ヒアリング】 ・育成記録等の書類確認 ・具体的な育成内容をヒアリングにより確認
6	マニュアル等を整備し、人材育成に活用している	①業務に関するマニュアルを整備している	【現地確認：書類】 業務マニュアル・手引書・手順書等を確認
		②マニュアルを活用している	【現地確認：書類・ヒアリング】 マニュアルを活用して業務や研修等を行っていることを書類とヒアリングにより確認
		③定期的にマニュアルの見直しを行っている	【現地確認：書類・ヒアリング】 具体的に見直した内容、もしくは、今後の見直しにあたっての考え方を確認
7	外部研修、勉強会等職員の能力開発を奨励している	①職員の能力開発を支援する取組を行っている	【現地確認：書類】 職員の能力開発を支援する取組を行っていることを示す書類（資格取得支援の内容、費用補助等）を確認
		②職員に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 職員に周知していることを示す書類（会議録、回覧・周知文等）を確認

ガイドライン項目		達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
Ⅲ 仕事の評価と処遇に関する項目			
8	キャリアアップの仕組みが整備されている	①キャリアアップの仕組みが整備されている	【書類提出により確認】 キャリアアップの仕組み（組織の上位階層に上がる仕組み、等級制度、キャリア段位等）を規定等で定めていることを確認
		②キャリアアップの仕組みを職員に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 職員に周知していることを示す書類（会議録、回覧・周知文等）を確認
		③仕組みに従って運用している実績がある	【現地確認：書類・ヒアリング】 実際に運用されていることを書類とヒアリングにより確認
9	仕事の成果・取組状況等に対する評価を実施している	①評価基準を策定している	【現地確認：書類】 評価基準が示されている規定や文書を確認
		②職員に評価制度の内容を公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 職員に周知していることを示す書類（会議録、回覧・周知文等）を確認
		③評価結果を本人に示している	【現地確認：書類・ヒアリング】 ・評価結果及び職員に説明した記録（面談シート等）を確認 ・評価の実施状況をヒアリングにより確認
10	評価に応じて処遇改善する仕組みを整備している	①評価に応じて処遇改善する仕組みを整備している	【書類提出により確認】 評価に応じて処遇改善（昇給、昇進、表彰等）する仕組みを明示した書類を確認
		②仕組みに基づいた処遇改善が実際に行われている	【書類提出により確認】 仕組みに基づいた処遇改善が行われていることを書類により確認
		③処遇改善の仕組みを職員に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 職員に周知していることを示す書類（会議録、回覧・周知文等）を確認
Ⅳ ライフ・ワーク・バランスに関する項目			
11	休暇取得、超過勤務縮減等に向けた取組を実施している	①休暇取得、超過勤務縮減等に向けた仕組みを整備している	【現地確認：書類・ヒアリング】 休暇取得・長時間勤務縮減のための取組（例：リフレッシュ休暇、ノー残業デー、フレックスタイム制度等）について書類とヒアリングにより確認
		②職員に周知を図り、休暇取得や制度の活用を奨励している	【現地確認：書類・ヒアリング】 職員に周知・奨励していることを書類（会議録、回覧・周知文等）とヒアリングにより確認
		③制度や仕組みが職員に活用されている	【現地確認：書類・ヒアリング】 活用状況を書類とヒアリングにより確認
12	仕事と育児・介護が両立できる取組を実施している	①仕事と育児・介護が両立できる仕組みや制度が整備されている	【現地確認：書類・ヒアリング】 仕事と育児・介護の両立に向けた取組内容について書類とヒアリングにより確認
		②職員に周知を図り、制度の活用を奨励している	【現地確認：書類・ヒアリング】 職員に対して周知・奨励していることを書類（会議録、回覧・周知文等）とヒアリングにより確認
		③制度や仕組みが職員に活用されている	【現地確認：書類・ヒアリング】 活用状況を書類とヒアリングにより確認(対象者が居ない場合は、達成しているものと見做す)
13	健康管理（メンタルヘルス対策含む）に関する取組を実施している	①健康管理（メンタルヘルス対策含む）に関する仕組みが整備されている	【現地確認：書類・ヒアリング】 健康管理（メンタルヘルス対策含む）に関する体制が整備されていることを書類とヒアリングにより確認
		②職員に公表し、周知を図っている	【現地確認：書類】 職員に周知していることを示す書類（会議録、回覧・周知文等）により確認
		③職員の健康診断実施後のフォローを行っている	【現地確認：書類・ヒアリング】 健康診断実施後のフォローが実際に行われていることを書類とヒアリングにより確認

ガイドライン項目	達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
V 職場環境・風土に関する項目		
14	職場内でのコミュニケーション活性化のための取組をしている	<p>①職員の意見や提案を事業運営に反映する仕組みがある 【現地確認：書類・ヒアリング】 提案制度など職員の意見を事業運営に反映する仕組みがあることを書類とヒアリングにより確認</p> <p>②職員間のコミュニケーションを活性化する取組を行っている 【現地確認：書類・ヒアリング】 親睦会、サークル活動、社内報の発行（Web、SNS含む）など職員間のコミュニケーションを活性化する取組が行われていることを書類とヒアリングにより確認</p>
15	表彰制度など職員のモチベーションを高める取組を行っている	<p>①表彰制度など職員のモチベーションを高める仕組みがある 【現地確認：書類・ヒアリング】 表彰制度など職員のモチベーションを高める仕組みを整備していることを書類とヒアリングにより確認</p> <p>②職員に公表し、周知を図っている 【現地確認：書類】 職員に周知していることを示す書類（会議録、回覧・周知文等）を確認</p> <p>③取組の実績がある 【現地確認：書類】 実施状況が分かる書類（表彰者一覧等）を確認</p>
16	苦情やクレームに対して、組織として対応する体制がある	<p>①苦情やクレームに組織として対応する体制がある 【現地確認：書類・ヒアリング】 苦情窓口（担当者）の設置、苦情対応マニュアル等、組織として対応する体制があることを書類とヒアリングにより確認</p> <p>②苦情内容や対応状況について職員に共有している 【現地確認：書類・ヒアリング】 職員に周知していることを書類（会議録、回覧・周知文等）とヒアリングにより確認</p>
17	地域貢献や地域との交流を実施している	<p>①地域貢献や地域交流に取り組んでいる 【書類提出により確認】 実施内容が確認できる書類（地域行事への参加記録等）を確認</p>