

# TOKYO働きやすい福祉の 職場宣言事業について



# 目 次

## 第1章

T O K Y O働きやすい福祉の職場宣言事業の概要	1 ページ
1 TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業とは	2 ページ
2 TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業のしくみ	3 ページ
3 宣言事業所のメリット	5 ページ
◆ TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言公表項目一覧	6 ページ
◆ システムにおける公表画面イメージ	7 ページ

## 第2章

働きやすい福祉の職場ガイドライン項目編	13 ページ
I 採用に関する項目	14 ページ
II 人材育成に関する項目	16 ページ
III 仕事の評価と処遇に関する項目	21 ページ
IV ライフ・ワーク・バランスに関する項目	24 ページ
V 職場環境・風土に関する項目	30 ページ

# 第1章

## TOKYO 働きやすい

### 福祉の職場宣言事業の概要

# 1 TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業とは

東京都は、平成 29 年度から、「TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業」を開始しました。本事業は、働きやすい職場づくりに取り組むことを宣言する高齢、児童、障害、ひとり親家庭・女性、生活保護分野の福祉施設・事業所の「働きやすさ」に関する情報を公表することで、福祉人材の確保を推進するとともに、福祉業界全体の職場環境の向上を図るものです。

## ★自分に合った職場を探す求職者を支援する制度です

東京都における福祉人材の確保は、依然として厳しい状況にあります。平成 28 年度の都の有効求人倍率は、介護関係職種 5.86 倍（全国 2.68 倍）、保育士 4.86 倍（全国 2.11 倍）といずれも全国より高い値になっています。

一方、表 1 にあるとおり、福祉の職場を離職した方の多くが、「法人・事業所の理念や運営の在り方に不満があった」「収入が少なかった」「将来のキャリアアップが見込めなかった」「労働時間・休日・勤務体制が合わなかった」など、事前に十分な情報を得た上で入職していれば離職を防ぐことができたと思われる理由で、以前の職場を辞めている現状があります。

表 1) 前の福祉・介護・医療分野の職場を辞めた理由

	社会福祉士	介護福祉士
法人・事業所の理念や運営の在り方に不満があった	33.4%	33.5%
職場の人間関係に問題があった	24.3%	29.4%
収入が少なかった	24.5%	28.0%
将来のキャリアアップが見込めなかった	23.1%	17.6%
労働時間・休日・勤務体制が合わなかった	18.3%	21.4%
専門性や能力を十分に発揮できない仕事・職場だった	21.2%	14.7%

出典：社会福祉振興・試験センター「平成 27 年度社会福祉士・介護福祉士就労状況調査」

「TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業」は、働きやすい職場づくりに取り組む事業所が、人材育成、キャリアパス、ライフ・ワーク・バランス、職場風土など「働きやすさ」に関する情報を公表することで、求職者が勤務条件や職場環境を十分に吟味した上で自分に合った事業所を選択することを可能とし、その結果、入職後のミスマッチを防ぎ、定着率を高めることをねらいとしています。

## ★より良い職場づくりに取り組む事業所を応援する制度です

本事業に類似の取組として、京都府、広島県等が実施している「認証評価制度」があります。こちらは、一定の基準をクリアした事業所を自治体が認証し公表する制度です。

これに対し、「TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業」においては、認証や評価は行わず、働きやすい職場づくりに取り組むことを宣言する事業所の情報は、取組の度合いに関わらず、すべて公表します。つまり、一定の基準をクリアした事業所にのみフォーカスを当てる制度ではなく、より良い職場づくりに向けて頑張る事業所をすべて等しく応援する制度であることが、「認証評価制度」との大きな違いとなっています。

働きやすい職場づくりは、良質な人材の確保につながります。まずは、「宣言」してみることから始めませんか。

## 2 TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業のしくみ

### ★「働きやすい福祉の職場ガイドライン」が取組の目安

一口に働きやすい職場づくりといっても、取組は様々です。そこで、都は、働きやすさの指標となる項目を明示した「働きやすい福祉の職場ガイドライン」を策定し、このガイドラインを踏まえた職場づくりに取り組む事業所を、「TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業所」（以下「宣言事業所」と言います。）として応援いたします。

ガイドラインは、採用、人材育成、仕事の評価と処遇、ライフ・ワーク・バランス、職場環境・風土に関する分野の17の項目で構成され、項目ごとに達成に向けた取組内容を具体的に提示することで、働きやすい職場づくりに向けた取組の進捗状況が客観的に判断できるようになっています。

表2) 働きやすい福祉の職場ガイドライン項目一覧

I 採用に関する項目	
1	運営方針・理念を明文化している
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
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
4	新規採用者を育成する体制を整備している
5	階層、役割ごとの人材育成環境を整備している
6	マニュアル等を整備し、人材育成に活用している
7	外部研修、勉強会等職員の能力開発を奨励している
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
9	仕事の成果・取組状況等に対する評価を実施している
10	評価に応じて処遇改善する仕組みを整備している
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
12	仕事と育児・介護が両立できる取組を実施している
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
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
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
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
17	地域貢献や地域との交流を実施している

表3) ガイドラインの項目と達成に向けた取組例

ガイドライン項目		達成に向けた取組
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
		②職員に公表し、周知を図っている
		③求職者に公表し、周知を図っている

具体的には、表3にあるとおり、ガイドラインの項目ごとに達成に向けた取組を示し、これらの取組がすべて行われている場合（表3の場合、①から③の取組を実施している場合）、当該項目は「達成」となります。

「うちの職場は、全然取組が進んでいないから宣言なんて無理」という心配はご無用です。最初から完璧な職場などありませんし、大事なものは、項目を達成しているか否かではなく、一歩ずつではあっても働きやすい職場づくりに向けて取り組むことなのです。東京都は、はじめの一歩を踏み出す皆様をしっかりと応援します。

※ ガイドラインの詳細については、第2章「働きやすい福祉の職場ガイドライン項目編」を参照下さい。

★「働きやすさ」に関する情報を発信

「TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言」は、平成30年1月末に開設された「ふくむすび（東京都福祉人材情報バンクシステム）」を通じて広く情報発信を行います。

公表する情報は、ガイドラインの取組状況及び求職者が「働きやすさ」の観点から事業所を選択する際に参考となる採用、育成、評価、処遇等に関する項目で、これらの情報は、宣言を行う際に所定の申請様式に記載して提出します。（申請様式及び申請方法については、別冊「宣言申請の手引き」を参照ください。）

提出いただいた情報は、書類及び現地で確認を行った後、求職者をはじめとする都民の皆様に公表いたします。

※ 公表項目及び公表画面イメージは、6頁及び7頁を参照下さい。

★職場宣言の有効期間は3年

「TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言」の有効期間は3年間です。この間に、公表情報項目の内容に変更があった場合は、「ふくむすび（東京都福祉人材情報バンクシステム）」から変更が出来ます。

※ 詳細は、東京都福祉人材センターから送付されている「ふくむすび 事業者向け操作マニュアル（入力ガイド）」をご覧ください。

### 3 TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業所のメリット

★職員の採用が有利になります

- 求人票の備考欄に、宣言事業所であることが記載可能です。
- 無料職業紹介窓口で、働きやすい職場づくりに取り組む就職先として、積極的に紹介します。

★事業所のイメージと知名度がアップします

- 宣言マーク・公表通知書（公表後順次配布）を活用して、働きやすい職場づくりに取り組む事業所であることをアピールできます。

★都主催のイベント等で積極的にPRします

- 都主催の福祉の大規模就職説明会「福祉の仕事就職フォーラム」へ出展できる可能性が高まります。（※ただし、都外施設は除きます。）
- 就職フォーラム時のブース看板や配布資料にも、宣言事業所には宣言マークを表示することができます。

★人材の定着につながります

- 働きやすい職場づくりに取り組むことで、現任職員のモチベーション向上、人材の定着につながります。

◆TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言公表項目一覧

基本情報	詳細情報
職場の写真(3枚まで掲載可能)	過去3年間の新規入職者の採用数と退職者数
名称	早期離職防止・定着のための取組
所在地	採用前の職場体験・見学の有無
電話番号	研修体系の整備状況とその内容
メールアドレス	新規採用者研修の内容
ホームページ URL	研修機会の確保・出席率向上に向けた取組
事業分野	評価制度の対象者と評価の内容
実施事業(種別)	評価に関する面談の実施の有無
福祉のお仕事サイト	評価制度の給与賞与へ反映の仕組み
とうきょう福祉ナビゲーション	【新卒】初任時の月次給与額(所定内賃金)
動画タイトル、URL	【中途採用】初任時の月次給与額(所定内賃金)
運営方針・理念	初任時の月次給与額の説明
求める人材像	主な手当
職場のアピールポイント	新卒入職3年目の年間賞与支給額
職員数	新卒入職3年目の年収
職員雇用区分別人数	キャリアパスの概要と階層ごとの年収
職員数(男女別構成)	年間休日数
在職職員の年齢構成	各種休暇制度(法定休暇除く)
社会保険	採用1年目の休日出勤日数
退職金制度	平均有給休暇取得日数
定年制度	平均有給休暇取得率
健康管理に関する取組	夜勤時の勤務時間
その他の福利厚生	1ヶ月平均夜勤回数
地域における公益的な取組の内容	夜勤時の人員配置
	育児休業取得者数(過去5年間)
	育児休業後の復帰継続勤務職員の数(過去5年間)
	産後職場復帰しやすい取組及び内容
	介護休業取得実績(過去5年間)
	休暇取得奨励の取組の内容
	時間外労働時間数(月平均)
	超勤時間縮減に向けた取組の内容
	仕事と育児・介護の両立に向けた取組の内容
	職場宣言の達成率
	宣言年月日
	宣言有効期限
	職場宣言のガイドライン達成項目
	宣言情報に関する現地調査
	調査年月日
	職員氏名
	職員入社年
	職員写真
	仕事の内容

◆システムにおける公表画面イメージ

① 検索画面  
この画面で、宣言事業所を検索します。


**TOKYO働きやすい福祉の職場宣言**  
**事業所検索**

東京都では、人材育成、仕事の許容と処遇、ライフワークバランス等、働きやすさの指標となる「働きやすい福祉の職場宣言ガイドライン」を策定しています。このガイドラインを踏まえた職場づくりに取り組み、「働きやすい福祉の職場宣言」を行っている事業所を対象とした検索ができます。ぜひ、あなたの希望に沿った働きやすい事業所を探してみてください。

---

■ フリーワード

---

■ 事業分野

高齢者    子供    障害者・児    その他

---

■ 実施事業

高齢者	+ 閉く
子供	+ 閉く
障害者・児	+ 閉く
その他	+ 閉く

---

■ エリア

都内全域  
  

23区内	+ 閉く
多摩	+ 閉く
島しょ	+ 閉く

---

■ 職場宣言の取組状況

% 以上

---

詳細情報で絞り込む — 閉じる

■ 職場宣言達成項目

職場宣言の達成項目を選択する + 閉く

---

■ 宣言事業所詳細情報

【年収】 初任給の月次給与額(手当込)		円以上
【年収額】 年収額の月次給与額(手当込)		円以上
※年収額未満事業		%以上

雇傭関係等しやすい取組あり

研修等習熟基に向けた取組あり

仕事と育児・介護の両立に向けた取組あり

採用前の職場体験・見学あり

---

🔍 検索

## ② 検索結果

①で条件を入れて検索すると、条件に合致した事業所の一覧が表示されます。

ここでは、「社会福祉法人東京会 新宿太郎事業所」を選択します。

# TOKYO 働きやすい職場宣言 事業所検索結果

13件中 1件~13件を表示しています。

検索条件の変更

< 前の20件

1

次の20件 >

## 社会福祉法人東京会 新宿太郎事業所



興味あり

働きやすい職場宣言事業所

所在地 渋谷区( )1111番地  
 分野 高齢者/子供/障害者・児/その他

## 社会福祉法人多摩会 西新宿花子事業所



興味あり

働きやすい職場宣言事業所

所在地 千代田区 所在地xxx-xxx  
 分野 高齢者/子供/障害者・児/その他

### ③ 宣言事業所の公表情報画面（1）

この画面で、選択した宣言事業所の基本情報や事業所の概要等を見ることができます。



▼ 達成項目を確認する

社会福祉法人 東京会 新宿太郎事業所  
2017年10月12日 更新 

**運営する法人の情報**

名称	社会福祉法人 東京会
設立年月日	1951年05月04日
法人所在地	大田区 ○丁目○番地○ 
電話番号	00-0000-0000
FAX番号	11-1111-1111
メールアドレス	xsuyama-test-11show@dish.tpj.co.jp
ホームページURL	http://test.h01.test1 
事業分野	高齢者/子供
実施事業	指定介護老人福祉施設

この法人が運営するその他の事業所 [新宿花子事業所](#)、[新宿次郎事業所](#)

**事業所基本情報**

名称	新宿太郎事業所
設立年月日	1951年05月05日
法人所在地	渋谷区 ○丁目○番地△ 
電話番号	00-0000-0000
メールアドレス	xsuyama-test-013show@dish.tpj.co.jp
ホームページURL	http://test2.test 
事業分野	高齢者
実施事業	指定介護老人福祉施設/夜間対応型訪問介護

事業所の求人情報については、「[福祉のお仕事](#) 

」をご覧ください。（一部に情報が未掲載の事業所もあります。）

事業所の詳細な情報については、「[とうきょう福祉ナビゲーション](#) 

」をご覧ください。（一部に情報が未掲載の事業所もあります。）

**概要情報**

P.R動画	test <a href="http://test.test">http://test.test</a>
運営方針・理念	test
求める人材像	test
職場のアピールポイント	test
職員数	17
職員雇用区分別人数	test
職員数（男女別構成）	test
在職職員の年齢構成	test
社会保険	なし
退職金制度	なし
定年制度	なし
健康管理に関する取組の内容	test
その他の福利厚生	test
地域における公益的な取組の内容（社会福祉法人に限る）	test

#### ④ 宣言事業所の公表情報画面(2)

基本情報の下に、詳細情報が表示されます。

ここでは主に、働きやすさの観点から求職者が必要とする情報を公表します。

### 宣言事業所詳細情報

過去3年間の新卒入職者の採用停止回数	なし
早期離職防止・定着のための取組	なし
採用前の感状体験、見学	なし
初任給体系の標準状況とその内容	あり
新卒採用とその他内容	あり
研修制度の存在と実施内容	あり
研修制度の改善者と評価の内容	なし
研修に異動可能な業種	なし
研修制度の給与異動への対応の仕組み	あり
【採用】初任給の月次給与額(千円換)	17万円
【中途採用】初任給の月次給与額(千円換)	16万円
初任給の月次給与額の引当	なし
主な手当	あり
新卒入職3年間の年間給与支給額	なし
新卒入職3年間の年収	あり
キャリアパスの概要と前職ごとの年収	なし
年間休日数	127
各種休暇制度	あり
採用1年目の休日労働日数	なし
平均賃金(標準労働日数)	17万円
1ヶ月労働時間率	17%
労働力の確保計画	あり
1ヶ月平均労働日数	なし
労働力の人員確保	なし
育児休業取得率(過去5年間)	なし
育児休業取得率と育児休業の準備状況(労働者の数(過去5年間))	なし
労働環境改善のための取組	あり
労働環境改善のための取組及びその実績	あり
育児休業取得実績(過去5年間)	なし
労働環境改善のための取組の内容	あり
採用1年目の可処分所得以外の期待感	なし
福利厚生制度(福利厚生)の取組	あり
福利厚生制度(福利厚生)の取組の内容	あり
社外と育児、介護の連携(福利厚生)の取組	なし
仕事の内容、労働の条件と労働時間制の内容	あり

#### ④ 宣言事業所の公表情報画面（3）

公表画面をスクロールすると、一番下の画面に職場宣言取組状況（＝ガイドラインの取組状況）が表示されます。

取組状況は、働きやすい職場づくりに向けた取組の進捗に応じて「取組中」から「達成」に変更することができます。

職場宣言の取組状況が表示されます（例：17項目中15項目達成のため、取組状況は88%）。

### TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言取組状況

取組状況 **88%**

宣言年月日 2018年02月01日 宣言有効期限 2021年02月01日

達成の旨名	取組状況
障害者計画・種別説明文化について	◎ 達成
従来前の職場体験や研修等を実施する代わりに、求職者に就労体験に類似する機会を提供している	取組中
地域の人材機が明確になっている	◎ 達成
新規採用者全員に対する体験研修を行っている	◎ 達成
随時、得意ごとの人材育成研修を実施している	◎ 達成
マール等を活用した人材育成に活用している	◎ 達成
外部研修、研修会等独自の魅力開発の機会を確保、提供している	◎ 達成
社内研修の仕組みが整備されている	◎ 達成
仕事の成果・取組状況等に対する評価を実施している	◎ 達成
部署ごとの研修や学習の仕組みを整備している	◎ 達成
休職取付、研修参加の機会を確保して提供している	◎ 達成
仕事の負担・負担軽減の取組を実施している	◎ 達成
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	◎ 達成
職場内でのワーク・ライフバランスの取組を実施している	◎ 達成
多様な働き方に関する取組を実施している	◎ 達成
多様な働き方に対して、継続して対応する体制がある	◎ 達成
地域との連携・交流を実施している	取組中

各項目ごとに、ガイドラインの項目を達成していれば「達成」、未達成の場合は「取組中」と表示されます。

### 職員からのメッセージ

山久 正樹さん（2013年入社）

仕事の内容が 100%

職員からのメッセージ 100%



## 第2章

働きやすい福祉の職場

ガイドライン項目編

# I 採用に関する項目

## 1 運営方針・理念を明文化している

### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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・ビジョン、基本方針など）を周知している」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

### ■項目のねらい

運営方針・理念が明示されていることは、求職者にとっては、事業所の理念や運営の在り方が自分の考え方と合致するか、もしくは、共感できるかについて確認することができ、事業所を選ぶ際の判断材料の一つになります。また、入職後のミスマッチを減らし、定着率を高める効果も期待できます。さらに、事業所の考え方や運営の方向性を理解して働くことが可能となり、正しい意思決定や適切なサービス提供につながります。

### ■申請時に提出する資料

＜達成に向けた取組①～③共通＞

運営方針・理念が明記された会社概要、パンフレット、ホームページの写しなど、対外的に周知していることが分かる書類

＜達成に向けた取組①②共通＞

運営方針・理念が記載された名札・名刺・職員カード、運営方針を事業所の入口など目に付きやすい場所に掲示している写真など、職員に公表し周知を図っていることが分かる書類

＜達成に向けた取組①③共通＞

運営方針・理念が記載された求人票など、対外的に周知していることがわかる書類

## 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

### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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

### ■項目のねらい

介護・児童・障害の仕事に関心のある方に、サービスや業務内容の理解を深めてもらうためには、採用前に実際の施設や事業所で職場体験や職場見学を行うことが重要です。

職場の雰囲気を見ることによって、入職後の仕事の内容や人間関係などのイメージを明確にすることが可能となり、就職してからのミスマッチを防ぐことができます。

### ■申請時に提出する資料

<達成に向けた取組①>

#### ○職場体験

職場体験の実施方法を記載した書類、スタッフ用マニュアル、スケジュール、体験者名簿などの、職場体験の受入体制を整備していることが分かる書類

#### ○職場見学

職場見学の実施方法を記載した書類、スタッフ用マニュアル、スケジュール、見学者名簿などの、職場見学の受入体制を整備していることが分かる書類

※ 上記の職場体験・職場見学のいずれかに該当する書類をご提出ください。

<達成に向けた取組②>

職場体験や見学を募集または受付していることが記載された求人票、求人広告、HP上の告知情報など、対外的に周知していることがわかる書類

### ワンポイントアドバイス

ここでは、求職者の受入体制が整備されていること、求職者に対して職場の情報発信をしていることを確認します。職場体験・職場見学の実績があると、なおよいです。

## 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

#### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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

#### ■項目のねらい

職員の各成長段階ごとにどのような人材になってほしいのかを明確にすることは、求職者にとっては、自らの将来像を描きながら、事業所を選択することが可能となり、既存職員にとっても、自身に求められている役割を理解しながら、より高い段階を目指して仕事に励む動機となります。

つまり、本項目における「求める人材像」とは、キャリアパスの階層（例：副主任、主任、係長）ごとに、どのような人材が必要とされているかを明文化したものであり、項目5「階層、役割ごとの人材育成環境を整備している」及び項目8「キャリアアップの仕組みが整備されている」と密接に関連した項目であることにご留意ください。

#### ■申請時に提出する資料

＜達成に向けた取組①～③共通＞

キャリアパスの階層ごとに「求める人材像」が明記されたホームページの写し等、対外的に周知していることが分かる書類

＜達成に向けた取組①＞

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（例：役職ごとに必要とされる人材イメージが明記された「職務の等級表」等）

＜達成に向けた取組②＞

職員に公表した際の通知文、説明会の議事録等、職員に公表し、周知を図っていることが分かる書類

＜達成に向けた取組③＞

採用説明会資料等、求職者に公表し、周知を図っていることが分かる書類

## 4 新規採用者を育成する体制を整備している

### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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事が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

### ■項目のねらい

新規採用者が業務に慣れ、独り立ちするためには、育成体制の整備が非常に重要です。育成計画・方針の作成、育成担当者の配置など、確実なサポート体制を築くことで、新規採用者も入職後に安心して働くことができ、早期離職の防止が期待できます。

### ■申請時に提出する資料

＜達成に向けた取組①＞

育成計画書、新規採用者の育成に関する規定等、事業所としての育成方針が確認できる書類

### ■現地で確認させていただく書類

＜達成に向けた取組②＞

育成担当者名簿、OJTマニュアル、人材育成規定など、新規採用者に育成担当者を配置していることが分かる書類を確認

＜達成に向けた取組③＞

育成記録、研修受講結果など、計画・方針に沿って研修や指導が行われていることが分かる書類を確認

### ■現地でヒアリングする内容

＜達成に向けた取組③＞

具体的な育成内容、計画・方針に沿って新規採用者が研修等を受けているか、ヒアリングにて確認。

### ワンポイントアドバイス

育成は、短期で簡単に済ませず、ある程度長期間（1年程度）腰を据えて育てた方が、仕事の基礎がしっかりと身に付き、現場で応用の効く重要な戦力として成長します。また、戦力になると、仕事のやりがいや面白さが増し、定着率の向上も期待できます。

## 5 階層、役割ごとの人材育成環境を整備している

### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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

### ■項目のねらい

項目3にあるとおり、キャリアパスの階層ごとに「求める人材像」を明確化することは極めて重要です。しかし、人材像の提示に留まり、その水準まで引き上げる「育成」の取組をしなければ、「求める人材像」は絵に描いた餅になってしまいます。キャリアパスの階層別に人材育成計画を策定し、計画に沿った育成を行うことで、職員はその職務を遂行する上で必要な知識や能力を身に付けることが可能となり、同時に「求める人材像」に向けた育成による成長感、達成感を味わうことができます。

### ■申請時に提出する資料

#### <達成に向けた取組①>

人材育成計画書、研修計画表など階層ごとの育成計画が明記された書類

※階層は、項目3「求める人材像を明確にしている」における「キャリアパスの階層」と一致すること。

#### <達成に向けた取組②>

職員に公表した際の通知文、新卒・中途採用説明会の資料・議事録など、職員に公表し、周知を図っていることが分かる書類

### ■現地で確認させていただく書類

#### <達成に向けた取組③>

研修の受講者名簿、育成記録、研修受講結果など、計画・方針に沿って育成していることが分かる書類を確認

### ■現地でヒアリングする内容

#### <達成に向けた取組③>

具体的な研修内容や、人材育成計画・方針に沿って階層ごとに育成しているかをヒアリングにより確認

#### ワンポイントアドバイス

研修を実施する場合、常勤職員の出席はもちろんですが、実際にサービスを提供している非常勤・嘱託職員も出席できる環境を整備することが重要です。

## 6 マニュアル等を整備し、人材育成に活用している

### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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

### ■項目のねらい

適切にマニュアル等が整備され、それをもとに人材育成を行うことで、職員は業務の手順や判断基準を確認でき、働く上での不安は軽減されます。また業務マニュアル以外にも、イレギュラーな事態に対応できる緊急時対応マニュアルなどが整備されていれば、事故やトラブルが発生した際、落ち着いて対応することが可能となり、安心して働くことができます。一方、業務内容や緊急時対応などは随時変更が起こりうるため、適宜マニュアルの見直しが必要です。

### ■現地で確認させていただく書類

#### <達成に向けた取組①>

業務マニュアル、手引書、手順書、危機管理マニュアル、緊急時対応マニュアルなど業務に関する手順や方法が記載されている書類を確認

#### <達成に向けた取組②>

マニュアル配布の有無、共有可能なファイル管理など職員が自由に閲覧できる状況にあるか、OJTなどで活用される仕組みがあるかを確認

#### <達成に向けた取組③>

マニュアルの改訂年月日や、マニュアルの内容を検討した会議録などを確認

### ワンポイントアドバイス

業務中に何か分からないこと、知らないことが出てきた場合に、マニュアルを使って職員が対応できる体制であるか、という点も重要なポイントです。

### ■現地でヒアリングする内容

#### <達成に向けた取組②>

実際にマニュアルはどこにあるか、どのような場面でマニュアルを活用し業務を行っているかなどをヒアリングにより確認。

#### <達成に向けた取組③>

見直した内容や今後の見直しにあたっての考え方について、ヒアリングにより確認。

## 7 外部研修、勉強会等職員の能力開発を奨励している

### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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

### ■項目のねらい

外部研修、勉強会等職員の能力開発を奨励することで、職員は自らの希望により更なるスキルアップを目指すことができ、働く上でのモチベーションの向上につながります。

### ■申請時に提出する資料

＜達成に向けた取組②＞

外部研修、資格取得支援等に関する会議議事録、回覧・周知文、社内メールなど、職員に制度を公表し、周知していることが分かる書類。

#### ワンポイントアドバイス

この項目では、職員の自己啓発、すなわち、自発的な学びを支援する仕組みがあることを確認します。

### ■現地で確認させていただく書類

＜達成に向けた取組①＞

職員の能力開発を支援する取組を行っていることが分かる書類として、①～③に例示した書類のいずれか1つを確認。

- ①外部研修の受講記録、研修受講のための勤務シフトの調整、費用補助など職員が受講できるよう配慮されていることが分かる書類
- ②職員の勉強会等自己研鑽への支援内容が分かる書類
- ③資格取得のための支援内容及び支援を受けた職員の名簿

### 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

##### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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

##### ■項目のねらい

キャリアアップの仕組みが整備・公表されていることで、どう頑張ったら、昇進できるのか、どのような形で報われるのかを知ることができ、職員は明確な目標を持って、モチベーション高く仕事をすることができます。

事業所にとっても、職員が高いモチベーションを維持しながら仕事をすることで、サービスの向上や離職の防止につながります。

##### ワンポイントアドバイス

キャリアアップには、上位の役職に上がるだけでなく、専門性を高めることによる昇給等も含まれます。

##### ■申請時に提出する資料

＜達成に向けた取組①＞

人事考課制度、人材育成計画、等級制度など、キャリアアップの仕組みを定めた規定や書類

＜達成に向けた取組②＞

就業規則、新卒・中途採用説明会資料など、職員に仕組みを公表し周知していることが分かる書類

##### ■現地で確認させていただく書類

＜達成に向けた取組③＞

人事考課成績表、昇任辞令の写しなど、仕組みが運用されていることが分かる書類を確認

##### ■現地でヒアリングする内容

＜達成に向けた取組③＞

キャリアアップの仕組みや、仕組みに基づく運用の流れを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

### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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

### ■項目のねらい

仕事の成果や取組状況を適切に評価することは、職員のモチベーションを高めるとともに、「自分のことをきちんと見てくれている」という組織への信頼度を高め、長く働き続けようという意欲を喚起します。

また、評価結果を職員にフィードバックすることは、本人に気付きを与え、育成につながります。

#### ワンポイントアドバイス

この項目では、職員を評価する仕組みがあり、評価結果を職員にフィードバックしていることを確認します。

なお、評価とは、人事考課だけでなく、面談も含まれます。

### ■申請時に提出する資料

＜達成に向けた取組②＞

会議議事録、回覧・周知文、社内メールなど、職員に評価制度を公表し、周知していることが分かる書類

### ■現地で確認させていただく書類

＜達成に向けた取組①＞

就業規則、人事考課シート、自己申告書など、評価基準が示されている規定や文書を確認

＜達成に向けた取組③＞

評価結果及び職員に説明した記録（面談シート等）など、評価結果を本人に示していることが分かる書類を確認

### ■現地でヒアリングする内容

＜達成に向けた取組③＞

評価結果のフィードバックや職員面談の実施の有無などをヒアリングにて確認

## 10 評価に応じて処遇改善する仕組みを整備している

### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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

### ■項目のねらい

職員を適切に評価した後は、その評価に応じて報いることが重要です。処遇改善には、金銭的な報い方（特別昇給、勤勉手当等）だけでなく、非金銭的な報い方、例えば表彰や休暇なども含みます。なお、本項目における評価は、項目9「仕事の成果・取組状況等に対する評価を実施している」の評価と同一であることにご留意ください。

### ■申請時に提出する資料

#### <達成に向けた取組①>

人事考課規程、昇任・昇進規程、給与規程、表彰規程など、評価に応じて処遇改善する仕組みがあることのわかる書類

#### <達成に向けた取組②>

人事考課シート、本人への昇進・昇給結果通知など、仕組みに基づき処遇改善が行われていることが分かる書類

#### <達成に向けた取組③>

会議議事録、回覧・周知文、社内メールなど、職員に処遇改善の仕組みを公表し、周知していることが分かる書類

## 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

#### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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、ノー残業デイ、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

#### ■項目のねらい

福祉・介護の仕事を辞めた理由の上位に「労働時間・休日・勤務体制が合わなかった」ことが挙げられています。休暇が取りにくく、恒常的に残業の多い職場は、職員を疲弊させ、仕事の質も能率も低下する傾向にあります。

休暇取得の促進や超過勤務縮減に向けた取組を行うことは、職員の心身の健康を維持し、一人ひとりの生活を大切にすることでなく、サービスの質の向上の観点からも極めて重要です。

#### ■現地で確認させていただく書類

<達成に向けた取組①>

##### ○休暇取得

リフレッシュ休暇、記念日休暇、連続休暇計画など、職員の休暇取得促進に向けた仕組みが整備されていることが分かる書類を確認

##### ○超過勤務縮減

フレックスタイム制、ノー残業デイなどの超過勤務縮減に向けた取り組みについて、明記している書類を確認

#### ワンポイントアドバイス

休暇取得促進に向けた取組としては、

- ・リフレッシュ休暇
  - ・記念日休暇
  - ・連続休暇計画の策定
- などがあります。

また、超過勤務縮減に向けては、

- ・ノー残業デイの設置
  - ・フレックスタイム制の導入
  - ・残業の事前申請制度
- などの取組が有効です。

<達成に向けた取組②>

会議議事録、ポスター等の掲示物、社内報・社内メールなど、職員に対して周知・奨励していることが分かる書類を確認

<達成に向けた取組③>

休暇簿、休暇取得申出書、勤怠管理簿など、制度が実際に活用されているかが分かる書類を確認

■現地でヒアリングする内容

<達成に向けた取組①>

休暇取得・長時間勤務縮減のための具体的な取組内容をヒアリングにより確認

<達成に向けた取組②>

どのように職員に周知・奨励しているかをヒアリングにより確認

<達成に向けた取組③>

制度や仕組みを、実際に職員が活用できているかを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

### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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】 職員に周知・奨励していることを示す書類（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）

### ■項目のねらい

成長した職員が、育児や介護を理由に退職してしまうことは事業所にとって極めて大きな痛手となります。また、今後、主婦や高齢者といった多様な人材を積極的に活用し、定着させていく上では、育児や介護を両立できる仕組みを整備し、活用を奨励する取組が重要となります。

### ■現地で確認させていただく書類

#### <達成に向けた取組①>

就業規則、福利厚生に関する規定、育児・介護休暇規程、休暇取得申請書、休暇簿など、仕事と育児・介護が両立できる制度が整備されていることが分かる書類を確認

#### <達成に向けた取組②>

制度の周知に関する会議議事録、ポスター等の掲示物、社内報・社内メールなど、職員に対して周知・奨励していることが分かる書類を確認

#### <達成に向けた取組③>

各種制度に関する申請書、利用履歴、休暇簿、勤怠管理表などにより、職員に活用されている実績があるか分かる書類を確認

### ワンポイントアドバイス

育児両立の取組例としては、短時間勤務制度など、法定で定められた休暇制度を遵守することは勿論ですが、その他、

- ・法定以上の期間、回数等を上回る休暇制度
- ・事業所内保育施設の設置
- ・育児に関する経費援助
- ・相談窓口の設置

などの取組が有効です。

仕事と介護の両立できる取組も、育児両立の取組と同様、法定の休暇制度のほか、

- ・法定以上の期間、回数等を上回る休暇制度

■現地でヒアリングする内容

＜達成に向けた取組①＞

仕事と育児・介護が両立できる仕組みや制度の内容を  
ヒアリングにより確認

＜達成に向けた取組②＞

仕組みや制度を、どのように職員に周知・奨励しているかをヒアリングにより確認

＜達成に向けた取組③＞

仕組みや制度を、実際に職員が活用できているかをヒアリングにより確認

- ・介護に関する経費援助
  - ・相談窓口の設置
- などの取組が有効です。

## 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

### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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

### ■項目のねらい

法人・事業所は定期健康診断及びストレスチェックなど、健康管理に関する取組を実施することが法律（労働安全衛生法）により義務づけられています。また、健康診断後のフォローとして、医師による面談指導や就労制限など、職員の健康状態に応じて適切な措置を講じる必要があります。このように職員の身体的・精神的な健康を保持・増進し、職員が健康に働き続けられるような環境を整備することが重要です。

### ■現地で確認させていただく書類

＜達成に向けた取組①、③共通＞

一般健康診断及びストレスチェックの検査結果の写し、産業医などの健康相談窓口、パワーハラスメント防止対策など健康管理（メンタルヘルス対策含む）に関する体制を整備していることが分かる書類

＜達成に向けた取組②＞

一般健康診断及びストレスチェックの開催案内など職員に周知していることが分かる書類

### ■現地でヒアリングする内容

＜達成に向けた取組①＞

一般健康診断、ストレスチェック、産業医の設置など、労働安全衛生法に基づく健康診断・安全衛生管理体制に

### ワンポイントアドバイス

法律上定められた健康管理の取組以外にも、必要に応じて、法人・事業所独自に健康管理を行うことで、より働きやすい職場環境を作ることができます。

法定以上の取組例としては、

- ・インフルエンザ予防接種の費用補助
- ・腰痛予防対策（福祉用具等の導入、腰痛健康診断の実施）を整備
- ・心の健康づくり計画を策定などがあります。

関する体制が整備されているか、また、法定以上の取組を法人・事業所独自で取り組んでいるかなどを、ヒアリングにより確認。

<達成に向けた取組③>

産業医との面談や意見交換する体制を整備しているか、また面談の結果、必要に応じて就労制限、配置転換を適切に行う体制が整備されているかなど、健康診断実施後のフォローがどのように行われているかヒアリングにより確認。

## 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

#### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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
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

#### ■項目のねらい

働きやすい職場、風通しの良い職場とするためには、職員の意見や提案が組織として吸い上げられる仕組み（縦方向：経営層・上司と部下のコミュニケーション）があること、また、職員同士のつながりや親睦を深める取組やコミュニケーションを活性化させるような仕組み（横方向：職員間のコミュニケーション）があることが求められています。

#### ■現地で確認させていただく書類

##### <達成に向けた取組①>

職員意見書・職員提案書、目安箱、職員アンケート、職員ミーティングの記録など、職員の意見や提案が事業運営に反映する仕組みが分かる書類を確認

##### <達成に向けた取組②>

親睦会規約、親睦会・サークルの活動内容、社内報などの情報誌、職員間でのグループウェア（パソコン、スマートフォンアプリなど）の内容など、職員間のコミュニケーションを活性化する取組が分かる書類を確認

#### ■現地でヒアリングする内容

##### <達成に向けた取組①～②共通>

職員の意見や提案が事業運営に反映されているか、職員間のコミュニケーションを活性化するための取組が行われているか、法人としての一体感を高める取組を行っているかなど、ヒアリングにより確認。

## 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

### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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
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
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

### ■項目のねらい

業務内外において法人・事業所に多大な貢献をした、また何らかの善行・模範行動をとったなど、顕著な実績がある職員を褒めるような仕組み、取り組みを実施することで、職員のモチベーション向上や組織への帰属意識の醸成を期待できます。また、仕組みの整備だけでなく、実際に褒めたり表彰した実績があるかというのも重要なポイントです。

#### ワンポイントアドバイス

ここでは項目10にある、処遇改善の手法としての表彰などではなく、例えば、学術発表や研究に名前を連ねた、国や都主催の検討委員会委員としての活動、新規事業を創設した、地域の消防団員として優秀な成績を上げた、などの実績・功績に対して、何らかの形で褒める仕組みがあるかを確認します。

### ■現地で確認させていただく書類

#### ＜達成に向けた取組①＞

社内表彰制度の概要、賞状・賞品の現物または写真など表彰制度や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が分かる書類を確認

#### ＜達成に向けた取組②＞

会議録、回覧・周知文など職員に周知していることが分かる書類を確認

#### ＜達成に向けた取組③＞

表彰者一覧、社内報・社内の電子掲示板など、実施状況や取組の実績などが分かる書類を確認

### ■現地でヒアリングする内容

#### ＜達成に向けた取組①＞

社内の表彰制度（消防団活動等への表彰）など、職員のモチベーションを高める仕組みについて、ヒアリングにより確認。

## 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

### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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
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

### ■項目のねらい

利用者やそのご家族の方々から苦情やクレームがあった場合、その対応や責任を職員個人に負わせることは、その職員にとって非常に大きな負担となります。苦情やクレームに組織として対応する体制を整備し、職員に対応方法を示しておくことで、業務に慣れていない職員の負担や不安を軽減することができ、早期離職の防止にもつながります。

### ■現地で確認させていただく書類

#### ＜達成に向けた取組①＞

苦情・クレーム対応マニュアル、苦情窓口（担当者）の設置が明記された書類など、苦情やクレームへの対応方法や体制を整備し、組織として職員をバックアップしていることが分かる書類を確認

#### ＜達成に向けた取組②＞

苦情・クレーム対応記録票、会議議事録、回覧・周知文、社内メールなど、苦情やクレームの内容を職員に共有していることが分かる書類を確認

### ワンポイントアドバイス

苦情とは、法人・事業所のサービス等に対して感じる不平、不満を指します。  
クレームは、それに加え補償・賠償などの請求を含む場合があります。

### ■現地でヒアリングする内容

#### ＜達成に向けた取組①＞

書類提出により確認した苦情・クレームへの対応体制がどのように運用されているか、ヒアリングにて確認。

#### ＜達成に向けた取組②＞

共有方法を確認したうえで、実際に職員への共有が行われているか、ヒアリングにより確認。

## 17 地域貢献や地域との交流を実施している

### ■達成に向けた取組・確認方法

達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
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

### ■項目のねらい

福祉サービス事業者は地域社会に対し積極的に関わり、地域とともに福祉事業を行うことが求められています。実際に法人・事業所が地域貢献・地域交流を行い、地域社会の活性化に貢献することで、職員は福祉サービスの担い手としてのやりがいや働きがいをより感じることができます。また、法人・事業所の様子が外部に公開される機会となり、働きやすい職場の要素である透明性の確保も期待できます。

### ■申請時に提出する資料

#### <達成に向けた取組①>

##### ○地域貢献

活動の実施に関する会議次第・議事録、地域行事への参加記録、活動実績報告書、活動の様子が分かる写真など、実際に地域貢献をしていることが分かる書類

##### ○地域交流

活動の実施に関する会議次第・議事録、交流会の募集チラシ、地域住民からの参加申込書、地域行事への参加記録、活動実績報告書、活動の様子が分かる写真など、実際に地域交流をしていることが分かる書類

※ 上記の地域貢献・地域交流のいずれかに該当する書類をご提出ください。

#### ワンポイントアドバイス

地域貢献、地域交流の取組例としては、

- ・お祭りや季節行事など、地域のつながりを意図した活動
  - ・施設設備の貸し出し
  - ・地域における子育て支援
  - ・子供たちへの学習支援
  - ・買い物やごみ捨てなどの生活支援
  - ・地域見守り活動への参加
  - ・災害等に備えた取り組み
  - ・サロン活動、居場所づくりの取組
  - ・環境保護活動
- などがあります。

「TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業について」

令和2年9月発行

東京都 福祉保健局 生活福祉部 地域福祉課

公益財団法人東京都福祉保健財団 福祉情報部 福祉情報室

