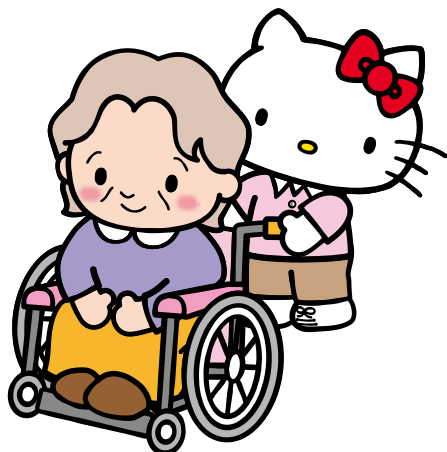
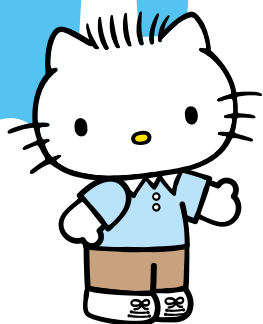


はじめよう  
働きやすい  
福祉の職場づくり

**TOKYO**

働きやすい福祉の  
職場宣言



東京都福祉局

# できることからはじめてみませんか？ 働きやすい職場づくり

多くの福祉事業者のみなさまが、人材の確保に頭を悩ませているのではないのでしょうか。

そのような事業者のみなさまを応援するためにはじめたのが、「**TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業**」です。

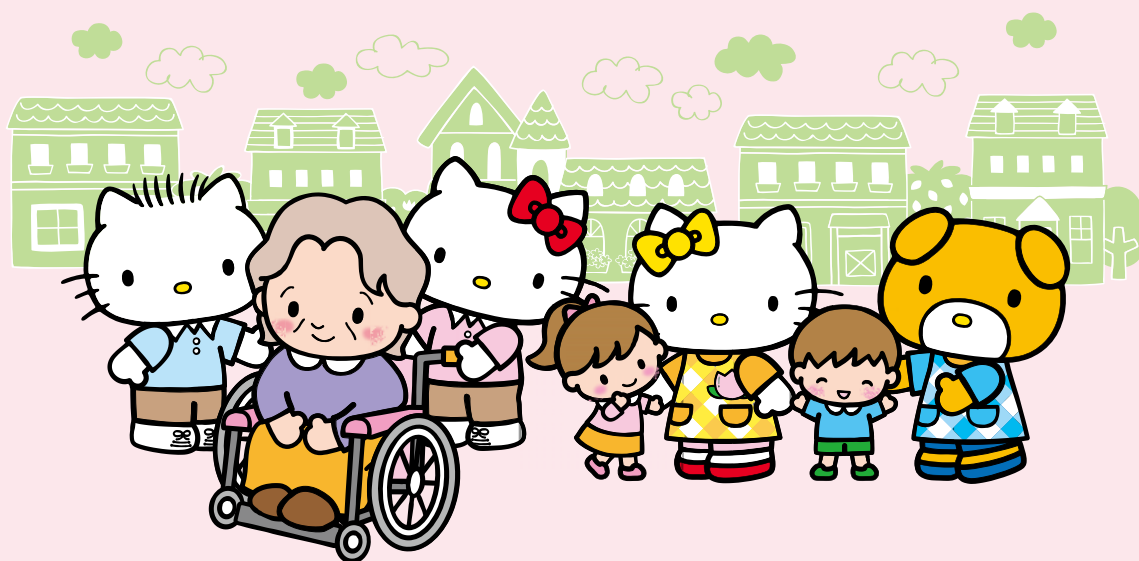
この事業は、法人・事業所の働きやすさに関する情報を公表（宣言）することで、人材の確保を推進するとともに、福祉業界全体の職場環境の向上を図ることを目的としています。

この冊子では、この事業の概要と、働きやすい職場づくりのためのガイドラインについて、わかりやすく解説しています。

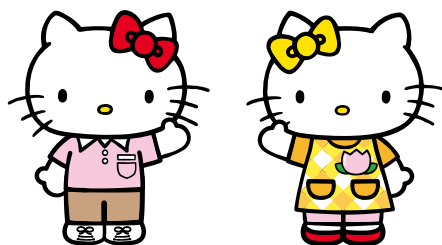
できることからはじめてみませんか？

そして、ぜひ「宣言」してみませんか？

東京都福祉局



# はじめに



## 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 12 月から「TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業」を開始しました。この事業は、働きやすい職場づくりに取り組むことを宣言する福祉事業所の情報を学生や求職者に広く公表することで、人材の確保と定着を応援する制度です。

## 宣言事業所になったときのメリット

### ① 職員の採用が有利になります

- 「ふくむすび（東京都福祉人材情報バンクシステム）」で、働きやすい職場づくりに取り組む事業所として広く情報発信されます。（詳細は、本冊子の 40 ページ）
- 無料職業紹介窓口（ハローワーク）で積極的に紹介します。

### ② 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。また、「公表通知書」が発行されます。



▲宣言マーク



▲働きやすい福祉の職場宣言事業所公表通知書

### ③ 都主催のイベント等で積極的にPRします

- 東京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。その他のイベントにおいても、積極的に PR していきます。

### ④ 人材の定着に繋がります

- 宣言することを通じて働きやすい職場づくりに取り組むことにより、現任職員のモチベーションを向上させ、人材の定着に繋がります。



## TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業の仕組み

### ① 「働きやすい福祉の職場ガイドライン」が取組の目安

- 働きやすい職場づくりといっても取組は様々です。そこで東京都は、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」として応援します。

### ② 「働きやすさ」に関する情報を発信

- 宣言事業所の情報は、ガイドラインにそって提出書類の審査や現地確認を行った上で、東京都の福祉人材に関する総合的な情報サイトである、「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します。
- 次のような情報を公表することで、求職者・事業所のミスマッチを防ぎ定着率を高めます。
  - ・「働きやすい福祉の職場ガイドライン」の各項目の取組状況
  - ・採用・育成・評価・処遇など、「働きやすさ」の指標となる情報
  - ・職場のアピールポイント、職員からのメッセージなどの職場 PR

### ③ 宣言の有効期間は 3 年

- 一度申請いただければ、3 年間継続して「宣言事業所」としてアピールできます。



## 積極的な宣言をお待ちしています

「TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言事業所」として宣言する際には、「**働きやすい福祉の職場ガイドライン**」にそって、働きやすい職場づくりの取組状況の確認が必要です。

しかし、認証や評価を行うのではなく、働きやすい職場づくりに取り組むことを宣言するすべての事業所の情報を等しく公表します。自分の事業所ではまだできていない取組がある、と心配する必要はありません。**大切なのは、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**です。

次のページから、「働きやすい福祉の職場ガイドライン」についてご説明します。このガイドラインをヒントに働きやすい職場づくりに取り組んでいただき、**事業者の皆様の積極的な「宣言」をお待ちしています。**

宣言の手続き等の詳細は、(公財) 東京都福祉保健財団 HP をご覧ください。

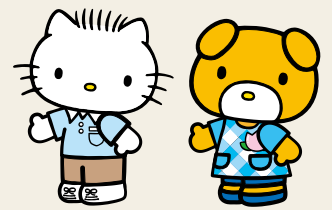


#### お問い合わせ先

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 宣言情報公表担当  
TEL : 03-3344-8552  
URL : <https://www.fukushizaidan.jp/204sengen/>



# 「働きやすい福祉の職場ガイドライン」の5つのカテゴリー



## I 採用

求職者にとって、新しい職場がどのような職場であるのかという情報は、求職者と事業所のマッチングを高め、職場への定着の可能性を高めてくれる大変重要な情報です。この項目では、運営方針や理念を明文化して周知を図っているか、また、採用前に職場に触れる機会を作っているかという視点から、事業者が効果的な採用に取り組んでいるかどうかを確認します。

### INDEX

1. 運営方針・理念を明文化している ..... 6
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 ..... 8

## II 人材育成

この項目では、職場の人材育成の取組について確認します。求職者には、福祉の経験を積み重ねてきた中途採用者もいますが、新社会人や他業種からの転職者など、福祉業界の経験を持たない人材や、外国人、障害を有する人材などもあります。そうした多様な新規採用者が業務に慣れ、活躍できる、働きやすい職場にするためには、育成体制の整備が重要です。また、新規採用者を育成する体制のみではなく、現職員の育成体制についても整備し、職員の定着を促進させる取組も必要です。

### INDEX

3. 求める人材像を明確にしている ..... 10
4. 新規採用者を育成する体制を整備している ..... 12
5. 階層、役割ごとの人材育成環境を整備している ..... 14
6. マニュアル等を整備し、人材育成に活用している ..... 16
7. 外部研修、勉強会等職員の能力開発を奨励している ..... 18

## III 仕事の評価と処遇

福祉職場は、対人援助サービスであり、その担い手は職員です。働く職員の質が、福祉サービスの質を決定すると言っても過言ではありません。そのため、職員は常にスキルアップの努力を続け、職場も常に工夫や改善を繰り返さなければなりません。そうした職員のキャリアアップを支える仕組みが求められています。この項目では、働く職員のモチベーションを高め、事業所で活躍する人材となるような、評価や処遇の制度を確認します。

### INDEX

8. キャリアアップの仕組みが整備されている ..... 20
9. 仕事の成果・取組状況等に対する評価を実施している ..... 22
10. 評価に応じて処遇改善する仕組みを整備している ..... 24

## IV ライフ・ワーク・バランス

この項目では、ライフ・ワーク・バランスに対する職場の取組について確認します。ライフ・ワーク・バランスとは、「個人が仕事上の責任を果たすとともに、家庭や地域生活など、生活全般の充実を図ることができる状態」です。福祉サービスは対人援助サービスが基本であるため、働く職員が心身ともに健康であることがとても重要です。また、感情労働や日常的なリスクを感じながらの業務によるストレスなどにも対応していかなければならず、きちんと休暇が取れるといった、働きやすい職場であることが必要です。

### INDEX

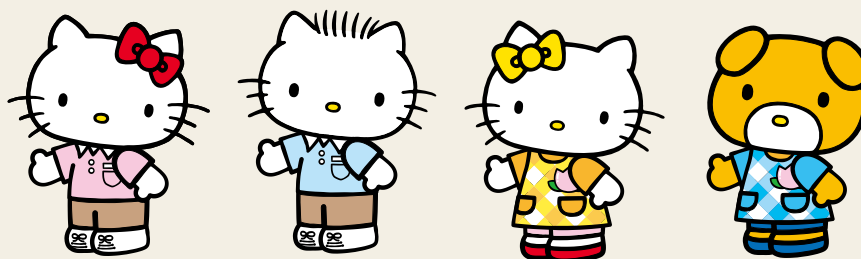
- 11. 休暇取得、超過勤務縮減等に向けた取組を実施している……………26
- 12. 仕事と育児・介護が両立できる取組を実施している……………28
- 13. 健康管理（メンタルヘルス対策含む）に関する取組を実施している……………30

## V 職場環境・風土

利用者・子供に対して複数の職員が関わることで、質の高い福祉サービスが提供できるということを踏まえると、職員のチームワークは不可欠です。その手段として重要なのが、コミュニケーションであることは言うまでもありませんが、職員間コミュニケーションや組織風土を高めるためには、職場の意識的な取組が必要です。この項目では、コミュニケーションや表彰制度、各種ハラスメント・苦情対応、地域交流といった視点から、より職場を活性化させる取組について確認します。

### INDEX

- 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……………32
- 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……………34
- 16. 各種ハラスメント・苦情に対して、組織として対応する体制がある……………36
- 17. 地域貢献や地域との交流を実施している……………38

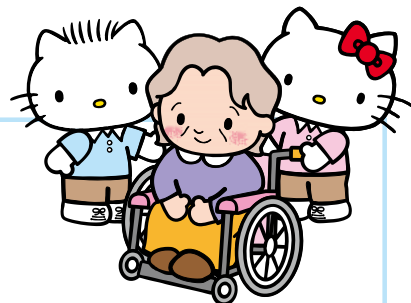


次のページから各項目を詳しく見ていきましょう!

# 1. 運営方針・理念を明文化している

## 本項目のポイント

- 運営方針・理念＝法人活動に共通する考えを示したもの
- 職員全体で共有できるようにすることが重要
- 求職者に伝えることでマッチングが良好に



## 本項目を実施するメリット

運営方針・理念が明文化されると…

### 求職者

#### メリット①

求職者自身の考えと合い、共感できる職場にアプローチしやすくなります。

#### メリット②

運営方針・理念を共有した採用により、採用後のミスマッチ防止に繋がります。

### 職員

#### メリット①

各職員が共有・理解することで法人・事業所の考えに適した判断ができるようになり、職場に一体感が生まれます。

#### メリット②

みんなで同じ理念を持って業務にあたることで利用者満足度の向上に繋がります。

## 本項目のポイント解説

### ● 運営方針・理念＝法人活動に共通する考えを示したもの

福祉サービスでは、支援する相手や場面に応じて個別のケアを実施することが大切です。でも、職員が思い思いバラバラな行動をしていたら、事業所として目指す福祉サービスの実現が難しくなります。そこで、「組織として何を目指し、どのような活動を行うのか」という「運営方針・理念」を明確にすることが必要になってきます。

### ● 職員全体で共有できるようにすることが重要

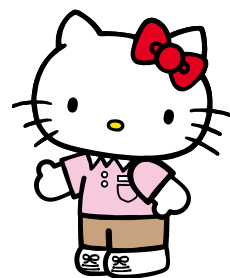
「運営方針・理念」があっても、職員がそれを行動に移せなければ意味がありません。職員が行動できるよう、「運営方針・理念」を、職員に伝わる言葉で表すことから始めましょう。ただし、「運営方針・理念」が本当に共有されるのは難しいことです。だからこそ、職員に何度も伝えることと、職員全員に伝えることが大事なのです。

### ● 求職者に伝えることでマッチングが良好に

「運営方針・理念」を示す相手として忘れてはいけないのが、未来の職員、つまり求職者です。「介護労働実態調査」でも、離職理由の上位にあるのは、「法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため」。入職前に「運営方針・理念」を分かりやすく伝えれば、事業所の考え方に共感する人が応募してくるので、離職率の改善にも繋がります。

## 本項目で求めていること

本項目の取組で大切なのは、周知まで行うことです。職員が自分たちの理念を分かっているからこそ、目指している仕事ができます。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。

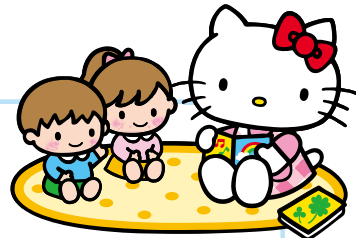


達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
①運営方針・理念を策定し、明文化している	【書類提出により確認】 運営方針・理念が明記された書類（パンフレット、HPの写し等）を確認
②職員に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 職員に周知していることを示す書類（パンフレット、HPの写し、事業所に掲示している写真等）を確認
③求職者に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 求職者に周知していることを示す書類（パンフレット、HPの写し、求人票等）を確認

## 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

### 本項目のポイント

- 職場体験・見学を実施することで、採用のミスマッチを軽減
- 職場体験・見学を効果的に実施するには、体制づくりが重要
- 求職者への説明を考慮することで、職員が自分たちの仕事の意義を再確認



### 本項目を実施するメリット

職場体験や職場見学を実施すると…

#### 求職者

##### メリット①

仕事内容や職場の人間関係などが分かり、安心して入職できます。

##### メリット②

その法人・事業所で働く自分自身をイメージすることができ、やる気が高まります。

#### 職員

##### メリット①

求職者に対して職場をアピールでき、事業所も求職者・内定者をよく理解することができます。

##### メリット②

職場体験・見学を通して、仕事の意義や目指しているものを改めて考える機会になります。

## 本項目のポイント解説

### ● 職場体験・見学を実施することで、採用のミスマッチを軽減

採用におけるミスマッチ対策で大事なものは、採用側と求職者側の相互理解を深めること。運営方針や理念をパンフレット等で示すだけでなく、経営幹部や職員と対面させたり、実際に職場を見せることで、ただ「理解」するだけでなく「共感」できるようになり、より関心が高まることが期待できます。

### ● 職場体験・見学を効果的に実施するには、体制づくりが重要

ここでの体制とは、実施の方針や手順等を理解した担当者（チーム）が揃っているということです。職場体験・見学を良い機会にするために、タイムスケジュールやプログラムもよく検討しましょう。特に求職者が未経験者の場合は、様々な疑問や戸惑いが生まれやすいので、求職者が抱えている不安等を理解し、すぐに対応できる担当者があることが重要です。

### ● 求職者への説明を考えると、職員が自分たちの仕事の意義を再確認

職場見学では事業所を案内しながら、普段の自分たちの仕事ぶりをご紹介します。そこでの主な説明は、自分たちが感じている「仕事の意義・やりがい」、それを実践するための「仕事の行動指針・方針」、さらに、「働いている職員や組織風土」です。これらをきちんと説明するためにも、事前の考察や関係者へのヒアリングをしておきましょう。

## 本項目で求めていること

本項目の取組で大切なのは、職場体験や見学を効果的に実施するために、受け入れ体制を構築することです。事業所にとって必要な体制がとられていれば大丈夫です。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。

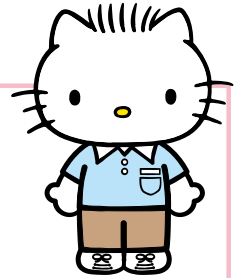


達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
①職場体験・職場見学の受け入れ体制を整備している	【書類提出により確認】 職場体験・職場見学の受け入れ体制についてまとめた書類（実施方法を記載した書類、手順書、マニュアル等）を確認
②求職者に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 求職者に周知していることを示す書類を確認

### 3. 求める人材像を明確にしている

#### 本項目のポイント

- 求める人材像の明確化は、目指す組織をイメージすることから
- 求める人材像は、職員階層ごとに表記
- 求める人材像を求職者、現任職員に伝えて、モチベーションアップ



#### 本項目を実施するメリット

求める人材像を明確にすると…

#### 求職者

##### メリット①

職場が、自分をどのように育成しようとしているのかを知ることができます。

##### メリット②

「成長していく私」「この職場で活躍している私」がイメージしやすくなります。

#### 職員

##### メリット①

働き方やスキルについて、今の自分に何が期待されるのかが明確になります。

##### メリット②

自分が役割を果たしていることを実感しやすくなり、次の目標を立てやすくなります。

## 本項目のポイント解説

### ● 求める人材像の明確化は、目指す組織をイメージすることから

求める人材像は、まず、組織が目指す理念についてよく考え、そのためにどんな職員であってほしいかをイメージすると考えやすくなります。組織として、一人ひとりの職員がどのような考え方、価値観を持てばいいのかを言葉にすることが大切です。考えを整理する作業に、しっかりと手間をかけましょう。

### ● 求める人材像は、職員階層ごとに表記

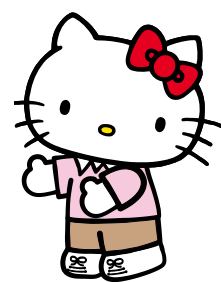
職員が法人理念を実現するためには、自分の階層を意識して行動することが大切です。そのため、「求める人材像」は、階層ごとに職務・職責・求められる能力等で表記します。その内容は法人理念に合っていて、職員が理解しやすい言葉で書かれていると、納得感も高まります。

### ● 求める人材像を求職者、現任職員に伝えて、モチベーションアップ

求める人材像は、職員が今の自分に求められている役割を理解して仕事をするのに必要なものです。また、上位の階層の職員は将来の自分が活躍している姿でもあります。自分の未来がイメージできると、そうなりたいという期待とともに、この職場を選ぶことや、今、頑張っていることの意味を感じたりして、求職者も現任職員も意欲的になれる。

## 本項目で求めること

本項目の取組で求められるのは、求める人材像の明文化とその周知です。人材像は階層ごとの明記が必要です。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。

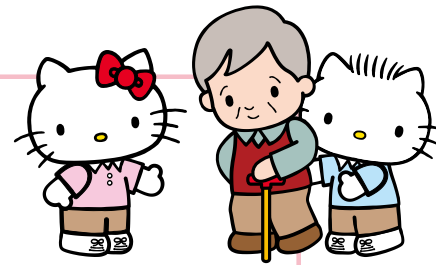


達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
①求める人材像を明文化している	【書類提出により確認】 キャリアパスの階層ごとに求める人材像が明記された書類を確認
②職員に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 職員に周知していることを示す書類を確認
③求職者に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 求職者に周知していることを示す書類を確認

## 4. 新規採用者を育成する体制を整備している

### 本項目のポイント

- 新規採用者が自分の育成担当者は誰なのかを分かるようにする
- 新規採用者育成計画を立てれば、教える側も安心
- 新規採用者の育成では、教える、身に付けさせる内容が多い



### 本項目を実施するメリット

育成する体制を整備すると…

#### 求職者

##### メリット①

些細な不安も相談できることを知り、安心して職場を選ぶことができます。

##### メリット②

新規採用者育成計画を見ると、「この職場で成長していく私」がイメージしやすくなります。

#### 職員

##### メリット①

新規採用者育成計画に沿って実行すると、新規採用者の育成度合を組織として把握できます。

##### メリット②

新規採用者の育成度合に応じた個別育成ができ、育成途上における早期離職を防げます。

## 本項目のポイント解説

### ● 新規採用者が自分の育成担当者は誰なのかを分かるようにする

新規採用者が安心して業務に向き合えるようにするためには、新規採用者が相談しやすい、特定の OJT 担当者を配属して指導します。複数の職員で担当する場合は、異なる指導内容で混乱させないように、指導内容を事前に共有するなどの工夫が必要です。

### ● 新規採用者育成計画を立てれば、教える側も安心

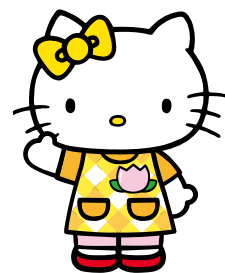
新規採用者育成計画を新規採用者と育成担当者が共有することで、新規採用者は求められる業務レベルが明確に意識でき、育成担当者は自信を持って指導ができるだけでなく、育成内容の習得の度合を新規採用者と共有でき、個別の指導がしやすくなります。

### ● 新規採用者の育成では、教える、身に付けさせる内容が多い

新規採用者は様々なことを身に付けなければなりません。特にこの時期は、基本の技術、考え方などの基礎を身に付ける大切な時期です。教える内容は社会人・職員としての基礎的なことも多く、OJT チェックシートのような、事業所独自のツールも作りやすいため、新規採用者が確実に習得できる仕組みを整備しましょう。

## 本項目で求めていること

本項目の取組では、新規採用者に対して、誰がどのように育成するかを定めること、計画的に新規採用者を育成する体制が整えられていることが求められています。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。

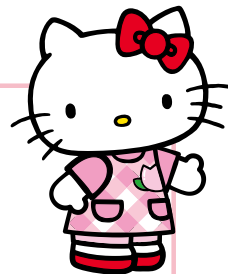


達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
①新規採用者の育成計画・方針等を作成している	【書類提出により確認】 事業所としての育成方針が確認できる書類を確認
②新規採用者の育成担当者（OJT 担当者、エルター、メンター、プリセプター等）を配置している	【現地確認：書類】 育成担当者の名簿。新規採用者個別に育成担当者が明確になっていること。もしくは、特定の職がその任にあたるのが規定されている場合は、その旨を明記した文書等を確認
③計画・方針に沿って、新規採用者を育成している	【現地確認：書類・ヒアリング】 ・育成記録等の書類確認 ・具体的な育成内容をヒアリングにより確認

## 5. 階層、役割ごとの人材育成環境を整備している

### 本項目のポイント

- 職務遂行に必要な知識や能力を身に付けるための研修等を階層別に整理
- 人材育成は、全職員が成長に応じて、適切な方法で学べるように計画する
- 全職員に対する学びの機会を確保



### 本項目を実施するメリット

階層、役割ごとの人材育成環境を整備すると…

#### 求職者

##### メリット①

人材育成環境の説明を聞くことで、事業所に対して、自分が働く場所として信頼感を持てます。

##### メリット②

階層ごとの育成体系が具体的に示されるので、自分の成長意欲が刺激されます。

#### 職員

##### メリット①

職員一人ひとりが、「今、学んでおくべきこと」に集中することができます。

##### メリット②

職員一人ひとりが、自分に足りないところが何かを把握し、「学んだスキルでどう活躍するか」を考えることができます。

## 本項目のポイント解説

### ● 職務遂行に必要な知識や能力を身に付けるための研修等を階層別に整理

上位の階層ほど、求める役割や能力が高度に、あるいは広範囲になるのが一般的です。そして、職員を階層ごとの「求める人材像」の水準に引き上げるために職場が行う研修等を階層ごとに整理して示したものが人材育成計画です。階層別に示すことで、職員が今何を学ぶべきかを意識することができます。

### ● 人材育成は、全職員が成長に応じて、適切な方法で学べるように計画する

人材育成計画が示す方向で、職員は必要な知識や能力を身に付けていきます。効果的な人材育成を行うために、事業所の現状をもとに、OJT や Off-JT などの育成手法の最適な組み合わせを検討します。なお、新任職員への研修は当然ですが、全職員に対しても階層に応じた研修を積極的に行うことで、職場に「学ぶ意識」が作られていきます。

### ● 全職員に対する学びの機会を確保

研修で学んだことを実践すると、さらなる気付きが生まれ、学びの効果も実感できます。すると、学ぶ意欲がさらに高まり、仕事のやりがいも向上するでしょう。職員が研修を受けられるようにシフトを調整するなど、職場全体での配慮が重要です。非常勤職員等も研修に参加できると、職場全体に学ぶ風土が生まれます。

## 本項目で求めていること

職員は生涯を通じて成長し、その役割も変化していくものです。本項目で大切なのは、どの階層や役割の職員に対しても育成計画があることです。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。

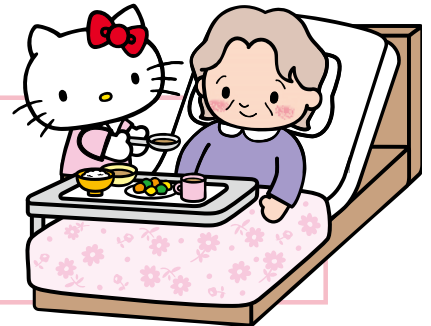


達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
①階層別育成計画を策定している	【書類提出により確認】 階層、役割ごとの育成計画が明記された書類を確認
②職員に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 職員に周知していることを示す書類を確認
③計画にそった育成を行っている	【現地確認：書類・ヒアリング】 ・育成記録等の書類確認 ・具体的な育成内容をヒアリングにより確認

## 6. マニュアル等を整備し、人材育成に活用している

### 本項目のポイント

- 業務マニュアルで、サービスの質を担保
- マニュアルを作ったら、普段から活用することが大切
- マニュアルを定期的に見直し、そこに事業所のノウハウを集約



### 本項目を実施するメリット

マニュアル等を整備すると…

#### 求職者

##### メリット①

業務マニュアルで業務の流れなどが想像できると、**入職後の仕事に対する不安が軽減**されます。

##### メリット②

業務マニュアルがきちんと作られていると、**職場への信頼感が高ま**ります。

#### 職員

##### メリット①

業務マニュアルを参照することで、各職員が**標準的な仕事内容やノウハウを共有**できます。

##### メリット②

緊急時対応などのマニュアルを整備すると、**いつも安心して仕事**ができます。

## 本項目のポイント解説

### ● 業務マニュアルで、サービスの質を担保

福祉の仕事はマニュアルだけを知っていてもできませんが、マニュアルが整備されていると、職場で行う業務が標準化され、サービスの質の担保に繋がります。特に新規採用者は業務のイメージを正確につかむことができ、安心できます。職員の仕事の仕方が揃うと、お互いの状況も理解しやすくなり、チームワークが高まります。

### ● マニュアルを作ったら、普段から活用することが大切

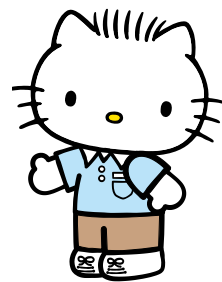
マニュアルは作ったら終わりではありません。マニュアルを「活用する」とは、やり方が分からないときに確認したり、自分の仕事を見直したりすることです。そのためには、マニュアルを全職員に配布したり、職場の見やすい場所に設置したりするなど、普段から何かあればすぐにマニュアルを閲覧できる環境を作りましょう。

### ● マニュアルを定期的に見直し、そこに事業所のノウハウを集約

マニュアルをより良くするためには、定期的に（できれば毎年）見直すことが大切です。その際は、①いつマニュアルを見直すのか、②誰が担当者として見直すのか、を決めておきましょう。また、マニュアルには職場の様々なノウハウが集約されていると考え、マニュアルを研修資料として使うのも良い方法です。

## 本項目で求めていること

本項目では、マニュアルの活用や見直しを確認します。マニュアルを上手に活用すると、業務のバラつきを軽減できるだけでなく、職員の安心にも繋がります。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。

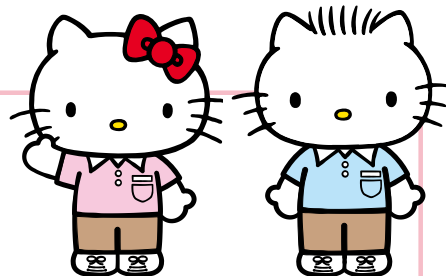


達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
①業務に関するマニュアルを整備している	【現地確認：書類】 業務マニュアル・手引書・手順書等を確認
②マニュアルを活用している	【現地確認：書類・ヒアリング】 マニュアルを活用して業務を行っていることを書類とヒアリングにより確認
③定期的にマニュアルの見直しを行っている	【現地確認：書類・ヒアリング】 具体的に見直した内容、もしくは、今後の見直しにあたっての考え方を確認

## 7. 外部研修、勉強会等職員の能力開発を奨励している

### 本項目のポイント

- 職員の自発的な学びは、専門職の成長に必要不可欠
- 職員の自発的な学びを職場が支援する仕組みを作る
- 資格取得等の支援を通して、専門性の向上を後押し



### 本項目を実施するメリット

職員の能力開発を奨励すると…

#### 求職者

##### メリット①

就職後も、自らの能力や専門性をさらに高めることができます。

##### メリット②

職場から支援が受けられるので、就職後のスキルアップをイメージできます。

#### 職員

##### メリット①

職場が職員一人ひとりの成長を支援していると感じ、事業所に対する信頼感が高まります。

##### メリット②

外部研修等の受講や新たな資格取得など職員のスキルアップへの意識がさらに高まります。

## 本項目のポイント解説

### ● 職員の自発的な学びは、専門職の成長に必要不可欠

職員は、職場での経験が増すにつれ、課題解決のために自主的に学ぶようになっていかなければなりません。自発的に学び、その学びを仕事に活かすという実践を繰り返すと、自分の仕事を深く考える力が身に付きます。やりたい仕事ができると、自分の可能性をさらに見出せるため、自信にも繋がります。それが、また学ぶ意欲を高める好循環となります。

### ● 職員の自発的な学びを職場が支援する仕組みを作る

学びを通じた能力開発を奨励し、組織として支援する仕組みには、「職員が参加したい研修を自ら探して申請する仕組み」や「法人・事業所が派遣したい外部研修のリストを作り、職員に周知して、希望者を募る仕組み」などが考えられます。いずれにしても大事なことは、職員の自発的な学びを職場が支援するということです。

### ● 資格取得等の支援を通して、専門性の向上を後押し

資格等をはじめから取得して就職する職場もありますが、経験を積み重ねて介護福祉士やケアマネジャー等の資格に挑戦する職場もあります。資格の取得は自分が頑張った成果として分かりやすいですし、能力の質を保証するものとしてキャリアアップの指標にもなります。働きながらの資格取得は大変なので、職場が支援することが大切です。

## 本項目で求めていること

本項目の取組で大切なのは、本人の自主的な学びの意欲を職場が高めることです。そのためには、学びの環境づくりが大切です。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。



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

## 8. キャリアアップの仕組みが整備されている

### 本項目のポイント

- どうすればキャリアアップするのかを示し、きちんと運用する
- キャリアアップの仕組みは、職場運営のあり方そのもの
- キャリアアップは、様々な仕組みと上手に連動させる



### 本項目を実施するメリット

キャリアアップの仕組みを整備すると…

#### 求職者

##### メリット①

自分がこの職場で上位階層に上がっていき、活躍するイメージを持ちやすくなります。

##### メリット②

自分の成長を組織がサポートしてくれることを知り、法人・事業所への信頼に繋がります。

#### 職員

##### メリット①

自分自身や担当する仕事の組織における位置付けが明確になります。

##### メリット②

自分の進むべき方向性を考える有力な材料になります。

## 本項目のポイント解説

### ● どうすればキャリアアップするのかを示し、きちんと運用する

どんなスキルを身に付けてどのように業務にあたれば上位の階層に上がれるのか、専門性を高めるとどのように昇給するのかなど、自分の頑張りがどう報われるのかが示されると、職員は目標を持ちやすくなります。また、そのような職場運営がきちんと行われることで、職員の職場への信頼も高まり、チャレンジしやすくなります。

### ● キャリアアップの仕組みは、職場運営のあり方そのもの

キャリアアップの仕組みは、職員をどのように役割分担し、どのような人を登用していくのかが示されるので、職場運営と密接に関係します。また、職員としても、関心の高い内容です。ちなみに、キャリアアップは、上位の役職に上がるという側面だけでなく、専門スキルを高めるという面からも構成することができます。

### ● キャリアアップは、様々な仕組みと上手に連動させる

求める人材像の基準にそって評価が行われ、その結果をもとに、人材育成体系に示された研修を受け、スキルを高め、上位の階層に上がる要件を満たしていくサイクルができると、職場運営全体の整合性が取れ、職員の納得感も高まります。職員のキャリアアップを支え、キャリアアップした人材をさらに活かすのは、職場の大切な役目です。

## 本項目で求めていること

キャリアアップとは、組織で上位階層に上がる仕組みですが、その基準は、役割による基準や専門スキルの高さなどが事業所ごとに定められています。この項目での確認方法は、下記の表をご覧ください。

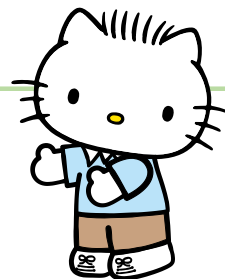


達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
①キャリアアップの仕組みが整備されている	【書類提出により確認】 キャリアアップの仕組み（組織の上位階層に上がる仕組み、等級制度、キャリア段位等）を規定等で定めていることを確認
②キャリアアップの仕組みを職員に公表し、周知を図っている	【書類提出により確認】 職員に周知していることを示す書類（会議録、回覧・周知文等）を確認
③仕組みに従って運用している実績がある	【現地確認：書類・ヒアリング】 実際に運用されていることを書類とヒアリングにより確認

## 9. 仕事の成果・取組状況等に対する評価を実施している

### 本項目のポイント

- 評価は職員一人ひとりの頑張りや育成ポイントを明確にする機会
- 評価は全員を対象に、きちんと運用できる仕組みとして構築
- 評価を通して、自分の仕事ぶりを振り返り、努力の方向性を明確化



### 本項目を実施するメリット

仕事の評価を実施すると…

#### 求職者

##### メリット①

仕事がどのように評価されているのかを知ると、その職場が自分に合うかどうかを考える材料の一つになります。

##### メリット②

評価制度がきちんとしていると、自分のことを上司が見てくれる安心な職場だと分かります。

#### 職員

##### メリット①

評価基準を示すことで、職員としての努力の方向性がはっきりします。

##### メリット②

職員一人ひとりに評価のフィードバックが適切に行われると、成長意欲が刺激されます。

## 本項目のポイント解説

### ● 評価は職員一人ひとりの頑張りや育成ポイントを明確にする機会

福祉事業者が厳しい経営環境においても法人を維持成長させ、地域に欠かせない存在であり続けるためには、利用者へのサービス向上とそれを担う職員の能力向上は必要不可欠です。人材育成計画で大きな体系が示され、そこから職員一人ひとりの育成を考える際には、個人の評価が基礎になります。また、評価は職員の頑張りをしっかり把握する機会でもあります。

### ● 評価は全員を対象に、きちんと運用できる仕組みとして構築

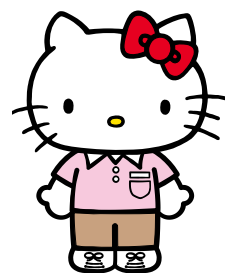
人事評価は、全員を対象に定期的に行うのが理想です。評価者は職員の仕事を良く見て、きちんと基準に沿って評価しましょう。そしてその結果を職員に丁寧に説明し話し合うことで、納得を得るようにします。なお、運用しやすい評価手法を構築するとともに、職員が取り組みやすい様式にしたり、職員に制度内容をよく説明することも重要です。

### ● 評価を通して、自分の仕事を振り返り、努力の方向性を明確化

人事評価は、一定の評価基準で行われます。面談等で評価結果をフィードバックしたり、職員と上司が意見交換を重ねることで、職員は、自分が役割を果たしているか、今後努力すべきことは何かを明確にできます。丁寧なフィードバックで職員に安心感を持たせるとともに、気付きを与え、次の成長に繋げましょう。

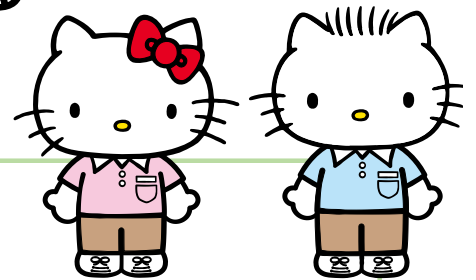
## 本項目で求めていること

職員の成長にとって、職場からのフィードバックはとても大事。本項目では評価制度が人材育成を目的に作られ、本人をサポートする仕組みであることを確認します。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。



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	【書類提出により確認】 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



## 本項目のポイント

- 評価によって、どのような処遇改善をするのか整備する
- 職員の頑張りが見えるように、処遇に反映する
- 職員には処遇への反映方法等のルールを示し、きちんと制度運用する

## 本項目を実施するメリット

評価に応じて処遇を行うと…

### 求職者

#### メリット①

評価制度、給与制度の内容に透明性を感じ、職場への信頼に繋がります。

#### メリット②

頑張り次第で給与等が上がる仕組みが整っていることで、就職する意欲が高まります。

### 職員

#### メリット①

仕事における自分の頑張りが評価されていることを、言葉だけでなく、実感できます。

#### メリット②

職員は、また次の目標に向かって、モチベーションを高められます。

## 本項目のポイント解説

### ● 評価によって、どのような処遇改善をするのか整備する

職員の頑張りに報いるために、評価に応じた処遇改善の仕組みが求められますが、様々な方法があり、評価を反映させる対象を何にするのかも、事業所の管理方法におけるポイントです。主なものとして「昇給」「賞与」「昇進・昇格」「表彰」があります。

### ● 職員の頑張りが見えるように、処遇に反映する

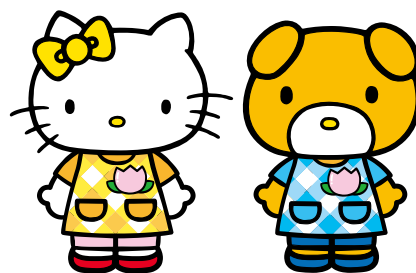
評価に応じた処遇改善をすると、「職員に差をつけるとチームワークが壊れる」という意見が出る場合があります。しかし、処遇改善という見える形にすることで、職員が自分の頑張りを実感する機会になることから、有効な仕組みであることは間違いありません。処遇の一つである給与への反映を意識しすぎると、良い点数を付けたくになりますが、適切な評価を心掛けましょう。

### ● 職員には処遇への反映方法等のルールを示し、きちんと制度運用する

職員には、評価制度の説明だけでなく、処遇への反映方法もきちんと説明します。また、評価に応じた処遇改善を職員に伝える際は、評価について再度触れつつ、これからの頑張りに期待を示したり、今後の成長を信じていることを伝えると、さらにやる気も高まります。

## 本項目で求めていること

本項目では、評価に応じた処遇改善にも色々な方法があるので、事業所がどのようなルールを作って、そして実行しているのかを見ます。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。



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仕組みにもとづいた処遇改善が実際に行われている	【現地確認：書類】 仕組みにもと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

# 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

## 本項目のポイント

- 労働時間を適正に保つ取組を実施する
- 業務の効率化を進めて、休暇取得や超勤縮減を促進する
- 改善ポイントは事業所固有のもの。職員の声を聴くことが大切



## 本項目を実施するメリット

休暇取得、  
超過勤務縮減等に向けた取組を行うと…

### 求職者

#### メリット①

ライフ・ワーク・バランスを重視した働きやすい職場を見つけやすくなります。

#### メリット②

どのような労務管理がされているかを知り、長く勤めることを考えた就職活動ができます。

### 職員

#### メリット①

職員の心身の健康や生活を大切にすると、サービスの質の向上、利用者満足に繋がります。

#### メリット②

事業所の労務管理をする経営者、管理職への信頼を持つことができます。

## 本項目のポイント解説

### ● 労働時間を適正に保つ取組を実施する

福祉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」が挙がっています。長時間労働や休みが取れないことは、職員に「私には無理だ」と諦めさせる大きな要因となります。適正な労働時間で無理なく働くことや、休暇でリフレッシュすることが、勤務の継続を後押しします。

### ● 業務の効率化を進めて、休暇取得や超勤縮減を促進する

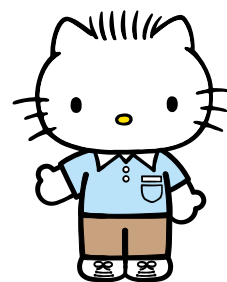
職員は、超過勤務をしないように言われても、仕事が終わらなければ困ってしまいます。そこで、事業所内で業務の見直しを検討して、仕事の無駄に気付いたり、より良い方法の発見に努めます。休みが取れない、あるいは超過勤務をしなければならない真の原因を追及すると、休暇取得や超勤縮減の取組もより実践的になっていきます。

### ● 改善ポイントは事業所固有のもの。職員の声を聴くことが大切

どのような取組がより効果的になるかを考えるには、例えば、職員と話をして、職場の働きやすさをどのように感じているかを知ることがヒントになります。職員ごとに様々な考え方があるので、要望が大きく異なることもあります。一般的な取組にとらわれず、職場に合った取組を見極めましょう。

## 本項目で求めていること

本項目では、休暇取得と超過勤務縮減の両方の取組を確認します。職員が利用しやすいように周知することも大切です。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。



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

# 12. 仕事と育児・介護が両立できる 取組を実施している

## 本項目のポイント

- 勤務を継続できる仕組みで労働力を確保する
- 法定の支援策を再確認する
- 職員が安心できる休職、復職の仕組みを整える



## 本項目を実施するメリット

仕事と育児・介護が両立できるための取組を行うと…

### 求職者

#### メリット①

長く勤められる、将来的にも安心感を持つことができる職場を選びやすくなります。

#### メリット②

取組が整備されていることで、職員想いの職場という親しみを感じることができます。

### 職員

#### メリット①

育児・介護と仕事の両立を職場が支援してくれることで、安心して仕事を続けられます。

#### メリット②

育児や介護当事者である職員以外にも周知を行うことで、職場の一体感に繋がります。

## 本項目のポイント解説

### ● 勤務を継続できる仕組みで労働力を確保する

今後は人口の減少やライフスタイルの変化も相まって、フルタイムで勤務できる職員の確保がますます難しくなります。そのような環境では、現任職員が育児や介護のために離職することがないように、多様な勤務体系を整えて、柔軟に対応できる体制を作ることが大切です。職員に対する育児や介護と仕事との両立支援は、労働力の確保に繋がります。

### ● 法定の支援策を再確認する

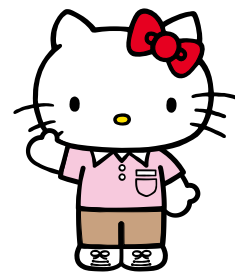
仕事と育児・介護を両立するための支援は、法令で詳細に規定されています。改正も頻繁なので、職場として把握しきれないことも起こりがちです。情報を十分に確認し、最新の法定事項の確認漏れがないように留意しましょう。法定の制度を忠実に運用するだけでも大きな支援となります。

### ● 職員が安心できる休職、復職の仕組みを整える

育児・介護休業やライフ・ワーク・バランスに関する要望は、職員からはなかなか言い出せないものです。また復職の際にも仕事との両立に不安を感じています。このような状況を放置し、職員の離職に繋がることは法人にとって大きな痛手となります。相談窓口を設置するなど、職員が安心して制度を利用できる仕組みを整えましょう。

## 🐱 本項目で求めていること

働きやすい職場では、良い仕事をして、長く勤められるように、職場がライフ・ワーク・バランスの支援の仕組みを整えているところが多く見られます。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。

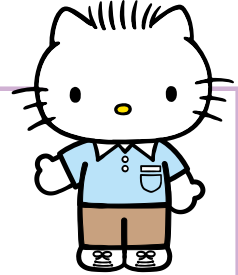


達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
①仕事と育児・介護が両立できる仕組みや制度が整備されている	【書類提出より確認・ヒアリング】 仕事と育児・介護の両立に向けた取組内容について書類とヒアリングにより確認
②職員に周知を図り、制度の活用を奨励している	【現地確認：書類・ヒアリング】 職員に周知・奨励していることを示す書類（会議録、回覧・周知文等）とヒアリングにより確認
③制度や仕組みが職員に活用されている	【現地確認：書類・ヒアリング】 活用状況を書類とヒアリングにより確認（対象者がいない場合は、達成しているものと見なします）

# 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

## 本項目のポイント

- 対人援助サービスを行う福祉職場では、職員の健康管理は必須
- 情報源として健康診断を活用する
- 健康管理は、予防と、健康診断の結果にもとづいた事後措置とを行う



## 本項目を実施するメリット

健康管理に関する取組を行うと…

### 求職者

#### メリット①

きちんとした仕組みがあることで、事業所が職員を大切にしていると分かります。

#### メリット②

怪我や病気の時でも保障や配慮があることが分かり、安心して就職できます。

### 職員

#### メリット①

身体的にも精神的にも健康を維持することで、より良いパフォーマンスが発揮できます。

#### メリット②

職場が健康上の不調に対応することで、職員は無理なく仕事ができ、長く勤めることができます。

## 本項目のポイント解説

### ● 対人援助サービスを行う福祉職場では、職員の健康管理は必須

身体的・精神的に厳しい状態のまま無理をすれば、職員は満足に働けなくなり、事業所としてのサービスを維持できないかもしれません。一方で、職員が健康で、良いパフォーマンスを発揮すれば、より質の高いサービスを提供できます。つまり、利用者だけでなく職員・経営側も満足度を高めるには、職員の健康管理が重要です。

### ● 情報源として健康診断を活用する

職場で行う健康管理の取組として健康診断があります。定期健康診断、診断後の事後措置、ストレスチェック（一定規模以上の職場が対象）等の実施は法律による義務ですが、職員の健康管理の重要なツールでもあります。健康診断を適切に実施し、不調の早期発見・早期治療により健康を維持していくことが大切です。

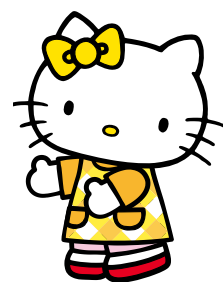
### ● 健康管理は、予防と、健康診断の結果にもとづいた事後措置とを行う

身体的な負担を減らすために、例えば腰痛になりにくい正しい動作姿勢を学ぶ等の予防対策も大切ですが、健康診断の結果にもとづいた対応として、福祉機器の導入や作業プロセスの見直し等を検討することも必要です。また、職員の心理的ケア（メンタルヘルス）の重要度も高まっていますので、まずは職員が率直に話せる環境づくり等を考えてみましょう。



## 本項目で求めていること

職員の健康管理は、法律で決められているから行うのではなく、利用者も、職員も、経営側も満足度を高めるための取組です。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。

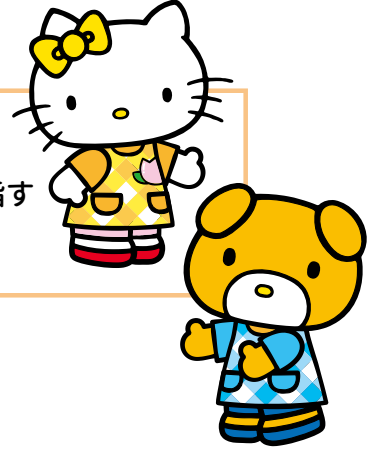


達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
①健康管理（メンタルヘルス対策含む）に関する仕組みが整備されている	【現地確認：書類・ヒアリング】 健康管理（メンタルヘルス対策を含む）に関する体制が整備されていることを書類とヒアリングにより確認
②職員に公表し、周知を図っている	【現地確認：書類】 職員に周知していることを示す書類（会議録、回覧・周知文等）により確認
③職員の健康診断実施後のフォローを行っている	【現地確認：書類・ヒアリング】 健康診断実施後のフォローが実際に行われていることを書類とヒアリングにより確認

# 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

## 本項目のポイント

- 職員の意見や提案を組織として吸い上げて、事業運営に反映する
- 働きやすい職場環境の構築のために、風通しの良い職場づくりを目指す
- 理解し合っている満足感や安心感は、サービスのレベルを高める



## 本項目を実施するメリット

職場内のコミュニケーションを活性化すると…

### 求職者

#### メリット①

風通しの良い職場風土を感じると、自分が職場に溶け込むイメージが持てます。

#### メリット②

親睦会やサークル活動があることで、自分らしくいられる場があることが分かります。

### 職員

#### メリット①

自分の意見が組織活動に取り入れられることでやりがいを感じ、さらに意欲が湧いてきます。

#### メリット②

遠慮や誤解が減ることで、職場の相互理解が深まり、情報共有の意識が高まります。

## 本項目のポイント解説

### ● 職員の意見や提案を組織として吸い上げて、事業運営に反映する

職員の意見や提案が組織運営に反映されることで、働きやすい職場、風通しの良い職場づくりにも繋がります。職員の考えを組織として吸い上げるためには、経営層・上司と部下をつなぐためのコミュニケーションの活性化が必要です。意見を伝えやすいように機会や手段、ルート等を工夫し、さらに、その意見が経営層・上司まで届く仕組みが大切です。

### ● 働きやすい職場環境の構築のために、風通しの良い職場づくりを目指す

風通しの良い職場づくりは、相手を尊重したり、相手に関心を持ったコミュニケーションを増やすのが基本的な取組です。レクリエーション大会や食事会等仕事を離れた社内イベントの開催や社内報の充実等は、特に横のコミュニケーションの活性化に効果的で、その後の仕事のしやすさに繋がります。

### ● 理解し合っている満足感や安心感は、サービスのレベルを高める

福祉サービスでは、利用者の多様性に考慮が必要です。複数の職員が利用者に関わりと多様なサービスが提供できます。ただし、その反面、職員間での意見の相違が生まれるため、やはりコミュニケーションが大切です。相手の意見に耳を傾けたり、一緒に考えたり、安心して話せる雰囲気づくりが大切です。

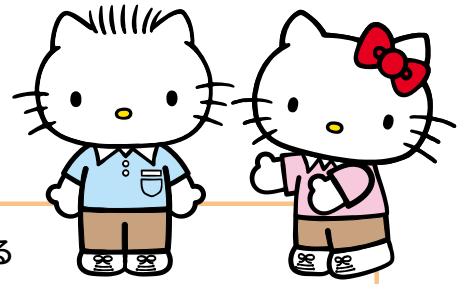
## 本項目で求めていること

本項目では、風通しのいい職場であることとして、職員が意見を言いやすい雰囲気があることと、コミュニケーションを高める取組をしていることの両方を見ます。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。



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

# 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



## 本項目のポイント

- 職員への感謝や賞賛を示す機会が、職員のやる気を高める
- 職員のモチベーションを高める仕組みは、様々な方法が考えられる
- 職員を褒めることには、良い波及効果がたくさんある

## 本項目を実施するメリット

表彰制度等の取組を行うと…

### 求職者

#### メリット①

表彰制度など、職員の活躍を認める仕組みがあることで、事業所の魅力を感じることができます。

#### メリット②

表彰の内容が事業所の考え方を示すので、事業所を選ぶ一つの判断材料になります。

### 職員

#### メリット①

仕事や仕事以外について表彰されると、自己肯定感が得られ、やる気が高まります。

#### メリット②

組織から期待されることを職員が共有でき、組織活動の意識が向上します。

## 本項目のポイント解説

### ● 職員への感謝や賞賛を示す機会が、職員のやる気を高める

福祉の仕事は、人から人へのサービス提供であり、職員個々のモチベーションが業績に大きく影響します。また、多職種連携やチームワークが求められ、様々な勤務形態の職員がいることから、給与や役職に関する評価の側面とは別に、職員への感謝や賞賛を示す機会を設けることが重要です。

### ● 職員のモチベーションを高める仕組みは、様々な方法が考えられる

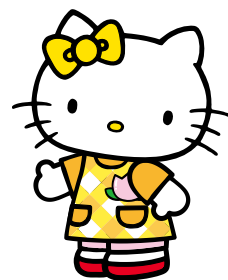
表彰制度の構築については、「永年勤続表彰」「改善提案表彰」「社内コンテスト」など、様々な形態があります。雇用形態に関係なく導入したり、仕事能力に関係なく受賞するチャンスのある仕組みにすることも一案です。より日常的な取組としては、職員同士で良い行いをカードに書いて、感謝とともに本人に渡すなども良いでしょう。

### ● 職員を褒めることには、良い波及効果がたくさんある

職員は褒められると、それが仕事に直結するかどうかを問わず、自己肯定感や自分の成長を感じることができます。そのような心の満ちが、今後の仕事を頑張るモチベーションになるとともに、自分を認めてくれる職場に対しての帰属意識を高めます。職場が大切にしていることを他の職員も感じて、一体感にも繋がります。

## 本項目で求めていること

本項目の取組は、職員のモチベーションを高めるためのものなので、表彰等の理由も明確に示して、きちんと褒めたり承認することがとても大切です。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。

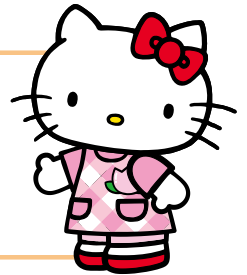


達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
①表彰制度など職員のモチベーションを高める仕組みがある	【現地確認：書類・ヒアリング】 表彰制度など職員のモチベーションを高める仕組みを整備していることを書類とヒアリングにより確認
②職員に公表し、周知を図っている	【現地確認：書類】 職員に周知していることを示す書類（会議録、回覧・周知文等）を確認
③取組の実績がある	【現地確認：書類】 実施状況が分かる書類（表彰者一覧等）を確認

# 16. 各種ハラスメント・苦情に対して、組織として対応する体制がある

## 本項目のポイント

- ハラスメントが起こらないよう、防止に向けた組織的取組が重要
- 各種ハラスメントや苦情には、組織的対応を行い、職員の負担や不安を軽減
- 苦情を組織で共有することがサービス向上へ繋がる



## 本項目を実施するメリット

ハラスメントや苦情に対して、組織として対応すると…

### 求職者

#### メリット①

職員を守る体制があることが分かり、各種ハラスメントや苦情に関する入職後の不安が和らぎます。

#### メリット②

苦情にきちんと対応する顧客満足度の高い事業所を選べます。

### 職員

#### メリット①

ハラスメント予防策により、職員が被害を受けたり、意図せず加害者になることを防ぐことができます。

#### メリット②

ハラスメントや苦情に対して、どのように対応するかがわかり、一人で悩むことなく、安心して働くことができます。

### 事業所

#### メリット①

苦情への対応策に複数の職員の知恵が集まるので、利用者や家族の満足度が向上します。

## 本項目のポイント解説

### ● ハラスメントが起こらないよう、防止に向けた組織的取組が重要

近年、ハラスメント防止に関する法整備が進み、事業主には必要な措置が義務付けられています。規程整備や相談体制、発生時の対応方法、再発防止策など組織的な仕組みづくりが重要です。こうした体制は、苦情対応にも共通して求められます。

### ● 各種ハラスメントや苦情には、組織として対応を行い、職員の負担や不安を軽減

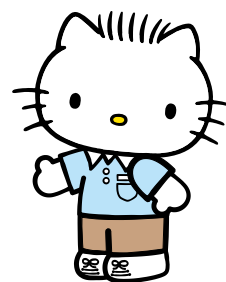
対応を担当職員に任せきりにしてしまうと、精神的負担を増やすだけでなく個人の主観・価値観のみに基づく公平性・妥当性を欠く対応になる恐れもあります。特にハラスメントは、曖昧な判断や問題の放置、プライバシーへの配慮不足が二次被害を招くこともあります。一方、被害を受けた職員が孤立し、相談できないまま離職に至るケースもあります。日頃から「安心して声を上げられる環境づくり」が大切です。問題を組織全体で受け止め、迅速・適切に対応することで、職員の負担や不安を軽減して、働きやすい職場に繋げましょう。

### ● 苦情を組織で共有することがサービス向上へ繋がる

多くの職場で苦情・相談対応マニュアルは整備されていますが、実際には管理者やリーダーに対応を一任したり、経営層に報告されないこともあります。苦情を組織で振り返り、分析・検討することで、当面の対策を的確に考えることができ、さらに今後のあり方も考えていくことができるので、サービスの向上にも繋がります。

## 本項目で求めていること

本項目の取組で大切なのは、単にハラスメントや苦情の対応をしているかではなく、組織的対応ができているかという、働きやすさに関する視点です。詳しい確認方法は、下記の表をご覧ください。



達成に向けた取組	確認方法・確認書類等
①各種ハラスメント・苦情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】 各種ハラスメントへの対応方針の規定、苦情や相談窓口(担当者)の設置、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職員に各種ハラスメント防止対策の周知、及び苦情内容や対応状況の共有を行っている	【現地確認：書類・ヒアリング】 各種ハラスメント防止対策や苦情の内容・対応状況を職員に周知していることを書類(会議録、回覧・周知文、苦情・相談対応記録票等)と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



## 本項目のポイント

- 地域交流は、普段と違う福祉サービスを行える機会
- 地域貢献や地域交流には、色々な方法がある
- 職員と職場が注目されて、モチベーションや責任感も高まる

## 本項目を実施するメリット

地域貢献や地域交流を行うと…

### 求職者

#### メリット①

地域に開かれた職場、地域社会とともに歩む職場として健全な印象を持てます。

#### メリット②

地域における福祉サービスの担い手として、やりがいや働きがいを感じることができます。

### 職員

#### メリット①

自分の職場が地域社会に認められているという大きな満足を感じる機会になります。

#### メリット②

地域の一員としての自覚が芽生え、地域福祉のプロとして働く姿勢が養われます。

## 本項目のポイント解説

### ● 地域交流は、普段と違う福祉サービスを行える機会

福祉サービスは場所、職員数など、限られた条件の中で行われます。利用者さんにいつもと違う体験をしてもらえたら・・・そう思うこともあるでしょう。いつもとは違った時間を過ごす地域交流の場は、利用者さんの「普段は見せないその人らしさ」を見られる貴重な機会になるとともに、サービスの向上にも繋がるヒントを得るチャンスかもしれません。

### ● 地域貢献や地域交流には、色々な方法がある

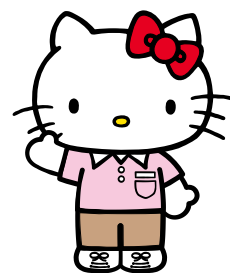
事業として行っていること以外にも地域との関わりを持つことは、福祉に取り組む全ての法人にとって重要です。地域貢献・交流にも色々あります。地域の祭りに参加したり、逆に事業所の催しに招いたり、福祉の専門知識をレクチャーして福祉教育に貢献したり、ボランティア活動の場を提供したり、事業所情報を積極的に発信したり。できることに取り組んでみましょう。

### ● 職員と職場が注目されて、モチベーションや責任感も高まる

地域と交流すると、地域の目が職員や職場に向けられます。注目されるプレッシャーを感じることもありますが、むしろ、自分たちの頑張りを見せることができモチベーションが上がったり、福祉のプロとしての責任を再確認して、気を引き締める良い機会でもあります。職場の透明性の向上は、自慢できる職場づくりに繋がります。

## 本項目で求めていること

福祉サービス事業者は、地域社会に積極的に関わり、地域とともに福祉事業を行うことが求められています。本項目では、地域に開かれた職場づくりについて確認します。詳しい確認方法は、下記の表を見てください。



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

# 「ふくむすび」について

ふくむすび（東京都福祉人材情報バンクシステム）は、福祉職場に興味のある方々に高齢、子供、障害分野など福祉職場に関する様々な情報を発信し、一人でも多くの方を福祉職場につないでいくためのシステム（web サイト）です。

## 主な発信内容

- 働きやすい職場づくりに取り組む福祉事業所の情報（TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言情報）
- 都内事業所の所在地や提供サービス等の基本情報
- 都内事業所の職員募集や職場環境等に関する情報、職場体験受け入れ等に関する情報
- 都内自治体の支援策やイベント・講習会等の開催情報
- 福祉職場の魅力を紹介する動画や解説

## TOPページ(イメージ)

東京都福祉局  
ふくむすび

副都心トップ | やさしい日本語 | 視覚サポート | サイトマップ

ふくむすびについて | 研修・イベント情報 | 福祉事業所情報 | 福祉求人情報 | 福祉用語TIPS | ふくコラム

事業者 ログイン | 利用者 ログイン

あなたと福祉職場をむすぶ  
ふくむすび

福祉の対仕事に興味のある方 | 福祉の対仕事をしたい方 | 福祉の対仕事をしている方

重要なお知らせ | 2024年3月21日 | ホームページをリニューアルしました。

ふくむすびって？

ふくむすびは東京都内の福祉の職場に関する情報を発信するサイトです。  
働きやすい福祉職場の情報、求人やボランティア募集情報、  
研修・イベント情報、福祉の資格に関する情報など...  
あなたの欲しい情報がきっと見つかります。

ふくむすびについて | 紹介MOVIE

ふくむすび URL ▼  
<https://www.fukushijinzei.metro.tokyo.lg.jp/>

※スマートフォン対応

## TOKYO働きやすい福祉の職場宣言画面イメージ



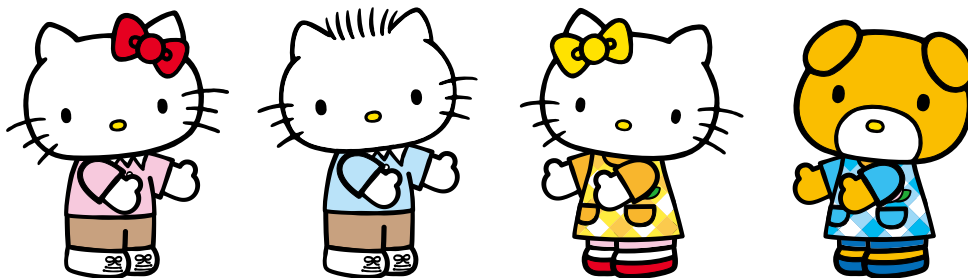
TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言の画面では、選択した宣言事業所の基本情報や事業所の概要等を見ることができます。

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。



職場宣言の取組状況が表示されます

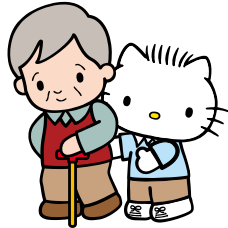
項目ごとに、ガイドラインの項目を達成していれば「達成」、未達成の場合は「取組中」と表示されます





### ハローキティ

いつも元気いっぱい、ちょっぴりおてんば。  
みんなを幸せな気持ちにさせてくれる心  
やさしい女の子。



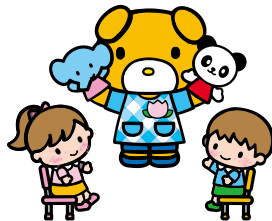
### ディアダニエル

キティの幼なじみで、ボーイフレンド。ツン  
と立った前髪がトレードマーク。



### ミミイ

キティの双子の妹。ちょっぴり内気で恥ず  
かしがりやだけど思いやりにあふれている。



### ジョディ

お勉強が大好きで、物知り。将来の夢は  
研究者。

## はじめよう 働きやすい 福祉の職場づくり TOKYO 働きやすい福祉の職場宣言

発行

令和8年4月

発行者

東京都福祉局生活福祉部地域福祉課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

編著

公益財団法人東京都福祉保健財団

株式会社エイデル研究所

印刷番号(30)292

