

認証評価制度基盤整備事業検討会（第3回）

議事次第

日 時：令和2年9月28日（月）
13：00～15：00
場 所：北海道第2水産ビル4G会議室

1 開 会

2 挨拶

3 議 題

（1）アンケート実施について中間結果報告 資料1

（2）認証評価制度の検討

第2回検討会から第3回検討会までの経過説明

認証評価制度の目的 資料2

認証評価制度の検討 資料3

4 その他

5 閉 会

認証評価制度（仮称） 制度の目的

1. 制度の目的

- ① 介護の業界が「将来性」があり、「働きやすい」職場であることをアピールし、学生・若者を含む求職者が就職先の一つとして選択する業界とする。
- ② 北海道の介護の業界で働く職員が働き続けやすい職場とする。

<参考>

令和元年度介護労働実態調査結果都道府県版から抜粋

■ 事業所における介護労働実態調査結果 ■

1年間(2018年10月1日から2019年9月30日まで)の採用率・離職率(%) (訪問介護員、介護職員、サービス提供責任者)

○採用率は1.5%低く、離職率は0.3%高い、増加率は1.8%低い

○「1年未満の者」が1.3%高い

	回答事業所数	採用率	離職率	増加率	離職者の勤続年数		
					1年未満の者	1年以上3年未満の者	3年以上の者
全体	6,462	18	15.3	2.7	37.8	25.7	36.5
北海道	322	16.5	15.6	0.9	39.1	22.5	38.4

不足している理由(複数回答)(%)

○「採用が困難である」は6.1%低い

○「離職率が高い(定着率が低い)」が1.6%高い

○「事業拡大によって必要人数が増大した」は1.6%低い

	不足している」と回答した事業所数	採用が困難である	離職率が高い(定着率が低い)	増大した	事業拡大によって必要人数が増大した	その他	無回答
全体	4,602	90	18.4	9.7	4	0.7	
北海道	210	85.2	20	8.1	6.7	1	

(注)「不足している」と回答した事業所＝「大いに不足」＋「不足」＋「やや不足」

採用が困難である原因(複数回答)(%)

- 「同業他社との人材獲得競争が厳しい」が2.4%高い
 ○「景気が良いため、介護業界へ人材が集まらない」は6.8%低い

	「採用が困難である」と回答した 所数(注)	同業他社との人材獲得競争が厳 しい	他産業に比べて、労働条件等が 良くない	景気が良いため、介護業界へ人 材が集まらない	わからない	その他	無回答
全体	4,142	57.9	52	40.9	3.9	16.9	0.5
北海道	179	60.3	50.3	34.1	3.4	21.8	-

(参考)	
労働局 令和2年7月	
有効求人倍率 北海道全体	0.95
ホームヘルパー・ケアワーカー	3.2

(注)「不足している理由」として、「採用が困難である」と回答した事業所数

■ 介護労働者の就業実態と就業意識調査 ■

介護関係の仕事をやめた理由(複数回答)(%)

- 「職場の人間関係に問題があったため」が1.7%高い
 ○「自分の将来の見込みが立たなかったため」が3.0%高い
 ○「収入が少なかったため」が4.6%高い

	回答数	職場の人間関係に問題があったため	結婚・妊娠・出産・育児のため	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	自分の将来の見込みが立たなかったため	他に良い仕事・職場があったため	収入が少なかったため	新しい資格を取ったから	人員整理・勸奨退職・法人解散・事業不振等のため	自分に向かない仕事だったため	家族の介護・看護のため	家族の転職・転勤、又は事業所の移転のため	病気・高齢のため	定年・雇用契約の満了のため	その他	無回答
全体	5,579	23.2	20.4	17.4	16.4	16	15.5	10.6	7.6	6.7	5.2	4	3.8	3.7	11.7	1.2
北海道	273	24.9	20.1	17.2	19.4	15.4	20.1	7.7	7.7	5.5	5.9	4.4	3.3	5.5	9.9	2.2

認証評価制度の検討

<前提>

- ① 事業者にとって取り組みやすく、しかも事業者をサポートする制度とすること
- ② 介護業界の中で事業者の優劣を決定づけるものとならないこと
- ③ 特定の効果が見込まれる納得の「負担」とすること
 ※認証制度のための極端な負荷とならない仕組みとすること
 ※他の制度（処遇改善加算や外部評価など）との整合性・連携を考慮すること
- ④ 制度の導入にあたっては、内容を検証しながら進めること
- ⑤ 法人規模により事業者が抱える課題が違うことに配慮した仕組みであること

1. 基盤整備にあたっての方向性

- ① 当検討会を制度の促進、効果検証、調整機能をもつ公的組織として発足
- ② 事業の進め方

「登録」→「事業所支援」→「審査」→「認証」の枠組みを想定し、令和3年度はモデル法人（事業所）を募集して試行実施、令和4年度に登録事業者を募集開始とする。

<スケジュール>

	事業の流れ	実施項目	費用
4月	モデル法人の募集	募集手順、窓口の決定 募集要綱の作成・案内 推薦・応募受付 問合せ対応	事務費 100,000円～×月
5月	モデル法人の決定	モデル法人の選定	
6月	認証評価制度説明会の実施 (対象：モデル法人)	説明資料の作成 会場（Zoom）手配、受付	説明会実施 100,000円～×回
7月	モデル法人によるセルフチェック ⇒課題の明確化	個別相談会の実施	相談会費用 70,000円～×回
8月	課題に応じたコンサルタント（※）のマッチング ※社労士、専門家等	コンサルタントの調整	
9月	認証取得に向けた取組の実施 例) 等級制度の構築	コンサルティングの実施	コンサルティング費用 200,000円～×回×法人
10月	給与制度の見直し 処遇改善加算（特定加算）取得支援 人材育成計画の作成		
11月	新規採用者育成のための体系構築 面談制度・人事考課制度の導入		
12月	働きやすい職場環境の整備 コミュニケーション活性化の取組 職員意識調査の実施 など		

1月	審査の実施 認証の付与	審査体制の整備 認証証や認証マーク等	審査費用 100,000円～×法人 認証式 50,000円～ 認証マーク 20,000円～
2月	事例集の作成	執筆、デザイン、印刷	事例集作成費用 20,000円×ページ デザイン・印刷 1500円×部
3月	令和4年度に向けた制度説明会	説明資料の作成 会場（Zoom）手配、受付	説明会実施 100,000円×回

2. 検討：「北海道独自の制度とするため」の枠組みについて

エントリー：事業者が当制度の主旨に賛同し、当制度における支援の活用をうけるために登録制度とする。

※業界全体で当制度を盛り上げていくため、エントリー段階の事業者名もしくはその取組みを公表する。

↓

サポート：事業者は基本無料で支援プログラムの活用し、職場環境を整備する。

※支援プログラムは地理的、時間的な配慮を行い、意欲のある事業者がだれでも活用できるよう配慮する。

※各団体が主催する研修等の受講についても支援プログラムとして位置付け、活用を促進する。

※オンライン相談会、セミナー等を検討する。

↓

審査：基準の到達状況を確認する

※書面審査、訪問審査、オンライン審査、職員ヒアリングなど実施可能な方法を検討する。

※審査基準は、審査のための書類作成とならないよう、事業者の主体的な取組を確認する。

※職員の外部研修の受講実績など、事業者の努力も評価の対象とする。

※審査方法については、持続可能性を勘案して検討する。

↓

認証：認証法人として公表する。

※ハローワーク、社会福祉協議会がもつ職業紹介事業との連携を検討

※北海道、社会福祉協議会、労働安定センター等が実施する各種施策において優遇されるよう検討

→各種施策：生産性向上、人材育成、職場環境改善等を目的とした施策を想定

※認証は更新制とするが更新については取組みの継続をもって可能な範囲とする。

3. 検討：認証基準

認証基準は職員の新規入職及び定着促進に有効な取組に限定する。（ゴシックの項目をベースとして検討）

<コンプライアンス・透明性の担保>

①理念の明確化、周知、浸透

②ホームページの開設等情報発信、法人の魅力発信

③第三者評価の受審

④苦情解決の取組、受付窓口の設置

⑤虐待防止等の取組

⑥地域交流の実施

<人材確保・新規採用者の育成・定着促進>

①求人用資料の作成と求職者に向けた情報提供

②新規採用者の育成に関する取組（育成計画、担当者の育成を含む）

③新規採用者の定着促進に関する取組（面談の実施を含む）

<人材育成と活用の促進と公正な処遇の実現>

①職位・職責を明確にしたキャリアパスの導入

②キャリアパスに沿った人材育成に関する取組（資格取得や面談の仕組みを含む）

③評価制度の導入と実施

④給与体系に関わる基準（職位・職責に応じた処遇、昇給の実施を含む）

<働きやすい、働き続けやすい職場づくり>

①労働時間や休暇取得に関する取組

②母性健康管理、育児・介護支援に関する取組

③健康管理の取組

④職員に対するハラスメント対策の取組

<コミュニケーションの活性化、質の向上>

①職員の意見を吸い上げる取組（コミュニケーションの活性化、職員意識調査等）

②職員の質、サービスの質の向上に関する取組

③内部評価、相互評価の取組

④ICTに関する取組

<その他>

職員の働きやすさを向上させるための独自の取組み

以上

認証評価制度基盤整備事業第2回検討会 会議録

日時 2020年8月26日(水) 15:00~17:00

場所 札幌駅前ビジネススペース カンファレンスルーム2J

参加者 出席者一覧参照(文責 事務局)

1. 開会、挨拶、委員紹介

- ・会場での検討会初参加の委員より自己紹介

2. アンケートの実施について進捗報告 資料1

- ・第1回検討会の意見を踏まえ修正を行い、道から提供された事業者情報から法人(開設主体)を抽出し、2,714件へ8月31日に発送予定。北海道内全域で利用できるフリーダイヤル、メールアドレスも作成済。

【質疑】

- ・(佐々木委員) 会員からは、郵送で来た案内からwebアンケートの回答へ移行するのは少し手間という意見があった。団体ホームページへ掲載予定だが、会員がホームページを確認し回答してくれるかは不明。
⇒(小林委員) 郵送の案内から、webフォームへ誘導するので、2度手間な部分もある。委員の皆様の協力を得て、少しでも多くの事業者の皆様から意見を伺いたい。
- ・(渡辺委員) アンケートの発送は全道に行うのか。また、どのような事業者を対象としているのか。
⇒(小林委員) 道内の介護サービス事業者の中から、稼働の有無を確認し、サービス種別として、福祉用具貸与、地域包括支援センター等を除外し、法人単位で送付している。そのため複数の事業所を運営している法人にも1通、1つの事業所のみを運営している法人にも1通の送付となる。
- ・(加藤敏委員) 会員へはアンケートの案内の中に、認証制度の簡単な説明も入っているため、それをもとにアンケートへ回答するよう伝えている。
⇒(小林委員) 回収率が低調の場合、団体所属の委員各位には、会員への再周知を依頼する可能性がある旨、御了知願う。

3. 他県の取組と効果について 資料2

- ・昨年度厚労省事業で日本総研が作成した認証評価制度に係る報告書の中で、全国で認証を取得している6法人へ取材し、制度に取り組んだ理由や効果についてまとめている。今回は、その6法人の内、(株)相成様にゲストスピーカーとしてお話を伺う。

①ゲストスピーカー (株)相成 代表取締役社長 福井 江利子氏

- ・会社の紹介

⇒(株)相成の福井です。訪問介護、居宅介護支援事業所、福祉用具販売の3つの事業を行っています。

- ・青森県での認証評価制度運用開始当初の印象について

⇒平成28年の7月に県から制度の案内が来た。県内の3地区で制度説明会が開催されていたため、事業所の所在する地域での説明会にとりあえず参加した。

- ・制度そのものについてはどう感じ、なぜ認証を取得しようと考えたか。
⇒平成 17 年 5 月に現在の会社を起業したが、民間の小さな事業所のため、これまでの人材育成等が正しいのか不安があった。そんな折、本制度の案内が来たため、是非取り組みたいと感じた。
- ・認証取得に向けた様々な取組の中で、具体的にどのようなことを改善したか
⇒不明確だった組織機構の見直しから始めた。また、支援内容であるセミナーや個別相談、個別コンサルを利用し、給与制度の見直しも行った。
- ・認証を取得し、どのような効果があったか
⇒離職率・定着率を意識するようになった。また、職員も積極的に意見を述べるようになり、新たな取組を行う上でも、議論が活発化するようになった。
- ・外部的効果はあったか
⇒認証を取得したことでメディアに取り上げられ、利用者やその家族に、認証取得の賛辞をいただき、職員のモチベーション向上へ繋がった。また、認証マークは社用車や名刺、会社の封筒などにも使用しており、継続して PR をすることで、認証を取得していることを地域へ発信している。職員の確保については、認証を取得したことで、他法人から就職してきた方や、就職フェア等で認証法人であることを PR し、採用へ繋がることもあった。

【質疑】

- ・(佐々木委員) 職員数 20 名と小規模だが、大きな法人でも同じように取り組めるか。
⇒(福井氏) 大きな法人であればセクションごとに機能しているため、それぞれの取組を仕組みとしてまとめ、法人の取組とすることができる。小さい事業所では取り組みやすい部分もあるが、担当する人の負担も大きい可能性もある。

②資料に掲載されている残りの 5 法人について

- ・残りの 5 つの法人について説明する。

【質問・意見】

- ・(谷内委員) 道の認証評価制度の対象は介護サービス事業所だと認識しているが、他府県は保育・障害等のサービスへも適応があるのか。
⇒(小林委員) 京都府はすべての福祉職場を対象としているため、児童・障害も対象となっている。青森県は介護サービス事業所を対象として先行実施し、2 年後に保育・障害分野へ対象拡充し、現在は 3 分野となっている。全国的には介護サービス事業所のみを対象としているところが多い。
- ・(加藤敏委員) (株) 相成の資料に制度説明会に参加し、参加を決めたとあるが、青森県ではどのような説明会を行っているのか。
⇒(小林委員) 青森県では、青森市、弘前市、八戸市の 3 地区で 3 時間程度の説明会を行った。事業者のみでなく、各市町村の担当者にも参加いただいた。
- ・(加藤敏委員) 21 ページの資料にある 100 万円の補助金について説明いただきたい。
⇒(小林委員) 国庫補助を財源に、単年度事業「処遇改善等スキルアップ支援事業」として実施。制導入当時

は京都市の認証法人が多く、北部の法人にも認証取得を促すため、北部で認証を取得している法人に限って100万円を上限とした補助金を支給した。機材の購入や法人のPRを進め、結果として職員の処遇改善に繋がった。

4. 認証制度の実施方式について 資料3

- ・①宣言方式は働きやすい職場づくりについて宣言・公表するもの。取組状況をwebサイトにて公表する形となっている。「公表する項目」、「公表のレベル」、「公表の方法」、「公表する以外のインセンティブ」について検討が必要となる。
- ・②認証方式（一段階のみ）の場合、項目別の基準が必要となる。また、認証取得に向けた支援が必要であり、その内容を検討する必要がある。その後申請→審査→認証取得という流れになる。そのため宣言方式の検討内容に加え、「認証基準」、「支援内容」、「審査方法」について検討する必要がある。
- ・③認証方式（二段階）は認証そのものを二つの段階とするもの。既に認証を取得している法人がさらなる取組を行うことになる。そのため、認証方式（一段階のみ）以上の「基準設定」や「インセンティブ」、「審査方法」について検討する必要がある。
- ・これらの3つの方式が「事業者」、「職員」、「求職者」、「業界」へどのように影響を与えるかについて資料に示している。宣言方式に比べ、認証方式（一段階のみ）、認証方式（二段階）と負荷は大きくなる反面、取り組んだことによる成果やインセンティブ、求職者、社会へ与える影響も大きい。

【質問・意見】

- ・（谷内委員）東京都はなぜ宣言方式なのか。
⇒（小林委員）東京都は事業者数も多く、認証方式とした場合に審査等が十分に行えない事も考えられる。この審査の難しさが宣言方式となった直接的な理由かどうかは断言しかねるが、要素の一つとは言える。しかし、東京都は宣言した法人に一度は訪問し、取組内容としてどういったことを公表するかの確認を行っている。事業者が自由に公表しているものではない。
- ・（加藤浩委員）この制度に参加できない事が脅威となるだろうか。
⇒（小林委員）例えば介護サービス事業所のみを対象とした制度としたときに、養護老人ホーム、有料老人ホームのみを経営しており、介護保険の事業は行っていないというような事業者があった場合は、参加したくても出来ないということは予想される。
- ・（加藤浩委員）この制度を導入することによってさらに人材の取り合いになる可能性もあるのだろうか。
⇒（小林委員）あえてこういった制度を作り、介護業界全体で人材確保をしていこうということになるため、業界全体をアピールすることが期待できる。認証制度が社会に浸透することで、人々が就職先を選択する際に介護という職業を選んでもらえることになる。そのため、制度の定着は新たな人材の参入を見込むことも可能となる。
- ・（加藤敏委員）3つの方式を段階的なものにする事は出来ないのか。
⇒（小林委員）実施前に事業者へ説明回答を行うことになるが、認証方式（二段階）まで行くことを見込んでいるか否かで説明内容も変わってくる。
⇒（加藤敏委員）例えば3つの方式すべてに対応できるように、宣言で情報公表して終わる法人や、認証を取得する法人、上位認証を取得する法人と選べるようには出来ないか。もしくは、事業者が柔軟に対応できるように、まずは宣言方式のみとして、数年後認証の考えを取り入れるなど段階的な制度とする方法も検討しても良いのではないかと。

⇒（小林委員）一定の枠は示して、取り組むペースは事業者任せるとすることであれば最初から認証方式（二段階）について示す方が、事業者も取り組みやすい。

⇒（加藤敏委員）事業者としては、上位認証までいかないと認証制度で自法人を PR 出来ないものだとなってしまうと負担感が大きい。

・（及川委員）他県で宣言方式のみの制度であったが、認証方式へ移行したところはないのか。

⇒（小林委員）広島県は当初宣言方式で行っていたが、制度そのものを完全に見直し、認証方式に移行した経緯がある。認証方式（一段階のみ）として制度を始め、制度が定着して認証方式（二段階）を取り入れることは可能であるが、審査をしない、支援もしない参加宣言のみとしたところが、認証方式とした前例はない。

・（及川委員）そもそも北海道としてこれまで認証評価制度を導入しないと決めた経緯があり、事業者の負担が増えるのではないかといい理由が解消されたわけではない。他府県ではこうした3つの宣言方式や支援について、全て無料で行っているのか。

⇒（小林委員）広島県は審査を実施して認証を付与する場合、有料としている。

・（加藤敏委員）認証評価制度が本当に人材確保に繋がるのかという疑問ある。地理的な違いがあるため、高いハードルを越えたとしても、人材確保へ繋がらない可能性もある。業界の中で差をつける必要はないだろう。

・（佐々木委員）訪問介護は最小限の人数で事業を行っている事業所が多く、認証取得を取得しようという負担をかけるぐらいなら、実働の方がいいと考える事業者もいるのではないのか。

⇒（小林委員）理想は認証を取得したから採用しやすくなるというよりも、認証を取得に向けたプロセスで職員が働きやすくなり、採用もしやすくなったということであるが、それに当てはまらない地域もあるということ想定し、検討していく。

・（小林委員）これまで頂いた意見と、事業者から回答いただくアンケート結果をもとに、次回以降の検討会でどのようなしくみが望ましいのかについて検討していく。また、全く白紙の状態から制度設計するのは議論が焦点化されず、時間的にも難しいため、具体的な制度の形を定めたものを数案提案し、それらをもとに北海道独自の制度について検討していく。

5. その他

・次回検討会は9月18日（月）13：00～15：00。会場は第1回目の検討会と同じく、第2水産ビル。改めて委員へご案内する。

・本日の議事について内容を整理して皆様へ送付する。

以上