

令和5年度介護サービス事業者業務管理体制の整備に関する 一般検査の実施結果について

長野県健康福祉部介護支援課サービス係

1. 業務管理体制の整備に関する一般検査の実施について

介護サービス事業者による不正行為を未然に防止し、利用者の保護と介護事業運営の適正化を図るため、介護保険法第115条の32及び第115条の33では、介護サービス事業者に対し、法令を遵守するための業務管理体制の整備・届出を義務付けているとともに、行政による届出内容の検査を定めています。

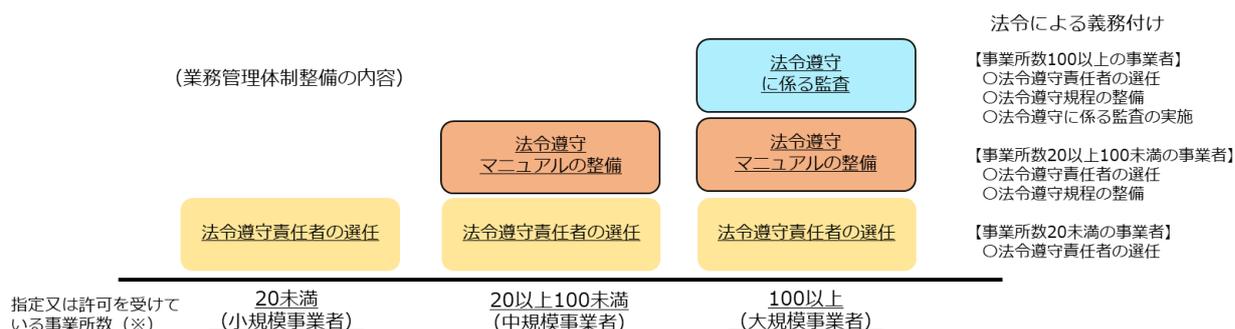
本県では、各事業者の業務管理体制の整備に関する届出について、定期的に届出内容の確認を行っており、長野県へ業務管理体制の整備に関する届出を行った事業者（法人）に対し定期的（法人種別ごと概ね6年に1回）に検査（一般検査）を行っています。

一般検査は、「業務管理体制の整備に関する報告書」の提出を求める、書面検査の方法により実施しました。

2. 業務管理体制の整備に係る届出について

介護サービス事業者が整備すべき業務管理体制は、指定又は許可を受けている事業所（施設）の数に応じて定められており、業務管理体制の整備に関する事項を記載した届出書を関係行政機関に届ける必要があります。

介護保険法施行規則では、業務管理体制の整備として、指定又は許可を受けている事業所等の数（※）が1以上20未満の事業者においては、法令を遵守するための体制の確保に係る責任者（以下「法令遵守責任者」という。）の選任が、指定等を受けている事業所等の数が20以上100未満の事業者においては、法令遵守責任者の選任に加え、業務が法令に適合することを確保するための規程（以下「法令遵守規程」という。）の整備が義務付けられています。



※事業所等の数え方

- 事業所等の数については、その指定を受けたサービス種別ごとに1事業所と数えます。
- 同一事業所番号であっても、サービス種別が異なる場合は異なる事業所等として数えます。
- 事業所等の数には、介護予防及び介護予防支援事業所を含みますが、みなし事業所は除きます。
 - ・「みなし事業所」とは、病院等が行う居宅サービス（居宅療養管理指導、訪問看護、訪問リハビリテーション及び通所リハビリテーション）について、健康保険法による保険医療機関又は保険薬局の指定があったとき、介護保険法の指定があったとみなされている事業所のこと。
- 総合事業における介護予防・生活支援サービス事業は、事業所等の数から除きます。

また、今回の一般検査では、事業展開地域が変更し届出区分の変更が生じているにもかかわらず届出が提出されていない事例や法人代表者や主たる事務所の所在地などが変更されているにもかかわらず、業務管理体制に係る変更の届出が行われていない事例が多く見受けられました。

法人の名称、その主たる事務所の所在地、法人代表者など、業務管理体制に係る届出事項に変更が生じた場合は、当該事業所の指定権者に提出する変更届とは別に、業務管理体制の所管庁（長野県）へも変更届を提出していただくことになります。届出事項に変更があった場合は、必ず変更届等の提出をしていただきますようお願いします。

業務管理体制の届出に関する情報は、長野県ホームページに詳しく掲載しています。

<https://www.pref.nagano.lg.jp/kaigo-shien/kenko/koureisha/service/jigyosha/gyomukanri.html>

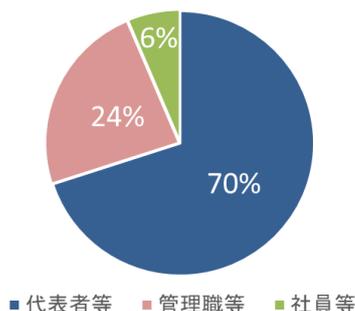
3. 一般検査の結果について

令和5年度の一般検査では、営利法人150事業者を対象に実施し、廃止事業者等を除く110事業者から報告書の提出がありました。事業所等の数における事業者内訳は以下のとおりです。

| 指定又は許可を受けている事業所数 | 事業者(件数) |
|-------------------|---------|
| 20未満（小規模事業者） | 107 |
| 20以上100未満（中規模事業者） | 2 |
| 100以上（大規模事業者） | 1 |

業務管理体制の整備に関する一般検査は、事業者自らが法令遵守の取組状況や法令遵守責任者が適切に機能しているかを自己点検してもらい、コンプライアンス向上のための取組みについて考えるきっかけにしてもらうことをその趣旨としています。今回の一般検査において対象事業所から提出いただいた報告内容をまとめましたので今後の参考にしてください。

(1) 法令遵守責任者の選任状況について



報告のあったすべての事業者において、法令遵守責任者が選任されていました。

法令遵守責任者の職種別の選任状況では、「代表者等」が最も多く全体の7割を占め、次いで「管理者等」が2割程度でした。

○法令遵守責任者の職種区分

【代表者等】代表取締役、社長、理事長

【管理職等】施設長、管理者、管理職、部長、取締役（※）

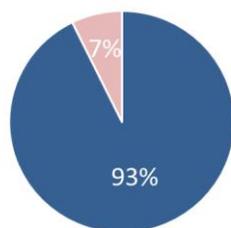
【社員等】総務、社員、事務職員 等

※【管理職等】については、職名から、職員への監督的地位にあると考えられる職種について区分したものであり、実際の当該法人における管理職とは必ずしも一致しません。

(2) 業務管理体制（法令等遵守）の主な取組内容

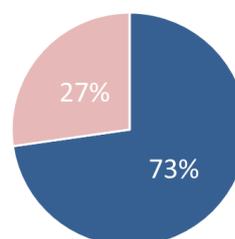
①業務管理体制（法令等遵守）についての考え（方針）

・業務管理体制（法令等遵守）について代表者の考え（方針）はあるか



■ はい ■ いいえ

・考え（方針）を文書で定めているか



■ はい ■ いいえ

(回答)

【考え方】

- ・法令遵守は、企業が事業活動を行うにあたっての基本におくべき項目であるとともに、最低限守るべき義務であると考え
- ・質の高いサービスを利用者に提供できるよう法人の倫理理念に基づき、社会的責任と地域に根差した会社として健全な業務管理を行っていく
- ・介護サービスは利用者の生活に深いかかわりを持つものであるため、法令等遵守に取り組むことは社会の信頼を得られるために必要なものと考え
- ・法令を遵守し、利用者に対して尊敬の念を持ち、居心地の良い空間を作り、安心・安全な介護サービスを提供する
- ・社会福祉関係法令を遵守し、利用者に対し適切で安全なサービスを提供する

【定める文書の例】

- ・経営理念、法令遵守マニュアル、倫理規定、就業規則、基本方針、行動指針

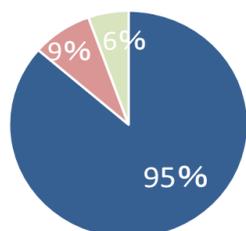
【取組みへのポイント】

コンプライアンス体制を構築する意義は「社会的信用を得ること」です。経営者（陣）が関与し法令等遵守違反が意図的に行われると、組織の構築した法令等遵守のための各種の仕組みが機能なくなり、法人としての信頼を著しく損なうことにもなります。そのため、経営者（陣）が法令等を遵守することを重視して事業に取り組む姿勢は非常に重要です。

（1法人1事業所のような）小規模事業者において、経営者（陣）が法令等遵守の管理者、事業所管理者、現場の介護職員まで兼務しているようなケースも考えられますが、そのような場合であっても、経営者（陣）自らが必要な法令等を理解し、遵守する意識を高く持ち、実際に適法な行動をとる必要があります。また、事業所管理者をはじめとする全役職員に法令等を遵守させるためには、代表者の考え方や方針等もきちんと理解してもらう必要があります。

周知する手段の一つとして、方針や規則、マニュアル等を文書で定め職員に周知することが挙げられます。

・代表者の考え（方針）について職員に周知しているか



■ 全役職員に周知 ■ 一部の役職員に周知 ■ 周知していない

(回答)

- ・ 定例会議、経営方針発表時、運営会議、研修時等の際に周知している
- ・ 朝礼時に法令遵守責任者が法令遵守についての基本方針を確認している
- ・ 新規採用時の研修等において、法令遵守についての方針を周知している
- ・ 事業所内（事務室掲示板等）に倫理規程等を掲示し、周知している

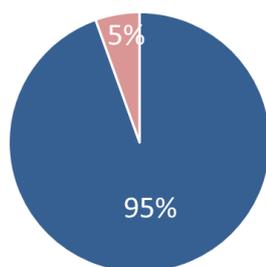
【周知へのポイント】

全役職員に「法令等を遵守する」という意識がなければ、事業者全体で法令等を遵守することはできません。事業者（法人）としては、単に法令等を遵守するための体制や方針を定めて終わりにするのではなく、全役職員に対して法令等を遵守することの重要性を伝えて、意識付けする必要があります。

具体的には、経営者（陣）や法令遵守責任者が、朝礼や職員会議、社内研修会などを通じて、法令等遵守の重要性を全職員に対して伝えることなどが挙げられます。

②法令等遵守責任者の選任方法について

・法令遵守責任者について選出方法の取り決めはあるか

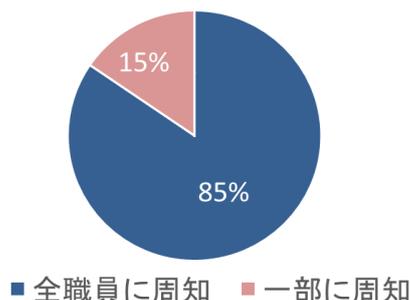


■ はい ■ いいえ

(回答)

- ・ 法令遵守責任者は、業務に関する法令等の知識を有しており、日常業務における法令遵守を確保できる者を選任する
- ・ 役員、担当者にて検討会議をし、事業部所のトップを選出している
- ・ 法令遵守マニュアルに法人の代表者を充てる旨記載があるため、それに基づき決定している
- ・ 年1回の株式総会時にて選任している

・法令遵守責任者を全役職員に周知しているか



(回答)

- ・年度当初の運営会議において周知している
- ・組織図兼業務分担表を常時閲覧可能な状態にしている
- ・各事業所の管理者を通じて全職員に周知している
- ・法令遵守マニュアルに沿って、新規採用時及び毎月の職員会議でその内容を周知している

・法令遵守責任者の役割及び業務内容について（自由記述）

(回答)

- ・年度内に1度、権利擁護に関する研修と共に法令にも触れ、法令遵守の関する意識向上を図っている
- ・全体会議において、制度の改正点や注意事項を職員に説明し、共有している
- ・法令遵守マニュアルの制定とその管理、組織体制の提案とその管理、法令順守状況の把握・監督とその指導、研修の計画と実施
- ・定期的に各部門・各事業所を訪問して内部監査を行い、検証の結果に基づき改善体制と整備・指導する

【法令遵守責任者の業務内容についてのポイント】

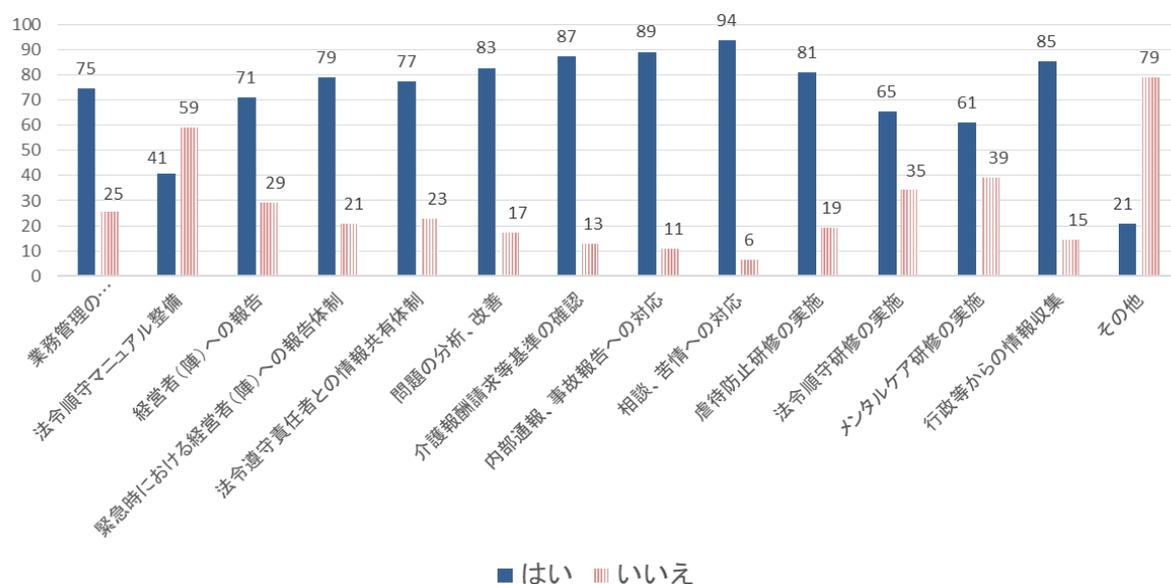
介護サービス事業者は法令遵守責任者を必ず配置しなければならず、所轄庁にその届出をしなければいけません。法令遵守責任者は、法令等遵守を社内で推進する役割を担う役職員として配置し、事業者は法令等遵守態勢の確保のために、役割や業務内容を定める必要があります。

(法令遵守責任者の業務の例)

- 法令等遵守状況を把握し、態勢の改善を図るためのモニタリング方法を整備する
- 法令等遵守に関する役職員向け周知内容、方法を整備する。また、実際に周知して、修正すべき点を経営者（陣）に提案する
- 経営者（陣）への法令等遵守に関する決められた報告事項を報告できる態勢を整備するとともに実際に報告する
- 法令等遵守関連情報を適時にかつ効率的に収集する手段の整備、それらの情報をもとに未然防止、再発防止に役立てる仕組みの構築
- 各種法令等遵守関連情報が所在する部門、各事業所の法令等遵守担当者と連携（情報共有等）する
- サービス利用についての相談・苦情処理担当部署責任者と連携（情報共有等）する
- 各部門の法令等遵守状況のモニタリングを実施する。
- 法令等違反行為の疑い、通報に対し速やかに対処する。また、法令等遵守上の弱点の確認を行う

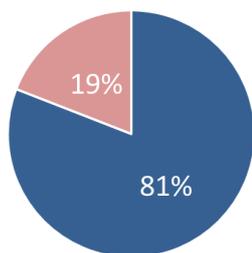
③業務管理体制（法令等遵守）の取組状況（選択式）

| 質問項目 | はい | いいえ |
|--|-----|-----|
| 業務管理体制の整備に関する事項の届出書を提出している | 75% | 25% |
| 法令等遵守マニュアルを整備している | 41% | 59% |
| 法令等遵守の状況について、定期的に又は必要に応じて経営者（陣）に報告している | 71% | 29% |
| 緊急時における経営者（陣）への報告体制を整備している | 79% | 21% |
| 法令遵守責任者と事業所等との間で、情報交換・伝達・報告の場を設けている | 77% | 23% |
| 法令等遵守の状況について、問題・違反があればその原因を分析して改善するようにしている | 83% | 17% |
| 介護サービスが法令等に従って提供されているか、定期的に確認している | 87% | 13% |
| 内部通報、事故報告に対応している | 89% | 11% |
| 相談・苦情に対応している | 94% | 6% |
| 高齢者の虐待・身体拘束防止に向けた研修を実施 | 81% | 19% |
| 法令順守研修の実施 | 65% | 35% |
| 職員に対するストレスマネジメントやメンタルヘルスクアを実施 | 61% | 39% |
| 行政・関係団体等から介護サービス関連情報を収集している | 85% | 15% |
| その他 | 21% | 79% |

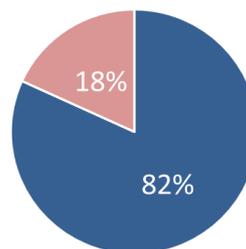


④業務管理体制（法令等遵守）の評価・改善の状況

- ・状況の把握・分析・検証の実施をしているか
- ・業務内容の見直しを行っているか



■ はい ■ いいえ



■ はい ■ いいえ

(回答)

- ・現状の課題を報告してもらい、経営陣・役職者で把握、分析、検証を行う
- ・利用者、家族とのコミュニケーションから支援に対する評価を聞き、状況を把握
- ・職員伝達会議で法令遵守状況の把握に努める
- ・定期的な社内ミーティングでマニュアルの読み合わせや話し合いを行っている

【評価・改善についてのポイント】

事業所管理者をはじめとする全役職員が決められた仕組みどおりに各サービスの提供、業務の実施がなされることで、法令等に則った運営がなされることとなります。しかし、決められた仕組みを逸脱して実施して法令等の違反となる行為がなされた場合には、原因の調査、再発防止の処置が適切になされなければなりません。

事業者としては、法令等の違反行為があった場合やサービス利用者等から寄せられた相談・苦情の中で、法令等の違反行為やその疑いに関する情報があった場合の処理の体制や手順どおりに実施されているかどうかを確認する必要があります。あわせて、運営に重大な影響を与える、又は介護サービス利用者の意思及び尊厳が脅かされる事案が発生した場合に、経営者（陣）や法令遵守責任者への報告が適時適切に行われているかどうかを確認する必要があります。

また、小規模事業者においては法令遵守責任者の選任のみが義務付けとなっていますが、業務管理体制を整備するにあたっては以下の視点を持つことが重要です。

(業務管理体制の確認の視点)

- (1) 経営者（陣）自ら法令等遵守に対する認識を持つ
- (2) 法令等遵守の重要性を全役職員に周知する
- (3) 遵守すべき法令等を把握する
- (4) 把握した法令等を遵守するための仕組み（体制、方法など）を決める
- (5) 決めた仕組みを該当する役職員に周知する
- (6) 決めた仕組み通りに実施する
- (7) 決めた仕組みにより法令遵守されているかチェックする
- (8) 決めた仕組み通りに実施されるよう是正する