

# 介護サービス事業者における 業務管理体制の整備とその留意点

令和6(2024)年3月

栃木県保健福祉部指導監査課高齢者事業担当

# 目次

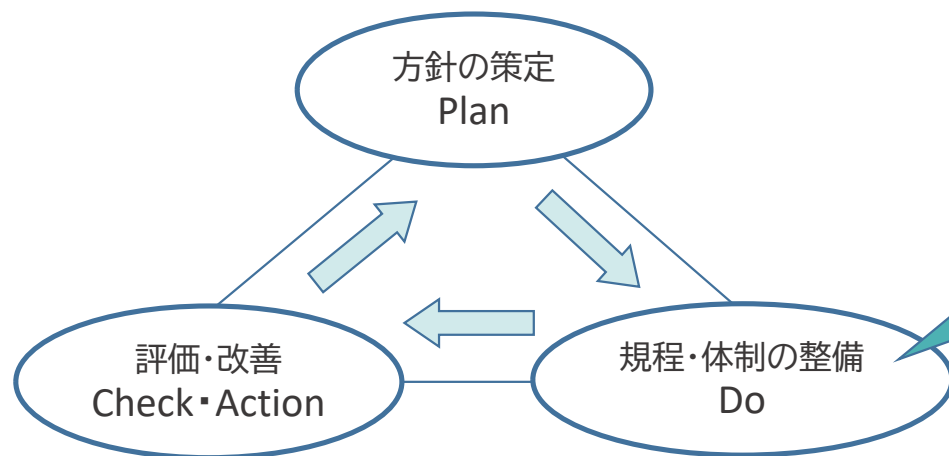
- 1 介護サービス事業者の業務管理体制整備の概要 …… P1
- 2 業務管理体制を整備する上での留意点 …… P2
- 3 業務管理体制の整備に係る届出 …… P3
- 4 令和5年度業務管理体制確認検査の状況 …… P4
- 5 業務管理体制の構築プロセス …… P5
- 6 事業者の取組
  - ・ 方針等の策定 Plan …… P6
  - ・ 体制の整備 Do …… P7
  - ・ 現状分析・評価 Check / 改善活動 Action …… P13
- 7 まとめ …… P14
- 8 (参考)関係法令等 …… P15

# 1 介護サービス事業者の業務管理体制整備の概要 ～介護保険法第115条の32第1項～

## ■ 法令遵守の義務の履行を確保するため、業務管理体制の整備が義務付け

- 事業者自ら組織形態に見合った合理的な体制を整備するもの
- 事業者の規模や法人種別等により異なるもの
- 省令で定める整備の基準は、事業者が整備する業務管理体制の一部であること

### 【法令遵守態勢の概念】



[事業者自らの取組]

#### 事業所数100以上の事業者

- ・ 法令遵守責任者の選任
- ・ 法令遵守規程の整備
- ・ 法令遵守に関する監査の実施

#### 事業所数20以上100未満の事業者

- ・ 法令遵守責任者の選任
- ・ 法令遵守規程の整備

#### 事業所数20未満の事業者

- ・ 法令遵守責任者の選任

[法令による義務付け]

- 単に法令や通達のみを遵守するのではなく、事業を実施する上で必要な法令の目的(社会的要請)や社会通念に沿った適応を考慮
- 「態勢」とは、組織の様式(体制)だけでなく、法令等遵守に対する姿勢や体制づくりへの取組みを指している

## 2 業務管理体制を整備する上での留意点～法第115条の32第1項の厚生労働省令で定める基準～

### 法令遵守責任者の選任 ～すべての事業者～

- ・ 介護保険法及び同法に基づく命令の内容に精通した法務担当の責任者を選任することを想定。
- ・ 法務部門を設置していない事業者の場合には、事業者内部の法令遵守を確保することができる者を選任。
- ・ 代表者自身が法令遵守責任者となることを妨げるものではない。

### 法令遵守規程の整備 ～事業所数が20以上の事業者～

- ・ 法令遵守規程には、事業者の従業員に少なくとも法及び法に基づく命令の遵守を確保するための内容を盛り込む必要がある（法令遵守のための注意事項や標準的な業務プロセス等を記載等）。
- ・ 法令遵守規程を各事業所・施設に周知するとともに、必要に応じて適宜見直しを行う。

### 法令遵守に係る監査の実施 ～事業所が100以上の事業者～

- ・ 内部監査の対象となる項目及び実施手順等を定めた要領等、内部監査計画を策定した上で、業務執行の状況の監査を定期的に実施する。
- ・ 法人関係法令の規定に基づき、その監事又は監査役等が法及び法に基づく命令の遵守の状況を確保する内容を盛り込んでいる監査を行っている場合には、その監査をもって「業務執行の状況の監査」とすることができる。
- ・ 事業者の監査部門等による内部監査又は監査法人等による外部監査のいずれでも可。
- ・ 定期的な監査は、必ずしも年1回以上の頻度に限らないが、例えば事業所ごとの自己点検等と定期的な監査とを組み合わせるなど、効率的かつ効果的に行うことが望まれる。

### 3 業務管理体制の整備に係る届出

～介護保険法第115条の32第2項・第3項～

- 介護サービス事業者は、業務管理体制を整備し、次の事項について、遅滞なく届け出なければなりません。
- また、届け出た内容に変更が生じた場合も変更の届出を行う必要があります。
  - 事業者の名称又は氏名、主たる事務所の所在地並びにその代表者の氏名、生年月日、住所及び職名
  - 法令遵守責任者の氏名及び生年月日
  - 業務が法令に適合することを確保するための規程の概要（事業所数が20以上の事業者に限る。）
  - 業務執行の状況の監査の方法の概要（事業所数が100以上の事業者に限る。）

区分	届出先
指定事業所が三以上の地方厚生局管轄区域に所在する事業者	厚生労働大臣
指定事業所が二以上の都道府県に所在し、かつ、二以下の地方厚生局管轄区域に所在する事業者	主たる事務所の所在地の都道府県知事
指定事業所が同一指定都市内にのみ所在する事業者	指定都市の長
指定事業所が同一中核市内にのみ所在する事業者(※)	中核市の長
地域密着型サービス(予防含む)のみを行う事業者で、指定事業所が同一市町村内にのみ所在する事業者	市町村長
上記以外の事業者	都道府県知事

※ 指定事業所に介護療養型医療施設を含む場合の事業者を除く（届出先は都道府県知事）

## 4 令和5年度業務管理体制確認検査の状況

- 令和5年度に実施した介護サービス事業者の業務管理体制確認検査（自己点検シートの確認）における主な不適事項は次のとおりです。
    - 法令遵守についての方針等（方針、内部規程等）を定めていない。
    - 法令遵守責任者の役割を定めていない。
    - 法令遵守の状況を定期的に又は必要に応じて随時検証し、法令遵守についての方針を適宜見直ししていない。
    - 法令等遵守の状況に関する情報を的確に分析し、法令等遵守体制の実効性の評価を行っていない。
    - 法令等遵守体制の実効性の評価の結果に基づき、必要に応じて改善計画を策定するなどし、適時適切に問題点等の改善を実施していない。
- ➡ 法令等を遵守した業務の執行・管理体制について、弱点や問題点の有無、有効に機能しているか等を常に自己点検し、改善・実践していくPDCAサイクルにより運用することが重要です。

次頁以降は、事業者において最低限必要な取組とそのポイントを記載しています。

業務管理体制は、事業者自ら組織形態に見合った合理的な体制を整備するものであり、事業者の規模や法人種別等により異なります。以下の事項は一例であることに留意してください。

## 5 業務管理体制の構築プロセス

### ■ 方針の策定 Plan

- ① 法令等遵守の状況を的確に認識し、法令等遵守態勢の整備・確立に向けた方針及び具体的な方針を検討
- ② 法令等遵守に係る基本方針を定め組織全体に周知
- ③ 方針策定のプロセスの有効性を検証し、適時に見直し

### ■ 規程・体制の整備 Do

- ① 法令等遵守方針に則り、内部規程等を策定させ組織内に周知
- ② 法令等遵守に関する事項を一元的に管理する態勢（体制）を整備
- ③ 各事業部門等に対し、遵守すべき法令等、内部規程等を周知させ、遵守させる態勢を整備

### ■ 現状分析・評価 Check / 改善活動 Action

- ① 法令等遵守の状況を的確に分析
- ② 法令等遵守態勢の実効性の評価を行った上で、問題点等について検証
- ③ 検証の結果に基づき、改善する態勢を整備

## 6 事業者の取組 ～方針等の策定 Plan～

- 法令遵守についての方針等（方針、内部規程等）を定め、職員に周知する。
- 法令遵守責任者の役割を定める。
- 法令遵守の状況を定期的に又は必要に応じて随時検証し、法令遵守についての方針を適宜見直す。

### ～取組のポイント～

#### ○ 法令遵守についての方針等

- 法人の法令遵守に関する基本的な方針等（考え方）を定める必要があります。
- 法令等を遵守することは、介護保険サービス事業者に当然に求められるものであり、法令遵守に関する基本的な考え方も当然に求められるものです。このため、当該方針等についても、明文化しておくことが望ましく、職員に対しても周知徹底されるべきものです。
- 方針等については、実効性の向上を図るため、適宜、見直しを行うことが重要です。

#### ○ 法令遵守責任者の役割

- 介護サービス事業者には、利用者等の人格を尊重するとともに、法令等を遵守し、利用者等のため忠実にその職務を遂行することが求められます。
- 法令遵守責任者は、法令を遵守するための体制の確保に係る責任者を指すものであり、その役割について明文化し、より明確な体制の構築を図ります。



## 6 事業者の取組 ～体制の整備 Do ①～

### 【法令等遵守に係る情報収集・周知】

- 遵守すべき関係法令等について関係情報を収集する。
- 上記の関係情報を事業所職員等に周知する。

### ～取組のポイント～

- 介護サービス事業者には、利用者等の人格を尊重するとともに、法令等を遵守し、利用者等のため忠実にその職務を遂行することが求められることから、機会を捉えて、積極的に情報収集を行うことが必要です。
- また、収集した情報については、事業所職員等に遅滞なく周知する体制を構築するとともに、周知することが重要です。

## 6 事業者の取組 ～体制の整備 Do ②～

### 【経営者（陣）への報告体制の整備】

- 各事業所の管理者等が経営者（陣）に対し、必要な事項を適切に報告・相談できるような体制を整備する。

#### ～取組のポイント～

- 各事業所から経営者（陣）に対して、定期的に報告又は承認を求めさせる体制を構築する必要があります。
- 特に、介護サービス事業の運営に重大な影響を及ぼす事案、又は介護サービス利用者の尊厳が侵される事案については、速やかに報告させる体制構築が必須となります。

## 6 事業者の取組 ～体制の整備 Do ③～

### 【各基準等を遵守するための取組】

- 介護サービス事業の各基準や通知等に規定された内容を遵守するため、情報収集と共有、報告体制、実践と事後確認を行う仕組みを整備する。

### ～取組のポイント～

#### ① 人員の確保

- 各事業所（施設）に、毎日従業者の人員を確認させ、定期的に報告を求める等をして、人員を確保します。
- 人員が不足したとき又は不足するおそれのあるときは、人員について権限のある部署に報告させ、人員を確保します。

#### ② 定員の遵守

- 各事業所（施設）に、毎日利用者数を確認させ、定期的に報告を求める等して、届け出ている定員を超えないように管理します。

## 6 事業者の取組 ～体制の整備 Do ④～

～取組のポイント～

### ③ 設備基準の遵守

➤ 各事業所（施設）の設備基準の遵守について、常に管理します。

### ④ 高齢者虐待防止及び身体拘束抑制

➤ 高齢者虐待の防止及び身体拘束の抑制について、従業者に周知するための研修等を実施します。

### ⑤ 事故の発生防止

➤ 事故の発生防止について、従業者に周知するための研修等を行います。

➤ 事故及びヒヤリ・ハットの情報を集約し、再発防止策の徹底を図ります。

### ⑥ その他の運営基準の遵守

➤ その他の運営基準（利用者への説明、計画の作成、記録の作成等）について、運営基準を従業者に周知し、研修を行います。

## 6 事業者の取組 ～体制の整備 Do ⑤～

### 【法令等違反行為の処理態勢の構築】

- 法令等違反行為の疑いの通報があった場合に、事実調査、違反行為の該当性の検証、速やかに改善等の措置を講ずる態勢を整備する。

#### ～取組のポイント～

- 内部通報等への対応
  - 内部通報等の報告があった場合、事実関係を調査するなど、原因を把握し改善を図る等の対策を行います。
  - 上記報告があった場合、その内容を整理・分析し、未然防止策を作成する等の上、事業所等に還元するなど運営の改善に努めることが必要となります。
- 相談・苦情処理担当部署等との連携
  - 利用者等からの相談・苦情等のうち、法令等に違反すると思われる事項について、法令遵守責任者に報告する体制を整備します。
  - 相談・苦情の報告内容を整理・分析し、改善策を作成する等の上、事業所等に還元するなど運営の改善に努めることが必要となります。

## 6 事業者の取組 ～体制の整備 Do ⑥～

### 【他法令の遵守】

- 労働基準法、労働安全衛生法、健康保険法、建築基準法等の他法令の法令遵守について、従業者に周知する。

### 【法令遵守に係る研修・指導體制】

- 法令等違反を未然に防止するために、研修や朝礼等により法令等遵守事項を職員等に周知する。

### ～取組のポイント～

- 介護サービスを適切に行っていく上で、介護保険法以外の法令を遵守することにより、施設・事業所の運営管理、職員の処遇が適正に確保されていることが極めて重要となります。
- 関係法令全般について、適当な機会をとらえて、職員に周知、または指導する仕組みが必要です。
- また、法人（事業者）又は法令遵守責任者が、各事業所（施設）における法令遵守状況を把握する体制ができていない場合、適切な業務管理体制（内部監査体制）が構築されているとは言い難いため、速やかに体制を整備する必要があります。

## 6 事業者の取組 ～現状分析・評価 Check / 改善活動 Action～

- 法令等遵守の状況に関する情報を的確に分析し、法令等遵守体制の実効性の評価を行う。
- その結果に基づき、必要に応じて改善計画を策定するなどし、適時適切に問題点等の改善を実施する。

### ～取組のポイント～

- 業務管理体制の整備においては、①方針の策定（Plan）、②内部規程・組織体制の整備（Do）、③評価・改善活動（Check・Action）の一連の過程、いわゆるPDCAサイクルが適切に行われ、これが有効に機能していることが求められます。
- このため、現状を評価し、その結果を分析の上、改善に結びつける過程にも、積極的に取り組むことが極めて重要となります。
- このプロセスでは特に、法令遵守責任者が中心となり、その業務内容を理解し期待される役割を果たすことが求められます。

## 7 まとめ

- 業務管理体制については、整備するにとどまらず、事業者の成長に伴う業務執行体制やサービス提供の状況に応じて、先に記載したような不断の見直しが必要不可欠となります。
- 次のポイントを踏まえ、業務管理体制のPDCAサイクルを適切に継続し、法令遵守のためのマネジメントを行うことにより、社会から求められる事業者の責任を果たし、常に利用者に対するサービスの質の向上に努めていきましょう。

- ① 業務管理体制の整備とその内容の周知徹底・不断の見直し
- ② 本社（本部）並びに各事業所・施設間の連携強化
- ③ 事業所・施設職員に対するストレスマネジメント対策等の実施
- ④ 内部監査体制の充実・強化、職員相互のチェック体制の構築
- ⑤ 研修制度の充実・強化



## 8 (参考) 関係法令等

- 介護保険法（平成9年法律第123号）第115条の32
- 介護保険法施行規則（平成11年3月31日厚生省令第36号）第140条の39、第140条の40
- 介護保険法及び老人福祉法の一部を改正する法律等の施行について（平成21年3月30日老発第0330076号厚生労働省老健局長通知）
- 介護サービス事業者に係る業務管理体制の監督について（平成21年3月30日老発第0330077号厚生労働省老健局長通知）

※ 厚生労働省ホームページ「介護サービス事業者の業務管理体制」

[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/service/index.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/service/index.html)