

業務管理体制の考え方

～事業所（施設）数が20未満の事業者～

1. 経営者（陣）自ら法令遵守に対する認識を持つ

経営者（陣）が関与し法令遵守違反が意図的に行われると、組織の構築した法令遵守のための各種の仕組みが機能しなくなってしまう。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）が法令遵守責任者、事業所の管理者まで兼務しているようなケースも考えられます。そのような場合でも、経営者（陣）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っている必要があります。

《具体例》

- ・経営者（陣）は、行政庁が発出している通知は必ず目を通し、必要な指示を役職員に行っている。
- ・経営者（陣）は、行政庁が実施する集団指導に事業所の管理者が出席できるよう勤務の調整を行うなど必要な措置を行っている。

2. 法令等遵守の重要性を全役職員に周知する

単に法令等を遵守するための体制や方法を定めただけで、その体制や方法にしたがって実施する事業所の管理者をはじめとする全役職員に「法令を遵守する」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。

事業者としては、事業所の管理者をはじめとする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、法令遵守の重要性を全職員に対して伝えられている必要があります。

《具体例》

- ・経営者（陣）は、事業所の管理者に社内研修で法令遵守の重要性に係る研修を定期的に行っている。
- ・法令遵守責任者は、事業所の管理者に、行政庁が公開している各サービス自主点検表により業務の確認を行うよう指示している。
- ・事業所の管理者は、法令遵守に係る研修の資料を、事業所の全職員に閲覧することにより周知している。
- ・法令遵守責任者は、法令や基準について掲載されている書籍を、各事業所に設置している。

3. 遵守すべき法令等を把握する

介護サービス事業者の行う事業ごとに、①どのような法令や通知等の遵守が求められているのか、②その法令や通知等により遵守すべき内容は何かを把握していなければ、法令等を遵守することはできません。また、法令の制定や改正、新たな通知の発出が随時なされるので、改正や新たな発出がなされているのかも定期的に確認する必要があります。

事業者としては、各事業所が遵守しなければならない法令等の制定改廃及びこれらに伴う対応に関する情報について把握し、収集する方法を決めて実施する必要があります。

具体的には、法令遵守責任者や事業所の管理者が、所管する行政庁により行われる集団指導やその資料、介護保険担当課などからの通知、公開されている各サービスの自主点検表、その他の法令や基準について書かれた各種書籍などにより、遵守すべき法令等を把握している必要があります。

《具体例》

- ・法令遵守責任者は、行政庁が発出している通知により法令や基準について改正等がないかを把握している。
- ・法令遵守責任者は、行政庁が公開している各サービス自主点検表により改正された基準の内容を確認している。
- ・事業所の管理者は、行政庁が実施する集団指導で法令等の改正や新たに発出された通知の内容を把握している。

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

経営者（陣）や法令遵守責任者が把握した法令等について、介護サービス事業者の行う事業ごとに、具体的にどのように遵守するのかを決めておかなければ、遵守すべき法令等を把握しているだけで、法令等を遵守することはできません。また、随時なされる法令の制定や改正、新たな通知の発出を確認し、それに合わせて遵守するための体制や方法といった仕組みを見直す必要があります。

事業者としては、各事業所が遵守しなければならない法令等に沿った仕組み（体制、方法など）を決めるとともに、法令等の制定改廃及びこれらに伴う対応に関する情報について把握したら、仕組みを随時見直す必要があります。

具体的には、法令遵守責任者や事業所の管理者が、把握した法令等を遵守するための職員配置の体制や記録の仕方などの実施方法が決められている必要があります。

○法令等違反行為があった場合などの対応

法令等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、又は事故報告や内部通報の中で、法令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が決められている必要があります。

また、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は、経営者（陣）や法令遵守責任者に報告すべき事項が適切に定められていること、報告が適時適切に行われる仕組みが定められていることが必要です。

○事業所の管理者の法令遵守態勢上の位置づけ

特に複数の事業所を持つ小規模事業者においては、法令遵守責任者と連携して、事業所の管理者が遵守すべき関連法令等の内容、何をどのようにしなければならないのかを事業所の職員に周知させ、

遵守することのできる実効性のある仕組み（体制、方法など）を整備、運用する必要があります。また、経営者（陣）や法令遵守責任者に対して、法令等の遵守状況や法令等違反行為があった場合、速やかに報告する必要があります。

事業者としては、法令遵守責任者が事業所の管理者との連携を行う仕組みや、法令等の遵守状況や法令等違反行為があった場合の速やかな報告がなされるための仕組みを準備する必要があります。

具体的には、法令遵守責任者と事業所の管理者が、定期的な会議を設けて情報交換をする仕組みを設けるなどにより、法令遵守責任者が事業所の管理者との連携を行う仕組みが決められている必要があります。また、法令等の遵守状況や法令等違反行為があった場合の情報を、事業所の管理者から経営者（陣）や法令遵守責任者へ伝達する手順、報告方法や報告すべき内容などが決められている必要があります。

○体制や方法を定めた文書（規程類、マニュアル、チェックリストなど）の整備

小規模事業者においても、虐待防止に関するマニュアル、個人情報保護に関するマニュアルなど、個別テーマにかかわるマニュアル整備がなされていると考えられることから、これらのマニュアルが整備されている必要があります。

それらの個別マニュアルが適切であり、法令等の改正があった場合に随時反映されている必要があります。

○事業者の実態に応じた法令遵守のための仕組みの確認

なお、小規模事業者においては法令等遵守規程の策定が義務付けられていないため、1法人1事業所で常に経営者（陣）や法令遵守責任者が直接管理している場合や、職員の入替わりがあまりなければ、法令等で必置である規程類やマニュアルがあれば、その他の体制や方法は決まっていればよいと考えられます。

ただし、事業所が複数ある場合、多くの職員がいる場合、あるいは法令等を遵守するために決めた役割分担や手順等が複雑な場合などでは、規程類やマニュアル、チェックリスト、対応フロー図のような文書がないと、役職員への周知や定めた仕組みを継続して運営することが困難になることがあります。特に、法令等の遵守状況が十分でない事業者については、体制や手法として定めておく必要のある項目を事業者の実態に即して含めるようにする必要があります。

5. 決めた仕組みを該当する役職員に周知する

法令等の遵守のための具体的な体制や方法を単に定めているだけでは、事業者全体で法令等を遵守することはできません。

事業者としては、事業所の管理者をはじめとする全役職員、あるいは該当する部門の役職員に対して、その内容を周知する必要があります。具体的には、法令改正等が行われた際に研修会や社内会議、朝礼等を通じて見直された体制や方法が説明されるなど、社内に周知する方法が定められたとおりに実施される必要があります。

《具体例》

- ・法令遵守責任者は、法令等の改正に伴い、作成した法令遵守のためのマニュアル及びチェックリストを見直し、その内容を社内の研修会で周知している。
- ・研修会に参加していない職員には、研修会の資料を閲覧することで周知している。

6. 決めた仕組み通りに実施する

事業所の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の確認が必要です。また、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る必要があります。

7. 決めた仕組みにより法令遵守されているかをチェックする

各サービスや業務が、決めた仕組みにより法令等を遵守していることを確認する必要があります。

事業者内に法令等の遵守状況をチェックする仕組みがあることが必要です。

具体的な取組みとしては、例えば、法令遵守責任者や事業所の管理者が所管する行政庁より公開されている各サービスの自主点検表に基づいて問題がないか、相談や苦情が適切に処理されているかを、定期的に点検することなどが考えられます。

8. 決めた仕組み通りに実施されるよう是正する

チェックの結果、各サービスや業務が決められた仕組み（体制、方法など）どおりに実施されていないことが判明した場合、あるいは相談や苦情の中から法令等に違反する行為がされていた場合、まず、法令等違反の状態を解消するための対応（基準を満たす職員の配置など）をする必要があります。さらに、必要な場合には、なぜ決められた仕組みどおりに実施されなかったのか、その原因を探り、その原因を取り除く再発防止策を検討することで、再び法令等違反の起こらないようにする必要があります。

具体的な取組みとしては、例えば、再発防止の検討方法としては、事業所の管理者が当事者から聞き取りをするなどして原因を追求する方法や職場会議などで取り上げて検討する方法などが考えられます。また、再発防止策としては、役職員に対する決められた仕組みを周知するための再教育、体制や方法・手順の見直し、それに伴う文書（例えば、規程類、マニュアル、チェックリストなど）の修正や見直しなどが考えられます。