

業務管理体制の考え方（その2）

～事業所（施設）数が20以上100未満の事業者～

I. 方針の策定

I - 1 経営者（陣）の役割・責任

経営者（陣）が関与した法令等遵守違反行為が意図的に行われると、組織として構築した法令等遵守のための各種の仕組みが機能しなくなります。そのため、経営者（陣）が法令等遵守を重視して取り組む姿勢は重要です。

複数の介護サービス事業所が地理的な広がりを持って立地している場合、経営者（陣）とサービス提供の現場に距離感が生じ、法令等遵守についても遠隔でのマネジメントが必要です。

《確認例》

- ・ 経営者（陣）が法令等遵守を重視しているか。
- ・ 経営者（陣）が法令上のリスクを認識して適法な運営に万全を期しているか。
- ・ 法令等遵守の担当役員が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策を検討しているか。

I - 2 法令等遵守方針の整備・周知

法令等遵守の基本的な考え方を組織全体に周知するために、法令等遵守に係る基本方針を定める必要があります。

経営者（陣）が、全役職員が法令等遵守の方針を周知できる形で定めているか、また、実効性のある形で組織内に周知が図られている必要があります。

《確認例》

- ・ 法令等遵守方針が、経営者（陣）の指示の下で策定され、周知する旨が定められているか。

I - 3 方針策定プロセスの見直し

経営者（陣）の役割・責任、法令等遵守方針の整備・周知といった方針策定プロセスの有効性を経営者（陣）が定期あるいは随時に検証し、検証結果を踏まえて不都合が生じている場合には見直しがなされることが必要です。

《確認例》

- ・経営者（陣）が、法令等遵守状況に関する報告・調査結果等を把握しているか。
- ・方針策定プロセスの有効性の検討が行われているか。
- ・見直しがなされている場合には、その履歴を確認できるようにしているか。

Ⅱ. 内部規程・組織体制の整備

Ⅱ - 1 内部規程の整備・周知

中規模事業者においては法令等遵守に関わる項目の決議・承認について都度役員会等を開催している可能性は低いです。現実的には何かしらの役員報告や委員会等にて多くの議題のうちの一つとして報告・協議されていることが想定されます。

中規模事業者においては、経営者（陣）の指示の下で、法令等遵守規程等が策定されているか、法的・倫理的チェックを経ているか、事業所の管理者をはじめとする全役職員に周知させているか、そしてその内容に実効性があり、かつ、適切なものとなっているかの4点を区分して、それぞれが充足していることが求められます。

なお、充足している状態については、事業者規模を鑑み、実情に即した確認をする必要があります。例えば、法的チェックについては、弁護士等にリーガルチェックを依頼しているところはあまりなく、経営者（陣）が法令等遵守に詳しい役員等に話を聞き確認している程度のところもあります。倫理的チェックについては、社会通念上、妥当なものである必要があります。

《確認例》

- ・法令等遵守規程が策定されているか、策定されている法令等遵守規程内に経営者（陣）の指示の下で策定された旨が記載されているか。
- ・法的・倫理的チェックについては、法令等遵守規程の検討記録等に法的・倫理的チェックも含まれているか。
- ・事業所の管理者をはじめとする全役職員への周知にあたっては、経営者（陣）からの主体的な発信であることを明示する意味で、文書であればその旨の、口頭であればそれを実施した議事録や内部規程等についてその記載があるか。
- ・法令等遵守規程内容の実効性・適切性にあたっては、下表の記載内容が含まれているか。

項目	確認のポイント
法令等遵守関連情報の収集・管理、分析及び検討	主体・頻度・方法等が明記されているか。
法令等遵守のモニタリング	主体・頻度・方法等が明記されているか。
法的・倫理的チェック	チェックの内容が明記されているか。
研修・指導等の実施	主体・客体・頻度等が明記されているか。
経営者（陣）への報告	上記の4項目に係る報告について、頻度・場所等が明記されているか。

II - 2 法令等遵守統括部門の態勢整備

中規模事業者における適切な役割・機能を発揮させる態勢整備について重視すべきポイントは、事業者内部における牽制機能の発揮等の実効性の有無であることから、規模等の実情を踏まえた牽制機能が発揮されていることが求められます。なお、経営者が単独の場合や経営者が複数いるが相互牽制が働かない場合には、法令等遵守規程に沿った業務をその知識や経験を持つ監査役や外部監査人等に委ねて実施していることが必要です。

《確認例》

- ・ 経営者Aが a 部門の職務を兼務している場合、経営者B（a 部門非関与）が法令等遵守統括機能を持っており、その経営者Bが法令等遵守規程に沿った業務を遂行しているか。

II - 3 事業担当部門及び事業所等における法令等遵守態勢の整備

介護サービス事業を提供する事業担当部門や事業所等が、遵守すべき法令等やその内容を知らなければ、法令等遵守違反になる事象が多く発生してしまうおそれがあります。そのため、事業担当部門や事業所等に遵守すべき法令等やその内容を反映した内部規程等を周知させることで、法令等に則った運営が行われるようになります。

中規模事業者においては、人員規模等に応じた役職員の意識や行動変化の効果測定を実施している可能性が高いですが、実際に法令等遵守違反（あるいはその疑い）が発生したときに、その問題を確認するにとどまっており、法令等遵守態勢を整備した効果を測定するに至っていない可能性が高いです。

したがって、効果検証の実施及び他部門との連携を行う仕組み（定期的な会議など）等があることが求められます。

《確認例》

- ・ 法令等遵守に関する意識や行動変化の効果測定としての手法（アンケート、ヒアリング及びテスト等）を実施し、その効果検証を行っているか。
- ・ 法令遵守責任者（経営者（陣）が兼ねる場合は経営者（陣））と各事業担当部門が連携する仕組み（定期的な会議、情報交換等）があるか。

Ⅱ - 4 法令等遵守マニュアルの整備・周知

法令等遵守方針や法令等遵守規程に沿って、遵守すべき法令等の解説など具体的に記載した法令等遵守マニュアルの作成が必要です。この法令等遵守マニュアルに沿って役職員に周知することで、役職員が遵守すべき法令等の理解を深めるだけでなく、違反行為を発見した場合に何をしなければならないかを具体的に理解することができます。

中規模事業者においては、事業所の管理者や全役職員が法令等について理解することと実効性のある態勢整備を重視していることから、運用上の配慮を踏まえた平易かつ適切な記載事項が含まれていることが必要です。また、法令等の改正等にあわせ、適時見直しを行うことも重要です。

《確認例》

- ・役職員が遵守すべき法令等の解説について、法令等の抜粋記載だけではなく、平易な解説が付与されるなど役職員の理解・浸透を図る工夫がされているか。
- ・各業務に即した遵守すべき法令等に関する具体的かつ詳細な留意点について、遵守すべき法令が羅列されているのではなく、日々の業務における具体的な場面等を想定した留意点が記載されるなど関連性が明記されているか。
- ・役職員が法令等違反行為の疑いのある行為を発見した場合の手順について、その連絡先の部署等・手段・内容等（内部通報制度の仕組み等）が明記されているか。

Ⅱ - 5 法令等遵守プログラムの整備・周知

法令等遵守の基本方針や法令等遵守規程に沿って、内部規程（例えば、各種マニュアルなど）の整備や職員等の研修計画といった法令等遵守を実現させるための方策を策定する必要があります。この方策に沿って内部規程の整備や研修を実施することで、役職員の法令等遵守に欠かせない事項が実施されます。

中規模事業者においては、法令等遵守を実現するための具体的な方策を策定し、その方策が事業所の管理者をはじめとする全役職員に周知されていることが必要です。

《確認例》

- ・法令等遵守に関する具体的な方策を示した文書があるか。またその周知方法（口頭・メール・社内掲示等）が定められているか。
- ・方策の達成・進捗状況について、把握・評価を行っているか。
- ・法令等遵守の方策が、事業担当部門や事業所等の状況と照らし合わせて必要性があるものとなっているか。

Ⅱ - 6 経営者（陣）への報告・承認態勢の整備

中規模事業者の場合、「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」については報告事項として設定されており、経営者（陣）で把握することになります。しかし、これらの手順が規程類やマニュアルに記載されていないこともあります。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」以外のものについては、必ずしも定められていないこともあります。

中規模事業者の場合には、経営者（陣）に対しての報告態勢（役割分担や手順等）の整備が必要です。

《確認例》

- ・法令遵守責任者により経営者（陣）に報告すべき事項が適切に選定され、明確になっているか。
- ・上記で特定された報告・承認事項の特性等に応じて、法令遵守責任者が経営者（陣）に報告するための態勢（役割分担や手順等）やタイミング（定期的、随時等）、法令遵守責任者や経営者（陣）による承認等の手順が定められているか。

Ⅱ - 7 法令遵守責任者等による法令等遵守態勢の確立状況

Ⅱ-7-(1) 法令等遵守プログラムの実施

中規模事業者の場合、法令遵守責任者が法令等遵守プログラム（法令等遵守を実現させるための方策）を実施するとともに、進捗状況や達成状況を確認し、結果を経営者（陣）へ報告していることが必要です。

《確認例》

- ・法令等遵守プログラム（法令等遵守を実現させるための方策）の実施、進捗状況や達成状況の確認について、法令遵守責任者が経営者（陣）に報告しているか。

Ⅱ-7-(2) 法令等遵守関連情報の収集・管理、分析及び検討

各種の法令等遵守関連情報としては、「組織内部の法令等の遵守に関する情報」「（同業他社等）組織外部の法令等の遵守に関する情報」「対象とする法令等の制定改廃や行政による指導監督の状況」などがあります。

中規模事業者の場合、法令遵守責任者が各種の法令等遵守情報を収集、これらの収集した法令等遵守関連情報を個別あるいは総合的に分析、未然防止や再発防止のためのルールの見直し等の改善活動に反映するための態勢（役割分担や手順等）を定め、これにしたがって実施することが必要です。

《確認例》

- ・収集すべき各種の法令等遵守関連情報が特定され、それぞれに応じた適時かつ効率的な収集が関連規程類（例えば法令等遵守規程）に定められているか。
- ・上記により収集された情報を個別又は総合的に分析し、未然防止や再発防止のための有効な改善を実現することができる手順が、関連規程類（例えば法令等遵守規程）に定められているか。

Ⅱ-7-(3) 連絡・連携態勢

中規模事業者の場合は、法令遵守責任者が各種法令等遵守関連情報の所在する部門及び事業所等と情報連絡、連携を密接に行っていることが必要です。

《確認例》

- ・法令遵守責任者は、組織として収集管理すべき各種法令等遵守関連情報を明確にしているか。
- ・上記で管理すべき各種法令等遵守関連情報について、収集管理する部門又は事業所等と担当者を特定しているか。
- ・法令遵守責任者は、上記で特定した担当者と定期または随時の情報共有の機会を設けているか。

Ⅱ-7-(4) モニタリング態勢

中規模事業者の場合は、法令遵守責任者が事業所等の法令等遵守の状況についてモニタリングを行っていることが必要です。

《確認例》

- ・法令等遵守の状況に関するモニタリングを実施するための態勢（役割分担や手順等）を関連規程類（例えば法令等遵守規程）に定めているか。

Ⅱ-7-(5) 法令等違反行為処理態勢

法令遵守責任者は、法令等遵守関連情報の分析や（内外からの）通報を通じて、組織内で法令等違反が発生した可能性があるか否かを判断する必要があります。もし、法令等違反が発生した可能性が高いと判断した場合には、速やかに事実関係を調査し、法令等に違反しているか否かを検証し、必要に応じて速やかに改善などの措置を講じるための態勢（役割分担や手順等）を整備することが必要です。

《確認例》

- ・法令等違反の可能性が確認された場合の対応について定めているか。
- ・関連規程類（例えば法令等遵守規程）に次の4点に関する態勢（役割分担や手順等）が整備されているか。
 - 法令等遵守の状況の分析や通報により法令等違反行為の疑いの有無を判断する
 - 法令等違反行為の疑いがある場合に速やかに事実関係を調査する
 - 当該事案が法令等に違反しているか否かを検証する
 - 必要な場合には、速やかに改善等措置を講ずる
- ・上記の事項が適切に行われているか。

法令遵守責任者は、再発防止のために、上記の分析結果を、関連する部門の責任者や事業所の管理者等に知らせるとともに、今後の未然防止のための対応（態勢（役割分担や手順等）の見直し、教育など）を速やかに講じる、あるいは、他の部門に講じさせることが必要です。

《確認例》

- ・法令等違反に関する調査・分析結果を関連部門の責任者や事業所の管理者等へ通知する方法について定めているか。
- ・未然（再発）防止のための対応を講じる、あるいは、講じさせるための手順について定めているか。

Ⅱ-7-(6) サービス利用についての相談・苦情処理担当部署責任者等との連携

法令遵守責任者は相談・苦情等の中で、法令等違反行為に関する情報が含まれているものを識別した場合に、当該情報に関連する部門、部署、個人等から事実を確認し、対応を取るために必要な情報を報告あるいは追加で取得させ、分析・検討することが必要です。さらに、この結果を介護サービス利用についての相談・苦情処理担当部署の責任者等に情報を提供する体制の整備が必要です。

《確認例》

- ・法令遵守責任者がサービス利用者等から寄せられた相談・苦情等の中で、法令等違反行為に関する情報が含まれていることを確認する方法について定めているか。
- ・法令等違反行為に関する情報が含まれている場合に、事実の確認及び対応を検討するために必要な情報を関連部門、部署、個人等から収集・報告させ、分析・検討する方法について定めているか。
- ・上記の分析・検討結果をサービス利用についての相談・苦情処理担当部署の責任者等に提供する方法について定めているか。

Ⅱ-7-(7) 研修・指導態勢

法令遵守責任者は「法令等遵守マニュアル」の内容について、事業所の管理者をはじめとする全役職員が法令等を遵守するために確実に理解させることが必要です。また、法令遵守責任者は法令等の遵守を適切に実現・維持させるために、各事業において遵守すべき法令及びその内容について、理解する必要がある部門あるいは担当を特定し、それぞれが理解し、遵守するために必要な研修・指導を行う体制を整備する必要があります。

《確認例》

- ・法令遵守責任者が各事業において遵守すべき法令等の内容及び遵守のための手順等を理解させるための研修や指導を行う態勢（役割分担や手順等）が、関連規程類（例えば法令等遵守規程）に定められているか。

Ⅱ-7-(8) 法令等遵守担当者の役割

法令等遵守担当者は、事業所等における法令等遵守関連情報を集約し、法令遵守責任者に随時又は定期的に伝達し、当該事業所等における法令等遵守の取り組みを適切に行う必要があります。

また、法令等遵守担当者は、事業に関する法的知識の蓄積を図り、その機能を十分に発揮する必要があります。所管する行政庁からの通達等の確認や、法人内外の研修への参加などが重要です。

《確認例》

- ・法令等遵守担当者が、事業所等における法令等遵守関連情報を集約し、随時又は定期的に法令遵守責任者に報告する手順等が定められているか。
- ・法令等遵守担当者が、事業に関する法的知識を蓄積するための方法について定められているか。

Ⅱ-8 内部規程・組織体制の整備プロセスの見直し

中規模事業者の場合は、経営者（陣）が、内部規程・組織体制の整備プロセスの有効性の検証と見直しを行っている必要があります。

《確認例》

- ・経営者（陣）により、法令等の遵守の状況に関する報告・調査結果などの報告に基づいて内部規程・組織体制の整備プロセスについての有効性が検証されているか。
- ・検証により内部規程・組織体制の整備プロセスが必要に応じて見直しが行われることが定められているか。

Ⅲ. 評価・改善活動

Ⅲ - 1 分析・評価

中規模事業者においては、経営者（陣）が法令等遵守の状況を的確に分析していること、その分析結果を踏まえて法令等遵守態勢の実効性の評価を行っていること、その評価結果を基に法令等遵守態勢の弱点、問題点等改善すべき点の有無及びその内容を適切に検討していること、あわせて原因を適切に検証していること、分析・評価プロセスの有効性を検証し、適時に見直しが行なわれていることが必要です。

《確認例》

- ・法令等遵守の状況についての分析を行う方法が定められているか。
- ・法令等遵守態勢の実効性の評価を行う方法が定められているか。
- ・法令等遵守態勢の改善すべき点の有無やその内容についての検討を行う方法が定められているか。
- ・法令等遵守態勢上の弱点や問題点等の原因についての検証を行う方法が定められているか。
- ・分析・評価プロセスの有効性の検証、見直しをした記録（例えば規程類、マニュアル、組織図などの見直しや改定の履歴等）に関して定められているか。

Ⅲ - 2 改善活動

中規模事業者においては、経営者（陣）が法令等遵守態勢の問題点及び態勢上の弱点の改善を実施していること、改善プロセスの有効性を検証し、適時に見直しを行っていることが必要です。

《確認例》

- ・法令等遵守態勢の問題点及び態勢上の弱点の改善を行う方法が定められているか。
- ・改善プロセスの有効性の検証、見直しをした記録（例えば規程類、マニュアル、組織図などの見直しや改定の履歴等）に関して定められているか。