

# 《業務管理体制を整備する上でのポイント》

## 1, 適切な業務管理体制とは

- 全従業員が、介護サービス提供における最低限の法令遵守に留まらないコンプライアンス遵守の重要性（外部への説明責任を果たすことで、利用者だけでなく事業者自身を守ること）を理解し、介護保険法の趣旨に沿った適正な介護サービスを提供できる組織体制を指します。
- 事業者ごとに運営する介護サービス事業所（施設）数は異なるため、各事業者が業務管理体制を整備する際は、それらに応じた適切な方法を選択していくことが求められます。

## 2, 業務管理体制を整備する上での4つのポイント

### (1) 経営陣（取締役等）の認識

業務管理体制は、事業者の自己責任原則に基づく内部管理を前提としており、本県が事業者  
に代わり不正事案の未然防止を図るものではないため、経営陣（取締役等）が介護サービス提供におけるコンプライアンス遵守の重要性を認識し、法令遵守責任者を中心とした業務管理体制の整備・確立を率先して行うことが重要となります。

### (2) 最低限の法令遵守に留まらないコンプライアンスの遵守

介護サービス事業を行う上での関係法令（指定基準等）・通知のみ遵守するのではなく、法令の目的を理解し、企業倫理や社会貢献についても配慮することで、より実効性のある業務管理体制を整備することが可能となります。

### (3) 「体制の整備⇒運用⇒評価⇒改善」という一連のプロセスの有効性

当該プロセスが事業者内で機能することで、より一層業務管理体制を強化していくことが可能となります（プロセスの有効性は、主に次の4点で評価されます）。

なお、事業所（施設）を複数運営する事業者の場合、法令遵守責任者と各事業所（施設）の法令遵守担当者が連携して②～④を行うことが重要となります。

- ① コンプライアンス遵守に係る事業実施方針・マニュアル・研修実施計画・組織体制等を実効性のある形で整備しているか
- ② 組織体制等を整備した後、従業員に対し組織体制等を継続的に周知徹底しているか
- ③ 各事業所（施設）における取組状況を適宜把握し、業務管理体制の実効性の評価を行っているか
- ④ 評価の結果「業務管理体制に問題あり」と認められた場合は、原因を適切に分析・検証し、組織体制等及びそれらを整備するプロセスを見直しているか

### (4) 本県が定期的実施する一般検査の活用

本県が実施する検査は、事業者自らが業務管理体制の実施状況を点検し、問題点があれば県とともに原因を検証する方式を採っているため、事業者がコンプライアンス遵守の重要性を再認識し、今後業務管理体制を一層強化していくための取組を考えるきっかけとなります。

検査を活用することで、より確実に業務管理体制を強化していくことが可能です。

### 3. 参考

#### (1) 法令遵守責任者とは

事業者内において、業務管理体制を整備・強化する上で中心的役割を担う人を指します。

資格等については、特に法令や通知で求められていませんが、少なくとも介護保険法及び介護保険法に基づく基準条例・通知等の内容に精通した法務担当の責任者で、事業者内部の法令遵守を徹底することができる人が選任されることが想定されています。

なお、法令遵守責任者の役割については、法令や通知で明確に定められていません。

これは、事業者自らが実情に応じた適切な取組とは何かを真剣に考え、試行錯誤しながら適切な業務管理体制を整備していくことが求められているからです。

#### (2) 法令遵守担当者とは

各事業所（施設）において、業務管理体制を適切に運営するとともに、整備した体制の内容を従業者に周知徹底する役割を担う人を指します。

上記の取組を確実にを行うため、事業所（施設）内で従業者への指揮命令権がある人（管理者等）が専任されることが求められます。

※ 指定基準上、管理者には「従業者に対し基準を遵守させるための必要な指揮命令を行うこと」が義務付けられています。

#### (3) 法令遵守方針とは

事業者が介護保険法の趣旨に沿った適正なサービスを提供する上での基本方針（事業理念・企業倫理）を指します。

事業者が業務管理体制を整備する上では最低限の法令遵守に留まらない内部規程・企業倫理・社会貢献まで含めたコンプライアンスの遵守が求められるため、「従業者が参照した際に介護サービス提供におけるコンプライアンス遵守の重要性を理解できる内容であること」が重要となります。

#### (4) 法令遵守マニュアルとは

法令遵守方針に基づき、従業者が介護サービスを提供する上での取り決め（例：従業者が守るべきこと・やってはいけないこと）をまとめたマニュアルを指します。

マニュアルという性格上、マニュアルを参照することで全従業者が一律に法令遵守方針に沿った適正な介護サービスを提供できる内容であることが重要となります。

#### (5) 実効性のある業務管理体制の例

- ◎ 全役職員にマニュアル等を周知するツールとして、朝礼や研修が効果的に活用されている
- ◎ 苦情・通報があった際、内容に応じて誰に報告するかがマニュアル等で明確にされている
- ◎ 問題があればすぐ上司に報告し、相談することが当たり前となっている