

業務管理体制について

1 業務管理体制とは

平成21年5月の介護保険法の一部改正により、事業者には、法令遵守等の業務管理体制の整備・届出が義務付けられています。（法115条の32）

業務管理体制整備の義務付けは、法令遵守の義務の履行を制度的に確保し、指定取消につながるような不正行為を未然に防止するとともに、利用者の保護と介護事業運営の適正化を図ることを目的としています。

2 業務管理体制の整備・届出

○業務管理体制の届出先

区 分	届 出 先
① 指定事業所又は施設が2以上の都道府県に所在する事業者	厚生労働大臣又は地方厚生局長
② 地域密着型サービス(介護予防含む)のみを行う事業者で、指定事業所が同一市町村内に所在する事業者	市町村長
③ ①及び②以外の事業者	都道府県知事

○業務管理体制整備の内容

事業所数	法令遵守責任者の選任	法令遵守規定の整備 法令遵守責任者の選任	業務執行の状況の監査 法令遵守規定の整備 法令遵守責任者の選任
20未満	○		
20以上100未満	○	○	
100以上	○	○	○

※みなし事業所を除く。予防と介護の両方の指定を受けている場合は2と数える。

○業務管理体制の届出後

- ・届出事項に変更があった場合
→八戸市に変更届（地域密着型サービスのみを行う事業者）
- ・事業所等の指定により事業展開地域が変更し、届出先区分の変更が生じた場合
例）・八戸市で地域密着型サービスのみを行う事業者が新たに居宅サービス事業所を開設した。
・居宅サービス事業所を廃止し、八戸市で地域密着型サービス事業所のみを行う事業者となった。
→青森県と八戸市双方に届出

業務管理体制の届出様式は市のHPに掲載していますので、ご活用ください。
（記載要領は平成21年度八戸市集団指導資料2を参照）

3 業務管理体制確認検査

○一般検査

業務管理体制の整備内容を確認するため定期的を実施します。改善を要する事項が認められる事項については、改善報告を求めます。検査の結果により「勧告」、「命令」の行政上の措置をとる場合があります。（22年度から順次実施予定）

○特別検査

指定事業所等の指定等取消処分相当事案が発覚した事業者を対象として実施します。

第1号様式

受付番号	
------	--

介護保険法第115条の32第2項(整備)又は第4項
(区分の変更)に基づく業務管理体制に係る届出書

年 月 日

(あて先)八戸市長

事業者 名 称
代表者氏名

印

このことについて、下記のとおり関係書類を添えて届け出ます。

		事業者(法人)番号										
1	届出の内容											
	(1)法第115条の32第2項関係(整備)											
	(2)法第115条の32第4項関係(区分の変更)											
	2	フリガナ名	フリガナ名									
		住所 (主たる事務所の所在地)	(郵便番号 -) 都道 郡 市 府県 区 (ビルの名称等)									
		連絡先	電話番号					FAX番号				
		法人の種別										
	業 者	代表者の職名・ 氏名・生年月日	職名			フリガナ 氏名			生年 月日	年 月 日		
		代表者の住所	(郵便番号 -) 都道 郡 市 府県 区 (ビルの名称等)									
	3	事業所名称等 及び所在地		事業所名称	指定(許可)年月日	介護保険事業所番号(医療機関等コード)			所在地			
計 力 所												
4	介護保険法施行規則第140条の40第1項第2号から第4号に基づく届出事項		第2号	法令遵守責任者の氏名(フリガナ)				生年月日				
			第3号	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								
			第4号	業務執行の状況の監査の方法の概要								
5 区 分 変 更	区分変更前行政機関名称、担当部(局)課											
	事業者(法人)番号											
	区分変更の理由											
	区分変更後行政機関名称、担当部(局)課											
区分変更日		年 月 日										

(日本工業規格A列4番)

別紙 1 : 想定される聴取事項の例

・書面検査における報告様式の設問、実地検査におけるヒアリング事項の参考例(小規模事業者向け)

<p>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 老健局長通知) 別添:参考資料抜粋 確認の視点</p>	<p>中・小規模事業者の場合の留意点</p>	<p>一般検査に当たっての聴取例</p>	<p>具体的な聴取例</p>
<p>I 方針の策定</p>	<p>1 取締役の役割・責任 法令等遵守の実践の成否は経営者にかかっているため、事業運営に責任のある経営者(陣)の法令等遵守に対する認識、取組等に留意する。</p> <p>2 法令等遵守方針の整備・周知 経営者(陣)が実効性のある形で法令等遵守方針を定め、全役職員に周知させているか。</p> <p>3 方針策定プロセスの見直し 経営者(陣)が定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、方針策定のプロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。</p>	<p>○ 法令遵守等について法人代表者としての考え方を聴取(出来れば代表取締役等法人メンバー)</p>	<p>○ 業務管理体制(法令等遵守)についての考えをお聞かせください。 (介護サービス事業者として、利用者への適切なサービス提供、制度の健全な運営と国民からの信頼を確保するため、法令等の自主的な尊重が求められる)</p> <p>○ その考えは、全役職員に対しどのような方法で周知されていますか。</p> <p>○ 法令遵守責任者の役割を、どこかに定めていますか。</p> <p>○ 事業者内の法令等遵守の状況をどのような方法で把握していますか。</p>

<p>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 老健局長通知) 別添:参考資料抜粋</p>	<p>中・小規模事業者の場合の留意点</p>	<p>一般検査に当たった際の聴取例</p>	<p>具体的な聴取例</p>
<p>確認の視点</p>	<p>1 内部規程の整備・周知</p>	<p>○ 小規模事業者に対し、法令等遵守規程の義務付けはないが、当該事業者が整備している場合は、その規程の内容、整備に至った理由、取締役の承認、職員への周知など、具体的な実施方法を聴取。</p>	<p>○ (定められた理由がある場合) その規定を定めた理由を教えてください。職員等へはどのように周知していますか。</p>
<p>2 法令等遵守統括部門の態勢整備</p>	<p>経営者(陣)が法令等遵守方針に則り、法令等遵守規程を管理者に策定させ、法的・倫理的チェックを経て、全役職員に周知させているか。 また、その内容が当該事業者において実効性があり適切なものとなっているか。</p>	<p>○ 法令遵守責任者の役割、業務内容等を聴取。</p>	<p>○ Aさんが法令遵守責任者であるというのは、どこかに明らかにされていますか。又は規程等を定めて示していますか。</p> <p>○ Aさんが法令遵守責任者であることを、職員等にどのような方法で周知しましたか。</p> <p>○ 法令遵守責任者の具体的な業務は何ですか。</p>
<p>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</p>	<p>必ずしも法令等遵守統括部門の設置や専任の管理者の配置を求めたものではないが、整備した態勢が事業者内部において牽制機能が発揮される等、実効性のあるものとなっているか。</p>	<p>○ 行政、事業者団体等からの関係情報をどのように収集していますか。</p> <p>○ 取締役(会)や職員等に対して、関係情報をどのように周知していますか。</p>	<p>○ 行政、事業者団体等からの関係情報をどのように収集していますか。</p> <p>○ 取締役(会)や職員等に対して、関係情報をどのように周知していますか。</p>

<p>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 老健局長通知) 別添:参考資料抜粋</p>	<p>確認の視点</p>	<p>(II 内部規程・組織体制の整備)</p> <p>4 法令等遵守マニュアルの整備・周知 中・小規模事業者の場合の留意点 経営者(陣)が管理者に、法令等遵守方針及び法令等遵守規程に沿って、法令等遵守マニュアルを全役職員に理解され実効性のある内容で策定させ、周知させているか。また、必要に応じて見直しをさせているか。</p> <p>5 法令等遵守プログラムの整備・周知 経営者(陣)が管理者に、法令等遵守方針及び法令等遵守規程に沿って、法令等遵守を実現させるための方策を策定させ、全役職員に周知させているか。 また、経営者(陣)は、その進捗状況や達成状況を定期的にかつ正確に把握・評価し、見直しを行わせているか。</p> <p>6 経営者(陣)への報告・承認態勢の整備 経営者(陣)が報告事項及び承認事項を適切に設定した上で、管理者に、定期的に又は必要に応じて随時、経営者(陣)に対し法令等遵守の状況を報告させ、又は承認を求めさせる態勢を整備しているか。 特に、介護サービス事業の運営に重大な影響を与える、又は介護サービス利用者の営生及び尊厳が侵される事案については、経営者(陣)に対して速やかに報告させる態勢を整備しているか。</p>
<p>一般検査に当たっての聴取例</p>	<p>具体的な聴取例</p>	

<p>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 老健局長通知) 別添:参考資料抜粋</p>	<p>確認の視点 (Ⅱ 内部規程・組織体制の整備)</p>	<p>具体的な聴取例</p>
<p>7 監査役への報告態勢の整備 中・小規模事業者の場合の留意点 中・小規模事業者であっても法令等遵守態勢に監査役を位置づけている場合には、経営者(陣)が管理者から監査役へ直接報告する態勢を整備し、管理者がこれを実行しているか検証する。</p> <p>8 内部監査実施要領及び内部監査計画の策定 中・小規模事業者への義務付けはないが、当該事業者において内部監査を法令等遵守態勢に位置づけている場合には、経営者(陣)が内部監査の対象となる項目及び実施手順を定めた要領並びに内部監査計画を策定させているか検証する。</p> <p>9 管理者等による法令等遵守態勢の確立状況 (1) 法令等遵守プログラムの実施 管理者又は法令等遵守統括部門は、法令等遵守プログラムの内容を適時適切に実施するとともに、進捗状況や達成状況をフォローアップし、経営者(陣)へ報告しているか。</p>	<p>一般検査に当たった際の聴取例</p>	<p>具体的な聴取例</p>

<p>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 老健局長通知) 別添:参考資料抜粋</p>	<p>中・小規模事業者の場合の留意点</p>	<p>一般検査に当たっての聴取例</p>	<p>具体的な聴取例</p>
<p>確認の視点 (Ⅱ 内部規程・組織体制の整備)</p>	<p>(2) 法令等遵守関連情報の収集・管理、分析及び検討 管理者又は法令等遵守統括部門は、各種の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を講じているか。また、収集した情報を適切に管理するとともに、その内容を分析し、法令等違反行為の未然防止、再発防止を含む法令等遵守態勢の改善に役立てることができきような態勢を整備し、その結果に基づき適時適切な措置・方策を講じているか。</p>	<p>○ 行政、事業者団体等からの情報収集及び全役職員に対する周知状況を聴取</p>	<p>○ 行政、事業者団体等からの関係情報を、どのように収集していますか。 ○ これらの情報に基づき、既存資料等の内容改訂等を行っていますか。 ○ 取締役(会)や職員等に対して、関係情報や改訂内容等をどのように周知していますか。</p>
<p>(3) 連絡・連携態勢 管理者又は法令等遵守統括部門は、各種法令等遵守関連情報が所在する部門及び事業者等との情報の連絡及び連携を密接にしているか。</p>	<p>○ 事業者等との連絡体制等を聴取</p>	<p>○ 法令遵守責任者と事業者等の間で、情報交換の場(例:定例会議、イントラネット等)を設けていますか。</p>	
<p>(4) モニタリング態勢 管理者又は法令等遵守統括部門は、法令等遵守を徹底する観点から、事業者等の法令等遵守の状況につき、継続的なモニタリングを実施しているか。</p>	<p>○ 事業者等における法令等遵守の確保方策等について聴取</p>	<p>○ 苦情・事故等についての内容や改善策の検討実施方法等を絶えず把握していますか。 ○ 介護サービス実施や介護報酬の請求等が法令等に従って行われているか把握していますか。</p>	
<p>(5) 法令等違反行為処理態勢 ①管理者又は法令等遵守統括部門は、法令等違反行為の疑いの通報があった場合等、法令等遵守関連情報の分析や通報を通じて、法令等違反行為の疑いがあると判断した場合に、速やかに事実関係を調査し、その事実が法令上の違反行為に該当するか検証し、必要な場合には速やかに改善等措置を講ずる態勢を整備し、適切な対処を行っているか。 ②管理者又は法令等遵守統括部門は、分析結果を、再発防止の観点から関連部門の管理者や事業所管理者等に還元するとともに、将来の未然防止のための措置を速やかに講じ、又は他の部門に講じさせているか。</p>	<p>○ 内部通報、事故報告の処理状況を聴取</p>	<p>○ 内部通報、事故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がとられていますか。 ○ これらの報告等があった場合、整理・分析の上から事業所等へ周知していますか。また、分析結果から未然防止策を作成し事業所等へ周知していますか。</p>	

<p>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 老健局長通知) 別添:参考資料抜粋</p>	<p>中・小規模事業者の場合の留意点</p>	<p>一般的検査に当たっての聴取例</p>	<p>具体的な聴取例</p>
<p>確認の視点 (Ⅱ 内部規程・組織体制の整備)</p>	<p>(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</p> <p>管理者又は法令等遵守統括部門は、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るものについて、適切に情報を保有する部門、部署、個人等から適切に情報を報告させ、取得し、分析・検討の上、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還元を行っているか。</p> <p>(7) 研修・指導態勢</p> <p>管理者は、法令等遵守マニュアルの内容を全役職員に周知徹底させているか。各事業において遵守すべき法令等について、研修・指導を行わせる態勢を整備しているか。</p> <p>また、法令等違反行為の未然防止のために、研修や朝礼等による職員等に対する周知徹底がなされているか。</p>	<p>一般検査に当たっての聴取例</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 相談・苦情処理状況を聴取 ○ 研修等（事業者自ら実施又は外部研修への職員の出席）内容等を聴取 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者等からの相談・苦情等の内、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していますか。 ○ 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ていますか。 ○ 年間の研修計画を定める等職員等へ周知していますか。 ○ 事業者が自ら実施する研修や勉強会の内容に業務管理体制（法令等遵守：人員基幹等）の内容を加えていますか。 ○ 外部研修の実施予定等を把握していますか。 ○ 事業者が実施する研修や、外部研修等へ職員等が出席できるよう配慮していますか。また、出席状況を把握していますか。 ○ 外部研修の内容について、出席者から他の職員等への伝達研修等を行わせていますか。 ○ 朝礼等の際、法令等を遵守することについて職員等に周知していますか。

<p>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 老健局長通知) 別添:参考資料抜粋</p>	<p>確認の視点</p>	<p>(II) 内部規程・組織体制の整備</p> <p>(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、管理者又は法令等遵守統括部門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組を適切に行っているか。 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しているか。</p> <p>10 内部規程・組織体制の整備プロセスの見直し 経営者(陣)は、定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、内部規程・組織体制の整備プロセスの有効性を検証し、適時に見直ししているか。</p>	<p>一般検査に当たっての聴取例</p>	<p>具体的な聴取例</p>
			<p>○ 事業所等に法令遵守担当者をおいている場合の取組内容等聴取</p> <p>○ 内部規程・組織体制の検証、見直し等を聴取</p>	<p>○ 法令等遵守担当者の具体的な業務内容は何か。</p> <p>○ 法令遵守責任者とはどのように連携を図っていますか。</p> <p>○ 法令等遵守のための各種取組について、実際にあったものになっているか等、必要に応じ検証していますか。</p> <p>○ これまで体制の見直しを図った事例はありますか。</p>

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 老健局長通知) 別添:参考資料抜粋 確認の観点		一般検査に当たった際の聴取例	具体的な聴取例
<p>Ⅲ 評価・改善活動</p> <p>1 分析・評価 経営者(陣)が法令等遵守の状況に関する情報に基づき、法令等遵守の状況の確に分析し、法令等遵守の実効性の評価を行った上で、態勢上の弱点、問題点を改善すべき点の有無及びその内容を適切に検討するとともに、その原因を適切に検証しているか。 また、定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、分析・評価プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。</p> <p>2 改善活動 経営者(陣)が上記の分析・評価及び検証の結果に基づき、必要に応じて改善計画を策定しこれを実施する等の方法により、適時適切に当該問題点及び態勢上の弱点の改善を実施しているか。 また、定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守の状況に関する報告・調査結果を踏まえ、改善プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。</p>	<p>○ 法令等遵守の分析、評価及び改善活動を聴取</p>	<p>○ 事業者として、法令等遵守の実施状況を適時・適切に把握、分析していますか。問題点があればその原因を検証していますか。</p> <p>○ 検証はどのような方法で行っていますか。</p> <p>○ その上で、問題点を解消するため、業務内容の見直し等を行い、職員等に周知していますか。</p> <p>○ これまで見直しを図った事例はありますか。</p>	

留意点

- 1 介護保険制度は、国民の協同連帯の理念に基づき、国民から集めた保険料と公費により利用者に必要なサービスを提供し、国民の保健医療の向上及び福祉の増進を図ることを目的とした公的性がきわめて強い制度である。このため、サービス提供を担っている事業者については、利用者に対する適切なサービス提供が求められ、介護保険制度の健全な運営と国民からの信頼を確保するため、法令等の自主的な遵守が求められる。
- 2 事業者が法令等遵守の義務の履行を確保し、指定取消事案などの不正行為を未然に防止するとともに、利用者等の保護と介護事業運営の適正化を図るため、事業者に対し、業務管理体制の整備を義務付けることとしたものである。
- 3 事業者が自己責任によりその規模・法人種別等に応じ整備した業務管理体制に対しては、その整備・運用状況を確認し、事業者が自ら業務管理体制の改善を図り法令等遵守に取り組むよう意識付けを図ることを目的として一般検査を実施することとしている。
- 4 一般検査の実施に当たっては、事業者の規模や法人形態等の事業者個々の状況を十分踏まえ、機械的・画一的な運用に陥らないよう、事業者の取組状況を十分に考慮の

別紙 2 : 提出させる既存の資料の資料の例

・書面検査における添付資料、実地検査における確認資料の参考例(小規模事業者向け)

①	報告を求める書類の内容	② 【①ア及びイの例示】
ア	業務管理体制の全体像	
	○ 方針策定	○ 取締役(会)報告資料 ・ 業務管理体制について、取締役(会)に説明したことがわかる資料 ・ 法令遵守責任者を、取締役(会)にて決定したことがわかる資料等
	○ 内部規程・組織体制の整備 ・ 決定事項の実行状況	○ 業務管理体制、法令遵守責任者について職員等に周知した資料 ・ 職員会議資料、掲示資料等
	・ 運用状況の確認	○ 法令遵守責任者への辞令交付書等 ○ 法令遵守責任者の役割や業務内容を規定した規程等
		○ 業務管理体制(法令等遵守)の運用状況 ・ 介護サービス実施内容、介護報酬の請求等のチェック・確認状況 ・ 内部通報、事故報告に対する対応状況 ・ 相談・苦情に対する対応状況 ・ 行政・関係団体等からの関連情報収集・周知状況 ・ 法令等遵守についての研修等(事業者自ら実施又は外部研修への参加) 状況等
	○ 運用状況の評価・改善活動の状況	○ 職員会議資料等 ○ 取締役(会)資料等 ・ 業務管理体制(法令等遵守)について、職員会議、取締役(会)等に報告、評価・改善していることがわかる資料 ・ 介護サービス実施内容、介護報酬の請求等のチェック・確認状況 ・ 内部通報、事故報告に対する対応状況 ・ 相談・苦情に対する対応状況 ・ 行政・関係団体等からの関連情報収集・周知状況 ・ 法令等遵守についての研修等(事業者自ら実施又は外部研修への参加) 状況等
イ	法令遵守責任者の役割及びその業務内容	○ 法令遵守責任者の役割や業務内容を規定した規程等
ウ	組織体制図、役員・幹部職員名簿(法令遵守責任者を明記)	

1 ①は、介護サービス事業者業務管理体制確認検査実施要領(平成21年3月31日付介護保険指導室長事務連絡)の【別紙様式1】(一般検査実施通知)から抜粋。

2 ②については一例であり、事業者の規模や法人形態等の事業者個々の状況を十分踏まえ、機械的・画一的な運用に陥らないよう、事業者の取組状況を十分に考慮の上取り扱われたい。