

令和8年度介護保険サービス事業者集団指導 業務管理体制について

群馬県監査指導課 監査指導第二係

研修のテーマ

- I 業務管理体制について
- II 虐待防止の取組
- III ストレスマネジメント・メンタルヘルスケア
- IV 業務管理体制の確認検査
- V 確認問題

I 業務管理体制について

- (1)業務管理体制とは
- (2)業務管理体制の整備内容
- (3)業務管理体制の届出先

(1) 業務管理体制とは

(介護保険法第115条の32)

- 平成20年介護保険法改正により、介護サービス事業者（以下「事業者」という。）には、介護保険法に規定する法令遵守等の義務の履行の確保のため、業務管理体制の整備が義務付けられています。

法律上の義務

- 要介護者の「人格を尊重」すること
- 「介護保険法」又は「介護保険法に基づく命令」を遵守すること
- 要介護者等のため忠実にその職務を遂行すること

(介護保険法第74条第6項その他)

(2) 業務管理体制の整備内容(1/3)

(介護保険法第115条の32、介護保険法施行規則第140条の39)

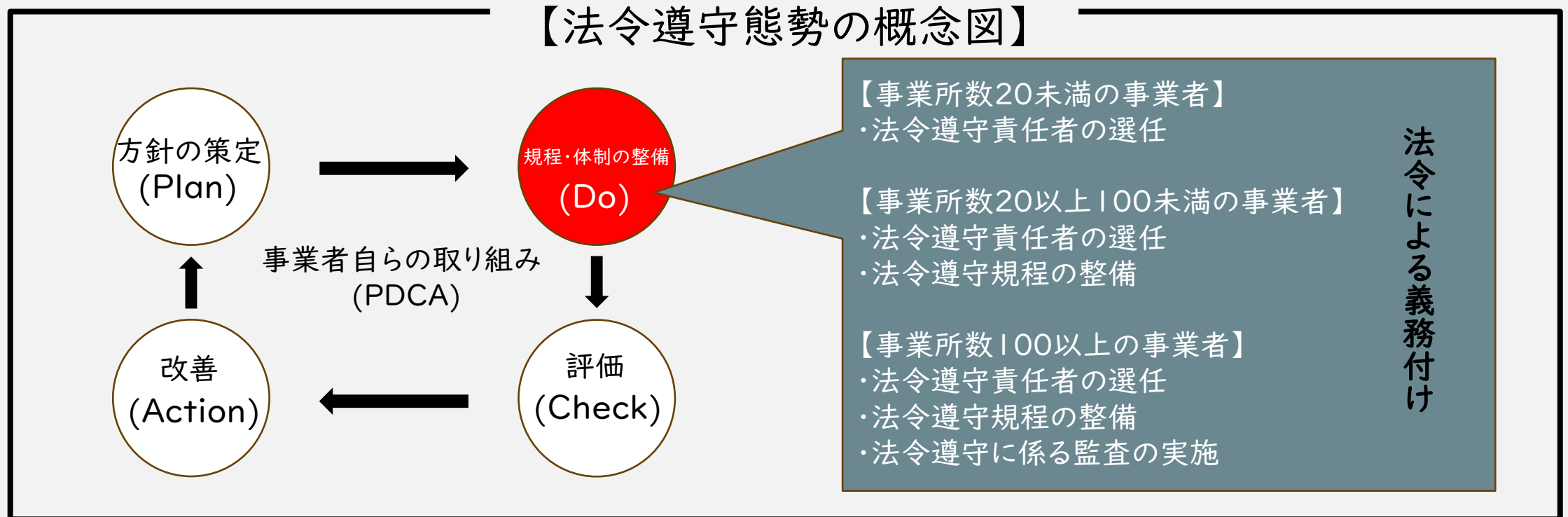
- 整備すべき内容は事業者の規模(事業所数)によって定められており、事業所数が多いほど取り組むべき事項が増えていきます。

貴事業者の事業所数及び整備しなければならない内容を再度ご確認ください。

		整備内容		
		法令遵守責任者の選任	法令遵守規程の整備	監査の定期的な実施
事業所数	1 ~ 19	○	—	—
	20 ~ 99	○	○	—
	100 以上	○	○	○

(2) 業務管理体制の整備内容(2/3)

- 事業者等は、自ら法令遵守の方針を策定し(Plan)、方針に沿って規程や体制を整備し(Do)、定期あるいは随時評価及び見直しをし(Check)、必要に応じて改善活動に取り組む(Action)必要があることに留意してください。



(2) 業務管理体制の整備内容(3/3)

- 群馬県監査指導課HPにて、事業者自らの取組(PDCA)事例を「業務管理体制整備の事例集」として掲載しております。参考としてご活用ください。
- トップページ > 組織からさがす > 健康福祉部 > 監査指導課 > 業務管理体制について
(<https://www.pref.gunma.jp/page/2086.html>)

(3) 業務管理体制の届出先(1/3)

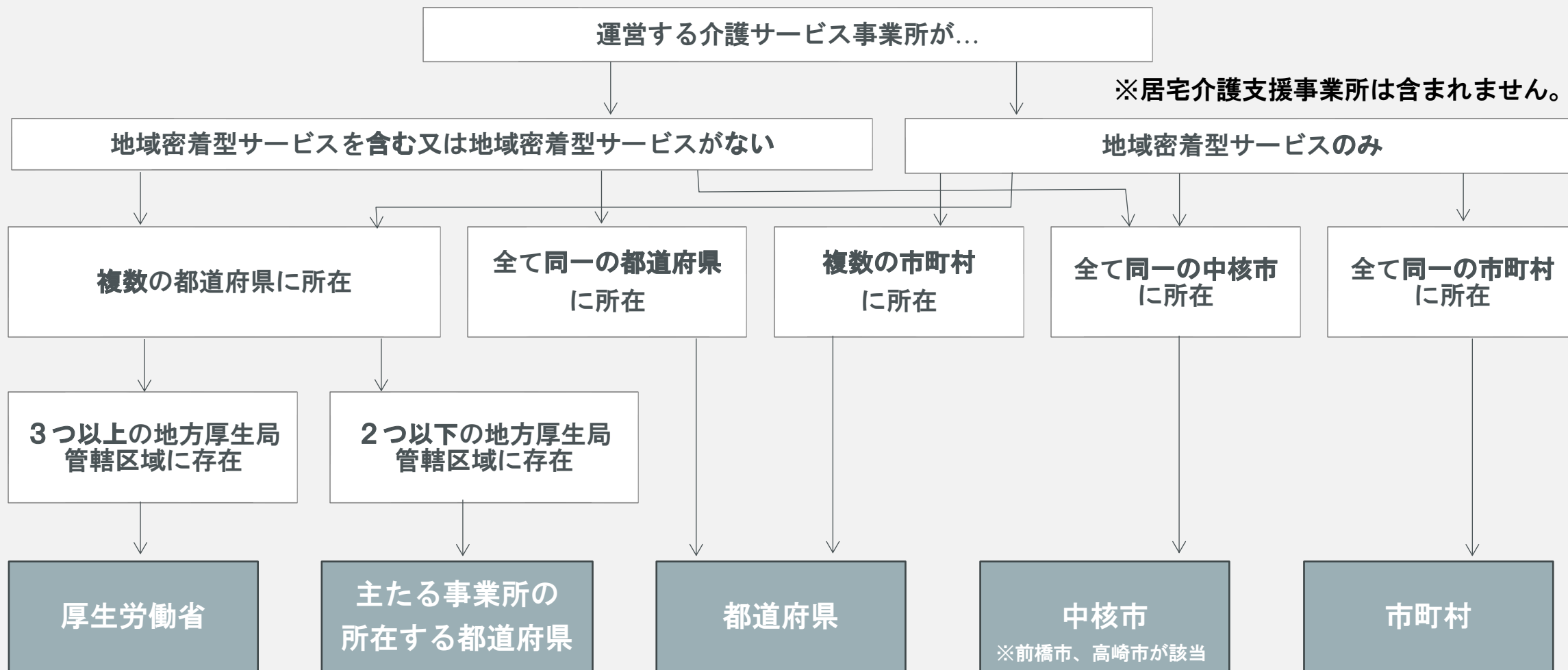
- 事業者は、業務管理体制の整備に関する事項を記載した届出書を関係行政機関に届け出る必要があります。
- 全事業者に業務管理体制の整備が義務付けられていますので、

必ず届け出てください。(特に新規事業者)

対象事業者	届出事項
全事業者	(1)事業者の名称又は氏名 (2)主たる事業所の所在地 (3)代表者の氏名、生年月日、住所及び職名 (4)法令順守責任者の氏名及び生年月日
事業所数20以上の事業者	「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100以上の事業者	「業務執行の状況の監査の方法」の概要

(3) 業務管理体制の届出先(2/3)

- 届出先は以下のとおりです。適切な行政機関に届け出てください。



※指定都市が届出先となる場合もありますが、群馬県内に存在しないため、省略しています。

(3) 業務管理体制の届出先(3/3)

- 届出先が群馬県の場合は、原則として「業務管理体制の整備に関する届出システム」

より届出をお願いします。

(<https://www.kaigo-gk.mhlw.go.jp/laicomea/cmns01l/cmns01l1/init.do>)

詳細については、届出先(群馬県介護高齢課)のホームページをご参照ください。

(<https://www.pref.gunma.jp/page/6178.html>)

- 届出先が群馬県以外の場合は、厚生労働省のホームページをご参照ください。

(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/service/index.html)

Ⅱ 虐待防止の取組

(1)虐待防止の措置

(2)内部通報制度

(3)苦情相談窓口

(1) 虐待防止の措置(1/3)

- 虐待を未然に防止するためには、施設又は事業所を運営している事業者が適切な業務管理体制を構築することが重要です。
- 虐待は突然発生するものではなく、不適切なケア、不適切な施設・事業所運営の延長線上にあると認識することが必要です。
- このため、群馬県では虐待事案を未然に防ぐための取組が行われているかを業務管理体制の重点項目として確認しています。

(1) 虐待防止の措置(2/3)

事例1 「虐待防止の研修をしている」

- 「どういった行為が虐待に当たるか」といった虐待そのものに関する知識を習得する研修のほか、利用者との接し方や、内部通報制度の活用方法等様々な研修が考えられます。
- また、実施の形態も外部研修への参加に限らず、法人で虐待防止の担当者を決めて、情報収集をし、他の職員へ周知活動を行うことも有効です。
- 担当者を決めておくことは、法人として、虐待防止に対する意識の高さを示すことになり、従業員が虐待に関する相談をしやすい環境整備にもつながります。

事例2 「虐待防止マニュアルを策定している」

- 利用者との接し方といった日々の業務の中で気をつけるべき点や、虐待防止チェックリストを記載し、定期的に従業員間でチェックできるようにしておく効果的です。
- マニュアルを策定している法人は多いですが、実際に中身の周知まで徹底されていない場合もあります。朝礼や研修等の機会に繰り返し内容を確認することで、従業員の虐待防止に対する意識を高めていくことが重要です。

(2) 内部通報制度(1/4)

- 従業員など法人内部の者が、法人の指定する担当部署(者)に法令違反等の疑いのある行為を発見した場合に通報できる制度です。
- 内部通報制度を整備することで、問題が深刻化する前に法人内部の不適正事案を発見・解決することができるようになるだけでなく、内部通報制度の存在自体が不正の抑制にもつながります。

(2) 内部通報制度(2/4)

事例Ⅰ 「担当部署(者)への直通の連絡経路を設置している(法令遵守ホットライン)」

- 通常の業務ラインとは別に、担当部署(者)への直通の電話番号や電子メールアドレス等を設けることで、重要情報が担当部署(者)へ集まりやすくなります。
- ただし、連絡した従業員が不利益な扱いを受けないようプライバシーへの配慮が必要です。

事例2 「事業所内に投書箱を設置している」

- 電話や電子メールでの連絡と比較して、匿名性を担保しやすい制度となりますが、その分情報の質が下がる恐れもあります。
- 投書箱設置に当たっては、情報の用途や範囲を予め明確にしておくことが重要です。

(2) 内部通報制度(4/4)

内部通報制度に関しては、消費者庁が「公益通報者保護法を踏まえた内部通報制度の整備・運用に関する民間事業者向けガイドライン」を出しています。内部通報制度の整備の参考にしてください。

消費者庁ホームページ(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/overview)

(3) 苦情相談窓口(1/4)

- 内部通報制度が法人内部からの相談・苦情・通報を受け付ける制度であるのに対して、苦情相談窓口は法人外部からの相談・苦情・通報を受け付ける制度です。
- 介護保険サービス事業者等については、利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、各事業所において苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならないとされています。(基準条例第38条等)

(3) 苦情相談窓口(2/4)

事例1 「苦情受付の窓口を設置している」(1/2)

- 苦情相談窓口は、事業所の管理者が担当している場合が多いと考えられますが、苦情を受け付ける機会には全ての従業員にありますので、管理者だけでなく、従業員も苦情相談窓口の制度を理解する必要があります。
- 苦情受付の窓口は法人外部の方のための制度ですので、従業員だけでなく、利用者や家族など法人外部の方への周知も徹底することが重要です。

事例1 「苦情受付の窓口を設置している」(2/2)

- 苦情受付体制が整備されていることで、的確に対応ができます。誠意ある対応は利用者やその家族からの信頼確保に繋がります。
- なお、苦情に限らず幅広く意見を求める目的で、「お気づきの点はこちらまで」と担当部署(者)の内線番号や社内メールアドレスを周知している事例もあります。

事例2 「苦情解決の仕組みを整備している」

- 苦情対応マニュアル等を作成し、苦情等の受付から処理方法、再発防止策の構築までの一連の流れを予め定めておくことで、事業者内で対応の統一を図ることができます。
- 苦情を一過性のものとせず、事業所運営の改善活動に活かすことができるようになります。
- 苦情処理方法の統一化を図るためには、苦情の記録様式を定型化しておくことが効果的です。
- 苦情に関する記録の項目を定めておくことで、従業員が対応すべき苦情処理の流れを可視化し、誰が対応しても適切に処理できるようになります。

Ⅲ ストレスマネジメント・メンタルヘルスケア

ストレスマネジメント・メンタルヘルスケア(1/5)

- 法人は、従業員のストレスに対する予防、発見、対処の取組を行うことが重要です。
- 従業員に過度なストレスがかかると、業務を適切に遂行できなくなる可能性があるほか、
離職等につながる恐れがあります。
- メンタルヘルスケアの基礎となるのは日常のコミュニケーションです。コミュニケーションが活発になると、従業員の変化に気づきやすくなり、早期に対処することができるようになります。

事例Ⅰ 「ストレスマネジメントに関する研修の実施」

- 従業員に対して、コミュニケーション研修を実施することで、職場のコミュニケーションが円滑になり、ストレスのたまりづらい職場にすることができます。
- また、ストレスマネジメント研修を実施することで、従業員一人ひとりがストレスへの対処方法を学ぶことができ、従業員のストレス耐性を高めることができます。
- 管理者に対しては、メンタルヘルスクエア研修を実施することで、従業員のストレスを早期に発見し、声を掛け、相談支援ができるようになります。

事例2 「従業員からの相談体制の構築」

- メンタルヘルスケア研修を受講した管理者等が相談窓口となっている事例が多く見受けられました。
- 日常のコミュニケーションを大切にし、従業員が悩みを相談しやすい人間関係を構築しておくことです。
- 一方で、法人内部の人間には相談しづらいという場合も考えられます。専門機関等と提携し、法人外部でも相談を受け付けられる体制を整備している事例もあります。

事例3 「職場環境の整備」

- 業務上の問題を抱える職員を発見した場合に、事業者としてその問題を解決する仕組みを構築している事例です。
- 個々の従業員の問題に対応する仕組みの存在自体が、従業員の心の余裕にもつながることがあります。

(例)

- 残業が続く従業員の業務内容を見直して、業務時間の短縮を図る取組
- 育児や介護といった家庭内での問題に対し、勤務時間を調整するなどの取組

ストレスマネジメント・メンタルヘルスケア(5/5)

- ストレスマネジメント・メンタルヘルスケアに関して、厚生労働省が「Relax 職場における心の健康づくり～労働者の心の健康の保持増進のための指針～」を出しています。ストレスマネジメント・メンタルヘルスケアに関する取組の参考にしてください。

働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト (<https://kokoro.mhlw.go.jp/brochure/index/#head-7>)

- メンタルヘルス対策支援として、群馬産業保健総合支援センターが管理監督者に対するメンタルヘルス研修や、職場環境等の把握と改善に係る個別訪問支援等を行っていますので、ご活用ください。

群馬産業保健総合支援センター (<https://www.gunmas.johas.go.jp>)

IV 業務管理体制の確認検査

(1) 業務管理体制の一般検査

(2) 業務管理体制の特別検査

(1) 業務管理体制の一般検査(1/4)

- 群馬県に届出のあった全ての事業者を対象として、6年に1回程度、一般検査を実施しています。(現在はアンケート形式) 通知が届いたら必ずご回答ください。
- 業務管理体制の整備内容及び運用状況を確認するとともに、事業者自らが必要に応じて業務管理体制の改善を図り、法令等の遵守に取り組む意識付けを行うことを目的として実施しています。
- 検査では、事業者等の規模・法人種別等に応じた適切な業務管理体制が整備されているかについて確認します。

事例1 「正しい届出先を把握していない」

- 毎年、本来の届出先とは異なる届出先を回答する事業者が散見されます。
- フローチャート(スライド9)に従って、今一度届出先をご確認ください。

(例)

- 桐生市で居宅介護支援事業所のみを運営しているが、届出先を「桐生市」と回答 → 正しくは「群馬県」
- 前橋市と高崎市で地域密着型サービスを運営しているが、届出先を「中核市」と回答 → 正しくは「群馬県」
- 太田市で地域密着型サービスのみを運営しているが、届出先を「群馬県」と回答 → 正しくは「太田市」

事例2 「届出内容を把握していない」

- 誰を法令遵守責任者として届出したか、失念している事例も散見されました。
- 適切な業務管理体制の整備のため、一般検査への回答を通じて、法令遵守責任者や必要な取組事項について改めて確認してください。

事例3 「届出内容変更後の申請がされていない」

- 業務管理体制の届出事項(スライド8)に変更が生じた場合、変更の届出をする必要があります。
- 指定内容に関する変更届出とは別物ですので、ご注意ください。

(例)

- 主たる事業所が移転したが、届出をしていない
- 法令順守責任者である代表取締役が変更されたが、届出をしていない
- 事業所の新設に伴い業務管理体制の届出先が市→県へ変更となったが、届出をしていない

(2) 業務管理体制の特別検査(1/2)

- 指定又は許可を受けている介護サービス事業所又は施設に対して、指定等取消相当の事案が発覚した場合に実施します。
- 当該事業者に対して立入検査又は出頭検査を行い、業務管理体制の整備状況及び問題点を検証するとともに、当該事案への組織的関与の有無について検証を行います。

(2) 業務管理体制の特別検査(2/2)

- 特別検査の結果、当該事案への組織的関与が認められた場合には、連座制が適用され、同法人が運営する他の指定事業所の指定・更新を受けられなくなる恐れがあります。
- また、特別検査の結果、業務管理体制に不備があると認められた場合には、改善報告を求めることがあります。
- 普段から、事業所として業務管理体制を適正に整備するようお願い申し上げます。

V 確認問題

確認問題を全5問ご用意しました。

復習としてご活用ください。(回答の提出は不要です)

確認問題

- 1. 事業者として介護サービス事業所を20箇所運営している場合、事業所としての法令遵守責任者を選定しておけばよい。

確認問題

- 1. 事業者として介護サービス事業所を20箇所運営している場合、事業所としての法令遵守責任者を選定しておけばよい。

- 回答. ×

運営する事業所数が20以上の事業者は、法令遵守責任者の選任に加え、法令遵守規程の整備を行う必要があります。(スライド5)

確認問題

- 2. 伊勢崎市で通所介護と地域密着型通所介護の事業所を運営している。
この場合、全事業所が同一市町村内にあるので、業務管理体制の届出先は伊勢崎市である。

確認問題

- 2. 伊勢崎市で通所介護と地域密着型通所介護の事業所を運営している。

この場合、全事業所が同一市町村内にあるので、業務管理体制の届出先は伊勢崎市である。

- 回答. ×

市町村が届出先となるのは「指定事業所が同一市町村内にのみであり、地域密着型サービス(予防含む)のみを行う事業者」のみです。

今回の場合、群馬県が届出先となります。(スライド9)

確認問題

- 3. この訪問介護事業所の利用者は、全て同事業者が運営する有料老人ホームの入居者である。この場合、訪問介護事業所としての苦情相談窓口を設ける必要はない。

確認問題

- 3. この訪問介護事業所の利用者は、全て同事業者が運営する有料老人ホームの入居者である。この場合、訪問介護事業所としての苦情相談窓口を設ける必要はない。

- 回答. ×

利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、事業所ごとに苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならないとされています。(スライド19)

確認問題

- 4. 事業者の代表者が交代した場合、指定の変更届出を提出することで、業務管理体制の変更届出も行ったことになる。

確認問題

- 4. 事業者の代表者が交代した場合、指定の変更届出を提出することで、業務管理体制の変更届出も行ったことになる。

- **回答. ×**

指定と業務管理体制の届出は別物です。お手数ですが、両方とも変更届出を行ってください。また、代表者が法令順守責任者となっている場合、そちらの変更届出も行う必要があります。（スライド8, 33）

確認問題

- 5. 運営している事業所が指定取消処分を受け、業務管理体制の特別検査の結果、組織的関与が認められた場合、原則として同事業者が運営する他の事業所も指定・更新を受けられなくなる。

確認問題

- 5. 運営している事業所が指定取消処分を受け、業務管理体制の特別検査の結果、組織的関与が認められた場合、原則として同事業者が運営する他の事業所も指定・更新を受けられなくなる。

- 回答. ○

連座制により、同事業者が運営する他の事業所も指定・更新を受けられなくなりますのでご注意ください。（スライド35）

資料は以上となりますが、法令等をよく確認し、
今後も適切な運営に努めていただきますようお願いいたします。

※1 群馬県では「**自主点検表**」を作成し県ホームページに掲載しておりますので、御活用ください。

[\(県HPトップページ > 組織からさがす > 健康福祉部 > 監査指導課 > 業務管理体制について\)](#)

※2 **令和6年度介護報酬改定**については、以下より御確認ください。

[\(県HPトップページ > 組織からさがす > 健康福祉部 > 介護高齢課 > 令和6年度介護報酬改定について\)](#)

お忙しい中、
集団指導にご参加いただき、
誠にありがとうございました。