

業務管理体制整備の事例集

平成29年3月22日 群馬県監査指導課

目次

- 1 はじめに
 - (1) 法令上の位置付け
 - ① 関係法令の改定・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P2
 - ② 関係法令と該当条文・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P2
 - (2) 業務管理体制
 - ① 業務管理体制とは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P3
 - ② 業務管理体制の確認検査・・・・・・・・・・・・・・P4
 - (3) 用語の説明・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P4

- 2 業務管理体制の整備
 - (1) 方針の策定(Plan)
 - ① 方針の策定・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P5
 - ② 方針の周知方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P6
 - (2) 業務管理体制に関する内部規程・組織体制の整備(Do)
 - ① 法令遵守責任者の役割・・・・・・・・・・・・・・・・P6
 - ② 法令遵守規程等の策定・・・・・・・・・・・・・・P8
 - ③ 組織体制の整備・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P8
 - ④ 事業所単位でできる取組み・・・・・・・・・・・・P9
 - (3) 評価(Check)
 - ① 評価活動・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P10
 - (4) 改善(Action)
 - ① 改善活動・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P11

- 3 虐待防止等の取組み
 - (1) 虐待防止等の取組み
 - ① 虐待防止の措置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P12
 - ② 内部通報制度・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P13
 - ③ 苦情相談窓口・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P14
 - (2) ストレスマネジメント・メンタルヘルスケア
 - ① ストレスマネジメント・メンタルヘルスケア・・・・・・・・P15

- 4 参考資料
 - (1) 法令遵守基本方針（事例）・・・・・・・・・・・・P16
 - (2) 法令遵守規程（事例）・・・・・・・・・・・・P17

(※本事例集で紹介するサイトのURLは、令和5年1月26日時点のものです。)

1 はじめに

(1) 法令上の位置付け

①関連法令の改定

介護サービス事業者、指定障害福祉サービス事業者、指定障害者支援施設等の設置者、指定相談支援事業者、指定障害児通所支援事業者、指定障害児入所施設等の設置者及び指定障害児相談支援事業者（以下「事業者等」という。）の不正事案の発生を防止し、介護事業及び障害福祉サービス事業等の運営の適正化を図るため、平成21年に介護保険法、平成24年に障害者自立支援法（現在は「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」（平成17年法律123号。以下「障害者総合支援法」という。））並びに児童福祉法（昭和22年法律164号）が改正され、事業者等は、法令遵守等の業務管理体制の整備及び届出が義務付けられました。

②関連法令と該当条文

【介護保険法】

- ア 介護保険法第115条の32
(介護保険サービス事業者が該当)

【障害者総合支援法】

- イ 障害者総合支援法第51条の2
(障害福祉サービス事業者及び障害者支援施設設置者が該当)

- ウ 障害者総合支援法第51条の31
(一般相談支援事業者及び特定相談支援事業者が該当)

【児童福祉法】

- エ 児童福祉法第21条の5の25
(障害児通所支援事業者が該当)

- オ 児童福祉法第24条の19の2
(障害児入所施設設置者が該当)

- カ 児童福祉法第24条の38
(障害児相談支援事業者が該当)

(2) 業務管理体制

①業務管理体制とは

業務管理体制とは、不正事案の発生防止の観点から、事業者等が関係法令や法人内の規程等を遵守し、法人の掲げる理念や倫理に沿って適正な事業運営を行うための組織としての仕組みのことです。

業務管理体制の整備については、事業者自ら事業の形態・規模等を考慮し個々の事業者に見合った実効性のある法令等を遵守する体制を整備することとされています。

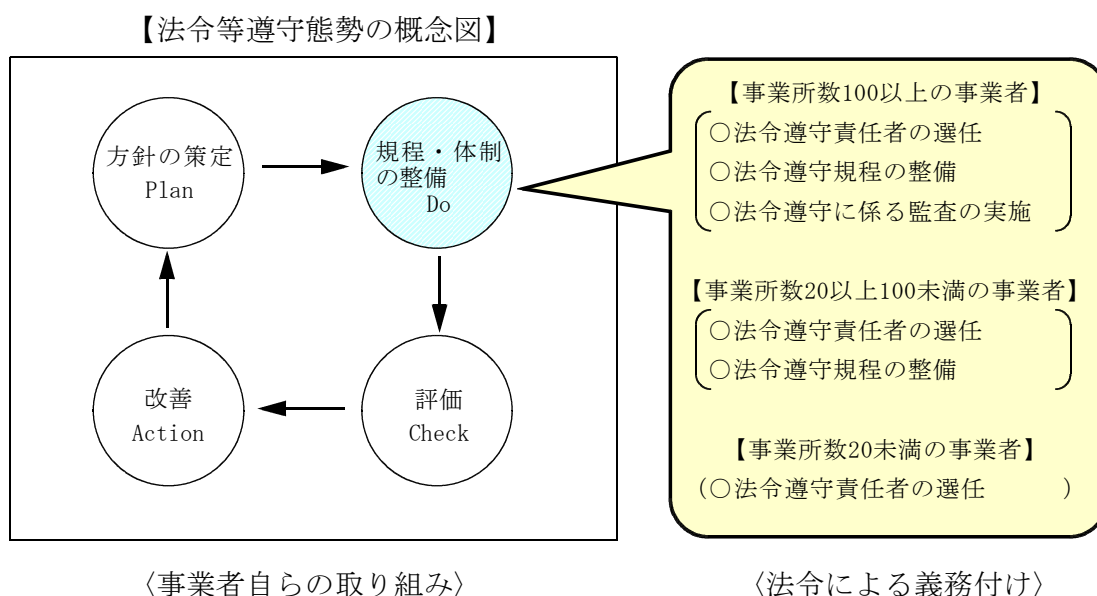
また、省令により、全ての事業者等は、法令遵守責任者の選任が定められ、運営する事業所等の数が20以上の事業者等は、法令遵守責任者の選任に加えて法令遵守規程の整備が定められ、運営する事業所等の数が100以上の事業者等は、法令遵守責任者の選任と法令遵守規程の整備に加え、法令遵守に係る監査の実施が定められています。

しかし、これは事業者等が整備する業務管理体制の一部です。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。

業務管理体制を整備した後は、事業者等で定めた規則を従業員に浸透させることが重要です。周知活動は一度すればよいものではなく、繰り返して行うことで、法令遵守（コンプライアンス）に強い組織風土が作られます。

また、業務管理体制を整備すれば問題は絶対に起こらないということはありません。問題が発生した場合には、問題を適切に処理し、その後に問題の発生を防げなかった業務管理体制を見直し、改善することで、再発防止活動に取り組むことが重要です。

業務管理体制については、上述のPDCAサイクルにより運用していくことが望まれます。



②業務管理体制の確認検査

群馬県では、届出のあった業務管理体制の整備内容と運用状況を確認するため「群馬県介護サービス事業者業務管理体制確認検査実施要綱」及び「群馬県障害福祉サービス事業者等業務管理体制確認検査実施要綱」を策定し、県に届出のあった全ての事業者を対象として、介護保険サービス事業者は平成21年度から、障害福祉サービス事業者等は平成27年度から確認検査（一般検査）を実施しています。

この検査は、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、必要に応じて事業者自らが業務管理体制の改善を図り、法令等の遵守に取り組めるよう意識付けを行うことを目的として実施しています。

※業務管理体制に関する情報

○群馬県ホームページ

●介護サービス事業者

「トップページ > 組織からさがす > 健康福祉部 > 介護高齢課 > 施設・事業者向け情報 > 業務管理介護保険事業者における業務管理体制の整備について」

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

○厚生労働省ホームページ

●介護サービス事業者

「ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 介護・高齢者福祉 > 介護サービス事業者の業務管理体制」

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

●障害福祉サービス事業者等

「ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 障害者福祉 > 障害福祉サービス事業者等の業務管理体制の整備に関する届出」

(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougai Shahukushi/kanriseibi/index.html)

(3) 用語の説明

○法令遵守（コンプライアンス）

単に法令や通達のみを遵守するのではなく、事業を実施する上で必要な法令の目的（社会的要請）や社会通念に沿った適応を考慮したもの。

○態勢

組織の様式（体制）だけでなく、法令等遵守に対する姿勢や体制づくりへの取り組みを指したもの。

○ストレスマネジメント

ストレスとの上手な付き合い方を考え、適切な対処法をしていくこと。

○メンタルヘルスケア

心の健康対策のこと。

2 業務管理体制の整備

(1) 方針の策定 (Plan)

業務管理体制整備の第一歩は業務管理の方針の策定です。業務管理体制の方針とは、法人の理念や、大切にしている価値観を土台に、従業員一人ひとりが正しい行動をとるための基盤となるものです。

この方針が組織内に浸透することで、法令遵守に強い組織の風土が作られます。

①方針の策定

事例1

法令遵守の基本方針を社内規程として整備している

法令遵守の基本方針を社内規程として策定している事例です。

策定例については、参考資料の1 (P16) を御確認ください。

事例2

法令遵守の基本方針を社内規程の中で規定している

運営規程や就業規則等の内部規程の条文の一つとして、法令遵守の基本方針を規定している事例です。各事業所の運営規程内の（運営方針）の条文として規定している事例が多いです。

具体例

第〇条

（運営の方針）

1

：

- 事業の実施に当たっては、法人設立の目的である〇〇の精神をもって、関係法令等を遵守し、事業を実施するものとする。

※上記事例の他、法人の理念として事業所内に掲示している事例や、法人設立の趣旨と併せて、採用時の面接等で説明している事例もあります。

※法令遵守の基本方針について、文書化していない場合もありますが、組織として法令遵守の意志を表明するために、文書化しておくことが望まれます。

②方針の周知方法

事例1

文書化されている場合の事例

- ・従業員の入社の際に、当該文書を配布している。
- ・毎年度の初めに、当該文書を回覧している。
- ・当該文書を事業所内に掲示している。
- ・法人内電子メール・法人内ネットワークで公開している。
- ・法人のホームページ上で公表している。

事例2

文書化されていない場合の事例

- ・従業員の採用面接の際に口頭で説明している。
- ・朝礼や定例会議等、従業員が集まる場で説明している。

(2) 業務管理体制に関する内部規程・組織体制の整備 (Do)

法令遵守の基本方針に則り、内部規程の作成や、組織体制を構築します。基本方針を達成するための具体的な取組みであり、実効性のある内容となっていることが重要です。

①法令遵守責任者の役割

法令遵守責任者の設置は、全ての事業者等に義務付けられています。法令遵守責任者は、法人内で法令遵守の実施・運用に関して責任を持ち、法令遵守の観点から経営者（陣）に対しても積極的に提言できる職位の者を選任することが重要です。具体的には、法令遵守担当部署の部長、総務課長、事務長、管理者等が選任されています。法令遵守責任者の業務については、法令遵守に関する責任者として日々の業務の中で確認すべき事項等具体的な内容を定めておくことが望まれます。

また、法令遵守責任者が誰なのか、従業員に周知することも、法人の法令遵守に対する意識の高さを表明することになり、従業員の意識にも反映されます。

※法令遵守責任者の周知方法については、方針の周知と同様の方法が考えられます。

事例1

法令遵守責任者が集団指導に参加する

集団指導は、関係法令により留意していただきたい点のほか、実地で指導を行った結果から重要な情報を伝達しています。法令等を遵守した事業所運営の参考となりますので、法令遵守責任者には積極的に参加していただき、事業所の業務に活かしていただきたいと考えています。また、集団指導等行政・関係団体から得た情報を基に、従業員に対して必要な助言・指導を行うことも法令遵守責任者の重要な業務です。

事例2

法令遵守責任者が定期点検を行う

法令遵守責任者が内部監査を実施しているほか、自社で作成しているマニュアル類の活用状況の確認や、群馬県がホームページで公開している自主点検表を用いて、業務内容を確認するなど、各事業所が基準に沿った運営を行っているか点検します。

確認した内容については、取締役会や理事会等、経営者（陣）まで報告することが望まれます。

事例3

法令遵守責任者が苦情解決等の責任者となっている

事業所に対して苦情があった際に法令遵守責任者に報告が行き、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、情報を保有する者から適切に情報を取得し、分析・検討の上、その内容を業務の担当者等に還元します。

このような報告・分析を行うために、苦情や事故記録、業務報告書等の様式を定型化し、必要な項目を決めておくことが望まれます。

事例4

法令遵守責任者が法令遵守に関する情報を収集し、従業員に周知する

全国での不正、不祥事、事件、その他国の通知等情報収集を行い、従業員に対して情報提供を行っている事例です。

他の事業者等で発生した問題が自社で発生する可能性を考えて業務内容を見直すことや、法令等の改正に合わせて内部規程等を改正することは、業務管理体制の評価・改善活動にもつながります。

②法令遵守規程等の策定

運営する事業所の数が20以上の事業者等については、法令遵守規程の策定が義務付けられています。

事例1

法令遵守規程を策定している

法令遵守規程の策定例は参考資料の2（P17）を参考にしてください。

策定した法令遵守規程については、取締役会や理事会等経営者（陣）が法令遵守の方針と合致していることを確認して承認を受けた上で全職員に対して周知することが望まれます。

周知の方法については、法令遵守方針の周知と同様の方法が考えられます。

事例2

各種マニュアル等の整備をしている

従業員の行動指針となるチェックリストやQ&A、手順書、マニュアル等を作成している事例です。役職員が遵守すべき法令等の解説や違法行為を発見した場合の対処方針等を具体的に示した法令遵守マニュアルのほか、業務を行う上で判断に迷った際の従業員の行動指針となる業務マニュアルやチェックリスト、Q&A集等も業務管理体制を確立させるための手段となります。

マニュアル等を作成する際は、他の法人等の作成したものをそのまま使用するのではなく、従業員からヒアリング等を行い、自社の状況を踏まえて変更を加えることで、実効性のあるマニュアル等を作成することができます。

③組織体制の整備

事例1

法令遵守担当部門を設置している

事業者全体の法令等遵守の徹底を図るために、組織体制、各部署の業務、業務遂行の手順等について法令遵守の見地から助言等を行う部門を設置している事例です。法令遵守担当部門が内部監査を担当している事例もあります。

法令遵守担当部門を独立した部門として整備するのが難しい場合には、法令遵守担当者を任命し、法令遵守に関する研修への参加や、専門家への意見聴取等により、法令遵守に関する知識を習得し、事業所内での法令遵守に関する助言を行っている事例もあります。

事例2

従業員の役職等に応じた役割や権限、責任を定めている

従業員の役職等に応じた役割や権限、責任を具体的に定めることで責任の所在が明確になり、担当として責任を持った行動が求められるようになります。ただし、一人に権限が集中しないよう配慮も必要になります。

また、ここで定めた職責に応じた研修に参加することで、日々の業務の中での問題点に気づき、業務改善へとつなげていくことができます。研修の実施は様々な形で実施が考えられ、自社で研修の講師を招き内部研修を実施する事例や、外部研修に参加する事例、少人数で勉強会を開催する事例、資格取得のために勤務時間を融通したり助成金を出す事例等、従業員の役割に応じた知識を習得する機会を提供する方法は様々です。

④事業所単位でできる取組み

事例1

業務報告書等の記録について、定型化された書式を使用している

記録を定型化することで、記録すべき事項の記載漏れを防ぐことができ、将来事実確認が必要になった際の確認が容易になります。また、証拠機能としての意義のほかにも、事務の効率化が図れることや、記録を残すことで不適切な業務の発見や抑制になるといった利点もあります。

事例2

従業員の行動指針となるチェックリストやQ&A、手順書、マニュアルを作成している

従業員がサービス提供を行う上で、判断に迷った場面は必ずあると思います。このような場면을従業員から収集してQ&Aやマニュアル等を作成することで、適切なサービス提供を行えるようになるだけでなく、相談のしやすい組織にもなります。

また、現在のマニュアル等では対応できない事例が発生した場合には、ケース会議等対応方針を決定する場を設けて、従業員が対応困難な事例を抱え込まないようにすることも、法令等違反につながる恐れのある行為の発生防止になります。

事例3

従業員の法令遵守に資する職場環境を整備している

運営基準や報酬告示等に関連する書籍を事業所に備えるなど、基準に沿った運営ができているよう職場環境を整備している事例です。

法令等は改正されることがありますので、関連書籍が改正前のものとなっていないか、定期的に確認する必要があります。

(3) 評価 (Check)

評価活動には、業務上の法令等遵守態勢の評価に加え、業務内容に法令等違反となる可能性の有る行為や業務遂行上不適切な事案が認められた場合には、当該事案を未然に防ぐことができなかつた業務管理体制の評価も行うことが重要です。

①評価活動

事例 1

従業員アンケートを実施している

定期的に従業員アンケートを実施し、業務上の課題やリスクを感じている点を調査することで、法令違反につながる恐れのある業務プロセスを見つけることができます。

また、従業員の意識も併せて調査することで、組織において法令遵守の精神がどの程度浸透しているかの確認もでき、今後の業務管理体制を見直す上で有益な情報を得ることができます。

事例 2

内部監査結果を分析している

内部監査の結果を経営者（陣）が分析し、法令遵守の遵守の状況や業務の適法性の確認を行います。この場合、内部監査の対象となる項目や実施手順を予め定めておくことが望まれます。また、内部監査によって得られた情報については、経営者（陣）への報告方法まで定めておくことも重要です。

事例 3

「自主点検表」による基準遵守の確認をしている

群馬県では各サービス事業所が基準に沿った運営を行っているか確認するための「自主点検表」を、ホームページで公開しています。

各事業所の法令遵守の担当者等に御活用いただき、法令等に遵守した事業所運営となるよう定期的に点検することを期待しています。

※自主点検表の掲載ページ

群馬県ホームページ(<https://www.pref.gunma.jp/>)にアクセスし、トップページ上部の検索バーに「自主点検表」と入力して検索していただくと、検索結果に各サービス種別の自主点検表の掲載ページが表示されます。



キーワードでさがす 自主点検表



(4) 改善 (Action)

①改善活動

経営者（陣）は、前記の評価・分析の結果に基づき、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、適時適切に発見された業務上の問題点と態勢上の弱い点の改善を行います。

事例 1

業務管理体制の改正をしている

方針の策定から、組織・規程の整備、評価の各段階において、関係法令の改正や、不適合事案の発生等、これまでの体制を改正する必要性が認められた際に、組織体制や規程・マニュアル等の改正を行います。

改正までに長い時間を要する際には、改善計画を策定し、進捗状況を管理しながら確実な改善を図ることが望まれます。

事例 2

再発防止策の検討をしている

事故に関する記録や、苦情に関する記録、ヒヤリハット報告書等に「再発防止策」の欄を設けることも、業務管理体制の改善活動となります。不適合事案が発生した際に、その再発防止策を担当者が考え、管理者等が評価し、他の従業員へ再発防止策を周知することで、業務（管理）上の問題点や態勢上の弱点を改善することができます。

3 虐待防止等の取組み

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。このため、群馬県では虐待事案を未然に防ぐための取組み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) 虐待防止等の取組み

①虐待防止の措置

虐待を防止するためには、虐待を未然に防止する予防的取組みが最も重要になります。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。

事例 1

虐待防止の研修をしている

虐待防止の研修については、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

虐待防止のマニュアルを作成し、普段の業務の中で活用する事例です。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。

マニュアルについては、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

従業員等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、法人内部の不適正事案を問題が深刻化する前に発見・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。

事例1

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）

事業所の従業員が法令等違反行為の疑いのある行為を発見した場合に連絡すべき部署等への直通の連絡経路を設置している事例です。

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

事業所内に投書箱を設置することで、匿名での投書ができるよう整備している事例です。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。

※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」から

【消費者庁ホーム > 政策 > 政策一覧(消費者庁のしごと) > 公益通報・事業者連携・物価 > 公益通報者保護制度 > 公益通報者保護法と制度の概要】

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/overview/)

③苦情相談窓口

内部通報制度が法人の内部からの相談・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の外部からの相談・苦情・通報を受け付ける制度です。

事例 1

苦情受付の窓口を設置している

介護保険サービス事業者及び障害福祉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、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。

この苦情相談窓口として、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。また、苦情受付の窓口は法人の外部の方のための制度ですから、従業員だけでなく、利用者やその関係者等法人外部の方への周知も徹底することが重要です。苦情受付体制が整備されていることで、的確な対応ができ、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

苦情相談があった場合の具体的な対応方法を定めている事例です。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、事業者内での対応の統一性を図るとともに、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、苦情に関する記録の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。

(2) ストレスマネジメント・メンタルヘルスケア

① ストレスマネジメント・メンタルヘルスケア

予防、発見、対処の3つがポイントとなります。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。日常の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くことができ、早期にストレスに対処することができるようになります。

事例1

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の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、メンタルヘルスケ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。

なお、コミュニケーションの場合は、研修に限らず、様々な形で定期的に設けることが望まれます。

事例2

従業員からの相談体制の構築

問題を抱える従業員のための相談窓口を設置している事例です。前述の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。この場合に大切なことは、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。

また、法人の内部では相談しづらいという場合も考えられます。こうした場合に対処するために、専門機関等と提携し、法人の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。例えば、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みを行ったり、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みを行っている事例があります。

このように、一時的に業務を整理する取組みや、そのための協力体制を構築しておくことは、その仕組みがあること自体が従業員の心の余裕にもつながります。

※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」から

【HOME パンフレット・リーフレット／マニュアル・報告書等
／職場のメンタルヘルス対策】

(<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、若年労働者向けメンタルヘルス研修、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、御活用ください。

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

4 参考資料

(1) 法令遵守の基本方針（事例）

〇〇〇〇コンプライアンス基本方針

1. コンプライアンスの徹底

〇〇〇〇は、設立の目的を達成するため、「老後の安心と幸せを提供することにより社会へ貢献する」「はたらく人たちの人間性を大切にする」との基本理念に基づき、働くすべての人々の法的安全を守り、適正かつ健全な事業を継続的に実施することにより、社会的、公共的な責任を果たすことのできる法人統治の確立を目的として、コンプライアンスの徹底を図ります。

2. コンプライアンス・マニュアル

〇〇〇〇は、コンプライアンス態勢を確立するため、適切な組織の構築、諸規定の整備、業務執行及び評価について定めるコンプライアンス・マニュアルを策定し、維持します。

また、これを適宜見直しつつ改善を行い、老人福祉法、介護保険法をはじめとする法令等を遵守し、効率的に業務を執行する態勢の確立を図ります。

3. 行動指針

〇〇〇〇は、コンプライアンスの徹底を図るため、役員及び職員等一人ひとりの行動の基本指針として、行動指針を策定し、維持します。

(2) 法令遵守規程 (事例)

〇〇〇〇コンプライアンス管理規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この規程は、〇〇〇〇のコンプライアンスに関し必要な事項を定めることにより、すべての役職員等が法令等を遵守し高い倫理性を保持して業務を遂行する態勢(以下「コンプライアンス態勢」という。)を確立し、もって〇〇〇〇の適正な事業運営と健全な発展を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において「コンプライアンス」とは、法令等を遵守するとともに、法令の目的である社会的要請、社会通念及び社会倫理等を尊重して行動することをいう。

2 この規程において「法令等」とは、法律及びこれに基づく命令(告示、通知を含む)、条例並びに定款、自主行動基準及び各種規程、業界自主規制並びにこれらに関連する通知等明確に文章化された社会ルールをいう。

3 この規程において「役職員等」とは、役員及び職員、準職員及び契約職員をいう。

(役職員等の責務)

第3条 役職員等は、業務活動が社会からの信頼の上に成り立つことを自覚するとともに、自らが業務活動の一端を担っていることを深く認識し、常に誠実に判断し、行動する責務を有する。

2 役職員等は、自らの専門知識、技術の維持向上など自己研鑽に努めるとともに、それを活かし、業務活動を発展させることにより、定款に定める目的の達成に積極的に貢献する責務を有する。

第2章 基本方針及び組織

(基本方針等)

第4条 役員会は、〇〇〇〇コンプライアンス態勢を確立するため、コンプライアンスの基本方針及びコンプライアンス・マニュアルその他の重要事項を決定する。

(コンプライアンス委員会の所掌事務)

第5条 コンプライアンス委員会は、次に掲げる事務を行う。

- (1) 基本方針、マニュアル又はコンプライアンスに関する諸規定の立案
- (2) 第15条に規定するコンプライアンス実践計画の立案
- (3) 第16条に規定するコンプライアンス指導指針の策定その他この規程に基づいて委員会が行うこととされた事務
- (4) 情報管理(関係法令等改正及び自治体の指導指示の把握、社内外の情報の収集及び提供、コンプライアンスに関する記録及び文書の管理基準の決定等)
- (5) コンプライアンスに係る研修の企画及び立案並びに実施状況の定期的な把握
- (6) その他コンプライアンスに係る重要な事項についての調査、企画及び立案

(コンプライアンス責任者)

第6条 役員会は、コンプライアンスを推進し役職員等の適切な職務執行が図られるよう、役員のうち一人をコンプライアンス責任者として指名する。

(コンプライアンス統括部門)

第7条 本部にコンプライアンス統括部門を置く。

2 統括部門は責任者の指揮命令の下に、コンプライアンスを推進するため、業務活動の公正な遂行の確保その他コンプライアンスに関する業務を行う。

3 統括部門は、コンプライアンスを徹底する観点から、コンプライアンスの状況について継続的なモニタリングを行う。

(コンプライアンス管理者)

第8条 統括部門に必要な知識と経験を有するコンプライアンス管理者を置く。

2 管理者は、〇〇部長をもってあてる。

3 管理者は、コンプライアンスに関する状況の把握、職員の研修、法令情報の収集・提供、違反行為の通報・相談への適切な対応等を行い、委員会及び役員会に報告しなければならない。

4 管理者は、第15条に規定するコンプライアンス実践計画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、委員会、役員会及び監査役に報告しなければならない。

(コンプライアンス担当者)

第9条 本部及び事業所（施設）にコンプライアンス担当者を置く。

2 本部の担当者は、〇〇部課長をもってあて、事業所（施設）の担当者は、事業所管理者（施設長）をもってあてる。

3 担当者は、本部又は事業所（施設）におけるコンプライアンス情報を集約し、管理者に随時又は定期的に報告し、本部又は当該事業所（施設）のコンプライアンスを推進しなければならない。

(関連部門の連携)

第10条 統括部門は、コンプライアンスに関連する各種の情報が所在する部門と連絡及び連携を密接にしなければならない。

2 管理者は、担当者、苦情処理を担当する者又は生活相談員等との間で、必要な連携を図り、必要な情報の収集及び支援を行う。

第3章 コンプライアンスの推進

(法令等の遵守)

第11条 役職員等は、業務活動又は経理事務の執行等に当たり、法令等を遵守し、不正を行ってはならない。

2 役職員等は、計画・立案、申請、実施、報告等の業務活動又は経理事務の遂行等の各過程において、本規程の趣旨に沿って誠実に行動するものとし、業務活動等で得た

データ等の記録保存及び厳正な取扱いを徹底し、ねつ造、改ざん、盗用等の不正行為等を行ってはならない。

(職場環境の整備)

第12条 役職員等は、業務活動等の実施に当たり責任ある行動と不正行為の防止を図るためには公正な業務遂行を重視する職場環境の確立が重要であることを自覚し、所属する部署における職場環境の質的向上に積極的に取り組まなければならない。

(利益相反)

第13条 役職員等は、業務活動の実施に当たり、個人と組織、あるいは異なる組織との利益の衝突に細心の注意を払い、適切に対応しなければならない。

(コンプライアンス違反行為の処理)

第14条 管理者は、コンプライアンス違反行為の疑いがあると判断した場合には、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措置を講ずる等適切に対処しなければならない。

2 管理者は、前項の調査によりコンプライアンス違反行為となる事実が認められたときは、速やかに当該事実を責任者及び社長に報告しなければならない。

3 管理者は、コンプライアンス違反に関連する情報の分析等により、再発防止又は未然防止のための措置を速やかに講じ、その内容を委員会及び役員会に報告しなければならない。

(コンプライアンス実践計画)

第15条 役員会は、毎年度、内部規程の整備、職員研修計画及びモニタリング等を内容とする具体的なコンプライアンス実践計画を策定する。

(コンプライアンス指導指針)

第16条 委員会は、役職員等が遵守すべき法令等の解説、モニタリングの方法、違法行為を発見した場合の対処方針を網羅し、平易かつ適切に規定するコンプライアンス指導指針を策定し、役職員等に周知させなければならない。

(研修)

第17条 社長は、コンプライアンス態勢を徹底するため、役職員等を対象とした法令基礎研修その他の研修を実施する。

2 前項の研修は、統括部門が所管する。

(法令情報の収集・提供)

第18条 統括部門は、法令等の制定又は改廃の動向の把握に努め、有用な情報を提供しなければならない。

2 担当者は、他の部門にも有用と思われる情報を取得したときは、統括部門に報告し、情報の共有に努めなければならない。

3 管理者及び担当者は、収集した情報を適切に管理し、内容を分析し、法令等違反行為

の未然防止又は再発防止を含むコンプライアンスの改善に役立てなければならない。

(記録等の管理)

第19条 委員会は、コンプライアンスに関する記録又は文書の種類、作成の要否、保管場所、保管期間、アクセス方法、アクセス権限、廃止方法等の管理基準を必要に応じて定める。

2 管理者及び担当者は、前項の管理基準に基づき、コンプライアンスに関する記録又は文書を管理しなければならない。

(内部通報等)

第20条 ○○○○は、独自に法令等違反行為に関する内部の通報及び相談制度を設けた上で、役職員及び退職者並びに取引事業者の従業員に対し、職場や業務で重要な法令等違反の事実や危険を知り、かつ職制を通じた自立的な解決が難しいときは、通報又は相談窓口に通報又は相談するよう周知徹底するとともに、その通報又は相談行為に対して不利益を課さないことを保証しなければならない。

2 前項の内部通報等の制度については、別に定める規程による。

第4章 監査及び規程の見直し

(監査)

第21条 社長は、コンプライアンス監査担当者を任命して、少なくとも毎年1回、マニュアル及びコンプライアンス実践計画等の遵守状況について監査を行わなければならない。

(規程の見直し)

第22条 本規程の改廃は、役員会が決定する。

附則

(施行期日)

この規程は、平成○年○月○日から施行する。