

令和7年度介護保険サービス事業者等説明会 (集団指導)

業務管理体制

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 (制度としての体制)

II 虐待防止等の取組み

III 業務管理体制の確認検査

IV 確認問題

I 業務管理体制について

(1)重点事項

(2)整備内容

(3)届出先

(1) 重点事項

(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

(介護保険法第74条第6項その他)

- 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

(2) 整備内容 (1 / 3)

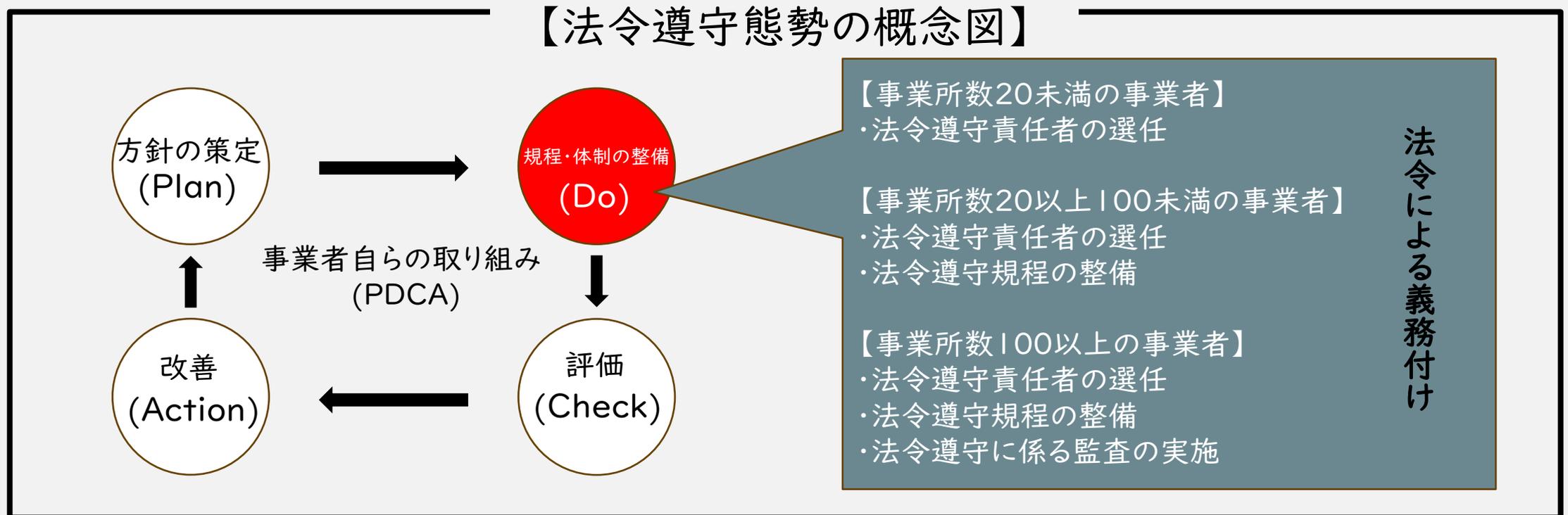
- 整備すべき内容は事業者の規模(事業所数)によって定められており、事業展開地域に応じた行政機関に届け出なければなりません。

貴法人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) 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) 整備内容 (3 / 3)

- 事業者自らの取組 (PDCA) 事例は、群馬県監査指導HPに「業務管理体制整備の事例集」として掲載されております。
- 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) 届出先(1/4)

- 事業者が整備すべき業務管理体制は、指定又は許可を受けている事業所や施設（以下「事業所」という。）の数に応じ定められており、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。
- 届出先は次頁のとおりです。

(3) 届出先(2/4)

区分	届出先
① 指定事業所が三以上の地方厚生局管轄区域に所在する事業者 例) 福島県(東北)、群馬県(関東信越)、岐阜県(北陸東海)に事業所がある場合	厚生労働大臣
② 指定事業所が二以上の都道府県に所在し、かつ、二以下の地方厚生局管轄区域に所在する事業者 例) 群馬県・長野県(関東信越)に事業所がある場合 長野県(関東信越)、愛知県(東海北陸)に事業所がある場合	主たる事務所の所在地の 都道府県知事
③ 指定事業所が同一指定都市内にのみ所在する事業者 例) さいたま市内のみ、新潟市内のみ の場合	指定都市の長
④ 指定事業所が同一中核市内にのみ所在する事業者 例) 前橋市内のみ、高崎市内のみ の場合 ※太田市内のみ、伊勢崎市内のみ、玉村町内のみなど、同一市町村内のみを展開であっても、「中核市内のみ」で無ければ④には該当しません。	中核市の長
⑤ 地域密着型サービス(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のみ所在する事業者 例) 桐生市内で地域密着型サービスのみ の場合	市町村の長
⑥ ①から⑤以外の事業者	都道府県知事

(3) 届出先 (3 / 4)

- 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>)

その他詳細については群馬県介護高齢課ホームページを参照してください。

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

(3) 届出先 (4 / 4)

- 届出先が群馬県以外の場合は厚生労働省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 虐待防止等の取組み

(1)虐待防止の取組み

(2)ストレスマネジメント・メンタルヘルスケア

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
- 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。

①虐待防止の措置(2/3)

事例Ⅰ 「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
と効果的です。
- 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、情報の使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」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(1/5)

- 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Ⅰ 「苦情受付の窓口を設置している」(1/2)

- 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、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38条等)
- 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。

③ 苦情相談窓口(3/5)

事例Ⅰ 「苦情受付の窓口を設置している」(2/2)

- 苦情受付の窓口は法人の外部の方のための制度ですので、従業員だけでなく、利用者やその関係者など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」(1/2)

- 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ことができます。
- また、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。

事例2 「苦情解決の仕組みを整備している」(2/2)

- 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

① ストレスマネジメント・メンタルヘルスケア(1/9)

- 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Ⅰ 「ストレスマネジメントに関する研修の実施」 (1/2)

- 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。

事例Ⅰ 「ストレスマネジメントに関する研修の実施」 (2/2)

- 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」(1/2)

- 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。

事例2 「従業員からの相談体制の構築」 (2/2)

- 一方で、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」(1/2)

- 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)

- 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実施
- 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実施

事例3 「職場環境の整備」 (2/2)

- 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。

① ストレスマネジメント・メンタルヘルスケア(8/9)

※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>)

① ストレスマネジメント・メンタルヘルスケア(9/9)

※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>)

Ⅲ 業務管理体制の確認検査

(1) 一般検査

(2) 特別検査

(1) 一般検査

① 一般検査について

② よくある事例

①一般検査について

- 群馬県に届出のあった全ての事業者を対象として、業務管理体制の整備内容と運用状況を確認するための検査（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ます。
- 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。

②よくある事例

- 届出先を把握していない
- 届出内容を把握していない
- 変更後の申請がされていない

②よくある事例

事例Ⅰ 「届出先を把握していない」(1/2)

- 一般検査の回答項目で届出先の記入欄がありますが、毎年いくつかが誤った記入がみられます。
- 届出先は I - I - I (スライドPO~PO) で記載のとおりです。

(誤りの例)

- 渋川市内のみで県指定と市指定のサービスを運営しているが、「中核市」と回答 → 群馬県
- 中之条町でのみ地域密着型のサービスを運営しているが、「中核市」「群馬県」と回答 → 中之条町

②よくある事例

事例Ⅰ 「届出先を把握していない」(1/2)

- 群馬県内で中核市が届出先となるのは、以下の場合のみです。

事業所が前橋市内のみ → 届出先「前橋市」

事業所が高崎市市内のみ → 届出先「高崎市」

- 「前橋市と高崎市」のみの場合、届出先は「群馬県」となります。

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配置し届出たか、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、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 「変更後の申請がされていない」

- 業務管理体制の届出内容に変更事項が生じた場合には、変更の届出をする必要があります。
- この「業務管理体制」について、前任の担当者から引き継がれていないという話もよく聞きますので、再度ご確認お願いいたします。

(2) 特別検査

① 特別検査について

①特別検査について

- 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（以下「指定事業所等」という。）の指定等取消相当の事案が発覚した場合に、当該事業所等の本部等へ立ち入り等を行い、業務管理体制の整備状況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。

①特別検査について

- 特別検査の結果、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。

IV 確認問題

- ・全5問
- ・○×形式の問題です。

確認問題

- 1. 法令遵守等の義務の履行のため、業務管理体制の整備が義務づけられている。法令上の義務としては、「人格尊重」、「法令遵守」、「忠実な職務遂行」である。

確認問題

- 1. 法令遵守等の義務の履行のため、業務管理体制の整備が義務づけられている。法令上の義務としては、「人格尊重」、「法令遵守」、「忠実な職務遂行」である。

- 回答. ○

確認問題

- 2. 指定事業所を30箇所運営しているが、法令遵守責任者の選定をしたので問題無い。

確認問題

- 2. 指定事業所を30箇所運営しているが、法令遵守責任者の選定をしたので問題無い。

- 回答. ×

事業所数が20以上の法人は、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。

確認問題

- 3. 訪問看護と福祉用具貸与販売の事業所を運営しているが、いずれも沼田市に事業所があるため、業務管理体制の届出先は市だ。

確認問題

- 3. 訪問看護と福祉用具貸与販売の事業所を運営しているが、いずれも沼田市に事業所があるため、業務管理体制の届出先は市だ。

- 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」です。

今回の事例では、群馬県が届出先となります。

確認問題

- 4. 居宅サービスの利用者全員が、事業所と同じ法人が運営する有料老人ホームの入居者なので、居宅サービス事業所として苦情相談窓口を設けていない。

確認問題

- 4. 居宅サービスの利用者全員が、事業所と同じ法人が運営する有料老人ホームの入居者なので、居宅サービス事業所として苦情相談窓口を設けていない。

- 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ぬとされています。

確認問題

- 5. 指定届出と異なり、業務管理体制の届出は1度すればよい。

確認問題

- 5. 指定届出と異なり、業務管理体制の届出は1度すればよい。

- 回答. ×

変更事項がある場合などは、変更の届出をする必要があります。

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、
説明会に御参加いただき、
誠にありがとうございました。