

#### 4. 介護サービス事業者の業務管理体制に関する監督について

介護サービス事業者に義務付けられている業務管理体制の整備については、適正な介護事業運営が確保されるよう、事業者自ら適切な体制を整備し、改善を図っていくことが最も重要である。行政としても業務管理体制に関する監督を通じて、その取組みに対する適切な助言並びに支援をお願いする。

また、今般、高齢者虐待に関して行政処分を受けた事業所を運営する大手介護事業者に対して、厚生労働省が特別検査を実施し、下記概要のとおり業務管理体制の抜本的な改善を求める勧告を発出したところである。

一般検査実施の際は、このような事態が再び起きないように、指導室長通知でお示ししたとおり、施設又は事業所を運営している事業者が虐待防止の取組について適切な業務管理体制を構築しているかの確認をお願いする。

##### 大手介護事業者に対する特別検査結果及び勧告等の概要

###### 【問題点】

- ① 本社において、各施設の実態把握・情報共有・支援のいずれもができておらず、虐待等本社の危機管理に対する意識が希薄。
- ② 内部監査及び虐待等法令遵守に関する職員研修は形式的に実施されているが、有効に生かされていない。
- ③ 施設職員のストレスマネジメント及びメンタルヘルスケアの実施が不十分であった。 等

###### 【勧告事項】

- ① 業務管理体制の抜本的な見直し及び周知徹底。
- ② 本社並びに各事業所間の連携強化の推進。
- ③ 事業所職員に対するストレスケアマネジメント対策等の実施。
- ④ 内部監査体制等の充実・強化
- ⑤ 研修制度の充実・強化
- ⑥ 本事案の要因分析、再発防止策並びに組織運営の改善に関して外部有識者を含めた第三者委員会の設置。 等

### 【事業者からの改善報告】

- ① 本社に法令遵守統括部門を新たに設置し、一元的な管理を実施。
- ② 法令遵守統括部門において本社並びに各事業所間の連絡連携を管理するとともに、各種業務マニュアルの制定や見直しを行い、連絡・連携体制を明確化。
- ③ 職員へのストレスチェック、専門家への相談体制を構築するとともに、相談・通報窓口の機能を拡充した上で周知徹底を実施。  
処遇困難な事例については、本社が介入することにより、早期問題解決を図る態勢を構築。
- ④ 内部監査業務運営マニュアルを策定したうえで、監査結果及び分析結果を共有し、業務管理体制の検証・改善に活用。
- ⑤ 全職員に対し改めて高齢者虐待に関する研修を実施するとともに、新規採用職員に対する研修、虐待や不適切ケアに関する研修の充実・強化を図る。
- ⑥ 本事業の要因分析、組織運営改善に関する第三者委員会を開催して改善を行うとともに、第三者を含めた虐待防止委員会を常設して、再発防止に関する取り組みを継続的に検証していく。

### (1) 業務管理体制に関する届出の未済防止について

業務管理体制整備に関する届出は、介護保険事業への新規参入時、区分の変更及び届出事項に変更が生じた際に、その内容を遅滞なく届け出ることとされているが、一部の自治体においては、制度の周知・届出状況の確認、また届出未済の事業者の把握が不十分な状況が見受けられているところである。

各都道府県等におかれては、集団指導等での制度説明や新規指定、指定更新時に配布するチェックリスト等に「業務管理体制の届出」に関する項目の追加をするなど効果的な制度の周知、指導を行っていただきたい。

さらに、新規指定、指定更新の書類を受理した際には、業務管理体制データ管理システムを活用して届出、変更届の必要の有無の確認を行うなど届出受理業務に遺漏のないようお願いする。

特に業務管理体制の整備に関する届出が未済の介護サービス事業者について

は、当該介護サービス事業者が運営する介護サービス事業所等の指定取消等の理由となり得るため、各都道府県等において未届介護サービス事業者が法令違反を行っている事業者であることを認識のうえ指導にあたられたい。

また、届出を受けている介護サービス事業者数と業務管理体制データ管理システムでの事業者数に相違がある自治体が見受けられる。業務管理体制データ管理システムは、介護サービス事業者の業務管理体制に関する届出状況を共有するためのシステムであることから、その適正な運用にあたり、新規届出事業者の登録及び変更事項の届出入力については、その都度遅滞なく行い、相違が生じないよう定期的な確認をお願いする。

## **(2) 業務管理体制に関する確認検査について**

### **ア 一般検査**

一般検査は、介護サービス事業者が整備した業務管理体制について、定期的にその運用実態の報告を求め、当該介護サービス事業者の規模・組織形態等を勘案した上で有効に機能する仕組みとなっているか確認し、必要に応じて改善を促し、介護サービス事業者が自主的に取組まれるよう助言を行うものである。

介護保険制度は、国民からの保険料と公費によって、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格がきわめて強い制度である。この趣旨を、介護サービス事業者に認識させ、特に経営者（陣）に対し、自ら率先して法令等違反等の未然防止のための取組を行う責務があることを理解するよう助言等を行っていただきたい。

また、平成27年度までに一般検査が未実施となっている自治体においては、平成28年度に一般検査が実施できるよう、平成27年度中に一般検査の計画、体制を整備願いたい。

特に、指導室長通知でお示ししたとおり、虐待防止の取組（虐待防止、認知症ケアなどの研修の実施、内部通報及び苦情相談窓口が機能しているか、職員に対するストレスマネジメント、メンタルヘルスケアの取組など）の検証をお願いする。

なお、一般検査の実施方法については、介護サービス事業者の業務管理体制の

整備・運用状況を適切に確認できる方法であれば、実地検査に限らず書面検査により実施することも考えられる。また、介護サービス事業所指導に付加した一体的実施や社会福祉法人に対する指導監査との合同実施など、効率的な実施も可能である。

ただし、一般検査は法人に対する検査であることに留意し、検査に際しては法令遵守責任者など、法人の業務管理体制を説明できる者が対応するよう介護サービス事業者に対し周知の上、実施されたい。

また、一部の自治体からは、業務管理体制の整備の方法や検査方法のノウハウがないなどの意見もあることから、平成28年度に、有効的な検査方法に関する検討を行っていく予定としているのでご了解願いたい。

## イ 特別検査

特別検査は、介護サービス事業者の指定事業所等の指定等取消処分相当事案が発生した場合に、当該事業者について、不正行為を未然に防止できなかった業務管理体制の不備の確認・検証を行うとともに、併せて連座制の適用を判断するための不正行為への組織的関与の有無の確認を行うものである。

実施にあたっては、組織的関与の有無の検証にとどまらず、不正行為を未然に防止できなかった業務管理体制の不備の確認・検証についても適切に実施し、必要に応じ改善勧告等を行われたい。

特別検査の実施の契機は、指定等取消処分に至った事案に限らず、指定等効力停止処分の事案等についても積極的に実施し、今後は適切な介護サービスの提供を実施してもらうことを念頭に、業務管理体制の整備・運用状況の不備の確認・検証を行った上で、介護サービス事業者として不正事案の再発防止策等適切な改善を求めていただきたい。

なお、特別検査における改善勧告等については、業務管理体制データ管理システムの「お知らせ」欄において情報提供しているので参考にされたい。

### (3) 厚生労働省における確認検査結果の状況について

厚生労働省での一般検査における主な指導等事項、特別検査における主な指摘事項に係る趣旨は以下のとおりであるので、各都道府県等の確認検査の参考とされたい。

#### (一般検査)

- ・ 法令遵守責任者の役割が周知されていないため周知すること。
- ・ 介護サービス事業者が定めている法令遵守規程と実際の運用が異なっているため改めること。
- ・ 内部通報の処理体制の整備を検討すること。
- ・ 事故・苦情・相談等の報告体制等を定め、報告の中に法令違反に起因するものがないか確認し、必要に応じて全事業所に情報提供する等の取組を検討すること。

#### (特別検査)

- ・ 事業所での問題等を本社（部）で把握できる体制になっていない。または、把握していても問題解決を事業所に任せており、本社（部）として問題解決にあたっていない。
- ・ 内部通報制度は整備されているが、機能していない。
- ・ ある事業所の問題が発覚した際に、他の事業所でも同様な事案が発生していないかの把握を行っていない。
- ・ 虐待や法令等遵守に関する研修が不十分である。

なお、これらの指導等は、介護サービス事業者の規模等に応じた業務管理体制が整備されているか検証を行った結果であり、相対的な助言も含まれるが、各都道府県等においても介護サービス事業者の具体的取組を把握したうえ、不正事案の未然防止の観点等を踏まえ必要な指導を行われたい。