

# 西宮市業務管理体制整備の事例集

## 1. 法令遵守責任者を事業所の従事者に周知していますか。

- ・ 法令遵守責任者の氏名、職名、業務内容等を記載した文書を事業所の見やすい場所に掲示している。
- ・ 法令遵守責任者の氏名・職名と業務内容等について、法人のホームページ上で公表している。
- ・ 毎年度の始めと法令遵守責任者が変更になった場合に、法令遵守責任者の氏名・職名と業務内容等を記載した文書を回覧している。
- ・ 業務説明カリキュラムの中に法令遵守責任者の氏名・職名と業務内容等に係る項目を設け、従業員が新規採用された場合に、その内容を説明している。

## 2. 法令等遵守指針を定め、従業員に周知していますか。

- ・ 従業員が業務に迷った際の行動指針となるチェックリストやQ & A、手順書、業務マニュアル等を作成している。
- ・ 遵守すべき法令等（西宮市条例、解釈通知、報酬告示、各種通知等）やその解説について、業務に必要な部分を集約した法令集等を作成している。
- ・ 他の従業員の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マニュアルを作成している。

※ 周知方法の例は1と同じ。

## 3. 従業員に対し、法令等遵守に関する指導や研修を行っていますか。

- ・ 年に1回以上、西宮市の自己点検シート（\*1）に沿って、各基準を従業員全員と確認する研修会を実施している。
- ・ 年に1回以上、事業所内で作成した法令遵守指針の内容を従業員全員と確認している。
- ・ 自法人で研修の講師を招き内部研修を実施するほか、少人数で勉強会を開催し、法令等について確認している。

- ・ 外部研修に参加し、参加した者が他の職員に伝達研修を実施するか、又は研修資料を回覧し、研修内容を共有している。
- ・ 法令遵守責任者が定期的に業務内容を点検し、法令違反があればその原因を追究し、当該職員に改善するように指導している。また、違反事項と改善状況については、ミーティングや回覧等により、従業員全員で情報共有している。
- ・ 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・指導を行っている。

**\* 1 西宮市ホームページのダウンロード先（居宅サービスのみ）**

「介護保険・障害福祉サービス事業者等（居宅系サービス）に対する運営指導及び実地指導について」

[https://www.nishi.or.jp/jigyoshajoho/shakaifukushihojin/shidokansa/jitti\\_shidou.html](https://www.nishi.or.jp/jigyoshajoho/shakaifukushihojin/shidokansa/jitti_shidou.html)

次の(1)又は(2)のいずれからも検索できます。

(1) 西宮市トップページ> 事業者向け情報> 社会福祉法人・施設等関連情報> 社会福祉法人・施設等の指導監査

(2) 検索ワードにページ番号の「18511057」を入力し、検索

#### 4. 法令等遵守に関する情報を収集し、従業員に周知していますか。

- ・ 法令遵守責任者が集団指導に出席し、法令等を遵守した事業所運営や業務に活かしている。
- ・ 全国での不正、不祥事、事件、虐待等の報道等の情報を収集し、従業員に対して情報提供を行っている。
- ・ 報酬改定等で基準等が改正された場合は、その改正の趣旨、改正点、業務内容の見直し等の情報を従業員に対して提供し、情報共有している。
- ・ 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いき、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、担当者等に還元し、改善を図っている。

## 5. 法人内における法令等遵守の実施状況の把握を定期的に行っていますか。

- ・ 年1回以上、西宮市の自己点検シートを活用して、基準違反がないか確認している。
- ・ 西宮市の集団指導において説明されている各項目について、自法人が遵守できているかチェックしている。
- ・ 法人内監査を実施し、基準に適合した運営が行われているか確認している。
- ・ 年に数回、利用者に対するサービス内容等が適正に実施できているか、抜き打ちで不作為に抽出した利用者に関するサービス提供記録や個別支援計画等の書類を確認している。
- ・ 定期的に従業員に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し、法令違反につながる恐れがある業務プロセスを検証している。

## 6. 法令等違反行為の疑いがある場合、従業員が速やかに報告する体制を整備していますか。

- ・ 法令遵守責任者（又は担当者）への直通の連絡（通報）先を設置し、従業員に周知している。
- ・ 事業所内に投書箱を設置し、従業員が匿名での投書ができるよう整備している。
- ・ 消費者庁が策定している「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」に従事者を回覧している。

## 7. 法令等違反行為があった場合、速やかに調査、検証、改善等の措置を講ずる体制を整備していますか。

- ・ 法令違反があった場合、その違反となった原因を追究し、具体的な再発防止措置を講じる。また当該措置が有効的に機能しているか、評価時期を定めて検証し、必要に応じて措置内容を修正している。
- ・ 事故・苦情記録、ヒヤリハット記録等に「再発防止策」の欄を設けることにより、不適合事案が発生した際に、担当者が再発防止策を考え、管理者及び法令遵守責任者が評価し、他の従業員へ再発防止策を周知している。

- ・ 記録の不備が認められたため、統一した記録様式を作成し、記録すべき事項の記載漏れがあれば容易に確認できるように改善を図る等、違反を未然に防ぐような取組を行っている。

## 8. 法令等遵守指針や体制を見直し、必要があれば変更していますか。

- ・ 制度改正等に合わせて内部規定等を改正するようにマニュアルに規定している。
- ・ 定期的に従業員からヒアリング等を行い、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している。

以上