

業務管理体制（法令等遵守態勢）確認検査実施に当たっての考え方 【会社法上の監査役（会）設置会社である事業者を前提とした検査の一例】

【活用するに当たっての留意事項】

- (1) 介護サービス事業者の業務管理体制に係る確認検査の基本的考え方等については、「介護サービス事業者業務管理体制確認検査指針」において示しており、本書の解釈及び運用は当該指針に基づいて行う。
- (2) 本書は、検査担当者が、介護サービス事業者が自ら整備した業務管理体制（その具体的内容は「法令等遵守^{※1}体制」）を検査するに当たっての参考書として位置づけられるものであり、各介護サービス事業者においては、このプロセスを踏まえ自己責任原則に基づき、経営陣のリーダーシップの下、それぞれの規模・法人種別等に応じた方針、内部規程等を作成し、介護サービス事業者の事業の健全性と適正性の確保を図ることが期待される。
検査の重点は、介護サービス事業者の規模や法人形態等に見合った業務管理体制整備の「プロセス」、「業務管理態勢^{※2}の推進」に着眼した事業者の事業に対する考え方、本質的な部分の確認である。本書の大規模事業者の例は、検査担当者が検査実施に当たって、どのような内容を確認するかについて会社法上の監査役（会）設置会社である事業者を前提に具体的に詳細な事項にまで踏み込んで一例を示したものであり、各チェック項目の体制やその水準達成が全ての介護サービス事業者に求められるものではない。検査実施に当たっては、介護サービス事業者の規模や法人形態等の事業者個々の状態を十分踏まえ、過度な要求を押しついたり、機械的・画一的な運用に陥らないよう配慮する必要がある。
チェック項目について記述されている字義どおりの対応が介護サービス事業者においてなされていない場合であっても、介護サービス事業者の事業の健全性及び適正性の確保の観点からみて、介護サービス事業者の行っている対応が合理的なものであり、さらに、チェック項目に記述されているものと同様の効果がある、あるいは介護サービス事業者の規模や法人種別等に応じた十分なものである、と認められるのであれば、不適切とするものではない。
例えば、大規模事業者の例に記載された部門が設置されていない場合であっても、検査担当者は、当該介護サービス事業者の規模・法人種別等を踏まえ、必要な機能を十分に発揮することができ、かつ、相互牽制が機能する組織態勢が整備されているかを検証するものとする。
したがって、検査担当者は、立入検査の際に介護サービス事業者の取組状況を十分に聴取し、双方向の議論を行う必要がある。
- (3) 大規模事業者の例は、会社法上の監査役（会）設置会社である介護サービス事業者を念頭に記述しているため、以下の点に留意する。
 - ① 介護サービス事業者の組織形態によってはチェック項目に必ずしも求められない事項が含まれていること。
 - ② 介護サービス事業者の法人種別に応じて適用される文言に適宜読み替えるものとする。例えば、「取締役」とあるのは「理事」に、「取締役会」とあるのは「理事会」に、「取締役会等」とあるのは「理事会等」に、「代表取締役」とあるのは「代表理事」に、「監査役、監査役会」とあるのは「監事、監事会」に読み替える。

※1 ここでの法令等遵守とは、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。

※2 業務管理の「態勢」とは、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ている。

- ③ 担当取締役としての役割及び責任について、いわゆる執行役員（非取締役）が担っている場合には、当該執行役員が取締役会により担当取締役と実質的に同等の権限を付与されているか、責任の所在が明確になっているか、担当する業務執行について取締役会による十分な監視が行われているか、等を総合的に検証した上、各チェック項目上担当取締役に求められる役割及び責任を十分果たしているか検証するものとする。
- ④ 介護サービス事業者が委員会設置会社^{※3}である場合には、取締役会、監査委員会、執行役等の機関等が、それぞれに与えられた権限等を適切に行使しているかどうかといった観点から、以下の点に留意する。
- (i) 業務執行権限を有するのは執行役であり、取締役には、原則として、業務執行権限がない。
 - (ii) 取締役会は、その決議により、業務の決定権限を執行役に委任することができる。
 - (iii) 取締役会は、取締役及び執行役の職務の執行を監督する。
 - (iv) 監査権限は監査委員会にあり、監査委員個人に監査権限が認められるものではない（監査委員会が指名した監査委員が委員会の権限を行使する）。
- (4) 大規模事業者の例中の用語については以下による。
- ① 「取締役会」の役割とされている項目については、取締役会自身において実質的議論を行い内容を決定することが求められるが、その原案の検討を他の会議体、部門又は部署で行うことを妨げるものではない。
- ② 「取締役会等」には、取締役会のほか、経営会議等の経営陣レベルによって構成される経営に関する事項を決定する組織も含む。なお、「取締役会等」の役割とされている項目についても、取締役会自身において決定することが望ましいが、他の経営会議等に委任している場合には、取締役会による明確な委任があること、経営会議等の議事録の整備等により事後的検証を可能としていることに加え、取締役会への結果報告や経営会議等に監査役の参加を認める等の適切な措置により、十分な内部牽制が確保されるような態勢となっているかを確認する必要がある。
- ③ 「内部規程」とは、経営方針等に則り、業務に関する取り決め等を記載した介護サービス事業者内部に適用される規程をいう。
- ④ 「営業推進部門等」とは、営業に係る部門・部署・営業拠点等をいい、営業を直接・間接に行う部門、これを推進するための企画・立案等を行う部門をいう。
- ⑤ 「モニタリング」には、監視することのみならず、必要に応じて、警告その他具体的な方策を措置することも含む。

※3 委員会設置会社とは、会社法に基づき、指名委員会、監査委員会及び報酬委員会を置く株式会社をいう。従来の株式会社とは異なる企業の統治制度を有する。取締役会の中に社外取締役が過半数を占める委員会を設置し、取締役会が経営を監督する一方、業務執行については執行役に委ね、経営の合理化と適正化を目指した組織形態。

【検証のポイント】

- 介護保険制度は、40 歳以上の国民から集めた保険料と公費から成り立っている公的性格がきわめて強い制度であり、この制度の中で指定を受け、サービス提供に対して介護保険財政から費用の支払いを受けることが可能な介護サービス事業者にとって、法令等遵守態勢の整備・確立は、介護サービス事業者の責務であり業務の健全性及び適正性を確保するための最重要課題の一つである。経営陣には、法令等遵守態勢の整備・確立のため、法令等遵守に係る基本方針を決定し、組織体制の整備を行う等、介護サービス事業者の業務の全般にわたる法令等遵守態勢の整備・確立を自ら率先して行う役割と責任がある。
- 検査担当者は、経営陣が、①方針の策定、②内部規程・組織体制の整備、③評価・改善活動をそれぞれ適切に行っているかといった観点から、法令等遵守態勢が有効に機能しているか否か、取締役会の役割と責任が適切に果たされているかをチェック項目を活用して具体的に確認する。
- チェック項目の検証において問題点の発生が認められた場合、当該問題点がチェック項目のいずれの要素の欠如又は不十分に起因して発生したものであるかを漏れなく検証し、介護サービス事業者の主張を十分に聴取し、その理解や認識を確認する。
- 検査担当者が認識した弱点・問題点を経営陣が認識していない場合には、特に、態勢が有効に機能していない可能性も含めて検証し、介護サービス事業者の主張を十分に聴取し、その理解や認識を確認する。
- 検査担当者は、前回検査における改善を要とした事項（勧告するまでに至らなかった事項も含む。）の改善状況について検証し、実効性ある改善策が策定され実行されているか否かを確認する。

確認の視点	大規模事業者の例	中・小規模事業者の場合の留意点
I 方針の策定	1 取締役の役割・責任 取締役は、法令等遵守の徹底が介護サービス事業者の信頼の維持、業務の健全性及び適正性の確保のために必要不可欠であることを十分に認識し、法令等遵守を重視しているか。特に、自らの担当する業務に関し留意すべき法令上のリスクを認識し、事業の適法な運営に万全を期しているか。 また、法令等遵守の担当取締役は、介護サービス事業所の業務に適用される法令等の内容を理解するだけでなく、法令等遵守の状況のモニタリング・法令等遵守の徹底等の方法を十分に理解し、この理解に	※ チェック項目の考え方は大規模事業者の例による。ただし、事業者の組織形態・規模等により、その態勢、手法が異なることに留意し、当該事業者における法令等遵守態勢の実効性を検証する。 1 取締役の役割・責任 法令等遵守の実践の成否は経営者にかかっているため、事業運営に責任のある経営者（陣）の法令等遵守に対する認識、取組等に留意する。

確認の視点	大規模事業者の例	中・小規模事業者の場合の留意点
(I 方針の策定)	に基づき当該介護サービス事業所の法令等遵守の状況を的確に認識し、適正な法令等遵守態勢の整備・確立に向けた方針及び具体的な方策を検討しているか。 2 法令等遵守方針の整備・周知 取締役会は、法令等遵守に係る基本方針（以下「法令等遵守方針」という。）を定め、組織全体に周知させているか。 3 方針策定プロセスの見直し 取締役会は、定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、方針策定のプロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。	2 法令等遵守方針の整備・周知 経営者（陣）が実効性のある形で法令等遵守方針を定め、全役職員に周知させているか。 3 方針策定プロセスの見直し 経営者（陣）が定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、方針策定のプロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。
II 内部規程・組織体制の整備	1 内部規程の整備・周知 ① 取締役会等は、法令等遵守方針に則り、法令等遵守に関する取り決めを明確に定めた内部規程（以下「法令等遵守規程」という。）を、法令等遵守に関する事項を一元的に管理する部門（以下「法令等遵守統括部門」という。）の管理者（以下「管理者」という。）に策定させ、組織内に周知させているか。取締役会等は、法令等遵守規程について法的・倫理的（介護サービス事業者の社会的責任、倫理、社会通念などの遵守）チェックを経て、法令等遵守方針に合致することを確認した上で承認しているか。 ② 管理者は、役職員が業務内容に応じて遵守すべき法令等を十分に理解し、法令等遵守方針に則り、法令等遵守規程を策定しているか。法令等遵守規程は、取締役会等の承認を受けた上で、組織内に周知されているか。 ③ 法令等遵守規程の内容は、事業の特性に応じ、役職員が遵守すべき法令等の遵守に関する取り決めを網羅し、適切に規定されているか。例えば、以下の項目について明確に記載される等、適切なものとなっているか。	1 内部規程の整備・周知 経営者（陣）が法令等遵守方針に則り、法令等遵守規程を管理者に策定させ、法的・倫理的チェックを経て、全役職員に周知させているか。 また、その内容が当該事業者において実効性があり適切なものとなっているか。

確認の視点	大規模事業者の例	中・小規模事業者の場合の留意点
(Ⅱ 内部規程・組織体制の整備)	・ 法令等遵守統括部門の役割・責任及び組織に関する取り決め ・ 法令等遵守関連情報の収集・管理、分析及び検討に関する取り決め ・ 法令等遵守のモニタリングに関する取り決め ・ 法的・倫理的（介護サービス事業者の社会的責任、倫理、社会通念などの遵守）チェックに関する取り決め（例えば、事業担当部門及び事業所等が業務上作成又は関与する内部規程、業務関連文書等のうち、法的・倫理的チェックを行うべきもの） ・ 研修・指導等の実施に関する取り決め ・ 法令等遵守統括部門が行った調査に関する記録の保存・管理等に関する取り決め ・ 取締役会等及び監査役への報告に関する取り決め 2 法令等遵守統括部門の態勢整備 (1) 経営陣による法令等遵守統括部門の態勢整備 ① 介護サービス事業者全体の法令等遵守の徹底を図るためには、介護サービス事業者の様々な部署に散在する法令等遵守に関する情報（以下「法令等遵守関連情報」という。）を一元的に収集・管理、分析、検討して、その結果に基づき適時に適切な措置・方策を講じることが必要不可欠である。この観点から、取締役会等は、法令等遵守方針及び法令等遵守規程に則り、法令等遵守統括部門を設置し、所掌事項を明確にして権限を付与し、適切な役割・機能を発揮させる態勢を整備しているか。^{※1} ② 取締役会は、法令等遵守統括部門に、当該部門を統括するために必要な知識と経験を有する管理者を配置し、当該管理者に対し管理業務の遂行に必要な権限を与えて管理させているか。 ※ 1 法令等遵守統括部門を独立した態様で設置しない場合には、当該介護サービス事業者の規模・法人種別等に応じ、その態勢の在り方が十分に合理的で、かつ、機能的な側面から見て部門を設置する場合と同様の機能を備えているか検証する。	2 法令等遵守統括部門の態勢整備 経営者（陣）が法令等遵守方針及び法令等遵守規程に則り、適切な役割・機能を発揮させる法令等遵守の態勢を整備しているか。 必ずしも法令等遵守統括部門の設置や専任の管理者の配置を求めるものではないが、整備した態勢が事業者内部において牽制機能が発揮される等、実効性のあるものとなっているか。

確認の視点	大規模事業者の例	中・小規模事業者の場合の留意点
(Ⅱ 内部規程・組織体制の整備)	③ 取締役会等は、法令等遵守統括部門に、その業務の遂行に必要な知識と経験を有する人員を適切な規模で配置し、当該人員に対し業務の遂行に必要な権限を与えているか。^{※2} ④ 取締役会等は、法令等遵守統括部門について営業推進部門等からの独立性を確保するなど、牽制機能が発揮される態勢を整備しているか。特に、法令等遵守統括部門が他の業務との兼務をする場合、営業推進部門等からの干渉を防止する態勢となっているかに留意する。 (2) 法令等遵守統括部門の態勢整備 ① 管理者は、法令等遵守方針及び法令等遵守規程に基づき、適切な法令等遵守を確保し、法令等違反行為の未然防止及び再発防止を徹底するため、法令等遵守統括部門の態勢を整備し、牽制機能を発揮させるための施策を実施しているか。 ② 管理者は、法令等遵守の徹底に関する能力・知識を向上させるための研修・教育態勢を整備し、専門性を持った人材の育成を行っているか。 3 事業担当部門及び事業所等における法令等遵守態勢の整備 ① 取締役会等は、事業担当部門及び事業所等に対し、遵守すべき法令等、内部規程・業務細則^{※3}等を周知させ、遵守させる態勢を整備しているか。 例えば、管理者又は法令等遵守統括部門に、事業担当部門及び事業所等が遵守すべき法令等、内部規程・業務細則等を特定させ、業務の内容や職責に応じた効果的な研修を定期に行わせる等の具体的な施策を行うよう指示しているか。 ※2 人員の配置及び権限の付与についての権限が取締役会等以外の部署・役職にある場合には、その部署・役職の性質に照らし、牽制機能が働く等合理的なものとなっているか否かを検証する。 ※3 業務細則とは、取締役会等から授権された者又は部署が制定・改廃を行う内部規程の下位規程をいう。	3 事業担当部門及び事業所等における法令等遵守態勢の整備 経営者（陣）が事業担当部門及び事業所等に対し、遵守すべき関係法令等を周知させ、遵守させる実効性ある態勢を整備しているか。 また、事業担当部門及び事業所等が複数ある場合には、管理者又は法令等遵守統括部門と連携が図られる態勢を整備しているか。

確認の視点	大規模事業者の例	中・小規模事業者の場合の留意点
(Ⅱ 内部規程・組織体制の整備)	② 取締役会等は、管理者又は法令等遵守統括部門を通じ、事業担当部門及び事業所等において、法令等遵守態勢の実効性を確保する態勢を整備させているか。 ③ 取締役会等は、事業担当部門及び事業所等毎に法令等遵守担当者を配置し、法令等遵守統括部門と連携させているか。 4 法令等遵守マニュアルの整備・周知 ① 取締役会は、管理者に、法令等遵守方針及び法令等遵守規程に沿って、役職員が遵守すべき法令等の解説、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手引書（以下「法令等遵守マニュアル」という。）を策定させ、承認した上で組織全体に周知させているか。また、法令等遵守マニュアルの重要な見直しについては、取締役会が承認しているか。 ② 管理者は、介護サービス事業所の業務における法令等遵守の重要性を十分に理解し、法令等遵守方針及び法令等遵守規程に沿って、法令等遵守マニュアルを策定しているか。法令等遵守マニュアルの策定及び重要な見直しについては、取締役会の承認を受けた上で組織全体に周知しているか。 ③ 法令等遵守マニュアルの内容は、介護サービス事業者は公的性格がきわめて強い介護保険制度の中での事業運営であることを踏まえ、当該介護サービス事業所の業務内容に応じ、役職員が遵守すべき法令等の解説、違法行為を発見した場合の対処方針等を網羅し、平易かつ適切に規定されているか。例えば、以下の点について、明確に規定する等適切な内容となっているか。 ・ 役職員が遵守すべき法令等の解説 ・ 各業務に即した遵守すべき法令等に関する具体的かつ詳細な留意点 ・ 役職員が法令等違反行為の疑いのある行為を発見した場合の連絡すべき部署等（法令等遵守統括部門、法令等遵守ホットライン等）	4 法令等遵守マニュアルの整備・周知 経営者（陣）が管理者に、法令等遵守方針及び法令等遵守規程に沿って、法令等遵守マニュアルを全役職員に理解され実効性のある内容で策定させ、周知させているか。また、必要に応じて見直しをさせているか。

確認の視点	大規模事業者の例	中・小規模事業者の場合の留意点
(Ⅱ 内部規程・組織体制の整備)	5 法令等遵守プログラムの整備・周知 ① 取締役会は、管理者に、法令等遵守方針及び法令等遵守規程に沿って、法令等遵守を実現させるための具体的な実践計画（内部規程の整備、職員等の研修計画など。以下「法令等遵守プログラム」という。）を最長でも年度毎に策定させ、承認した上で組織全体に周知させているか。 また、代表取締役及び取締役会は、その進捗状況や達成状況を定期的にかつ正確に把握・評価しているか。 ② 管理者は、介護サービス事業者の業務における法令等遵守の重要性を十分に理解し、法令等遵守方針及び法令等遵守規程に沿って、最長でも年度毎に合理的な内容の法令等遵守プログラムを策定しているか。法令等遵守プログラムの策定及び重要な見直しについては、取締役会の承認を受けた上で組織全体に周知しているか。 6 取締役会等への報告・承認態勢の整備 ① 取締役会等は、報告事項及び承認事項を適切に設定した上で、管理者に、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し法令等遵守の状況を報告させ、又は承認を求めさせる態勢を整備しているか。特に、介護サービス事業の運営に重大な影響を与える、又は介護サービス利用者の意思及び尊厳が侵される事案については、取締役会等に対して速やかに報告させる態勢を整備しているか。 ② 管理者は、定期的に又は必要に応じて随時、取締役会等に対し、取締役会等が設定した報告事項を報告する態勢を整備しているか。特に、介護サービス事業の運営に重大な影響を与える、又は介護サービス利用者の意思及び尊厳が侵される事案については、取締役会等に対し速やかに報告しているか。	5 法令等遵守プログラムの整備・周知 経営者（陣）が管理者に、法令等遵守方針及び法令等遵守規程に沿って、法令等遵守を実現させるための方策を策定させ、全役職員に周知させているか。 また、経営者（陣）は、その進捗状況や達成状況を定期的にかつ正確に把握・評価し、見直しを行わせているか。 6 経営者（陣）への報告・承認態勢の整備 経営者（陣）が報告事項及び承認事項を適切に設定した上で、管理者に、定期的に又は必要に応じて随時、経営者（陣）に対し法令等遵守の状況を報告させ、又は承認を求めさせる態勢を整備しているか。 特に、介護サービス事業の運営に重大な影響を与える、又は介護サービス利用者の意思及び尊厳が侵される事案については、経営者（陣）に対して速やかに報告させる態勢を整備しているか。

確認の視点	大規模事業者の例	中・小規模事業者の場合の留意点
(Ⅱ 内部規程・組織体制の整備)	7 監査役への報告態勢の整備 ① 取締役会は、監査役へ直接報告されるべき事項を特定した場合には、報告事項を適切に設定した上で管理者から直接報告を行わせる態勢を整備しているか。^{※4} ② 管理者は、取締役会の決定事項に従い、監査役へ直接報告を行っているか。 8 内部監査実施要領及び内部監査計画の策定 取締役会等は、内部監査部門に、法令等遵守について監査すべき事項を適切に特定させ、内部監査の対象となる項目及び実施手順を定めた要領（以下「内部監査実施要領」という。）並びに内部監査計画を策定させた上で承認しているか。^{※5} 9 管理者等による法令等遵守態勢の確立状況 (1) 法令等遵守プログラムの実施 法令等遵守統括部門は、法令等遵守プログラムの内容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、取締役会等へ報告しているか。 (2) 法令等遵守関連情報の収集・管理、分析及び検討 ① 管理者は、介護サービス事業者の業務の特性に応じ、各種の法令等遵守関連情報を適時にかつ効率的に収集する手段を講じているか。また、収集した法令等遵守関連情報を適切に管理するとともに、その内容を分析し、法令等違反行為の未然防止、再発防止を含む法令等遵守態勢の改善に役立てることができるような態勢を整備しているか。例えば、法令等遵守相談・通報窓口等の通報に係る仕組みの整備等を行っているか。 ※4 このことは、監査役が自ら報告を求めることを妨げるものではなく、監査役の権限及び活動に何ら制限するものではないことに留意する。 ※5 内部監査計画についてはその基本的事項について承認すれば足りる。	7 監査役への報告態勢の整備 中・小規模事業者であっても法令等遵守態勢に監査役を位置づけている場合には、経営者（陣）が管理者から監査役へ直接報告する態勢を整備し、管理者がこれを実行しているか検証する。 8 内部監査実施要領及び内部監査計画の策定 中・小規模事業者への義務付けはないが、当該事業者において内部監査を法令等遵守態勢に位置づけている場合には、経営者（陣）が内部監査の対象となる項目及び実施手順を定めた要領並びに内部監査計画を策定させているか検証する。 9 管理者等による法令等遵守態勢の確立状況 (1) 法令等遵守プログラムの実施 管理者又は法令等遵守統括部門は、法令等遵守プログラムの内容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、経営者（陣）へ報告しているか。 (2) 法令等遵守関連情報の収集・管理、分析及び検討 管理者又は法令等遵守統括部門は、各種の法令等遵守関連情報を適時にかつ効率的に収集する手段を講じているか。また、収集した情報を適切に管理するとともに、その内容を分析し、法令等違反行為の未然防止、再発防止を含む法令等遵守態勢の改善に役立てることができるような態勢を整備し、その結果に基づき適時適切な措置・方策を講じているか。

確認の視点	大規模事業者の例	中・小規模事業者の場合の留意点
(Ⅱ 内部規程・組織体制の整備)	② 法令等遵守統括部門は、介護サービス事業者全体の法令等遵守の徹底を図る観点から、各種の法令等遵守関連情報を一元的に収集、管理、分析及び検討し、その結果に基づき適時適切な措置・方策を講じているか。 (3) 連絡・連携態勢 ① 管理者は、管理者自ら又は法令等遵守統括部門を通じ、各種法令等遵守関連情報が所在する部門との情報の連絡及び連携を密接にしているか。 ② 管理者は、事業担当部門及び事業所等毎に配置した法令等遵守担当者との連携をとっているか。 (4) モニタリング態勢 ① 管理者は、各部門における適切な法令等遵守を確保するため、定期的に又は必要に応じて随時、各部門に対し法令等遵守の状況の報告を求める方法、法令等遵守担当者から継続的に情報を収集する方法、実地調査を行う方法等により、各部門における法令等遵守の状況を継続的にモニタリングする態勢を整備しているか。 ② 法令等遵守統括部門は、法令等遵守を徹底する観点から、事業担当部門及び事業所等の法令等遵守の状況につき、継続的なモニタリングを実施しているか。 例えば、定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守担当者から、法令等遵守状況の報告を求め、又は継続的に情報を収集し、適時に実地調査を行う等の方法によりモニタリングを行っているか。 (5) 法令等違反行為処理態勢 ① 管理者は、法令等違反行為の疑いの通報があった場合等、法令等遵守関連情報の分析や通報を通じて、法令等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させ、	(3) 連絡・連携態勢 管理者又は法令等遵守統括部門は、各種法令等遵守関連情報が所在する部門及び事業所等との情報の連絡及び連携を密接にしているか。 (4) モニタリング態勢 管理者又は法令等遵守統括部門は、法令等遵守を徹底する観点から、事業所等の法令等遵守の状況につき、継続的なモニタリングを実施しているか。 (5) 法令等違反行為処理態勢 ① 管理者又は法令等遵守統括部門は、法令等違反行為の疑いの通報があった場合等、法令等遵守関連情報の分析や通報を通じて、法令等違反

確認の視点	大規模事業者の例	中・小規模事業者の場合の留意点
(Ⅱ 内部規程・組織体制の整備)	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等措置を講ずる態勢を整備しているか。 ② 法令等遵守統括部門は、法令等遵守関連情報の分析や通報を通じて、法令等違反行為の疑いがある事象について、当該行為の事実の有無及び問題点の有無について、直ちに事実確認を実施し、法令等違反行為の事実の有無や法令等遵守上の弱点の有無について検証しているか。 ③ 法令等遵守統括部門は、上記②の事実確認の結果、法令等違反行為に該当する又はおそれが強いと判断した事象について、直ちに管理者に報告し、関連する部門又は部署等と連携して適切な対処を行っているか。 ④ 法令等遵守統括部門は、適時適切に法令等違反行為についてその背景、原因、影響の範囲等について調査、分析し、その結果を管理者に報告しているか。 ⑤ 法令等遵守統括部門は、上記④の分析結果を、再発防止の観点から関連事業部門の管理者や事業所管理者等に還元するとともに、将来の未然防止のための措置を速やかに講じ、又は他の部門に講じさせているか。 (6) サービス利用についての相談・苦情処理担当部署責任者等との連携 ① 管理者は、サービス利用についての相談・苦情処理担当部署の責任者等と適切に連携し、サービス利用者等からの相談・苦情等について苦情と認識すべきもの及び苦情となるおそれがあるものについて、迅速にかつ幅広く情報を取得する態勢を整備しているか。 ② 管理者は、相談・苦情等の中で法令等違反行為又はその疑いに関する情報が含まれているものについて、情報を保有する部門、部署、個人等から適切に情報を報告させ、取得し、分析・検討の上、サービス利用についての相談・苦情処理担当部署の責任者等に還元を行う態勢を整備しているか。	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等措置を講ずる態勢を整備し、適切な対処を行っているか。 ② 管理者又は法令等遵守統括部門は、分析結果を、再発防止の観点から関連部門の管理者や事業所管理者等に還元するとともに、将来の未然防止のための措置を速やかに講じ、又は他の部門に講じさせているか。 (6) サービス利用についての相談・苦情処理担当部署責任者等との連携 管理者又は法令等遵守統括部門は、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、情報を保有する部門、部署、個人等から適切に情報を報告させ、取得し、分析・検討の上、サービス利用についての相談・苦情処理担当部署の責任者等に還元を行っているか。

確認の視点	大規模事業者の例	中・小規模事業者の場合の留意点
(Ⅱ 内部規程・組織体制の整備)	③ 法令等遵守統括部門は、サービス利用者等からの相談・苦情等について苦情と認識すべきもの及び苦情となるおそれがあるものについて、迅速かつ幅広く情報取得しているか。 ④ 法令等遵守統括部門は、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、情報を保有する部門、部署、個人等から適切に情報を報告させ、取得し、分析・検討の上、サービス利用についての相談・苦情処理担当部署の責任者等に還元を行っているか。 (7) 研修・指導態勢 管理者は、法令等遵守マニュアルの内容を各役職員に周知徹底させているか。 各事業において遵守すべき法令等について、十分な研修・指導を行わせる態勢を整備しているか。また、法令等違反行為の未然防止のために、研修や朝礼等による職員等に対する周知徹底がなされているか。 (8) 法令等遵守担当者の役割 法令等遵守担当者は、配置された当該部署における法令等遵守関連情報を集約し、法令等遵守統括部門に随時又は定期的に伝達し、当該部署における法令等遵守の取組を適切に行っているか。また、法令等遵守担当者は、事業に関する法的知識の蓄積を図り、その機能を十分に発揮しているか。 10 内部規程・組織体制の整備プロセスの見直し 取締役会等は、定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、内部規程・組織体制の整備プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。	(7) 研修・指導態勢 管理者は、法令等遵守マニュアルの内容を全役職員に周知徹底させているか。各事業において遵守すべき法令等について、研修・指導を行わせる態勢を整備しているか。 また、法令等違反行為の未然防止のために、研修や朝礼等による職員等に対する周知徹底がなされているか。 (8) 法令等遵守担当者の役割 法令等遵守担当者は、事業所等における法令等遵守関連情報を集約し、管理者又は法令等遵守統括部門に随時又は定期的に伝達し、当該事業所等における法令等遵守の取組を適切に行っているか。 また、法令等遵守担当者は、事業に関する法的知識の蓄積を図り、その機能を十分に発揮しているか。 10 内部規程・組織体制の整備プロセスの見直し 経営者（陣）は、定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、内部規程・組織体制の整備プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

確認の視点	大規模事業者の例	中・小規模事業者の場合の留意点
Ⅲ 評価・改善活動	1 分析・評価 (1) 法令等遵守態勢の分析・評価 取締役会等は、監査役監査、内部監査及び外部監査の結果、各種調査結果並びに事業担当部門からの報告等全ての法令等遵守の状況に関する情報に基づき、法令等遵守の状況を的確に分析し、法令等遵守態勢の実効性の評価を行った上で、態勢上の弱点、問題点等改善すべき点の有無及びその内容を適切に検討するとともに、その原因を適切に検証しているか。 (2) 管理者からの提言 管理者は、定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守マニュアルをはじめとする各種関連規程の遵守状況等、法令等遵守の状況に関する報告・調査結果、モニタリングの結果等を踏まえ、法令等遵守部門による法令等遵守の実効性を検証し、適時に各種関連規程（法令等遵守マニュアルを含む。）、組織体制、研修・指導の実施、モニタリングの方法等の見直しを行い、必要に応じて取締役会等に対し改善のための提言を行っているか。 (3) 分析・評価プロセスの見直し 取締役会等は、定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、分析・評価プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。 2 改善活動 (1) 改善の実施 取締役会等は、上記1の分析・評価及び検証の結果に基づき、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、適時適切に当該問題点及び態勢上の弱点の改善を実施する態勢を整備しているか。	1 分析・評価 経営者（陣）が法令等遵守の状況に関する情報に基づき、法令等遵守の状況を的確に分析し、法令等遵守態勢の実効性の評価を行った上で、態勢上の弱点、問題点等改善すべき点の有無及びその内容を適切に検討するとともに、その原因を適切に検証しているか。 また、定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、分析・評価プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。 2 改善活動 経営者（陣）が上記の分析・評価及び検証の結果に基づき、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、適時適切に当該問題点及び態勢上の弱点の改善を実施しているか。 また、定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守の状況に関する報告・調査結果を踏まえ、改善プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。

確認の視点	大規模事業者の例	中・小規模事業者の場合の留意点
(Ⅲ 評価・改善活動)	(2) 改善活動の進捗状況 取締役会等は、改善の実施について、その進捗状況を定期的に又は必要に応じて随時、検証し、適時適切にフォローアップを図る態勢を整備しているか。 (3) 改善プロセスの見直し 取締役会等は、定期的に又は必要に応じて随時、法令等遵守の状況に関する報告・調査結果を踏まえ、改善プロセスの有効性を検証し、適時に見直しているか。	