

第3章

介護サービス分野における

経営品質とコンプライアンスに関するアンケート調査

第3章 介護サービス分野における経営品質とコンプライアンスに関するアンケート調査

I 調査の概要

1. 調査の目的

平成19年度事業では、介護サービス事業者の経営品質のあり方として、介護サービス事業者が社会的責任を認識し、倫理・法令を遵守した適切な事業運営を推進していくことにより、組織マネジメントの質を向上させていくことが重要であるとの観点から、事業者倫理、行動規範の確立、法令遵守、組織内統制、事業者としての社会的責任（CSR）の観点に着目し、介護サービス事業者の本社・本部の実質的責任者（経営層）を対象に、コンプライアンス体制についての質問を行った。

アンケート調査は、介護サービス事業者のコンプライアンス体制の現状と課題について把握することを目的とし、調査結果を通して、介護サービス事業者の経営品質のあり方および経営品質指標のあり方を探ることを目標とした。

2. 調査の対象及び回収数

886 事業所

下記の団体所属の延べ927事業者から重複所属の事業者を除いた886事業者を対象とした。

- (ア) 有限責任中間法人日本在宅介護協会 201 事業者
- (イ) 特定施設事業所連絡協議会 273 事業者
- (ウ) 「民間事業所の質を高める」有限責任中間法人全国介護事業者協議会 453 事業者

【回収状況】

	重複を除く発送数	有効回収数	有効回収率
全 体	886	329	37.1%

3. 調査の期間

平成20年1月11日～2月19日

4. 調査の方法

質問紙（調査票）郵送法 ＊調査期間中、ハガキによる督促を1回実施した。

5. 調査の項目

詳しくは、資料2「介護サービス分野における経営品質とコンプライアンスに関するアンケート調査 調査票」を参照。なお、調査においては、「コンプライアンス」とは、各種の法律をはじめとした「法令遵守」のみならず、企業倫理・理念の実現・遵守、行動基準等社内規定の遵守をも含めた、企業の社会的責任とほぼ同義ともいえる広義の意味で用いることとする。

6. 調査対象の属性

■ 本部・本社の法人格

* 上段；実数、下段；構成割合(%)

全 体	株 式 会 社	特 例 有 限 会 社	社 団・ 財 団 法 人 (民 法 人)	農 協 ・ 生 協 等	特 定 非 営 利 活 動 法 人 (N P O)	医 療 法 人	そ の 他	無 回 答
329	195	68	3	0	2	1	16	44
100.0	59.3	20.7	0.9	0.0	0.6	0.3	4.9	13.4

■ 営利法人の資本金

全 体	500万円 未 満	500万円～ 1,000万円 未 満	1,000万円 ～ 5,000万円 未 満	5,000万円 ～ 1億円未 満	1億円以上	無 回 答
263	54	21	122	27	37	2
100.0	20.5	8.0	46.4	10.3	14.1	0.8

■ 介護関連事業者数

<居住系>

全 体	0か所	1か所	2か所	3～5か 所未 満	5～10か 所未 満	10～50か 所未 満	50か所 以上	無 回 答	平均 (か所)
329	114	65	22	21	15	5	2	85	2.2
100.0	34.7	19.8	6.7	6.4	4.6	1.5	0.6	25.8	

<在宅系>

全 体	0か所	1か所	2か所	3～5か 所未 満	5～10か 所未 満	10～20か 所未 満	20～50か 所未 満	50か所 以上	無 回 答	平均 (か所)
329	52	46	33	49	36	14	8	6	85	14.2
100.0	15.8	14.0	10.0	14.9	10.9	4.3	2.4	1.8	25.8	

■ 介護サービス従事者数（常勤換算計）

<居住系>

全 体	5人未満	5～10人未満	10～20人未満	20～30人未満	30～50人未満	50～100人未満	100～200人未満	200人以上	無回答	平均（人）
215	2	12	23	21	22	12	9	8	106	88.3
100.0	0.9	5.6	10.7	9.8	10.2	5.6	4.2	3.7	49.3	

※ 回答事業者のうち、事業を実施していない事業者（114か所）を除く。

<在宅系>

全 体	5人未満	5～10人未満	10～20人未満	20～30人未満	30～50人未満	50～100人未満	100～200人未満	200人以上	無回答	平均（人）
274	9	27	37	22	24	22	15	12	106	64.1
100.0	3.3	9.9	13.5	8.0	8.8	8.0	5.5	4.4	38.7	

※ 回答事業者のうち、事業を実施していない事業者（55か所）を除く。

■ 介護保険及び介護関連事業の総収入（売上）額

全 体	5千万円未満	5千万円～2億円未満	2億～5億円未満	5億～10億円未満	10億円以上	平均（万円）
247	55	86	37	28	41	116,871.5
100.0	22.3	34.8	15.0	11.3	16.6	

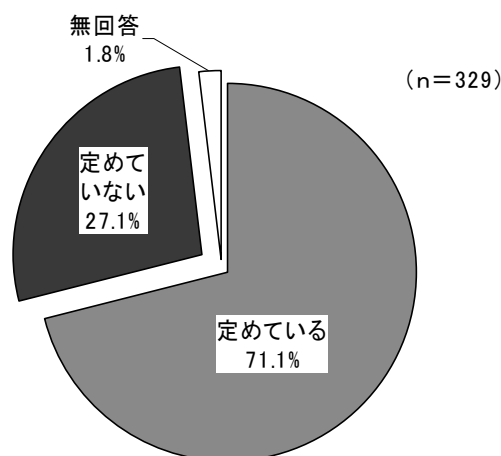
Ⅱ. 調査の結果

1. コンプライアンス経営の現状

(1) 法人・団体内規定、倫理綱領・行動規範等の策定状況

介護サービス事業者における「法人・団体の社会的責任に関する法人・団体内規定・倫理綱領・行動規範等」の策定の有無を問うたところでは、全体では「定めている」が71.1%と多数を占めた。一方、「定めていない」が30%弱の27.1%であった。(図表 3-1-1-1)

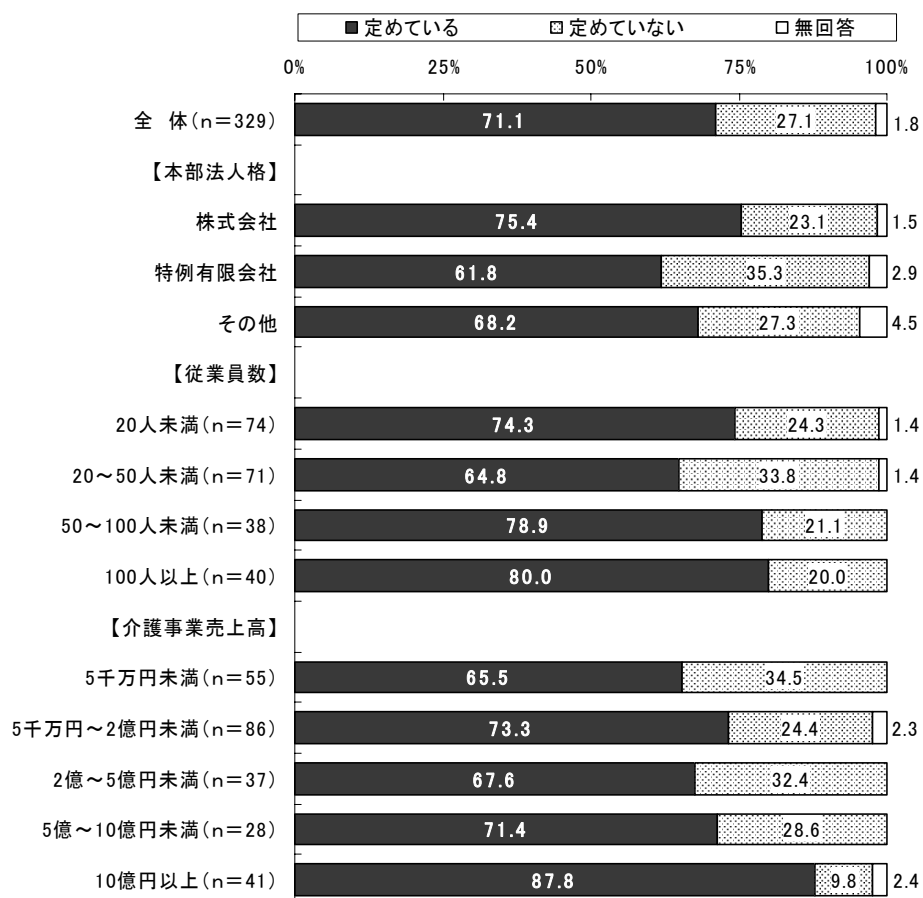
図表 3-1-1-1 法人・団体内規定、倫理綱領・行動規範等の策定の有無—全体—



これを事業者属性別にみると(図表 3-1-1-2)、まず本部法人格別では、「株式会社」が策定割合75.4%で高いが、「特例有限会社」は61.8%と相対的に低くなる。なお、NPO、社会福祉法人等を含む「その他」は、標本数が相対的に少なくなるが、両者の中間に位置する68.2%となっている。

従業員数や介護事業売上高といった、事業者の規模に関する指標でみると、従業員数規模別で「20人未満」よりも「20～50人未満」で策定割合が低いなど、策定割合は必ずしも事業者の規模に比例しない面もあるが、従業員数別、介護事業売上高別ともに、もっとも規模の大きい層(従業員数規模「100人以上」、介護事業売上高「10億円以上」)で策定割合がもっとも高いほか、これに準ずる規模の事業者における策定割合も高い。

図表 3-1-1-2 事業者属性別にみた法人・団体内規定、倫理綱領・行動規範等の策定の有無



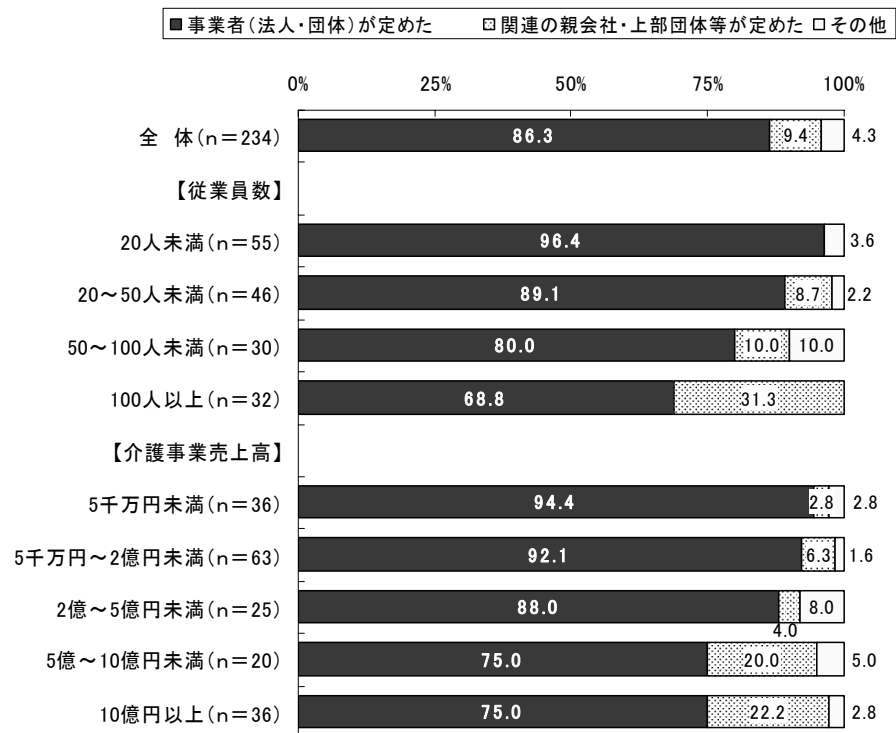
(法人・団体内規定、倫理綱領・行動規範等「指定している」場合の策定主体)

図表 3-1-1-3 には、法人・団体内規定、倫理綱領・行動規範等を「指定している」場合、(調査の対象となった)事業者が自ら定めたものか、それとも関連の親会社・上部団体等が定めたものなのかをみた。

全体では「事業者が定めた」が 86.3%と大多数を占めており、「親会社・上部団体等が定めた」は 10%に満たない 9.4%となっている。なお、「その他」が 4.3%である。

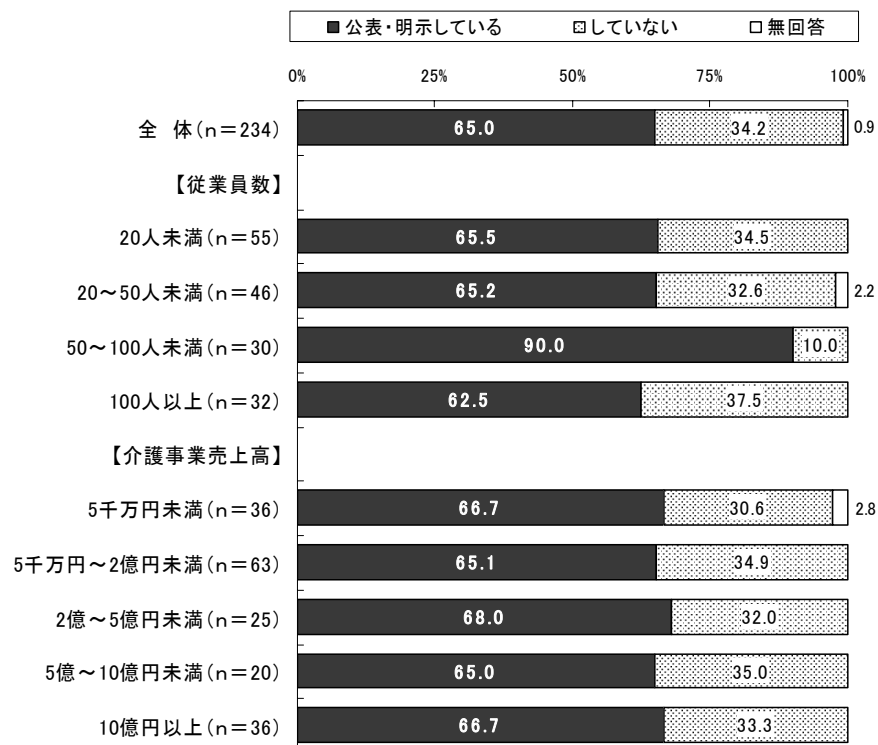
これを事業者属性別にみても、どの区分のどの層でも大多数が「事業者が定めた」としていることに変わりないが、従業員数が「100 人以上」や介護事業売上高の「5 億～10 億円未満」や「10 億円以上」では「親会社・上部団体等が定めた」も相対的に多くなり、20%強から 30%強を占めている。本調査の対象には有料老人ホームが含まれているわけであるが、有料老人ホームの場合、比較的規模の大きな企業・団体を母体とするケースが少なくないことが関係しているとみられる。逆に、小規模事業者は、そもそも親会社・上部団体を有さないがゆえに、「事業者が(自ら)定めた」となるわけである。

図表 3-1-1-3 法人・団体内規定、倫理綱領・行動規範の策定主体



(法人・団体内規定、倫理綱領・行動規範等「定めている」場合の公表・明示の有無)

図表 3-1-1-4 法人・団体内規定、倫理綱領・行動規範等の公表・明示の有無



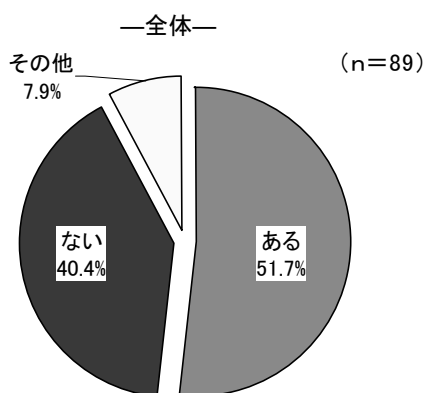
法人・団体内規定、倫理綱領・行動規範等を「定めている」事業者が、外部（社会、取引先、利用者など）に対し、倫理綱領・行動規範等を公表・明示しているかどうかをみると（図表 3-1-1-4）、全体の 65.0%の事業者が「公表・明示している」としている。公表・明示していない事業者が約 34.2%である。この割合は、事業者属性別にみても変動は小さく、おおむね一定しているが、従業員数規模「50～100 人未満」では「公表・明示している」が 90.0%（30 事業者中の 27 事業者）となっている。

（「定めていない」場合の「今後の策定予定」）

法人・団体内規定、倫理綱領・行動規範等を「定めていない」事業者に対して、今後の策定予定を問うたところでは、全体の半数強が「策定予定あり」としているが、策定予定「なし」の事業者も 4 割にのぼる（図表 3-1-1-5）。

事業者属性別にみても概ね「ある」が多いものの、同時に「ない」も一定程度の割合を占めている。この「ない」に着目すると、いずれも該当事業者数は少ない（数事業者から 10 事業者未満）が、本部法人格の「その他」、従業員規模「100 人以上」、介護関連事業売上規模「10 億円以上」で半数が「ない」としている。

図表 3-1-1-5 法人・団体内規定、倫理綱領・行動規範等の今後の策定予定



【属性別】

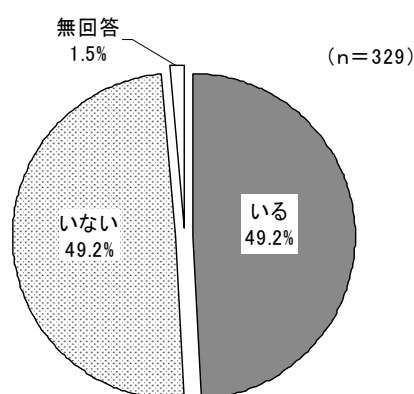
		n	ある	ない	その他
全 体		89	51.7	40.4	7.9
本部法人格	株式会社	45	51.1	40.0	8.9
	特例有限会社	24	58.3	37.5	4.2
	その他	6	16.7	50.0	33.3
従業員規模	20人未満	18	55.6	44.4	0.0
	20～50人未満	24	50.0	37.5	12.5
	50～100人未満	8	62.5	25.0	12.5
	100人以上	8	50.0	50.0	0.0
介護関連事業売上	5千万円未満	19	47.4	47.4	5.3
	5千万円～2億円未満	21	42.9	42.9	14.3
	2億～5億円未満	12	41.7	50.0	8.3
	5億～10億円未満	8	62.5	37.5	0.0
	10億円以上	4	50.0	50.0	0.0

(2) コンプライアンス担当者配置の有無

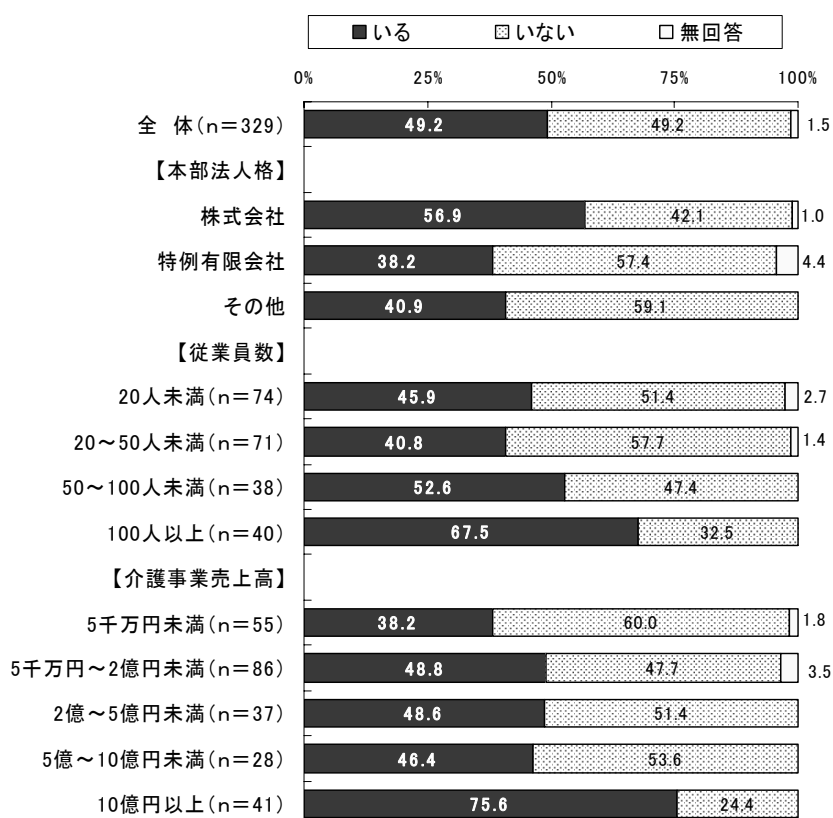
コンプライアンス（法令、倫理綱領・行動指針等の遵守）のための担当者を事業者（法人・団体）内においているかどうかを問うたところでは（図表 3-1-2-1）、「いる」「いない」がともに 49.2%で同等の割合となっている（「無回答」が 1.5%）。

事業者属性別にみると、事業規模が十分に大きい事業者における担当者の配置割合が高く、従業員数「100 人以上」及び介護事業売上高「10 億円以上」の事業者では、その約 7 割前後が「いる」としている。また、従業員数「50～100 人未満」で 50%強である。これらを除く事業者の場合の配置割合はいずれも半数に満たない（図表 3-1-2-2）。

図表 3-1-2-1 コンプライアンス担当者の有無—全体—



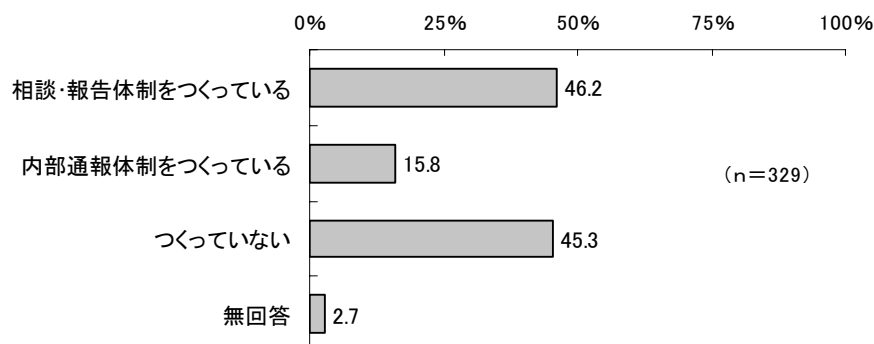
図表 3-1-2-2 事業者属性別にみたコンプライアンス担当者の有無



(3) コンプライアンスのための相談・報告、内部通報体制の有無

コンプライアンス違反の防止や発見のために、職員の相談・報告体制や内部通報体制をつくっているかどうかを、複数回答方式で聞いたところでは、図表 3-1-3-1 のように、全体では「相談・報告体制をつくっている」が 46.2%と多いが、「内部通報体制」までつくっている事業者は 15.8%にとどまっている。一方、「つくっていない」事業者も 45.3%と、半数に近くなっている。

図表 3-1-3-1 コンプライアンス相談・報告体制、内部通報体制の有無—全体—



事業者属性別にみると、本項の場合も、一定規模以上の事業者における相談・報告体制や内部通報体制の存在が確認できる。すなわち、従業員規模の「100 人以上」および介護関連事業売上上の「10 億円以上」であり、これらの層での相談・報告体制「あり」は 60%強となっているほか、「内部通報体制」をつくっている割合も相対的に高い。

図表 3-1-3-2 事業者属性別にみた相談・報告体制、内部通報体制の有無

* 単位：％、複数回答

		n	を相談・報告 体制を	内部通報 体制を	つく て い ない	無 回 答
全 体		329	46.2	15.8	45.3	2.7
本部 法人格	株式会社	195	50.8	21.5	40.0	2.6
	特例有限会社	68	36.8	7.4	54.4	2.9
	その他	22	50.0	9.1	40.9	9.1
従業員 規模	20人未満	74	45.9	8.1	45.9	2.7
	20～50人未満	71	42.3	11.3	52.1	2.8
	50～100人未満	38	39.5	23.7	42.1	2.6
	100人以上	40	62.5	25.0	32.5	2.5
介護関連 事業売上	5千万円未満	55	41.8	14.5	43.6	5.5
	5千万円～2億円未満	86	46.5	11.6	45.3	3.5
	2億～5億円未満	37	40.5	16.2	45.9	2.7
	5億～10億円未満	28	50.0	21.4	46.4	0.0
	10億円以上	41	63.4	36.6	29.3	2.4

(4) コンプライアンス体制

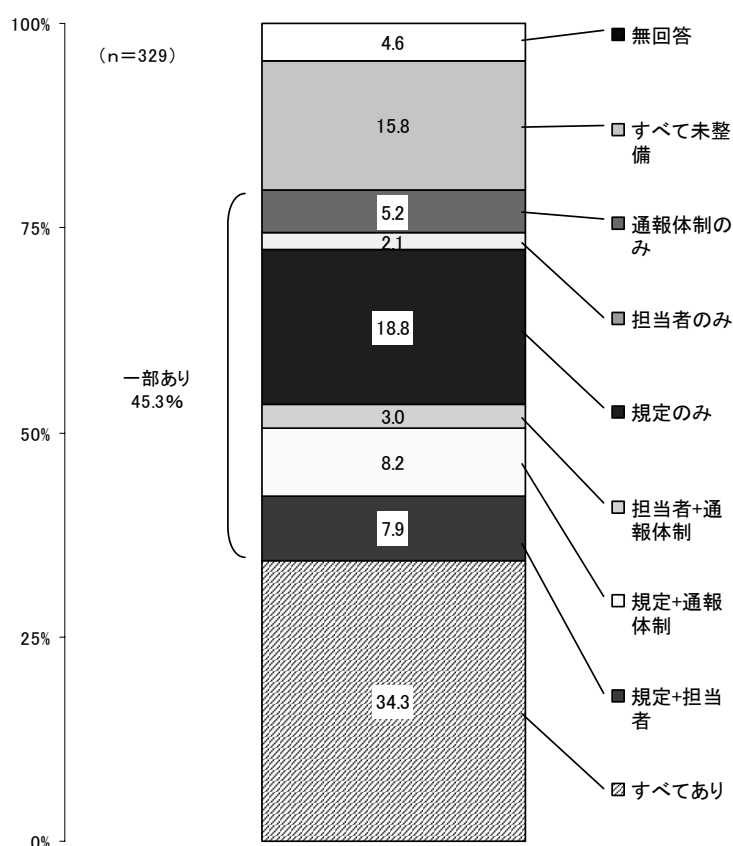
—横断的にみた「規定・倫理綱領・行動規範」「コンプライアンス担当者」「相談・報告、内部通報体制」の現状—

本項ではこれまでみてきた（Ⅱ－１（１）（２）（３））コンプライアンスに関わる３つの事項、すなわち「規定・倫理綱領・行動規範」「コンプライアンス担当者」「相談・報告、内部通報体制」をコンプライアンス体制の基本をなすものとして捉え、それぞれの整備状況を横断的にみた。

図表 3-1-4-1 にみるように、３事項とも整備済みの「すべてあり」が 34.3%と約 3 分の 1 を占めた。次いで、「規定のみ（規定・倫理綱領・行動規範）」整備の事業者が 18.8%である。

この「規定のみ」を含め、３事項のいずれか１事項ないし２事項について整備済みの事業者は「規定（規定・倫理綱領・行動規範）＋（コンプライアンス）担当者」の 7.9%や「規定（規定・倫理綱領・行動規範）＋（相談・報告、内部）通報体制」の 8.2%など、合わせて 45.3%となっている。一方で、「すべて未整備」の事業者が 15.8%であった。

図表 3-1-4-1 コンプライアンス体制の基本となる３事項の整備状況—全体—



図表 3-1-4-2 にはこれを事業者属性別にみた。3 事項ともすべて整備済みの「すべてあり」の割合に着目すると、やはり、十分に規模の大きな事業者において高く、特に介護関連事業売上規模「10 億円以上」で 61.0%となっている。従業員規模「100 人以上」でも 55.0%と高い。

これに対して、3 事項とも「すべて未整備」の事業者割合が相対的に高い層としては従業員規模「20～50 人未満」、介護関連事業売上規模「2 億～5 億円未満」が目につき、ともに 20%以上となっている。コンプライアンス体制の整備は、必ずしも事業規模の大きさに比例して進むとは限らないが、「すべてあり」の割合に着目する限り、介護事業者のコンプライアンス体制の整備にも、分岐点となる一定程度の規模があるものと推察される。

図表 3-1-4-2 事業者属性別にみたコンプライアンス体制の基本となる 3 事項の整備状況

* 単位：％

		n	すべてあり	規定+担当者	規定+通報体制	担当者+通報体制	規定のみ	担当者のみ	通報体制のみ	すべて未整備	無回答
全 体		329	34.3	7.9	8.2	3.0	18.8	2.1	5.2	15.8	4.6
本部 法人格	株式会社	195	41.5	8.7	7.7	3.1	15.9	1.5	4.1	13.3	4.1
	特例有限会社	68	25.0	7.4	4.4	2.9	22.1	2.9	8.8	20.6	5.9
	その他	22	22.7	4.5	13.6	4.5	22.7	0.0	4.5	13.6	13.6
従業員 規模別	20人未満	74	29.7	10.8	8.1	2.7	23.0	2.7	9.5	9.5	4.1
	20～50人未満	71	31.0	5.6	8.5	2.8	18.3	1.4	1.4	26.8	4.2
	50～100人未満	38	39.5	10.5	10.5	0.0	15.8	0.0	5.3	15.8	2.6
	100人以上	40	55.0	2.5	0.0	5.0	20.0	2.5	5.0	7.5	2.5
介護 関連事業 売上規模	5千万円未満	55	27.3	5.5	9.1	1.8	20.0	1.8	10.9	16.4	7.3
	5千万円～2億円未満	86	36.0	8.1	10.5	3.5	17.4	1.2	1.2	18.6	3.5
	2億～5億円未満	37	35.1	8.1	5.4	2.7	16.2	0.0	8.1	21.6	2.7
	5億～10億円未満	28	32.1	7.1	10.7	7.1	21.4	0.0	3.6	17.9	0.0
	10億円以上	41	61.0	7.3	2.4	0.0	14.6	2.4	2.4	4.9	4.9

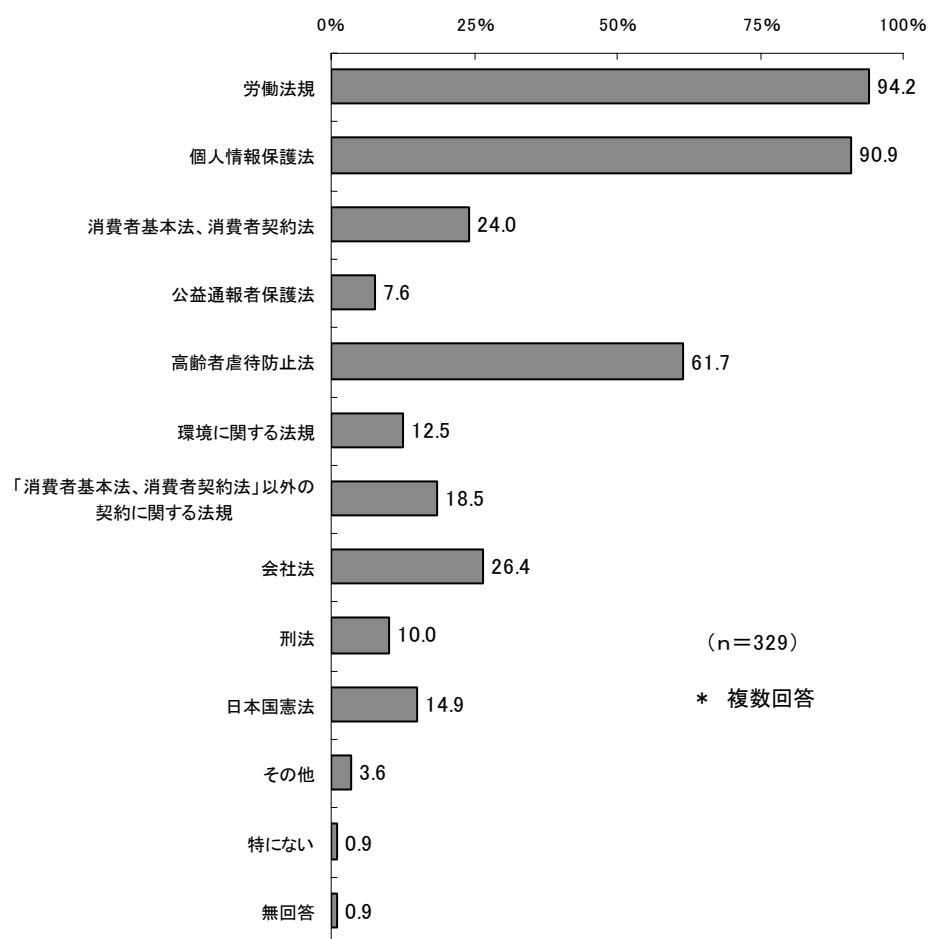
（５）その他のコンプライアンス経営の現状

① 遵守を心がけている法令・法規

介護保険法令・医療関連法令・福祉関連法令以外で、介護サービス事業者の経営者として、特にどのような法規の遵守を心がけているかをみると（図表 3-1-5-1）、「労働法規」及び「個人情報保護法」が 90%超と、大多数の事業があげる法規となっている。次いで、「高齢者虐待防止法」が 60%強である。これら 3 つの法規が突出する形で多く、他はいずれも半数に満たない。職員・従業員の重視に関わる法規とともに、サービス提供のあり方に関わる法規への着目度が高いといえる。

図表 3-1-5-1 （介護保険法令・医療関連法令・福祉関連法令以外の）

遵守を心がけている法規—全体—



事業者属性別には図表 3-1-5-2 に示した。上にみたように、全体としては「労働法規」及び「個人情報保護法」についてはほとんどの事業者が遵守を心がけている法規としてあげるところとなっているわけであるが、属性別にみても、両者の割合は全般にどの区分の

どの層でもおおむね 90%前後からそれ以上となっており、特徴的な差異はみられない。一方、全体では相対的に高い「高齢者虐待防止法」をはじめとしたその他の法規の場合は、属性の違いによる差異が見て取れる。とりわけ「会社法」の場合は、従業員規模や介護関連事業売上規模別にみると、「100 人以上」、「10 億円以上」の事業者にあつては半数以上がこれをあげている。特に、後者の介護関連事業売上規模「10 億円以上」では 63.4%となっている。また、「消費者基本法、消費者契約法」についても特に介護関連事業売上規模「10 億円以上」の事業者では 46.3%と半数近くとなっている。

なお、前項にみたコンプライアンス体制の整備状況（特定 3 事項の整備状況）との関係でみると、「すべてあり」という体制整備が進んでいる事業者での、各法規への着目度も高く、例えば、「高齢者虐待防止法」73.5%（「すべてなし」事業者では 44.2%）、「消費者基本法、消費者契約法」38.9%（「すべてなし」事業者では 9.6%）、「『消費者基本法、消費者契約法』以外の契約に関する法規」30.1%（「すべてなし」事業者では 1.9%）などとなっており、着目度合いの格差は顕著である。

図表 3-1-5-2 事業者属性別にみた（介護保険法令・医療関連法令・福祉関連法令以外の）

遵守を心がけている法規

* 単位：%、複数回答

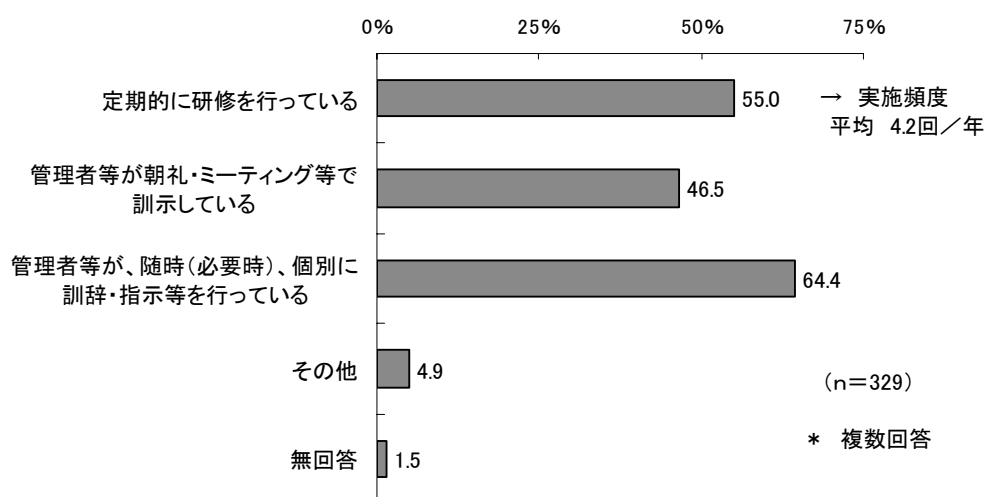
		n	労働法規	個人情報保護法	消費者契約法、 消費者基本法	公益通報者保護法	高齢者虐待防止法	環境に関する法規	「消費者基本法、消費者契約法」以外の契約に関する法規	会社法	刑法	日本国憲法	その他	特にない	無回答
全 体		329	94.2	90.9	24.0	7.6	61.7	12.5	18.5	26.4	10.0	14.9	3.6	0.9	0.9
本部 法人格	株式会社	195	95.4	92.3	30.3	8.2	62.1	13.3	21.0	32.8	9.2	15.9	3.1	0.5	0.5
	特例有限会社	68	89.7	91.2	17.6	7.4	63.2	13.2	16.2	14.7	11.8	14.7	4.4	0.0	1.5
	その他	22	95.5	90.9	27.3	4.5	81.8	13.6	22.7	18.2	18.2	13.6	13.6	0.0	4.5
従業員 規模	20人未満	74	94.6	87.8	25.7	9.5	64.9	12.2	20.3	18.9	16.2	17.6	4.1	0.0	1.4
	20～50人未満	71	91.5	94.4	25.4	1.4	63.4	11.3	14.1	18.3	7.0	14.1	2.8	1.4	0.0
	50～100人未満	38	94.7	94.7	34.2	10.5	65.8	10.5	28.9	23.7	5.3	13.2	2.6	0.0	0.0
	100人以上	40	95.0	92.5	32.5	15.0	72.5	20.0	35.0	52.5	7.5	20.0	12.5	0.0	2.5
介護関 連 事業 上	5千万円未満	55	96.4	90.9	25.5	7.3	72.7	7.3	18.2	16.4	12.7	14.5	3.6	0.0	0.0
	5千万円～2億円未満	86	93.0	87.2	19.8	5.8	59.3	15.1	19.8	24.4	11.6	15.1	2.3	1.2	2.3
	2億～5億円未満	37	97.3	94.6	32.4	5.4	62.2	8.1	16.2	21.6	8.1	18.9	5.4	0.0	0.0
	5億～10億円未満	28	96.4	92.9	17.9	10.7	75.0	14.3	32.1	32.1	7.1	17.9	10.7	0.0	0.0
	10億円以上	41	92.7	95.1	46.3	17.1	65.9	24.4	31.7	63.4	12.2	17.1	4.9	0.0	2.4
コンプライ アンス 体制*	すべてあり	113	95.6	99.1	38.9	14.2	73.5	15.0	30.1	35.4	11.5	17.7	5.3	0.0	0.0
	一部あり	149	95.3	90.6	17.4	3.4	59.1	14.1	14.8	21.5	11.4	14.1	2.0	0.7	0.7
	すべてなし	52	90.4	75.0	9.6	1.9	44.2	1.9	1.9	21.2	1.9	9.6	1.9	3.8	0.0

* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

② コンプライアンス徹底のために実施している事項

コンプライアンスを徹底させるために、各事業所内で行っていることを複数回答形式で聞いたところでは、図表 3-1-5-3 のように、「管理者等が、随時（必要時）、個別に訓辞・指示等を行っている」が 64.4%でもっとも多いが、「定期的に研修を行っている」とする事業者も半数を超える 55.0%である。また、「管理者等が朝礼・ミーティング等で訓示している」も 46.5%であった。なお、「定期的に研修を行っている」とした事業者における年間平均実施回数は 4.2 回であった。

図表 3-1-5-3 コンプライアンス徹底のために実施している事項—全体—



図表 3-1-5-4 にはこれを事業者属性別にみた。どの区分のどの層においても、全般に「管理者等が、随時（必要時）、個別に訓辞・指示等を行っている」が多く（60数%から 70%強）、これに「定期的に研修を行っている」が続く（50%前後から 60%強）という形となっており、属性による特徴的な差異はみられない。

但し、コンプライアンス体制の整備状況（特定 3 事項の整備状況）別に、特に「定期的に研修を行っている」事業者の割合に着目すると、「すべてあり」の事業者では 74.3%にのぼっているのに対し、「すべてなし」では 23.1%にとどまっており、格差は顕著である。

図表 3-1-5-4 事業者属性別にみたコンプライアンス徹底のために実施している事項

*単位：％、複数回答

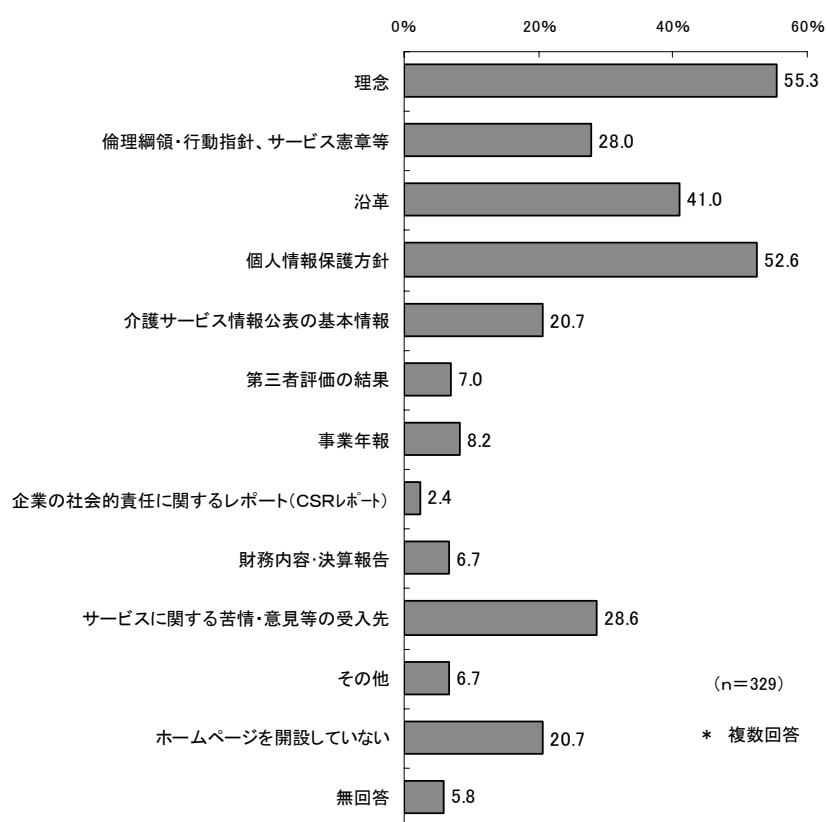
		n	定期的に研修を行っている	管理者等が朝礼・ミーティング等で訓示している	管理者等が、随時（必要時）に個別に訓辞・指示等を行っている	その他	無回答	回答事業者	平均研修頻度／年
全 体		329	55.0	46.5	64.4	4.9	1.5	158	4.2
本部 法人格	株式会社	195	55.9	49.2	63.1	5.6	1.0	96	4.0
	特例有限会社	68	48.5	51.5	61.8	2.9	1.5	29	5.2
	その他	22	45.5	40.9	72.7	9.1	4.5	9	3.7
従業員数 規模	20人未満	74	54.1	41.9	64.9	4.1	1.4	33	4.5
	20～50人未満	71	49.3	59.2	66.2	2.8	1.4	32	4.0
	50～100人未満	38	60.5	44.7	71.1	5.3	0.0	22	3.8
	100人以上	40	57.5	65.0	72.5	12.5	0.0	22	4.2
介護関連 事業売上	5千万円未満	55	45.5	45.5	69.1	3.6	1.8	22	3.6
	5千万円～2億円未満	86	58.1	43.0	62.8	3.5	2.3	43	5.1
	2億～5億円未満	37	45.9	62.2	62.2	5.4	2.7	15	3.7
	5億～10億円未満	28	64.3	50.0	64.3	7.1	0.0	18	3.7
	10億円以上	41	56.1	61.0	65.9	12.2	0.0	19	3.5
コンプライア ンス 体制*	すべてあり	113	74.3	47.8	73.5	7.1	0.0	73	4.0
	一部あり	149	52.3	43.6	60.4	2.0	0.7	69	4.5
	すべてなし	52	23.1	51.9	59.6	3.8	3.8	11	2.7

* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

③ ホームページに記載している事項

コンプライアンス体制・経営の「公表・明示」との関連で、ホームページに記載している事項を確認した。図表 3-1-5-5 のように、「ホームページを開設していない」は 20.7%であり、「無回答」が 5.8%あるが、介護サービス事業者の 70%強がホームページを開設していることがわかる。そのホームページへの記載事項としては、「理念」及び「個人情報保護方針」が半数以上、50数%となっている。次いで、「沿革」が 41.0%である。他の事項は 30%未満となるが、「サービスに関する苦情・意見等の受入先」「倫理綱領・行動指針、サービス憲章等」がそれぞれ 28.6%、28.0%である。このうち、「倫理綱領・行動指針、サービス憲章等」の公表については、「法人・団体内規定、倫理綱領・行動規範等」の策定の有無、その公表・明示の有無として項目Ⅱ－１（１）でみたが、策定事業者は 71.1%、このうち公表・明示している事業者が 65.0%、したがって、全体の約 46%が公表・明示していることになるが、ここでのホームページへの記載の割合（28.0%）との比較からは、「公表・明示」の方法としてホームページを活用していない事業者も多いとみられる。

図表 3-1-5-5 ホームページに記載している事項—全体—



事業者属性別にみると（図表 3-1-5-6）、まず、「ホームページ未開設」は規模が小さいほど多くなり、従業員数規模「20 人未満」で 37.8%、介護関連事業売上規模「5 千万円未満」で 43.6%などとなっている（逆に、規模の大きな事業者の場合、未開設は少なくなり、例えば従業員数規模「100 人以上」では皆無である）。したがって、各事項のホームページへの記載割合は、おおむね規模の大きい事業者ほど高くなっている。

図表 3-1-5-6 事業者属性別にみたホームページに記載している事項

* 単位：％、複数回答

		n	理念	倫理綱領、 憲章等 サービス	沿革	個人情報 保護方針	基本情報 サービス 情報公表の	第三者評価 の結果	事業年報	C S R レポート	財務内容・ 決算報告	先苦情・ 意見等の 受入	その他	H P 非開設	無 回答
全 体		329	55.3	28.0	41.0	52.6	20.7	7.0	8.2	2.4	6.7	28.6	6.7	20.7	5.8
本部 法人格	株式会社	195	63.1	31.8	47.2	61.0	24.6	8.7	10.8	3.1	8.2	32.8	9.2	11.8	3.6
	特例有限会社	68	39.7	17.6	25.0	30.9	8.8	5.9	2.9	1.5	0.0	13.2	1.5	44.1	8.8
	その他	22	45.5	36.4	40.9	54.5	18.2	4.5	4.5	4.5	27.3	36.4	0.0	36.4	4.5
従業員数 規模	20人未満	74	35.1	17.6	23.0	31.1	10.8	4.1	2.7	0.0	0.0	20.3	6.8	37.8	8.1
	20～50人未満	71	57.7	25.4	33.8	53.5	25.4	8.5	4.2	0.0	5.6	40.8	9.9	18.3	5.6
	50～100人未満	38	68.4	42.1	47.4	65.8	39.5	10.5	18.4	2.6	5.3	28.9	5.3	13.2	0.0
	100人以上	40	80.0	50.0	82.5	90.0	17.5	2.5	12.5	12.5	15.0	37.5	2.5	0.0	2.5
介護関連 事業売上	5千万円未満	55	32.7	12.7	16.4	27.3	18.2	3.6	1.8	0.0	1.8	18.2	9.1	43.6	7.3
	5千万円～2億円未満	86	54.7	33.7	34.9	45.3	20.9	7.0	7.0	1.2	4.7	26.7	8.1	24.4	7.0
	2億～5億円未満	37	70.3	32.4	54.1	59.5	18.9	5.4	10.8	2.7	5.4	35.1	10.8	13.5	2.7
	5億～10億円未満	28	75.0	32.1	71.4	85.7	28.6	10.7	14.3	0.0	3.6	35.7	0.0	0.0	0.0
	10億円以上	41	75.6	41.5	70.7	80.5	19.5	4.9	17.1	12.2	19.5	31.7	4.9	2.4	4.9
コンプライ アンス 体制*	すべてあり	113	68.1	40.7	50.4	69.0	28.3	11.5	8.8	4.4	12.4	31.9	9.7	10.6	4.4
	一部あり	149	49.7	22.1	39.6	49.7	15.4	4.7	8.1	2.0	4.0	28.9	5.4	26.8	4.0
	すべてなし	52	42.3	13.5	28.8	28.8	17.3	1.9	5.8	0.0	0.0	19.2	1.9	28.8	9.6

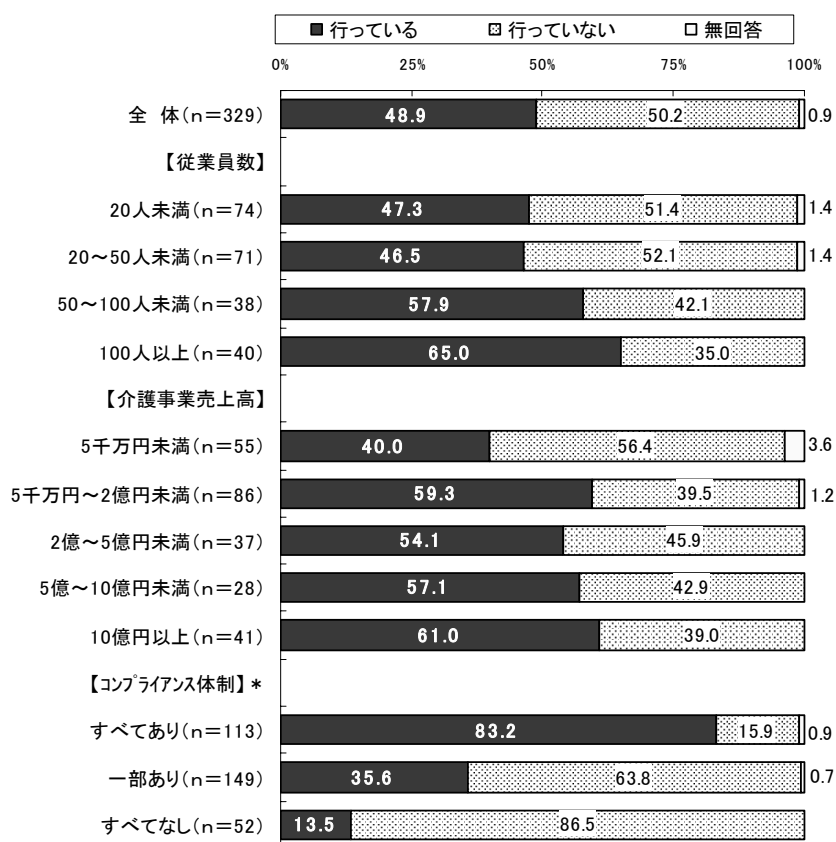
④ コンプライアンス状況把握のための調査実施状況

介護サービス事業者が、法人・団体におけるコンプライアンスの状況を把握するための調査等を行っているかどうかをみると、全体では「行っている」、「行っていない」とともに約 50%で、対応は二分される。

属性別にみると、従業員数規模の相対的に大きい「50～100 人未満」及び「100 人以上」では「行っている」が半数以上（60%前後）となっている。また、介護事業売上高規模でも「5 千万円未満」を除くいずれの層も 50%以上となっている。（＜注＞このことにもかわらず、「全体」での「行っている」の割合が半数を下回るのは、売上高「無回答」の事業者—82 事業者—があることによる）。

さらに、コンプライアンス体制の整備状況（特定 3 事項の整備状況）別にみると、「すべてあり」事業者における調査実施割合は 83.2%にのぼる。これに対し、「すべてなし」では 13.5%にすぎず、顕著な差異といえる。

図表 3-1-5-7 コンプライアンス状況把握のための調査等実施の有無



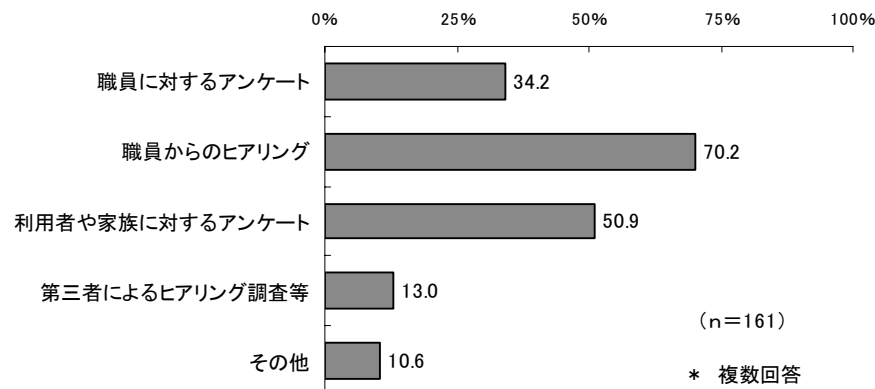
* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

（具体的な調査の内容）

コンプライアンスの状況を把握するための調査等を行っているとした事業者に対しては具体的にどのような調査を行っているかを複数回答方式で聞いた。

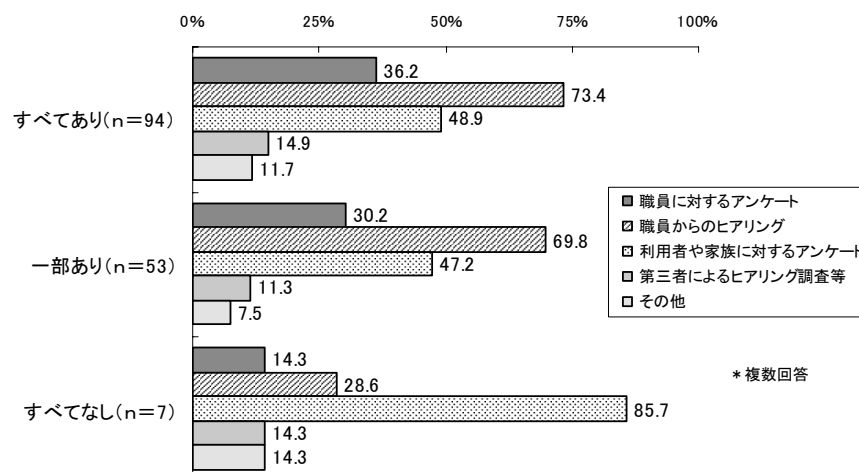
図表 3-1-5-8 のように、全体では「職員からのヒアリング」が 70.2%でもっとも多く、次いで「利用者や家族に対するアンケート」も半数以上の 50.9%となっている。「職員に対するアンケート」は 34.2%と、3分の1強であった。

図表 3-1-5-8 「コンプライアンス状況把握のための調査等」の内容—全体—



これをコンプライアンス体制の整備状況（特定3事項の整備状況）別にみると（図表 3-1-5-9）、3事項の「すべてあり」及び「一部あり」の場合の違いはなく、「職員からのヒアリング」が70%前後とやや突出して多く、これに「利用者や家族に対するアンケート」が約半数で続く、という形になっている。これに対し、「すべてなし」の事業者の場合は、該当数は少ないが、「利用者や家族に対するアンケート」を7事業者中の6事業者があげ、他の「職員に対するアンケート」や「職員からのヒアリング」は1、2事業者にとどまっている。

図表 3-1-5-9 コンプライアンス体制の整備状況別にみた
「コンプライアンス状況把握のための調査等」の内容

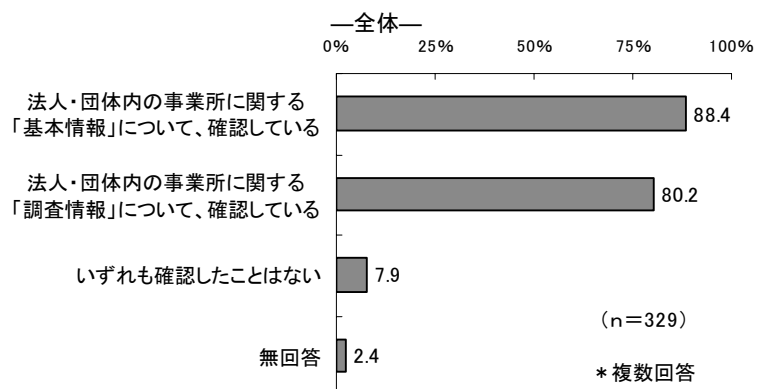


2. 介護サービス事業経営への意識

(1) 法人・団体内事業所に関する公表情報の確認状況

「介護サービス情報公表」制度について、介護サービス事業者（法人・団体）に属する各事業所の公表情報に関する確認状況をみると、全体では『基本情報』について確認している」が88.4%、「『調査情報』について確認している」が80.2%で、大多数の事業者はこれを確認している。「いずれも確認したことはない」は1割未満、7.9%にとどまる。なお、この「いずれも確認したことはない」事業者の属性をみても、特徴的な傾向は見取れない。情報の公表は法律事項ということもあって、例えば事業者の規模（一般的には、事業者規模が大きければ事業所数も多くなる）などとの関連はほとんどないとみられる。

図表 3-2-1-1 法人・団体内事業所に関する公表情報の確認内容



【事業者属性別】

* 単位：％、複数回答

		n	い関法 て、す人 る・確 認基 し本 て情 のい 報事 る業 に所 つに	い関法 て、す人 る・確 認調 し査 内情 のい 報事 る業 に所 つに	ない ず れ も 確 認 し た こ と は	無 回 答
全 体		329	88.4	80.2	7.9	2.4
本部 法人格	株式会社	195	89.2	80.0	6.7	2.6
	特例有限会社	68	85.3	79.4	8.8	4.4
	その他	22	90.9	77.3	4.5	0.0
従業員数	20人未満	74	94.6	82.4	2.7	2.7
	20～50人未満	71	84.5	81.7	8.5	4.2
	50～100人未満	38	89.5	76.3	7.9	0.0
	100人以上	40	92.5	92.5	5.0	0.0
介護関連 事業売上	5千万円未満	55	92.7	74.5	5.5	3.6
	5千万円～2億円未満	86	89.5	76.7	8.1	1.2
	2億～5億円未満	37	81.1	78.4	13.5	0.0
	5億～10億円未満	28	100.0	96.4	0.0	0.0
	10億円以上	41	92.7	85.4	4.9	2.4

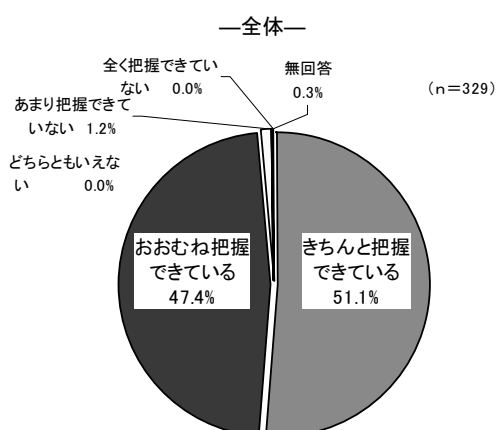
(2) 法人・団体内事業所における業務管理状況の把握

事業者（法人・団体）として、各事業所における業務管理状況を把握しているかどうかをみると、「きちんと把握できている」が51.1%、「おおむね把握できている」が47.4%で、把握できていない事業者は「あまり把握できていない」の1.2%（329事業者中の4事業者）にすぎない。事業者の属性別にみても、状況は同様に、「きちんと把握できている」を中心に、少なくとも「おおむね把握できている」とする事業者がほとんどである。

コンプライアンス体制の整備状況（特定3事項の整備状況）別にみても、同様であるが、「すべてあり」における「きちんと把握できている」の割合が相対的に高いことがわかる。

なお、「あまり把握できていない」理由を問うたところでは、1事業者から回答が得られたが、「事業所数が多く、ルール of 徹底ができていない」というものであった。

図表 3-2-2-1 法人・団体内事業所における業務管理状況の把握の程度



【コンプライアンス体制】＊

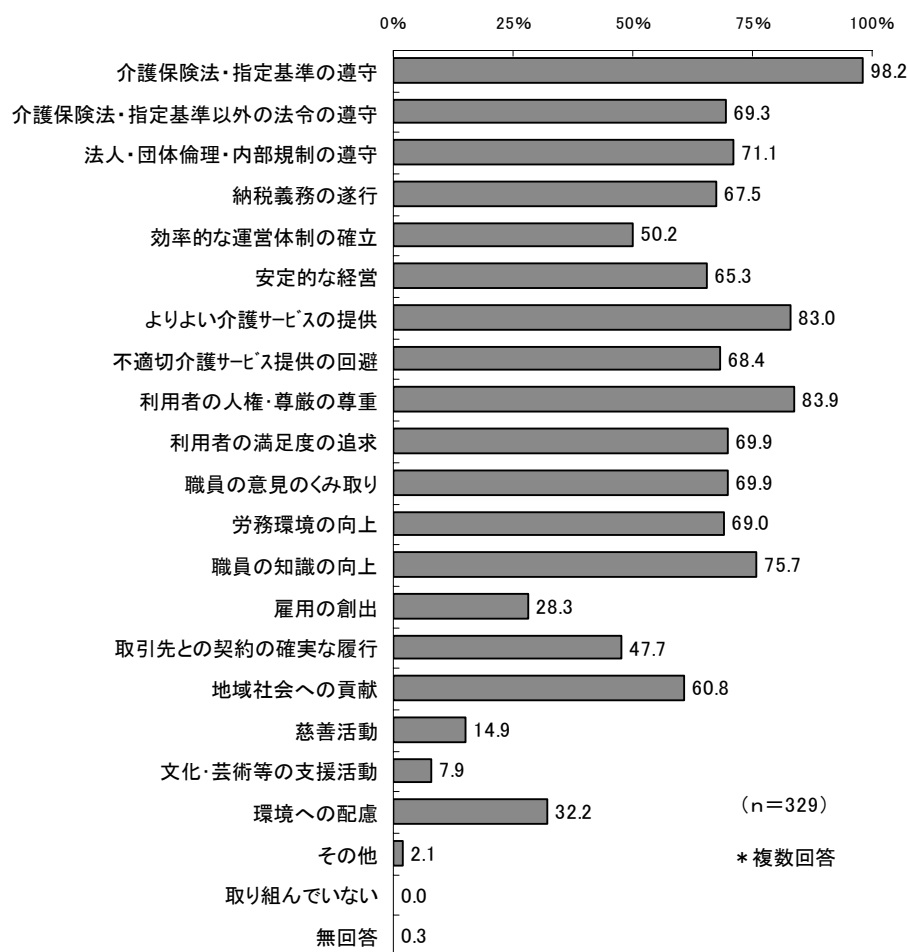
		きちんと把握できている	おおむね把握できている	あまり把握できていない	全く把握できていない	どちらともいえない	無回答
すべてあり	113	65.5	32.7	0.9	0.0	0.0	0.9
一部あり	149	42.3	55.7	2.0	0.0	0.0	0.0
すべてなし	52	44.2	55.8	0.0	0.0	0.0	0.0

＊ ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

(3)「コンプライアンス経営」としての取り組み事項

事業者（法人・団体）における「コンプライアンス経営」として、どのようなことを意識して取り組んでいるかをみると、図表 3-2-3-1 のように、全体では「介護保険法・指定基準の遵守」がもっとも高く、100%近い 98.2%である。他の事項は 70%前後を示すものが多いが、90%台を示す事項はなく、「よりよい介護サービスの提供」「利用者の人権・尊厳の尊重」が 80 数%となっている。全般に、基本的な法令等の遵守やサービス提供に関わる事項の取り組みが中心といえ、「効率的な運営体制の確立」は半数程度の 50.2%にとどまるほか、介護サービス事業者にあつては「文化・芸術等の支援活動」「慈善活動」への取り組みは進んでいない。

図表 3-2-3-1 「コンプライアンス経営」として取り組んでいる事項—全体—



事業者属性別には図表 3-2-3-2 に示したが、ここでの取り組みの内容を問わない「取り組みの有無」に関する限りでは全般的に特徴的な差異はないといえる。但し、従業員数「100人以上」、介護関連事業売上「10億円以上」といった一定規模以上の事業者においては、「介護保険法・指定基準以外の法令の遵守」や「法人・団体倫理・内部規制の遵守」等への取り組み割合が高いこと、逆に、従業員数「20人未満」等の小規模事業者では、「納税義務の遂行」をあげる事業者が相対的に多いことなどが見て取れる。

図表 3-2-3-2 事業者属性別にみた「コンプライアンス経営」として取り組んでいる事項

* 単位：％、複数回答

		介護保険法・指定基準	介護保険法・指定基準	以外保険法の遵守基準	内規・制団体の遵守理・	納税義務の遂行	確効率的な運営体制の	安定的な経営	の提供よい介護サービス	提供の適切なサービス	尊重者の人権・専断の	利用者の満足度の追求	職員の見解のくみ取り	労働環境の向上	職員の知識の向上	雇用の創出	な取引先との契約の確実	地域社会への貢献	慈善活動	文化・芸術等の支援	環境への配慮	その他	取り組んでいない	無回答
	全 体	329	98.2	69.3	71.1	67.5	50.2	65.3	83.0	68.4	83.9	69.9	69.9	69.0	75.7	28.3	47.7	60.8	14.9	7.9	32.2	2.1	0.0	0.3
本部 法人格	株式会社	195	99.5	73.3	76.9	63.6	48.2	66.7	77.9	68.2	85.1	69.2	69.2	66.7	74.4	26.7	51.8	54.9	10.3	7.2	32.8	3.1	0.0	0.5
	特例有限会社	68	95.6	66.2	69.1	80.9	55.9	70.6	91.2	77.9	88.2	72.1	80.9	76.5	89.7	29.4	45.6	76.5	23.5	11.8	30.9	0.0	0.0	0.0
	その他	22	100.0	68.2	72.7	50.0	50.0	68.2	90.9	59.1	90.9	77.3	63.6	68.2	63.6	31.8	40.9	77.3	27.3	9.1	50.0	4.5	0.0	0.0
従業員数	20人未満	74	98.6	67.6	71.6	79.7	52.7	71.6	87.8	79.7	86.5	68.9	77.0	71.6	81.1	27.0	56.8	70.3	16.2	10.8	32.4	0.0	0.0	0.0
	20～50人未満	71	97.2	67.6	71.8	64.8	52.1	74.6	83.1	64.8	83.1	66.2	74.6	63.4	76.1	25.4	49.3	59.2	9.9	7.0	28.2	1.4	0.0	1.4
	50～100人未満	38	100.0	63.2	71.1	57.9	44.7	65.8	84.2	71.1	86.8	76.3	71.1	65.8	81.6	34.2	36.8	71.1	15.8	2.6	44.7	0.0	0.0	0.0
	100人以上	40	100.0	85.0	82.5	52.5	47.5	57.5	67.5	67.5	80.0	65.0	62.5	70.0	65.0	22.5	55.0	50.0	5.0	5.0	25.0	5.0	0.0	0.0
	5千万円未満	55	98.2	65.5	60.0	76.4	43.6	67.3	83.6	72.7	85.5	69.1	78.2	63.6	83.6	25.5	47.3	61.8	14.5	5.5	27.3	0.0	0.0	1.8
介護関連 事業売上	5千万円～2億円未満	86	98.8	65.1	80.2	75.6	57.0	75.6	83.7	74.4	87.2	69.8	70.9	73.3	77.9	33.7	52.3	67.4	19.8	11.6	33.7	2.3	0.0	0.0
	2億～5億円未満	37	100.0	75.7	62.2	59.5	40.5	54.1	78.4	67.6	83.8	75.7	73.0	67.6	78.4	21.6	45.9	62.2	16.2	5.4	37.8	2.7	0.0	0.0
	5億～10億円未満	28	100.0	82.1	85.7	60.7	42.9	64.3	85.7	75.0	78.6	75.0	71.4	64.3	67.9	28.6	46.4	60.7	10.7	0.0	32.1	0.0	0.0	0.0
	10億円以上	41	100.0	90.2	85.4	68.3	48.8	63.4	75.6	70.7	90.2	70.7	68.3	75.6	73.2	24.4	63.4	51.2	9.8	7.3	31.7	4.9	0.0	0.0
	すべてあり	113	96.5	77.0	82.3	72.6	55.8	69.0	85.0	77.9	88.5	74.3	73.5	78.8	79.6	34.5	63.7	62.8	11.5	7.1	36.3	2.7	0.0	0.9
コンプライア ンス 体制*	一部あり	149	99.3	65.8	70.5	61.7	44.3	60.4	81.2	62.4	82.6	66.4	66.4	64.4	73.2	23.5	40.3	57.7	17.4	8.7	30.2	2.0	0.0	0.0
	すべてなし	52	98.1	61.5	46.2	67.3	48.1	65.4	82.7	61.5	73.1	63.5	65.4	59.6	69.2	25.0	34.6	57.7	9.6	1.9	26.9	0.0	0.0	0.0

* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告・内部通報体制の3事項の整備状況

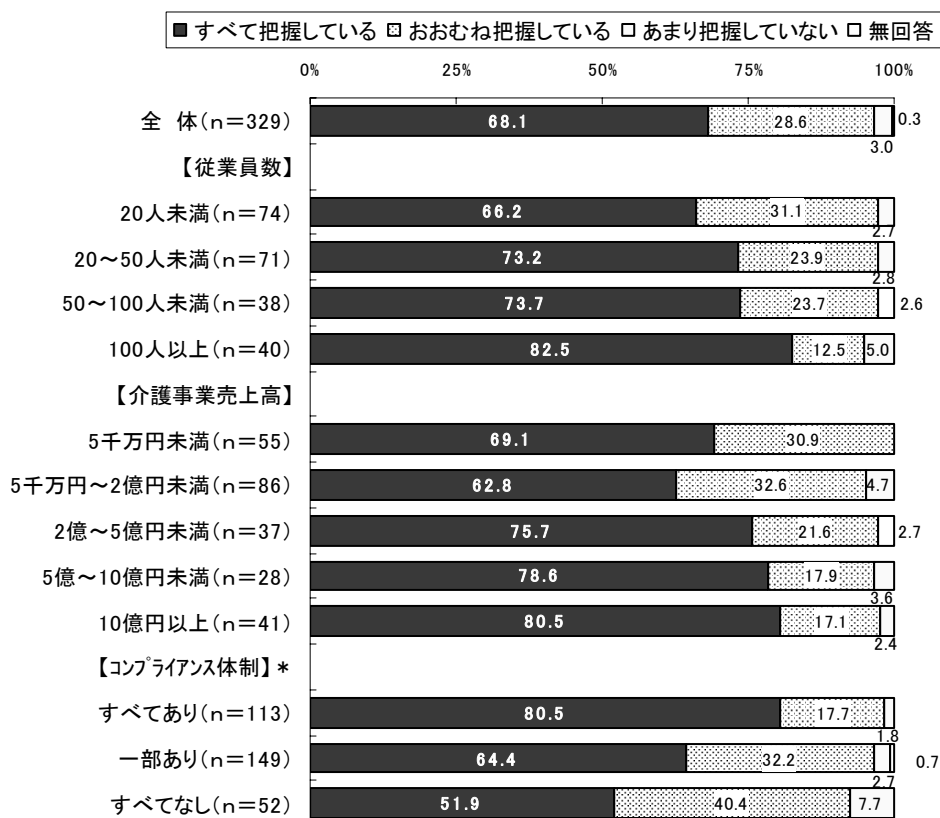
(4) 各事業所の指定更新時期の把握状況

平成18年4月からの改正介護保険法により、介護保険事業者の6年毎の指定更新制が導入されたが、事業者（法人・団体）が各事業所の指定更新の時期をどの程度把握しているかを聞いた。図表3-2-4-1にみるように、全体の約7割近く、68.1%が「すべて把握している」としている、また、「おおむね把握している」が30%弱で、「あまり把握していない」は3.0%（329事業者中の10事業者）にとどまっている。

事業者属性別には、特に「すべて把握している」の割合に着目すると、従業員数規模等、事業者規模の大きさに比例する形で高くなっており、例えば、従業員数「20人未満」では66.2%であるのに対し、「100人以上」では82.5%となっている。

なお、コンプライアンス体制の整備状況（特定3事項の整備状況）別にみると、「すべてあり」での「すべて把握している」が80.5%と高いのに対し、「すべてなし」では51.9%にとどまっている点も目につく。

図表3-2-4-1 各事業所の指定更新時期の把握内容



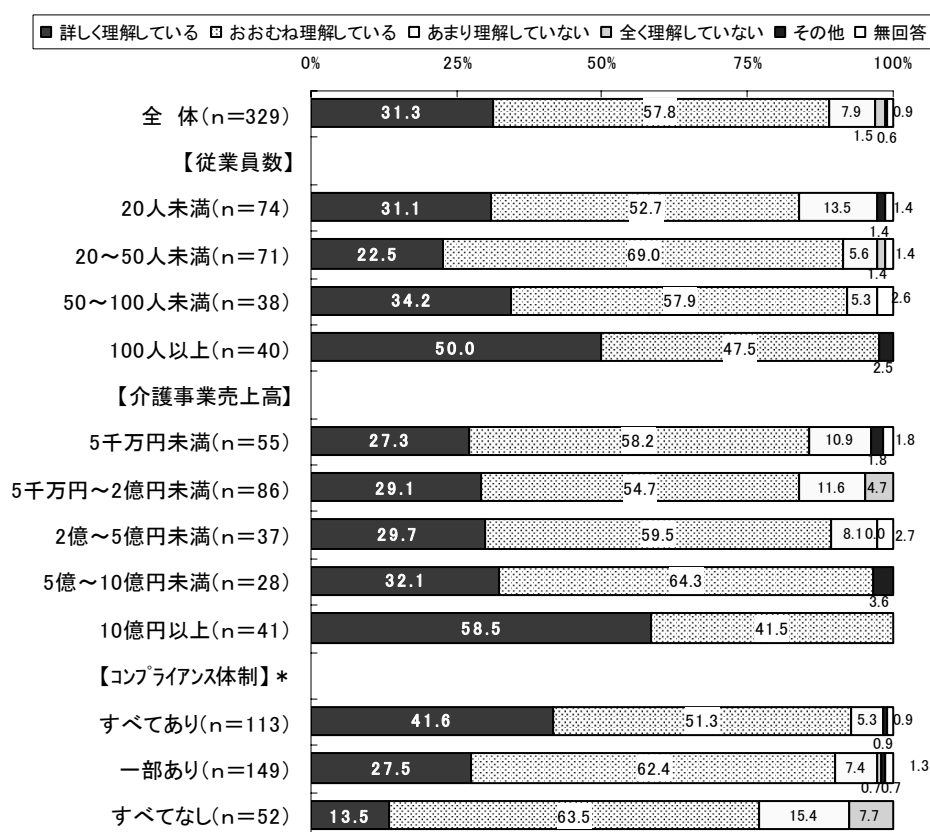
* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

(5)「連座制」の理解

前項同様、平成18年4月からの改正介護保険法関連として、新たに導入された「連座制」について、介護サービス事業者がどの程度理解しているかをみると（図表3-2-5-1）、「詳しく理解している」は31.3%と、3分の1弱にとどまるが、「おおむね理解している」とする事業者が6割近い57.8%であった。これら一定程度以上に理解している事業者は、合わせて約90%となる。一方、「あまり理解していない」は7.9%（329事業者中の26事業者）、「全く理解していない」は1.5%（329事業者中の5事業者）であった。

事業者属性別では、この「連座制」の場合も理解度は規模の大きな事業者で高い割合を示すという点で他項の場合と同様であり、特に「詳しく理解している」の割合は、従業員数「100人以上」や介護事業売上高「10億円以上」では50%超となっている。逆に、「あまり理解していない」等、不十分な理解度となっている事業者の割合は、小規模な事業者で相対的に多い。

図表3-2-5-1 「連座制」の理解の程度



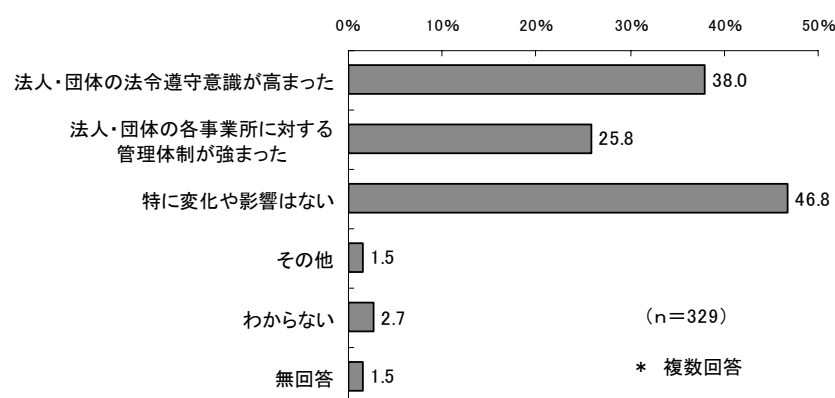
* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

(6)「連座制」の導入と事業者としての意識の変化

「連座制」の導入によって、介護サービス事業者の意識にどのような変化があったかを聞いたが、図表 3-2-6-1 にみるように、「特に変化や影響はない」がもっとも多く、46.8%であった。その一方で、「法人・団体の法令遵守意識が高まった」が38.0%、「法人・団体の各事業所に対する管理体制が強まった」が25.8%である。

事業者属性別では、従業員数 50 人未満、介護関連事業売上 2 億円未満の事業者では「特に変化や影響はない」がより多く、逆に従業員数 50 人以上、介護関連事業売上 2 億円以上の事業者では「法人・団体の法令遵守意識が高まった」がより多くなっているが、これは、一般に事業所数の多寡が関係しているものとみられる。

図表 3-2-6-1 「連座制」の導入による事業者意識の変化の有無・内容



【事業者属性別】

* 単位：%、複数回答

		n	法人・団体の法令遵守意識が高まった	法人・団体の各事業所に対する管理体制が強まった	特に変化や影響はない	その他	わからない	無回答
全 体		329	38.0	25.8	46.8	1.5	2.7	1.5
本部 法人格	株式会社	195	42.1	28.2	45.1	1.0	1.0	0.5
	特例有限会社	68	25.0	23.5	54.4	2.9	4.4	2.9
	その他	22	45.5	31.8	36.4	4.5	4.5	0.0
従業員数	20人未満	74	31.1	17.6	55.4	4.1	0.0	2.7
	20～50人未満	71	28.2	15.5	56.3	1.4	4.2	1.4
	50～100人未満	38	52.6	47.4	26.3	0.0	0.0	2.6
	100人以上	40	47.5	35.0	37.5	0.0	0.0	0.0
介護関連 事業売上	5千万円未満	55	30.9	18.2	52.7	1.8	1.8	3.6
	5千万円～2億円未満	86	30.2	17.4	53.5	2.3	4.7	1.2
	2億～5億円未満	37	51.4	29.7	35.1	0.0	0.0	2.7
	5億～10億円未満	28	57.1	46.4	25.0	0.0	0.0	0.0
	10億円以上	41	53.7	43.9	36.6	0.0	0.0	0.0
コンプライアンス 体制*	すべてあり	113	38.9	35.4	45.1	1.8	0.9	1.8
	一部あり	149	40.3	23.5	45.0	1.3	1.3	2.0
	すべてなし	52	32.7	13.5	51.9	0.0	11.5	0.0

* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

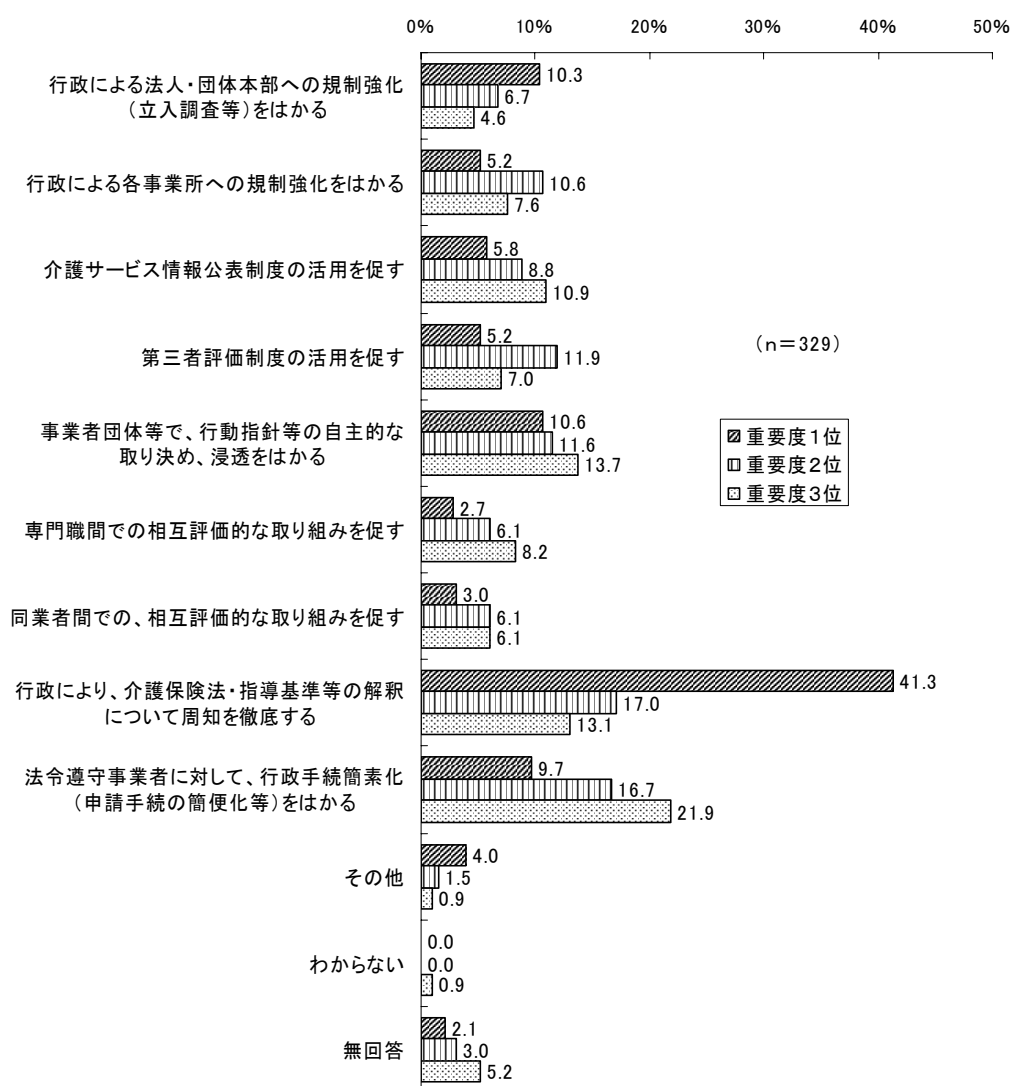
(7) 法令遵守を徹底させるために重要な政策・方策

介護サービス分野における法令遵守を徹底させていくために、どのような政策・方策が重要かを、もっとも重要と思うものから順に3つまでの複数回答方式で問うた。

これを図表3-2-7-1のように一覧にした。まず、重要度「第1位」としては、「行政により、介護保険法・指導基準等の解釈について周知を徹底する」が突出して多く、41.3%であった。他の事項は多くとも10%強程度であり、この「行政により、介護保険法・指導基準等の解釈について周知を徹底する」への集中度はきわめて高いばかりでなく、重要度2位としても17.0%ではあるが、もっとも高い。他の事項では「法令遵守事業者に対して、行政手続簡素化（申請手続の簡便化等）をはかる」が重要度第2位で16.7%と、「行政により、介護保険法・指導基準等の解釈について周知を徹底する」に次いで多いほか、重要度3位ではもっとも高い21.9%である。

「行政により、介護保険法・指導基準等の解釈について周知を徹底する」ということについての認識の共通性は高いが、ほかの事項についての認識はわかれるといえる。また、事業者自らが法令遵守を徹底するためにも、行政の果たすべき役割は大きいというのが事業者の認識の現状といえる。

図表 3-2-7-1 法令遵守を徹底させるために重要な政策・方策—全体—



図表 3-2-7-2 事業者属性別にみた「法令遵守を徹底させるために重要な政策・方策」

* 単位: %		n	行政による法人・団体本部への規制強化（立入調査等）	行政による各事業所への規制強化をはかる	介護サービス情報公表制度の活用を促す	第三者評価制度の活用を促す	事業者団体等で、行動指針等を自主的な取り決め、浸透針をはかる	専門職間での相互評価的な取り組みを促す	取組を促す	同業者間での、相互評価的な取り組みを促す	行政により、介護保険法・指針等の解釈について周知徹底する	行政手続簡素化（申請手続の簡便化等）をはかる	法令遵守事業者に対して、行政手続簡素化（申請手続の簡便化等）をはかる	その他	わからない	無回答
【重要度 1 位】																
全 体		329	10.3	5.2	5.8	5.2	10.6	2.7	3.0	41.3	9.7	4.0	0.0	2.1		
本部 法人格	株式会社	195	10.3	5.6	4.6	4.6	10.3	1.5	2.1	46.2	7.7	5.1	0.0	2.1		
	特例有限会社	68	5.9	4.4	8.8	7.4	14.7	4.4	5.9	33.8	11.8	0.0	0.0	2.9		
	その他	22	13.6	9.1	9.1	0.0	4.5	4.5	0.0	40.9	9.1	9.1	0.0	0.0		
従業員数	20人未満	74	9.5	4.1	4.1	5.4	12.2	4.1	1.4	41.9	10.8	5.4	0.0	1.4		
	20～50人未満	71	9.9	8.5	2.8	7.0	9.9	1.4	1.4	43.7	11.3	1.4	0.0	2.8		
	50～100人未満	38	10.5	2.6	5.3	7.9	13.2	0.0	5.3	44.7	5.3	2.6	0.0	2.6		
	100人以上	40	15.0	2.5	10.0	0.0	10.0	2.5	2.5	50.0	5.0	2.5	0.0	0.0		
介護関連 事業売上	5千万円未満	55	9.1	9.1	5.5	3.6	9.1	7.3	5.5	32.7	12.7	5.5	0.0	0.0		
	5千万円～2億円未満	86	10.5	5.8	5.8	7.0	12.8	1.2	2.3	40.7	5.8	4.7	0.0	3.5		
	2億～5億円未満	37	13.5	0.0	8.1	2.7	10.8	0.0	2.7	43.2	10.8	5.4	0.0	2.7		
	5億～10億円未満	28	14.3	7.1	7.1	0.0	14.3	3.6	3.6	46.4	3.6	0.0	0.0	0.0		
	10億円以上	41	4.9	7.3	7.3	2.4	7.3	2.4	2.4	56.1	4.9	4.9	0.0	0.0		
コンプライア ンス 体制*	すべてあり	113	11.5	4.4	7.1	3.5	8.8	2.7	4.4	44.2	8.0	4.4	0.0	0.9		
	一部あり	149	9.4	4.0	4.0	5.4	12.1	3.4	2.7	42.3	10.7	2.7	0.0	3.4		
	すべてなし	52	9.6	11.5	5.8	5.8	9.6	1.9	1.9	36.5	11.5	3.8	0.0	1.9		

【重要度 2 位】

全 体		329	6.7	10.6	8.8	11.9	11.6	6.1	6.1	17.0	16.7	1.5	0.0	3.0		
本部 法人格	株式会社	195	6.7	13.3	11.8	12.3	10.8	5.1	4.6	14.9	15.9	2.1	0.0	2.6		
	特例有限会社	68	4.4	2.9	5.9	8.8	14.7	7.4	8.8	22.1	20.6	1.5	0.0	2.9		
	その他	22	9.1	4.5	0.0	18.2	9.1	13.6	13.6	18.2	4.5	4.5	0.0	4.5		
従業員数	20人未満	74	6.8	10.8	10.8	10.8	17.6	8.1	4.1	10.8	14.9	1.4	0.0	4.1		
	20～50人未満	71	11.3	8.5	12.7	9.9	9.9	7.0	7.0	16.9	14.1	0.0	0.0	2.8		
	50～100人未満	38	2.6	21.1	7.9	15.8	2.6	5.3	2.6	23.7	15.8	0.0	0.0	2.6		
	100人以上	40	5.0	7.5	7.5	10.0	15.0	7.5	7.5	17.5	12.5	10.0	0.0	0.0		
介護関連 事業売上	5千万円未満	55	7.3	7.3	14.5	10.9	9.1	3.6	9.1	20.0	12.7	1.8	0.0	3.6		
	5千万円～2億円未満	86	8.1	9.3	7.0	11.6	15.1	7.0	4.7	15.1	18.6	0.0	0.0	3.5		
	2億～5億円未満	37	5.4	10.8	10.8	10.8	5.4	10.8	5.4	24.3	13.5	0.0	0.0	2.7		
	5億～10億円未満	28	14.3	10.7	3.6	10.7	10.7	7.1	10.7	17.9	14.3	0.0	0.0	0.0		
	10億円以上	41	2.4	9.8	9.8	14.6	14.6	2.4	4.9	9.8	22.0	9.8	0.0	0.0		
コンプライア ンス 体制*	すべてあり	113	7.1	13.3	11.5	8.8	9.7	7.1	5.3	16.8	17.7	1.8	0.0	0.9		
	一部あり	149	8.1	10.7	6.0	13.4	14.1	6.0	4.7	15.4	15.4	2.0	0.0	4.0		
	すべてなし	52	3.8	5.8	11.5	15.4	9.6	5.8	7.7	17.3	19.2	0.0	0.0	3.8		

【重要度 3 位】

全 体		329	4.6	7.6	10.9	7.0	13.7	8.2	6.1	13.1	21.9	0.9	0.9	5.2		
本部 法人格	株式会社	195	4.1	6.7	11.3	8.2	15.9	8.2	5.6	11.3	22.1	0.5	0.5	5.6		
	特例有限会社	68	2.9	10.3	5.9	2.9	7.4	10.3	4.4	19.1	27.9	2.9	1.5	4.4		
	その他	22	9.1	0.0	4.5	4.5	22.7	13.6	9.1	9.1	22.7	0.0	0.0	4.5		
従業員数	20人未満	74	1.4	6.8	6.8	9.5	13.5	13.5	5.4	14.9	20.3	1.4	1.4	5.4		
	20～50人未満	71	4.2	7.0	15.5	8.5	16.9	5.6	2.8	9.9	22.5	1.4	0.0	5.6		
	50～100人未満	38	5.3	5.3	13.2	5.3	13.2	15.8	5.3	7.9	23.7	0.0	0.0	5.3		
	100人以上	40	7.5	7.5	10.0	7.5	10.0	5.0	5.0	17.5	27.5	2.5	0.0	0.0		
介護関連 事業売上	5千万円未満	55	3.6	3.6	3.6	10.9	14.5	14.5	3.6	16.4	23.6	1.8	0.0	3.6		
	5千万円～2億円未満	86	2.3	5.8	10.5	5.8	12.8	9.3	8.1	14.0	22.1	1.2	0.0	8.1		
	2億～5億円未満	37	5.4	8.1	10.8	8.1	16.2	5.4	2.7	10.8	27.0	0.0	0.0	5.4		
	5億～10億円未満	28	7.1	7.1	14.3	10.7	14.3	3.6	7.1	17.9	17.9	0.0	0.0	0.0		
	10億円以上	41	4.9	14.6	17.1	4.9	12.2	4.9	2.4	12.2	24.4	2.4	0.0	0.0		
コンプライア ンス 体制*	すべてあり	113	6.2	12.4	14.2	7.1	16.8	4.4	2.7	11.5	21.2	0.9	0.0	2.7		
	一部あり	149	4.7	3.4	10.7	5.4	9.4	10.7	7.4	17.4	22.1	0.7	1.3	6.7		
	すべてなし	52	1.9	7.7	7.7	11.5	15.4	9.6	9.6	7.7	19.2	1.9	1.9	5.8		

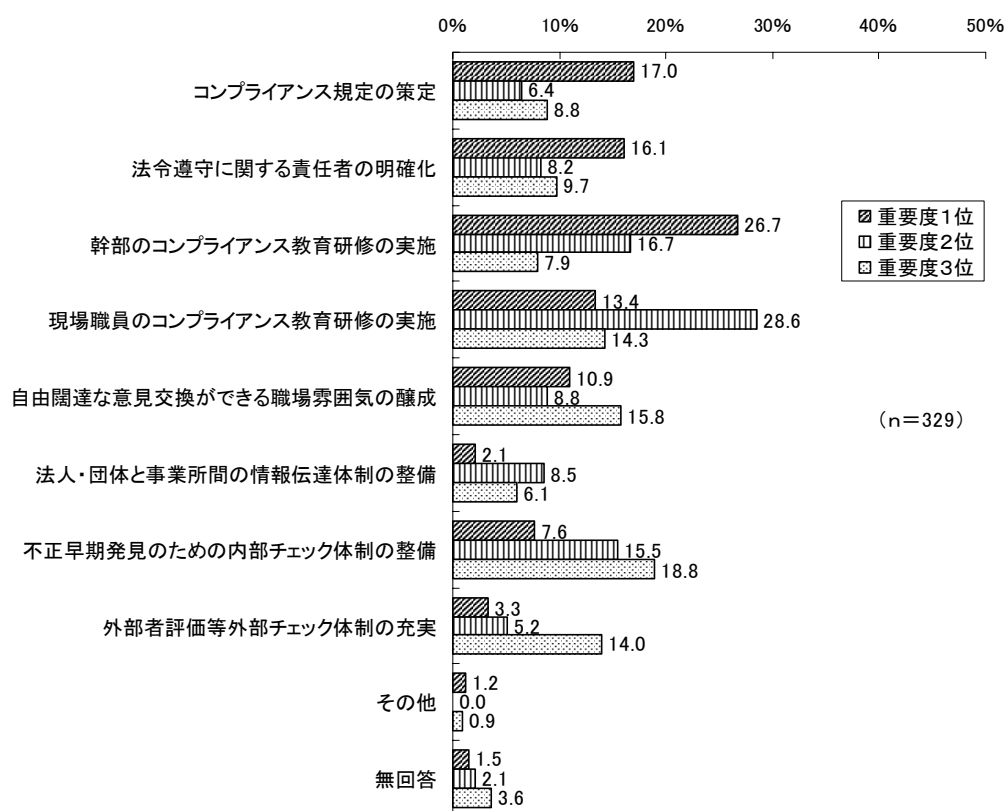
* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

（８）法令遵守徹底のために必要な方策

前項にみた「法令遵守を徹底させるために重要な政策・方策」とは別に、介護サービス事業者の法令遵守を徹底していくための事業者（法人・団体）側の方策を、必要性・重要性の観点から聞いたところでは（図表 3-2-8-1）、重要度第 1 位としては「幹部のコンプライアンス教育研修の実施」をあげる事業者がもっとも多かった。但し、割合は 26.7%であり、必ずしもこれに集中するものではない。「コンプライアンス規定の策定」17.0%、「法令遵守に関する責任者の明確化」16.1%、「現場職員のコンプライアンス教育研修の実施」13.4%などのように、必要性・重要性の認識はわかる。

重要度第 2 位としては「現場職員のコンプライアンス教育研修の実施」が 28.6%でもっとも多い。次いで、重要度第 2 位としても「幹部のコンプライアンス教育研修の実施」があげられており（16.7%）、幹部、一般職員を問わず、コンプライアンス研修がその徹底のための有力な方策、という認識が有力といえる。既述のように、「コンプライアンス規定の策定」や「法令遵守に関する責任者の明確化」に関しては既に対応済みの事業者が多いことも関係していると考えられる。なお、不正を早期発見するための、「内部チェック体制の整備」や「外部チェック体制の充実」は、重要度第 3 位としてあげられるケースが多く、事後対応よりも事前対応が重要との認識も読み取れる。

図表 3-2-8-1 法令遵守のために重要な事業者側の方策—全体—



図表 3-2-8-2 事業者属性別にみた法令遵守徹底のために必要な事業者側の方策

* 単位 : %			策 定	コン プ ラ イ ア ン ス 規 定 の	の 明 確 化	法 令 遵 守 に 関 する 責 任 者	幹 部 の コン プ ラ イ ア ン ス	教 育 研 修 の 実 施	現 場 職 員 の コ ン プ ラ イ ア ン ス 教 育 研 修 の 実 施	自 由 闊 達 な 意 見 交 換 が で き る 職 場 雰 囲 気 の 醸 成	情 報 伝 達 体 制 の 整 備	法 人・ 団 体 と 事 業 所 間 の	不 正 早 期 発 見 の た め の 内 部 チ ェ ツ ク 体 制 の 充 実	外 部 者 評 価 等 外 部 チ ェ ツ ク 体 制 の 充 実	そ の 他	無 回 答	
【重要度 1 位】		n															
全 体		329	17.0	16.1	26.7	13.4	10.9	2.1	7.6	3.3	1.2	1.5					
本部 法人格	株式会社	195	17.4	15.4	26.7	13.3	9.7	2.1	9.7	2.6	1.5	1.5					
	特例有限会社	68	14.7	20.6	30.9	13.2	13.2	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5					
	その他	22	13.6	9.1	36.4	9.1	9.1	0.0	13.6	9.1	0.0	0.0					
従業員数	20人未満	74	17.6	14.9	23.0	18.9	10.8	0.0	5.4	4.1	2.7	2.7					
	20～50人未満	71	18.3	18.3	23.9	14.1	11.3	2.8	9.9	1.4	0.0	0.0					
	50～100人未満	38	21.1	15.8	31.6	2.6	13.2	2.6	7.9	2.6	0.0	2.6					
	100人以上	40	17.5	22.5	35.0	10.0	10.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0					
介護関連 事業売上	5千万円未満	55	20.0	12.7	25.5	18.2	10.9	1.8	1.8	5.5	1.8	1.8					
	5千万円～2億円未満	86	16.3	15.1	26.7	14.0	11.6	1.2	10.5	1.2	2.3	1.2					
	2億～5億円未満	37	13.5	8.1	35.1	8.1	10.8	5.4	13.5	2.7	0.0	2.7					
	5億～10億円未満	28	21.4	32.1	21.4	10.7	7.1	0.0	7.1	0.0	0.0	0.0					
	10億円以上	41	17.1	19.5	31.7	12.2	7.3	0.0	9.8	2.4	0.0	0.0					
コンプライ アンス 体制*	すべてあり	113	13.3	23.0	28.3	14.2	7.1	4.4	7.1	0.9	0.9	0.9					
	一部あり	149	20.1	14.1	28.2	14.1	10.1	0.7	6.0	2.7	1.3	2.7					
	すべてなし	52	19.2	7.7	21.2	11.5	17.3	1.9	11.5	7.7	1.9	0.0					

【重要度 2 位】

全 体		329	6.4	8.2	16.7	28.6	8.8	8.5	15.5	5.2	0.0	2.1
本部 法人格	株式会社	195	5.6	8.2	16.9	30.3	7.7	7.2	16.4	5.6	0.0	2.1
	特例有限会社	68	7.4	10.3	16.2	29.4	10.3	8.8	13.2	1.5	0.0	2.9
	その他	22	9.1	4.5	18.2	27.3	13.6	4.5	18.2	4.5	0.0	0.0
従業員数	20人未満	74	5.4	8.1	24.3	18.9	9.5	10.8	12.2	6.8	0.0	4.1
	20～50人未満	71	8.5	15.5	8.5	31.0	14.1	5.6	11.3	5.6	0.0	0.0
	50～100人未満	38	10.5	2.6	15.8	36.8	5.3	13.2	13.2	0.0	0.0	2.6
	100人以上	40	2.5	5.0	20.0	32.5	10.0	5.0	20.0	5.0	0.0	0.0
介護関連 事業売上	5千万円未満	55	9.1	7.3	25.5	25.5	5.5	7.3	12.7	5.5	0.0	1.8
	5千万円～2億円未満	86	4.7	10.5	11.6	26.7	14.0	11.6	11.6	7.0	0.0	2.3
	2億～5億円未満	37	13.5	13.5	5.4	27.0	5.4	8.1	24.3	0.0	0.0	2.7
	5億～10億円未満	28	0.0	3.6	32.1	21.4	14.3	7.1	17.9	3.6	0.0	0.0
	10億円以上	41	2.4	4.9	19.5	41.5	2.4	7.3	17.1	4.9	0.0	0.0
コンプライ アンス 体制*	すべてあり	113	7.1	4.4	15.9	32.7	8.0	9.7	15.9	5.3	0.0	0.9
	一部あり	149	6.0	6.7	17.4	28.2	10.1	8.7	14.8	4.0	0.0	4.0
	すべてなし	52	7.7	19.2	17.3	17.3	7.7	7.7	17.3	5.8	0.0	0.0

【重要度 3 位】

全 体		329	8.8	9.7	7.9	14.3	15.8	6.1	18.8	14.0	0.9	3.6
本部 法人格	株式会社	195	9.7	8.7	7.2	13.8	15.9	5.6	20.0	14.9	1.5	2.6
	特例有限会社	68	8.8	11.8	7.4	13.2	17.6	5.9	11.8	16.2	0.0	7.4
	その他	22	9.1	4.5	18.2	13.6	9.1	13.6	18.2	9.1	0.0	4.5
従業員数	20人未満	74	4.1	6.8	6.8	18.9	20.3	5.4	17.6	13.5	0.0	6.8
	20～50人未満	71	12.7	11.3	7.0	11.3	15.5	11.3	12.7	14.1	0.0	4.2
	50～100人未満	38	5.3	10.5	13.2	10.5	18.4	2.6	18.4	15.8	2.6	2.6
	100人以上	40	5.0	2.5	2.5	17.5	10.0	5.0	37.5	17.5	2.5	0.0
介護関連 事業売上	5千万円未満	55	14.5	5.5	5.5	14.5	20.0	7.3	20.0	7.3	0.0	5.5
	5千万円～2億円未満	86	5.8	15.1	11.6	9.3	16.3	4.7	11.6	20.9	0.0	4.7
	2億～5億円未満	37	16.2	10.8	8.1	8.1	16.2	2.7	18.9	13.5	2.7	2.7
	5億～10億円未満	28	3.6	0.0	7.1	39.3	14.3	3.6	14.3	17.9	0.0	0.0
	10億円以上	41	2.4	9.8	2.4	9.8	17.1	2.4	41.5	12.2	2.4	0.0
コンプライ アンス 体制*	すべてあり	113	6.2	12.4	8.0	15.9	11.5	3.5	27.4	12.4	0.9	1.8
	一部あり	149	8.7	7.4	6.7	12.8	21.5	6.0	16.1	13.4	1.3	6.0
	すべてなし	52	11.5	11.5	9.6	15.4	13.5	7.7	7.7	23.1	0.0	0.0

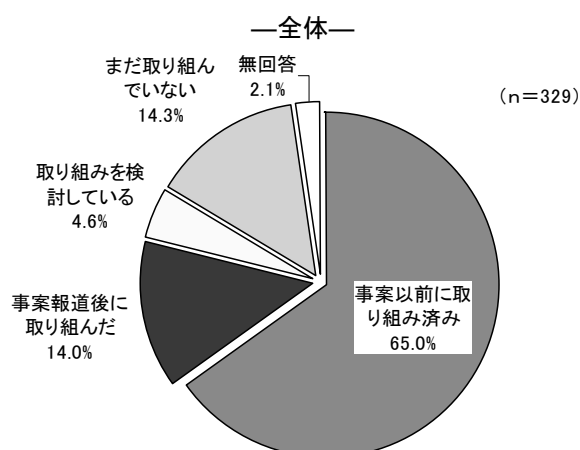
* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

(9) 介護サービス事業者の不正事案を受けた取り組みの状況

平成19年に問題となった特定の介護サービス事業者の不正事案を受けて、何らかの対策に取り組んだかどうかをみると、全体では「事案以前に取り組み済み」が65.0%を占めてもっとも多かった。他は10%台止まりであるが、「事案報道後に取り組んだ」が14.0%である。まだ取り組んでいない事業者は「取り組みを検討している」(4.6%)を含め、約19%となっている。

これを事業者属性別にみても、全般に「事案以前に取り組み済み」がおおむね半数以上となっているが、この割合は、やはり規模の大きな事業者でより高く、一方、「まだ取り組んでいない」の割合は小規模事業者で相対的に高くなる傾向が見て取れる。なお、コンプライアンス体制の整備状況(特定3事項の整備状況)別にみると、「すべてあり」事業者にあつては「事案以前に取り組み済み」が80%超であるのに対し、「すべてなし」では4割強にとどまり、「まだ取り組んでいない」が3分の1強(34.6%)となっているのが特徴的である。

図表 3-2-9-1 特定介護事業者の不正事案を受けた取り組みの有無



【事業者属性別】

* 単位：%

		n	事前以前に取り組み済み	事案報道後に取り組んだ	取り組みを検討している	まだ取り組んでいない	無回答
全 体		329	65.0	14.0	4.6	14.3	2.1
本部 法人格	株式会社	195	71.8	12.3	3.6	11.3	1.0
	特例有限会社	68	58.8	16.2	5.9	16.2	2.9
	その他	22	45.5	13.6	4.5	27.3	9.1
従業員数	20人未満	74	64.9	12.2	4.1	16.2	2.7
	20～50人未満	71	69.0	8.5	4.2	16.9	1.4
	50～100人未満	38	63.2	23.7	10.5	0.0	2.6
	100人以上	40	67.5	20.0	0.0	12.5	0.0
介護関連 事業売上	5千万円未満	55	54.5	10.9	5.5	25.5	3.6
	5千万円～2億円未満	86	75.6	8.1	7.0	8.1	1.2
	2億～5億円未満	37	64.9	18.9	8.1	5.4	2.7
	5億～10億円未満	28	75.0	17.9	0.0	7.1	0.0
	10億円以上	41	70.7	14.6	2.4	12.2	0.0
コンプライアンス 体制*	すべてあり	113	84.1	8.0	3.5	3.5	0.9
	一部あり	149	56.4	20.1	4.0	16.1	3.4
	すべてなし	52	44.2	11.5	9.6	34.6	0.0

* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

3. コンプライアンス経営に関する取り組み状況と「経営の質」評価に当たっての重要度

(1) コンプライアンス経営に関する取り組み状況

コンプライアンス経営に関して、①コンプライアンスの確立（倫理、法令、社内規定等の明示と遵守等）、②利用者の重視（顧客満足、人権の尊重、情報公開等）、③従業員の重視（職場環境等）の三側面から取り組みの現状を確認した。（図表 3-3-1-1；但し「全体」のみ。事業者属性別には別添資料参照。）

まず、『コンプライアンスの確立』についてみると、「業務内容を安全性及び信頼性の視点から見直し」「職務に関する業務手順書・マニュアルの作成、更新」に取り組んでいる事業者の割合は 85%前後と高い。また、「コンプライアンスの実践結果に基づく改善の実施」「地域社会資源の把握・最大限の活用」「諸条件を公平に比較評価した最適な取引先の決定」が 50%強から 60%強となっている。

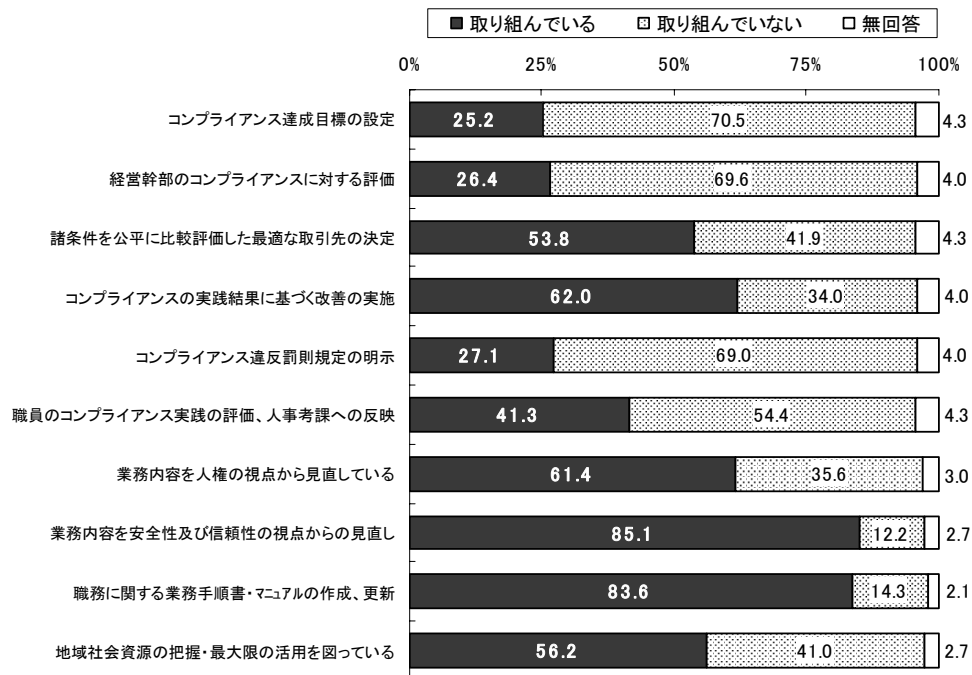
一方、「コンプライアンス達成目標の設定」「経営幹部のコンプライアンスに対する評価」「コンプライアンス違反罰則規定の明示」の取り組みは進んでおらず、25%前後にとどまっている。

次に、『利用者の重視』の面の取り組み状況についてみると、『コンプライアンスの確立』と比べると取り組み状況は良好であり、ほとんどの事項が 50%以上となっている。とりわけ、「介護計画に利用者本人の希望が反映される努力」「利用者・家族の苦情に対する、誠意ある迅速な対応のための指導・徹底」は 100%に近い。その一方で、「利用者・家族と職員とのパートナーシップ強化の仕組み」「利用者・家族に対する、サービス内容の評価調査の実施」「利用者に対する満足度調査等の調査を定期的の実施」はいずれも 50%台となっており、事業者によって対応はわかれる。さらに、「調査結果を公開し、課題に対応」は 47.7%と半数を下回る。利用者調査等は行っている、その公表・明示までには至っていないというのが実情のようである。総じて、いわゆる「利用者本位」のための基本的事項への取り組みは問題ないが、一歩踏み込んだ対応に課題を残しているといえる。

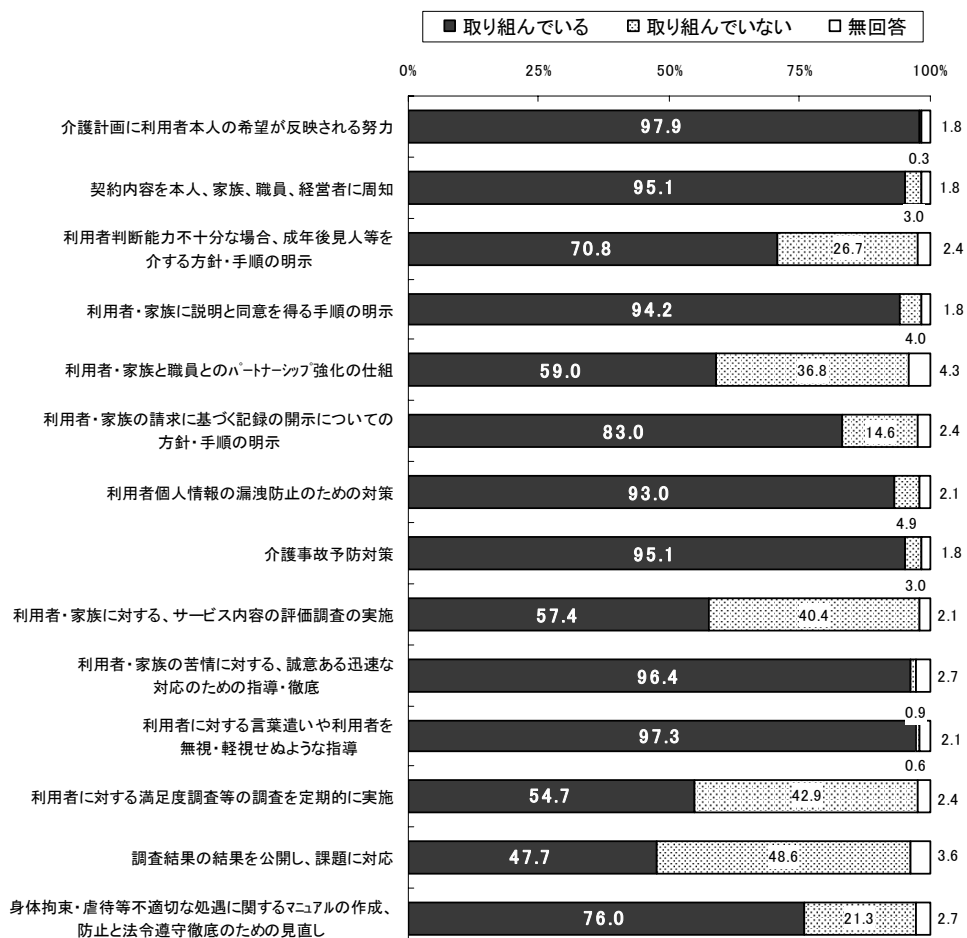
『従業員の重視』面においても、各事項とも全般に組み割合は高く、「労働法規に沿った就業規則及び給与規定の策定」「時間外労働や有給休暇に対する規定に沿った対応」は 95%前後、「経営幹部と課題を共有し自由闊達な意見交換ができる場を定期的に設けている」「職員のキャリアアップを配慮した教育研修の実施」も 80%強である。本調査結果にみる限り、介護サービス事業側の従業員への基本的な対応には問題がないといえる。但し、「労働条件について職員と経営者が話し合う仕組み」への取り組みが 65.7%であるなど、従業員と一体になった運営への取り組みは必ずしも普及しているとはいえない。このことは「職員に対する意識調査の定期的実施」が半数未満（47.7%）であることや、さらに「意識調査の結果を明示し課題に対応」が 36.5%であることになどにも現れている。

図表 3-3-1-1 コンプライアンス経営に関する取り組み状況—全体—

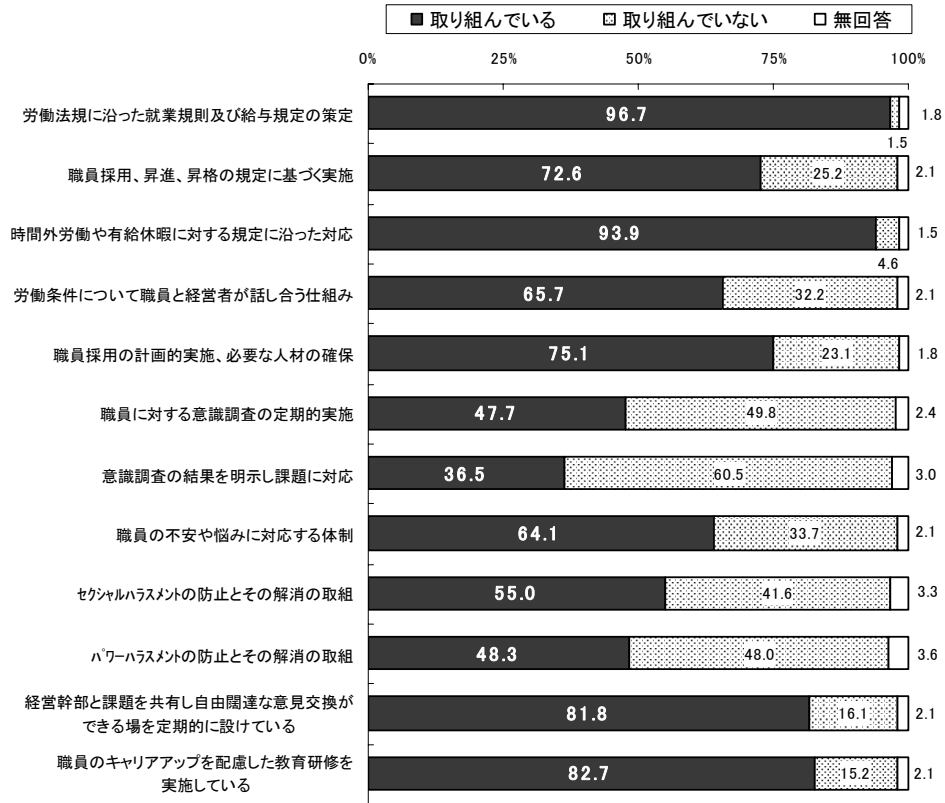
① コンプライアンスの確立



② 利用者の重視



③ 従業員の重視



（２）「経営の質」を評価するに当たっての重要度

前項にみたような事項が介護サービス事業者の“経営の質”を評価するに当たって、どの程度重要と考えるかを聞いた（図表 3-3-2-1）。

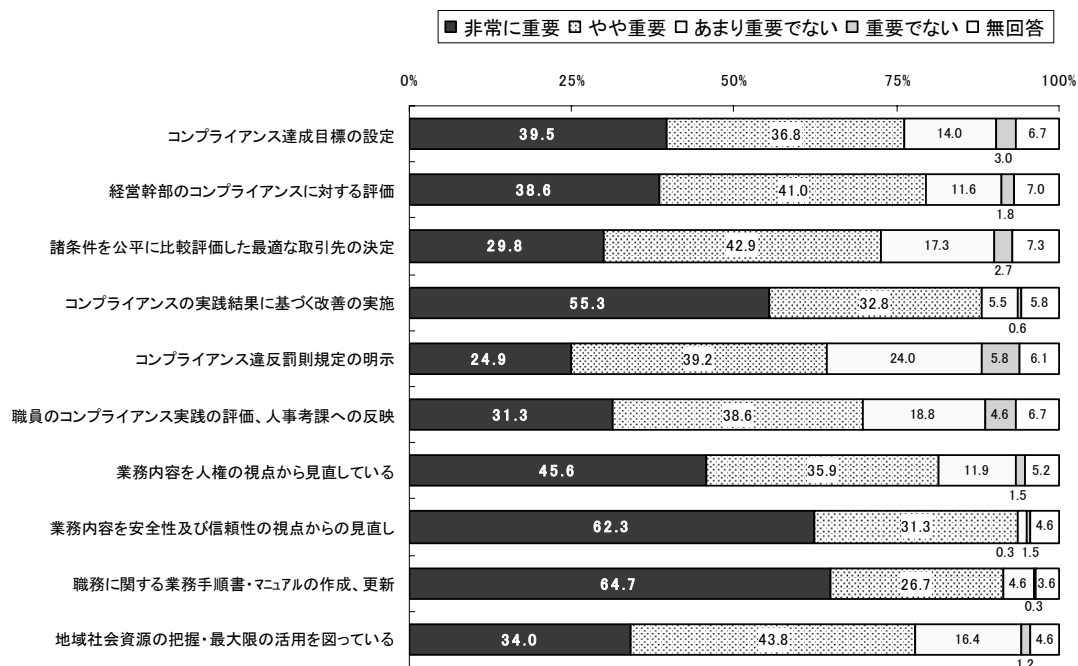
まず、『コンプライアンスの確立』についてみると、「非常に重要」と「やや重要」とを合わせた割合はいずれの項目も半数以上であるばかりでなく、ほとんどは70%以上となっている。なかでも、「職務に関する業務手順書・マニュアルの作成、更新」「業務内容を安全性及び信頼性の視点から見直し」はともに90数%にのぼる。さらに、両事項の場合、「非常に重要」が60%強を占めている。なお、前項にみたように、これらは「取り組んでいる」ものとしても高率であった事項である。これらのケースのように、ここでの「非常に重要」と前項の「取り組んでいる」の割合はおおむね連動している。但し、取り組んでいる事項としては必ずしも多くなかった（20数%）「コンプライアンス達成目標の設定」「経営幹部のコンプライアンスに対する評価」も重要との認識は比較的高い（40%弱）ことや、逆に、「諸条件を公平に比較評価した最適な取引先の決定」は、取り組みはある程度広まっている（55%弱）が、「非常に重要」とする事業者は少なくなる（約30%）ことなどの違いもみられる。

次に、『利用者の重視』の面でみても、上の『コンプライアンスの確立』の場合以上に、いずれの事項も重要とされる割合が高いといえ、総じて「非常に重要」が「やや重要」を上回っているばかりでなく、「あまり重要でない」等のネガティブな認識も少ない。また、「非常に重要」の割合は、やはり前項の「取り組んでいる」の割合にほぼ照応する面があることも見て取れる。「取り組み」はこのような重要度の認識を背景になされていると理解できる。なお、「あまり重要でない」が相対的に多い（但し多くて10%強）ものとしては、調査の実施やその公表・明示に関わる事項があげられる。

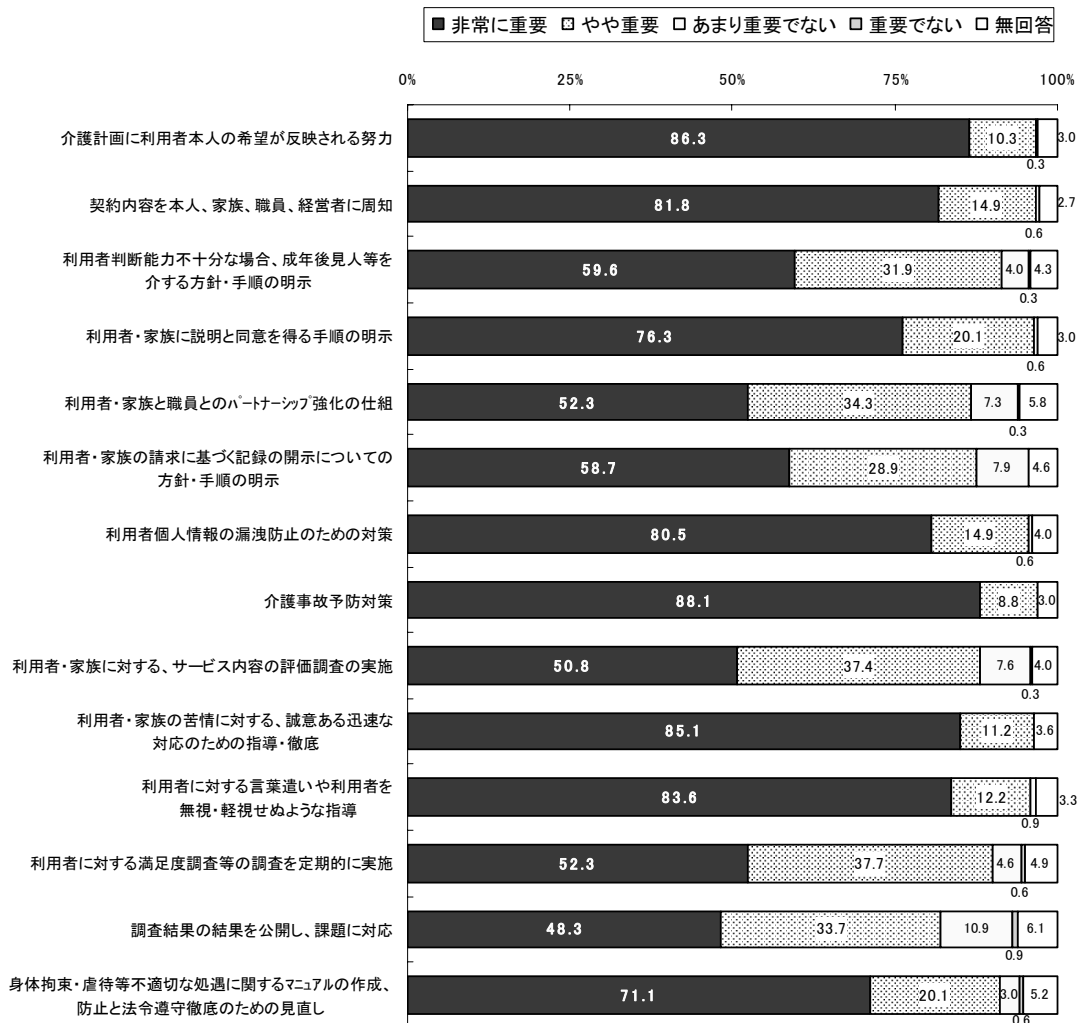
『従業員の重視』についてみると、やはり「非常に重要」と「やや重要」とを合わせた割合はおおむね80%以上の高率となっているが、上の『利用者の重視』関連事項と比較すると、「非常に重要」の割合は、全般にやや低くなる。また「あまり重要でない」の割合が目につく事項も多くなっている。なお、ここでも「非常に重要」の割合は前項の「取り組んでいる」の割合にほぼ照応している。たとえば、「取り組んでいる」事項として、実施率がもっとも高い部類に属する「労働法規に沿った就業規則及び給与規定の策定」「時間外労働や有給休暇に対する規定に沿った対応」「経営幹部と課題を共有し自由闊達な意見交換ができる場を定期的に設けている」「職員のキャリアアップを配慮した教育研修の実施」はいずれも「非常に重要」とされる上位4事項となっているからである。但し、「時間外労働や有給休暇に対する規定に沿った対応」の場合は、「取り組んでいる」事項としては93.9%であったが、「非常に重要」としては73.3%と、20ポイントの差がありやや乖離が大きい結果となっている（他の3事項の「取り組んでいる」割合と「非常に重要」の割合の差異は10数ポイント）。

図表 3-3-2-1 「経営の質」を評価するにあたっての重要度—全体—

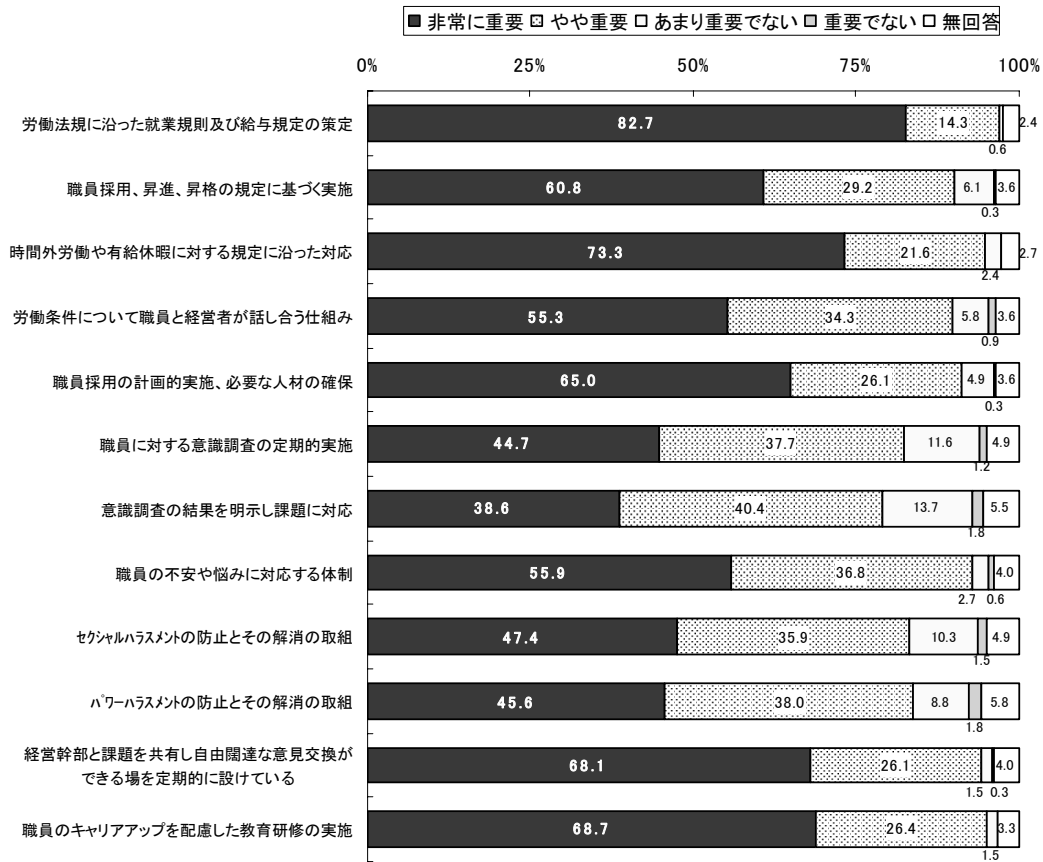
① コンプライアンスの確立



② 利用者の重視



③ 従業員の重視



4. コンプライアンスに関わる外部研修について

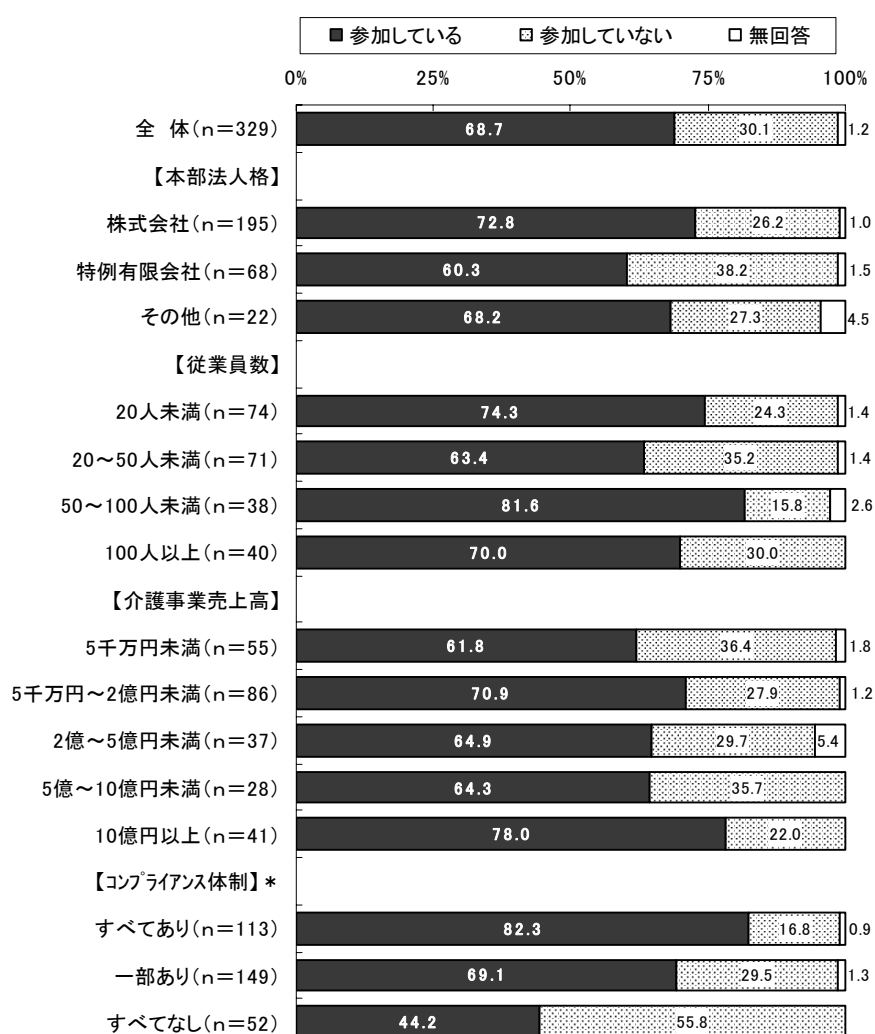
(1) 外部研修参加状況

介護サービス事業者のコンプライアンスに関わる外部研修参加の有無をみると、全体では「参加している」が68.7%と、「参加していない」の30.1%を大きく上回っている。

事業者属性別にみても、どの区分・指標のどの層でみてもおおむね60%以上が「参加している」としている。事業者の規模に着目しても、特に大規模の事業者の場合に参加率が高いというわけではないが、介護事業売上高「10億円以上」における参加率は78.0%と相対的に高い。

なお、コンプライアンス体制の整備状況（特定3事項の整備状況）別にみると、整備状況に比例する形で参加率が高くなり、「すべてあり」では80%超であるのに対し、「すべてなし」では44.2%にとどまり、「参加していない」が多くなっている（55.8%）。

図表 3-4-1-1 コンプライアンスに関わる外部研修参加の有無



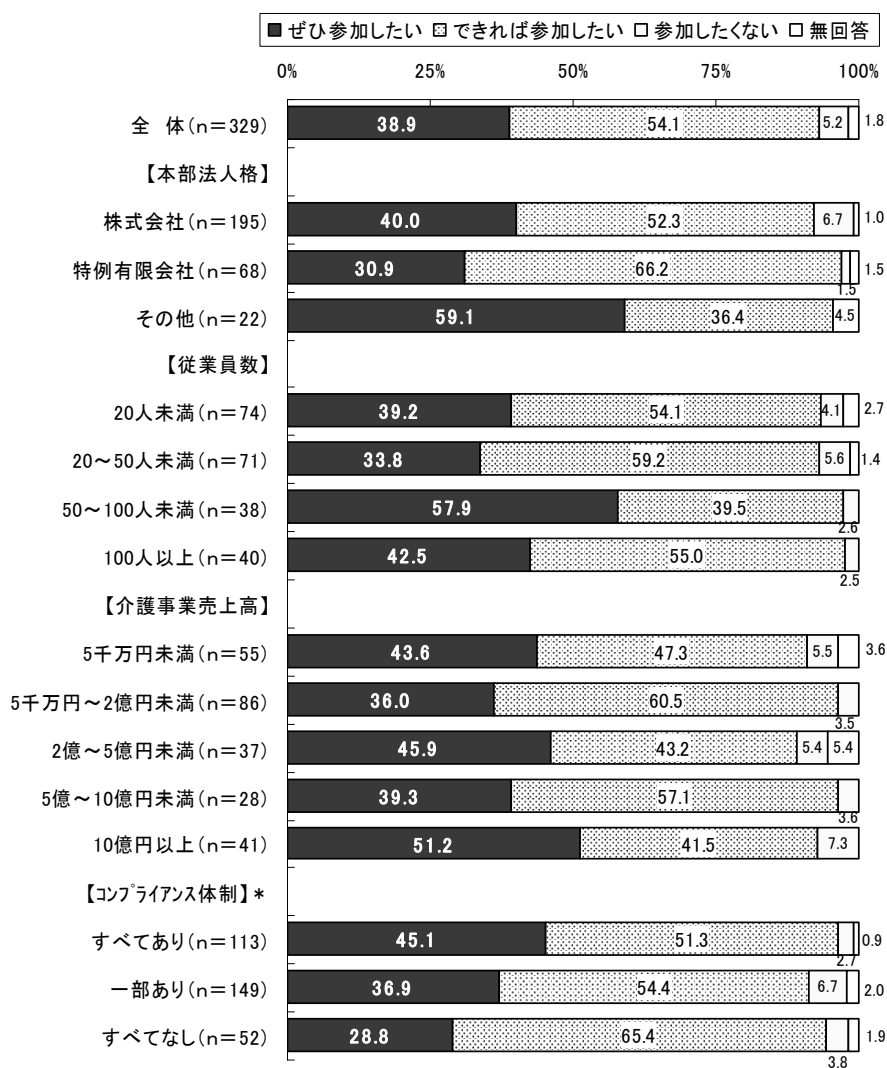
* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

(2) コンプライアンス問題に特化した研修会等への参加意向

図表 3-4-2-1 のように、「コンプライアンスの問題に特化した研修会等」への参加意向としては、「ぜひ参加したい」は約 4 割、38.9%であるが、「できれば参加したい」が 54.1%であり、両者を合わせた 90 数%の事業者が参加意向をもっている。

これは事業者属性別にみても同様であり、どの区分・指標のどの層においても参加意向は非常に高いといえる。特に「本部法人格」別の「その他」（社会福祉法人や公益法人、NPO 等）では「ぜひ参加したい」が約 6 割の 59.1%（但し、22 事業者中の 13 事業者）であるほか、従業員数「50～100 人未満」でも 57.9%となっている。また、コンプライアンス体制の整備状況（特定 3 事項の整備状況）別からは、この研修参加意向においても整備状況による意識の違いが見て取れる。

図表 3-4-2-1 コンプライアンス問題に特化した研修会等への参加意向



* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

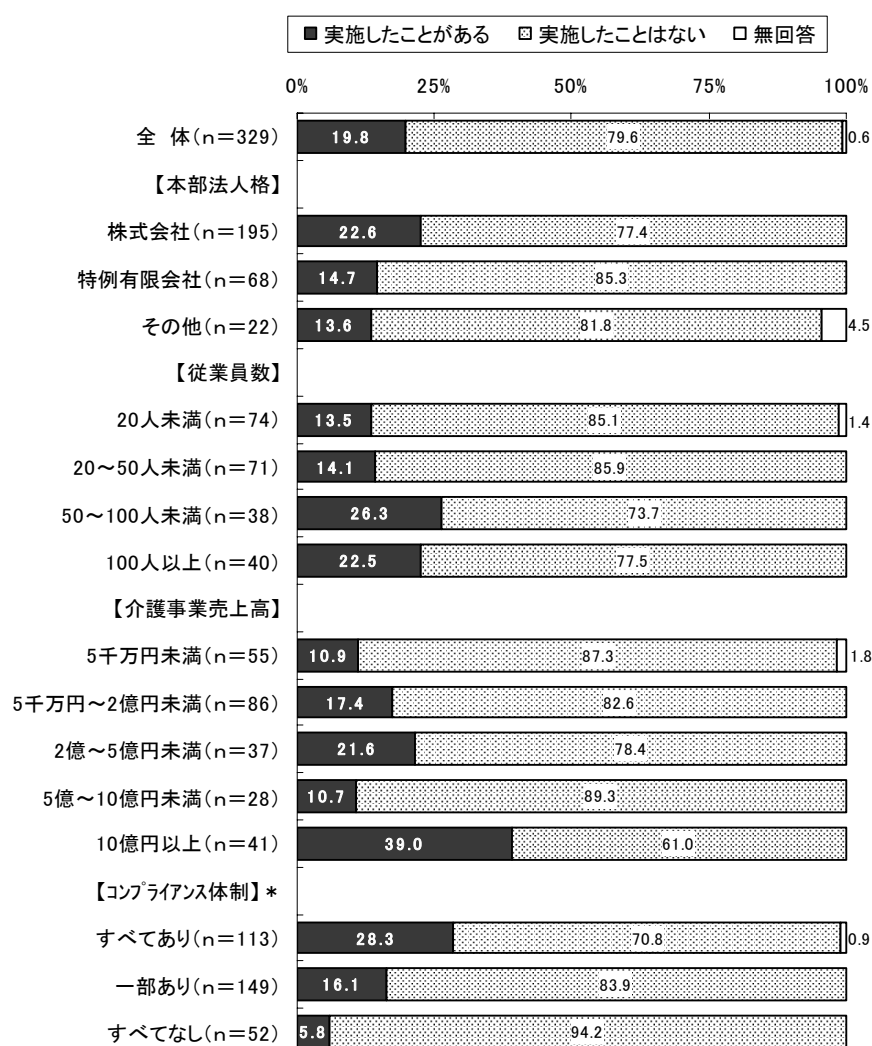
(3) 外部講師等を迎えたコンプライアンスに関する研修について

① 実施の有無

コンプライアンスに関する研修を、外部から講師等を迎えて行ったことがあるかどうかを聞いたが、「実施したことがある」は全体の約2割、19.8%にとどまり、「実施したことはない」が約8割の79.6%である。

事業者属性別にみても、どの場合も「実施したことはない」が多数を占めることに変わりない。そのなかでは、介護事業売上高「10億円以上」においては「実施したことがある」が約4割、39.0%にのぼっていることが目につく。

図表 3-4-3-1 外部講師等を迎えたコンプライアンスに関する研修実施の有無

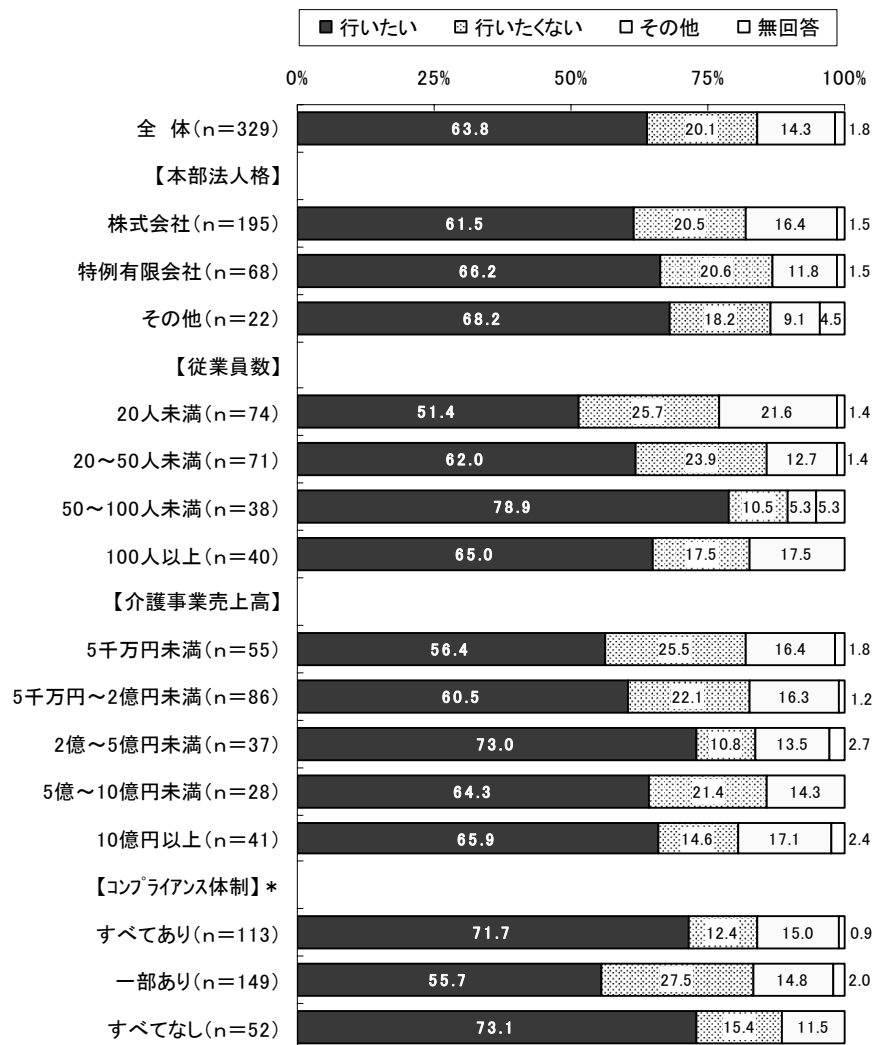


* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

② 外部講師等を迎えたコンプライアンスに関する研修実施意向

コンプライアンス（法令、倫理綱領・行動指針等の遵守）に関して、外部から講師等を迎えて研修を行ってみたいと思うかどうかを聞いたところでは、全体の63.8%が「行いたい」としている。一方、「行いたくない」が20.1%であった。「その他」が14.3%であるが、「費用次第」「日程、費用が合えば」等、条件付きながら実施の意向を有する事業者である。したがって、事業者の8割は外部講師等による研修の実施意向を有するとみてよい。なお、「行いたくない」は、どちらかといえば規模が小さい事業者において多い。たとえば、従業員数「20人未満」で25.7%、「20～50人未満」で23.9%である。これらの層では「その他」の割合も相対的に高く、主として費用の問題から、積極的に実施意向を示しにくい面があるものと推察される。

図表 3-4-3-2 外部講師等を迎えたコンプライアンスに関する研修実施意向



* ①規定・倫理綱領・行動規範、②コンプライアンス担当者、③相談・報告、内部通報体制の3事項の整備状況

(4) 事業者属性別にみた「コンプライアンス経営に関する取り組み状況」

① コンプライアンスの確立

※ 「取り組んでいる」の割合 (%)

図表 3-4-4-1 コンプライアンス経営に関する取り組み状況 コンプライアンスの確立

		n	の 設定 コン プ ラ イ ア ン ス 達 成 目 標	ス に 営 幹 部 の コ ン プ ラ イ ア ン ス	た 諸 条 件 を 公 引 平 に 比 較 評 価 し	果 コ ン プ ラ イ ア ン ス の 実 践 結	規 定 の コ ン プ ラ イ ア ン ス 違 反 罰 則	映 職 員 の コ ン プ ラ イ ア ン ス 反 実	見 業 務 内 容 を 人 権 の 視 点 か ら	性 業 務 内 容 を 安 全 性 及 び 信 頼	マ 職 務 に 関 する 作 業 手 順 書 ・ 更 新	地 域 社 会 資 源 の 把 握 ・ 最 大
全 体		329	25.2	26.4	53.8	62.0	27.1	41.3	61.4	85.1	83.6	56.2
本部 法人格	株式会社	195	27.7	26.7	59.5	63.1	29.7	45.6	61.5	86.2	87.2	48.7
	特例有限会社	68	20.6	27.9	44.1	61.8	17.6	38.2	57.4	86.8	76.5	64.7
	その他	22	22.7	18.2	54.5	50.0	45.5	40.9	63.6	81.8	77.3	81.8
従業員 規模	20人未満	74	13.5	18.9	47.3	62.2	24.3	45.9	55.4	87.8	82.4	59.5
	20～50人未満	71	18.3	21.1	52.1	54.9	25.4	39.4	64.8	83.1	73.2	46.5
	50～100人未満	38	42.1	34.2	52.6	68.4	28.9	44.7	63.2	86.8	86.8	55.3
	100人以上	40	40.0	37.5	72.5	75.0	30.0	50.0	62.5	90.0	100.0	65.0
介護関 連事業 売上	5千万円未満	55	21.8	25.5	47.3	60.0	30.9	34.5	56.4	76.4	76.4	58.2
	5千万円～2億円未満	86	23.3	25.6	50.0	65.1	20.9	47.7	58.1	86.0	81.4	59.3
	2億～5億円未満	37	27.0	24.3	56.8	56.8	29.7	43.2	56.8	94.6	75.7	37.8
	5億～10億円未満	28	10.7	14.3	60.7	53.6	10.7	42.9	60.7	89.3	96.4	46.4
	10億円以上	41	53.7	41.5	70.7	78.0	43.9	46.3	63.4	87.8	95.1	68.3
コンプライ アンス体 制	すべてあり	113	46.9	46.0	62.8	85.0	39.8	56.6	77.0	92.9	94.7	67.3
	一部あり	149	14.8	18.8	50.3	53.0	26.2	39.6	53.0	82.6	83.2	55.7
	すべてなし	52	5.8	5.8	40.4	34.6	0.0	13.5	50.0	76.9	61.5	32.7

② 利用者の重視

図表 3-4-4-2 コンプライアンス経営に関する取り組み状況 利用者の重視

			介 護 計 画 に 利 用 者 本 人 の 希 望 が 反 映 さ れ る 努 力	契 約 内 容 を 本 人 、 家 族 、 職 員 、 経 営 者 に 周 知	見 利 用 者 を 判 断 す る 方 針 ・ 手 順 の 明 示 後	利 用 者 ・ 家 族 に 説 明 と 同 意 を 得 る 手 順	シ ン ジ ン グ 強 化 の 仕 組 み と の パ ー ト ナ ー	示 利 用 者 に つ い て 家 族 の 方 針 ・ 手 順 の 明 示 記 録 の 開	策 利 用 者 個 人 情 報 の 漏 洩 防 止 の た め の 対	介 護 事 故 予 防 対 策	の 利 用 者 ・ 家 族 に 対 する 、 サ ー ビ ス 内 容	利 用 者 ・ 家 族 の 苦 情 に 対 する 、 徹 底 意 あ	利 用 者 に 対 する 無 視 ・ 軽 視 せ ぬ よ う な 指 導	等 利 用 者 に 対 する 満 足 度 調 査	課 題 に 結 果 を 公 開 し 、 対 応	身 体 的 ・ 心 理 的 ・ 道 徳 的 ・ 法 制 的 ・ 社 会 的 ・ 家 族 的 ・ 個 人 的 ・ 多 岐 多 面 に 関 連 す る 事 項 に 関 し て の 取 組 み の 実 績 を 公 開 し 、
	全 体	329	97.9	95.1	70.8	94.2	59.0	83.0	93.0	95.1	57.4	96.4	97.3	54.7	47.7	76.0
	株式会社	195	99.0	95.9	71.3	95.9	57.9	82.6	95.9	96.9	60.0	97.9	99.0	57.9	47.7	79.5
本部 法人格	特例有限会社	68	97.1	92.6	64.7	94.1	58.8	91.2	89.7	95.6	54.4	95.6	97.1	48.5	45.6	69.1
	その他	22	95.5	95.5	90.9	95.5	72.7	77.3	95.5	90.9	50.0	90.9	90.9	45.5	40.9	90.9
従業員 規模	20人未満	74	97.3	93.2	68.9	93.2	48.6	83.8	91.9	93.2	48.6	94.6	95.9	39.2	35.1	71.6
	20～50人未満	71	98.6	97.2	76.1	97.2	56.3	85.9	91.5	97.2	52.1	97.2	97.2	54.9	42.3	85.9
	50～100人未満	38	100.0	94.7	71.1	94.7	60.5	84.2	97.4	100.0	65.8	100.0	97.4	63.2	50.0	86.8
	100人以上	40	100.0	95.0	72.5	97.5	62.5	80.0	100.0	97.5	60.0	97.5	100.0	67.5	55.0	75.0
	5千万円未満	55	92.7	90.9	72.7	87.3	49.1	81.8	83.6	89.1	56.4	90.9	89.1	52.7	45.5	67.3
介護関 連事業 売上	5千万円～2億円未満	86	98.8	95.3	67.4	95.3	53.5	79.1	91.9	96.5	48.8	97.7	98.8	47.7	41.9	77.9
	2億～5億円未満	37	100.0	97.3	73.0	100.0	59.5	86.5	100.0	97.3	67.6	100.0	97.3	59.5	51.4	78.4
	5億～10億円未満	28	100.0	92.9	57.1	92.9	39.3	71.4	96.4	96.4	42.9	96.4	100.0	50.0	35.7	82.1
	10億円以上	41	100.0	97.6	85.4	97.6	80.5	90.2	100.0	100.0	73.2	100.0	100.0	78.0	63.4	85.4
コンプライ アンス体 制	すべてあり	113	98.2	93.8	77.9	98.2	69.0	85.8	97.3	98.2	61.9	97.3	98.2	64.6	57.5	85.8
	一部あり	149	97.3	94.6	69.1	94.0	54.4	84.6	94.6	95.3	56.4	96.0	96.6	50.3	44.3	73.8
	すべてなし	52	98.1	98.1	55.8	86.5	46.2	71.2	80.8	88.5	46.2	96.2	98.1	42.3	32.7	61.5

③ 従業員の重視

図表 3-4-4-3 コンプライアンス経営に関する取り組み状況 従業員の重視

		労働法規定に沿った就業規則及び	基職 づく採用、 実施昇進、 昇格の規定に	規時 定に外労働 や対応休暇に 対する	が労働 条件について 話し合い、組 み	人職 材の採用計画 的実施、必要 な	実職 員に対する意 識調査の定期 的	対意 識調査の結果 を明示し課題 に	制職 員の不安や悩 みに対応する体 制	とセ クシヤルハ ラメントの防 止	のバ 解ワ 消ハ の取 組 メ ン ト の 防 止 と そ	的達 営に 設意 幹と 見交 部換 課題 を共 有し る場 を自 由に 定期 開	た職 員の 教育 研修 の実 施ア ップ を配 慮し
	全 体	96.7	72.6	93.9	65.7	75.1	47.7	36.5	64.1	55.0	48.3	81.8	82.7
本部 法人格	株式会社	98.5	76.4	96.4	64.1	77.9	48.2	36.9	64.1	57.9	50.8	80.5	85.1
	特例有会社	94.1	64.7	88.2	69.1	60.3	48.5	38.2	61.8	47.1	44.1	83.8	85.3
	その他	90.9	77.3	90.9	54.5	81.8	36.4	22.7	54.5	68.2	50.0	72.7	72.7
従業員 規模	20人未満	94.6	67.6	85.1	66.2	62.2	36.5	31.1	60.8	45.9	44.6	86.5	85.1
	20～50人未満	95.8	70.4	94.4	54.9	76.1	42.3	32.4	52.1	59.2	50.7	78.9	84.5
	50～100人未満	100.0	78.9	97.4	73.7	78.9	63.2	42.1	78.9	44.7	39.5	84.2	86.8
	100人以上	97.5	85.0	97.5	70.0	87.5	50.0	40.0	67.5	77.5	52.5	87.5	77.5
介護関 連事業 売上	5千万円未満	92.7	54.5	83.6	58.2	60.0	41.8	34.5	56.4	41.8	41.8	85.5	76.4
	5千万円～2億円未満	97.7	77.9	97.7	70.9	76.7	46.5	37.2	62.8	57.0	53.5	81.4	87.2
	2億～5億円未満	100.0	78.4	97.3	62.2	70.3	48.6	32.4	54.1	54.1	40.5	73.0	83.8
	5億～10億円未満	100.0	75.0	96.4	57.1	82.1	42.9	25.0	57.1	64.3	50.0	78.6	78.6
	10億円以上	97.6	85.4	100.0	73.2	85.4	56.1	46.3	73.2	75.6	61.0	80.5	82.9
コンプライ アンス体 制	すべてあり	97.3	85.8	97.3	77.9	81.4	58.4	52.2	81.4	72.6	65.5	87.6	89.4
	一部あり	98.0	65.8	93.3	59.1	69.8	38.9	25.5	54.4	45.0	38.9	78.5	81.2
	すべてなし	92.3	59.6	88.5	57.7	76.9	48.1	28.8	50.0	42.3	28.8	78.8	69.2

(5) 事業所属性別にみた「“経営の質”を評価するにあたっての重要度」

① コンプライアンスの確立

図表 3-4-5-1 経営の質を評価するにあたっての重要度 コンプライアンスの確立

※ 「非常に重要」及び「やや重要」の割合 (%)

	n	コンプライアンス達成目標の設定		経営幹部のコンプライアンスに対する評価		諸条件を公平に比較評価した最適な取引先の決定		コンプライアンスの実践結果に基づく改善の実施		コンプライアンス違反罰則規定の明示		職員のコンプライアンス実践の評価、人事考課への反映		業務内容から見る権の視点から直している		業務内容を安否性及び信頼性の観点からの見直し		職務に関する業務手順書・マニュアルの作成、更新		地域社会資源の把握・最大の活用を図っている		
		非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	非常に重要	非常に重要	非常に重要	非常に重要	非常に重要		
本部法人格	全体	39.5	36.8	38.6	41.0	29.8	42.9	55.3	32.8	24.9	39.2	31.3	38.6	45.6	35.9	62.3	31.3	64.7	26.7	34.0	43.8	
	株式会社	42.1	35.9	41.0	40.0	29.7	45.1	56.9	29.7	26.2	36.9	30.8	42.6	46.2	35.4	60.0	33.8	64.6	26.2	28.2	45.6	
	特例有限会社	36.8	30.9	35.3	33.8	30.9	35.3	47.1	38.2	19.1	39.7	29.4	29.4	42.6	30.9	63.2	26.5	64.7	25.0	42.6	39.7	
	その他	22	36.4	54.5	31.8	63.6	22.7	54.5	54.5	45.5	31.8	50.0	40.9	36.4	40.9	59.1	63.6	36.4	68.2	27.3	31.8	63.6
従業員規模	20人未満	74	29.7	45.9	32.4	40.5	33.8	39.2	48.6	37.8	20.3	35.1	32.4	44.6	39.2	60.8	33.8	63.5	29.7	35.1	47.3	
	20～50人未満	71	40.8	36.6	36.6	49.3	29.6	47.9	49.3	36.6	23.9	40.8	40.8	47.9	33.8	69.0	26.8	66.2	28.2	25.4	47.9	
	50～100人未満	38	55.3	31.6	52.6	39.5	26.3	55.3	65.8	34.2	28.9	52.6	52.6	39.5	39.5	50.0	44.7	73.7	23.7	34.2	60.5	
	100人以上	40	50.0	25.0	50.0	27.5	47.5	70.0	20.0	27.5	40.0	42.5	37.5	55.0	27.5	67.5	27.5	75.0	15.0	37.5	35.0	
介護関連事業売上	5千万円未満	55	38.2	40.0	34.5	38.2	29.1	38.2	40.0	41.8	23.6	40.0	38.2	38.2	38.2	52.7	36.4	58.2	30.9	25.5	50.9	
	5千万円～2億円未満	86	33.7	43.0	36.0	47.7	31.4	44.2	54.7	38.4	23.3	33.7	32.6	47.7	33.7	64.0	33.7	69.8	24.4	40.7	43.0	
	2億～5億円未満	37	51.4	32.4	40.5	45.9	27.0	54.1	62.2	27.0	29.7	45.9	32.4	45.9	40.5	62.2	32.4	67.6	21.6	29.7	56.8	
	5億～10億円未満	28	35.7	35.7	46.4	28.6	25.0	57.1	60.7	32.1	17.9	46.4	25.0	60.7	46.4	35.7	71.4	21.4	67.9	25.0	39.3	
コンプライアンス体制	10億円以上	41	56.1	29.3	53.7	34.1	31.7	43.9	73.2	17.1	29.3	43.9	41.5	39.0	48.8	61.0	34.1	68.3	26.8	36.6	43.9	
	すべてあり	113	46.9	33.6	44.2	35.4	30.1	53.1	66.4	26.5	33.6	35.4	38.9	35.4	54.9	32.7	67.3	29.2	72.6	22.1	31.9	48.7
	一部あり	149	34.2	39.6	35.6	43.6	30.2	36.9	49.7	34.2	18.1	44.3	28.9	40.9	40.3	58.4	32.9	60.4	28.2	34.2	43.6	
		52	36.5	38.5	36.5	46.2	21.2	42.3	46.2	44.2	38.5	21.2	40.4	40.4	44.2	61.5	34.6	61.5	30.8	34.6	36.5	

② 利用者の重視

(その1)

図表 3-4-5-2 経営の質を評価するにあたっての重要度 利用者の重視

	n	介護計画に利用者本人の希望が反映される努力		契約内容を本人、家族、職員、経営者に周知		利用者判断能力不十分な場合、成年後見人等を介する方針・手順の明示		利用者・家族に説明と同意を得る手順の明示		利用者・家族と職員とのパートナリング強化の仕組み		利用者・家族の請求に基づく記録の開示についての方針・手順の明示		利用者個人情報保護の徹底のための対策		介護事故予防対策	
		非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要
全 体	329	86.3	10.3	81.8	14.9	59.6	31.9	76.3	20.1	52.3	34.3	58.7	28.9	80.5	14.9	88.1	8.8
本部 法人格	株式会社	86.7	10.3	81.0	16.4	59.5	32.3	79.5	17.4	51.3	35.9	57.9	28.7	81.5	14.4	87.7	9.7
	特例有限会社	89.7	5.9	86.8	8.8	64.7	25.0	79.4	16.2	58.8	27.9	64.7	23.5	77.9	16.2	92.6	2.9
	その他	81.8	13.6	81.8	13.6	36.4	59.1	54.5	40.9	45.5	40.9	45.5	40.9	72.7	18.2	72.7	22.7
	20人未満	87.8	10.8	86.5	12.2	59.5	32.4	79.7	18.9	50.0	37.8	58.1	28.4	81.1	14.9	83.8	13.5
従業員 規模	20～50人未満	88.7	8.5	78.9	19.7	62.0	31.0	81.7	16.9	50.7	36.6	64.8	25.4	81.7	16.9	95.8	2.8
	50～100人未満	89.5	7.9	84.2	13.2	50.0	44.7	71.1	26.3	44.7	42.1	55.3	36.8	81.6	15.8	81.6	15.8
	100人以上	87.5	12.5	80.0	20.0	60.0	37.5	67.5	30.0	62.5	25.0	50.0	40.0	77.5	17.5	90.0	10.0
	5千万円未満	80.0	14.5	80.0	14.5	58.2	30.9	74.5	18.2	56.4	25.5	61.8	23.6	70.9	21.8	83.6	10.9
介護関連 事業 売上	5千万円～2億円未満	87.2	7.0	80.2	14.0	61.6	25.6	82.6	12.8	43.0	41.9	61.6	20.9	82.6	10.5	87.2	7.0
	2億～5億円未満	91.9	5.4	91.9	8.1	54.1	43.2	81.1	18.9	56.8	35.1	56.8	32.4	89.2	10.8	94.6	5.4
	5億～10億円未満	85.7	14.3	75.0	25.0	53.6	42.9	60.7	39.3	35.7	53.6	32.1	57.1	71.4	28.6	78.6	21.4
	10億円以上	85.4	14.6	82.9	17.1	63.4	36.6	75.6	22.0	65.9	24.4	58.5	34.1	75.6	19.5	90.2	9.8
コンプライアンス 体制	すべてあり	91.2	5.3	84.1	13.3	64.6	28.3	78.8	18.6	60.2	31.9	66.4	25.7	83.2	13.3	91.2	6.2
	一部あり	83.9	13.4	79.2	16.8	55.0	34.9	76.5	20.1	46.3	37.6	53.0	32.9	78.5	16.8	83.2	13.4
	すべてなし	86.5	11.5	82.7	15.4	55.8	38.5	67.3	26.9	46.2	34.6	53.8	30.8	78.8	15.4	92.3	3.8

(つづき)

		利用者・家族に 対する、サービ ス内容の評価 調査の実施		利用者・家族の 苦情に対する、 誠意ある迅速な 対応のための 指導・徹底		利用者に対する 言葉遣いや利 用者を無視・軽 視せぬような指 導		利用者に対する 満足度調査等 の調査を定期 的に実施		調査結果の結 果を公開し、課 題に対応		身体拘束・虐待 等不適切な処 遇に関するモニ タリングの作成、防 止と法令遵守徹 底のための見 直し		
		非 常 に 重 要	や や 重 要	非 常 に 重 要	や や 重 要	非 常 に 重 要	や や 重 要	非 常 に 重 要	や や 重 要	非 常 に 重 要	や や 重 要	非 常 に 重 要	や や 重 要	
本部 法人格	全 体	329	50.8	37.4	85.1	11.2	83.6	12.2	52.3	37.7	48.3	33.7	71.1	20.1
	株式会社	195	51.3	38.5	85.1	11.8	84.1	12.3	55.4	36.9	47.7	35.4	73.8	17.4
	特例有限会社	68	50.0	32.4	86.8	8.8	85.3	8.8	48.5	35.3	51.5	26.5	66.2	20.6
	その他	22	40.9	50.0	81.8	13.6	81.8	13.6	36.4	54.5	36.4	45.5	77.3	18.2
従業員 規模	20人未満	74	44.6	41.9	82.4	14.9	83.8	13.5	40.5	45.9	40.5	35.1	68.9	21.6
	20～50人未満	71	47.9	43.7	84.5	12.7	88.7	8.5	54.9	38.0	46.5	38.0	76.1	18.3
	50～100人未満	38	36.8	52.6	86.8	10.5	76.3	18.4	42.1	52.6	36.8	44.7	76.3	18.4
	100人以上	40	60.0	27.5	85.0	12.5	77.5	17.5	67.5	25.0	57.5	30.0	65.0	22.5
介護関 連事業 売上	5千万円未満	55	52.7	25.5	81.8	12.7	83.6	10.9	54.5	29.1	52.7	23.6	69.1	18.2
	5千万円～2億円未満	86	40.7	46.5	81.4	12.8	83.7	10.5	40.7	45.3	40.7	37.2	68.6	23.3
	2億～5億円未満	37	56.8	35.1	89.2	10.8	86.5	10.8	56.8	37.8	43.2	40.5	73.0	13.5
	5億～10億円未満	28	35.7	42.9	85.7	10.7	82.1	17.9	46.4	46.4	35.7	46.4	64.3	28.6
コンプ ライア ンス 体制	10億円以上	41	65.9	26.8	87.8	12.2	78.0	17.1	70.7	24.4	58.5	29.3	75.6	17.1
	すべてあり	113	55.8	36.3	91.2	5.3	85.8	10.6	61.1	30.1	54.9	31.0	82.3	13.3
	一部あり	149	47.0	40.3	79.9	16.1	80.5	14.1	46.3	42.3	45.0	32.2	63.1	26.2
	すべてなし	52	40.4	40.4	82.7	13.5	82.7	13.5	44.2	46.2	38.5	48.1	67.3	19.2

③ 従業員の重視

図表 3-4-5-3 経営の質を評価するにあたっての重要度 従業員の重視

	労働法規に沿った就業規則及び給与規定の策定	職員採用、昇進、昇格の規定に基づく実施		時間外労働や有給休暇に対する規定に当たって		労働条件について職員と経営者が話し合う仕組み		職員採用の計画的実施、必要人材の確保		職員に対する意識調査の定期的実施		意識調査の結果を明示し課題に対応		職員の不安や悩みに対応する体制		セクハラハラスメントの防止とその解消の取組		ハラスメントの防止とその解消の取組		経営幹部と課題を共有し自由闊達な意見交換ができる場を定期的に設ける		職員のキャリアアップを促進した教育研修の実施			
		非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	非常に重要	やや重要	非常に重要	非常に重要	非常に重要	非常に重要	非常に重要		
全 体	329	82.7	14.3	60.8	29.2	73.3	21.6	55.3	34.3	65.0	26.1	44.7	37.7	38.6	40.4	55.9	36.8	47.4	35.9	45.6	38.0	68.1	26.1	68.7	26.4
	195	82.6	14.9	61.5	28.2	72.3	22.6	50.3	39.0	64.6	27.7	42.6	40.0	35.9	44.6	51.8	41.0	48.2	35.4	47.7	36.4	67.2	27.7	69.2	26.2
	68	77.9	16.2	51.5	36.8	70.6	22.1	60.3	30.9	63.2	23.5	42.6	35.3	39.7	33.8	58.8	30.9	38.2	36.8	35.3	41.2	73.5	19.1	67.6	26.5
	22	86.4	9.1	77.3	13.6	81.8	13.6	68.2	13.6	63.6	27.3	50.0	31.8	45.5	27.3	59.1	36.4	59.1	31.8	50.0	36.4	54.5	31.8	68.2	27.3
従業員規模	74	83.8	14.9	55.4	35.1	67.6	27.0	60.8	29.7	58.1	31.1	37.8	39.2	35.1	36.5	60.8	33.8	45.9	31.1	41.9	36.5	75.7	21.6	68.9	27.0
	71	81.7	15.5	56.3	38.0	76.1	19.7	53.5	36.6	62.0	33.8	45.1	40.8	38.0	42.3	53.5	39.4	50.7	36.6	46.5	38.0	69.0	26.8	70.4	26.8
	38	81.6	13.2	52.6	31.6	63.2	31.6	50.0	42.1	60.5	28.9	34.2	55.3	26.3	60.5	39.5	55.3	31.6	47.4	34.2	50.0	65.8	26.3	63.2	31.6
	40	87.5	12.5	82.5	7.5	75.0	22.5	57.5	35.0	77.5	15.0	57.5	27.5	55.0	30.0	70.0	25.0	67.5	17.5	62.5	22.5	75.0	25.0	75.0	22.5
介護関連事業売上	55	81.8	12.7	56.4	29.1	74.5	16.4	56.4	27.3	56.4	30.9	47.3	23.6	40.0	34.5	47.3	41.8	45.5	32.7	43.6	32.7	69.1	23.6	67.3	27.3
	86	80.2	16.3	55.8	32.6	70.9	25.6	57.0	34.9	65.1	26.7	39.5	46.5	36.0	41.9	55.8	37.2	38.4	43.0	34.9	48.8	69.8	23.3	64.0	31.4
	37	86.5	8.1	48.6	40.5	73.0	21.6	51.4	40.5	62.2	27.0	37.8	40.5	24.3	51.4	43.2	48.6	45.9	35.1	43.2	37.8	64.9	29.7	64.9	27.0
	28	89.3	10.7	67.9	17.9	75.0	21.4	35.7	50.0	67.9	17.9	42.9	39.3	35.7	42.9	46.4	50.0	53.6	32.1	53.6	32.1	57.1	35.7	64.3	28.6
	41	87.8	12.2	85.4	12.2	78.0	22.0	61.0	36.6	80.5	19.5	53.7	36.6	51.2	39.0	68.3	29.3	65.9	22.0	65.9	24.4	70.7	29.3	75.6	24.4
コンプライアンス体制	113	86.7	10.6	75.2	19.5	77.9	18.6	56.6	35.4	72.6	20.4	54.0	32.7	46.9	35.4	65.5	30.1	59.3	28.3	55.8	31.0	75.2	18.6	74.3	21.2
	149	78.5	17.4	52.3	34.9	68.5	24.2	53.7	32.9	56.4	34.2	37.6	39.6	31.5	42.3	48.3	41.6	38.3	40.3	37.6	43.0	63.8	30.9	63.1	30.9
	52	84.6	15.4	51.9	36.5	73.1	25.0	55.8	36.5	71.2	17.3	42.3	44.2	38.5	48.1	55.8	38.5	42.3	44.2	38.5	44.2	63.5	32.7	67.3	30.8

5. フリーアンサーの調査結果

本調査では、付問として3問のフリーアンサー回答を求め、また、設問中の「その他」回答として11問のフリーアンサーを求めた。以下では、フリーアンサーについて報告する。

フリーアンサーは、問2、問9、問14において付問としての記載を求めた。なお、集計は1回答を回答内容によってわけて行ったので、表の回答数は回答事業者数とは一致しない。

(1) 問2 各事業者における業務管理状況を把握できていない理由

法人・団体として、各事業書における業務管理状況を把握していない理由等については、1件の回答があった。回答内容は、「把握できていない」理由であり、「事業所数が多く、ルール of 徹底ができていない」であった。

(2) 問9 (株)コムスンの不正事案以前、以後の取り組みの具体的内容

取り組みの具体的内容を大きく分類すると、「内部体制の強化」「研修体制の強化」「人員配置基準の再検討」「本部による監督等」「ISO取得による法令遵守体制整備」「その他」となった。

「内部体制の強化」は46件と最も多く、次いで「研修体制の強化」40件、「人員配置基準の再検討等」32件、「本部による監督等」9件、「ISO取得による法令遵守体制整備」6件であった。

「ISO取得」と「本部による監督等」は事案発生以前から取り組んでおり、「内部体制の強化」も以前から取り組んでいるところが多かった。

事案発生以後に取り組んだところと現在検討中の事業所では、「研修体制の強化」や「内部体制の強化」に取り組もうとしているところが多かった。

図表 3-5-1-1 コムスンの不正事案以前、以後の取り組みの具体的内容

事案以前に取り組み済み	倫理規定がある。
	全員対象の研修（ペーパー）を実施。
	日頃の小さなトラブルなどのオープンな報告の徹底→ISO S の管理システムで運用。
	内部監査を年1回必ず行っている。
	以前に機能訓練加算、有資格者等の配置など、解釈の違いから指導を受けており、それより統括本部に於いて、有資格者及びスタッフの人員配置及び各種申請請求等厳格なチェック体制を整備した。また総量規制の関係上、本年度の新規開設がないため、グループ全体としての本年度目標として盤石な経営運営体制の確立法令遵守を掲げている。

事案以前に取り 組み済み	コンプライアンス経営に関する教育研修の実施。
	常日頃からの書類チェック等。
	コンプライアンス規定の策定並びに従業員への周知・教育。内部通報制度の導入。 外部評価制度の導入。
	本部からの内部監査があるので！
	請求給付状況について毎月経営幹部が確認。
	毎月開催の取締役会で、各施設の運営状況を報告しており、要員配置や入居者数等 の適否もチェックされている。
	コンプライアンス研修を実施。現場職員の疑問は直接施設長に伝えるシステムを公 表した（携帯番号メールアドレスの公開）。
	親会社の内部統制、法令遵守徹底の方針に基づき、平成 17 年から業務内容ごとの チェック体制を整え、規定等で不足していたものの整備や、その従業員への教育 を実施している。
	1 事業所で運営しているため、介護の実態が把握しやすく、従って不正事業の有無 についてのチェック体制は元々万全である。
	運営幹部間の連絡体制及び情報の伝達がスムーズに行えるよう、内部体制の強化充 実に努めている。
	職員研修を積極的に行う。
	職員にマニュアルの熟知を促す。
	コンプライアンスに関する研修会への参加。
	職員会議でのコンプライアンスに関する指導。
	新聞記事等の回覧。
	事業所の設備基準、人員基準の確認と遵守。
	不正ができるような環境がない（小規模、オープン）。
	常勤換算の適正運用等。
	介護保険報酬の適正請求。
	2003. 2. 18 に ISO9001 の認証取得を通し、コンプライアンスを含めた質の向上に継 続的に取り組んでいる。
	人員配置については配置基準を設立時から遵守している。
	人員配置など法令を常にチェックし、期限付きで食堂入口などに掲示。また介護保 険認定者が増加すれば、それに合わせた人員も速やかに増員するなど。
	幹部会に於いて、コムスン問題について討論。
	内部監査制度を実施している。
	自己評価、上司評価、問題評価を段階をもってチェックしている。
	コンプライアンスの遵守。
	介護保険法改正内容の解釈の徹底、及び研修への積極参加。
	情報公開制度の積極活用。

事案以前に取り組み済み	第三者評価制度の積極活用。
	管理者による月次異例報告物のチェック。
	入居者への掲示（人員等）。
	請求のチェック。
	コンプライアンス委員会を設置し、必要に応じて開催。
	パンフレット等は公正取引委員会に相談の上、作成している。
	各種資料、契約書、重要事項説明書、ホームページ等を定期的に見直し、横串を刺して景品表示法の指定告示に違反しないよう誠実に取り組んでいる。
	透明性の確保と情報開示を以前より積極的に実行してきた。
	本部・幹部を中心として、介護保険法の指定基準についてのチェックを常の実施している。総務部として特に人員基準についてのチェック体制あり。
	「不正違法はしない」が社訓の中にあり、各事業所会議で常に意識付けを図っている。
	疑問点不明点は各部内会議から本部検討会議にかけ、考え方、進め方、方針、結論を各事業所へ回答報告している。
	社内監査、会計士監査等、定期的の実施している。
	常時研修会を設けて教育研修を実行している。
	内部の各責任者によるチェック体制の実施。
	法令に定められている事を中心に事業内容、規定の整備、研修を通じて職員への周知を図ってきた。
	現場職員の適正人員の確保、介護報酬請求に誤りがないかのチェック、現場職員の介護へのたずさわりの時間のチェック並びに入居者への公表。
	法に基づく事業を行う事を義務としている。
	以前より全社的にコンプライアンスについては周知徹底を図ってきた。
	県への提出書類と「有料老人ホーム運営基準」を遵守している。
	サービス記録の整備。
	毎月、人員体制、請求業務、介護看護記録のチェック。
	研修の実施（法令遵守、身体拘束禁止、高齢者虐待禁止）。
	各委員会による業務改善。
	自主点検の実施。
	コンプライアンス規定選定。
	倫理委員会の開催。
	内部通報制度の確立。
	法令を守る事を基本としている。

事案以前に取り 組み済み	組織改編において、内部監査を行う監査役を設置。
	ホーム長会議（運営会議）にて協議。
	請求業務の業務フローの見直し。
	コンプライアンス行動指針を作成し、全職員へ意識付けを行った。
	コンプライアンス委員会を4年前に立ち上げ、定期的に法令遵守、ケアリスク等についての検討、研修をしている。
	「企業倫理遵守に関する行動基準」を策定（H15.4）。
	職員研修実施。
	定期的にアンケート調査を実施。
	法令遵守の研修を実施し、内部管理体制を整えると共に、介護基準に則した人員体制とサービス運営を遵守している。
	人員配置基準について、各サービスごとに遵守できていることを随時確認している。
	社内に「介護サービス標準化委員会」を設置し、法律等の解釈等全国で指導研修を実施した。
	請求業務に関しては、現場での請求に関して再チェック。利用＝請求となるように過誤のないような指導、請求にしている。他、記録、利用者情報の漏洩防止などのシステム作り、研修の実施。
	介護保険金は公金であり、一切不正は許されないという意識を経営者以下職員へ徹底させると同時に扱う部署として、介護保険部を組織化し独立させた。
	コンプライアンスを業務とする専門の部署の設置など。
	企業である以上、一定の利潤を追求する事は当然であるが、不正請求等を働いてまで利益を確保しようとするなどの行為はもってのほかである。問9は、設問そのものが少し(設問の仕方)おかしいと思われる。
	コンプライアンスの教育研修を運営幹部、現場職員に行ってきた。
	行政、あるいは経営者の私自身が調査、学習等、勉強し職員に直接伝えている。部下任せにはしない方針で取り組んでいる。
	人員基準の遵守。
	サービス内容のチェック適正化。
	雇用体制の再構築。
	法令遵守はごく当たり前という考え方です。幹部も従業員も、そのように受け止めて、日々業務をしています。
	法令を守っていくのは当然の事であり、コムスン事案とは基本的に関係のない事。
	法の勉強会の開催。
	事業所事務のチェック体制の整備。

事案以前に取り 組み済み	民介協からの情報及び勉強会に於いて、各事例等を参考に取り組んできております。
	当社の監査役に弁護士が就任しており、日頃からコンプライアンスのレクチャーを受けております。また、研修会等において、倫理及びコンプライアンスの大切さを（遂行しなければ会社が滅びる）説いています。
	人員配置。
	職員への教育。
	経営者の情報収集など。
	日頃から法令遵守を徹底している。
	内部監査によるチェックを実施し（半年に1回）、人員基準、運営基準の見直しと適性をチェックして、その基準を上回るよう監査を実施し、監査委員はその報告を直接、経営トップに上申、改善を実施。
	コムスは法令遵守以前の問題であり、同業者として迷惑している。利用者本位、サービス提供者の責任について開設時から教育をしている。うっかり書類の不備はあるかもしれないが、意図的に法令違反を行う事は、どの事業者もないと考えます（全国的に少ないと思います）。開設を許可制にして、入り口を厳しくして頂きたい。この事が重要と考えます。
	人員に関する基準（サービス提供責任者）。
	運営幹部にコンプライアンス教育を実施している。具体的には、発生事例について、ケアプラン、訪問介護計画作成時に自分一人の判断は避けるように徹底している。特に特殊例の場合は必ず行政に相談する習慣づけ、特殊事例であると気づく感性づくり→同僚との相談を習慣づける。
	指定基準は厳格に守るよう、社内で徹底。
	各事業所（全事業所）に対する、本部（本社）による内部監査の実施。
	法令遵守を管理者の評価項目へ入れる（利用させる）。
	プライバシーポリシーの設定、コンプライアンスを含んだ事業方針の設定。コンプライアンスに係る職員研修（外部内部）。
	運営基準のチェック対策、人員配置のチェックの習慣。
	外部内部研修を徹底的に実施、意識改革を行い業務に活用している。結果を検討し確認しあっている。
	法令遵守についての意見交換。
	集団指導の伝達。
	Q&A の活用等。

事案以前に取り 組み済み	疑問に思う事を職員間で確認。わからなければ行政に確認する体制。職場の体制を作っている（週に一度職員会議、毎日のミーティング等）。
	利用者とヘルパーを固定しない。
	ケアプランを遵守する。
	常に法令の変更に注意して勉強会などに出席する。
	地区の役所等に通り情報をもらう。
	法令遵守に関し、内部監査の実施と職員に対応教育。
	各種届出の漏れや運営内容を再確認。
	サービス提供体制とサービス提供責任者の人員の再確認。
	原本による資格証の提出(写しを取り返却)。
	社内、事業所の内部監査を実施。
	月1度の責任者のモニタリング。抜き打ちでケア中訪問。責任者と経営者での法令遵守の指導。
	運営指導等の書籍に記載しているチェック項目を参考に、会議を開き、当事業所の弱点(書類の不備)などを話し合い、整えていった。管理者の管理業務を明確にし、重要視されるものをリストアップしチェックできる体制に整え中です。
	介助内容の記録と実績の照合チェック、サービスに関してはケアマネジャーとの連絡をきちんとしている。利用者様からの相談、苦情はケアマネジャーに報告しています。
	事例等、具体的な案件をもとに社内定期研修を行う。
	H15、18年の法令改定の都度、職員に研修会勉強会を行い、事例検討等にて介護保険法や指導基準の解釈理解の周知を図った。
	介護保険法を理解し、それぞれの担当分野での「やってはならない事」「やらないといけない事」を全員が共有し、グレーな部分は黒(アウト)の精神で、正々堂々介護サービスに取り組んでいく事の確認。
	役員をはじめ、各事業所の基準(人員配置など)を設置して詳しく説明している。
	従来より外部ケアマネジャーからの業務を受けており、また内部では、不正を考える前に適切な介護を行った方が信頼という大きな利益が得られると教育している。不正して得られる額など微々たるものである。
	行政の実地指導に於いて指摘されたものがあり、措置済。
	訪問介護のサービス提供責任者の配置。
	ISO9001 品質マネジメントシステムの認証を取得し、「日々活動の不適合サービスの是正と予防」「内部監査」「外部監査」を実施している。

事案以前に取り 組み済み	各事業所の「施設運営基準」に係る変更が生じた場合の協定及び行政への変更届等について、事業者管理者と本部役員が一体的に取り組んでいる。
	都第三者評価を受けている。
	取り組みをしていますが、サービス提供責任者が非常勤数と合わず、募集を何回も広告(新聞、ハローワークその他)しておりますが、1件も応募がない状況でした。やむを得ず、非常勤の、あまり稼働していないヘルパーに辞めてもらいました。指導の際もこの点を指摘されました。
	「不正違法はしない」が社訓の中にあり、各事業所会議等で常に意識付けを図っている。
	疑問に感じた事柄は各部内会議から社内検討会議にかけ、考え方進め方方針結論の共通認識を持ち、各事業所へ報告している。
	「不正違法はしない」が社訓の中にあり、各事業所会議で常に意識付けを図っている。
	不明な事柄、疑問点は各部内会議から社内検討会議にかけ、考え方進め方方針結論の共通認識を持ち、各事業所へ報告返答。
	元々から介護保険の法令通りに動いているつもりである。
	人員基準を守る。
	人員基準を守るように徹底。
	法令通りに実施している。
	当社独自で内部チェックを行っている。
	他事業所との連携の中で行政から立入や指導を受けた事業所より情報をもらい、お互い共有しながら気をつけている。ただ行政の職員により詳細までこだわる人と指導する内容が違ったりと、対応に苦慮する事が多いと聞く。
	無駄なサービス、不必要なサービスの排除のため、情報伝達システムの構築。
	サービス提供責任者など、人員基準の配置。
	二級ヘルパーの質の向上の取り組み。
	記録の確認。
	コンプライアンスに関する社内規定を作り、現場職員に教育研修を行っております。
	法令遵守について、遵守しないと介護事業を行ってはいけない現場にとって、たまには変と思う事があり、正しいと思う方を選ぶ事がある。このような時は理由を添付している。
	介護保険法の確認。重要事項や管理者業務内容、記録保存、法改正に準じたサービスの見直しなど、社内で話し合う。

事案以前に取り組み済み	各部署責任者が法令についての勉強会を開催。
	事業所開設時(平成 12 年 4 月)より指定基準の遵守徹底、法令(制度)についての勉強会と周知。自立支援のための PDCA サイクルの明確化と実践。利益よりも「サービスの質」向上を第一に取り組んできた。介護市場での競争は、質の高さで競われるべきと考えています。
	幹部会議、スタッフ会議の都度、法令遵守の常識を高めるため、意見を出し合った。
	会社の理念方針に「王道を行く」精神を職員に徹底させている。「コンプライアンス力」+「現場力」が存続できない。
	人員配置は法基準よりも多く配置を行っている。また介護保険法の設備人員運営の基準について把握に努めている。
	内部での二重、三重のチェックができるようになっている事。
	法令遵守の教育研修、その他。
	社内のコンプライアンス規定、コンプライアンスプログラムの制定、コンプライアンス研修を実施。
	集団指導等で受けた指導を、すべてのスタッフに伝え、研修会を開いている。
	法人と事業者幹部そして現場のヘルパーとの間に、常に「ほうれんそう」のシステムが確立しているため、現場での問題点がその日の内に事業所幹部まで上がってくる。
	直行直帰のシステムではなく、全員が事業所へ報告のため帰社するので、その日の内に問題が全員に周知され解決を図る事ができるようになっている。
	コムスンのようなノルマなど設定しない事。
	設立から法令遵守で行っている。特に改めて取り組む事はなかった。
	特にコムスン騒動が起きる前から色々と行動をしているので、コムスン云々があったからやったという事はないです。
	内部監査。
	チェックシートによる管理者自らの確認(毎年 4 月)。
	会社による内部チェック(毎月 9 日)。
	シルバーマークの取得(事業所)。
	第三者評価の実施。
	各事業所の書類をチェックした。
	内部チェック体制がある。
	法令遵守に対する責任を明確にし、組織図を社内に掲示している。所長以上の人間を集めた戦略会議を月 1 回定期的に行い、組織運営の法は守られているか、現場サイドでの法は守られているか、確認するシステムがある。

事案以前に取り組み済み	会社の使命として、介護保険法の遵守を一番としている。
	確認、確認、確認。
	信念を持って業務を遂行していれば、こういう問題は起こらないと思うし、全国的に行っているような事業所が参入するような業界ではないと思う。いかに地域に密着しているかという事が大事な事ではないでしょうか。
	人員体制の法令遵守。
	特に登録型ヘルパーに対するコンプライアンス教育。
	事業者は調剤薬局を母体としており、昭和 52 年設立当初より法令遵守に対して厳粛に遵守しております。平成 12 年、介護事業所設立に際しても、各種の法令を遵守し、具体的にはマニュアル等の作成、各種社内規定の作成及び各種研修への参加や社内研修により社員のコンプライアンスの啓蒙を図っています。
	職員の勤務体制の再確認。
	事業所内で定期的な研修を実施して、職員の意識向上に努めた。
	コムスの事業以前に、実地指導を受けており、指導事項を改善しています。
	正しいか正しくないかでなく、良い事か悪い事かで判断しています。トップからスタッフまで。一事業挙げての記載は難しい。思想文化の問題である。
	平成 16 年から、社団法人シルバーサービス振興会の各サービスの基本情報項目、各サービスの調査情報項目を用いて、判定基準に合うよう取り組んできた。
	内部監査による業務遂行。
	法令等の情報収集、伝達体制の確立。
	リーダースタッフ以上への法令研修。
	法令遵守の徹底。人員確保のための努力。
	内部チェックを定期的に行っている。
	書類の作成、記入に不備がない事。
	実施したサービスを正しく報告する事。
	情報公開を行い、その前に法令に関する研修などを行っている。
	法令遵守。
	以前より法令に従い事業に取り組んでいるので、特別な事で改めて取り組むものはない。
	ケアマネ非常勤→現：ケアマネ常勤、正看護師常勤。
	ISO9001 取得。

事案以前に取り組み済み	行政からの介護保険法、指導基準等の解釈について周知徹底し、実施している。
	グループ会社の一員の中でコンプライアンスの指導を受けている。
	内部監査(危機管理対策室)を定期的に本社事業所に対して実施しており、内部チェック体制を強化しています。また経営企画部が関連法令について取りまとめて事業所へ運営支援を担っているケアポート部と連携(法令通達等の情報共有)し、事業所への指導助言を行っています。
	サービス提供責任者の法的人員確保。
	サービス内容の確認チェック。
	コムスン第三者評価設置に申請したが、取り入れてもらえなかった。
	常に必要な人員に関しては、各職場長との話を持つ事にしており、退職者がいる場には1か月はダブルで入るようにしている。
	月に1度チェックをしている。
	文章の訂正など。
	人員基準の状況把握整備。
	サービス内容の状況把握整備。
	職員の勉強会(コンプライアンスについて)。
	法令遵守及びサービスの標準化により、常に良質なサービスを提供するために品質マネジメントシステムをISO9001に基づき、構築し、全社員に徹底し、継続的に運用している。
	定期的に社内自己点検を行い、介護保険法に基づく各部門での遵守状況を確認し、コンプライアンス体制強化のため、プロセスの改善、見直し体制を構築し取り組んでいる。
	業務内容の把握と行政資料により適正なサービスの追求と疑問事項については指導機関に確認を行っている。
	訪問介護事業所におけるサービス提供責任者の人員配置基準の徹底。
	不正事業は、目的と目標を取り違えた結果であり、考えられないことである。常時、指定基準、運営基準に準拠するように尽力している。
	社内内部監査機能の強化。
	指定申請時等の事前チェック、承認体制の見直し。
	「指導」項目に沿ってチェックしている。
	内部チェック体制あり(定期的に実施)。
	今までの指導等の内容を社内で研修し、公表も含めて整備している。
	人員配置基準を常に注意し、人材確保に努めている。
	自主点検による(→日本在宅介護協会からの指導もあった)。

事案以前に取り組み済み	法令遵守を経営指針とし、周知徹底を図ってきた。
	元々介護保険を不正に請求した事はありません。現場から事務へ正確に情報提供しているので、1日も多く請求した事はないです。
	内部監査室の強化。
	法令遵守教育（役員から非常勤ヘルパーまで）の徹底。
	経営理念の再確認。
	幹部及びその他職員へのコンプライアンス教育の実施。
	当たり前の事で特に取り組む内容ではない。
	法令遵守に関しての内部チェック体制作り。
	法令遵守は当然であり、コムスンがひどすぎるだけで、一般の事業所はまともに仕事をしている。
	毎月1回開催の全体会議に於いて法令に則った仕事を行う事を周知徹底させております。請求事務においても二重チェックで誤りのないよう行っているところです。
	人員の適性配置を行っている。
	サービス内容のチェックを行っている。
	常に常勤換算等に注意をし、退職の場合は届け受理後、雇用媒体に依頼をして補充している。
	現場職員を含め、全職員に対して、コンプライアンスの教育研修を実施している。
	介護保険法に従って、適正なサービス提供、適切な介護報酬請求、運営基準を満たす指定申請を行っているか、内部チェックできる体制を取っている。
	ISO9001 認証取得による内部監査、外部審査を含む。コンプライアンスの確認及び経営者のコミットメントの表示。
	内部監査の充実、徹底。
	自主点検の再徹底と全項目のチェック。
	本部責任者、専門職による自主的な監査を実施。
	法令遵守に気を付けて取り組みしている。
	基本的な問題だったので、事業者として当たり前の事。
	「ヘルパーがケアをしてきた証拠」＝「日報の提出」をヘルパーに守らせ、日報のないものは、国保連へ請求しない事にしている。不正請求防止。人員基準については、初めからきちんと取り組みが済んでいる。
	ISO 取得後、内部監査を年2回実施しながら細かくチェックしている。

事案以前に取り組み済み	法令遵守は職業人としての当然の事であり、自ら考えて取り組むべき事。他者から言われてという事は限界がある。まずは法令に反する事が「職業人として恥ずかしい」と思うような仕組み、仕掛けが必要。社風文化を作ることが必要。マニュアル、規定を作っても、それだけでは実効性は期待できない。
	介護保険事業所として、最も基本的なところである。事業以前の問題でコンプライアンスを無視している。
	当社は所在地のみの事業所であり、全事業管理できている。
	人員の適正を図っていた。
	介護保険制度を遵守したサービスを提供していた。
	サービス提供をしているスタッフからの意見や情報を聞く体制を確立していた。
	報道前よりシルバーサービス振興会「自己評価関係帳票」の活用を行っている。
事案報道後に取り組み	毎週の職員ミーティングで情報の共有化、運営基準他、機会がある度に話している。
	組織対応としての内部監査の実施。定期的な研修の実施並びに保有契約の全件について、サービス内容の確認を実施。
	平成12年12月にリスクマネジメントマニュアルにコンプライアンスを最重要課題として取り組んだ。内部監査を17年6月より推進した。そしてこれを18年9月より強化した。現在も19事業所を巡回している（2～3名の内部監査員にて）。
	報道後は更に詳細のわかる東京都の作成した「名簿兼勤務表」による自己点検の定期的実施と活用を行っている。
	法令遵守に努める（研修等への積極的な参加）、人事管理について、本部一本化（採用退職欠勤）、市県への変更届や提出する内容や期間等周知徹底。
	内部監査を全事業所で行い、不備な点については指導を徹底した。
	帳票関係の整備。
	法定人員の再確認。
	コンプライアンスに関する社内での再チェック。
	介護保険制度にそって、介護報酬及び運営基準等が法令遵守されているか、関係書類、業務内容の再確認をする。
	不正事業と同様の事が行われていないか、再チェックし、正しい形に修正した。
	訪問介護事業廃止（19年10月1日）。採算の見込み薄にて。
	ケアマネジャー、提供責任者、常勤ヘルパー及び登録ヘルパーの責任と義務の研修を、2か月に一度から月2回に増やした。

事案報道後に取 り組み	記録申請について、あいまいな事柄を、これを機会に書式を含め、見直した。
	実地指導マニュアル等により、職員研修を行い、意識の向上を図った。
	再度事業所の事故点検を行う。
	内部チェックを行った。内部チェック体制の制度を設け、実施している。
	法令認識の誤りや勘違いならともかく、問題になっている事業は悪意のある不正で、私たちには考えられない。我が社においては、再確認をしたという事です。行政自治体に於いて解釈の違う答えがある場合が難しい。
	通常にする事。法令を守ってきちんとすれば怖くない。
	社内監査(不定期)。
	職場管理者及びそれに準ずるスタッフに問題のポイントと不正防止等についての指針を伝えた。
	サービス提供責任者にサービス内容の確認見直しを徹底させ、毎週打ち合わせを行っている。
	定例会での研修に介護保険法を取り入れている(定期的に)。
	介護保険法、指定基準の確認責任者を立てる。
	各管理者と年1回、介護サービス情報公表、自主点検。
	自主評価を実施。
	人員配置の見直し、申請のチェック。
	身体介護生活援助のサービス内容の見直し。
	社内報、社内会議を通じて、法令遵守を明示指導している。
	人員数のチェック。
	職員の資格証明書の確認。誓約書の作成。
	社内監査の実施。
	利用者様からの意見を吸い上げ、要望クレームを報告するように徹底した。
	現在活動している中で、困っている点、おかしい点を聞き取り、改善していく。
	通常年2回サービス改善という観点より内部監査を実施していたが、コムスンの事案を受けて「法令遵守」の観点より臨時の内部監査を実施した。
	内部で事業所別に申請時にさかのぼり調査。本部より調査に行き管理者と整理。
	人員基準。
	法律の文の読み直し。

取り組み検討中	書式の作り直し。
	人事異動兼任などの見直し。
	月間勤務時間数のごく少ないヘルパーの職場替え。
	介護保険上、「不正とは何か」という事項について全職員を対象として勉強会を実施して、特に利用者を大事にするという立場から、何でも利用者の言う通りにサービスを実行するということではなく、介護保険上できないものについては誠実に説明を行い了解を得る事。
	法令遵守について責任者を明確にした。
	初任者研修を行い、法令遵守の徹底を図る事。
	書類、規定の内部チェック体制の構築。
	広域連合連絡会からの要望事項を国会議員との懇談会で生の声として訴えた。
	書類の点検。
	介護保険法で言う「管理者」を管理職社員から除いた（経営統括を実行する管理職では一事業所のみに専念できない）。法でいう管理者は残業代も発生する一社員に過ぎなくなってしまう。今回の東京都の監査は非常に問題がある。
	人員基準の適正化の確認。
	コムスン利用の中止。
	不正事案の内容理解と必要性は何だったかなど話し合い（現場側と事務所からの考えなど）。
	改めて自主点検をした。
	事案検証。
	施設内での不正に関して、現時点では何もないとは思っているが、再度施設内を見回して、問題点のチェック等をしていく必要があると思っている。
	内部チェックの体制の確認。
	研修等の実施。
	内部組織の確立を図るため、規定規約の整備見直しを検討している。
	日々の業務における人員基準体制のチェック機能の徹底を検討している。
	職員の員数、出勤内容等をもう一度全営業所で確認し、全職員に介護保険の趣旨を説明。
	計画に基づいたプラン。要綱の書き方（記録）、保険者に問い合わせたりしている。
	広く管理業務について研修(外部)に盛り込む。
	コムスンのように大きい企業ではなく、職員等の教育経営等问题なく必要ない。

(3) 問 14 コンプライアンス違反の防止や発見のための職員の相談・内部通報体制について

「相談・報告体制」を行っている中のフリーアンサーは 135 件、「内部通報体制」を行っている事業所におけるフリーアンサーは 19 件、「相談・報告体制と内部通報体制」を行っている事業所では 42 件の回答があった。「その他」は 2 件であった。「相談・報告体制」における取り組みが多かった。

図表 3-5-1-2 コンプライアンス違反の防止や発見のための職員の相談・内部通報体制について

相談・報告体制	M社（親会社も）グループで受付窓口をつくり、ポスター、カード等で全員に周知徹底させている（コンプライアンス通報ラインと称する）。
	自由に意見交換ができる職場の雰囲気づくり。
	年 2 回全職員に対して役員（施設長）が個人面談（約 1 時間）を行い、忌憚のない意見を聴取。
	本社内の「通報・相談窓口」へ事業所従業員より通報。
	取締役総務部長が窓口になっている。
	意見箱を設置し、職員よりの意見が出やすいようにしている。
	相談・苦情箱を設置し、入居者・家族よりの要望・苦情等を常時受付している。
	イロイロ懇談会で入居者・職員間での情報交換を実施。
	第三者委員会を置いて「苦情解決」の指導・助言を頂く体制。
	問題により、相談場所を決めている。報告の順番を決めている。主任 → 施設長 → 経営者。
	上席者との個別相談。課長会議。
	朝礼のミーティングの時に、職員からの報告・連絡・質問等の時間をつくって、職員の意見等を聞いている。
	コンプライアンス委員会を設置し、必要に応じて開催。
	年 2 回、全職員との個別面談（相談）実施。
	「私の提案」（改善提案&実施提案）として随時書類提出実施。
	年 2 回、「ホーム長への要望」として親展扱い提出実施。
	疑問点、不明点は速やかに上部へ上げるシステム。報告の義務を明示、報告しない事を罰とする。
	上長の責任と役割を明確にしている。
	意見箱の設置をしている。
	コンプライアンス担当窓口をつくり、各事業所で掲示している。
	意見交換会等を設けている。
	コミュニケーションシートの活用。ホットラインの実施。
	各部署に委員会を設置している。
	ミーティング等の活用。

相談・報告体制	各社員→各リーダー長→施設長→社長・経営陣→全体研修（１年に２０回程度）。
	意見箱の設置（お客様・スタッフ兼用）。
	コンプライアンス委員会ヘルプライン（当社の顧問弁護士）。
	毎週１回実施している幹部会での確認。
	毎月１回実施している全体ミーティングでの報告・確認。
	年２回実施している面接制度での職員と幹部による相互確認。
	随時幹部間での情報交換と総務部長を窓口責任者として相談を受け付けている。
	苦情や問題点について意見箱を用意し、記入用紙、回答体制を整え、ご家族及び入居者及び職員等に対しても広く呼びかける。
	各施設、館長が中心となって防止に取り組み、二次的には本部に苦情等を含めて専用の電話回線を設置。第三者及び利用者にも明示し、対応を行っている。
	事業所内の権利者に私（経営者）が直接報告・相談体制を作っている。
	ほとんど月に１回のミーティングに、経営者、職員、第三者的立場（顧問）が出席する会議があり、全員で意見を言い、また客観的にそれを定め施行していく。
	訪問介護員←→サービス提供責任者←→管理者。
	訪問介護員←→管理者。
	連携はスムーズにしているものと思われます。
	利用者へのアンケート。
	社内意見箱の設置。質問事項と回答を社内報で公表する。
	全社員に対して、組織図を配布し、連絡方法を開示している。
	規定集ファイルを作り、閲覧できる。
	相談窓口は総務、報告は内部監査委員として、総務と監査委員は絶えず情報を共有し、内容の検討を行っている。
	小規模（５０人前後）の会社なので、各事業（訪問看護、居宅介護支援、福祉用具、通所介護）の管理者がチェックを行うようにしている。法令遵守については、現場スタッフへの伝え方次第で業務が一面的になる傾向があるため、正しい事、正しくない事に分類し、モチベーション低下にならないように配慮している。
	毎月一度カウンセラーを入れ、職員の問題点、不満の受け皿を作っている。
	１．本社管理部内に担当・窓口を設置。
	２．匿名で相談ができる意見箱の設置。
	介護事業所の外部に親会社（本社）の法務セクションが設置されており、ここに各クライアント PC からメールにて連絡等が入る。
	相談体制。
	担当サービス提供者に相談。
	責任者から統括相談者に報告・相談。
	結果をサービス提供責任者、統括相談員、管理者、役員による対策会議。
	全員に徹底。
	リスク、アクシデント、事後（ヒヤリ、ハット）、困り事連絡網の活用。

相談・報告体制	訪問介護員等の意見を経営者に報告できるように、社内の相談窓口体制を作っている。
	職員等の相談・報告がしやすいよう、担当者がおり明示している。
	利用者様からの相談、苦情を受け付けましたら、すぐサービス提供責任者、管理者に報告するよう義務付け、ヘルパーさんにも指導しています。
	サービス内容に関する記録等、指導を徹底しています。
	重要事項の説明も文書にして利用者様、ヘルパーさんに伝えています。
	社内業務に相談・報告担当者を配置し、全従業員に周知徹底を図っている。
	投書箱を設け、自由に投函してもらっている。
	自主報告書やチェック表、相談等が責任者に報告され、必要に応じ、検討し対応する。月1回の定例会議での周知も図っている。
	クオリティ・マネジメントサービス規定を定め、サービス提供に影響を与えるすべてのプロセス(コンプライアンス含む)に不適合などで不穏案件が生じた場合、当日中にフィードバックシート「報告書」を上司に提出する仕組みが運用されている。
	フィードバックシートは「品質マネジメント室」が管理し、重要度に応じ、経営者へ報告がなされ、経営的判断がなされる。
	日報を社員全員に、記入・提出を義務づけている。
	疑問に感じた事は速やかに上部へ上げるシステム。報告・相談の義務を明示、報告しない事を罰とする。
	上長の役割を明確にしている。
	意見箱の設置をしている。
	事業体そのものが小さいので、こまめに相談に乗っている。
	電子メール等での相談の受け付け。
	職員間における意見の交換会。研修会における相談・報告体制。
	複数のチャンネルで現場の状況等の情報や相談・不満を確認するようにしている。

相談・報告体制	各管理者に相談、報告の窓口を設け、月に1回程度、経営・運営幹部とミーティング等行っている。
	毎日いろいろな事があり、その都度介護保険六法を出し、チェックしている。
	毎月、管理者ミーティング実施。各部での課題や内部統制状況を確認し合う。
	相談・報告→流れ(事業所)を説明。社内に掲示している。
	管理者が窓口になり、サービス提供責任者と共に日々の報告を受け、利用者やその家族の意見等も聞き取りをしている。訪問員の体調管理も毎日できるように、も含め。
	主任者以上で会議を持って、常に相談等を実施させている。
	その都度、管理者から相談を受けて対応している。
	直行直帰ではなく、必ず事業者へ報告に帰社する。
	現場担当者→リーダー→主任→管理者→法人と報告の組織図(体制)がある。
	ミニケアカンファレンス(担当者、リーダー、主任)→全体研修と検討会あり、法人→管理→主任→リーダー→現場担当者へ全体研修で検討した結果が周知される体制がある。
	日々のミーティングで上がってきたものは、ほとんど上層部に間違いなく届いている。
	受付相談シートや利用者・職員からの意見を毎月聞いている。
	朝礼時等、発表の場を持っている。常に一つの事案、事例について、複数の意見を求め、意見・行動が極端な方向にぶれないように心掛けている。
	各事業所の管理者を通じ、事業部全体のアドバイザーへ相談・報告ができるような体制がある。なお、アドバイザーは外部の人である。
	職員→上司への報告体制。顧問機関との契約により、相談体制を作っている。
	報告用紙の作成、定期的研修時に報告徹底を図る。
	責任者を交えてのミーティングを実施する。
	苦情・相談窓口を設置している。この中で受け付け、対処している。
	各事業所所長が、自分(私)に相談・報告を義務づけている。
	毎月1回ヘルパー会議の中で行っている。その他相談に応じて行っています。
	各種報告書の作成。

相談・報告体制	苦情解決(改善)連絡票(訪問介護員からケアマネジャーへ)(訪問介護員からサービス提供責任者へ)。
	コンプライアンス(相談・報告・通報体制)。
	ヒヤリ・ハット、反省文など。
	月1回程度の担当国会議の義務づけ。
	安全管理委員会規定をつくり、委員を選出し、毎月1回委員会を開催し、対応している。
	ミーティング。
	年3～4回の面接。
	月に1回の勉強会を自由に意見を述べる場になっている。
	毎回電話、FAXやサービス経過記録を各ヘルパーに記入させている。
	ヒヤリ・ハット。
	事故報告書。
	スタッフ相談窓口を設け、24時間体制で受け付け対応している。報告体制については、定期的に会議、ミーティング、事業所訪問を実施し、現場での声、問題点を吸い上げて、スピードを持って対応している。また、内部通報システム強化の中で構築中である。
	相談窓口を3か所開設し担当者を決め、事業所内掲示している。採用時研修時にも口頭により説明を行っている。
	専務への相談。
	社内規定を作り、社員が上司に相談できる体制にしている。
	不正行為通報規定を策定し、通報・相談窓口担当者を決めている。
	「報」「連」「相」の実行を倫理規定に定めている。
	個別面談時(年に数回)に、相談、聞き取り等行う。
	社内通報規定を定めている。
	相談受付期間(担当者)の設置。秘密厳守。
	苦情・相談担当責任者を明確にし、問題発生時は関係者を集め会議を開催しています。次回に活かすために記録も残しております。
	社長への直通電話。
	内部監査室への報告体制。
	クレーム処理を含めたリスク委員を設けているので、その中で対処している。
	改善指示書、苦情受付票により受け付ける。
	部会議、チーム会議等により、情報を吸い上げるようにしている。
	相談、報告しやすい環境作り。
	保険者、県などに随時報告するように相談・報告フローを定めている。

相談・報告体制	常に管理者とサービス提供責任者とで打ち合わせをしている。
	苦情・相談窓口で対応している。
	相談を受付した人が「相談受付・対応処理」の記録票に内容を記録し、管理者に報告する。
	管理者は相談内容を確認、報告を受け、本人と面談する。
	場合によりミーティングを開催する。
	本社へ報告し、結果(解決策)を記録し担当者へ連絡。
	内部通報に関わる窓口(担当)を設置してある。更にグループ会社としても社外窓口(弁護士)も設置している。
	従事責任者が報告し、重要事案は社内幹部にて対応を相談する。
	事務連絡用紙やその他必要な用紙を整備し、担当役員(権限者)まで伝達する仕組みを構築している。
	社員相談窓口を設け、社員からの相談・報告を受けられる体制がある。
内部通報体制	メール。
	コンプライアンス相談窓口及び公益通報窓口をグループ社内及び社外(法律事務所)に設けている。
	ヒヤリ、ハット(KY)報告に利用者の身体事故例のみでなく、コンプライアンス事例も含めている。
	随時管理者との個人面談。
	セクハラについてはつくっている。
	業務中、言動、事故等のあった場合については、その場で最高責任者に報告するよう全営業所で徹底しております。
	個人面談やISOの仕組みに入れている。
	職員向け意見箱の設置。
	社内通報規定を制定し、通報窓口を決めると共に通報者の権利を守る事を定めている。また、親会社もグループ全体の公益通報者保護規定を定め、グループ内での受付窓口等体制を構築している。
	窓口の設置等。
	本部に対してメール、FAXによる相談・通報体制。年2回のカウンセリング(管理者による)。
	内部チェック体制。
	内部監査規定を定め、毎年8月に内部監査を行っている。
	通常の体制で行えるもの。特別編成する意味なし。
	社員からの報告義務を徹底している。
	常にミーティングの時にお互いに報告・連絡をしている。

内部通報体制	「なんでもいいま書」を記名でも無記名でも記入し、自由に提出できるようにしている。
	調査部・コンプライアンス推進室の立ち上げにより、情報の受入機関を明確にした。
	クレーム等発生時、特に休日の対応の場合の連絡体制など。
相談・報告体制、内部通報体制	統括本部に毎日、業務日報やFAXにて各施設から送られてきており、問題、相談、報告を記載するようになっている。また、月1回の幹部会（参加者：統括本部職員、各施設サブリーダー以上）、各施設ごとの運営会議に於いて、各意見の吸い上げ、統括本部よりの指示を行い、また問題等の発生、新たな指示等が発生した場合は随時、通達として各施設にFAX送達をしており、上記の事はすべて各施設の長より一般スタッフへスタッフミーティング等で周知徹底を行うように指導をしている。
	物事を発見した職員から管理者及び理事長へ伝わるまでの連絡経路の作成。
	業務提携先と連携して、内部通報体制を構築。
	内部通報者保護の社内規定の整備。
	コンプライアンス・ヘルプラインの設置。
	施設長の携帯番号、メールアドレスを全職員に公開し、疑義があれば直接申し出る事としている。
	リスク管理コンプライアンス統括室または指定の弁護士事務所への直接通報が、当社「内部通報制度」に規定されている。
	組織化し、指揮系統を明確にしている。個別面談を重視している。
	各委員会にて報告、改善、結果のサイクルを実施している。→サービス向上委員会と問題改善委員会が主として機能。
	社員←→相談窓口（事務長）←→企業倫理委員会←→取締役会→監査役。
	社員←→社外相談窓口←→企業倫理委員会。
	窓口を明確化している。連絡方法は手紙、メール、口頭、いずれでも受け付けている。内容により親会社のコンプライアンス窓口へ連絡を行う。
	社内外（親会社・弁護士事務所）に相談窓口を設置している。
	職員向けに投書箱を設置している。
	コンプライアンス相談・通報窓口規定を設け、周知させている。
	コンプライアンス・プログラム。

相談・報告体制、内部通報体制	役職員行動基準マニュアル。
	弁護士とのホットラインの開設。電話番号、住所等を職員へ公表。
	通常の業務における報告体制により報告を受けている。「スピークアップライン」として社内イントラネットに内部通報システムを設けている。
	コンプライアンス担当者が、随時各事業所より報告を受けている。
	社内からの通報・相談のために、専用ダイヤル(ホットライン)を設置している。
	月1回のミーティング(ヘルパー研修)終了後に設けている。月末に管理表を持参の時に事前に連絡をもらい相談を受け付ける。
	毎月のミーティング、勉強会等に時間を取っている。
	給与明細に会社への要望を聞き取る改善を毎月封入。施錠ポストで総務に直接報告できる。
	目安箱を設置し、誰でも直接社長に報告できる。
	入社時に里親を任命し、日頃の業務等の相談ができる。
	内部通報体制有。
	1、2については、社内通報規定に定める「コンプライアンス相談窓口」を設置。
	「コンプライアンス相談窓口」以外では「社長ホットライン」の設置と、今後「何でも相談窓口」を設置する予定です。
	業務報告により書面にて提出させている。
	労働組合と公益通報制度に関する協定を結んでおり、内部通報窓口等を設けている。
	QA会議、ステーション会議の定例他、各報告書の提出報告体制が整っている。
	社内規定「内部通報システム規定」を制定している。
	苦情対応委員会の定期開催(2か月ごと)。
	労働組合との公益通報制度に関する協定締結。
	コンプライアンス委員会の設置とポリシーの掲示、周知。
	外部機関へのコンプライアンスホットラインを設置。社員に告知している。
	社長直轄部署として、CS向上/CSR推進チームを位置づけ、全国ミーティング、エリアミーティングを実施し、その活動を全社で支援する。

相談・報告体制、内部通報体制	各ブロック、地区ミーティングを実施することにより、現状把握と問題解決を行う。
	スタッフミーティング、スタッフ参加研修、ブロック会議におけるスタッフからの質問票による意見の吸い上げと迅速な問題解決を役員が実施。
	サービス部門ミーティングにより、資質の向上、各施策の進捗確認と検証。
	自主点検によるサービス提供体制の定期的な点検。
その他	体制はないが、いつでも相談できるようにしている。
	担当課長がその都度、報・連・相している。Eメールにて意見箱を作成し、質問に即返答する体制になっている。

6. 考察

本アンケート調査は介護事業における経営とコンプライアンスとについて、事業者の考え方や実践等を把握するために行ったものである。全体では、事業経営におけるコンプライアンスの重要性が認識され、取り組みも見られるが、遵守体制の整備が十分とは言えず、評価や改善においては提供者側の視点が優先される状況なども見られ、介護事業における課題も見られる。

なお調査では、コンプライアンスを法令遵守のみならず、企業の社会的責任までを含めた広い意味で使っている。

(1) コンプライアンス経営の現状について

コンプライアンス経営の現状について、倫理綱領や行動規範などは全体で約 71%が策定済みであり、事業者属性別（本部法人格、従業員数、介護事業売上高）においても大差は見られない。しかしコンプライアンス担当者を配置していると回答した事業者は、全体で約 49%とほぼ半数であり、実施割合の高いのは、本部法人格別では、株式会社の約 57%、従業員数別では、従業員 100 人以上の約 68%、介護事業売上高別では、売上 10 億円以上の約 76%であり、事業者規模の大きい組織の方がコンプライアンス担当者を配置している割合は高い傾向が推測される。さらに相談・報告体制の設置では、全体の約 46%が設置していると回答し、事業者属性別では、本部法人格別では、株式会社の約 51%、従業員規模別では、従業員 100 人以上の約 63%、介護関連事業売上別では、売上 10 億以上の約 63%と、上記と同様、事業者規模に応じている傾向がみられる。内部通報体制が設置されている事業者は、約 16%にとどまっている。倫理綱領や行動規範等は多くの事業者で策定されているが、それを実践する体制の方は十分とは言えない状況がうかがえる。

コンプライアンス体制について、「規定・倫理綱領・行動規範」と「コンプライアンス担当者」、「相談・報告・内部通報体制」の 3 事項がすべて整備されている事業者とすべて未整備の事業者のうち、割合の最も高い事業者属性（本部法人格、従業員規模、介護関連事業売上規模）をあげると以下の通りである。体制の整備に関しても、コンプライアンスの担当者配置と同様の傾向がうかがえる。また、すべて未整備に関し次に割合が高い属性は、従業員規模 50～100 人未満で約 16%、売上規模では 5 千万～2 億円未満の約 19%と 5～10 億円未満の約 18%になっており、比較的中規模組織の割合が高い。中規模においては管理体制にかかるコストや、事業拡大にあった管理体制の整備という組織運営面での課題も推測される。

図表 3-6-1-1 コンプライアンス体制の整備状況において割合の最も高い属性

コンプライアンス体制			
すべてあり		すべてなし	
属性	割合	属性	割合
株式会社	約 42%	特例有限会社	約 21%
従業員 100 人以上	約 55%	従業員 20～50 人未満	約 27%
事業売上 10 億以上	約 61%	事業売上 2～5 億円未満	約 22%

注)「コンプライアンス体制すべてあり」は、規範、担当者、通報体制の3事項がすべて整備されていることを指す。

コンプライアンスの状況を把握するための調査の実施については、「行っている」、「行っていない」とともに約50%であり、従業員数の多いほうがやや割合が高まるという傾向はうかがえるものの、介護事業売上高では大きな違いは見られない。しかし、前述したコンプライアンス体制をすべて整備している所（「規定・倫理綱領・行動規範」、「コンプライアンス担当者」、「相談・報告、内部通報体制」の整備）と未整備の所でみると、「すべてあり」と回答した事業者の約83%は、状況把握の調査を実施しているのに対し、コンプライアンス体制を「すべてなし」と回答した事業者では約14%と、顕著な差異が見られる。

コンプライアンスの徹底のために実施している事項としては、すべて整備している所では、定期的・ボトムアップ的な傾向があるのに比べ、すべて未整備の所では、一時的・トップダウン的な傾向にあることが読み取れる。

図表 3-6-1-2 コンプライアンスの状況を把握するための調査状況

調査内容	コンプライアンス体制	
	すべてあり	すべてなし
定期的に研修を実施	約 74%	約 23%
管理者等が朝礼・ミーティング等で訓示している	約 48%	約 52%
管理者等が、随時（必要時）、個別に訓辞・指示を行っている	約 74%	約 60%

注)「コンプライアンス体制すべてあり」は、規範、担当者、通報体制の3事項がすべて整備されていることを指す。

(2) 介護サービス事業経営への意識について

法人・団体内の事業所に対する業務管理状況については、事業者の98.5%が「きちんと把握できている」もしくは、「おおむね把握できている」との認識にあり、業務管理の把握については、特段課題としていない。コンプライアンス体制の整備状況との関係では、「きちんと把握できている」と「おおむね把握できている」との差が、すべて整備している事業者では約33%、すべて未整備の事業者では約12%で、この両者には約45%の開きがある。業務管理についてコンプライアンス体制の整備状況が一つの指標になることも考えられる。

図表 3-6-2-1 事業所に対する業務管理状況

コンプライアンス体制	業務管理状況		
	きちんと把握できている	おおむね把握できている	左記の割合の差
すべてあり	約66%	約33%	約33%
一部整備	約42%	約56%	約－14%
すべて未整備	約44%	約56%	約－12%

注)「コンプライアンス体制すべてあり」は規範、担当者、通報体制の3事項が全て整備されていることを指す

コンプライアンス経営としての取り組み事項としては、「介護保険法・指定基準の遵守」がトップで約98%、次いで「利用者の人権・尊厳の尊重」が約84%、「よりよい介護サービスの提供」が約83%で続く。それに対し、「利用者満足度の追求」が約70%、「不適切介護サービス提供の回避」が約68%でやや低い。また、「安定的な経営」が約65%、「効率的な運営体制の確立」は約50%である。コンプライアンス経営の対象として、「利用者の人権・尊厳」以上に関連法規が強く意識されており、また「よりよい介護サービスの提供」が「利用者満足度の追求」や「不適切介護サービス提供の回避」よりも割合が高い。事業者側・提供者側の視点からの改善が強く意識されていることや、利用者側の視点が必ずしも優先とはなっていない面等もうかがえる。

法令遵守を徹底させるための政策・方策としては、「行政による周知の徹底」が最も重要視されており、次いで「行政手続の簡素化」と、行政に対する期待・依存が大きい。事業者側の方策では、重要度の1位から3位までの合計割合を高い順に列記すると以下の通りとなる。6番目まではすべて内部環境の視点で、7番目に外部環境の視点が出てくる。

外部環境として行政は強く意識されているが、それ以外については低く、コンプライアンスに対し外部評価を主体的に取り入れていく姿勢は弱いように見える。官にだけ開かれている組織体質では、顧客と対等な視点に基づくコンプライアンスの確立は容易でないと思われる。

図表 3-6-2-2 法令遵守のための方策の実施状況

方 策	1位～3位の合計割合
①職員のコンプライアンス教育研修の実施	約56%
②幹部のコンプライアンス教育研修の実施	約51%
③不正早期発見のための内部チェック体制の整備	約42%
④自由闊達な意見交換ができる職場雰囲気の醸成	約36%
⑤法令遵守に関する責任者の明確化	約34%
⑥コンプライアンス規定の策定	約32%
⑦外部者評価等外部チェック体制の充実	約23%
⑧法人・団体と事業所間の情報伝達体制の整備	約17%

(3) コンプライアンス経営の現状について

コンプライアンス経営に関する取り組み状況について、「コンプライアンスの確立」として、提示した項目については、「業務内容を安全性及び信頼性の視点から見直している」が約85%、「職務に関する業務手順書やマニュアルを作成し、常に最善のものに変えている」が約84%と取り組み率が高いが、「コンプライアンス達成目標を設定している（約25%）」、「経営幹部のコンプライアンスに対する評価を実施している（約26%）」、「コンプライアンス違反の罰則規定を明示している（約27%）」等の割合が低く、評価に関する取り組みが不十分である傾向が読み取れる。

「利用者重視（顧客満足、人権の尊重、情報公開等）」として提示した項目については、総じて取り組み率が高いが、「介護計画に本人の希望が反映されるように努めている（約98%）」、「利用者及び家族の苦情に対する対応について、誠意ある迅速な対応のための指導・徹底をしている（約97%）」等内部統制に関する取り組み率が高いのに対し、「利用者及び家族とのパートナーシップを強化する仕組みがある（約59%）」や「調査結果を公開し、課題に対応している（約48%）」は50%程度と低く、利用者や家族等、外部との協働作業で取り組むという視点が弱く、利用者本位であろうとする意識が自己本位に陥る危険も懸念される。

「従業員重視」に関して提示した項目についても、総じて取り組み率が高いが、「労働法規に沿った就業規則及び給付規定を定めている（約97%）」、「時間外労働や有休休暇に対し規定に沿って対応している（約94%）」や「職員のキャリアアップを配慮した教育研修を実施している（約83%）」、「経営幹部と課題を共有し自由闊達な意見交換ができる場を定期的に設けている（約82%）」に対し、「労働条件について職員と経営者が話し合う仕組みがある（約66%）」、「職員に対する意識調査の定期的実施（約48%）」、「意識調査結果を明示し課題に対応している（約37%）」などは低く、従業員に対しては、やや形式的なレベルでの取り組みであることが推測される。

コンプライアンス経営に関して、「コンプライアンスの確立」「利用者の重視」「従業員の重視」として提示した項目のうち、経営の質を評価する上での重要度について聞いたところ、「非常に重要」「やや重要」との合計割合がほとんどの項目で70%以上となっている。取り組み率の高い項目を重要視する傾向があり、その中で「非常に重要」とする割合の低い項目を4項目列記すると以下の通りであるが、評価や外部環境に関するものが多いことがわかる。

図表 3-6-3-1 非常に重要とする割合の低い項目

＜コンプライアンスの確立＞に関する項目	割合
①コンプライアンス違反罰則規定の明示	約25%
②諸条件を公平に比較評価した最適な取引先の決定	約30%
③職員のコンプライアンス実践の評価・人事考課への反映	約31%
④地域社会資源の把握・最大限の活用	約34%
＜利用者の重視＞に関する項目	
①調査結果を公開し、課題に対応	約48%
②利用者・家族に対する、サービス内容の評価調査の実施	約51%

③利用者に対する満足度調査等の調査を定期的実施	約 52%
④利用者・家族と職員とのパートナーシップ強化の仕組み	約 52%
<従業員の重視>に関する項目	
①意識調査の結果を明示し課題に対応	約 39%
②職員に対する意識調査の定期的実施	約 45%
③パワーハラスメントの防止とその解消の取り組み	約 46%
④セクシャルハラスメントの防止とその解消の取り組み	約 47%

(4) おわりに

アンケート調査結果からは、「利用者本位のよりよい介護サービスを提供すること」への意識は強く、介護事業におけるコンプライアンスや経営品質の核であるとの認識がみられた。一方、それらを実践する体制、特に実践内容を評価する体制の整備については不十分な面があり、また、事業者の思いとは逆に、運営において利用者本位が必ずしも最優先されているとはいえない状況もみられる。利用者に対し内部統制的に組織改善する取り組みには積極的であるが、利用者も含めた外部に対し、対等の関係を維持しながらその評価を受け入れることには積極的とはいえない。