

Ⅱ 実地指導における主な指摘事項

報酬算定に係る体制等届出

1 提出書類について(体制等届出書様式)

従業員体制及び加算算定に変更がある場合、別紙書類(ホームページ上に様式があります)を添付してください。なお、変更が無い加算等につきましては、別紙の添付は不要です。多機能型事業所につきましては、事業所番号ごとにまとめて提出してください。生活介護、児童発達支援又は放課後等デイサービスにつきましては、単位ごとで従業員配置が異なる場合に限り、単位ごとに様式6-2(ホームページ上に様式があります)を作成してください。共同生活援助につきましては、共同生活住居ごとに様式6-2を作成してください。

2 提出先・提出方法

札幌市保健福祉局 障がい保健福祉部 障がい福祉課 事業者指定担当 あてに郵送又は持参
(〒060-8611 中央区北1条西2丁目)

3 算定開始時期

(1) 算定される単位数が増える場合

● 毎月15日以前の提出 ⇒ 翌月から適用

● 毎月16日以降の提出 ⇒ 翌々月から適用

※【例外】処遇改善(特別)加算については、「毎月末までの提出⇒翌々月から適用」となります。

(2) 算定される単位数が減る場合

加算等が算定されなくなった事実が発生した日(特定事業所加算のみ翌月)から適用

Ⅱ 実地指導における主な指摘事項

(8) 特定事業所加算に関する指摘

□ 特定事業所加算の算定条件である事業所の全ての従業者に対し、従業者ごとの研修計画が未作成、研修を実施していない。

(居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護)

実施していない
年度は返還対象

改善に向けて

○ 厚生労働大臣が定める基準

(平18厚労告第543号・第1号、第5号、第9号、第13号)

事業所の全ての従業者(登録型の従業者(あらかじめ事業所に登録し、当該事業所から指示があった場合に、直接、当該指示を受けた利用者の居宅を訪問し、支援を行う従業者をいう。)を含む。)に対し、**従業者ごとに研修計画を作成し、当該計画に従い、研修(外部における研修を含む。)を実施又は実施を予定していること。**

○ 計画的な研修の実施

厚生労働大臣が定める基準の「従業者ごとに研修計画を作成」については、当該事業所におけるサービス従事者の資質向上のための研修内容の全体像と当該研修実施のための勤務体制の確保を定めるとともに、従業者又はサービス提供責任者について個別具体的な研修の目標、内容、研修期間、実施時期等を定めた計画を策定しなければならない。(留意事項通知 障発第1031001号第一)

Ⅱ 実地指導における主な指摘事項

(9) 欠席時対応加算に関する指摘

- 欠席時対応加算を算定しているが、実績記録で確認できない。利用者などから確認を得ていない。
- 欠席時対応加算を算定しているが、利用者の状況や相談援助の内容等の記録が確認できない。
(生活介護、自立訓練、就労移行支援、就労継続支援)

(様式7)

平成〇〇年 4 月分 生活介護サービス提供実績記録票(案)

■旧様式からの変更点
・【送迎加算】欄を追加

日付	曜日	サービス提供の状況	開始時間	終了時間	送迎加算 注1 注2	時間数	注3	利用者 建設ID	備考
2	月		8:00	11:00	1	1			
3	火		8:00	11:00	1	1			利用者となる低所得利用者に対して 送迎サービスを提供した旨
4	水	欠席							欠席時対応加算を算定する場合、「欠席」を記載する。 片道単位で送迎を記録する。
13	金		10:00	11:00		1			実際に訪問支援を提供した時間数を記載する。
16	月		13:00	16:00		3			
17	火		8:00	10:00		1			算定は月2回を限度とする。報酬上算定できる回数にかかわらず、要件を満たす場合は記載する(同一月内に3回目で算定はできないが記載する)。
18	水		8:00	11:00		1			
20	金		8:00	11:00		1			
23	月		8:00	11:00		1			
24	火		8:00	11:00		1			

改善に向けて

- 以下のとおり取り扱う。
 - ① あらかじめ利用を予定していた日に急病等により、その利用を中止した場合。
 - ② その利用を中止した日の前々日、前日または当日に中止の連絡があった場合。
 - ③ 電話等により当該利用者の状況を確認し、引き続き当該事業所等の利用を促すなどの相談援助を行うとともに、当該相談援助の内容を記録すること(直接の面会や自宅への訪問等を要しない)。
 - ④ 1月につき4回を限度として算定する。
(厚労省告示第523号別表第6-7、別表第10-4、別表第11-4、別表第12-10、別表第13-9、別表第14-10)
- 加算を算定している場合は、実績記録票で利用者からの確認が必要。

Ⅱ 実地指導における主な指摘事項

(10) 施設外就労加算に関する指摘 ①

- 施設外就労を含めた個別支援計画を事前に作成していない。
- 施設外就労により就労している利用者の訓練目標に対する達成度の評価を行っていない。

(就労継続支援A型・B型)

改善に向けて

- 月の利用日数から事業所内における必要な支援等を行うための2日を除く日数を限度として、別に厚生労働大臣が定める基準を満たし、企業及び官公庁等で作業を行った場合に、施設外就労利用者の数に応じ、1日につき所定単位数を加算する。
(厚労省告示第523号別表第13-11、別表第14-12)

【厚生労働大臣が定める基準(平18厚労告543・第35号)】

次に掲げる基準のいずれにも該当すること。

- イ 就労支援単位ごとに実施すること。
- ロ 施設外就労加算の算定対象となる利用者の数の合計が、利用定員の100分の70以下であること。
- ハ 一就労支援単位ごとに職員を配置することとし、就労支援単位ごとの職員の数が、算定する次の(1)から(4)までに掲げるサービス費に応じ、常勤換算方法で、それぞれ(1)から(4)までに掲げる数以上とする。

- (1) A型サービス費Ⅰ
施設外就労利用者の数を7.5で除して得た数。
- (2) A型サービス費Ⅱ
施設外就労利用者の数を10で除して得た数。
- (3) B型サービス費Ⅰ
施設外就労利用者の数を7.5で除して得た数。
- (4) B型サービス費Ⅱ
施設外就労利用者の数を10で除して得た数。

Ⅱ 実地指導における主な指摘事項

(10) 施設外就労加算に関する指摘 ②

施設外就労を
算定する場合は・・・

【就労移行支援事業、就労継続支援事業(A型、B型)における留意事項について
(H19.4.2障障発第0402001号)】

5 (2) 施設外就労について

- ① 施設外就労を行うユニットについて、1ユニットあたりの利用者数に対して人員配置(最低)基準上又は報酬算定上必要とされる人数(常勤換算方法による。)の職員を配置するとともに、事業所についても、施設外就労を行う者を除いた利用者的人数に対して人員配置(最低)基準上又は報酬算定上必要とされる人数(常勤換算方法による。)の職員を配置すること。
- ② 施設外就労の提供が、当該施設の運営規程に位置づけられていること。
- ③ 施設外就労を含めた個別支援計画が事前に作成され、就労能力や、工賃の向上及び一般就労への移行に資すると認められること。
- ④ 緊急時の対応ができること。
- ⑤ 施設外就労により実施する作業内容について、発注元の事業所と契約していること。
- ⑥ 施設外就労により就労している利用者については、月の利用日数のうち最低2日は、事業所内において訓練目標に対する達成度の評価等を行うこと。

Ⅱ 実地指導における主な指摘事項

	施設外就労	施設外支援
当該支援を実施する職員の要否	要	否 (就労移行支援事業で、移行準備支援体制加算(Ⅰ)を算定する場合は要)
報酬算定の対象となる支援の要件	<ul style="list-style-type: none"> ①施設外就労を行うユニットについて、1ユニットあたりの利用者数に対して人員配置(最低)基準上又は報酬算定上必要とされる人数(常勤換算方法による。)の職員を配置するとともに、事業所についても、施設外就労を行う者を除いた利用者的人数に対して人員配置(最低)基準上又は報酬算定上必要とされる人数(常勤換算方法による。)の職員を配置すること。 ②施設外就労の提供が、当該施設の運営規程に位置づけられていること。 ③施設外就労を含めた個別支援計画が事前に作成され、就労能力や工賃の向上及び一般就労への移行に資すると認められること。 ④緊急時の対応ができること。 ⑤施設外就労により実施する作業内容について、発注元の事業所と契約していること。 ⑥施設外就労により就労している利用者については、月の利用日数のうち最低2日は、事業所内において訓練目標に対する達成度の評価を行うこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ①施設外支援の内容が、当該指定障害福祉サービス事業所等の運営規程に位置付けられていること。 ②施設外支援の内容が、事前に個別支援計画に位置付けられ、1週間ごとに当該個別支援計画の内容について必要な見直しが行われているとともに、当該支援により、就労能力や工賃の向上及び一般就労への移行が認められること。 ③利用者又は実習受入事業者等から、当該施設外支援の提供期間中の利用者の状況について、聞き取るにより、日報が作成されていること。 ④施設外支援の提供期間中における緊急時の対応ができること。
本措置による報酬算定対象	本体施設利用者の増員分 (施設外就労利用者と同数以内)	施設外支援利用者
本体施設利用者の増員	可 (利用定員の100分の70以下)	不可
施設外でのサービス提供期間	無	年間180日を限度 (特例の場合、当該期間を超えて提供することも可)

Ⅱ 実地指導における主な指摘事項

(11) 福祉・介護職員処遇改善加算に関する指摘

- 福祉・介護職員処遇改善計画書について、全ての福祉・介護職員に周知をしていない。

福祉・介護職員処遇改善計画書

改善に向けて

- 処遇改善計画の周知について
福祉・介護職員処遇改善計画書の作成し、**全ての福祉・介護職員に周知すること。**
(厚生労働大臣が定める基準H18厚労告543)

※ 地域相談支援、計画相談支援、障害児相談支援は対象外



Ⅲ その他の留意事項

2 提供したサービスの具体的内容に関する記録

サービス提供記録
(記載内容)

- ①サービスの提供日及び提供時間
- ②利用者名及びサービスを提供した従業者名
- ③サービスの種類
- ④提供した具体的なサービス内容
- ⑤利用者の心身の状況
- ⑥その他利用者へ伝達すべき必要事項

「サービス提供記録」や「実施記録」「支援記録」などと呼ばれています。様式は任意です。



- ①サービスの内容や利用者の状況の把握
- ②利用者からの苦情・事故への対応に役立つ
- ③サービスが行われたことの証拠

サービスの提供の記録
指定居宅介護事業者は、指定居宅介護を提供した際は、当該指定居宅介護の**提供日、内容**その他必要な事項を、指定居宅介護の提供の都度記録しなければならない。
2 指定居宅介護事業者は、前項の規定による記録に際しては、支給決定障害者等から指定居宅介護を提供したことについて確認を受けなければならない。

心身の状況等の把握
指定居宅介護事業者は、指定居宅介護の提供に当たっては、利用者の**心身の状況**、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めなければならない。

※本市の調査時にサービス提供の記録作成することなく、自立支援給付費を請求していることが判明した場合は、適正なサービス提供がされたことを確認できないことから、自立支援給付費の返還対象となる場合がありますので、十分ご注意ください。

Ⅲ その他の留意事項

3 就労継続支援A型の見直し

見直しの概要【平成29年4月施行】

○希望を踏まえた就労機会の提供の徹底

利用者が自立した日常生活及び社会生活を営むことができるよう、利用者に対し就労の機会を提供するとともに、その就労の知識及び能力の向上のために必要な訓練や支援を適切かつ効果的に行う障害福祉サービスであることから、利用者の希望や能力を踏まえた個別支援計画（様式の統一）の作成を徹底。

○賃金の支払い

- ・生産活動に係る事業収入から必要経費を控除した額に相当する金額が、利用者に支払う賃金総額以上とする。
 - ・賃金の支払は、原則、自立支援給付をもって充ててはならない。
- これら指定基準を満たさない場合には、経営改善計画書を提出し経営改善に取り組む。

○運営規程の記載事項の追加

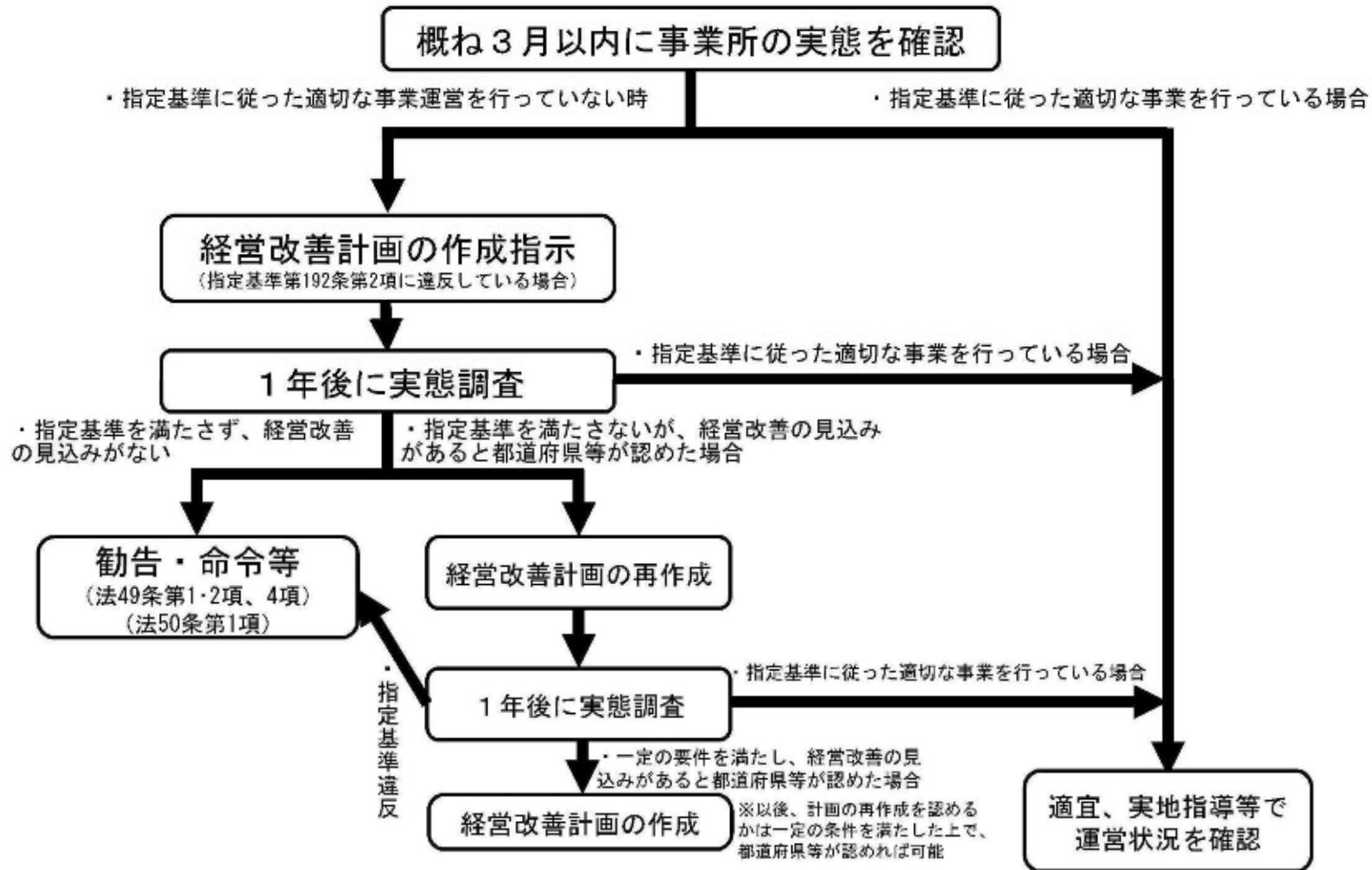
新たに「主な生産活動の内容」、「賃金」、「労働時間」を追加規定する。

○情報公表

障がい者やその家族等が適切な事業所を選択できるように、「財務諸表」、「主な生産活動の内容」、「平均月額賃金」を事業所のホームページで公表。

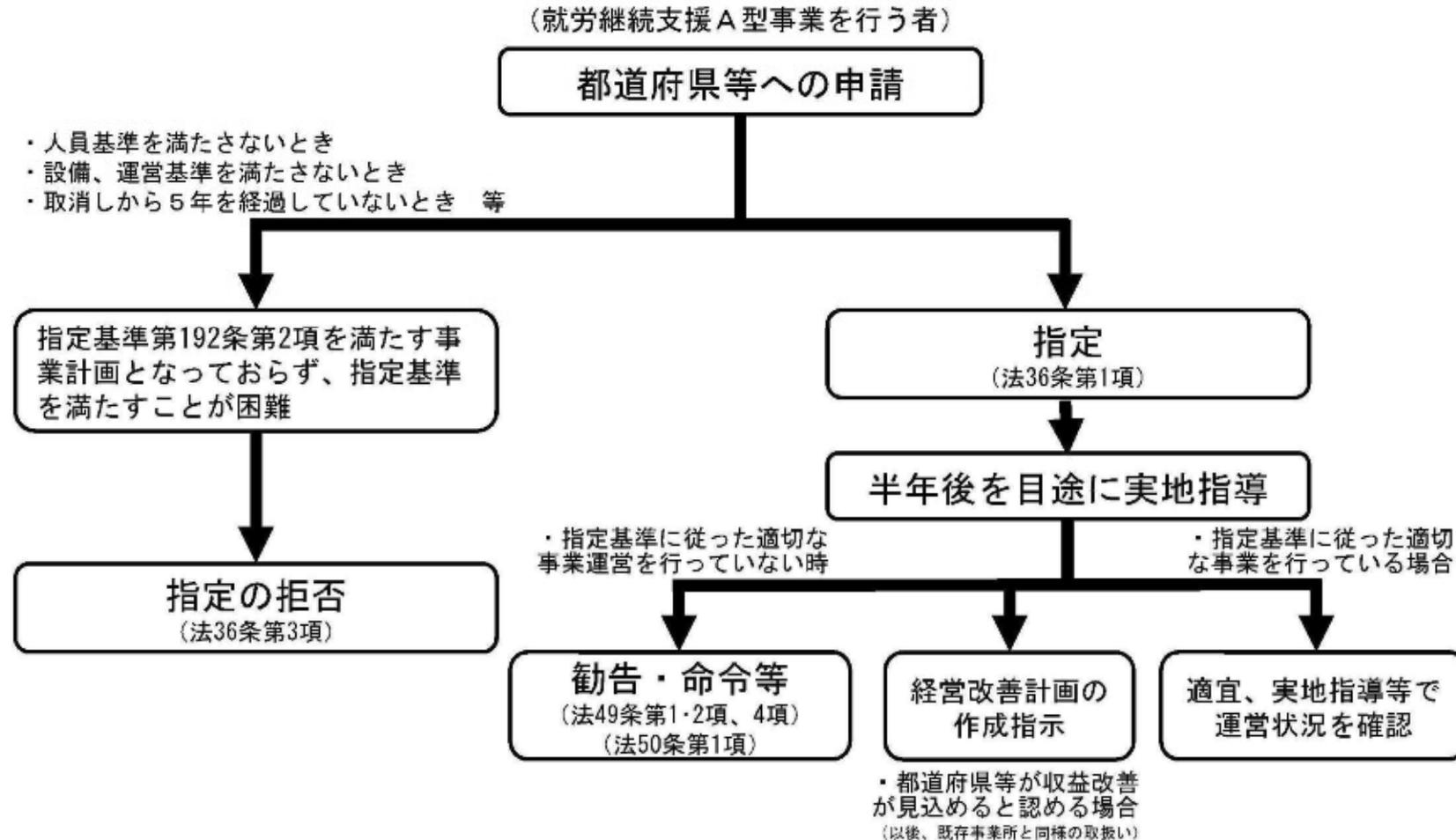
Ⅲ その他の留意事項

就労継続支援A型事業所（既存事業所）の指導等の流れ



Ⅲ その他の留意事項

就労継続支援A型事業所（新規事業所）の指導等の流れ



Ⅲ その他の留意事項

3 法人が主催する旅行への移動支援の利用禁止

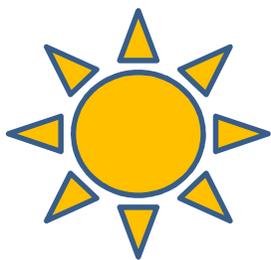
事業者が主催（発案・企画）した集団旅行・遠足等のレクリエーション活動に際して、移動支援を利用することはできるか？



移動支援は、利用者の発意による外出が原則であり、移動支援事業所（運営法人を含む。）が主催する行事等については、移動支援の対象とはならない。

(1) 移動支援事業の目的

単独では外出困難な障がい者が、社会生活上必要不可欠な外出等（社会生活上必要不可欠な外出及び余暇活動や社会参加のための外出）をする際の移動の介護に要した費用の一部を支給し、もって障がい者の自立と社会参加を促進することが目的である。



(2) 支給の範囲

社会生活上必要不可欠な外出等とは、社会通念上外出が必要不可欠と認められる場合、社会参加促進の観点から日常生活上外出が必要な場合で、原則として一日の範囲内で用務を終えることが可能な外出である。

① 市外での指導支援の利用

市外に行く場合であっても、一日の範囲内で用務を終えるものであれば、移動支援の利用は可能である。

② 旅行中における移動支援の利用

宿泊を伴う旅行の場合については、特別的に、宿泊先のホテル等を居宅として位置づけることにより、移動支援の利用が可能である。

(3) 移動支援に含まれないと考えられる事例

① 移動支援事業所等のイベント

移動支援事業所等が発案・企画するイベント等への参加及びそれに類する場合

② 事業者主催の行事

指導支援は利用者の発意による外出が原則である。事業者が主催（発案・企画）した集団旅行・遠足等のレクリエーション活動については、移動支援の対象とならない。

IV 通報・苦情

○ 通報・苦情の受理件数

年度	受理件数
平成25年度	145件
平成26年度	198件
平成27年度	257件
平成28年度	358件

○ 通報・苦情の主な内容

- ・ 利用契約・解除に関すること
- ・ 従業者の対応に関すること
- ・ 給付費等の請求内容に関すること
- ・ 事業所の人員配置に関すること
- ・ 事業所の運営に関すること

内容によっては実地指導や監査を実施します。

突然、訪問することもあります。

IV 通報・苦情

札幌市障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律施行条例

(平成24年10月3日条例第43号) 抜粋

(苦情解決)

第46条及び第241条 事業者は、その提供したサービスに関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口の設置その他の必要な措置を講じなければならない。

- 2 事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該**苦情の内容等を記録しなければならない**。
- 3 事業者は、その提供したサービスに関し、法第10条第1項の規定により本市が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員による質問若しくは事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して本市が行う調査に協力しなければならない。この場合において、本市から指導又は助言を受けたときは、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 事業者は、その提供したサービスに関し、法第11条第2項の規定により市長が行う報告若しくはサービスの提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員による質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市長が行う調査に協力しなければならない。この場合において、市長から指導又は助言を受けたときは、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 5 事業者は、その提供したサービスに関し、法第48条第1項の規定により市長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員による質問若しくは事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市長が行う調査に協力しなければならない。この場合において、市長から指導又は助言を受けたときは、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 6 **事業者は、本市又は市長からの求めがあった場合には、前3項の改善の内容を本市又は市長に報告しなければならない**。
- 7 事業者は、運営適正化委員会が社会福祉法第85条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

IV 通報・苦情

障害者自立支援法に基づく指定地域相談支援の事業の人員及び運営に関する基準（厚生労働省令第27号） 抜粋

（苦情解決）

第35条及び第45条 指定地域移行支援事業者は、その提供した指定地域移行支援に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定地域移行支援事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該**苦情の内容等を記録しなければならない**。
- 3 指定地域移行支援事業者は、その提供した指定地域移行支援に関し、法第10条第1項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定地域移行支援事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 指定地域移行支援事業者は、その提供した指定地域移行支援に関し、法第11条第2項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは指定地域移行支援の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 5 指定地域移行支援事業者は、その提供した指定地域移行支援に関し、法第51条の27第1項の規定により都道府県知事又は市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定地域移行支援事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事又は市町村長が行う調査に協力するとともに、都道府県知事又は市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 6 **指定地域移行支援事業者は、都道府県知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、前3項の改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない**。
- 7 指定地域移行支援事業者は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

IV 通報・苦情

障害者自立支援法に基づく指定計画相談支援の事業の人員及び運営に関する基準（厚生労働省令第28号） 抜粋

（苦情解決）

第27条 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援又はサービス等利用計画に位置付けた福祉サービス等に関する利用者又はその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じなければならない。

- 2 指定特定相談支援事業者は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該**苦情の内容等を記録しなければならない**。
- 3 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援に関し、法第10条第1項の規定により市町村が行う報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定特定相談支援事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 4 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援に関し、法第11条第2項の規定により都道府県知事が行う報告若しくは指定計画相談支援の提供の記録、帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して都道府県知事が行う調査に協力するとともに、都道府県知事から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 5 指定特定相談支援事業者は、その提供した指定計画相談支援に関し、法第51条の27第2項の規定により市町村長が行う報告若しくは帳簿書類その他の物件の提出若しくは提示の命令又は当該職員からの質問若しくは指定特定相談支援事業所の設備若しくは帳簿書類その他の物件の検査に応じ、及び利用者又はその家族からの苦情に関して市町村長が行う調査に協力するとともに、市町村長から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない。
- 6 **指定特定相談支援事業者は、都道府県知事、市町村又は市町村長から求めがあった場合には、前3項の改善の内容を都道府県知事、市町村又は市町村長に報告しなければならない**。
- 7 指定特定相談支援事業者は、社会福祉法第83条に規定する運営適正化委員会が同法第85条の規定により行う調査又はあっせんにできる限り協力しなければならない。

IV 通報・苦情

1 障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準 (平成18年9月29日厚生労働省令第171号) 抜粋

[指定障害福祉サービス事業者の一般原則]

- ① 指定障害福祉サービス事業者(療養介護、生活介護、自立訓練(機能訓練)、自立訓練(生活訓練)、就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型、共同生活援助)は、利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえた計画(以下「個別支援計画」という。)を作成し、これに基づき利用者に対して指定障害福祉サービスを提供するとともに、その効果について継続的な評価を実施することその他の措置を講ずることにより利用者に対して適切かつ効果的に指定障害福祉サービスを提供しなければならない。
- ② 指定障害福祉サービス事業者は、利用者又は障害児の保護者の意思及び人格を尊重して、**常に当該利用者又は障害児の保護者の立場に立った指定障害福祉サービスの提供に努めなければならない。**
- ③ 指定障害福祉サービス事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めなければならない。

IV 通報・苦情

2 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設等の人員、設備及び運営に関する基準

(平成18年9月29日厚生労働省令第171号) 抜粋

[指定障害者支援施設等の一般原則]

- ① 指定障害者支援施設等は、利用者の意向、適性、障害の特性その他の事情を踏まえた計画(以下「個別支援計画」という。)を作成し、これに基づき利用者に対して施設障害福祉サービスを提供するとともに、その効果について継続的な評価を実施することその他の措置を講ずることにより利用者に対して適切かつ効果的に施設障害福祉サービスを提供しなければならない。
- ② 指定障害者支援施設等は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者の立場に立った施設障害福祉サービスの提供に努めなければならない。
- ③ 指定障害者支援施設等は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めなければならない。

IV 通報・苦情

3 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定地域相談支援の事業の人員及び運営に関する基準

(平成24年3月13日厚生労働省令第27号) 抜粋

[第2章 第1節 基本方針]

- ① 指定地域移行支援の事業は、利用者が地域において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者につき、住居の確保その他の地域における生活に移行するための活動に関する相談その他の必要な支援が、保健、医療、福祉、就労支援、教育等の関係機関との密接な連携の下で、当該利用者の意向、適性、障害の特性その他の状況及びその置かれている環境に応じて、適切かつ効果的に行われるものでなければならない。
- ② 指定地域移行支援の事業は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に当該利用者の立場に立って行われるものでなければならない。
- ③ 指定地域移行支援の事業を行う指定一般相談支援事業者(以下この章において「指定地域移行支援事業者」という。)は、自らその提供する指定地域移行支援の質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。