

運 営 規 程 (通所)

(令和 6 年 3 月 1 日現在)

社会福祉法人 三恵会
通所リハビリテーション事業所 希望の館

通所リハビリテーション事業所 希望の館 運営規程

第1章 趣旨

(趣旨)

第1条 社会福祉法人三恵会（以下「本会」という。）が開設する通所リハビリテーション事業所 希望の館（以下「事業所」という。）が行う指定通所リハビリテーション事業の適正な運営を確保するために必要な事項を定める。

第2章 事業の目的及び運営の方針

(事業の目的)

第2条 当事業所は、要介護状態と認定された利用者（以下単に「利用者」という）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、通所リハビリテーション計画を立て実施し、利用者の心身の機能回復を図ることを目的とする。

(事業所の名称および所在地等)

第3条 事業所の名称及び所在地等は次のとおりとする。

- (1) 施設名 通所リハビリテーション事業所 希望の館
- (2) 開設年月日 2000年3月21日
- (3) 所在地 東温市則之内甲2783-1
- (4) 電話番号 089-960-6336
- (5) 事業所番号 3857780500

(運営の方針)

- 第4条 当事業所では、通所リハビリテーション計画に基づいて、理学療法、作業療法及び言語療法その他必要なりハビリテーションを行い、利用者の心身の機能の維持回復を図り、利用者が1日でも長く居宅での生活を維持できるよう在宅ケアの支援に努める。
- 2 当事業所では、利用者の意思及び人格を尊重し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合以外、原則として利用者に対し身体拘束を行わない。
 - 3 当事業所では、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとする。
 - 4 当事業所では、介護老人保健施設が地域の中核となるべく、居宅介護支援事業者、その他保健医療福祉サービス提供者及び関係市区町村と綿密な連携をはかり、利用者が地域において総合的サービス提供を受けることが出来るよう努める。
 - 5 当事業所では、明るく家庭的雰囲気を重視し、利用者が「にこやか」で「個性豊かに」過ごすことが出来るようサービス提供に努める。
 - 6 サービス提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対して療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うと共に利用者の同意を得て実施するよう努める。
 - 7 利用者の個人情報の保護は、個人情報保護法に基づく厚生労働省のガイドラインに則り、当事業所が得た利用者の個人情報については、当事業所での介護サービスの提供にかかる以外の利用は原則的に行わないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者又はその代理人の了承を得ることとする。

第3章 従業者の職種、員数及び職務の内容

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第5条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

職 種	員 数	職 務 の 内 容

管理者 (施設長)	1 名 (医師兼務)	・従業者の管理、業務実施状況の把握、その他の管理を一元的に行う。 ・従業者に各種規定を遵守させるために必要な指揮命令を行う。
医師	1 名以上 (施設長兼務)	・利用者の診察、健康管理、保健衛生指導等を担当する。 ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること。 ・その他
薬剤師	1 名	・医師の指示による薬剤の処方に関すること。
看護職員	1 名以上	・医師の指示に基づく入所者の看護、診療の介助、健康管理に関すること。 ・利用者の日常生活の介護、支援及び家族に対する指導に関すること。 ・利用者の保健衛生に関すること。 ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること。 ・その他
介護職員	3 名以上	・利用者の日常生活の介護、支援に関すること。 ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること。 ・その他
支援相談員	1 名	・利用者の生活、行動プログラムの企画、対外連並びに利用者及びの家族の支援相談に関すること。 ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること。 ・その他
理学療法士 作業療法士	1 名以上	・利用者の機能回復訓練並びに日常生活動作能力の改善に関すること。 ・利用者の通所リハビリテーション計画の検討と実施に関すること。 ・その他
管理栄養士	1 名以上	・医師の指示による利用者の栄養摂取量の調節および栄養指導に関すること。 ・給食献立表の作成および調理実務指導に関すること。 ・給食材料の食品栄養分析並びに給食の改善に関すること。 ・給食材料の発注、受入管理、請求伝票の仕訳に関すること。 ・調理室および食品、器具什器類の保全と衛生管理に関すること。 ・給食内容の記録作成に関すること。 ・利用者の食事摂取状況の点検記録と嗜好（趣向）調査の計画実施に関すること。 ・調理員への保健衛生の指導に関すること。 ・栄養マネジメント業務に関すること ・その他。

※従業者の職種・員数は上記のとおりであり、必置職については法令の定める所による。なお、職員に

については、介護予防通所リハビリテーションと兼務するものとする。

第4章 営業日および営業時間

(営業日および営業時間)

第6条 事業所の営業日および営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 日曜日・1月1、2、3日を除く月曜日から土曜日とする。
- (2) 営業時間 午前8時45分から午後5時15分までとする。

第5章 利用定員

(利用定員)

第7条 事業所の利用定員（介護予防通所リハビリテーション含む）は、事業所の営業日の1日当たり35人以内とし、設備及び備品等を共有するものとする。

第6章 サービスの内容および利用料、その他の費用の額

(内容および手続きの説明および同意)

第8条 事業所は、指定通所リハビリテーションの提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者またはその家族に対し、この規程の概要、従業者の勤務体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い当該提供開始について利用申込者の同意を得るものとする。

(受給資格等の確認)

第9条 事業所は、指定通所リハビリテーションの提供を求められた場合は、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無および要介護認定の有効期間を確かめるものとする。

2 事業所は、前項の被保険者証に、認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、指定通所リハビリテーションを提供するように努めるものとする。

(要介護認定の申請に係る援助)

第10条 事業所は、指定通所リハビリテーションの提供の開始に際し、要介護認定を受けていない利用申込者については、要介護認定の申請がすでに行われているかどうかを確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意向を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行うものとする。

2 事業所は、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であっても必要と認めるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも当該利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとする。

(心身の状況等の把握)

第11条 事業所は、指定通所リハビリテーションの提供に当たっては、利用者に係る居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、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または福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとする。

(サービス提供の記録)

第12条 事業所は、指定短期入所療養介護を提供した際には、当該指定短期入所療養介護の提供日および内容、当該指定短期入所療養介護について利用者に代わって支払いを受ける居宅介護サービス費または居宅支援サービス費の額その他必要な事項を、利用者の居宅サービス計画を記載した書面またはこれに準ずる書面に記載するものとする。

2 事業所は、指定通所リハビリテーションを提供した時は、提供した具体的なサービスの内容等を記録すると共に、利用者から申し出があった時は、文書の交付その他適切な方法により、記録したサービスの内容等を利用者に提供するものとする。

(健康手帳への記載)

第13条 削除

(居宅サービス計画に沿ったサービスの提供)

第14条 事業所は、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った指定通所リハビリテーションを提供するものとする。

(居宅介護支援事業者等との連携)

第15条 事業所は、指定通所リハビリテーションを提供するに当たっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

2 事業所は、指定通所リハビリテーションの提供の終了に際しては、利用者またはその家族に対して適切な指導を行うとともに、主治の医師および居宅介護支援事業者に対する情報の提供ならびに保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第16条 事業所は、法定代理受領サービスに該当しない指定通所リハビリテーションに係る利用料の支払を受けた場合は、提供した指定通所リハビリテーションの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

(通所リハビリテーション計画の作成)

第17条 事業所の医師等の従業者は、診療または運動機能検査、作業能力検査等を基に共同して、利用者の心身の状況、希望およびその置かれている環境を踏まえて、リハビリテーションの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した通所リハビリテーション計画を作成するものとする。

2 前項の規定による通所リハビリテーション計画が作成されたときは、利用者またはその家族に対し、その内容等について説明するものとする。

3 第1項の規定による通所リハビリテーション計画の作成に当たっては、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該居宅サービス計画の内容に沿って作成するものとする。

4 事業所の従業者は、それぞれの利用者について通所リハビリテーション計画に従ったサービスの実施状況およびその評価を診療記録に記載するものとする。

(法定代理受領サービスの提供を受けるための援助)

第18条 事業所は、指定通所リハビリテーション提供の開始に際し、利用申込者が介護保険施行規則第64条各号のいずれにも該当しないときは、当該利用申込者またはその家族に対し、居宅サービス計画の作成を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市町村に対して届け出ること等により、指定通所リハビリテーションの提供を法定代理受領サービスとして受けることができる旨を説明するとともに、居宅介護支援事業者に関する情報を提供することその他の法定代理受領サービスを行うために必要な援助を行うものとする。

(居宅サービス計画等の変更の援助)

第19条 事業所は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者へ連絡その他必要な援助を行うものとする。

(提供拒否の禁止)

第20条 事業所は、正当な理由なく指定通所リハビリテーションの提供を拒んではならないものとする。

(サービス提供困難時の対応)

第21条 事業所は、当該指定通所リハビリテーション事業所の通常の事業の実施地域を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定通所リハビリテーションを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定通所リハビリテーシ

ョン事業者の紹介その他の必要な措置を講ずるものとする。

(指定通所リハビリテーションの基本取扱方針)

第22条 指定通所リハビリテーションは、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。

2 事業所は、自らその提供する指定通所リハビリテーションの質の評価を行い、常にその改善を行うものとする。

(指定通所リハビリテーションの具体的方針)

第23条 事業所は、指定通所リハビリテーションの提供に当たっては、医師の指示および通所リハビリテーション計画に基づき、利用者の心身の機能の維持回復を図り、日常生活の自立に資するよう、妥当適切に行うものとする。

2 事業所の従業者は、指定通所リハビリテーションの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者またはその家族に対し、リハビリテーションの観点から療養上必要とされる事項について理解しやすいよう指導または説明を行うものとする。

3 指定通所リハビリテーションの提供に当たっては、常に利用者の病状、心身の状況およびその置かれている環境の的確な把握に努め、利用者に対し適切なサービスを提供する。特に、認知症の状態にある要介護者に対しては、必要に応じ、その特性に対応したサービスが提供できる体制を整えるものとする。

(利用料等の受領)

第24条 指定通所リハビリテーションを提供した場合の利用額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定通所リハビリテーションが法定代理受領サービスであるときは、その利用者負担割合に応じた額とする。

2 事業所は、前項の支払いを受ける額のほか、次の各号に掲げる費用の額を徴収することができる。

(1) 利用者の選定により、通常要する時間を超える通所リハビリテーションに係る費用

(2) 食事の提供に要する費用

(3) おむつ代

(4) 前各号に掲げるもののほか、通所リハビリテーションの提供に係る便宜のうち、常生活においても通常必要となるものに係る費用であつて、その利用者に負担させることが適当と認められる費用

尚、各号に掲げる費用の額の詳細については、別紙料金表を参照のこと。

3 事業所は、前項の費用の額に関わるサービスの提供に当たっては、あらかじめ利用者またはその家族に対し、当該サービスの内容および費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。

第7章 通常の事業の実施地域

(通常の事業の実施地域)

第25条 事業所の通常の実施地域は、東温市、松山市（旧北条市、及び島しょ部を除く）、砥部町（旧広田村を除く）及び西条市丹原町とする。

第8章 身体の拘束等

(身体の拘束等)

第25条の2 当事業所は、原則として利用者に対し身体拘束を廃止する。但し、当該利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため等緊急やむを得なく身体拘束を行う場合、当事業所の医師がその様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を診療録に記載する。

(虐待の防止等)

第25条の3 当事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下に掲げる事項を実施する。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待防止のための指針を整備する。
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修を実施する。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

第9章 サービス利用に当たっての留意事項

（サービス利用に当たっての留意事項）

第26条 事業所の利用者は、次の各号に掲げる事項を守り、相互の親睦と融和に努めなければならない。

- (1) 火気の取扱に注意し、所定の場所以外で喫煙をしないこと。
 - (2) 建物、備品その他の器具を破損し、若しくは持ち出さないこと。
 - (3) 喧嘩、口論または暴力行為等、他人の迷惑になるようなことをしないこと。
- 2 事業所は、利用者が次の各号に該当すると認めたときは、当該利用者の市町村に対し所定の手続きにより、サービス提供の中止等の措置を行うものとする。
- (1) 事業所の秩序を乱す行為をした者。
 - (2) 故意にこの規程等に違反した者。

第10章 非常災害対策

（緊急時における対応）

第27条 事業所の従業員等は、サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師へ連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

（事故発生時の対応等）

- 第28条 事業所は、サービスの提供により事故が発生した場合には、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとする。
- 2 事業所は、サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。
- 3 事業所は、サービスの提供により事故が発生した場合には、事故に際してとった処置について記録し、保存するものとする。

（非常災害対策）

- 第29条 当施設の非常災害対策は、施設の立地条件等から総合的に判断し、実際に発生の可能性のある災害を「地震」及び「風水害」と想定し、その災害ごとの特性に合わせた防災計画を策定するものとする。
- 2 当施設は、防災計画に基づき、非常災害時における関係機関への通報・連絡及び避難・誘導等の体制を整備し、定期的に訓練を行うものとする。
 - 3 当事業所は、訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めるものとする。
 - 4 当施設は、非常災害により、ライフラインが一時的に寸断される事態を想定し、入所者や職員の生命維持に必要な物品（非常食、飲料水その他日用品等）の備蓄に努めるものとする。

（業務継続計画の策定等）

- 第29条の2 当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し通所リハビリテーションの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。
- 2 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施する。
- 3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行う。

第11章 その他運営に関する重要事項

(勤務体制の確保等)

第30条 事業所は、利用者に対し、適切な指定通所リハビリテーションを提供できるよう、事業所ごとに従業者の勤務体制を定めるものとする。

- 2 事業所は、事業所ごとに、当該事業所の従業者によって指定通所リハビリテーションを提供するものとする。ただし、利用者の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りでないものとする。
- 3 事業所は、全ての従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講ずるものとする。
- 4 事業所は、当該事業所の従業者の資質の向上のために、その研修の機会を確保するものとする。

(定員の遵守)

第31条 事業所は、利用定員を超えて指定通所リハビリテーションの提供を行ってはならないものとする。

(衛生管理等)

第32条 事業所は、利用者の使用する施設、食器その他の設備または飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、または衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品および医療用具の管理を適正に行うものとする。

- 2 事業所は、当該事業所において感染症が発生し、または蔓延しないように必要な措置を講ずるものとする。
 - (1) 当事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用しておこなうことができるものとする）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - (2) 当事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
 - (3) 当事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

(苦情処理)

第33条 事業所は、提供した指定通所リハビリテーションに係る利用者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ずるものとする。

- 2 事業所は、提供した指定通所リハビリテーションに関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求めまたは当該市町村の職員から質問若しくは照会に応じ、利用者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、市町村から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 3 事業所は、提供した指定通所リハビリテーションに係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会による指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとする。

(利用者に関する市町村への通知)

第34条 事業所は、指定通所リハビリテーションを受けている利用者が次のいずれかに該当する場合は、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知するものとする。

- (1) 正当な理由なしに利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。
- (2) 偽りその他不正の行為によって保険給付を受け、または受けようとしたとき。

(秘密保持)

第35条 事業所の従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らしてはならないものとする。

- 2 事業所は、従業者であった者が、その業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏らすことがないよう、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨に従業者との雇用契約

の内容とするものとする。

- 3 事業所は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により同意を得るものとする。

(居宅介護支援事業者に対する利益供与等の禁止)

第36条 事業所および事業所の従業者は、居宅介護支援事業者またはその従業者に対し、利用者に対して特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならないものとする。

(掲示および広告等)

第37条 事業所は、事業所の見やすい場所に、この規程の概要、従業者の勤務体制、その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示するものとする。

- 2 事業所の業務を広告する必要がある場合においては、その内容が虚偽または誇大なものであってはならないものとする。

(会計の区分等)

第38条 事業所は、事業所ごとに経理を区分するとともに、当該事業の会計とその他の事業の会計を区分するものとする。

(記録の整備)

第39条 事業所は、従業者、設備、備品および会計に関する諸記録を整備するものとする。

- 2 事業所は、利用者に対する通所リハビリテーションの提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存しなければならないものとする。

附 則

この規程は、平成15年11月1日から施行する。(個室料変更、料金表追加)

この規程は、平成16年6月1日から施行する。(OT1名増員、リハ加算追加料金表変更)

この規程は、平成17年4月1日から施行する。(地名変更、苦情担当変更)

この規程は、平成17年10月1日から施行する。(介護職員1名増、24条、厚生労働大臣)

この規程は、平成18年4月1日から施行する。(基準改正、介護予防により、2.3.4.5.7条)

この規程は、平成19年4月1日から施行する。(25条 通常の実施地域の表現変更)

この規程は、平成19年6月1日から施行する。(5条-従業者の員数、25条-実施地域の表現変更)

この規程は、平成20年10月1日から施行する。(24条-料金表の変更)

この規程は、平成21年1月1日から施行する。(6条、28条の変更)

この規程は、平成21年4月1日から施行する。(5条-員数の変更、24条-料金表の変更)

この規程は、平成22年4月1日から施行する。(5条-員数の変更)

この規程は、平成24年4月1日から施行する。(24条-料金表の変更)

この規程は、平成25年4月1日から施行する。(5条・12条・29条・39条の変更)

この規程は、平成26年4月1日から施行する。(5条・6条・24条の変更)

この規程は、平成27年4月1日から施行する。(24条-料金表の変更)

この規程は、平成27年5月1日から施行する。(5条-員数の変更)

この規程は、平成28年6月1日から施行する。(5条-員数の変更・24条-負担割合の変更)

但し、24条第1項の規程は平成27年8月1日から適用する。

この規程は、平成28年12月1日から施行する。(6条-営業日の変更)

この規程は、平成 29 年 5 月 1 日から施行する。(5 条－員数の変更)

この規程は、平成 30 年 7 月 1 日から施行する。(5 条－員数の変更)

この規程は、令和元年 10 月 21 日から施行する。(5 条－員数の変更)

この規程は、令和 3 年 4 月 1 日から施行する。(7 条－利用定員の変更)

この規程は、令和 5 年 3 月 1 日から施行する。(5 条－員数の変更)

この規程は、令和 6 年 3 月 1 日から施行する。(主に 4.13.25.29.30.32 条の変更 基準改正)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所または施設名	通所リハビリテーション事業所 希望の館
申請するサービスの種類	通所リハビリテーション
措 置 の 概 要	
1 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置 事業所内に常設の窓口を設置し、常勤の職員を受理担当者とする。 （電 話）０８９－９６０－６３３６ （ＦＡＸ）０８９－９６６－１２３９ 担当者 支援相談員 平岡 祐紀	
2 円滑敏速に苦情処理を行うための処理体制および手順 （１） 利用者からの相談、苦情等の申し出があり、その案件が軽微なもので受理担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応処理する。 （２） 受理担当者において処理できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者から聞き取り、調査を行い上司に報告して、施設長を長とする関係者検討会を行い、その具体的処理について迅速適切に対応する。 （３） 相談、苦情等の処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況（会議状況、利用者への通知等）を記録し保存する。	
3 その他参考事項 日頃より苦情の起こらないようにサービスの充実を図るとともに、相談苦情の案件について事業内各種会議等において、職員の共通の課題として確認する。	