

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自 己	外 部	項 目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	法人の理念を元に事業所の目標や個人の目標を立てて取り組んでいる。理念を認識し実践につなげている。	法人の理念「共に歩む」を具体化するために「地域との交流」や「地域福祉の拠点として」などの事業所の目標を定めている。住まいの環境を整えたり、優しい気持ちで接することなど、職員も日々の申し送りなどで確認している。理念を具体的に実践するために半期に一度個人目標を立て管理者と面談をしている。	
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	施設周辺の方々や挨拶・世間話をして日常のお付き合いが出来るよう努めている。地区のお祭りの際は、神社に詣でたりしている。又子供神輿等が立ち寄ってくださり、楽しいひと時を過ごしている。	地元町会に加入している。二ヶ月に一度行われる地区の高齢者の集まりで認知症について話をしたり、地域のお祭りの寄付や同時に行なわれる花火大会に屋台も出している。毎年9月に行われる地区全体の防災訓練にも参加している。近くの学校田での田植えや稲刈りで小学生と交流し小学校の運動会にも招待を受け、大学生や専門学校生の実習、絵手紙やハーモニカなどのボランティア等も受入れている。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	地区の公民館等で認知症に関する話し合い等に参加させて頂いている。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	日々の活動報告や、利用者様の状況等報告し、それについて話し合い、意見を頂いている。指摘して頂いた事等を参考にしサービス向上に努めている。	入居者代表、家族代表、常会長、近所の方、民生委員、地域包括支援センター職員、ホームの職員が参加し2ヶ月に1回開催されている。入居者の日常生活や行事について報告し、自然災害対策などの課題について地区の委員から貴重な意見をいただき、有意義な会議となっている。次の会議の開催日について概略をその場で決めている。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	市の相談員の訪問時や地域包括担当者等に情報を提供し連携を深めている。	地域包括支援センターとは運営推進会議以外でも連絡を取り合っている。管理者もケアマネージャーとしての経験が豊富で、包括支援センターを通じて市との協力関係を築いている。隣接地区の方にはホームや職員を一つの社会資源として有効に使っていただくように機会があれば講師派遣に応じられることも話している。介護相談員の受入れについても市に要請をしている。	
6	(5)	代表者および全ての職員が「介指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	「身体拘束しないケア」の意識を持って対応しているが、利用者様の体力や状況によりリスクの発生が多い箇所については施錠を行う事もある。	現在必要となる方は全くない。外出傾向の見られる方については近くのスーパーへの買い物や散歩などで事前に回避する方法をとっている。入居に当って家族から本人に新しい環境に入ることを繰り返し説明していただいたり、試行的に他の環境で泊まっていたことにより落ち着いて生活することができている。	
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	虐待防止関連法について常に意識を持ち、ミーティング等で話し合いを持っている。又接遇と関連し勉強会も行っている。		

グループホームおかだ

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	情報を収集し、成年後見人制度を理解する様に話し合いを持っている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	必ず書類を通し、十分な時間をかけて説明を行いご理解を頂いている。又疑問点等質問し易い場作りにも心掛けている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	ご意見箱を設置し、意見や要望を表して頂ける環境作りにも心掛けている。又、市の相談員の訪問の機会も設けている。	自分の意志を表せる入居者が半数以上いる。入居者や家族から直接口頭で意見や要望を聞けるよう普段からコミュニケーションをとっている。家族会があり年2回食事会も兼ねて行われている。地区の花火大会に合わせ夕刻から家族会を開くなど参加率を高める工夫もしている。入居者のある日の一日の様子を写真で綴った「おかだ便り」を2ヶ月に1回発行しており、家族からも好評を得ている。	
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	カンファレンス、毎日の申し送り時、ミーティングに於いて意見交換をし改善に反映させている。	月に1回カンファレンスが開催されており、職員の意見・要望等について提案する機会を設けている。毎日の昼食後にもミニカンファレンスが開かれており意見交換もされている。半期に一度の個人目標振り返りの場で管理者と面談し話すこともでき、法人本部のカウンセリング担当者も定期的に巡回しており相談することもできる。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	職員から意見を聴き、積極的に取り入れている。自発的に取り組む姿勢を大切にし意欲向上に努めている。		
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	法人内外の研修を積極的に活用し、職員全員が参加出来る様取り組んでいる。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	法人内での交流は行ってはいるもの、他の同業者事業所とも交流をする機会を作り、情報交換をして行きたい。		

グループホームおかだ

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
II.安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	生活歴、性格、欲している事等を御本人様・ご家族から情報を頂き、要望に添える様努めながら職員間の情報交換を行う。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	ご家族の方の来設の際にお話をする機会を作り時間をかけ情報を頂き、要望に添う様努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	ご本人、ご家族の意向を重視し、ケアプランを作成し了承を得ながら統一した介護を行っている。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	ご本人の過ごされて来た環境等を理解し、人生の先輩と敬い共通の話題を提供するなど共感しあひ暮らしを共にする事の関係築いている。		
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	ご家族様の話を聞いたり、コミュニケーションを図りながら共にご本人を支えていく関係を築いている。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	お友達や親戚の方々が訪ねて下さった時は、ゆっくりとくつろいで頂ける様にお茶等で接待している。	趣味の関係の知人の来訪を受ける方もいる。食堂兼リビングが広く、面会の場を自由に選ぶことができる。携帯電話を持っている入居者もお手紙を小まめに出される方もいる。故郷巡りという新たな取り組みも行なわれており、入居者の記念日などに馴染みのある実家やその周辺へ職員同伴で出かけている。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずにご利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	状況を把握し、孤立されている方の無い様会話の糸口を作ったり努めている。職員は、中間的な立場に立ち支援している。		

グループホームおかだ

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	ご家族や本人の経験や体験等を伝える機会等をつくり、契約終了後も気楽に来所出来るようにしている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	一人ひとりの希望や意向をしっかり受け止める様カンファ等にて話し合う。	入居者の半数以上が自分の思いや意向を表すことができる。入居後は普通の会話を大切にし、その中で要望等を聴いている。職員間で入居者全員の心身の状況を把握するため月1回のカンファレンスや昼休みのミニカンファレンス等の場で情報交換し入居者の思い等を受けとめるようにしている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	ご利用者様の会話の中での話題やご家族様から直接お聞きした情報を基にミーティング時に共有している。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	朝礼時や昼休み時に随時ミニカンファを開き現状の把握に努める。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	ご家族様やご本人からの意向、意見をお聞きしている。それらを基にカンファレンスで意見を出し合い本人に沿う様な計画を立てている。	入居者毎の担当制はとっていないが、2~3名の入居者のケース記録を各職員が受け持っている。月に1回カンファレンスが開催されており、ケース検討、モニタリングを実施している。計画の作成はケース記録担当者と計画作成担当者で行なっており、6ヶ月に1回は計画の見直しをしている。状態が変わった時は緊急に検討し、随時変更している。個別のカードックス等により入居者の心身の状態が把握され計画作成時に役立てられている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	個別カードックス等に記録し、職員全員が内容を共有している。勤務前には記録を確認し、話し合いを行なうこともある。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	その時々状況に対応し、他のサービスの紹介等を行なうように努めている。		

グループホームおかだ

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	必要に応じて、地域の推進委員、市の相談員、消防、警察などの協力を得る。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	原則的に契約前のかかりつけ医となる事を説明し同意を得ているが、提携している医院でも受診出来る旨をお話している。時には家族に代わって	地域密着型サービスの特性上、地元の地区からの入居者が殆どで入居前のかかりつけ医を継続している。本人、家族の同意を得てホームの協力医に変更する場合もある。定期受診については基本的には家族にお願いしている。協力医による往診もしていただける。ホームにも看護師がおり隣接の小規模居宅介護事業所の看護師とともに緊急時には対応している。	
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	看護師のアドバイスを受けながら健康管理を行なっている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	入院時の本人への面会、及び病院、ご家族と情報交換しながら退院後のケアに向けた。 (今現在ケースとしては無かった)		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	実際に症例はないものの、終末期に対しての取り組みを検討する課題である。	法人としての「重度化及び終末期に向けた指針」はある。入居時にホームとして対応できる能力について家族等には伝えた承を得ている。開設後1年半という短い期間ということもあり、対応をしなければならぬ事態に陥ったことはない。	現在の入居者の平均年齢が88.3歳、平均介護度も2.78と今後の高齢化、重度化がますます予測されることから本人や家族が要望されることもあり得るのでそれに応えられるよう最大の支援方法について検討をしていただきたい。
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	定期的には行なえていない。講習会等に参加する機会を作る。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	消防署の指導にて、避難誘導、消火器の取り扱い、災害訓練等の実施をしました。月1回ミニ避難誘導訓練を実施し、運営推進会議を通し地域への協力をお願いしている。	消防署の指導の下、年2回、避難訓練、通報訓練、消火訓練等を行っている。また月1回事業所独自に緊急連絡や避難等のミニ訓練を実施しており、利用者も参加している。防災の日にあわせ実施される9月の地区防災訓練にも参加しており、地区の非常時の際には事業所を「避難場所」として提供するようになっている。スプリンクラー、自動火災報知器等は完備している。	

グループホームおかだ

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	プライバシーに配慮した対応を行なっている。又自己チェックを行い、今一度振り返っている。	法人の方針として利用者への呼びかけは「○○さま」としている。接遇や人権意識についての自己チェックのための「自己診断ノート」が法人としてあり、職員は3ヶ月に一度自己を省みて、自己採点后管理者あてに提出している。日頃の支援について貴重な振り返りの機会となっている。	
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	ご本人様が、希望等を伝え易い様な関わりを持ち尊敬の念で接する様心掛けている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	一人ひとりのペースでの生活を優先して頂き強制はしない様にしている。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	理容の希望等があれば対応している。身だしなみ等にもさりげなく声がけし希望の衣類を用意している。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	利用者様と職員と一緒に食事をしながら味付け、切り方等の助言も頂く。又食べたい物を取り入れたり、野菜等の下準備、下膳の手伝い等もして頂いている。	日頃から口腔や嚥下体操に力を入れており、全ての入居者が自力で食することができる。食形態も「一口大」にしたり「隠し包丁」を入れることはあるがそれ以上に細かくすることはない。入居者と職員が同じテーブルで食事をとっており、献立について会話をすることにより入居者の食欲を高めたり、献立への関心を引き起こしている。メニューは職員が考え時々法人本部の栄養士にみてもらっている。夜勤者が朝食を、早番の職員が昼食を、遅番の職員が夕食を作っており調理方法も巧みである。利用者は出来る範囲で野菜の下ごしらえ等に参加している。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	一人ひとりの状態に合わせている。医師からのアドバイスが必要な方もおり、それぞれに応じた対応となっている。食事は手作りであり食事摂取量も毎食確認している。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後必要に応じて声がけ、介助等行なう。コップ・歯ブラシの消毒も行なう。		

グループホームおかだ

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	個々の排泄パターンの把握、又「サイン」の行動を見逃さない様にし、本人の意思を尊重した支援が出来る様に努めている。	一部介助が必要な方が若干名いるが殆どの方が自立している。排泄パターンについては各入居者毎に把握している。失敗することはあるが、可能な限り布パンツとパットで対応している。夜間については安眠することを優先しておりトイレの所在がわからない場合にのみ介助している。若干名の方が夜間のみポータブルトイレを使用している。	
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	食事の工夫や体を動かす運動の取り入れをしている。又、個別で乳製品などの購入をしている方もいる。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	入浴日は決められているものの、入居者様の状態に合わせてタイミングを見ながら声掛けし、支援を行なっている。※随時対応出来る様にしている。	少なくとも週2～3回は入浴しており、入居者によっては足浴を毎日欠かさない方もいる。入浴は午前中の時間帯が多いが、時間をかけゆっくり入る方が多い。浴槽は広く、一人の職員が浴室内で介助し、他の職員が着脱の介助をするなど、職員二人で介助することもある。入浴を拒む方は現在いない。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	ご利用者様が自由な場所にて休まれている状況を職員は常に見守っている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	内服薬の用法、用量については常に確認しあい理解している。薬の変更があった場合は、職員全員に速やかに通達、徹底し、体調の変化にも注意し、医師に伝え指示を仰ぐ。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	趣味をお持ちの方には、役割をもって頂いている。手作業、お勝手仕事、おやつ作り、市内のスーパーに買い物にも出ている。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	散歩、外気浴等出来る限り希望に添う様になっている。外出の折食事・喫茶等楽しまれている。又ご家族様の協力が得られる方には、故郷めぐりを実施。	年間の外出行事が決まっている。花見、イチゴ狩り、ブドウ狩り、外食など車で遠出している。日常的には近くのスーパーへの買出しや天気の良い日に近くの神社まで散歩に出かけている。新たに故郷巡りという取組みも行っており、馴染みのある実家やその周辺へ職員同伴で出かけている。お正月やお盆に2泊3日ほどの予定で帰省する方もいる。	

グループホームおかだ

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	ご家族様の希望により、施設側での管理となっている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご本人様が電話をしたいと言われれば、ご自分で電話をかける機会が持てる様に支援している。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	共有スペースには季節のお花等を置いたり、季節感あふれる利用者様の手作り作品を飾ってある。	法人のコンセプトにもある「住まい・・・心地良い環境で癒しの時間を大切にします。」の通り清潔で快適な共用空間となっている。カウンター越しにリビングとキッチンが配置され、明るく広々としており開放感がある。入居者全員で健康カルタに興じたり歌の合唱を楽しんでいる。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	共用の場所には、ソファーやテーブルがあり、一人でも、多数でも利用できる様工夫している。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ご本人の使い慣れた物の持ち込みや、使用については制限せず希望に沿うようにしている。	居室の大窓からは四季折々、ホームの周囲の自然を眺めることができる。居室の中は比較的簡素で、クローゼットと洗面台が備え付けられている。テレビやベッド、机、椅子、小さな筆筒などが持ち込まれ、その上に位牌やバズル、賞状、自分が生けた花などが並べられていた。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	自然体で接し、ご自分の「できること」「わかること」を生かして頂ける様配慮している。状況に応じ促しもしている。		