

### 1 自己評価及び外部評価結果

**【事業所概要(事業所記入)】**

事業所番号	2371500774		
法人名	有限会社サポートハウス		
事業所名	サポートハウス ごくらく2F		
所在地	名古屋市名東区極楽2丁目232番地		
自己評価作成日	平成24年10月22日	評価結果市町村受理日	平成25年2月7日

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	
----------	--

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	福祉総合研究所株式会社		
所在地	名古屋市東区百人町26 スクエア百人町1F		
訪問調査日	平成24年11月19日		

**【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】**

理念でもあるが、利用者がその人らしく生きる為にはどのような支援が必要なのかを第一に考えています。  
地域での活動にも積極的に参加し、社会との繋がりも大切にして取り組んでいます。

**【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】**

静かな住宅街の中にあり、利用者は自由に外に出られる環境で、利用者の気の済むまで職員は散歩に何度でも付き合っている。個人を尊重しながら入浴、食事など各自のペースに合わせて生活しており、利用者に関わりを持ってもらい、それぞれができる事を手伝っている。男性利用者にもお米とぎやコーヒーを入れてもらっている。家族や地域の人の参加の下、法人全体で行なう運動会やかくし芸大会は恒例行事となり、利用者全員が参加している。地域の行事にも年々参加する回数が増え、地域との関わりが確立されてきている。

**V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1~55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します**

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の 2. 利用者の2/3くらいの 3. 利用者の1/3くらいの 4. ほとんど掴んでいない	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と 2. 家族の2/3くらいと 3. 家族の1/3くらいと 4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある 2. 数日に1回程度ある 3. たまにある 4. ほとんどない	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)	○	1. ほぼ毎日のように 2. 数日に1回程度 3. たまに 4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている 2. 少しずつ増えている 3. あまり増えていない 4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が 2. 職員の2/3くらいが 3. 職員の1/3くらいが 4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごしている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が 2. 家族等の2/3くらいが 3. 家族等の1/3くらいが 4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々々の状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が 2. 利用者の2/3くらいが 3. 利用者の1/3くらいが 4. ほとんどいない				

# 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
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
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	事業所内の見やすい個所へ掲示している。 理念を共有するために、勉強会などで取り上げたり、入社時に説明している。		
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	自治会に加入し、可能な限り地域の行事(清掃・祭り・敬老会など)に参加したり、行事を開催する時に声掛けを行っている。		
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	積極的に外出し、事業所への認知と理解を深めている。 又、認知症に関する講演会を行う等している。		
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	約2ヶ月に1回、運営推進会議を開催し、取り組み状況について報告している。また、そこで出た意見は管理者・職員で検討している。		
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取り組んでいる	困ったことや分からないことを、介護指導下に随時相談し、必要なときは足を運んでいる。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス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	身体拘束廃止宣言を事業所内に掲げ、理解するとともに、意識して取り組んでいる。 又、随時行っている勉強会でテーマとして取り上げ、皆で学び理解している。		
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	随時行っている勉強会でテーマとして取り上げている。職員は利用者を細かく観察し、変化に気づけるように、管理者は虐待が疑われるような変化があった時は精査するようにしている。また、介護者のストレスを軽減できるように配慮している。		

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	随時行っている勉強会でテーマとして取り上げ、皆で、学び支援している。家族からの相談には制度の活用や説明を行っている。		
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	誤解が生じないように、契約前に細やかな面談や話し合いを行い、理解、納得されている。また、契約書も分かりやすいものであるようにしている。		
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	家族会を開催し、意見・要望を聞くようにしている。また、日頃から利用者本人に聞いたり家族の訪問時や電話などで話を聞いている。また、運営推進会議にも参加して頂いている。		
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	随時行っている勉強会や会議に代表者も参加し、職員の意見や提案を聞くようにしている。 その場で反映されることもあるが、役職会議を開き対応を決めることもある。		
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	家族環境の変化や体調の変化等により、それまでの勤務体系で働くことが難しくなった時、その人の希望に近づくようにしている。職員がスキルアップをしやすいよう、資格取得制度も設けている。		
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	研修は段階に応じ、随時受けさせている。場合によっては、職員に参加を募り、学びの窓口を広げている。また、施設内でも新人研修等を行い、実践につながる指導を取り入れている。		
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	地区別の意見交換会に参加したり、事業所同士の県下のグループホーム協会に加盟し、情報交換を行っている。		

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
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
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	契約前には必要に応じて数回面談を行い、本人の希望を聞く機会を設けている。見学も可能な限り受け入れる体制をとっており、本人が納得できるサービスの提供ができるようにしている。		
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	本人同様、契約前には必要に応じて数回面談を行い、家族の希望を聞く機会を設けている。 その際、家族が困っていること、不安に思っていることが無い確認している。		
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	見学申し込みの際、他のホームもよく観てもらい、本人、家族が納得できる、信頼できる所を探し決めてもらうようアドバイスしている。 また、ニーズを把握し、入所以外のサービスについても説明するようにしている。		
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	職員、利用者間はもちろんのこと、利用者同士の間でも支え合えるように支援している。行事等では、皆で同じ体験をし絆をつくる環境をつくるようにしている。		
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	家族の訪問時には、家族が食事介助・移動介助・排泄介助などを行うこともあり、家族と共に支えている。 また、家族だけでは外出が難しい利用者でも必要な時に可能な限り支援するようにしている。		
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	訪問時間を決めておらず、24時間365日いつでも受け入れられる体制をとっており、どんな方にも訪問しやすい環境を作っている。		
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	利用者の個性を認め、時には職員が入りサポートしている。他利用者への影響を常に考えながら、利用者支援している。		

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、これまでの関係性を大切にしながら、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	退室された方でもお見舞いに行ったり、面会に行ったりして、すぐに関係を断ち切らないようにしている。亡くなられた時も葬儀に参列させて頂いている。		
<b>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</b>					
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	契約前、入所前にこまめに面談を行い、把握に努め、サービスに活かしている。家族・職員ともよく検討し、出来る限り本人の意思を尊重するようにしている。		
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	契約前、入所前にこまめに面談を行い、把握に努め、入所前の暮らし方、馴染みの暮らし方を継続できるようにしている。		
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	個々の1日の過ごし方や状況を細かく記録し、後からも見直せるものとして残してある。また、それを基に介護計画を立てている。		
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	本人の体調等に著しい変化があった時は家族にも参加して頂くが、普段は訪問時や電話で家族に聞いている。また、本人に聞いたことを基に、スタッフ間で話し合っって現状に即した内容になるようにしている。		
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	個別の記録を1日の流れと共に、小さな変化や状況を細かく記入している。また、職員だけでなく、家族とも情報を共有しやすいように誰が見ても分かる記述の仕方に注意している。また、介護計画の見直しがしやすい様式にしている。		
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	個別のニーズに対応できるよう、行きたい所や見たいもの等、ここに要望を確認し、実現するための取り組みを行っている。また、ユニットにとられない利用者の生活を支える体制をとっている。		

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	個々の意向や、必要に応じて協力を得ている。また、消防訓練の時は、消防署に相談、助言をもらっている。		
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	協力医療機関について説明した上で、本人・家族に決めてもらっている。協力医療機関以外のかかりつけ医への通院は基本的に家族に行ってもらっているが、家族からの依頼があれば協力する体制をとっている。		
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	週1回、定期的に利用者の健康チェックや状況確認、相談を行っている。 また、必要に応じていつでも電話で連絡を取り合っており対応している。		
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。	入院時は付き添って情報提供している。入院中はお見舞いに行き、家族や病院関係者と情報交換を行い、退院後スムーズに対応できるようにしている。		
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、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	契約時に重度化した場合の対応について、本人・家族へ説明している。重度化した時は、主治医・家族と話し合いの場を設けて、その後の支援方法などについて決める。		
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	随時行っている勉強会で、急変時の対応や事故発生時の対応について皆で学んでいる。		
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	災害対策については、年2回以上、様々なケースを想定し行っている。近隣の方への協力要請も行っている。 また、職員だけでなく、利用者にも避難方法を身につけて頂けるようにしている。		

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
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
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	利用者の自尊心、羞恥心に配慮し、さりげない声掛けを行うと共に介助している。		
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	日々、利用者本位のケアに努め、小さなことでも自分で決め、納得して頂けるように支援している。 行事や外出時でも、利用者の希望・要望を取り入れている。		
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	日々、利用者本位のケアに努め、1日の流れを職員で決めずに利用者のペースで作りに上げるように支援している。		
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	衣類等を一緒に買いに行ったり、家族に馴染みの物や使い慣れた物の準備を依頼したり、本人らしい身だしなみやおしゃれができるようにしている。		
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	利用者の残存機能を活かし、得意な方や好きな方に準備、盛り付け、片付けを行って頂いている。 また、1人1人の好みを把握してメニューに取り入れるようにしている。		
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	個々の記録や、その時の情報交換を基に把握している。また、摂取しやすい味、形態、環境に配慮している。		
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、口腔ケアを行い、自分で出来る人は自分で、介助が必要な方には介助にて行っている。また、利用者の口腔状態によって、歯磨きだけでなく、ガーゼ等を利用している。また、異常がある時は、協力歯科機関に相談し、必要に応じて治療して頂いている。		

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	時間を決めてトイレに誘導するのではなく、その人の排泄リズムやサインを把握し、誘導するようにしている。ただ、排泄の失敗やおむつの使用を減らすことだけを考えるのではなく、本人にとってどのような支援が必要か考えて行っている。		
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	個々によって便秘に原因や、解消方法は違う為、排便につながる飲食物を摂ったり、マッサージ等、工夫している。又、日頃から体を動かし、予防にも取り組んでいる。		
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ず、個々にそった支援をしている	入所前、入所時に本人の希望を聞いたり、その日、その時の本人の気分に合わせている。		
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	本人や家族に相談しながら、自宅に近くなる様ベッド周辺を変えたり、配置を変えたり、ベッドを布団に変えたりしている。また、1人だと不安になってしまう時は本人と相談し、畳コーナーに休んで頂くこともある。		
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	薬の説明書は常に職員が見ることができるようにしている。また、薬が変更になった時はすぐに申し送りを行い、症状の変化に努めている。		
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	個々の生活歴、嗜好品、楽しみごとを把握している、また、時には、他の利用者さんも巻き込んで一緒に楽しめる様に配慮している。		
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	気晴らしの散歩や外出は、いつでも行けるよう支援しており、職員全員が心得ている。また、普段行けないような場所は、家族の協力も得ている。		



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	おやつのお買い物等、品物を選んだり、支払いをしてもらう事で買い物をする楽しさを感じてもらっている。		
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	本人の希望に応じ支援している。 電話を通じ、疎外感・孤独感を持たれないようにしている。		
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	施設内には看板を設置したり、利用者の好きな音楽を流したりして、心地よい空間をつくるようにしている。 また、季節感を味わえるような壁面にしたり、家庭的な空間をつくるようにしている。		
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	状況により、テーブルやソファなどの配置を変えたり、目隠しを置くなどしている。 また、即席で寛ぐ空間を作り、共用空間の中にも複数の空間ができるようにしている。		
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	入所前に本人・家族に説明し、使い慣れた物、愛着のある物、大切にしている物などを持参して頂くようにしており、心地よく過ごせるようにしている。		
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	居室内は個々に応じてベッド柵を設置したり、家具の配置、ベッドの種類を変えるなどしている。 また、個々に合わせた声掛けを行い、利用者を混乱させないように努めている。声を掛け過ぎないように、手を出し過ぎないように努めている。		