

小規模多機能型居宅介護「サービス評価」 総括表

法人名	株式会社 一榮	代表者	青野 正二	法人・事業所の特徴	理念一、私たちは、笑顔と感謝と思いを大切にします。二、私たちは、心に寄り添うおもてなしを提供します。三、私たちは、事業を通じ地域社会に貢献いたします。行動規範 私たちは、笑顔で、明るく、元気な挨拶を励行します。私たちは、心と体にある『生きる力』で自立を支援します。私たちは、すべての事柄を、相手の立場で考え・判断します。私たちは、常に相手を尊重し、正しく誠意のある行動をします。私たちは、『報・連・相』を実行し、風通しのよい職場を作ります。
事業所名	小規模多機能 いちえい保免	管理者	古川 潤		

出席者	市町村職員	知見を有するもの	地域住民・地域団体	利用者	利用者家族	地域包括支援センター	近隣事業所	事業所職員	その他	合計
	1人	0人	12人	0人	0人	1人	0人	8人	0人	22人

項目	前回の改善計画	前回の改善計画に対する取り組み・結果	意見	今回の改善計画
A. 事業所自己評価の確認	新たに入職した職員・異動のあった職員には事業所自己評価の実施目的や趣旨、事業所の取り組みについて説明を行い、地域の方には地域かわりシート記入について不明点がある部分・記入の仕方を職員が説明を行い、双方にサービス評価についての理解を深めていく。	新型コロナウイルスの影響が少なからず職員・地域の方に出たと思われ、評価に対して回答が難しい箇所があった。また、事業所内での活動状況やサービス評価について伝わりにくさがあった。	スタッフが実施の趣旨・目的等を理解された上で「自己評価」を行っていることが伺え、取り組みの姿勢は良いと思います。9項目がそれぞれ真摯に改善に取り組まれたと思いますが、新型コロナの影響もあり、結果として改善に至らなかった項目が見受けられるのは残念に思います。コロナ禍においてはオンラインや開催場所、人数などの工夫を今後のため検討をお願いします。	サービス評価を始める前に職員には事業所内の勉強会や研修で（状況に応じてオンラインを活用）資料を用いて実施の目的や趣旨を確認してから評価を行い、評価後には職員全体で評価の結果やプロセスを確認し改善の進め方を話し合う事でサービス評価への理解を深め、運営推進会議が文書開催の時には自己評価・事業所自己評価・地域かわりシート・総括表について結果だけでなく、結果の説明となる資料の追加をして地域との理解を深め、地域から必要とされる事業所づくりを行う。
B. 事業所のしつらえ・環境	外部の方の来訪には新型コロナウイルスの感染に留意し、入館について可否判断を行って来訪者・利用者・職員にとって良い環境の場をつくる。	面会の際には事前に予約の連絡を頂き入館の制限・調整を行い、来訪者には検温・手指消毒・マスクの着用・アクリル板の設置をし、定期的な換気や消毒を行なった。また、毎月、新型コロナウイルス感染症への対策・指針を検討し、家族様や来訪者にお知らせした。	事業所に行く機会がなく状況が把握できていないため、項目の評価が難しいです。コロナ禍のため、地域の人を積極的に迎え入れることは今の時期、感染症対策上、難しく止むを得ないかと思えます。交通量の多い道路に面していたり大きな河川もあるので交通事故等、利用者の方の離所にはくれぐれも注意してください。	入館の制限については今後も状況を鑑みて検討・お知らせしていき、安心して来訪して頂けるよう館内の換気や消毒を徹底する。

C. 事業所と地域 かかわり	新型コロナウイルスの感染に留意し、事業所内での活動や利用者の方の様子等の情報を地域の方に文書等を活用して発信して地域との関わりを絶たないようにする。	玄関外の掲示板に掲載する事により地域の方への館内行事のお知らせを行っていたが、コロナ禍の為、実際の交流及び参加までには至らなかった。	事業所に行く機会がなく、最近の状況が把握できないため、項目の評価が難しいです。リモートでの地域との交流、回覧板などでの「通信」、見学者への対応等、工夫をされていますか？ コロナの感染が納まらない限り地域とのかかわり等、難しいと思うので状況が落ち着いたら積極的に地域との交流に努めていただき「外部との接触を避けている」状況下では無理のないように関心を向けていて欲しい。	事業所内での活動が文章だけでは伝わりにくい場合には資料に写真を添付して分かりやすくする。
D. 地域に出向いて本人の暮らしを支える取組み	新型コロナウイルス感染予防の為、イベント・行事への参加は見合わせ、参加できる状況になれば感染に留意してイベント・行事に参加をする。	地域の行事についても回覧板や町内の役員さんからのお知らせを受けてはいましたが感染のリスクを十分に解消するには至らず参加は実現しなかった。	今年度の事業所の状況等が把握しきれないため評価が難しいです。イベント・行事にこだわらず、地域の中を散歩してアピールしてみるの？ 感染症対策をしっかりして、事業所の中で安全・安心にすごせるように努め、状況が落ち着いたら積極的に利用者本人の地域との交流に努めていただきたいと思います。	マスクの着用、手指消毒などの感染予防対策を十分に留意して、閉鎖的にならないよう利用者の方と屋外への散歩やドライブで事業所外の場へ出向く。
E. 運営推進会議を活かした取組み	新型コロナウイルス感染予防の為、運営推進会議を文書開催とさせていただき間は、文書内で事業所の取り組みや活動内容、利用状況や事例検討の情報を発信し、地域の方から意見・要望を募って意見・要望の改善につなげる。	文章での発信や文章での意見・要望の収集はコロナ禍である事から取り組み自体の減少が止むなく、情報の完成度にも限界があった。	全体的に新型コロナのため事業所内で運営推進会議ができなかったことが影響しているものと理解できます。 地域から心配事等、会議がなければわからないのでは？ZOOM等オンラインで顔を見ながら討論したいです。 地域の方の事例検討があれば是非参加させてください。 書面開催で十分だと思います。	運営推進会議が文書開催時には文章だけでなく写真や説明文を追加し、事業所内の活動やサービス評価・地域との意見交換を行い、新型コロナウイルスの感染状況を鑑みて事業所内若しくはソーシャルディスタンスが保てる会場を手配して運営推進会議を開催する。
F. 事業所の防災・災害対策	新型コロナウイルス感染予防の為、地域の方に事業所で行う訓練には参加は見合わせていただき、参加できる状況になれば感染に留意して事業所の訓練に参加していただく。	参加して頂く、又参加出来るように注意をして可能性を考えていたが、それを可能にするだけの環境には至らず、今の所は別々での実施を継続中である。	新型コロナのため事業所内で運営推進会議が開催できなかったことが影響し、評価を難しくさせているように思います。 保免中町内会でも年2回（5月・11月）防災訓練を行っているのでは是非ご参加ください。 日頃から防災意識を高く持ち、防災のシュミレーションとして映像や文書でも何らか実践し、色々なパターンを想定した取り組みを実施してください。	事業所職員には偏りのない訓練内容の実施を行う他、防災についての動画を訓練時に上映して防災意識を高める。

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和3年9月9日～10月31日
------------------	-----	-----------------

1. 初期支援 (はじめのかかわり)	メンバー	8名
--------------------	------	----

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	0人	4人	1人	3人	8人

前回の改善計画	(新規の利用者の方及び家族の方の利用開始時の情報収集は前回改善計画として成果を上げており、次の段階として) 介護開始をスムーズに行う為にミーティングを開催し、職員の情報共有を図る。
---------	--

前回の改善計画に対する取組み結果	新型コロナウイルスの為、ミーティングを行なえていないが、FTやアセスメントシート等を活用して情報共有を図れた。
------------------	---

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	本人の情報やニーズについて、利用開始前にミーティング等を通じて共有していますか?	1	5	1	1	8
②	サービス利用時に、本人や家族・介護者が、まず必要としている支援ができていますか?	0	6	1	1	8
③	本人がまだ慣れていない時期に、訪問や通いでの声掛けや気遣いができていますか?	1	5	2	0	8
④	本人を支えるために、家族・介護者の不安を受け止め、関係づくりのための配慮をしていますか?	0	5	3	0	8

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
<p>いろいろな声掛けは行っている。</p> <p>利用開始時には事前にFTにあがっているため、FT 端末を用いて事前に確認することで対応することができている。</p> <p>困っている時や初めてする時には声かけ、気遣いするようにしている。</p> <p>コロナ禍の為、ミーティングを開いていないがFTを活用して上手く職員同士の情報共有はできていると思う。</p>	

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
<p>情報共有ができていない。</p> <p>介護開始前のミーティングを行うことができていない。</p> <p>本人のニーズは確認できていないため、ニーズに合わせたケアはできていない。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>居宅サービス計画書を基にサービスを提供しケアマネージャー・管理者に報告・連絡・相談しながら統一したサービスが出来るように努める。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年9月9日～10月31日

2. 「～したい」の実現 (自己実現の尊重)

メンバー 8名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	0人	6人	1人	1人	8人

前回の改善計画	(ICT化とは別に依然として紙面をファイルして残し続けるので、) ケアプランやアセスメントシートに目を通して利用者の方や家族の方の主訴やケアの方向性を把握しておく様にする。
前回の改善計画に対する取組み結果	ファイルに目を通して主訴・ケアの方向性を把握するように努めた。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	「本人の目標 (ゴール)」がわかっていますか?	0	3	4	1	8
②	本人の当面の目標「～したい」がわかっていますか?	0	5	2	1	8
③	本人の当面の目標「～したい」を目指した日々のかかわりができていますか?	0	4	3	1	8
④	実践した (かかわった) 内容をミーティングで発言し、振り返り、次の対応に活かしていますか?	0	4	3	1	8

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること 本人の目標を理解している。 本人の希望に合わせた関わりをし、それを共有できている。 ケアプラン、アセスメントシートから情報を得るようにしている。
--------	--

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること ミーティングができていない。 本人の目標の把握。 ミーティングでの発言等ができていないため、他のスタッフとの連携が難しく感じる場合がある。 ケアプラン、アセスメントシートを読んでいないため、把握できていない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) ミーティング・FTでの情報共有の場で利用者の方に実践した (かかわった) 事を発言・記入する。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年9月9日～10月31日

3. 日常生活の支援

メンバー 8名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計(総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	2人	4人	2人	0人	8人

前回の改善計画	多方向から人物像を把握する為に見落とされそうな小さな情報や一見関係のなさそうな情報にも注意してFTを有効に使用して全員への情報共有を図る。
前回の改善計画に対する取組み結果	FTを活用して気付いた事や利用者の状況、訴えや体調の変化に関する情報共有ができた。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計(総人数)
①	本人の自宅での生活環境を理解するために「以前の暮らし方」が10個以上把握できていますか?	0	1	6	1	8
②	本人の状況に合わせた食事や入浴、排せつ等の基礎的な介護ができていますか?	1	6	1	0	8
③	ミーティングにおいて、本人の声にならない声をチームで言語化できていますか?	0	5	3	0	8
④	本人の気持ちや体調の変化に気づいたとき、その都度共有していますか?	2	5	1	0	8
⑤	共有された本人の気持ちや体調の変化に即時的に支援できていますか?	0	6	2	0	8

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること FTを活用して利用者の状態を把握している。 本人の訴えや体調の変化に関する情報共有。 すぐに報告している。 その人の人なりに注意を向けるようにし、以前の生活にそったケアプランを行っている。 現状維持できるように介助を行っている。
--------	--

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること 以前の暮らし方が10個以上把握できていない。 FT端末での情報量が少なすぎる。 ご本人でできそうな部分も介助してしまっている所がある。 1人1人とゆっくり話ができていない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 利用者の生活環境を理解する為に得た情報をミーティング・FTで共有し、事業所全体で利用者の事を把握する。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式	実施日	令和3年9月9日～10月31日
------------------	-----	-----------------

4. 地域での暮らしの支援	メンバー	8名
---------------	------	----

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	前回の課題について取り組みましたか?	3人	2人	3人	0人	8人

前回の改善計画	(利用者の方の日頃の様子や状態の報告は一番身近でみている職員の意見が反映されるように、) 各職員が意見を集約して管理者・ケアマネージャーに伝え、管理者・ケアマネージャーが適時電話・メール・手紙等で家族の方に利用者の方の日頃の様子や状態の報告を行う。
前回の改善計画に対する取組み結果	利用者の日頃の様子・必要物等をケアマネージャー・管理者に伝え、家族の方に報告が出来た。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計 (総人数)
①	本人のこれまでの生活スタイル・人間関係等を理解していますか?	0	5	2	1	8
②	本人と、家族・介護者や地域との関係が切れないように支援していますか?	0	5	1	2	8
③	事業所が直接接していない時間に、本人がどのように過ごしているか把握していますか?	0	5	2	1	8
④	本人の今の暮らしに必要な民生委員や地域の資源等を把握していますか?	0	2	4	2	8

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること 生活スタイル、人間関係を理解しようと努めている。 本人の生活スタイル、人間関係を把握した上で接することが出来ている。 利用者の日頃の様子、状態について把握し、また必要物等を管理者、ケアマネに報告するようにしている。 利用者様の物品がなくなった時にはケアマネージャーに伝えている。
--------	--

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること 関係性が切れないように支援できていない。 本人に必要な民生委員、地域資源の把握。 民生委員、地域資源等について理解が十分といえない。 本人の生活スタイルや人間関係を理解することができていない。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 利用者の方と地域の民生委員が関わりを持ったり、地域資源を活用できるようになる場面を作る。
---------------	--

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年9月9日～10月31日

5. 多機能性ある柔軟な支援

メンバー 8名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計(総人数)
①	前回の課題について取り組めましたか?	0人	1人	4人	3人	8人

前回の改善計画	(地域資源の情報はこれまで通り集約するが、) 当事業所の状況下で現状使用可能性がある資源や既に使用している物、そして使用頻度の高い物等の優先順位を分類にまとめる。
前回の改善計画に対する取組み結果	地域資源について分類が行えていない。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計(総人数)
①	自分たち事業所だけで支えようとせず、地域の資源を使って支援していますか?	0	2	4	2	8
②	ニーズに応じて「通い」「訪問」「宿泊」が妥当適切に提供されていますか?	0	5	2	1	8
③	日々のかかわりや記録から本人の「変化」に気づき、ミーティング等で共有することができていますか?	2	1	5	0	8
④	その日・その時の本人の状態・ニーズに合わせて柔軟な支援ができていますか?	1	5	2	0	8

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること 申し送り、FT、普段の会話の中で利用者さんに関する変化を共有出来ている。 地域の資源、本人の状態、ニーズに合わせて柔軟な支援を行っている。 利用者様に変化等あった場合には他のスタッフに相談している。
--------	---

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること 地域の資源を使っての支援ができていない。 ミーティングで共有できていない。 ニーズに応じた提供という意味ではできていない場合もある。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 地域資源活用に向けて以前からとりまとめている地域資源に関する情報を基にミーティング・FTで意見を出し合う。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年9月9日～10月31日

6. 連携・協働

メンバー 8名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計（総人数）
①	前回の課題について取り組みましたか？	1人	1人	4人	2人	8人

前回の改善計画	職員もスケジュール等の調整をしてサービス機関他、各種機関との会議に参加努力を意識し、参加が不可能な場合は会議後、参加者と職員間で意見交換の実施・F Tでの情報共有により会議の内容を理解・把握する。
前回の改善計画に対する取組み結果	新型コロナウイルスの為、会議には参加できていないが、F Tでの情報共有はできた

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計（総人数）
①	その他のサービス機関（医療機関、訪問看護、福祉用具等の他事業所）との会議を行っていますか？	0	0	1	7	8
②	自治体や地域包括支援センターとの会議に参加していますか？	0	0	1	7	8
③	地域の各種機関・団体（自治会、町内会、婦人会、消防団等）の活動やイベントに参加していますか？	0	0	1	7	8
④	登録者以外の高齢者や子ども等の地域住民が事業所を訪れますか？	0	0	1	7	8

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること 情報の共有。 F Tに上がっている物は確認している。
--------	---

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること 会議に参加できてない。 地域の人々が事業所を訪れていない。 外部の方との会議に参加。 職員間での意見交換。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 新型コロナウイルス等の感染症には十分感染に留意して、サービス機関他、各種機関との会議に参加し、参加できない状況の時には会議の内容に関する情報をF Tを活用して情報の共有・理解・把握に努める。
---------------	---



事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年9月9日～10月31日

7. 運営

メンバー 8名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計（総人数）
①	前回の課題について取り組みましたか？	1人	2人	4人	1人	8人

前回の改善計画	運営推進会議への職員及び利用者の方の参加努力はこれからも継続していき、参加者と参加できていない職員は会議後、意見交換の実施・F Tでの情報共有により会議の内容を理解・把握する。
前回の改善計画に対する取組み結果	新型コロナウイルスの為、運営推進会議が文書開催となっていて、直接の会議参加はできていない。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計（総人数）
①	事業所のあり方について、職員として意見を言うことができますか？	0	2	4	2	8
②	利用者、家族・介護者からの意見や苦情を運営に反映していますか？	0	3	2	3	8
③	地域の方からの意見や苦情を運営に反映していますか？	0	2	2	4	8
④	地域に必要とされる拠点であるために、積極的に地域と協働した取組みを行っていますか？	0	2	1	5	8

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること 意見や苦情などを職員間で共有し、改善している。 F Tに上がった際には目を通して。
--------	--

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること 運営推進会議に参加できていない。
---------	---

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 新型コロナウイルス等の感染症には十分感染に留意して、運営推進会議への参加努力はしていき、参加者と参加できていない職員は会議後、F Tを活用して会議の内容・情報の共有・意見交換を行い、会議の内容を理解・把握する。
---------------	---

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年9月9日～10月31日

8. 質を向上するための取組み

メンバー 8名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計（総人数）
①	前回の課題について取り組みましたか？	0人	3人	2人	3人	8人

前回の改善計画	新型コロナウイルスの状況下では研修は少なくなっているが、受講可能な研修があれば受講努力を怠らないで積極的に受講申し込みや開催確認を行う。
前回の改善計画に対する取組み結果	コロナ禍の為、参加が難しかったと思うが、オンライン研修等に参加できた事もあった。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計（総人数）
①	研修（職場内・職場外）を実施・参加していますか	0	1	2	5	8
②	資格取得やスキルアップのための研修に参加できていますか	0	2	1	5	8
③	地域連絡会に参加していますか	0	0	1	7	8
④	リスクマネジメントに取り組んでいますか	0	4	2	2	8

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること
<p>リスクマネジメントに関しては普段のスタッフ間での会話や申し送り、FTにて共有しているので、それを活かして行動できている。</p> <p>介護福祉士等、資格取得に向けてスキルアップすることができた。</p> <p>ヒヤリハットを記録するようにしている。</p> <p>事故やトラブルを防ぐ為の情報共有。</p> <p>FTによる情報共有はよくできていたと思う。</p>	

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること
<p>研修を受講できていない。</p> <p>地域連絡会に参加できていない。</p> <p>知識、技術の向上にむけて取り組むことができていない。</p>	

次回までの具体的な改善計画	(200字以内)
<p>コロナ禍ではYouTubeやオンライン研修に積極的に参加する。</p>	

事業所自己評価・ミーティング様式

実施日 令和3年9月9日～10月31日

9. 人権・プライバシー

メンバー 8名

◆前回の改善計画に対する取組み状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計（総人数）
①	前回の課題について取り組みましたか？	1人	3人	0人	4人	8人

前回の改善計画	公的機関から発行されている資料もあるので資料を配布し、成年後見制度について自習する。
前回の改善計画に対する取組み結果	資料などである程度は成年後見制度について理解できている。

◆今回の自己評価の状況

個人チェック集計欄		よく できている	なんとか できている	あまり できていない	ほとんど できていない	合計（総人数）
①	身体拘束をしていない	3	5	0	0	8
②	虐待は行われていない	4	4	0	0	8
③	プライバシーが守られている	3	4	1	0	8
④	必要な方に成年後見制度を活用している	0	5	1	2	8
⑤	適正な個人情報の管理ができている	1	6	1	0	8

できている点	200字程度で、できていることと、その理由を記入すること ある程度、成年後見制度について理解できている。 声かけによっては抑制になって拘束状態になってしまうこともあるが、なるべく気を付けている。 プライバシーの保護は当然として、F T端末は会社のみで使用するように徹底している。 支所で成年後見制度の資料をもらい、自己学習した。 心のこもった相手に合わせたケアをするようにしている。 人権、プライバシーの保護。
--------	---

できていない点	200字以内で、できていないことと、その理由を記入すること 成年後見制度に関する情報収集。 他の利用者様の前で他の利用者様の話をしてしまっている時がある。 言葉かけがきつくなっていたりする事がある。
---------	--

次回までの具体的な改善計画	(200字以内) 人権・プライバシーにおいて正しい知識を習得し、常に意識しながら利用者に関わるようにする。
---------------	--