

「適切なケアマネジメント手法」実践研修 サブ講師ガイド

(株)日本総合研究所

令和3年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）
「適切なケアマネジメント手法の策定、普及推進に向けた調査研究事業」にて作成

本書について

本マニュアルでは、説明する内容を明確にするため、以下の表記を使用しています。

補足

補足事項を記述しています。

参照

参照先を記述しています。

目次

本書について	2
目次	3
1 実践研修の説明	4
1.1 「適切なケアマネジメント手法」の普及推進に向けた本事業のねらい	4
1.2 本研修のねらい	6
2 サブ講師の役割	7
2.1 グループスーパービジョンでのサブ講師の役割	7
2.2 本研修の概要とグループワークの内容	8
3 グループワークを行う際のポイント	9
3.1 グループワークを行う際に注意すること	9
4 第1回研修のグループワークの進め方	10
4.1 グループワーク① グループ顔合わせ	11
4.2 グループワーク② 事前課題の結果共有（自己点検）	12
4.3 グループワーク③ 講義を踏まえた振り返り&次回に向けた宣言（グループでの共有）	13
5 第2回研修のグループワークの進め方	14
5.1 グループワークの具体的な進め方	15
5.2 発表者・他参加者をガイドする視点	18
6 第3回研修のグループワークの進め方	19
7 第4回研修のグループワークの進め方	20
7.1 グループワーク① 現場実践③振り返り	21
7.2 グループワーク② 今後の実践宣言	22



1 実践研修の説明

1.1 「適切なケアマネジメント手法」の普及推進に向けた本事業のねらい

◆ 本事業のねらい

2016 年度から始まった「適切なケアマネジメント手法」の策定に関する調査研究事業は、多職種連携の推進に資するようケアマネジメントにおいて状態に応じて想定すべき支援に関する共有知の体系として検討が進められ、2020（令和 2）年度までに「基本ケア」と 5 つの「疾患群別ケア」から成る「令和 2 年度改訂版」として一定の完成に至りました。

そこで、2021～2023（令和 3～5）年度は、これまでの手法の充実を図るとともに、令和 6 年度以降の全国展開に向け普及推進を重点的に実施していく計画です。具体的には、ケアマネジャーの職域の中での普及に向けた取り組みと、ケアマネジャー以外の職域への普及に向けた取り組みを行う予定です。

本事業では、ケアマネジャーの職域での普及に向けた取り組みとして、OJT や事例検討、ケアマネジャーが参加する各種研修やカンファレンスなど、さまざまな場面での活用方法を知っていただくとともに、そうした場面で指導的な役割を担うことができる将来のリーダー層となり得る人を増やしていくための取り組みを行います。

◆ 適切なケアマネジメント手法の活用場面

「適切なケアマネジメント手法の活用の手引き」では、これまでの実証や先行して活用している地域の事例を踏まえ、本手法の活用場面として以下の 4 つの活用場面を挙げています。



保険者（自治体）が政策策定で活用する場面を除けば、本手法の活用を進めるためには、以下のような人材を増やしていく必要があります。

- ・ OJT や研修、地域ケア会議などの場で指導・助言する人
- ・ 本手法を活用した研修の企画をする人
- ・ カンファレンスなどで他の職域団体等との調整を実施する人

◆ 将来のリーダー層となり得る人に期待される役割

前項で挙げた各活用場面において、本人の尊厳の保持と住み慣れた地域での生活の継続に向けたケアマネジメント実践のための有意義な活用がなされるよう、将来のリーダー層には次のような役割が期待されます。

1

実務における指導・助言

事業所でのOJTやカンファレンスなどの場で、個別支援をより良いものにするために、本手法を活用して具体的な指導・助言を行う。

2

事例検討（研修）での指導・助言

研修などの事例検討において、参加者の学びを深めるために、本手法を参照しながら検討を進行させ、想定される支援内容の理解を深める助言を行う。

3

本手法の活用方法の講義・普及

ケアマネジャーや他の職種等に向けて、本手法の概要や活用場面、活用事例などを紹介・解説する。

4

本手法の普及方法の企画・検討

地域のケアマネジャーの実情を把握し、その地域で本手法を普及する方法を企画・検討し、その実現に向けて関係する団体等との調整や準備を推進する。

5

政策立案・評価での活用

地域の政策・施策の策定過程において、本手法を踏まえ、地域課題の抽出や社会資源の充実、ケアマネジメント支援といった視点から、提案や助言を行う。

今回、本事業で実施する研修においてサブ講師を務めていただく皆さんは、本手法の活用という点を除けば、すでに上記1や2の役割を担った経験をお持ちの方が多くいらっしゃいます。

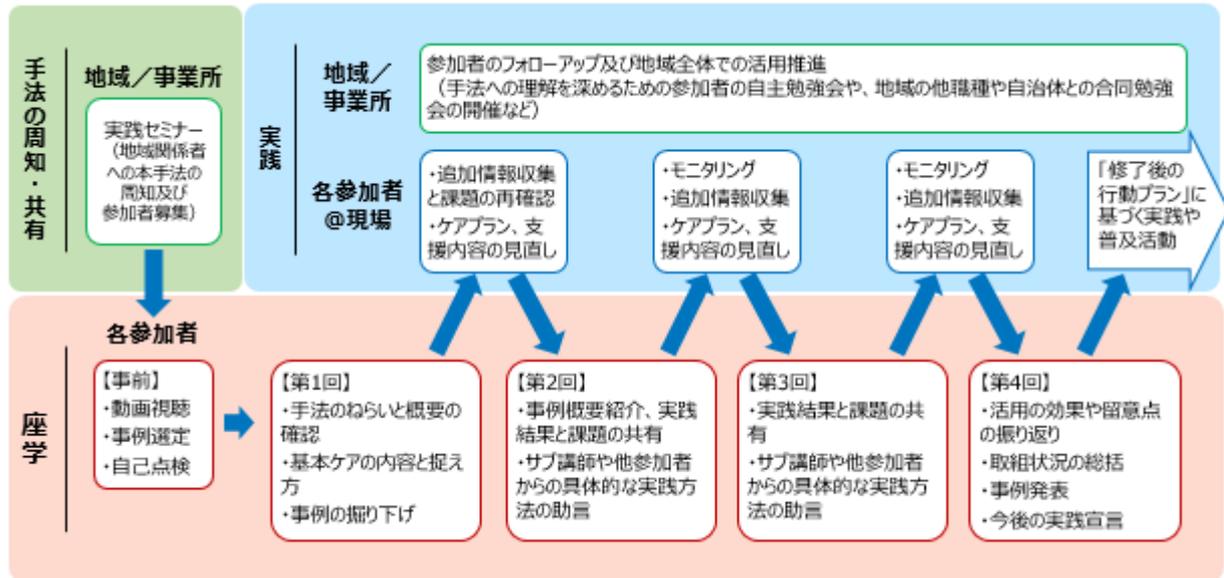
したがって、本研修を通じて皆さんのように、すでに実務における指導・助言や事例検討（研修）での指導・助言の経験のある方が、適切なケアマネジメント手法とそれを指導・助言で活用する方法を知っていただき、将来のリーダー層として段階的に上記1や2の役割を担うこと、さらに中には、3や4といった役割を担う方も現れることを期待しています。

加えて、今後の地域において指導・助言する人を増やす観点に立てば、今回の研修の参加者の中から、将来のリーダー層として1や2の役割を担うことができる人を見出されることも期待しています。

1.2 本研修のねらい

本研修は、「適切なケアマネジメント手法」（以下、本手法）が提示している思考・視点を担当事例に適用させること（＝現場実践）を通じて、支援内容の仮説を元に考え、他の専門職と連携しながらアセスメント・モニタリングを行う重要性を実感すること、そして具体的なやり方を修得することをねらいとしています。

座学での知識修得・スーパービジョンと、現場実践を行き来することで、本手法の考え方や活用に当たっての工夫・留意点などを、実践を振り返りつつ学ぶように促します。





2 サブ講師の役割

2.1 グループスーパービジョンでのサブ講師の役割

研修各回で実施する現場実践の振り返りは、グループスーパービジョンを通じて行います。スーパービジョンとは、スーパーバイザー（指導者、バイザー）がスーパーバイジー（被指導者、バイジー）に対して行う、専門職を育成する一連の過程を指します。

サブ講師はバイザーとして、バイジー（参加者）が実践上の課題に気づき、学ぶことを支援します。特に第2回、第3回の研修では、参加者が本手法を初めて用いる際に感じる悩みや課題を参加者同士で共有し、共感しあったり励まし合ったりするような場づくりを心がけます。

サブ講師に期待する関わりは以下の3つです。

1

支持的機能

サブ講師と参加者の間で受容的関係を築き、参加者が本手法を学び続けていけるよう支援します。具体的には、

- ・ サブ講師が考える本手法の意義を伝える
- ・ 参加者同士の関係づくりを促す
- ・ 実践で直面した悩みを聞いて対応策を一緒に考える

といった関わりを通じて、参加者がモチベーションを保つよう支えることが期待されます。

2

教育的機能

参加者に対し、本手法の理解を深めるための教育・指導を行います。具体的には、

- ・ 参加者に不足している知識・技術を把握し、解説する
- ・ 参加者が気づいていない課題を指摘し、対応を促す

といった行動を通じて、参加者が本手法を活用できるよう指導することが期待されます。

3

管理的機能

研修期間中や終了後に、参加者が本手法を現場で継続的に用いることができるよう、事業所内や地域での活用促進に向けた働きかけを行います。具体的には、

- ・ 事業所内での活用に向けて、参加者への助言を行う
- ・ 地域での活用に向けて、参加者とともに勉強会などの企画を考え、提案・実行する

といった行動を通じて、地域全体で本手法が普及するよう推進することが期待されます。

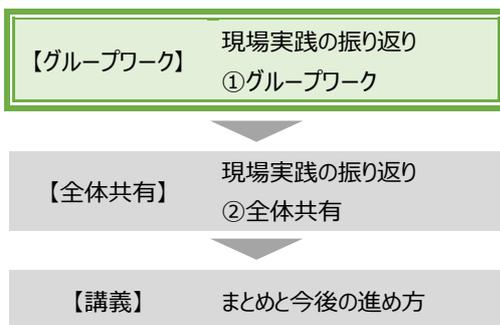
2.2 本研修の概要とグループワークの内容

研修のタイムテーブルは以下のとおりです。サブ講師は各研修でグループワーク運営を行います。

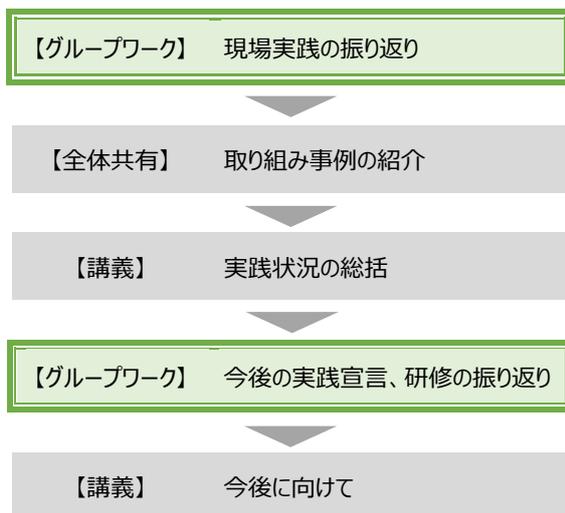
◆ 第1回



◆ 第2回、第3回



◆ 第4回



本事業及び
実践研修の
ねらいサブ講師の
役割グループワークを
行う際の
ポイント研修の
グループワークの
進め方

3 グループワークを行う際のポイント

3.1 グループワークを行う際に注意すること

グループワークを行う際に注意するポイントは次のとおりです。

Point

参加者同士の悩みの共有や、実践で取り組む上での課題（例：視点の深掘りがうまくできない・数値化が難しい、多職種どう連携したらよいかわからない）の解決に向けて、意見の出し合いを大切にする。

Point

「概要版（項目一覧）」や「ケアの冊子」を参照しながら、根拠に基づく支援内容の仮説を持っているか、視点の抜け漏れがないかを確認する。

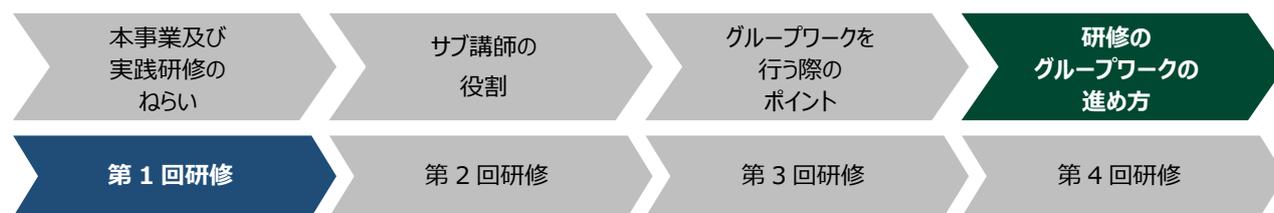
Point

アセスメントやモニタリング、見直しの視点は、参加者が実践できるように具体的な内容に落とし込む。

Point

グループワークの最後に、各参加者が研修後の実践で行うこと（宿題）を言語化する。





4 第 1 回研修のグループワークの進め方

第 1 回研修では、合計 3 回のグループワークを行います。

グループワーク① グループ顔合わせ

これから数か月間グループワークを一緒に行っていくメンバーで顔合わせを行います。

グループワーク② 事前課題の結果共有

事前課題の「自己点検」について、グループで気づきの共有や意見交換を行います。

グループワーク③ 講義を踏まえた振り返り&次回に向けた宣言

講義を踏まえて、自己点検シートを見直した感想をグループに共有します。
これからの現場実践で特に取り組みたい項目を宣言します。

4.1 グループワーク① グループ顔合わせ

本研修にて、一緒にグループワークを行うメンバーで顔合わせをします。

- グループの参加者は一人ずつ、各自の所属や担当、最近のマイブーム、研修を通して得たいことを発表します。
- 1人につき、発表 2～3 分とします（参加者の人数によって調整、補足参照）。

進行の ヒント

- ◇ 「自己紹介＆目標設定シート」を画面投影するより、お互いの顔を見ながら話す方が望ましいです。
- ◇ これから一緒にグループワークを行っていくために、前向きな雰囲気づくりを心がけます。

各自が発表すること

- ① お名前
- ② ご所属、担当されている業務
- ③ 最近のマイブーム
- ④ 研修を通じて得たいこと（関心事や疑問点）

発表時間の目安
1人：2～3分

時間配分の目安
発表人数

- 4人の場合：3分
- 5人の場合：3分
- 6人の場合：2分

補足

参加者 1 人あたりの持ち時間については、以下のとおり参加者の人数によって調整してください。

必要に応じて、サブ講師の発表は省略するなどしてください。

- 4人の場合：3分
- 5人の場合：3分
- 6人の場合：2分

4.2 グループワーク② 事前課題の結果共有（自己点検）

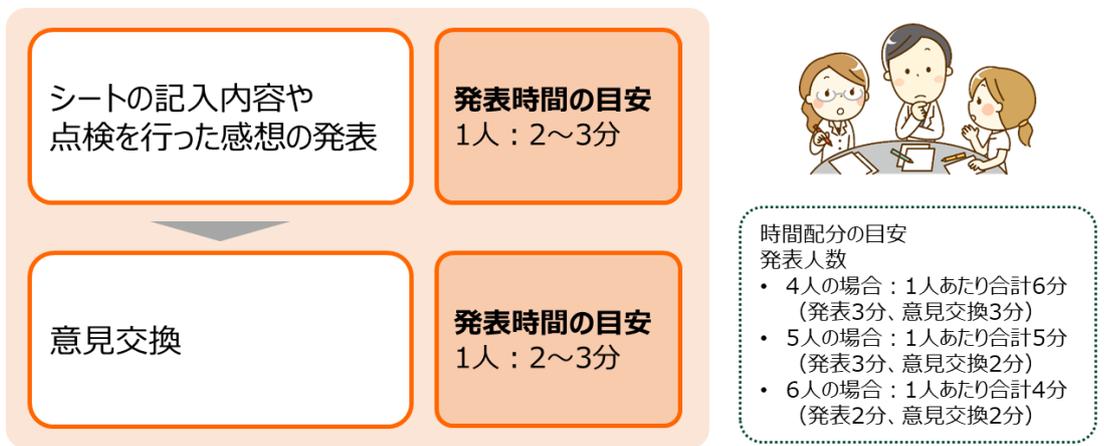
発表者は、事前課題の「自己点検」の結果について、感想や気づきを共有します。

- 発表に関して、グループで意見交換を行います。
- 1人につき、5分程度（発表3分、意見交換2分）とします（参加者の人数によって調整、補足参照）。

進行の
ヒント

- ◇ 項目の数が多くて大変だった、今後の研修が不安だといった意見がでやすいです。
- ◇ グループのメンバーで、支えあって頑張ろうという雰囲気づくりを心がけます

共有の流れ **1人あたりの持ち時間：4～6分** ×繰り返し（※グループの人数によって調整してください）



補足

参加者 1 人あたりの持ち時間については、以下のとおり参加者の人数によって調整してください。
必要に応じて、サブ講師の発表は省略するなどしてください。

	4 人の場合		5 人の場合		6 人の場合	
発表時間	1人あたり：6分		1人あたり：5分		1人あたり：4分	
	発表： 3分	意見交換： 3分	発表： 3分	意見交換： 2分	発表： 2分	意見交換： 2分

4.3 グループワーク③ 講義を踏まえた振り返り&次回に向けた宣言 (グループでの共有)

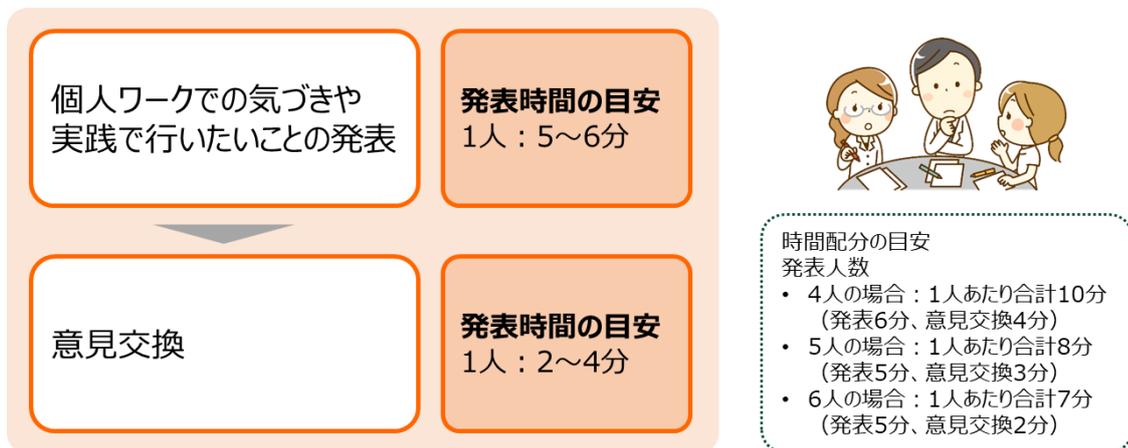
発表者が、個人ワークでの気づきや講義を踏まえて実践で行いたいこと発表します。

- 発表に関して、グループで意見交換を行います。
- 1人につき、7分程度（発表5分、意見交換2分）とします（参加者の人数によって調整、補足参照）。
- 意見交換では、今後の現場実践（追加情報収集と課題の再確認）につながるような意見出しを促します。

**進行の
ヒント**

- ◇ 現場実践で不安なことは、次の研修でグループの他のメンバーに相談できます。
- ◇ グループのメンバーで、支えあって頑張ろうという雰囲気づくりを心がけます

共有の流れ 1人あたりの持ち時間：7～10分 ×繰り返し（※グループの人数によって調整してください）



補足

参加者1人あたりの持ち時間については、以下のとおり参加者の人数によって調整してください。また必要に応じて、サブ講師の発表は省略するなどしてください。

	4人の場合		5人の場合		6人の場合	
	1人あたり：10分		1人あたり：8分		1人あたり：7分	
発表時間	発表： 6分	意見交換： 4分	発表： 5分	意見交換： 3分	発表： 5分	意見交換： 2分



5 第 2 回研修のグループワークの進め方

第 2 回研修のグループワークは、現場実践①の振り返りを行います。

- 発表者は、「現場実践①振り返りシート」に基づいて事例概要と実践結果を共有し、今後の実践方法についてお互いに助言します。
- 以下のとおり、1 人につき 25 分程度とします（参加者の人数によって調整、補足参照）。
- 発表の最後に、次の研修までの現場実践での取り組みを宣言します。

共有の流れ **1人あたりの持ち時間：15～23分** ×繰り返し（※グループの人数によって調整してください）

実践結果の共有

- 実践した支援内容の項目番号
- 実践結果の発表
 - 取り組んで良かったこと
 - 取り組む過程で悩んだこと、難しかったこと

発表時間の目安
1人：5～8分

実践方法の助言

- 具体的な支援内容の助言

発表時間の目安
1人：10～15分



時間配分の目安
発表人数

- 4人の場合：1人あたり合計23分（共有8分、助言15分）
- 5人の場合：1人あたり合計19分（共有5分、助言14分）
- 6人の場合：1人あたり合計15分（共有5分、助言10分）

補足

参加者 1 人あたりの持ち時間については、以下のとおり参加者の人数によって調整してください。また必要に応じて、サブ講師の発表は省略するなどしてください。

	4 人の場合		5 人の場合		6 人の場合	
	1 人あたり：23 分		1 人あたり：19 分		1 人あたり：15 分	
発表時間	実践結果の共有：	実践方法の助言：	実践結果の共有：	実践方法の助言：	実践結果の共有：	実践方法の助言：
	8 分	15 分	5 分	14 分	5 分	10 分

5.1 グループワークの具体的な進め方

◆ 事例紹介（第 3 回以降は事例概要の発表は行いません）

参加者に、どのような利用者を対象にしたかを「現場実践①振り返りシート」を用いて発表してもらいます。

◆ 実践結果の共有

参加者に、今回の現場実践での具体的な取り組み内容と、グループワークで他参加者に共有・相談したいこと（取り組む過程での気づき・悩みなど）について、「現場実践①シート」を用いて発表してもらいます。

進行のヒント

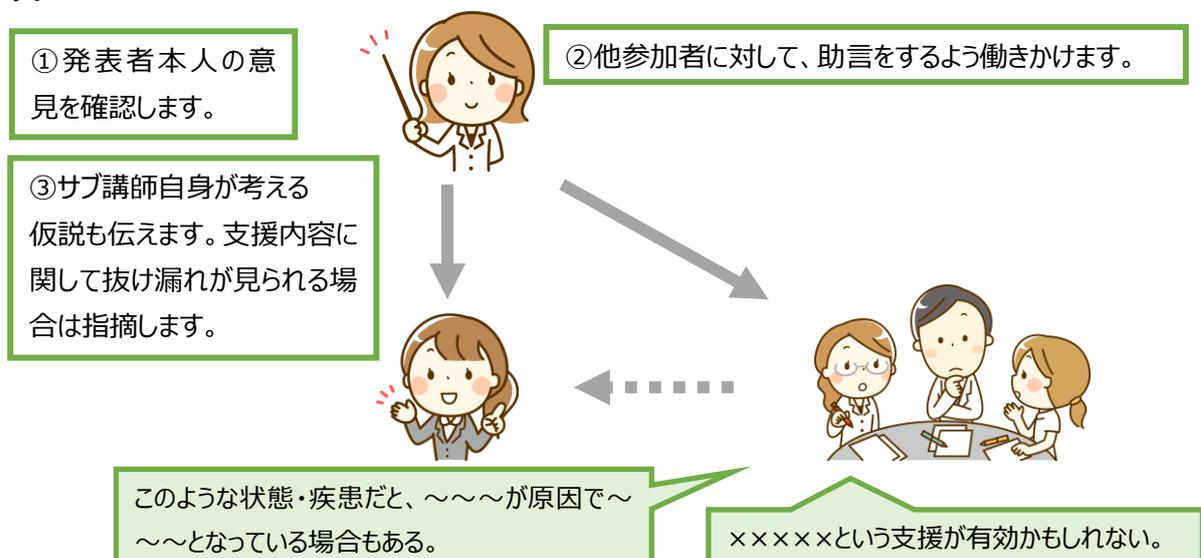
- ◇ 本手法を念頭に置いた議論をやりやすいよう、**取り組みにあたって意識した基本ケアの項目内容・番号**を始めに伝えるよう促します。
- ◇ サブ講師は、まずは 1 ヶ月実践に取り組んだことを労います。その上で、発表内容についての質疑を他参加者に促します。
- ◇ 取り組む過程での気づきは、参加者同士の質疑やサブ講師からのコメントを通じて、言い換え・強調してグループ全体に意識づけたり、具体的にどうことが起こったか・感じたかを深掘したりします。
- ◇ 悩みについては共感しつつ、この後にグループで助言を考えようと伝えます。

◆ 実践方法の助言

<支援と課題の仮説の検討>

今回焦点を当てている項目に関する、支援と課題の仮説の検討を促します。

まず発表者本人の意見を確認した後、他参加者に対して、「このような状態・疾患だと、〜〜が原因で〜〜となっている場合もある」「××××という支援が有効かもしれない」といった助言をするよう働きかけます。その上で、サブ講師自身が考える仮説も伝えます。支援内容に関して抜け漏れが見られる場合は指摘します。



<確認すべき事項の整理>

支援内容レベルの仮説を共有したら、検証にあたって確認すべき事項（情報収集が必要な事項）を整理します。その際、参加者の手元にある「概要版（項目一覧）」や「ケアの冊子」を見るように促します。発表者に対して、当該事項について情報収集をしたか、支援仮説をケアプランに位置づけたかを問いかけます。発表者には手元の自己点検シートを踏まえながら回答してもらいます。



①情報収集をしたか、支援仮説をケアプランに位置づけたかを問いかけます。



②手元の自己点検シートを踏まえながら回答してもらいます。



進行のヒント

◇ 追加の情報収集が必要だと明らかになった項目について

いつ、どのような専門職と連携して、どういった方法で収集するか、本人や他参加者から意見を引き出します。その上で、サブ講師からも助言を行います。

◇ 発表者が悩んだことや難しかったこととして情報収集が挙げられた場合

具体的な方法や改善策について助言を行うように促します。

<具体的な支援内容の助言>

- ・ 支援内容のうち新たに導入する可能性があるものや、より個別化が必要なものについて、発表者がこの場で助言やアイデアがほしいかを確認します。
- ・ 助言やアイデアがほしいという支援内容について、事例の状況を踏まえつつアイデアを出すように他参加者に働きかけます。その上で、サブ講師からも助言を行います。
- ・ 最後に本日のグループワークを踏まえ、これからの 1 ヶ月で実践したいこと（モニタリング、追加情報収集、ケアプラン・支援内容の見直し）を発表者に説明してもらいます。

◆ 次回の実践に向けた宣言

発表の最後に、現場実践②に向け、**焦点をあてる基本ケアの項目**の宣言を促します。

また、どのような取り組みをしてみようと思っているかといった**具体的な行動**も発表してもらいます。

◆ **実践研修の意義（再確認）**

実践研修は、以下を意識して受講することが望ましいです。

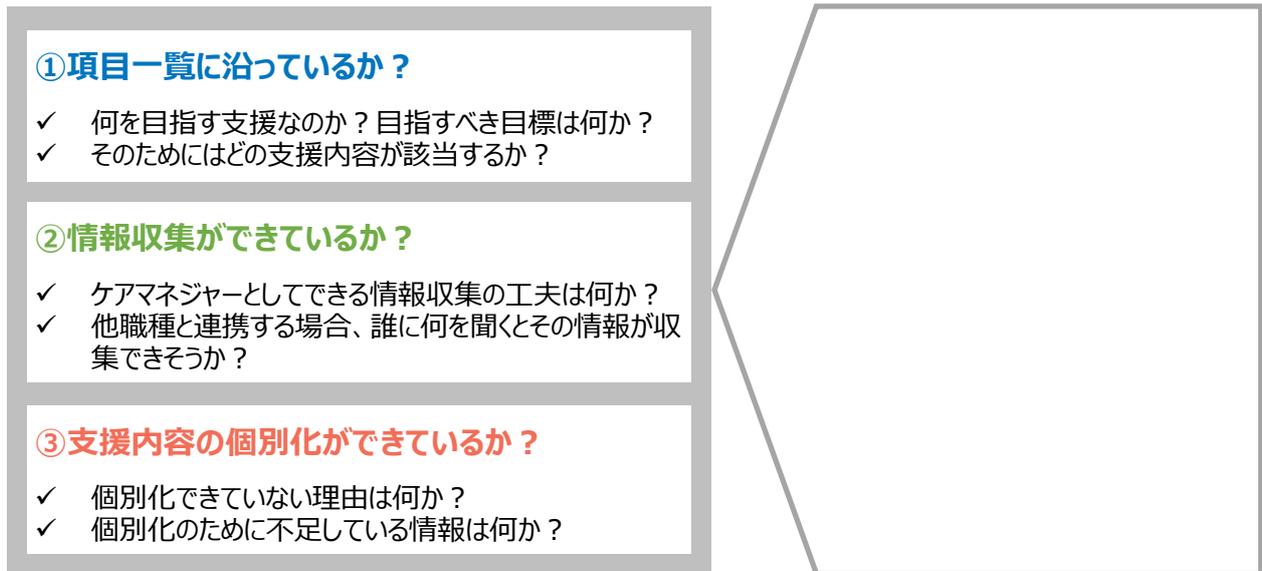
- 1 ケアプラン作成時点での抜け漏れに気づいた支援内容を理解すること。
- 2 アセスメント・モニタリングを通じて「想定される支援内容」を具体化していくこと。
- 3 重要性が高い項目に着目して掘り下げること。

5.2 発表者・他参加者をガイドする視点

発表者の実践結果の共有を踏まえてグループワークを進行するにあたり、サブ講師は以下の視点を持つことを心がけます。特に、検討において課題が見つかった場合、事例の課題なのか、発表者の課題なのかを考えることは重要です。

事例の課題の場合には以下の3つの視点で検討します。

発表者の課題の場合には、取り組みの工夫をアドバイスし、次回までの具体的な取り組みを明確化します。



①項目一覧に沿っているか？

基本ケアの項目に着目して実践の取り組みを進めると、その項目の情報収集ばかりに思考が偏ることもあります。

項目一覧の基本方針・大項目・中項目に照らして、そもそも何を指してこの項目に着目したのかについて、立ち返ることも重要です。

また、目指すべき目標（基本方針、大項目、中項目）を明確にしたうえで、そのためにはどの支援内容の項目が該当するかを考えるアプローチもあります。

②情報収集ができていますか？

まずは、ケアマネジャーとしてできる情報収集の工夫について考えます。

また、他職種と連携する場合は、誰に何を聞くと、その情報が収集できそうかを考えることも重要です。

発表者が情報収集に困っている場合には、上記の方法を他参加者にアドバイスしてもらったりやり方もあります。

③支援内容の個別化ができていますか？

適切なケアマネジメント手法としてまとめられている基本ケアの項目は、高齢者の生活において基本となる項目です。

一方で、ケアマネジメントにおいては、基本を押さえたうえでの個別化が重要となります。

まずは、実践の取り組み事例において、個別化できていない理由を考えます。

その上で、個別化に向けて不足している情報がないか、考えてみることも重要です。



6 第 3 回研修のグループワークの進め方

第 3 回研修のグループワークは、現場実践②の振り返りを行います。

- 発表者は、「現場実践②振り返りシート」に基づいて実践結果を共有し、今後の実践方法についてお互いに助言します。
- 以下のとおり、1 人につき 25 分程度とします（参加者の人数によって調整、補足参照）。
- 発表の最後に、次の研修までの現場実践での取り組みを宣言します。

共有の流れ 1人あたりの持ち時間：15～23分 ×繰り返し（※グループの人数によって調整してください）

実践結果の共有

- 実践した支援内容の項目番号
- 実践結果の発表

発表時間の目安

1人：5～8分



実践方法の助言

- 具体的な支援内容の助言

発表時間の目安

1人：10～15分

時間配分の目安

発表人数

- 4人の場合：1人あたり合計23分（共有8分、助言15分）
- 5人の場合：1人あたり合計19分（共有5分、助言14分）
- 6人の場合：1人あたり合計15分（共有5分、助言10分）

補足

参加者 1 人あたりの持ち時間については、以下のとおり参加者の人数によって調整してください。また必要に応じて、サブ講師の発表は省略するなどしてください。

	4 人の場合		5 人の場合		6 人の場合	
	1 人あたり：23 分		1 人あたり：19 分		1 人あたり：15 分	
発表時間	実践結果の共有：	実践方法の助言：	実践結果の共有：	実践方法の助言：	実践結果の共有：	実践方法の助言：
	8 分	15 分	5 分	14 分	5 分	10 分

参照

基本的に、進め方は第 2 回研修のグループワークの進め方と同じです（第 3 回以降は事例概要の発表は行いません）。

詳細は、P.15 の「 5.1 グループワークの具体的な進め方」を参照してください。



7 第4回研修のグループワークの進め方

第4回研修では、合計2回のグループワークを行います。

グループワーク① 現場実践③振り返り

第2回、第3回の研修と同様に、現場実践③の振り返りをグループワークで行います。

グループワーク② 今後の実践宣言

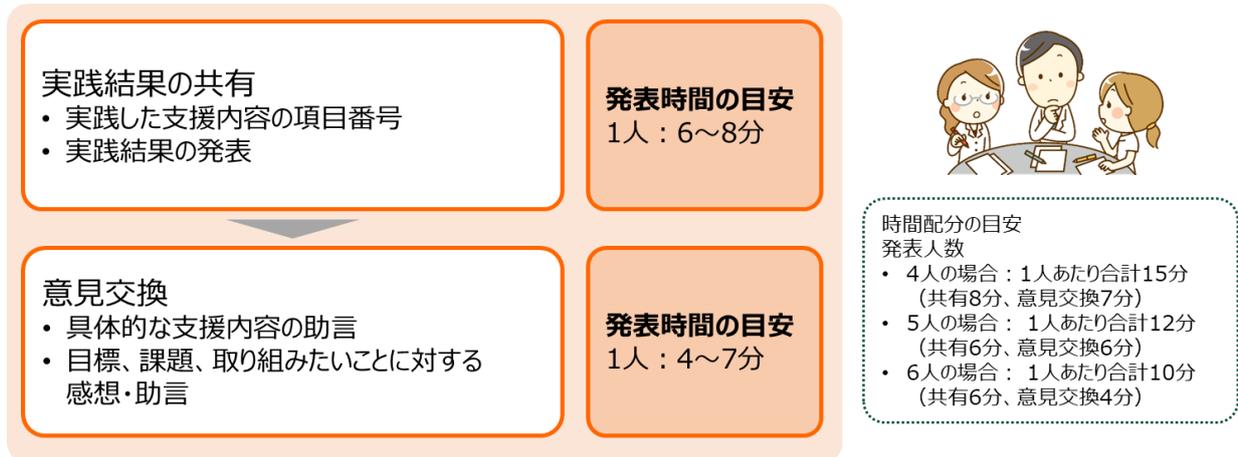
今後のケアマネジメントの取り組みに向けて、グループで共有します。

7.1 グループワーク① 現場実践③振り返り

参加者は、「現場実践③振り返りシート」に基づいて、実践結果や実践を通じて感じたことを共有します。

- 以下のとおり、1 人につき 15 分程度とします（参加者の人数によって調整、補足参照）。
- 意見交換では、研修終了後の実践につながるような意見出しを促します。

共有の流れ 1人あたりの持ち時間：10～15分 ×繰り返し（※グループの人数によって調整してください）



補足

参加者 1 人あたりの持ち時間については、以下のとおり参加者の人数によって調整してください。また必要に応じて、サブ講師の発表は省略するなどしてください。

	4 人の場合		5 人の場合		6 人の場合	
	1 人あたり：15 分		1 人あたり：12 分		1 人あたり：10 分	
発表時間	実践結果の共有：	8 分	実践結果の共有：	6 分	実践結果の共有：	6 分
	意見交換：	7 分	意見交換：	6 分	意見交換：	4 分

参照

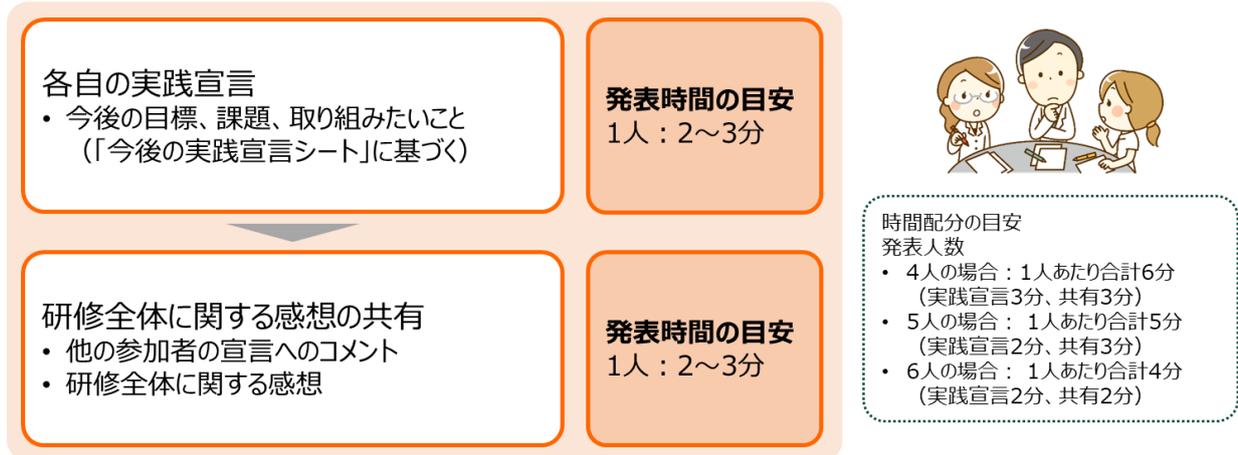
基本的に、進め方は第 2 回研修のグループワークの進め方と同じです（第 3 回以降は事例概要の発表は行いません）。詳細は、P.15 の「5.1 グループワークの具体的な進め方」を参照してください。

7.2 グループワーク② 今後の実践宣言

参加者は、「今後の実践宣言シート」に基づいて、今後取り組みたいことを共有します。

- 以下のとおり、1 人につき 4～6 分程度とします（参加者の人数によって調整、補足参照）。
- 意見交換では、研修終了後の実践につながるような意見出しを促します。

共有の流れ **1人あたりの持ち時間：4～6分** ×繰り返し（※グループの人数によって調整してください）



補足

参加者 1 人あたりの持ち時間については、以下のとおり参加者の人数によって調整してください。
必要に応じて、サブ講師の発表は省略するなどしてください。

	4 人の場合		5 人の場合		6 人の場合	
発表時間	1 人あたり：6 分		1 人あたり：5 分		1 人あたり：4 分	
	実践宣言： 3 分	感想の共有： 3 分	実践宣言： 2 分	感想の共有： 3 分	実践宣言： 2 分	感想の共有： 2 分

【参考】2021 年度実施時の資料授受方法

参加者提出資料の閲覧・ダウンロード方法

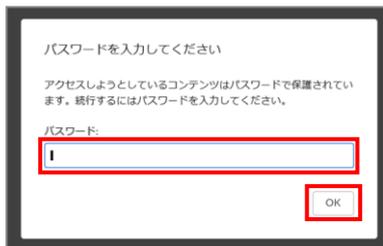
補足

- ・ 2021 年度実施時の box（クラウドストレージサービス）を使用しての資料の閲覧・ダウンロード方法を記載しています。
- ・ 今回の研修での資料提出・閲覧方法については開催者にご確認ください。

各参加者は、事前に各自のフォルダに提出資料を格納します。

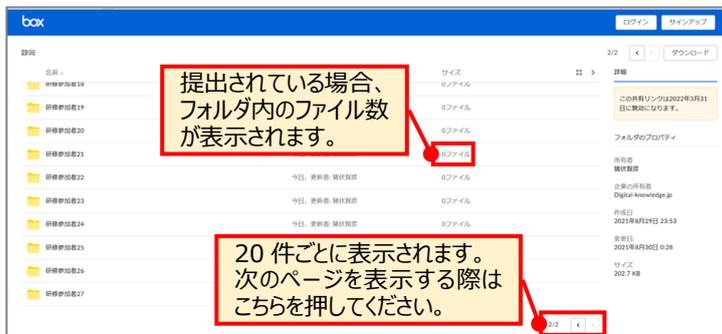
担当される参加者の提出資料を、事前に閲覧・ダウンロードする際の手順は以下のとおりです。

1 接続



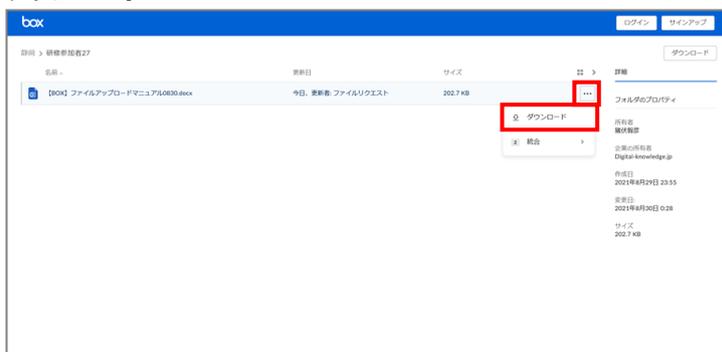
- ① メールでご案内した、**box の URL** にアクセスしてください。
- ② 「パスワードを入力してください」と表示されるため、ご案内のパスワードを入力し、[OK] をクリックしてください。

2 閲覧



左の画面が表示されます。参加者ごとにフォルダが分かれているため、担当グループの参加者の参加者番号が記載されたフォルダを選択してください。

3 ダウンロード



フォルダを選択すると左の画面が表示されます。

- ① ファイルの右側に表示される「…」をクリックします。
- ② [ダウンロード] をクリックします。ファイルをダウンロードできます。