

### 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	2295400093		
法人名	株式会社ケアクオリティ		
事業所名	グループホーム ケアクオリティ おかりや	ユニット名	1階
所在地	静岡県島田市御飯屋町9530		
自己評価作成日	平成26年11月9日	評価結果市町村受理日	平成27年2月10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	<a href="http://www.kaigokensaku.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2014_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2295400093-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=">http://www.kaigokensaku.jp/22/index.php?action=kouhyou_detail_2014_022_kani=true&amp;JigyosyoCd=2295400093-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=</a>
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限会社 福祉第三者評価・調査事業部
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1
訪問調査日	平成26年12月17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)】

今年4月にオープンし、7か月が過ぎました。まだまだ手さぐり状態ではありますが、これから自分達のグループホームを築き上げていきたいと思えます。ご利用者様の思いにより添いながらご支援させていただきたいと思えます。そして開けたホームにしていきたいと思えます。地域の方々に気軽に立ち寄っていただいたり、こちらからも外に足を向けていきたいと考えています。どうぞ宜しくお願い致します。

【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)】

本年度初頭に開設したグループホームである。運営法人の基本理念をもとに、施設独自の理念に沿って運営を行っている。管理者は「利用者・家族と十分に意思疎通を図ること。法人グループの持つ人的・物的環境の活用を進め、人材育成や医療・福祉・行政等関係機関との適切な協力関係を築くこと。地域住民と信頼関係を構築し、地域の一員として存在し続けること。」などを目標とし、全員で意識を共有して実現に向け支援している。職員はケアの一つひとつを自己評価し、課題に真摯に向き合う姿勢で改善に努めている。自治会の協力も得られており、今後の地域住民との日常的な交流への取り組みが期待される。

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) ○	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) ○
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) ○	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) ○
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) ○	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) ○
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) ○	66	職員は、活き活きと働いている (参考項目:11,12) ○
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) ○	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 ○
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) ○	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 ○
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28) ○		

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	ホーム目標を掲げ、毎朝申送り時に唱和し、日々意識して取り組んでいる。	施設独自の理念に沿い「地域に愛され、利用者一人ひとりの思いに寄り添い、誰もが笑顔で過ごすこと」のできる支援を目指している。毎日、ケアの原点である理念を職員に意識させることで周知に努めている、	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している	日常的な交流には、まだまだ程遠いが、ご近所へ散歩に出掛け会話の時間があったり、買い物に出かける。またボランティアの方にもお願いし楽しい時間を作っていた。	防災訓練や祭り等、地域の行事に管理者が参加することから始めている。民生委員やボランティアが来訪し、利用者で交流している。自治会、地域防災会等の役員との協力関係を築くことに努めている。	開設当初から自治会役員が好意的に交流を働きかけてくれた経緯があり、開かれた施設を目指す意味からも、介護の専門家として積極的に地域貢献する取り組みが期待される。
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	開設後、間もないということもあり、近所の方々の見学もあつたり、いつでも受け入れている。また積極的に外へ出るよう心掛けている。		
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践、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	7月から2か月に1回の会議開催にて、事業所内の報告を行い、出席者の方から意見をいただいている。	各方面の関係者が多数出席して開催され、事業所の状況報告を受け活発な話し合いが行われている。自治会からの助言や、質問に対する行政担当者の迅速な対応で、意見を活かせる会議が実現している。	
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に取り組んでいる	市の担当者には推進会議に出席していただき、貴重な意見をいただいている。また行政報告に絡む事故発生時にも、速やかに報告しアドバイスをいただいている。	担当部署との連絡を密に取り、運営上の問題等、意見交換に必要な情報を伝えて助言を受け、サービス向上に取り組んでいる。行政担当者との連携は適切に行われており、日常的な協力関係を築くことに努めている。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介指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「ゼロ」宣言をし、職員全員で意識を高めている。また身体拘束についての勉強会も実施している。	身体拘束ゼロ宣言により、正しい知識の理解を深める勉強会を実施して職員全員が意識を高めることに努めている。安全対策のための処置と身体拘束との関連性など、困難な問題にも検討を重ねて対応している。	
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	身体拘束と同時に虐待についても学ぶ機会を設けているが、今後より深く学び互いに注意を払い防止に努めていきたい。		

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	事例を含めての勉強会を行っている。「理解」「活用」ともに、これからの課題である。代弁できるようカンファレンス等でも話し合っている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	その都度の説明をさせていただいている。疑問点等についてもいつでも受け付け返答するようにしている。		
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	ご利用者とは常にコミュニケーションを図り、気持ちを汲み取るよう心掛けている。ご家族には訪問時やケアプラン説明時、電話でもご意見を伺っている。	利用者や家族はいつでも意見等を表すことができることを伝え、家族とのコミュニケーションを大切にしている。職員が積極的に話し合う機会を設けるよう努めていることに対し、家族も評価を寄せている。	今後は、地域性をも考慮して要望等を反映させる施設運営が求められる。検討中の家族アンケートをはじめ、利用者家族の思いを聴き取る更なる取り組みが期待される。
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	職員とは常に会話をもちいつでも意見を出せるような雰囲気作りに努めている。タイムカードを事務所に置き、管理者からも声掛けをするようにしている。	管理者は、職員と毎日顔を合わせて会話ができるような環境を作り、日常的な意見交換に努めている。必要に応じて随時個人面談を行い、カンファレンスや職員会議等で検討して運営に反映させている。	
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	各自自己評価を行う機会を設け、振り返りを行う。それが給与等への反映にはまだ至っていない。		
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	事業所内の毎月の勉強会の実施、法人内の研修には積極的の参加し、スキルを高めている。また日々管理者も職員と一緒に利用者様と接し、職員と意見交換する。		
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	同法人の職員間には研修や委員会を通し情報共有、情報交換の場となっている。		

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	入居相談時や初回アセスメント時には必ずご本人と面談させていただき直接お話しを伺うようにしている。		
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	入居申込時から入居に至るまでに、今までのお困り事や、今後のご意向を伺い、お気持ちを汲み取るようにしている。		
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	利用者にとって何が必要かまた何を希望されているか見極めサービスに取り入れるようにしている。		
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	一緒に家事をおこなったり、買い物に行ったり、畑の作業をする。		
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	ご家族様に泊まっていたり、一緒に同じ食事を摂る機会がある。(家族会やご家族希望時)		
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	面会も時間の制限をしないでいつでも立ち寄っていただくようしている。ご家族にも多くのご面会を依頼している。	家族、友人等馴染みの人々との交流を積極的に図っている。家族の協力を得ながら、自宅への外泊や馴染みの場所への外出・買い物・同窓会への参加等で一人ひとりの状況に応じた支援を心がけている。	
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	その方の能力やお気持ちに応じ、家事の手伝いや、レクを一緒に行っていたりしている。		

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	退居されからもお見舞いに行ったり、ご家族に連絡し、ご様子を伺うようにしている。		
<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	ケアプラン書替時には特にご本人のお気持ちの確認をしている。その他、日々の会話の中から意向を聞き取るように心がけている。	日常の会話の中から利用者一人ひとりの思いや意向を酌み取るとともに、丁寧にアセスメントを繰り返して把握に努めている。また、その思いをケアプランに反映している。	
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	初回アセスメントやご家族面会時などに、その方の生活歴を伺い、趣味などの継続に努めている。		
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	ケアプラン書替時には特に再アセスメントやモニタリングを実施している。		
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	御家族には面会時やプラン変更時に話を伺っている。看護師とも週1回の訪問時や電話でのオンコールで指示を仰ぎ、職員間には毎日の申し送りやカンファレンス時話し合いプランを立てている。	アセスメント・モニタリング・カンファレンスの見直しを3か月ごとに繰り返し行い、一人ひとりの現状に即した介護計画を作成している。状況の把握に独自の工夫を取り入れ「ケース記録」や「気づきシート」を活用している。	
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	個々の日々の記録では共通のキーワードを用い共有している。カンファレンス前には担当者に、現在のニーズをあげてもらっているようにしている。		
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	カンファレンスや申し送りで検討し、変更が必要であれば対応する。特に体調の変化があると、主治医に相談し柔軟に対応する。		

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	開設からまだ慣れないこともあり、地域のお祭りや、防災訓練にまずは管理者が参加させていただいた。		
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	特に要望がない限り、入居時のかかりつけ医や主治医と今までの関係を継続している。	かかりつけ医は本人や家族の希望を優先しており、受診、通院時の介助も行っている。「病院情報ファイル」を作成し、支援に必要な情報は職員全員で共有し、適切に対応できるよう工夫している。	
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	受診記録や医療連携記録を活用し情報共有したり、指示を仰ぐようにしている。		
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。	協力医である島田市民病院の相談員や家族と退院後の生活について話し合う。必要時には看護サマリをいただいたり、かかりつけ医へ診療情報提供書を書いていただく。		
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	重度化・看取り指針に沿って、入居時や必要時説明相談をさせていただく。	入所時に「重度化及び看取り介護の指針」の内容を説明し、同意書を交わしている。開設して日は浅いが、今後も定期的に、あるいは状態の変化に応じて関係者と話し合いを持ち、事業所として出来る限りの支援を行う方針で取り組んでいる。	
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	マニュアルに沿った対応を行う。カンファレンス時に再確認する。場合によってはケアプランにも反映させる。		
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	訓練を重ね、地域の訓練に参加し、推進会議でも報告している。夜間に関しては、まずDVDにて勉強をした。	年2回の火災訓練に加え、市総合防災訓練、地域防災訓練にも参加して災害に備えている。施設の情報を地域に伝えて話し合い、相互に協力する態勢を築いている。必要な食料や消耗品も備蓄している。	

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	排泄介助時などは利用者様に先に声掛けし、同意を得てから介助に入る。	職員は接遇やプライバシーについて、法人の研修会に参加し学んでいる。管理者は利用者の尊厳を守ることの大切さを常に職員に周知しており、誇りを損ねない言葉かけを日々の支援で実践している。	
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	常に声掛けを心がけている。入浴時などの1対1での会話を大切にしている。自己決定が難しい方にはいくつかご用意し、選択していただくようにしている。		
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	入浴の声掛けなどは利用者様の状態に合わせて行っています。自室でゆっくり横になれる時間も本人の希望を心がけています。		
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	着替えをする時は、何枚用意し、どちらが良いか選んでいただくようにしている。		
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	食器拭きやテーブル拭きを行っていただいたり、料理の先生を経験されている方には、糠漬けや調理を手伝っていただいている。	利用者の要望に添った献立をユニットごとに作成し、3食とも手作りして職員と共に食事の時間を楽しんでいる。また、事業所の畑やプランターで採れた季節の野菜も食卓にならび、利用者に喜ばれている。	
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	食事量や水分量は毎回チェックし記入する。利用者様の体調に合わせて刻み食や、トロミをつける。毎月初めには体重測定し、パロメーターの一つとしている。		
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、利用者様の状態に合わせて声掛け、介助、見守りを心がけている。夜間は義歯を預かり消毒する。		

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	リハビリパンツやパッドの必要性を考慮する。また排泄の訴えが出来ない方には時間での誘導で確認している。	一人ひとりの排泄パターンを記録した資料により、個々に合わせた声かけやトイレ誘導が可能であり、失敗を最小限に抑えている。一人ひとりの利用者に配慮した支援が実践されている。	
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	主治医に相談したり、水分を多めに摂っていたがいたり、ヨーグルト等の乳製品を食事に取り入れている。		
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	入浴チェック表により入浴日が偏らないようにしているが、必ず本人の意向を確認している。拒否される方の支援が難しい。	最低限3日に1度の入浴を基本としているが、希望に合わせて柔軟に対応している。特に時間の設定はせず、できる限り利用者の希望する時間帯を優先している。	
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	日中の体調や傾眠状態により、日中でも休んでいただく。自室のエアコンを利用し、室温に気を付けている。		
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	薬の説明書や写真をいつも確認できるように個人ごとにファイルしている。定期受診時には主治医の指示を仰ぐ。		
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	畑で野菜作り草取り、生け花をしたり、食器拭きやテーブル拭き、料理や洗濯物をたんだり、外出や外食、行事への参加がある。		
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	御家族と外出や外泊がある。全体での外出が無理なら、数人や個別での外出を心がけ、車椅子の方でも散歩し外気に触れたりする。	気候や体調に合わせて日常的に散歩している。近隣への買い物や外出・外食に出かけている。個別対応の外出もあり、訪問当日の夜も、駅にイルミネーションの見学に出向くことを楽しみにしている、利用者の笑顔を見ることができた。	



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	個人で管理できる方は、お財布を持って買い物に出かける。お金の管理が出来なくても、一緒に買物に行き自分で欲しい物を選んでもらう。		
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	自分の携帯を所持し、娘さんと自由に連絡を取る方がいます。家族に電話を掛けたいという依頼がある場合は、家族と相談し支援させていただいている。		
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	居間の壁に季節事に折り紙や貼り絵などで、職員・利用者様と共同作業し制作します。トイレや自室が分かるように表示をしている。	明るく開放的でゆとりある居間には、季節柄クリスマスにちなんだ利用者と職員の手作りの作品が飾られている。この空間は憩いの場としてそれぞれの季節を感じて楽しく過ごすことができる。水周りは丁寧に清掃して衛生面の気配りをしている。	
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	自室の施錠をしなくて自由に入出入り出来る。また自室に入り施錠したい方は施錠している。居間では、状況に応じ、机の配置を変えたり、席替えをする。		
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	入居時にはなるべく馴染の物を持ってきていただくようにお話しさせていただいている。家族の写真や仏壇を持ってきた方もいる。	利用者が居心地よく過ごせるように、馴染みのものを自由に持ち込むことができる。寝具の選択や部屋のレイアウトも本人が思い思いに工夫し、好みの雰囲気の中で暮らすことができる。	
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	自室にはネームプレートで表示したり、浴室には移動式の手すり、浴槽がある。また歩行不安定な方にはご家族と相談し、押し車を用意していただいた。		

## 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	2295400093		
法人名	㈱ケアクオリティ		
事業所名	グループホーム ケアクオリティ おかりや	ユニット名	2階
所在地	静岡県島田市御仮屋町9530		
自己評価作成日	平成26年11月12日	評価結果市町村受理日	

※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	<a href="http://www.kaijokensaku.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&amp;JigyouvoCd=2295400093-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=">http://www.kaijokensaku.jp/22/index.php?action_kouhyou_detail_2014_022_kani=true&amp;JigyouvoCd=2295400093-00&amp;PrefCd=22&amp;VersionCd=</a>
----------	---

### 【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	セリオコーポレーション有限公司 福祉第三者評価・調査事業部
所在地	静岡県静岡市清水区迎山町4-1
訪問調査日	平成26年12月17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)】

今年4月にオープンし、7か月が過ぎました。まだまだ手さぐり状態ではありますが、これから自分達のグループホームを築き上げていきたいと思ひます。ご利用者様の思ひにより添いながらご支援させていただきたいと思ひます。そして開けたホームにしていきたいと思ひます。地域の方々に気軽に立ち寄っていただいたり、こちらからも外に足を向けていきたいと思ひます。どうぞ宜しくお願ひ致します。

### 【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)】

※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価表に記入されています。

### 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、利用者の思ひや願ひ、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 3. 利用者の1/3くらい 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. 全くない
59	利用者は、職員が支援することで生き生き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せている (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、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (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	ホームの事業所理念をつくり、朝の申し送り時に唱和することで、理念を共有し、実践している。	※複数ユニットの外部評価結果は1ユニット目の評価表に記入されています。	
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	毎日散歩を行うことで、地域の皆様から声をかけていただき会話するなど交流を図れている。日常的ではないがボランティアの方にお願ひし数回ホームに来ていただいていた。		
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	電話での問い合わせや見学の依頼があった際はお話を聞いて、質問にお答えするなど柔軟な対応をしている。		
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	7月から2か月に1回の会議開催にて、事業所内の報告を行い、出席者の方から意見をいただいている。		
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	市の担当者には推進会議に出席していただき、ご意見をいただいている。また事故の報告や訪問歯科の依頼をお願いするなど協力関係が築けている。		
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 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	職員への資料の配布や、カンファレンス時に勉強を行い、全体で意識を高めてケアに取り組んでいる。		
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	開所時の研修で虐待についての内容を取り上げたが、今後も勉強会を行い、知識・理解を深めていきたい。		

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	カンファレンス時に事例をとりあげた勉強会を行っている。今後も継続的に行い知識・理解を深めていきたい。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又はや改定等の際は、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	疑問や不安についてお話を聞き、その都度お答えするようにし、理解・納得を計っている。またその場以外でも問合せも柔軟に対応するようにしている。		
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	家族から意見・要望があった際は職員全体で情報を共有し、対応策を話し合っている。		
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	職員一人一人と積極的にコミュニケーションを図り、意見・提案を聞く機会を設け、カンファレンス等で話し合っている。		
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	職員一人一人と積極的にコミュニケーションを図り、職員個々の状況を把握することで職場環境・労働環境の整備に努めている。		
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	業務時に職員一人一人についてよく観察し、改善点については指導を行いより良いケアを目指している。法人内外の研修についても交代で参加している。		
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	委員会や研修等で他事業所の職員と交流する機会を作って情報交換をしサービスの質が向上するよう努めている。		

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	ケアプランと基本情報・初回アセスメントを全職員が熟読し、ご利用者様に対してケアの統一を図っている。		
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	計画作成者やケアマネからの情報を共有し、ご家族様ともお話しをしながら信頼関係構築に努めている。		
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	カンファレンスや送り出し時に情報を共有したり、書面での共有を行っている。		
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	家事や買い物など、日々の生活の中で職員と利用者様と一緒に行動している。		
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	毎月1か月間のご利用者様の様子を手紙に書き、おかりや通信と郵送したり、必要に応じて電話でもお話しさせていただいている。		
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	自宅への外泊や、ご家族との外食、外部からの面会は積極的に受け入れている。		
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	会話をする時には職員が取り持ち、全員が孤立しない様努めている。		

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	開所時から1名の利用者様が退所、入院をされている。ご家族様にその後の様子を電話で伺った。		
<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	毎月のカンファレンス時や普段の申し送り時や業務中の会話時に本人の思いを確認している。		
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	入居時や面会時等にご家族に確認したり、日常生活の中でご本人からも情報収集している。		
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	その方に応じた対応をし、連絡ノートを活用し、その時々状況にての対応に心がけている。		
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	御家族には面会時やプラン変更時に話を伺っている。看護師とも週1回の訪問時や電話でのオンコールで指示を仰ぎ、職員間は毎日の申し送りやカンファレンス時話し合いプランを立てている。		
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	日々の記録はケース記録にて詳しく記入し、特に注意が必要な時には「気づきシート」を活用し、集中的に情報を共有している。		
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	カンファレンスや申し送りで検討し、変更が必要であれば対応する。特に体調の変化があると、主治医に相談し柔軟に対応する。		

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	開設から2回ボランティアによる催しを楽しみました。独居の方が入居前にお世話になっていた民生委員の方が引き続き訪問しお話を聞いて下さることもあります。		
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	入居時のご家族の要望を聞かせていただく。極力、入居前からの主治医の継続を心がけている。		
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	受診記録や医療連携記録を活用し情報共有したり、指示を仰ぐようにしている。		
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。	病院の相談員やご家族とは早い段階で話し合いをしている。退院時にはホームで生活していただくための注意事項を伺い共有している。		
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	重度化・看取り指針に沿って、入居時や必要時説明相談をさせていただく。		
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	マニュアルに沿った対応が出来るよう、研修や勉強会で個々の実践力をつけ、カンファレンス時を利用してチームでの再確認をしている。		
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	訓練を重ね、地域の訓練に参加し、推進会議でも報告している。夜間に関しては、まずDVDにて勉強をした。		

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	何事にも無理強いをしないので排泄介助を拒否される方は扉の外から見守りを心がけ、会話の内容や言葉はその場に合った声掛けを心がけている。		
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	常に声掛けを心がけている。入浴時などの1対1での会話を大切にしている。自己決定が難しい方にはいくつかご用意し、選択していただくようにしている。		
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	無理強いすることはせず、要望を伺いながら対応させていただくが、入浴拒否が長く続く利用者様には苦勞している。食事についても残される方が居たら、食べていただくよう本人の要望を聞いたり、職員間で話し合う。		
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	服を選んでいただく際、何を着たいか伺いながら選択していただく。		
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	食べたい物を伺い料理し、食器拭きやテーブル拭きを手伝っていただく。状態によってはミキサー食で対応するときがある。		
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	食事量・水分量は毎食チェックし、記入している。刻み食や、トロミが必要な方、必要な時々に検討し実施する。毎月体重をはかり、1つの目安としている。		
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	毎食後口腔ケアを実施する。利用者様の自立度にあわせ、声かけ・介助する。		



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	自立されている方、失敗の少ない方は、布パンツ、もしくはパッド着用されている。一人一人の排泄サインを気をつけ誘導を行っている。		
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	施設の周辺の散歩や室内での運動、食事に、バナナやヨーグルトなどを提供している。		
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	希望の入浴時間がある方はお聞きして1人1人の体調・タイミングに合わせて入浴していただく。足浴される方もいる。		
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	日中横になりたい方は自室にて休まれている方もいる。遮光カーテンを使用されている方もいる。椅子で傾眠される方にはソファ・ベッドへの声かけをする。		
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	毎日のバイタルチェック・訪問看護師に気になることは相談する。体調を見ながら主治医と薬の調整をする。服薬ミスをなくすためにダブルチェックする。		
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	カラオケ・カルタ・塗り絵等、好きなことを行ったり、家事を役割として行って下さる方がいる。男性でも家事を手伝って下さる方がいる。		
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	月に1回の外食を計画している。希望時に買い物へ一緒に行ったり、ドライブへ行くこともある。		

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	管理できる方は家族がお金を渡している。買い物に行きたいとの希望があれば行っている。スーパー等で欲しいものを伺い購入している。		
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	認知度により、電話をしたいと言われる回数が多い、対応できる方と、まだ家族と相談している方もいる。		
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	季節によって壁絵の製作や、書道で季語を書いていただく。散歩中に花を摘まれ、居間や自室に飾られる。		
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	気の合った方同士、ソファーや椅子にてお話をされる。座席の配置を工夫している。		
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を活かし、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	家族の写真を飾ったり、冷蔵庫に好きな物を買っている。使い慣れた家具を使用している方もいる。		
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	居室にお名前を貼っている。トイレは分かりやすいように表示している。移動の際は手すりを活用している。		