

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	3372200935		
法人名	有限会社 敬仁会		
事業所名	有限会社 敬仁会 グループホーム万富の郷		
所在地	岡山市東区瀬戸町万富1871-1		
自己評価作成日	平成23年2月5日	評価結果市町村受理日	

【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)】

社長はお父さん、管理者はお母さん、職員はお姉さん、この家族の一員として、緑豊かな地で新鮮な空気を吸い、美味しいものを食べ元気に生活してもらいたい。

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	http://kaigo-kouhyou.pref.okayama.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=3372200935&SCD=320
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	特定非営利活動法人 ライフサポート		
所在地	岡山県岡山市北区南方2丁目13-1 県総合福祉・ボランティア・NPO会館		
訪問調査日	平成23年3月10日		

【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)】

利用者は家族の一員として、時には怒る時もあるが、出来る事は仕事として自分の役割を全うしている。食事は旬の野菜、お魚を使って手間をかけ、見た目にも美味しさが伝わってくる料理を利用者にもお手伝いしてもらいながら作り、その様子を見ている利用者は“美味しいな、美味しいな”と言ってしっかり食べる。これが元気の源。もうすぐ近所に桜を見に行ったり、畑で作物を収穫して忙しくなる。お部屋で過ごす時間は休む時のみという皆さん。殆んどリビングで絵を描いたり雑巾を縫ってもらったり、洗濯物を干したり、たたんだりしてかいがいしく動いている。利用者主導で歌詞カードが配り、大きな歌声が聞こえる楽しいホームである。

・サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) 項目 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広がったり深まり、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、活き活きと働けている (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せている (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+Enter)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
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	管理者、職員は理念を理解し、地域と交流し、調和して生活している。	職員全員理解し、職員は利用者寄り添って利用者主体の生活が実践されている。代表が地域の役員をしているので地域の方の訪問、移動販売者の訪問している。夏祭り等には地域の多くの人も参加し、楽しむことができる。	
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	区の生協、移動商店の利用、区の行事の参加等により地区の一員として行動している。	住民の一員として自然に交流をしている。生協に加入し、地域の役員の方のみならず多くの方にホームを開放し、いつでも見学をしてもらっている。	
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	地域の会合に参加し、介護の相談にのったり運営推進会議で認知症の相談の呼びかけなどしている。		
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	近況や予定、取り組んでいる事等報告しアドバイスをもらい、改善すべきことは検討している。 (21・目標計画達成)	老人会会長、民生委員、包括支援センター、市の職員等の参加により、情報の共有やこんなことをしてはとアドバイスを貰っている。例えばホームより出る利用者が居ると、経過時間等でどの方面までいけるのかと予想して、その所に協力を求めたらと教えてくれた。	運営推進会議で提案等いただいた件については報告して、このように実施している等書類に残していった提案してもらった事項も再確認して、記録として残していくといいのではないでしょうか？家族に参加をお願いするもいいかな？
5	(4)	市町村との連携 市町村担当者や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	民生委員、包括支援担当者など、考え方や実態を知ってもらい、情報を共有してもらっている。	市の職員が始めて参加し、出来る限り参加したいと言われた。包括の方からは他の施設の情報やいろいろ教えてくれることが多く、相談しやすい関係が出来た。今は民生委員を退いたが、職員に癒しの本を持って覗いてくれる	
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	職員の見守りの方法を徹底し、その日の気分や状態をチェックしかぎをかけずに自由な暮らしを支援する。	職員同士の声かけ、気配りを充分して、拘束をしないようにしている。特に朝は職員が一人での仕事になるので手順をしっかりと自分のものにして次に伝え、目配り気配りをしている。	
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逃されることがないように注意を払い、防止に努めている	勉強会やミーティングで不適切なケアについて話し合い、決してしないという確認をしている。		

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	機会あるごとに職員の理解を深めるよう話し合っている。		
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	時間をとって丁寧に説明している。事業所の方針を明確にし、対応可能な範囲についての説明を行っている。		
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	家族にはたより、面会時常に問いかけ、何でも言ってもらえるよう心掛けている。利用者にもさりげなく声掛けしている。	毎月のお便り、面会時に利用者・家族に話をお聞きしている。しかし、家族は入居させてもらっているという思いが強く遠慮がちである。困っている事等も話して頂くように掲示し、話しやすい環境づくりがされている。	家族の思いや意見が自由に言えるようにお便りの活用を考えてはいかがでしょうか？特に様子の変化、悪い面、危険性等もお知らせし、家族の思いを引き出す工夫はどうでしょうか？
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	つきに一度職員会議を開き、意見の交換の場としている。その中で出る意見を運営に取り入れている。	話しやすい雰囲気ですらに意見交換が出来る。ホームからいなくなった時にはどんなことに気をつける必要があるか、誰に協力を求めるか、また、利用者の着ている洋服などもしっかり気に止めていること等真剣に話し合いが行われている。	
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	代表者も勤務に入り利用者や過ごしたり職員の業務や悩みを把握し、反映するようにしている。		
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	事業所外での研修になるべく受講できるよう呼びかけている。		
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	関連の事業や近くの事業所と連絡を取り合い、情報交換している。		

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
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	面談で本人の生活歴を把握するよう努め、本人の求めていることや不安を理解するよう工夫している。		
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	家族の苦労や求めているものを理解しどのように対応できるか、事前に話し合っている。		
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	相談時早急な対応が必要かどうか見極め、必要に応じて他のサービスの利用の調整を行っている。		
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	利用者に教えてもらう場面も多く、お互いが協働しながら和やかな生活が出来るよ声掛けに配慮している。		
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	利用者の様子をきめ細かく伝え、本人を支えるために家族との潤滑油になるよう心掛けている。		
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	馴染みの知人の面会等があったり一人ひとりの生活習慣を尊重している。	近所の人、友人等の訪問もあり、受診時には家まで行くこともある。その時「あんた、方角が違うが」と言われ、しっかり自宅は覚えているし、病院で知合いにばったり会って「どうしたん」と手を取り合うことも多い。	
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	皆で楽しく過ごせるよう場面作りをするなど、利用者同士が上手にいくように職員が調整役となっている。		

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
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	入院等が長引いても訪問し、今後をフォローし相談に努めている。		
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	日々の関わりの中で表情や言葉などから意志を測ったり困難な方は、家族から情報を得ている。 (21・目標計画達成)	話をしっかりすることで思いを聞き出すようにしている。家族が来られたときにはお部屋でなく、リビングのソファで話をしてもらい、話しに加われるようにしている。しっかり話のできる方が多く、思いが聴きだせることも多い。	
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	その人独自の生活歴や価値観の大切さを家族に伝え小さな事でも蓄積しながら把握に努めている。		
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	本人の生活リズムを理解し、記録に残し、出来る力、分かる力を見逃さないよう努力している。		
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	本人、家族には、日頃の係わり合いの中で思いや意見を聞き、職員全員で意見交換やカンファレンスを行っている。	本人と話が出来ない人も居るので、家族には面接して十分に話を聞くようにしている。毎月1回モニタリングを行い、職員全員の意見を聞いて次の計画に繋げている。家族は預かってもらっていると言う思いが強く、余り意見を言われないので、話も節々から察知して計画に繋げている。	
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	個別のファイルの記録、申し送り、気づき、連絡ノートを作り、全ての職員が確認できるようにしている。		
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	隣接するデイサービスとの交流、行事参加。通院が必要な支援は柔軟に対応している。		

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
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	安心して生活できるよう、警察、民生委員、包括支援センター職員と情報交換に努めている。		
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	本人、家族の希望するかかりつけ医での受診、往診、家族への情報伝達も密に行っている。	近所の本人のかかりつけ医に受診、月1回は往診、週2回看護師さんが訪問、定期的に病院を家族付き添いで受診したり人それぞれであるが、情報をしっかりと共有している。家族への連絡事項は青で記録。	
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	看護職員を配置し、健康管理に努めている。居ないときは介護職員の記録をもとに連携をとっている。		
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。	入院時には、情報提供書の作成、家族や医師と三者一体となって退院計画を進めている。		
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	本人、家族の意向を踏まえ、医師、職員が連携を取り安心した最期を迎えられるよう取り組んでいる。 (21・目標計画達成)	家族、医師、本人、職員の人としての信頼関係が樹立している人については看取りまで行っていこうと思っている。昨年は3人看取りを行い、家族、職員は満足している。医師の大変な協力を得て情報もしっかり貰い、職員として充実感を味わった看取りに出会った。	
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	急変時や事故発生時のマニュアルを作成し、常に利用者の状況を話し合いを繰り返している。		
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	マニュアルを作成し、防災訓練、避難訓練を作っている。運営推進会議等で地域の協力も得ている。	避難訓練も実施し非難時の誘導マニュアルも作り、また、事務所には書類を掲示していつでも気に留めることができるようにしている。地域の方の協力についても運営推進会議等で協力が得られるようにしている。	

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
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	年長者として敬意を払い守るべき情報は洩らさない。目立たずさりげない言葉かけや対応に配慮している。	無理強いはいらない、年長者として敬意をはらい、トイレには耳元でそっと声を掛けて気持ち良くいけるように心がけている。	
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	一人ひとりの状態にあわせ、本人が答えやすく選びやすいような働きかけをしている。		
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	基本的な流れはあるがその日の体調等に合わせ、本人の希望を訊ねたり相談しながら過ごしてもらっている。		
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	地元理容師に本人希望の髪型にしてもらったり、帽子や指輪、本人のライフスタイルが保てるよう支援している。		
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	旬の食材をメインに利用者と相談しながら献立して、調理、盛り付け、片付けも共に行っている。	旬の物や地のお魚を手間をしっかりと掛けて、見た目にも食欲をそそるように装って「美味しいな」といって全部食べてもらえるように工夫している。しっかり食べて元気で楽しくをモットーにして食事に職員・利用者共に精を出している。	
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	利用者の体調と摂取量を把握し、食べやすいものの提供と体重の増減のチェック、医師よりアドバイスももらっている。		
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	利用者の状況に合わせて食後の口腔ケアを行い、嚥下障害による肺炎防止に努めている。		

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
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	自尊心に配慮し、トイレでの排泄を大切にしながら、紙パンツ、パット類も、本人に合わせて検討している。	病院からの入所の方も多く、取敢えず、入所当時からトイレでの排泄を促している。殆どの方はオシメからリハビリパンツになり、自分で便所に行ってくるというようになった人もいる。	
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	三度の食事に汁をつけるなど食材やメニューを工夫し、また身体を動かす事の大切さを話し、便秘防止に努めている。		
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ず、個々にそった支援をしている	一応入浴時間は決めているが希望があれば変更も聞いている。足浴などをしてゆっくりと対応している。	隔日の入浴、今は殆どの方は入浴を楽しまれる。一番風呂は嫌じゃと言われる人には話をし、納得してもらって入浴することもある。	
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	生活リズムを整え心地よく眠りにつけるように日中の活動に配慮している。		
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	服薬ファイルを保管し、職員が内容の把握が出来るように、本人の状態変化を医師に提供している。		
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	得意分野で力を発揮できるよう、お願いできそうな仕事を頼み感謝の言葉を伝えるようにしている。		
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	買い物、散歩はもちろん、季節の行事も計画し、家族の協力もいただき外出できるように支援している。	業務スーパーに買い物、魚屋さんがコミュニティーに来るので行ったり、春には近所に花見、等に出掛けることも多い。これからは外気浴を兼ねて近所めぐりもいいのでは。	

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	家族と本人と相談し利用者の力や希望に合わせて本人の金銭管理の支援に取り組んでいる。		
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	手紙のやり取りはあるが電話は面会時家族が居室にて、携帯電話で一緒に掛けていることが多く見られる。		
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	利用者の感覚を大切にして、フロアの飾りつけを行い、家庭的な雰囲気而努力している。	殆どの方が日中はリビングルームで過している。多くの方は四角の大きなテーブルを囲み、思い思いの仕事をしている。ただ一人の男性利用者はもくもくと自分の世界に入って絵を描き続けている。他の利用者に猫の絵を書いてプレゼントして大変喜ばれている。節目節目の写真、作品が飾られている。	
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	利用者個々の状態の変化にあわせソファのコーナーや長いすでくつろげるよう配慮している。		
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	本に運の状態、希望にあわせ、ベットか畳を選んでもらい、安心できる自分の部屋作りになるよう努力している。	自分の居室は殆どの方は寝室として利用している。きれいに片付けがされていて、心地良く寝てもらえるような環境づくりがされている。自分で折った千羽鶴の貴重な作品、家族との写真なども落ち着ける品かな？ 丁度良い暖かさ、明かりの具合等にも心配りしてい	
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	身体状況にあわせ、手摺、スロープの配置をしている。不安や混乱を防ぐ目印、物品の配置に気をつけている。		