

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	2691800086		
法人名	社会福祉法人 京都眞生福祉会		
事業所名	グループホーム あんずの里 (ももユニット)		
所在地	京都府綾部市高津町遠所1番621		
自己評価作成日	平成28年2月28日	評価結果市町村受理日	平成29年5月12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	http://www.kaiyokansaku.mhlw.go.jp/26/index.php?action=kouhyou_detail_2016_022_kani=true&jiyosyoCd=2691800086-00&PrefCd=26&VersionCd=022
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	一般社団法人 京都ボランティア協会
所在地	京都市下京区西木屋町通上ノ口上る梅湊町83-1「ひと・まち交流館 京都」1階
訪問調査日	平成29年3月6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)】

「そのひとらしく、生き生きと暮らし続ける力を地域とともに支えます」を理念に掲げ、5年目が経過しました。運営推進会議を軸として、地域の方々のご協力のもと、地元地域の方々との交流を図ることができています。老人クラブの方々による、施設訪問交流会も定着し、交流がはかれています。地域幼児園児との交流、地域で開催されるお祭りや文化祭、地藏盆などへの参加なども毎年参加でき、利用者にとってなじみの場所が増え、より一層楽しめるホームになるよう取り組んでいます。

【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)】

(うめユニット)と同じ

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

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
I. 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	「そのひとらしく生き生きと暮らし続ける力を地域とともに支えます」の理念を、意識づけるため、毎月のホーム会議で唱和し、普段から職員間で、情報を共有している。また、地域とのかかわりを深めていくよう努めている。		
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、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	地域自治会に加入し、地域での取り組みを知らせていただいている。また地元地域との交流を大切にし、地域行事参加。地藏盆・文化祭は毎年参加させていただいている。		
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	地元地域との交流を大切にし、地域行事参加。老人クラブ総会や地域高齢者サロンに出かけ、ホームでの生活を紹介させていただくなど交流し、理解を深めていただくよう努力している。		
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	会議では、利用者様の生活や施設の取り組みを紹介するとともに、地域よりの情報提供を受け、サービスに取り入れている。		
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	運営推進会議に市より参加いただき情報提供を受けている。相談が必要な内容は確認するよう努めている。		
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	身体拘束委員会委員を中心にケアの実践に努めている。学習会も開催している。		

京都府 グループホームあんずの里 (ももユニット)

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
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	法人内学習会があり参加している。また毎月コラムが発信されており、それにより日々研鑽している。		
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	利用者様の中で制度を利用されている方もおられ、ホームでも学習会にてその知識を深めている。		
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	契約時に重要事項説明書や契約書を用い説明している。また、改正時はその都度通信でお知らせしている。		
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	玄関にご意見箱を設置。毎年、家族様へのアンケート調査、敬老会には2ユニット合同家族会などを企画し意見をお聞きするよう努力している。		
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	毎月、ホーム会議開催。事前に職員の意見を集め会議を開催し、課題を検討している。また、管理者は法人内運営会議に出席し、ホームの意見を反映する機会としている。		
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	年2回、執務効果実施し、職員個々が振り返りを行い、成長を促している。また年2回施設統括者が個々の職員と面談を行い意見を組みあげる機会がある。		
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	施設内外の研修会への参加呼びかけ。そのための勤務調整。法人内で行われる学習会参加の推進を行っている。		

京都府 グループホームあんずの里 (ももユニット)

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
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	京都府オレンジプランに基づき結成された、オレンジプランつなげ隊の活動や認知症相談窓口担当者会議などの参加で各施設の取り組みを知り交流が図れる機会がある。また、南館との交流もはかっている。		
II. 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	ご本人とお話の中で現在の思い、不安や希望などを聴き取りし、サービスに反映していくように努めている。		
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	施設見学や面接などから、ご家族の要望や思いを聴き取り、サービスに反映していくように努めている		
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	サービス導入時にご家族やご本人への面接を通して、また、ケアマネジャーからの情報提供もあわせてアセスメントを行い必要な支援の見極めしている。		
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	利用者様と暮らしているという事を大切にしながら、ご本人の思いや希望に添えるサービスを提供できるように努力している。		
19		○本人と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	毎月のあんずの里だよりにて利用者様のご様子の報告やお知らせを各ご家族へ送らせていただいている。面会時には日頃の様子を報告しケアのケアの方法を話し合うなど信頼関係を築けるよう努めている。		
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	馴染みの地域の敬老会に参加されたり、文化祭や地域行事に参加されたりする利用者様もいらっしゃる。地域の友人に訪ねていただけるよう支援している。		

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
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	共有スペースでの会話テレビ視聴などに、職員も参加し利用者全員が楽しい時間が作り出せるよう工夫している。		
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	入院された利用者様に対し、面会やご家族との連絡を取り合い、関係が途切れない様に、退院後のケアについても十分な話し合いを持っている。		
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					
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	以前の生活を知り参考にしたりご本人より話を伺うことで支援に生かし、利用者の思いに寄り添えるよう努力している。		
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	これまでの記録などを確認し職員で共有、話し合いをおこない、ご本人にとりよりサービスを行い、ご本人よりサービスを行えるよう努めている。		
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	ケース記録を記入し利用者様と会話する時間を作り心身状況の把握に努めている。会話、レクレーション家事を一緒に行うことで心身機能の発見にも努めている。		
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	ご本人とは普段の生活の中での関わりから、ご家族からは面会時などに要望を聴き取りご本人の生活状況やご希望を計画に反映できるよう努力している。月1回の職員会議でケアの検討を行っている。また受け持ちを中心にモニタリング表に記載し修正している。		
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	24時間経過記録やケース記録に記録を残している。ケース記録には日々のご様子やご本人の思いやご家族の思いを記載する様努力している。		

京都府 グループホームあんずの里 (ももユニット)

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
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	その時々状況の変化によりご本人や家族の気持ちに沿うことができる様に努め努力している。		
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	地域の文化祭や盆踊り、老人会の協力による枝豆収穫、しめ縄作りなどに参加することで心身の活性化にもつながり、日々の暮らしを楽しんで楽しんで頂いている。		
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	かかりつけ医や協力医療機関と協力し24時間安心して生活していただけるよう支援している		
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	常勤看護職が配置され医療面でのケアを行っている		
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。	情報提供など文書による情報交換や病院相談員との情報交換に努めている。面会にてご本人の様子を知り家族とも連絡調整を行っている。病院関係者との調整にて早期退院できる様努めている。		
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、事業所の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	入所時重度化に向けた方針を説明。終末時や急変時に再度意向を確認させていただき方向性を決定している。		
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	救急救命講習を全員が受講しており、法人内で急変や事故に対応するための研修を受けている。		

京都府 グループホームあんずの里 (ももユニット)

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
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	防災委員会が中心となり避難訓練や夜間緊急連絡網使用訓練を年4回実施。グループホームが火災想定場所となる場合は利用者様も参加。防災委員と地域消防団とのつながりもある。		
IV. 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	利用者様、一人ひとりの個性をとプライバシーを尊重し決して上から目線にならない言葉かけや対応をしている。不適切な言葉かけや対応をしている場面ではお互いに注意しあうようにしている。		
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	一人一人の利用者を理解し、その方にあった支援ができるよう、職員間でも話し合い、生き生きとした生活ができるよう努めている。		
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	利用者様、一人ひとりの生活スタイルを尊重し、その時々に合わせて押し付けにせず、希望に沿い、安心して暮らしていただけるよう努めている。		
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	カット、毛染め、化粧 スカーフ、衣服など、ご本人の好きな装いをしていただき、職員は利用者様が心地よい気持ちを得られるよう援助している		
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	食事の前には、今日の献立や食べ物の話をして食事するのが楽しくなるような会話を工夫。また、食事の盛り付けなどとともに行っている。		
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	食事量や水分量は記録し不足にならないよう注意している。不足する方には、イオンゼリーやお茶ゼリーに変え提供している。体重の変化にも気を配り1日のカロリー量にも注意している。		

京都府 グループホームあんずの里 (ももユニット)

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
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	毎食後の口腔ケアを実施している。個々の利用者様の状況に合わせて歯磨きやガーゼによるふき取り実施している。		
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	24時間経過記録表にて、個々の排泄パターンを確認し、個人に合わせて見守りや声掛け、排せつ介助を行っている。		
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	24時間経過記録をもとに排便の状況を確認。便秘時は食物繊維パウダーをお茶などに混ぜ服用していただいたり、医師により薬剤で調整していただいている。		
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	利用者の体調や気分に合わせて声掛けを行い入浴をしていただいている。冬場は職員宅で収穫したゆずでゆず湯を行ったり薬湯などで温まっていたりするように工夫した。		
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	一人ひとりの希望される状況に合わせて就寝の時間や室内ライトの明るさ調整を行っている。眠れない利用者様には傾聴したり、温かいもの飲み物を提供しゆっくり休んでいただけるように工夫している。		
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	お薬説明書や服薬手帳が利用者様毎ファイルされており確認できるようになっている。また薬の変更や、臨時薬が出た場合はその都度看護師より説明を受けて、症状に変化がないか症状の確認を行っている		
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	ご本人の生活歴や日々の暮らしの中から興味のある事、出来ることを見つけ職員がサポートを行いながら作品作りや家事の役割などを行っていただいている。		

京都府 グループホームあんずの里 (ももユニット)

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
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	利用者様と地域のスーパーや和菓子店に買い物に出かけたり、地域行事、(文化祭や盆踊りなど)地域のご厚意により枝豆収穫に出かけた。利用者様によっては家族と外食やお茶の時間を楽しまれている方もある。		
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	希望される方は施設で預かり金として預かっている。ご本人より欲しいものの希望があれば、買い物に出かける支援をしている		
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	携帯電話を使用できる能力のあるかたは自由に通話されている。お正月には毎年利用者様より家族にあて年賀状を出している。		
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	気持ち良く生活していただけるよう、不快状況がないか注意を払って清掃には心がけている。毎月季節の飾りつけを利用者様とともに行っている。また、季節の花が閉じれないよう飾ることも心がけている		
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	ソファでくつろぎ、テレビを見ながら会話されたり、ティブルで職員との会話を楽しまれたり、一人で過ごしたい方には窓際に椅子を設置し利用していただくなどそれぞれの時間を過ごしていただけるよう工夫している。		
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	家族様とともにレイアウトしたり、個々の担当者が利用者様毎に、過ごしやすい居室となるよう写真や作品などを飾り工夫している		
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	個々に居室には自分で作成した表札を飾っている。また、クリスマスやお正月には居室前に職員と手作りしたリースや地域の方に教えていただいたしめ縄で飾った。 共用部分は利用者様が自立した生活が送れるよう、解りやすい文字の張り紙をしたり、その内容を利用者様に書いていただき掲示したりしている。		