

### 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	2277102642	
法人名	有限会社 ナチュラルケア浜松	
事業所名	グループホーム高丘(1階)	
所在地	静岡県浜松市中区高丘北2-17-15	
自己評価作成日	平成22年09月17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.kaigo-kouhvo-shizuoka.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2277102642&amp;SCD=320">http://www.kaigo-kouhvo-shizuoka.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2277102642&amp;SCD=320</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	株式会社 静岡タイム・エージェント
所在地	静岡市葵区神明町52-34
訪問調査日	平成22年10月26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)】**

当事業所は認知症ケアを実践してきたノウハウを生かし、建物についても認知症の症状を緩和し利用者様が安心して生活できる環境をご提供できるよう細かな配慮を行っています。ホーム内の雰囲気も温かさを感じていただけるように木材を多く使用し、日当たりの良い空間になっています。建物周辺には遊歩道や公園があり、地域との交流の場所となっています。また、スタッフに関して、法人独自の研修を取り組み、『尊厳のあるその人らしさを培う生活』を目標とし、より良いケアを実践できるよう目指しています。終末期ケアについても力を入れており、ご利用者様やご家族の意向を確認させていただきながら、重度化された際に対応できる機械浴の設置など環境を整えています。

**【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)】**

地域の環境を活かした日常的な外出支援を行いながら、遊歩道での小学生の登下校の見守りや散歩の途中でごみ拾いをするなど地域と交流の機会を作る取り組みをしています。食事は栄養士が作成したリストから入居者の好みによりフロアごとに選べ、入浴は機械浴の設置や時間帯も含め自由度の高い選択肢があります。看取りについては協力医と24時間ONコールになっており、本人・家族の意向を確認しながら対応しています。職員は家庭的な雰囲気の中で入居者と家族を第一に考え、現場からの意見は運営に反映されやすい体制になっています。

**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 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と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、活き活きと働いている (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している (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	「尊厳のある その人らしい 心を培う生活」を理念に掲げ取り組んでいる。	「ゆっくり、楽しく、そして豊かに」を基本方針に、職員は常に利用者と家族の気持ちを中心に考え支える姿勢でいます。あくまでも利用者の自宅であることを意識し、入社時や3月に1回の面談の時に話し合っています。	
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	自治会に加入し地域の行事へ参加している。今後も近隣住民との交流を図る中で地域に密着していけるように取り組んでいきたい。	開設4年目で周りは新しい住民が多く、地域との関わりは少ないですが、遊歩道を登下校する小学生を見守りながらフェンス越しに挨拶を交わし、公園まで散歩に行くときにごみ拾いをするなどの取り組みをしています。	公園の清掃活動、入居者の周知のため地域の防災訓練への参加、事業所を地域の災害避難所として町内会に協力を申し出るなど地域の一員として積極的な交流が望まれます。
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	学生の体験学習は行っている。事業所からの地域への働き掛けや活動に対しては十分な所もある為力を入れていきたい。	/	/
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	運営推進会議では日便生活や自治会・学校の行事に参加した際の様子等を話している。今後も定期的に関催し運営に反映させていきたい。	2ヶ月に1回開催されていますが、会議の場所が事業所外のため利用者の参加が得られていません。会議の内容は報告や質問に答える形で進行され、話し合いまでには至っていません。	会議への利用者参加のための工夫が求められます。運営推進会議の報告、他にも入居者の生活、健康面、会計などを家族に定期的に送付されることが望まれます。
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者とは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	推進会議での情報交換は出来ているが、それ以外での行き来は出来ていない。月に1度介護相談員の訪問があり、意見を頂く機会がある。	地域包括支援センターとは運営推進会議で情報交換をしています。相談員の意見は頂いていますが記録はしていません。若年性認知症の入居者引き受けについては市と連携が取れています。	
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	身体拘束をしないケアに取り組んではいる。しかしすべての職員が深い意識を得るまでには至ってない。今後も意識の向上に努めていきたい。	「身体拘束0宣言」の掲示をし、管理者は職員に日常のケアの中で話し、リーダーが徹底をするようにしています。玄関も夜間以外は施錠していません。	
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	虐待防止関連法に関して、全員が理解するには至っていないが今後研修等を入れ学ぶ機会を作れるよう努めていきたい。	/	/

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	権利擁護に関しての学ぶ機会や研修が作れていない為今後は外部での研修に参加し職員に周知していくように努めていきたい。		
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	契約時に十分な時間を取った上で説明し、理解・納得していただけるように努めている。また同時に家族からの意向や相談を含め話し合いをしている。		
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	訪問時や電話での連絡を通し入居者の様子を伝えながら、ご家族の要望・意見を聞いている。また、スタッフ間で内容を共有し反映できるように取り組んでいる。	家族の意見は面会時や来所時に個人的な対応の中で聞き取り、連絡ノートに記入し、職員は勤務前に連絡ノートを読みサインすることで共有しています。意見箱の設置はまだありません。	
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	各職員に役割を持ってもらう中で管理者が定期的な面談を行い、意見・提案を運営に反映できるよう努めている。	ケアについて職員から出た意見は試行して、良ければ実行に移します。勤務時間体制を働きやすいように変更し、事後報告した例があります。職員の相談に管理者からは早い回答が得られ、年1回は個人面談があります。	
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	幹部職員が職員個々の面談を設け、状況を把握し、誰もが働きやすい環境になるように取り組んでいる。		
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	職員の経験や力量に合わせ、外部での研修を行ってきている。		
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	同業者との定期的な意見交換や職員交流等があまり行われていない。サービスの向上されるように同業者との交流の活動を行うように努めたい。		

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
<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	入居時の相談の時には必ず本人の面談を行っている。その際、家人やサービス提供者に協力してもらい話しやすい環境を作り要望を聞きだしている。		
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	電話連絡や面会時に面談の時間を取り、家族の思い・要望等、細かな情報として聞き受け止めるように努めている。		
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	相談時に問題となる部分を見極め、ケアマネジャーとともに連携をとり、サービスの利用の可能性について情報交換を行い、家族にも確認を丁寧に行っている。		
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	一緒に生活する中で入居者から学ぶ姿勢を持ち、お互いに支える関係作りを築けるように努めている。		
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	ご家族との連絡を密にし、職員とともに入居者を支える関係作りを努めている		
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	家族からの情報も得て、慣れ親しんだ場所(スーパーや床屋)等へ出来る限り出かけることに努めている。	家族が入居者の知り合いの美容院に連れて行きます。自宅の近所だった方が亡くなり職員と一緒にお悔やみにいたり、知人からの手紙に返事の電話を掛ける手助けをする支援をしています。	
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	入居者一人一人の認知や身体レベル等を把握し、職員が会話のかけ橋やサポート出来るように努めている。		

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
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	退去後も必要に応じ、相談・支援を行い、家族との連携をとるように努めている。		
<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	入居者が充実した生活を送れるように、一人一人の思いや希望をくみ取れるように努めている	会話の可能な入居者と話しを交わす中から思いを汲み取り、職員と居室で1対1のとき知り得た話などを「毎日の記録(業務日誌)」に書きとめ、職員で共有します。センター方式は一部の入居者に採用しています。	
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	入居前に生活歴等の情報収集を行い、入居後も家族や本人より情報を得るようにしている。		
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	一人一人の生活歴を把握しその方の状態や希望に応じて対応をしている。		
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	認知症による周辺症状に対して、原因・支援内容等家族やスタッフ間で情報を共有することで本人が安心して暮らせるように介護計画を作成している。	計画作成担当者と職員の意見を集めてきたフロアリーダーが、アセスメントシート、センター方式、日誌、カンファレンスなどから課題を抽出し、計画を作成しています。モニタリングは計画担当者が行います。	
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	日々一人一人の状態や様子を記録に残し、細かな情報も職員間で共有するように努め、介護計画に生かせるようにしている。		
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	ご本人の想いや家族の想いをくみ取り、常に寄り添って安心して生活を送っていただけるように努めている。		

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
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	地域のお祭りや、地域の学校からの体験学習等、入居者と地域の交流が出来るように取り組んでいる。		
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	協力医は24時間体制で緊急時の対応も依頼しており、いつでもスタッフから入居者の体調など相談・連絡が出来るようになっていく。他にも定期的な歯科往診も実施している。	月1～2回緩和ケアの専門医でもある協力医の診察があり、病気のときは24時間体制で往診してくれ、家族、職員がいつでも相談が出来る環境です。入居前からのかかりつけ医へ家族と一緒に受診をする入居者もいます。	
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	看護師が定期的にバイタル測定や健康管理を行っている。		
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。	入院後、病院の相談員又は担当看護師より常に情報の連絡をつけたり、家族からの情報を主治医や看護師へ連絡。相談出来るように努めている。		
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	終末期の在り方について家族を含め、主治医と今後の事について話し合いをする機会を作れるように努めている。	本人・家族の希望で、家族は居室に泊まり込みをし、見取りを経験しました。家族が面会に来たときにプランの変更や終末期について話し、確認しています。状態の変化には協力医から家族へ面談の依頼があり、24時間ONコールの体制になっています。	
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	消防署での救命救急の研修には参加している。しかし事業所での定期的な研修は実施できていないため今後は実施できるように努めていきたい。		
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	消防署の協力を得て通報・初期消火・非難訓練を定期的に行っている。また、地域推進会議には自治会の方へ実施の様子を話しているが実施には至らず今後も協力を得られるように関係作りをしていきたい	防災訓練は地震・火災を想定した内容で春秋年2回を、消防署の協力で1回、事業所のみを1回実施していますが、訓練への地域住民の参加はまだありません。備蓄品は3日分用意されています。	

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>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	入居者の生活歴や個性を理解し、誇りやプライバシーを損ねないようにその方に合った言葉使いに注意し対応している。	若年性認知症の入居者には敬語で接し、特にプライドに配慮しています。トイレ誘導は「あちらにいてみましょう」など周囲に気付かれない声掛けをし、失禁の場合は予めズボンにトイレに用意するなど工夫しています。	
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	一人一人に合った声掛けを行い出来る限り自己決定が出来るような働きかけを心がけている。		
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し、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	個々のペースを把握し、生活リズムを作っていきよう支援している。		
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	ご本人が気に入っていた洋服や身につける物を一緒に選びおしゃれを楽しむように支援している。		
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	日常生活の会話の中で入居者の好きな食べ物を聞きだし、献立に活かすようにしたり、一緒に食事作り・片付けをすることで楽しく行えるような雰囲気作りに努めている。	職員は栄養士が予め用意したリストから入居者の好みの献立を決め、その日のケアの状況で(受診など)1, 2階が協力して用意することもあります。入居者は出来る範囲で盛り付け、配膳、下膳をし、食後には他の入居者に聞かせるために音楽を掛ける方がいます。	
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	食事量を把握し、水分や食事量が少ない時には捕食を進めるが、好きな飲み物等、本人の負担がないように勧めている。		
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	食後にはうがいや歯磨きを行うようにはしている。定期的な歯科往診もあり、一人一人に合わせたケアの仕方を教えていただいている。		

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	排泄チェック表を用いて排泄パターンを探り、トイレでの排泄が出来るようにさりげなく声掛けしたり誘導できるように努めている。	自立歩行可能な入居者が多く、声掛けによりトイレで排泄しています。排泄のパターンチェックや職員の声掛けによりオムツから昼間はパットと布パンツで過ごせるようになった入居者もいます。	
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	排泄チェック表を用いて排便サイクルを知り、便秘時には水分摂取や公園への散歩等一人一人に合った対応をしている。		
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	入浴時間は決めずご本人の希望に合わせて入浴できるように努めている。	日中10:00～19:00位の間に希望の時間で入浴でき、入居者によっては毎日や1日に2度入る方もいます。拒否がある場合も週2回を目安にし、その日の体調や冬場には機会浴を利用しています。	
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	一日のトータル睡眠を把握し、夜間だけでなく休めてない時にはリラックスできるように話をしたり、安心できるような空間を作れるように努めている。		
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	毎日の記録に処方箋内容の紙を常に確認できるようになっている。		
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	ご本人の状態や体調に合わせて「まだやれる」という思いを持って生活できるように、出来る事を生かせる支援を心がけている。		
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	日々の生活の中では散歩や買い物に出かけることが主だが、誕生日など本人の希望に合わせて外出したりと楽しみを持ってもらえるように支援している。	公園までの散歩や、毎週1回は近くのマーケットに徒歩で買い物に行きます。入居者から誕生日に夕食の希望があり、平時的ズボンからスカートに着替え職員が化粧を施し、他の入居者数人と職員で食事に出掛けました。季節の花を見にドライブにも行きます。	

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
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	入居者の状態に合わせて、ご自分で管理できる場合は所持して頂いている。買い物の際にも状況に合わせて自分で支払いができるように支援している		
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	電話の希望があった時には連絡が出来るように事前に家族へ相談し対応している。また手紙についてもご本人へ渡しやり取りが出来るように支援している		
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	季節の行事を入れたり、食材や花(花壇)等で季節感を感じていただけるように支援している	各コーナーの突き当たりに窓があり採光と風通が良く、ベランダは広く日光浴も出来ます。リビング兼食堂はキーボードや縫いぐるみ、畳コーナーには多彩の小物があり、家庭的な雰囲気です。トイレは「便所」の室名が張られ、夜間は可動間仕切りで位置が判り易いように工夫しています。	
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	廊下や居室前・居間などにはそれぞれ一人になれる空間やほかの方とも話が出来るようにイスを置いたり、一人一人のお気に入りの場所を作れるように工夫している。		
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	入居時には慣れ親しんだ物を持ってきてもらい本人が安心して暮らせる部屋作りに努めている。	居室の入り口には表札、下駄箱があり、建具は引き戸と内障子を2重に設けて目隠しになっています。元音楽教師の方は鏡台やラジカセとCD、会社勤務の方は事務机など持込んでいます。視覚障害の方の部屋は柱がマットで保護されています。	
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	入居者のどの部分が障害があるのかを見極め、張り紙等単純に行わずその方に合った対応を心がけている。		

### 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	2277102642		
法人名	有限会社 ナチュラルケア浜松		
事業所名	グループホーム高丘(2階)		
所在地	静岡県浜松市中区高丘北2-17-15		
自己評価作成日	平成22年09月17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.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2277102642&amp;SCD=320">http://www.kaigo-kouhyo-shizuoka.jp/kaigosip/infomationPublic.do?JCD=2277102642&amp;SCD=320</a>
----------	---

**【評価機関概要(評価機関記入)】**

評価機関名	株式会社 静岡タイム・エージェント		
所在地	静岡市葵区神明町52-34		
訪問調査日	平成22年10月26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)】**

当事業所は認知症ケアを実践してきたノウハウを生かし、建物についても認知症の症状を緩和し利用者様が安心して生活できる環境をご提供できるような細かな配慮を行っています。ホーム内の雰囲気も温かさを感じていただけるように木材を多く使用し、日当たりの良い空間になっています。建物周辺には遊歩道や公園があり、地域との交流の場所となっています。また、スタッフに関しても、法人独自の研修を取り組み、『尊厳のあるその人らしさを培う生活』を目標とし、より良いケアを実践できるよう目指しています。終末期ケアについても力を入れており、ご利用者様やご家族の意向を確認させていただきながら、重度化された際に対応できる機械浴の設置など環境を整えています。

**【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)】**

--

**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した表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	66	職員は、生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、安心して暮らせている (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	「尊厳のある その人らしい 心を培う生活」を理念に掲げ取り組んでいる。		
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	自治会に加入し地域の行事へ参加している。今後も近隣住民との交流を図る中で地域に密着していけるよう取り組んでいきたい。		
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	学生の体験学習は行っている。事業所からの地域への働き掛けや活動に対しては不十分な所もある為力を入れていきたい。		
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	運営推進会議では日便生活や自治会・学校の行事に参加した際の様子等を話している。今後も定期的に関催し運営に反映させていきたい。		
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	推進会議での情報交換は出来ているが、それ以外での行き来は出来ていない。月に1度介護相談員の訪問があり、意見を頂く機会がある。		
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	身体拘束をしないケアに取り組んではいる。しかしすべての職員が深い意識を得るまでには至っていない。今後も意識の向上に努めていきたい。		
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	虐待防止関連法に関して、全員が理解するには至っていない、		

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	権利擁護に関しての学ぶ機会や研修が作られていない為今後は外部での研修に参加し職員に周知していくように努めていきたい。		
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	契約時に十分な時間を取った上で説明し、理解・納得していただけるように努めている。また同時に家族からの意向や相談を含め話し合いをしている。		
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	訪問時や電話での連絡を通し入居者の様子を伝えながら、ご家族の要望・意見を聞いている。また、スタッフ間で内容を共有し反映できるように取り組んでいる。		
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	各職員に役割を持ってもらう中で管理者が定期的な面談を行い、意見・提案を運営に反映できるよう努めている。		
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	幹部職員が職員個々の面談を設け、状況を把握し、誰もが働きやすい環境になるように取り組んでいる。		
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	職員の経験や力量に合わせ、外部での研修を行ってきている。		
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	同業者との定期的な意見交換や職員交流等があまり行われていない。サービスの向上されるように同業者との交流の活動を行うように努めたい。		

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
<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	入居時の相談の時には必ず本人の面談を行っている。その際、家人やサービス提供者に協力してもらい話しやすい環境を作り要望を聞きだしている。		
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	電話連絡や面会時に面談の時間を取り、家族の思い・要望等、細かな情報として聞き受け止めるように努めている。		
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	相談時に問題となる部分を見極め、ケアマネジャーとともに連携をとり、サービスの利用の可能性について情報交換を行い、家族にも確認をすすめていただいている。		
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	一緒に生活する中で入居者から学ぶ姿勢を持ち、お互いに支える関係作りを築けるように努めている。		
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	ご家族との連絡を密にし、職員とともに入居者を支える関係作りに努めている		
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	家族からの情報も得て、慣れ親しんだ場所(スーパーや床屋)等へ出来る限り出かけることに努めている。		
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	入居者一人一人の認知や身体レベル等を把握し、職員が会話のかけ橋やサポート出来るように努めている。		

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
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	退去後も必要に応じ、相談・支援を行い、家族との連携をとるように努めている。		
<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	入居者が充実した生活を送れるように、一人一人の思いや希望をくみ取れるように努めている		
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	入居前に生活歴等の情報収集を行い、入居後も家族や本人より情報を得るようにしている。		
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	一人一人の生活歴を把握しその方の状態や希望に応じて対応をしている。		
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	認知症による周辺症状に対して、原因・支援内容等家族やスタッフ間で情報を共有することで本人が安心して暮らせるように介護計画を作成している。		
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	日々一人一人の状態や様子を記録に残し、細かな情報も職員間で共有するように努め、介護計画に生かせるようにしている。		
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	ご本人の思いや家族の思いをくみ取り、常に寄り添って安心して生活を送っていただけるように努めている。		

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
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	地域のお祭りや、地域の学校からの体験学習等、入居者と地域の交流が出来るように取り組んでいる。		
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	協力医は24時間体制で緊急時の対応も依頼しており、いつでもスタッフから入居者の体調など相談・連絡が出来るようになっている。他にも定期的な歯科往診も実施している。		
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	看護師が定期的にバイタル測定や健康管理を行っている。		
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。	入院後、病院の相談員又は担当看護師より常に情報の連絡をつけたり、家族からの情報を主治医や看護師へ連絡。相談出来るように努めている。		
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	終末期の在り方について家族を含め、主治医と今後の事について話し合いをする機会を作れるように努めている。		
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	消防署での救命救急の研修には参加している。しかし事業所での定期的な研修は実施できてないため今後は実施できるように努めていきたい。		
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	消防署の協力を得て通報・初期消火・非難訓練を定期的に行っている。また、地域推進会議には自治会の方へ実施の様子を話しているが実施には至らず今後も協力を得られるように関係作りをしていきたい		

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
<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	入居者の生活歴や個性を理解し、誇りやプライバシーを損ねないようにその方に合った言葉使いに注意し対応している。		
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	一人一人に合った声掛けを行い出来る限り自己決定が出来るような働きかけを心がけている。		
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	個々のペースを把握し、生活リズムを作っていくよう支援している。		
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	ご本人が気に入っていた洋服や身につける物を一緒に選びおしゃれを楽しむように支援している。		
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	日常生活の会話の中で入居者の好きな食べ物を聞きだし、献立に活かすようにしたり、一緒に食事作り・片付けをすることで楽しく行えるような雰囲気作りに努めている。		
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	食事量を把握し、水分や食事量が少ない時には捕食を進めるが、好きな飲み物等、本人の負担がないように勧めている。		
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	食後にはうがいや歯磨きを行うようにはしている。定期的な歯科往診もあり、一人一人に合わせたケアの仕方を教えていただいている。		

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	排泄チェック表を用いて排泄パターンを探り、トイレでの排泄が出来るようにさりげなく声掛けしたり誘導できるように努めている。		
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	排泄チェック表を用いて排便サイクルを知り、便秘時には水分摂取や公園への散歩等一人一人に合った対応をしている。		
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ず、個々にそった支援をしている	入浴時間は決めずご本人の希望に合わせて入浴できるように努めている。		
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	一日のトータル睡眠を把握し、夜間だけでなく休めてない時にはリラックスできるように話をしたり、安心できるような空間を作れるように努めている。		
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	毎日の記録に処方箋内容の紙を常に確認できるようになっている。		
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	ご本人の状態や体調に合わせて「まだやれる」という思いを持って生活できるように、出来る事を生かせる支援を心がけている。		
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	日々の生活の中では散歩や買い物に出かけることが主だが、誕生日など本人の希望に合わせて外出したりと楽しみを持ってもらえるように支援している。		

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
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	入居者の状態に合わせ、ご自分で管理できる場合は所持して頂いている。買い物の際にも状況に合わせて自分で支払いができるように支援している		
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	電話の希望があった時には連絡が出来るように事前に家族へ相談し対応している。また手紙についてもご本人へ渡しやり取りが出来るように支援している		
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	季節の行事を入れたり、食材や花(花壇)等で季節感を感じていただけるように支援している		
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	廊下や居室前・居間などにはそれぞれ一人になれる空間やほかの方とも話ができるようにイスを置いたり、一人一人のお気に入り場所を作れるように工夫している。		
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	入居時には慣れ親しんだ物を持ってきてもらい本人が安心して暮らせる部屋作りに努めている。		
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	入居者のどの部分が障害があるのかを見極め、張り紙等単純に行わずその方に合った対応を心がけている。		