

# 評価結果報告書

## 地域密着型サービスの外部評価項目構成

	項目数
I. 理念に基づく運営	<u>11</u>
1. 理念の共有	2
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	3
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	<u>2</u>
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	1
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	<u>6</u>
1. 一人ひとりの把握	1
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	2
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	1
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	2
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	<u>11</u>
1. その人らしい暮らしの支援	9
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
<b>合計</b>	<b><u>30</u></b>

事業所番号	2570600458
法人名	社会福祉法人 誠光福祉会
事業所名	グループホーム なぎさ
訪問調査日	平成 20 年 3 月 28 日
評価確定日	平成 20 年 4 月 20 日
評価機関名	ナルク滋賀福祉調査センター

**○項目番号について**  
 外部評価は30項目です。  
 「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。  
 「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。  
 番号に網掛けのある項目は、地域密着型サービスを実施する上で重要と思われる重点項目です。この項目は、概要表の「重点項目の取り組み状況」欄に実施状況を集約して記載しています。

**○記入方法**  
 [取り組みの事実]  
 ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。  
 [取り組みを期待したい項目]  
 確認された事実から、今後、さらに工夫や改善に向けた取り組みを期待したい項目に○をつけています。  
 [取り組みを期待したい内容]  
 「取り組みを期待したい項目」で○をつけた項目について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

**○用語の説明**  
 家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。  
 家族 = 家族に限定しています。  
 運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者(経営者と同義)を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。  
 職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。  
 チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

# 1. 評価結果概要表

## 【評価実施概要】

事業所番号	2570600458
法人名	社会福祉法人 誠光福祉会
事業所名	グループホーム なぎさ
所在地	滋賀県草津市集町260-1 (電話) 077-568-5100

評価機関名	NPO法人ニッポン・アクティブライフ・クラブ ナルク滋賀福祉調査センター		
所在地	滋賀県大津市和邇中浜432番地 平和堂和邇店 2F		
訪問調査日	平成 20年 3月 28日	評価確定日	平成 20年 4月 20日

## 【情報提供票より】(平成 20年 3月 13日事業所記入)

### (1) 組織概要

開設年月日	昭和・(平成) 16年 4月 1日
ユニット数	2 ユニット
職員数	7 人
利用定員数計	18 人
常勤	7 人
非常勤	人
常勤換算	7 人

### (2) 建物概要

建物構造	鉄筋コンクリート 造り
	2 階建ての 1 階 ~ 2 階部分

### (3) 利用料金等(介護保険自己負担分を除く)

家賃(平均月額)	30,000 円	その他の経費(月額)	24,300 円	
敷金	有( 円)	(無)		
保証金の有無(入居一時金含む)	有( 円)	有りの場合償却の有無	有/無	
食材料費	朝食	円	昼食	円
	夕食	円	おやつ	円
	または1日当たり		1,700 円	

### (4) 利用者の概要( 3月 13日現在)

利用者人数	18 名	男性	5 名	女性	13 名
要介護1	1 名	要介護2	4 名		
要介護3	9 名	要介護4	4 名		
要介護5	0 名	要支援2	0 名		
年齢	平均 87 歳	最低	78 歳	最高	96 歳

### (5) 協力医療機関

協力医療機関名	医療法人誠光会 草津総合病院
---------	----------------

## 【外部評価で確認されたこの事業所の特徴】

当ホームは草津市東部に位置し周囲は田園風景でのどかな環境にある。平成16年4月に開設されたRC造り2階建てで設立時に新築され、各階毎に1ユニットを構成している。食堂・居間・浴場・トイレ等の共有空間は広々とした、ゆとりのある設計で採光にも配慮し明るく快適な空間をつくっている。清掃も行き届き清潔感がある。居室は全室個室でベッドと備え付け家具が準備され寝具を持ち込めば家族も宿泊できる十分な広さを確保している。母体の医療法人とは24時間対応の医療体制をしいており健康管理面では安心できる。利用料は比較的安価で利用しやすく設定されている。職員は明るく生き生きと利用者に対応している姿が窺える。

## 【重点項目への取り組み状況】

重点項目①	前回評価での主な改善課題とその後の取り組み、改善状況(関連項目:外部4)
	前回(H17年)要改善とされた内、玄關まわりの環境・介護計画の見直し・家族への情報提供等は改善しているが、理念づくり・地域との交流等は取り組みが出来ていない。評価に関して内部で方向付けが定まらず外部評価受審が中断し継続取り組みが出来ていない。評価をサービス向上の機会と積極的に受けとめ、省令に定めるとおり毎年必ず受審し継続的な取り組みをして欲しい。
重点項目②	今回の自己評価に対する取り組み状況(関連項目:外部4)
	年1回の自己評価はサービス向上委員会(メンバー4名)が原案を作成し管理者が中心となり最終まとめを行っている。職員全員による検討はしていない。全職員で取り組む仕組みを確立し着実な改善・向上に結びつけて欲しい。
重点項目③	運営推進会議の主な討議内容及びそれを活かした取り組み(関連項目:外部4, 5, 6)
	運営推進会議は実施していない。日常的なコミュニケーションの中から外部意見を吸収する想いで取り組んできた。今後は省令に定めるとおり、地域に開かれたサービスとしての質を確保するため運営推進会議を設置し、2ヶ月に一度は必ず開催して現状報告や意見の吸収を行いサービスの向上に生かして欲しい。
重点項目④	家族の意見、苦情、不安への対応方法・運営への反映(関連項目:外部7, 8)
	家族の来訪頻度は比較的多く日常のコミュニケーションは取っている。「グループホーム便り」を定期的に発行・送付し行事や個別情報を提供している。ホームの夏祭り等には家族を招待し交流を深めている。内外に苦情・相談窓口を設置し、その対応として苦情処理対策委員会を開く仕組みをつくっている。
重点項目④	日常生活における地域との連携(関連項目:外部3)
重点項目④	地元中学校の福祉体験実習を定期的に受入れている。自治会に加入しているが地域とのコミュニケーションは不十分であり、活動にも参画できていない。身近なところから一步一步根気強く交流活動を展開し地域と事業所が支えあう双方向関係の基盤づくりを期待する。

## 2. 評価結果(詳細)

(  部分は重点項目です )

取り組みを期待したい項目

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>I. 理念に基づく運営</b>					
1. 理念と共有					
1	1	○地域密着型サービスとしての理念 地域の中でその人らしく暮らし続けることを支えていくサービスとして、事業所独自の理念をつくりあげている	理念には地域密着の考え方を掲げていないが、運営方針に地域との結びつきや地域活動にも積極的に参加することを明記している。又、情報提供票にも利用者が自立した生活を地域社会において営むことが出来ることを目的とすると明記している。	○	既に地域密着型サービスの理念づくりを第一の取り組み課題とすることを表明している。職員全員の創意を結集し日々の実践に活かせる理念づくりの絶好の機会、又職員全員が一体となる意識づくりの機会と積極的に受けとめ取り組むことを希望する。
2	2	○理念の共有と日々の取り組み 管理者と職員は、理念を共有し、理念の実践に向けて日々取り組んでいる	管理者及び職員はホームの方針を理解し日々利用者に接している。但し、理念や方針等の揭示はなく、朝礼やミーティングでの唱和等日常の確認方法としての具体的な取り組みはない。	○	職員全員が理念を日々共有し、実践活動に活かす為の揭示や唱和等の仕組みを新しい理念と共に確立することを切に望む。
2. 地域との支えあい					
3	5	○地域とのつきあい 事業所は孤立することなく地域の一員として、自治会、老人会、行事等、地域活動に参加し、地元の人々と交流することに努めている	地元中学校の福祉体験実習を定例的に受け入れている。自治会には加入しているが自治会活動の参加や地域老人会との交流はしていない。地域に溶け込む姿勢は強いが認知症施設としての理解が十分得られていない。		事業所と地域の人とが支えあう双方向関係の基盤づくりには時間がかかるが、先ず事業所からの積極的アプローチが第一。身近なところから一步一步根気強く交流活動を展開することを期待する。
3. 理念を実践するための制度の理解と活用					
4	7	○評価の意義の理解と活用 運営者、管理者、職員は、自己評価及び外部評価を実施する意義を理解し、評価を活かして具体的な改善に取り組んでいる	自己評価は年一回実施している。メンバー4名のサービス向上委員会が原案をまとめ、管理者が最終決定する。3年前の外部評価に対し玄関の看板設置等一部改善されたが、その後の外部評価に関しては内部での方向付けが定まらず受審が中断し継続した取り組みが出来ていない。	○	評価を事業所サービス改善・向上の最大の機会と積極的に受けとめ活かして欲しい。又全職員で取り組む方法を工夫し計画的・継続的な取り組みを希望する。
5	8	○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	運営推進会議は設置していない。会議よりも日常的コミュニケーションの中から外部意見を吸収する想いで包括支援センター・利用者・家族等と対応してきた。今後は早急に運営推進会議を開催すべく準備をしている。	○	地域に開かれたサービスとしての質の確保がこの目的であり、外部意見の吸収に一番効果的なシステムと理解し必ず2ヶ月に一度の開催を実行して欲しい。

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
6	9	○市町村との連携 事業所は、市町村担当者と運営推進会議以外にも行き来する機会をつくり、市町村とともにサービスの質の向上に取り組んでいる	市の窓口である包括支援センターの担当者とは適時訪問し指導をうけている。最近では運営推進会議の実施要領等を相談した。		今後ともより積極的な連携を希望する。
4. 理念を実践するための体制					
7	14	○家族等への報告 事業所での利用者の暮らしぶりや健康状態、金銭管理、職員の異動等について、家族等に定期的及び個々にあわせた報告をしている	家族来訪の頻度は比較的多く(月1~4回)日常の様子・お小遣い帳・職員の異動等随時報告している。「グループホームなぎさだより」も2ヶ月に一回発行し、行事の写真や個別の生活情報も含め家族に郵送している。又、ホームの夏祭りやお花見等の行事には家族を招待し交流を深めている。		
8	15	○運営に関する家族等意見の反映 家族等が意見、不満、苦情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	内外に苦情・相談窓口を設置し、又その対応として苦情処理対策委員会を開く仕組みを確立している。しかし、あまり苦情や相談ごとがないので実際にこの委員会が開催された実績はない。将来的には家族会を開催することも検討している。		
9	18	○職員の異動等による影響への配慮 運営者は、利用者が馴染みの管理者や職員による支援を受けられるように、異動や離職を必要最小限に抑える努力をし、代わる場合は、利用者へのダメージを防ぐ配慮をしている	アットホームな職場環境づくりに努め職員の異動は比較的少ない(この1年間は0名)。引継ぎ期間は定めていない。異動の報告は利用者や来訪された家族へは口頭で行うが、「グループホームなぎさだより」にも掲載している。		新しい職員への適切な引継ぎ期間と内容を事業所として明確にし利用者・家族への不安を取り除くよう一層努力して欲しい。
5. 人材の育成と支援					
10	19	○職員を育てる取り組み 運営者は、管理者や職員を段階に応じて育成するための計画をたて、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	内部研修の年間計画や個人別の人材育成計画等は作成されていない。外部研修の情報提供は積極的だが受講の判断や費用負担は各個人に任されており、個人任せの研修になっている。	○	事業所として職員個人ごとの育成目標や年間研修計画を設定して欲しい。職員会議等を利用したテーマ毎の勉強会も一つの方法である。又外部研修も各個人のレベルに合った受講の支援を計画的に実施するようにして欲しい。
11	20	○同業者との交流を通じた向上 運営者は、管理者や職員が地域の同業者と交流する機会を持ち、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	管理者は県の連絡協議会やグループホーム協会に参画し同業者との交流に努めている。草津市主導の同業者間の交流が活発化しており職員の交流も深める機会と見ている。		職員の同業者との交流も活発化し視野を広げる環境づくりに努めて欲しい。

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>Ⅱ.安心と信頼に向けた関係づくりと支援</b>					
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応					
12	26	○馴染みながらのサービス利用 本人が安心し、納得した上でサービスを利用するために、サービスをいきなり開始するのではなく、職員や他の利用者、場の雰囲気徐々に馴染めるよう家族等と相談しながら工夫している	入居前には必ず家庭訪問し生活歴を確認している。過去に一日体験入居等は実施した事例はあるが現在は実施していない。		空き部屋がないため入居前の一日一泊体験が出来ない場合は短時間の入居体験を何回か実施する等馴染みながら入居する仕組みをつくって欲しい。
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援					
13	27	○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、一緒に過ごしながらか喜ぶ哀楽を共にし、本人から学んだり、支えあう関係を築いている	職員も利用者と一緒に食事をしたり、月に一度は手作り料理やケーキづくりで楽しみを共有する取り組みをしている。又日常的には利用者職員が個別に個別に会話し相互の関係を深める努力を行っている。		
<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>					
1. 一人ひとりの把握					
14	33	○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	利用者の希望や意向把握で困った時は家族との相談を基本とする。家でやっていたことがヒントになるケースが多い。各人の思いや意向は職員会議で確認しあい共有している。		利用者が怒ったり大声を出したりする原因が真に何処にあるのか高度の知識も要求される。研修その他で専門知識を更に高め一人ひとりの意向や希望の把握に、より一層尽力して欲しい。
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し					
15	36	○チームでつくる利用者本位の介護計画 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た介護計画を作成している	管理者が計画担当を兼任している。利用者毎の担当制とし、その担当者が中心となり本人や家族の意見を聞きとり、カンファレンスでチームとして検討し介護計画をまとめている。その後、家族への説明と意見交換を行っている。		
16	37	○現状に即した介護計画の見直し 介護計画の期間に応じて見直しを行うとともに、見直し以前に対応できない変化が生じた場合は、本人、家族、必要な関係者と話し合い、現状に即した新たな計画を作成している	3ヶ月に一度の見直しが行われている。介護計画を変更した場合は家族に確認のサインをもらい控を提出している。見直し以前の状態変化には緊急対応と共に月に一度の職員会議で見直しを行う。但し、見直しで変更がない場合は計画書に見直ししたチェック項目がなく確認が不明瞭である。		3ヶ月毎の見直しで変更がない場合でも計画書に見直しした実施日を記入する書式にして欲しい。

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
<b>3. 多機能性を活かした柔軟な支援</b>					
17	39	○事業所の多機能性を活かした支援 本人や家族の状況、その時々要望に応じて、事業所の多機能性を活かした柔軟な支援をしている	年末・年始等の自宅外泊支援や家族のホーム内同泊サービスを可能にしている。同グループ内の病院と24時間対応の医療体制をとっている。医療機関への送迎は臨機応変に対応している。		
<b>4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働</b>					
18	43	○かかりつけ医の受診支援 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	従来からのかかりつけ医希望者以外は家族の了解のもと、同グループの病院をかかりつけ医としている。1ヶ月に一回の通院はホーム職員が支援する。但し、直近の入居者からは家族が通院の送り迎えするシステムに移行した。		
19	47	○重度化や終末期に向けた方針の共有 重度化した場合や終末期のあり方について、できるだけ早い段階から本人や家族等ならびにかかりつけ医等と繰り返し話し合い、全員で方針を共有している	重度化した場合の対応やターミナルケアは設備や看護の体制が不完備(入浴設備や看護婦等)のため実施していない。入居時に重度化や終末期の説明をしているがその後はされていない。		入居後も定期的に又状況変化に対応して重度化や終末期について事業所の方針や対応を繰り返し説明して考え方の共有化を図って欲しい。
<b>IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援</b>					
<b>1. その人らしい暮らしの支援</b>					
<b>(1)一人ひとりの尊重</b>					
20	50	○プライバシーの確保の徹底 一人ひとりの誇りやプライバシーを損ねるような言葉かけや対応、記録等の個人情報の取り扱いをしていない	個人情報の取り扱いは雇用契約の遵守規定に明記している。又日常的にもポイントを張り紙にし注意喚起している。利用者の誇りやプライバシー保護に日々注意して対応しているが規定集やマニュアル等は作成されていない。		プライバシー確保を徹底する為、規定集やマニュアルづくりを検討して欲しい。
21	52	○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	食事や入浴等日々決まりきったこと以外は一日中各人のペースで過ごせるスケジュールにしている。毎日散歩を希望される人は悪天候でない限りかなえている(歩行できる特定の人)		一日中各人のペースで過ごすのもよいが、午前中は簡単な体操・午後は皆で歌を歌う時間をつくる等、リズム感のある生活も時には計画することも検討して欲しい。

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取組んでいることも含む)
<b>(2) その人らしい暮らしを続けるための基本的な生活の支援</b>					
22	54	○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	1階フロアーの利用者は高齢化が進み、又車椅子利用者も多いため食事の準備や後片付け等はほとんど不可能であるが、2階フロアーは職員と一緒に自分らで出来ることはしている。又月一度、手作り料理やお菓子作りを行い楽しんでいる。		
23	57	○入浴を楽しむことができる支援 曜日や時間帯を職員の都合で決めてしまわずに、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支援している	入浴は一日おきで1階は夕方、2階は夕食後を基本としているが運用は弾力的にしている。全員何らかの介助を必要としていることもあり多めの時間をとっている。入浴を好まない利用者には時間をかけ又時間をおき話し込み対応している。		
<b>(3) その人らしい暮らしを続けるための社会的な生活の支援</b>					
24	59	○役割、楽しみごと、気晴らしの支援 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、楽しみごと、気晴らしの支援をしている	花壇の水やりや畑仕事等、利用者のその日の気分で時々するのを見守っている。又趣味や楽しみごとを時々思い出したかのようにするのを支援している。		
25	61	○日常的な外出支援 事業所の中だけで過ごさずに、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している	歩行可能な利用者には時おり散歩の支援をしている。ホームすぐ前の道路は歩道がなく大きなトラックがスピードを出す環境上、車椅子利用者の散歩は難しい。買い物等の外出支援はホームの自動車支援している。隣のデイサービスへはいつでも自由に行き行きでき、時おり遊びに行っている。		散歩する環境が悪いことは理解できるが対応する職員をやり繰りしたりコースをかえる等創意工夫で回数を増やして欲しい。
<b>(4) 安心と安全を支える支援</b>					
26	66	○鍵をかけないケアの実践 運営者及び全ての職員が、居室や日中玄関に鍵をかけることの弊害を理解しており、鍵をかけないケアに取り組んでいる	居室や共用空間には施錠がない。玄関は利用者の出入りチェック対応として鈴を付けていたが、道路の危険度が高まり日中にも鍵をかけている。		再度、鈴をつけたり、センサーやテレビカメラ等を検討し、鍵をかけず見守りを基本とする取り組みを期待する。又万一の対応として地域サポート体制の強化を希望する。
27	71	○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身につけ、日ごろより地域の人々の協力を得られるよう働きかけている	年2回の避難訓練を実施しているが訓練の時間が食事前で利用者の避難は行っていない。消防署への届けは行っているが現場での実地指導は受けていない。避難経路は確保されている。	○	利用者が避難していない訓練は訓練とは言えない。実施時間等検討し実のある避難訓練を切に望む。

外部	自己	項目	取り組みの事実 (実施している内容・実施していない内容)	(○印)	取り組みを期待したい内容 (すでに取り組んでいることも含む)
(5)その人らしい暮らしを続けるための健康面の支援					
28	77	○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	日々の献立表には主要な栄養素も分析されバランスある食事に配慮している。水分の補給や食事量もおやつ時の水分も含め個人別の介護記録表にてチェックし管理している。		水分の摂取量はよりきめ細かく把握する努力をして欲しい。
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり					
(1)居心地のよい環境づくり					
29	81	○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)は、利用者にとって不快な音や光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	各室とも大きなガラス窓で明るく清掃も行き届いている。食堂や居間は行事における表情豊かな利用者の写真やパネルで楽しさ・明るさを演出している。テレビの設置場所には畳を敷き、菜の花等季節感ある花で明るく家庭的な雰囲気づくりに努めている。浴室やトイレも広く利用者・介護者共に利用しやすく設計している。		
30	83	○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	全室洋式の個室でベッド・エアコンや備え付けの家具等が配置され、加湿器等一部の電気製品や家具以外は持ち込まれていない。部屋の模様替え等は利用者と相談しながら明るく自分らしい部屋づくりに努めているが部屋によって雰囲気は大きく異なる。		少し殺風景な部屋については馴染の家具や壁面を飾る好みの写真や絵を持ち込む等家族と相談して居心地の良い心が休まる雰囲気作りを工夫して欲しい。