

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
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	1ヶ月又は2ヶ月に1回ミーティングを行い、理念についての考え方の統一を図り、ケアに生かしている。	施設の理念である「人として幸せに安心して生きる日々を大切に」を職員会議の際に、スタッフ全員で考えて、時間に捕われず、本人本位の生活パターンを尊重できるよう日々のサービスに繋げるよう実践している。	
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	夏祭りをを行い、地域の方に参加して頂いたり、保育園児が来居し、交流会を行っている。暖かい日などは、玄関先に出て外気浴を行い、散歩されている方に挨拶をし交流を図っている。	散歩や買い物の道中に、近隣の人達と会話を楽しめるよう、職員自ら積極的に働きかけられている。保育園児の来訪やボランティアによる慰問もあり、地域の一員となれるよう努力している。	
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	現在は実施出来ていない。		
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	運営推進会議では、事業所内で行われている行事、連絡などを行い、その都度参加者の意見を聞き、質問に答えるようにしている。	2ヶ月に1回の運営推進会議には、地域包括センターの職員も参加して、家族や地域の人たちとも活発な意見交換がされており、サービスの質向上に取り組んでいる。	
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	月末に待機者数の連絡を行っている。 年2回、グループホーム管理者と市役所保険課の職員の方が集まり、意見交換会を行っている。 相談員の方が2ヶ月に1回、2時間程来居され、入居者の方々の生活の様子、会話をさせていただき、ケアの様子を見て頂いている。	日頃から行政や地域包括支援センターとの関係を深めている。また、行政のほうからの相談員の受け入れも行われており、ケアサービスの取り組みについて、施設や家族が相談できる体制が整えられている。	
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	身体拘束についてのマニュアルを作り、ミーティングで話し合い、帰宅願望のある方に対しては行動を把握し、一緒に散歩に行ったり、帰りたい理由などを聞くことにより、御本人の思いを受け止めケアに生かし、その方が興味を持ち集中できる事を提供することで、落ち着ける様に心がけている。	身体拘束については、入社後に行う職員研修にも取り入れられている他、日頃から玄関は施錠しないで利用者さんや家族が自由に出入りできるよう配慮されている。また、帰宅願望の強い人には納得するまで同行するなどの配慮がされている。	
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	介助の方法、入居者の方への声掛けの仕方など、気になることがあれば職員間で話し合い、注意している。		

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	以前、入居者の方で成年後見制度を利用されている方が居たので、入居時に職員に説明している。		
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	入居前に契約、重要事項説明を家族の方に時間を作って頂き、利用料金、初期加算、サービス提供体制強化加算(Ⅰ)、入退居の条件、看取りについても理解できる様に説明し、同意を得ている。		
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	御家族にアンケートを実施し、結果について職員、運営推進会議で話し合い、解決している。会社より御家族の方に、苦情・相談葉書を2枚お渡しし、意見があれば投函していただくようお願いしている。苦情・相談葉書が届けば、内容を本社より連絡があり、職員に伝え話し合い、解決している。御家族の方にも解決策を説明している。	年1回、独自で家族アンケートを実施し、サービスの質向上に役立っている。また、直接法人代表者に向けての苦情相談も設けられ、運営に反映される仕組みが整えられている。そして、家族も安心して意見や要望が言える環境が整っている。	
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	ミーティング、申し送り、行事等、職員が自発的に考えた意見を前向きに取り入れ運営している。職員の不満、要望などは管理者が会社に伝えて理解して頂ける様にしている。	定期的に代表者が参加しての会議が設けられており、代表者と職員が自由に意見交換ができる体制が整っている。	
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	年2回の人事考課を行い、意欲・質の向上に努めている。 勤務が不規則な為、可能な限り希望日に休みが取れる様配慮している。 H22.1.21より振り返り日記を出勤時に付け、管理者は日記の中で悩み事、疑問点などについてコメントを行っている。		
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	外部研修の情報を収集し、職員が参加出来る様に計画を立て、研修内容については研修報告書を提出、ミーティングでの発表を行っている。参考になったことについては、取り入れて行く様にしている。		
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	グループホーム連絡協議会があり、会議に参加し意見交換、情報交換などしている。 夏祭りには、宇野地区のグループホームの方を招待し、他グループホームの運動会に参加させていただくなど交流を図っている。		
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	入居前に、御本人、御家族に見学をして頂き、生活の様子、精神面での不安についての状況を把握している。入居後は、御本人が安心して生活が出来る様に御本人の言葉、表情に耳を傾け、職員間で話し合っている。		

自己	外部	項目	外部評価	
			自己評価 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
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	入居申し込み時、見学時などに現在の様子、入居希望理由などをお聞きすると共に契約時にも御家族の話を再度お聞きしている。	
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	相談時に話しを伺い、介護保険施設の説明、他施設への申し込み、介護保険課への相談などを勧め、必要なサービスの提供をしている。	
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	御本人が家族の方への思い、昔の生活の様子、今の不安などを話しやすいように話題作りを行ったり、一緒にレクリエーションや家事的な事を行う中で馴染みの関係を作っている。	
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	面会時に、日々の様子、健康状態について話をしたり、手紙、写真などを御家族に送らせて頂き、生活の様子を伝えています。	
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	御本人の希望により、入居前より利用していた美容院に行きパーマをかけられたり、お墓参りに行っていただいています。	これまでに培ってきた馴染みの関係が途切れないよう、家族や近所の人が来訪しやすいような環境を整えている。また、外出を兼ねて昔の知人宅へ訪問支援を行っている。
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が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	個々の性格を理解し、関りが持てる様職員が間に入り、会話・レクリエーションなどを行っている。	
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	新しい生活の場所への日常生活の様子、精神面、特に気をつけて欲しい事などの情報提供を行ったり、面接時に職員が情報提供している。	
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	日々の会話の中から、御本人の暮らしの希望を尋ね把握に努めている。 面会時、家族の方とも話し、少しの間でも御本人の希望の場所へ行ける様に検討、お願いをしている。	出来るだけ入所時に担当ケアマネや家族から情報を集めて、本人の意向や生活史を把握し、ケアマネジメントの作成に役立てるように努力している。また、入居者との談話の中から、気付きや思いを汲み取るように取り組んでいる。
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	本人、家族の方から、以前の様子を尋ねたり、利用していたサービスの把握に努めている。本人の話の中で、職員が把握して出来ていない所があれば、家族に尋ね把握するように努めている。	

自己	外部	項目	外部評価	
			自己評価 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
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	一人ひとりの生活のリズムを理解し、身体的変化などの観察、会話の中から精神的な面を把握し、生活の中で声を掛けながら、手伝いなどを通して有する力引き出せる様に心がけ、記録にも残すようにしている。	
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	日常生活の中で、本人の思いや意見を把握し、家族の方へも意見などを尋ね、職員同士でモニタリングカンファレンスを行っている。	本人の状態把握の為に入所1ヶ月後には、必ず介護計画の見直しを行っている。その際、スタッフからの意見やアイデアに基づいて、利用者本人がより良く暮らすための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	個人記録に、食事摂取量・健康状態の変化・排泄・日常の様子・精神面での様子などを記録し、申し送りでは特に大きな変わりなどを伝える様にしている。	
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	緊急を要する場合や、本人や家族の状況に応じて、通院など必要なサービスを行っている。	
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	ボランティアの方による琴、劇団の方による時代劇などを楽しんでいただける様に支援している。	
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、家族が希望するかかりつけ医となっている。定期的な受診は、家族の方をお願いしているが、急に体調不良になられた時、家族の方が対応出来ない時には、職員が代行している。精神面での受診は、職員が代行している。	協力医療機関からの定期往診の他、定期的に歯科衛生士による口腔ケア指導が行なわれている。また、家族が困難な場合には、職員による受診代行も行なわれ、適切な医療が受けられるような体制が整えられている。
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	医療連携体制加算を取っていないので、訪問看護師の方に相談はしていない。	
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、本人の食事・排泄・ADLの状況・精神面での様子・特に気をつけていただきたい事などを情報提供し、病状にもよるが担当医師、看護師の方より情報をいただき早期の退院をアプローチをしている。	

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
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	本人や家族の希望を聞き、その時にどのように対応していくかを話し合うように契約の時に説明をしているが、医療的な行為が加わってくると対応が難しくなる。	入所時、家族に終末期や重度化の意向を伺い、希望があれば主治医と相談しながら、終末期ケアに取り組んでいる。	重度化に向けた医療連携において、今後法人の訪問看護のサービスと連携して行くことも必要ではないかと思えます。
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	急変時、事故発生時に対応出来る様に、マニュアルを作り勉強を行っている。		
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	年2回、利用者と共に避難訓練を行っている。自治会の方に協力をお願いしている。	年2回、自治体の方々と一緒に避難訓練を行っている。	施設内での避難経路が1箇所に集中する可能性が考えられるので、他の避難経路の確保や下肢障害の利用者さんが速やかに非難できる方法も検討して頂きたいと思えます。
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	自己決定しやすいように、その方に合った声掛けの仕方、声の大きさでの声掛けを心がけている。	入社時の接遇研修の強化をはかっている。また、日々のサービスの中で個人評価を行い、利用者さんへの言葉使いに気をつけてサービス提供している。居室のドア開閉時にはプライバシーを配慮するよう、日頃から気をつけるように取り組んでいる。	
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	難聴の方には、ホワイトボードで筆談し、その時の表情などを理解し、自己決定出来る様にしている。本人の思いに添える様に、選択肢を提案して自己決定出来る様にしている。		
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	基本的に1日の流れは決まっているが、一人ひとりの体調、精神状態に合わせ、本人のペースで生活出来る様に支援している。		
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	更衣は本人の意志で決めていただき、職員が見守り、支援が必要な方については手伝う様にしている。自分で選ぶことが出来ない方については、選択肢を用意し、自分で選んでもらう様に心がけている。馴染みの美容室を利用したい方については、御家族に協力して頂き利用していただいている。		
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	一人ひとりの好みを聞いたり、料理の本と一緒に見てメニューを考えたりしている。一緒に食事をしたり、食事作りや、洗い物、食器拭きなども利用者の方が積極的に行ってくれている。	出来るだけ利用者さんと一緒に献立作りや調理が行えるよう働きかけている。また、「食」への楽しみを味わえるよう、季節感を取り入れた食材や盛り付けの工夫がされている。また、飲み物を複数用意し、好みの物を選ぶ配慮がされている。	

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	
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	利用者の方の好み、食量・水分量・栄養面を職員が把握している。水分が少ない方に関しては、1日の水分摂取量を計算し、好みの物を勧めたり、毎食後にゼリーなどを勧めて、少しでも水分が摂れる様にしている。			
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、歯磨き・うがいをして頂く様に声掛け、介助し口腔ケアを行っている。			
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	排泄チェック表を使用し、利用者の排泄パターンを把握し、排泄間隔が空いていけばさりげなく声掛けを行い、トイレでの排泄を支援している。その方に合わせたパットを使用し、失禁が多くなればパットの見直し、トイレ誘導の間隔の見直しを行っている。	入所時に失禁が多かった利用者さんも、個々の排泄パターンをスタッフが把握していくことで減少しており、自立に向けての支援が確実にこなされている。		
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	排泄チェック表を使用し、排便の確認、便秘の方には牛乳、スポーツドリンク、寒天などで水分補給を行っている。献立にも、野菜を多く取り入れるように工夫している。			
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	入浴時間帯は、だいたい決まっているが、本人の希望を尋ね意思に添うようにしている。異性の入浴介助を嫌がられる方に対しては、同姓の職員が対応するようにしている。入浴剤を使用し、ゆっくり入浴出来る雰囲気作りをしている。	入浴時に季節感が味わえるよう、しょうぶ湯やゆず湯等、好みの入浴剤を取り入れている。また、個々の希望の時間に気持ちよく入浴できるような配慮もしている。		
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々の状況に応じて、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、本人の意志に添った活動(ぬり絵・パズル・家事の手伝い)をして頂き、生活のリズムを整える様努めている。夕方からは、出来るだけ穏やかに過ぎていただき、入眠しやすい環境作りをしている。			
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	一人ひとりの薬の処方箋をファイルし、職員が内容を把握出来る様にしている。薬のセットは、一週間分ピルケースに2人でセットし、間違いのないようにし、服用時には、職員が声を掛けながら本人に手渡し、服用確認をしている。薬の変更などがあれば、状態を記録し、体調に変化があれば主治医に相談している。			
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	一人ひとり得意なこと、興味を持たれていることを探し参加して頂き、力が発揮出来る場面作りをしている。仕事に参加していただいた時には、感謝の言葉を伝えている。			

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
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	一人ひとりの状態に合わせ、本人の希望する買い物に行ったり、御家族に協力して頂き、希望する場所に出かけていただく等している。 天気の良い日には、近所に散歩に出かけている。	近隣への食材の買出しや散歩による外出支援の他、季節に合わせて戸外へドライブしている。また、家族の協力の下、墓参りや外食も行われており、施設内への閉じこもり防止に努めている。	
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	金銭の所持については、御家族の方と相談しながら行っており、御本人が希望されれば小額を持っていただいている。職員と買い物に行き、自分で支払いをしていただいている。		
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	御家族の方と相談しながら、電話や手紙のやりとりをしている。年賀状を出していただいている。御本人が文字を書くことが出来ない場合は、職員が代筆している。		
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	利用者の日々の行動を見ながら、ソファ・机の配置を考え、好みの場所がある方は、その場所で落着ける様になっている。玄関やカウンターに利用者の方が生けた花を飾っている。季節感のある飾り付けを行っている。	ゆったりと落ち着いた雰囲気のあるホールには季節の花が飾られ、室温も外気に合わせて調整されている。また、トイレや浴室も清潔にしており、利用者さんが居心地良く過ごせるような工夫がされています。	
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	椅子・ベンチ・ソファなどを色々な場所に置くことにより、利用者の方が思い思いに過ごせる様に工夫している。		
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	居室には以前から使っていた馴染みのある物を持って来ていただける様にしている。家具・ベッドの配置も、御本人が使い易く落ち着ける様に部屋作りをして頂いている。	本人の使い慣れた家具や装飾を自由に取り入れ、自宅を思わせるような安心感が感じられた。	
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	一人ひとりの状態の変化を把握して、変化に合わせた環境整備を行う様、職員同士話し合い、本人の不安を取り除き、安心して生活して頂ける様に工夫している。		