

(別紙の2)

自己評価及び外部評価票

[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(事業所記入)	外部評価(評価機関記入)	
			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。	事業所内に社訓・理念を掲げ、職員の意思の統一が図れるよう、毎日の朝礼で社訓の唱和を行っております。	社訓と事業所理念を掲示して、毎朝唱和しています。行動指針は「その人らしさを大切に、常に相手の立場に立って考える。個々の利用者様が持っている力を発揮できる様に計らい、安心感・信頼感・充実感・満足感・達成感を味わっていただくように関わる。」尊敬の念を持ち丁寧な言葉遣いで対応することを心掛けています。	
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、事業所自身が地域の一員として日常的に交流している。	民生委員の方と相談して、地域の納涼祭に参加させていただきました。また、地域包括支援センターの方のお誘いで、歌声広場にも参加させていただきました。	地域の民生委員さんから納涼祭の参加を勧められ、二子公民館にて参加しました。歌声広場は、地域包括支援センターのお誘いで参加できました。散歩の時、地域の方とご挨拶をします。今年は小学校との交流復活と、ボランティアの受け入れを目指しますと管理者からお聞きしました。	
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。	地域の回覧板を通して、グループホームの活動や日常生活を、地域の皆様に配信しております。		
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、その意見をサービス向上に活かしている。	2か月に1度、ご家族様や地域の民生委員、地域包括支援センターの職員に参加いただき、グループホームでの活動等を伝達しております。	運営推進会議は、ご家族様全員に通知しています。区の民生委員3名、地域包括支援センターから出席いただき、2か月に1回開催しています。行事やイベント実施と予定、ヒアリング事例、研修について等、質問や意見などを活発に話し合われています。会議記録で確認しました。	
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。	営業所内での事故などの報告や、困りごとの相談をさせていただき、ご指導をいただいております。	地域包括支援センターは、運営推進会議のメンバーでもあり、地域の催しへのお誘いを戴いています。運営上の分からない事、入居に関するご相談、急変時の対応など、細かな事も相談とご指導をいただいております。	
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「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。	身体拘束につきましては、社内研修の実施、身体拘束禁止委員会を設置して、2か月に1度の委員会を実施しております。	法人の年2回法定研修と、身体拘束禁止委員会を2か月に1回実施しています。前回からの振り返り、虐待・身体拘束廃止に懸かる共通事項、不適切ケアに懸かる事、チェックシートの確認、日常ケアの関わり方の中で、ご利用者の尊厳を大切にしている対応を共有しています。会議録で確認しました。	

自己	外部	項目	自己評価(事業所記入)	外部評価(評価機関記入)	
			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。	夜勤者に対する夜勤前面談や定期面談、社内研修の実施、2か月に1度の委員会を実施しています。		
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。	制度の必要性を理解する機会を持つようにしております。		
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・解約時には、ご家族様にわかりやすく説明するよう留意し、お客様に不安や疑問が生じた場合は、誠実にお答えするようしております。		
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。	玄関前に意見箱を設置しております。また、訪問時やお電話をいただいた際も、意見や要望を伺う時間を設けるようにしています。運営推進会議でも直接ご意見をいただいております。	運営推進会議に、ご家族から毎回1人から3人は必ず出席されています。季節ごとの行事や消防訓練、ご利用者様の様子の報告、今後の予定やヒアリハットの報告、質問や意見・要望も出され、意見交換をしています。今後は外食の機会を増やし、入居者様の会議の参加も予定されています。	
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1回のミーティングや朝礼、個人面談などで、職員から意見を聞く時間を設けて、職員から出た提案は積極的に取り入れるようにしています。	1階・2階の合同ミーティングは1時間半の予定をしっかりと取り、議題の他、職員からの相談や改善提案、伝達事項などを話し合っています。ユニット合同の季節ごとのイベントも話し合われています。朝礼は、忙しい1階玄関前から、提案により2階に移しました。	
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。	面談を通し、職員のメンタルややりがいなどの確認、個々スキルアップへの向上心を大切にしながら、社内の支援制度などの提案をしています。		
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。	社内・社外で実施されている研修には積極的に参加を促し、勤務調整の協力をしています。法廷研修につきましては実施計画を掲示し、確実な実施を行っています。		

自己	外部	項目	自己評価(事業所記入)	外部評価(評価機関記入)	
			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。	松本市内の他事業所様と業務提携を締結し、交流の機会を作っております。		
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。	入居の前には面談を行い、お客様のご要望や不安を聞き取るようにしております。お客様の不安が少しでも取り除かれるよう、お客様との会話を大切にしております。		
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。	入居前の面談で、直接、困りごとや不安、要望の聞き取りを行います。面談時に解消できなかった事については、いつでもお電話していただき、お話できる環境を作っております。		
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。	特に入居直後は、環境に慣れず不安になる方がほとんどです。ご家族様ともこまめに連絡をとり、お客様の現状を見極めたその時の適切な対応を行っています。		
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。	信頼関係の構築をしていくことで、暮らしの中で行える家事、できることなどは協力して行うことができます。		
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。	ご家族との外出や面会などは自由に行っていただけており、支援についてはご家族様の意見や要望も聞きながら、お客様がよりよく生活ができるよう一緒に考え、相談することができています。		
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。	ご家族だけではなく、馴染みの方や大切な方たちとの面会もできております。	プライバシーに配慮しながら写真を掲載したふれあい通信で、ご家族に日常やイベント時の様子をお伝えしています。担当職員が写真と手書きのお便りを添えて、普段の様子をお伝えしています。居室での面会、ご家族や親しい方との外食、携帯電話や電話での会話もしていただいています。	
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。	関係性を見極め、最善な環境となるよう、席順の配慮を行っています。		

自己	外部	項目	自己評価(事業所記入)	外部評価(評価機関記入)	
			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。	退去後であっても、ご連絡があれば相談や支援に努めさせていただきます。		
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。	お客様のカンファレンスを月に1回実施しております。お客様の希望や要望の共有を行っており、変化なども把握して対応できるようにしております。	個別支援計画の更新月のお客様(ご利用者様)のカンファレンスを月1回実施し、本人の希望・要望を反映できるように、職員も情報共有できるようにしています。年齢を重ねてのADL(日常生活動作)も見ながら、体調管理や発熱などに気を配り、ケアの工夫をしています。カンファレンス記録で確認しました。	
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。	在宅での生活の中で大切にされていたことや、こだわりの部分はしっかりと聞き取りを行い、入居前の会議や回覧で情報共有を行っています。		
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。	朝礼やカンファレンスでは、お客様の変化や過ごし方などの共有を行い、現状の把握に努めております。		
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。	お客様が普段大切にしている習慣や、お客様やご家族の要望に基づいた目標を検討して、計画書の作成をしております。	ADL(日常生活動作)や認知度が落ちるなどの懸念は、かかりつけ医に相談し、受診や訪問看護など医療連携をしながら記録に残して情報共有しています。生活リハビリで居室モップ掛けや、座ってできる作業に切り替えたり工夫をして、本人・ご家族の希望・要望の目標を反映できる様な計画書を心掛けています。	
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。	介護記録へ細かな情報や様子を記載し、職員が共有できるようにしています。カンファレンスでは必要なケアの追記や変化について意見を出し合い、計画書に活かせるようにしております。		
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。	お客様やご家族様の要望には、できる限りお応えできるように対応し、サービス以外のことも社内確認を行いながら柔軟に対応しています。		

自己	外部	項目	自己評価(事業所記入)	外部評価(評価機関記入)	
			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。	地域にある警察、消防署、民生委員の方の力をお借りしながら連携を図っております。		
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し、納得が得られたか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。	お客様やご家族様が要望するかかりつけ医を優先し、特に希望がない場合はホームのかかりつけ医と定期に連携を図り、適切な医療が受けられる支援をしております。	入所時に説明をして、ご本人やご家族に選択をしていただいています。整形外科・精神科などは専門医を受診し、内科の関係は全員がかかりつけ医を選ばれ、月1回の往診を受けて、発熱などの受診も対応しています。かかりつけ医は電話相談に乗り、相沢病院の訪問看護も週1回、訪問ノートで記録に残し情報共有しています。	
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。	週1回、訪問看護師が訪問した際は、お客様の体調や認知症状について報告、相談をしています。又、状態により、適切な受診ができるよう看護師より指示を受け対応できております。		
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。	入院が必要となった場合には同行を行い、必要な情報を医療機関に提供しています。入院後の様子につきましては、ご家族様と適宜連絡を取りながらご様子の把握に努めております。		
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。	契約時や状態の変化に合わせて、終末期の在り方や、お客様やご家族様のご希望に沿えるよう職員間で共有しています。	契約時に、重度化の変化や看取り方針、終末期の望ましい在り方など、ご本人やご家族のご希望をお聞きしています。重度化対応など事業所の研修があり、カンファレンス時に不安などを聴き情報共有しています。昨年はお一人の看取りがあり、振り返りをしています。葬儀にはご焼香をさせていただきました。	
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。	緊急時のフローについては定期的に研修を実施し、いざという時に慌てず対応ができるよう理解を深めております。		
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。	消防署立ち合いの避難訓練や、BCP(事業継続計画)の訓練でお客様が安全に避難できるよう理解を深めています。	8月と2月に、消防署立ち合いの避難訓練を実施いたしました。季節的に暑さ対策・防寒対策が必要で、冬はカイロとひざ・肩掛け毛布、夏は玄関先の避難でしたが暑さ対策が課題になりました。ご利用者様の垂直避難の移動にも、丈夫で便利な道具や、移動手段の検討をすとの事でした。	

自己	外部	項目	自己評価(事業所記入)	外部評価(評価機関記入)	
			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
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。	お客様一人ひとりの人格を尊重し、その方に合った適切な声掛けや対応ができるよう留意しております。	法人でプライバシーや接遇に関する研修があり、態度や言葉掛けなど工夫しており、運営推進会議の議題でも取り上げています。トイレへの誘導などや整容のお誘い、立位をできるだけ保持できるように、散歩やリハビリ体操なども行っています。	
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。	お客様の言葉にはしっかりと耳を傾け、お客様の言葉を否定せず、何でも話しやすい、希望を伝えやすい環境・雰囲気作りに努めております。		
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。	お客様の生活リズムや個々のペースを優先できるようにしております。		
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。	その方がありがたい姿を支援できるよう取り組んでおります。		
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。	季節にちなんだ食事メニューやイベント食を提供させていただいたり、食事時の雰囲気作りを大切にしております。また、お客様と一緒に食事作りを行うこともございます。	ご利用者様から、行事食・麺類などメニューの提案が有る時、日曜日・第3木曜日は、法人事業所に連絡してメニューを変えています。よもぎ餅・桜餅や誕生日ケーキなども、意欲を大切に一緒に作ります。栄養士が献立を立てた調理済みの冷凍食材は週3回届き、湯煎して利用しています。ごはん・汁物はその都度調理しています。	
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。	食事や水分の摂取量の記録を行い、職員間で共有することで、一日を通じて摂取量の確保ができるようにしております。		
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。	介助が必要なお客様は、入れ歯の洗浄やうがいの促しを行っております。基本、毎食後の口腔ケアの実施を行っております。		

自己	外部	項目	自己評価(事業所記入)	外部評価(評価機関記入)	
			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。	排泄チェックシートを使用し、個々の排せつのタイミングを把握するようにして、必要に応じて誘導や声掛けを実施しております。	尿意や便意の自覚のある方が6名程おられて、ご自分でトイレに行かれています。立位が保てる様に、排泄を楽にするためリハビリ体操も取り入れています。ヨーグルト、食物繊維や飲み物などに気を遣っています。排泄チェックシートで確認しました。手袋破棄の直後も手洗い励行を期待します。	
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。	1日1回、ヨーグルトの提供と、食物繊維パウダーをお茶やご飯に混ぜ、1日3回提供しております。		
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。	基本、午前中の中の入浴と曜日が決まっておりますが、お客様の状態や気分によっては時間や曜日を変更しております。また、入浴剤や職員との会話で、楽しく入っていただける工夫をしております。	月曜日から土曜日に掛けて1日3名様の入浴を基本にしています。気分良く入っていただける様に、入浴剤(バラの香り等)や、季節のゆずや菖蒲湯なども楽しんでいただきます。ご利用者様の状態や気持ちによっては、時間や曜日を変えて対応し、ゆっくりと会話しながら入っていただいています。	
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。	生活習慣が異なるので、その方に合わせた休息方法を重視したケアを行っております。		
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。	服薬の情報は職員間で周知しており、副作用などの理解もできております。また、効果についての観察を行い、医療側への情報提供もこまめに行っております。		
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。	個々の得意とすることの把握を行いながら、編み物やリハビリを兼ねた家事訓練(洗濯たたみ等)を実施しております。		
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。	近隣の営業所にも協力をもらい、お客様の希望に沿えるような外出の支援を、可能な限りできるよう努めております。	桜や薔薇の花見は、近くの信州スカイパークへ行き、天気の良い時は外気浴やプランターの花の手入れなどをしています。松本市美術館での各事業所の合同作品展に出掛け、アイシティのフードコートのお食に出掛けました。陽気の良い時期は、ご近所への散歩をできるだけ増やすことが課題になっています。	

自己	外部	項目	自己評価(事業所記入)	外部評価(評価機関記入)	
			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。	お客様に実際、お金をお持ちいただくケースはございませんが、お客様からの要望に対しては、ご家族様に確認を行った上で、立替金として希望の物の購入を行っております。		
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。	お客様から電話や手紙のやり取りのご希望がございましたら、職員がしっかりと支援させていただきます。		
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。	共有スペースの清掃や環境整備は、お客様に不快感を与えないよう十分に留意し、居心地の良い空間づくりを行っております。	共有スペースなど施設全体の清掃は、専任職員がおり環境の清潔・整備を心掛けています。広い明るい窓と、室温などは平均24～25℃に保たれ、生花の差し入れなど飾らせていただいています。お客様(ご利用者)の、季節に合わせた手作りの作品を飾らせていただいています。	
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。	お好きな場所でくつろぎ、思い思いの時間を過ごしていただけるようにしております。		
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。	ベッド、クローゼット以外は、ご自宅から慣れ親しんだものを持参いただき、お客様が居心地よく過ごせるよう、お好きなレイアウトで過ごされております。	作り付けのクローゼットは収納力があり、室内はスッキリと整えられています。ベッドの場所をご自分で選べて、それに合わせて自宅から運んだ小さなテーブルに、ご家族の写真や記念のものが飾られたり、思い思いの居心地よいレイアウトになっていました。	
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。	お客様が使用するものや移動する動線の安全確保を行いながら、お客様ができることは積極的に行っていただけるようにしております。		