

### 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	2274202528		
法人名	医療法人財団 百葉の会		
事業所名	グループホーム 百葉清水浪漫館		
所在地	静岡県静岡市清水区高橋2-9-15		
自己評価作成日	平成24年2月20日	評価結果市町村受理日	

【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)】

<p>法人理念「自ら受けたいと思う医療と福祉の創造」を基本に”自分がされて嫌な事はしない”という思いを大事にし、事業所の「あたり前の生活をあたり前に過ごしたい」と言う理念のもとお客様一人一人が、その方らしく生活できるように支援しています</p>
--

※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	
----------	--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	NPO法人しずおか創造ネット		
所在地	静岡県静岡市葵区千代田3丁目11番地43-6号		
訪問調査日	平成24年2月24日		

【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)】

<p>静岡市清水区の北西部の住宅地に位置し、建物は3階建てでデイサービスを併設しています。外観、内装とも大正ロマン風の館をイメージしたつくりが特徴です。本部は富士市にあって医療福祉を中心とした大きなグループです。事業所内は和風づくりのゆったりとした空間が広がり、ここで一人ひとりに寄り添った介護を進めています。</p>
---

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

[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	施設内に掲示をして、会議の中でも確認をして事業所内で共有している。	法人全体の理念のほか、単独のケア方針10ヶ条があり、朝礼での唱和、全体会議等での講話などを通じ共有を図っています。	
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	地域のイベントなどに参加させてもらい交流を図っている。ブログ・ホームページで情報を発信している。	地域の祭り、どんど焼きに参加、秋には屋台が出る浪漫館まつりに近隣の人を招いています。認知症講座も開催したり、ブログを発信しグループ全体の動きをお知らせするなどの活動をしています。	
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	主治医による講演会を行なうなど、認知症への理解を深めてもらうよう努めている。		
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	運営推進会議では、地域・家族から話しをもらい意見交換をおこなっている。	地域包括、民生委員、自治会、ご家族らと交えた意見交換会で、事業所側の報告、地元情報などが報告されます。地域の認知症講座に講師の派遣を要請されたこともありました。去年は、一時会合を休止していました。	運営推進会議は、地域密着型サービスの大きな柱で、年6回開催の努力に期待します。
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	運営推進会議への出席依頼を継続していて、出席の際には意見をいただき法人として事業所の協力関係は築けている。	市役所の担当者とは、行政手続きの問い合わせ等で密接な関係が築かれています。その他は地域包括センターとの連携が中心で進めています。今後は区役所との連携強化に取り組みたいです。	
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「介護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	「介護指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を基準としていないところだが、法人の理念から行動指針を通して、身体拘束は行なわないケアの実践に取り組んでいる。	身体拘束は、緊急性もなく、現状では考えたこともないとしています。「言葉の拘束」はしないことで、日常的な意識を持つよう教育をしています。ドア、エレベーター、窓等は鍵を掛けないことを決まりにしています。	
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	研修の内容などを職員どうしで共有し、小さな気づきにも注意をして防止に努めている。		

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
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	研修・勉強会での内容を職員の中で広げきれていないので、機会を増やしていきたい。		
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	契約の時に十分な説明をして、理解をいただいている。		
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	運営推進会議でや来館時・電話での連絡時など意見をいただき反映させている。	今年1月、家族会を開催、出席できない方には、お客様の写真入りのお便りを出しました。早速、医療保健の確定申告に必要なオムツ使用証明書の請求がありました。	ご家族の意見、意向は、事業所の運営に関する「ご意見の宝箱」です。定期的な家族会の開催に期待します。
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	運営会議・全体会議・部署会議にて連絡・報告をして意見交換を行っている。委員会活動でも提案を反映している。	事業所内には各種の会議があり、全体を統括しています。運営会議にはグループ内他事業所からも出席しており、議事録は閲覧できます。例えば、動きの多いお客様に意識しようなどの情報を全館で共有しています。	
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	法人全体での取り組みとして処遇改善を行っており、働きやすい職場としての整備に努めている。		
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・内部研修に取り組んでおり、情報を共有することでケアの向上を図れる体制をとっている。		
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	法人内の他事業所との連携を続けていて、お互いの情報などから質の向上を図っている。		

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
<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	ご本人を尊重し傾聴することで、時間を十分かけながら安心していただけるような関係づくりに努めている。		
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	ご家族から経過・状況を聞き、情報を十分確認して理解いただいたうえでサービス提供に努めている。		
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	ご本人・ご家族からの話を十分に聞き、より広い視野をもったサービス提供に努めている。		
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	自立支援の視点を大切にして、その中で一緒に行なえることを続けることによって、良好な関係を保っていくようにしている。		
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	来館していただきやすい連絡時の声かけをしたり、外出の機会やイベントなども伝えて、双方向での関係に努めている。		
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	面会に来やすい穏やかな空間を心掛け、外出などもしてもらい親身な関係を保てるようにしている	昔の居住地にドライブしたり、なじみの牛乳屋さんとの会話を支援したりしています。また若年性認知症は進行が速いことから、入所者と家族の今の関係継続が大事と支援に努めています。	
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	お客様どうしの関係に気をつけ、座席など具体的なことに配慮し、職員も間に入ることで良好な関係を続けられるよう努めている。		

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	必要に応じた相談や援助を行なえるようにしている。		
<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	初期での情報を基に変化していく内容にも着目して常に情報の共有を心がけ、ご本人本意の対応に努めている。	お客様との会話や行動から思いや意向を把握しています。日常の言動などから、把握が難しい場合、家族の意見、生活歴などを考慮し意向を汲み取る努力に努めています。	
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	インテークでの情報を管理・共有して、機会を見ながらご家族にも追加の内容など話をいただくようにしている。		
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	個別の生活記録を続けていて、日常のことや変化することに注目し把握に努めている。		
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	必要に応じ担当者会議を行ない、日頃気になっていることも記録に残し話し合いのうえでケアプランへの反映をしている。	介護計画は、チームで作る努力をしています。その中で生活経過記録などは記入内容が十分でないように見受けられました。	現状に即した介護計画づくりには、現状の把握、記録が欠かせません。お客様の自立を促すための対応の検討に期待します。
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	個別の生活記録を続けていて情報の共有・把握に努めている。		
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	併設のデイサービスなども利用して、幅広く柔軟な対応からの支援に努めている。		

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	地域資源の把握からお客様のニーズにつながり、より良い暮らしとなることに努めている。		
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	主治医・専門医との関係は良好であり、相互の医者間でも連携を取れるよう伝えることに努めている。	主治医の往診には、訪問看護師が連携し協力を進めています。受診は家族対応ですが、関係は良好です。	
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	看護師への情報提供を行っており定期的に診てもらい、指示を受けたり報告を行なっている。		
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。	入院時の情報提供を行い、経過の把握に努め、退院時の情報収集を行なっている。		
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	主治医からの話に応じ、ご家族との話し合いを調整し立会い、現状の説明を受けたり方針の共有をしている。	グループとして看取りの指針を持ち、主治医の勧めで本人、家族に説明した事もあります。それでも重度化の経験が少なく、今後職員らの研修や情報の共有が必要としています。	
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	緊急時の対応をマニュアル化して、非常時訓練なども行い実践に対応できるように努めている。		
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	定期的に訓練をしており、地域などもふまえて行えるようにしていきたい。	火災報知器メーカーの協力で全館の出火訓練をし、階段を利用した避難訓練もしました。だが、迅速性に欠けていたという指摘もありました。地域避難所の役割も考慮し、備蓄食料は3日、50人分を保管しています。	

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	集団的な処遇は一切廃止し、お客様ひとりひとりに寄り添うケアをしている。	流れ作業的な入浴、食事の介助などをしないケアをしています。接遇については、外部講師による基礎的介護研修をし、特に新人教育で身に付けさせています。	
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	お客様ご本人が、選択し、決定できるような声かけを心掛けている。		
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	起床時間や、入浴時間などお客様のペースで生活している。		
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	訪問美容を利用している。 ご自分の好きな服を選んでいただき、生活している。		
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	行事や、誕生日などの企画食の実施。 買い物に行く前に、食べたい食事をお客様に尋ねてから行っている。	職員が仕入れ、調理する方式です。企画食では芋煮会、ちらしズシ、時にはお寿司の外食もあります。また、誕生会の喫茶店開催も定期化しました。	
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、水分量を記録に残し職員間で共有している。		
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、実施している。ブラッシングの出来ないお客様には、口腔洗浄剤を使用している。		

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
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	排泄委員を中心に一日の排泄パターンを記録し職員全体で把握し、介助している。	排泄パターンで掌握し自立支援に努めています。難しいお客さんの場合、主治医に相談し解決策をいただいています。トイレは広く、車イスでも介助できます。	
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	便通に良い食べ物を食事に取り入れている。3食の中で、一度はヨーグルトを召し上がって頂いている。		
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ず、個々にそった支援をしている	毎日入浴出来る環境を作っている。	気楽に入浴できるよう、お客さまに重点を置き支援しています。入浴嫌いの方には声掛けで入浴の必要性を強調し誘導しています。入浴剤は健康面や気分転換に効果があるようです。	
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	個々に合った支援を行っている。		
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	服薬管理表を使用し、内服状況を把握している。内服薬の処方箋は、見やすいところの掲示している。		
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	自己主張できない方に対しては、家族の協力を得て支援していきたい。		
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	毎日、近所のスーパーに買い物に行っているため同行して頂いている。	スーパーのお買い物は社会性を失わせないために同行支援しています。近くに散歩コースもないところから、農地を借りて菜園を始めはと考えています。	



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
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	一部のお客様は、お小遣いをご自分で管理し、季節の食べ物や欲しいものを購入している。		
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	ご本人の希望で携帯電話を使用している方もいます。年賀状や、ご家族にお手紙を送るよう支援しています。		
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	落ち着いた照明を使用し、居心地の良い空間づくりの工夫をしています。季節感の取り入れは工夫していきたい。	共有空間は、大正ロマン風の和風づくりで、照明も暖色系を選び落ち着いた雰囲気です。各階に和室もあって、丁度季節の雛飾りが目につきました。正月には、お客様が描いた福笑いの絵が飾られたようです。	
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	3人掛けのソファがあり、日当たりの良い時間帯はゆったりと過ごせるスペースになっている。		
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、ご家族に説明し馴染みの家具を持ってきていただけるようにしている。	昔の思い出を失くさないように馴染みの家具を置いたり、仏壇に位牌を置く方もおられました。また、居室での安全に配慮し、車イスからベットに移りやすいように配置に工夫をしています。	
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	カレンダーに予定を記入し、お客様にわかるように工夫している。		