

クローバー自己評価 R3年8月実施 12名中11名回収		介護・医療連携推進会議 における外部評価 6名中5名回収（83%）
質問項目	回答（○を付けて頂きその理由を簡単に答えてください）	コメント
法人の理念の説明を受け、内容を理解出来ていますか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出来ている 8 ・まあまあ出来ている 2 ・出来ていない 0 ・回答なし 1</li> <li>○はい・まあまあできている</li> <li>・日々努力をし皆で笑顔になれるように頑張ろうと思う</li> <li>・入社前に丁寧に説明を受けた。</li> <li>・事業所立ち上げの時から理念共有してもらっており理解している。</li> <li>・ネット研修で教わった。</li> <li>・時々振り返るようにしている。</li> <li>・地域密着型サービスを提供しているということで契約されているご利用者のみならず「クローバーがある」という事で安心して生活を送っていただくことにつなげていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域に根づく事業所展開しており、それを職員が理解しておりとても良いと思います。</li> <li>・日々ご利用者のために活動されている。地域活動にも活発に参加されているので理解できていると思われる。</li> <li>・概ね問題無いと捉えております</li> <li>・自己評価より周知されていると思います。</li> </ul>
ご利用者の情報をキャッチできていますか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出来ている 1 ・まあまあ出来ている 9 ・出来ていない 1</li> <li>○出来ている・まあまあできている</li> <li>・ケース記録等読みながら確認しているつもりだが抜けていることがある。見落とし、思い違い、取違い等。</li> <li>・スマケアやご本人、グループLINEを通じて情報を得られている。</li> <li>・ケースに記載されている情報はキャッチ出来ている。</li> <li>○出来ていない</li> <li>・直接聞く声はキャッチできているが見えていない裏にある真の思いはキャッチできていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報共有がリアルタイムで出来ている。</li> <li>・「真の思い」についての関心は確かに大切だと思います。</li> <li>・自己評価からキャッチできていると思います。</li> <li>・定巡のサービスは恐らく共有すべき情報も多いのだろうと察せられますが、自己評価より共有できているものと思われる。</li> <li>・（訪看より）私たちのサービスでも利用者やご家族の思いを理解することはなかなか難しく課題です。出来るだけ時間を作り情報交換を実施していますが、見落とすケースもあります。</li> <li>・個人が常に情報収集をする姿勢が必要と思っています。</li> <li>・自己評価で「出来ていない」が一人ということで頑張っていると思います。</li> </ul>
職員同士の連携や情報共有はできていますか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出来ている 3 ・まあまあ出来ている 7 ・出来ていない 1</li> <li>○出来ている・まあまあ出来ている</li> <li>・ケース記録等の確認・把握が不十分を感じる時がある。</li> <li>・いつもLINEでの連絡があり安心している。</li> <li>・連絡が抜けていることや、手順書の更新が出来ていないことがある。</li> <li>・出来ているつもりでいる。</li> <li>・登録ヘルパーは口頭で情報を得る機会が少なく、見れない記録もあるため難しい面もある。</li> <li>○出来ていない</li> <li>・携帯のみでの情報共有となっている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・（訪看より）私たちのサービスでも利用者やご家族の思いを理解することはなかなか難しく課題です。出来るだけ時間を作り情報交換を実施していますが、見落とすケースもあります。</li> <li>・個人が常に情報収集をする姿勢が必要と思っています。</li> <li>・自己評価で「出来ていない」が一人ということで頑張っていると思います。</li> </ul>
他業種（ケアマネジャーや訪問看護等）との連携が取れていますか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・はい 10 ・いいえ 0 ・どちらともいえない 1</li> <li>○はい</li> <li>・何かあれば計画作成責任者へ報告すると、細かく連絡や報告をしてくれる。</li> <li>・とれていると思うし、とるようにもしている。</li> <li>・ヘルパーとして事務所に伝えたことは答えが出ているので、連携がとれていると考える。</li> <li>・とれていると思うが連携して日の浅い事業所は細かい連携まで至っていないと思う。</li> <li>・都度必要な連携がされている。</li> <li>○どちらともいえない</li> <li>・連携を取るように努めているが、上司の指摘により気づくことが多々ある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね必要な連携は取れていると認識しています</li> <li>・自己評価にて全員が「はい」となっており、素晴らしいと思います。これからも連携を継続してください。</li> </ul>
定期巡回のご利用者にとってのメリット・デメリット。また、難しいと思うことは何ですか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>○メリット</li> <li>・1日に複数回訪問あり安心感がある。</li> <li>・固定のヘルパーではないことで視野が広がり、いろいろな気づきがある。</li> <li>・24時間対応可能であり、困ったときに頼れる。</li> <li>・基本毎日訪問があるため、状態や様子の把握ができる。</li> <li>○デメリット</li> <li>・固定のヘルパーではない。</li> <li>・訪問時間のタイミングや順番が難しいと思うことがある。</li> <li>・ヘルパーが固定出ないため混乱されることがある。関係性が築きにくい。</li> <li>・買い物の品をすぐ欲しいと思っておられても、後で届けることとなる事。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のみならず、多職種にとってもメリットが多いと思います。</li> <li>・メリットとしては安心感が大きいと思います。デメリットとしては利用料金、単位数の事があります。デイサービスやショートステイと併用しにくく、家族のレスパイトがとりにくいです。</li> <li>・サービスにはメリット、デメリットはあります。日々努力してサービス提供していけば理解してもらえると考えています。</li> <li>・デメリットへの視点もしっかり持っておられると思います。さらなる改善につながる視点だと思います。</li> </ul>
活動に不安はありますか？	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特にない 1 ・不安がある 2 ・少し不安や気になることがある 8 ・不安だけ 0</li> <li>○多少の不安がある</li> <li>・他のヘルパーと同じように活動出来ているか毎回不安がある。</li> <li>・どこまでしているのかご利用者によって違うので理解して活動することがなかなか大変。</li> <li>・退院の時など状態や状況に変化がある場合ケアの進め方、関係機関をどう巻き込むかなどに不安がある。</li> <li>・安定した活動の供給が常にあるのか不安になる。入院されるなど活動が減り、収入がダウンした時は正直そのまま続けていいのかと考えさせられる。</li> <li>・行った活動や判断が正しかったのか不安になる時があるが職員に相談することで解決できている。</li> <li>・トランスファーに不安がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どの事業所も不安があります。色々な意見に対して話し合い、解決していく必要があると思います。</li> <li>・スタッフの不安の声を拾う仕組みは継続して持っていただければと思います。</li> <li>・外部からは評価しにくいのですが、自己評価より改善の必要があると思います。</li> </ul>
専門技術向上のための研修は適	<ul style="list-style-type: none"> <li>・はい 8 ・いいえ 0 ・どちらともいえない 2</li> <li>○はい</li> <li>研修はとても勉強になる。それをどう現場で活かすのか、わからないことは計画作成責任者に相談している。</li> <li>・WEB研修になり、各自で気になる項目の研修を見ることができるのでいいと思う。実技研修も都合が</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修は頑張っているのが良いと思います。</li> <li>・WEBなどを取り入れて研修されており、今後も活用されるといいと思います。</li> <li>・フィードバックの重要性とその難しさはい</li> </ul>

切ですか？	<p>けば参加したい。 新しく覚えるという以外でも振り返りの機会になり必要なものだと思う。 ○どちらともいえない ・法令研修は全員見るが自己研鑽のための研修は誰がどんな研修を受けているかわからない為、どんなことを学んでいるかなどフィードバックされるようになればよりいいと思う。 コロナの状況を見てだが、技術指導にはやはり集合研修が必要だと思う。</p>	<p>ろんな事業所で耳にします。伝達研修はぜひ行って頂きたいです。 ・外部からは評価しにくいのですが自己評価から適切にできていると思います。</p>
介護・医療連携推進会議で得られた地域の窓口になる活動は出来ているか？	<p>・はい 4 ・いいえ 3 ・どちらともいえない 4 ○はい ・居宅を回り、サービスの説明や周知活動を行っている。 ○いいえ 地域の活動の把握から始めなければならないように思う。 ○どちらともいえない ・包括などと違い、依頼を受けた方が地域で暮らしていくためのパイプ役のような感じかと思う。 ・なっているのかなっていないのか？正直まだわからない。 ・地域の窓口になる活動がどのようなものかわかってない。  ○窓口になる活動とはどのようなものが考えられるか？ 地域の方にチラシを配ったり、定期巡回というサービスがあることを紹介や発信、介護者向けの講習会を行うというのはどうか？</p>	<p>・地域包括支援センターが積極的に連携させて頂くことが必要なのだろうと思っています。そういった機会を共に探っていきたいと思っています。 ・居宅への広報活動はされていますが、地域住民に対するアピール、アプローチを考える必要があると思います。 ・私は会議に参加させてもらっていますので活動内容は理解できていますが、頑張っている活動されているので、色々なところへ積極的にアピールを行って欲しいです。</p>
ご利用者の24時間の暮らし全体に着目し、また、自立支援に繋がるようなアセスメントや計画書が作成できていると思いますか？	<p>・はい 8 ・いいえ 1 ・どちらともいえない 2 ○はい ・基本的にはできていると思うが、ケース検討の際には計画書の読み合わせや、目標の確認であったり、何故そのような活動するのかを意識する必要がある。 ・ケース確認を行っている、細かい部分まで出来ていると感じます。 ・手順書も利用できている。自立支援について学び、さらにより計画書に向けて活動中。 ○いいえ 今後役職者会議で話をしていく。 ○どちらともいえない ・受け持ちご利用者全員の計画書に組み込まれているとはいえない。 ・介護者側と利用者側では思いが異なるため。</p>	<p>・自己評価及び担当して頂いた際に受け取っている書類などから、アセスメント及び計画書作成が出来ていると思います。 ・計画書に対して、個人が積極的に参加しておりとても良いと思います。 ・「自立支援」ってとても深くて、重い言葉ですね。自立支援とは何かについて学ぶ必要もあるのかも知れませんか。</p>
当事業所はあなたにとって働きやすい職場ですか？	<p>・はい 11 ・いいえ 0 ・いい職員さんばかりで本当にありがたい。 ・人間関係が良く、何でも話せる。 ・まだ職員が少ないため、人となり分かり良い。 ・以前同じ職場で働いていた職員も多いため共通認識があり、話しやすい。 ・思ったことや、不安があった場合に相談できる環境がある。</p>	<p>・自己評価から働きやすい職場であると思います。 ・全員は「はい」で素晴らしい職場だと思います。 ・環境は大切ですね。 ・申し分ないと思います。 ・全員の方が働きやすい・・・素晴らしい！ ・</p>
働いているうえで、何か改善してほしいことやこうあればいいなと思うことはありますか？	<p>ご自由に意見ください ・LINE以外の業務連絡手段があればいいかと思う。 ・入室出来ず家の前で待たされることもあり、ICタグを玄関外に置いてもらえないかと思うことがある。 ・情報共有に関してほんの少しの忘れや、記録に残さなかったことで混乱してしまう危うい状況がある。 情報共有に関して何かしら考えていきたい。 ・ご利用者の対応について、アドバイスができることはお互いに表にするなどして共有して欲しい。 ・他の登録ヘルパーの意見ややり方も聞いてみたい。 ・役員の出勤がない日は緊張する。</p>	<p>・改善点を事業所内で共有し、検討して頂ければと思います。 ・色々な意見に対して改善すればもっとすばらしい職場になると思います。 ・業務改善をするためにスタッフの声の聞き取りに取り組まれているのは良いと思います。 ・連携・情報共有がキーワードなのだろうと思われれます。</p>
今後クローバーをどのようなサービス事業所にしていきたいですか？	<p>ご自由に意見ください ・法人の理念に則し、一流の支援、一流の笑顔で一流の事業所に似合うように努力します。 ・利用者が安心してきてスタッフが働きやすい事業所。 ・気軽に誰もが相談でき、アドバイスできること。 ・地域の色々な方に知ってもらい、安心して任せられる事業所と思われるようにしていきたい。 ・地域の皆から愛される事業所にしていきたい。 ・選ばれるクローバーとなれるように頑張りたい。 ・一人ひとりのご利用者の心が豊かになり、高齢であるがまだまだ「生きたい」と思える様に支援が出来る。</p>	<p>・地域の方々のために、一緒により良いケアを目指したいと思います。 ・個人が事業所の理念を理解して目標を持っていること、前向きな気持ちが伝わってきます。これからも頑張って”地域にクローバー有り…”と楽しみにしております。 ・事業所として職場内、地域の中で風通しの良い方向性で頑張っておられることが職員の皆様から伝わってきます。</p>
〈その他外部評価より〉	<p>今回の会議や在宅を支える色々な方々の情報を聞くたび、専門知識を持って在宅を支える重要性を感じました。主婦の延長と捉えられがちなヘルパー活動ですが、コロナを経験し、本当に専門知識が必要な現場なのだと思えました。 大学卒の方や施設経験の有る方が在宅を支えることで利用者さんが少しでも長く家で、いや、家で生涯を全うできる様に頑張りたいです。 あまりにも大きいことを言うとかげ離れていると思われるかも知れませんが、介護の問題は背景に社会問題があると思います。小さな地域の中で、介護の問題を少しでもクリアに出来れば、住みやすい醍醐になると思います。〈そういう部分ではトトハウスもお役に立てるのではないかと思います〉</p>	



