

クローバー自己評価 R4年8月実施 16名中 16名回収(100%)		介護・医療連携推進会議(R4年10月開催。12月回収) における外部評価 6名中 6名回収 (100%)
質問項目	回答(○を付けて頂きその理由や思っていることを簡単に教えてください)	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？ ・弊社理念(子どもから高齢の方まで、「あなた」が当たり前で笑顔で過ごせる暮らしのために、地域とともにある会社を目指します。)	・出来ている 8 ・まあまあ出来ている 7 ・出来ていない 0 ・未回答 1 ・毎年代表から研修があり内容は理解できている。 ・ご利用者の支援と平行して、ご家族の支援も常日頃から意識している。 ・地域の参加できるものがあれば参加していきたい。	・全体的に理解されており、問題は無いと思います。 ・地域に根ざしたサービスをされているものと思います。 ・理念研修は法人の方向性を確かなものにする上で大切なものだと思います。
専門技術向上のための研修は適切ですか？ ・弊社では「お茶の水ケアサービス学院のネット研修」「常勤職員による実技研修」「外部による救急救命やサ責研修」などを受講している	職員育成(専門技術:アセスメント・随時対応時のオペレーターの判断能力含む)のための法人内外の研修は適切に行われていますか？ ・出来ている 10 ・まあまあ出来ている 6 ・出来ていない 0 ・毎月実施されており勉強になっている。 ・WEB研修は色々な項目がある為、各自でも必要な項目が見れ良いと思う。もっと活用しなければと思う。 ・外部の研修にも参加させてもらい、知識や技術が深まった。 ・実技研修もされており、色々工夫していると思う。もっと実技研修をして欲しい。 ・研修はきちんと出来ているが、アウトプットがしっかり出来ているかの研修が出来ていない。特にトランスファーの習熟がまだまだ必要だと思う。	・研修に関する積極的な意見が見受けられ良い傾向です。 ・活動の合間の時間調整は大変だと思いますが定期的に研修を行っていただければと思います。 ・各自のスキルアップのためにも良いことだと思います。
・職員同士の連携や情報共有は出来ていますか？ ・利用者等の情報共有等について関係者間で迅速に行う工夫はされているか？	連携や情報共有について ・出来ている 7 ・まあまあ出来ている 9 ・出来ていない 0 ・ケース記録やLINE WORKSを用い出来ている。 ・共有するようにしているが、もう少し工夫が必要。一言足りないとか。 ・口頭での申し送りが出来ていない。 ・登録ヘルパーとの意見交換などの場を設けても良いか。 ・第三者が把握できる記録になっていないことがある。 利用者等の状況に係る情報の共有や随時の更新は適切に行うことが出来ていますか？ ・出来ている 6 ・まあまあ出来ている 10 ・出来ていない 0 ・LINE WORKSを使用するようになり良くなったと思う。 ・手順書の更新が滞っていることがある。日々の記録の確認が不十分なのか、覚えられないのか、把握されていないことがある。 ・登録ヘルパーなので職員がどのような動きをされているか分からないが、工夫はされていると思う。 ・ご利用者の状態や様子を記録しても次の活動者の記録が引き続かないことがある。 ・情報の更新(手順書など)遅いときがある。	・職員同士の連携・情報共有も概ね出来ていると各職員が感じておられ問題無いと思います。一方で改善点も多く挙がっており、今後改善を目指してください。 ・当社も情報共有には苦勞している。情報共有出来なければサービス低下に繋がり、ご利用者の生活を守ることが出来ないと思います。スタッフは努力していますが訪問に追われ時間が無く情報収集する時間を設ける必要がある(訪看)。 ・ケース記録などの情報がPCでしか見れないためタイムリーな情報は電話でお願いしたい。相談したいときにすぐ電話が繋がらないことがあった(訪看)。
適切な組織体制の構築 利用者等の特性に応じた柔軟なサービスを提供するために最適かつ柔軟な人材配置(業務・シフトの工夫)が出来ていると思いますか？	・出来ている 11 ・まあまあ出来ている 5 出来ていない 0 ・ご利用者とヘルパーの適切なマッチングがされている。 ・職員全員で活動に当たっているが苦手なご利用者の活動が入ることもある。 ・ご利用者の特性上、固定せざるを得ない活動内容や時間はあるものの、他はヘルパーの力量やご利用者との相性を考えて配置されている。 ・登録ヘルパーのさらなる増員が望まれる。	・訪問介護の減少、年齢層の偏り、が全国的に課題となっています。 ・きちんと考えて配置されています。 ・良いですね相性は大切です。 ・増員の努力を。
介護医療連携推進会議で得られた意見などの情報はホームページに記載し、ヘルパー会議でも伝えていますが、要望・助言に対し、サービス提供時や地域のために反映することが出来ていますか？	・出来ている 5 ・まあまあ出来ている 8 ・出来ていない 3 (出来ている・まあまあ出来ている) ・具体的に出来ているという振り返りの機会が作れていない。 ・時間の掛かるもの、優先順位の高いもの、すぐ出来るものを区別し実践するようにしている。 ・ヘルパー会議を通して、地域のために反映されていると思う。 ・地域反映に関しては自分自身あまり出来ていなかったがそれ以外の所は出来ていると思う。 (出来ていない) ・自分自身、意識出来ていないことの方が多い ・地域については全く意識していなかった	・職員の多くが「出来ている」と感じてもらえますが、コメントにもあるように具体的な事例の検討や振り返りの機会を持ち、さらに反映して頂ければと思います。 ・介護の現場では会社が地域を意識していないのでクローバーさんみたいだと良いなと思います。 ・職員が地域を意識しながら仕事をするのは難しいと思います。具体的な催しなどがあれば良いが。 ・地域とのつながり方の難しさは色々な方面で耳にします。協力できる場所はないか検討しなければと思っています。

<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定巡計画書が作成できていると思いますか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・出来ている7 ・まあ出来ている 7 ・出来ていない0・未回答2 ・まあ出来ていると思うものの、計画書・アセスメント共に自立支援に繋がる視点はまだ不完全なように思う。 ・計画書はケアプランに沿って活動内容を記入することが多いが、アセスメントに関しては活動外の生活をイメージしながら作成するようにしている。 ・計画書は自立支援を意識しているが、24時間の暮らし全体に着目しているかと問われると厳しいものがある。 ・サービス担当者会議の時点で活動を考えて、ケアマネやご家族を含めて取り組める工夫が必要。 <p>少しずつでは有るが「出来る」事を察し「している」事になるようなアセスメントや計画書が出来ようになってきている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・状態が変われば迅速に訪問内容を変更している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自立を支援に必須にサービス提供をしていることは素晴らしいと思います。 ・今後もご利用者が安心・安全に在宅生活を送れるようお互いに頑張っていきたいと思っています。 ・自立支援の解釈についてもしっかりほり下げる事が大切だと思います。 ・ご利用者に対しての基本ですから最適な計画を。 ・自立支援のためには目標設定が必要ですので、ケアマネやご家族も含め一緒に考えたり、共有して頂きたいと思っています。 ・夜間の対応は大変だと思いますが、これからもよろしくお願いします。
<p>継続したモニタリングを通じた利用者などの状況変化の早期発見と適宜計画書への反映が行えていますか？</p> <p>定巡計画書はご利用者の心身機能の維持回復や在宅生活の継続に軸を置いた「未来志向型」になっていると思いますか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・はい10 ・いいえ 1 ・どちらともいえない 5 <p>(はい)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画書への適宜反映が不十分のように感じるが日々の支援には活かされている。 ・定巡の手順書の中では活かされている。 <p>(いいえ・どちらとも言えない)</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎ヘルパーとして・・・状態の変化を全て伝えきれていないため。 ◎計画作成責任者として・・・ ・計画書はケアプランに則っているのですが、ご利用者の状況の変化での変更は行っていないが手順書の更新を行っている。 <p>モニタリングの時ではなく、日々の様子から早期発見となる場合が多い。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・はい 10 ・いいえ 0 ・どちらとも言えない 6 <p>(はい)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者の状態が良くなっていっているように見えるから。 ・ご家族の要望も多く、ご本人との意向の相違がある事もあり難しいこともある。 ・自立支援の視点をもって、未来志向型の計画書を作成するようにしている。 <p>(どちらとも言えない)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画書をしっかり把握していなかった。 ・ご利用者にもよると思うから。 ・大きな目標としては在宅生活の継続やADLの向上等をあげているが、その目標に向かって行う活動内容は現状継続型になっていることが多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・モニタリングと計画への反映は実際には出来ておられるのではないかとコメントから察せられます。日々の観察もモニタリングなのだと思います。 ・自立支援や未来志向型の計画書は結果が出ないと評価しにくいとは思いますが、長期的、短期的に評価し見直しをする必要が有ると思っています。概ね「出来ている」と職員も感じておられ、問題無いと思います。 ・難しいとは思いますが状況変化にあった計画書を作成し、少しでも「未来志向型」に。 ・日々の様子が分かるように伝えてくださってます。
<p>利用者や家族などに定巡のサービスが「在宅生活の継続」「心身機能の維持回復」を実現するためのもので有り、アセスメントに基づき訪問サービスが行われることを十分説明できていると思いますか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・出来ている 6 ・まあ出来ている 6 ・出来ていない4 <p>(出来ている)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者、ご家族に細かく説明されている。 ・契約時も説明しているが、その他諸処での説明も適宜その他の機会でも出来ていると思う。 <p>(まあ出来ている・出来ていない)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画書を説明する際に伝えているが十分かと言われると厳しい。 ・ケアプランの中でケアマネが説明しているのを聞いている事が多く、こちら側からはそれほど説明していない。 ・理解して頂けない方もいるが職員が都度説明してくれている。 ・説明はしているが伝わっていない事がある。一度の説明ではなく日々の活動でも継続して行う機会が必要と思う。 ・説明は出来ていてもご家族が理解されていないこともある 	<ul style="list-style-type: none"> ・説明努力は続けてください。 ・ご利用者やご家族の中にはいくら説明しても制度の理解が難しい方もおられます。都度丁寧に説明して頂いており問題無いと思います。 ・ケアマネジャーに遠慮せず、説明して頂ければと思います。 ・努力されている姿勢が見られて良いケアが出来ていると思います。 ・ご本人ご家族、さらにご家族内でも理解度が違ったりします。終末と言うと死と思いがちですがその道中をいかに生きるか。といった考えの違いもあるし、たぶん昔は自然に死が身近にあったから統一感があったでしょう。 ・在宅生活を続ける為になくしてはならないサービスと考えています。

<p>利用者や家族は定巡計画書を理解していると思いますか？</p> <p>ご理解いただくための十分な説明がされていますか？また、理解していただくためには何が必要ですか？</p>	<p>・はい 8 ・いいえ 0 ・どちらとも言えない 7 未回答 1 (はい)</p> <p>・計画書の内容に基づいてご利用者やご家族に困ったことが無いかや体調は悪くないかなど確認をしているから。</p> <p>・最近では以前より理解されていることが多いと思う。・大体のご利用者は理解されていると思う。</p> <p>(どちらとも言えない)</p> <p>・評価する機会が無い。</p> <p>・計画書を説明し、説明を行い署名を頂いているが控えをすぐにファイルにとじられるため理解されているのか不明</p> <p>・説明しているがよく見ずに署名しておられるように感じる。</p> <p>・説明がされている 13 ・不十分である 1 どちらとも言えない 1 未回答1 (説明がされている)</p> <p>・書面等も見せて行っている。</p> <p>・導入時の生活リズムやその中身作りをもう少しケアマネからも煮詰めたい</p> <p>・よく説明を聞いたが・・・と言うことを聞くことがある。その都度話をするしか無いと思う。・要望を聞いて一つ一つ確認する。信頼が必要。</p> <p>・うるさいと言われても本人のために私たちは活動しているのだと言うことを伝える。</p> <p>・誰が伝えても同じ内容になるようなマニュアルが必要。</p> <p>・説明がご本人になると簡素なもので無いと伝わらない。説明内容を考えながら伝える。</p> <p>・まめにご家族と連絡を取り、普段の様子を伝えていく。</p> <p>・ご利用前の説明だけでは理解しづらい部分もある為その時々で説明し理解して頂く。</p> <p>(不十分である)</p> <p>・継続プランとなることが多いが、継続であっても理解頂く機会と捉えて都度説明することが</p>	<p>・機会があればその都度説明することが理解に繋がると思います。</p> <p>・説明をきちんとされていると思います。</p> <p>・コメントから地道に、誠実に努力しておられることがうかがえます。「ケアの見える化」のためにもプランの説明はとても重要だと認識しております。</p> <p>・計画書の内容が専門職的になっていることが多く理解しにくい点もあると考えられる。認知症のご利用者への説明は難しいと思いますが、ゆっくり時間を掛けて信頼関係を作り、理解してもらうのが重要。</p> <p>・1日何回、どのくらいの時間、いつ、何をするのか？訪看にも教えて頂きたい。もう少し欲しいと思われる方もいるようです。それだけヘルパーが良くしてくださっているのだと感じています。要介護度に合わせてどのくらいの頻度で入れるのか表示して貰えると参考になります。</p>
<p>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？</p>	<p>ケアマネとの連携 ・はい13 ・いいえ 2 ・どちらともいえない0 未回答1 (はい)</p> <p>・意識して取るようにしている。</p> <p>・連携内容がケース入力されているため、しっかり連携されていると思う。</p> <p>・連携は取れているものの、もう少し早いタイミングで連絡すべきだと思うことが多々ある。・活動中の気づきは必ず報告している。</p> <p>訪看との連携 ・はい15 ・いいえ 1 ・どちらともいえない 0</p> <p>・ご利用者の状態変化があったときはすぐに訪看に連絡が来ている。</p> <p>・スマケアの閲覧が出来るようになっている。</p> <p>・ケアマネ、訪看共に何かあれば連絡をするようにしている。</p> <p>・活動中の気づきなど(指示を仰ぐためを含め)必ず報告している。</p> <p>・ご利用者の状態に応じ、訪看に指示を受けたり、ヘルパーが気をつける点や出来る支援を尋ね、報告をおこなっている。</p> <p>・スマケアのみならず、ノートでやりとりをしているところもある。</p> <p>※スマケア・・・定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスに特化した業務支援サービスで、サービス実施記録の確認を各職員が携帯やPCで確認でき、通報も受けられるシステム。IDなどが必要なためセキュリティ面も安全なシステム</p>	<p>・いつも連絡くださっています。</p> <p>・「報・連・相」について随時行っていると思っています。タイミングとしてはあまり気になりませんが、時々こちらから連絡が付きにくいこと(折り返しは頂きますが、かなり時間が経っている)が有るよう感じています。</p> <p>・連携は取れていると思います。</p> <p>・全てご利用者サービスに繋がります。より連携を。</p>
<p>ケアマネに利用者のサービス提供状況や心身の機能変化などの報告が来ていると思いますか？</p> <p>定巡計画書の目標達成のため必要に応じてケアプランへの積極的な提案を行っていますか？(インフォーマルサービス等の提案含む)</p>	<p>・来ている10 ・まあ来ている 6 ・来ていない0 (来ている・まあ来ている)</p> <p>・来てはいるもの、もう少し早いタイミングで行われるべきだと思う。</p> <p>・大きなご利用者の変化については都度報告を行っているが、細かい部分の報告が来ていない。</p> <p>・状態変化があったときは報告し、訪問回数やケアの内容を再考する。それに伴い区変を考えて頂くようにアプローチをしている。</p> <p>・来ている 2 ・まあ来ている 6 ・来ていない 6 未回答 2 (来ている・まあ来ている)</p> <p>・インフォーマルな資源が少ないのか元々ケアプランにも入っていないことが多くしていないが、その他の提案はしている。</p> <p>・保険外で対応しなければいけない状況ができた時はCMに相談をしている。</p> <p>(来ていない・未回答)</p> <p>・具体的な提案までは来ていない。</p> <p>・何かあれば担当計責に報告している。</p> <p>・ケアプランへの提案はあまりされていないように思う。</p> <p>・全く来ていないことはないが、現状としては報告や何か起きてからの方が多い</p>	<p>・されています。</p> <p>・前項目と同様です</p> <p>・ご利用者の心身の把握は出来ていると思っています。</p> <p>・ケアマネへのご提案は是非ともご遠慮無くなさせて頂きたい。</p> <p>・ケアマネとしてはまず「報・連・相」をしっかりして頂いて、一緒に目標・プランを考えるスタンスがいいのではないかと考えています。</p> <p>・大切なことです努力を続けてください。</p>

<p>サービス担当者会議に出席し、関係多職種に利用者の状況や目標達成状況について情報提供ができていますか？</p>	<p>・ 出来ている 7 ・ まあ出来ている 4 ・ 出来ていない 2 未回答 3 (出来ている・まあ出来ている)</p> <p>・ サービス担当者会議の開催時には職員の誰かが出席し、情報や意見を出している。</p> <p>・ 確認したいことを事前にまとめて参加している。</p> <p>・ 目標へのお互いの共有が不十分なこともあるかもしれないと思う。</p> <p>・ 会議前に資料作成したり、スマケアを閲覧してもらえるシステムなどで情報共有は概ね出来ていると思う。 (出来ていない・未回答)</p> <p>登録ヘルパーの為出席などはしていない。</p> <p>・ 計画作成責任者ではないためサービス担当者会議への出席はしていない。</p>	<p>・ 忙しい中でのサービス担当者会議への出席は大変だと思いますが努力されている。</p> <p>・ サービス担当者会議の内容の事業所内での共有も重要だと思います。</p> <p>・ サービス担当者会議、その他必要な場面では現地訪問・現地確認の対応をして頂いていると思います。</p> <p>・ 全ての職員から情報共有が出来るシステムを。</p>
<p>介護職と看護職との専門性を活かした役割分担はしっかりと出来ていますか？</p> <p>・ 必要時は訪看から助言や指導を受けることが出来ていますか？</p>	<p>・ 出来ている 10 ・ まあ出来ている 6 ・ 出来ていない 0 (出来ている・まあ出来ている)</p> <p>・ 訪看の処置が必要であったり、助言をもらうときには連絡をし、指示を仰いでいる。介護職として、出来る範囲のケアを実施している。</p> <p>・ 看護に介護の役割を担ってもらうことは少なくできている。</p> <p>・ 医療行為かどうかを迷うときがあるが、都度確認して介護として対応している。</p> <p>・ 介護としてご利用者の情報を都度看護に伝えられるようにしている。</p> <p>・ 出来ている 13 ・ まあ出来ている 3 ・ 出来ていない 0</p> <p>・ 何かあれば訪看に連絡し、指示を受けている。</p> <p>・ アセスメントのみの訪看であっても必要に応じて出来ている。</p> <p>・ 助言、指示をもらい介護職で出来ることを行っている。</p>	<p>・ ご利用者との同行ケースもあり情報共有が出来ており助かっています。</p> <p>・ 職員の認識としても実施できていると思われます。</p> <p>・ 定巡ならではの頼もしい点です。</p> <p>・ 都度相談してもらっており助かっています。処置が必要な人は訪問させて頂いています。役割分担していることをケアマネにも理解してもらえていたら幸いです。</p> <p>・ 良いことですね。上手く連携を。</p>
<p>・ 職員の安全管理について 事業所において災害時や交通安全、夜間などの安全対策が講じられていると思いますか？(弊社では緊急コールへの連絡やLINEworks、役員への連絡など連絡方法を伝えどこかに連絡が取れるようにしている)</p> <p>・ ご利用者の安全確認 個人情報の適切な取り扱いや保護について具体的な工夫がされており、管理者や職員に共有されていますか？(研修にて指導。また、仕事用携帯の取り扱いについてのマニュアルも有り、それに基づいての指導をしている)</p>	<p>・ 出来ている 12 ・ まあ出来ている 4 ・ 出来ていない</p> <p>・ 訪問の調整など焦らず安全にと考えてくれている。</p> <p>・ 連絡が取れるようになっている。</p> <p>・ 大雨や雪の日には待機するように指示が出たり、無理の内容に来るまでの送迎の対応もされている。</p> <p>・ 臨機応変な対応が出来ていると思う。</p> <p>・ 災害時においてはBCP会議を月1回程度行い対応を検討中である。</p> <p>・ 安全対策には取り組んでいるが、連絡網の更新はした方がいいと思う。</p> <p>・ 出来ている 11 ・ まあ出来ている 5 ・ 出来ていない 0</p> <p>・ 研修を通し、個人情報の取扱いに関しては、意識するようになっている。</p> <p>・ スマケアやLINE WORKSもロックされており出来ていると思う。</p> <p>・ まあ出来ているが、利用者宅にスマホを忘れるようなことがあった時には重大な事故となりえるので不安がある。</p> <p>・ 事務所内での取り扱いが不十分であると感じることがある(書類が出しっぱなしなど)。来客はほとんどないが常日頃からの管理は重要と思う。</p>	<p>・ 事故の無いように願っています。</p> <p>・ しっかり対応し、職員も安心して勤務しておられると思います。</p> <p>・ 職員の安全管理は大切な業務と思います。私たちの事業所でもコールやLINEで連絡をしていますが気がつかないときの方法が問題となっており、今後の課題です。</p> <p>・ 個人情報も管理もしっかりしておられると思います。不安材料については再検討をして頂きたいと思います。</p>
<p>定巡ご利用により、ご利用者に変化があったと思いますか？</p>	<p>・ 変化があったと思う 14 ・ 特にない 0 未回答 2</p> <p>・ ヘルパーが訪問する時間あたりに待ってくださるようになった。</p> <p>・ 1日1回は訪問し、人と接することで気力や活気を取り戻されるご利用者がおられた。</p> <p>・ 退院時より元気になられることはよくある。</p> <p>・ 状態を維持することで在宅生活を継続することに寄与できたと感じる(本人のできることを奪わない支援ができた)。</p> <p>・ 退院後自発的な動きは少なかったが、毎日ケアに入ることで元気になれ活気が出た。</p> <p>・ 定期的に訪問することで信頼関係はもとより、安心された生活をされていると感じる。</p> <p>・ 定巡を利用されることで、在宅生活を継続できていると思われるご利用者や家族が多い。</p> <p>・ その人本来の生活が継続できていると感じるとともに安心されているとも思う。</p> <p>・ ご本人の退院時の状態を知るための一時的な利用はもっとあっていいと思う。</p>	<p>・ 安心へと繋がっていると思います。</p> <p>・ 定巡の良さがコメントから確認できます。定巡らしきをもっと追求して頂けることを期待しています。</p> <p>・ サービス開始直後に密に関わり、評価して頂けると助かります(特に独居の方)。ご利用者と上手く関わって頂いていると思います。</p> <p>・ 一番評価されるところです。ご利用者やご家族の喜び、全ての職員の励みになります。</p> <p>・ ご利用者の状況や観察が出来ておりとても良い結果だと思います。</p> <p>・ 職員が定巡の良さに気付き成果を上げられている。この成果が地域の方々にも分かって頂ける機会があると良いです。</p>
<p>その他ご意見等ご記入ください。</p> <p>・ 登録ヘルパーにご利用者の状態などをもっと聞く機会があればいいのではないかな？1カ月のモニタリングなども楽になり、いろんな情報も得られると思う。</p> <p>・ 自己評価の内容を見て、完全にできていると言えることが少なく、自分自身まだまだ改善が必要だと感じた。次回はすこしでも「できる」を増やしたいと思った。</p>		

