

令和5年度 福祉サービス第三者評価結果 【全体の評価講評】

通 所	
特に良いと思う点	
1	医療的ニーズの高い利用者の気持ちや気分をくみ取ることは容易ではないが、当事業所では利用者に関わる多職種とともに、長期にわたる経験と教育、訓練、学習などを積み重ねている。職員は、まず利用者の目の動き、からだの動き、呼吸や身体の反応などを確かめながら、利用者が「やりたい」と思う気持ちを捉える努力をしている。職員アンケートには「利用者の五感を刺激するような催し物や、季節を感じられる行事などを企画し、利用者が楽しめるよう創意工夫している」とのコメントもあった。
2	新型コロナウイルス感染症が5類になってもハイリスクな利用者への感染防御は手を抜けない。その一方、多職種で力を合わせ、利用者の好む外出や行事などについても、気持ちに寄り添った活動形態を模索している。こうして制限をしながらも日々のクラス活動やグループ活動、散歩や外出、社会見学、センター祭やクリスマス会、家族向け講習会などを充実させている。職員アンケートには「コロナ禍で減少した地域交流を増やしたい」とする意見があった。職員は、療育活動の継続発展に向けた意欲を高く持ち、支援の工夫をおこなっている。
3	センター運営目標の一項目に、インシデント・アクシデントの原因を分析し、組織的な対策を講じ、その実施状況を定期的に確認することにより、再発防止を徹底することを掲げている。インシデント・アクシデントレポート制度を導入しており、専任リスクマネジャーを任命して、インシデント・アクシデント情報の収集、統計的分析および個別的分析に当たらせている。安全推進ワーキングチームはこれらの情報をもとに予防策を策定し、医療安全対策室で方針を決定し、各部門に周知している。委員会では予防策を定期的に評価しており、対策改善を図っている。
さらなる改善が望まれる点	
1	利用者の重度化や家族の高齢化、家族形態の変化などにより、家庭での介護は質・量ともに増加している。リフトなどの福祉機器をうまく利用できない、家族の慢性的な疲労が蓄積している、家族が安心して病気休養ができない、重度化した際の施設入所や、在宅障害者サービスの利用にためらいがあるなど、家族の悩みや戸惑いはさまざまである。職員は、これらに対して丁寧に相談や助言をおこなっているところだが、在宅サービスなどの社会資源も限られる中、より一層の家族支援が求められている。
2	診療録や個人記録、またケース会議、通所日誌などは電子化され、職員間で共有されている。その一方、利用者調査では、「家族懇談会や面談のとき、リモートでの会議方法も取り入れてもらえないか、また、紙だけでなく、電子ファイル化し、SNSなどを活用してもらえれば、より便利に効率化すると思う」などのコメントが寄せられた。サービス向上に向けて、ICTのさらなる活用について検討されることを期待する。
3	運営方針の一つに人材育成を掲げており、都職員としての中央研修・局研修のほか、職種に応じた専門研修が幅広く実施され、職員の知識・経験に応じた研修機会が確保されている。センターでも所属長の推薦あるいは本人の希望により積極的な研修受講を推進している。一方で、研修の機会は確保されているが、日々の業務に追われ希望する研修受講や学習時間が十分ではない面も窺える。ついては、職員の受講状況の全体像を把握し、キャリアパスを踏まえた必要な研修が受講できているか検証し、職員の専門性をより一層高める機会を確保する方策が期待される。