

別紙

## 福祉サービス第三者評価の結果

### 1 評価機関

名称： コスモプランニング有限会社	所在地： 長野市松岡1丁目35番5号
評価実施期間： 平成27年9月29日から平成28年1月20日まで	
評価調査者（評価調査者養成研修修了者番号を記載） B15018、050482	

### 2 福祉サービス事業者情報（平成27年8月現在）

事業所名： （施設名）長野県立総合リハビリテーションセンター	種別： 障害者支援施設
代表者氏名： （管理者氏名）長野県知事 阿部 守一 所長 木下 久敏	定員（利用人数）： 80名
設置主体： 経営主体：長野県	開設（指定）年月日： 平成18年10月1日
所在地：〒381-8577 長野市大字下駒沢618-1	
電話番号： 026-296-3954	FAX番号： 026-296-3954
ホームページアドレス： <a href="http://www.pref.nagano.lg.jp/xsyakai/reha/">http://www.pref.nagano.lg.jp/xsyakai/reha/</a>	
職員数	常勤職員：34名 行政嘱託員（非常勤職員）：6名
専門職員	（専門職の名称）名
	・保健師・看護師 8名 ・管理栄養士 1名
施設・設備 の概要	（居室数）
	・2人室…70室 ・4人室…1室
（設備等）	
・食堂…1室 ・静養室…1室 ・洗面所…4室 ・医務室…1室	
・機能訓練室…1室 ・浴室…2室 ・便所…8室 ・相談室…2室	

### 3 理念・基本方針

#### ○理念

長野県立総合リハビリテーションセンターは障害があっても安心して社会参加ができるよう、センターを利用される皆様のニーズに応じてまいります。

#### ○基本方針

- 1 安心と満足が得られるリハビリテーションサービスに努めます。
- 1 時代のニーズに即応した効果的・効率的な運営に努めます。
- 1 地域との連携を深め、皆様の自立生活の支援に努めます。

#### 4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

当施設は昭和 49 年 11 月に長野県が開設した長野県総合リハビリテーションセンターの支援部として運営されており、障害者自立支援法から障害者総合支援法へと国の施策が変遷する中、利用者に施設入所・通所という形で自立訓練や職業訓練、日常生活訓練等の各種リハビリテーションを提供し、早期に社会生活や家庭生活に復帰できることを目的に掲げ全職員が一丸となって支援に当たっている。

当施設は整形外科・神経内科を主な診療科目とした病院や治療用装具・補装具の製作・修理を行う補装具製作施設、障害のある方の医療・福祉相談や判定等を行う更生相談室と同じ敷地内にあり、総合的なリハビリテーション機能をもつ施設としては長野県内では唯一のものとなっている。

県有施設として利用者が早期に社会復帰できるよう、市町村福祉担当部所や地域の障がい者総合支援センター、ハローワーク、障害者就業・生活支援センター等と連携しており、北信地域で当施設が主体となり高次脳機能障害研修会を開催したり、県障がい者支援課と連携し設置している高次脳機能障害支援対策協議会でも実態把握と支援策の検討を行っている

施設には機能訓練や職業訓練、視覚訓練、高次脳機能訓練などの色々の場があるが、利用者の主体性を重んじることを大切に考え、特に、高次脳機能訓練の一環として「ふるさと社(模擬会社)」を運営することで機能の獲得や障害の改善に役立てている。

利用者は地元のみでなく県内全域にわたり、6 割の方は医療機関から入所に到った方であるが自宅での数年間の療養を経て入所された方や、最近では高齢化に伴い今後の日常生活動作がスムーズにできるようにとリピーターとして訓練を希望する方も増えている。また、入所に到るまでには利用者それぞれの人生経験や様々な環境で暮してきた背景もあるが老若男女お互いが学べる場としても機能している。施設としての大運動会やカラオケ大会などでは大きな声援もとびかい楽しそうな表情を浮かべ充実した時を過ごすとともにお互いの絆も深めている。施設ではさらにピュアカウンセリングにも応じており同じ障害を持つカウンセラーによる相談や講演の場も設けている。

職員は県職員としての異動もあるが常に利用者の立場に立ち、利用者の権利を尊重し、個人情報やプライバシーにも配慮しつつ利用者や日常的に接する中で見える形のサービスだけでなく見えない心のサービスで寄り添い、生活支援員、看護師、訓練指導員、理学療法士、作業療法士、管理栄養士などがチームとして利用者の社会復帰のための支援に取り組んでいる。

地域とのかかわりも大切にしており、基本方針の 3 つ目に「地域との連携を深め、皆様の自立生活の支援に努めます」と掲げ、利用者の最大の目的である家庭での自立した生活にむけて自宅を中心とした地域に帰るための支援としてその地域の障がい者総合支援センター等とも連携し作業所や公共施設等の社会資源の見学にも同行することもある。毎年秋には地域の人々にも告知しセンター祭を開催し、センター内の見学や模擬売店も設け利用者の手作りの新聞紙バックを来場記念品として贈呈するなど多くの地域の人々との交流が図られている。また、継続的に押し花絵、折り紙などの地域のボランティアの指導も受け、「リハビリ通信」を地元地区にも配布し施設の活動内容を知らせ理解を深めていただいている。

医療制度や介護保険制度、また、障害者支援制度の大きな転換期といわれる中、医療と介護のクッション役としてなくてはならない施設となっている。

#### 5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）

3 回（平成 24 年度）

#### 6 評価結果総評（利用者調査結果を含む。）

##### ◇特に良いと思う点

##### 1) 運営から経営への意識の転換

当センターでは、運営から経営という観点から、受身でなく県内各地域の障がい者総合支援センター、病院などへ積極的に出向き当施設の PR 活動をし、更に出前講座や更生相談室の巡回相談などを通じ県内各地域のニーズを把握している。

また、当施設を含む総合リハビリテーションセンターとして数値目標に基く経営の推進が行われており職員が一丸となって取り組んでいる。「業務改善のための職員取組指針」にも「利用者の皆様が安心して利用できるセンターの実現」を前提としながら「運営から経営へ、職員意識の転換徹

底」を上げ、「利用者の皆様の笑顔」を信条に、経済的・効果的なサービスの提供に努めている。

職員もその指針に呼応し業務範囲の広さと勉強の必要性を感じつつ、仕事にやりがいを持ち能動的に業務に励んでおり、自然に自己啓発意欲も高まりモラルも高い。職員からも何でも言いやすく、聞いてもらえるとの意見が多く、各種会議や委員会でも合議制が取り入れられ、組織運営がトップダウンではなく良い意味のボトムアップになっており各職員の経営参画意識も高いと感じた。

## 2) 多職種による支援計画検討会議の開催

生活支援員、看護師や理学療法士、作業療法士、管理栄養士などの職種を横断した関係者が集り各部門の調整をする支援計画検討会議が初期(概ね利用開始から2~3週間以内)、中期(3ヶ月経過毎)、終期(概ね契約終了1ヶ月前)に利用者や家族、市町村担当者も交え開催され、利用者本位の計画を立てている。ケース記録や訓練記録、健康管理記録など書面は整備されており、時系列的に判るようになってきている。日常動作の自立度を測る評価方法としてFIM(機能的自立度評価表)を導入しており、日常生活の動作や言葉の理解などの認知面での自立度を数値化することで「見える化」を図り全職員で共有し利用者の支援に役立てている。

検討された支援内容についても会議などで関係職員に周知している。リハビリテーション計画を含む個別支援計画には利用者一人ひとりの基本情報や目標・希望、アセスメントなどが一体化されており、計画の期間に合わせ「支援目標」、「訓練の実施内容・頻度」、「支援、健康管理の実施内容・頻度等」が詳細に記されている。別に栄養ケア計画も立てられており、食事からの健康面に関する配慮もされている。

## 3) 研修によるスキルアップ

第三次経営推進プラン(平成27年~29年度)の暫定版の「業務改善のための職員取組指針」にも「スキルアップへの積極的な取組」が上げられており、職員一人ひとりが常に自己啓発・研修参加に努力することで利用者ニーズに応えることが謳われ実行に移されている。県の職員ということもあり異動も考えることから一つの研修にも複数の職員が交替で参加できるように配慮されている。

職員自らのスキルアップを図るため希望する研修にも参加することもできる。センター内職員の職種を越えた「リハビリテーション研究会」を年4回実施し知識の取得と技術の向上を図っている。その他、利用者の支援で基本となる権利擁護の研修など、リハビリテーションセンター全体として盛んに研修が行われている。

外部研修については県の復命書に沿った様式で申請と報告がされており、研修内容については必要性に応じ会議や申し送りで説明が行われている。研修内容によっては利用者や家族にも有用な情報となることもあり「リハビリ通信」にもその具体的な内容を掲載し配布している。

## 4) 各種マニュアルの整備・充実

県の施設ということもあり職員の異動も考えられることから、サービスを受ける利用者が戸惑うことのないよう各種業務マニュアルを整備している。マニュアルの数は70以上に及び内容の点検も毎年行われ、新しく導入した補助具や知識、技術なども書き加え最新なものに作り直している。生活支援課の職員は利用者を数名担当しており、利用者一人ひとりに合わせた個別マニュアルの作成にも加わり、利用者の状態に応じてサービスを提供している。

マニュアル化が進んでいるが、内容が職人的(記憶・経験・カン等)・個人的な支援方法のみならずスマートな組織型の取組み内容になっており、チームとしての考え方を統一している。

## ◇特に改善する必要があると思う点

### 1) 更なる職員間の連携強化

要改善というより、かかる施設の宿命でもあるが、勤務形態の関係で重要事項に関し全職員一堂に会しての徹底が出来にくい体制にあるのではないかとと思われる。利用者に関わる日々の状態変化などについては特に重要で、その報告や連絡は周知徹底レベルで職員間の理解力にも温度差があることから多少の認識のずれが生じ易いことも考えられる。職員の異動等もあり永遠の課題かも知れないが精査していただき、生活支援課及び訓練課の職員のみならず他職種も含め相互完全理解と周知徹底を図られることを期待したい。

## 2) ボランティアとの連携

シーツ交換や草取り、押し花絵や折り紙の講師として地域のボランティアの協力が得られている。大規模施設ということもあり、また、プライバシー保護の観点から難しいことも考えられるが、市社会福祉協議会のボランティアセンターや「リハビリ通信」、ホームページなどを通じ可能な範囲で募集し、利用者の語らいや楽しみの機会が増えるような取り組みも期待したい。

## 7 事業評価の結果（詳細）と講評

共通項目の評価対象Ⅰ福祉サービスの基本方針と組織及び評価対象Ⅱ組織の運営管理（別添1）並びに評価対象Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添2）

## 8 利用者調査の結果

アンケート方式の場合（別添3-1）

## 9 第三者評価結果に対する福祉サービス事業者のコメント

（平成28年1月18日記載）

長野県立総合リハビリテーションセンターは、障がいのある方々に対する更生相談から先進医療の提供、そして機能訓練、職業訓練に至るまで、総合的なリハビリテーションサービスを提供しています。特に近年は、障害の種類に関わらず、より身近な地域において、質の高いサービスを自らが選択して受ける時代へと進んでいます。当センターも障がい者の自立をさらに支援し、障がいのある人もない人も相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会が実現できるよう、一層の努力を重ねているところです。

当センターの施設部門においては、障害者支援施設として施設入所支援を行う他、機能訓練、生活訓練、生活介護、就労移行支援等を行う多機能型事業所として、多様なサービスを提供するとともに、今年度から始まった「第三次経営推進プラン（平成27～29年度）」（暫定版）に基づき、職員が取り組むべき課題を共有し、利用者支援サービスの向上に取り組んでいます。

この度、福祉サービス第三者評価を、外部の評価専門機関であるコスモプランニング有限会社様にお願ひしました。当施設の福祉サービスの評価は「特に良いと思う点」などが多数ありほぼ良好でした。また「特に改善をする必要があると思われる点」として、「更なる職員間の連携強化」と「ボランティアとの連携」について意見要望がありました。利用者や職員を総合力で支える多職種連携（チームアプローチ）やボランティアの皆さんを交えた開かれた施設運営はとても大切な観点であるので、今後も一層、「見える形のサービスだけでなく見えない心のサービスで寄り添って」サービスを向上していきます。

今後とも、当センターの施設がより大勢の皆様方に利用していただき、高次脳機能障害を含む身体等に障がいのある方々の福祉の向上に貢献できますよう、関係機関のご協力を賜りながら、より質の高いサービスの提供に努めてまいります。