

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： 令和3年10月1日から令和4年2月24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） B16021、B18016、050482	

2 福祉サービス事業者情報（令和3年11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： 障がい者施設入所支援			
代表者氏名： （管理者氏名）長野県知事 阿部 守一 所長 清野 良文	定員（利用人数）： 23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： 026-296-3953	FAX番号： 026-296-3954			
電子メールアドレス： —				
ホームページアドレス： http://www.nagano-reha.pref.nagano.lg.jp				
職員数	職種(専門職の名称)	常勤	兼務	非常勤
	所長(管理者)		1人	
	生活支援員	8人	4人	
	保健師・看護師	8人		
	管理栄養士	2人		
	機能訓練指導員	6人		3人
	相談支援専門員	1人		1人
	職業指導員	1人	1人	3人
	サービス管理責任者	2人	1人	
合計	28人	7人	7人	
施設・設備の概要	(居室数)	(設備等)		
	・2人室…49室 ・4人室…1室	・食堂…1室 ・機能訓練室…1室 ・静養室…1室 ・浴室…2室 ・洗面所…2室 ・便所…8室 ・医務室…1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。

○センターを利用される皆様の権利

- (1) 個人として常にその人格と価値観が尊重される権利
- (2) 良質な医療・福祉サービスを公平に受ける権利
- (3) 治療や検査、福祉サービスなどについて、わかりやすく納得できるまで説明を受ける権利
- (4) 自分の受ける医療・福祉サービスについて、自らの意思により選択し、決定する権利
- (5) 個人情報保護され、プライバシーが尊重される権利

4 福祉サービス事業者の特徴的な取り組み

昭和49年11月に身体障害者リハビリテーションセンターとして長野県が開設した当施設は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。

当施設の指定は平成18年10月で、障害者総合支援法施行の平成25年4月以前に事業を開始し、15年と若い施設のように思われるが、その沿革は昭和23年(1948年)10月の「傷痍者授産所」の開所まで遡ることができ、70年余の歳月を経て現在に到っている。

施設のある長野市下駒沢地区は長野市北東部にあり西部を浅川が流れ、地区南西部には宅地が広がり、施設の北側には長野市北部工業団地もあり、同じ県立の長野県障がい者福祉センター(サンアップル)が隣接している。また、長野市民病院や長野市東北中学校なども近くにあり、周りにはリンゴやモモの果樹園、田んぼが広がり、遠くに飯綱山を始めとした北信五岳や横岳・笠岳・根子岳などの上信国境の高嶺を目にすることもでき、静かな環境に恵まれている。

令和元年(2019年)10月には総合リハビリテーションセンター全体が台風19号による未曾有の水害に遭ったが、その後復旧作業が進み、令和2年6月には完全復旧し通所業務を再開している。その貴重な体験を生かし当センターとしての事業継続計画(BCP)が作成されている。

当施設は整形外科・神経内科・リハビリテーション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、障がいのある方の医療・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。また、令和3年には県の機関である「精神保健福祉センター」が当施設と同じ建物の2階に移転している。

当施設は県有施設として利用者が早期に社会復帰できるよう、市町村福祉担当部署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、相談支援事業所等と連携しており、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がいの改善に役立てている。

現在、当施設では県内各地からの23名の利用者(令和3年11月現在)が生活をしており、男性19名・女性4名、平均年齢が50.2歳、利用年数の平均が7.8ヶ月(令和2年度、退所者33名の内訳)、重度者の割合が85%で、利用者の50%弱の方が自立歩行でき、食事や排泄などの自立度も比較的高い。新型コロナ禍という未曾有の経験をする中、施設の事業計画の「生活支援」として様々な工夫が凝らされており、施設内や隣接の障がい者福祉センターでのレクリエーション・スポーツ、社会適応訓練、クラブ活動等に取り組んでいる。

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。新型コロナ禍で自粛せざるを得なくなっているが、平常時には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たという。

職員は県職員としての異動もあるが運営理念や基本方針に基づいた当センターとしての「職員倫理要綱」があり職員として守るべき姿勢を明らかにし、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と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、施設として掲げる「新しい能力の開発」を実現するために、生活支援員、機能訓練指導員、看護師等の専門職員を配置し、それぞれが担う業務、役割を明示し、多職種による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。

新型コロナ禍で自粛しているが、例年であれば、秋に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品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、年2回発行される「ながの県リハだより」「リハビリ通信」も地元地区に配布し、例年であれば地域のボランティアによるセンター祭でのお手伝いや制作物の指導の受け入れを行っていたが現在新型コロナ禍の中で休止となっている。

医療制度や介護保険制度、また、障がい者支援制度の大きな転換期といわれる中、医療と介護をつなぐ循環型セーフティネットとしてなくてはならない施設となっており、その重要性が増している。

5 第三者評価の受審状況

受審回数（前回の受審時期）	5回（平成30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) 循環的なセーフティネットとしての役割

暫定的に継続運用している総合リハビリテーションセンターの第四次経営推進プラン(平成30年度から3年間)の「当センターの理念と今後のあり方」には「障がい者の在宅復帰、社会復帰に対する総合的支援」「リハビリテーションのセーフティネットを担うオンリーワン施設」等、五つの姿が明示されている。

「障がい者の在宅復帰、社会復帰に対する総合的支援」では「複合施設として、医療から機能訓練・生活訓練まで、切れ目のないリハビリテーションの実施により、障害のある方が最良の形で地域に戻り、安心して生活していくことができるよう総合的に支援する」としており、「リハビリテーションのセーフティネットを担うオンリーワン施設」では「リハビリテーションが必要でありながら支援が行き届かない方々に対して、谷間をつくらずに支援する役割を果たすとともに、自立生活や就労につなげる実効性の高い訓練等を充実する」としている。

心ならずも障がいを伴うようになっても本人の意思が尊重され、できる限り住み慣れた地域の良い環境で暮らし続けることは、その人自身の生活への満足度が向上するだけでなく、住み慣れた環境で過ごすことは心身の治療上も有益で、さらには地域の社会資源の有効活用や活性化にもつながるものと考えられる。

当施設は当総合リハビリテーションセンターの障がい者支援部門として身体障がい者更生相談所、病院、補装具制作施設という当センターの持つ機能をフルに活用し、障がい者やその家族が住み慣れた地域で、そこに暮らす人々と共に生き生きと暮らせるよう、医療や保健、福祉等が協力し合うためのセーフティネットとしてその役割を果たしている。

また、当施設の利用から退所に到るまでの流れとしてかかりつけ医・病院・各地域の障がい者総合支援センターなどから当センターへ、当センターから地域医療福祉連携室、地域医療福祉連携室から当施設、当施設から家庭復帰・施設入所という「循環型支援体制」が構築されている。

自宅や地域に戻られる方については、他の医療機関や地域にある障がい者総合支援センターなどと連携し、また、自宅復帰してからの通院先や必要な福祉・介護サービス等が利用できるよう調整し、施設部門での訓練の後、自宅等に戻られる方については、市町村、障がい者総合支援センター、地域の相談支援事業者などと連携し、在宅福祉サービスが利用できるよう調整し、更には自宅への復帰が困難な方の場合には、市町村や各種施設・事業者と連携をとり、障害者総合支援法または介護保険法などによる入所施設が利用できるよう、きめ細かく対応している。

「地域から施設へ」「施設から地域へ」という循環型の仕組みの構築には、連携が必要な各職種・関係者が相互に積極的に関わり合いながら、それぞれ必要な役割を果たしていくことが当然必要で、当施設は各職種・関係者をつないでいくための要としてその役割を担っている。

2) ダブルアサインメントによる職員配置と各種マニュアルの整備・充実

一般的に働き方の多様化により、一つの組織が従業員を終身雇用する時代は終焉を迎えつつあり、一人の従業員にスキルや知識を保有させるのではなく、いかにして「組織自身」がスキルや知識を保有するかが重要となっているという。ダブルアサインメント(一業務二人担当制)を導入すると、属人化されていた業務の解消ができるだけでなく、従業員の長時間労働の改善にも効果があり、今注目されている働き方となっている。

当施設としての年度の事務分担表があり、担当業務が細かく割り振られている。各業務の担当者も必ず「正」と「副」のダブルアサインメントとし、利用者へのサービスに滞りがないようにし、また、不測の事態に備えている。施設として掲げる利用者の「新しい能力の開発」を実現するために、生活支援員、機能訓練指導員、看護師等の専門職員を配置し、それぞれが担う業務、役割を明示して、職員間での共通理解を図っている。

更に、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80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支援マニュアルの作成にも加わり、マニュアル遵守によってリスクを軽減した上で、また、支援計画に基づく個別の対応を行うことで利用者一人ひとりに合わせたサービスを提供している。

マニュアルは、施設が日頃から追求している「事故やトラブルの防止」に大きく関わっており、職員個々の判断による事故やトラブルを防止する役割があり、一人ひとりが正しい手順・方法で利用者支援ができるようになってきている。また、マニュアルには業務の属人化を防ぐ側面もあり、例えば担当職員が急遽休んだ場合でも、他の職員がマニュアルに沿って支援を実施でき、支援を途切れさせることがないようになってきている。更に、職員の育成にも活用でき、十分な説明が載っているマニュアルがあれば新人でも一人で業務を進められるため、一人ひとりの職員の戦力化を早めることにも繋がっている。

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)・個人的な支援方法でなく、実利的、組織的な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利用者のニーズに応えられようになっている。

3) 多職種による支援計画検討会議の開催

当施設ではセンター内各部門間の調整を行い「支援計画検討会議」を開催し、基本的に3ヶ月経過毎に会議を実施している。支援会議は本人・家族の参加を原則として支援計画内容を説明し、同意が得られた場合にサービスの開始に到っている。

職員の日々の実践状況を「日誌」「ヒヤリハット」「事故報告書」等で把握し、課題があれば組織全体として取り組み、また、必要とあれば新たな体制を作るなど、支援の質の向上に努めている。また、施設の部会や課会などで職員の意見を取り入れながら現状を分析・検討し改善に向けて取り組んでいる。

また、当施設では生活支援員、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、時系列的にわかるようになっている。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。

支援計画検討会議で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記載されており、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、常に良質かつ適切な支援を提供するようにしている。

4) 研修による職員のスキルアップ

暫定的に継続運用している総合リハビリテーションセンターの第四次経営推進プラン(平成30年度から3年間)の「業務改善による取組み」として「業務改善のための職員取組指針」が掲げられ、その中で「スキルアップへの積極的な取組」が挙げられ、職員一人ひとりが常に自己啓発・研修参加に努め、スキルアップ・専門性の向上に挑戦するとともに利用者ニーズに添えていくとし、実行に移している。

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ができ、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」等も実施し知識の取得と技術の向上を図っている。

県職員として施設内においての研修を受講することはもとより、外部研修に関する情報提供も適切に行われており、参加を勧奨することで、教育・研修の場に参加できるように配慮がされている。必要な外部研修については機会均等を旨とし、全ての職員が公平に受講できるように保障している。県としても職種、等級別の経年研修が組まれており、それぞれに合わせた知識・技術を取得できるような仕組みが整備されている。また、集合研修とは別に、新任職員には個別的なオリエンテーションによるOJT、2年目以降の職員については1対1の面談を定期的実施するなど、一人ひとりの職員の資質の向上のための継続性にも留意がされており自らの将来を描けるようになっている。研修を受講した職員は県の復命書に沿った様式で報告をしており、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。

当施設では研修により業務の熟練度を上げたり、仕事の幅を広げることでサービスの質の向上や利用者の安心感・信頼感の醸成、満足度アップ等に繋げている。

◇改善する必要があると思う点

1) 次期経営推進プランの早期の立案

障がい者自立支援の郷土づくりを目指している長野県総合リハビリテーションセンターとしての第四次経営推進プランの期間は平成30年度からの3年間とされている。しかし、本来、令和3年度が次期「第五次経営推進プラン」の初年度となっているはずであったものが未だにその詳細をみることができていない。

そうした状況の中、現在、当障がい者入所支援施設の単年度計画は第四次経営推進プランを暫定的に継続運用する形となっている。この第四次プランは平成28年3月に提出された「総合リハビリテーションセンターの今後のあり方に関する報告書」を基に作成されたもので、その報告書では「障がい者の在宅復帰、社会復帰に対する総合的支援」「リハビリテーションのセーフティネットを担うオンリーワン施設」等、五つの役割が示されている。

医療や保健、福祉、とりわけ障がい者支援の趨勢も年々変化していることを鑑み、第四次までのプランが期間を定め新しく立案されてきたことから、早期に第五次経営推進プランを立案し、利用する県民の安全・安心のために、また、障がいの内容やライフステージに応じた総合的な支援ができる場として総合リハビリテーションセンターが次期経営推進プランの下に、これまでと同じく維持・継続されていくことが望まれる。

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組織の運営管理並びに評価対象Ⅲ適切な福祉サービスの実施（別添1）、内容評価項目のA-1利用者の尊重と権利擁護、A-2生活支援（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

（令和 4年 2月23日記載）

長野県立総合リハビリテーションセンターは、医療・福祉連携のもと切れ目のない連携の下、リハビリテーションの実施により、障がいを負われた方が地域へ戻り安心して生活が行えるよう支援を提供し「障がいがあっても安心して社会参加ができるよう、利用者・家族のニーズに応えていく」ことを基本とした、総合リハビリテーションを目指す、オンラインワン施設として努力を重ねているところです。

当センター施設部門においては障がい者支援施設として、県内唯一施設入所支援を行いながら、機能訓練、生活訓練、生活介護、就労移行支援、短期入所支援を行う多機能事業所としてサービスを提供しています。

この度、福祉サービス第三者評価を、外部の評価機関であるコスモプランニング有限会社様をお願いいたしました。福祉サービスについて、特に良いと思う点として、「循環的なセーフティーネットとしての役割」「ダブルアサインメントによる職員配置と各種マニュアルの整備・充実」「多職種による支援計画検討会議の開催」「研修による職員のスキルアップ」が挙げられました。一方、改善する必要があると思う点については「次期経営推進プランの早期立案」とのご意見を頂戴いたしました。

今後もしもご指摘を踏まえながら「利用者の皆さまがご自身の大切な人生を自分らしく生きること」をお手伝いさせていただく事を基本理念とし、関係機関と連携のもと、より一層のサービス向上に努めてまいります