

第2回 横浜市精神障害者生活支援センター指定管理者選定評価委員会会議録	
日 時	平成 29 年 9 月 21 日 (木) 12 時 30 分～18 時 00 分
開 催 場 所	1 保土ヶ谷区精神障害者生活支援センター 2 緑区精神障害者生活支援センター
出 席 者	伊東委員、柏委員、岡村委員、林委員、平濱委員
欠 席 者	なし
開 催 形 態	一部非公開 (傍聴者 0 人)
議 題	1 議事の進め方について 2 議事 (保土ヶ谷区精神障害者生活支援センター) (1) 自己評価シートの確認 (2) 施設の現状確認 (見学) (3) 指定管理者への意見聴取 (4) 評価の審議 3 議事 (緑区精神障害者生活支援センター) (1) 自己評価シートの確認 (2) 施設の現状確認 (見学) (3) 指定管理者への意見聴取 (4) 評価の審議 4 その他
決 定 事 項	なし
議 事 (保土ヶ谷区)	<p><b>【主な質疑内容】</b></p> <p>委 員：災害発生時の対応について、水害に関するマニュアルの作成を今取り組んでいるということか。 指定管理者：川が隣接しており、浸水想定区域になっているため、水害に関するマニュアルを現在作成中である。</p> <p>委 員：相談室の時間を区切って、面談等の対応を行うとのことだが、時間内に完了しない場合はどうするか。 指定管理者：次の方がいて、なおかつどうしても終わらない場合は、その時に空いている部屋を借りて行うなど、個室という環境を保てるよう努めている。</p> <p>委 員：区外の利用者への支援に関する関係機関との連携はどうか。 指定管理者：相鉄沿線ということで旭区、瀬谷区、西区や、バス路線の本数もあるため、遠方からも利用もある。そのため、区外の担当ケースワーカーとも連携を取りながら個別支援を行っている。</p> <p>委 員：ピア活動やサークル活動を始めたい人を募集したりしているか。 指定管理者：利用者自身がやりたいと思えば、ご意見ポストに希望を入れ、月一回の利用者ミーティングで内容と話あって自主的に立ち上がったサークルもたくさんある。自主的に始まった活動のお手伝いをするが、現在は活動しているサークルはない。</p>

委員：地域移行について、長期入院の方に対して具体的にどう働きかけているのか。

指定管理者：こちらが病院に出向いて事業の普及啓発を行っている。長期入院の方でも、本当に長期入院の方、いわゆる寛解状態の方、外出の機会を作りたい方など様々いるが、普及啓発やOTに参加してもらいたいなど、病院からの依頼もある。1人の方を対象にする場合もあるが、主に2～6人など複数名を対象に支援を行っている。

委員：昨年度は何名の方が地域移行の支援により社会復帰されたのか。

指定管理者：支援対象者は13名で、その内6名が退院され、グループホームや生活訓練施設に入られたり、ご自宅に戻られたりした。

委員：退院サポートを実施するのは保土ヶ谷区内の病院が多いのか。

指定管理者：保土ヶ谷区民の方が他の地域に住んでいる場合でも支援を行っており、遠くの病院に入院しているから支援をしない、ということはない。

委員：家族からの相談は具体的にはどういう内容が一番多いか。

指定管理者：自宅に引きこもっている方の親が今後のことを心配されて相談があるケースが多い。親に対する暴力や暴言によるものもあり、電話やメールで相談を行っている。

委員：退サポにおけるピアサポーターはどのような手順で選定していくのか。

指定管理者：ピアの方は退院促進を実際に利用された方にセンターからお願いしている。ピアは入院中の方々に対して「自分はこんなことをやって退院した」とお話しする役割であり、病院からも実施の依頼がある。いきなり成功したのではなく、みんな地団太を踏みながら徐々にやっていったということを伝え、安心してもらえれば、と実施している。

委員：利用実績について、登録者が前年度より増えているが、新しい利用者の発掘、利用方法の説明を地域に向けているなど工夫しているのか。また、地域相談や計画相談の件数が増えている中で、何か取り組みがあれば知りたい。

指定管理者：関係機関との連携に力を入れている。区役所とは個別ケースの連携のみで、全体で共有できるような定期会議は行っていなかったが、数年前から年4回、区役所とセンターで情報交換を行っている。それにより、以前より連携がスムーズになった。また、センター職員が区役所の窓口へ赴き、当事者の方と直接話すこともあり、区のケースワーカーがどのような業務を行い、どんな対応をしているか学べるため、非常に有意義である。

ただし、職員体制については、月1日の休館で1日9～21時の運営のため、シフト制を敷いており、連携していく関係機関が増えると時間の調整が難しい。関係機関は平日9～17時に運営しており、そこと連携するにはどうしても平日に対応することになってしまい、職員が休日出勤をするケースが増えている。

委員：地域包括ケアシステムとは、核となる人を通じて多機関で連携し、障害種

	<p>別等をまたいで支援を行うことであるが、その連携にかかる時間、記録や電話にとられるマンパワーは課題でもある。</p> <p>委員：家族会とはどういう場で意見交換を行っているのか。</p> <p>指定管理者：家族会は月2回、役員会と定例会に必ず職員が参加しており、意見交換等を行っている。</p> <p>委員：利用制限に至るまでの流れを教えてください。</p> <p>指定管理者：該当となるのは一線を越えてしまった場合になるが、本人と「～日くらい来ないほうがいいのか」ということを話して、納得してもらうようにしている。その後は、日中活動先等の関係機関にフォローしてもらったり、電話での聞き取りにより対応している。再開に向けては状況を本人と確認しながら行っている。</p> <p>委員：なぜ一線を越えてしまったのか、ということについて、超えないためにはどうするか、という視点で今後も対応いただきたい。</p> <p>委員：利用制限のマニュアルはあるか。</p> <p>指定管理者：対応のフローチャートを作成している。</p>
<p>議 事 (緑区)</p>	<p><b>【主な質疑内容】</b></p> <p>委員：家族からの相談はどのようなものがあるのか。</p> <p>指定管理者：この先どのように生活を組み立てていけばいいのか、当人がどのように仕事を続けていくのか、経済的なこと、手続きのことといった生活全般の相談を受けている。定期的に訪問しているが、家族自身がいなくなった後の不安や、調子が悪くなった際の病院へのつなげ方に関する相談も多い。</p> <p>委員：登録者数が前年度よりも増えているが、登録者を増やすための工夫はあるか。</p> <p>指定管理者：利用者はスマホやパソコンを使っている方が多いため、ホームページを改良し、写真等を増やし、見やすいように工夫した。</p> <p>また、区との連携が取れており、センターを紹介してくれるため、その流れで来る方の割合が増えた。</p> <p>委員：嘱託医の相談件数が前年度より減っているのはなぜか。</p> <p>指定管理者：2名いる嘱託医のうち前年度に1名が新しく入れ替わったため、初対面ということで、申し込みづらい面があったことが考えられる。また、心理士相談もやっているが、嘱託医相談より件数が多い。医者には相談しにくいですが心理士にはしやすい、ということがあるのかもしれない。</p> <p>委員：心理士は毎週来るのか。</p> <p>指定管理者：毎週金曜日に心理士1名が来る。場合によっては、職員が、心理士とのカウンセリングに呼ばれて一緒に入ることもある。</p> <p>委員：ピアの自主的なサークル活動は募集しているのか。いつでも立ち上げられるように、固定したルールとしてあるのか。</p> <p>指定管理者：声が上がればできるようしている。「JNK」(自分の悩みを語りましょう)</p>

は立ち上げから3年目くらいになる。利用者の自主的な集まりであり、企画運営、進行やルール決めも利用者で決めている。「最近どうですか」から始まり、悩みを話すと、「私はこうしている」というような話があがる。

委員：緑区に有床病院がないため、比較的離れた病院から退院することになり、地域に受け入れてもらうためのサポートが大変だと思うが、どうしているのか。

指定管理者：緑区内に病院はないが、横浜市内の色々な病院とは関わっている。旭区で関わっている病院がいくつかあるが、旭区の生活支援センターのピアサポーターと協働して一緒に病院に啓発に行くことがある。あとは、旭区の生活支援センターでキャラバン隊かめという当事者のグループを作っており、そこと連携して、退院支援をしている。少しでも自分たちのことを伝えたい、一緒に外を知っていく、というピアの方を支える形で行っており、先日は病院のプログラムでピアの方の1日を紹介したり、生活リズムや服薬の大切さなどの話をした。

委員：フリースペースでの会話が支援につながるとのことだが、どのように職員間で共有されているのか。

指定管理者：受付確認をする際に顔色を確認したり、声掛けを行い、そこから話したりする。夕食の回数は週3回ではあるが、職員がフリースペースに行って一緒に食べたり、テレビを一緒に見ながら、何気ない会話を続けていると「実は困っている」といった本当の面接につながる。積極的に利用者に関わり、関係作りが大切と考えている。管理職やベテラン職員がすすんでフリースペースに出ていき、新人スタッフにもよく出てもらっている。

委員：ネットワークづくりには手間がかかるが、効果はあるか。

指定管理者：いろんな場面でネットワークづくりをしているが、特に力を入れているのは、自立支援協議会のネットワーク部会。ネットワークづくりの大切さ、むずかしさや、ネットワークを活用した実際の支援方法、支援の中でできているネットワークに加えて、新たなネットワークづくりを検討している。運営するごとにネットワークの大切さを感じており、自立支援協議会の事務局で集まって話して、違うケースの話が出て、一緒に動き出したりと、自然発生的にネットワークをつなげられていると思う。

また、センターで計画相談を実施するにあたって、いろんな資源を知る必要があり、色々な事業所に行って関係作りをすることをここ数年続けている。それにより、緑区内のみでなく、近隣の港北、都筑、青葉の事業所の方々と、施設としてネットワークが広がったと実感している。

委員：カンファレンスは支援センターが中心になって開催するのか。

指定管理者：場合によるが、自アスは一番フットワークの良い事業であり、関わりがとても近く、変化がわかるため、中心に行くことが多い。計画相談だと相談支援相談員から定期的にモニタリングもしているし、定期的に声掛けを行って

	<p>いることが多い。やはり区のケースワーカーと相談しながらになるため、区のケースワーカーからの投げかけも多い。</p> <p>委員：緑区の方が一番多いか。</p> <p>指定管理者：近隣区の方も少しいるが、基本的に自アシも計画相談も緑区でやっている。センター単体で動くということはほぼなく、常に関係機関と連携しながら、行うようにしている。</p> <p>委員：利用案内に利用制限の項目があり、「センターのルールを破ったら利用制限」とあるが、ルールとは何か。また、利用者と利用契約をする際にルールは伝えているのか。</p> <p>指定管理者：ルールというより、状況に応じた職員からの投げかけに対して従わなかったとき、という意味である。利用制限の件数は少ないが、最近あったのは、利用者から他利用者に対する暴力行為。職員から「手を出さないように」という指示に従わなかった際にはやむを得ず利用制限を行う場合がある。極力利用者同士の配慮で工夫して利用していくため、具体的なルールは作っていない。</p> <p>委員：利用制限に関する対応マニュアルや制限をかけるまでのフローチャートはあるのか。また、誰が利用制限を決定するのか、利用者は不服を申し立てることができるのか。</p> <p>指定管理者：紙ベースでは作っていない。それもルールで縛るのではなく、何かあった際には面接で対応し、その時の状況確認を行い、期間を定めていくようにしている。利用者、家族の方にも了承を得た上で、書面で利用制限について言い渡している。</p> <p>委員：今後、利用制限では収まらなくなることも考えられるため、対応により職員が疲弊しないためにも、ルールをしっかりと決めて行った方がいいのではないか。</p> <p>委員：事案が発生した時に、その行動がなぜ起きているのかをセンター内で情報収集する必要がある。仕組みを作れば、「このような経過の中で決まっている」と説明もでき、職員個人の主観的な判断ではなく組織として決定していることを説明できる。</p> <p>委員：初回面接でのアセスメントはどのように行っているのか。</p> <p>指定管理者：アセスメントシートはなく、フェイスシートしかない。登録に来た際に、その人の状況、現状の困りごと、希望していることを面接で聞く。センターでできることや、使える社会資源をお伝えしているというのがアセスメントと記載した意味。</p> <p>委員：食事サービスについて、最近の利用状況や評判はどうか。</p> <p>指定管理者：平成 27 年度に食事サービスのモデル事業を行い、食事サービスの回数を減らした。食事の準備、片付けの時間が減ることで、職員が他の仕事に時間を充てることができるのか、それにより利用者にもどのような影響があるかと</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>             いうことを検証した。その結果として、アウトリーチに職員の時間を割くことができるなど、いい効果が見られたため、継続的に実施している。当初は、食事が減ったことへの不満、苦情が多かったが、2年半経ち、食事が多いといいな、という声もあるが、ある程度受け入れられたと思う。また、利用者がセンター以外での食事の手段を学ぶいい機会にもなった。食事サービスを何度も利用される方は、食事に関する個別支援を設け、ヘルパー導入につなげ、自宅でヘルパーと一緒に夕食を作る練習を行うようにしたり、惣菜を購入し、自宅でご飯を炊くようになった、食事を摂取できる場所を増やすことができた、という例があり、プラスにつながった面も多かったと思う。           </p> <p>             委員：利用のルールや、苦情解決の方法について、登録時に説明はしていると思うが、定期的に利用者に制度等を説明しているのか。           </p> <p>             指定管理者：インフォメーションとしては、毎月のセンター便りや3年に1度の登録更新時に再説明をしている。また、ホームページのリニューアルを行ったことで、色んな情報を取り出せるようにした。           </p>
<p>             資 料              ・              特 記 事 項           </p>	<p>             1 資料              (1)横浜市精神障害者生活支援センター指定管理者選定評価委員会委員名簿              (2)横浜市保土ヶ谷区精神障害者生活支援センター事前提出資料              (3)横浜市緑区精神障害者生活支援センター事前提出資料           </p> <p>             2 特記事項              なし           </p>