

第3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 10 月 10 日 (火) 12 時 50 分～17 時 30 分
開 催 場 所	1 神奈川県精神障害者生活支援センター 2 鶴見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 (神奈川県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 (鶴見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 (神奈川県)	<p>【主な質疑内容】</p> <p>委 員：利用登録者が前年度と比べて減っているが、登録者更新などの整理をした結果によるものなのか。 指定管理者：利用登録者の減については、更新の整理を行った結果の減である。</p> <p>委 員：どういった流れでセンター登録に結びつくのか。 指定管理者：インターネットで見てくる方もいるが、区役所からの紹介や計画相談の依頼によるものが多い。</p> <p>委 員：訪問と同行が前年度より減少しているのはなぜか。 指定管理者：評価シートに記載の訪問・同行については、センター本体で行っている実績になっているが、今は計画相談にシフトし、そちらで関わっている方が多い。</p> <p>委 員：日常生活の支援について、センターの構造上、事務室と利用者の部屋が離れているが、どのように利用者と対話や面接等をしているのか。 指定管理者：来館した際の受付で対面をするので話をする。また、前日の帰りがけに心配な方については翌日に職員間で引継ぎをして、声掛けをしている。</p> <p>委 員：相談支援のニーズは高いか。 指定管理者：相談室を使った面談というより、従来から行っていた自アシのアウトリーチと退院サポートで病院に出向いていくことに加えて計画相談などの訪問</p>

支援が多い。

職員がいればよいが、所長不在時や、十分に時間を取る必要がある際には、改めて約束をする。この人に相談をしたい、ということもあるので、スケジュール的にその人が外に出ていることもあり、残っている人で対応が難しい場合もある。そのため、職員全員が相談を受けられるようにするのが課題。

委員：食事、入浴、洗濯の利用率が他区と比べて高いが、年次変化の推移を教えてください。

指定管理者：他のセンターに比べて利用数自体は多く推移していると思うが、入浴サービスはそこまで差はないという印象がある。ただし、夕食サービスは減ってきており、6年前は1日30食ほどだが最近は20食を超えない程度である。その間に鶴見区や中区の支援センターができたので、そちらに行く人や、一般的な傾向として、居宅介護を利用して自宅で食べる人、ご自身で食べられる人が増えて、必ずしもここで食べるという方が減った。

委員：嘱託員の相談について、月4回という基準はあるが、申込件数が少ないため3回実施としたり、電話での対応が増えているということだが、実情を教えてください。

指定管理者：嘱託医相談を受けるにあたって、電話であらかじめどんなことを聞きたいのかを伺った上で嘱託医に相談していたが、事前に話をすることで解決することがある。また、頻回ではないが、センターの嘱託医の相談を待つまでもなく、区役所が行っている嘱託医相談を薦めることもある。こちらで職員と面談をすることで解決することもある。

委員：職員が必要に応じて法人のドクターに電話相談ができるとあるが、実情を聞きたい。

指定管理者：そんなに多くはないが、病院から地域へという流れの中で、薬についての相談や、もう少しできることがないか、といった相談をしている。

委員：居場所の提供について、フリースペース担当という職員はいるのか。利用者にとどのような対応をしているのか。

指定管理者：担当はいなく、その日にいる職員が、受付に来た時にお話の続きや、利用者ミーティング以外にもクリスマス会やサークル活動のためのミーティングをしている。あとは、アイデアをもらいに行くことなどはあるが、常駐はしていない。

委員：利用者が率先して行うサークル活動への支援体制を教えてください。

指定管理者：去年から今年にかけて、どうしたらサークルが立ち上がり、続くかについて利用者ミーティングを行い、職員がサポートする部分と、利用者さんが行う部分の役割分担を行った。

委員：退サポは具体的にどのようなことをしているのか。

指定管理者：精神科に長期入院されている方に対して、市事業と国事業を両方合わせた形でやっている。退院をして地域で暮らしたいという意思がある方は国事

	<p>業、退院へ躊躇してしまう方にはまず会って、院内、院外で会ってみましょう、という気持ちの整理に付きあわせてもらうなど、市事業でサポートをしている。</p> <p>退院について考えてもらうために、個別の働きかけに加えてグループでの活動に参加させてもらい、茶話会をやったり支援センターがこんなところである、というのをピアサポーターとともに話したり、退院するとお金のことはどうなる、とか話している。グループ活動で興味を持ってくださった方には後日個別でお話をし、ゆるやかに市事業として退院サポートをしている。</p> <p>OTの時間を使わせてもらい、2か月に1回協働活動を行っていた。少し発展形で、グループ活動の対象者を絞らせてもらい、入院期間別に行うなど、取組みを具体的にしている。</p> <p>委員：1年以上の長期入院の方は、退院に対しての意欲はあるか。 指定管理者：積極的に退院したい、という感じではない。まずは会って話すところから始める。</p> <p>委員：病院とのやりとりや受け入れはどうか。 指定管理者：早期に退院される方のチーム支援として訪問看護、デイケア等、身近に支援できるようになった。長期入院の方の移行についても、自立支援協議会の中で事例を出しながら、進めている。</p> <p>委員：利用制限について、どういうステップを踏まれているのか。 指定管理者：フローチャート、マニュアルを整理しており、本人からしっかり話を聞き、事実確認を進めていく。そのうえで、利用制限期間を法人として決定し、文書で通知する。再開時には面談を行っている。</p> <p>委員：ヒヤリハットについては、センターの中で職員間共有をしたり、逆にどう防ぐか、対応するかのマニュアルや事例の積み重ねは事故対策委員会などでされているのか。 指定管理者：そのように行っている。法人からの報告なども受けて、それを共有している。実際に誤送付などはあってはいけけないので、郵便物を出す際のダブルチェックなど、日常的に行っている。</p> <p>委員：経費節減について、収入増の取組みについて全職員から一定の調査を行っているとのことだが、具体的に教えてほしい。 指定管理者：法人全体の経理状況を本部から、全職員に説明をしたうえで収入増、もしくは経理の節減について、毎年意見をもらっている。</p> <p>委員：事故とヒヤリハットの報告書は同じ様式なのか。 指定管理者：同じ様式を使用しており、報告の際に施設で案件のレベルを付ける。そのレベルにより、ヒヤリハットか事故かを判断し、取り扱っている。</p>
<p>議 事 (鶴見区)</p>	<p>【主な質疑内容】</p>

委員：職員の欠員状態について、具体的に状況を教えてほしい。
指定管理者：現在、育休取得により、欠員は1名となっている。その欠員分を非常勤職員やアルバイトで補っているが、1名分は補完できていない。

委員：サークル活動やピア活動を利用者が立ち上げる際の流れを教えてほしい。
指定管理者：サークルは利用者が主体的に立ち上げをできるように、開所初年度から自由にやっただいている。主に、なかなかセンターに来られない方が、自分たちも行きやすいようなサークル活動を立ち上げた経緯もある。職員と利用者がフリースペースで話をしていて一緒にクラブ活動を作り上げたものもある。

委員：利用実績について、登録者が増加傾向で利用者も増えているが、来なくなった方へのアプローチはあるのか。
指定管理者：登録だけしてほぼ来ていない人は多くいる。利用していたが来なくなった方には電話で確認はする。ただし、対人関係の理由等で来なくなった等だと、無理強いはしない。数回しか来たことがなくて来なくなった人は、3年に1度の更新のお知らせとかで確認をする以外にはない。更新方法も、今年度検討している。

委員：嘱託員相談の件数が減っている理由を教えてほしい。
指定管理者：直前のキャンセルが多い。また、嘱託医は3人いるが、本業の都合上、朝早いか夜遅いことが多いため、利用が少なくなる。ホームページやセンター便りで特集を組み、問い合わせはあるが、実際に足を運ぶ方は少ない。

委員：職員が欠員とのことだが、利用者は気軽に相談できているのか。
指定管理者：フリースペースに出る職員を役割として決めているが、事務所内に2～3人となる場合があり、1人が電話、1人が電話相談、となると必ずホールに出れるとは限らない。利用者からは「前はもっとホールにいたのに」といわれることもあり、課題に感じている。

委員：利用制限に関して、マニュアルやフローチャートはあるのか。
指定管理者：作成している。利用制限になりうる行為は暴力、他害行為、器物破損、ハラスメント、宗教勧誘としている。行為自体を分類しており、暴力は即話し合い、期間限定の利用制限。それ以外は3回以上注意をして、それでも改善が見られない場合は、数週間の利用制限を行っている。職員会議での共有を行い、組織として決裁を行った上で、書面をもって相手に伝えている。

委員：家族支援は事業としてどんなことをしているのか。
指定管理者：鶴見区家族会にセンターの奥の棚の空いているところを備品倉庫として提供しており、毎月定例の家族会の役員会に職員が出席している。あとは、センターの面談室を利用し、家族会の方の家族による家族の相談を行っているため、その受付や勧誘をセンターで行っている。

委員：相談支援について。個別支援計画はどんな方の場合に立てているのか。
指定管理者：センター利用者の中で、個別支援計画は、具体的に問題、課題、目標が見

	<p>えている方に立てている。</p> <p>委員：引きこもっている人を探し出して支援していくということはあるか。</p> <p>指定管理者：区役所からこちらに情報がくるが、そもそもなかなか表に発信することもつらい状況がある方々なので、そもそも民生委員や地域の方に気づかれないと発見は難しい。区内ケアプラザとも連携し、サポートが必要な家庭の発掘を検討している。</p> <p>委員：意見箱の要望と苦情の振り分けはどのように判断しているのか。</p> <p>指定管理者：直接ご意見箱に書かれているものは苦情の予備軍と考えている。主訴が明確なものは苦情として受け入れるため、ご意見箱に入るものの中で苦情として扱うものは多い。場合によっては第三者委員にも入ってもらった上で、すぐに改善をして本人にも説明を行っている。</p> <p>委員：訪問・同行支援について、自アシ以外に訪問・同行などは職員間でどう共有されているのか。</p> <p>指定管理者：基本的にはケース記録を用いて、毎日昼に引継ぎを行っている。2交代制で勤務がずれ込むこともあり連携を取りづらい状況のため、パソコンで全員回覧という形で職員が出勤したら見る共有メモを使用し、緊急的なケースなことなどについてはそこで共有している。緊急時の同行についてもマニュアルがあり、2名以上で対応している。</p>
<p>資 料</p> <p>・</p> <p>特 記 事 項</p>	<p>1 資料</p> <p>(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</p> <p>(2) 横浜市神奈川区精神障害者生活支援センター事前提出資料</p> <p>(3) 横浜市鶴見区精神障害者生活支援センター事前提出資料</p> <p>(4) 横浜市精神障害者生活支援センター事業実施要綱</p> <p>(5) 当日準備資料一覧</p> <p>(6) 集合場所・解散場所一覧</p> <p>2 特記事項</p> <p>なし</p>