平成２５年度　事業報告

社会福祉法人　横浜市社会事業協会

横浜市保土ケ谷区生活支援センター

横浜市保土ケ谷区精神障害者生活支援センター

保土ケ谷区生活支援センターは、２月１日で 11 年を迎えた。今年度は設備面において、①　事務所内電話回線の整理と電話機本体の交換　②　フロアーの椅子の張り替え及び網戸の張り替えと、長年の懸案事項に着手することができた。業務面においては、一昨年より取り組んできた業務の標準化・効率化において、パソコンを活用した情報の一元化と共有化をすすめ、次年度に導入予定のデータベース管理ソフトに円滑に移行できるめどがついた。また、巨大な台風・豪雨・大雪と、天候の悪化や交通事情を考慮して、開館時間を変更したり短縮させて対応した。計画相談事業については、年度後半から件数は少ないながらも、実施することができた。

(ア) 施設の運営

①　利用者支援

地域で生活する精神障害者の生活に密着した相談や、疾病、制度利用など、センター内外において抱える困難に対して、利用者の要望に沿った支援を展開し、必要に応じて個別支援計画を作成し、支援者や機関、ご本人の理想とする将来像が見えるように努めた。

②　訪問・同行支援

利用者の安定した地域生活の継続のため、自宅への訪問を積極的に行った。通院、日中活動先への同行や、公的機関や銀行への同行、また今年度は特に不動産関係への同行の件数が多くあった。

長期の入院患者に対しては、定期的に病室を訪問できるよう心がけた。また、精神科以外の疾病を抱える患者さんを、受け入れ可能と思われる病院を探し、転院に係る相談を行った。さらに、専門的な外科治療を要するご利用者に対して、専門病院（県外）への受診から入院・手術・退院に至るまでの一連の支援を関係する機関と綿密な調整を行いながら実施した。

③　ボランティアの育成

1. 保土ケ谷区福祉保健センター、保土ケ谷区社会福祉協議会とボランティア講座を共催し、ボランティアの育成と啓発に協力した。
2. 各種サークル、イベント等へのボランティア調整を行い、定期的な活動の場として協力を頂きつつ、相互理解することができた。
3. 社会福祉協議会の学生ボランティア受け入れを行い、福祉教育の一端を担った。

④　家族支援

1. 保土ケ谷区家族会「たちばな会」の役員会、定例会へ参加し、情報提供や情報交換を行なった。日頃の協力関係を維持、強化し、イベント

などでの交流をより深めて、相談しやすい関係作りを行った。

2. 近隣４区の家族会の主催による年に一度の「家族フォーラム」（９月）今年度は保土ヶ谷区が幹事をつとめた。事前準備から、当日の会場設営、物品の運搬、場内整理などにも積極的に協力し、多くの家族の方がた、当事者の方がたと関わりを持った。

3. 日頃の当事者への支援にも、ケースに応じて「家族からの視点」を盛込み、支援の方向性の修正や、真の問題の掘り起しにつとめた。その結果、これまでの関わりの中では見つけることのできなかった、新たな発見や、予想外の展開につなげることもできた。

⑤ アウトリーチ

1. 出張相談を定期的に行い、区内ケアプラザと連携しながら、センターに来館することのできない利用者・家族も気軽に使える居場所・相談の場を設けた設けてきた。区内全域とまでは行かないまでも、認知度は上がってきており、ご本人やご家族からの相談や民生委員、町内会長、近隣住民などからの相談や問い合わせが増加した感がある。とくに民生委員とは定期的に連絡を取りあい、情報の共有に努めた。

2. 高齢の家族に対しては、地域ケアプラザや居宅介護支援事業所、民生委員等と連携を取り合い、家族のサービス利用につなげた。

⑥ 関係団体との協働

1. 日頃から保健・福祉・医療等の他機関との連携ネットワーク構築に取り組んだ。特に区のＭＳＷとは、随時の連絡をが取り合える関係性が構築されており、タイムリーな訪問や同行などを行うことができた。区内作業所やボランティアグループとの共催で、クリスマス会を実施し交流を図ることや、区内のケアプラザに出向き、包括支援センターや介護支援専門員へセンターの紹介や協働の可能性などを意見交換し、民生委員向けの共催講座等の実施や地域で生活する精神障害者一人一人に合った支援を、チームで検討し展開した。また、区内の計画相談実施事業所と区 MSW との情報交換会を、下半期から２か月に１回の割合で実施した。そこから派生し、事業所間の情報交換会が開催されるようになり、同様に隔月での実施に至っている。

2. 市内の精神科病院にセンターの具体的内容を盛り込んだＰＲ活動や、情報共有の場の提供を行い、ネットワーク・連携創りを強化した。

3. 精神保健に携わる区内関係機関に働きかけ、精神保健福祉ネットワーク会議の企画・実施を行い、自アシ・地域移行・地域定着事業の実践報告や情報交換等を通じ、顔のみえる関係作りの一端を担った。今年

度は１回開催し、２０か所の事業所から延べ２５人の参加を得ることができ、有意義な会議となった。

⑦　地域との交流

1. 恒例となった市立桜ヶ丘高校茶道部を交えてのお茶会の催しは、多くの障害者と学生との交流の場として、また、福祉教育の一環としても有意義な時間となっている。
2. 地区センターやケアプラザのお祭りにも積極的に参加し、地域の方の声を直接伺う機会や普及・啓発を行う機会を持つことができた。
   イベントのご縁で知り合った地域の方には生花体験のボランティアとして、継続して参加してもらっている。
3. ソフトボールは当事業所が主導となり、余暇活動の一環として広く在宅の精神障害者を集め、毎月実施日を待たれる行事となっている。また市内の精神障害者施設が集う FS 杯では、チームで力を合わせ優勝することができた。

【２５年度の地域支援・交流事業実施状況】

事業名	事業数	実施回数	参加人員
地域支援事業	5	5　回	100 名
地域交流事業	10	17　回	370 名

⑧　苦情解決

利用者からの苦情や相談について、定期的に第三者委員と苦情解決責任者（所長）及び関連職員が解決にあたり、結果を全職員で共有し、サービス向上に努めた。

第三者委員　大尾美登里

【25 年度の苦情件数とおもな内容】

年度	苦情/相談件数	主な内容
H25 年度	苦情　0 件 相談　13 件	不安感、センターサービス・諸制度等について相談

※第三者委員には、苦情・相談がない場合は、利用者との交流を図っていただいた。

⑧　事故事例・ヒヤリハット事例

1. 事故事例　　１件：　実習ノート紛失(1)
2. ヒヤリハット事例　１件：　プログラム開催時間の遅れ(1)

(イ) 利用者へのサービス

① 日常生活相談

住居や就労・公的制度の利用、対人関係についてなど日常生活に関する相談に対して、電話や面接により利用者のニーズを明確にして適切に対応した。また、嘱託医による相談（予約制）を毎月４回行った。

【センター登録者数】

H25 年度	822 名	男	518 名
		女	304 名
H24 年度	805 名	男	506 名
		女	299 名

【センター利用状況　（単位：人）】

		平成 25 年度			平成 24 年度		
		男性	女性	計	男性	女性	計
来場者数	実数	9,745	4,522	14,267	9,559	5,002	14.561
電話相談件数	実数	6,055	4,240	10,295	7,398	6,736	14.134
面接相談件数	実数	1,087	764	1,851	951	840	1.791
同行訪問数	実数	162	76	238	178	91	261
非構造面接・その他	実数	1,191	622	1,813	1,084	759	1.843

② 食事・入浴・洗濯サービス

毎日の夕食や入浴、洗濯サービスを提供することで、安定した生活のリズムを作り、当事者同士の交流の場ともなっている。夕食サービス注文においては利用者の声も反映させ、夕食注文専用ダイヤルを開設し、食器を新調するなどサービス向上に努めた。

③ 生活情報の提供･インターネットサービス

1. 社会生活の経験が少なく、生活上必要な情報を得られにくい利用者に、センター便りや掲示板等で情報を提供した。特に、グループホームの

入居者募集の情報は、需要が多く、内覧会への同行も行った。

2. ホームページを適宜更新し、リアルタイムに情報を提供した。

【各種サービスの利用状況】

		平成 25 年度			平成 24 年度		
		男性	女性	計	男性	女性	計
夕食サービス	実数	5,930	2,435	8,365	5,885	2,683	8,568
入浴サービス	実数	413	68	481	335	37	372
洗濯サービス	実数	160	90	250	260	71	331
インターネットサービス	実数	29	62	91	90	131	221

④ 自主グループ活動の支援

メンバーミーティング、英会話サークル、将棋サークル、アートサークル、パソコンサロン、パンドカナール、女子会その他アンケートの集計結果も踏まえ、適宜利用者の意見や要望を取り入れ、相談支援に係る時間を減少させないように考慮し、隔月で実施できるように調整した。

【自主グループ事業実施回数】

年度	事業数	実施回数	参加人員
H25 年度	17	69 回	504 名
H24 年度	20	114 回	812 名

また昨年度に引き続き、ピア活動の一端としてピアミーティングを毎月実施した。今年度は昨年度 1 年間の活動を踏まえてミーティングのあり方について参加者同士で話し合い、夕食後の開催に時間帯を変更し、継続してきた。

⑤ センター行事実施状況

５月　生花体験

６月　カラオケ

７月　桜ヶ丘高校お茶会

８月　花火大会、

９月　バスハイク（伊豆シャボテン公園）

１２月　音楽会（フルート演奏）、クリスマス会（ほどがやネットワークの会、ボランティアグループ窓との共催）

１月　初詣、カラオケ

※9 月のバスハイクはメンバー実行委員会形式にて企画・実施した。

⑥　利用者の声の反映

センター職員と利用者との意見交換の場として毎月実施しているメンバーミーティングやセンター独自のアンケートを通じて得られた意見や要望、ご意見ボックスに寄せられた様々な声をセンターの運営に反映させた。アンケート結果は集計し、館内に掲示する予定で準備を進めている。

主な内容：職員の接遇状況、服装、言葉使いなどに関する設問、イベントや食事サービスに関する設問等のほか､自由意見としてフリースペースの利用に関する提案、対人関係の不満など

(ウ) 自立生活アシスタント事業

自身の病気や障害により日常生活や社会生活に相当な制限を受けている単身者や、同居家族の病気等で支援が受けられない方などを対象に、個々の障害特性をふまえ、住み慣れた地域で安定した生活が送れるよう支援を行った。身近な存在として相談を受けながら信頼関係の構築を図り、随時訪問や同行等支援を行った。また、日々の相談や把握した心身の状態や生活状況について、関係機関との連絡調整を密に図りながら、個人の課題や目標に沿って社会参加等の支援を行った。

依頼を受け事業説明をさせて戴く機会も多く、区役所・病院の他、ご家族、民生委員、介護保険ケアマネジャーと様々な方から新規相談を受けることが増えた。また、25 年度は局主催の自アシ研修委員にも参加し、自アシ全体のスキルアップを目指し、研修の企画・実施の一端を担った。

【自立生活アシスタント事業（単位：人）】

平成２５年度			平成２４年度	
支援内訳	**登録**	**未登録**	登録	未登録
支援者数	（男性：9、女性：１３） ２２	（男性：2、女性：３） ６	２１	６
支援回数　（本人）	１，９９９	１６１	１０９１	
（家族）	４３	３	６４	
（関係機関）	７４８	１４６	４６５	
（その他）	２７	４	１２	
支援方法　（面談･来所）	１８９	４２	１４４	

（電話）	１，８８３	１６９	１，０６６
（訪問）	４１９	４５	２５７
（同行）	２５７	３２	１６２
（その他） ＊カンファレンス含む	８５	１０	３ （カンファ含まず）
支援内容　（心理・情緒）	１，２６５	１２６	７７３
（医療・健康）	１，２４９	１４４	７９０
（消費生活）	６１３	１０７	３４９
（就労）	２７８	２２	９５
（衣食住）	１，６２８	１７３	１，０２１
（対人）	８４３	１００	５２４
（制度）	２８７	７２	１５８
（センター利用）	１，２７３	１６５	９２３
（関係機関との連携）	７８０	１７０	４９２
（余暇支援）	１	０	０
（その他）	８１	１２	５２

（数字は延べ。　支援内容は複数該当　）

＊なお、２４年度は年度後半から算出方法・該当項目が変更となっているため、今年度の統計とも差が生じている。

（エ）地域移行・地域定着支援事業

本事業の業務内訳は、個別支援と病院への普及啓発・ピア活動支援が挙げられる。個別支援は、今年度より総合支援法に基づく『地域移行・地域定着支援事業』と横浜市独自の『横浜市地域移行・地域定着支援事業』の２本立てで、概ね１年以上入院されている長期入院を対象に支援を実施している。退院をしたいと言う気持ちを育みから、退院後の地域生活維持継続のために、関係機関との協働にて、利用者の応援団を増やし、丁寧で一貫したオーダーメイドの支援を実施した。この事により、利用者のみならず、そのご家族への支援にて、利用者が地域住人のひとりであり、家族関係の修復・再構築につながった。

また、国給付移行に伴う書式改編・協定書作成を行った。国給付の利用条件が、退院が最長１年までの方を対象としている為、今後は、期限内に病状悪化等にて退院が出来きず、退サポに移行するケース、長期支援が必要なため、退サポで行くないケースも出てくると思われる。

普及啓発事業・ピア活動支援は、本事業を利用し退院された利用者が、現在入院さ

れている患者さまや病院職員に、ご自分の体験談を話す機会を設ける事ができ、より具体的な退院・地域生活する上での啓発提供ができた。また、各病院の退院促進担当職員・各センター職員向けの研修会を開催した。この事で、連携を勧めていく上での、関係機関同士の顔の見える関係と情報交換ができ、共通基盤が創れた。
次年度は、事業を積み上げてきた中で、出てきた退院促進全体の課題や現状の連携で機能している強み等を、どのようにう展開して行くかが課題である。

①　対象者

対象者入院期間	性別	年代	入院期間	事業名	転機
横浜相原病院	女性	20代	５年７カ月	退サポ	退院：生活訓練施設
常盤台病院	男性	50代	23年１ヶ月	国給付	退院：グループホーム
みくるべ病院	男性	50代	10年８カ月	国給付	退院：グループホーム
日向台病院	男性	50代	14年３ヶ月	国給付	退院：グループホーム
芹香病院	女性	50代	33年８カ月	退サポ	入院中
保土ケ谷病院	女性	60代	41年９カ月	国給付	入院中
横浜相原病院	女性	50代	２年10カ月	国給付	入院中
港北病院	女性	70代	35年６か月	国給付	入院中
常盤台病院	男性	60代	36年	国給付	退院：グループホーム
常盤台病院	男性	50代	３１年	国給付	入院中

※横浜市退院促進事業：退サポ

※総合支援法に基づく地域移行支援事業：国給付

②援助方法

面　　接	１５６回	住まいの支援	２８４回	退院後フォロー	８７回
通所支援	３１回	生活支援	５１６回	関係機関調整	４７３回
通所支援※①	１３回	情報提供	２４７回	事業周知・当事者合同支援	４回
外出外泊支援※②	８４回	家族支援	３９回	ケアカンファレンス	２６回

※①総合支援法に基づく、障害者福祉サービス事業の体験利用

※②通所施設以外の外出

③普及啓発事業・ピア活動

保土ケ谷区家族会定例会	事業説明・対象者別のケース事例説明	１回
保土ケ谷区地域自立支援協議会	事業説明・対象者別のケース事例説明	１回
保土ケ谷区ネットワーク会議	事業説明・対象者別のケース事例説明	１回
弘明クリニック	事業説明・ケース事例説明	１回
横浜舞岡病院との昼食会	栄区生活支援センター主催昼食会 レクレーション・作業所見学会	５回
常盤台病院作業療法室との共催	グループホームの見学会･事業利用退院者による経過報告	１回
大和病院	事業利用退院者と支援者による経過報告 グループワーク	１回
横浜相原病院	南部ブロック共催による事業説明･相談会 ピアディスカッション	３回
みくるべ病院	事業説明・対象者別のケース事例説明 事業利用退院者と支援者による経過報告	３回
南部ブロック検討会	南部ブロックの精神病院関係者への 事業説明とグループワーク	１回

（オ）実習生受け入れ状況

今年度も精神保健福祉士をはじめ、社会福祉士、看護師等の実習受け入れを行った。５校、４機関より合計７２名（延べ１００名）の実習生指導により、専門職育成に携わることが出来た。

（カ）職員研修

① 職員の資質向上のため、各種団体が実施する研修に職員を派遣し、すべての職員が必要な研鑽を積めるように配慮した。８８件の研修に対し、延べ１０８名が参加した。

② 事業所内研修として「個人情報保護」に関する研修を実施し、個人情報保護に関する意識の向上と、管理に関するルール確認を行った。

③ 相談支援従事者講習に２名、現任者研修に２名の職員を参加させた。

④ 知的障害と重複した障害を持つ利用者の増加に伴い、知的障害の施設見学を実施し、具体的な事例についてアドバイスをいただいた。

⑤ 上級救命講習受講（全職員）

平成25年度 保土ケ谷区生活支援センター指定管理料収支決算書

自　平成25年　4月1日　　至　平成26年　3月31日　　（単位　円）

科目			予算額	決算額	差　額	備　　考
Ⅰ　収入の部						
	1　指定管理料　収入		67,961,000	67,961,000	0	
A	2　利用料収入（給付費）		1,395,000	1,367,130	△ 27,870	
収入合計			69,356,000	69,328,130	△ 27,870	
Ⅱ　支出の部						
戻入精算B	1　人件費		57,319,000	57,699,100	△ 380,100	
		所長	7,623,000	7,539,290	83,710	
		常勤職員	21,493,000	22,087,709	△ 594,709	
		非常勤職員	13,820,000	13,665,955	154,045	
		アルバイト	2,535,000	2,469,345	65,655	
		調理アルバイト	1,087,000	1,763,220	△ 676,220	
		嘱託医賃金	965,000	889,560	75,440	
		法定福利費	6,952,000	6,824,736	127,264	
		退職金給与引当金	1,352,000	1,295,460	56,540	
		福利厚生費	66,000	60,500	5,500	
		労務厚生費	443,000	155,676	287,324	
		障害者雇用	983,000	947,649	35,351	
	2　施設管理費		5,664,000	5,420,472	243,528	
		光熱水費	2,900,000	2,736,305	163,695	
		庁舎管理費	2,474,000	2,410,067	63,933	
		修繕積立金	350,000	350,000	0	
		利用者負担金充当金	△ 60,000	△ 75,900	15,900	
	3　運営費		4,742,000	4,458,918	283,082	
		旅費	400,000	470,840	△ 70,840	
		消耗品費	520,000	660,188	△ 140,188	
		印刷製本費	300,000	91,450	208,550	
		修繕費	600,000	477,737	122,263	
		通信運搬費	630,000	765,853	△ 135,853	
		賃借料	1,012,000	786,918	225,082	
		備品等購入費	400,000	121,050	278,950	
		保険料	190,000	189,200	800	
		雑費	690,000	895,682	△ 205,682	
	4　本部繰入金		236,000	236,000	0	
支出合計			67,961,000	67,814,490	146,510	
Ⅲ　戻入精算						
	A　利用料収入合計の15%			205,069		
	B　人件費戻入精算分			0		
	戻入合計			205,069		