

第4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 11 月 7 日 (火) 12 時 50 分～17 時 30 分
開 催 場 所	1 栄区精神障害者生活支援センター 2 港南区精神障害者生活支援センター
出 席 者	伊東委員、岡村委員、林委員、平濱委員
欠 席 者	柏委員
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 (栄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 (港南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 (栄 区)	<p>【主な質疑内容】</p> <p>委 員：啓発活動の実施、地域交流について、どのような地域のイベントに利用者と共に参加しているのか。</p> <p>指定管理者：例えば、区民祭りにセンターとケアプラザで一緒に販売をしており、そこに利用者も来てもらっている。</p> <p>委 員：センター便りを配って、行政、医療、地域の関係機関にPRをしているとのことだが、具体的に教えてほしい。</p> <p>指定管理者：行政は区役所と市役所で、地域の関係機関は作業所、グループホーム、アースプラザの多文化交流の部署など、医療機関は栄区内の精神科や、近隣区の有床病院などにセンター便りを配布している。</p> <p>委 員：ピア活動やピアサークル活動を、利用者から取り上げることのできる体制はあるのか。</p> <p>指定管理者：サークル活動は、声が上がってきて数名集まれば活動できる旨は伝えているが、サークルとして活動しているものは今のところはない。年間の大きなイベントとなればメンバーと一緒に考えていくというところで、実行委員を募っている。</p> <p>ピア活動の一環としては、舞岡病院の「かたつむり」という催しにメンバーと職員で行くこともあり、退院サポートにも関わっている。また、</p>

学生向けの授業をセンターの利用者からしてほしいとの病院から依頼を受けている。人選は、定期的に行っているピアミーティングの中で、立候補により行っている。

委員：舞岡病院で行うピア活動はどういったものか。

指定管理者：毎週水曜日のOTプログラムが開放病棟で行われているので、そこに行き、実際に地域でどんな生活をしているのかというのを入院患者と話している。作業所に行っている人なら作業所ってどんなところ、といった少しでも日常がわかるように、日常的な会話だが、地域で起こることについて座談会形式で和気あいあいと行っている。

委員：他のセンターと比較して嘱託医相談の件数がかなり伸びている。他区では件数が下がっている中、栄区で件数が伸びた要因を教えてください。

指定管理者：嘱託医相談月3回と心理カウンセラーが月2回あり、合計5回受けられることとしている。来ている利用者の相談はもちろん、利用者の家族や、引きこもっている当事者の家族、未登録で電話相談をしてきた方に勧めたりしている。それが新規枠になっており、件数が伸びている。

委員：引きこもりの問題についても、自宅訪問をしているとのことだが、取り組みのきっかけや経過を教えてください。

指定管理者：合築ケアプラザの地域包括支援センターから、こどもが引きこもっており、今は病院に行っていない、という親からの相談が入ってくる。他のケアプラザからのつながりもあり、家族がケアプラザからセンターを紹介してもらい来る人もいる。そこからの電話相談からのセンターでの相談となることもあり、こちらから訪問のできる旨もお伝えしている。口コミや広報紙でセンターの活動も周知されてきており、問い合わせが増えてきた。

委員：引きこもりの方には事前に了承を得ているのか。

指定管理者：家族の了承を得た上で、会える会えないは別にして、ドア越しでも「来ましたよ」と声をかけたり、親と一緒に話せるという方もいる。「こういうところから来たよ」と伝えて、徐々に関係性を深めていく。最初はどうしても親と一緒にいいが、少し離れてもらおうとか、家の中から散歩しながら話しましょうか、と徐々に関係性を深めていく。拒否される場合もちろんある。

委員：職員の状況について、非常勤職員が欠員とのことだが、詳しく教えてください。

指定管理者：非常勤職員が退職し、新聞折り込みやハローワークなどで求人をして、なかなか応募もないため、欠員分はアルバイトを雇用し対応している。頭数で言うと10人はいるが、実際のところは欠員状態と言える。

委員：法人全体としての人事計画はどうなっているのか。

指定管理者：法人全体では常勤約40名、非常勤約40名、計約80名がいる。定

	<p>期的に職員を採用するわけではなく、欠員が出るたびにハローワークや口コミで募集している。特に非常勤についてはなかなか募集が埋まらない。精神障害の業界でも、同じ時給で、9～21時運営でシフト制となっていて年末年始や休日も関係ないA型では、平日9～17時の作業所がある中では、選ばれにくい。</p> <p>委員：これまで利用制限になったケースはあるか。</p> <p>指定管理者：利用者同士のトラブルや、職員に対する暴言や暴力は起こっているが、実際に利用制限は行ったことはない。</p> <p>委員：そういう事案が起こった時の手続きの流れを教えてください。</p> <p>指定管理者：利用者同士のトラブルなら、職員がそれぞれから話を聞き、改めて所長が当事者の様子を確認し、その上でどうするかを職員会議の中でまとめ、施設としての方向性を出す。その後当事者を呼び、こうする、という話を伝える。本人が納得するまで、所長が話す。納得すれば2～3日なら口頭で約束、1か月ほど利用停止なら書面を交わす。期限が切れたら来てもらい、再度話をしてルールも伝え、利用再開に至る。</p>
<p>議 事 (港南区)</p>	<p>委員：職員の欠員状態について説明してほしい。</p> <p>指定管理者：職員の配置定員は10名で、常勤6名、非常勤が4名となっているが、今年の5月から非常勤が3名欠員となっている。以前からハローワーク等で募集をかけているが、なかなか埋まらない状況。</p> <p>委員：法人として人事についてはどう考えているのか。</p> <p>指定管理者：一般の募集のほかに、人材派遣等にもかけており、一部補充できるところもあるが、この施設の勤務特徴であるシフト、夜勤、週末というのを完全に埋めきる形で人材確保は、派遣でも埋められないという状況が続いている。今も人材派遣側と相談しながら進めている。</p> <p>委員：個人情報保護について、状況を教えてください。</p> <p>指定管理者：過去に利用者への貸出用として業務用のパソコンを使用したことがあるが、現在は各パソコンの用途を限定するよう徹底している。</p> <p>委員：広報活動について、センター便りを横浜市内の精神科病院に配っているとあるが、市内全域か港南区のみか。</p> <p>指定管理者：ほぼ市内全域である。全体で100部ほど送っているが、そのうちの医療関係は30～40件である。</p> <p>委員：かなり積極的に普及活動をされているようだが、特に力を入れているのは何か。</p> <p>指定管理者：港南ネット祭りや精神保健福祉出前講座である。これらは特に力を入れている。港南ネット祭りについては、港南区の精神保健福祉機関、地域活動支援センター、医療機関、デイケア、区福祉保健センター等の12～13団体が集まり、情報交換やイベントを開催している。出前講座は平</p>

成 22 年から継続しており、特に支援者、施設で相談員されている方、特にケアプラザ職員を中心に、精神障害、発達障害、それに付随する青少年の問題、心の問題等について講座を開催している。

委員：家族支援について、状況を教えてほしい。

指定管理者：従来は統合失調症の理解やうつに関する講座をやっていたが、青少年の心の病や発達障害について知りたいとの要望があったため、それを受けて実施している。

委員：家族会との連携について、家族会には場所を提供していたりするか。

指定管理者：人数が多くなる定例会を除いて、事前打ち合わせなどの際に一部お貸ししている。定例会にも職員を時々派遣するなど、家族会の会議や研修にも参加させてもらっている。

委員：相談支援について、個別支援計画を立てるのはどういう方か。他機関との連携はどのようにしているか。

指定管理者：定期的に面接、訪問を行う方には立てている。必要に応じてカンファレンスを行ったり、電話で連絡している。主に関わってくれているのは病院、区役所、地域の作業所、地域活動支援センターといった福祉関係機関の方々。あとは訪問看護とやり取りする場合も最近は増えている。

委員：訪問や同行支援はどういうことをしているのか。

指定管理者：個別支援計画を作成している方で、新たに日中の行き場所を探す際に同行することがある。訪問は定期的に行っているケースもあり、一人暮らしを初めて行っている方の見守りで、最初はゴミ出しの方法からで、今はどちらかという近況報告を受けている。調子があんまりよくない時や、通所先で何かあったときは電話が来る。来てほしいといわれることもある。来れる方は面談をしており、来れない方が多いわけではないが、その方への訪問も何件かある。

委員：出前の地域移行支援を横浜市で行っているが、どこの病院で、出前講座や地域移行、長期入院の方へのお手伝いをしているのか。

指定管理者：普及啓発活動としては、他センターと協働して、県立医療センターで実際にその病院を退院された方のケース報告会を関係者向けに行った。あとは、日野病院で入院患者と職員向けに、退院した後の地域生活をテーマに、社会資源等についてピアの方から話した。以前は、退院患者向けのOT活動をしていたが、病院からは今後は入院患者向けにもやってほしいという依頼を受けて、行っている。

委員：患者から何かフィードバックはあったか。

指定管理者：アンケートは取っていないが、他の方の退院支援で病棟に行った際に、「この間はありがとうございました」とお声がけいただいたりする。相談室からの依頼であったが、1名の退院支援依頼が来ている。

委員：当事者活動を考える会、という啓発を行っているとのことだが、そこ

から自主的な活動を行いたいという声は、どのように上がってきたのか。

指定管理者：当初はミーティングが多かったが、だんだん人が来なくなった。ミーティングはつまらないという声があり、具体的な活動がしたい、という声もあったので、お正月に新年会と称してお餅を焼いたり、納涼会でかき氷を作ったりと、職員はあくまでフォローとして、イベントを行っている。また、センター主導でプログラムとしてやっていたものを、自分たちで好きな時にやっていいことを伝えている。

委員：利用実績について、前年度と比較して、平成 28 年度実績が電話相談と訪問同行が 240%と、嘱託医相談が 57%理由を教えてください。

指定管理者：電話については、28 年度は特定の利用者が 1 日に 50～100 回とかけてきたのが半年近く続いたことで、数字が軒並み上がった。訪問についても、病状悪化した高齢の方や引越しの手伝いもあった。定期訪問も、個別支援の関係で増えている。

嘱託医相談は以前には固定の利用者が数名おり、その人なりに相談したい事柄をきちんと自分なりに確認したうえで医師に相談していた。現在はセンター便りで周知はしているものの、リピーターが遠のいていたり、新規の相談を聞いてほしいという人がいない。考える原因としては、地域に小さなクリニックが増えてきたため、障害のある人も、医療機関につながる事ができて、あえてセンターに来てセカンドオピニオンを受ける必要がなくなったのかと考えている。

委員：利用制限について、事案があった時の手続きについて説明してほしい。

指定管理者：直近では、自宅にトコジラミという虫が発生しており、利用制限の判断を取らせてもらった。職員会議の場で他の方や職員への健康状況に及ぼすことがわかっていたので、駆除が終わることの確認が取れるまで利用制限をしている。

また、その他でいうと、一日に複数回に渡り電話をかけ続け、中には無言電話もあり、業務に支障が出る状況だったため警察にも相談した。現在は、本人から使いたい申し出があれば病状を確認のうえ面接をするつもりだが、今のところはない。

委員：苦情について、意見の件数、対応方法を教えてください。

指定管理者：最近では、意見箱への投函がほとんどない。理由は、あえて紙に落とすまでもなく職員に声をかけて相談、問い合わせ、要求、要望が、普段の会話の中で済んでいるのではと思う。ただ、職員の対応の仕方で苦情が入ることもあり、最終的にはこちらから謝罪をし、その後の利用につながっている。

委員：訪問・同行について、定期的に行うもの、緊急的に行うものがあるかとあるが、緊急的に行ったものがあるのか。

	<p>指定管理者：いくつかあるが、利用者が高齢になり、物忘れが出てきた方。携帯電話をなくしたということで、家の電話がない方なのでご家族にも連絡を取った。何日か経ってもセンターに来ないので、様子を見に行った。その方がカバンをなくしたとのことで、探すために部屋に行ったこともある。そういったものが多い。最近で言うとその方の緊急訪問が多い。</p> <p>委員：年に何件くらいあるのか。</p> <p>指定管理者：件数で言うとそこまで多くは無いが、場合によっては命に危険が及んでいるだとか、精神的に錯乱されているご本人がいるとのことで緊急で病院に繋いだこともある。利用者さんから SOS が出た場合は都合をつけていくようにしている。</p> <p>委員：センターの構造上、フリースペースが事務室から見えるのが良いと思うが、フリースペースに職員が行って話を聞くことはあるのか。</p> <p>指定管理者：事務室とフリースペースが一体化している構造上、非常にそれがしやすい。声がかかった時や職員体制が整っているときはよく出ている。面接室が1つしかないため、複数の方から話を聞いてほしいと言われた場合はフリースペースでせざるを得ない。人に聞かれたくないという方もいるので気を遣う。工夫をして、静養室を使ったこともある。風呂場前のロッカーの非常口も人がいないのでそこで話したこともある。</p> <p>委員：自立生活アシスタント事業について、事業の対象となる判断は区役所が加わる場合と、センターの判断で行っている場合があるのか。</p> <p>指定管理者：基本的には区と相談して自アシが適切かどうかを判断している。</p>
<p>資料 ・ 特記事項</p>	<p>1 資料</p> <ul style="list-style-type: none"> (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) 横浜市栄区精神障害者生活支援センター事前提出資料 (3) 横浜市港南区精神障害者生活支援センター事前提出資料 (4) 横浜市精神障害者生活支援センター事業実施要綱 (5) 当日準備資料一覧 (6) 集合場所・解散場所一覧 <p>2 特記事項 なし</p>