

第5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 12 月 5 日 (火) 12 時 50 分～17 時 30 分
開 催 場 所	1 磯子区精神障害者生活支援センター 2 中区精神障害者生活支援センター
出 席 者	伊東委員長、柏委員、岡村委員、林委員、平濱委員
欠 席 者	なし
開 催 形 態	公開 (傍聴者 0 人)
議 題	1 議事の進め方について 2 議事 (磯子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 (中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 (磯子区)	<p>【主な質疑内容】</p> <p>委 員：家族支援について、意見交換の場を設けるとのことだが、どのくらいの頻度で意見交換を行っているのか。 指定管理者：毎月開催している定例会に出席している。意見交換は年に 5～6 回行い、ざっくばらんな話をしている。</p> <p>委 員：利用実績について、登録者が前年度よりも少し減っているが、登録更新によるものか。また、登録更新の方法と登録削除の際の判断を教えてください。 指定管理者：登録更新による減少である。平成 27 年度から 3 年に 1 度登録更新を行うこととしているが、磯子区では誕生月で 3 つに区切り、平成 27 年度対象の方に郵送で案内をした。登録更新をしないという意味確認をした上で、削除している。</p> <p>委 員：登録更新をしません、というリアクションを出された場合、どのような対応をされているのか。 指定管理者：理由をお伺いしている。中にはもう精神科に通われていないため、という方とか、他県に転出された方とかもいる。ここを使わなくても生活ができるので更新しない、とおっしゃった方もいる。</p> <p>委 員：利用者インタビューの中で、ここは職員さんの感じがいいと言ってい</p>

る方がおり、ピアスタッフも職員としてよく活動されているように感じました。ISOTTの活動はここでやるのか。40～50人集まるのか。

指定管理者：そうである。

委員：シャロームの家などの区内関係機関との関係はピアの活動の啓発と連動しているのか。

指定管理者：シャロームの家が事務局となって横浜ピアスタッフ協会があり、色々な活動を側面からサポートや場所貸しを行っている。ISOTTに関しては、共催のような形でこちらも企画段階から入っている。ISOTTの始まった平成27年度から隔月で行っている。その人の得意なところを引き出すという活動ができているという点では、他区に出向いて、活動を報告したり、一緒に活動したりしている。

委員：日常的にフリースペースに職員が出ていくことはしているのか。

指定管理者：ピアスタッフは積極的にフリースペースに出るようにしている。職員も気になる方がいたら一緒に座って話をしている。

委員：相談室の活用はどうされているのか。

指定管理者：フリースペースで話すようなこともあるが、仕切られたようなところで話をしたほうがよさそうな場合は相談室を利用する。

委員：訪問や同行支援が増えているとのことだが、国や市からの需要が下りてきたことによるのか。

指定管理者：そうである。計画相談を始める前から訪問や同行はあったが、計画相談を始めたことにより、今までやっていた訪問については見直しをして他機関へつないだ例もあった。

委員：普及啓発活動について、リーフレットを作成して区内へ回覧しているとのことだが、どのように自治会内で回覧をしているのか。

指定管理者：連合町内会長会議に参加し、区内全域の町内会で回覧してほしいと依頼している。回覧のため、見て回したら手元に残らないことから、有効かどうかはわからないが、回覧があった時期は問い合わせがある。

委員：地域移行・地域定着支援事業は具体的にはどんなことをしているのか。

指定管理者：入院中の方の退院の支援をしている。病院からの依頼で病院に出向き、その方の退院に向けた個別支援を行っているのと、病院と近隣センターと基幹相談支援センターに声をかけてチームを組み、病院の地域移行の啓発を行ったりしている。今年は病院から退院の意識付けの講座を一緒に運営してほしいとの依頼があり、4回で1クールという講座を行った。

委員：面接相談と訪問同行が減少している理由を教えてください。

指定管理者：計画相談が始まったこともあり、訪問していた方が計画相談に移行したことや、漫然とした訪問支援が続いていた方の面接のやり方、訪問のやり方を整理したことが大きな要因と考えている。

	<p>委員：嘱託医相談は月4回と定めがあるなかで、月3回にしていることと利用率が低い理由を教えてください。</p> <p>指定管理者：センター便り等で嘱託医の予定を知らせて予約を受け付けている。相談の中身を見ると、本当に嘱託医と相談したいとかセカンドオピニオンで相談したいという人の割合は少ない。枠としては設定しているが、稼働できていないというのが実情。3回となっていることについては、3回実施でも月に1～2件程度なことから設定している。4回目については問い合わせや希望があれば、法人本部と調整をして、必要があれば設定することも考えている。</p> <p>委員：苦情解決について、掲示板にも苦情解決について掲示があったが、改めて利用者に伝える機会はあるのか。また、意見箱に入ってきた声の中で、意見と苦情とを判断する基準はなにか。</p> <p>指定管理者：苦情解決の方法については、年に1回利用者向けに利用者アンケートの年度報告会を行っている。そこで改めてセンターの考えを伝えた上で意見交換をしている。その中で苦情の仕組みについても説明している。</p> <p>委員：利用制限について、これまでに事案があったか。ある場合はどんなケースでどんな対応をしたのか。</p> <p>指定管理者：職員への暴力行為などがあるが、ガイドラインに沿って対応している。面談を行った上で、通知を送付する。利用再開に向けては振り返りの面接を行う。</p> <p>委員：振り返り面接とはどのようなものか。</p> <p>指定管理者：利用制限にかかる行為に至った経過を本人がどう思っており、どういう風にこれからしていこうと考えているかを確認する。利用するにあたって気を付けてほしいことも言語化してやり取りすることが大事と考えている。</p> <p>委員：防犯カメラを設置したとのことだが、利用者説明は行ったのか。</p> <p>指定管理者：施設内にいる人は映らないようになっているが、設置時に説明をした。</p> <p>委員：苦情の判断を教えてください。</p> <p>指定管理者：その都度職員間で共有し、所長に報告を行っている。</p> <p>委員：解決した苦情については、第三者委員への報告はしているか。</p> <p>指定管理者：第三者委員への報告は行っていないが、毎週行われている法人の管理職会議において、センターで起こったことを共有し、その場で取り扱いの判断は行われる。</p>
<p>議 事 (中 区)</p>	<p>【主な質疑内容】</p> <p>委員：嘱託医相談について、本来であれば原則月4回とされているところ、月2回であることや、実績のことを教えてください。</p>

指定管理者：開所する際に、他区センターの嘱託医相談の利用率が低かったため、まずは月2回で始めて、様子を見て増やしていく方針としていた。現在、開所して5年目になるが、利用率が上がらないため、増やすことなく、そのまま月2回で進めている。

委員：利用率が上がらないのは、ニーズがないのか、それとも広報が不足しているのか。

指定管理者：ニーズはあまりないように感じている。利用者は半数以上が中区在住の方であるが、中区はクリニックも多く、主治医との関係性があり、センターで相談するまでもない印象がある。

委員：利用実績について、登録者数がかかなり増えているが、何か工夫をされていれば知りたい。登録者数が増えている中で、面談相談が減っているのは何か理由があるのか。

指定管理者：721人登録があるが、その中には1度だけ来て、もう来なくなった方も含まれている。登録者に関しては意識的に増やそうとしているわけではないが、ここは交通の便がそれほどよくないというのがあるのか中区在住の方が多い。面接相談が減っていることに関しては、様々な理由が考えられるが、1つには面接を定期的にしていただ方が計画相談に移行されたことがある。計画相談に移行されると本体事業の実績には乗らない。もう1つは訪問支援を行うことで、センター内の職員が手薄になったことから、なかなか中で相談に繋がりにくいということもあるかもしれない。面接を行っても、記録を取る際に相談として記録の取りようがない場合は件数に入れない時もある。

委員：日常生活支援について、このセンターの構造上カウンターが入口にあり、メンバーさんがフリースペースにいるところが事務所から見渡せないというのがあるが、利用者が気軽に職員に声をかけることができているのか。

指定管理者：フリースペースに面しているガラス部分は、インターネットサービスのパソコンを設置している関係で、インターネットサービスも事務所のパソコンもお互い見えてしまうことから、プライバシーもあり目張りをした。それで見通しが悪くなったところもある。その分、積極的にフリースペースに出たいと思っているが、体制上なかなか難しい。

委員：毎日どのくらいの頻度で訪問や同行を行っているのか。

指定管理者：同行は毎日実施することはないが、訪問は毎日複数件あり、午後に行うが多い。

委員：中で仕事をするより外に出ることのほうが多いのか。

指定管理者：元々18区で最後に設置されたこともあり、1館目の支援センターの在り方からずっと見てきていたので、訪問、同行というアウトリーチ系が今後求められていることもあったので、なるべく外に出していける体制

を、とスタートした。実際に今の段階はほとんどの人が外に出ており、手薄になりすぎている。

委員：計画相談が 80 件近いと聞いたが、その対応で手薄になっているということはないか。

指定管理者：それも多少はある。1 回外に出て、相談やモニタリングをしていると 2 時間近くかかる。今出ている人が帰ってこない次の人が外に出られなくなるような状況で職員が分刻みで行動している。

委員：退サポ事業で、ピアの方と病院に行って啓発活動等はしているのか。

指定管理者：舞岡病院に行く際は、当事者の方と行くこともあった。

委員：自アシについて、該当者は何名いるのか。

指定管理者：登録者は 20 名近くで、相談中の方を含めるとされているのは 30～35 名ほど。

委員：計画相談は実質 80 名と聞いたが。

指定管理者：80 名ちょっとくらいである。それでも今年は新規を受けていない。一時期は 100 名を超えており苦労した。

委員：普及啓発活動について。地域交流として町内会に出席しているとあったが、どこの町内会か。

指定管理者：施設のある新山下三丁目の町内会の総会に参加している。すぐそこに町内会の公園があるため、夏祭りや餅つき会にお手伝いに必ず行く。地域交流は積極的に行っている。

委員：家族支援について、家族会と協力して家族相談をしているとあるが、その際に家族会に協力依頼をしているという内容を具体的に知りたい。

指定管理者：以前、家族の相談に対して職員が対応していたが、家族同士の相談も有利に働くのではないかと考え、家族会に相談し、家族の相談を家族で受けるということをやってみた。あとは、訪問や出張相談で家族の相談が多く、その際に家族会として相談を受ける必要があれば家族会も受け入れてくれると言ってくださっている。

委員：利用制限について、この間利用制限された方がいるのか、どういうケースでどういう対応をしたのか知りたい。

指定管理者：直近で、暴力行為により利用制限をした方がいる。その方は過去にも利用制限をせざるを得なかった方でそれも暴力行為によるもの。制限期間中も電話をかけてきて相談、ということはある。

委員：開所から時間が経過して利用者層の変化があったか聞きたい。

指定管理者：開所当時とも変わっているが、季節や人間関係など、やはり波があると思う。

委員：苦情解決について、相談や苦情という形で話を聞くと思うが、苦情と捉えて第三者委員に挙げることはあるのか、センター内の支援でどういかなるのか、という判断基準は職員間で共有されているのか。また、苦

情解決について揭示はあるが、年に一度くらい制度や、苦情について説明の場を設けているのか知りたい。

指定管理者：第三者委員は2名お願いしているが、その方々を交えないと解決できないようなことは今までない。色々な苦情や相談は比較的多いが、職員と話をして落ち着いていくケースがほとんどである。症状的なものであれば相談という形で話をするものの医療的な側面も視野に、今後については職員会議等で共有している。

委員：相談支援について、他の機関との連携はどのくらいなのか。この相談に関してはこちらのほうがいだろう、という判断をした際にどんな機関と連携しているのか。

指定管理者：一番連携をしているのは、やはり合築の基幹相談支援センターである。同じ建物内にあることからそういう方々が利用しやすいとのことで、他のセンターよりも両方利用されている方は多いと思う。また、高齢と障害というのも今すぐく問題視されているので、地域ケアプラザの地域包括との連携も意識的に関係を作っており、実際にケアプラザからの相談も増えている。そういったケースには区や基幹と連携しながら対応している。

委員：区役所の障害担当の方よりもケアプラザからの依頼が多いのか。

指定管理者：精神の方に特化すると区役所からの連絡が多いが、それ以外の重複や高齢の方はケアプラザからくることが多い。地域からの相談になると区役所も絡むが、ケアプラザとの連携は強くなる。障害者の高齢化と、高齢の方のお宅に障害の方がいるというのは、昔から言われているが支援者同士の連携がとりにくかった。そこは意識的に、定期的に連絡会を設けている。

委員：引きこもりの方についても同じか。

指定管理者：引きこもりの相談もあるので、一緒に訪問に行く。

委員：さっきの苦情の件で、年間での説明会の取り組みはしているのか。

指定管理者：利用者に対しての説明会は実施していない。

委員：なかなか掲示板見ても、直接言えればいいが言えない方がいた場合に他機関との連携の中で他機関の悩みをここで相談するなど、その辺をどう吸い上げていくのか。それをただのクレームだけではなく、何かを訴えたいことが、汲み取っていけば利用する方もしやすいでしょうし、その方の力になると思う。書面だと忘れがちなので、できれば説明ができればいいと思う。機会を見つけてこういうことができる、相談方法があると伝えてほしい。医師相談の件も、医師から怒られてしまうかも、怖いかも、と思っているのかも。ご家族以外の徒歩圏での相談窓口があることはいいと思う。

委員：情報の共有について、休館日の全体会議で、司会進行を持ち回りにす

	<p>ることで司会や記録のスキルの研鑽になっているとあるが、研鑽になると気付かれた理由や契機はあるのか。</p> <p>指定管理者：きっかけではないが、どうしても職員会議となるとベテランや所長が司会進行をしており、記録の取れる人が記録を取っていた。年数を重ねるうちに、その他の職員も色んなところで発表の場や記録をしなければいけない場を持つようになったし、今後も持つであろうのことも1年目で感じた。一番身近な職員会議で司会や記録を行うことで今後役に立つだろうと思ったため。</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) 横浜市磯子区精神障害者生活支援センター事前提出資料</p> <p>(3) 横浜市中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>