

平成 25 年度事業報告

横浜市鶴見区精神障害者生活支援センター

平成 25 年度は、利用者、家族、地域住民及び関係機関に対して、横浜市生活支援センターの機能を知ってもらうことを意識した初年度の活動が芽を出す 1 年となった。その結果、センター利用者数と支援実践数の増加につなげることができた。また、関係機関との連携強化による区内外のネットワークを形にすることができた。特に鶴見区自立支援協議会の組織作りと横浜市生活支援センター連絡会の組織再編には、当センターが主導となり機能的な形を目指す第一歩に大きく貢献した。

(ア) 生活支援センター本体事業

① 精神障害者の権利擁護及び日常生活における支援

【利用登録者数】

平成 25 年度 654 名	本人登録		家族	関係機関
	男性	女性	77 名	31 名
	356 名	298 名	(昨年 11 月末 73 名)	(昨年 11 月末 31 名)

【相談対応別利用者数】

電話相談		面接		訪問・同行		生活場面面接	
男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
4,243	5,298	1,054	748	230	224	10,952	4,085
合計 9,541 名(延)		合計 1,802 名(延)		合計 454 名(延)		合計 15,037 名(延)	

利用登録者が増えたこと、地域に認識され始めたことにより、対応者数は増加している。特に電話相談に関しては、電話依存傾向の方に対し自宅を訪問することで関係性を構築したことにより、回数と 1 回あたりの時間が減少された。その分、他の電話対応数の増加に繋がった。面接においては、既存の方のみならず、地域住民、家族など幅の拡がりを感じている。アウトリーチ支援においては、開所準備段階から意識を持っていたことであり、緊急対応も多くフットワーク力を活かし対応してきた。

【有料サービス利用者数】

種別	夕食利用		入浴利用		洗濯利用		パソコン利用	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
年度								

25 年度	6,683	1,748	937	161	171	291	343	75
	合計 8,431 名(延)		合計 1,098 名(延)		合計 462 名(延)		合計 418 名(延)	
24 年度	5,150	1,126	757	108	110	150	312	53
	合計 6,276 名(延)		合計 865 名(延)		合計 260 名(延)		合計 365 名(延)	

夕食利用は、平成 25 年度中区に 18 館目となる生活支援センターが開所し、利用者の住み分けが新たにされて、平均提供数が安定してきた。入浴利用については、鶴見区の地域性もあり、風呂なしアパートに住んでいる方も多く増加傾向である。他の洗濯・パソコンに関しては、10 数名の同一利用者であった。

② 日常生活に関する情報及びレクリエーションの提供

【自主事業】

題 名	回数	延べ参加人数
メンバーミーティング(第 6 回目より「利用者交流会」に名称変更)	11 回	64 名
お茶会(ゲスト:看護師、保健師等)	4 回	37 名
スポーツをしよう!	1 回	16 名
女子会クレア	11 回	77 名
アコースティックライブ(山下雄平、山本優作、おてつ!、ゆうま等)	8 回	137 名
たこ焼き・焼きそばパーティー	7 回	135 名
お花見	1 回	11 名
つるみんピック	1 回	7 名
森永工場見学	1 回	9 名
昼食会(餃子パーティー、ピザづくり)	2 回	26 名
ゲームパーティー	1 回	10 名
ソフトボール練習	1 回	6 名
書道イベント	1 回	8 名
スポーツイベント	1 回	15 名
カラオケイベント	1 回	6 名
夏祭りイベント	1 回	52 名
卓球・ゲーム大会	2 回	23 名
所長と話す会	3 回	30 名
かぼちゃクッキーづくり	1 回	10 名
紅葉狩り	1 回	9 名
卓球イベント	2 回	11 名
プロに教わるメイク講座	1 回	13 名

クリスマスイベント	1回	22名
大晦日そうじイベント	1回	14名
お正月おしるこイベント	1回	11名
メイクアップ体験イベント	1回	13名
バレンタイン トリュフづくり	1回	7名
生活教室すみれ会共催 クッキーづくり	1回	18名

【地域交流支援事業】

題名	参加人数
苔玉作り	7名
鶴見区生活支援センター開所1周年ライブイベント	86名
鶴見の歴史を知ろう！ 總持寺見学ツアー	12名
顔と心のメイクアップ講座「悩みを解消する肌づくり」	13名
楽器に触ろう	7名
WRAPワークショップ～元気になる道具箱を作ろう～	24名
トールペイント	12名
リフレッシュ体験～体を動かす～	8名
ハンドマッサージ	12名
クリスマスリース作り	14名
ボイストレーニング	7名
釘彫金	13名
中央・生麦地区ケアマネ連絡会「鶴見区生活支援センター見学会」	21名

・自主事業 合計参加人数⇒797名

・地域交流支援事業 合計参加人数⇒215名

自主事業は、前年度に続き鶴見区生活支援センターの特色を出すべく「生活に潤いを」モットーに上記のイベントを企画してきた。また、地域支援事業では、関係団体との連携強化を図るため、共催での活動を意識して精神保健に関することと鶴見区生活支援センターの普及啓発活動を行った。開所から2年間の中で利用者交流を目的とした定期的実施してきたイベントが定着してきた実感がある。特にライブイベントは、なかなか外に出られない、他者交流が苦手な利用者が音楽の力を得ることで、センターに来所できるようになるなど、一定の効果が見え

た。毎月違うアーティストの方を招き、生の歌声を届けてもらうことで、参加者の表情が豊かになる場面、利用者交流の場面を職員も共に共有することができた。そうした中で、大規模な開所一周年記念ライブを職員一丸となり企画運営し、利用者とアーティストと一緒に作成した開所一周年オリジナルソングを地域住民の前で発表することができた。地域及び関係機関の方からも評価され、普及啓発を今後も進めていく上で、非常に有効なものとなった。

③ 利用者本人と家族の相互作用を意識した家族支援

鶴見区生活支援センターが少しずつ地域の中に周知され、家族が来館され相談されることが増えてきた。主に当事者が閉居しているケースであり、訪問対応のほか当事者自身が家族と一緒に来所相談できるよう対応した。そうした中で、初年度より連携を深めていた家族会「のぞみ」から家族による家族相談会の提案がなされ、鶴見区生活支援センター面談室を定期的に利用し、「家族相談会」を開催した。家族からの相談対応のみならず、家族会と連携して、悩める家族の相談支援を展開し始めた貴重な年度となった。

④ 地域への精神保健福祉に関する普及啓発活動及び関係機関とのネットワーク構築
自主事業や地域交流支援事業を活用した普及啓発活動を積極的に展開した。また、インフォーマルなネットワークとして、うしおだ診療所、鶴見区役所障害支援課と連携し、地域精神保健福祉ネットワーク「うみやま会」を発足し2か月に1回、区内及びその有志の方々と勉強会を開催し、交流を深めた。

⑤ ピア活動に繋がるような利用者の主体性を促す支援

利用者主体のグループ形成支援の一環として、毎月メンバーミーティングを実施。また、女性利用者が増えてきたこともあり、前年度に結成した女子会クレア（旧：女性の会）のグループ活動支援を行った。開催することに参加者も増えていった。年度末には、「男子会」案を職員が発案したり、家族会との共催で「なごやかサロン」を検討したりするなど、さらなるピア活動支援に向けて準備した。

利用者交流会 ⇒計 11 回実施 参加人数 72 名

女子会「クレア」 ⇒計 12 回実施 参加人数 76 名

⑥ 安全管理について（事故報告・ヒヤリハット事例報告）

【事故報告】⇒全 10件

発生日時	場 所	事故の種類	処理の経過及び再発防止対策等
5月30日 14:00 頃	フリースペース	その他	賞味期限切れサブレの販売
5月30日 16:00 頃	フリースペース	その他	賞味期限切れサブレの販売
6月7日 19:00 頃	事務室	その他	運営連絡会依頼状の氏名を間違い送付
10月15日 8:40 頃	エレベーターホール	その他	機械警備解除忘れ

11月9日 23:00	エレベーターホール	その他	機械警備解除忘れ
12月23日 8:45	エレベーターホール	その他	機械警備解除忘れ
1月11日 14:30	鶴見区駒岡	物損事故	車両移動中、道幅狭く内輪差でブロック塀に後部ドア左後方接触
1月23日 18:30	受付	その他	夕食注文表記載忘れ。提供分作られておらず、夕食提供ができなかった
2月12日 18:00	受付	その他	同一の利用者が3日に渡り、同日の夕食注文。重複に気づかず食数を多く作る
2月21日 16:03	鶴見区市場大和町	物損事故	車両移動中、方向転換するためにハンドルを切った際、道路標識に右前輪上部が接触

【ヒヤリハット報告】⇒全22件

*セキュリティ*6件

- ・静養室の換気のスイッチが入ったまま退館
- ・機械警備解除せぬまま入館
- ・天窓を開けたまま退館
- ・利用者用電気ポットのコンセントを抜かぬまま退館
- ・換気扇止め忘れ退館
- ・閉館時、塩素系漂白剤、消毒用アルコールなど保管されている物入れのドアが施錠されていない

*夕食サービス*12件

- ・米の炊き上がりが硬い(2)
- ・注文していない利用者に夕食提供
- ・夕食予約者の受付表未記入・誤記入(7)
- ・献立にあった料理の提供忘れ
- ・調理時、内部温度計が故障で使えず提供

*事務室*4件

- ・利用者用領収書番号50番抜けたまま使用

- ・閉館時の受付表などしまい忘れ（2）
- ・約束の日時に利用者の通帳を金庫から出せない

事故事例・ヒヤリハット事例について、前年度から比較すると利用者対応数の増加と比例して報告件数は増えている。加えて、全職員で細かなミスも事例として提出し、大きなミスに繋がらないようにする意識を高めてきたことも増加した理由である。特にヒヤリハット報告においては、多少のシステム改善をすべきことはあるが、意識の見直しを強化し続けることで防げるものであり、小さなミスも報告する習慣をつけているからこそ、大きなミスに発展していないと言える。年度途中から職員欠員状態となり、少ない人数で業務を行う中で散見されたミスもあった。そうした状況の中で、毎月実施している安全管理委員会では、再発防止策及び意識向上の話を整理した。そして、整理したことを全職員に伝えながら、単純ミスをしないため職員全員の意識保持を促した。その結果、年度後半には、単純なミスが減少した。

⑦ 自立支援協議会・会議等

鶴見区自立支援協議会は、組織化が不十分であり、初年度から組織化に向けた話し合いに参加することができていた。その中で、当センターが主導となり発案してきたことが実現し、精神保健福祉関連のみならず、他障害領域の関係者も巻き込むことができた。具体的には、以下の部会を立上げることが鶴見区生活支援センターから提案し、区役所及び主要関係機関と連携しながら、形にすることができた。

- ・権利擁護部会
- ・生活支援部会
- ・計画相談連絡会

このことにより、当センター職員と幅広い関係機関職員との顔の見える関係性にも繋がり、日々の業務でも連携強化を図ることができた。また、他区が足踏みしていた計画相談支援事業についても、いち早く計画相談連絡会が組織化されたことで情報と課題の共有がなされた。

また、2回実施された自立支援協議会全体研修会（権利擁護研修会、WRAP講演と体験の場）においては、企画運営を任せられ区役所と関係機関職員から当センターが評価されることに繋がった。

自立支援協議会での一定の成果をあげたことにより、区内関係機関との連携が深まり、自立支援協議会以外での外部会議への参加依頼も増加した。特に所長が区内関係機関の評議委員に推薦されるなど、2年目ながら良好な関係を構築できている。

自立支援協議会関連会議	参加回数⇒19回	外部会議	参加回数⇒167回
-------------	----------	------	-----------

⑧ 人材育成について（外部・内部研修報告）

平成 25 年度は、日々の実践に伴う研修企画及び研修参加を意識して取り組んできた。特に対応困難事例となりやすい発達障害者との関わりを意識して、外部研修や外部講師を招いての研修を内部で企画実施した。結果、各職員が障害特性の理解を深めて対応を意識できるようになった。また、新人同士で 2 チームに分かれて自発的に勉強会を開催するなど、積極的に資質向上に努めた。

初年度に引き続き、研修を受けるだけでなく、発表する力を養うために内部発表会も開催し、各職員がテーマをそれぞれ決めて、実際に学会発表形式で時間を決めて発表を行った。それぞれ発表することで、調べて知識として身に付けるだけではなく、声の大きさ、速さや資料の見やすさなど指摘し合い、専門家としての資質向上の機会として有効なものとなった。

【外部講師を招いた研修会】

・「発達障害者との関わり～援助実践を通して～」

講師 石川孝行氏(神奈川県精神保健福祉士協会事務局長)ほか

【内部研修】

- ・障害年金について ・アイスブレイクを知る ・精神障害について ・ロールプレイ
- ・制度改正について(生活保護制度など) ・事例検討
- ・成年後見制度について ・伝達講習など

【外部研修】

- ・自殺予防、家族支援、計画相談、地域移行支援事業、うつ病各種病気の研修、若者相談員研修、面接官研修、電話依存症研修、発達障害研修など

内部研修実施回数⇒13 回 外部研修参加回数⇒57 回

区内事例検討会、田園調布学園大学との事例検討会参加回数⇒11 回

⑨ 嘱託医相談

嘱託医	所属
川名 明德 医師	メイトクリニック
野末 浩之 医師	うしおだ診療所
日原 信彦 医師	横浜ハビリテーションクリニック

相談回数⇒33 回 男性⇒9 名 女性⇒18 名 家族⇒6 名

普段の診察時間は限りがあるため、嘱託医相談の時間は当事者・家族にとって病気や薬の理解を深め、有意義なものとなっている。相談予約のなかった時間帯は、医療の立場からのスーパーバイズを職員が受け、資質向上に努めた。

(イ) 自立生活アシスタント事業

初年度、地域の関係機関に自立生活アシスタント事業を知って頂くことに重点を置き、ケアプラザ職員、介護支援専門員、民生委員ほかの理解を深めるようにしたことが、平成 25 年度、地域包括支援センターなどからの紹介・契約に繋がったほか、相談を多数受けるに至った。同一事業所の計画相談や電話相談から繋がるケースについては、連携が密に取りやすく、スムーズな支援につながった。

① 対象者

本人	家族	関係機関	その他
1,366 名	38 名	217 名	3 名

② 援助方法

面接(来所)	電話・メール・FAX	訪問	同行	その他
533 名	890 名	162 名	59 名	16 名

③ 支援内容

心理 情緒	医療 健康	消費 生活	就労	衣食 住	対人	制度	アシスタント所 属施設利用	関係機関 との連携	余暇 支援
657 名	289 名	190 名	49 名	436 名	110 名	42 名	458 名	180 名	53 名

※すべて延べ人数ではあるが、1 人 1 日 1 集計

支援者数⇒登録者数 18 名(内 5 名 卒業) 未登録者数 8 名

- (ウ) 横浜市地域移行・地域定着支援事業及び国給付地域移行・地域定着支援事業
 対象となる医療機関側の職員退職等の事情もあり、年度前半は件数的が伸び悩んだ。年度後半からは、新規件数 1 件、相談件数 1 件と短期間の間に実績をあげている。また、事業対象者としてカウントはできないが、病院や行政からの依頼により、病院側に出向き助言を行い、すぐに退院に繋がったケースも 2 件存在している。今後、個別給付化が進む中で土台作りの 1 年となったと思われる。
- 本事業のもう一つの特徴である市内精神科病院への普及啓発活動においては、横浜市内の医療機関を対象とした「地域移行支援・地域定着支援事業検討会」を開催することになり、企画段階から積極的に発言し、会の成功に貢献できた。また、横浜市退院サポート協議会の中でも港北区生活支援センターと共にリーダーシップを取り、国の給付事業と横浜市事業との兼ね合いを整理し、新たな事業の形を提案し、横浜市にも認められた。

病院との協働活動においては、北部ブロックで協議を重ねこれまで固く閉ざされていた病院の扉を開けることに成功し、退院に向けたプログラムを担うことができた。その中で、「働くことについて」という講演会を行い、当法人で雇用している障害当事者である職員による実践発表の機会も作ることができた。生の声を聞いた通院・入院中の患者の皆様から好評を得た。この活動は、次年度も継続することが決まり、主に鶴見区生活支援センターと港北区生活支援センターで担っていくことに決定した。

① 対象者

ケース	性別	年代	入院期間	転機
1	男性	50代	約4年(国給付)	入院中
2	女性	60代	約3年	入院中
3	男性	60代	1年未満(国給付)	退院
4	男性	60代	1年(国給付)	入院中
5	女性	40代	34年	入院中
6	男性	50代	1年	入院中

② 援助方法

電話等調整	面接	住環境調整	外出支援	ケア会議	退院後フォロー
228回	67回	35回	37回	8回	71回

③ 対象者経過及び会議等

<ul style="list-style-type: none"> ・退院者1名⇒グループホームへ退院。退院後フォロー中。 ・継続支援4名⇒家族・医療機関と連携を図りながら、継続支援中。 ・相談調整中1名⇒次年度に本人と面談予定 ・定例会⇒11回 北部ブロック会議・打ち合わせ等⇒7回

(工) 計画相談支援事業

平成25年度から本格的に始動した本事業においては、鶴見区生活支援センターは、モデル事業として初年度から活動していたことと、区内連絡会を立上げ協議してきたこともあり、他区センターよりもいち早く支援を実施した。その中で、事務処理の非効率性を感じ、次に報告するシステムソフトのオーダーメイドにも乗り出すことができた。件数としては、区役所障害担当と連携を図りながら主に新規利用者を受け入れることとし、サービス提供事業所とも良好な関係を築きながら事業方針に沿った支援を展開した。課題としては、よりサービスが必要な方への導入速度を上

げることと、モニタリング（評価）の実施調整の計画性を高めていく必要があると感じている。次年度は、より不必要な事務処理にかかる時間の短縮を図り、対象者支援の質を高めていきたい。

※計画相談契約者数(地域移行支援含む)⇒16名

(オ) その他

① センター業務受付システムソフトの開発

横浜市生活支援センター条例が定められてから初期の段階で導入されていた業務受付システムを見直し、ソフトウェア開発業者と打ち合わせを重ね、新たな業務受付システムソフト開発を鶴見区生活支援センター主導で行った。他区センターを巻き込んでいくという条件で開発コストも交渉し、100万円近いコストダウンに成功した。完成したソフトは、年度後半から使用しているが、業務集計や計画相談関連資料の作成にかかる時間を大幅に削減することに繋がった。また、ソフト開発を契機に既存の無駄な集計方法の見直しなどを提案し、業務効率化を内部だけではなく横浜市生活支援センター全体に発信した。これにより、26年度からは無駄な業務集計を省くことが決まり、相談支援の専門機関として本来かける必要がある時間を拡大することに貢献した。

② 苦情解決

利用者同士のトラブル、センターの物理的側面から発生する苦情に対して、初期対応を常に意識してきた。利用者の病状悪化によるトラブル増加に関しては、話し合いが結実せず利用登録解除に至ったケースもあるが、他の利用者への対応は円滑に行うことができた。第三者委員を介したケースもあったが、職員対応の不備などの正式な苦情は一件もなかった。本来の苦情の流れに沿った形での対応をする前段階で解決に努めている結果だと思われる。

③ 横浜市生活支援センター連絡会における活動

生活支援センター連絡会においては、代表及び事務局長を所長及びセンター職員が務めた。新体制の中で、生活支援センター連絡会の組織再編に着手し、センター向上委員会を新たに創設し、各区センター職員が意見交換できる場、現場の人間の意見がボトムアップされる形を整えた。また、主導となり以下のことを提案し形にしてきた。

- ・業務集計方法の見直し(月報書式改編)
- ・受付ソフトの開発
- ・人員配置の提案(実情に合わせた人員配置、中番の導入提案)

平成 25 年度は、開所から 2 年間の中で感じた横浜市生活支援センターの慢性化した非効率な支援体制・業務状況を改善することの第一歩を全体で踏み出すことに尽力することができた。

平成25年度 鶴見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	65,108,000	65,108,000	0		
A 2 利用料収入(給付費)	0	0	0		
収入合計	65,108,000	65,108,000	0		
II 支出の部					
戻入精算B	1 人件費	55,333,000	55,889,457	△ 556,457	
	所長	8,035,000	8,454,600	△ 419,600	
	常勤職員	21,110,000	20,386,868	723,132	
	非常勤職員	12,900,000	13,236,589	△ 336,589	
	アルバイト	2,470,000	3,031,928	△ 561,928	
	調理アルバイト	2,280,000	2,141,430	138,570	
	嘱託医賃金	968,000	927,360	40,640	
	法定福利費	5,800,000	6,264,341	△ 464,341	
	退職金給与引当金	640,000	1,200,130	△ 560,130	
	福利厚生費	370,000	59,500	310,500	
	労務厚生費	760,000	186,711	573,289	
2 施設管理費	5,700,000	4,049,181	1,650,819		
光熱水費	2,740,000	1,909,384	830,616		
庁舎管理費	2,820,000	2,039,177	780,823		
修繕積立金	200,000	200,000	0		
利用者負担金充当金	△ 60,000	△ 99,380	39,380		
3 運営費	3,675,000	3,869,949	△ 194,949		
旅費	450,000	256,770	193,230		
消耗品費	750,000	866,654	△ 116,654		
印刷製本費	150,000	29,675	120,325		
修繕費	100,000	100,000	0		
通信運搬費	590,000	623,320	△ 33,320		
賃借料	712,000	379,392	332,608		
備品等購入費	250,000	340,881	△ 90,881		
保険料	170,000	179,380	△ 9,380		
雑費	503,000	1,093,877	△ 590,877		
4 本部繰入金	400,000	400,000	0		
支出合計	65,108,000	64,208,587	899,413		
III 戻入精算					
A 利用料収入合計の15%			0		
B 人件費戻入精算分			0		
戻入合計			0		