

令和5年度 第2回 千葉市地域自立支援協議会 運営事務局会議

日時：令和5年7月27日（木） 14：00-

場所：緑保健福祉センター 2階 大会議室

参加者 ※敬称略、順不同

中央区基幹相談支援センター 管理者 伊藤佳世子

花見川区基幹相談支援センター 管理者 近藤秀登

稲毛区基幹相談支援センター 管理者 井出孝子

若葉区基幹相談支援センター 管理者 伊藤正彦

美浜区基幹相談支援センター 管理者 藤本真由美

緑区基幹相談支援センター 管理者 由良亮人（事務局）

（福）ワナーホーム鎌取相談支援センター 施設長 末永慎介（四方田氏代理）

（特非）ひだまりメープルリーフ 運営管理者 高柳佳弘

千葉市ひきこもり地域支援センター 事業責任者 平田智子

（福）千葉市社会福祉協議会 地域福祉推進課 地域福祉推進班長 鈴木信知

// 千葉市障害者福祉センター 所長 梅澤和正

千葉市発達障害者支援センター 所長 仲村美緒

千葉市障害者就業支援キャリアセンター センター長 藤尾健二

保健福祉センター 若葉区高齢障害支援課 障害支援班 主査 小川美由紀

保健福祉センター 美浜区高齢障害支援課 障害支援班 主査 西村直樹

障害福祉サービス課 施設支援班 主査 北田幸一

障害福祉サービス課 施設支援班 主査 北島岳彦

精神保健福祉課 精神保健福祉班 主査 窄口光和志

欠席

（福）ワナーホーム 鎌取相談支援センター 施設長 四方田清

トータル介護サービス千葉営業所 所長 土屋昌行

障害者自立支援課 企画班 主査 小澤博太郎

障害者自立支援課 給付班 主査 藤崎直樹

障害福祉サービス課 指導班 主査 荒井拓

【参加者自己紹介】※事業に関する部分など、特記のみ記載

伊藤氏：秋から冬にかけて、コロナ禍で中止となっていた会議が再開されつつあるよ（若葉区）うに感じる。若葉区にて再犯防止モデル事業が行われる予定となっている。

- 藤本氏：前任者退職に伴い、5月より管理者となった。最近は、物価高騰により、困窮不安の相談が増えてきている。
- 末永氏：鎌取相談支援センターにて地域移行を支援しているが、各病院で閉鎖などあり、コロナ禍前に戻ってしまっていると感じている。
- 平田氏：対応の中で、障害をお持ちと思われる長期の引きこもりの方が増えてきている。通院しても診断のつかない方や、通院を拒否される方もいらっしゃる。障害者基幹相談支援センターへ相談させて頂きたい。
- 鈴木氏：コロナ禍が落ち着きつつあるなかで、地域福祉活動が少しずつ回復してきているが、一方で活動に対し引き続き慎重な判断される地域もある。今後も皆さんと連携していきたい。
- 梅澤氏：昨年度までちばしパラスポーツコンシェルジュという事業を行っていた。千葉市障害者福祉センター、身体障害者福祉センターB型という種別であり、多目的ホールやプール、会議室などがある。障害のある方の社会参加と地域密着をテーマに事業運営している。
- 仲村氏：(市内保育所・幼稚園で発達障害等の巡回相談事業)「すくすくサポート」の予約がR6年2月まで埋まってしまっている。乳幼児のご相談の場合、半年後となってしまうと本人の状態が変わってしまっていることもあり、悩みである。
- 藤尾氏：当方では、職員、利用者にはマスクは自由意思で任せている。特に職員にはマスク生活が長かったことで免疫の低下もあると考え、「安全な感染を」と声をかけている。(毎年6/1現在の高年齢者および障害者雇用状況をハローワークに報告する)61(ロクイチ)調査という、障害者の雇用調整がまとまってきておりハローワークへ報告をした。早くも企業の雇用が活発になっていくと思う。これまでのキャリアセンターがネットワーク会議的に半公的で動いていたものが就労部会として公的なものとなっていくので、皆様の協力を頂きながら進めていきたい。
- 小川氏：窓口では、コロナが落ち着いたので、就労継続支援B型や短期入所を利用したいとお問い合わせを頂くが、受け入れる事業所側はまだ慎重であり調整が必要である。皆様と連携し調整していきたい。
- 西村氏：今の時期は障害福祉における、年に一度の各種制度の所得審査の時期であり、受給者へ更新手続きの案内をお渡ししている。特別児童扶養手当、ガソリン、タクシー券、ストマなど日常生活用具などが対象である。更新届、現況届をお願いしているので、手続きについてご相談があった際には、各区の高齢障害支援課へお問い合わせ頂きたい。
- 窄口氏：精神保健福祉課において、今年度、自殺対策計画の見直しを行っている。

【会議報告・協議事項】

1. 自立支援協議会

(1) 自立支援協議会概要

千葉市自立支援協議会には、区ごとの地域部会と市内6区が集まる運営事務局会議があり、2か月に一回、交互に開催をしている。地域部会にて各区の地域課題や困難事例などを抽出し、関係機関で共有・問題点の分析を行っている。さらにそれらを運営事務局会議にあげ、千葉市6区で共有し、千葉市全体でどう取り組んでいくのかということを議論している。また、そこでの議論をもとに年1回の全体会にて千葉市の障害福祉の推進に関して、方向性を定めていくという3層構造のながれになっている。

(2) 各区地域部会の報告

伊藤氏：中央区では、小学校・中学校を普通級で過ごした知的障害のある方が定員割(中央区)れの普通高校を受験し、不合格となってしまったことについて協議している。

県の通知では入学を推進してほしいと通知が出ているが、千葉県では不合格になってしまう現状である。

近藤氏：花見川区ではおそらく精神疾患があり契約不履行で強制執行となるとともに、精神科に入院となった方が地域へ戻る際の支援について、入院している精神科病院で、にも包括にも参加されているMSWに医療側からのアプローチを話してもらった。地域の方が精神障害の方の対応ができるよう地域部会等で「不安がある」との声に、関わり方に関して専門的な窓口に繋いだり、あんしんケアや生活自立の方と出張合同相談会を企画し、地域の支援者と関係機関を繋いでいければと思う。

井出氏：稲毛区では他の会議でも挙げさせて頂いた、受給者証の発行の流れについて議論している。議論を重ねることにより、千葉市からもHPで対応できるように検討して頂けると回答があった。また、虐待の通報を検討する案件の事例検討も行った。

伊藤氏：若葉区では特別支援学校に入学される保護者の方から教育内容の相談よりも(若葉区)スクールバスや放課後等デイサービスについての相談が多いと話があり、ニーズが変わってきていることを感じた。8050の相談も増えてきていることが議題にあがった。

藤本氏：美浜区は子ナビの制度について理解を深めるとともに、連携の仕方などについて協議を行った。また、拠点の仕組みについてもしっかり時間をとって説明を行った。

由良：緑区では「強度行動障害」について取り上げ、ふる里学舎あすみが丘の林氏より、現状と課題について話をさせて頂いた。行動障害に対して千葉市緑区としてどう取り組んでいくかを意識するきっかけとなった。

2. 地域生活支援拠点

(1) 地域生活支援拠点 CO 会議報告

伊藤氏：7月28日に緊急受け入れと体験受け入れについて勉強会を予定している。

(中央区) 現在、緊急時や体験のためのメールリングリストに登録頂いている事業所が52ある。その事業所に対し、メール送付について受け入れの流れなど説明を行いたい。体験の機能として、可能な限り予防に努めたいと考えている。4のチラシでグループホームでの体験を希望する方の募集について、計画相談を通じて促していく。また、普段はサービスを利用されていない働く障害者に対し、9月に在職者説明会を実施し、年に一度は宿泊などの体験を案内していく予定である。花見川にてあった緊急ケースについても説明する予定である。8月くらいから活発的にメールを活用していく。

平田氏：障害者手帳をお持ちである引きこもりの方のご家族が急なご病気などとなられた際も対象となるのか？

伊藤氏：対象となる。

(2) 花見川緊急対応ケースについて

近藤氏：このケースは、28日の勉強会でも触れるが緊急時、ゼロの状態から支援を開始すると最短でも3か月かかってしまうことと、誰がどのように、どこまで動いたのかを理解頂きたいというねらいがある。勉強会中、木村主査と近藤で振り返りを行う部分を設けて頂いているが、緊急事案ということだけをクローズアップせず、福祉関係機関のどこにもつながっていないケースのサンプルと理解のうえで、あまり重く受け止められてしまうと、これから地域生活支援拠点として対応して下さる事業所に懸念を抱かせる恐れもあるが、資料にあるようなステップを踏んでいかないと万が一のための備えとして、地域生活支援拠点は機能しないことも事実である。主査と基幹相談支援センターでミーティングした際、西村主査よりこのような事例を前提としたシステムを作り、いかに広げていくかということが必要ではないかとも話があった。このケースでは、色々な方が協力し、多職種連携で終結までたどり着いたということの説明したいと思っている。

西村氏：美浜区で2月に対応した事例と酷似している。当方では「やむ措置」ではなく、当初より契約入所に対応した。花見川区のケースではきちんと協議を行い、「やむ措置」からサービスの受給につなげることが出来ており、理想的な形に収まったと感じる。

3. 医ケア CO 会議 (伊藤氏)

(1) 医療的ケア児等専門部会報告

5月と7月は千葉大学付属病院の方からNICUと移行期医療についてお話を頂いた。

(2) 千葉市医療的ケア児者等実態調査について

6月から実態調査が始まり、現時点で295名から回答を頂いている。

(3) 個別避難計画作成促進事業について

防災対策課から話があり、相談支援事業所に委託をしていくことになる。8月に対象の事業所向けに説明会を開催していく。

(4) その他

・視線入力機器 ・淑徳大学イベント

フラミンゴ隊の視線入力装置のイベントに参加した。意思伝達装置の普及が遅く、自費での購入が多い。理由としては、保護者が上手く申請できないことや使っている場面を見せることができない等の声があり、今後、勉強会を検討していこうと思っている。

4. 行動障害を考える会

(1) 令和5年度活動計画の見直しについて

・令和5年度千葉市行動障害を考える会（案）

由良：見直しといっても、全てを見直すわけではない。強度行動障害をお持ちの方を支援されている事業所からの現況報告や、課題の抽出などしてきた。今後の考える会としては、在宅で生活されている方で、緊急時に介護者が対応出来ないなどの不測の事態が生じた際に備えて、予期される対応者の状況や実態の把握が重要であると考えている。また、緊急時の受け入れ体制のケースの把握が重要として、受け入れ態勢、事前準備のため、体験の機会を用意していく。それらを推進していくための学習の機会や行動障害の理解を目的とした研修講座の開催などを具体的に進めていくプロジェクトチームを構築していく。

(2) アンケートの見直し

・障害福祉計画及び障害福祉計画に関わる基本方針の見直しについて

北島氏：市町村が3年ごとに作成する障害に関する計画があり、その指針を国が定めている。その指針の抜粋を本日の資料No. 8として添付している。これは1月時点のもので、5月には決定となっている。裏面の5番の2段目には、行動障害をお持ちの方へ適切な支援が出来るように管内の支援ニーズを把握する、と書かれている。その次には、行動障害をお持ちの方のニーズ把握にあたっては、アンケート調査などを通して管内にて把握することが重要であると書かれている。行動障害を考える会よりアンケートを出されると伺ったので、そちらに加えさせて頂くとなった。項目については、他市の例など調査して検討している。決定しだい報告させて頂きたい。

高柳氏：忙しさからか、研修が積極的に行われている事業所とそうではない事業所があるようで、後者は20年前の感覚でお仕事をされているのかな、と思う。さらに、老人介護分野では科学的介護が進んでいる中、強度行動障害の支援については、ポジティブ行動支援や ABA 等、応用行動分析の考え方を取り入れていくように国の定めた研修では方針が決まっているが、これを実際にどのように現場で行っていくかは各市町村へ示されていない状況だと思う。行動障害の理解や、緑区意見交換会議事録にあるような「親が出来ないことは施設には出来ない」といったことなど、家族と事業所の別々、それぞれに研修の機会が設けられれば良いと思う。

近藤氏：支援力について。前回の行動～会議で事例が出たが、本人の障害が重ければ重いほど、「しっかりみて欲しい」と家族からの要望が強いことが多い。しかし、それを期待される社会福祉法人の入所施設への入居は現実、非常に困難であり、日中サービス型の共同生活援助が実際の選択肢となった場合、親の希望と現実とのギャップが生じてしまう。ただでさえ支援困難と言われる方の行き場がさらに狭まっている状況があることが課題と示されていたと思う。支援力については、我々の学習と、グループホームなどの支援者への啓発、実態調査という意味合いも含めて行っていきたい。これからは知的障害分野を母体とする、稲毛区、花見川区、緑区が幹事的な位置で動いていければと思う。

井出氏：アンケートについて。ベースとなるものはあったが、昨年度に対象者を成人か児童とするか話し合った際に、やはり児童からのアンケートは取りにくいのではないかと学校の先生方から意見があった。対象者もそうだが、何の目的でこういった項目を設けるかなど、今後どう生かしていくかまでさらに話し合い、アンケートを作りたい。障害福祉サービス課とも協議をして作成したい。

由良：今後、支援力向上に向けて、行動障害の理解をテーマに講座を行っていきたいと思っている。プロジェクトチームの立ち上げには、ぜひ参加者の皆様にご協力いただけたらと思う。高柳氏に講師を頂くなど、お願い出来たらと思う。

伊藤氏：強度行動障害をお持ちの在宅の方や、児童養護施設を退所する児童の方の事（中央区）業所を探して欲しい、という相談が多いが、実際にはなかなか候補が無い。

唯一空きがあると言えば、日中サービス型グループホームとなる。区分4～6を対象としているとあり本来の形でもあるのかと思うが、入居されても上手くいかず、退所となってしまう。事前に本人の支援に関する（マニュアル的）「仕様書」を事業所へお渡しし、それに基づいて対応頂きながら、支援力を高めていってほしい。支援力は急に上がらないので、「仕様書」を活用して本人の環境を整備した上での入居で無いと難しいと思う。

近藤氏：仕様書の中に、（本人が）何が得意で何を苦手とするかを落としこむ。行動～の報告で入所施設でも、集団の個別化が重要と事例で説明があった。本人が

安定する要素をまとめて事業所へ引き継ぐことが大事だと思う。

仲村氏：グループホームとしても悪気はなく、強度行動障害を作ろうとしているとは思わないが、支援されている職員の方のお話や思いをお聞きしてみると「楽しく過ごして欲しい」「みんなと一緒に過ごしてほしい」といった見方が多いと感じる。行動障害の方の支援を理解して頂きたい。そもそもの自閉症を知って欲しい。行動障害の研修などでは観察、記録のつけ方などを習うがしっかりとやっていくと大変と思われるので、施設の支援力に応じてベースの自閉症の理解から始めるなど、支援力に応じた研修も必要かもしれない。発達障害者支援センターとしては、行動障害を起こさないための研修を見発、放デイの段階からやらねばと感じている。講師派遣事業も行っているが、声かけられるのを待っているのではなく、気軽に参加出来るオンデマンド研修なども必要ではないかと個人的には思っている。

由良：幼少期からの関わりの重要性や仕様書についてなど、重要な話を頂いた。今後のプロジェクトチームで検討していきたい。

5. にも包括（末永氏）

（1）千葉市精神障害にも対応した地域包括ケアシステムについて

- 精神障害にも対応した地域包括ケアシステム構築推進事業令和5年度計画
- 活動および進捗状況の報告

千葉市の特徴は病院から地域生活へ定着させる為の3分科会に分かれていること。第1分科会「進め隊」では経験がある事業所がOJTを行い、地域移行で何が課題になっているのかを検討してく。第2分科会「広め隊」は、地域・学校へ精神障害に対する正しい知識を伝える活動である。その中でも若年層の小学生や中学生に理解を促し、身近に感じてもらえるよう工夫をしている。第3分科会「深め隊」は当事者と支援者の間に立ちサポートをする役割。ピアサポーターの役割が支援者との関係構築にどのように繋がっているのか模索しながら、今後は入院に頼らない生活を目指して両者と共に活動を行っていく。

鈴木氏：社会福祉協議会でも精神障害のある方や地域の方から相談があれば各区の基幹相談支援センターと連携、協力させていただき、複合的な課題の場合は各関係機関と繋がりながら役割分担のもと支援を行っていきたい。

窄口氏：精神保健福祉課では夜間休日、SNSでの相談等を各機関と協力して行い、普及啓発等の活動を行っている。しかし、地域移行者を地域で受け止められる資源が解決策はまだ十分にあるとまでは言えない為、今後も協力しながら活動を行って行きたい。

藤尾氏：就労の分野でも精神障害をお持ちの方が多くなってきている。就労する方も半数は精神障害の方であり、定着支援も精神障害の方が増えている。今後も

対象の方が増えることが予想される為、連携を図っていきたいが医療との連携がとても難しい。福祉のサービス支援と治療の方向性が異なる場合どうしたら良いのか。また、医療機関同士での連携は難しく、調整が上手くいかないことが多い。精神障害の方を支援していくなかで医療の協力なしでは支援も難しいと感じる。うまく調整できないケースに対して行政が介入できるようになってほしい。

末永氏：先生との相性により上手くいかないケースや服薬調整の課題もある。病院のワーカーに話を聞くが難しいと回答がある。利用者さんの意向で医療機関を変えるのに転居を伴ったケースがあるが、住居が変わることで本人の不利益になることもあるので慎重に行った。また、解決策がなく対応できないこともあった。

藤尾氏：あるものの中で我慢しかない選択肢は権利侵害になりかねない。行政にもこの課題の現状を周知してほしいと思う。

近藤氏：医療と福祉で本人の状態のすり合わせが難しく、医療も支援者の話を聞いて広い視野でその人を見て欲しいと感じる。地域の対応力の難しさを課題として挙げていきたいが、意見を交わす場が少ないと感じる。

仲村氏：医療の話題が出たので発達障害の診断のところで現状をあげさせて頂きたい。発達障害の診断は成育歴、本人の困り感の聞き取りを行い、心理検査の結果をみて判断していく。その為、初診で ADHD の薬であるコンサータが処方されるのは考えにくい状況であるが、発達障害者支援センターに問診のみで診断が出て処方されたと相談にくる方もいる。センターで話を聞いて、再度、検査を受けるよう話をし、その結果知的障害であったということもあった。各相談機関でも診断までの流れ等、しっかり聞き取りを行って頂き、適切な医療を受けられているかなどの確認もしていただければと思う。

6. 就労部会

- (1) 就労部会報告及び(2) 就労系事業所を対象とした実態調査アンケートの実施
- ・令和5年度の就労部会によるアンケート結果報告

藤尾氏：7月11日にZOOMにて開催している。今回お配りしているアンケートの結果報告をどう公表し、どう分析するかなどの意見交換を行った。就労移行支援、就労継続支援A型、就労継続支援B型を対象にアンケート調査を行った。特徴的な点を挙げていくと、就労移行支援で「アセスメントを実施していない」という回答が2件見られており、非常に驚いた。交通費の助成、昼食の提供などについて、熱心に取り組んでいる事業所が多くあるが、しかし、令和3年、4年の就職者数上位3事業所は昼食も交通費も出していないようだ。これは、就職者が出て新規の利用者が来ている事業所にとって

は、こういった取り組みは利用者確保に有効な事柄ではないように見える。就労移行支援事業所からの困りごとについては、やはり利用者の確保が多く挙げられていた。これは、就職者を出せば利用者人数は減ってしまうという就労移行支援ならではの悩みかと思われる。こういったプログラムが良いのか、情報共有の場が重要と感じた。続いて就労継続支援A型のアンケートを見て頂きたい。就労継続支援A型は唯一、送迎も昼食も提供していない事業所が多かった。また、施設外就労している事業所で、常勤職員を100%常時配置していると回答があったが、現場の感覚としては難しいのではと意見があった。利用者のみとなっている場面もあると思われる。一般就労に移行した人数についてだが、これから部会で意見交換したいと感じている。全国の制度では就労継続支援A型、B型からも就労者を出していく流れはあるが、そもそも就労継続支援A型は福祉工場という側面を考えると、この評価で良いか、と感じる。就労継続支援B型について。昼食を提供している事業所が非常に多く、38%が本人負担も無いとのこと。千葉県の平均より工賃の低い事業所が多く、困りごとにも工賃に関する事、しかも仕事が無い、職員もいない、利用者の高齢化なども挙げられている。あまり知られていないようだが、千葉県障害者就労事業振興センターを活用してはどうか、と意見があった。今後は、就労移行支援、就労継続支援A型、B型事業所が研修として集まる場を作っていこうと思っている。

伊藤氏：就労継続支援A型事業所で施設外就労を行っている事業所が非常に増えて（中央区）いる。北田氏より、令和元年と4年とで定員数は100人程度増えたがあったが、実際の利用者数は3,000人が6,000人と増加したとのこと。かなり多くの方が施設外で働いているようだ。報酬を工賃に充てている事業所も多く、年間休日数が98日程度となっているようだ。事業所としては基本的には休まないで欲しいので、年末年始も出勤の方も多いようだ。労働としてはかなりつらく、一般就労より出勤日数も多い。施設外就労では途中で早退することも出来ない。以前は就労継続支援A型は特例子会社より働くことが難しい方のための職場という印象であったが、逆転しつつあるかもしれない。

仲村氏：就労継続支援A型事業所では、休まず5日の出勤を維持し、もし休めば他の休日に振替出勤を求められ、遅刻した場合は残業するよう言われるようだ。朝早く7:30-8:00頃に集合して往復2時間程度、かなり遠方までバスで移動して働いている。しかし、これらはアンケートには見えてこないため、本当の実態はどうすればわかるのか、と感じる。部会終了後に気付いたのだが、このアンケートの回答者は管理者、現場支援員どちらが答えたのだろうか。管理者は経営目線で、定員や就労を第一課題とすると思う。現場では異

なった困りごとが挙げられるのでは。また、支援が上手くいかず事業所を辞める利用者（発達障害の方）は多いと思うが、「事業所の支援に合わなかっただけ」「仕方がない」と流されてしまっていることもあるように感じる。管理者としては別に辞めてもかまわないと思っけていても、現場としてはどう支援すればよいかという悩みもあるのでは。現場の支援についての悩みも管理者からすれば、「人材確保の難しさ」という悩みに代わってしまう。

藤尾氏：アンケートの文面を見ていると管理者が回答していると思う。研修の内容を考えなければと思う。利用者が有給をとると事業所の報酬の対象とならない。全国の就労継続支援A型事業所によるAネットが国に問題と出しているが、それを含めて報酬単価を決めていると回答があり、制度として変わることは難しいだろうと思える。事業所としては就労者を出すと働き手を失い、苦しくなる矛盾と併せて部会での検証が必要となるだろう。

近藤氏：病院からの退院、矯正施設からの退所となった利用者が、初めてサービス利用するという時には、私は就労移行支援、就労継続支援B型、A型、特例子会社、と、どんどん福祉的配慮が減少していき、最終的には一般就労を目指す、という流れで、一足飛びに無理しなくてもいいのですよ、と説明をしたいのだが、就労継続支援A型での柔軟な就労が有名無実となっているなど説明し難いところもある。事業所としては、高い工賃を支払うにはそれなりの仕事をして欲しい、という理屈があり、現実と理想の違いはある。法、体制が出来た時と違ってきてしまっているのではないか。また、ユニバーサル就労研修（後述・平田氏発言の第1回人と社会をつなぐ就労支援研究会）でも出たが、企業からは、支援者は依頼の時に来ただけでそれ以降来なくなるとの意見もある。誰が悪いわけではないが、みんなで考えなくてはと思う。

（3）「第1回人と社会をつなぐ就労支援研究会」

平田氏：第1回目では、ユニバーサル就労の提案や法定雇用率と障害者雇用、重度障害の就労についてなど問題提起を頂いた。その後の自由討議を行った。2回目以降には、様々な幅広い働きづらさを持った人を会社へつなぐには、どう対応していくか考えていかなければと思われる。

7. 県基幹連絡会・中核連協（近藤氏・井出氏）

（1）千葉県基幹相談支援センター連絡会

- ・千葉市再犯防止会議の報告

事例検討会開催の要望をあげている。

（2）令和5年度千葉県相談支援従事者における実地研修の事前説明会の開催について

7月24日に関係者向けのガイダンスが行われた。相談支援専門員の実践研修を想定して地域における人材育成の環境を整えることが目的であると話があり、相談支援

専門員も自身の活動地域を理解する実施研修となっている。初任者研修では70名程を予定しており、1区8~16名の想定となっている。

【その他】

1. 緊急需要対策連絡協議会の発足

(1) 緊急頻回利用者の対応にともなう救急出動件数の増加

近藤氏：消防救急関係者より、障害者が救急車を頻繁に呼ぶことが定例化してしまっていて本来業務に支障が懸念されているとの相談を頂いている。救急車としては、呼ばれたら行かねばならず、現地でもどうするか対応など考えなければならないため、困っているとのこと。新型コロナウイルス感染症など、他の緊急の要請に対応出来ない。実際に数字を示して頂くと、頻回利用者による要請だけで、ひとつの部隊を埋めてしまうほどとなっているとあった。消防として決して要請するなどは言えないが、こういった対応は本来の仕事ではなく、根本の解決をしなくては繰り返されてしまうと思われる。このままでは救急がパンクしてしまうため、まず6区で現状を共有しようとなった。

(2) 精神保健福祉課及び在宅介護・医療連携支援センターとの協議 および

(3) 救急需要対策連携会議の発足 について

近藤氏：これに関連して、救急と精神保健福祉課と在宅介護医療連携支援センターと協議を行うことが出来た。独居者等搬送の際、医療機関より、救急車への同乗を求められる件、地域の支援者側も困ってしまっていることも話題になり、在宅介護・医療連携支援センターがあんしんケアセンターと地域地区ごとに行っていたなかで、医療機関側と対話を継続できる足がかりを作るために、救急需要対策連携会議を発足し、個別の案件では無く、それぞれの職種でどのように理解を進めていけるか、検討していきたいと思っている。

2. ヘビークレームの研修

(1) カスタマーハラスメント対策

・事例

※資料参照。

伊藤氏：ヘビークレームについては年1回に発生するかどうかの事案であると話を伺っているが、都市部で多いということで千葉市も発生リスクは高くなってくると想定できる。その為、この件に対して共有を図ると共に、ご意見も伺いたい。

高柳氏：マイナスな情報も伝えないとサービス提供できないという中、プラス以外の情報を漏らしてはいけないというのでは難しいと感じる。その両方を含めた

意味で個人情報の取り扱いの同意を契約で交わしていると認識しており、行政の方でどのような判断をされるのか伺いたい。

北田氏：この事例では行政の対応は不適切であると感じる。

北島氏：行政の対応に違和感を覚える。ただ、書面でどのような表記がされていたのかも大切になってくるので、表記の仕方が大切であると感じる。

伊藤氏：事業所側としては職員を守るという意味でマイナスな情報も必要な情報の同意として取り扱っていると認識している。むしろ、この情報が共有されず、事故や事件に繋がる方が不適切ではないかと感じる。

藤尾氏：この対応を見てみると訴訟の回避をしていると印象になってしまう。場合によっては、司法に委ねしっかり対応していくことが大切なのではないかを感じる。

北島氏：司法の判断を必要とする場合もあると思うが、千葉市としても正しい判断ができるよう個人情報保護法を所管している個人情報保護委員会にどのような場合、違反に当たるのか確認していきたいと思う。

3. その他

梅澤氏：参加させて頂き、非常に勉強になった。当方の事業所では、相談業務において長期的に個別ケースをフォローしていく事は少なく、基幹相談など関係機関につないでいくというのは多々ある。今回、各関係機関の抱えられている課題や困難など聞くことが出来てよかった。また、社会福祉協議会は地域部門と障害部門の二部門に大きく分かれている。今後、それらを連携していく事がテーマとなっており、障害福祉の現場にどのように関わっていけるのか、今日の内容をもとに検討させて頂きたい。

小川氏：ヘビークレームの事例について。先日、自分が若葉区の自立支援協議会に出させて頂いた時に拝見したが、なぜ居宅介護事業所が訴えられたのかよくわからなかった。今回確認出来て良かった。事業所へのクレームについてお話を伺うことがあるが、中には、事業所に問題が無いケースもある。事業所の対応が自分の意図に沿わないと苦情として申し立てることもあり、事業所の現場の職員の皆様は対応に苦慮することがあると思う。対応が難しければ司法などにゆだねることも一つであると思われた。

【今後の予定】

- ・自立支援協議会全体会：8月23日（水）14：00-
- ・第3回自立支援協議会運営事務局会議：9月28日（木）（担当：稲毛区）