

## 精神障害者の意思決定及び意思表示支援に関する研究

### —入院中の精神障害者の権利擁護に関する研究—

研究分担者：藤井千代（国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所）

研究協力者：太田順一郎（岡山市こころの健康センター）、岡安 努（社会福祉法人共友会）、桐原尚之（全国「精神病」者集団）、工藤正志（秋田緑ヶ丘病院）、佐竹直子（国立精神・神経医療研究センター病院）、中島公博（五稜会病院）、福田晶子（鈴鹿厚生病院）、細井大輔（大阪精神医療人権センター）、松長麻美（国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所）、山本めぐみ（浅香山病院）、山口創生（国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所）、八尋光秀（西新共同法律事務所）

#### 要旨

今年度は、研究協力自治体において、昨年度までに検討した「個別相談員（仮）」が実施する精神科病院への訪問等による精神科病棟入院者への権利擁護活動の試行を実施する予定であったが、COVID-19感染拡大により実施困難となった。このため研究計画を変更し、COVID-19感染拡大下においても実施可能な権利擁護の取り組みのあり方を検討することとした。権利擁護のための新たな個別面談の手段として、NPO 法人大阪精神医療人権センターと大阪精神科病院協会の協力により、タブレット端末を用いたオンライン面会を実施した。大阪精神科病院協会所属の精神科病院6施設をフィールドとして、研究協力病院に入院中の人にオンライン面会を提供できる体制を構築した。オンライン面会のための機材としては、タブレット端末（iPad）のFace Timeを利用することとし、今年度末に実際の運用が開始された。今後利用者等への調査を行い、オンライン面会のあり方につき検討を深める予定である。

#### A.研究の背景と目的

2019（令和元）年度の本分担研究班の報告書において、入院中の精神障害者の権利擁護のあり方につき、当事者によるグループミーティングにおける協議内容及び研究協力者からの意見を踏まえて具体的な提案をとりまとめた。この提案に基づき、今年度は協力自治体において個別相談の試行を実施する予定であった。しかしながら、COVID-19の感染拡大の影響により自治体はCOVID-19対応に追われ、研究協力が困難となったため、協力自治体における個別相談の試行は断念せざるを得ない状況であった。

るを得ない状況であった。

このため、やむを得ず当初の研究計画を変更し、COVID-19感染拡大下においても実施可能な権利擁護の取り組みのあり方を検討することとした。権利擁護のための個別相談は、対面の他、電話や手紙、メール、FAXでも可能であると考えられるが、入院者と個別相談員がお互いの顔が見える状態でリアルタイムの会話ができることのメリットは大きいものと考えられる。そこで今年度の研究では、感染防止とお互いの顔が見えることを重視し、タブレット端末を用いたオンライン面

会を権利擁護のための新たな個別相談の手段として用いることの是非やそのメリット、デメリット、留意点等を明らかにすることを目的とした活動を行った。

オンラインによる面会は感染リスクを回避できるというメリットが考えられる反面、カメラやマイク越しの面会となることや、機材の操作が必要となることなど、対面による相談とは異なる状況も発生する。しかし今後、オンラインによる面会が新たな権利擁護活動の選択肢となれば、距離的、時間的な制約、また感染症を含め対人交流が困難な状況下においても入院者へのアクセスが可能となり、権利擁護を目的とした相談活動の普及や継続性の担保につながるものと考えられる。本研究の実施により、オンライン面会のメリットやデメリット、実施の際の留意点等を明らかにすることは、今後の権利擁護活動の選択肢を広げることにつながるものと期待される。

## B.方法

精神科病棟に入院中の person に対する権利擁護活動に関して 30 年以上の実績を有する NPO 法人大阪精神医療人権センター（以下、「人権センター」）にオンライン面会による相談活動の試行を依頼した。また、大阪精神科病院協会に研究の主旨と内容を説明し、協力病院を推薦いただいた。同協会から推薦を受けた 6 病院に研究協力病院としてオンライン面会の受け入れを依頼した。

オンライン面会に用いる機材は、利便性や価格等を考慮して 10.2 インチ iPad（第 7 世代）とし、Face Time を利用した。研究の流れは図 1 の通り。オンライン面会の実施に先立ち、オンライン面会の相談を担当するスタッフに対し、オンライン面会の意義、実際の手順、オンライン面会で想定される留意点等につき zoom で情報提供及び意見交換を行った。

各研究協力病院には 1～2 名の連絡窓口担当者を指名していただき、研究班との連絡

や、オンライン面会の日程調整、チラシ・ポスターによる院内へのオンライン面会の周知、必要機材の管理等を依頼した。Face Time がまだ十分に普及していないことを考慮し、操作の補助ツールとして、簡易な説明図を用意した（図 2～4）。病院スタッフ、本人向けの Q&A を作成し、円滑にオンライン面会が実施できるよう工夫した。また、協力病院の入院者に配布するオンライン面会のチラシについては、研究協力者及び研究協力病院の意見を踏まえて作成した。

本研究は、国立精神・神経医療研究センター倫理委員会の承認を得て実施している。

## C.結果／進捗

研究協力病院は、榎坂病院、大阪さやま病院、久米田病院、七山病院、ねや川サナトリウム、浜寺病院であった。

研究協力病院に配布したチラシは別紙の通り。

令和 3 年 3 月までにすべての研究協力病院に対して研究実施手順等の説明を終え、オンライン面会希望の受付を開始した。オンライン面会の受付開始が年度末に近かったことから、現在までにオンライン面会を利用した入院者は 1 名（計 3 回）である。

オンライン面会を希望する入院者から人権センターに連絡が入り、人権センターの担当者が協力病院の研究窓口担当者と面会日時の調整を行った。当該日時には協力病院のスタッフがタブレット端末を準備し、相談員からのコールを受けた。Face Time による接続を確認した後、病院スタッフがオンライン面会を希望する入院者にタブレット端末を手渡し、病院スタッフの立ち合いなしで入院者と相談員が面会した。1 回の面会時間は初回から慣れるまでの面会は 10～15 分、慣れてきたら 30 分程度と想定していたが、実際には 1 回目 30 分、2 回目 40 分、3 回目 30 分であった。なお、入院者 1 名に対し、相談員は 2 名でオンライン面会を行った。相談員

の2名はそれぞれのタブレット端末からアクセスしている。

#### **D. 考察**

今年度は COVID-19 感染拡大下でも実施可能な権利擁護活動について検討し、オンライン面会の試行を開始することができた。対面での面会以外の方法としては電話相談が一般的であるが、お互いの表情が確認できず、音声のみのやりとりとなるため、対面と比較して信頼関係の構築がより困難となることに加え、入院者に電話代の負担が生じるというデメリットもある。オンライン面会は、お互いの顔が見えない状態で音声のみのやり取りとなる電話相談と比較し、個別相談員の顔を見ながら話をするのが最大のメリットであると考えられる。個別相談員も、相手の表情を確認しながら話することができるため、入院者の感情の動きや思いが伝わりやすく、沈黙にも対応しやすくなり、信頼関係の構築をしやすいたことが期待される。また、Face Time 等の無料のアプリを活用することにより、入院者が通信料を負担することなく相談が受けられることもメリットとして挙げられる。入院者がスマートフォンを所持している場合は、スマートフォンを用いたオンライン面会も可能ではあるが、タブ

レット端末と比較してスマートフォンは画面がかなり小さくなるという欠点がある。

また、COVID-19 感染が終息した後であっても、対面での面会と併用することによって個別相談員の負担軽減につながったり、個別相談員の居住地域外の病院への権利擁護活動にも参加できるなど、権利擁護活動の幅を広げることができる可能性もあるものと考えられる。一方、機器や通信トラブルが生じた場合の対応等、オンライン面会特有の課題もある。

来年度以降、利用者や個別相談員、病院スタッフへのアンケート調査により、オンライン面会のメリット、デメリットを明らかにし、権利擁護活動の一形態として位置づけるうえでの課題とその対応策を検討していく予定である。

#### **E. 健康危険情報**

なし

#### **F. 研究発表**

なし

#### **G. 知的財産権の出願・登録状況**

なし

# オンライン面会活動の流れ

## 精神科病院（研究協力機関）

研究窓口担当の方には、クオカード5000円/月を謝礼としてお渡しいたします



患者さん

オンライン面会を希望



面会日時を連絡  
Face Timeで  
オンライン面会



- チラシを院内に置いていただく
- タブレットの保管・充電
- 面会日時の調整と患者さんへの面会日時の伝達
- オンライン面会の場所の確保
- オンライン面会希望者にタブレットを手渡す（必要に応じて接続の支援、本人が希望した場合のみオンライン面会に立ち会い）
- オンライン面会利用者にアンケートを渡す
- オンライン面会についての病院スタッフアンケートへの回答



## 大阪精神医療人権センター（研究協力機関）



- オンライン面会を希望した患者さんとの日程調整
- Face Time等を用いた面会の実施
- 相談員アンケートへの回答

タブレット（10.2 インチiPad（第7世代）SIM付）、  
チラシを送付

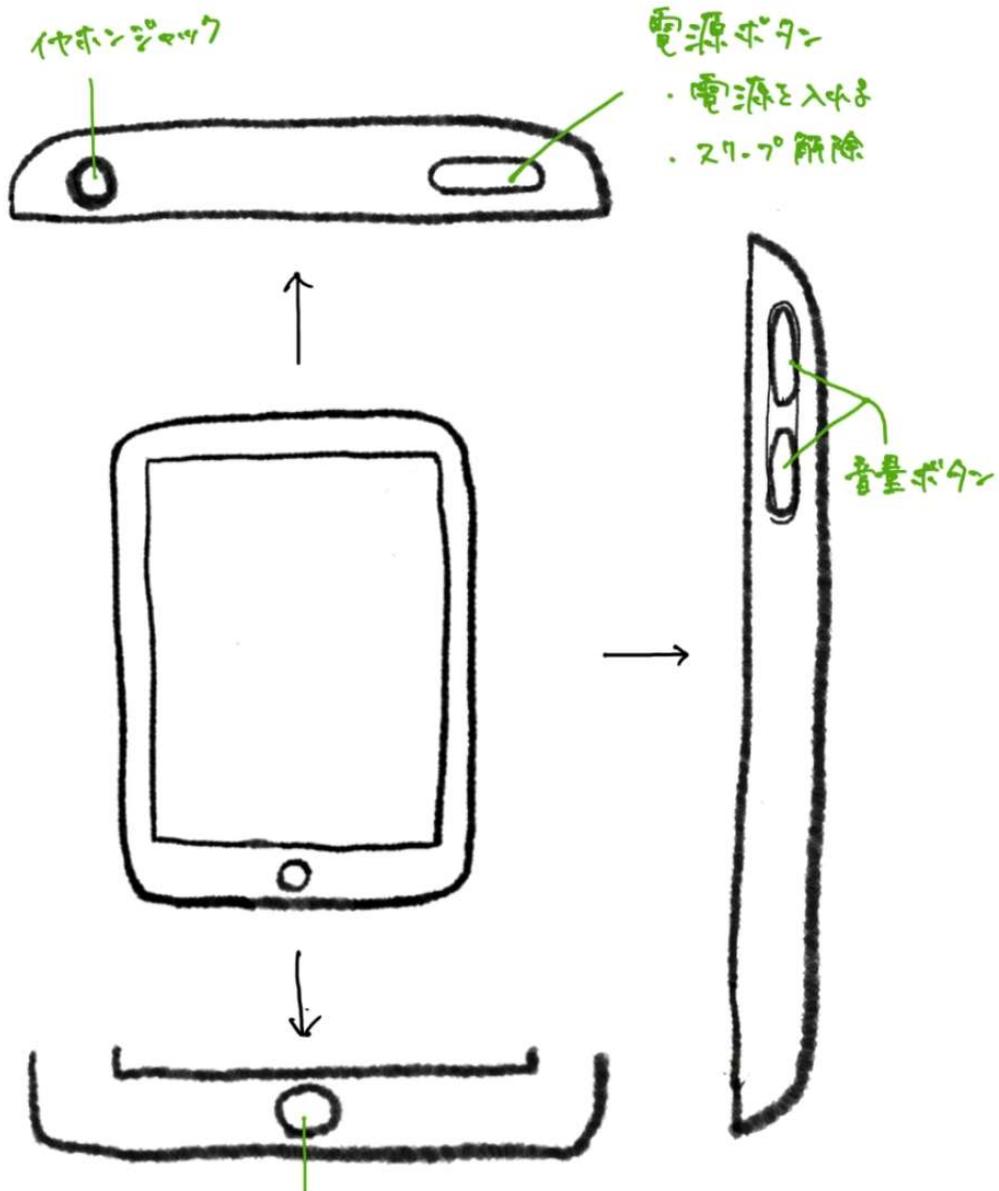
## 国立精神・神経医療研究センター 精神保健研究所（研究実施主体）

- 倫理申請
- 必要機材の準備
- 利用者、相談員、病院スタッフアンケートの実施と分析
- 連絡調整、班会議の開催
- 報告書作成



- オンライン面会利用者へのアンケートは、病院スタッフから利用者さんに渡す。回答は任意で、アンケートに協力いただける利用者さんには、回答用紙を同封の返信用封筒に入れて返送していただく。

# iPad基本操作



イヤホンジャック

電源ボタン

- ・電源を入/切
- ・スリープ解除

音量ボタン

ホームボタン

- ・(主電源が入、起動時) スリープ解除
- ・ホーム画面に戻る

注意!

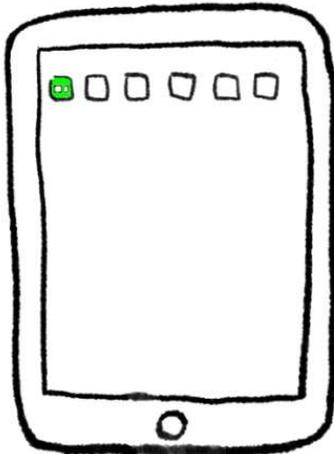


今回のiPadはSIMカード入りなので、スリープ中に通信待機状態でバッテリーを消費します。(スマホと同じように充電が必要です)です。そのため充電を必ずしてください。

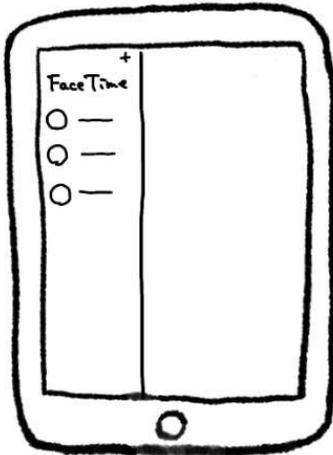
# Face Timeのかけ方



① ホームボタンを押し、  
パスワードを入力して  
ロックを解除します。



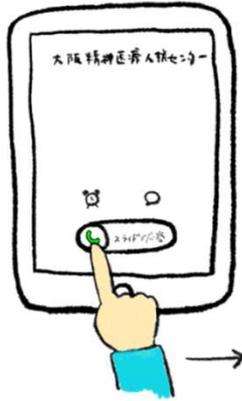
②  をタップして。  
FaceTime  
FaceTimeを開きます。



③ Xマーク - 右上の + マークをタップして。  
入力画面において相手の  
名前 or Xマークと入力します。  
候補から選択。タップすると発信  
または。 受信します。  
履歴があれば左に並ぶので  
履歴をタップすると発信します。

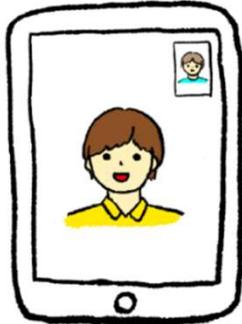
その他、面会中に「不明点」などありましたら、  
大阪府精神医療人権センターまで  
FaceTime への電話で「連絡下さい」。

# Face Timeでの通話のしかた



〈通話を始める〉

大阪精神医療人権センターから着信があったら、受信器のマークを押さえて、横にスライドさせます。



相談員の顔が映り、ご自身の顔が右上に映ります。  
お話を始められます。



〈通話を終了〉

画面をタップすると、左下からXメニューが出てきます。  
一番右のⓧをタップすると通話が終了します。

その他、お困りのことがありましたら、担当のスタッフさんにおたずね下さい。

## オンライン面会に関する Q&A 病院スタッフ編

Q. 研究窓口担当者の役割をおしえてください。

A. 研究窓口担当者様には、以下のことをお願いいたします。

- ・ 大阪精神医療人権センター（以下、「人権センター」）との面会日時の調整。  
（患者様（以下、「相談者様」）から人権センターにオンライン面会を希望するお電話をいただいた場合、人権センターより研究窓口担当者様あてに面会日時の調整のためのお電話またはメールを差し上げます。）
- ・ オンライン面会用 iPad（iPad スタンドを含む）の保管・充電と、面会時の病棟スタッフへの iPad 及び相談者アンケートの受け渡し。
- ・ 病棟へのチラシ・ポスターの設置や貼付。
- ・ クオカードの保管、オンライン面会時の支援を担当されたスタッフに 3000 円分のクオカードを手渡し、日付を記録する。

Q. オンライン面会の際に病院スタッフの立ち合いは必要ですか？

A. 相談者様が自ら立ち合いを希望された場合のみお願いいたします。相談者様から立ち合いを希望する旨の意思表示がない場合は、スタッフ様は面会前後の支援のみとしていただき、立ち合いはご遠慮いただきますようお願いいたします。

Q. オンライン面会を行うにあたって、病院スタッフはどのようなお手伝いをする必要がありますか？

- ① オンライン面会の予定時間までに研究窓口担当者様から iPad と相談者アンケートを受け取り、予定時間の少し前に iPad の電源を入れて、人権センターからの連絡をお待ちください。
- ② 人権センターとオンライン通話ができることを確認していただき、相談者様に iPad をお渡しください。
- ③ 面会が終了しましたら、相談者様より iPad を受け取り、電源を切って研究窓口担当者様にお返しください。相談者様には、iPad をお返しいただく際に、相談者アンケートをお渡しください。
- ④ また、オンライン面会中に通信トラブルが生じた場合など、相談者様からスタッフ様に援助を求められた場合の対応をお願いいたします。
- ⑤ iPad は、こまめに充電をしていただければ幸いです。

Q. 相談者アンケートは、病院スタッフが収集するのですか？

A. いいえ、スタッフ様は相談者様にアンケートをお渡しするのみです。アンケートには返信用封筒がついていますので、相談者様に、「できればアンケートに記入してこの封筒に入れ、封をして投函してください。アンケートに答えるかどうかは〇〇さんの自由です。」とお伝えください。ご自身で封書を投函できない方については、お手数ですが、スタッフ様が代理で投函をお願いいたします。

Q. iPad の通信トラブルなど、オンライン面会中に何らかの不都合が発生した場合、どうすればよいでしょうか？

A. 人権センター（電話番号 XXXXXXXXXX）までお電話いただきますようお願いいたします。

Q. iPad の操作がよくわかりません。

A. iPad の操作についての簡易マニュアルをご確認ください。わかりにくい場合、国立精神・神経医療研究センターの問い合わせ窓口（iPad に関するお問い合わせ）までご連絡ください。

Q. iPad を紛失したり破損、故障したりした場合、どうすればよいでしょうか？

A. 新しい iPad と交換しますので、国立精神・神経医療研究センターの問い合わせ窓口（iPad に関するお問い合わせ）までご連絡ください。紛失や破損、故障に関して、病院側に何らかの責任が生じることはございません。

Q. オンライン面会で話された内容を、病院スタッフが知ることはできますか？

A. オンライン面会中で話されたことについては、相談者ご本人が希望される場合を除き、病院側にお伝えることは差し控えておりますのでご了承ください。

Q. オンライン面会では、相談員はどのような支援をしてくれるのでしょうか？

A. 相談員は、精神科に入院中の方の悩みごとや困りごとを聞き、一緒にその悩みを考え、困りごとを解決するために必要な情報を提供します。相談の具体例は、リーフレット「精神科に入院中の方へ」をご覧ください。

Q. ご家族がオンライン面会を希望された場合には対応してもらえますか？

A. 申し訳ございませんが、ご家族のみのオンライン面会には対応しておりません。ご本人がご家族とご一緒のオンライン面会を希望された場合は対応いたします。

Q. iPad を研究協力以外の用途に使うことはできますか？

A. 研究協力以外の用途にもご利用いただけますが、オンライン面会の方を優先していただきますようお願いいたします。

Q. 研究協力の謝礼についておしえてください。

A. 研究窓口担当者様には、謝礼として 5,000 円分のクオカード/月をお渡しします。オンライン面会時の支援を担当いただいたスタッフ様には、その都度 3,000 円分のクオカードをお渡しします。その他、オンライン面会時の支援を担当いただいたスタッフ様に、後日オンライン面会についてのアンケートまたはヒアリングをお願いする予定ですが、その際にも 1 回のご協力につき 3,000 円分のクオカードをお渡しいたします。

Q. メールや FAX での問い合わせはできますか？

A. どちらも可能です。連絡先は以下の通りです。担当者が不在の場合は、ご用件を承り、改めて担当者から折り返しお電話を差し上げます。

連絡先：国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所 地域・司法精神医療研究部

(iPad に関するお問い合わせ)

担当：松長麻美

Email: [REDACTED]

電話: [REDACTED]

FAX: [REDACTED]

(研究に関するお問い合わせ)

担当：藤井千代

Email: [REDACTED]

電話: [REDACTED]

FAX: [REDACTED]

※お急ぎの場合は、携帯 [REDACTED] (藤井携帯) までお問合せください。

## オンライン面会に関する Q&A 相談者ご本人さま編

Q オンライン面会とは、何ですか？

A 精神科に入院している方（相談者）が、インターネット端末（タブレット等）を利用し、病院スタッフの立ち合いなく、大阪精神医療人権センターが派遣する相談員2名とオンラインで面会を行う事を言います。相談者から申込があれば、精神科に入院している方であれば、誰でも利用できます。

Q オンライン面会では、相談員はどのような支援をしてくれるのでしょうか？

A 相談員は、精神科に入院中の方の悩みごとや困りごとを聞き、一緒にその悩みを考え、困りごとを解決するために必要な情報を提供します。相談の具体例は、リーフレット「精神科に入院中の方へ」をご覧ください。

\*相談員（精神科アドボケート）は、認定NPO法人大阪精神医療人権センターに所属しています。大阪精神医療人権センターは、精神科に入院中の方の権利や自由を伝えるための活動を続けており、精神科病院から独立した機関です。

Q 病院スタッフに相談内容が漏れることはないでしょうか？

A 相談員は、守秘義務がありますので、病院スタッフに相談内容が漏れることはありません。ご安心ください。

Q タブレットを使ったことがないのですが、大丈夫でしょうか？

A タブレットの使い方は、難しくありませんし、病院スタッフのサポートも受けることができます。是非、一度オンライン面会を利用してください。

Q 病院スタッフに言いたいことを代わりに伝えてくれますか？

A 相談員は病院スタッフに伝えたいことを一緒に整理し、お手伝いしますし、希望があれば、病院スタッフに代わりに伝えることもできます。相談員に一度ご相談ください。

Q タブレットを使って家族と面会してもいいですか？

A タブレットは、原則として大阪精神医療人権センターとの面会用ですが、家族との面会にも利用していただくことも可能です。ただし、利用日時や条件は病院スタッフの方と調整していただく必要がありますので、ご了承ください。

Q オンライン面会中に、困ったことが起きたらどうすればいいですか？

A 病院スタッフに相談してください。通信状況等によりオンライン面会ができないこと

もありますが、その際には、別途日時を調整することになります。

Q. オンライン面会ができるのは、1回限りですか？

A 回数制限は、特にありません。ただ、スケジュール調整等で希望に添えないこともありますが、まずはオンライン面会をお申し込みください。

Q オンライン面会は、一回何分ぐらいでしょうか？

A 時間制限は特にありませんが、10～25分程度のことが多いです。

Q. アンケートには必ず答えなければいけませんか？

A アンケートに答えるかどうかは、あなたの自由です。答えなくても何も不利益はありません。可能であればアンケートにご協力いただけると嬉しいです。

Q. オンライン面会してくれた相談員さんと、直接会うことはできますか？

A はい、会うことも可能です。ただ、スケジュール等との関係や、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、希望に添えない場合もありますので、まずは相談員又は大阪精神医療人権センターの事務局に相談ください。

Q. 相談員さんの顔は見たいのですが、自分の顔は見られたくありません。それでも大丈夫ですか？

A はい、問題ありません。

Q. 通信料金は自分で払うのですか？

A 通信料金の負担はありません。

Q. オンライン面会で話しているときに、盗聴されるような危険はないですか？

A オンライン面会では、FaceTime（フェイスタイム）を利用しており、盗聴がないように最善を尽くします。

Q. 急に都合が悪くなった場合はキャンセルしてもいいですか？キャンセルはいつまでにすればいいですか？

A キャンセルは自由です。直前のキャンセルも問題ありません。まずはお気軽に申し込ください。

Q. 病棟の友達と一緒にオンライン面会をしてもらうことはできますか？

A はい、問題ありません。

Q. 家族と一緒にオンライン面会をしてもらうことはできますか？

A はい、問題ありません。ただ、家族との間で意見の対立やトラブルがあるとき、オンライン面会では、その調整が難しいことが多く、希望に添えないこともありますので、あらかじめご了承ください。

Q. 誤ってタブレットを壊してしまうのではないかと心配です。もし壊したりしたら、弁償しなくてはいけませんか？

A 誤ってタブレットを壊してしまっても、弁償の必要はありません。

Q. 自分や家族のスマホを使ってオンライン面会をすることはできますか？

A 病院スタッフとの調整が必要になります。まずは、病院スタッフ又は大阪精神医療人権センターの事務局に相談ください。

オンライン面会をご利用いただけるのは以下の病院です

研究協力病院

大阪さやま病院  
久米田病院  
浜寺病院

榎坂病院  
七山病院  
ねや川サナトリウム

大阪精神医療人権センターによる  
オンラインでの相談受付

お困りごとを  
おききします

大阪精神医療人権センターでは、精神科に入院中の方から、手紙・電話による相談を受け付けていますが、今回新たに「オンライン面会」の受付を開始しました。（※現在、新型コロナウイルスの影響に鑑み、面会活動を中止しています。）

入院中のお困りごとや悩んでいることがあれば、お気軽にご連絡ください。大阪精神医療人権センターの相談員（精神科アドボケイト）2名が、オンラインで相談をお受けします。

オンライン面会とは、タブレット等インターネット端末を利用し、精神科アドボケイトと顔を見ながら会話（面会）できることをいいます。

対応可能な日時：平日のうち、月曜・金曜  
13時から16時まで（要予約）

日程調整の上、オンライン面会の実施日を決定します。

認定 NPO 法人大阪精神医療人権センター



06-6313-0056

（月・金 11:00~15:30、水 11:00~17:00）

Eメール：advocacy@pearl.ocn.ne.jp

相談は**無料**です。

お気軽にお問い合わせください。

電話による相談をご希望の方へは無料でテレホンカードをお渡ししています。



\* 病院職員の方の立ち合いは、相談者本人が希望する場合を除いて、ご遠慮してもらっています。

# オンライン面会の申し込み方法

## 1 日程調整をしますのでお電話をください

はい、人権センターです。  
お電話ありがとうございます。  
病院と日程調整をしますね。



オンライン面会は  
無料で利用できるのか！



## 2 面会の日が決定したらお知らせします。

以下の病院では、タブレット端末を無料で借りることができます。

大阪さやま病院 榎坂病院  
久米田病院 七山病院  
浜寺病院 ねや川サナトリウム



オンライン面会  
きまりましたよ！

## 3 様々なお困りごとの相談ができます。

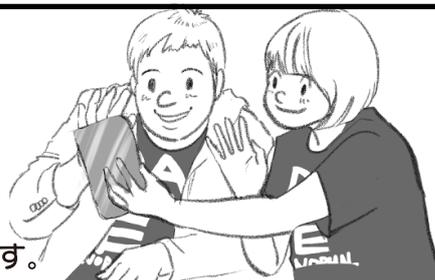
- 外出や外泊をしたいのですが誰に相談すればいいですか。
- 入院費や生活費のことで困っています。どうすればいいですか。
- 薬のことについて知りたいときはどうすればいいですか。
- 退院したいけれど、誰に相談すればいいですか。
- 病院内の人間関係のことで悩んでいます。
- 退院後の生活について一緒に考えてほしいです。
- 弁護士と話がしたいです。
- その他、困っていることがあればご相談にのります。



お困りごと  
の相談は  
こちらへ

## 4 テレビ電話でお話をおうかがいします。

病院職員の方の立ち合いは、  
相談者本人が希望する場合を除いて、  
ご遠慮してもらっています。  
おはなしをおききして、できることを一緒に考えます。



こちらへ