

**厚生労働科学研究費補助金（肝炎等克服政策研究事業）  
分担研究報告書**

肝疾患診療連携拠点病院の相談員研修会事前レポートから検証する肝疾患患者への  
より良い相談支援のあり方について

研究分担者 正木 尚彦 国立国際医療研究センター 肝炎・免疫研究センター  
肝炎情報センター長

**研究要旨** 肝炎情報センターは肝疾患診療連携拠点病院の肝疾患相談センター相談員向け研修会を平成22年度から開催し、参加する相談員に対して「肝疾患診療連携拠点病院 相談員研修会事前レポート」の提出を義務づけている。提出されたレポートの検証結果から、肝疾患相談センターの相談員は、多様かつ総合的な課題に直面していること、相談員が抱える課題及び研修会ニーズとは「支援技術」、「知識・情報」、「相談体制の充実」が主たる内容であることが明らかになった。相談員がより良い肝疾患患者支援を行うためには、より実践的かつ具体的な支援技術及び知識を習得できる教育システムの構築とともに、円滑な相談員業務を遂行するための環境整備がきわめて重要である。

研究協力者  
北山裕子 国立国際医療研究センター  
肝炎・免疫研究センター 上級研究員

### **A . 研究目的**

肝疾患患者や家族は様々な悩みを抱えながら日常生活を送っている。昨今ようやく国の肝炎対策は、治療に特化した項目だけではない総合的対策へと大きく転換してきているが、患者や家族に対する相談支援や相談支援を行う専門的人材の育成・確保等に関する本格的な研究は始まったばかりである。

肝炎情報センターは、相談員が患者や家族からの相談に柔軟かつ適切に対応することができるよう平成22年度から相談員向け研修会を実施し、参加する相談員に対して相談業務の実態を把握するために各種アンケート調査やレポート調査等を実施してきた。また、肝疾患診療連携拠点病院に対し現状調査

を行い、肝疾患相談センターに係る情報を収集し、相談員の現状等を中心に検討を行ってきた。これまでの集計結果の分析から、1) 肝疾患相談センターに寄せられる相談項目は非常に多岐にわたっており高度な専門性が求められること、2) 「肝炎相談」の枠組みを超えた内容の相談が散見され、支援を行う上での障壁になっていること等が明らかになった。しかしながら、3) 現場の相談員は多様かつ総合的な相談内容への対応に難しさを抱えることも少なくなく、相談者が必要とする支援の提供が容易ではないケースも見られること、4) 相談員が現場において必要とされる知識・情報収集、相談支援の技術を独力で得ることの困難さ等が示された。

本研究の目的は、「相談業務を行う側」即ち、「肝疾患相談センターの相談員」が直面する相談支援を行う上での課題と、相談員が研修会に求める項目（ニーズ）を、受講生が



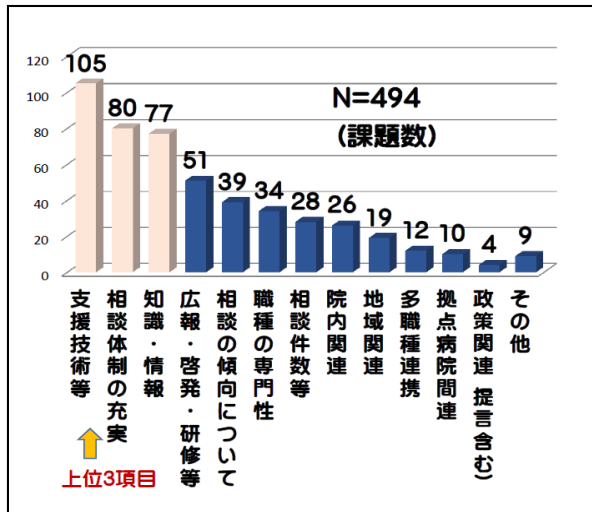


図3. 課題の分類 (13の大項目)

3) 相談研修会に求めていること(ニーズ):

事前レポートの「相談研修会に求めていること(ニーズ)」という設問に対し、相談員1名あたり平均4.6個のニーズを抱えていた。「相談員の研修会へのニーズ」に関する内容の該当延べ数は454であり、32の小項目に類型化された(図4)。

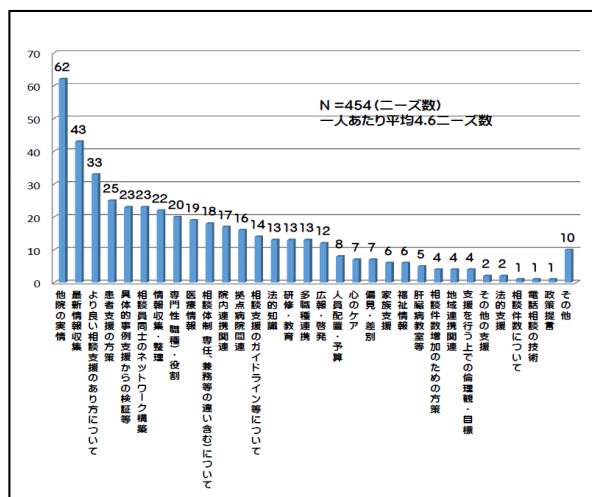


図4. 研修会ニーズの類型化 (32の小項目)

32の小項目をさらに細かく分析した結果、12項目の大項目に分類され、上位3項目は、「知識・情報」、「支援技術等」、「拠点病院関連」であった(図5)。

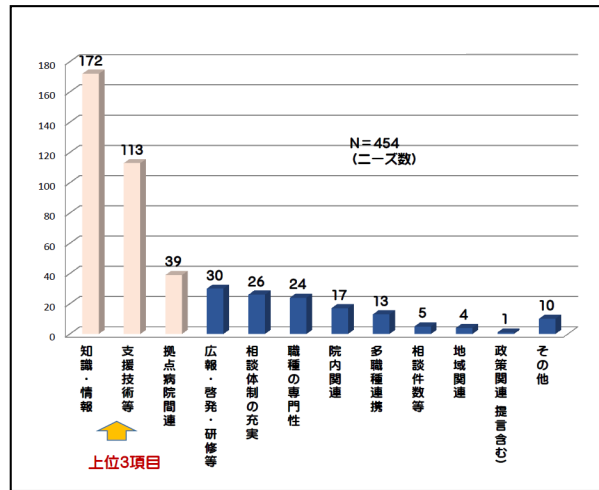


図5. 研修会ニーズの分類 (12の大項目)

4) 研修会受講の満足度:

平成23年度では「研修会の目的は十分に達成された」39%、「だいたい達成された」57%であった。平成24年度では「研修会の目的は十分に達成された」34%、「だいたい達成された」62%であった(図6)。

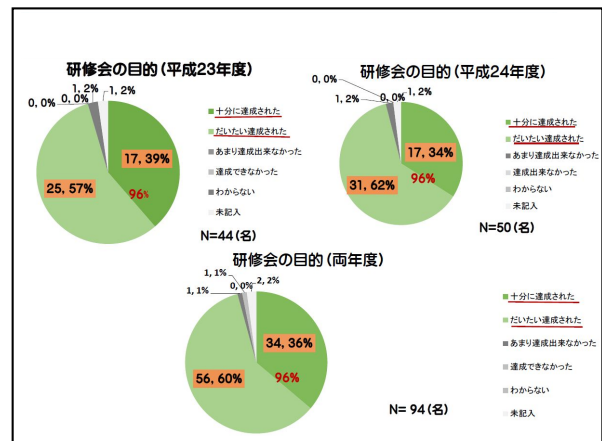


図6. アンケート調査の結果

D. 考察

肝疾患相談センターの相談員は、多様かつ総合的な課題に直面していること、相談員が対応する相談内容は医療の問題にとどまらず相談者の生活を含めた複合的内容であること、さらに、相談支援を行う上で高度な専門性が必要とされる実態が改めて確認された。すなわち、相談員が抱える課題として「支援技術」、「相談体制の充実」、「知識・情報」

に関する3項目で約半数を占め、「広報・啓発・研修等」と続くこと、研修会ニーズに関しては、「知識・情報」、「支援技術等」に関する2項目で全体の約6割を占めることが明らかとなった。

「アンケート調査」から、肝炎情報センターが平成22年度から開催している相談員向け研修会は一定の満足度と評価を得ていることは確認されたものの、少数ながら「あまり達成できなかった」と答える受講生もいた。今後、受講生の求める個別的、具体的なニーズにも十分配慮しつつ、人材育成を行うことの重要性が示唆された。

## **E . 結論**

肝疾患相談センター相談員がより良い肝疾患患者支援を行うためには、支援に関する知識や技術を習得するための継続的な教育システムの構築とともに、円滑な相談員業務を遂行するための環境整備がきわめて重要である。

## **F . 研究発表**

なし。

## **G . 知的財産権の出願・登録状況**

なし。