

**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における相談業務の実態と課題

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** 都道府県肝疾患診療連携拠点病院に設置されている肝疾患相談センター相談員の業務実態について、肝炎情報センターが平成22～26年度に実施した現状調査結果を中心に解析した。70拠点病院のうち68施設に肝疾患相談センターが設置されており、窓口対応者数は1名が半数であった。専任相談員の配置は平成25年度62施設に比べ、26年度は48施設に減少した。相談方式は電話、面談、メール、FAXの順で、平成26年度の1ヶ月あたりの相談件数は10件以下34施設（49%）、11～20件以下10施設（14%）と依然伸び悩んでいた。平成26年度は相談件数、相談項目総数ともに増加していたが、C型肝炎経口剤治療に関する相談の増加を反映したものと考えられた。肝炎情報センター主催の研修会受講生190名が提出した事前レポートの質的検証結果から、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を類型化すると、「支援技術」、「相談体制の充実」、「知識・情報」、「広報・啓発・研修」、「相談の傾向・質」の順であったことから、その解決のためには、研修会プログラムの一層の充実、病院管理者への働きかけ、相談支援システムの利活用等がきわめて重要であることが示唆された。

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

本研究では、拠点病院に勤務する相談員の実態、課題とニーズを明らかにし、本システムの今後の展開に資することを目的とする。

### A．研究目的

厚生労働科学研究八橋班では、「肝疾患患者を対象とした相談支援システムの構築、運用、評価に関する研究」として、「Q&A機能を搭載した相談支援システム（以下、本システム）」の開発が進められている。肝疾患診療連携拠点病院（以下、拠点病院）はその認定条件として、肝疾患相談センターの設置が必須であることから、本システムを利活用する臨床現場として大いに期待されているところである。

### B．研究方法

1) 肝炎情報センターが全国70拠点病院を対象として毎年実施してきた「拠点病院現状調査」結果から、「肝疾患相談センター」に関するデータを抽出し検討した（平成21～26年度）。  
2) 相談員業務の実態・課題については、平成23～26年度に実施した肝炎情報センター主催相談員向け研修会の受講生190名が提出した事前レポートを解析対象とし、今後の対策のあり方について検討した。

・事前レポートでは、所属施設名、氏名、年齢、性別、職種、経験年数（キャリア）、相談員業務が専任か兼任かという外的状況とともに、相談員として現在直面している課題や壁、研修会に求めていること（ニーズ）等の内的状況についての自由記述を依頼した。  
 ・本研究では、事前レポートの分類、検証から肝疾患相談センターの相談員が抱える課題と研修会ニーズの把握を試みた。

具体的手法として、事前レポートの自由記述を読み込み、相談員が抱えている「課題」の内容を抽出し、得られた内容をデータごとに1枚のカードに要約して記載し、そのカードをグループごとにまとめる手法を用いて小項目への類型化、さらに大項目への分類を行い、「課題」の内容を明確化した。

**（倫理面への配慮）**

本研究では、施設名及び個人が特定されないように個人情報保護の徹底に努めた。

**C . 研究結果**

1) 肝疾患相談センターの実態：肝疾患相談センターは平成26年度は68拠点病院に設置されているが、専任相談員の配置については、平成25年度62施設に比べ、26年度は48施設に減少した。窓口対応者数は1人、2人、3人以上の施設が各々37（53%）、20（28%）、13（19%）拠点病院であった（図1）。

平成26年度における相談方式は多い順に電話、面談、メール、FAXで、各々67、60、27、16拠点病院で行われていた。平成26年度の1ヶ月あたりの相談件数は10件以下34施設（49%）、11～20件以下10施設（14%）と伸び悩みの状況が持続していた（図2）。

相談件数（括弧内は相談項目総数）の推移は平成22、23、24、25、26年度の順に、16,419件（21,064件）、17,501件（20,678件）、19,608件（20,305件）、19,474件（20,548件）、24,402件（30,019件）と平成26年度に急増してい

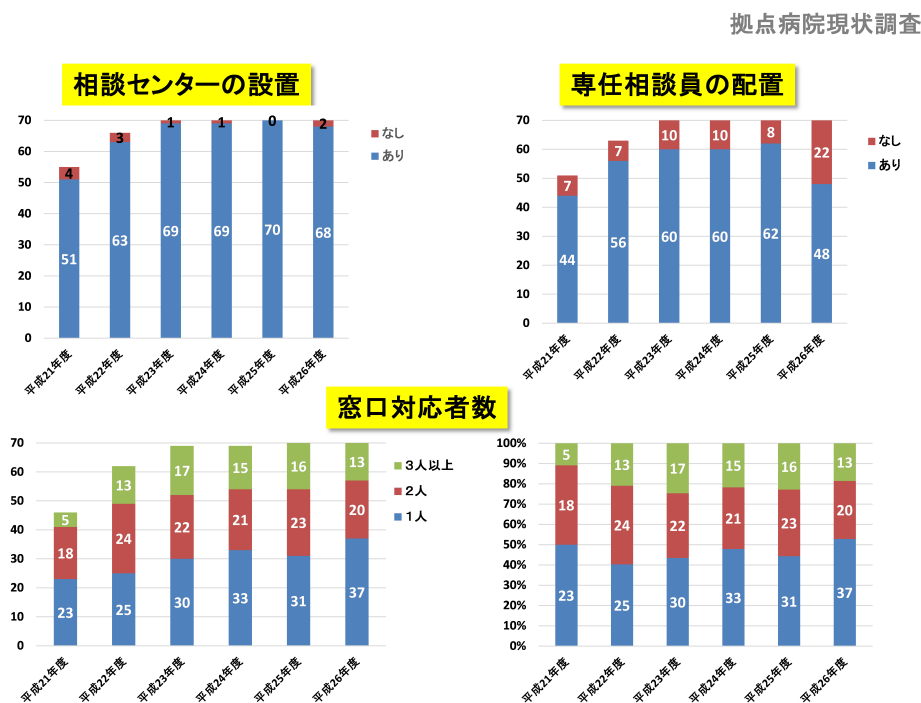


図1 . 肝疾患相談センターの実態

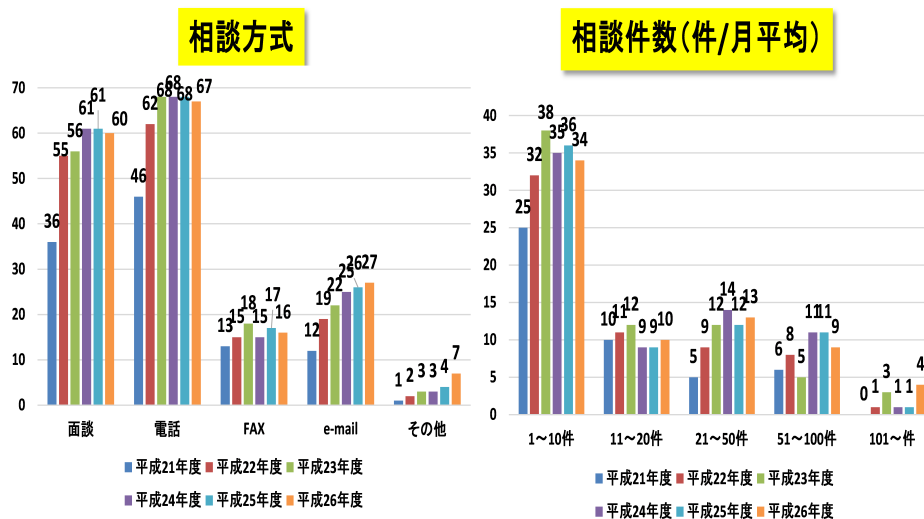
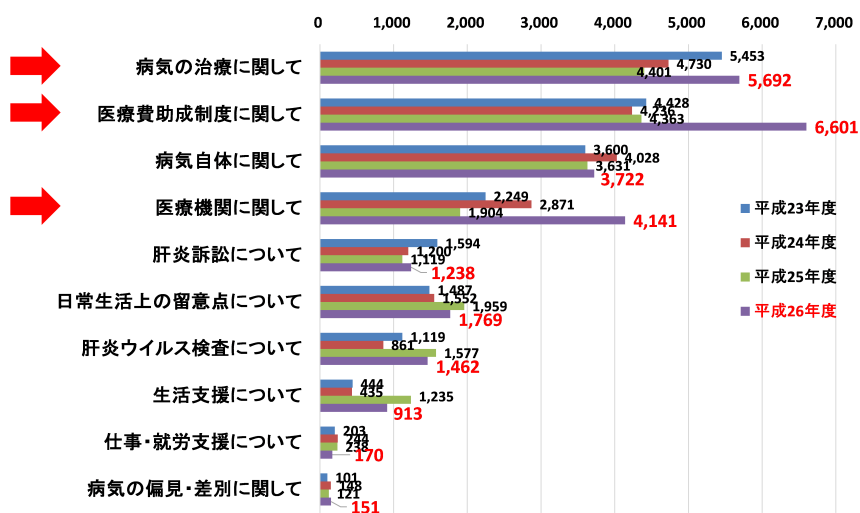


図2．相談方式と相談件数の推移



(相談項目が複数にわたる場合がある)

図3．相談項目内訳の推移

た。相談項目の内訳の推移を平成23～26年度で比較すると、平成26年度には「医療費助成制度に関して」、「病気の治療に関して」、「医療機関に関して」の3項目が急増していることから、同時期に導入が開始されたC型肝炎インターフェロン・フリー治療に関する各種相談の増加を反映したものと推定された(図3)。

相談員が多岐にわたる相談項目に対応せねばならない現状が如実に示されている。

2) 相談員が直面する課題に関する検討：

事前レポートを提出した190名の属性は、職種：看護師97名(51.1%)、福祉専門職50名(26.3%)、事務職23名(12.1%)、医師10名(5.3%)、保健師3名(1.6%)等。経験年数：0～9年82名(43.2%)、10～19年

50名（26.3％）、20～29年35名（18.4％）、30年以上23名（12.1％）。勤務体制：専任61名（32.1％）、兼任118名（62.1％）、その他11名（5.8％）であった。

相談員として現在直面している課題や壁について質的データ分析を行ったところ、図4に示すように、13項目に類型化することが可能であった。特に、上位5位までを見ると、

「支援技術」、「相談体制の充実」、「知識・情報」、「広報・啓発・研修のあり方」、「相談の傾向・質」の順であった。これらを解決するためには、「相談体制の充実」については病院管理者への働きかけが必須であり、それ以外については研修会プログラムの一層の充実、相談支援システムの利活用がきわめて重要であると考えられた。

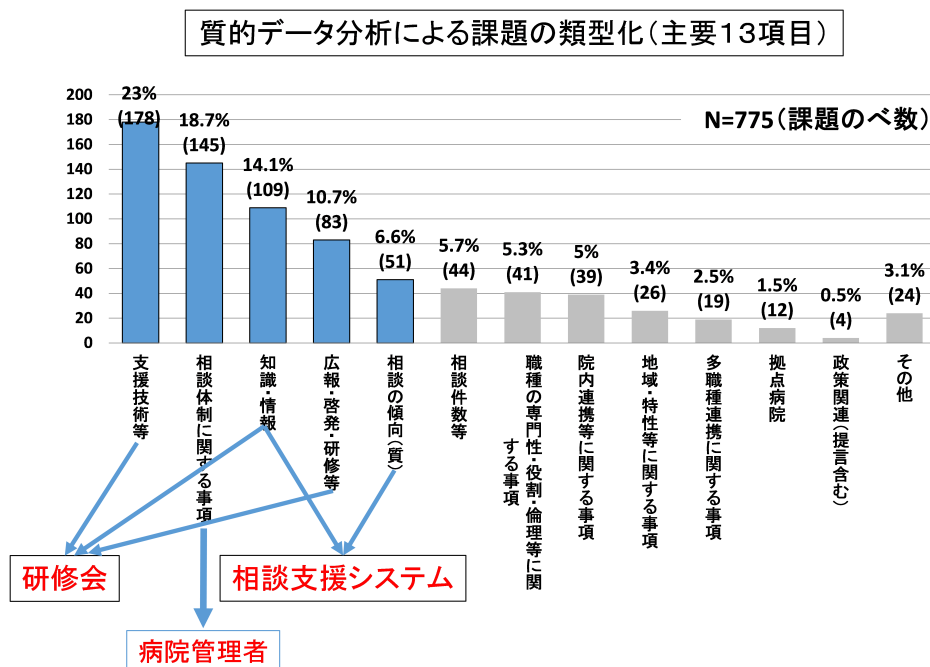


図4. 相談員が直面している課題や壁

尚、上記の質的データ解析の妥当性を検証するために、コンピュータソフトのコーディング機能を用いた集計も同時に実施したところ、「支援技術」と「相談体制の充実」が僅差で入れ替わるのみで、ほぼ同様の結果が導き出された。

#### D. 考察

拠点病院肝疾患相談センターはほぼ整備されたものの、相談件数の伸び悩みが依然持続していること、相談員はきわめて多岐にわたる相談項目に対応する必要性に迫られていることが判明した。前者については、肝疾

患相談センターの認知度を高めるために、「独自のホームページ開設、チラシ作成による広報活動」など、さまざまな試みがなされているもののいまだ不十分であることが示唆された。現場で相談業務を行っている相談員が直面している課題や壁を詳細に検討しえたことで、肝疾患相談センターの機動力を高めるために必要な対策が明確化したと考えている。すなわち、「相談体制の充実」に関しては、当事者から病院管理者への積極的な働きかけが不可欠ではあるが、国、肝炎情報センター等からの後方支援も必要であろう。「支援技術」、「知識・情報」、「広報・啓

発・研修のあり方」に関しては、これらの課題を盛り込んだ研修会プログラムを策定する必要がある。特に、「知識・情報」の効率的な取得、「相談の傾向・質」(複合化する内容)への対応には、本研究班で開発している本システムの利活用がきわめて有用であると考えられる。

## **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、円滑な相談業務を遂行するための環境整備がきわめて重要である。本システムは相談業務支援のための有用なツールとなり得る。

## **F . 研究発表**

### **1 . 論文発表**

1) 正木尚彦 . B型慢性肝炎の動向 : 概論 . 新ウイルス性肝炎学 - 最新の基礎・臨床研究情報 - 、日本臨牀73巻増刊号9、日本臨牀社、東京、pp336-342、2015.

### **2 . 学会発表**

1) 山極洋子、正木尚彦、溝上雅史 . 肝疾患診療連携拠点病院の現状と課題 . ワークショップ 10「肝疾患診療レベルのさらなる均てん化を目指して～現状の把握と未来への展望～」、第 51 回日本肝臓学会総会、熊本、2015.5.22.

## **G . 知的財産権の出願・登録状況**

なし。