

難病相談・支援センターの相談内容と対応の実績記録の標準化 —ツールの開発(第2報)—

分担研究者 岡本 幸市(群馬大学大学院医学系研究科脳神経内科学)

共同研究者 ○川尻 洋美、金古 さつき、渡邊 充子(群馬県難病相談支援センター)

田中 ひろ子、松井 美奈子、織田 早苗、鈴木 泰子(東京都難病相談・支援センター)

根本 久栄、佐藤 真由美(福島県難病相談支援センター)

天野 由紀子(かながわ難病相談・支援センター)、両角 由里(長野県難病相談支援センター)

日高 響子、塚田 麻紀(茨城県難病相談・支援センター)

伊藤 修子(とちぎ難病相談支援センター)、照喜名 通(沖縄県難病相談・支援センター)

吉村 裕子(福岡県難病相談・支援センター)、三原 睦子(佐賀県難病相談・支援センター)

高田 いづみ(北海道難病連事務局相談室)、高橋 則行((企)S.R.D)

矢島 正栄、牛込 三和子(群馬パース大学保健科学部看護学科)

【研究要旨】難病相談・支援センター(以下、センター)の相談実績の客観化と相談業務の簡便化を目的に、相談記録と統計処理ソフトを開発し、平成21年5月に全国のセンターにマニュアルとインストール用CDを配布した。現在、全国の約3割のセンターがこのソフトを使用し、来年度には導入予定や導入を検討中のセンターもある。本研究では、モニターとして使用した相談・支援員からの意見や助言を元にソフトの検証を重ね、さらに簡便で実際の相談内容に対して適切な表現の相談区分表を作成するなどしてソフトを改訂した。

【目的】難病相談・支援センター(以下、センター)の活動は開始から日が浅く、相談者の相談に適切に対応できるようにするためには各センターにおける相談・支援員の活動実績を客観化する必要がある。相談・支援員の相談実績を客観的にみえるようにすること、および相談記録と統計処理の簡便化を目的に開発したソフトを検証し、改訂する。

【方法】開発したソフトを11センター(北海道、福島、茨城、栃木、群馬、東京、神奈川、長野、福岡、佐賀、沖縄)の相談・支援員がモニターとして試用、検証、修正を重ね、精緻化した。

【ソフトの変更】1. 相談記録票への入力項目: 1)氏名の上に個人を特定することができる番号等を入力できるスペースを作成。2)「患者との関係2」は、プルダウンからの入力に加え、直接入力可能にした。3)相談内容区分を再検討し、より選択しやすい表現に変更。4)印刷した相談票の相談内容の記載量を増やすために、フォントをより小さくした。5)年齢に「不明」「その他」を追加。

2. 検索機能: 1)自由設定の入力項目、相談対応者、相談票番号の検索項目を追加した。2)特定の条件のみの相談票の閲覧ができる「検索ロック機能」について知らず、使用していなかったモニターが多かったため、機能の説明を表示するようにした。

3. 統計処理(自動的に処理): 相談内容の記載量がある一定量を超えると統計処理が出来なくなることが判明したので修正した。

4. レポート作成(自動的に作成): 特に変更する必要はなかった。

【結果とまとめ】センターの相談業務において、相談実績の客観化と相談内容の簡便化を目的に相談記録と統計処理ソフトを開発し、2年間のモニターによ

る試用の結果、ソフトの改善点や動作上の問題が明らかになった。それに対し、「サポートセンター」をホームページ上に設置し、問題対応と内容の周知に努めた。しかしながら、今年度試用した11センターの全てが「試用して良かった」と回答しており、改訂のための意見を寄せていた。以下、モニターからは、「相談記録時間が短縮し業務の簡便化を図れた」、「ワンクリックで簡単にレポートが作成でき、カンファレンスの資料や定期報告に利用することができた」、「相談内容を区分する時、センター内で事例について話し合うきっかけができた」、「高齢で、あまりパソコン操作が得意ではないが、自分にも使用することが出来て嬉しかった」、「使ってみたらとても便利で良かった」、「相談・支援員に着任したときからあったので、それ以前のことはわからないが、問題なく使用できている」、「他センターと相談票の入力について話し合い、交流を深めるきっかけとなった」、「相談が何千件もあり、入力が大変だと感じることもあるが、統計処理には全く時間がかからないので便利」、「必要のところだけ入力して、統計処理を利用しているが不便はしていない。パソコンが操作できない相談・支援員もいるので、相談内容は手書きで保存している。」などの感想が寄せられた。しかし、相談票の導入を検討したが、導入を見送ったセンターもあり、その理由は、「よくわからなかった」、「パソコンがない」、「年度途中でソフトが来たので、来年度からの導入を検討する」、「パソコンは無理」であった。今後は、改訂版ソフトがより安定性のある、相談業務の一助となるようなツールとなるために、より多くのセンターの相談・支援員の声を反映し、検証して改訂を重ねていくことが必要である。

