

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3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)

大道 綾(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た。平成21年5月に全国のセンターに初版となるマニュアルとインストール用CDを配布した。その後、平成21年度はさらにソフトを改良し、平成22年9月には改訂版のものを同様に配布した。昨年度の調査では、全国の約3割のセンターがこのソフトを使用していたが、平成22年11月に行った調査では、全国の約4割のセンターが使用している現状が明らかになった。今後、導入予定のセンターを含めると、来年度は約5割のセンターが使用することになる。本研究では、相談票の汎用性、安定性を高めたソフトへの改訂を行い、全国の使用状況の調査の結果を検証し、ソフトの今後の普及と活用について検討した。

【目的】センターの活動は開始から日が浅く、相談者が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】①モニターである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・支援員により検証し、ソフトの動作を確認した。改訂版ソフトは、今後使用するセンターの増加や、接続PCの増加、エクセルのバージョンの多様化が見込まれるため、相談票は Visual Studio で作成し直し、汎用性、安定性を高めた。統計処理プログラムはエクセルで作成した。②各センターの使用状況について、電話による聞き取り調査を行った。

【結果】①**使用状況の調査結果:**使用していたのは21センター(43%)、導入予定が4センター(8%)。

②**使用しているセンターからのコメント:**「使用しているが、統計処理までしたことがない」「病名が複数ある場合には対応に困ることがある」「時間短縮になっている」「県への報告内容などは自由設定で対応している」「分類が細かくて悩むことがある」「エラーメッセージを細かく表示して欲しい」などであった。

③**使用していないセンターからのコメント:**「昨年、少し使ってみたが、手書きに戻ってしまった」「インストールはしたが、使用していない」「パソコンが1台しかないので相談票入力専用のパソコンが用意できない」「過去の相談内容区分との連動をどうするかが問題となり、使用していない」「県への報告内容と違うので使用していない」「電子相談票のことを知らない」「今井班の存在を知らない」「今井班の報告書をみていない」などであった。

【考察・結論】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3年間かけて開発した。相談票はより汎用性、安定性を高めたオリジナルソフトとして改訂できたが、予算の関係で統計処理プログラムはエクセルを使用している。今後、全国の各センターでこれらのソフトを継続して使用するためには、統計処理プログラムを相談票と同様に改訂する必要がある。さらに、これらソフトの見直しと改訂を継続して行うこと、センターの共通のツールとして相談内容と対応の実績記録の標準化のために、より有効な活用について検討する必要がある。



