

## (5) 関西地区におけるHIV陽性者相談・支援に関する研究

- 研究分担者：青木 理恵子（特定非営利活動法人チャーム）
- 研究協力者：岳中 美江（財団法人エイズ予防財団／特定非営利活動法人チャーム）  
大野 まどか（大阪人間科学大学人間科学部）  
土居 加寿子（特定非営利活動法人チャーム）  
岡本 学（独立行政法人国立病院機構大阪医療センター）

### 研究要旨

関西において開設された陽性者のための電話相談の立ち上げ記録をもとに、立ち上げプロセスに関する事柄を抽出して整理し、電話相談立ち上げのマニュアルを作成した。大項目として「地域の現状と支援ニーズのアセスメント」・「方針の決定」・「枠組みの設定」・「環境の整備」・「実施対応・手順の決定」・「サービスの運用と見直し」が抽出され、それぞれに関する小項目と具体例などが整理された。実際の電話相談立ち上げ事例の経過について詳細に振り返って整理した結果を、マニュアルとして落とし込むことができたため、他地域における電話相談立ち上げのための実践的資料の1つになると考える。

#### A 研究背景と目的

地域におけるHIV陽性者支援サービスは、特に地方では十分だとはいえない。大阪においても、HIV陽性者相互の支援プログラム（陽性者同士の交流会や勉強会など）が活動を開始していたが、陽性者が個別に相談できるためのサービスは不足していた。そのような状況の中、エイズ予防のための戦略研究（研究リーダー：市川誠一）の一環として、関西における陽性者の支援相談体制を整備するための取り組みが開始し、陽性者サポートプロジェクト関西が組織された。その活動の1つとしてHIV陽性とわかって間もない人のための電話相談が2007年10月に設立され（2009年7月より対象をHIV陽性とわかった人に変更）、陽性者が匿名で相談

できる窓口が地域のリソースに加わった。比較的立ち上げやすく、利用もしやすい実現可能な相談支援事業として、他の地域への参考事例の1つとなり得るため、開設から間もない当電話相談について立ち上げの記録をしておくことが重要であると考えた。そこで昨年度は、当電話相談の立ち上げメンバーを対象にフォーカスグループディスカッションを実施し、立ち上げの経緯や経験に関する聞き取りをおこなった。その結果、電話相談立ち上げの背景や、地域の状況に応じた相談窓口にするための方針決定と準備などが検討、実施されてきた経緯、その間に感じられた課題などが明らかになった。

本年度は、フォーカスグループディスカッ

ションから明らかになった内容と、電話相談に関する会議記録をもとに、立ち上げのプロセスに関する事柄を抽出して整理する。さらに、整理した内容を電話相談立ち上げマニュアル形式に文書化することを目的とした。

## B 方法

昨年度に実施したフォーカスグループディスカッションから得られた電話相談立ち上げ事例についての内容を、ベース資料として読み返すとともに、電話相談に関する会議の記録を用いて以下の作業をした。

- ① 電話相談の立ち上げ準備段階から開設直後までの会議記録を、研究協力者4名それぞれが読み込み、立ち上げに関する事柄を付箋に書き出した。
- ② 4名の付箋を持ち寄り、模造紙に貼り付けて、似た事柄別にグループ分けをした。
- ③ グループに仮見出しをつけ、似た内容の付箋をまとめて中身を整理した。
- ④ 付箋内容により、グループを合体する、2つに分けるなどの整理をした。
- ⑤ グループ別にすべての付箋内容をデータ化した。その作業の過程で、立ち上げプロセスには該当しない事柄は削除した。また1つのグループの内容のうち、小見出しとなりそうなものと、具体的な実践例や内容であるものが混じっていることがわかった。
- ⑥ 仮見出しを大項目として確定し、小見出しとなるものと、その具体例および内容を整理した。それらを他地域において応用が利きやすいように極力抽象化して文書化した。また、立ち上げのプロセスがわかりやすいように、大項目の位置関係イメージを図式化した。
- ⑦ 研究班会議にてマニュアル案を提示し班員の意見を得た。それらを参考に、大項目の言い回しを精査しイメージ図の修正をした。また、具体例や内容についても、電話相談を立ち上げ

ようとする人にとって行動内容が具体的に理解できるように、抽象化しすぎた部分について修正をして、電話相談立ち上げマニュアルの完成を目指した。

## C 研究結果

電話相談立ち上げマニュアルの大項目およびそれぞれの小項目は以下のとおりである。

### 【地域の現状と支援ニーズのアセスメント】

- ・ 地域の現状を把握する
- ・ 地域の支援ニーズを明確にする
- ・ 電話での相談という支援方法の妥当性を検討する

### 【方針の決定】

- ・ 目的を設定する
- ・ 相談の基本姿勢を明確にする
- ・ プライバシーポリシーを決定する

### 【枠組みの設定】

- ・ 決定した方針にもとづき、枠組みを検討・決定する

### 【環境の整備】

- ・ 電話相談実施にあたって最低限必要な環境を整備する

### 【実施対応・手順の決定】

- ・ 方針に沿って相談対応と手順を決定する

### 【サービスの運用と見直し】

- ・ 相談対応の質を維持・向上するための取り組みをする
- ・ 対象者に電話相談の存在を周知する方法を検討・実施する
- ・ 定期的に振り返りをおこない、見直しをする

各小項目には、具体的な例などを記載した。さらに、より説明が必要であろうと思われる事柄に関しては、コラムを設けて詳細例などを記すこととした。

## **D** 考察

関西地域において近年設立された陽性者を対象とした電話相談の経験をもとにした、電話相談立ち上げマニュアルを作成した。電話相談を立ち上げようとする地域の現状とニーズについてアセスメントをした上で、マンパワーなどの実現可能性を加味しながら電話相談のプログラムを構築する。それを実践・継続しながらプログラムの見直しをして、改善を図るといった、いわゆるプログラム開発の一連のプロセスが実践されていたことが、マニュアルに文書化する作業をとおして改めて明らかになった。実際の電話相談立ち上げ事例の経過を振り返って整理した内容を、マニュアルの形式に落とし込むことができたため、今後電話相談の立ち上げに携わる人たちにとって、立ち上げのプロセスを進めていくための資料の1つになると考える。

## **E** 発表論文等

(学会発表)

大野まどか,岡本学,岳中美江,土居加寿子,青木理恵子,生島嗣,市川誠一: 関西における陽性者を対象とした電話相談立ち上げからみえること.日本エイズ学会,2010年,東京.