

29 高次脳機能障害に関する電話相談からみる当事者ニーズ

医療相談開発部 菅原美杉 森曜子 上村裕子
藤井英恵 中島綾子 佐久間肇

1. はじめに

医療福祉相談室では、入通院患者やご家族に対する相談はもとより、全国から寄せられる電話やメール等での相談への対応も重要な業務である。本発表では、高次脳機能障害（以下高次脳）に関する電話・文書等相談とその他障害〔肢体不自由：脊髄損傷、脊髄疾患、骨関節疾患、末梢疾患・筋疾患、切断等（以下肢体）、脳機能障害：高次脳機能障害を伴わない脳機能障害（以下脳）等〕との比較を行うことにより、高次脳機能障害当事者の抱えるニーズ傾向を把握し、今後の相談業務改善を目指したい。

2. 方法

平成16年4月1日～9月30日までに寄せられた電話、メール等による全相談について、1) 障害別相談件数、2) 対象患者の属性、3) 相談者続柄、4) 平均相談所要時間、5) 相談内容、6) 対応状況等を集計し、高次脳との比較を行った。なお、基礎的データは相談時に記録用に活用している「医療福祉相談受付票」を使用した。

3. 結果

1) 総相談件数は903件。最も問い合わせが多かったのは、肢体の315件で、全体の35%、脳は272件30%、高次脳は210件23%であった(表1)。2) 男女比では各障害とも男性が多く(表2)、高次脳男性も対高次脳女性で69%であった。3) 年代は10才未満～80代までと幅広いが、肢体は2つのピークがあり60才代が最も多く次いで20才代(表5)、脳は50才代(表4)、高次脳は30才代が最も多かった(表3)。4) 発症・受傷からの期間は各障害とも3ヶ月未満が多く、肢体30%、脳45%、高次脳24%であった(表6)。5) 地域は各障害とも埼玉、東京が圧倒的に多く、肢体72.7%、脳84%、高次脳55%で、県別数でみると、肢体20県、脳15県、高次脳は北海道から沖縄まで29県と広範囲であることが示された(表7)。6) 相談者は家族が多く次いで病院(肢体37.5% 29.5%、脳53.7% 32.7%、高次脳58.7% 21.2%)であった。7) 総相談所要時間数は、肢体3,462分、脳2,644分、高次脳3,197分に上り、平均相談所要時間は、肢体11.6分、脳9.7分、高次脳15.5分であった(表8)。8) 相談内容で一番多いのが、各障害とも受診・受療に関する問い合わせであった。肢体84%、脳82%、高次脳55.9%であった。9) 対応状況は、肢体、脳、高次脳とも受診方法の説明が最も多い。

4. 考察・まとめ

平均相談所要時間が長い要因として、高次脳は他の障害に比べ、相談内容が多岐にわたる(他機関紹介6.7%、対応方法6.7%、社会復帰等今後の生活6.0%、高次脳メール事業の概要5.7%等)傾向があること、さらに、高次脳機能障害について正しく認識されていないこと(「薬を飲めばよくなるのですか?」「記憶を戻してほしい。」等)があげられる。

また、高次脳は他の障害に比べ、発症・受傷から経過の長い方からの問い合わせが多いことがわかった(1年以上52%、その内10年以上12.4%)。特にご家族は、活用できる社会資源の選択

肢の乏しさや孤立感等から、鬱積した思いを一気に語られる傾向にある。傾聴し共感の姿勢を示すことだけでも安心されることも珍しくはない。相談可能な機関が少ないことを反映して、遠方からでも、繰り返し問い合わせがあることも高次脳相談の特徴である。混乱した状況の中で抱える様々な問題点の明確化への援助が必要となり、相談員は主訴を正確に把握するアセスメント能力とニーズに対応できる幅広い知識が求められる。MSW としての研鑽を続ける一方でより効率的に相談業務が行えるよう、アセスメントシート（医療福祉相談受付票）の見直しも行っていく予定である。

資料:MSW

表1

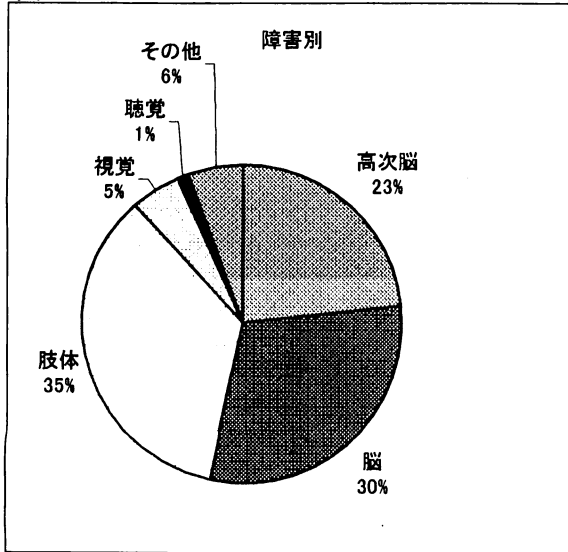


表2

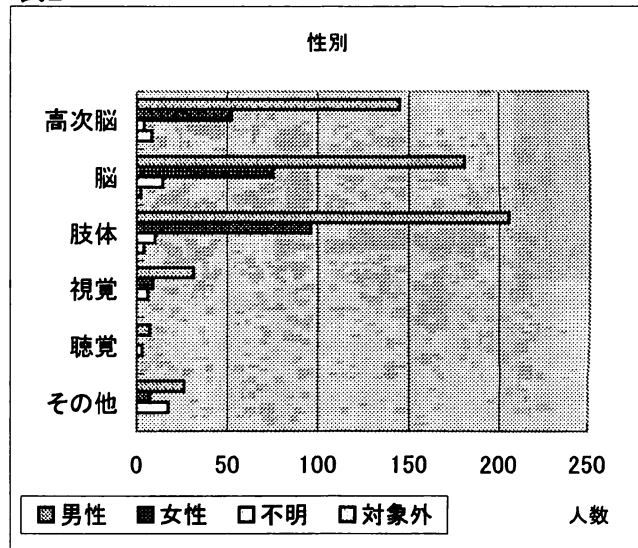


表3

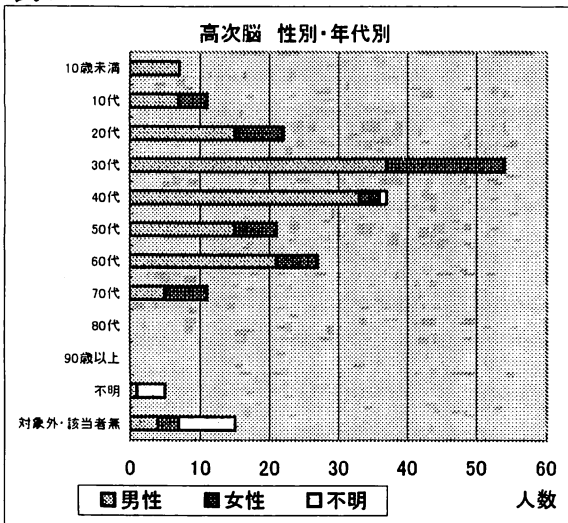


表4

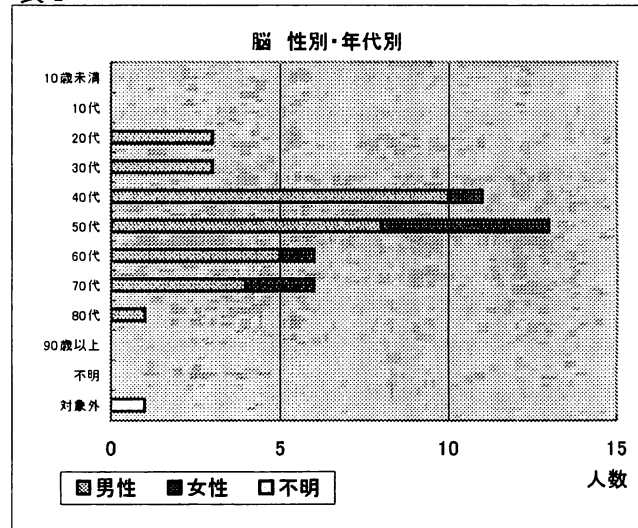


表5

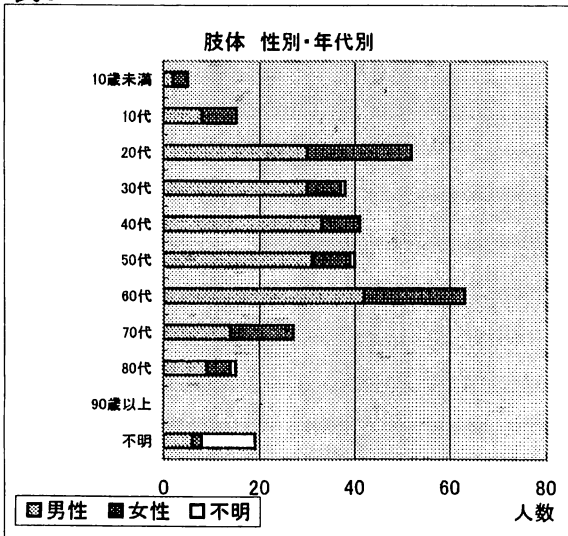
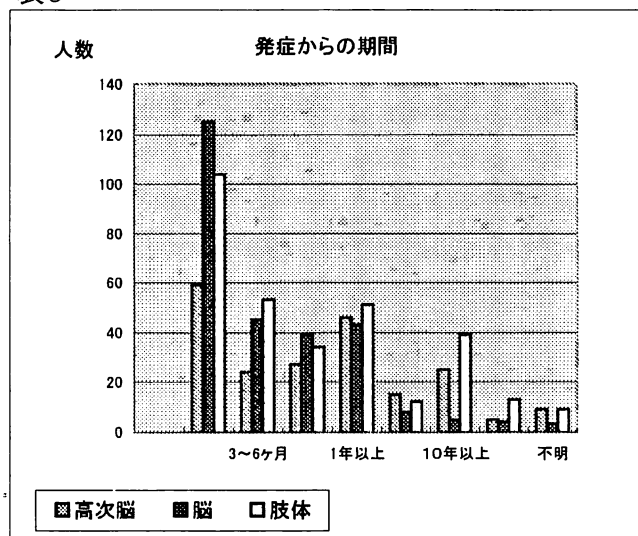


表6



資料:MSW

表7 地域

	高次脳	肢体	脳	視覚	聴覚	その他	計
埼玉	43	123	118	3	3	16	306
東京	74	106	111	2	4	10	307
千葉	11	16	9	0	0	0	36
北海道	0	1	1	0	1	0	3
神奈川	13	7	4	26	0	0	50
栃木	0	7	4	0	0	0	11
群馬	1	2	5	1	0	0	9
茨城	5	10	3	0	0	0	18
長野	4	2	0	0	0	1	7
福島	1	3	4	0	0	0	8
秋田	3	1	0	0	0	0	4
宮城	1	1	1	0	0	0	3
岩手	3	0	0	0	0	1	4
新潟	0	5	0	0	0	0	5
静岡	8	9	1	0	0	0	18
石川	0	1	0	0	0	0	1
福井	1	1	0	0	0	0	2
山梨	0	2	0	0	0	0	2
三重	2	0	0	0	0	1	3
愛知	1	0	0	0	0	0	1
岐阜	1	0	0	0	0	0	1
和歌山	6	0	0	0	0	0	6
大阪	1	1	1	0	0	0	3
兵庫	1	0	0	0	0	0	1
奈良	1	0	0	0	0	0	1
広島	1	0	0	0	0	0	1
山口	2	0	0	0	0	0	2
高知	1	4	0	0	0	0	5
福岡	1	0	0	0	0	0	1
大分	1	0	0	0	0	0	1
宮崎	2	0	0	0	0	0	2
鹿児島	1	0	0	0	0	0	1
沖縄	2	2	1	0	0	0	5
不明	12	11	6	14	2	21	66
対象外	6	0	3	0	0	0	9
計	210	315	272	46	10	50	903

表8 援助方別 所要時間(分)

		高次脳	肢体	脳	視覚	聴覚	その他	計
来室	計	929	964	555	273	0	95	2816
	平均	34.4	22.9	16.3	39	0	24	136.6
TEL	計	2266	2498	2089	461	61	386	7761
	平均	12.6	9.7	8.9	12.8	7.6	8.4	6.6
計	計	3197	3462	2644	734	61	481	10579
	平均	15.5	11.6	9.7	16	7.6	9.6	11.38