

全国72カ所の拠点病院にいる

※R5年1月1日時点

「相談員」

患者さん、家族、肝Coの皆さんの
相談に乗ります！

現場にいるからこそ、現場に
即した活動を考えることが
できます。
自分の働く姿を直接スタッフが
見ることで後任が育ったり、
周りの理解も
得られやすいです！



兼任相談員



専任相談員

専任だからこそ時間を
使ってイベントの企画
から肝疾患対策まで力を
注ぐことができます！

仕事をしながら
イベントの企画
などをするのは、
とても大変です…



現場のことが分かりにくい
ため、相談対応に迷ったり、
自分が肝Coを養成する立場
でよいのか不安になること
もあります…

相談員はこんな仕事をしています！

- ① 肝疾患に関する相談業務…相談窓口を設置し、電話やメール、面談などで肝疾患に係る相談を受け付けています。患者さんはもちろん、肝Coや医療従事者からの相談にも対応します。
- ② 地域の肝疾患対策…行政と連携しながら地域の肝疾患対策を行っています。
- ③ 啓発イベント・市民公開講座・研修会の企画運営…世界肝炎デーなどのイベントの企画、肝炎啓発の事業を行います。事業計画から、予算立て、行政との連絡調整まで幅広い仕事を担っています。
- ④ 肝Co養成研修会の企画運営の一部…肝Coの養成やサポートなどを行政と協力して行っています。
- ⑤ 患者さんの支援…肝疾患で悩まれている患者さんのサポートを行います。

相談員の肝Co 活動事例



まずは電話を取って、患者さんの話をじっくり聞くことから始めよう！

今はバリバリに活躍している先輩も、相談員になったばかりの時はドキドキで、相談を聞いても言葉がわからない、単語が聞き取れない…不安で不安で仕方ありませんでした。

でも、何度も相談を受けたり、研修会の議事録を書いたりしているうちに慣れていきますよ。



先輩相談員のアドバイス～相談を受けるコツ～

相談者が聞きたいこと、知りたいことを理解する

電話をかけてきた方の話をゆっくり聞いて、何度も聞き返ししながら、何を求めているのかを正しく理解しましょう。つい、聞かなければいけないことを初めに聞きたくなりますが、そこはじっと我慢です！

あせってその場で答える必要はありません！

自分一人で完結しようとしなくて大丈夫です。相談者は正しい情報を知りたいと思っています。話を聞く中で、すぐに回答すべきか、そうでないか、だんだんと分かってきます。分からないことは「私では答えられないので分かる方につなぎますね」が良いのです。

肝疾患相談支援システムの活用

相談支援システムは、相談に困ったときのお助けシステム。全国の相談員がどのように答えているのか、相談に悩んだときに質問もできます。ぜひ利用しましょう！

まずは助成制度など決まっていることから勉強する

疾患や薬についてなど幅広い専門知識に関しては勉強するのは大変です。ですが、公費助成制度は決まっていることなので、一度勉強しておけば、自分でも解決できる領域が増えますよ。

一人ロールプレイング

相談があった後「こう言えばよかった」など反省することも多いはず。だからこそ、今度同じ質問があったときはこう答えてみよう、自分なりのシナリオを作り、ロールプレイを行ってみましょう。

相談できる人であることをアピール

病棟に訪問する機会があったら、まずはこちらから挨拶してみましょう。慣れてくると、患者さんが何か言いたそうだなというアンテナが立ってきます。いつもここにいる人、このバッジをつけている人は肝臓の相談ができる人だと、患者さんだけでなく、医療者にも知っていただくことが重要です。

待っているだけでなく、自分から病棟などに出向くことで、相談者と直に接して悩みを聞けるようになって、モチベーションが上がりました。



こんな時は
どうする？

どうしても外向きの活動が多く、拠点病院内部の活動ができていません。拠点病院にいても肝疾患センターを知らない、相談などを受けていることも知らないようで…拠点病院内でのセンターの認知度を上げたい…



肝疾患センターの認知度アップ作戦！

- ✓ 「肝臓」「肝炎」「訴訟」「助成制度」「脂肪肝」「アルコール」といったようなキーワードの相談があったらこちらに回してくださいと、関連しそうな部署やオペレータなど院内に周知した
- ✓ 肝疾患センターの相談窓口の案内を全ての科の診察室に設置した
- ✓ 院内のニュースレターに活動を記載し、関係ないと思われる部署まで配布した
- ✓ 院内のWEB講演会で肝疾患に関する講義を行い、周知した
- ✓ 院内で肝臓病教室を開催し、多くの方が参加できるように案内した
- ✓ 肝Coの研修を受けてない職員に研修会に参加してもらった
- ✓ 拠点病院だからこそ、肝臓専門医の力を借り、院内全体に存在を周知してもらえるようにアピールした

こんな時は
どうする？

拠点病院だからこそ、最新の知識が必要。
最新の知識を更新するには？



最新の知識を更新する機会

①肝疾患診療連携拠点病院間連絡協議会

②学会

最新情報を得るには学会が最適！難しい内容もありますが、徐々に耳慣れしてきます。最近では、メディカルスタッフセッションが開催されており、拠点病院や肝Coの活動が共有されますので、要チェックです！

③市民公開講座や医療従事者研修会

講座や研修会に積極的に参加して知識をアップデートしています。

④回診や診察

実際の患者さんに説明している場を見ることも学びになります。

⑤肝臓病教室

自分の勉強にもつながる肝臓病教室。継続することで関わるスタッフと一緒に成長できます。

肝Coの養成やサポートも大きな役割の一つ

情報共有でお互いが WIN・WINになれるはず

クリニックの実際の活動がわからず、独りよがりの資材などを作っていないか心配です…



拠点病院



クリニック

現場で使える資材が欲しいけど、自分たちのところで使える資材がないし、作る予算もありません…

肝Coが何を求めているのか？悩みを解決できるように相談先になるのも拠点病院としての役割の一つです。活動に悩む肝Coはたくさんいます。実際の肝Coの声を聴く機会を設けましょう。職種毎に意見交換を試みることをお勧めします。

施設や職種でやり方は変わるので、活動のすべてを伝えることはできません。拠点病院は「活動のヒント」をお伝えし、肝Coに自考してもらうことも重要なのではないのでしょうか？

肝Co活動を認めること

特に施設内に他に肝Coがない場合は、自分の活動はこれでよいのか、悩んでいる肝Coが多いです。できている活動を褒め、認めてあげることで活動のモチベーションにつながります。

肝Coとは、コーディネートすること

肝Coはコーディネートすることがお仕事。つまりつなげることが活動の大きな要です。自分ですべて解決しようとしなくて大丈夫です。そして自分の強みでできることは、つなげ先として活動しましょう。あなたの強みが患者さんの役に立ちます。

資材を作ろう！

現場の意見を活かした資材を作りましょう。その資材をどこで・どのように活用するのかまで説明すると、活動促進につながります。

全国3万人の肝Coが年1回活動したら、3万回の活動ができるんです！

気負いすぎず、できる活動から勧めてみては？

