

(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

関西における陽性者支援サービスのひとつとして開設された電話相談の立ち上げについて記録することを目的として、立ち上げに関わった人たちに協力を依頼し、フォーカスグループディスカッションを実施した。ディスカッションで話された内容から、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めや必要な準備などが検討、実施されてきた経緯、その中で感じられた課題等が明らかになった。陽性者を支援する経験を有し課題を共有していた者らが立ち上げに関わったこと、大阪にすでに形成されていた関係者ネットワークがあったことが新たな支援資源を創出する大きな促進要因になったと考えられる。

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等）が活動を開始していたが、陽性者向けの相談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活動が陽性者サポートプロジェクト関西として開始した。活動のひとつとして 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ひとつとなり得るため、開設から時間が絶たないうちに立ち上げの記録をしておくことが重要であると考えた。

地域における陽性者支援サービスのひとつとしての当該電話相談の立ち上げ経緯や経験を聞き取り、ひとつの事例として記録することを目的とした。

B 研究対象者と方法

陽性者サポートプロジェクト関西の電話相談立ち上げに関わった人に対し、フォーカスグループディスカッション実施者が研究協力依頼書（目的、研究方法と協力内容、研究協力の任意性と撤回の自由、個人情報の保護、協力者にもたらされる不利益および利益を記載）を用いて協力依頼をした。研究協力は任意であること、研究協力を断ることで個人の活動の上で不利益にはならないこと、協力を決定しディスカッションに参加した場合でも、途中の拒否権も確保されていることなどを説明した。研究協力への同意については、電話相談には関係のないフォーカスグループディスカッション実施者に対して直接回答してもらうようにし、電話相談立ち上げの他のメンバーの決定に関わらず個人の自由意思で決定できるようにした。その上で、協力の同意とフォーカスグループディスカッション内容の活用について書面で同意を得た。参加者には薄謝を支払った。

フォーカスグループディスカッション実施者は、ディスカッション進行役として、参加者が立ち上げの経緯やその間の思いについて語れるように、ディスカッション進行ガイドに基づき必要に応じて質問し話を深める役割を担った。フォーカスグループディスカッションはICレコーダーに録音し、後に文書化した。テープ起こしは、フォーカスグループディスカッション実施者が行うこととし、録音内容について保管や守秘の同意を得た。検討段階の文書についても検討に関わる研究協力者に守秘の同意を取った。ディスカッションを録音したICレコーダーや文書は、チャーム事務局及び大阪人間科学大学人間科学部社会福祉学科大野研究室の鍵のかかる場所に保管し、作業後はそれらのデータは消去または破棄するものとした。フォーカスグループディスカッション中に語られる可能性のある個人名や組織名等の固有名詞については、録音した内容を文書化して検討するまでは発言

内容をそのまま残し、その後立ち上げ事例として公表する文書としてまとめる際に、個人名や組織名はすべて抽象化した（例：陽性者の相談活動をしている支援団体）。ディスカッションでの発言に含まれた第三者については公表する文書としてまとめる際にすべて匿名化した。文書公表前に、フォーカスグループディスカッション参加者全員に原稿を提示し、抽象化及び匿名化した固有名詞について確認してもらい、修正の要請があった場合には修正した。

なお、本調査の研究計画書はぶれいす東京の倫理委員会の審査を受けた。

C 研究結果

研究協力依頼の結果、3名が参加し、実施者2名の進行のもと、フォーカスグループディスカッションを一回行った。以下は、電話相談立ち上げについてディスカッションで語られた内容のまとめである。

① 背景

関西で実際に HIV 陽性者に関わっていた支援者がそれぞれの支援経験の中で以下のようないくつかの課題を感じており、新しい資源の必要性を感じていた。

(1) 生活の場である地域の中での受け皿の必要性

HIV 陽性者が持つ様々な課題やニーズを、彼らの生活の場である地域のなかで対応できる受け皿が十分ではない。

例えば、陽性とわかって間がないため相談窓口や資源に繋がっておらず孤立している人や受診前の状況にある人、病院には通院しているが生活の場で相談するところを持たない人等への支援が挙げられる。

また、通院する HIV 陽性者が集中する一部の医療機関の医療従事者は業務が多忙となり、患者ひとりひとりに十分な対応をすることが難しい状況となっている。今、明らかになってい

る問題や患者が訴えている問題には対応できるものの、それ以外の問題、今後予測され得る問題に対してまでは十分な対応が難しいという課題がある。あるいは病院による支援や対応の差が見られることもある。

(2) 「陽性者の周囲の人」への支援の限界

病院においては、患者である陽性者を通してのみパートナーの相談にのることが可能だが、パートナー単独では守秘義務のために対応が出来ない。

検査機関においては、陽性者をパートナーに持つ受検者の相談が増加している。他に相談をする場所がないために、受検機会を利用している人もいる。

(3) その他の課題

同じ地域の中でプライバシーに配慮のある、相談リソースという選択肢がこれまでになかったため、地域での相談支援サービスでは陽性者に東京の電話相談の番号しか伝えることが出来なかった。関西の地元以外の相談リソースを利用することは、プライバシーについて心配が少なかったことや相談する時間やタイミングについての利用者の選択肢が広がる一方、電話代がかかるというイメージや、病院以外で関西に相談場所が存在しないという感覚、同じ地域の言葉でコミュニケーションできない、関西の情報を詳細に伝えられないというバリアとなっていた。

このような陽性者やその周囲の人が抱える課題について対応できる場所が、彼ら自身の生活の場、つまり地域の中にあることが必要と感じていた背景があった。

2 方針

(1) 対象者

上記の課題から主な対象者を陽性者とするが、判定保留で結果待ちの人等も相談の対象とすることとした。陽性者のパートナーや家族に

対しては、話を聞いたうえで、利用できる窓口を伝えることとした。陽性者については、特に陽性と判明して間もない人への支援を優先する必要があると考え、支援の対象者を「HIV 陽性とわかって間もない人」と設定した。対象者を限定することで、その対象となる人に「自分達が活用できる資源である」と分かりやすく伝えることができ、それによりアクセスしやすく（電話をかけやすく）なると考えた。また、限られた相談対応の時間の中では対象者を限定するほうがより丁寧に相談にのることができると考えたからである（のちに対象枠を見なおした際にパートナーや家族も相談の対象に含めることとし、陽性者についても「間もない人」に限らず陽性者全般を対象とすることにした）。

(2) 方法

対象者が感じている対面相談への不安、恐怖心、対面を必要としない相談内容が多いこと、マンパワーの問題等を勘案し、電話による相談支援と決定した。

(3) 目標と限界設定

目標として、電話相談が地域の新しい資源となること、また同時に地域に既存の多様な資源と繋がっていく機能を持つこととした。さらに、電話相談で収集した情報を陽性者に関わる立場にある人々へ還元することにより、地域の資源全体をより質の高いものにしていくための発信の場とすることとした。

1回の電話相談によって相談者の抱える問題を全て解決することを目指さず、既存の資源と連携を持つこととした。具体的には、相談自体は単回相談としてとらえ、相談員が継続的な関わりはしないことにした。また、相談内容が感染不安に関すること等で相談者が陽性者ではない場合は、他の窓口を紹介することとした。

支援者の中には他の機関において陽性者の対応をする人もいることから、支援者は名乗らないこととした。

(4) 電話相談員の選定

開設当初に相談にあたる電話相談員は陽性者への相談支援の経験のある専門職から選定し、ほかに事務を担当する人も加わった。

③ 立ち上げに関わる具体的な準備

(1) 支援者としての準備

これまで専門職として対面相談をしてきたが、その経験に加え、電話相談に関する書籍を読むこと等を行い、電話相談という手法とその特長に関して学んだ。

(2) 紹介先の資料を揃える

相談者に紹介できる資源についての詳細な情報を収集するため、様々な資源を調べた。それらの資源についての情報は、URL をパソコンに登録し、紙資材についてはファイリングした。このことは、電話対応中に即座に正確な情報を相談者に伝えるために重要な準備であると共に、電話相談が相談者に継続的支援を行うのではなく、他の資源に繋げていくという方針の具現化でもある。

(3) 広報活動

電話相談の名称を決定し、web の整備、配布用の紙資材の作成を行い、保健所、検査所、エイズ拠点病院、地域の他団体での配布等、判明から間もない HIV 陽性者に接する機会が多い機関に協力を依頼した。

また、相談者に紹介できる資源としての確認をとり、上記の紹介資源の詳細な情報を収集するため、拠点病院の担当者に電話で説明を行い、あわせて広報活動も行った。

(4) 物品等その他に係る準備作業

- ・ 電話機の購入（個人情報保護の点からワイヤレスでないもの、匿名性を尊重する点からナンバーディスプレイ機能のないものを選択）
- ・ 通常業務に使用する電話回線とは別に電話相

談専用の回線をひいた。

これらの準備作業は特に大きな問題はなかった。他に、

- ・ ガイドラインの作成
- ・ 鍵のかかるキャビネットの購入。記録紙はファイルに綴じている。
- ・ 記録フォームの作成（後で統計・分析を行うことが可能なフォームとした）。

すでに別の地域で電話相談を行っていた資源の記録フォームを参考にもした。

④ 電話相談立ち上げを振り返って

(1) 支援者を限定したことのメリット・デメリット

相談にあたるメンバーは互いに既知の専門職者に限定した。このことは、支援の方向性が一致したものとなり方針の共有ができたというメリットがあった。しかし、本来は支援者の間で様々な議論を行い、その議論の結果として方針や目標が生まれるものである。特に時間的制限のために今回そのようなプロセスをとることができなかったことについては反省点である。

また、人手（マンパワー）の不足という問題点もあった。これは支援者の増員を積極的に行わなかったことによる。その理由として、まず、電話相談の立ち上げ当初は具体的な作業が少なく、会議が活動の主となると考えられたため、支援者を増やしてもその人たちの達成感が得にくいと考えたからである。しかし、実際には準備を進める中で細々とした準備作業の必要性が出てきたため、結果としてマンパワーの不足という問題が起きた。

また、支援者のこれまでの経験や能力と直接結びつかないことも立ち上げ作業においては多く必要となった。例えば、広報は必要な人に情報を届けるためには効果的な工夫が必要なところであるが、デザインなどはその専門以外の人にはよく分からないことが多かった。

支援を行ってきた専門家としての経験から新しい資源をつくる、という意識で電話相談を立

ち上げたが、実際には陽性者への相談支援の専門職以外の多様なマンパワーが必要と感じた。費用の問題もあり人員を募集することには難しさも伴うが、例えば立ち上げに関わったコアメンバーと広報や各種の事務作業など、それぞれの専門技術を持ったメンバーとに役割分担をすることで、上記のような問題点をカバーすることが出来たのではないかと考える。

(2) 電話相談の特異性

利用者の主導性

相談支援において相談員は面接技術や専門知識を活用し、利用者の思いや考えに寄り添い、共感的理解をしようと努める。そのため、相談員が予測もしていなかったのに利用者が突然に席を立てて帰る、というようことはそう多くは起こらない。しかし、電話相談においては、利用者を観察することが難しく、また利用者は「いつでも電話をきる」という行動をとることが可能である。電話相談がつながっている場の主導性は利用者が持っているといえる。その場のつながりを最大限尊重するために、時間的にできるだけ即時に対応できるよう準備すること、今対応しているその時間の中で最低限の対応が出来ることが重要である。

言語・非言語コミュニケーション

電話による対応のため、一緒に資料を見ながら説明する、書きながら説明するといった視覚を活用した支援が行えない。

言語コミュニケーションにおいては、言葉の使い方・選び方・トーン等により注意深くなること、「それ、あれ」という指示代名詞が使えないこと、相手がメモを取れるペースに配慮しながら話す等の工夫が必要である。

相談者の表情などの非言語的なものを観察することができないことは、相談対応を難しくさせることがある。ほかに、沈黙が多い人、とめどなくしゃべる人への対応、非常に迷う人の迷いにつきあう間などへの対応も非言語的な情報

が限定されることで難しく感じられる。

(3) 地域とのつながりと広がり

地域で陽性者に関わる可能性のある支援者（保健所の保健師、拠点病院のMSW・看護師・医師・カウンセラー、自治体の派遣カウンセラー、地域のNPOの担当者等）を対象としたカンファレンスを電話相談開始後から年に2～3回の頻度で開催してきた。このカンファレンスは、電話相談の内容を報告する機会であるとともに地域の支援ネットワークの構築を目的としている。

このカンファレンスの参加者であった検査機関の検査担当者が電話相談の案内を確実に陽性者本人に届くように工夫してくれるようになった、という事例がある。

他に、ゲイの出会い系のサイトには時折感染について等の不安が書き込まれることがあるが、そのようなサイトの社長からサポートを依頼されたため、サイトにwebリンクを無料で貼ってもらうこととなったという事例もある。web空間での見えやすさを実現するために、大阪府などの自治体のホームページにリンクを貼ってもらう試みも行っている。

(4) スーパービジョンと相談員育成

スーパーバイザーがいないため、最初の6ヵ月間は相談員がお互いに相談対応のようすを観察しておき、後からフィードバックをすることを繰り返した。

文献についても電話相談に関するものは少なく、学びの機会が少ない現状がある。現在、相談員育成としてロールプレイ等を取り入れたオンジョブトレーニングを始めている。

⑤ 全体として

立ち上げに関わった支援者は、電話相談以前に陽性者支援を通して関係を有していた。立ち上げ当初、電話相談という形での構想が明確に

あったわけではなかったが、「関西でのサービスが十分ではない」、「あったらいいと思う資源がない」、「特に陽性者へのサポートが少ない」という実感があり、何か支援ネットワークを強化するようなものがないか、という思いを共有していた。そこに、戦略研究が始まることになり実現に向けての検討が具体的になった。

このように関西では保健行政、医療機関、NPO等に所属する人々のつながり（接点）が既にあった。関西全域を網羅するほどではないが、部分的なネットワークがいくつもできていたといえる。

関西においては、陽性者支援に携わる専門職の数が十分でないことから、その人たちはいくつかの役割を兼ねて支援を行っており、様々な援助現場での重複した人間関係があった。そのような関係性は専門職自身の所属や役割に制限されないネットワーク形成力を高めたと考えられる。

また、互いが顔の見える存在であったことは、既存の資源からは、紹介すればあの人たちが対応してくるのだ、という安心感を与えることが出来たと考えられる。

一方で、既知の関係性が、「新しい」資源が出来たという印象を減じさせたのではないかという点が懸念された。

D 考察

HIV陽性とわかって間もない人々は、必要で適切な資源情報を入手できていない、生活の場での相談相手を見つけられていないといった様々な困難を抱えている。電話相談の利用者は、このような困難に加え、電話という顔の見えない相手への不安も持ちながら、それらを超えてつながってきた人である。そのつながりを最大限に尊重し、利用者にとって意味のあるものとするために、電話相談の担当者は、例えば電話を受ける前にwebをすぐ閲覧できる状態に

し、資料を手元に用意して電話が鳴るのを待つといった様々な工夫を行ってきた。

本事例は電話相談の立ち上げを通じ、地域における新しい資源開発を実践したといえる。電話相談立ち上げに参画した専門職の経験と地域特性の2点が地域の中に陽性者を支援する新たな資源を創出する大きな推進要因となったと考える。専門職に関しては、既に陽性者を支援する経験とその実践現場を有しており課題を共有していたことと対面相談の経験があったことである。資源創出を促した地域特性とは、関西という地域に専門職を中心としてすでに形成されていた関係性（ネットワーク）があったことである。この地域性を背景にしていたことが新しい資源のひとつとして地域に受け入れられることを促進した。また既存の資源と有機的な連携を可能にし、それぞれ点として存在していた資源を線としてつなげる役割を果たすことができたと考える。

従来、HIV陽性者へは医療従事者を中心に様々な支援が行われてきた。本事例が地域に新しく創設されたことの意義は、さらに多様な支援が多様な方法によって提供されることが陽性者およびその周りの人の持つニーズの充足に必要なことであり、またそれが生活の場である地域の中にアクセスしやすい形で存在することにあると言える。

ディスカッションの内容については今後さらに詳細な検討を進めていく必要があるが、この研究が他の地域での今後の電話相談立ち上げの際の参考資料として有用であると考えられる。

E 発表論文等

(口頭発表・国内)

岳中美江, 岡本学, 生島嗣, 市川誠一: 大阪における陽性者を対象とした電話相談の現状. 日本エイズ学会, 2009年, 名古屋.