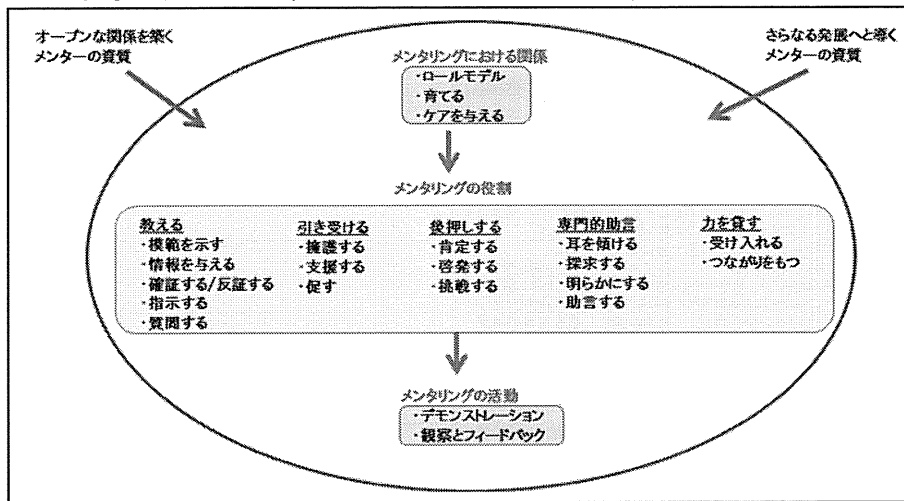


## 相談員学習に用いるメンタリング手法のポイント

### 1. メンタリングとは

- 様々なレベルの経験と専門性をもつ個人と個人の間で生じる複雑で相互作用的なプロセス。
- メンターと学習者と間のコミュニケーションと相互信頼の上に成り立つアクティブな関係。

### 2. メンタリングモデル (Anderson and Shannon, 1995) <sup>1)</sup>



### 3. 求められるメンターの資質 <sup>1)</sup>

専門職者としての特性	人間的な特性	様々な役割 (顔)
<input type="checkbox"/> 建設的かつ批判的なコメントができる <input type="checkbox"/> 十分な知識をもっている <input type="checkbox"/> メンターの役割に必要なことをよくわかっている <input type="checkbox"/> 良心的である <input type="checkbox"/> テーマについて説明できる <input type="checkbox"/> ほめる	<input type="checkbox"/> 親しみやすい <input type="checkbox"/> 励ましてくれる <input type="checkbox"/> 助けになる <input type="checkbox"/> 支援的である <input type="checkbox"/> 快く時間をつくってくれる <input type="checkbox"/> 気持ちを理解してくれる <input type="checkbox"/> ケア的である	<input type="checkbox"/> 助言者 <input type="checkbox"/> 信頼の対象 <input type="checkbox"/> ロールモデル <input type="checkbox"/> 評価査定者 <input type="checkbox"/> 相談役 <input type="checkbox"/> カウンセラー <input type="checkbox"/> 友人

※参考文献 1) P.260「表 12.1 メンターの特性と役割の分類および順序 (Rothersa 1995)」をプログラム用に一部改変。

### 4. メンタリングにおいて大切なこと

- メンターは、優位に立って判断を下し、批判的になりすぎないように心がける。
- メンターは、建設的な批判 (もっと良くなる点の指摘) を行い、学びを支援し、学習者の成長の余地を与えるような関係を築くように心がける。

### 5. 自己/相互評価査定 (アセスメント) において大切なこと

- 学習者が、学習活動に参画する権限をもつ。(自己決定的)
- 学習者が、自分は何を知らず、何を知る必要があるのかについて知ること。
- 学習者が、上手くできた点、上手くできなかった点の原因を見極める力をもつこと。

## 6. 自己／相互評価査定（アセスメント）の流れとその目的<sup>1)</sup>

アセスメントの流れ	目的
①自己評価査定の開示	本人が自分の自己評価を行う
②質問の明確化	何ができて何ができなかったのか、メンターが問いかける。
③ネガティブ・フィードバック （より良くなる点）	メンターは、自己評価者に対して、より良くなると思われる改善点について指摘する。ただし、人格を否定しない形でおこなう。
④ポジティブ・フィードバック	メンターは、自己評価者に愛情をもって、良かった点についてコメントする（同意／支持）。教育目的に対しては厳しく、本人に対しては支持的な態度を崩さないようにおこなう。
⑤自己評価査定者による回答	自己評価者がどのように感じ、自己／相互評価プロセスをどのように経験したかを振り返る（言語化する）。
⑥質保証	自己／相互評価プロセスを評価する。質を保証し、必要な修正を確認する。

※参考文献 1) P.340-1 「付録 B：自己／相互評価査定—フォーマルな評価査定—」を本プログラム用に一部改変。

### ●参考文献

- 1) 生涯学習支援の理論と実践；ピーター・ジャーヴィス【編著】、渡邊洋子、吉田正純【監訳】明石書店、2011
- 2) 成人教育の現代的実践；マルカム・ノールズ【著者】、堀薫夫、三輪建二【監訳】、鳳書房、2002

### ●確認事項

※この「相談員学習に用いるメンタリング手法のポイント」は、がん相談支援センターの相談の質の向上を目的とした教育介入プログラムにおいて、指導者役を担うメンターの教育介入用資材として作成した。

(資料11)

平成 22 年度厚生労働科学研究費補助金 (がん臨床研究事業)  
相談支援センターの機能の強化・充実と地域における  
相談支援センターのあり方に関する研究  
(研究代表者：高山 智子)

分担研究報告書

相談支援センターにおける相談の質の確保のためのツール作成に関する研究

研究分担者

八巻 知香子 国立がん研究センター がん対策情報センター 研究員  
高山 智子 国立がん研究センター がん対策情報センター 室長

研究協力者

関 由起子 埼玉大学 教育学部 准教授  
小郷 祐子 国立がん研究センター がん対策情報センター 社会事業専門員  
神田 典子 国立がん研究センター がん対策情報センター  
清水 奈緒美 神奈川県立がんセンター 医療相談支援室 室長  
橋本 久美子 聖路加国際病院 医療連携相談室

研究要旨：相談支援センターの質の確保・向上が求められている。本研究では相談支援センターの質の確保のための教育プログラムのあり方について検討するため、相談の質を評価する目的で作成された評価表を用いて相談の質を評価し、その利用可能性について議論するワークショップを行った。

相談支援センターの質向上に向けて、相談内容を評価する評価表の利用は有効であると考えられた。その利用にあたってはまず相談支援センター内の理念・方針の検討とその検討を反映した相談支援センター版への修正を行うこと、そのうえで相談員への支援方法を考慮しつつ活用していくことが可能であると考えられる。各相談支援センターでの活用のためのプログラム策定にあたっては、好事例の蓄積、共有、相談支援センター間のコンセンサスづくりが可能となる議論の場の設定が重要であると考えられた。

A. 研究目的

国際がん情報サービスグループ (International Cancer Information Service Group: ICISG) は、品質を評価し、品質を保証することの必要性を運営ガイドラインの中で示している。わが国でも、全国どこでも質の高いがんの相談支援を行っ

ていくためには、相談の質を担保するための運営方針、相談の質を測定し、フィードバックできるツールとその運営方法が確立され、共有されることが必要であると考えられる。しかし、そのためには実際に相談支援センターを運営する人々の中で運営方針について共通理解を形成することから始

める必要がある。

本研究に先行し、第3次対がん総合戦略研究事業「患者・家族・国民の視点に立った適切ながん情報提供サービスのあり方に関する研究（研究代表者：高山智子）」において、NPO 法人が運営するがんの電話相談の質を評価するための評価表作成が行われている。作成された評価表は、「方針の遵守」について8項目、「相談員の相談技術」について13項目、「相談者の反応」について9項目、「相談の全体的な印象」について1項目が設けられ、一定以上の信頼性、妥当性が得られている。

本研究ではこの評価表を用いて、相談支援センターの相談員との協働作業を行い、そのプロセスを通じてがん専門相談員による相談の質の確保に向けたツールづくりを行い、その利用可能性を検討することを目的とする。

## B. 研究方法

がん診療連携拠点病院の相談支援センターの現場で指導的な立場にある人を対象として、ワークショップを実施した。全国から応募があり、37名が参加した（募集の呼びかけについては添付資料1を参照）。

ワークショップは、主催者側から ICISG の品質管理の基本的考え方についての紹介のあと、(1) 模擬事例を使った相談支援センターとしての対応方針についてのディスカッションを行った。その後、がん相談の質を評価するための評価表の紹介をした上で、(2) 模擬事例について評価表を用いた評価の体験、最後に (3) 評価表の利用可能性のディスカッションを行うという形で構成した。

(1) の対応方針についてのディスカッションにあたっては、対応した新人の相談

員がニーズを十分に捉えることができず、対応に困ったため一度電話を保留にした上で相談主任に対応を相談するという事例を用いた。相談支援センターの現場責任者として新人相談員にどのように指示をするか、どう教育していくのかについて相談支援センターとしての方針についてグループディスカッションを行った。

(2) の評価表利用の体験にあたっては、かなり混乱した状況にある患者本人からの電話で、経験を積んだ相談員が対応した事例を用いた。参加者が各々評価表を用いて実際に評価を行った後、グループごとに評価の全体的な傾向が一致しているか、評価が高く／低くなった理由は何か、各項目ごとに評価が分かるとすればそれはどのような点なのかについてディスカッションを行った。

模擬事例については、NPO がん臨床研究支援ユニットが運営する「がん電話情報センター」で実際に行われた相談事例について、個人情報 を消去し、本筋に関わらない部分の会話を編集するなどの作業を行った相談内容をシナリオとして、第三者が演じた会話を録音したものをを用いた。

(3) の評価表の利用可能性についての評価については、相談支援センターでの今後の活用の仕方も含めてグループディスカッションを行った。

### (倫理的配慮)

がん電話情報センターでの相談は、自動音声で相談内容が録音されること、個人情報は消去した上で録音内容が研究に用いられることが相談者に通知されている。また、研究上の利用については、2009年度に国立がんセンター（当時）に設置された倫理委員会にて承認されている。

## C. 研究結果

### 1. ワークショップ参加者によるディスカッション

#### (1) 相談支援センターとしての対応方針

保留直後の対応については、責任者が電話をかわる、本人が対応を続けるという両方の選択肢が挙げられたが、相談支援センターとして対応方針を明確にすること、それを相談者にも伝えることが必要であるという基本姿勢は共通していた。また、相談者が訴えている状況から、担当医と話しにくい環境があることを推察しながらも、受診している病院で治療が継続できるよう助言することが基本的に必要な姿勢として指摘された。

教育的配慮については、相談支援センターの方針そのものをきちんと共有することの必要性と、経験の浅い相談員の気持ちをサポートすることが共通して指摘された。

#### (表1)

#### (2) 評価表を利用した相談の評価

総合的に「良い」相談であったのかどうかについては、判断が分かれ、その原因はニーズが何であると捉えたのかによる、という意見が出された。このケースについて相談者のニーズが不安であると捉えた場合には、相談員の対応を支持し高評価となったが、転院だと捉えた場合には相談員がその意向を掴んでいないとして低評価となった。

#### (表2)

#### (3) 相談支援センターの業務改善に向けた評価表の活用可能性

評価を行うにあたっては、相談支援センターの役割、方針、業務の範囲を明確にしなければならないことが参加者に意識されたとの意見が多かった。実際に評価表を用いることについては、利用可能だという意見が大半を占めたが、相談支援センター版

を作成することの必要性、作成後の運用マニュアルの整備が必要だという指摘があった。また、実際に評価表を用いるにあたっては、評価する目的の共有、評価される側への影響についての配慮の必要性が指摘された。

#### (表3)

#### (4) 参加者による感想(アンケート結果)

参加者の背景およびワークショップに関する評価を図1~図5に示した。参加者はがん診療連携拠点病院の相談員で基礎研修3をすでに受講した人が大半であった。「相談支援センターの方針を考えることの重要性を感じた」「スタッフの教育方法について考えるきっかけになった」「相談支援センター内で方針について議論していこうと思う」について、大半が「とてもそう思う」と答えた。

## D. 考察

本研究で用いた評価表はNPO法人が運営する電話相談の質を評価するためのものであり、評価表での得点そのものについては一致しない点もあったが、これを用いて相談内容を振り返るという活用可能性についてはワークショップの参加者から、相談支援センターでも利用可能であるという評価が得られた。また、評価表を適切に用いるためには、それ以前の課題として相談支援センターが何をすべきか、どのような方針をもって対応にあたるべきかについて施設内で議論をする必要があるという意見が多かった。このことから、施設内での理念・方針の検討を含め、本研究で用いた評価表を相談支援センター向けに修正する取り組みそのものが相談支援センターの質を高める取り組みとなりうると考えられた。

実際の活用場面については、評価のフィ

ードバックを受けるスタッフへの配慮について検討が必要である、プラスの効果を上げるためには相談支援センター内の雰囲気的重要であるという意見があった。これについては、共通して必要とされる配慮について検討すると同時に、好事例を蓄積し、共有していくことが重要であると考えられた。

また、相談支援センターは地域住民に対する相談に応じるなど、従来の病院機能だけではない新しい役割が期待されている。全国の相談支援センター間でのコンセンサスづくりが必要であるとの議論もなされており、相談支援センター間の情報共有、コンセンサスづくりの可能な議論の場を準備していくことも重要であると考えられた。

#### E. 結論

相談支援センターの質向上に向けて、相談内容を評価する評価表の利用は有効であると考えられた。その利用にあたってはまず相談支援センター内の理念・方針の検討とその検討を反映した相談支援センター版への修正を行うこと、そのうえで相談員への支援方法を考慮しつつ活用していくことが可能であると考えられる。各相談支援センターでの活用のためのプログラム策定にあたっては、好事例の蓄積、共有、相談支援センター間のコンセンサスづくりが可能となる議論の場の設定が重要であると考えられた。

#### F. 健康危険情報

なし

#### G. 研究発表

##### 1. 論文発表

なし

#### 2. 学会発表

1. 八巻知香子, 高山智子, 神田典子, 熊谷たまき, 清水奈緒美, 植田潤, 小曲一之, 佐々木佐久子, 中川圭, 根岸利光, ハーシー久美, 本田麻由美, 山下芙美子, 清水千佳子, 的場元弘. 再発患者向け情報提供コンテンツの開発. 第48回日本癌治療学会学術集会. 2010年10月28日-30日.京都.
2. 関由起子, 高山智子, 渡邊眞理, 清水奈緒美, 八巻知香子, 河村洋子. 大学電話によるがん情報提供・相談支援の質評価ツールの検討 第48回日本癌治療学会学術集会. 2010年10月28日-30日.京都.
3. 高山智子, 関由起子, 八巻知香子, 瀬戸山陽子, 八重ゆかり. がん相談者の質問・疑問からの情報づくり～診療ガイドラインの情報との比較から. 第48回日本癌治療学会学術集会. 2010年10月28日-30日.京都
4. 高山智子, 八巻知香子, 熊谷たまき. 患者・市民と協働して作成する情報づくりのあり方の検討. 第69回日本公衆衛生学会総会. 2010/10/27-29. 東京.
5. Kiyotaka Watanabe, Chikako Yamaki, Tomoko Takayama, Seiichiro Yamamoto, Fumihiko Wakao. National distribution of comprehensive cancer information booklet for newly diagnosed patients to support decision-making on cancer care UICC 2010 world cancer congress. 18-21 August 2010 Shenzhen, China

#### H. 知的財産権の出願・登録状況

なし

表1：対応方針についてのディスカッション結果

グループ	ディスカッション内容
A	<p>&lt;保留解除後、相談者に対してとるべき対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保留にした後は、連絡先をきき、問題点を整理してかけ直す</li> <li>・相談者の不安、聴きたいこと、別の相談窓口にかけてきたかを明確化することが必要</li> <li>・医師とのコミュニケーションを支援する</li> <li>・医師に聴くときの具体的な方法を示す</li> </ul> <p>&lt;教育的配慮、長期的課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員が話しすぎて、相談者自身も相談の中身が見えなくなっている</li> <li>・相談員が相談者の言葉を整理して復唱するなどのスキルが必要</li> </ul>
B	<p>&lt;保留解除後、相談者に対してとるべき対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員が不安を受け止められなかったケースである</li> <li>・責任者が電話をかわる</li> <li>・自院の相談室につなげ、相談を促す</li> <li>・症状判断ができないことを伝える</li> </ul> <p>&lt;教育的配慮、長期的課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応した相談員がどう受け止めたかを確認する</li> <li>・責任者の対応を見てどう感じたかを確認する</li> <li>・相談員の役割、相談支援センターの対応方法、限界を確認しあう</li> </ul>
C	<p>&lt;保留解除後、相談者に対してとるべき対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エビデンスに基づいた情報を提供する必要があり、職種にかかわらず一定の質が保てることが重要</li> <li>・なぜこの電話に相談してきたのかを考えることが必要</li> <li>・直後の対応としては、短時間で先輩に電話内容を伝達できない可能性もあり、一度電話を切り、折り返すことが適切ではないか</li> <li>・入院が長期化している患者を抱えている相談者にねぎらいの言葉をかけることは重要</li> </ul> <p>&lt;教育的配慮、長期的課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一生懸命応えようとしている相談員の気持ちをサポートする</li> <li>・一度電話を切るときの対応方法を助言する</li> <li>・相談者がどこまで情報収集をする必要があるのかについては検討が必要</li> </ul>
D	<p>&lt;保留解除後、相談者に対してとるべき対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者の職種によって対応に差が出る懸念があること、相談支援の姿勢が不明確になっていることが問題</li> <li>・次の病院を探すことについては後日返答するのがよいだろう</li> </ul>

D 続き	<ul style="list-style-type: none"> <li>・背景にある不安を明確化できるかが重要であり、他院の相談窓口にかけてきたことから担当医に話しにくい状況があると推察される</li> <li>・相談支援センターの役割を明確に伝える必要がある</li> </ul> <p>&lt;教育的配慮、長期的課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新人教育としては、状況を説明してもらい、一緒に考える施設が重要だろう</li> </ul>
E	<p>&lt;保留解除後、相談者に対してとるべき対応&gt;については前出のグループ報告に同じ</p> <p>&lt;教育的配慮、長期的課題&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談員の役割を職種によらず明確に理解しておくことが必要</li> <li>・相談員同士で振り返る機会をもつことが重要</li> </ul>
F	<p>&lt;保留解除後、相談者に対してとるべき対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保留の後、肝膿瘍は治癒に長くかかることもあること、個別性があることを伝える</li> <li>・患者とその家族が、現在かかっている病院でスムーズに治療を継続できるよう支援する</li> <li>・拠点病院を受診している様子なので、その病院に相談支援センターがあること、病棟看護師などに質問してもいいことを伝える</li> <li>・なぜ医師と話しにくいのか、医師と話すシミュレーションなども含め具体的に話すための方法を伝える</li> <li>・相談者の気持ちの受け止めることが重要</li> </ul>



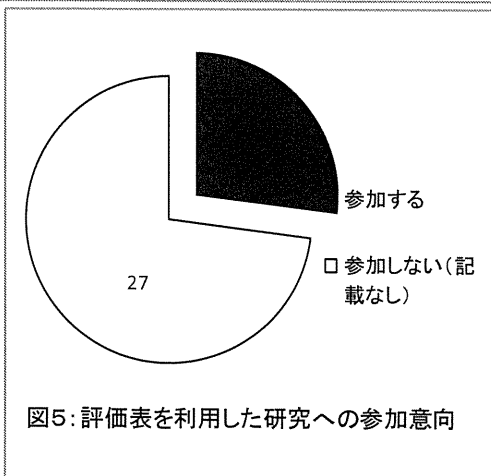
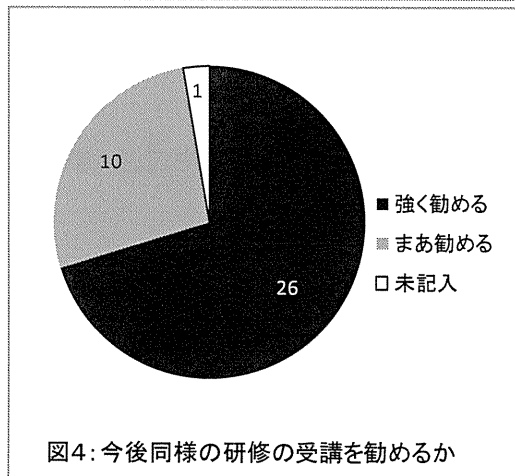
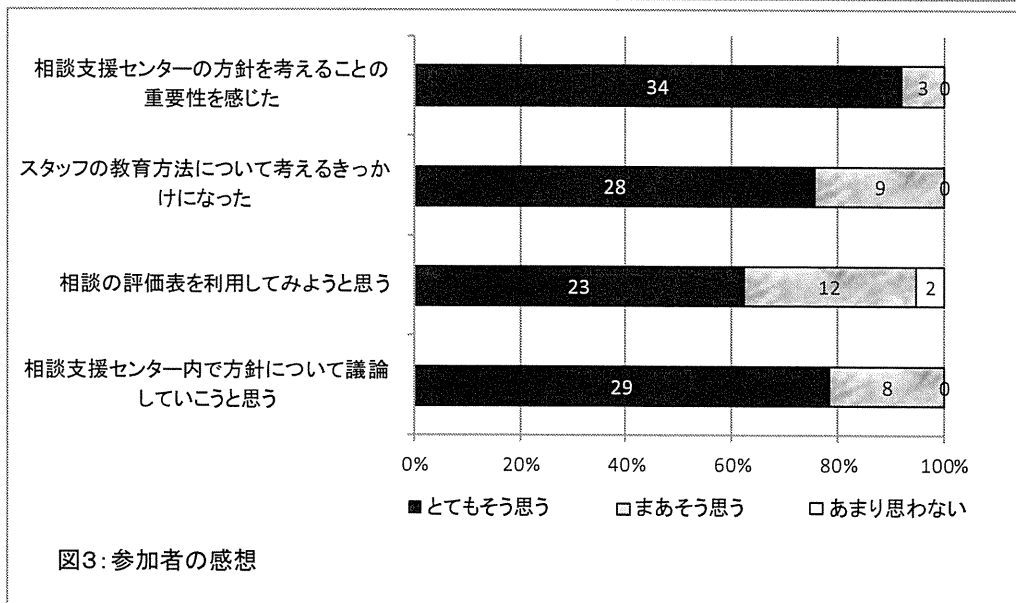
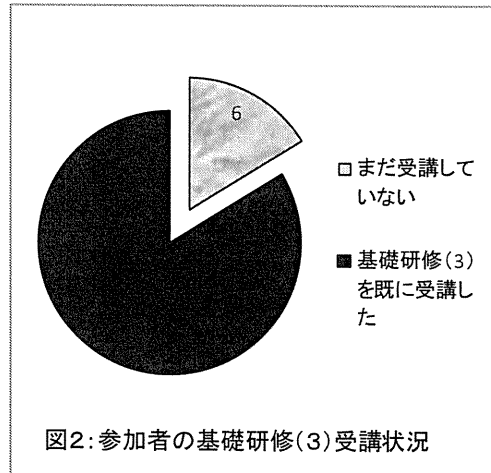
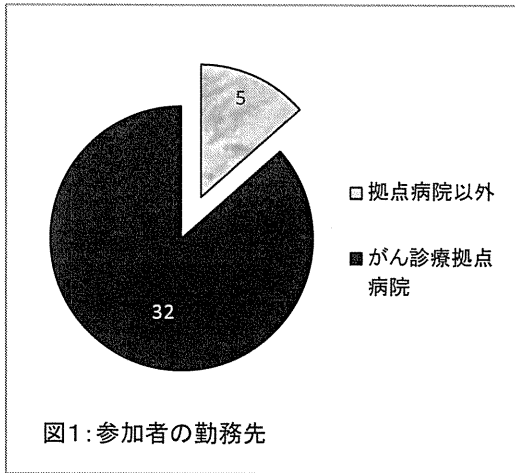
表2：評価表を利用した相談の評価についてのディスカッション

グループ	ディスカッション内容
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的にみると相談対応は良かった</li> <li>・主訴は他院の情報がほしいというものだが、ニーズは不安や理解不足だったと思う。これをどう捉えたかで評価が分かれるのではないか</li> <li>・ニーズは不安であると捉えたため、気落ちを引き出していることに高評価をした</li> <li>・70代の相談者に対しての言葉遣いがやや不適切ではないか</li> </ul>
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体としてはあまり良くない相談（総合評価は2）</li> <li>・同じ質問が繰り返されている、深刻な表明にも表面的な受け答えをしている、相談員の誘導があるというところで低評価になった</li> <li>・相談者の思いが要約、整理されているところはよかった</li> <li>・主治医との関係を妨げている可能性があると判断し、方針に関わる項目の(1)～(5)が0と評価した</li> </ul>
C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合評価は2（主任と共に不十分な箇所を学習する必要がある）</li> <li>・要約、言い換えが少ない、クローズドな質問が多い</li> <li>・担当医との話し合いの必要性について触れられずに、最終的に「様子を見ます」と本人に言わせている</li> <li>・言葉遣いの不自然さがある</li> <li>・相談者は主治医の方針に納得していないが、それを修正し切れていない</li> </ul>
D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全体に見ると、どちらかというの良い相談</li> <li>・共感できていた</li> <li>・具体的な行動目標が引き出せていればもっとよかったと思う</li> <li>・メンタル面のアセスメントについてどこまで踏み込むかは検討が必要</li> </ul>
E	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者のニーズをどう捉えたかにより、総合的な評価は分かれた</li> <li>・ニーズを転院だと捉えた人は、あまりよくない相談と評価、検査結果に動揺した不安だと捉えた人はよい相談だと評価した</li> <li>・相談の進行に沿って、整理の度合いが高まればなおよい相談になると思われた</li> </ul>
F	<ul style="list-style-type: none"> <li>・減点の少ない面接だった</li> <li>・メンタル面のアセスメントを掘り下げる必要があったのではないか</li> <li>・骨髄検査に関する不安にあまり触れていない</li> <li>・終わり方が唐突な印象があった</li> </ul>

表3：評価表は相談支援センターの業務に役立つかどうかについてのディスカッション

グループ	ディスカッション内容
A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・方針、理念を確認したい</li> <li>・全事例でなくても、評価表を参考にしながら良かった、悪かった、その根拠について検討する機会をもちたい</li> <li>・県内での共通認識をつくっていくためのツールとしても使いたい</li> </ul>
B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価表は評価ツールとして使える</li> </ul>
C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場で実際に評価をした際、評価に対してどう対応するのかに注力してしまった例があったので、評価表はどのように使うのか、使い方が大事だと思う</li> <li>・何のために評価するのかについて、評価する側、される側が共有していなければならないと思う</li> <li>・失敗しても大丈夫、という環境が必要だと思うが、病院全体の体制とも関係するので難しい</li> </ul>
D	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今まで自分を評価する機会がなかったので、自分の相談を見直してみたい</li> <li>・一人職場の場合には誰に評価してもらうのか考える必要がある</li> <li>・点数をつけること自体が目的ではなく、なぜ減点するのか、その根拠を意識することが重要だと思った</li> </ul>
E	<ul style="list-style-type: none"> <li>・部署の中で理念、方針を確認したい</li> <li>・評価表を自分たちにあったものにして、使っていくのも大事だと思う</li> </ul>
F	<p>(質問) この評価表を国として導入していく方向にあるのか</p> <p>→ (主催者) 考え方を共有するコンセンサスづくりが必要な段階だと考えている</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価が分かれた部分もあったので、マニュアルがほしい</li> </ul> <p>→ (主催者) 今後、この評価表を参考に相談支援センターバージョンをつくっていきたいと思う</p>

参加者による感想（アンケート結果）



## 参考資料1： 「相談支援センターの質向上に関するワークショップ」

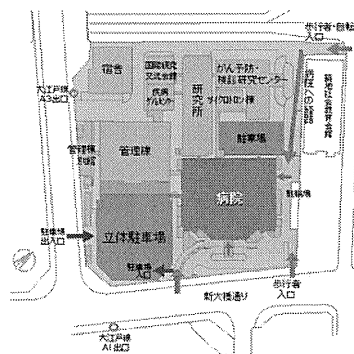
### 【開催主旨】

相談支援センターで提供する情報やサービスの質を保ち、向上させるにはどのような取り組みが必要でしょうか。

がん対策推進基本法(H19年)の施行以降3年が経過し、がん診療連携拠点病院や相談支援センターの体制整備が徐々に進められてきました。まだまだ体制整備が十分に進められていないところがある一方で、がん患者やご家族の方々からは、相談支援センターが安心して利用でき、よりよい相談対応が提供されるようにとの多くの期待が寄せられています。

相談支援センターの相談対応の質の向上をめざすには、どのような取り組みを行っていく必要があるのでしょうか。本ワークショップでは、相談支援センターにおける“相談対応の質”やそのための“実践的な取り組み”について、主に相談支援センターの実践を担い、運営されている方を対象に、同じく相談支援センターに携わる人たちと一緒に質の向上や評価方法について考える機会としたいと考え企画いたしました。ご関心がある方は是非ご応募ください。

- 日時：H22年7月4日（日）10:00～16:30
- 場所：国立がんセンター管理棟1階 第1会議室  
◇ 〒104-0045 東京都中央区築地5-1-1  
都営大江戸線A3出口徒歩1分
- 対象：相談支援センターにおいて相談対応の実践者かつ、相談支援センターの運営に携わっている方
- 人数：20～30名程度
- 参加費：無料
- 参加申し込み方法



【参加申込書】に必要事項をご記入の上、FAX または電子メールにて下記までお申し込みください。

- FAX： 03-3547-8577
- 電子メール：research-cisc@ml.res.ncc.go.jp
  - 参加希望者多数の場合には、ご要望に添えないこともございます。ご了承ください。

主催：がん臨床研究事業「相談支援センターの機能の強化・充実と地域における相談支援センターのあり方に関する研究（厚生労働科学研究費補助金）」研究班

研究代表者：高山智子（国立がんセンター がん対策情報センター がん情報・統計部）  
電話：03-3542-2511（代表） 内線5685（担当：神田、高山、八巻）

参考資料2：「相談支援センターの質向上に関するワークショップ」

## 【参加申込書】

FAX または電子メールで、2010年6月15日（火）12:00  
までにお申し込みください。

FAX： 03-3547-8577  
電子メール：research-cisc@ml.res.ncc.go.jp

◎ 6月22日（火）までに、志望動機などを参考の上選考後ご連絡を差し上げます。

1	ふりがな		
	お名前		
2	ご所属	病院名	1. がん診療連携拠点病院    2. その他の医療機関
		部署名	(役職： )
3	ご連絡先	住 所	
		電話番号	
		E-mail	
4	相談支援センターでの勤務形態	1. 専従    2. 専任    3. 兼任    4. その他 ( )	
5	現在の職種	1. 福祉職    2. 看護職    3. 心理職    4. 事務職    5. その他 ( )	
6	がん相談 件数	現在：_____件/週 (現在相談を受けていない場合:これまでの相談対応経験 1. あり 2. なし)	
7	今回のワークショップ参加の動機		
8	今回のワークショップに期待すること		

(資料12)

平成 23 年度厚生労働科学研究費補助金 (がん臨床研究事業)  
相談支援センターの機能の強化・充実と地域における  
相談支援センターのあり方に関する研究  
(研究代表者：高山 智子)

分担研究報告書

相談支援相談員の交流研修の実施とその効果に関する検討

研究分担者

高山 智子 国立がん研究センターがん対策情報センター室長

研究協力者

清水 奈緒美 神奈川県立がんセンター 医療相談支援室室長

大石 美穂 佐賀県立病院好生館 相談支援センター医療相談係長

研究要旨

相談支援センターの1か所あたりの職員数は少なく、相談業務の中心的な役割を果たす職種の一つであるソーシャルワーカーは、院内全体でも配置人数の少ない職種であり、他のソーシャルワーカーの活動や、他職種との協働の実際を知る機会は少なく学習の機会が限られる。そこで、相談支援センター間の交流研修を企画し、交流研修による相談員の学習効果および交流研修を実施する際に必要な要件について検討を行った。

交流研修は、がん専門病院1施設、総合病院1施設の同年代のソーシャルワーカーが4日間互いの施設で研修する形式をとった。また事前の準備として自施設の特徴について交流先の施設においてプレゼンする、事前の研修目的を文章化して明確にし、交流研修の前後での学びについてインタビュー結果について機能的に分析を行った。

その結果、交流研修を実施した研修生の個別のソーシャルワーカーの学習効果以外にも、指導者の役割を担う者や運営面への効果もいくつか散見され、相談支援センター内および相談支援センター間の質の均てん化を図るうえでも有意義な取り組みとなり得ることが示唆された。今後は、クリアしなくてはならない課題を克服しつつ、こうした交流研修ができる環境の整備もあわせて行っていくことも必要であると考えられた。

A. 研究目的

相談支援センターは、平成19年にがん対策基本法に基づいて全国のがん診療連携拠点病院に設置された。しかし、相談支援センターの1か所あたりの職員数は少なく、相談業務の中心的な役割を果たす職種の一

つであるソーシャルワーカーは、院内全体でも配置人数の少ない職種である。このような背景から、他のソーシャルワーカーの活動や、他職種との協働の実際を知る機会は少ない。

そこで、試験的に相談支援センター間の交流研修を行うことで、どのような学習効

果が得られるのか、また抽出された要素について一般化可能性について検討することで、このような研修の今後のあり方についての示唆を得ることを目的とした。

## B. 研究方法

### 1. 交流研修を実施するに際しての教育介入方法

本交流研修では、相談対応の質を向上するための学習を支援するための試みとして、「がん専門相談員による相談の質の確保に向けた教育介入プログラムの開発」を行う過程において検討をおこなった、学習支援に求められる指導者のスタンスや対応方法を採用した。具体的な方法としては、学習場面にとどまらない日常の職場の雰囲気も含めた、お互いに過度なフレッシュャーとならないような“学習の場づくり”、受け入れ先の相談支援センターや相談員同士の相談対応について“お互いに知り合う機会”とすること、なぜ学ぶ必要があるのか“本人の学習目標の明確化”とメンターとの“学習目標の共有”である。

### 2. 相談支援センター間の交流研修の実際

#### 1) 対象：

がん専門病院 1 施設、総合病院 1 施設が交流研修に参加する。

同年代のソーシャルワーカーの交流とする。

#### 2) 方法

がん専門病院、総合病院のそれぞれのソーシャルワーカー 1 名ずつを以下の予定で双方に派遣する。

日程：平成 24 年 1 月 10 日（火）から 13 日（金）

## 3. 交流研修の内容

交流研修では、以下の内容について実施した。

- (1) 派遣職員と直属の上司にあたる責任者は別紙のテーマに沿って、交流研修における個別の目標や期待を言語化し、文章化して双方に伝え合う。
  - (2) 派遣職員は、交流研修期間中に自施設の特徴や取り組みを派遣先でプレゼンテーションする。
  - (3) 派遣先では、事前に整理した課題や目標を、派遣先責任者と共有し、研修計画に役立てる。
  - (4) 研修終了時には、派遣先施設の責任者と派遣職員は面接し、別紙の視点でフィードバックを行う。
  - (5) 自施設に戻ったのち 3 週間以内を目安に、上司である責任者と面談の機会を持つ。面談の前に、参加者は別紙の視点であらかじめ整理し文章化しておくようにする。
  - (6) 面談では、交流研修で感じたこと考えたことを対象者に自由に語ってもらう。その中で、前後の変化などについて問いかけ、語りを促進する。
- (3)～(6)のプロセスを進める際には、下記のフォーマットを使用した。

研修受講者

	交流研修前		交流研修後
現在、課題と 思っているこ と、研修を通 じて学びたい こと		交換研修前に課題と思 っていたことについ て、学べたこと、感想 など	
		研修前に課題と思っ ていなかったことで、学 べたと感じること	

研修指導者（当院の）

	交流研修前		交流研修後
（指導者の立 場から）現在、 課題と考えて いること、研 修を通じて学 んでほしいと 思っているこ と		交換研修前に課題と考 えていることについ て、学べたと考えられ ること、感想など（で きるだけ、本人の言葉 等から、客観的に判断 できることについて記 載）	
		研修前に課題と考 えていなかったが、学べ たと感じること	

研修指導者（交流先の）

	交流研修後
研修者の良い ところ（強み） と	
今後強化した らよいと思わ れること	

4. データ収集方法

1) 上記の交流研修の実際のうち、交流研

修参加者と上司にあたる責任者の面接で語  
られたこと、別紙の視点にそって記載され  
た内容をデータとした。



2) 面接の内容は、許可が得て録音し、逐語録とした。

#### 5. 倫理的配慮

対象施設が2施設で、交流研修参加者が2名であること、面接を行う者が上司にあたることを十分に配慮し、参加者にとって脅威とならないよう最大限の配慮を行った。

具体的には、1. 「面談の場面で何を語っても、職務上の不利益は一切生じないこと」「職務の評価とは無関係であること」「今回の表現できることがすべてではなく、すぐに言語化できない部分もあることを了承していること」をはっきり伝えようにした。

2. データ収集の対象となることが参加者の緊張を強め、学習効果に悪影響を及ぼすと判断された場合には、録音せず、フィールドノートへの記述にとどめ、3. データは参加者どちらのデータかわからないように処理してプライバシーを守り、分析の対象とした。

#### 6. 分析方法

質的帰納的に分析を行った。主な検討点としては、以下の3点である。

1) 異なる環境かつ異なる指導者のもとで、具体的に学べたことはどのようなことか(異なる環境下で改めて意識化できたことなど)

がん相談員としてのソーシャルワーカーの専門性(スキル、役割機能)役割を獲得、拡大していくための動き、意識はどのようなものか。

2) 1)で抽出された内容について、新たな交流研修の環境下においても抽出可能な内容であるのか(一般化可能性)能動的な活動をしている相談支援センター、ソーシャルワーカーの施設が

研修先であることが、必要不可欠な条件となるのか。

3) さらに学べたことを強化する要因はあったのか

・施設間の類似する特徴など、交流研修を実施することで見えてくることはあるか。

#### C. 結果

##### 1. 交流研修を体験した研修生の学び

交流研修を体験したMSWは様々なことを学んでいた。代表的な内容は次のとおりであった。

1) 看護師との協働により医療的な知識を必要とする支援へ対応すること

2) 医学的な専門知識の蓄積の方法

3) MSWとして患者の生活を考えて課題を見出し支援すること

4) インテークの実際

5) ケースに提供すべき情報を選択すること

6) MSWとして組織の中で自律して自らが役割開発すること

2. 交流研修がもたらした指導的役割を担うものや運営的側面への影響

A施設では、A施設の運営にもたらした利点として次の4点が挙げられた。

1) 相談支援センター医療相談係や関連部署にとって、看護師との連携を充実させることが医療相談の質向上の一方法であると明確化され、センター内の体制改革実施の契機となった。

2) 院内連携や相談支援センター活用内容が可視化された他施設取組のプレゼンテーションをがん関連部署のキーパー

ソンが聴講したことで、館内での相談支援センター活用意識が高まった。

- 3) 研修生が自分では感じていなかった真の課題を自ら認識することができたことから、今後の育成プロセスに於いて、加えるべき個別トレーニング内容を指導者自身も確認できた。
- 4) 館内で接触頻度が少なかった部署が、研修生を迎えるためのプロジェクト的ワークに参加したことで、相互理解ができその後の業務依頼・連携が容易になった。

また B 施設では、交流研修が当院の運営に与えた影響として次の 3 点があった。

- 1) 経済的な問題に対する情報提供の在り方について、当院の通常の在り方の根拠を明確にする機会になった。
- 2) 相談支援センターの責任者（看護師）が、MSW という職種の理解を深められた。
- 3) 事例検討などの on the job での学習の重要性を、相談支援センターの責任者や教育を担当する立場の職員が再確認する機会になった。
- 4) 相談支援センターが確立していくための組織への働きかけについて相談支援センターの責任者が再検討する機会になった。

#### D. 考察

##### 1. 交流研修による効果

交流研修を行ったことでの研修生の学びについて、本研究プログラムは、事前に各自が課題設定をしたこと、また設定しなかったことについても大きな効果が得られたと考えられた。このような効果的な学びが

得られた背景には、交流研修で行った取組みが効果的に機能していたことがあげられる。たとえば、今回の研修の実施内容として、事前に課題を整理して交流先に行ったことで、自分の課題を整理し、意識化したうえで研修に臨めたこと、また研修先でも学びの課題に注目した素材提供や学びの支援をうけることができたこと、さらに、帰院して自分の学びを語り、フィードバックをうけることで強化されたことがあげられる。

交流研修初日に、交流先の施設で自施設の相談支援センターの現状をプレゼンテーションを実施したが、その準備を事前に行ったことで、交流先に行く前から自施設の取組みを整理し、交流にのぞむことができたことも効果的な学びとなる要因になったと考えられる。

また交流研修の実施内容として設定していなかったもの以外にも、いくつかの研修が効果的に作用した要因が考えられた。たとえば、交流生の年齢や性別が同じであったことで、受け入れ施設側にとっては施設要因の比較がしやすかったこと、研修生は 20 代前半と、まだ経験が十分でなく 1 人に満たない年代であったことで、学習意欲と学んだことを吸収する力があつたと考えられる。

さらに今回交流研修を行った 2 施設は地域が関東と九州地区とかなり離れていた。地域が近い場合には、知り合いや関係者に会う機会も多く、場合によっては、自分に対する評価が職務にも影響するのではないかと懸念材料になることがある。今回はそのような懸念材料もなく、本来の職務と切り離して、異なる環境で効果的な学びの場

が提供できたことにつながったと考えられる。また互いの受け入れ環境としては、指導者間でもともと交流があったこともあり、研修生のみならず、受け入れ側のスタッフが、交流先の病院や地域に、親しみをもって交流研修に臨むことができたことも、交流研究の環境整備として大きな役割を果たしていたのではないかと考えられた。

## 2. 交流研修の相談支援センターの質の均てん化への期待と今後の実施に際して

今回実施した交流研修は、事前の期待以上の効果が得られたものと考えられる。しかし、このような研修を効果的に、継続的にさまざまな施設で実施するにあたっては、いくつかのクリアしなくてはならない課題もある。たとえば、施設として研修を受け入れるだけでなく、交流研修を通じて、交流を行う研修生のみならず、指導者や他のスタッフもそこから学ぼうという姿勢や意識が高くなければ、十分な効果が得られない可能性がある。また、相談支援センターの配置数が少ないことが、こうした交流研修への期待を高める一方で、1人体制では、そもそも他の施設へ長期に研修に行くことそのものが難しいなど、送り出せる体制がなくては成立しない研修でもある。

しかしながら、今回実施した交流研修は、相談支援センター内の質の均てん化を目指した個別トレーニング、組織運営、院内外連携に波及し、有意義な取り組みであることが示唆された。またこのような交流研修を行うことは、相談支援センターの運営体制の見直しにもなったことから、相談支援センター間の質の均てん化を図るうえでも有意義な取り組みとなり得ることが示唆された。今後は、クリアしなくてはならな

い課題を克服しつつ、こうした交流研修ができる環境の整備もあわせて行っていくことも必要であろう。

## E. 結論

院内での配置人数の少ないソーシャルワーカーのがん相談支援活動における学習のあり方の検討の一つとして、相談支援センター間の交流研修を企画し、交流研修による相談員の学習効果について検討を行った。その結果、交流研修を実施した研修生の個別のソーシャルワーカーの学習効果以外にも、指導者的役割を担う者や運営面への効果もみられ、交流研修は、相談支援センター内だけでなく相談支援センター間の質の均てん化を図るうえでも有意義な取り組みとなり得ることが示唆された。

## F. 健康危険情報

なし

## G. 研究発表

なし

## H. 知的財産権の出願・登録状況（予定を含む）

なし

## (資料13)

平成 22 年度厚生労働科学研究費補助金 (がん臨床研究事業)  
相談支援センターの機能の強化・充実と地域における  
相談支援センターのあり方に関する研究  
(研究代表者：高山 智子)

### 分担研究報告書

#### 相談支援センター相談員の異動状況の把握と研修の評価に関する研究

##### 研究分担者

高山 智子 国立がん研究センター がん対策情報センター がん情報統計部 室長

八巻 知香子 国立がん研究センター がん対策情報センター がん情報統計部 研究員

##### 研究協力者

小郷 祐子 国立がん研究センター がん対策情報センター がん対策企画部

研究要旨：相談支援センターの質の確保・向上は、相談者が安心して相談支援センターを利用するためにも重要である。本研究では相談支援センターの質の確保をするために不可欠である、相談員の異動状況の把握と、全国の相談員を対象に行われている相談員基礎研修(3)の学習効果について明らかにすること、また、相談員の職場環境として、快適で自己研鑽がはかれる環境になっているかについて明らかにすることを目的として、H21 年度末までの基礎研修(3)修了者 638 名を対象に、調査を実施した。

相談員の 2 年間の異動・離職割合は、8%程度に抑えられていた。また研修の主要内容についての意識の変化の持続状況は、8 割以上にみられ、一定以上の効果が持続していることが示唆された。仕事の満足感については、やりがい感は、9 割以上があると回答していた一方で、周囲からの評価が感じられる割合が低いことが示された。また身体的な負担感も約 7 割からあるという回答が示され、相談業務に従事する際の負の要因となり得ることが示唆された。今後これらの原因を明らかにするとともに、自己研鑽をする際のさらなる負担の原因にならないように環境を整備していく必要があると考えられた。

##### A. 研究目的

相談員の知識やスキルの習得だけでなくそれを維持・向上させるためには、その現場でのノウハウの蓄積も必要である。とくに相談支援センターでは、院内外の情報収集と提供が行われる必要があるため、そのための院内外との連携体制やネットワークづくりにも重要である。しかし、一方で、

相談員の異動や離職が多く、相談支援センターの機能が維持され、継承されにくい状況があることが指摘されている。

相談支援センターの相談員については、基本計画に「すべての相談支援センターにおいて、5 年以内に、がん対策情報センターによる研修を修了した相談員を配置することを目標とする」ことが示され、また指