

平成 25 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評価と地域における活用に関する研究
（研究代表者 高山 智子）
分担研究報告書

「がん相談対応評価表」を用いた相談支援の質評価方法の普及と課題に関する検討
～ワークショップ開催結果を通して～

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
研究協力者	池上俊彦	信州大学医学部附属病院
	池山晴人	近畿中央胸部疾患センター
	清水奈緒美	神奈川県立がんセンター
	関由起子	埼玉大学教育学部
	橋本久美子	聖路加国際病院
	石橋喜美	国立がん研究センターがん対策情報センター
	小郷祐子	国立がん研究センターがん対策情報センター
	櫻井雅代	国立がん研究センターがん対策情報センター

研究要旨

【目的】これまでに開発を行ってきた「がん相談対応評価表」について、今後全国に普及させて行く際の課題について検討を行うことを目的とした。

【方法】全国のがん診療連携拠点病院のがん専門相談員を対象に、「がん相談対応評価表」を用いた相談支援の質評価に関するワークショップを開催した。内容は、講義、演習で構成した。演習では、実際の相談事例の教材を用いて参加者が評価を行い、グループ討議を行った。

【結果】40名の参加者によるアンケートの結果は、評価表の活用が相談支援の向上に90%の参加者が役立つと回答した。また、日々の相談支援において、振り返りや事例検討を行っている者が、41%と半数に満たない現状が明らかになった。

【考察】本ワークショップが評価表の活用の契機となり、相談支援の質の向上に貢献する可能性が示唆された。相談対応を評価することそれらを複数名で討議すること、また他者評価を受けることの重要性が多くの参加者に認識された。相談者からの直接的な評価を受ける機会を得ることが難しい分野であり、その他の手段としての他者評価は、自己評価の質を高めるためにも重要であり、相談支援の質の向上に必要不可欠である。今後は、がん専門相談員が第3者から適切な評価が受けられるような場の提供、体制整備を行っていく必要があると考えられた。

A.研究目的

平成 24 年度より第二期がん対策推進基本計画が始まり、がん診療連携拠点病院やがん相談支援センターの体制は、徐々に整備されてきた。昨今では、拠点病院やがん相談支援センターの対応の

「質」に関心が寄せられている。しかし、個々のがん専門相談員は、相談員基礎研修は修了したものの、日々の相談支援に悩んだり、迷ったりすることが少なくない。そこで、本研究は、ワークショップを開催し、相談支援の質の向上を目指した

質評価方法を普及させていく際の課題について検討をすることを目的とした。ワークショップでは、「がん相談対応評価表」を用いた自己評価法を活用し、相談員個人（または各施設）が抱えている課題を明確化し、解決策を見出すこととして実施した。

B.研究方法

1.ワークショップの企画

①**対象者**：全国のがん診療連携拠点病院のがん専門相談員を対象に、ワークショップの目的、方法についてメーリングリストを用いて配信し、参加を募った。相談員基礎研修(3)を修了した者で、がん相談支援センターにおいて実践を行っている30名に限定して募集した。

②**開催日**：平成25年10月13日（日）

③**開催時間**：10：30～17：00

④**参加費**：無料

2.ワークショップの内容

ワークショップの学習目標（表1）を設定し、講義、演習を組み合わせ構成した（表2）。演習は、8グループを編成し、ファシリテータを1～2名配置して、十分な討議ができるよう試みた。

C.結果

1. ワークショップ

予定人数を超過する42名が応募し、当日は41名が参加した。

まず、「相談対応の質評価表」の作成経緯、目的の講演を行った。続いて、「相談支援の質を評価する目的、意義、方法」の講演、「『相談対応の質評価表』の特徴、使用方法の講演を行った。その後、具体的な使用方法を理解した上で、2事例を用いて実際に「相談対応の質評価表」を用いた評価を行い、その後グループ討議を行った。評価のレベルが施設や個人の相談員により異なったり、多様な視点、意見を交換することができたり、評価表の付け方についての不明瞭な点を確認し合え

たりした。

その後、「相談支援のプロセス」の講演を行い、既習の相談支援のプロセスがいかに重要であるのかについて、参加者が再確認する場を設けた。続いて、「相談対応の質評価表」を用いた地域での活用例1の講演、「相談対応の質評価表」を用いた地域での活用例2の講演を行った。これらの講演では、長野県と神奈川県における活用例が紹介され、評価表を用いた場合の方法、効果、留意点などが具体的に解説された。参加者にとって、自己評価はもちろん、施設や地域で評価表を活用する際の貴重な示唆を得ることができた。

最後に、本ワークショップを通して学んだことを基盤に、個々の参加者に対して「相談支援の質向上に向けた課題の明確化と解決策」の記述を求め、その後グループワークにて共有、討議を行った。個々の相談員の解決策としては、次のような意見があった。①評価表を実際に自分の事例で活用したい、②評価表を活用するには時間を確保する必要があるそれが課題である、③相談支援のプロセスが重要であることを再認識するなどであった。施設、地域の解決策としては、①評価表を継続して活用する機会となる場を設ける、②新人のがん専門相談員の研修に評価表を活用するなどが挙げられた。

2. アンケート結果（表3）

アンケートの回答数は39名、回収率は97%であった。

評価表の活用が相談支援の向上に「大変役立つ（44%）」「まあ役立つ（46%）」であり、90%の参加者が役立つと回答した。また、自身の相談事例を自施設の相談員と評価し、ディスカッションしてみたいかの問いに対し、「大変思う（31%）」「まあ思う（41%）」であり、評価とそれらを討議したり、他者評価を受けたりする重要性が多く参加者に認識されていた。

自身の相談事例を第三者から評価を受けたいと思うかの問いに対しては、「大変思う（20%）」「ま

あ思う(54%)」と、74%の参加者が、同僚ではない第3者からの評価を受けたいという希望があることがわかった。

D. 考察

評価表の活用に対して、90%の参加者が役立つと回答したことは、本ワークショップが評価表の活用の契機となり、相談支援の質の向上に貢献する可能性が示唆されたといえる。また、自身の相談事例を自施設の相談員と評価、ディスカッションすることに対しても、7割以上がしてみたいと回答した。今回のワークショップ参加者が非常に質を高めるための取り組みに対して意欲的なことが反映していると考えられる。一方で、相談支援センターに依っては、一人で担当している病院も少なくない。他の相談員から他者評価を受ける機会や、討議が不可能な状況もあり、そうした相談員に対する体制の強化も必要であると考えられる。自身の相談事例に対する第3者から評価を受けることに対しても、7割以上の参加者が肯定的に受け止め、希望していることが示された。相談者からの直接的な評価を受ける機会を得ることが難しい領域であり、そのためにも他者評価は、自己評価の質を高めるためにも重要であり、相談支援の質の向上に必要不可欠である。今後は、がん専門相談員が第3者から適切な評価が受けら

れるような場の提供、体制整備が必要であることが示唆された。

E. 結論

これまでに開発を行ってきた「がん相談対応評価表」について、今後全国に普及させて行く際の課題について検討を行うことを目的に、「がん相談対応評価表」を用いた相談支援の質評価に関するワークショップを開催した。その結果、40名の参加者の9割が、評価表の活用が相談支援の向上に役立つと回答した。一方で、日々の相談支援における振り返りや事例検討を行っている者は、41%と半数に満たない現状が示された。

本ワークショップが評価表の活用の契機となり、相談支援の質の向上に貢献する可能性が示唆された。また、相談対応をとくに複数名で討議することや他者評価を受けることの重要性が示され、今後、こうした第3者からの適切な評価が受けられるような場の提供、体制整備を行っていく必要性が示された。

F. 研究発表

1. 論文発表
なし
2. 学会発表
なし

表1 学習目標

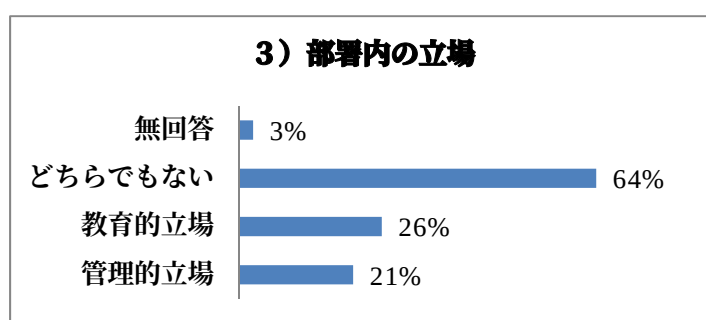
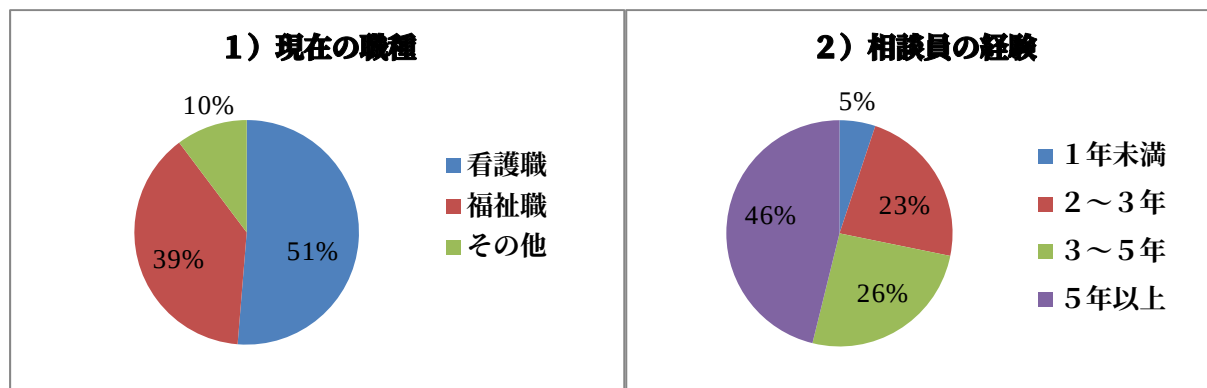
- ・相談支援の質を評価する目的、意義、方法を明確に述べる。
- ・相談対応の質評価表の目的、特徴、使用方法を理解する。
- ・相談対応の質評価表を用いて事例の相談支援を実際に評価する（GW）。
- ・グループメンバー間の意見や他組織の状況を理解することの重要性を認め、積極的に討議に参加する（GW）。
- ・相談支援のプロセスにおける重要な点を再確認する。
- ・相談支援の質を評価する際に留意すべき課題を列挙する。
- ・自分自身や職場の相談支援の質向上に向けた課題を明確化し、解決策を列挙する（GW）。

表2 当日スケジュール

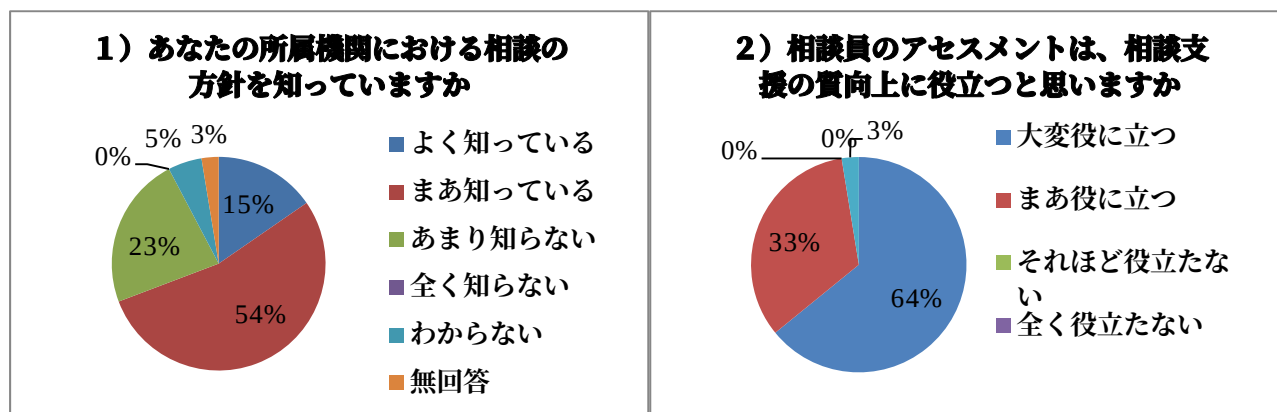
時 間	内 容	担当（敬称略）
10:30	オリエンテーション 相談支援の質向上に関わる課題の記入	櫻井雅代
10:40	講義「相談対応の質評価表」作成経緯、意図 講義「相談支援の質を評価するとは」	高山智子 関由起子
10:55	講義「相談対応の質評価表の記入のしかた・GW のすすめ方」	櫻井雅代
	グループワーク 1 「相談対応の質評価表を実際に使ってみよう事例①」	ファシリテータ 池上、池山、清水、関、橋本、 石橋、小郷、高山、櫻井
12:40	昼食（50 分）	
13:30	グループワーク 2 「相談対応の質評価表を実際に使ってみよう事例②」	ファシリテータ 池上、池山、清水、関、橋本、 石橋、小郷、高山、櫻井
14:45	休憩(10 分)	
14:55	講義「相談支援のプロセス」	池山晴人
15:10	講義「相談対応の質評価表」を用いた地域での活用例 1	池上俊彦
15:25	講義「相談対応の質評価表」を用いた地域での活用例 2	清水奈緒美
15:40	休憩（10 分）	
15:50	グループワーク 3 相談支援の質向上に向けた解決策を考える、意見交換	ファシリテータ 池上、池山、清水、関、橋本、 石橋、小郷、高山、櫻井
16:30	まとめ	

表3 アンケート結果

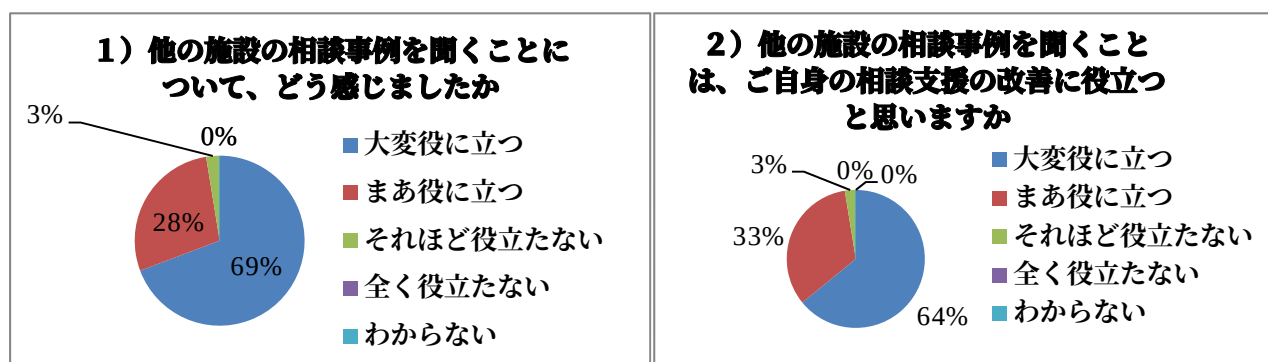
I. はじめに、ご回答いただくあなたご自身のことについて、おたずねします。



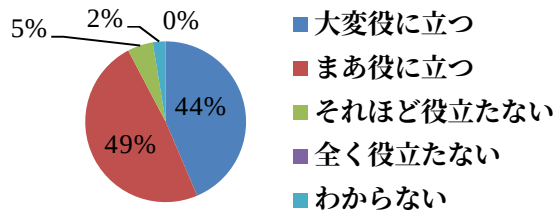
II. 「がん相談対応評価」に関連して、おたずねします。



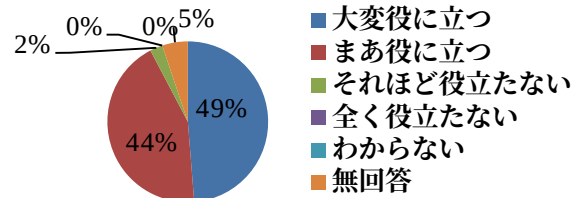
III. 相談事例の評価について、おたずねします。



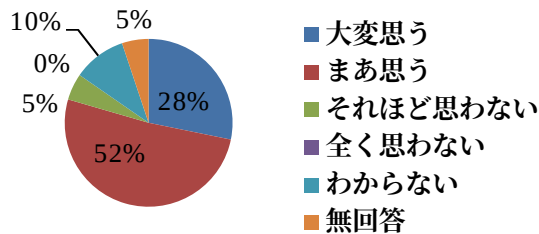
3) 他の施設の相談事例を自分で評価することは、相談支援の改善に役立つと思いますか



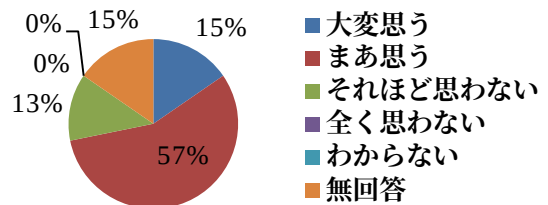
4) 他の施設の相談事例を自分で評価し、ディスカッションすることは相談支援の改善に役立つと思いますか



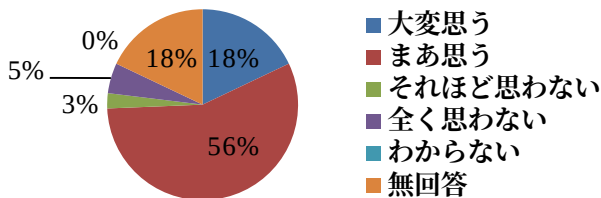
5) あなたのがん相談支援センターの相談事例を評価してみたいと思いますか



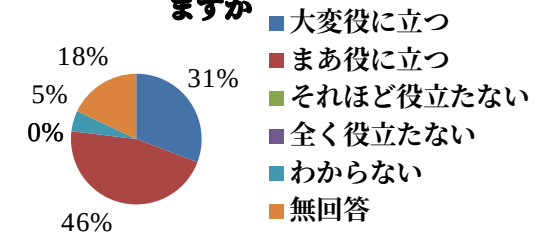
6) ご自身の相談事例をご自身のみで評価することは、相談支援の改善に役立つと思いますか



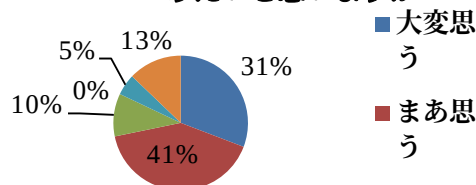
7) ご自身の相談事例をご自身のみで評価してみたいと思いますか



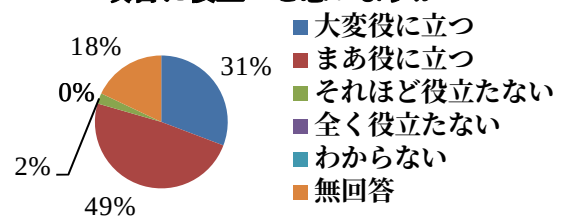
8) ご自身の相談事例を自施設内の相談員と評価し、ディスカッションすることは相談支援の改善に役立つと思いますか



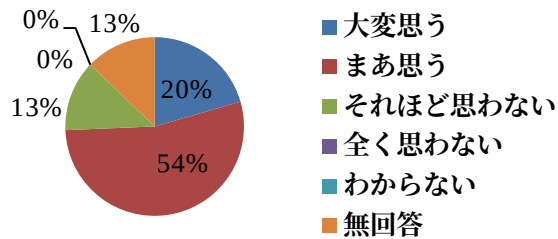
9) ご自身の相談事例を自施設内の相談員と評価し、ディスカッションしてみたいと思いますか



10) ご自身の相談事例について第3者から評価を受けることは、相談支援の改善に役立つと思いますか

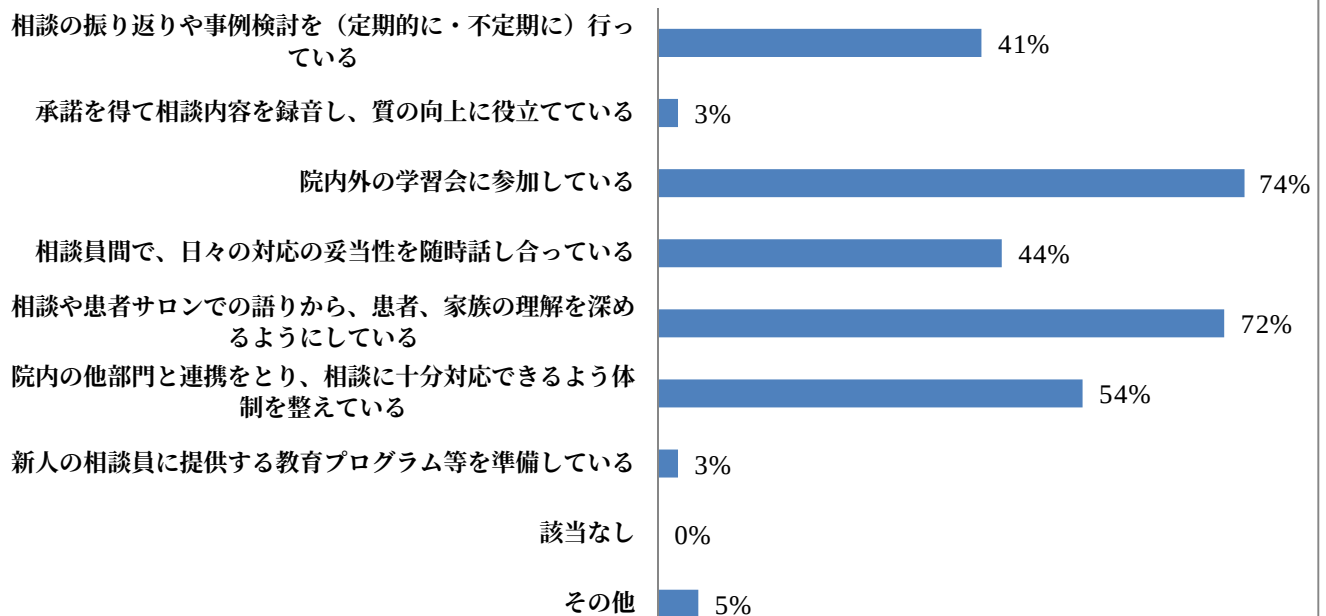


11) ご自身の相談事例について第三者から評価を受けたいと思いますか



IV. 相談支援の質評価に関する現状について、おたずねします。

あなたのがん相談支援センター内で、以下のような取り組みを行っていますか



ワークショップ

『相談支援の質をどう評価し、向上するか』

【開催主旨】

がん相談支援センターにおける相談支援を、どのように振り返ったり、評価したりなさっていますか。相談支援の質を向上するには、どのような取り組みをする必要があるでしょうか。

平成 24 年度より第二期のがん対策推進基本計画が始まり、がん診療連携拠点病院やがん相談支援センターの体制は、徐々に整備されています。昨今では、拠点病院やがん相談支援センターの対応の“質”にも関心が寄せられています。また、がん専門相談員として、基礎研修は修了したものの、「これでよかったのか」と日々の相談支援に悩んだり、迷ったりすることが多いかもしれません。

本ワークショップでは、主にがん相談支援センターの実践を担っている方を対象に、『がん相談対応評価表』を用いた自己評価法を学ぶと共に、相談支援の質の向上を目指して、どのような体制を作っていく必要があるのかを考える機会といたし、企画いたしました。なお、今回は、電話相談の教材を活用する予定です。

また、このワークショップにご参加いただいた方の中から、ご自身の相談支援を評価するセルフモニタリングや、第三者モニタリングの研究にご参加いただける方を募集いたします。ご関心のある方は是非ご応募ください。

- 日時：H25 年 10 月 13 日（日）11:00～17:00
- 場所：国立がん研究センター管理棟 1 階 特別会議室
〒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：相談員基礎研修(3)修了者
がん相談支援センターにおいて実践を行っている方
- 人数：①ワークショップ募集人数：30 名程度
②セルフモニタリングおよび第三者モニタリング研究の参加募集人数：数名程度
注）①のワークショップのみの参加も可です。
- 参加費：無料
- 参加申込み方法：
【参加申込書】に必要事項をご記入の上、電子メールにて下記までお申し込みください。
またご質問等についても、こちらのアドレスにご連絡をお願いします。

● 電子メール：CISC-research@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評価と地域における活用に関する研究
（厚生労働科学研究費補助金）」研究班

研究代表者：高山智子（国立がん研究センターがん対策情報センターがん情報提供研究部）

電話：03-3547-5201 内線 5685 （担当：汐田、高山）

【ワークショップのスケジュール（案）】

① ワークショップ：（講義・グループワーク）

11:00-11:15	相談支援のプロセス（講義）
11:15-11:30	相談対応の質を評価するとは（講義）
11:30-11:45	「相談対応の質評価表」の記入のしかたを学ぶ（講義）
11:45-12:45	昼食
12:45-14:45	「相談対応の質評価表」を実際に使ってみよう（グループワーク）
	事例 1
15:00-16:00	事例 2
16:00-16:10	休憩
16:10-16:30	「相談対応の質評価表」を用いた地域での活用例 1（講義）
16:30-16:50	「相談対応の質評価表」を用いた地域での活用例 2（講義）

ワークショップ後【セルフ/第三者モニタリング研究参加者のスケジュール（案）】

注）スケジュールについては、参加希望者選出後に、改めてご連絡させていただきます。

② セルフモニタリング：（後日、各施設で自己学習）

相談対応の振り返り

自分の相談対応について「相談対応の質評価表」でチェックする など

*施設内の規定に従って、可能な範囲で実施

③ 第三者モニタリング：（別施設**でのメンターとの学習）

第 1 日目：電話での相談対応と第三者による「相談対応の質評価表」を用いたフィードバック

第 2 日目：（第 1 日目から間隔を空けて）電話での相談対応と第三者による「相談対応の質評価表」を用いたフィードバック など

**「がん情報サービスサポートセンター」の協力を得て実施予定です。そのため、会場は東京（中央区築地）です。連続しない 2 日間参加可能であることが必要です。

「ワークショップ：相談対応の質をどう評価し、向上するか」

【参加申込書】

電子メールで、2013 年 9 月 20 日（金）12:00 までにお申し込みください。

電子メール：CISC-research@ml.res.ncc.go.jp

◎参加動機などを参考し、9 月 27 日（金）までに参加の可否の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	基礎研修3受講	1. 修了済み 2. 未受講
5	がん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（ _____ ）
6	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（ _____ ）
7	がん相談 件数	現在： _____ 件/週
8	ワークショップ後の介入研究への参加意向	*ご希望箇所にチェックしてください（参加決定のご連絡は、ワークショップ後にいたします） ☐ セルフモニタリング（各施設での自己学習） ☐ 第三者モニタリング（別施設（東京）でのメンターとの学習 2 日間） ☐ 参加しない・できない
9	今回のワークショップ参加の動機と期待すること	

**『相談支援の質をどう評価し、向上するか』
ワークショップ アンケート**

2013年10月13日

本アンケートは、今後の相談支援の質の向上に向けて示唆を得ることを目的としています。アンケートへのご協力は任意です。このアンケートにご回答いただかなくても、拠点病院またはがん相談支援センターの活動等に支障をきたすことはありません。アンケート結果の一部は、学会、論文等で報告させていただく場合があります。ご理解、ご協力のほどをお願いいたします。

I. はじめに、ご回答いただくあなたご自身のことについて、おたずねします。

1) 病院の種類	1. がん診療連携拠点病院 2. その他の医療機関
2) 現在の職種	1. 看護職 2. 福祉職 3. その他 ()
3) 相談員の経験	1. 1年未満 2. 2～3年 3. 3～5年 4. 5年以上
4) 部署内の立場 (複数回答可)	1. 管理的立場 2. 教育的立場 3. どちらでもない

II. 「がん相談対応評価表」に関連して、おたずねします。

1) あなたの所属機関における相談の方針を知っていますか
1. よく知っている 2. まあ知っている 3. あまり知らない 4. 全く知らない 5. わからない
2) 相談員のアセスメントは、相談支援の質向上に役立つと思いますか。
1. 大変役に立つ 2. まあ役に立つ 3. それほど役立つたない 4. 全く役立つたない 5. わからない
3) 評価表全体について、評価のポイントの確認は、相談支援の改善に役立つと思いますか。
1. 大変役に立つ 2. まあ役に立つ 3. それほど役立つたない 4. 全く役立つたない 5. わからない
4) この評価表について、追加したほうが良い点、改善点などがあったら記入してください。
具体的

III. 相談事例の評価について、おたずねします。

1) 他の施設の相談事例を聞くことについて、どう感じましたか。
1. 大変役に立つ 2. まあ役に立つ 3. それほど役立つたない 4. 全く役立つたない 5. わからない

2) 他の施設の相談事例を聞くことは、ご自身の相談支援の改善に役立つと思いますか。
1. 大変役に立つ 2. まあ役に立つ 3. それほど役立たない 4. 全く役立たない 5. わからない
①上の質問2)に1.あるいは2.と答えた方はどんな点が役立ちそうですか。
具体的に
②上の質問2)に3.あるいは4.と答えた方はどうして役立たないのでしょうか。
具体的に
3) 他の施設の相談事例を自分で評価することは、相談支援の改善に役立つと思いますか。
1. 大変役に立つ 2. まあ役に立つ 3. それほど役立たない 4. 全く役立たない 5. わからない
①上の質問3)に1.あるいは2.と答えた方はどんな点が役立ちそうですか。
具体的に
②上の質問3)に3.あるいは4.と答えた方はどうして役立たないのでしょうか。
具体的に
4) 他の施設の相談事例を自分で評価し、ディスカッションすることは相談支援の改善に役立つと思いますか。
1. 大変役に立つ 2. まあ役に立つ 3. それほど役立たない 4. 全く役立たない 5. わからない
①上の質問4)に1.あるいは2.と答えた方はどんな点が役立ちそうですか。
具体的に
②上の質問4)に3.あるいは4.と答えた方はどうして役立たないのでしょうか。
具体的に
5) あなたのがん相談支援センターの相談事例を評価してみたいと思いますか。
1. 大変思う 2. まあ思う 3. それほど思わない 4. 全く思わない 5. わからない
①上の質問5)に3.あるいは4.と答えた方は、なぜ評価したくないと思いますか。(複数回答可)
1. 評価する時間がない 2. 面倒くさい 3. 施設(組織)の理解が得られない 3. 相談を録音する設備がない 4. うるさい環境で録音ができない 5. 件数が少ない 6. 相談者から承諾を得なければいけない場合に、その承諾を得ることが難しい 7. 恥ずかしい 8. 自信がない 9. 必要だと思わない

6) ご自身の相談事例をご自身のみで評価することは、相談支援の改善に役立つと思いますか。
1. 大変役に立つ 2. まあ役に立つ 3. それほど役立たない 4. 全く役立たない 5. わからない
①上の質問6)に1.、あるいは2.、と答えた方はどんな点が役立ちそうですか。
具体的に
②上の質問6)に3.、あるいは4.、と答えた方はどうして役立たないのでしょうか。
具体的に
7) ご自身の相談事例をご自身のみで評価してみたいと思いますか。
1. 大変思う 2. まあ思う 3. それほど思わない 4. 全く思わない 5. わからない
8) ご自身の相談事例を自施設内の相談員と評価し、ディスカッションすることは相談支援の改善に役立つと思いますか。
1. 大変役に立つ 2. まあ役に立つ 3. それほど役立たない 4. 全く役立たない 5. わからない
①上の質問8)に1.、あるいは2.、と答えた方はどんな点が役立ちそうですか。
具体的に
②上の質問8)に3.、あるいは4.、と答えた方はどうして役立たないのでしょうか。
具体的に
9) ご自身の相談事例を自施設内の相談員と評価し、ディスカッションしてみたいと思いますか。
1. 大変思う 2. まあ思う 3. それほど思わない 4. 全く思わない 5. わからない
10) ご自身の相談事例について第三者から評価を受けることは、相談支援の改善に役立つと思いますか。
1. 大変役に立つ 2. まあ役に立つ 3. それほど役立たない 4. 全く役立たない 5. わからない
①上の質問10)に1.、あるいは2.、と答えた方はどんな点が役立ちそうですか。
具体的に
②上の質問10)に3.、あるいは4.、と答えた方はどうして役立たないのでしょうか。
具体的に
11) ご自身の相談事例について第三者から評価を受けたいと思いますか。
1. 大変思う 2. まあ思う 3. それほど思わない 4. 全く思わない 5. わからない

Ⅳ. 相談支援の質評価に関する現状について、おたずねします。

1) あなたのがん相談支援センター内で、以下のような取り組みを行っていますか? ※複数回答可

1. 相談の振り返りや事例検討を（定期的に・不定期に）行っている。
2. 承諾を得て相談内容を録音し、質の向上に役立てている。
3. 院内外の学習会に参加している。
4. 相談員間で、日々の対応の妥当性を随時話し合っている。
5. 相談や患者サロンでの語りから、患者、家族の理解を深めるようにしている。
6. 院内の他部門と連携をとり、相談に十分対応できるよう体制を整えている。
7. 新人の相談員に提供する教育プログラム等を準備している。
8. 該当なし
9. その他

具体的に

最後に、本ワークショップについて、ご意見、ご感想等ありましたらご自由にご記入ください。

ご協力、大変ありがとうございました。本日は、お疲れ様でございました。

『相談支援の質をどう評価し、向上するか』ワークショップ

主 催：がん臨床研究事業「相談支援センターの機能の評価と地域における活用に関する研究
（厚生労働科学研究費補助金）」研究班

研究代表者：高山智子（国立がん研究センターがん対策情報センターがん情報提供研究部）