

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)

平成24-25年度 総合研究報告書

電話でのがん相談における「相談の質評価表」を用いた事例検討と評価のあり方の検討

研究分担者 池上俊彦 (信州大学医学部附属病院医療福祉支援センター センター長)

研究要旨: 地域におけるがん診療拠点病院がん相談員のがん相談の質の向上および質の均霑化を目的として、がん相談における質的な評価のありかたについて、特に電話でのがん相談において、「相談の質評価表」を用いた事例検討を行い、この方法について、アンケート調査により検討した。その結果以下の結論を得た。

- 1、「質の評価表」が教育ツールとして、また事例検討ツールとして有用である。さらに、事例検討用に広めるためには、記入上の解説や簡略版の開発などを検討することも重要かもしれない。
- 2、「質の評価表」を用いた電話相談の事例検討が相談員の相談の質の均霑化およびレベルアップに役立つ可能性がある。
- 3、「質の評価表」を用いた相談員が最も求める事例検討用の材料は事例検討が頻回に行われていない中では、第三者が実施した例を用いることが望ましいと考える相談員が多く、自分の施設内の事例、あるいは自分の事例の検討には抵抗感を感じる者が少なくない。
- 4、しかし、相談の質の向上のためには他施設の第三者の事例の評価のみでなく、実際に自分達の施設の自分を含めた相談員が行った事例を検討することが、均霑化や施設の相談の質の底上げには役立つと考えられるので、今後、自施設内の事例を含めた電話相談事例の検討について、方法を検討して進める必要がある

A. 研究目的

地域におけるがん診療拠点病院がん相談員のがん相談の質の向上および質の均霑化を目的として、がん相談における質的な評価のありかたについて、特に電話でのがん相談において、「相談の質評価表」を用いた事例検討を行い、相談員の立場からこの方法による評価のあり方を検討した。

B. 研究方法

方法1:平成24年4月から平成25年6月までに長野県内のがん診療拠点病院および県委託がん相談支援センターが設置されている病院のがん相談支援センターのがん相談員を対象として下記のようにおこなった。なお、大きな相談支援センターでは病院毎に、相談支援センターでは集まってもらって事例検討を行った。

- 1、参加者に「相談の質評価表」を用いた相談の質の評価項目及びその評価方法につ

いて説明する。

- 2、 他施設の電話相談事例のテープを逐語録で確認しながら聴く。
- 3、 逐語録を見ながら「相談の質評価表」を用いて各自で事例の評価をおこなう。
- 4、 出席者全員で「相談の質評価表」に基づいて討論しながら評価する。
- 5、 「相談の質評価表」、事例検討を施行する事についてアンケート調査を行う。

方法2：当研究班が平成25年10月に東京で行った、「ワークショップ：相談対応の質をどう評価し、向上するか～個々の相談対応のスキルアップとがん相談支援センターのPDCA体制整備を考える～」においておこなった電話相談事例に対する検討の後に行ったアンケート調査結果と比較した。

方法3：1施設で自施設事例の検討会をおこなったが、対象数が少ないので、この結果については一部を考察に用いるにとどめた。

(倫理面への配慮)

アンケートに際してはその個人が特定されないよう無記名とした。

C. 研究結果

結果1：長野県での調査結果

昨年度と併せて県内がん拠点病院7施設と県委託がん相談支援センター2施設の相談員の参加を得て、計21名からアンケートの回答を得た。アンケートの内容とその結果は以下のとおりであった。

1) 評価表について

- 1) 評価表 I 相談員の対応「相談機関の方針を厳守しているか」について あなたの機関での相談の方針を知っていますか
- | | |
|------------|---|
| A) よく知っている | 6 |
| B) まあ知っている | 5 |
| C) あまり知らない | 5 |

D) 全く知らない 2

E) わからない/無回答 3

- 2) 評価表 I 相談員の対応「相談機関の方針を厳守しているか」についてそれぞれの項目は、相談業務を行う上でのチェック項目として適切だと思いますか。

A) 全て適切である 3

B) まあ適切である 17

C)それほど適切でない 0

D) 不適切である 0

E) わからない/無回答 1

- 3) 評価表 I 相談員の対応「相談機関の方針を厳守しているか」についての改善点(自由記載)

- センターで承認された情報、このセンター内のものがはっきりしているとよい
- 私は最後に「 (相談員の名前)です」と言います。わたしは出典まで伝えられたことはほとんどなくて、当院の先生は……している、当院では、その薬をよく使っているというような言い方をしてしまいます。
- 承認された情報かどうか、というのは、やりとりの中ででてくるのでしょうか(実際は必ずは伝えていない)

- 4) 評価表 I 相談員の対応「相談員の発言のアセスメント」についてそれぞれの項目は、相談業務を行う上でのチェック項目として適切だと思いますか。

A) 全て適切である 5

B) まあ適切である 15

C)それほど適切でない 0

D) 不適切である 0

E) わからない/無回答 1

- 5) 評価表 I 相談員の対応「相談員の発言のアセスメント」について改善点(自由記載)

- ニーズの順番は優先順位があるのか

- 評価の点数が難しい。0=ほとんどできてない=1コはできている。ととれる。普通「全くできてない」とかじゃないのかしら
- 主訴とニーズの欄が分かりにくかった。
- 相談者を的確に把握するための知識って何か分からない 15 主訴とニーズを分けて書くように
- 2 段階評価にして足りないところは記述式にした方が形成的評価には役立つと感じました
- 相談者に直接確認できない。又する必要があるか判断しにくいニーズもあると思われる。
- 17 の項目がつけづらい

6) 評価表 II 相談者の反応 についてそれぞれの項目は、相談業務を行う上でのチェック項目として適切だと思いますか。

- | | |
|--------------|----|
| A) 全て適切である | 7 |
| B) まあ適切である | 12 |
| C) それほど適切でない | 1 |
| D) 不適切である | 0 |
| E) わからない/無回答 | 1 |

7) 評価表 II 相談者の反応 についての改善点 (自由記載)

- わかりやすい問い
- 良い反応が1つでもあれば2なのか、悪い反応が1つでもあれば0なのか分かりにくい
- 相談者の主訴とニーズの項目は難しかった
- 理由までしっかり書いていけば適切と言えるかもしれないが、今回はそこまで記載してないので不明、現段階ではA
- 1)3 は何度も聞き返すことが納得した対応とは考えにくいと思います。

8) 評価表全体について評価表での評価のポ

イントの確認は、相談業務の改善に役立つと思いますか。

- | | |
|--------------|----|
| A) 大変役に立つ | 9 |
| B) まあ役に立つ | 11 |
| C) それほど役立たない | 0 |
| D) 全く役立たない | 0 |
| E) わからない/無回答 | 1 |

9) 評価表全体について改善点 (自由記載)

- トータルのこの相談はどうであったかという視点もあったほうがいいと思う。又は、こうすれば良かったのという話を話し合えるようにした方が良いと思う。
- 「項目の確認」と「他の相談員の評価」を共有するには良い。面接の技術を必ず用いること、使うことを評価することには少し疑問がある。
- キーとなる相談者の発言を抽出する
- の全体的な評価はその判断のみで対処が決まってしまうのでどうかと思います。
- 具体的に各項目での対処があればと思います。

II) 相談事例の評価について

10) 「他の医療機関で行われた相談事例を聞いてみましょう」と聞いたときどう感じましたか。

- | | |
|--------------|----|
| A) 大変役に立つ | 10 |
| B) まあ役に立つ | 11 |
| C) それほど役立たない | 0 |
| D) 全く役立たない | 0 |
| E) わからない/無回答 | 0 |

11) 実際に他の医療機関で行われた相談事例を聞いてみることは、相談業務の改善に役立つと思いますか。

- | | |
|-----------|----|
| A) 大変役に立つ | 11 |
| B) まあ役に立つ | 10 |

- C) それほど役立たない 0
- D) 全く役立たない 0
- E) わからない/無回答 0

1 2) 11)でA)またはB)と答えた方で役に立つ理由(自由記載)

- 実際に相談を聞く機会がないので流れがわかる
- 他者の相談対応、評価の経験がなかったので新鮮です。基本姿勢対応(具体的に)等の振り返りにつながっていくと思った。
- 他ではどんな対応をしているかを知って自分を振り返ることができる点
- どういう対応をしているかが分かる(ライプ的な、感情に訴えられる)
- 押さえるべきポイントを意識できる。
- 他の医療機関というよりも、誰かの相談対応例から自身に引き寄せて考える機会を持つことに意義があると思う
- 相談事例が参考になる
- 自身の相談の振り返り。相談ポイントの再確認、理解
- 改善点(主訴、ニーズのフォーカスの仕方、満足のいく返答)
- 他の相談員の技術を盗める(学べる)良い機会だと感じるから
- 自分自身も相談援助にあたり意識しないといけないと自らのスキルトレーニングに役立ちそう
- 本当に自分の対応が良かったのか?不安が常にあるため他人の意見も聞いてみたい
- 相談員の受け答えも参考になるが、相談内容が聞けると言う点で役に立つ。(医療圏ごとのニーズの違い等)
- 相談者との受け答えの仕方、話の持っていく方など

- 実際の対応を録音されていて、それを聞いて評価したので実感として良く理解できた。

- 事例を通して相談の振り返りができ評価が行える

- 自施設と他施設との違い
- 第三者としての目線で検討できると思う(自施設では意見を言えないこともある)

1 3) 再度他の医療機関で行われた相談事例を聞いてみたいと思いますか。

- A) 大変思う 7
- B) まあ思う 14
- C) それほど思わない 0
- D) 全く思わない 0
- E) わからない/無回答 0

1 4) 実際に他の医療機関で行われた相談事例を聞いて自分で評価してみることは、相談業務の改善に役立つと思いますか。

- A) 大変役に立つ 9
- B) まあ役に立つ 10
- C) それほど役立たない 0
- D) 全く役立たない 0
- E) わからない/無回答 2

1 5) 14)でA)またはB)と答えた方で役に立つ理由(自由記載)

- 相談を受けた相談員の対応によって深まっていくか(広がっていくか)どうかの流れがわかり役立ちそう
- 他スタッフとの評価の違い(とらえ方等)の自己認識につながる。内容に対しての対応の仕方も学ぶことができる。
- 相談員に必要なスキルを把握できる点
- 1回目の評価が他のメンバーと違うので回数を重ねることが良いと思う。
- 押さえるべきポイントを意識できる。
- 評価基準を探ることにより、がん相談が

目指す相談のあり方気づくことができ
ると思う

- 自分の対応の傾向などが他者の事例によつて学べる
- 相談のポイントを意識できる
- 普段フィードバックする事が無い。トレーニングになると思いました。
- 客観的な視点で考えられ、普段は気づかない部分にも注目できるから自分の相談の癖や対応方法に気づける機会にもなるから
- 自分で評価することでその部分と自分はどうか当てはめる事ができるので意識して気をつけることができる
- 色々な考え方・見方の方がいてそれぞれの思いがあり答えは一つではないなと思える
- 自分では保守的に考えてしまうので厳しく考えないが、他人の相談内容を評価することでより厳しく自分に活かすことができる
- 個人の捉え方の違いがあるので意見が聞けて考え方の違いとかわかり役に立つ
- 相談内容によりどの様な情報を提供すれば良いか、どの様なニーズをとらえる必要があるか等相談における整理ができる
- 知識や技術を高めるためには役立つと思う、しかし、多様な業務の中で多くはできないのが現実

16) 再度他の医療機関で行われた相談事例を聞いて自分で評価してみたいと思いますか。

- | | |
|-------------|----|
| A) 大変思う | 5 |
| B) まあ思う | 11 |
| C) それほど思わない | 2 |

D) 全く思わない 0

E) わからない/無回答 3

17) 他の医療機関で行われた相談事例を自分で評価した後で、みんなでディスカッションしながら評価することは相談業務の改善に役立つと思いますか。

A) 大変役に立つ 14

B) まあ役に立つ 7

C) それほど役立たない 0

D) 全く役立たない 0

E) わからない/無回答 0

18) 17)でA)またはB)と答えた方で役に立つ理由(自由記載)

- 自分では気づかないことがわかる
- 視野が広がった
- 普段、個々で相談にのっているのではどんなことに気をつけて、どこに重点を置いているかが分からないが、皆で話し合うことでそれが分かり、センター全体の相談の質の向上につながるのではないか。
- 今まで、当センターで話し合ったことがない、振り返りしたことがない、他相談員の(評価)事例も聞いたことがないので。
- 他の人と比較できる。
- その機関の相談部門における相談対応の標準化につながる。相談員の相談対応スキルの向上につながる
- 効果的な言葉がけなどを学ぶことができる
- 一人だけの評価ではなく、複数でディスカッションすることにより視点が広がる。自分の傾向も明確になる。
- 自分だけでなく、他者の意見評価が参考になる。
- 捉え方の色々を伺える。
- 自分が気付いていない部分を他のメン

パーが気付いていることもあり、(その逆もあり)自分だけでなくみんなの相性の質向上につながると思うから。

- 他の人たちの視点や考え方が知れるということと、自分ではマイナスと思っていたところがプラスのとらえ方もできる
- 大変役に立つと思いました
- いろいろな方向性から事例を考えることができる
- 多くの考え方があることが分かりました
- 他の人の意見を聞く事で色々なで検討できる
- 多くの意見を聞き自分の傾向や他の視点も知ることができると思う

19) 再度他の医療機関で行われた相談事例をみんなで評価してみたいと思いますか。

- | | |
|--------------|----|
| A) 大変思う | 4 |
| B) まあ思う | 15 |
| C) それほど思わない | 2 |
| D) 全く思わない | 0 |
| E) わからない/無回答 | 0 |

20) あなたの相談センター内の相談員の相談事例についてセンター内で評価をおこなうことは相談業務の改善に役立つと思いますか。

- | | |
|--------------|----|
| A) 大変役に立つ | 5 |
| B) まあ役に立つ | 14 |
| C) それほど役立たない | 0 |
| D) 全く役立たない | 0 |
| E) わからない/無回答 | 2 |

21) 20)でA)またはB)と答えた方で役に立つ理由(自由記載)

- 前問に対する回答と同様
- 対応質の向上につながっていくかと思

います

- 同じ環境の中で、他の人がどんな対応をしているかを知って、自分の対応の仕方を改善できる点。
- センター全体の相談に対する考え方・方向性を知り見出せると思う。
- 実際にどのように相談業務を行っているかを知ることができる。
- がん相談研修のすべてを終了したときに求められている対応が分かるので良いと思う
- 相談内容が参考になる。相談員の背景なども分かっているため、お互いを高め合うこともできる
- 上記(前の回答)に同様
- 普段は気づけない問題に気づけるから。みんなと共有することでどんな相談が多いのかや、どんなことで困るかなども知ることができるから
- 他者がどのような対応をしているのか分かることは参考になる
- 事例検討を行う機会が少ないため
- どのようであるべきかが身につく
-

22) あなたと同じ相談センター内の相談員の相談事例を評価してみたいと思いますか。

- | | |
|--------------|---|
| A) 大変思う | 5 |
| B) まあ思う | 7 |
| C) それほど思わない | 5 |
| D) 全く思わない | 0 |
| E) わからない/無回答 | 5 |

23) あなた自身が実際に行った相談事例を所属する相談センター内でディスカッションしながら評価をすることは相談業務の改善に役立つと思いますか。

- | | |
|-----------|---|
| A) 大変役に立つ | 6 |
|-----------|---|

- B) まあ役に立つ 9
- C) それほど役立たない 2
- D) 全く役立たない 0
- E) わからない/無回答 4

24) 23)でA)またはB)と答えた方で役に立つ理由(自由記載)

- 自分の対応の癖や弱いところ、または、良いところ(第三者的)が客観的に見えることでスキルの向上につながる。
- 勇気がいる。くじけるかもしれないかも。
- 役に立つと思うが、先ずは他機関のものをういた方が評価しやすい。
- 相談支援業務のスキルアップにつながる
- ディスカッションの中から、より良い相談となる手口が見いだせるのではないのでしょうか
- 問題の共有と技術の向上につながるから
- 役に立つと思うが実際には無理かと思う
- 担当者ごとに対応が違ふと患者さんたちの中でも混乱してしまうため同じレベルで相談を受けるためにもディスカッションが必要
- 自分の傾向を知ることは自分の業務改善にはつながると思うが他の人の協力も必要と思う
- 現在は報告のみで終わっているのにディスカッションになるかどうか……。ファシリテーター的な立場の力量によるかと思います

25) 23)でC)またはD)と答えた方で役に立たない理由(自由記載)

- 役立つかどうかは不明。実際するのは勇気がいる。まず自分がやってみてから。
- 自己を知り、質の向上(能力向上)につ

ながるかなと思いましたが、相談員としての経験が浅く、他スタッフの見本にはならないのではと感じています

26) あなた自身が実際に行った相談事例を所属する相談センター内で評価してみたいと思いますか。

- A) 大変思う 4
- B) まあ思う 6
- C) それほど思わない 4
- D) 全く思わない 2
- E) わからない/無回答 5

27) あなた自身の実際の相談業務について自分自身のみで相談業務の評価をすることは相談業務の改善に役立つと思いますか。

- A) 大変役に立つ 5
- B) まあ役に立つ 11
- C) それほど役立たない 2
- D) 全く役立たない 0
- E) わからない/無回答 3

28) 27)でA)またはB)と答えた方で役に立つ理由(自由記載)

- 相談を受けたときにどう対応しているかわかり改善点が見つかりそう
- 自己の振り返りをするにより、不足を知り、改善を試みる。修正により能力向上につながるのではないかと思う
- 自分の相談を客観的に見ることができ、改善点を発見できる点。
- 自分の相談業務を客観的に見ることができる。
- フィードバックを受けることができる
- 自身による振り返りも大切
- 常に評価し、内省しています。次に役立っています。
- フィードバックできる(冷静に)
- 役に立つと思うが難しいと思う

- 大勢で行なった方が良いが、自分だけでも勉強になる
 - 自分の対応の振り返りをするのは大切だと思う
 - 対処法までであるとさらに良いと思います
 - 他人の事例を聞いて評価するのと同様
- 29) 27)でC)またはD)と答えた方で役に立たない理由(自由記載)
- 評価が適切にできるか不安あり。

- 30) あなた自身が実際に行った相談事例を自分自身で評価してみたいと思いますか。
- | | |
|--------------|---|
| A) 大変思う | 3 |
| B) まあ思う | 8 |
| C) それほど思わない | 3 |
| D) 全く思わない | 0 |
| E) わからない/無回答 | 7 |

結果2

「ワークショップ：相談対応の質をどう評価し、向上するか～個々の相談対応のスキルアップとがん相談支援センターのPDCA体制整備を考える～」における事例検討後のアンケート調査結果のうち、長野県での結果と大きく異なるもののみ抜粋して報告する。

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。

- | | |
|---------------|----|
| A). よく知っている | 6 |
| B). まあ知っている | 21 |
| C). あまり知らない | 9 |
| D). 全く知らない | 0 |
| E). わからない/無回答 | 3 |

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。

- | | |
|----------------|----|
| A). 大変役に立つ | 25 |
| B). まあ役に立つ | 13 |
| C). それほど役に立たない | 0 |

- | | |
|---------------|---|
| D). 全く役に立たない | 0 |
| E). わからない/無回答 | 1 |

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。

- | | |
|----------------|----|
| A). 大変役に立つ | 17 |
| B). まあ役に立つ | 18 |
| C). それほど役に立たない | 2 |
| D). 全く役に立たない | 0 |
| E). わからない/無回答 | 2 |

4) 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。

- | | |
|---------------|----|
| A). 大変思う | 11 |
| B). まあ思う | 20 |
| C). それほど思わない | 2 |
| D). 全く思わない | 0 |
| E). わからない/無回答 | 6 |

5) 上の質問1)にCあるいはD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 | 0 |
| 2 面倒くさい | 0 |
| 3.1 施設(組織)の理解が得られない | 0 |
| 3.2 相談を録音する設備がない | 1 |
| 4 うるさい環境で録音ができない | 1 |
| 5 件数が少ない | 0 |
| 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 | 0 |
| 7 恥ずかしい | 0 |
| 8 自信がない | 1 |
| 9 必要だと思わない | 0 |

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。

- | | |
|---------------|----|
| A). 大変思う | 6 |
| B). まあ思う | 22 |
| C). それほど思わない | 5 |
| D). 全く思わない | 0 |
| E). わからない/無回答 | 6 |

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。

- | | | |
|-----|-----------|----|
| A). | 大変思う | 7 |
| B). | まあ思う | 22 |
| C). | それほど思わない | 1 |
| D). | 全く思わない | 2 |
| E). | わからない/無回答 | 7 |

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。

- | | | |
|-----|-----------|----|
| A). | 大変役に立つ | 12 |
| B). | まあ役に立つ | 18 |
| C). | それほど役立たない | 0 |
| D). | 全く役立たない | 0 |
| E). | わからない/無回答 | 9 |

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。

- | | | |
|-----|-----------|----|
| A). | 大変思う | 12 |
| B). | まあ思う | 16 |
| C). | それほど思わない | 4 |
| D). | 全く思わない | 0 |
| E). | わからない/無回答 | 7 |

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。

- | | | |
|-----|-----------|----|
| A). | 大変役に立つ | 12 |
| B). | まあ役に立つ | 19 |
| C). | それほど役立たない | 1 |
| D). | 全く役立たない | 0 |
| E). | わからない/無回答 | 7 |

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。

- | | | |
|-----|-----------|----|
| A). | 大変思う | 8 |
| B). | まあ思う | 21 |
| C). | それほど思わない | 5 |
| D). | 全く思わない | 0 |
| E). | わからない/無回答 | 5 |

D. 考察

がん相談において、質の向上と均霑化が求められている。がん相談の方法としては、面談によるもの、電話によるもの、メールや手紙によるものなどがあるが、面談によるものでは視覚的に相談者の表情などからも相談者の心理状態等を読み取れるのに対して、電話相談はより匿名性が高く、聴覚で得られる情報のみを用いて相談者の心理状態等を読み取りながら応えていかなければならず、より高度なスキルが求められる。そこで、筆者らは、電話相談によるがん相談事例での相談の質の評価法について、これまでに作成されている「相談の質評価表」の説明した上で電話相談事例検討をおこない、評価表の適否および今後の展開の可能性について長野県内のがん相談員を対象にアンケート調査を行った。

評価表の内容については、相談員の対応、相談者の反応の双方に関する項目について、長野県では90%以上が「全て適切」あるいは「まあ適切」と肯定的に回答しており、評価表で評価のポイントを確認することによって業務の改善に繋がるとの回答が長野県では95%で、ワークショップでは90%から得られており、日頃がん相談をおこなっている相談員の立場から見て、この「相談の質評価表」は相談の質の改善のために有用なツールであると考えられた。

ただし、研究班内の討論等では、多忙ながん相談支援センターで、毎回この「相談の質評価表」を用いて事例検討するのは時間的に厳しいのではないかと意見も出され、評価項目の中からより重要な項目をピックアップした簡略版を作成して、初回あるいは新人相談員の研修用には従来の「相談の質評価表」を用い、日常的には簡略版の「相談の質評価表」を用いるということも今後検討されるべきことかもしれない。

電話相談の事例検討は、この研究で実施するまで長野県内のがん相談支援センターでは行われておらず、そのためもあるのか、「第三者の電話相談事例を聞く」ことについて、全員が施行する前に「大変役立つ」あるいは「まあ役立つ」と肯定的に回答しており、大きな期待感をもって参加してもらったことがわかる。実際施行してみた後にも、聞くこと、自己評価すること、討論することについて90%以上が「大変役立つ」あるいは「まあ役立つ」と肯定的に回答した。同様に、ワークショップでもこれらの項目について90%以上から肯定的な回答が得られている。従って、「相談の質評価表」を用いて第三者の事例検討を行うことはがん相談員の立場から有用、すなわち、相談の質の向上や均霑化に役立つと考えられた。電話相談の事例検討は、他の事例検討と異なり、録音源の再生により相談の場をリアルに再現ができ、事例検討する者が、相談の場に存在しながら評価できるような気分になれることも高い評価の原因の一つになっていると考えられる。これらの事例検討を再度行いたいと肯定的に回答したのは、自己評価については76%でとやや低く、聞くことおよびグループでの討論については90%以上とやや高かったが有意差は無かった。役に立つ理由として、他者の相談の方法、他者の意見を聞く、他者と比べて自分を振り返るなど、他の相談員との比較できることの有用性を挙げる意見が多く、この点から、自己評価という点に肯定的回答が少なかったのかもしれない。

事例検討の評価よりも再度施行することに対する評価がやや低いことについては、アンケートには現れなかったが、相談員が多忙であり、実際にこのような事例検討を行う時間もなかなか作ることが困難であるという意見が聞かれた。長野県で施行した際には「相談の質評価表」の説明から事例検討終了までは2時間程度、

事例検討だけでも1時間以上は要しており、多忙のために、実際に行った事例検討の評価より、再度事例検討を施行することに対する期待が低くなっている可能性もあると考えられる。

一方自施設の事例を用いた事例検討を行うことについては、「大変役立つ」あるいは「まあ役立つ」との肯定的な回答が90%から得られたものの、実際に施行を希望するかについての肯定的な（「大変思う」あるいは「まあ思う」）回答は52%であり、第三者施設例の事例検討を行うことの希望的な回答に比べて有意に低かった。ワークショップのアンケートでは有用性については問うていないが、自施設事例の事例検討を行いたいかについては、長野県での回答より有意に($p=0.029$)高率(79.5%)に肯定的な回答が得られている。このような結果の差異については、一つには母集団の違いが挙げられる。ワークショップでは参加者自らが希望して、何らかの問題意識を持って全国から集まってきているのに対し、長野県の例では、研究者側から依頼して参加してもらっている。したがって、参加する動機付けに大きな違いがあり単純には比較できない。あるいは、長野県という地域性に関連しているのかもしれない。ただし、相談の質の向上や均霑化の対象となる相談員が必ずしも常に問題意識をもっているとは限らないことを考えると、長野県の結果の方が参考になるのかもしれない。長野県での研究において、自施設事例の検討を行いたいかどうかの理由について、自由記載を求めているために、アンケートからは明らかにすることはできない。ワークショップでのアンケートでは自施設事例の評価を行いたくない理由として選択方式で、施設の環境に関連したものの2例とともに1例「自信が無い」というのが選ばれている。研究者の印象では、今回事例検討した事例が第三者のものであることから、長野県においても、

ワークショップにおいても、事例検討の参加者は、自分たちのスキルを高めるために、事例中からあらゆる問題点を抽出して改善策を考えるべきである、という方向に走ることがしばしば見られ、ともすれば長所よりも短所に目が行き、極端な例では「良い所は何も無い」といった発言を聞くこともあった。自施設内の事例検討で同様の事になったとき、相談員同士の間関係にも影響するかもしれないといった問題を考慮して、役には立つが、リスクもあるという観点から肯定的な回答を出せなかった可能性がある。一方で、第三者の事例検討で検討の場にその相談員もいないならば、遠慮なく思った意見を出すことができるが、自施設内だと検討事例の相談員に対する配慮が必要であることで、自由な討論ができないので、第三者事例に比べると行いにくい、と考えた者もいたかもしれない。いずれにしても、長野県内では相談員にとって初めての電話相談事例の検討経験であり、同様のことを重ねることにより、回答も変わってくる可能性がある。

次に、自分の事例を施設内で検討することが役立つかについては肯定的な回答が69%、実際に施行したいかについては48%と肯定的な回答が設問の中で最も少ないのは、前述のような理由は、一つには前述のように否定的な評価を受ける可能性のために恐怖心がでたり、あるいはそもそも自分自身がまだ自信が無かったりすることによると考えられる。自由記載にあるような「役に立つと思うが、先ずは他機関のものを聞いた方が評価しやすい。」や「勇気がいる。くじけるかもしれない」というのはこれらのことを示しているものと考えられる。

1 施設で施行した自施設事例の検討会では事例を聞き終わってから、事例をおこなった相談員自身にも討論会に加わってもらった。討論では長所を述べた後に問題点を指摘するように

参加者にお願いした。これまでに行った例と異なり相談員を思いやった意見が出たように感じられた。また、そのときの状況について、相談員自身が説明できるので、相談員自身が参加しない場合に比べてストレスが少ないのではないかとの意見も有った。一方で、相談員に対する遠慮がおこるので、奥歯に物が挟まったような意見であったようにも感じられた。相談員自身はやはりいろいろな意見が聞けることは有用であると感じており、事例検討は有用であると考えられるが、方法についてさらに検討する必要が有る。

長野県でのアンケートでも、ワークショップの際のアンケートでも、自施設あるいは自分の事例に関する設問では「わからない」あるいは無回答者が第三者事例検討に関する設問の場合と比べて多くなっており、そもそも自施設事例の検討に関心が低い可能性もある。

E. 結論

- 1、「質の評価表」が教育ツールとして、また事例検討ツールとして有用である。さらに、事例検討用に広めるためには、記入上の解説や簡略版の開発などを検討することも重要かもしれない。
- 2、「質の評価表」を用いた電話相談の事例検討が相談員の相談の質の均霑化およびレベルアップに役立つ可能性がある。
- 3、「質の評価表」を用いた相談員が最も求める事例検討用の材料は事例検討が頻回に行われていない中では、第三者が実施した例を用いることが望ましいと考える相談員が多く、自分の施設内の事例、あるいは自分の事例の検討には抵抗感を感じる者が少なくない。
- 4、しかし、相談の質の向上のためには他施設の第三者の事例の評価のみでなく、実

際に自分達の施設の自分を含めた相談員が行った事例を検討することが、均霑化や施設の相談の質の底上げには役立つと考えられる。

- 5、このための方法として、自分の行った事例を評価表に従って、自己評価する、ある相談員の事例を皆で検討する、相談対応している横で、メンタが評価する、などの方法が挙げられるが、今後、自施設内の事例を含めた電話相談事例の検討方法を検討して進める必要がある。

F. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 学会発表

仁科直美、高橋まり子、犬飼清香、小竹美千穂、小林裕子、高山洋子、山上栄子、山田邦子、池上俊彦. 当センターの電話相談対応における質の均てん化と向上に関する検討—相談の質評価表を用いた事例検討会— 第2回がん相談研究会 2013.1 東京

高橋まり子、仁科直美、犬飼清香、小竹美千穂、小林裕子、高山洋子、山上栄子、山田邦子、池上俊彦. 「がん相談対応評価表」を用いた電話相談事例検討—長野県での活用例— 第3回がん相談研究会 2014.3 東京(予定)