

(資料3)

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

「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な不可欠である。今後は、がん専門相談員が第三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

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、方法についてメール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。

開催日：平成25年10月13日（日）

開催時間：10:30～17:00

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々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。評価表を実際に自分の事例で活用したい、評価表を活用するには時間を確保する必要がありそれが課題である、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、評価表を継続して活用する機会となる場を設ける、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の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、同僚ではない第三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三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三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、こうした第三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

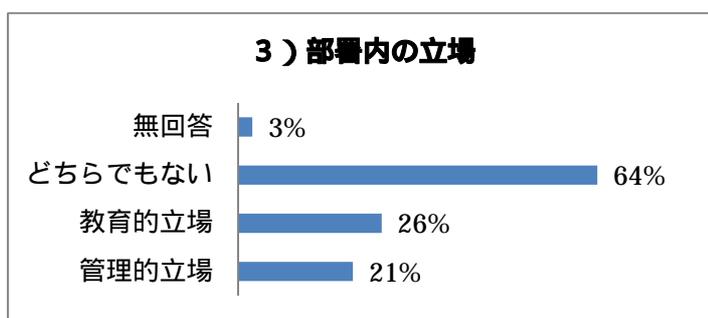
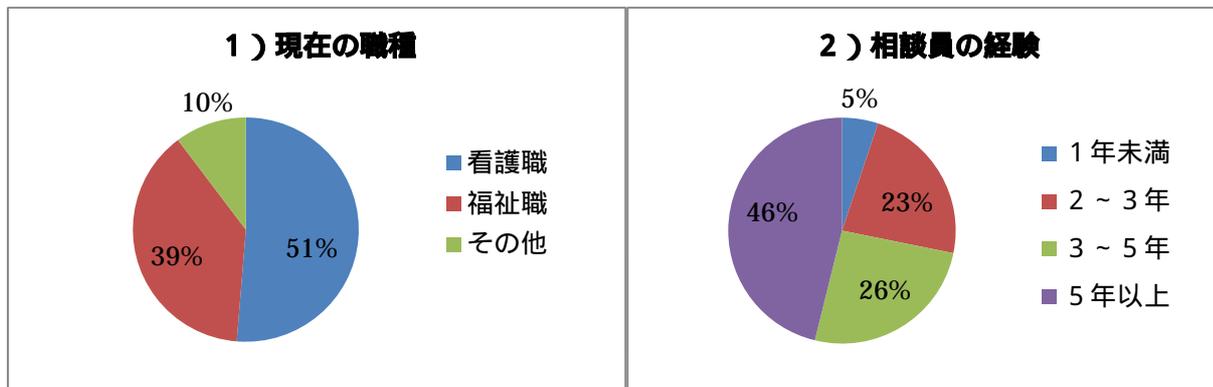
- ・相談支援の質を評価する目的、意義、方法を明確に述べる。
- ・相談対応の質評価表の目的、特徴、使用方法を理解する。
- ・相談対応の質評価表を用いて事例の相談支援を実際に評価する(GW)。
- ・グループメンバー間の意見や他組織の状況を理解することの重要性を認め、積極的に討議に参加する(GW)。
- ・相談支援のプロセスにおける重要な点を再確認する。
- ・相談支援の質を評価する際に留意すべき課題を列挙する。
- ・自分自身や職場の相談支援の質向上に向けた課題を明確化し、解決策を列挙する(GW)。

表2 当日スケジュール

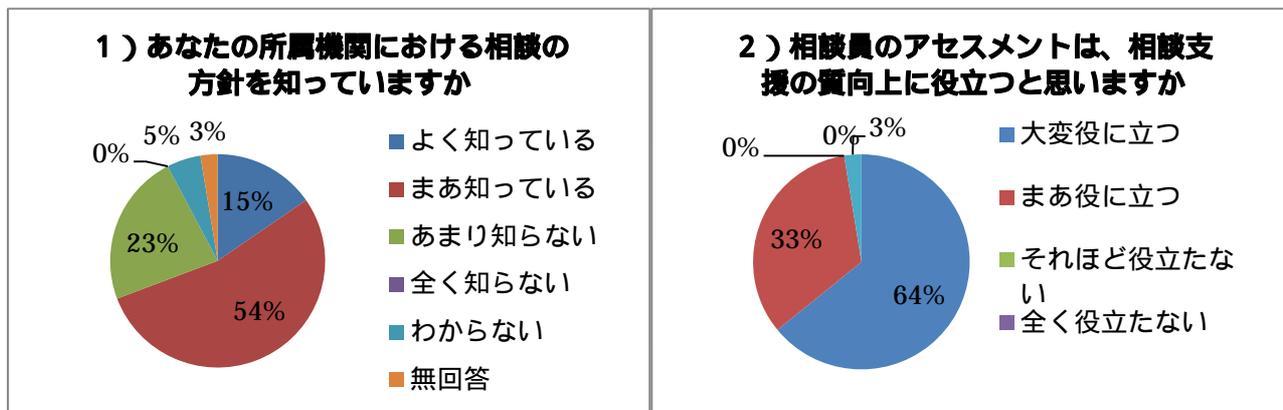
時 間	内 容	担当（敬称略）
10:30	オリエンテーション 相談支援の質向上に関わる課題の記入	櫻井雅代
10:40	講義「相談対応の質評価表」作成経緯、意図 講義「相談支援の質を評価するとは」	高山智子 関由起子
10:55	講義「相談対応の質評価表の記入のしかた・GWのすすめ方」	櫻井雅代
	グループワーク1「相談対応の質評価表を実際に使ってみよう事例」	ファシリテータ 池上、池山、清水、関、橋本、 石橋、小郷、高山、櫻井
12:40	昼食（50分）	
13:30	グループワーク2「相談対応の質評価表を実際に使ってみよう事例」	ファシリテータ 池上、池山、清水、関、橋本、 石橋、小郷、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

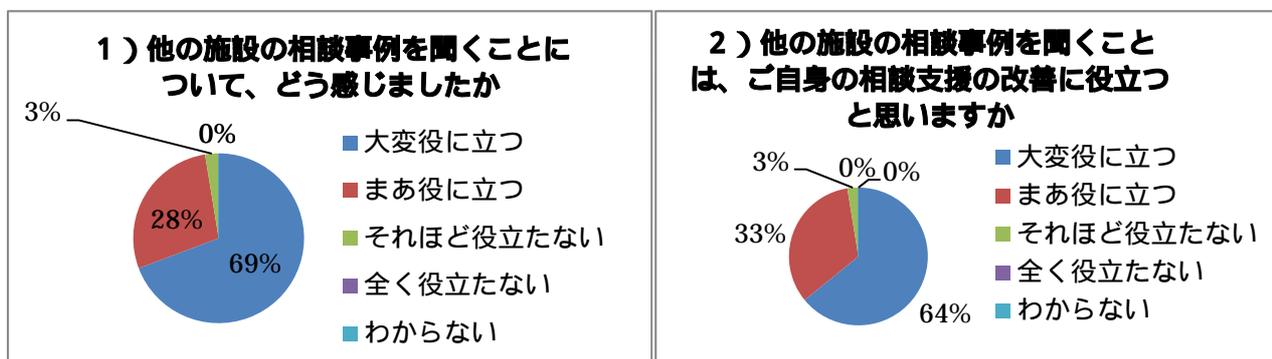
. はじめに、ご回答いただくあなたご自身のことについて、おたずねします。



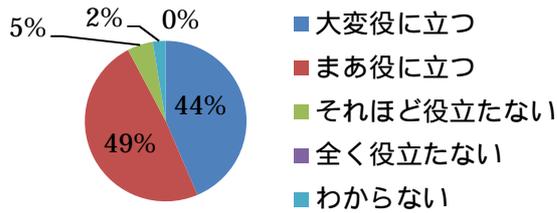
. 「がん相談対応評価」に関連して、おたずねします。



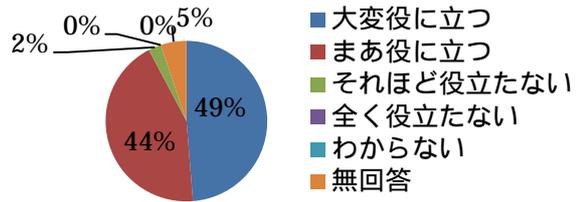
. 相談事例の評価について、おたずねします。



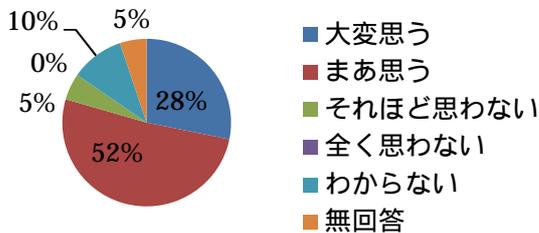
3) 他の施設の相談事例を自分で評価することは、相談支援の改善に役立つと思いますか



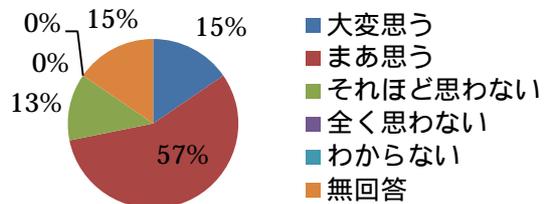
4) 他の施設の相談事例を自分で評価し、ディスカッションすることは相談支援の改善に役立つと思いますか



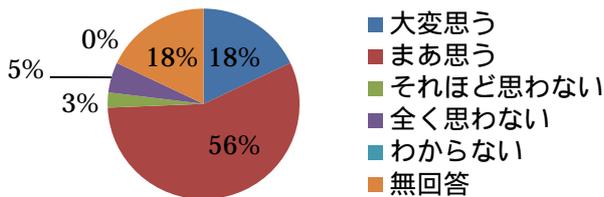
5) あなたのがん相談支援センターの相談事例を評価してみたいと思いますか



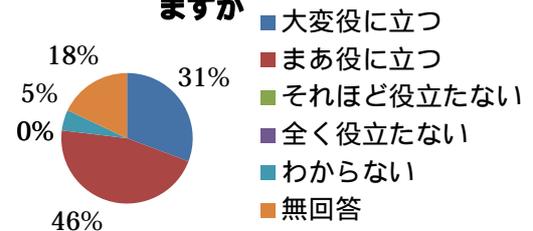
6) ご自身の相談事例をご自身のみで評価することは、相談支援の改善に役立つと思いますか



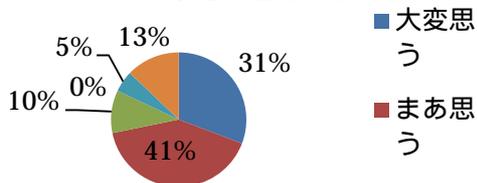
7) ご自身の相談事例をご自身のみで評価してみたいと思いますか



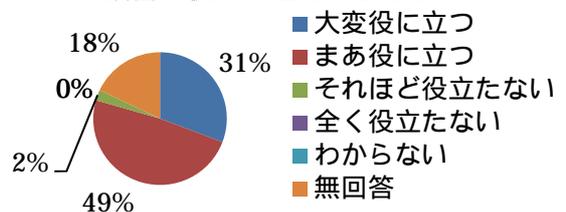
8) ご自身の相談事例を自施設内の相談員と評価し、ディスカッションすることは相談支援の改善に役立つと思いますか



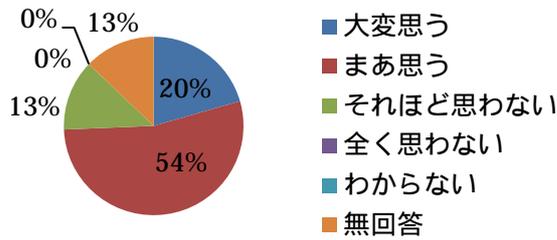
9) ご自身の相談事例を自施設内の相談員と評価し、ディスカッションしてみたいと思いますか



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



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



. 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

