厚生労働科学研究費補助金（がん対策推進総合研究事業）
（分担研究報告書）

がん専門相談員向けのオンライン形式による研修方式の効果に関する研究
～受講者へのインタビュー調査より～

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部（部長）
研究協力者　齋藤　弓子　　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部（特任研究員）
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情報提供部（研修専門員）
研究協力者　櫻井　雅代　　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部（看護師）
研究協力者　志賀　久美子　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部（看護師）
研究協力者　堀拔　文香　　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部（特任研究員）
研究協力者　高橋　朋子　　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部（研究員）
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がん情報提供部（室長）

研究要旨

オンライン研修開催前後に実施したアンケート調査では、オンライン研修の受講経験が、受講者のオンライン研修の指向性を高めると共に、がん専門相談員としての対応や反応を見直す機会となることが明らかとなった。そこで本稿では、オンライン研修受講後の受講者へのインタビュー調査とその内容の質的分析により、この効果が得られたメカニズムを明らかにし、今後のがん専門相談員への教育・研修のあり方について検討することを目的とした。

オンライン研修に受講したがん専門相談員 23 名を対象として、個別に約 30 分間の電話インタビューを行い、オンライン研修受講前後の気持ちの変化や気づきの内容について、質的に検討を行った。その結果、いずれの受講者においても、実際にオンライン研修に参加することで研修受講前に抱えていた心配事や不安が薄らいだと認識されており、オンライン研修でも集合研修と同等の学びを得ることができると評価されていた。オンライン研修をトラブルなく受講できた経験を通じて自信を持てたことが、オンライン研修の指向性の高まりに繋がった可能性がある。また、グループワークにおいて受講者同士の意見交換が円滑かつ十分に行われたことで、受講者の学びは深まったようであった。

以上より、オンライン下であってもグループワークを用いることは、がん専門相談員への研修を実施する上では重要であると考えられた。

A. 研究目的

本研究は、がん専門相談員を対象に講義とグループワークを用いた研修をオンライン方式で実施し、その効果を検証することで、今後のがん専門相談員への研修実施上の課題を明らかにすることを目的とする。オンライン研修開催前後に実施したアンケート調査より、本研究で実施したオンライン研修への受講が、受講者のオンライン研修の指向性を高めると共に、がん専門相談員としての対応や反応を見直す機会となることが明らかとなった。そこで本稿では、オンライン研修受講後の受講者へのインタビュー調査とその内容の質的分析により、この効果が得られたメカニズムを明らかにし、今後のがん専門相談員への教育・研修のあり方について検討した。

B. 研究方法

１．研究デザイン

本研究は、オンライン形式でのQA研修を受講したがん専門相談員を対象とした、個別電話インタビューによる質的記述的研究デザインとした。得られたデータの質的分析により、アンケート調査結果より示されたオンライン研修への受講意識やがん相談対応の質に対する認識に変化に影響を及ぼしたメカニズムやその詳細を明らかにし、今後のがん専門相談員への教育・研修のあり方について検討した。

２．研究対象者

オンライン研修に受講したがん専門相談員23名を対象とした。オンライン研修に受講した全員をインタビューの対象とすることで、それぞれの受講者の

受講経験が十分にインタビュー内容に反映されるように配慮した。

３．研究対象者の選定

まず、研究協力に同意が得られた受講者へ研究概要を記した書面を郵送すると共にインタビュー日程調整を依頼した。最終的なインタビュー日程はメールで連絡し、受講者から了解を得た。

４．オンライン研修の内容

本研究では、全国のがん専門相談員の継続教育の一環として開催している「相談対応の質を学ぶ研修（以下、QA研修）」をオンラインで開催した。オンラインでのQA研修は集合対面形式同様に、講義とグループワークでの演習の2部構成とし、相談対応に関する講義と、がん相談支援センターに寄せられた事例を基にした相談対応についてのグループワークを含む内容とした。2020年8月25日（火）13：00～17：00であった。※詳細については、「がん専門相談員向けのオンライン形式による研修方式の検討」を参照のこと。

５．調査方法と内容

インタビューは個別に電話で行った。電話インタビューは1回30分とし、受講者より指定のあった時間・場所（自宅or所属施設）に研究メンバーが電話をして行った。電話インタビューを実施する際には、会話の内容を他者に聞かれることに不安を感じないようプライバシーの確保に留意していただくこと、インタビューの内容をレコーダーに録音することについて確認し、受講者より了解を得た。事前に作成したインタビューガイド（資料参照）を基に、研究メンバーがインタビュアーとなりインタビューを行い、インタビュー中の受講者の特徴的な発言内容はノートへ記録した。調査期間は、2020年8月26日～9月16日であった。

調査内容は以下のとおりである。

１）背景情報

背景情報は、年代、性別、主な保有資格、がん相談の経験年数、QA研修への受講経験、研修の受講理由を把握した。

２）オンライン研修受講による変化について

① オンライン研修に受講する前とその後を比べて、オンライン研修（全般）に受講することに対するお気持ちに何か変化はありますか？

② あなたにとってオンライン研修での経験は役に立つと思いますか？（それはどんな風に役に立ちますか？）

３）オンライン研修の受講経験について

① 準備から受講まで経験してみて興味深かったことや学んだことはありますか？

② 準備から受講まで経験してみて困ったことや大変だったことはありますか？

③ ①②の場合、それはどのようなことですか？

４）オンライン研修の課題

① オンライン研修を開催・実施する上で、もっと良くしたいと感じていることや、気にかかっていることはありますか？

５）今後のオンライン研修開催について

① 今後どのようにオンライン研修を開催すれば、がん専門相談員の役に立つとお考えですか？

６）自由コメント

電話インタビューを終了する際には、「最後に何かおっしゃりたいことはありますか？」と尋ね自由にご発言いただいた。

（倫理面への配慮）

研究対象者へは、研究目的、方法、受講の任意性、匿名性、個人情報保護、不利益を受けない権利、データは ID にて匿名化し分析すること、結果の公表等を記した文書を郵送し説明した上で、同意書への署名および返送により同意を得た。研究対象者へは、インタビューデータはすべて匿名性を保持するよう管理し個人が特定される形での公表しないこと、研究目的以外には使用しないことを強調した。さらに、結果を公表する前に口頭もしくは文書で同意撤回の意思表示があった場合には、データを使用しないことを説明し、研究代表者の連絡先を明記した説明文書と共に同意撤回書を郵送した。

上記の内容は、電話インタビューを実施する前に、再度口頭でも説明し、研究対象者の同意を得た上でインタビューを開始した。

C. 研究結果

１．受講者の背景要因

受講者の一覧を図1に示した。受講者の性別は、女性が21名（91.3%）であり、年齢は20歳代1名（4.3%）、

30歳代7名（30.4%）、40歳代4名（17.4%）、50歳代10名43.5%）、60歳代以上（4.3%）であった。
対象者の保有資格（複数回答）は、専門看護師4名（7.4%）、認定看護師1名（4.3%）、看護師3名（13.0%）、社会福祉士15名（65.2%）、精神保健福祉士10名（43.5%）、臨床心理士1名（4.3%）、認定がん専門相談員6名（26.1%）、その他2名（8.7%）であった。
がん相談の経験年数は、3年未満2名（9.5%）、3年以上5年未満5名（23.8%）、5年以上10年未満8名（38.1%）、10年以上20年未満6名（28.6%）であった。
がん相談の従事形態は、専従11名（47.8%）、専任5名（21.7%）、兼任6名（26.1%）、その他1名（4.3%）であった。

２．結果の全体像

いずれの受講者においても、オンライン研修は、対面での集合研修と同等の学びを得ることができるという認識が持たれていた。以下、≪　≫はテーマ、（　）はカテゴリーで示す。

オンライン研修に対する気持ちの変化や気づきは、その内容から≪オンライン研修のイメージの変化≫、≪事前準備をすることで研修での学びが深まることの気づき≫、≪円滑なグループワークのための気づき≫、≪オンライン研修と集合研修の違いできること・できないことの気づき≫、≪オンライン研修の必要性の気づき≫という5つのテーマにまとめられた。

対象者は、≪オンライン研修のイメージの変化≫として、受講前には（オンライン研修が成り立つのか心配だった）（PC操作に慣れていないため「どうなるんだろう」と不安に思った）としながらも、受講後には（オンライン研修でも集合研修と同等の学びを得ることができた）（オンライン研修へのチャレンジの気持ちが強くなった）と認識されていた。また、オンライン研修では≪事前準備をすることで研修での学びが深まることの気づき≫として、（研修の全体像を把握した上で講義を聞くことができた）（事前に研修資料を確認することで研修での学びが深まった）ことを実感している様子が伺えた。

≪円滑なグループワークのための気づき≫では、（他の受講者の表情を見ながら話をすることができた）（話す速度はゆっくりにして相手が話終えるのを待った）（ジェスチャーを用いて繋がることができると感じた）といった、オンライン研修でのグループワークにおける自分なりの工夫についての気づきや、その効果を認識していた。≪オンライン研修と集合研修の違いできること・できないことの気づき≫として、（オンライン研修では他の人の意見に流されずに発言できる）（場所（開催場所・受講地域）や時間の制限を受けずに受講できる）とオンライン研修のメリットを得ていた。一方で、オンライン研修では（全体の雰囲気を感じられない）（次につながる無駄話ができない）といった、これまでの集合研修で出来ていたことができないことは、対象者にとってはデメリットと捉えられていた。

≪オンライン研修の必要性の気づき≫として、（がん専門相談員として"できること"をやらなければいけない）((オンライン研修は)必要な研修形態である）と認識されていた。

３．結果の詳細

《　》はテーマ、〈　〉はカテゴリー、〔　〕はサブカテゴリーを示し、オンライン研修に対する気持ちの変化や気づきを、対象者の語りを引用しつつ説明する。対象者の語りは斜字で示した。ただし、プライバシーに関わる部分は省略・修正し、意味の通じにくい部分は、（ ）内に言葉を補った。また、語りを省略した箇所には…を挿入した。

１）≪オンライン研修のイメージの変化≫

対象者は、受講前には（オンライン研修が成り立つのか心配だった）（PC操作に慣れていないため「どうなるんだろう」と不安に思った）等と語り、オンライン研修そのものやPC操作（脱落等のトラブルが生じた場合に対処できるか）等への心配や不安を抱えていた。

そうですね。実際にオンライン研修が本当に成り立つのかどうかというのがちょっと…。オンライン研修というものが、グループワークも含めて成り立つのかなというのはすごく心配だったんですけれども、思いのほか普段の研修に受講するのと同じぐらい実りになったかなという感じは受けたので、私はちょっと新鮮な感じを受けました。（対象者P）

しかし、受講後には（オンライン研修でも集合研修と同等の学びを得ることができた）（オンライン研修へのチャレンジの気持ちが強くなった）と語った。

当院の他の相談員にも、オンライン研修というのはこんな感じだったよって、みんなにも推奨したいというか、イメージをみんなに伝えてあげられるというのが一番大きいです。私もそんなにオンラインが得意な方ではな

いんですけど、得意な方ではない私でも、そんなに違和感なく受講できたので、またオンライ研修があったら受けてみようというチャレンジの気持ちは強くなっています。（対象者H）

対象者は、実際にオンライン研修に受講した経験を通じて自信を持てたことで、今後のオンライン研修への受講意欲が高まったと認識されていた。

２）≪事前準備をすることで研修での学びが深まることの気づき≫

対象者は、（研修の全体像を把握した上で講義を聞くことができた）（事前に研修資料を確認することで研修での学びが深まった）と語った。

今回は資料も自分で印刷ができたので。通常の（集合）研修だと、その場に行って資料を頂いて、その場で講義を受けながらそれを読解していく形になると思うんですが、今回は事前に資料を頂いていたので、研修の前に目を通すことができて、その上で講義を受けられたので。通常よりか、逆に研修という意味では効果的だったなというふうに私は感じましたね。（対象者K）

オンライン研修の性質上、運営者側としては研修資料を事前に配布せざるを得ない状況であったが、そのことが逆に対象者の研修での学びを深めるきっかけとなっていたことが示された。

３）≪円滑なグループワークのための気づき≫

対象者は、オンライン上でグループワーク行う際には（他の受講者の表情を見ながら話をすることができた）（話す速度はゆっくりにして相手が話終えるのを待った）（ジェスチャーを用いて繋がることができると感じた）といった、オンライン研修でのグループワークにおける自分なりの工夫についての気づきや、その効果を語った。

実際（オンラインで）つないでみると、皆さんの顔が、みんなと目が合っている感じになるじゃないですか。（集合研修での）普通のグループワークで、個々で資料を見ながら下を見て話すというよりは、逆に、お互いの表情を見ながら発言というか、意見が言い合えているのかなという気はしました。（受講者N）

ほとんどの対象者は、オンライン上でのグループワークの経験を有してはいなかったが、慣れない状況下においても、他者とコミュニケーションを取ろうと努めており、前向きに研修に取組む姿勢が伺えた。

４）≪オンライン研修と集合研修の違いできること・できないことの気づき≫

対象者は、（オンライン研修では他の人の意見に流されずに発言できる）（場所（開催場所・受講地域）や時間の制限を受けずに受講できる）とオンライン研修のメリットを得ていた。一方で、オンライン研修では（全体の雰囲気を感じられない）（次につながる無駄話ができない）といった、これまでの集合研修で出来ていたことができないことは、対象者にとってはデメリットと捉えている様子が伺えた。

場を共有する時間・・・。時間というか、体感はやっぱり（オンライン研修でも）達成感はあったけど。例えば、その後少しみんなとおしゃべりをしたりする無駄な時間がないので。私、その無駄な時間が結構好きで、対面だと、何かその後つながるようなお話ができたり。今回一つ心残りなのが、もう少しグループのメンバーとちょっとした無駄話をしたかったというのがあります。（対象者E）

対象者にとっては、研修は地域を越えた関係づくりの場であると認識されており、オンライン研修によるメリットを得る一方で、これまでの研修で大事にしてきた側面が損なわれることを残念に思っている様子が伺えた。

５）≪オンライン研修の必要性の気づき≫

対象者はインタビューで（がん専門相談員として“できること“をやらなければいけない）（(オンライン研修は)必要な研修形態である）と語った。

日々業務をしていて、コロナで面会制限があって、入院している患者さんとご家族が会えなくて、患者さんやご家族と医療者との思いの“ずれ“が大きくなってきたと感じるので。やっぱり相談員として、こういう状況を踏まえた上で力をつけるためには、コロナだから集まれないとか、コロナだからできないというのではなく、この状況を生かして、オンラインの良さを生かして、できるところからやらないとやっぱりだめだなと思いました。（対象者C）

対象者は、日々の業務を通じて、これまでの相談対応ができないことを実感すると共に、困難な状況下においても変化に対応していく重要性を実感していた。

D. 考察

本研究では、がん専門相談員を対象とした講義とグループワークを用いたオンライン研修の効果を検討するため、オンライン研修受講後に受講者へのインタビュー調査を実施した。いずれの受講者においても、オンライン研修に参加することで研修受講前に抱えていた心配事や不安が薄らいだと認識されており、オンライン研修でも集合研修と同等の学びを得ることができると評価していた。以下に得られた知見について考察する。

受講者の多くは、オンライン研修受講前にはPCの絶族不良や脱落時の対応等について心配や不安を抱えていた。しかし、研修受講後にはそれらの心配や不安は薄らいだと語り、オンライン研修の受講に前向きになる様子が伺えた。今回はオンライン研修を開催するにあたり、受講者の心理的不安への対処として、研修開催の2週間程前に、研修に参加する上で必要となるPC操作スキルや接続環境に不具合がないかを確認するオンライン接続テストを受講者全員に対し実施した。研修受講前に一連のPC操作を理解できたことに加え、研修当日にPCトラブルなく受講できたことが、受講者にとっては成功体験となり自信を持てたことがオンライン研修の指向性（好み）、すなわち今後もオンライン研修を受講しようという意欲の高まりに繋がった可能性が考えられる。一方で、PC操作に慣れていないことを理由にオンライン研修の参加を躊躇する者がいることが考えられるため、PCトラブル時の対応方法を事前に提示するなど受講者の不安を最小限にするための工夫は重要である。

また、受講者はオンライン研修への受講に際し、入念な事前準備をしていた。資料を事前に配布し、事前課題を提示することで、対面での集合研修以上に受講者が事前準備として自己学習に取り組みやすい環境がもたらされたものと考えられる。さらに、受講者が事前に資料を確認できるようにすることで、研修全体の流れを周知することに繋がったと考える。今後も、受講者がオンライン研修での学びを深められるよう、配布資料を通じて研修の必要事項を示すと共に、事前課題を設定するなど受講者の参加者としての当事者意識を高められるような工夫が求められる。

今回のオンライン研修では、グループワークにおいて受講者同士の意見交換が円滑かつ十分に行われたことで、受講者の学びは深まったようであった。グループワークに際し運営者側が行った工夫として、オンライン上では、参加者が場の雰囲気を共有することが困難であるため、グループワーク時の各自の役割を決めると共に、コミュニケーションをとる際の注意点を示した。さらに、少人数でのグループワークとなるようメンバー構成し、ワークの進行役を務めるファシリテーターは経験豊富ながん専門相談員が担うなど、グループワークに支障がないよう配慮した。このことが、オンライン上でもグループワークができるという受講者の認識の変化をもたらしたことが考えられる。さらに、受講者自身が普段からがん専門相談員として、相手の意図を汲み取り、積極的にコミュニケーションを取ろうとする姿勢やスキルを有していたことが、円滑なグループワークを可能にしたものと考える。以上より、オンライン下であってもグループワークを用いることは、がん専門相談員への研修を実施する上では重要であると考えられた。

E. 結論

オンライン研修受講後の受講者へのインタビュー結果より、いずれの受講者においても、実際にオンライン研修に参加することで研修受講前に抱えていた心配事や不安が薄らいだと認識されており、オンライン研修でも集合研修と同等の学びを得ることができると評価していた。また、グループワークにおいて受講者同士の意見交換が円滑かつ十分に行われたことで、受講者の学びは深まったようであった。オンライン下であってもグループワークを用いることは、がん専門相談員への研修を実施する上では重要であると考えられた。

F. 健康危険情報

特になし

G. 研究発表

1. 論文発表

2. 学会発表

齋藤弓子，櫻井雅代，堀拔文香，八巻知香子．髙山智子．受講者から見えたオンライン・グループワーク研修の実態～オンライン QA 研修参加後のインタビュー調査より～，第 9 回日本がん相談研究会年次大会教育セッション．2021 年 3 月 13 日（土）Web 開催

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得 2. 実用新案登録　3. その他　なし

図 1. 対象者属性

N=23

対象者	年代	性別	主な資格	がん相談の経験年数	QA研修への参加回数
A	50代	女性	社会福祉士	5年以上10年未満	2回以上
B	40代	女性	社会福祉士	10年以上20年未満	受講経験なし
C	30代	女性	社会福祉士	10年以上20年未満	2回以上
D	60代	女性	専門看護師	3年以上5年未満	1回
E	30代	女性	専門看護師	10年以上20年未満	1回
F	50代	女性	社会福祉士	5年以上10年未満	受講経験なし
G	50代	女性	専門看護師	5年以上10年未満	受講経験なし
H	50代	女性	社会福祉士	5年以上10年未満	2回以上
I	50代	男性	社会福祉士	5年以上10年未満	受講経験なし
J	50代	男性	社会福祉士	5年以上10年未満	受講経験なし
K	30代	女性	認定看護師 (緩和ケア)	3年以上5年未満	1回
L	30代	女性	看護師	–	1回
M	30代	女性	社会福祉士	5年以上10年未満	受講経験なし
N	40代	女性	社会福祉士	–	2回以上
O	50代	女性	社会福祉士	10年以上20年未満	受講経験なし
P	30代	女性	社会福祉士	5年以上10年未満	受講経験なし
Q	50代	女性	社会福祉士	10年以上20年未満	2回以上
R	30代	女性	社会福祉士	3年以上5年未満	受講経験なし
S	40代	女性	専門看護師	3年未満	1回
T	20代	女性	社会福祉士	3年以上5年未満	受講経験なし
U	40代	女性	社会福祉士	–	1回
V	50代	女性	専門看護師	10年以上20年未満	1回
X	30代	女性	臨床心理士	3年未満	受講経験なし

図2. テーマおよびカテゴリー：オンライン研修に対する気持ちの変化や気づき

テーマ		カテゴリー
1. オンライン研修のイメージの変化	前	① （受講前は）オンライン研修が成り立つのか心配だった
		② PC操作に慣れていないため
	後	③ オンライン研修でも集合研修と同等の学びを得ることができた
		④ オンライン研修へのチャレンジの気持ちが強くなった
2. 事前準備をすることで研修での学びが深まることの気づき		⑤ 研修の全体像を把握した上で講義を聞くことができた
		⑥ 事前に研修資料を確認することで研修での学びが深まった
3. 円滑なグループワークのための気づき		⑦ 他の受講者の表情を見ながら話をすることができた
		⑧ 話す速度はゆっくりにして相手が話終えるのを待った
		⑨ ジェスチャーを用いて繋がることができると感じた
4. オンライン研修と集合研修の違い できること・できないことの気づき	可	⑩ オンライン研修では他の人の意見に流されずに発言できる
	不可	⑪ 〃 全体の雰囲気を感じられない
		⑫ 〃 次につながる無駄話ができない
5. オンライン研修の必要性の気づき		⑬ がん専門相談員として"できること"をやらなければいけない
		⑭ (オンライン研修は)必要な研修形態である