

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）
 がん専門相談員の教育・研修プログラムの実施マニュアル作成に関する検討
 ～「オンライン研修 企画者(ホスト)の手引き」～

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	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	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）

研究要旨

COVID-19の感染拡大に伴い、集合型の研修実施が困難となり、2019年度末から2020年度上期に各都道府県で予定されていた研修は軒並み中止、延期となった。対面によらず、オンラインでの研修実施を支援するため、「オンライン研修企画者の手引き」をとってまとめることで、各都道府県の研修担当者の助けになる資料を提供することを目的とする。

本研究班およびがん対策情報センターが主催したオンラインによるがん専門相談員向け研修の企画経験を分析し、担当者の準備プロセスを分析し、行動レベルで記述し、手引き案を作成した。

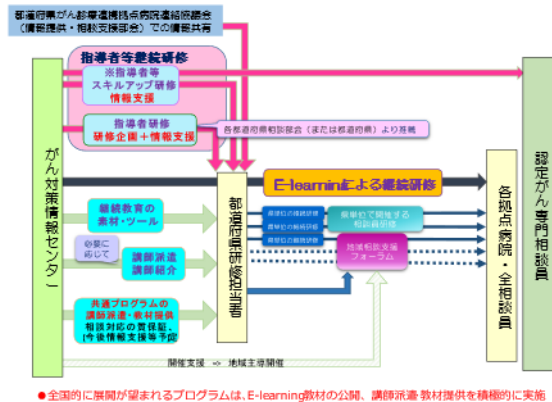
作成した資料は、従来の集合型の相談員研修から変更または追加して発生する準備について具体的に記載され、各都道府県で研修を企画する人たちにとって有用なものとなっていると考えられた。

A. 研究目的

がん専門相談員の教育プログラムは、計19時間のE-learning型の基礎研修(1)(2)、2日間の集合研修の基礎研修(3)のほか、都道府県単位で実施する各種研修、ブロック単位で実施される地域相談支援フォーラム等を受講することにより、必要な知識と技能の習得、更新を行うことが想定されている(図)。基礎研修(3)や、都道府県単位で開催される研修や地域相談支援フォーラムはこれまでグループワークを含む対面型の集合型で実施されてきたが、COVID-19の感染拡大に伴い、これらの集合研修については従来方式での実施が困難となり、2019年度末から2020年度上期に国立がん研究センターがん対策情報センターや各都道府県で予定されていた研修は軒並み中止、延期、開催形態を変更する形となった。

しかしながら、COVID-19下においてもがん相談のニーズは変わることなく、がん専門相談員の継続的な研修機会の確保は重要である。国立がん研究センターがん対策情報センターで実施する研修は、2020年4～5月に予定していた基礎研修(3)は中止となったものの、当初2020年6月・10月に予定していたがん相談支援センター相談員指導者研修前期(4日間の集合研修)は、前期日程を2020年8月に時期をずらし、小規模集合・オンライン接続の形態で、後期日程は完全

(基礎研修以降の) 継続的・系統的研修機会の場の持ち方



オンラインで研修を実施した。また、2018-19年度に国立がん研究センターがん対策情報センターから講師を派遣して都道府県単位の集合研修方式で実施してきた「相談対応の質保証を学ぶ」研修プログラムを、2020年度は完全オンラインに移行できた。このオンライン研修への移行には、講師を務める国立がん研究センターがん対策情報センターの担当者が都道府県の研修担当者にオンライン研修の経験知を伝達しサポートした意義が大きい。

本報告は、これらオンライン研修を実施した研修担当者が行った準備や活動を分析することで留意すべき点を抽出し、「オンライン研修企画者の手引き」

としてまとめる。また、各都道府県の研修担当者の助けになる資料を提供することを目的とする。

B. 研究方法

2020年8月25日に実施した「がん相談対応の質保証 (Quality Assurance) を学ぶ」、ならびに2020年8月26-27日、10月29-30日に実施した「がん相談支援センター相談員指導者研修」での担当者の準備プロセスを分析し、行動レベルで記述し、手引き案を作成した。また、9月以降に実施された各都道府県が主催し、国立がん研究センターがん対策情報センタースタッフが講師を務めた研修で出された困難、課題、好事例を反映しつつ手引きの要素の充実をはかった。作成した手引きは、「がん対策情報センターがん相談支援センター相談員研修専門家パネル」によるフィードバックを得て推敲した。

(倫理面への配慮)

本研究は、患者さんの個人情報などを扱う内容ではなく、特記すべき事項なし。

C. 研究結果

手引きの作成にあたっては、各都道府県の研修企画者が従来の集合型研修で経験的に把握している事項との対比で、オンライン型に移行するにあたって追加または変更して準備する必要のある事項を抽出し、記述した。その結果、手引きは「必要な準備資材 (機材、環境、人員)」「事前準備から当日までの時系列での準備」「ホスト操作」「企画者が感じるであろう困りごとについてのQ&A」の項目で構成することとなった。

詳細は別添資料に記載した。

D. 考察

研修企画に必要な知識、要素、プロセス等は、がん相談支援センター相談員指導者研修において体系的に伝達している。しかし、暗黙の前提として各都道府県で企画される研修は講義型、グループワーク型のいずれにおいても同一空間での集合型が想定されていた。この手引きの中ではオンライン化に伴って変更または追加が必要となる点が具体的に記載された。記載内容は、医療機関で使用可能なデバイス (PC、タブレット等)、インターネット接続環境、また、受講時に想定される室内環境について具体的な記載がなされた。特に企画者にもパソコン操作やインターネット環境での操作に不慣れな人が多い現状を鑑みた人員配置の助言もなされている。使用する会議シ

ステムについては詳細を省きながらも、医療機関で比較的多く利用されているシステム (ZoomおよびWebEX) を取り上げ、実際の研修運営からみた違いについての比較を掲載した。会議システムの仕様詳細については、がん専門相談員向けの研修の大多数が講義とグループワークの併用となることから、グループワーク時に使いやすい機能、また、受講者に呼びかけるべき参加ルールについて具体的に示した。

作成した資料は、各都道府県の研修担当者に編集可能なPowerPoint形式で提供した。これらは「何から始めたらよいかかわからない」という企画者には大変好評であった。研修に限らないオンライン会議の運営についてのノウハウはウェブサイト上にも多く展開されている。しかし、これらの解説は目的、参加者等が幅広いため、どの部分を利用可能なか取捨選択しながら応用する力が必要となる。がん専門相談員向け研修の企画者は、相談実務の傍ら研修企画を担当する人たちであり、日常的にオンライン会議を行う環境にあるとは限らないため、膨大な情報からの取捨選択には困難を感じている人も多かったと推察される。その人たちにとって本手引きは直接役立つマニュアルとして受け入れられたと考えられる。

E. 結論

本研究班およびがん対策情報センターが主催したオンラインによるがん専門相談員向け研修の企画経験を分析し、「オンライン研修企画者(ホスト)の手引き」を作成した。作成した手引きは都道府県の研修担当者に送付され、好評を得た。

F. 健康危険情報

特になし

G. 研究発表

1. 論文発表 なし
2. 学会発表
櫻井雅代, 堀抜文香, 齋藤弓子, 八巻知香子, 高山智子. オンライン研修の実際: どんなことに留意するとよいか、よさそうか、見えてきたもの, 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

オンライン研修 企画者（ホスト）の手引き

2020年12月 Vol.2.0
国立がん研究センターがん対策情報センター
がん相談支援センター相談員研修担当

開催に必要な機材、環境、人員など

■機材

- ①パソコン
 - ・ ホスト用1台（必須）
 - ・ 共同ホスト用1台以上
- ②マイク・スピーカー（ヘッドセット）
 - ・ 同一室内で複数名が参加する場合は、ハウリングなど生じます。発言時のノイズの面からもヘッドセットもしくはマイク付きイヤホンの使用をお奨めします。
- ③ウェブカメラ
 - ・ ノートパソコンは内蔵カメラが付属していることが多いです。内蔵されていない場合は、ウェブカメラを準備します。
- ④プリンター
 - ・ あれば便利です。

■環境

- ⑤インターネット環境
 - ・ 無線LAN（Wi-Fi）でも可能ですが、有線での接続がお奨めです。
 - ・ Wi-Fiは使用環境により不安定になる場合があります。
- ⑥静かで集中できる会議室、個室など
 - ・ 他人が入り出ししない静かな環境を推奨します。
 - ・ どうしても外部の騒音が生じる場合には、少なくともヘッドセットを使用してノイズを極力回避しましょう。
- 人員
 - ⑦パソコンやWeb会議システムに慣れた人に協力を得る
 - ・ パソコンに精通している、Web会議システムの経験がある方（事務員などの他職種やシステム管理課など）の協力が得られると安心です。ホストは、Web会議システムの操作に専念する人を1人おまします。
 - ・ ホスト1名、補佐役の共同ホスト1名を確保し、感染対策の上、同じ部屋で相談しながら運営できると安心です。

3

はじめに

本書は、Web会議システムを使用したオンライン研修を企画、運営する企画者を対象とした手引きです。
主に「Zoom（ズーム）」を使用した一例となります。
Web会議システムは日々進化していますので、現時点のご案内となりますことをご了承ください。

- ・ オンライン研修は、講義配信のみならず、質疑応答、グループワーク、全体発表も可能です。
- ・ オンライン研修を開催するためには、Web会議システムのアカウントや機材、環境などを整えることが必要ですが、工夫次第で集合研修と同等の研修目的、目標の達成を目指すことができます。
- ・ オンライン研修、集合研修の長所・短所それぞれの観点から、企画、運営をお考えいただければ幸いです。
- ・ 相談員の研修機会を確保し、患者、家族のために相談の質の向上と維持を試みていただけますよう、本書がその一助になればと願っております。

本書は、当センターの相談員研修担当者が現時点で考え得る事項を記載しておりますが、国立がん研究センターの公式見解ではありません。また、要点的な全てを網羅できていない可能性もあります。利用者の責任において、内部参考資料としてご利用ください。

ご不明な点などは、下記でご相談承っております

国立がん研究センターがん対策情報センター相談員研修事務局
■地域開催の研修企画コンサルテーション（随時）のご案内
https://ganjoho.jp/med_pro/consultation/training/2019_chiikikaisai.html

Web会議システムの
詳細なご活用も
お気軽にご相談ください

2

Web会議システム

Web会議システムには、いくつかの種類があり、Zoom、Cisco Webexが代表的です。組織の方針、導入済みのシステムを確認し、場合によっては契約内容を見直したり、研修形態や募集人数を変更する必要があります。
使用できる機能は、契約内容を確認した上で最新情報を各社ホームページでご確認ください。いずれも、ホストはアカウント登録を行う必要があります。何度も試し「慣れる」ことが成功の近道です。

※2020年12月時点の独自のおまとめです。最新の情報は、各社ホームページと契約内容をご覧ください

機能など	Zoom（ミーティング）	CiscoWebexMeetings
最大参加可能人数	100人（プランにより増員可）	100人（プランにより増員可）
ブレイクアウトルーム（グループワーク）	○	○（旧契約では不可？アップグレードで解決？）
ブラウザ参加（アプリをダウンロードしない）	○	○
チャット・挙手・アクション・ホワイトボード・画面共有	○	○
仮想背景、背景ぼかし	○	○
録音・録画、投票	○	○
入室後の自分の名前の変更	○	x
無料版の制限	40分の利用制限	50分の利用制限

4

事前準備から当日までの流れ（例）

オンライン化の準備	研修企画（内容）の準備
① Web会議システムをダウンロード	① 研修企画立案、ファシリテーター打診
② Web会議システムを複数人で複数回、複数のデバイス（PC、タブレット等）を使って 試し、慣れる <small>※ブラウザ参加を認める場合は、複数のブラウザ（chrome等）もお試しください</small> 【ポイント】 □ ミーティングID、パスコード取得 □ マイクテスト、ビデオテスト、ON/OFFの練習 □ 画面共有、チャット、挙手、反応、ミュート、録音・録画、ブレイクアウトルームなど機能の練習 □ 受講者の名前変更	② 講師交渉、打合せ、研修内容の調整
③ ファシリ・講師と事前打ち合わせ（必要時複数回）	③ 広報、受講者募集開始
④ 研修当日（音声、画面共有などの最終確認）	④ 募集締め切り、受講決定、グループ分け名簿作成
	⑤ ファシリ・講師と事前打合せ（必要時複数回）
	⑥（Web）アンケート作成
	⑦ 受講者等へ配布資料、ミーティングID等送付
	⑧ 研修当日
	⑨ アンケート集計、研修評価、報告、引継ぎ

5

受講者向け事前インフォメーション（例）

<p>1. 通信環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 集中して参加できる静かな会議室や個室などを準備してください。 ・ 大量の情報のやりとりでも安定した通信環境（有線LANやWi-Fi）を確保してください。 ・ Web会議システムを利用できるパソコン（一人1台）をご準備ください（チャット機能を使用しない、共同ホストにならない、など条件を満たす場合にはタブレットやスマホの利用を検討できます）。 ・ マイク、カメラがない場合は、外付けWebカメラ、マイクなどをご準備ください。 ・ 複数名が同じ部屋から参加せざるを得ない場合は、ハウリングや雑音を避けるために距離を設け、ヘッドセットやイヤホンマイクを必ずご利用ください。 ・ 1つのパソコンから複数名が参加する場合は、参加者全員の音声を届けるよう集合マイクを準備し、カメラの配置も工夫しましょう。 <p>2. Web会議システム(zoom)の接続・操作</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事前にソフトをダウンロードしてください（ブラウザ利用でもできますが、ダウンロードで協力ください） https://zoom.us/jp-jp/meetings.html ・ 音声・スピーカー・カメラのテスト（オーディオテスト）を各自必ず行ってからご参加ください。例： https://zoom.us/test 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入室する際に氏名の変更をしてください（Zoomは入室後でもできます） 例：Aグループであれば、A 国立研太（国立がん研究センター） ・ 通信が途切れたら、落ち着いて再入室してください。ZoomのID、パスワードを常に準備ください。ID、PWは他者共有しないでください。 ・ 緊急時は、電話でご連絡ください。【緊急連絡先：〇〇-〇〇〇〇】 <p>3. 講義・グループディスカッション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 講義中は、原則「ミュート」です。グループワークになったらすぐにミュートを解除し活発に意見交換してください。 ・ 休憩時間を除き、ビデオはONでご参加ください。受講参加状況を確認し、受講証書の発行の目安になります。 ・ 反応（イイねや拍手）、発言、読み、ジェスチャーは積極的にお願いします（意見がないことも言語化）、発言が重なった時は譲り合います。 ・ 講義、グループワークの一部を研修評価、報告の目的で録音、録画させていただきます。報告終了後、データは破棄します。 <p>4. 全体を通して</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 時間に余裕をもち、各自でタイムマネジメントしてください。 ・ オンライン研修の性質上、受講者同士の交流が難しいです。休憩時間やグループワーク時など、限られた時間で積極的に交流をなさってください。 ・ 寛容な心で、トラブルも含めてオンラインを楽しんでいた方が幸いです。
---	---

6

講師・発表者向け事前インフォメーション（例）

前ページに加えて…

<p>1. タイムマネジメント</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホストと講師、発表者が遠隔で参加する場合、司会進行役が開始のタイミングをお伝えできますが（例：それでは、〇〇さん、お願いします）、残り時間や終了時間を伝える手段が限られます。 ・ そのため、講師、発表者、各自でタイムマネジメントをお願いします。チャットやメッセージで質問を受け付けたいと思いますが、発表中は視界に入らない可能性が高く、ご協力ください。 <p>2. 質疑応答</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインでは、大勢の中で質問することに抵抗感が強まるようです。講演中にチャットで質問を受け付けたいと思います。チャットは気軽に質問でき、集合研修よりも質問しやすいというメリットがあります。講演終了後に、司会者がチャットの質問をまとめ、読み上げますので質問にお答えいただけますようお願いいたします。 	<p>3. 聴講者の反応が乏しく孤独</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 集合研修では、聴講者の表情やうなづきなどの反応を確認しながら双方向で講演することができます。聴講者の反応は、講師や発表者の気持ちを支え、口も滑らかにします。 ・ しかし、オンラインでの参加者は音声をミュートにしていますし、表情やうなづきが乏しくなりがちです。また、不安定な通信環境の場合は、ビデオをoffにせざるを得ない場合もあります。 ・ そのため、講師、発表者は講演が一方通行で孤独感を感じ、疲労感が増す場合があります。参加者は熱心に聴講していますので、マイペースで講演してください。また、反応の機能を使うよう促したり、発問して頂いても構いません（企画者にご相談ください）。
--	---

7

事前接続確認、オリエンテーション（例）

<p>■目的</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通信環境、マイク・スピーカー、カメラの状況を確認し、当日の研修運営を円滑に行う。 2. 受講者、ファシリテーター、講師、企画運営者がWeb会議システムの操作に慣れる。 <p>■流れ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ミーティングID、パスコード、氏名などを入力し、ミーティングに参加、待機（少なくとも30～10分前までに） 2. カメラ・マイク・スピーカーのテストを各自で実施 3. 氏名の変更 →グループ番号 姓名(施設名) がお奨め。例) A 国立研太(国立がん研究センター) 4. オリエンテーション開始、Zoom機能、操作方法の確認 □ミュート、ビデオのon/off □マイク □反応（いいね、拍手） □挙手 □チャット送信（ダウンロード） □名前の設定、変更 □ブレイクアウトルーム（移動、残り時間表示、「ヘルプを求める」の使いかたなど） 	<p>Aへや、1～で氏名表示されていると、ホストは並べ替えやすく、出入り確認、ブレイクアウトルーム分け、通信が途切れた該当者を探しやすい、などのメリットがあります</p>
--	---

8

付録：ブレイクアウトルームの設定・移動（イメージ）

名前表示でグループ番号を先頭にする、ブレイクアウトルームの設定をしやすい

「講師控室」を設けると、休憩時間中にファシリと講師、事務局等でミーティングしやすい

ファシリを受講者と区別するために「★」マークなどで工夫すると識別しやすい

共同ホストは、ここをクリックして他のルームに移動する

①

②

赤枠は、ホストがブレイクアウトルームの割り付け、移動を行う場合の例です。

ルームを選択して移動可能

グループ番号	ルーム名	状態
11	11-01	○
11	11-02	○
11	11-03	○
11	11-04	○
11	11-05	○
11	11-06	○
11	11-07	○
11	11-08	○
11	11-09	○
11	11-10	○
11	11-11	○
11	11-12	○
11	11-13	○
11	11-14	○
11	11-15	○
11	11-16	○
11	11-17	○
11	11-18	○
11	11-19	○
11	11-20	○
11	11-21	○
11	11-22	○
11	11-23	○
11	11-24	○
11	11-25	○
11	11-26	○
11	11-27	○
11	11-28	○
11	11-29	○
11	11-30	○
11	11-31	○
11	11-32	○
11	11-33	○
11	11-34	○
11	11-35	○
11	11-36	○
11	11-37	○
11	11-38	○
11	11-39	○
11	11-40	○
11	11-41	○
11	11-42	○
11	11-43	○
11	11-44	○
11	11-45	○
11	11-46	○
11	11-47	○
11	11-48	○
11	11-49	○
11	11-50	○
11	11-51	○
11	11-52	○
11	11-53	○
11	11-54	○
11	11-55	○
11	11-56	○
11	11-57	○
11	11-58	○
11	11-59	○
11	11-60	○
11	11-61	○
11	11-62	○
11	11-63	○
11	11-64	○
11	11-65	○
11	11-66	○
11	11-67	○
11	11-68	○
11	11-69	○
11	11-70	○
11	11-71	○
11	11-72	○
11	11-73	○
11	11-74	○
11	11-75	○
11	11-76	○
11	11-77	○
11	11-78	○
11	11-79	○
11	11-80	○
11	11-81	○
11	11-82	○
11	11-83	○
11	11-84	○
11	11-85	○
11	11-86	○
11	11-87	○
11	11-88	○
11	11-89	○
11	11-90	○
11	11-91	○
11	11-92	○
11	11-93	○
11	11-94	○
11	11-95	○
11	11-96	○
11	11-97	○
11	11-98	○
11	11-99	○
11	11-100	○