

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）

がん専門相談員の知識とスキルの可視化と達成度確認ツールの開発

研究分担者 近藤 まゆみ 北里大学病院 看護部
研究協力者 福地 智巴 静岡県立静岡がんセンター疾病管理センター よろず相談
研究協力者 酒見 惇子 神戸大学医学部附属病院 緩和ケアチーム／がん相談室
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
研究分担者 高山 智子 静岡社会健康医学大学院大学 社会健康医学研究科 教授

研究要旨：

【目的】がん専門相談員に必要な知識やスキル全体の可視化と個々人の到達度を把握するためのツール「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の活用について研修会を開催し、相談員としての自己評価への活用と、がん専門相談員の能力開発における教育・研修企画に向けた活用について検討する。

【方法】質的記述的研究。「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の活用に関する研修会を開催し、得られた意見を集約して、「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の内容の再検討と修正、具体的な活用方法を検討した。

【結果】研修参加者からは、内容の理解や自己評価の体験において概ね良い評価が得られ、ほとんどの参加者が活用できる／活用したいという意見であった。活用については、自己や組織の育成や成長を意図した目標管理への活用、OJT などにおけるスタッフ育成への活用、研修の企画や評価への活用ができるという意見が出された。

【考察】活用における重要な視点として、職種や経験が違っていても、同じ視点で話し合いができ、自己や組織の強みや弱み、課題を共有・確認することができること、評価は手段であり、活用の目的は気づきの促進であること、心理的安全性が醸成された風土が大切だということが示された。今後は地域単位で行う研修会の実施可能性についても検討し、現場への実装に向けて推進していきたい。

A. 研究目的

がん専門相談員は、社会や医療の潮流のなかで多様化・複雑化する相談に対応するために、幅広い知識や相談スキルが求められる。現在、国立がん研究センターがん対策研究所がん情報提供部（NCC）や各都道府県の相談支援部会等で、がん相談に関する研修が企画運営されている。がん専門相談員が能力を維持向上していくためには、e-learning や集合研修だけではなく、がん専門相談員に求められる知識やスキルを理解し、自己を振り返りながら、日常の実践の中にある個人的・組織的な学習や振り返りが大切だと考える。これまで、がん専門相談員に求められる能力をラダー形式のように段階的に示した資料等はなく、研究報告も見当たらない。

我々は、2023年度より、がん専門相談員に必要な知識やスキル全体の可視化と個々人の到達度を把握するためのツール（以下、「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」）の試作版の開発に取り組んでいる。これは、教育領域等で広く用いられているルーブリックの特徴¹⁾²⁾を用いて、がん専門

相談員に求められる能力や学習課題を段階的に示したもので、9つのがん専門相談員の学習課題と、それぞれの評価観点をレベル1～5の5段階で示したマトリックスで構成されている。これまで、がん相談に造詣が深い人々が参加して「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の試作版を作成し、内容の推敲を重ねてきた。今後は、「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の現場での活用について検討し、がん専門相談員の能力の向上において活用できる資料として実装を目指していきたい。

今回の研究目的は、がん専門相談員に必要な知識やスキル全体の可視化と個々人の到達度を把握するためのツール「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の活用について、具体的な意見を収集するためにグループワークを主体とした研修会を開催し、相談員としての自己評価への活用と、がん専門相談員の能力開発における教育・研修企画に向けた活用について検討する。それにより、「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の実装可能性および活用方法の検討を行う。

B. 研究方法

- 1) 質的記述的研究
- 2) 2023年度に作成した「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」について内容の妥当性を検討するために、がん相談に造詣が深い看護職、福祉職、心理職の10名が参加して、ディスカッションを行った。その後、検討内容を反映させ、「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」を修正した。
- 3) 「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の活用に関する研修会を企画し、日本がん相談研究会会員のメーリングリストを使用して、研修会および研究への参加の募集を行った。研修会では「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の自己評価を行った体験と内容についてのディスカッション、および今後の活用について話し合いを行った。
研修会スケジュール
13:00~13:10 研究・研修会の概要説明
13:10~13:40 講義「ルーブリック評価票の概要について」
14:10~15:30 グループディスカッション
15:30~16:30 全体ディスカッション
- 4) 研修会の参加者に対して、無記名式アンケートを行った。アンケート項目は以下の通りである。
 - ①「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の内容のわかりやすさ 4段階評価
 - ②「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の自己評価のしやすさ 4段階評価
 - ③がん専門相談員の能力開発に活用について、考えられる活用方法 自由回答
 - ④がん専門相談員の教育研修に活用について、考えられる活用方法 自由回答
 - ⑤研修内容の振り返りから得られた活用方法に関する意見
- 5) アンケート結果および研修の振り返りから得られた内容を元に、「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の内容の再検討と修正、具体的な活用方法を検討した。

(倫理面への配慮)

本研究は、北里大学医学部・病院倫理委員会／観察・疫学研究審査委員会より「審査対象外(受付番号:B24-154)」の判断を得て実施した。個人情報収集しないが、研修会への参加希望を募るにあたり、本研究の目的と方法、倫理的配慮を説明し、研究参加に同意した者が研修会へ参加した。

C. 研究結果

研修参加者は23名であり、看護職8名(内1名は心理職兼任)、福祉職14名(内1名は心理職兼任)、心理職1名であった。ファシリテーター5名が参加した。

- 1) 「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の内容のわかりやすさと自己評価のつけやすさアンケートは16名が回答した(回収率69.6%)。「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の内容のわかりやすさについては、「わかりやすかった」「概ねわかりやすかった」が12名であり、75%が理解しやすい言葉や表現であったと回答した。自己評価のしやすさについては、「評価しやすかった」「概ね評価しやすかった」が10名であり、62.5%が自己評価しやすい評価票であったと回答した。「少し評価しにくかった」と回答した6名の理由には、ルーブリックの内容の抽象度が高い、表現が難しい、評価のタイミングにおいて自己の心身の状況に左右されるなどがあった。一方で、日常の実践が可視化されている、具体的な内容でわかりやすい、目標が見えるなどの意見もあった。

- 2) 「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の修正

研修会で得られた意見を集約し、「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の内容を再検討して、2024版「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」を作成した(資料1)。特に意見が多かったのは<学習課題3 想いを受け止め対応する(態度、姿勢、スキル)>であり、「適切に〇〇する」の「適切」という表現をどう捉えるかに評価の困難さがある、という意見があった。また、内容が細かく重複しているため、項目の整理とレベル設定の妥当性の見直しが必要という意見もあった。

- 3) 活用方法について

「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の活用については、様々な意見が出された。

まず、自己評価に使用することで、自分の現状や目指す姿がわかり、個人の目標管理や自己をみつめるリフレクションの機会にできる。また、1対1で他者評価を受けたり、複数人の集団やグループで評価を振り返ることもできるだろう。評価は個人単位だけではなく、部署の強みや弱みを分析し、部署全体の目標管理に活用することもできる。さらに、組織に人的要求や予算取りなどを主張するときの資料として活用できるという意見もあった。

「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」をスタッフの育成や成長に活用するという意見も多かった。教育指導の場面で、成長の段階を共通の指標を用いて説明するなど、現状と今後の目標を具

体的に示していくツールとして活用できる可能性がある。また、「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」を用いてベテランの実践を紐解いていくことで、実践の言語化や演繹的な意味づけを示すことができ、学習効果の向上も期待できるだろう。

研修の企画や評価に活用できるという意見も多かった。相談員としての経験やニーズなど研修対象者の特徴に合わせて、研修の目標、強化したい能力、研修のゴール設定などを明確化することに活用できるという意見があった。また、NCCや都道府県の相談員研修が、どのレベルをめざした研修かを、この「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」を使用して明示することができ、受講のしやすさや動機付けにつながる可能性も示唆された。

D. 考察

「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の実装に向けて、内容の妥当性の検討と修正、および活用方法について意見を得るために研修会を開催した。表現やレベルの設定に課題は残るが、内容の理解や自己評価の体験においては概ね良い評価が得られ、ほとんどの参加者が活用できる／活用したいという意見であった。

活用については、自己や組織の育成や成長を意図した目標管理への活用、OJTなどにおけるスタッフ育成への活用、研修の企画や評価への活用など多岐にわたる意見が出された。「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」は、知識レベルや単純な業務習熟度をチェックするものではなく、相談対応をするうえで求められる質的な内容が示されている。がん専門相談員のアイデンティティを示しているというポジティブな意見もあり、今後の実装に向けて、活用の必要性が示されたと考える。

今回、研修参加者とともに自己評価とグループディスカッションを体験したことで、活用における重要な視点をいくつか見出すことができた。

一つ目は、がん専門相談員に求められる能力が具体的に段階的に示されている共通のツールがあることは、職種や経験が違っていても、同じ視点で話し合いができ、自己や組織の強みや弱み、課題を共有・確認することができるということである。がん相談の実践において、もやもや悩んでいることも、このようなツールを活用することで客観視することができ、具体的な行動レベルで自己の対応を振り返ることができる。実践の振り返りや部署内のミーティングなどにおいて、日頃からがん専門相談員学習ルーブリック評価票」に触れることは、求められる能力の意識化につながり、能力

開発の一助となることがわかった。

二つ目は、評価尺度のレベルを評価する困難性である。「できる」「わかる」「対応する」「実践する」「理解する」「適切に」などの表現は、どの程度できていれば「できる」と判断するかは人によって相違があり、評価のしにくさを感じる人が複数いた。また「できる」「できない」などの評価の数字にこだわる可能性についても意見が出された。さらに、評価のタイミングによっては、同じ項目でも評価を高くつける場合も低くつける場合もあり、その人の心身の状況に左右されるという特徴が示された。活用において大切なことは、自分がなぜそのように評価したのかその理由を考え、自己の現状や課題に気づくことである。また、それを他者やグループメンバーとディスカッションすることで、自己や相手を知る機会にもなる。そこにこの評価票の活用の神髄がある。表現の捉え方や評価方法に相違があったとしても、それはあまり問題ではない。評価は手段であり、活用の目的は気づきの促進であることを押さえ、今後の実装につなげていきたい。

三つ目は、他者評価やピアレビューなどに活用するときは、サポート的な雰囲気と心理的安全性が醸成された風土が大切だということである。その人の弱い部分に触れることへの危うさにも配慮し、承認のためのポジティブな活用ができるとういだろう。

今回、内容の検討段階で、分量の多さが課題となった。評価のしやすさを考え、内容の簡素化に関する意見も出されたが、大事な要素が削られたり、簡素化で表現の意味が伝わらなくなる可能性も考えられた。全体の分量は多いが、部分的に活用するなど、TPOに応じた活用が考えられた。

いくつかの課題も明らかになった。

内容の妥当性や細かい表現については、推敲を重ねるたびに様々な意見が出され、そのつど検討と修正を繰り返した。立場や役割、職種など、見る人によって意見も変わり、また時代の変化によって求められることも変わってくる。実際に活用した経験をもとに、今後も見直しを継続しながら進めていく必要があるだろう。

「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の活用において、押さえておきたいポイントをガイドとして作成する必要性も示唆された。アンケートでは、求められていることの高さを感じて、自信がなくなる感覚があったという意見もあった。

「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」は評価する／されることが目的ではなく、がん専門相談員の能力開発に活用するためのものであること

を押さえ、効果的な活用につなげていく必要がある。

今回の研修会は、今後の現場への実装を視野に入れ、企画運営における負担をできるだけ少なくし、作りこまない研修会をめざした。今後は地域単位で行う研修会の実施可能性についても検討していきたい。

E. 結論

「がん専門相談員学習ルーブリック評価票」の実装に向けて、内容の妥当性の検討と修正、および活用方法について検討した。活用における重要な視点として、職種や経験が違っても、同じ視点で話し合いができ、自己や組織の強みや弱み、課題を共有・確認することができること、評価は手段であり、活用の目的は気づきの促進であること、そして、心理的安全性が醸成された風土が大切だということが示された。今後は地域単位で行う研修会の実施可能性についても検討し、現場への実装に向けて推進していきたい。

参考文献

- 1) 糸賀暢子、元田貴子、西岡加名恵、看護教育のためのパフォーマンス評価、医学書院、2020、p8-28
- 2) 森田敏子、上田伊佐子編集、看護教育に活かすルーブリック評価実践ガイド、メヂカルフレンド社、2022、p2-47

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表
なし
2. 学会発表
なし

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得
なし
2. 実用新案登録
なし
3. その他
なし

資料1 基礎研修（3）ルーブリック

<p>★レベルが示す時期 内容の特徴</p>	<p>レベル1 ★相談対応の導入要素を知る</p>	<p>レベル2 ★基礎研修3の目標・終了時期 基本姿勢を持つ 具体的アクション・行動がとれる</p>	<p>レベル3 ★研修後に実臨床に戻って目指す活動 具体的な人の言動や関係性などを適切に捉え対応する</p>	<p>レベル4 ★さらに発展的に個人で目指す最終目標 人の言動や関係性などの背景、見えないものを捉え対応する(例: 予後予測、リスク、価値観など)</p>	<p>レベル5 ★教育的関わりができる／発展的に用いることができる／組織的な対応につなげられる 複雑性、困難性が、より高い状況を捉え対応する</p>
----------------------------	-------------------------------	--	--	---	--

1 がん対策、がん診療における相談支援の役割について知り、発展的に役割を担う

	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
<p>がん対策基本法、がん対策基本計画、「がん診療連携拠点病院等の整備について」の指針（指定要件）で求められる役割や相談支援センターで持つべき機能がわかり、対応できる</p>	<p>・がん対策基本法、がん対策基本計画、「がん診療連携拠点病院等の整備について」の指針（指定要件）で求められている役割や相談支援センターで持つべき機能を知っている、または理解している。 *がん診療連携拠点病院について *がん相談支援センターについて *指定要件で求められていることについて ・上記における組織の中での自分の立場、立ち位置を意識している</p>	<p>・がん専門相談員が行う相談対応について理解している *がん相談支援センターがめざすもの *がん専門相談員の役割 *Core Valules *がん相談10の原則 *相談支援のプロセス</p>	<p>・Core Valules/相談支援のプロセス/相談対応の10の原則を意識しながら相談対応を行うことができる ・行った相談対応について、客観的に振り返ることができる/機会を持つことができる -部門内カンファレンス -QA 検討会 -メンタリング等</p>	<p>・整備指針で求められている相談対応ができているか検討することができる ・行っている相談対応等の課題を整理することができる ・新たな（これまでに経験のない）相談内容であることや、対応方法に課題があることに気づくことができる ・新たに生じた課題について整理することができる ・国の動きや法律の改正など社会の動きに関心を持ち、積極的にがん対策の流れを捉えることができる</p>	<p>・相談対応現場で起きていることを把握し、新たな体制づくりにつなげられる ・整理された課題について、検討することができる -部門内 -施設内 -県内/広域/全国等 ・課題に対する対応策を提案できる -部門内 -施設内 -県内/広域/全国等</p>
<p>相談員が総合的にやるべき課題（本ルーブリック学習課題3～7）を理解し、その目的と必要性を意識して対応できる</p>		<p>・相談者のニーズに沿った相談支援業務を行うために、相談員として意図した役割発揮（学習課題3～7）があることを知る ・相談対応に必要な知識、予測、意図を意識して使う必要があることを知る</p>	<p>・相談者のニーズに沿った相談支援業務を行うために、相談員として意図した役割発揮（学習課題3～7）があることを意識して対応できる ・相談対応に必要な知識、予測、意図を意識して対応できる</p>		

2 相談方法・ツール（対面、電話、オンライン等）の違いによる相談対応の特徴を踏まえて対応する

	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
相談の形式、相談者のいる場所、対象による対応方法や範囲の違いを理解し、対応する	・相談対応ツールの特徴、メリット、デメリットがあることを知る	・相談対応ツールの特徴、メリット、デメリットを理解する	・相談対応ツールの特徴を踏まえて、対応する		
社会の変化に伴い、新たに活用するツールを理解し、対応する	・相談対応に利用できる既存/新たな支援ツールがあることを知る	・既存/新たな支援ツールを利用する際の留意点があることがわかる	・組織内のルールや方針に照らし合わせて、既存/新たな支援ツールの対応・導入方法を考えることができる	・組織内のルールに照らし合わせて、既存/新たな支援ツールを導入できる ・必要な場合には、既存/新たな支援ツールの導入を提案できる	・導入した既存/新たな支援ツールの利用状況の分析や課題を整理し、維持/発展的に利用できる

3 想いを受け止め対応する（態度・姿勢・スキル）

	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
相談者が自身の考えや想いを自由に述べることでできる雰囲気を作ることができる	<ul style="list-style-type: none"> ・相談対応を行う上で話しやすい場や雰囲気が大変であることに気づくことができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・話しやすい場を作る方法が分かる *プライバシーが保てる場の確保 *面談室内のレイアウトの配慮 *同意を得ず相談内容を外部に漏らさないことを保障する *匿名での相談を受け付ける 	<ul style="list-style-type: none"> ・話しやすい雰囲気を作ることができる *言葉遣い、声の大きさ、トーン *沈黙や間を効果的に使う *相談者の発言に被らないように発言する 		
相談者に関心を持ち、先入観を持たず相談者の語りを聞くことができる	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の語りに関心を持ってきく 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員自身が相談者を評価したり先入観を持つ可能性があることを自覚する 	<ul style="list-style-type: none"> ・先入観を持ったりレッテルを貼らずに話を聞くことができる ・最初から結論を持たずに話を聞くことができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員に対する期待を把握することができる ・相談者の人となりを、相談者の視点で捉えることができる 	
相談者の感情を受け止めることができる	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の感情を理解する 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の感情に合わせた話し方や聞き方が分かる（姿勢、トーン、話し方など）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の感情に合わせた話し方、聞き方ができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情緒的なことに巻き込まれ客観性を失わないよう、適切な距離を保つ 	<ul style="list-style-type: none"> ・怒りや深い悲しみなど、難しい場面にも対応できる ・感情が見えにくい場面や表出されない感情にも対応できる
相談者の状況や感情を受け止め、相談者に確認することができる	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者が話しやすいと思うような話し方、聞き方ができる。 *受け止める・聞く *遮らずに話を聞ける *適切に相づちできる 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者があるがままに受け止め、伝え返す方法が分かる。 *オウム返し、言い換え *要約する ・相談者があるがままに受け止め、伝え返すことができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の反応を通して相談者自身が気持ちや状況に気づけるように対応することができる。 *適切に要約する *聞いたことを適切にフィードバックする 		
相談者の反応に合わせた対応ができる	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の話を聴こうとすることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の反応に合わせた意図的な対応の必要性を理解できる ・理解してくれる人がいることで、相談者は一步前に進むことができることを理解する 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の反応に合わせた意図的な対応ができる ・理解してくれる人がいることで、相談者は一步前に進むことができる。このことを意識して、コミュニケーションスキルを駆使した対応ができる 		

4 困りごとの本質を共に考え、共有する

	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
主訴および(主訴だけではなく、)“真のニーズ”があることを理解できる	<ul style="list-style-type: none"> 誰が何に困っているのかがわかる 	<ul style="list-style-type: none"> 相談者の主訴(訴えていることや質問)だけでなく、潜在的なニーズがある可能性を意識した対話ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 相談者の主訴とニーズ(潜在的)を明確にできる 相談者が主訴とニーズのズレに気づけるように関わることができる 相談者のニーズと相談員が捉えたニーズの不一致に気づくことができる 	<ul style="list-style-type: none"> 相談者のニーズと相談員が捉えたニーズの不一致を共有しながら、取り組むべき課題を明確にしていくことができる 	
全人的視点から相談者を理解し、問題を整理して捉えることができる	<ul style="list-style-type: none"> 全人的視点(身体・心・暮らし・スピリチュアル)から相談者や困りごとを捉える必要性がわかる 	<ul style="list-style-type: none"> 困りごとが全人的視点のどの側面できているかがわかる 困りごとが全人的視点の各側面に影響し合っていることに気づくことができる 	<ul style="list-style-type: none"> 困りごとが全人的視点の各側面にどのように影響しているかを整理して捉えることができる 身体・心・暮らし・スピリチュアルの各側面を統合した視点で、相談者に向き合い、対応することができる 	<ul style="list-style-type: none"> 困りごとの中にある相談者の価値観や信念等を捉えることができる 困りごとの中にある相談者の価値観や信念等を共有する関わりができる 	
疾患・治療の特徴や病態から困りごとを捉えることができる	<ul style="list-style-type: none"> 疾患(部位)の特徴や治療に対する基本的な知識を理解している 	<ul style="list-style-type: none"> 相談者の話から患者の病態・病状・病期を推測したり、予測したりできる 	<ul style="list-style-type: none"> 疾患の特徴や病態から、相談者の様子や状態に合わせて、何をどこまで共有するかを判断することができる 	<ul style="list-style-type: none"> 疾患の特徴や病態から、今後起こり得る問題や課題を予測すること(リスクアセスメント)ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 疾患の特徴や病態から、相談者と起こり得るリスクを共有し、相談者が課題に対して具体的な対策を検討できるように関わる
困りごとを心理社会的側面から捉え対応することができる	<ul style="list-style-type: none"> 基本的な精神腫瘍学の知識を理解している 社会的課題を解決するために役立つと思われる一般的な社会保障制度や相談機関を把握している 	<ul style="list-style-type: none"> 相談者の心の状態を精神腫瘍学等に照らして推測したり、予測したり捉えることができる 困りごとを社会的側面から捉え、治療や療養に与える影響を理解することができる 	<ul style="list-style-type: none"> 相談者の心の状態に合わせて心理社会的課題を共に整理できる 心理社会的課題の解決に向けて必要な資源(公的・私的)を相談者と検討することができる 相談者が心理社会的課題に関するサポート資源に気づけるように関わる 	<ul style="list-style-type: none"> 心理社会的課題の解決に向けて、相談者が資源に繋がるために必要なステップがイメージできる 相談者の心身の状態や対処能力を測りながら、資源の活用に向けて調整や連携ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 診療経過や病状の変化によって、心理社会的課題も変化することを予測し、起こり得るリスクを院内外のチームメンバーと共有することができる

<p>相談員が自分の認識・理解・反応のあり様が、相談者や支援に与える影響について自覚することができる</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の認識や理解や反応のあり様が支援に影響することを理解している 	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の苦手なテーマや不慣れな分野に気づくことができる ・院内外にどのような専門職がいるのか把握したり、他職種の専門性を理解しようとすることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の専門分野に偏らずに話を聴くことができる ・相談者の様々な価値観に中立的な姿勢で話を聴くことができる ・知らないことや分からないことは適切な専門家に確認したり、相談することができる 		
--	---	---	---	--	--

5 患者・家族・医療者との関係の強化や改善のために働きかける

	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
関係性を評価し適切な情報提供ができる	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の対話のなかから、相談者および相談者を取り巻く人とのコミュニケーションのあり方を把握したり想像したりできる ・相談者の他者との相互理解の程度(ズレとか一方通行など)を推測したり確認することができる ・医療者との良好な関係が治療や療養に影響することを共有できる 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係性に影響を与えている要因が推測できる(病態、体制、個性、過去の体験等) ・必要に応じてセカンドオピニオンや他職種の介入について情報提供できる 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者(患者・家族等)の理解を得た上で、他職種・他機関との橋渡しができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係の強化、改善の可能性、相談員として関わられる限界等を踏まえて具体的な対応策を検討したり実施できる 	
医療機関の機能や体制を理解している	<ul style="list-style-type: none"> ・患者の所属する医療機関の機能や体制を推測し調べたりすることができる ・自分の医療機関の機能や専門性、体制を理解している 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者に関わりのある医療チームメンバーを推測し相談者に確認することができる ・相談者から見たキーパーソンとなる医療チームメンバーを推測し相談者に確認することができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の思いや期待を受け止めながら、できること・できないことを適切に説明することができる。また、そのためのツールを準備できる 	<ul style="list-style-type: none"> ・院内の各チームにおけるチームリーダーになる人を把握し、関係を構築していく意識を持つことができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から医療スタッフと情報共有やフィードバックし合える関係を築く努力をする ・チームが育つのを信じて待てる
橋渡し役や代弁者となる	<ul style="list-style-type: none"> ・チームの一員としての認識を持っている ・相談者にとって適切な利益になるためにはどうしたら良いかを考えられる ・それぞれの言い分を中立的な立ち位置で聴くことができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・誰と誰、何と何の関係性の中で齟齬が生じているのかに気づくことができる ・患者・家族・医療者間のパワーバランスを推測したり把握することができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者が全体を俯瞰して自分の状況を理解できるように関わることができる ・齟齬が生じている点を患者側・医療者側のそれぞれの立場から意識して伝えることができる ・必要に応じて相談者(患者・家族等)の理解を得た上で代弁者になれる 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の橋渡しや代弁者としての役割を遂行する上での留意点や限界を把握し、行動できる 	

6 信頼できる情報を見極め、相談者に合わせた情報支援を行う

	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
正しい適切な情報を得るための情報支援の必要性がわかる	相談者のもつ知識や情報の量や関心、情報へのニーズを知る	・相談者への情報支援の必要性を理解している	・情報探求において、相談者が陥りやすい点を述べることができる	・主訴の内容から、相談者が正しい適切な情報を得る必要があることがわかる	・主訴には表現されていない内容でも、相談者が正しい適切な情報を得る必要があることがわかる
信頼できる情報かどうかを精査し、正しい情報を提供できる	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的な PC スキルを習得し、情報検索ができる ・がん情報サービスや診療ガイドラインなど、信頼できる情報があることを理解している ・信頼できる情報と不確かな情報があることを理解している 	・信頼できる情報の伝え方がわかる	<ul style="list-style-type: none"> ・信頼できる情報と不確かな情報を極める方法について理解している ・信頼できる正しい情報を提供することができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・氾濫する情報のなかで、信頼できる正しい情報は何かを見極めることができる ・新しく入手した情報を、その後の相談活動に活かすことができる 	・信頼できる情報の管理・運用に組織的に取り組むことができる
相談者が必要としている情報を、相談者の状況に合わせて提供する	<ul style="list-style-type: none"> ・やたらめったら情報を提供しないことを知っている ・提供する情報には、情報の量や質、タイミングなどを考慮することを知っている 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の主訴について情報提供ができる ・院内外の資源を活用し、適切な情報提供先につなぐことができる ・相談者が必要としている情報を、その人の状況に合わせて提供する必要性を理解している 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の”真のニーズ”について情報提供ができる ・相談者の今後の状況を予測し、状況に合った情報の提供ができる ・相談者の反応、不足している情報や誤解している情報を確認し、ギャップを減らす(埋める) 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の状態(心理状態・理解力・持っている情報の量や質など)に合わせて、伝える情報の量・内容・伝え方を調整することができる ・相談者に知りたくない情報があることを理解し、相談者の状況に配慮しながら情報提供ができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・主訴や”真のニーズ”に表現されていない内容でも、相談者の困りごとへの対応に必要な情報がわかり、相談者と共有できる。また、その情報を提供することができる
相談者が情報を探求する力を高めることを支援する	<ul style="list-style-type: none"> ・情報はその人の力になることを知っている 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の話から、相談者がどのように情報を収集しているのか理解できる 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者がどのように情報を収集しているかを意識して対応できる ・相談者が必要としている情報を収取できるよう支援できる 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者のヘルスリテラシーを意識することができる ・相談者の情報探求の特徴やヘルスリテラシーをアセスメントすることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者が必要としている情報を探求できるよう、相談者の情報探求の特徴やヘルスリテラシーに合わせて支援できる

7 相談者のその人らしい意思決定を支援する

	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
意思決定を行う相談者の状況を理解することができる	<ul style="list-style-type: none"> ・意思決定支援を行ううえで、相談者の状況を理解する必要性がわかる 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の話から、意思決定に影響する状況/要因を理解する ＊身体的状況（例：治療状況とその効果、苦痛症状等） ＊精神的状況（例：脳転移、うつ・心理的状态、認知症、精神疾患等） ＊社会的状況（例：経済状況、独居、地域等） ・相談者に意思決定ができる能力があるかどうかわかる 	<ul style="list-style-type: none"> ・意思決定に影響する身体的、精神的、社会的な状況を全人的・統合的に捉えることができる ・相談者の意思決定への猶予が、どの程度であるのかわかる 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の今後の状況を予測し、相談者の意思決定における優先順位がわかる ・相談者の意思決定の能力や価値観を理解し、その人に合わせた支援ができる 	
意思決定に影響を及ぼす周囲の状況を理解することができる	<ul style="list-style-type: none"> ・意思決定支援を行ううえで、周囲の状況を理解する必要性がわかる 	<ul style="list-style-type: none"> ・意思決定に関わる人がわかる ・意思決定のキーパーソンがわかる ・意思決定に関する他者からの手助けやアドバイスの状況がわかる 	<ul style="list-style-type: none"> ・意思決定における周囲の意向、力動、パワーバランス等がわかる ・意思決定における周囲の状況が、相談者の意思決定に与える影響を捉えることができる 	<ul style="list-style-type: none"> ・意思決定における周囲の状況が、相談者の意思決定に与える影響について相談者と共有し、その後の支援につなぐことができる 	
相談者の状況に合わせ意思決定支援ができる	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の話から、意思決定に関する困りごとの内容を明確化する必要性を理解している ・相談者の状況に合わせた意思決定支援の必要性がわかる 	<ul style="list-style-type: none"> ・意思決定の大きさにかかわらず、相談者の主訴から、意思決定に関する困りごとの内容がわかる ・相談者が意思決定に必要な情報を十分に得ているかどうかわかる 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者の主訴やニーズから、意思決定に関する困りごとの内容と、その選択に関するメリット・デメリットがわかる ・意思決定に必要な情報を提供することができる ・相談者の意思決定スタイルを理解することができる ＊パターナリズムモデル、 ＊インフォームドディシジョンモデル、 ＊シェアードディシジョンモデル 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談者も気づいていない意思決定に関する課題を顕在化させ、相談者と共有することができる ・相談者が意思決定に影響する自己の価値観に気づくことを支援できる ・相談者が自己の価値観に基づいて意思決定することを支援できる ・相談者の意思決定スタイルに合わせて支援できる 	<ul style="list-style-type: none"> ・意思決定を通して、相談者がエンパワーされることを支援できる

8 相談対応の質を担保し、相談対応力の向上に努める

	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
相談支援センターの活動や対応について、客観的に把握する機会を持つことができる	<ul style="list-style-type: none"> 相談支援センターとしての対応力を維持・向上するために、自分の活動や対応を客観的に把握する必要性を理解する 	<ul style="list-style-type: none"> 相談支援センターの組織としての活動内容について、振り返る場に参加することができる *施設内フィードバック *利用者フィードバック 	<ul style="list-style-type: none"> 相談支援センターの組織としての活動内容について、振り返る場を持つことができる *施設内フィードバック *利用者フィードバック ・振り返りの内容を、今後の活動の改善に活かすことができる 	<ul style="list-style-type: none"> 相談支援センターの組織としての活動内容について、振り返る場を持つことができる *施設間フィードバック *第三者フィードバック ・振り返る場において、心理的安全性に配慮した環境を作ることができる 	<ul style="list-style-type: none"> 組織内に建設的にディスカッションする風土を作り、スタッフの成長を意図して教育的に関わることができる
自らを振り返り、がん相談の対応能力を向上させていくことができる	<ul style="list-style-type: none"> 相談員としての対応力を維持・向上するために、学ぶ必要性を理解する 	<ul style="list-style-type: none"> 自分の強みと弱点がわかる 自分の能力を高めるために、何を学ぶか、課題がわかる *1つとしてルーブリックを使う 相談員が学ぶための環境、ツールがあることを知っている *QA 評価ツール *都道府県や NCC が提供する研修 *がん関連の学術集会等 	<ul style="list-style-type: none"> 学ぶ機会を持つことができる 自分の強み・弱みに対応した学習ができる 	<ul style="list-style-type: none"> 自分の学習目標をもち、強み・弱みを認識した上で、効果的に学ぶことができる *自分の学習目標を立てられる *計画的に学ぶことができる 	

9 相談員のストレス・マネジメントを行う

	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
自分や所属組織のストレス・マネジメントを行える	自分やチーム、組織に生じやすいストレスやその解消が必要なことがわかる	<ul style="list-style-type: none"> 自分が感じているストレスに気づくことができる 自分のまわりにあるサポート資源に気づくことができる 	<ul style="list-style-type: none"> 自分が感じているストレスについて、だれかに話すことができる 自分のまわりにあるサポート資源を活用することができる -組織内 -組織外 	<ul style="list-style-type: none"> 他の相談員/スタッフが感じているストレスに気づくことができる ストレスを感じている他の相談員/スタッフの話を聞いたり、サポート資源につなぐことができる 	自分や相談員に必要なサポート資源を、組織内外でつくることのできる(ネットワーク化も含む) -組織内 -組織外