

平成29年度病院医学教育研究助成成果報告書

報告年月日	平成30年 4月 9日
研究・研修課題名	1.がん相談支援センター相談員指導者スキルアップ研修～相談対応モニタリング研修～ 2.認定がん専門相談員継続研修
研究・研修組織名（所属）	がん患者・家族サポートセンター（医療サービス課）
研究・研修責任者名（所属）	槇原貴子（がん患者家族サポートセンター）
共同研究・研修実施者名（所属）	

目的及び方法、成果の内容

① 目 的

1. がん相談支援センター相談員スキルアップ研修～相談対応モニタリング研修～
 - ・がん相談支援センターにおける相談対応の質の保証と向上に必要な要素について学ぶ
 - ・相談対応モニタリングの体験を通して、相談員個々の相談対応の質の保証と向上のために必要な課題を明らかにする
 - ・研修での学びを自施設や地域に還元、普及するための課題、方策を明らかにする。
2. 認定がん相談員継続研修
がん相談支援業務を行う上で必要とされる最新のがん対策の動向やがんの標準治療等に関する知識・情報を学ぶ。

※1. 2いずれも、平成29年度に認定された認定がん相談支援センターの更新に必要な研修である。

②方 法

1. がん相談支援センター相談員指導者スキルアップ研修～相談対応モニタリング研修～受講
研修日時：2017年07月27日（木）09：30～17：00
研修場所：国立がん研究センター築地キャンパス
研修内容：○がん情報サービスサポートセンター見学
 - ・信頼できる情報の収集、整備方法の紹介
 - ・施設別がん登録件数検索システムの紹介○講義
 - ・「相談支援の品質管理、品質保証に必要な要素」
 - ・「がん相談対応評価表」の目的、意義、使用ルール○がん相談対応評価表を用いたグループ討議
 - ・模擬相談を録音した物を用い、自己モニタリングした後、グループ内で評価とその理由を話し合う。
 - ・がん相談員の役割に照らし、より望ましい対応や代替え案を話し合う
 - ・良かった対応、参考になった対応を積極的に言語化する。
2. 認定がん専門相談員継続研修
国立がん研究センターがん対策情報センター教育研修管理システムにおいてEラーニングで受講。
今年度、新たに追加または更新された科目
「がん対策」「相談支援」「社会資源」「支持療法」「臨床試験」「乳がん」「大腸がん」
「がん患者の外見ケア」「晩期合併症」「地域包括ケア」「高齢者のがん」「膀胱がん」「希少がん」
これらの科目を中心に、Eラーニング講義を受講後、テストを受けることにより、自己の知識を確認した。

③成 果

1. がん相談支援センター相談員指導者スキルアップ研修～相談対応モニタリング研修～受講

国立がん研究センター内にある「がん情報サービスサポートセンター」を見学した。2 回線ある電話により、看護師 4 人、心理士 1 人、MSW1 人が対応をされている。相談対応に関する内規が整備されており、内規に基づいた相談対応が実施されている。常に取り扱う情報を整備されており、情報のツールとしては、ホームページ（必要な情報のブックマーク）、小冊子、書籍、診療ガイドライン、患者向けガイドラインの整備が図られていた。電話相談を受ける際、情報の出典を明確に伝えることにより、科学的根拠に基づく情報提供が実現される。

当院相談支援センターでは以前から、国立がん研究センターが発行している疾患別の小冊子を整備している。それに加え、今回の研修受講後、患者・家族向けのガイドラインを整備し、患者・家族の相談内容によっては、ガイドラインを一緒に確認することにより、治療の目的、副作用等への理解が深まっているのを実感している。情報を常に収集し、その情報を、相談員間で共有、整理、蓄積していくことが大切である。その情報の整備体制が当院がん相談支援センターでは、確立されていないため、検討していく必要がある。情報収集、継続学習の一つとして、2. に記載している認定がん専門相談員の継続研修も重要な手段の一つである。

今回の研修で用いられた「がん相談対応評価表」では、以下の項目を、自己評価、グループメンバーでの評価を行った。

I. 相談員の対応として

- 1) 相談機関の方針を遵守しているか
- 2) 相談者の発言をアセスメントし、ニーズを捉え、ニーズに沿った適切な情報支援を行っているか

II. 相談者の反応

- 1) 相談員に電話をかけた意図が十分に伝わり満足がいく相談支援を受けたという反応があったか
- 2) 相談者は相談全体に満足ができたか

III. 相談の全体的な評価

自己の模擬相談のモニタリングを行った結果、模擬相談の電話対応にて、情報の出典を正確に伝えることができていなかったこと、相談者が今後行うべき行動が語られていなかった点が、客観的な評価として捉えることができた

日頃の自己のがん相談に対する評価を客観的に行うことにより、課題が明確になるため、相談員としての学習継続として何をすべきかを、示唆される研修であった。

現在、島根県のがん相談員実務担当者会では、県内全体の相談員等を対象とした研修会を実施している。それに加え、実務担当者会開催時に、困難事例等の検討会を行っている。今後、これらの機会を捉え、「がん相談対応評価表」を用いた事例検討を行い、県内全体のがん相談支援センターの質の向上に役立てたい。

それを実施することにより、相談者ががんに対する知識を得、相談者自身の課題を整理し、解決に向けた方向性が見いだせるようながん相談のあり方を検討していきたい。

2. 認定がん専門相談員継続研修

この研修では、がん対策の動向やがん治療に関する知識・情報を学ぶことにより、日頃の相談支援業務の質の維持・向上を図ることを目的としている。

平成 29 年 10 月には、第 3 期のがん対策推進計画が閣議決定され、これを受け平成 30 年度より新たな島根県がん対策推進計画も施行される。今回、「がんになっても尊厳をもって安心して暮らせる社会の構築」が全体目標の一つに掲げられ、がんとの共生において、ライフステージごとに抱える課題や不安が少しでも軽減されることを目標とされている。患者・家族がその目標を達成するためには、正しい知識・情報を得て、支援体制を理解し、活用してもらう必要がある。そのためにも、私たちががん相談支援センター相談員が、科学的根拠に基づいた情報を得ることが重要となる。

今年度の研修では、ガイドラインに基づくがん治療やそれに伴う副作用について学ぶと共に、小児の晩期合併症、患者にとっての外見ケアが治療を受けながらも元の環境での社会参加を促すこと、高齢者の意思決定支援など、それぞれのライフステージで起こりうる課題をより理解することができた。その知識を得たことにより、予測性をもった相談支援の実施ができること、相談者に伝えなくてはいけないメッセージ等を理解できたように思う。

そういった意味で、この研修ではそうした新たな政策の動向、がん治療の知識を得ることができるといえる。

今後、毎年 E ラーニングによる研修が更新されるため、がん相談の質の維持向上のため、研修継続を行っていききたい。