

平成30年度 病院医学教育研究助成成果報告書

報告年月日	平成31年4月5日
研究・研修課題名	平成30年度 がん相談支援センター相談員継続研修認定更新コース・がん相談支援センター指導者等スキルアップ研修～相談対応モニタリング研修～
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)	榎原貴子(医療サービス課 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)	榎原貴子・今岡佐織(医療サービス課 がん患者・家族サポートセンター)

区分	<input type="checkbox"/> 学会発表、 <input type="checkbox"/> 論文掲載、 <input type="checkbox"/> 資格取得、 <input checked="" type="checkbox"/> 認定更新、 <input type="checkbox"/> 試験合格 <input type="checkbox"/> 単位取得、 <input type="checkbox"/> その他の成果()
該当者名(所属)	榎原貴子・今岡佐織(医療サービス課 がん患者・家族サポートセンター)
学会名(会期・場所、認定名等)	国立がん研究センター 認定がん専門相談員
演題名・認証交付先等	国立研究開発法人 国立がん研究センター
取得日・認定期間等	2019年4月1日～2022年3月31日

目的及び方法、成果の内容

①目的

1. 認定がん専門相談員継続研修

「国立がん研究センター 認定がん専門相談員」の資格取得後、次回認定更新時まで毎年「がん相談支援センター相談員継続研修(認定更新コース)」を受講することが求められている。

- ・本年度も引き続き研修受講することにより継続的に学びを深め、がん相談支援業務を行う上で必要な最新のがん対策の動向やがん治療に関する知識・情報の更新に努める。

2. がん相談支援センター指導者等スキルアップ研修～相談対応モニタリング研修～

当院がん相談支援センターは、「国立がん研究センター 認定がん相談支援センター」にも認定されている。認定がん相談支援センターは本研修受講者2名を配置することが要件として求められている。

- ・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。
- ・研修で実施される相談対応モニタリングの体験を通して、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。
- ・本研修での学びを自施設や地域に還元、普及するための方策を立てる。

*なお1, 2いずれの研修受講は認定がん専門相談員・認定がん相談支援センター認定更新の必須要件となっている。

②方法

1. 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。全37科目のうち、今年度、新たに追加または更新された以下の11科目を中心に受講した。

「社会資源」「臨床腫瘍学」「精神腫瘍学」「がん予防」「診療ガイドライン・エビデンス」「胃がん」「肝がん」「アスベスト関連疾患とその保障について」「相談対応の質の評価」「高齢がん患者と家族のアセスメント」「家族ケア」

また、受講後、テストを実施することにより、理解度を確認した。

2. がん相談支援センター指導者等スキルアップ研修～相談対応モニタリング研修～

事前課題 ①模擬電話相談(10分程度)を実施し音声を録音する。

②逐語録を作成する。

③相談対応評価表を用いて自身の相談対応を評価する。

④録音した音声と逐語録のデータを国立がん研究センターに提出。

研修当日 日時 平成30年10月11日(木) 9:00~17:00

場所 国立がん研究センター築地キャンパス

①見学 がん情報サービスサポートセンター内施設見学

②講義 ・相談支援の品質管理、品質保証に必要な要素を学ぶ
・「がん相談対応表」の目的、意義、使用ルールを理解する

③演習 ・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グループ内でモニタリングした後、個々の項目の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。

④講義 ・自施設でモニタリングを安心、安全、効果的に行うための確認事項を学ぶ。
全体討議 ・「がん相談評価表」を活用した研修会を自施設・地域で開催するために、効果、起こりうる課題・問題、解決策を検討する

③成 果

1. 認定がん専門相談員継続研修

がん相談支援センターは、がん患者・家族からの療養生活上の気かりや不安について相談を受ける立場にある。

平成30年3月に閣議決定された、第3期がん対策推進基本計画では、「がん患者を含めた国民が、がんを知り、がんの克服を目指す」そして「尊厳を持って安心して暮らせる社会の構築」が全体目標として掲げられている。そして分野別施策として、「がんとの共生」において「相談支援・情報提供」「社会連携に基づくがん対策・がん患者支援」「就労を含めた社会的問題」「ライフステージに応じたがん対策」が求められている。それらを踏まえ打ち出された、「拠点病院整備指針」における、「がん相談支援センターの業務」として

ア がんの病態や標準的治療、がんの治療に関する一般的な情報の提供

イ がんの予防やがん検診等に関する一般的な情報の提供

オ がん患者の療養生活に関する相談

等、様々な業務が上げられている。

この研修受講は、がん専門相談員としての知識を更新し、その知識は、具体的な疾病の理解のみならず、患者・家族の心理社会的課題を共に整理する上でも役立つものとなっている。

今後も毎年、e-learning 研修による講義内容が更新されるため、がん相談の質の維持向上のため、研修継続を行っていく予定である。

2. がん相談支援センター指導者等スキルアップ研修～相談対応モニタリング研修～

がん専門相談員には情報提供・相談対応における品質の管理・向上が欠かせない。相談業務における品質は、がん情報の正確性、相談者への状況に合わせた適時性、がん専門相談員への信頼性など様々な要素で構成されている。本研修では、がん相談支援センターとして、また相談員として、相談対応の質の保証と向上のために必要な要素について学んだ。

国立がん研究センター内「がん情報サービスサポートセンター」の見学では、相談対応に関する内規に基づいた相談対応が実施されていた。また電話相談時の情報ツールとして、関連書籍、小冊子、WEBサイトのブックマーク、承認されている情報一覧、診療ガイドライン、患者向けガイドライン等の情報整理が図られ、それらは相談員がすぐに取り出せる場所にあり、電話利用の相談者へ科学的根拠に基づく情報提供に活用されていた。

当院がん相談支援センターでは、相談者へ科学的根拠に基づく情報提供として、国立がん研究センターがん情報サービス発行の疾患別小冊子を整備し活用している。研修後は患者・家族向けのガイドラインも整備し、相談時に活用しやすい状況となった。面接の際、参考資料の出典先を伝えることを一層心がけ、相談内容によっては、相談者とガイドラインを一緒に確認することで治療の目的や今後の治療の一般的な流れが把握でき理解促進に役立っていると感じている。情報の収集や相談員の知識・情報の更新としては、1. の認定がん専門相談員継続研修受講も相談支援の質の維持・向上に繋がっていると思われる。

今後の課題として、相談支援の品質管理のために提供する資料や情報の内容が正しいか最新かなど定期的なチェックの必要性を感じている。それらを計画的、定期的に行うための効果的な手順やスケ

ジュール化の工夫などもあわせて検討していかなければならないと考えている。

また、がん相談支援の質を考えるにあたり、品質保証活動も、提供する資料やサービスが品質基準を満たしているかを評価・証明するために体系的な活動である。

本研修では、品質管理・保証の活動のひとつであるがん相談対応評価表を用いたモニタリング体験を通じて相談員のスキルアップを目指した。模擬相談終了後に相談員が「がん相談対応評価表」を使って面接を自己評価しその後グループメンバーで模擬相談を実際に聴き、評価を行った。がん相談対応評価表は、Ⅰ. 相談員の対応 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 が点数化されるようになっている。私は面接実施後、対応評価表ではすべての項目で自己評価を低く記載していたが、グループ討議を通じて自分の相談を客観視でき、次につながる課題を見つけ、改善を図ることや、他の相談員の意見を直接聞くことは大きな学びとなった。

今後は、自施設内で評価表を利用し、自身の相談対応を客観的に評価し改善につなげる取り組みを行っていききたい。なお、2019年度、島根県・鳥取県の相談員部会共催「がん相談対応評価表」を活用した研修会の開催が決定した。自施設内だけでなく地域でも相談支援の質のあり方について価値観を共有していききたいと考えている。

3. 2018年度認定審査の結果、認定がん専門相談員2名 認定更新となった。

* 国立がん研究センター

認定がん専門相談員 認定【2019年4月1日】