



がん相談支援センター

がん相談支援センターにおける相談の質の向上プログラムの開発

八巻 知香子¹, 高山 智子¹, 清水 奈緒美²,
橋本 久美子³, 大石 美穂⁴, 関 由起子⁵, 小郷 祐子¹

1) 国立がん研究センターがん対策情報センター

2) 神奈川県立がんセンター

3) 聖路加国際病院

4) 佐賀県立病院 好生館

5) 埼玉大学

背景

- ① 相談支援センターにおける質の確保の必要性
- ② サービスの特性を反映した質の評価方法、相談の質を向上させるための教育介入プログラムとその運営方法の確立とされ、共有されることが必要

研究目的

- 先行研究で作成された相談の質評価表を用いた教育プログラムを実際に運用し、
 - 1)メンターおよび参加者による意義の主観的評価
 - 2)プログラム導入前後の相談の質の第三者評価によるプログラムの効果を明らかにすること

1)については、メンターおよび参加者の全員がプログラムを肯定的に捉えていること、特に経験の浅い相談員にとって有意義であることが明らかになった。(昨年度報告)

本日は2)について報告

研究目的

- 試作した教育プログラムを実際に運用し、
 - 1)メンターおよび参加者による意義の主観的評価
 - 2)プログラム導入前後の相談の質の第三者評価によるプログラムの効果を明らかにすること

1)については、メンターおよび参加者の全員がプログラムを肯定的に捉えていること、特に経験の浅い相談員にとって有意義であることが明らかになった。
(昨年度報告)

本日は2)について報告

方法1: 評価表の構成

🌸 方針の遵守

- 🌸 「センター内で承認された情報を提供しているか」「主治医と患者・家族の関係を妨げるような発言をしていないか」など10項目(range:0-9)

🌸 コミュニケーションの促進

- 🌸 「相談者が話しやすいと思えるような話し方をしているか」など3項目(range:0-9)

🌸 アセスメント

- 🌸 「相談者の状況を直接相談者に確認しながら把握しているか」など3項目(range:0-9)

🌸 ニーズの確認

- 🌸 「相談員が把握した相談者の主訴とニーズを相談員に確認しているか」(range:0-3)

🌸 ニーズへの支援

- 🌸 「主訴とニーズに対し適切に対応しているか」(range:0-3)

🌸 適切な情報支援

- 🌸 「相談者自身が自力で行動したり判断したりするための情報支援を行っているか」(range:0-9)

方法2:プログラムの構成

1回目:模擬電話相談による質評価

← 第3者による評価

自記式アンケート調査①

メンターへのインタビュー①

＜教育介入①＞
評価表のつけかたの学習(自己評価)

メンターへのインタビュー②

2回目:模擬電話相談による質評価

← 第3者による評価

＜教育介入②＞
メンタリングによる学習

3回目:模擬電話相談による質評価

← 第3者による評価

第2回自記式アンケート調査

メンターへのインタビュー③

メンバーへのインタビュー

方法3:参加者概要

A病院

- メンター:がん専門看護師
- 参加者:看護師2名、ソーシャルワーカー2名

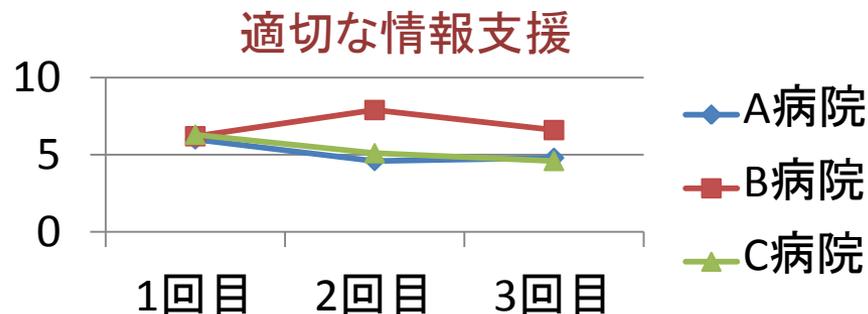
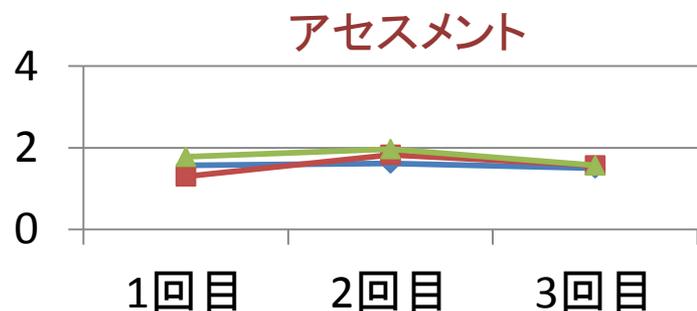
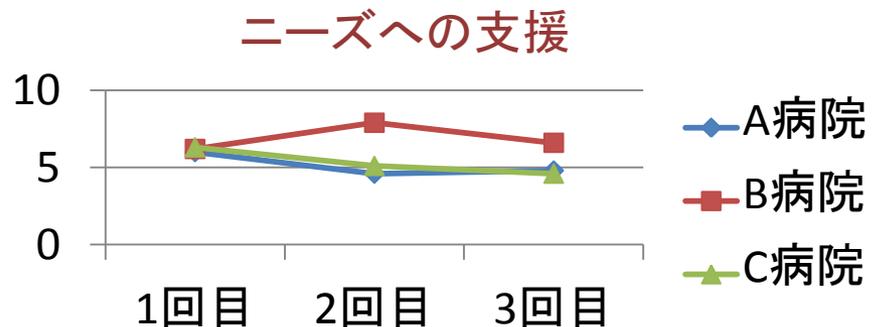
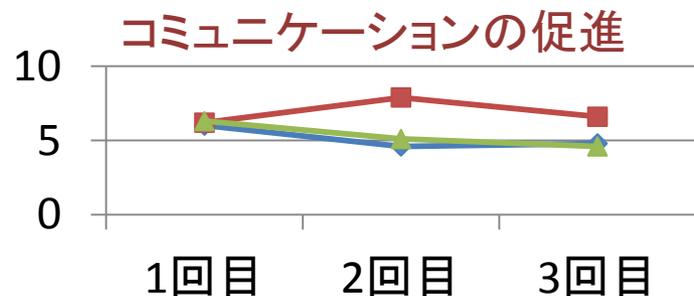
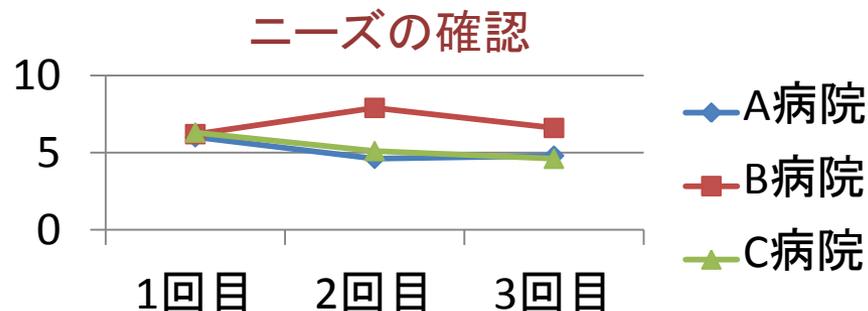
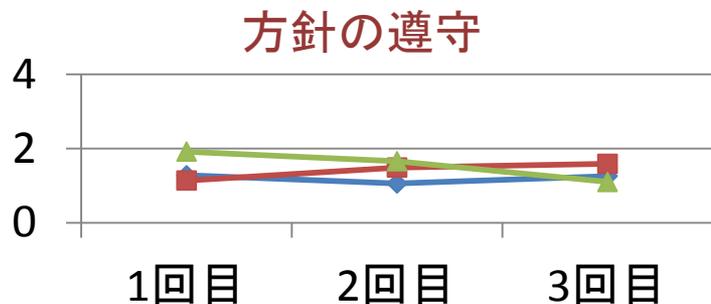
B病院

- メンター:ソーシャルワーカー
- 参加者:ソーシャルワーカー2名

C病院

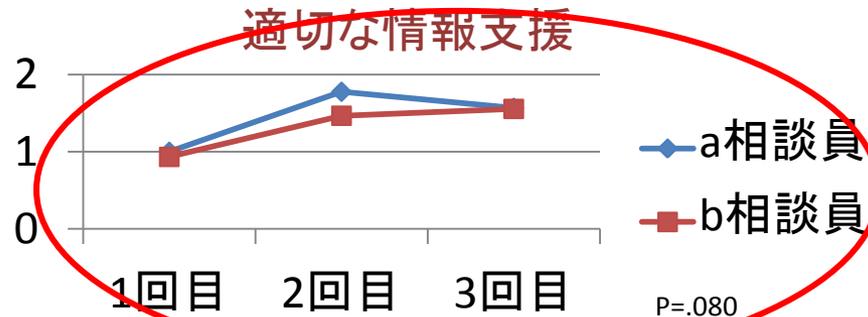
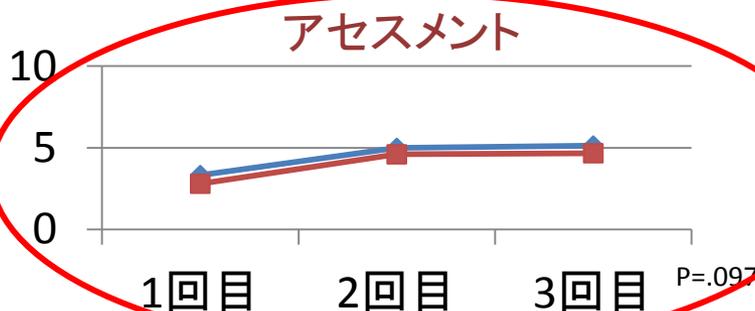
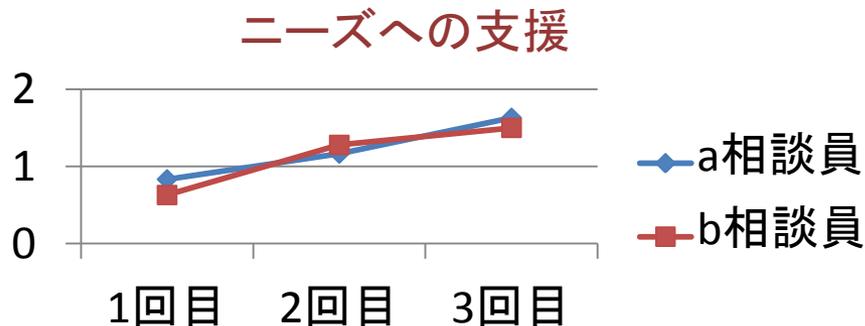
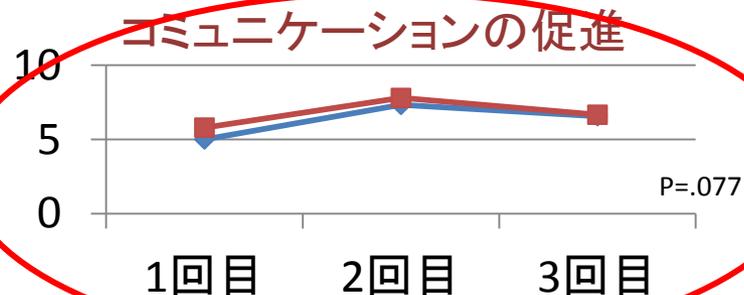
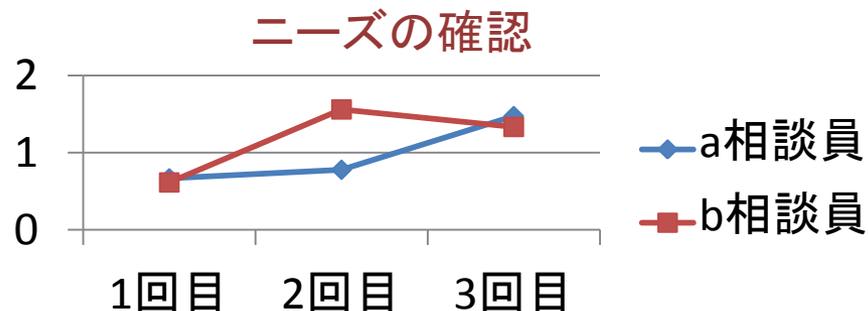
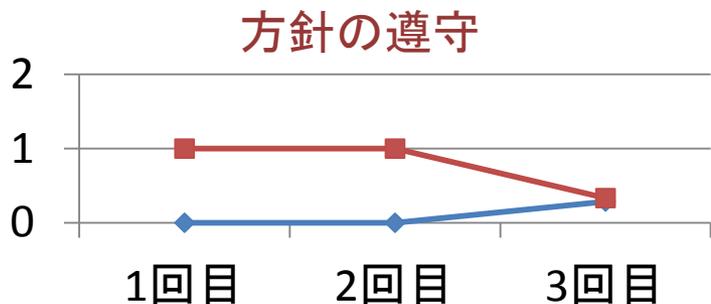
- メンター:看護師
- 参加者:事務職8名

結果1 3施設の平均値(メンター含む)の推移



相談者を特定しない分析ではいずれも有意な変化なし

結果2 B病院の平均値(メンター除く)の推移



メンターを除く相談員ごとの経緯では、有意とは言えないが
上昇傾向のある項目もみられた

考察：プログラムの成果

- 施設全体でみた3時点の得点の素集計からは向上しているかとは言えない
 - 同じ相談員の3時点の差より、相談員間の差の方が大きい
 - 個人内の習熟を表すにはより感度の高い評価尺度が必要である可能性あり
 - 本人が意識できるようになるということと、それが実際のやりとりに反映され、他者から見てやりとりの質が向上していくにはタイムラグがあるのかもしれない
- 個人が特定できたB病院においては、有意とは言えないものの改善傾向が示唆された
 - ケース数が少ないこともあり、統計的に有意な差はみられなかったが、全体としては改善傾向にあるといえるだろう
- 冒頭で述べた主観的評価において、経験が浅い人の方が明らかな変化があったと回答されたこととあわせて考えると、十分なメンターの配慮のもとでこのプログラムが行われた場合には経験が浅い相談員には十分な成果が期待できる可能性がある。



日本癌治療学会学術集会 COI開示

筆頭発表者名：八巻知香子

私は今回の演題に関して開示すべきCOIはありません。

本研究は厚生労働省科学研究費補助金がん臨床研究事業「相談支援センターの機能の評価と地域における活用に関する研究(研究代表者：高山智子)」によって行われました。