令和５年度第１回愛媛県がん相談員研修会オンライン QA 研修
「相談対応の質保証（QA：Quality Assurance） を学ぶ」
活動実施報告書

記載者：佐伯祐希子

Ⅰ．企画概要

１．企画名

令和５年度第１回愛媛県がん相談員研修会
集合研修 「相談対応の質保証（QA：Quality Assurance） を学ぶ」

２．主催

愛媛県がん診療連携協議会　がん相談支援専門部会　がん相談員研修ワーキング

３．目的

・がん相談支援センターにおける PDCA サイクル確保の一環として、相談対応の質保証と向上のための観点を学ぶ。

・また、これらの学びを施設で活用し、施設の相談対応の質向上に還元できる人材の育成を目的とする。

４．講師

愛媛大学医学部附属病院　塩見　美幸先生

５．.開催日時

2023 年 9 月 2 日（土）13：00～17：00

６．.開催方法

集合研修
（会場）四国がんセンター　地域連携研修センター3 階　研修室 1
愛媛県松山市南梅本町甲 160 番地　（TEL）089-999-1111

７．受講対象者 （受講定員 20 名、受講者 15 名、欠席 0 名）

・愛媛県内を中心に全国の拠点病院・がん診療連携推進病院のがん相談支援センター相談員
・がん相談に従事する相談員（医師、看護師、MSW、心理士等）

【受講者 15 名の内訳】
（施設別）県内 12 名（拠点病院名、推進病院名）、県外 3 名
（職種別）看護師 10 名（県内 7 名、県外：香川県 2 名徳島県1名）、MSW 5 名（県内 5 名、県外 0 名）

８．参加条件

・初めての方は事前課題の前に e ラーニング受講をすましておくことができる方
・事前課題（模擬相談を聞いて、評価表のチェックを研修会までに各自で実施）を当日までに実施しておくことができる方

９．内容

<学習目標>

① がん相談対応評価表（以下「評価表」）の活用方法、目的、意義、ルールを理解する
② グループワークでは互いの意見を尊重し合い積極的に参加する
③ グループワークで得た学びを自己の相談対応の改善に適用する
④ 評価表を活用したディスカッションにおけるルールを遵守することの重要性を学ぶ
⑤ がん相談支援の質の管理と維持に必要な課題を説明する
⑥ 施設や地域で相談対応の質の向上を図るための課題を具体的に討議し、今後の取り組みを考える

10：00～11：30 （90）運営委員、ファシリテーター、講師打ち合わせ
11：30～12：30 （60）昼休憩
12：30～12：50　　参加者受付
13：00～13：10 （10）オリエンテーション ・開会挨拶　愛媛県がん診療連携協議会がん相談支援専門部会副部会長(四国がんセンター　長谷部昌先生)
13：10～13：40 （30）講義①がん相談対応評価表：目的・意義・ルールを理解する

13:40～13:50(10)　自己紹介　・　アイスブレイク
「氏名、参加県、所属、職種」と「コロナ禍から解放されてこの夏トライしてみたこと、楽しかったこと」を 1 人 2 分で自己紹介をする
13:50～15:05(75) グループディスカッション①　評価表を利用しての意見交換
15:05～15:37(32) 全体共有①　※20 分予定であったが 12 分超過
15:37～15:45(7)　休憩　※15 分予定を 7 分に短縮
15:45～16:10(25) 講義②「がん相談支援の質」を考える～組織における「品質管理と品質保証～
16:10～16:35(25) グループディスカッション②　自施設や地域で取り組める内容についての意見交換
16:35～16:55(20) 全体共有②・質疑応答
16:55～17:00(5)　閉会挨拶・アンケート記入案内・事務連絡等　※10 分予定を 5 分に短縮
17:10～18:00(50) 運営委員、ファシリテーター、講師振り返り会

11. 事前課題

・本研修では、受講者が事前課題に取り組む必要がある。事前課題は、受講予定者宛に事前事務連絡と合わせて連絡する。
・初めて QA 研修を受講の方は、下記評価表のチェックの前に事前 e ラーニングの受講をお願いする。
・受講者は全員、取り扱い事例:7 を聴き、逐語録を見ながら評価表のチェックを研修会までに済ませて当日はチェック済の評価表を持参(準備)する。
※事前メールで数回案内を行い、視聴 URL や添付資料が開かない等不具合に対応した。

12. Ⅲ群登録

本研修は、国立がん研究センターが実施する「認定がん専門相談員制度」におけるⅢ群研修の単位認定申請を行い承認された。

13. 事務局スタッフ (1 名)

メイン会場: 四国がんセンター　、安宅麻美弥(事務局事務)
リモート:愛媛大学医学部附属病院　塩見　美幸

Ⅱ. ワーキングの打ち合わせ・振り返り会

打ち合わせ会(10:00～11:30)　振り返り会(17:10～17:45)

1. 研修全体と運営について

・急遽講師がリモート参加となり、会場とハイブリッドで開催することとなったが、カメラ・マイクを乗せた台を移動されながらリモート参加の講師とも臨場感が共有でき、比較的スムーズに進行できた。打ち合わせ会も研修会場で行い操作の確認を行った。グループワーク中は、リモートの講師には参加者の声が雑多で聞き取りづらかったとの感想があった。開始前に講師からリモートで音楽を流しリラックスした雰囲気があり良かった。今後も工夫したい。開始後は、講師・ファシリ・運営スタッフ LINE で確認事項を共有することとした。

2. 講義について

・打ち合わせ会で、全体の進行やグループワークのポイントについて、塩見先生から説明していただいた。講義に入る前に、参加者から申込時に「この研修で学びたいこと」を記載してもらっていたので、この研修で達成できることやグループ内でヒントが得られるかもしれないこと、この研修では達成できないことについて整理し 1 枚資料を追加して案内をした。

3. グループワークについて

【打ち合わせ会】

・書記や発表者は決めずにグループワークをすすめる。
・タイムキーパーは決めずに時間管理はメンバーで行う。終了 5 分前に塩見先生より声がかかる。
・どの評価を付けたかよりは、代替案がでるように発言を促すことを共有した。
・初めての参加者もいるので、グループに苦労はさせない方向でサブファシリの発言は、4 番目位がよい。
・事例提出者がその場にいると想定しネガティブな意見が多い場合は、サポーティブなコメントを心掛けることを共有した。
・グループワーク①後の休憩時間はファシリも休憩し次のワークに備え、全体共有の打ち合わせはしないこととした。発表時には、他に良い意見が出ている際はファシリからも積極的にサポーティブな意見を追加することを共有した。

【振り返り】
・久しぶりの集合研修だったので、参加者より楽しかったという意見が多く聞けてよかった。
・時間管理について、ファシリテーターが時計がみえない位置に座席してしまった。タイムキーパーが必要かもしれない。
・ファシリ自身の学びにもなった。
・ファシリテーターだけでなく、サブファシリテーターも加わり、ともに協力して進行することができた。
・周りのグループワークの声でグループワークの声が聞き取りにくかったとの意見もあったため、もう少しグループ間の距離を持つよう配置を考慮する。

Ⅲ. アンケート調査集計　<u>※詳細は添付資料参照（アンケート結果より）</u>

1. 受講者背景　※より抜粋

・病院の種類の内訳は、がん診療連携拠点病院が 94.7%、がん診療連携拠点病院が 5.3%をしめた。

・主たる資格別（複数回答）でみると、57.9%が看護職、42.1%が福祉職であった。

・研修参加の動機（複数回答）は、「職務上必要と感じた」、「自己研鑽」、「テーマが面白そうだった」との意見が多い。このように自発的に参加した研修生は「また参加したい」との意見だったが（一人条件付き）、「勧められ」て参加した研修生のみ、次回参加について「あまりそう思わない」とのことだった。理由は不明。

2. 研修目的の理解・満足度　※より抜粋

・「8.理解できたか」について、全体では「とてもそう思う」68.4%、「そう思う」31.6%であった。そのうち『参加あり』の方は「とてもそう思う」78%、「そう思う」22%、『参加なし』の方は「とてもそう思う」60%、「そう思う」は 40%という結果であり、『参加したことがある』 の方が理解度が高く、満足度も『参加したことのある人』の方が高かった。

・複数回受講やその後のモニタリング経験により学びを効果的に得ることができる研修会であることがわかった。

3. 受講者からの意見　※より抜粋

【良く分かった・印象に残った点】

・「楽しかった」と回答した人 9 名。多施設、多職種、経験の違う人の意見が聞けて良かった、話しやすい雰囲気で心理的安全性が保たれていたという意見もあった。

【理解しにくかった点】

・とてもいい研修なのですが、事前課題にかかる時間が比較的多く、他の方に紹介するのにややハードルが高い印象を受けたという意見もあった。

【全体を通して】

・講義内容に好評な意見も多数あるが、内容や時間については研修生の参加経験、評価表の活用経験も含めて慎重に検討が必要と思われる。

・GW では多施設、多職種等で構成することで視点の違う活発な意見交換に有効と考える。ファシリテーターだけでなく、サブファシリテーターも加わり、共に協力して進行することができた為、良い雰囲気作りにつながったと考える。

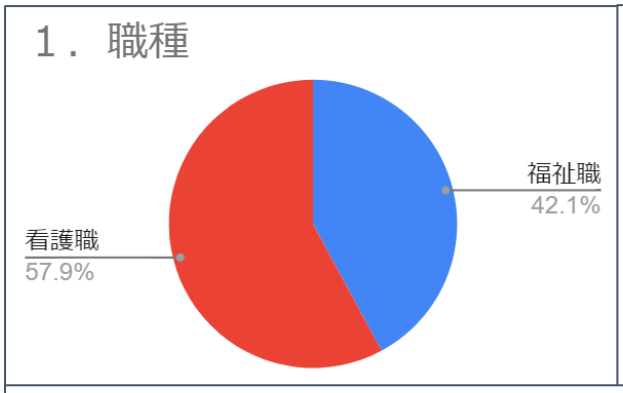
Ⅳ. 今後の展望

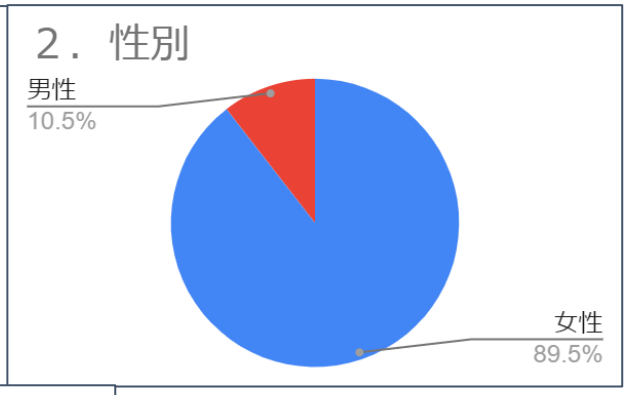
・コロナ禍によりオンライン研修が主流となっていたが、改めて集合研修のメリットを実感した意見も多かった。GW がしやすい環境づくりや、広く参加者を募集する場合は遠方からの参加者に配慮したハイブリッド開催も今後検討が必要と思われる。

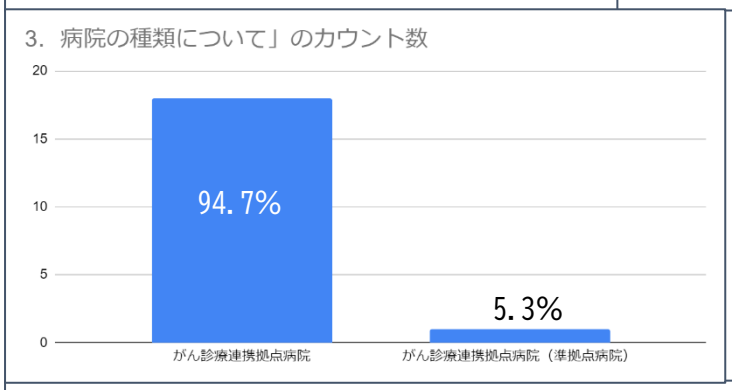
・評価表の活用について自施設の今後取り組めそうなことについて様々な意見があった。多施設の取り組みについて愛媛県がん診療連携協議会がん相談支援専門部会等で情報交換しながら、がん相談の質保証のための取り組みを継続していくことが大切である。

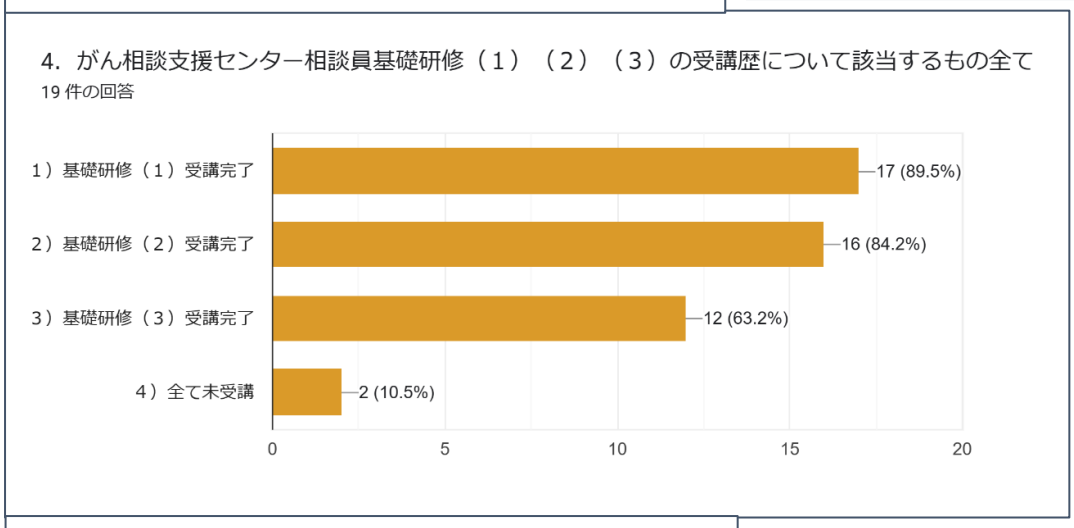
令和 5 年度　第 1 回愛媛県がん相談員研修会アンケート集計（2023 年 9 月 2 日）

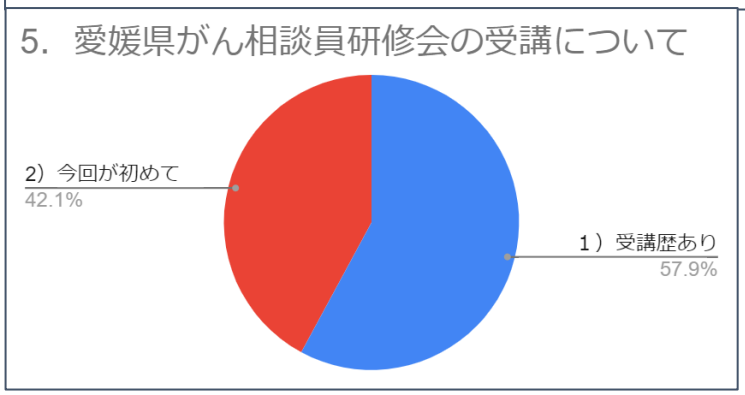
参加者 26 名（スタッフ含む）/回答者 19 名　回収率 73%

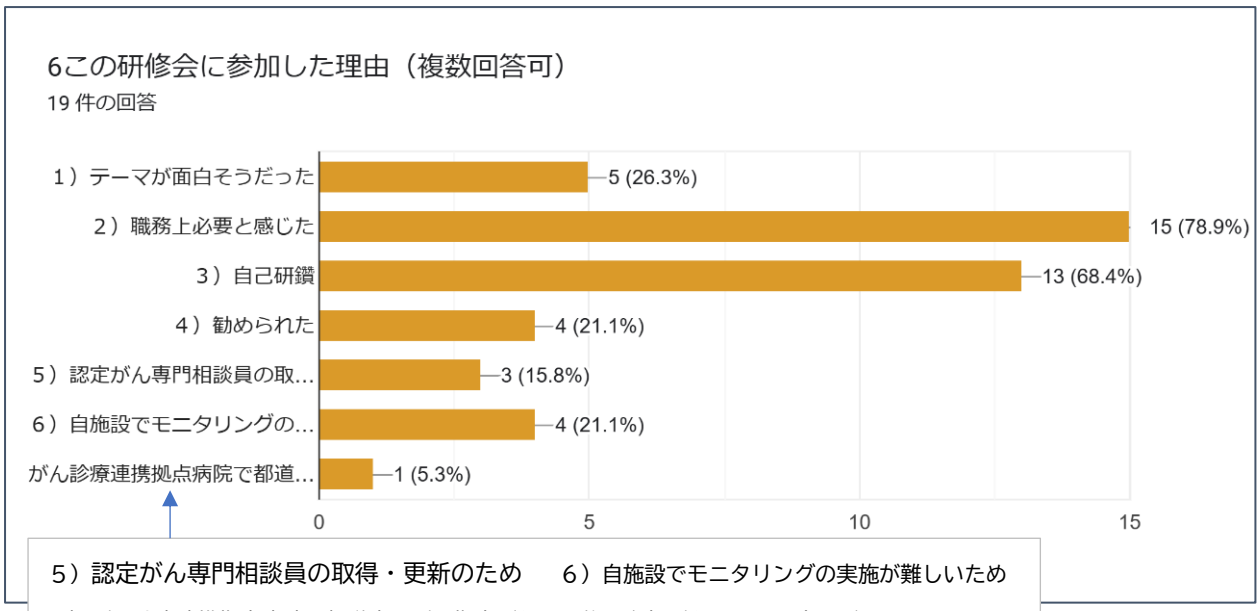






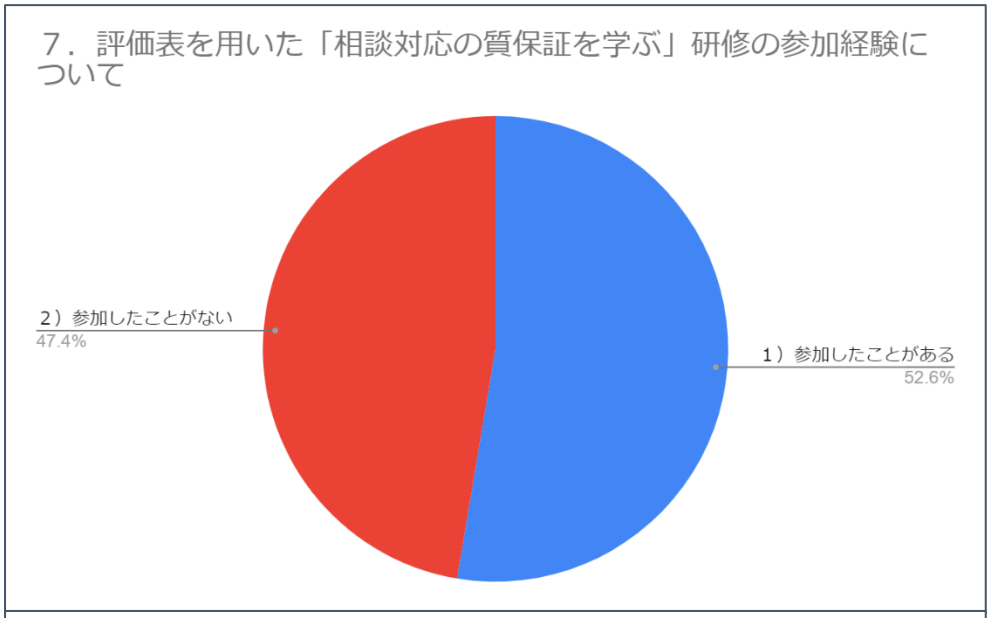


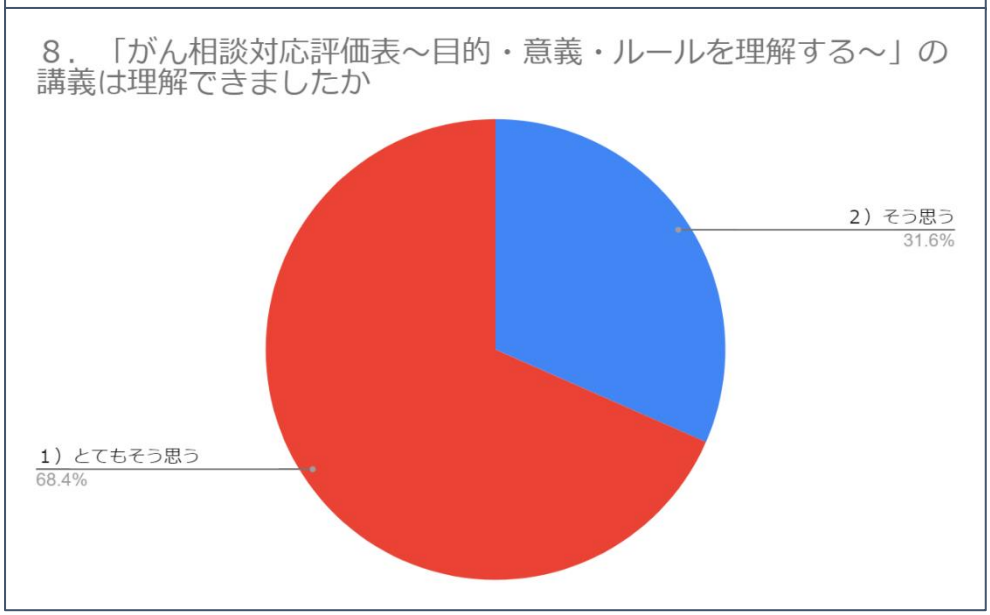




5）認定がん専門相談員の取得・更新のため　6）自施設でモニタリングの実施が難しいため

7）がん診療連携拠点病院で都道府県がん拠点が行う研修の参加が必要という文言が入っているため





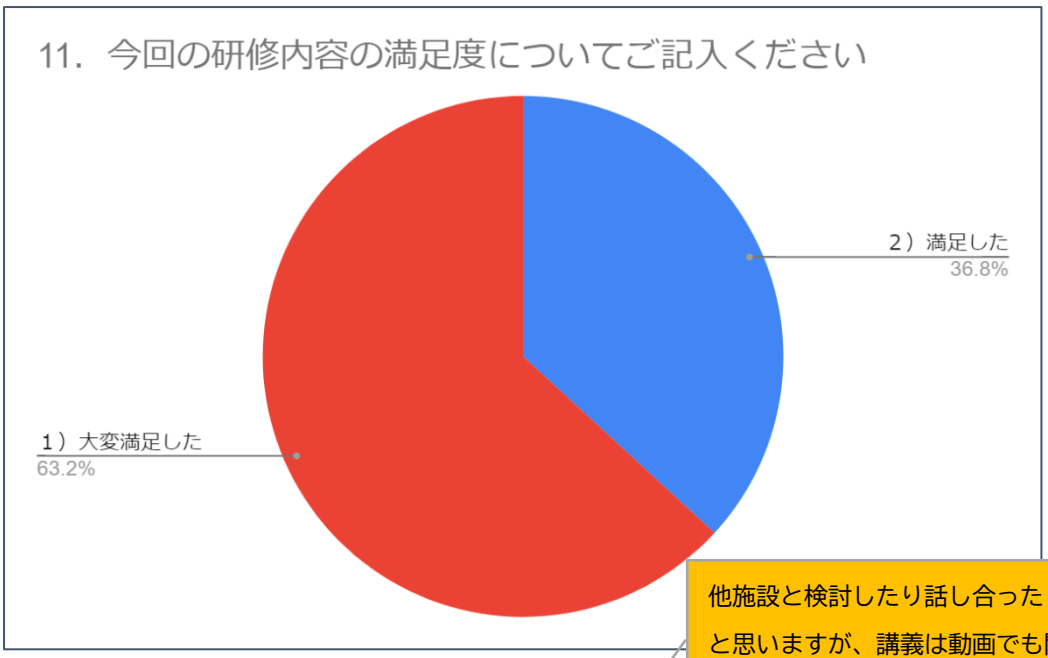
※QA 参加歴あり・なしの対比結果は P7 「QA 研修アンケート結果分析」Ⅰを参照

９．評価表を利用しての意見交換での感想を教えてください

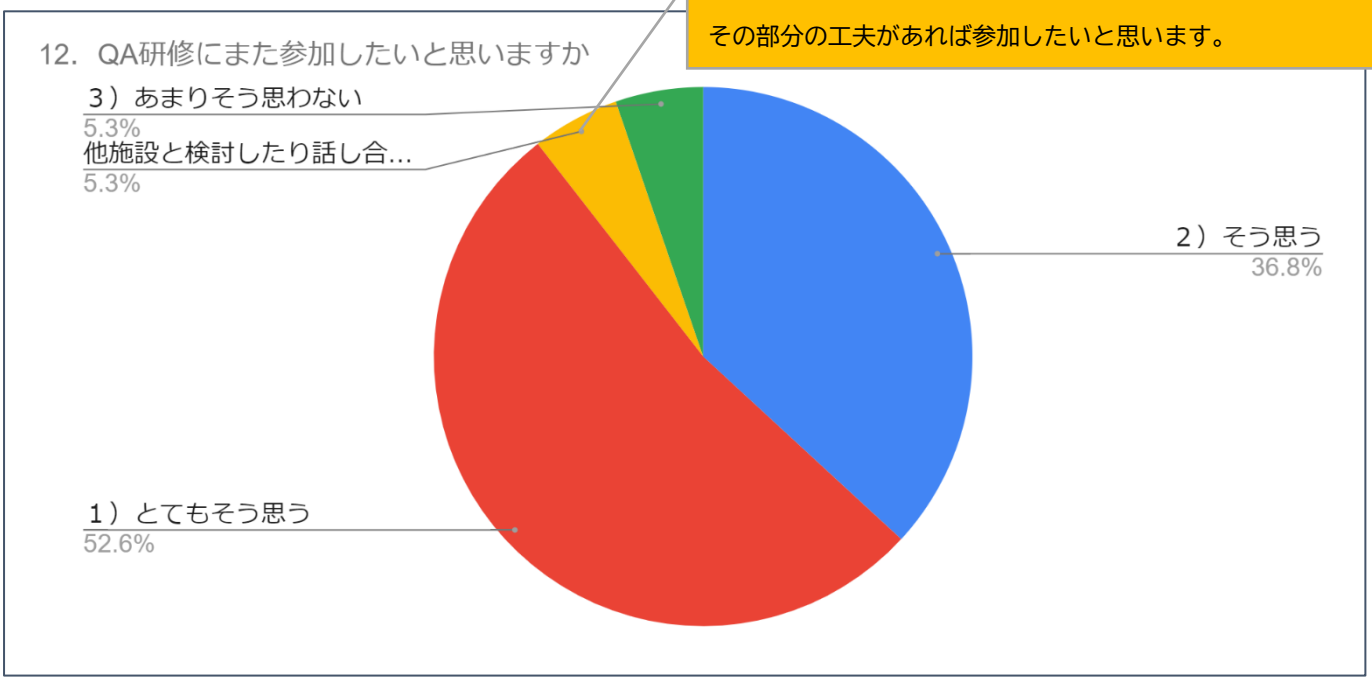
・同じ事もあれば視点の違う意見や評価を聞けておもしろかったです。
・皆さんの意見を聞いて、色々な角度から見る事で違ったニーズに行き着き、そのための聞き取りが必要であること、その大切さを学びました。評価表を用いる事で、視野を広げ相談者の本当に知りたい事、困り事に近付ければと思いました。
・自己評価をすること、ディスカッションすることで自身の相談員としての振り返りができた
・自分は表面的な部分しかみることができていなかったことに気付けて、勉強になりました。
・個々によって様々な視点があり、大変勉強になりました
・初めてチェックした方も経験者も比較的点数より根拠や代替案が出てきたので新しい発見もあり充実していた。
・自分の気づくことができなかった意見を聞くことができて、大変参考になりました。多職種で多方面からみることで視野が広がったと実感できました。
・活発な意見交換がなかなかできなかった
・事前課題を行い、自分で整理してきたので、GWの時間を有効に活用できたと思います。 Ｉの相談員の対応15～17は、原本がそのような記載方法なので仕方ないと思われますが、もう少し整理して記載できたらな・・と思いました。行ったり来たり考える中で、何が主訴か、ニーズか混乱してしまうような気がしました。（評価表の改訂に期待です） その他、いろいろな意見が聞けて、参考になり、意見交換は大事だと思いました。
・相談員の職種や経験によって受け止め方が大きく違い、答えが一つではない相談支援の奥深さを実感できて大変良かったです。他の参加された方の良い点を吸収し、患者さんにより柔軟に対応できるように頑張っていきたいです。
・経験豊富な方達の意見を聞けて参考になった。
同じ評価表でも評価する人によって異なる着眼点からの意見を聞くことができて良かったです。
主訴とニーズについては、バラつきもあり意見交換することで気づきもありました。ただ、発表の仕方など難しさも感じました。
・職種、相談員経験年数、個々の感性で意見がたくさんあり勉強になった
・初めて評価表を使用した評価をしました。自身のみで考えるのは難しかったです。 評価点数ではなく、なぜその点数にしたかをディスカッションするのが楽しかったですし、他者の意見はとても参考になりました。
・評価についての理解が深まり、また感情表出については、感情が出ていないという点に気付かせていただき、また一つ、視点の学びが増えました。
・自己の振り返りにもなる。
・自分では気付かない視点があって勉強になった。
・経験豊富な相談員の方々の相談対応の視点を聞けて大変勉強になりました。

１０．がん相談支援センターにおける質保証についての講義や意見交換を通して、今後自施設や地域で取り組めそうだと思うことについてご記入ください

・評価表を用いて定期的な振り返り機会、研修や情報の確認と更新
・内規やマニュアル、情報源リストの整備とスタッフへの周知や録音はすぐには難しいため、今回の事例を用いて意見交換ができればと考えています。
・マンパワー不足でなかなか病院全体で考えていかないと難しい状況とは思われるも自己の振り返りや全体ミーティングに活かせるように思う
・評価表を用いてのディスカッションを定期的に行っていくこと。
がん相談員カンファレンスで活用していきたいと思います
・当院では、業務時間内に２ヶ月に１回モニタリングを開催しており継続していきたい。これまでは、事例提出者にも評価項目すべてに意見をもらっていたが、最後に意見をもらうスタイルで進めてみる。
評価表の活用方法で、今までは全部使用しないといけないと思っていたが、一部のみ（主訴とニーズのみでも）使用して繰り返し考えることで（思考の）癖をつけるという方法はすぐに取り組めると思いました。
自施設の情報収集ができていないので、各診療科にコアをなる人を決めて情報収集するなど、参考になることが聞けました
・原本をそのまま活用するかは別として、共通のツールで、定期的に評価することを計画していこうと思いました。また、がん相談支援センター内だけで解決しない場合、どの部門やスタッフに依頼するか、システムを整え明記しておくことは新たなきづきだったので、ぜひ作成を検討していきたいと思います。
自施設の他相談員にも QA 研修の必要性を伝えていきます。
・自分の事例の振り返りや迷った時の判断のために使えると思った。
・録音機能を利用した電話相談の評価（評価表を用いて）
・録音機器はあるので、部署内で評価表を使ってモニタリングできるよう取り組みたいと思います。
音声での振り返りは難しいが、評価表を用いて事例検討することならできるかもしれない
・他施設でそのように評価をしているのか聞くことができました。自施設でも評価表を用い質保証ができるよう仲間と話し合ってみたいと思いました。
・データの整理を行う 模擬事例を用いた評価表の活用で、評価することを身につける
まずは、情報の集約、最新化など相談員の対応が一定水準は確保できるように整えていくところから始めたい。
・自施設でも QA を実施してみたい。
・まずはマニュアル類や情報源一覧表などを確認するところから始めようと思います。



他施設と検討したり話し合ったり情報交換する場には参加したいと思いますが、講義は動画でも聞けるようになっているので、その部分の工夫があれば参加したいと思います。



１３．今回の研修会についてご意見・ご感想をご記入ください

・お忙しい中、研修準備と実施ありがとうございました。職種や経験値の違う方の意見が聞けておもしろかったです。自分の思考傾向への気付きになり次の相談対応へ繋げていきたいと思いました。
・とてもわかりやすい講義でした。苦手なグループワークを楽しい時間にできました。ファシリテーターの皆さんの会の進行や一緒に意見交換をして頂く事で学びが大きかったです。ぜひみんなにも参加を勧めたいと思いました。
・自身の未熟さを痛感し、落ち込んでしまったが、そこから質の向上について再認識できた良い機会でした
・相談員としての経験が浅いので、他の方の意見を聞くことで、勉強になることがたくさんありました。今回学んだことを少しでも生かせていけたらと思います。

・講義は非常にわかりやすかったです グループワークも他施設のがん相談対応の話も聞けて楽しかったです
・講師の話がとても分かりやすくて良かった。グループワークもファシリ・サブファシリも入り５名であり、全員が意見を言い合えたと感じて良かった。はじめてのハイブリッド開催であったが、講師（リモート）との距離感を大きく感じることなく進行できたのは良かったと感じた。
・3年ぶりの対面での研修会に少し緊張していましたが、ファシリテーターの方やサブファシリテーターの方の問いかけが優しく、すごく話しやすい雰囲気を作ってくださったので、心理的安全性が保たれていると実感できました。本当に参加できて良かったです。ありがとうございました。
・何度かＱＡ研修に参加しないと、評価表を使った意見交換が難しいと感じた
・講義もとても分かりやすく、ファシリテーターの方々も、和やかな雰囲気で進めてくださり、とても楽しい研修になりました。本当にありがとうございました。研修や意見交換はとても楽しいのですが、４時間の研修は、とても疲労し集中力が低下します。初回参加者ならそれくらい必要かもしれませんし、リピーターが今後、増えるとするならば、省略バージョンにする方法もありがたいなと思いました。（研修時間が固定しているなら仕方ありませんが）とてもいい研修なのですが、事前課題（国がん動画および、評価表記入）にかかる時間が比較的多く、他の方に紹介するのにややハードルが高い印象を受けました。国立がんセンターの事前学習用Ｅ－learmningと当日の講義が同じなのであれば、事前にその旨のご紹介や、ここだけは見てほしいと指定する等、或いは、事前学習用を推奨するのであれば、当日の講義時間はポイントのみでもいいのかな・・とも思ったりです。（ただ、なかなか集まる機会が何度も取れないとなれば、一度に長時間も・・という考えも有りだと思います）
・久しぶりの集合研修、顔が見えるすばらしさを実感しました。
・他施設の相談員の方と集合研修は初めてだったのでいい経験になりました。
・相談対応の評価を行うことのむずかしさや、重要性について実感できました。
・何度経験してもQA研修は学びと気づきがあります。他のスタッフにも受講してほしいと思っています。
・様々な意見が聞けて勉強になりました
・久しぶりに対面研修に参加しました。オンラインの良さもありますが、対面の良さを改めて感じることができました。またメンバー、ファシリテーターの方も優しい方ばかりで楽しく研修に臨むことができました。現地までの距離は少しありましたが、機会があれば今後もぜひ参加したいと思います。
・今回、初めての集合研修でしたので、より密に意見交換ができ楽しかったのと、学ぶが深まり、良かったです。
・久しぶりの対面でのグループディスカッションができ、緊張もありましたが有意義な時間が持てました。エッセンスをうまく取り入れていければと思います。
・グループワークでメンバーの皆さんに助けていただき、楽しく受講できました。また機会があれば参加したいです。
・ファシリテーターの方が明るい雰囲気を作ってくださり、とても和やかで楽しかったです。

１４．今後の研修会で取り上げてほしいテーマや運営に関するご希望があればお聞かせください

・集合研修が定期的にあれば参加したいです。
・時間配分や内容共にとても良かったです。
・コミュニケーションスキルの向上に向けた実践形式の研修

・対応困難な事例へどのように対応しているかなどいろいろ情報交換ができるような場があればいいなと思います。
・困難事例の対応方法について意見交換会
・集合研修は沢山の人と交流ができるので可能なら集合開催がよいと思いますが、県外からの参加者が（特に四国圏外）参加しづらいのでオンライン参加者が複数名いればハイブリッド開催も可能かと思いました。
・AYA 世代のがん患者さんへの支援について

QA 研修アンケート結果分析

１.理解度と満足度

・QA 参加あり 9 名、参加なし 10 名
・参加ありのうち 8.理解できたか　については「とてもそう思う」78%、「そう思う」22%　参加なしのうち「とてもそう思う」60%、「そう思う」は 40%
→参加したことがある人の方が理解度が高い。
・参加ありのうち「大変満足した」78%、「満足した」22%
　参加なしのうち「大変満足した」50%、「満足した」50%
→参加したことのある人の方が満足度が高い。
⇒QA 研修受講歴がある方が理解度、満足度共に高い傾向がある。
QA は繰り返し参加することで、多職種における視点、気づきや理解が深まると共に、満足度が上がると考える。

2.参加理由について

（割合は別紙の通り）
・「職務上必要と感じた」、「自己研鑽」、「テーマが面白そうだった」との意見が多い。このように自発的に参加した研修生は「また参加したい」との意見だったが（一人条件付き）、「勧められ」て参加した研修生のみ、次回参加について「あまりそう思わない」とのことだった。理由は不明。

3.今後取り組めそうなことについて

・評価表の活用について、「音声での振り返りはできないが評価表を用いて事例検討する」や「一部主訴とニーズのみでも使用してみる」「自己の振り返りや全体ミーティングに活かす」等、録音からモニタリングまで全部の取り組みは難しくても、一部でも工夫して活用していきたいという意見が多数あがった。
・情報収集については、「診療科ごとにコアになる人を決める」、「どのスタッフに依頼するか考えシステムを整える」という意見もあり。研修で情報提供された他施設の取り組みが参考になっている。
・「今回の研修を自施設で意見交換する」「評価表を定期的に活用する」「QA 研修の必要性を伝える」「評価表を用いて質保証ができるよう仲間と話し合う」「振り返りや迷った時の判断に評価表を活用する」「モニタリングに取り組んでみる」「マニュアルや情報源一覧を確認、整備するところから始める」等、今回の研修を通して、まず自施設で取り組みたい具体的な内容や前向きな姿勢が見られた。

4.講義について

・「分かりやすかった」との意見が 4 名（QA 研修参加あり 2 名、参加なし 2 名）あったが、一方で講義時間が長いとの意見もあり。事前 E ラーニングを活用し、当日の講義時間はポイントを絞って行ってはどうかとの意見があった。

⇒今回の講義内容に好評な意見も多数ある為、内容や時間については研修生の参加経験、評価表の活用経験も含めて慎重に検討が必要と思われる。

5.GW について

・「楽しかった」と回答した人 9 名。

他施設、多職種、経験の違う人の意見が聞けて良かった、ファシリテーター、サブファシリテーターの進行で和やかな雰囲気だった、話しやすい雰囲気で心理的安全性が保たれていたという意見もあった。

⇒GW では他施設、多職種等で構成することで視点の違う活発な意見交換に有効と考える。ファシリテーターだけでなく、サブファシリテーターも加わり、共に協力して進行することができた為、良い雰囲気作りにつながったと考える。

6.集合研修について

意見あり 7 名。

お互いの顔が見える素晴らしさ、多くの人と交流できるという面で有意義だったとの意見あり。またそのうち 2 名は初めての集合研修でより密な意見交換ができ、学びが深まったと意見があった。一方で、オンラインに慣れていたので、周りの話し声や音が気になる、県外の参加者は参加しづらいためハイブリッド開催が良いのではないかとの意見もあった。

⇒コロナ禍によりオンライン研修が主流となっていたが、改めて集合研修のメリットを実感した意見も多かった。GW がしやすい環境づくりや、広く参加者を募集する場合は遠方からの参加者に配慮したハイブリッド開催も今後検討が必要と思われる。