

内規の作成と活用のヒント

—がん情報サービスサポートセンター、対応マニュアル・内規を例に—

I がん情報サービスサポートセンター基本方針について

がん対策情報センターでは、各部門で1 使命 Mission 2 活動目標 Vision 3 活動計画 Action Plan の項目にそって明記するようになっているので、基本方針はこれらの3つの見出しとしています。この3つの見出しにこだわる必要はありません。それぞれの施設の、組織の理念、基本方針、職員の責務などで表記している内容も踏まえ、がん相談支援センターでの方針を決定し文章化します。

II がん情報サービスサポートセンター 対応方針について

この章では「がん専門相談員の役割」や「がん相談の10の原則」、「ICISGのCore Values」などの、がん相談の基本的な対応方針をもとに、サポセンの役割や特徴を踏まえた独自のルールを定めています。また、相談員が理解しやすいよう、表現を工夫しています。

1. 基本的な流れの内容

サポートセンターでの、電話相談での対応の守るべき基本姿勢を述べています。相談に使用する「承認された信頼のおける情報」とは、何を指すかを述べています。

2. 相談対応別、具体的な対応方針の内容

この章では相談員が対応に迷ったり困ったりした相談から、対応方針を統一する必要があると判断したものについて、その対応方針や具体的なセリフを記載し、相談で困ったときはここに立ち返り閲覧しながら対応できるようにしています。この対応方針があることで、安心して相談対応にあたることができ、相談員の拠り所にもなっています。ここでは24の具体的な事例をあげていますが、対応困難な事例は、個人の体験に埋もれさせず、適宜マニュアルに追加しておきます。

★☆☆活用のヒント

対応マニュアルには、表紙、目次を付け、相談窓口毎に手に取りやすいところに置きます。見やすく手に取りやすくすると利用頻度が上がります。更新月日、更新履歴をつけると、マニュアルの作成開始から今までの経過がわかり、内容の見直しやマニュアルの劣化を防ぐことにつながります。