

# 国立がん研究センターがん対策情報センター「がん相談対応評価表」

相談事例番号：	相談日： 年 月 日	相談員名：	
	評価日： 年 月 日	評価者名：	
<b>I. 相談員の対応</b>		<b>点数</b>	<b>備考（教育に用いる場合は根拠等を記載してください）</b>
<b>1) 相談機関の方針を遵守しているか (No1-No8 は方針を列挙)</b>		(方針を守っている=1、方針を守っていない=0、非該当の場合には/ )	
1. センター内で承認された情報を正確に提供している。(科学的根拠のある情報 (ガイドライン、がんセンターホームページ、PDQ、センター内で保有している情報 (患者会、社会資源など))		1 0 + - + - +	
2. (ある程度まとまった) 情報を伝えるときに、免責事項、および、出典を伝えている。(詳細はマニュアル参照 例) 提供する情報は一般情報であり、主治医の診察の代用となるものではないため、医学的判断が必要な場合には必ず主治医に確認すること、〇〇年発行の〇〇学会による〇〇ガイドラインによると、・・・など。)		1 0 + - + - +	
3. 医師が行うような診断や、特定の治療を勧めるようなことをしていない。		1 0 + - + - +	
4. 主治医と患者・家族、医療機関との関係を妨げるような発言や行動をしていない。		1 0 + - + - +	
5. 相談員の個人的な立場、好み、信条、意見を伝えていない。		1 0 + - + - +	
6. 相談者の個人情報を不適切に扱ったり、不必要に聞いたりしていない。		1 0 + - + - +	
7. 相談員の個人情報を伝えていない。		1 0 + - + - +	
8. 次回の電話を促すような言葉かけをおこなっている。		1 0 + - + - +	
【特記事項】(録音環境に関する改善点など)			
<b>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 複数のトピックで評価がわかれるときには平均をとる</b>		(できていない=3 (改善する箇所がない)、概ねできているが改善できる箇所がある=2、あまりできていない=1、できていない=0、非該当の場合には/ )	
相談者の体験や感情の表現を促進しているか  ここはコミュニケーションが成り立っているかを評価する。	9. 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。(声のトーン、速さ、高さ、適切な相槌、適切な語尾、適切な言葉遣いなど。)	3 2 1 0 + - + - +	
	10. 相談者の訴えを十分に聴き入っているか。(相談者が十分に話し終わっていない段階で相談員が話し始めていないか、相談者の発言に相談員の声がかかっているか、相談者の発言内容に構わず相談員が話し続けているか など。)	3 2 1 0 + - + - +	
	11. 相談者の体験やそれからくる感情を受けとめながら聴いているか。(相談者の体験や感情に「でも」、「けれども」などの否定の言葉を使って返していないか、体験や感情を示す言葉をオウム返しする (たとえば、「・あきらめるしかないと思われたんですね)、などのスキルを用いているか。)	3 2 1 0 + - + - +	
相談者の状況を的確に把握し確認しているか  ここはニーズにつながる広がり聞き取ることができているかを評価する。  13: アセスメントに必要な情報把握につながる質問が投げかけられているかを評価する。	12. 相談者を的確に把握するための知識を十分に活用した対応ができているか。(「わからない」等という発言はないか (なぜ「わからないのか」相談者に適切に説明できている場合は除く)、相談者の質問事項をはぐらかしたり、調べるための時間を取らずに、頭の中にある情報だけを話したりなどの行為はないか。)	3 2 1 0 + - + - +	
	13. 相談者の状況 (治療内容、療養環境、(家族の場合) 患者自身の意見、医療者との関係、家族関係など) を、直接相談者に確認しながら把握しているか。(「～ですか」(オープンクエスチョン) などを用いて、相談者が自ら語るように促しているか、相談員が勝手に判断して相談者が「はい」、「いいえ」などで回答するような「・・・ですね」(クローズドクエスチョン) という問いかけはしていないか。)	3 2 1 0 + - + - +	
	14. 相談員が把握した相談者の状況や、感情を要約し、相談者に直接確認しているか。(たとえば、「今までのお話から、〇〇〇ということなんですね」など、話の経過をまとめて返し、ポイントを整理し、確認する。)	3 2 1 0 + - + - +	
アセスメントを行い、相談者のニーズを的確に捉えているか	15. 相談者の主訴 (表面的な質問、単発的な質問など) とニーズ (相談者がこの相談の中で本当に聞きたいこと、相談者が困っている真の原因など) を右記に挙げてください。(例えば何度も繰り返す質問がある、質問の中に感情表現があるなど) 判定者がニーズとその根拠をニーズの数だけ挙げてみてください (No. 15 の評価は No. 16, 17 で行う)。主訴で拾われていないニーズがあれば、書き出す。		主訴 No1: 主訴 No2: 主訴 No3: ニーズ No1: ニーズ No2: ニーズ No3:
	16. 相談員が把握した相談者の主訴とニーズを、相談者に直接確認しているか。(たとえば、「〇〇〇を知りたいということですね」を用いて、話の経過をまとめて返すなど。)(No. 15 で上がった主訴とニーズの数だけ点数をつける。) 3. しっかり相談者が使った言葉や言い換えを用いて確認している。2. 同じ言葉では確認していないが、話題はお互いに共有されていて、話はかみ合っている。1. 同じ言葉では確認しているが、話題がお互いに共有されていない。0. 相談者が主訴やニーズを訴えているのにスルーしてしまっている。	主1: 3 2 1 0 + - + - + 2: 3 2 1 0 + - + - + 3: 3 2 1 0 + - + - + ニ1: 3 2 1 0 + - + - + 2: 3 2 1 0 + - + - + 3: 3 2 1 0 + - + - +	
適切な情報支援を行っているか	17. 主訴とニーズに対し適切に対応しているか (No. 15 で上がった主訴とニーズの数だけ点数をつける。)	主1: 3 2 1 0 + - + - + 2: 3 2 1 0 + - + - + 3: 3 2 1 0 + - + - + ニ1: 3 2 1 0 + - + - + 2: 3 2 1 0 + - + - + 3: 3 2 1 0 + - + - +	
	18. 相談者が理解できる言葉遣いで情報提供を行っているか。(相談者がどの程度の専門用語を理解できるかを判断し、言葉を選び情報提供を行っているか。)	3 2 1 0 + - + - +	
	19. 主治医と患者・家族との関係を把握し、主治医との関係が良好になるような支援をしているか。(医師の行動や考え方の良い解釈、多忙な医師とのより良いつきあい方、他の家族と医師とのより良いつきあい方などの助言など。) 3=主治医との関係を確認して、関係を良好にするよう働きかけている、2=主治医との関係を確認はしているが、関係を良好にするための働きかけが不十分、1=主治医との関係を確認していない、0=明らかに主治医との関係に問題があるのに改善するように働きかけていない	3 2 1 0 + - + - +	
20. 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。(相談者が電話を切った後に、何か行動できるように、肯定的、前向きな情報を伝える。たとえば、医師に質問したほうが良い場合には、具体的に (いつ、だれと、なにを、どのように、どうやって質問するのかを伝える、など。)	3 2 1 0 + - + - +		
<b>II. 相談者の反応 (質管理のための評価時は省略可)・・・著しい問題があれば「0」、「1」以上なら相談場所としての存在意義があったという基準</b>			
<b>1) 相談員に電話をかけた意図が十分に伝わり、満足いく情報支援を受けたという反応があったか。</b>		(よい反応があった=2、特に反応はなかった=1、悪い反応があった=0)	
相談員に受け入れられ、理解されたか	1. 相談者の体験や感情、相談したい内容が相談員に十分に伝わったという反応があったか。(警戒心がなくなった、話がどんどん湧き出てきた、話が尽きた、感情表現が多数見られるなど。十分に伝わっていない例として、同じ質問を何度も繰り返している、相談者と相談員の会話が噛み合っていないか、相談員の話の途中で話し始めているなどがある。)	2 1 0 + - + - +	
相談者が抱えている状況やそれから来る感情を相談者自身が整理でき、何らかの方向性を見出すことができたか。	2. 相談者が今おかれている状況を理解したという反応があったか。(今の私は〇〇という状況なんです、だから〇〇という治療を受けているんですねなど。)	2 1 0 + - + - +	
	3. 提供された情報に納得したという反応があったか。(メモを取る、何度も聞き返す、確認するなど。)	2 1 0 + - + - +	
	4. 今後行うべき具体的な行動が述べられたか。(主治医にこう聞くんですね、患者さんにこんなことをしてあげることが出来るんですね、など。)	2 1 0 + - + - +	
<b>2) 相談者は相談全体に満足できたか。</b>		(よい反応があった=2、特に反応はなかった=1、悪い反応があった=0)	
	5. 声のトーンに変化があったか。(明るくなった、張りが出てきたなど。)	2 1 0 + - + - +	
	6. この電話相談を利用してよかったという反応があったか。(表面的な感謝の言葉や、相談を早く終わらせようとするときのお礼の言葉などは除く。)	2 1 0 + - + - +	
	7. 今後も相談しようという反応があったか。(再度電話するときの方法を尋ねる、次回相談に指名するために、相談員の名前を尋ねるなど。)	2 1 0 + - + - +	
<b>III. 相談の全体的な評価 (このケースの総合評価)</b>		<b>点数</b>	<b>その理由 (文章で)</b>
(大きな問題なし=4、不十分な箇所を確認し自己学習=3、不十分な箇所をメンターと共に確認し再学習=2、メンターと共に相談機関の方針から再学習=1)			

この評価表を研修会等で使用することを希望される方は、国立がん研究センターがん対策情報センター がん情報サービス事務局 [gancjoho-admin@ml.res.ncc.go.jp](mailto:gancjoho-admin@ml.res.ncc.go.jp) まで事前にご一報ください。