

「がん専門相談員ルーブリック基本評価票」の説明

●ルーブリック評価票は①学習課題、②評価尺度、③評価観点、④評価基準で構成される

①学習課題：がん専門相談員が獲得したい能力や技能

②評価尺度：学習課題がどの程度達成されたかを判定するための評価の区分

③評価観点：学習課題として求める具体的なスキルやコンピテンシーの論点を端的に表現したもの

④評価基準：それぞれの評価観点における評価尺度に応じた学習者の行動や態度、典型的なパフォーマンスの特徴を記述して説明したもの

●本ルーブリックの評価尺度毎の特徴を青字で、それぞれのレベルが示すがん専門相談員の時期を★で記載している

学習課題 ○○

<div>評価尺度</div> <div>★レベルが示す時期</div> <div>内容の特徴</div> <div>評価観点</div>	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
	<div>★相談対応の導入要素を知る</div>	<div>★基礎研修3の目標・終了時期</div> <div>基本姿勢を持つ</div> <div>具体的アクション・行動がとれる</div>	<div>★研修後に実臨床に戻って目指す活動</div> <div>具体的な人の言動や関係性などを適切に捉え対応する</div>	<div>★さらに発展的に個人で目指す最終目標</div> <div>人の言動や関係性などの背景、見えないものを捉え対応する(例：予後予測、リスク、価値観など)</div>	<div>★教育的関わりができる／発展的に用いることができる／組織的な対応につなげられる</div> <div>複雑性、困難性が、より高い状況を捉え対応する</div>

評価基準を記載

★レベルが示す時期 内容の特徴	レベル1 ★相談対応の導入 要素を知る	レベル2 ★基礎研修3の目標・終了時期 基本姿勢を持つ 具体的アクション・行動がとれる	レベル3 ★研修後に実臨床に戻って目指す活動 具体的な人の言動や関係性などを適切に 捉え対応する	レベル4 ★さらに発展的に個人で目指す最終目標 人の言動や関係性などの背景、見えない ものを捉え対応する(例：予後予測、リスク、価値観など)	レベル5 ★教育的関わりができる／発展的に用い ることができる／組織的な対応につなげら れる 複雑性、困難性が、より高い状況を捉え 対応する
--------------------	---------------------------	--	---	---	---

1 がん対策、がん診療における相談支援の役割について知り、発展的に役割を担う

	自己評価	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
がん対策基本法、がん対策基本計画、「がん診療連携拠点病院等の整備について」の指針（指定要件）で求められる役割や相談支援センターで持つべき機能がわかり、対応できる	レベル（ ） 理由	・がん対策基本法、がん対策基本計画、「がん診療連携拠点病院等の整備について」の指針（指定要件）で求められている役割や相談支援センターで持つべき機能を知っている、または理解している。 ＊がん診療連携拠点病院について ＊がん相談支援センターについて ＊指定要件で求められていることについて ・上記における組織の中での自分の立場、立ち位置を意識している	・がん専門相談員が行う相談対応について理解している ＊がん相談支援センターがめざすもの ＊がん専門相談員の役割 ＊Core Valules ＊がん相談10の原則 ＊相談支援のプロセス	・Core Valules/相談支援のプロセス/相談対応の10の原則を意識しながら相談対応を行うことができる ・行った相談対応について、客観的に振り返ることができる/機会を持つことができる -部門内カンファレンス -QA検討会 -メンタリング等	・整備指針で求められている相談対応ができているか検討することができる ・行っている相談対応等の課題を整理することができる ・新たな（これまでに経験のない）相談内容であることや、対応方法に課題があることに気づくことができる ・新たに生じた課題について整理することができる ・国の動きや法律の改正など社会の動きに関心を持ち、積極的にがん対策の流れを捉えることができる	・相談対応現場で起きていることを把握し、新たな体制づくりにつなげられる ・整理された課題について、検討することができる -部門内 -施設内 -県内/広域/全国等 ・課題に対する対応策を提案できる -部門内 -施設内 -県内/広域/全国等
相談員が総合的にやるべき課題（本ルーブリック学習課題3～7）を理解し、その目的と必要性を意識して対応できる	レベル（ ） 理由		・相談者のニーズに沿った相談支援業務を行うために、相談員として意図した役割発揮（学習課題3～7）があることを知る ・相談対応に必要な知識、予測、意図を意識して使う必要があることを知る	・相談者のニーズに沿った相談支援業務を行うために、相談員として意図した役割発揮（学習課題3～7）があることを意識して対応できる ・相談対応に必要な知識、予測、意図を意識して対応できる		

2 相談方法・ツール（対面、電話、オンライン等）の違いによる相談対応の特徴を踏まえて対応する

	自己評価	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
相談の形式、相談者のいる場所、対象による対応方法や範囲の違いを理解し、対応する	レベル（ ） 理由	・相談対応ツールの特徴、メリット、デメリットがあることを知る	・相談対応ツールの特徴、メリット、デメリットを理解する	・相談対応ツールの特徴を踏まえて、対応する		
社会の変化に伴い、新たに活用するツールを理解し、対応する	レベル（ ） 理由	・相談対応に利用できる既存/新たな支援ツールがあることを知る	・既存/新たな支援ツールを利用する際の留意点がわかる	・組織内のルールや方針に照らし合わせて、既存/新たな支援ツールの対応・導入方法を考えることができる	・組織内のルールに照らし合わせて、既存/新たな支援ツールを導入できる ・必要な場合には、既存/新たな支援ツールの導入を提案できる	・導入した既存/新たな支援ツールの利用状況の分析や課題を整理し、維持/発展的に利用できる

3 想いを受け止め対応する（態度、姿勢、スキル）

	自己評価	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
相談者が自身の考えや想いを自由に述べることのできる雰囲気を作ることができる	レベル（ ） 理由	・相談対応を行う上で話しやすい場や雰囲気作りが大事であることに気づくことができる	・話しやすい場を作る方法が分かる ＊プライバシーが保てる場の確保 ＊面談室内のレイアウトの配慮 ＊同意を得ず相談内容を外部に漏らさないことを保障する ＊匿名での相談を受け付ける	・話しやすい雰囲気を作ることができる ＊言葉遣い、声の大きさ、トーン ＊沈黙や間を効果的に使う ＊相談者の発言に被らないように発言する		
相談者に関心を持ち、先入観を持たず相談者の語りを聞くことができる	レベル（ ） 理由	・相談者の語りに関心を持つていく	・相談員自身が相談者を評価したり先入観を持つ可能性があることを自覚する	・先入観を持ったリレッテルを貼らずに話を聞くことができる ・最初から結論を持たずに話を聞くことができる	・相談員に対する期待を把握することができる ・相談者の人となりや、相談者の視点で捉えることができる	
相談者の感情を受け止めることができる	レベル（ ） 理由	・相談者の感情を理解する	・相談者の感情に合わせた話し方や聞き方が分かる（姿勢、トーン、話し方など）。	・相談者の感情に合わせた話し方、聞き方ができる。	・情緒的なことに巻き込まれ客観性を失わないよう、適切な距離を保つ	・怒りや深い悲しみなど、難しい場面にも対応できる ・感情が見えにくい場面や表出されない感情にも対応できる
相談者の状況や感情を受け止め、相談者に確認することができる	レベル（ ） 理由	・相談者が話しやすいと思うような話し方、聞き方ができる。 ＊受け止める・聞く ＊遮らずに話を聞ける ＊適切に相づちできる	・相談者があるがまに受け止め、伝え返す方法が分かる。 ＊オウム返し、言い換え ＊要約する ・相談者があるがまに受け止め、伝え返すことができる。	・相談員の反応を通して相談者自身が気持ちや状況に気づけるように対応することができる。 ＊適切に要約する ＊聞いたことを適切にフィードバックする		
相談者の反応に合わせた対応ができる	レベル（ ） 理由	・相談者の話を聴こうとすることができる	・相談者の反応に合わせた意図的な対応の必要性を理解できる ・理解してくれる人がいることで、相談者は一歩前に進むことができることを理解する	・相談者の反応に合わせた意図的な対応ができる ・理解してくれる人がいることで、相談者は一歩前に進むことができる。このことを意識して、コミュニケーションスキルを駆使した対応ができる		

4 困りごとの本質を共に考え、共有する

	自己評価	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
主訴および（主訴だけではなく、）“真のニーズ”があることを理解できる	レベル（ ） 理由	・誰が何に困っているのかわかる	・相談者の主訴（訴えていることや質問）だけでなく、潜在的なニーズがある可能性を意識した対話ができる	・相談者の主訴とニーズ（潜在的）を明確にできる ・相談者が主訴とニーズのズレに気づけるように関わることができる ・相談者のニーズと相談員が捉えたニーズの不一致に気づくことができる	・相談者のニーズと相談員が捉えたニーズの不一致を共有しながら、取り組むべき課題を明確にしていけることができる	
全人的視点から相談者を理解し、問題を整理して捉えることができる	レベル（ ） 理由	・全人的視点（身体・こころ・暮らし・スピリチュアル）から相談者や困りごとを捉える必要性がわかる	・困りごとが全人的視点のどの側面から起きているかわかる ・困りごとが全人的視点の各側面に影響し合っていることに気づくことができる	・困りごとが全人的視点の各側面にどのように影響しているかを整理して捉えることができる ・身体・こころ・暮らし・スピリチュアルの各側面を統合した視点で、相談者に向き合い、対応することができる	・困りごとの中にある相談者の価値観や信念等を捉えることができる ・困りごとの中にある相談者の価値観や信念等を共有する関わりができる	
疾患・治療の特徴や病態から困りごとを捉えることができる	レベル（ ） 理由	・疾患（部位）の特徴や治療に対する基本的な知識を理解している	・相談者の話から患者の病態・病状・病期を推測したり、予測したりできる	・疾患の特徴や病態から、相談者の様子や状態に合わせて、何をどこまで共有するかを判断することができる	・疾患の特徴や病態から、今後起こり得る問題や課題を予測すること（リスクアセスメント）ができる	・疾患の特徴や病態から、相談者と起こり得るリスクを共有し、相談者が課題に対して具体的な対策を検討できるように関わる
困りごとを心理社会的側面から捉え対応することができる	レベル（ ） 理由	・基本的な精神腫瘍学の知識を理解している ・社会的課題を解決するために役立つと思われる一般的な社会保障制度や相談機関を把握している	・相談者の心の状態を精神腫瘍学等に照らして推測したり、予測したり捉えることができる ・困りごとを社会的側面から捉え、治療や療養に与える影響を理解することができる	・相談者の心の状態に合わせて心理社会的課題を共に整理できる ・心理社会的課題の解決に向けて必要な資源（公的・私的）を相談者と検討することができる ・相談者が心理社会的課題に関するサポート資源に気づけるように関わるができる	・心理社会的課題の解決に向けて、相談者が資源に繋がるために必要なステップがイメージできる ・相談者の心身の状態や対処能力を測りながら、資源の活用に向けて調整や連携ができる	・診療経過や病状の変化によって、心理社会的課題も変化することを予測し、起こり得るリスクを院内外のチームメンバーと共有することができる

相談員が自分の認識・理解・反応のあり様が、相談者や支援に与える影響について自覚することができる	レベル（ 理由	・自分の認識や理解や反応のあり様が支援に影響することを理解している	・自分の苦手なテーマや不慣れな分野に気づくことができる ・院内外にどのような専門職がいるのか把握したり、他職種の専門性を理解しようとすることができる	・自分の専門分野に偏らずに話を聴くことができる ・相談者の様々な価値観に中立的な姿勢で話を聴くことができる ・知らないことや分からないことは適切な専門家に確認したり、相談することができる		
---	------------	-----------------------------------	---	---	--	--

5 患者・家族・医療者との関係の強化や改善のために働きかける

	自己評価	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
関係性を評価し適切な情報提供ができる	レベル（ 理由	・相談者の対話のなかから、相談者および相談者を取り巻く人とのコミュニケーションのあり方を把握したり想像したりできる ・相談者の他者との相互理解の程度（ズレとか一方通行など）を推測したり確認することができる ・医療者との良好な関係が治療や療養に影響することを共有できる	・関係性に影響を与えている要因を推測できる（病態、体制、個性、過去の体験等） ・必要に応じてセカンドオピニオンや他職種の介入について情報提供できる	・相談者（患者・家族等）の了解を得た上で、他職種・他機関との橋渡しができる	・関係の強化、改善の可能性、相談員として関われる限界等を踏まえて具体的な対応策を検討したり実施できる	
医療機関の機能や体制を理解している	レベル（ 理由	・患者の所属する医療機関の機能や体制を推測し調べたりすることができる ・自分の医療機関の機能や専門性、体制を理解している	・相談者に関わりのある医療チームメンバーを推測し相談者に確認することができる ・相談者から見たキーパーソンとなる医療チームメンバーを推測し相談者に確認することができる	・相談者の思いや期待を受け止めながら、できること・できないことを適切に説明することができる。また、そのためのツールを準備できる	・院内の各チームにおけるチームリーダーになる人を把握し、関係を構築していく意識を持つことができる	・日頃から医療スタッフと情報共有やフィードバックし合える関係を築く努力をする ・チームが育つのを信じて待てる
橋渡し役や代弁者となる	レベル（ 理由	・チームの一員としての認識を持っている ・相談者にとって適切な利益になるためにはどうしたら良いかを考えられる ・それぞれの言い分を中立的な立ち位置で聴くことができる	・誰と誰、何と何の関係性の中で齟齬が生じているのかに気づくことができる ・患者・家族・医療者間のパワーバランスを推測したり把握することができる	・相談者が全体を俯瞰して自分の状況を理解できるように関わるができる ・齟齬が生じている点を患者側・医療者側のそれぞれの立場から意識して伝えることができる ・必要に応じて相談者（患者・家族等）の了解を得た上で代弁者になれる	・相談者の橋渡しや代弁者としての役割を遂行する上での留意点や限界を把握し、行動できる	

6 信頼できる情報を見極め、相談者に合わせた情報支援を行う

	自己評価	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
正しい適切な情報を得るための情報支援の必要性がわかる	レベル（ 理由	相談者のもつ知識や情報の量や関心、情報へのニーズを知る	・相談者への情報支援の必要性を理解している	・情報探求において、相談者が陥りやすい点を述べることができる	・主訴の内容から、相談者が正しい適切な情報を得る必要があることがわかる	・主訴には表現されていない内容でも、相談者が正しい適切な情報を得る必要があることがわかる
信頼できる情報かどうかを精査し、正しい情報を提供できる	レベル（ 理由	・基本的なPCスキルを習得し、情報検索ができる ・がん情報サービスや診療ガイドラインなど、信頼できる情報があることを理解している ・信頼できる情報と不確かな情報があることを理解している	・信頼できる情報の伝え方がわかる	・信頼できる情報と不確かな情報を極める方法について理解している ・信頼できる正しい情報を提供することができる	・氾濫する情報のなかで、信頼できる正しい情報は何かを見極めることができる ・新しく入手した情報を、その後の相談活動に活かすことができる	・信頼できる情報の管理・運用に組織的に取り組むことができる
相談者が必要としている情報を、相談者の状況に合わせて提供する	レベル（ 理由	・やたらめったら情報を提供しないことを知っている ・相談者の必要としている情報を、情報の量や質、タイミングなどを考慮することを知っている	・相談者の主訴について情報提供ができる ・院内外の資源を活用し、適切な情報提供先につなぐことができる ・相談者が必要としている情報を、その人の状況に合わせて提供する必要性を理解している	・相談者の“真のニーズ”について情報提供ができる ・相談者の今後の状況を予測し、状況に合った情報の提供ができる ・相談者の反応、不足している情報や誤解している情報を確認し、ギャップを減らす（埋める）	・相談者の状態（心理状態・理解力・持っている情報の量や質など）に合わせて、伝える情報の量・内容・伝え方を調整することができる ・相談者に知りたくない情報があることを理解し、相談者の状況に配慮しながら情報提供ができる	・主訴や“真のニーズ”に表現されていない内容でも、相談者の困りごとへの対応に必要な情報がわかり、相談者と共有できる。また、その情報を提供することができる
相談者が情報を探求する力を高めることを支援する	レベル（ 理由	・情報はその人の力になることを知っている	・相談者の話から、相談者がどのように情報を収集しているのか理解できる	・相談者がどのように情報を収集しているかを意識して対応できる ・相談者が必要としている情報を収取できるよう支援できる	・相談者のヘルスリテラシーを意識することができる ・相談者の情報探求の特徴やヘルスリテラシーをアセスメントすることができる	・相談者が必要としている情報を探求できるよう、相談者の情報探求の特徴やヘルスリテラシーに合わせて支援できる

7 相談者のその人らしい意思決定を支援する

	自己評価	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
意思決定を行う相談者の状況を理解することができる	レベル（ 理由	・意思決定支援を行ううえで、相談者の状況を理解する必要性がわかる	・相談者の話から、意思決定に影響する状況/要因を理解する ＊身体的状況（例：治療状況とその効果、苦痛症状等） ＊精神的状況（例：脳転移、うつ・心的状態、認知症、精神疾患等） ＊社会的状況（例：経済状況、独居、地域等） ・相談者に意思決定ができる能力があるかどうかわかる	・意思決定に影響する身体的、精神的、社会的な状況を全人的・統合的に捉えることができる ・相談者の意思決定への猶予が、どの程度であるのかわかる	・相談者の今後の状況を予測し、相談者の意思決定における優先順位がわかる ・相談者の意思決定の能力や価値観を理解し、その人に合わせた支援ができる	
意思決定に影響を及ぼす周囲の状況を理解することができる	レベル（ 理由	・意思決定支援を行ううえで、周囲の状況を理解する必要性がわかる	・意思決定に関わる人がわかる ・意思決定のキーパーソンがわかる ・意思決定に関する他者からの手助けやアドバイスの状況がわかる	・意思決定における周囲の意向、力動、パワーバランス等がわかる ・意思決定における周囲の状況が、相談者の意思決定に与える影響を捉えることができる	・意思決定における周囲の状況が、相談者の意思決定に与える影響について相談者と共有し、その後の支援につなぐことができる	
相談者の状況に合わせ意思決定支援ができる	レベル（ 理由	・相談者の話から、意思決定に関する困りごとの内容を明確化する必要性を理解している ・相談者の状況に合わせた意思決定支援の必要性がわかる	・意思決定の大きさにかかわらず、相談者の主訴から、意思決定に関する困りごとの内容がわかる ・相談者が意思決定に必要な情報を十分に得ているのかわかる	・相談者の主訴やニーズから、意思決定に関する困りごとの内容と、その選択肢に関するメリット・デメリットがわかる ・意思決定に必要な情報を提供することができる ・相談者の意思決定スタイルを理解することができる ＊バタナリズムモデル、 ＊インフォームドディジョンモデル、 ＊シェアードディジョンモデル	・相談者も気づいていない意思決定に関する課題を顕在化させ、相談者と共有することができる ・相談者が意思決定に影響する自己の価値観に気づくことを支援できる ・相談者が自己の価値観に基づいて意思決定することを支援できる ・相談者の意思決定スタイルに合わせて支援できる	・意思決定を通して、相談者がエンパワーされることを支援できる

8 相談対応の質を担保し、相談対応力の向上に努める

	自己評価	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
相談支援センターの活動や対応について、客観的に把握する機会を持つことができる	レベル（ 理由	・相談支援センターとしての対応力を維持・向上するために、自分の活動や対応を客観的に把握する必要性を理解する	・相談支援センターの組織としての活動内容について、振り返る場に参加することができる ＊施設内フィードバック ＊利用者フィードバック	・相談支援センターの組織としての活動内容について、振り返る場を持つことができる ＊施設内フィードバック ＊利用者フィードバック ・振り返りの内容を、今後の活動の改善に活かすことができる	・相談支援センターの組織としての活動内容について、振り返る場を持つことができる ＊施設間フィードバック ＊第三者フィードバック ・振り返る場において、心理的安全性に配慮した環境を作ることができる	・組織内に建設的にディスカッションする風土を作り、スタッフの成長を意図して教育的に関わることができる

自らを振り返り、がん相談の対応能力を向上させていくことができる	レベル（ ） 理由	・相談員としての対応力を維持・向上するために、学ぶ必要性を理解する	・自分の強みと弱点がわかる ・自分の能力を高めるために、何を学ぶか、課題がわかる * 1つとしてルーブリックを使う ・相談員が学ぶための環境、ツールがあることを知っている * QA評価ツール * 都道府県やNCCが提供する研修 * がん関連の学術集会等	・学ぶ機会を持つことができる ・自分の強み・弱みに対応した学習ができる	自分の学習目標をもち、強み・弱みを認識した上で、効果的に学ぶことができる * 自分の学習目標を立てられる * 計画的に学ぶことができる	
---------------------------------	--------------	-----------------------------------	--	--	---	--

9 相談員のストレス・マネジメントを行う

	自己評価	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
自分や所属組織のストレスマネジメントを行える		・自分やチーム、組織に生じやすいストレスやその解消が必要なことがわかる ・自分が感じているストレスに気づくことができる	・自分のまわりにあるサポート資源に気づくことができる	・自分が感じているストレスについて、対処方法を知っている ・自分のまわりにあるサポート資源を活用することができる -組織内 -組織外	・他の相談員/スタッフが感じているストレスに気づくことができる ・ストレスを感じている他の相談員/スタッフの話を聞いたり、サポート資源につなぐことができる	自分や相談員に必要なサポート資源を、組織内外でつくることができる（ネットワーク化も含む） -組織内 -組織外