

【共同研究】

## 骨髓移植ドナーコーディネーターのコンピテンシーの作成(2)

大木 桃代\* 小林 寿江\*\*

### Developing the competency of bone marrow donor coordinators (2)

Momoyo OHKI, Hisae KOBAYASHI

The ultimate objective of the present study was to develop the competency of bone marrow donor coordinators. Subjects were a total of 150 coordinators and office workers working for the Bone Marrow Transplant Promotion Foundation.

In Study I, we sought to clarify the components of “communication skills” and “humanity,” which are two elements of the “skills required by coordinators” as recognized by the coordinators themselves (Ohki & Kobayashi, 2009). Subjects were asked to list actions corresponding to these elements and to classify the identified actions based on the KJ method. Subjects then summarized their overall opinions regarding each element.

Overall opinions regarding communication skills were summarized as “ability to create an atmosphere in which donors can talk comfortably and listen to and accept what is said by donors” and “ability to provide clear instructions according to the donor’s position, situation, and level of understanding.” For humanity, opinions were summarized as “ability to create a comfortable atmosphere for donors,” “ability to act responsibly and respond flexibly based on self-awareness as a coordinator,” and “ability to respond sincerely based on feelings of kindness and gratitude.”

In Study II, we sought to classify the specific actions included in communication skills and humanity by level and to develop the competency of coordinators. Subjects were asked to list and summarize the specific actions, expressions, words, and other details associated with routine coordination in three levels.

As a result, communication skills were classified into the following five elements: explanatory ability, listening ability, comprehension, response ability, and cooperation. In addition, humanity was classified into the following three elements: warm-heartedness, calm responses, and awareness as a coordinator and motivation to improve. For each element, criteria consisting of three levels were identified and competencies and check sheets listing the specific actions for each situation were developed.

Competencies indicating specific actions for each situation were developed in the present study. These competencies should serve as an important resource enabling coordinators to enhance their coping ability and to further develop necessary skills and techniques.

**Key words:** coordinator, competency, donor, bone marrow transplantation

コーディネーター, コンピテンシー, ドナー, 骨髓移植

---

\* おおき ももよ 文教大学人間科学部心理学科

\*\* こばやし ひさえ (財) 骨髓移植推進財団ドナーコーディネート部

## はじめに

造血幹細胞移植の一種である骨髄移植において、血縁者間で骨髄提供者（以下ドナー）がいない場合には、骨髄バンクのドナー登録者の中から、HLA（白血球の型の一つ）適合ドナーを検索する。この非血縁者間の骨髄移植ドナーに関わるコーディネーター（以下、コーディネーター）は、骨髄移植を待つ患者と、自由意思に基づくドナーとの架け橋となる重要な存在である（大木・小林、2009）。

近年、コーディネート件数の増加やドナーの質の変化等様々な理由から、コーディネーターの負担が増加している。その負担軽減を図るためには、コンピテンシーの概念を応用することが有効であると思われる。具体的には、「技能」「態度」「知識」という上位概念の側面を設定し、その下位尺度として具体的な対応方略を記述した「コーディネーターのコンピテンシー」を作成する。それにより、系統立ったコンピテンシーを作成することができ、コーディネート上の種々の問題に対するコーディネーターの対処能力向上を図ることが可能である。

大木・小林（2009）は、コンピテンシー作成の第一段階として、コーディネーター自身の考える「コーディネーターとして必要とされる能力」を明確化した。その結果、「技能」の観点においては、「コミュニケーション能力」、「処理能力」、「組織との連携」という3側面が挙げられ、とくに「コミュニケーション能力」が重要視されていることが示唆された。「態度」の観点においては、「人間性」、「協調性」、「柔軟性」など8側面が挙げられた。中でも「人間性」は多種多様な側面から構成されていた。「知識」の観点においては、「医学知識」、「コーディネートの知識」、「一般常識」の3側面に分類された。今後コンピテンシーを作成する際には、中でももっとも重要と考えられる「コミュニケーション能力」と「人間性」の2側面をまず取り上げ、構成要素を明確にすることと、行動を具体的に記述することの必要性が示された。

そこで本研究においては、コミュニケーション

ン能力と人間性の2側面に焦点を当て、それぞれの観点におけるコーディネーターのコンピテンシーを作成することを目的とした。

## 研究 I

### 目的

「コミュニケーション能力」と「人間性」の2側面の構成要素を明確化する。

### 方法

#### 調査協力者

調査協力者は(財)骨髄移植推進財団より委嘱されたコーディネーターおよび同財団事務局員計150名であった。

#### 調査期間

2008年10月～11月上旬であった。

#### 手続き

調査協力者は、全国7地区の2008年度第2回研修会に先立ち、日頃のコーディネート活動を思い出して「コミュニケーション能力」と「人間性」に該当する行動を記載してくるよう依頼された。

第2回研修会の実際の進行は、調査者が作成したマニュアルに従って各地区の研修担当者が調査協力者に説明を行った。協力者は4～6名程度のグループに分かれ、最初に「コミュニケーション能力」について、記載してきた具体的な行動をKJ法により分類した。次にそれを基に、「コミュニケーション能力」全体として優先順位の高い行動を各グループで3個ずつ選択し、それらをまとめて各地区の意見とした。「人間性」についても同様の作業を行った。

最後に各地区から挙げられた行動を、「コミュニケーション能力」と「人間性」別に調査者が集約した。

### 結果と考察

「コミュニケーション能力」に該当する行動を集約した結果、(1)「相手が話しやすい雰囲気づくりをし、傾聴・受容することができる」(例「相手の話を傾聴し、共感的に理解し、受容すること

ができる。」「相手が話しやすい雰囲気づくりができ、相手から心情や情報を引き出すような問いかけができる。」など)、(2)「相手の立場・状況・理解度に応じて、わかりやすい説明ができる」(例「相手の立場や状況に合ったわかりやすい説明と柔軟な対応ができる。」「相手の理解力に合わせて、わかりやすく臨機応変に説明することができる。」など)の2点に集約された。すなわち、コミュニケーションの基本である「聞く(聴く)」と「話す」という2点が改めて意識された結果となった。これはコーディネーターという職業上、ドナー(候補者)に対して適切な説明を行うのみならず、ドナー(候補者)やその家族の不安等、様々な気持ちを受け止め、理解しようと常日頃から心がけていることが明らかになったといえる。

また「人間性」としては、(1)「相手に安心感を与える雰囲気をつくることができる」(例「相手を尊重し、安心感を与える雰囲気づくりができる。」など)、(2)「コーディネーターとしての自覚を持ち、責任感を持った行動が取れ、柔軟な対応ができる」(例「明るく前向きで、コーディネーターとしての自覚を持っている。」「相手の気持ちを尊重し、責任感を持って行動することができる。」「寛容で柔軟な対応ができる。」など)、(3)「思いやりや感謝の気持ちを持ち、誠実な対応をすることができる」(例「感謝と尊敬の気持ちを忘れず、相手の気持ちになって誠実に対応する。」など)の3点にほぼ集約された。ただし人間性に関しては、大木・小林(2009)と同様、本研究においても地区によってはやや異なる結果が得られており、全国統一版のコンピテンシーを作成するためには、さらなる検討が必要とされた。

## 研究 II

### 目的

研究 I で得られた結果を参考に、「コミュニケーション能力」と「人間性」それぞれに含まれる具体的な行動等をレベル別に分類し、コンピテンシーを作成することを目的とした。

### 方法

#### 調査協力者

調査協力者は(財)骨髄移植推進財団より委嘱されたコーディネーターおよび同財団事務局員計150名であった。

#### 調査期間

2008年11月～12月、および2009年3月～5月であった。

#### 手続き

研究 I で得られた結果の中から、各地区2行動ずつを調査者が選択し、日頃のコーディネート活動を想定して、それらに該当するより具体的な行動・表現・言葉などをレベル別に記載してくるよう、各地区の第3回研修会前に依頼した(資料1)。事前の依頼資料においては、レベルの基準と共に具体例も記載した。各レベルの基準としては、【レベル1】マニュアル通りの一般的・基本的な行動。コーディネーターとして最低限必要とされる行動。【レベル2】状況を理解・把握した上での行動。達成度は低くはないが、十分とはいえない行動。【レベル3】状況をより深く理解・把握し、対処・問題解決をめざした行動。コーディネーターとしてこうありたいと思えるような行動、を目安とした。

第3回研修会の実際の進行は、研究 I と同様、各地区の研修担当者がマニュアルに従って調査協力者に説明を行った。協力者は4～6名程度のグループに分かれ、最初に「コミュニケーション能力」について、「ファーストコンタクト」「確認検査」「最終同意」の3状況別に、事前に記載した具体的な行動・表現・言葉などのカードをレベル別に分類した。次に、これらのレベルや表現の適切性をグループごとに討議し、各グループでレベル別に優先順位の高い行動を2個ずつ選択した。「人間性」についても同様の作業を行った。さらにそれらの行動を各地区の研修担当者が集約した。

その後、調査者が全国7地区全体の意見を集約し、各内容を代表する表現を付加したコンピテンシー(ver.1)を作成した。最後に作成されたコンピテンシー(ver.1)を全コーディネーターに送付し、文言の修正や問題点などの意見

表1-1 コンピテンシーチェックリスト（「コミュニケーション能力」レベル別チェックシート）

## コンピテンシー チェックシート(コミュニケーション能力)

## 説明力

- レベル1 マニュアルに沿った、正確でわかりやすい基本的な説明をすることができる。相手の状況を配慮しながら説明することができる。
- レベル2 相手に応じて的確かつ具体的に説明することができる。相手の理解力を把握し、ドナーと家族のペース、ニーズに合わせた説明ができる。
- レベル3 確実な理解を促す説明ができる。ドナーの性格や理解度に沿い、ポイントを押さえた説明を簡潔に行うことができる。ドナーと家族が想定していない事柄にも気付くことができるような説明ができる。

## 傾聴力

- レベル1 相手に不快な思いをさせず、基本的な傾聴の姿勢をとることができる。ドナーが安心でき、気軽に相談できる落ち着いた雰囲気や環境を作ることができる。
- レベル2 傾聴の姿勢をとることができる。一方的な説明にならないよう、より和やかな雰囲気づくりができる。相手に応じた言葉かけ、問いかけができる。
- レベル3 より専門的な傾聴の姿勢をとることができる。ドナーの話に耳を傾け、表情やしぐさ、話し方などから、ドナー・家族の気持ちを正確に理解し、尊重する。より話しやすく適切な雰囲気づくりができる。

## 理解力

- レベル1 ドナーの発言から、相手を理解しようとするすることができる。
- レベル2 情報を引き出し、正確に把握できる。各段階に応じて、ドナーから意思・健康・環境などについて、具体的な情報を引き出すことができる。
- レベル3 より正確な情報を引き出し、的確に問題を把握できる。会話を通して相手の情報や心情を整理できる。想定される状況、起こりうる問題を察知することができる。

## 対応力

- レベル1 誠実な対応ができる。挨拶、服装、マナー等、基本的で常識のある行動・対応ができる。
- レベル2 状況に応じて、適切な対応をすることができる。言葉や態度から、相手に合わせた配慮をすることができる。
- レベル3 ドナーの心情・状況へ配慮できる。ドナーが安心してコーディネートに挑むことができるよう、コーディネート環境全般へ配慮することができる。

## 連携

- レベル1 事務局・調整医師・施設スタッフに必要な連絡をすることができる。
- レベル2 地区事務局、調整医師、各施設のスタッフとの連携を心がける。問題を1人で抱え込まず、事務局等に相談して対応できる。
- レベル3 地区事務局、調整医師、各施設のスタッフとの連携を常に心がけ、円滑な関係を築くことができる。

表1-2 コンピテンシーチェックリスト（「人間性」 レベル別チェックシート）

### コンピテンシー チェックシート(人間性)

<b>あたたかい心</b>	
<input type="checkbox"/>	レベル1 感謝の気持ちを持つことができる。常識や礼儀を身につけ、誰に対しても誠実な対応ができる。
<input type="checkbox"/>	レベル2 相手の気持ちを受容し、安心できる言葉かけができる。ドナーが安心してコーディネートに臨めるよう、傾聴し共感を心がける。信頼関係を構築した上で誠実な対応ができる。
<input type="checkbox"/>	レベル3 精神面・行動面の両面からサポートできる。ドナーの事情や心情から、ドナーに影響し得る要因を想定し、常に冷静沈着で相手に安心感を与えるような支援ができる。
<b>冷静な対処</b>	
<input type="checkbox"/>	レベル1 様々な意見をもつドナーにも冷静、丁寧に対応することができる。
<input type="checkbox"/>	レベル2 ドナーを取り巻く状況を理解し配慮できる。結論を急がず問題点を明確にできる。
<input type="checkbox"/>	レベル3 ドナーが置かれている状況をより深く理解し、信頼関係に基づいた臨機応変なサポートができる。
<b>コーディネーターとしての自覚・向上心</b>	
<input type="checkbox"/>	レベル1 コーディネーターの立場を説明し、曖昧な態度をとらないようにできる。
<input type="checkbox"/>	レベル2 コーディネーターとして責任ある言動と態度を常に心がける。コーディネーターとしての知識を持ち、相手の気持ちを理解し、問題解決する方法を常に探ることができる。
<input type="checkbox"/>	レベル3 自主的な努力を怠らず、経験を次のコーディネートに活かすことができる。相手の個性や価値観を尊重し、適切に対応できる感受性を身につけ、コーディネーターとして向上心を持ち続ける。

を募った。それを調査者が再度集約し、必要箇所を修正してコンピテンシー（ver.2）を作成した。

#### 結果と考察

まず具体的行動等のレベル別分類の結果、「コミュニケーション能力」は「説明力」「傾聴力」「理解力」「対応力」「連携」の5側面に分類された。また「人間性」は「あたたかい心」「冷静な対処」「コーディネーターとしての自覚・向上心」の3側面に分類された。特に大木・小林（2009）や研究1において、地区によって異なる意見が認められた「人間性」においても、全地区共通の側面が抽出されたことにより、全国統一版のコンピテンシーの作成が可能となった。

そこで、各側面における3段階のレベルに含まれる行動等を集約し、それぞれのレベルの目安が示されたチェックシートを作成した（表1-1、1-2）。いずれの側面においても、レベル1は「マニュアル通りの一般的・基本的な行動」、レベル2は「レベル1よりは状況を理解・把握した上での行動」、レベル3は「状況をより深く理解・把握し、対処・問題解決をめざした行動」という当初の目安を反映する代表的な表現となった。

次に各地区から挙げられた具体的行動等を状況別に列挙・集約し、若干の文言を修正してコンピテンシー（案）を作成した。この段階においては、まだ各地区間でのレベル評価に多少差が認められた。また、レベルや内容によっては、具体的行動等がほとんど記載されていない項目もあった。そ

表2 コンピテンシー例（コミュニケーション能力「説明力」）

レベル	内容	例	
		場面	具体的行動・表現・言葉など
1	<p><b>基本的な説明をすることが</b>できる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マニュアルに沿った、正確でわかりやすい説明をすることができる。</li> <li>相手の状況を配慮しながら説明することができる。</li> </ul>	ファーストコンタクト	<ul style="list-style-type: none"> <li>「提供意思確認書について、あらかじめきちんと目を通しておく。」</li> <li>「今、お話ししてもよろしいでしょうか？ご都合のよい時間帯はいつですか？」と相手の都合を確認する。</li> <li>「確認検査の内容や所要時間について説明し、来院できる都合を伺う。」</li> <li>「記載内容をドナーに再確認し、記入漏れについても確認する。」</li> <li>「ご説明書をご一読していただけますか。」と伝える。</li> <li>「ご説明書や資料でわかりにくい点やご質問など、特にお知りになりたいことがありましたら確認検査時にご質問ください。」と伝える。</li> <li>「説明書の範囲で、ドナーの質問に答えることができる。」</li> <li>「ご説明書は目を通していただけましたか。」「何かわからない部分はありましたか。」などと、確認しながら説明ができる。</li> </ul>
		確認検査	<ul style="list-style-type: none"> <li>「ドナーの意思を尊重するという財団の基本姿勢や、家族の理解の必要性についてきちんと説明し、意思（健康状態、環境（職場、家族）について）問いかける。」</li> <li>「開始シートを確認しながらドナーの意思や家族同意、不都合時期などの問いかけをする。」</li> <li>「今までのところご質問はありませんか。」「途中、わかりづらかったら遠慮なくおっしゃってくださいね。」など不明の点を確認する。</li> <li>「〇〇さん」とドナーの名前を呼びながら、顔を逢って笑顔で説明する。</li> <li>「少ない」「～かもしれない」等のあやふやな言葉は避ける。数字で示せるものは統計的な資料などを用い正確に伝える。</li> </ul>
		最終同意	<ul style="list-style-type: none"> <li>「説明書に沿って話を進め、質疑応答の後でドナー・家族の最終的意思を確認する。」</li> </ul>
		確認検査／最終同意共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>「面談の流れ、所要時間、同席者の紹介や役割等をきちんと説明する。」</li> </ul>
2	<p><b>相手に応じた確かつ具体的説明をすることが</b>できる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>相手の理解力を把握し、ドナーと家族のペース、ニーズに合わせた説明ができる。</li> <li>ドナーの家族背景、社会的立場などを考慮した上で、的確に必要な情報提供ができる。</li> <li>言葉だけではなく、イメージがくような説明ができる。</li> </ul>	全場面共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>「説明書を読まれて気になった箇所はありますか？」と問いかけて情報を収集し、ドナー・家族の反応をみながら、理解度等に応じて必要な説明ができる。</li> <li>「来院時間が限られているドナーに対して、地域や施設、時間帯などを詳細に確認し、ドナーの都合に合った情報を提供する。」「〇〇病院は午後対応しやすいです。」</li> <li>「重点にそって、説明時間の配分をするなど、説明がくぐらないよう配慮できる。」</li> <li>「専門用語を使わずに一般的な言葉に置き換える、ポイントシートを使用するなど、工夫して説明ができる。」</li> <li>「相手の背景、反応を考慮して図示する。身ぶり手ぶりなどを交えて説明したり言葉で補足したりする。」</li> <li>「資料（写真、グラフィックなど）を活用し、集中でき、理解が深まるような視覚的説明を加える。」</li> <li>「コーディネートの流れや、ドナーの体験談をのせたDVDがあります。お送りさせて頂くことができますが、いかがでしょうか？」</li> <li>「不安や不明な点を残さないよう、項目ごとにここまでよろしいでしょうか。」「ここでは〇〇のような質問をされる方が多いですが、△△様はいかがでしょうか。」「など、質問がないか確認しながら説明を進めていく。」</li> <li>「相手の質問に答えられているか、納得できる説明ができていくかどうかを確認する。」</li> <li>「ドナーの知りたい事柄について、特に丁寧に、納得できる説明をする。」</li> <li>「相手にとって関心があると思われるような具体的な例を示すことができる。」</li> <li>「表情、目の動き、返答内容を確認しながら説明するよう心がける。反応が遅い場合には、間を十分にとり、ゆっくり説明する。一方的な説明でなく、聞くことを心がけ、相手の質問を要約する。会話のキャッチボールを心がける。」</li> <li>「できないことはその旨をきちんと理解してもらえらるよう説明する。」</li> </ul>
3	<p><b>確実な理解を促す説明が</b>できる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ドナーの性格や反応（理解度）に沿い、ポイントを押さえた説明を簡潔に行うことができる。</li> <li>ドナーと家族が、コーディネートに対するイメージを広げ、想定していない事柄にも気が付くことができるような説明ができる。</li> </ul>	全場面共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>「相手の状況（子ども同伴、高齢、遅れて来院、不安が強い、医療関係など）に合わせて説明の順番を変えたり、強調したりする。」</li> <li>「複数回の確認検査、提供歴に応じ、ポイントを絞るなどニーズにあった説明をする。」</li> <li>「骨髄提供の実際について、具体的にイメージできるように説明し、ドナーの本音を引き出す。」</li> <li>「ドナーの仕事環境等、状況に照らし合わせて考えられるような問いかけをし、説明ができる（仕事、日頃の都合、家族の誰に同意を確認している方がいかなど）。」「お仕事は立ち仕事が多いですか。職場復帰された後、すぐに立ちっぱなしはご負担になるかと思いますが、職場で配慮してもらうことはできますか。」「若い子供さんがいらっしゃいますが、健診時や入院中はいかがですか。どなたか協力くださる方はいらっしゃいますか。」「</li> </ul>
		ドナーが、コーディネート中の事故、病気などを重く捉えている場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>「普段どおりにお過ごし下さい。」など注意点を具体的にあげ、必要以上に負担に感じることのないようにする。</li> </ul>
		ドナーが内容をあまり理解していなかったり、説明を嫌がる場合	<ul style="list-style-type: none"> <li>「重要項目から説明し、記憶に残りやすい説明を心がける。説明の中で具体的な例をあげたり、ドナーの生活習慣を伺うなどして、相手が身近なものとして考えることができるようにする。医科学的な部分では、ドナーの体験談を聞くなど興味をもてるよう工夫する。」「スポーツや身体を使うようなことはされますか。」「たばこは吸われますか。」「入院や手術の経験はおありですか。どうでしたか。」「</li> </ul>

ここで研修担当者会議において研修担当者であるコーディネーターに意見を求めたり、今までの3回の研修会において挙げられていたが、地区の代表項目としては選択されなかった記述を調査者が再度採択したりして、具体的行動の補充を行い、コンピテンシー（ver.1）を作成した。具体的な行動や表現などは、日頃のコーディネート活動に準拠して挙げられたものであるため、調査者の理解からではなく、コーディネーターの意見から作成するのは妥当であるといえる。

最後にこのコンピテンシー（ver.1）に対して全国のコーディネーターに意見を求めたところ、レベルの変更（例：レベル2と評価されているAという言動は、コーディネーターとして基本的な

ものであるので、レベル1とする方が望ましい。）や表現の修正（例：「今お電話大丈夫ですか？」という表現は日本語として正しくないで、「今、お話ししてもよろしいでしょうか？」と修正する。）などの多数の意見が寄せられた。多数のコーディネーターからの個別意見が得られたのみならず、地区研修会でテーマの1つとして検討した地区もあった。これらはよりよいコンピテンシーを作成しようという、コーディネーター・事務局員の積極的な姿勢や自我関与の高さが示された結果といえよう。

最終的にこれらの意見を調査者が反映させ、文言の修正とレベルの統一を図り、「コミュニケーション能力」と「人間性」に関するコンピテンシー

(ver.2) (例として表2) が完成した。

本研究の意義は以下の2点であると考えられる。第一点として、全国7地区の結果を調査者が集約した過程はあるものの、基本的にコーディネーター自身が全段階においてコンピテンシーを作成したことである。他者が作成したコンピテンシーをコーディネーターのあるべき姿や基準として提示されても、自我関与が薄くなり、他人事のように受けとめて十分活用できない可能性は否定できない。しかし本研究のように、コーディネーター自らが作成することにより、自分たちがコーディネーターとしてめざす方向性や内容を確認し、なすべきことが明確化される。つまり完成したコンピテンシーは最終的にまとめられた結果ではあるが、それ以上に、作成するという過程を通して、自己発見と自己研鑽、自己成長がなされたと思われる。

第二点として、コンピテンシーに具体的な行動・表現・言葉が状況別に示されている点である。通常作成されるコンピテンシーは、表1-1、表1-2に示すようなチェックシートの形式であることが多い。しかし今回作成されたコンピテンシーは、表2のように具体的な行動・表現・言葉が状況別に示されているため、現場において即応用可能である。特にコーディネーターになってからの経験年数が浅かったり、担当件数が少ないコーディネーターにとっては、日々の活動や対応に確信が持てず、疑問や不安を抱く場合もある。今回作成されたコンピテンシーは、日頃他のコーディネーターの考えていることや実践していることが記載されているため、それを共有理解することにより、日々のコーディネートの参考とすることができる。すなわち現場の第一線において活動しているコーディネーターにとって、精神的な拠りどころとなるだけでなく、実際の活用も十分に考えられたコンピテンシーであるといえる。

このような観点から考えると、本研究で作成されたコンピテンシーは、コーディネーターが自らの対処能力を高め、今後より成長する上で役立つ重要な資料になると思われる。さらに、コーディネーターとして必要とされる能力の明確化・具体化・構築を行ったことにより、現在のコーディネーター

の経験から得られた知見を今後の世代に継承していくことも可能となったといえよう。

今後より表現等を精査し、かつ他の能力においても同様のコンピテンシーを作成することにより、一層充実した自己研鑽の資料が構築されると思われる。

## 引用文献

大木桃代・小林寿江(2009). 骨髄移植ドナーコーディネーターのコンピテンシーの作成(1) 文教大学人間科学研究,31,145-152.

注：本研究の一部は日本健康心理学会第23回大会(2010)において発表された。

謝辞：コンピテンシー作成の目的を理解し、自らの能力向上を目指して積極的にご参加・ご協力下さいました、(財)骨髄移植推進財団のコーディネーターならびに事務局員の皆様に心よりお礼申し上げます。

## [要旨]

本研究は骨髄移植コーディネーターのコンピテンシーを作成することを最終目的とした。調査協力者は(財)骨髄移植推進財団より委嘱されたコーディネーターおよび事務局員150名であった。

研究Iにおいては、コーディネーター自身が考える「コーディネーターとして必要とされる能力」(大木・小林, 2009)のうち、「コミュニケーション能力」と「人間性」の2側面の構成要素を明確化することを目的とした。調査協力者は、「コミュニケーション能力」と「人間性」に該当する行動を列挙し、KJ法により分類を行うよう求められた。最後に「コミュニケーション能力」と「人間性」別に、全体の意見を調査者が集約した。

その結果、「コミュニケーション能力」では「相手が話しやすい雰囲気づくりをし、傾聴・受容することができる」と「相手の立場・状況・理解度に応じて、わかりやすい説明ができる」の2点に集約された。「人間性」としては、「相手に安心感を与える雰囲気をつくることできる」、「コー

ディネーターとしての自覚を持ち、責任感を持った行動が取れ、柔軟な対応ができる」、「思いやりや感謝の気持ちを持ち、誠実な対応をすることができる」の3点に集約された。

研究Ⅱにおいては、「コミュニケーション能力」と「人間性」それぞれに含まれる具体的な行動をレベル別に分類し、コンピテンシーを作成することを目的とした。調査協力者は、日頃のコーディネート活動を想定した具体的な行動・表現・言葉などを3段階のレベル別に列挙し、まとめるよう求められた。

その結果、「コミュニケーション能力」は「説明力」「傾聴力」「理解力」「対応力」「連携」の5側面に分類された。また「人間性」は「あたたかい心」「冷静な対処」「コーディネーターとしての自覚・向上心」の3側面に分類された。それぞれの側面において3つのレベルの目安が示され、さらに状況別の具体的な行動が列挙されたコンピテンシーとチェックシートが作成された。

具体的な行動が状況別に示されているコンピテンシーは本研究独自のものである。本研究で作成されたコンピテンシーは、今後コーディネーターが自らの対処能力を高め、より成長する上で役立つ重要な資料になると思われる。

## 資料1 第3回研修会事前依頼内容

### 〇〇地区ドナーコーディネーターの皆様へ

第2回地区研修会でも皆様に多大なるご協力を賜り、ありがとうございました。いよいよ第3回の地区研修会が近づいてまいりました。最後のまとめとなります。さらなるご協力の程、どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

第3回地区研修会に先立ち、第2回研修会でご様が選択された内容の中から、各地区2つずつを選択させていただきました。〇〇地区において選択された内容は、

「コミュニケーション能力」

- ・相手にあった話し方をすることができる。
- ・相手から心情や情報を引き出せるような問いかけができる。

「人間性」

- ・相手を尊重し、安心感を与える雰囲気づくりができる。
- ・困難な状況にも慌てず、冷静に対応できる。

の計4つです。

第3回地区研修会では、この4つに対して、それぞれ1, 2, 3のレベルを考えていただきます。1, 2, 3のレベルの目安としては、以下のように考えております。

レベル1：マニュアル通りの一般的・基本的な行動。

コーディネーターとして最低限必要とされる行動。

レベル2：状況を理解・把握した上での行動。

達成度は低くはないが、十分とはいえない行動。

レベル3：状況をより深く理解・把握し、対処・問題解決をめざした行動。

コーディネーターとしてこうありたいと思えるような行動。

つまり、マニュアルに記載されていることができるのは、コーディネーターとしての出発点としてレベル1と考え、さらにそれ以上のことを求められるような状況や場面において、いかに状況をよく把握し、柔軟に対応していけるかという程度に応じて、レベル2, 3と上がっていくとイメージして下さい。

さて、また今回も、第3回地区研修会までに書いてきていただきたいことをご説明致します。

まず、「コミュニケーション能力」「人間性」それぞれにおいて、第2回研修会において選択された内容に関して、1, 2, 3それぞれのレベルに該当する具体的な行動を考えて下さい。つまり、皆様の日頃の活動に基づき、できるかぎり実際のコーディネートでご自身が体験した具体的な行動をベースに、各レベルに該当すると思われる行動や、表現・言葉を書いていただければと思います。

とくに、「コミュニケーション能力」に関しては、場面に応じて求められる内容が異なってくることも多いため、今回は「①ファーストコンタクト」「②確認検査」「③最終同意」の3つの場面に限定して書いて下さい。

「人間性」においては、場面によって異なる場合もあるかもしれませんが、共通することも多々あると思われるので、とくに場面の限定はしません。ただし、特定の状況や場面を想定した場合には、そ

の状況も記入していただけるとより分かりやすくなると思います。

次に、その具体的な行動を同封のポストイットに、1枚について1つずつ記入して下さい。レベルのイメージがわきにくい場合には、同封の下書き用紙をご利用いただき、それをポストイットに転記して下さい。考えていただく具体的な行動はいくつでも結構です。

なお、その行動が1, 2, 3のどのレベルかということと、とくに「コミュニケーション能力」では「①ファーストコンタクト」「②確認検査」「③最終同意」のどの場面を想定したものかということ、必ずそれぞれのポストイットに記載して下さい。複数の場面に共通する場合には、重複してもいいので、それぞれ別に記載して下さい。できるだけ具体的な行動や言葉が望ましいです。

そして、記入したポストイットを第3回地区研修会当日に持参して下さい。当日は1, 2, 3のレベルごとにポストイットを集め、それらを集約した表現のタイトルを考えていただきます。

少し作業手順がわかりにくいと思われるので、以下にどのように作業を進めていくかということ、  
「相手から心情や情報を引き出すような問いかけができる」を例にとりてご説明致します。

まず「相手から心情や情報を引き出すような問いかけ」を、どのように日常の業務において工夫、配慮されているかということイメージして下さい。そしてそれをポストイットに1つずつ記入します。たとえば、以下(次ページ)のような例が考えられます。いくつかご参考までにコメントもつけてみました。

当日は、これらを持参していただき、グループで1, 2, 3のレベルごとに共通するようなタイトルを考えます。また、集められたポストイットの中から、それぞれ代表的な具体的な行動をいくつか選択します。たとえば先ほどの例であれば、

レベル1：ドナーの提供意思や家族の同意、骨髄提供の不都合時期等について、YESまたはNOの回答を引き出す。

(具体例：家族の同意確認に際し、『ご家族は同意されていますか?』などの問いかけをする)

レベル2：ドナーの話を真摯に受け止め、家族同意の有無や職場の協力の可否を正しく把握する。

(具体例：家族の同意確認に際し、『ご家族は今回の(適合の)お知らせについて、何とおっしゃっていますか?』など、具体的な言葉を引き出せるような問いかけをする)

レベル3：ドナーの微妙な表情や言外のニュアンスから、ドナーの不安な心情やその背景にあるものを敏感に察知し、ドナーの本音を引き出す。

(具体例：家族の同意確認に際し、『(ご両親/配偶者など)他にあなたに重要な影響を与える方はいらっしゃいませんか?』とか『最終的なドナー候補者に選ばれると、ご家族に最終同意面談にご同席いただくこととなりますが、ご足労可能ですか?』など、先を見据えた問いかけをする)

などとまとめることができます(一例ですので、皆様はこれにこだわることなく、自由に考えて下さい)。これをグループごとに発表して討議を行い、地区として最終的に意見を集約していただきます。ブラッシュアップ研修会では、この最終的な意見を地区ごとにご発表いただく予定です。

ご参考までに今後の展開予定を簡単に説明致します。ブラッシュアップ研修会で皆様にご発表いただいたものを中心に、私の方でまとめ、一覧表にして2008年度の研修会の成果として、全国版コンピテンシーをお配りしたいと思っております。

場面：③同意確認  
レベル：1  
行動：『ご家族は同意されていますか?』などの問いかけをする。

場面：③同意確認  
レベル：2  
行動：『ご家族は今回の(適合の)お知らせについて、何とおっしゃっていますか』など、具体的な言葉を引き出せるような問いかけをする。

場面：③同意確認  
レベル：3  
行動：『(ご両親/配偶者など)他にあなたに重要な影響を与える方はいらっしゃいませんか?』とか『最終的なドナー候補者に選ばされると、ご家族に最終同意面談にご同席いただくこととなりますが、ご足労可能ですか?』など、先を見据えた問いかけをする。

場面：①ファーストコンタクト  
レベル：1  
行動：マニュアルに従い、提供意思、家族同意、職場理解、不都合時期などについての問いかけができる。

これは「マニュアルに従い」とあるので、具体的な言葉がなくても結構です。

場面：②確認検査  
レベル：2  
行動：ドナーの提供意思の確認が、ドナーがどの程度の確実性と継続性を持って意思表示しているかを確認する問いかけができる。

具体的にはどのような言葉であるかが書いてある方が望ましいです。

場面：③最終同意  
レベル：2  
行動：相手の性格やその場の状況を察し、臨機応変に対応できる。たとえば寡黙そうな人や戸惑っているような人には「ドナーの方から“〇〇は?”という質問をよくされますよ」などと発言を促すことができる。また思いが強く多弁な相手には聞き役に徹する。

場面：②確認検査  
レベル：1  
行動：説明書に添って流れを説明しながら、提供意思、家族同意、職場理解、健康上の問題、不都合時期などについての問いかけができる。

場面：③最終同意  
レベル：2  
行動：章や項目ごとの区切りのいいところで、ご家族の理解度を確認しつつ、感想や気持ちについての問いかけができる。

これも日頃の工夫や経験を基に、具体的にはどのような言葉であるかを書いてみてください。

場面：③最終同意  
レベル：3  
行動：ドナーの表情や言外のニュアンスから、ドナーの気持ちの動きやその背景を敏感に察知し、真意を理解しながら本音を引き出している。

抽象度が高い表現になってしまっているので、「察知」し「理解」する工夫や、「本音の引き出し」方について、皆様の経験を基に、具体的に書いてある方が望ましいです。

ここには「理想のコーディネーター」をめざす上での、皆様ご自身で考え作成した目安（タイトル）と具体的な行動が記されておりますので、皆様ご自身をさらに高めようとお考えになった時のみならず、お仕事を振り返った時や困った時にも、きっと参考になることと存じます。また、この行動は皆様が日頃のご経験に基づいて作成されたものですので、後輩のコーディネーターの方々にも必ずや貴重な指針となると思われまふ。第1回研修会で申し上げたように、皆様の日々のご経験とそこから得た思いや工夫を、ぜひ今後の世代に継承させていっていただきたいと心から願っております。

（以下、挨拶等は省略）