

2020年7月23日版

オンラインでのピア・サポート 留意事項の手引き

～よりよいピアサポートを行うために～

一般社団法人全国がん患者団体連合会
協力：一般社団法人日本サイコオンコロジー学会
(体験者・家族連携委員会)

office@zenganren.jp

※本留意事項は、2020年7月23日時点での機能、情報に基づいて作成されています。

＝転載・複写をされる際は全がん連office@zenganren.jpまでお問合せください＝

1

手引きの作成にあたって

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、相談支援やサロンの開催形式もオンラインやチャットなどを使った形式が増えてきました。しかし、そこでの運営や支援の留意事項については、まだ定まったものがなく、多くの団体が手探りで取り組んでいるのが実情です。

そこで、現時点で考えられる機能をベースとして、どのようなことに注意をしていけばよいかを、簡単にまとめた手引きを作成しました。今後はそれぞれの団体で活用いただき、オンライン・システムの変更や会の団体の考え方に応じて変更などを加えもらい、より良い支援に向けた一助となれば幸いです。

本作業のとりまとめにあたってご助言を頂いた、平井啓先生（大阪大学人間科学研究科）、並びに、一般社団法人日本サイコオンコロジー学会／患者・家族委員会・小川朝生先生（国立がん研究センター東病院）にこの場を借りて感謝いたします。

2020年7月吉日

一般社団法人全国がん患者団体連合会

制作担当：古谷浩(精巣腫瘍患者友の会)、桜井なおみ(一社) CSRプロジェクト

転載・複写を希望されるときはoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

2

ファシリテーター（facilitator）「促進者」とは？

- ・ オンライン交流会の進行役。話題を先導したり、適切な解決策を中立的な立場から整理をし、まとめていく「場のまとめ役」です。
- ・ 参加者の発言をうながしたり、特定の人が場を独占したり、孤立化させないために、中立的に発言を促していきます（発言をしたくない人の意見・存在も尊重する）。
- ・ 基本的に、自分の考えを言うことはありませんが、場の雰囲気に応じて自分の経験を話すこともあり得ます。

<ファシリテーション・スキル>

- ・ 参加者やその場の雰囲気を読むスキル
- ・ 否定せず、積極的に聞く傾聴スキル
- ・ 意見喚起や考えやすさにつながる質問をするスキル
- ・ 簡潔にまとめ、記録するスキル
- ・ 論理的にまとめ、結論につなげるスキル
- ・ プロセス管理スキル
- ・ 時間コントロールスキル



転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

3

ファシリテーターが担う役割

オンライン交流会でのファシリテーターは、「直接会っていないこと（言外の表現が伝わらない）」に配慮し、「参加者同士のつながり」や「時間経過がわかりにくい」を意識する必要があります。具体的に注意したいポイントには、以下のようなものがあります。

①適切な場をつくる	<ul style="list-style-type: none"> ・ 目的の周知 ・ ルールを確認し順守させる ・ 中立の立場で寄り添う
②全体に気を配る	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全体への配慮（発言者が偏らないように） ・ 発言者のサポート（発言したい人をひろう、攻撃された人を守る） ・ 「そうですね」など、丁寧なフィードバックを心掛ける ・ 多様な意見の尊重
③話を引き出す、促進する	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対話の促進（特に、口火をきる） ・ 意見の整理 ・ 合意形成のサポート
④時間を意識させる	<ul style="list-style-type: none"> ・ 途中で時間経過の声をかける ・ 体調への配慮などを行う
⑤まとめ方や終わりに注意する	<ul style="list-style-type: none"> ・ 振り返りをする（記録をとる） ・ その後のアクションを認識させる ・ 参加者が退出したことを確認してオンラインを閉じる

転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

4

サブ・ファシリテーターが担う役割

オンライン交流会でのサブ・ファシリテーターは、**ファシリテーターの補助的役割となります**。具体的に注意したいポイントには、時間の管理以下のようなものがあります。

①ファシリテーターのフォローをする	<ul style="list-style-type: none"> ・ファシリテーターが見逃している場合に備える ・対話が始まらない場合は口火を切る ・参加者の一員として中立の立場で居合わせる
②全体に気を配る	<ul style="list-style-type: none"> ・発言していない参加者のチェック ・チャットの管理を行う ・記録の管理（記録が必要な場合）を行う
③抜け出した参加者のフォロー	<ul style="list-style-type: none"> ・体調面の配慮を行う ・ZOOMブレイクアウトルームを使用した場合には、その場にいることが辛くて抜け出した参加者のフォローをする。
④時間の管理をする	<ul style="list-style-type: none"> ・終了時間の管理を行う ・休憩時間の管理を行う
⑤オンラインの管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットトラブルなどで途中退室した参加者の確認や入室許可を行う ・退出を確認する

転載・複写を希望されるときはoffice@zenjanren.jpまでお問い合わせください。

5

オンラインでの ファシリテーターの留意事項

1. 基本編
2. 準備編
3. 運営編

6

オンライン対人支援の基本（基本編1/4）

オンラインによるピアサポートの留意事項については、まだ定まったものがありません。そこで、運営の留意点を以下に整理します。

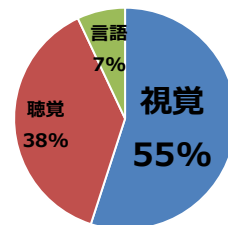


● オンライン面談の特徴について

服装、仕草など、言語以外に得られる情報量は少なくなりますので、オンラインでは、見逃す情報もあることを念頭におきましょう。

■ メラビアンの法則 ■

アメリカの心理学者アルバート・メラビアンによれば、人の第一印象は、初めて会った時の3～5秒で決まり、言語情報が7%、聴覚情報が38%、視覚情報が55%から情報を得ているとしています。



オンラインでは、対面型とは異なり、見逃す情報もあるということに注意をすることが大切です。

<https://motivation-up.com/motivation/merabian.html>

転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

7

オンライン対人支援の基本（基本編2/4）

ファシリテーターが注意すべき基本的事項

- 使用するシステムを確認、バージョンアップを済ませておく
- 画面上での名前の表示ルール、ビデオのON/OFF、チャットの使い方など、オンライン運営ルールを決めておく
- 表情、手振りなどリアクションは大きく、言葉の反応は丁寧に戻すことを心がけましょう

- オンライン交流会の場合では、聴覚情報も視覚情報も、回線を通して共有されるので、**実際に顔を合わせて話をした場合は、情報量やその精度が少し落ちてしまいます。**
- その差をうめるために、ファシリテーターからチャットで声がけをしたり、ホームページのURLを送る、難しい単語をチャットに書くなど、オンライン会議システムの機能をうまく使ったファシリテーションが大切です。

転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

8

オンライン対人支援の基本（基本編3/4）

- 遠方の人、入院中など、直接会い難い人とあえるというオンラインでのメリットを活かしつつ、「**対面のときと同じ内容、同じ支援の質を追求しない心構え**」が重要です。また、その一方で、今まで知らなかった家庭の状況などが画面から目に入ってくることもあります。**パウハラやモラハラにも注意をし、支援の目的を見失わないようにしましょう。**
- 途中で感情が昂ったり気分が悪くなったりする参加者が出た場合は、退出させるのではなく、チャットを活用したり、ZOOMシステムを利用している場合はブレイクアウトルームを用意するなど、**サブ・ファシリテーターが対応**できるようにしておきましょう。
- オンラインでは、システムの管理などもあるので、ファシリテーターがひとりだけで会を運営することには限界があります。**オンラインではサブ・ファシリテーターと組み、より丁寧なコミュニケーションを心掛けましょう。**



転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

9

オンライン対人支援の基本（基本編4/4）

- 録画機能などを用いる場合も、必ず利用目的を明確にし、参加する人からも許可をとりましょう。
- 開催中の参加者の様子を写メなどでとり、SNSにあげる際も、参加者全員から（名前や顔の掲載など）必ず許可をとりましょう。



ファシリテーターやサブ・ファシリテーターは、マイクやイヤホンなどの音響機器がきちんと接続されているか、音量は適切か、カメラはうつるかなども、あらかじめテストをしておきましょう。

【携帯端末から参加する人への対応】

- スマートフォンなど携帯端末から参加される方もいますが、インターネット環境や操作環境の違いから会話に時間差が生じがちです。周囲の騒音などもひろいやすいので、発言するとき以外はミュートにしてもらうなどの対応を伝えましょう。また、名前の表示が@i-phoneなど端末の名前になることがありますので、わからないときは、必ず参加者の名前を確認しましょう。
- オンラインでの会話の内容が周囲に聞こえる可能性もありますので、参加者には、マイク付きのイヤホンなどを用いるようあらかじめ伝えておきましょう。



転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

10

オンラインでの ファシリテーターの留意事項

1. 基本編
2. 準備編
3. 運営編

11

オンライン対人支援の留意事項（準備編1/4）

セキュリティ上、参加者が使用できるオンラインシステムが限定される場合があります。あらかじめ確認をしておきましょう。

■システムのバージョンは最新のものに更新しておきましょう

- セキュリティガイドラインの変更が頻繁なので、機能の追加や変更があります。システムは必ず最新の状態にしておくことが大切です。

■万が一の連絡手段、判断のタイミングを決めておきましょう

- システム不具合や接続障害により、開催できなかつたり、会話がスムーズにできないこともあるので、主催者間の連絡手段（メールなど）を決めておきましょう。

■ホストとサブホストを決めておきましょう

- ファシリテーターを行うメイン担当（ホスト）の他、オンラインでのシステムを補助したり、細部を見渡すサブ・ファシリテーター（共同ホスト）を設定しておくことで運営がスムーズです。

オンライン対人支援の留意事項（準備編2/4）

■参加受付への返信やリマインダーをしましょう

- 参加受付方法を決め、「申込み受付完了」の返信やリマインダーを送りましょう。迷惑メールに振り分けられる可能性もあるので、事前に案内をしておきましょう。
- 会議の入室方法（URL、パスワード、携帯端末を含めた接続方法などの解説マニュアル）や参加のマナーも伝えておくとよいでしょう。

■名前の表記方法、カメラのON/OFFを決めましょう

- 参加者の中には、カメラの顔出しや名前の表示をしたくない人もいます。本名、ハンドルネーム、顔出しの可否など、参加ルールを決めておきましょう。「耳だけ参加（ビデオOFFの聴講参加）」など参加者が望む形態を用意しておくと親切です。
- ファシリテーターは原則としてカメラをONにし、顔が見えるようにしておきましょう。相手が見えなくても、相手はファシリテーターが見えています。互いの信頼関係をつくっていくことが大切です。

転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

13

オンライン対人支援の留意事項（準備編3/4）

■チャットの使い方（ON/OFF）を決めておきましょう

- チャット機能をONにする場合は、質問だけにするのか、参加者間でのやりとりも良しとするのかなど、活用方法を決めましょう。声が出しづらい環境にいる人もいるかもしれません。チャットをうまく組み合わせ、気持ちを共有できるように心がけましょう。
- オンラインでは同時に複数の人の発言が重なったり、会話の流れに乗り切れないこともしばしば起こります。チャットやホワイトボードなどの機能を活用していくことで対話を促進することもできますので、うまく組み合わせましょう。
- 開始時間から遅れて入室があったときや退出するときも、チャットに「こんにちは」、「また宜しくお願ひします」など、一言のこしておくとよいでしょう。



転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

14

オンライン対人支援の留意事項（準備編4/4）

■ もしもトラブルがおきたら・・・

- マイク接続ができない、音が聞こえないなど、トラブルに見舞われるときがあります。システム上の不具合で開催を中止した際は、参加者にメールなどで状況などを連絡しましょう。
- また、不具合が生じることを前提にして開催していることを、あらかじめ参加者へ伝え、参加者には事前に操作マニュアルを送るなど、参加者にもスムーズなオンライン運営に協力をしてもらいましょう。
- 参加者の感情が高ぶり、泣き出してしまうもあります。オンラインではそうした感情をケアすることにも限界があります。ZOOMを使っている場合は、ブレイクアウト機能を使って別室にサブ・ファシリテーターと話せる場を用意するなど、みんなが「参加している」という所属感がもてるよう工夫しましょう。

使用するオンライン会議システムによって、使える機能は様々です。慣れるまでの間、使い方をリハーサルしておきましょう！



転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

15

オンラインでの ファシリテーターの留意事項

1. 基本編
2. 準備編
3. 運営編

16

オンライン対人支援の留意事項（運営編1/5）



■ 主催者は、開始15分前には接続しておきましょう

- ホストがスタートをしないと、他のスタッフもオンラインに参加できません。パソコンの更新や再起動など、万が一のトラブルシューティングへの対処ができるよう、15分前には接続しておきましょう。
- オンライン画面には、開始時間を案内する画像を表示しておく、参加者も安心します。

■ 音声と画像に問題がないかチェックしましょう

- 参加者が入ってきた際にファシリテーターから声をかけ、「聞こえていますか？」などと呼びかけをし、その反応を確認しましょう。資料などを共有する際も、「資料は見えていますか？」などと呼びかけをし、参加者の反応をみましょう。
- 参加者のオンライン環境によっては、音声や画像に時間差が生じることがありますので、ゆとりをもって確認をしましょう。

オンライン対人支援の留意事項（運営編2/5）

■ オンライン交流会の運営ルールを説明しておきましょう

- 守秘義務や画面の撮影、発言時以外は音声をミュートにすることや発言するときのルール（手上げをしてからなど）など、オンラインでの交流会ルールを説明しましょう。
- 体調が悪くなったり、気持ちが辛くなったときには、いつでも抜け出せることができる、辛いときはチャットでファシリテーターに知らせていただくことなども案内しておきましょう。オンラインだからこそ、この場が安心安全ですよということをわかってもらうような配慮が必要です。
- 場合によっては、辛くなった人をブレイクアウトで分けて、サブファシリテーターが話を聞き上げた感情をおさめることも考えないといけません。



オンライン対人支援の留意事項（運営編3/5）

■ 手や顔の表情をつかって、リアクションは大きめに！

- オンラインでは、胸から上のパソコン画面で気持ちを表現しなければなりません。大きくうなずいたり、クチを開けて笑うなど、身振り手振りはいつもより大きくふるまうことを心がけましょう。



- 「なるほど」など、相手の言葉に丁寧にフィードバックをしましょう。

■ 埋もれがちな参加者にも目配せを！ 耳だけ参加か確認を！

- 発言がない人は存在が埋もれがちです。話しやすい雰囲気をつくるためにも、ファシリテーターなどから声をかける、チャットから声をかけるなど、発言しやすい雰囲気づくりを心掛けましょう。
- サブ・ファシリテーターは参加者全体の様子を見渡し、ファシリテーターと4つの目で全体をみておきましょう。
- 参加者には皆の話だけを聞いていたいという「耳だけ参加」を希望する人もいるかもしれません。あらかじめ確認をしておきましょう。

転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

19

オンライン対人支援の留意事項（運営編4/5）

■ オンライン会議のシステムを知っておきましょう

- ZOOM、TEAMS、WebExなど、オンライン会議システムには様々な種類と機能があります。基本操作はほとんど変わりはありませんが、事前に操作確認をしておくとう安心です。
- 会社のパソコンなどで参加する場合、企業によっては、オンライン中は「ビデオはOFFにする」などの規定があります。事前に確認をしておきましょう。

■ 参加者の上限を決めておきましょう！

- 一度にファシリテートできる人数は8~12名程度が最大です。利用するシステムによっても、1つの画面にうつせる参加者の数は異なりますので、確認をしておきましょう。
- システムによってはグループ分けなどの機能もありますので、活かしてみましょう。



転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

20

オンライン対人支援の留意事項（運営編5/5）

■ オンライン対人支援の終わり方

- 対面では、終了後に気になった参加者のフォローができますが、オンラインでは画面が切れたら終了。関係性が切られ、突如現実に戻ることになります。オンラインだからこそ対面以上に終わり方に注意を払きましょう。
- 時間に余裕があれば、終了後に10～15分程度、参加者が残り、それぞれの思いや感想を語れる余韻のある時間がもてると、さらに良いかもしれません。

■ 気になる参加者がいた場合

- 気になる参加者は残ってもらい、現実に戻るような対応も考えておきましょう。電話やメールであとからフォローをすることもあり得ます。



転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

21

参考：ZOOMオンライン会議システムのブレイクアウト機能

ZOOMオンライン会議システムには、「ブレイクアウトルーム」という特徴的な機能があります。以下は、ブレイクアウトルームを用いる際の留意点です。

- ✓ 参加者が多いとき、ZOOMの場合は、ブレイクアウトルーム機能を活用し、グループに分かれて話ができる時間を確保しましょう。ブレイクアウトセッションでは、グループ内での発言の手順やルール、ルーム内でのリーダーを決めておくと、交流がスムーズになります。また、時間に余裕をもっておきましょう。
- ✓ グループ分けは、当日の参加者の相談ニーズや属性をみて、参加者と一緒に考えましょう。振り分けをする際、携帯電話等からオンラインへ参加した際に、名前の表示が（@iPhone）など、誰が参加しているかが分かり難い場合があります。本人に声をかけ、確認をしておきましょう。
- ✓ ファシリテーターやスタッフは同じ仮想背景を設定すると認識しやすくなります。
- ✓ 気持ちがつらくなった方、グループでの対話が辛くなった方などの別室として用意をすることもできます。

【基本機能の操作を理解しておきましょう】

- ブレイクアウトの方法（振り分け方、ルーム間の移動、閉じ方、時間など）
- 画面共有の仕方
- 画面共有時のポインター表示
- チャット機能（全体、個別送信）
- ミュート設定
- 投票機能
- リアクション機能 など

転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

22

テキスト・コミュニケーションの 留意事項

1. 基本編
2. 運営編

23

テキスト・コミュニケーションの 留意事項

1. 基本編
2. 運営編

24

テキスト・コミュニケーションの基本編（1/2）

【現状】

- 交流会の開催など、社内のイントラネットやメールを利用して情報共有することもあるでしょう。また、メールやチャット、掲示板やオンラインのコミュニティなどで、相談を受けたり、返すこともあるでしょう。
- 文字を介した交流にはそれぞれのメリット、デメリットがあります。テキストコミュニケーションは、書く人がそれぞれの「独自ルールで対応している」ことが多いので、感情のズレが生じがちです。
- やりとりがこじれそうなときは電話や面談など、他の手段に切り替えましょう。



転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

25

テキスト・コミュニケーションの基本編（2/2）

■ メリット

- 送信した日付や内容などが記録として残る。
- 相手も自分も、時間があるときに見ることができる。
- たくさんの人と情報を共有することができる。
- 送信／投稿ボタンを押す前に、確認できる（推敲できる）。



■ デメリット

- 相手の表情や、そのときの状況が見えない。
- 微妙な気持ちのニュアンスを伝えることが苦手。
- 質問や確認することが多く、やりとりの回数、時間が増える可能性がある。
- 顔が見えない、声が聞こえない言葉のやり取りは、すれ違いが生じやすい。

転載・複写を希望される場合はoffice@zenganren.jpまでお問い合わせください。

26

テキスト・コミュニケーションの 留意事項

1. 基本編
2. 運営編

27

テキスト・コミュニケーションの運営編（1/2）

【送り手の留意事項】

- ・相手の姿が見えない中でのコミュニケーションには**限界があります**。テキストを送るときは、主語や「誰が・誰に・何を」を省略せずに、平易な言葉で分かり易く伝えましょう。



- ・強調したい文字には色をつける、太文字にするなどのほか、絵文字など、感情を伝える工夫をしてみましょう。

【受け手の留意事項】

- ・受け取った側は、時間のズレや言葉のズレを小さくするよう、「あとで折り返します」、「投稿をみました」など、**何かのレスポンスをするようにしよう**。反応ボタンがあれば、そこを押すだけでも構いません。
- ・「ちゃんとみてくれたかな？」と相手も不安な気持ちで投稿をしています。管理をする側は何かリアクションをしましょう。

テキスト・コミュニケーションの運営編（2/2）

【よりよいコミュニケーションのために】

- ・最初の挨拶や、返信をもらったときの反応は大切です。「ありがとうございます」、「こんにちは」など、挨拶を交わしましょう。
- ・大切な話は、「すぐに返そう」「すぐに反応しなくてはい」と思いがちです。テキストコミュニケーションは「推敲できる」ので、**送る前に一拍おき、反射的に感情や言葉を返すのはやめましょう。**
- ・チャットのやりとりはだんだんと感情が高ぶってエスカレートしがちです。既読、未読などの違いが、トラブルの原因にもなりかねないので、「返信前にひと吸」を心がけましょう。

テキストコミュニティ、オンラインコミュニティ、電話コミュニティなど、それぞれに得意、不得意があることを前提に、ズレが生じたと感じた時は、電話や対面など別の手段へ切り替える、スーパーバイザーに相談をするなど、こじれる前に対応しましょう。

あなた一人で抱え込まないことが大切です。

