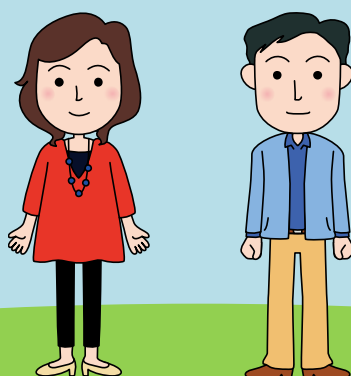


オンライン・ピアサポート 実践マニュアル

with コロナ・after コロナの時代に対応する
「新しいピアサポート活動」の実現に向けて
オンライン・ピアサポートを始めましょう！

このマニュアルでは、
「会えない時もつながる！ オンライン・ピアサポート」の
実践のポイントを紹介していきます。



目次

はじめに オンライン・ピアサポートの実施に向けて

1. オンライン・ピアサポートを始めよう 4
2. オンライン・ピアサポートの始め方 6
3. オンライン・コミュニケーションの基本 7
4. オンライン・ピアサポートの準備 8

Part 1 オンライン患者会 実践編

1. オンライン患者会の方法 12
2. オンライン患者会の準備と留意点 14
3. オンライン患者会のスムーズな進め方 16

Part 2 個別ピアサポート 実践編

1. オンライン・ピアサポートにおける
コミュニケーションスキル 20
2. オンライン・ピアサポートにおける話し方・聞き方 21
3. がんのピアサポート オンライン相談対応の実際 ... 23



はじめに

オンライン・ピアサポートの 実施に向けて

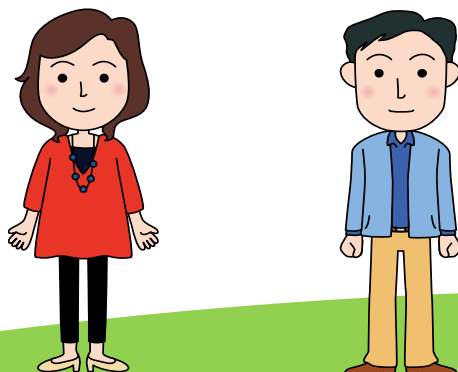
新型コロナウイルスの感染拡大は、がんのピアサポートの場や支援のありかたにも変化をもたらしています。なによりも、対面を中心としたピアサポート、複数の人が集う患者会やサロンに参加しづらくなってしまったことは、ピアサポートの根底を揺るがす変化といってよいでしょう。

広がりを見せ始めたがんのピアサポート活動が、このハードルを乗り越えるために考えられる対策の一つが、オンラインでのピアサポートです。ただし、オンラインの導入にはある程度のITスキルや設備が必要であるとともに、オンライン・ピアサポートならではの注意点や守るべきルールの設定などが必要です。

そこで、感染症などで外出や人と人との接触が制限されてしまう状況においても、ピアサポート活動を継続するために、オンラインを用いた支援を実施するための基本的なポイントをまとめたオンライン・ピアサポート実践マニュアルを作成しました。

ピアサポート活動の実践者であるピアサポーターをはじめ、患者会やサロンの運営サポーターの方々など、がんのピアサポートに取り組む皆さんが、with コロナ、after コロナにおいても、個々の利用者の置かれた状況やニーズに応じた支援を提供するための参考にしていただければ幸いです。

がんのピアサポート NPO 法人ミーネット



1 オンライン・ピアサポートを始めよう

① 会えない時もオンラインでつながる

患者会で定期的に会う同じがんを経験した仲間、寄り添って話を聞いてくれ、時に励ましてくれるがんのピアサポーター。

「仲間たちと顔をあわせて話したい、つながってほしい」

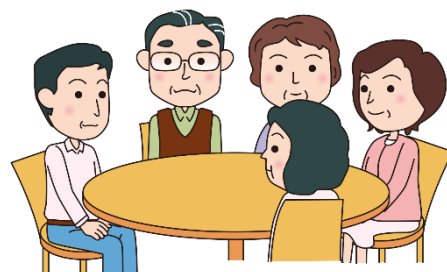
そんな想いを叶えてくれるのが、インターネットを使ったオンライン・ピアサポートです。スマートフォンやタブレット、パソコンの画面を通じて、顔を見ながら話することができます。

「スマホはあるけど電話しか使ったことがないのに、いきなりオンラインなんて無理」という人も、患者会の運営スタッフやオンラインの経験がある仲間が、最初の一步を手助けすればつながることができます。

● 大切なのは始めてみることです

そのためにもピアサポーターや患者会の運営スタッフがオンラインについて学び、経験を積むことが必要です。ほとんどの人にとって経験のないことから、最初からスムーズにいくはずはありません。皆で一緒に楽しみながらやってみましょう。もちろん、家族や友人にオンラインに詳しい人がいたら協力してもらいましょう。

最初は2人から始めて、少しずつ参加する人数を増やしてもよいでしょう。メンバーが慣れてきたら講習会などを開いてオンラインが初めての人をサポートしましょう。



初めてオンライン患者会に参加した人の声

久しぶりにみんなの顔が見られて元気が
なりました！

あきらめていたけど、サポートしてもらってオ
ンラインができたことが、とにかくうれしい

仲間がおうち時間を有効に使って新しい
ことに挑戦していると聞いて、自分もな
にかやろうと意欲が湧いてきました

やっぱり顔が見えると違うね。
実際に会えたような気分になってうれし
かったです

久しぶりに家族以外の人と話ができた
。最初は緊張したけど、すぐに慣れて
色々話せました

② オンラインの特徴と活用の仕方

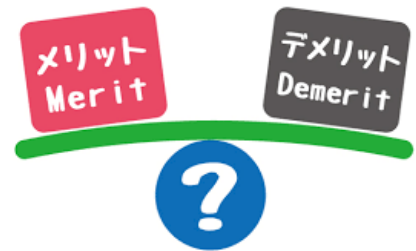
オンラインを使えば

- 外出が制限されている中でも、場所や時間に制約されずに、離れている人と顔を見ながら話すことができます。
- 感染のリスクがないため、複数の人が集まる患者会も継続して開くことができます。
- オンラインだからこそ、これまで参加したくてもできなかった人にも参加の機会が生まれます。

一方で、オンラインによる制約もあります

- インターネットがつながる環境や機器が必要であり、接続するための知識も必要です。

オンラインのメリットとデメリットをしっかりと理解し、オンラインならではの良さを発揮できるピアサポートの形を創り上げていきましょう。



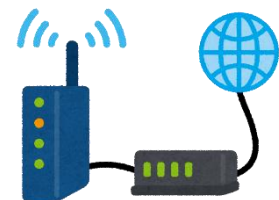
オンラインのメリット

- スマホやタブレットから、いつでも、どこでも気軽に参加できる
- 離れた人と話ができる
- 移動の時間がかからない
- 感染症予防対策として、密閉、密集、密接の「3密」を回避できる
- 顔が見えるので雰囲気や伝わる（顔を出さない選択もあります）
- 遠方の人や入院中の人など、対面では直接会うことが難しかった人とつながることができる
- 交通費や会場費などの経費がかからない



オンラインのデメリット

- インターネット環境に左右される
 - 通信状態が不安定だと、途中で画像や音声途切れてしまい、会の進行が妨げられてしまいます
- 画面が小さいと、相手の表情や場の雰囲気が読み取りづらい
 - 実際に会って話す場合と比較すると、相手の表情や場の雰囲気が読み取りにくくなります
- 話しが長くなりがち？
 - 会場の時間制限がないので会を終わらせるきっかけがありません。司会者にファシリテーターのスキルが求められます



2

オンライン・ピアサポートの始め方

①段階的に導入しよう

オンラインツールを利用したオンライン・ピアサポートは、日ごろからパソコンやスマートフォンを使い慣れていない人にとってはハードルが高いと感じるでしょう。

いまから少しずつ、段階的に実施ノウハウを蓄積していくことで、運営側、参加者ともにオンライン対応力が高まります。

全体の経験値とスキルが上がることで、新たな参加者のオンライン導入のハードルは低くなり、運営側のついでいきます。この繰り返しのよって、オンライン・ピアサポートは新たな支援方法として定着・普及していくことでしょう。



②まずは運営者がオンラインに慣れよう

オンラインツールを使いこなすためには慣れが必要です。そのためにもまずは運用する側が普段から使いして慣れておくことが大切です。ぜひ仲間と一緒に練習を行ってください。まずは二人でのお試しオンラインから始めて、日常の打合せに使ってみてください。

オンラインに詳しい人がいれば、仲間と一緒に教えてもらってもよいでしょう。もちろん、オンラインの研修に参加することもお勧めです。新しいコミュニケーションツールを得ることで、日常生活にも変化が生まれ、新しいつながりも生まれるかもしれません。

オンライン はじめの一歩

- 失敗を恐れずに、皆で楽しみながら一緒に学んでいきましょう
- 身近な人に声をかけて、少人数でオンラインのおしゃべり会を開催してみましよう
- 使用するオンライン会議システムを決めて、パソコンやスマホにインストールします
- 少し慣れてきたら、オンライン講習会などを開いて初めてオンラインツールを使う人をサポートしましょう
- 自分たちだけでは難しいと感じる場合は、ITが得意な人を探して教えてもらいましょう。そこからサポーターの輪が広がることも



3 オンライン・コミュニケーションの基本

①対面でのコミュニケーションとの違い

●オンラインでは、「言語情報」から多くの情報を得る

普段、私たちは対面でのコミュニケーションでは、五感を総動員して情報を取得し、総合的に判断しながら会話を進めていきます。

しかし、オンラインでは状況が変わってきます。

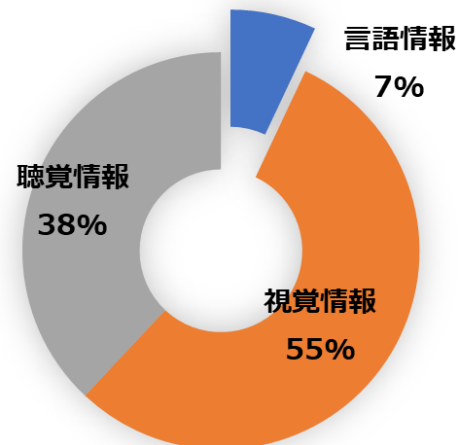
対面でのコミュニケーションで得られる情報量のうち 93%を占めるのが視覚情報と聴覚情報だと言われていますが（メラビアン法則）、オンラインでは言語情報から多くの情報を得なければいけない状況になります。

例えば、アイコンタクトはよく使われる意思疎通の方法ですが、オンラインではこれできません。

●オンライン・コミュニケーションの特徴を生かそう

オンラインでは、対面のときと同じ内容、同じ支援の質を追求するのではなく、オンラインのメリット、デメリットを知ったうえで、どのような工夫や配慮が必要かを考えながら、オンラインのメリットを活かす運営の方法を考えましょう。

対面でのコミュニケーションで得られる情報量の割合



②オンラインでのコミュニケーションのポイント

■発言するとき

ゆっくり、はっきり話しましょう

発言は簡潔に、一人の発言で時間を独占しないようにしましょう

■話を聞くとき

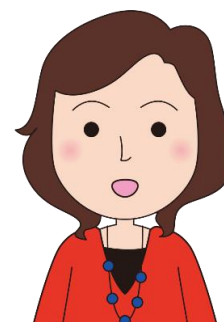
うなずきやあいづちで、他の参加者へ「聞いている」というサインを送りましょう

「ミュート（音を出さない）機能」を活用し、雑音が入らないようにしましょう（発言時はミュートの解除を忘れずに！）

■表情、手振りなど

オンラインでは、ほとんどの場合、画面に映るのは胸から上です。大きくうなずいたり、口を開けて笑うなど、反応はいつもより大きくして気持ちを表現することを心がけましょう

- ゆっくり、はっきり
- うなずき、あいづち
- 反応は大きく



4 オンライン・ピアサポートの準備

① オンライン・ピアサポートのルール作り

オンラインでも、ピアサポートにおいて大切なことは変わりません。ルールづくりにおいて重要なポイントは以下の三つです。

1) ピアサポートの基本（ピアサポーターの心得）を守る

メンバー全員がピアサポートの心得を共有して運営することが大切です。オンライン化を進める前に、ピアサポーターの心得に基づいて、オンライン・ピアサポートのルールについて話し合しましょう。

2) 円滑な運営とサポートを行う

円滑な運営とサポートのために、メンバーの役割分担および内容を詳細に決めておきます。参加者（相談者）への対応なども含めると、細かなルールが必要です。

少人数で運営する場合には役割分担は難しいかもしれませんが、運営側がやるべきことや内容の詳細は決めておいたほうがよいでしょう。

3) 参加者の安全を守る

オンライン・ピアサポートにおける安全管理として特に重要になるのは、個人情報を守ることです。特に、インターネット環境下でのセキュリティ対策をしっかりとっておきましょう。



② 参加者の募集

オンライン・ピアサポートの実施が決まったら、参加者を募集します。

- チラシを作成してホームページやブログ、Facebook などに掲載したり、郵送するなど案内をします。
- 申し込みフォームに **オンラインに関する情報** を記入してもらおうと、事前のサポートがスムーズです。

✓使用している端末の種類
✓オンラインの経験の有無や頻度
✓希望する参加形態（顔出しの可否、名前の表示について、など）

ポイント

オンライン未経験者にも参加の機会を！

- 住所がわかっている人には、郵送でも案内を送りましょう
- オンライン未経験者も対象としていること、導入をサポートすることを強調して「やる気」を喚起

③ オンライン初心者への事前サポート

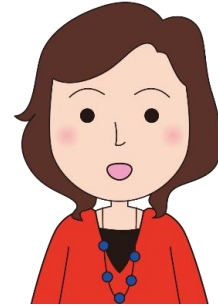
オンラインツールの利用方法はインターネットや書籍などでも細かく説明されていますが、初めてオンラインに触れる人の場合は説明書を見てもよくわかりません。ここでつまづくと、オンラインを敬遠してしまい、せっかくの機会を失ってしまうかもしれません。

実際に、**電話で一から丁寧に説明する**ことが大切であり、そこからピアサポートが始まっているとも言えます。

また、一回説明したから大丈夫とも言い切れません。繰り返してやってみることで少しずつ身につけてもらえるように、あくまでも「**ゆっくりと、丁寧に、繰り返して**」が原則です。

サポートは

- ゆっくり、丁寧に
- 繰り返して



④ 参加者への確認と連絡

- 開催日が近づいてきたら、参加が決まった人に連絡をとります。
- メールや LINE などオンラインミーティングへの入室方法の説明書と URL やミーティング ID などを送付します。
- その際に、参加における注意点やルールも一緒に伝えます。
- また、システムのバージョンを最新のものに更新しておくことを依頼しましょう。
- 申し込みの際に、オンラインの経験や使用しているシステムについて確認しておく、どのようなサポートが必要かわかります。
- 開催日の 1～3 日前に参加者にリマインダー（メールなどで予定を通知）を送りましょう。



⑤ 開催の準備

- 当日の連絡方法を決めておきましょう
 - システムの不具合や接続障害で参加者となつながらない、音声がかえれないなどのトラブルが起きた場合の連絡方法を事前に決めて連絡しておきましょう。
 - 運営メンバー間の連絡方法も決めておきましょう。
- 始める前に、接続テストを実施しましょう
 - 開始時間の 15 分前くらいに参加者がログインできるようにして、音は聞こえるか、映像は見えているかなどを確認しましょう。

接続OK!



Part 1

オンライン患者会 実践編

がんの患者会やサロンは、患者さんやご家族が気軽に集まり、お互いに支え合う場ですが、新型コロナウイルス感染症の拡大予防のために、開催できない状況が続いています。オンラインツールを利用して開催する「オンライン患者会」に取り組む団体が増えてきましたが、参加者の中には、オンライン初心者やインターネットは苦手という人も少なくありません。こうした人たちも、運営団体のサポートがあれば参加できます。また、これまでは遠方にお住いのため、あるいは外出が難しいなどの理由で、患者会に参加できなかった人たちも、オンラインなら移動のリスクを考えると気軽に参加できます。

この章では、オンライン患者会を開催するために必要な基礎知識やスムーズな会の進行のポイントについて紹介します。



1 オンライン患者会の方法

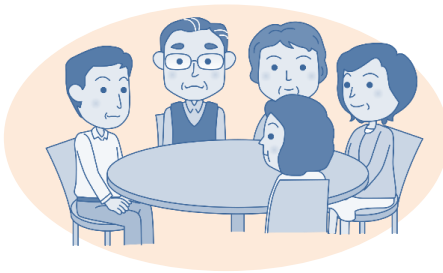
オンラインを利用した患者会を開催する場合、大きく分けて、「完全オンライン型」と「オンライン併用型（ハイブリッド）」の二つの方法があります。それぞれの会の特性に応じて、実施できそうな方法を皆で考えていきましょう。

① オンライン併用型（ハイブリッド）

従来の集合型の患者会とオンラインを併用する方法です。

会場で参加する人と、自宅などからオンラインで参加する人に分散させることで感染のリスクを軽減できます。

● 会場集合型



● オンライン併用型



メリット

- これまで開催していた患者会を継続できます。
- 少人数化によりリスクを下げられます。
- これまで参加が困難な状況にあった人にも参加の機会が生まれます。
- 最初は会場参加でオンラインの患者会に慣れておき、少しずつオンライン参加に移行することができます。

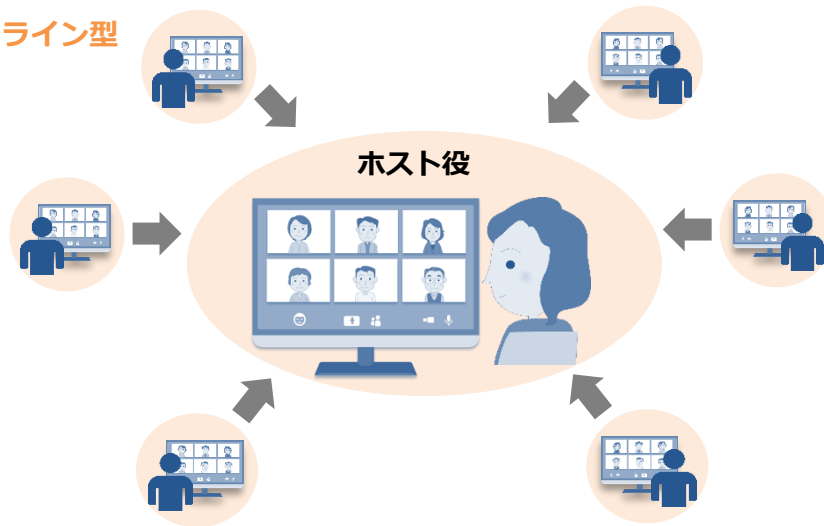
開催のための準備

- 会場に通信環境が必要です。
- 会場にはオンラインツールの管理・設定用の端末（パソコンが望ましい）が必要です。
- 映像や音声を会場参加者、オンライン参加者の両方が共有できるように外部接続のマイクやスピーカー、カメラが必要です。特に音声の聞きやすさは患者会の進行に大きく影響しますので十分な準備が必要です。
- 自宅から参加する人は端末が必要です。
- 運営スタッフ、オンライン参加者ともに事前の練習やサポートが必要です。
- 自宅からオンライン参加する人たちへ対応が必要となります。
- 感染症対策として、会場にマスク、消毒液、非接触型体温計などを準備します。
- 3密を避けるために、参加人数の上限を決める、参加者間の距離を保つ、換気するなどの対策が必要です。

②完全オンライン型

オンライン上だけで患者会を開催する方法です。参加者はそれぞれの端末で参加します。

●完全オンライン型



メリット

- 感染症のリスクをゼロにできます。
- 運営側に特別な設備の準備が不要です。
- これまで参加が困難な状況にあった人にも参加の機会が生まれます。
- 県外の方など遠方からの参加も可能です。

開催のための準備

- すべての参加者に通信環境や端末が必要です。
- 機器の操作に慣れるには練習が必要です。
- そのために、運営スタッフが機器の操作に慣れている必要があります。

③オンライン併用型・完全オンライン型 共通

ポイント

- オンライン未経験の人でも参加できるように、運営側がきめ細かく導入をサポートする必要があります。オンラインの使い方のサポートができる人を増やしていきましょう。
- 運営メンバーは打合せ等でもオンラインを用い、操作に慣れておきましょう。
- 契約によっては高い通信料が発生する場合があります。参加者のネットワーク環境を確認しておきましょう。

2 オンライン患者会の準備と留意点

① 役割分担

- オンラインではシステムの管理や個々の参加者の接続トラブルへの対応などが必要になるので、可能であれば運営スタッフは最低 2 名参加します。
- 患者会を中心になって進行する**ファシリテーター**、ファシリテーターをサポートする**サブ・ファシリテーター**のほか、接続や技術的トラブルに対応する**テクニカルサポーター**、**タイムキーパー**、**書記**（記録担当者）などがあることが望ましいでしょう。
- グループに分かれて話し合うときには、各グループにファシリテーターがいるとよいでしょう。
- 運営スタッフでそれぞれの役割を分担し、コミュニケーションが円滑に進むように協力して運営しましょう。

ファシリテーターとは

ファシリテーションは、「促進する」「スムーズに運ばせる」が原意。患者会などで円滑に話し合いが運ぶように舵取りする人を「ファシリテーター」と呼びます。

引用：日本ファシリテーション協会（一部改変）

ファシリテーターの役割は、この章の 3 - ②で詳しく説明します。

② ルール作り

患者会を円滑に進めるための約束事は、通常の患者会と同様にオンラインでも必要です。通常の患者会でのルールに加えて、オンラインでは下記のようなルールが必要になります。

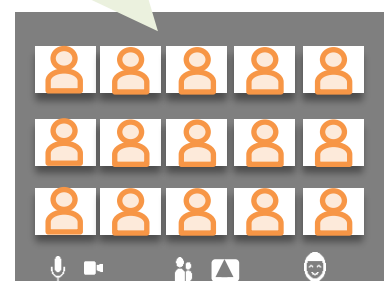
オンライン患者会のルール（一例）

- 参加者の人数の上限を決めておく → 1
- 画面撮影、音声録音の可否を決めておく
- 撮影・録音する場合には、参加者全員に許可を取る
- 発言時以外は音声をミュート（音が出ない設定）にする
- 発言するときのルールを決めておく。手を上げる、発言カードを示すなど → 2
- Zoomの場合はチャット機能の利用の可否および使用方法を決めておく → 3
- 途中退出の場合の連絡方法

1 患者会の参加者数は多くとも 10～15 人

- オンラインツールは大人数の話し合いに向きません。特に参加者が同じ立場の仲間との意見交換や交流を目的とした会では、多くとも 10 人から 15 人程度までが適当です。
- グループに分かれて話し合える機能（zoom ではブレイクアウトルーム）があるツールもありますので、人数が多くなった場合は活用してみましょう。

多くとも 15 人まで



2 発言のタイミング

- ▶ 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。お互いの声が重なってしまうこともありますので、一拍おいて話し始めるようにしましょう。



3 チャットの使い方

- ▶ オンラインでは同時に複数の人が発言したり、発言したいときに会話に入っていけないということもあります。そのようなときはチャットやホワイトボードなどの機能を利用して意見があることを伝えると便利です。
- ▶ どのようなときに使うのか、あらかじめ使用方法を決めておき、会の最初に説明しておきましょう。

■チャット



③オンライン患者会当日の開始準備

●遅くとも開始 15 分前には参加できるように接続しておく

- ▶ オンラインに不安を感じている人など、早い人では開始 30 分以上前に接続する場合もよくあります。不安な気持ちで待たせることがないように、主催者は遅くとも開始 15 分前にはオンラインツールに接続し、参加者を待ちましょう。
- ▶ 接続がうまくいかないときに慌てることなく、余裕をもって準備をしましょう。



●個々の参加者の接続状態をチェック

- ▶ 参加者が入ってきた際には、ホストや運営スタッフが声をかけ、挨拶をかわしながら接続状態のテストをしましょう。
- ▶ 名前の表示が他の参加者に分かり難い（「〇〇のスマホ」など）場合は、本人に了解を取って表示名を変更してもらいましょう。
- ▶ 途中で資料などを共有する際は、「画面の共有をします。資料は見えていますか？」と参加者に確認しましょう。



●オンライン患者会のルールを説明

- ▶ 参加者が揃ったら、患者会のルールについて説明しましょう。
- ▶ 安心・安全な場であることをわかってもらうような配慮が必要です。



3

オンライン患者会のスムーズな進め方

①患者会の目的とファシリテーター

患者会とは、同じ病気や障害、症状など、何らかの共通する患者体験を持つ人たちが集まり、自主的に運営する会のことです。

お互いの悩みや不安を共有したり、情報を交換したり、会によっては、患者のためにさまざまな支援プログラムを用意していたり、社会に対する働きかけを行う活動をしているところもあります（国立がん研究センター「がん情報サービス」より）。

患者会に参加して思いを語り合うことで、不安や悩みがあるのは自分だけではないこと、また、先輩のがん患者から、がんとの向き合い方や副作用などへの対処方法を学ぶ中で、**がんと向き合う前向きな気持ち**がもたらされます。

こうした患者会の目的を果たすことができるように、**患者会をより有意義なものへと先導するまとめ役**が必要であり、それが**ファシリテーター**です。



■患者会の目的（NPO 法人ミーネットの場合）

A screenshot of a video conference interface. At the top, there are five small icons representing participants. Below them, a text box titled "目的" (Purpose) lists four goals. At the bottom, there are icons for microphone, video, participants, screen share, and chat, along with a red "終了" (End) button.

目的

- 同じがんの体験者・家族が集い思いを語りあう。
- 病気の事・副作用・再発転移の不安・仕事のこと等悩みや困っていることを、話し合い学びの場とする。
- 他の体験者（経過の長い人等）からがんとの向き合い方を聴き、また、自身も発信し共有し合う。
- がんを取り巻く情報を提供し、また、参加者と情報交換の場とする。

②ファシリテーターの役割

（ミーネットの患者会の場合）「共に考える存在」であるピアサポーターがファシリテートを行い、円滑な進行を通して**参加者の問題解決を促進し、参加満足度を高め、セルフヘルプに貢献すること**を目指します。

この目的を達成するために、ファシリテーターには以下のような役割が求められます。



ファシリテーターの役割

● 発言しやすい雰囲気づくり

- ファシリテーターは参加者がまんべんなく発言できるように気を配りながら、患者会を進行する。
- 一方で、「発言したくない」というニーズもあることを意識する。
- 1人で多くの時間発言したり、会の運営に支障をきたす場合は注意をし、和やかな雰囲気を進める。

● 参加者の安全性を担保する

- 参加者の個人情報を守ることはもちろん、他の参加者の発言に対して反論したり、批判しないという基本的なルールを守って話し合いが円滑に進むように、調整しながら進行する。

● 個別性に配慮して、闘病の参考になる情報交換の場とする

- がんの個別性と多様性に配慮して、特定の意見に偏らないようにしながら、各参加者にとって有益な情報交換ができる場とするように、会を先導、調整する。

● 参加者が満足感・充実感を得られる

- 個々の参加者が患者会に求めることを考慮しながら、参加者にとって有益な情報交換ができる場とする。
- 始めて出席した人、年齢が周りと離れている人、女性の中に一人男性が参加している時（逆もあり）などは、疎外感を持たれないように配慮する。

ファシリテーターがいないと












- 参加しない（発言しない）人が発生
- サブグループ（隣り同士でひそひそ話）が発生
- 場を支配する（話が長い・自己主張が強い）人が発生
- 対立が起きる
- 時間切れになる など

ファシリテーターの基本的スタンス

- 教えない
- コントロールしない
- 話し合いを見守る
 - 全員参加
 - 参加者の表情
 - 時間管理

オンライン患者会 参加者の声

コロナ禍で患者会への参加をあきらめていた方たちから、オンラインで参加できたことへの喜びの声が聞かれました。一部を紹介します。

-  いつも患者会を楽しみにしています。今回、緊急事態宣言が発令され、患者会参加はあきらめていたので、オンラインでの参加に声をかけてもらい嬉しかった。
-  遠方の〇〇市在住のため、今回は参加をあきらめていた。このような形で参加出来たことがとても嬉しい。事前に資料も送っていただいたので参考になった。
-  オンラインに慣れなくて少し緊張したが、皆さんの表情を見て話すことで安心しました。
-  自宅に居ながらにして、患者会に参加できる機会を頂けて感謝している。
-  いつも患者会では大きな力をもらっています。コロナ禍でもこんな有意義な時間を持ってよかった。
-  オンラインでも充分話ができました。またの機会を楽しみにしています。
皆さんの顔が見えるとホッとします。
-  皆さんの体験を聴くと自分だけじゃないと感じて心強くなりました。
-  遠距離の方とも同じ時間が過ごせて最高です。
-  いろいろと体調不良もあり、参加を迷っていましたが、オンラインでの参加を可能としていただいたため、皆さんの意見が聞けてよかった。
-  オンラインでも疎外感を全く感じないで参加できました。
-  他県在住なので、参加をあきらめようと思っていた。オンライン参加ができると声をかけてもらった時は嬉しかった。

Part 2

個別ピアサポート 実践編

コロナ収束後もコミュニケーションのオンライン化は進むことが予測されます。

オンライン・コミュニケーションスキルは、今後、ピアサポートの基本スキルの一つとして身につけることが求められるでしょう。

この章では、1対1の個別ピアサポートをオンラインで行う際に大切になるコミュニケーションスキルについて紹介します。



1 オンライン・ピアサポートにおけるコミュニケーションスキル

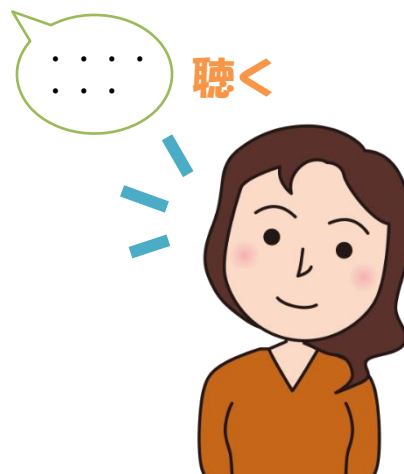
①ピアサポートの基本的スキル「傾聴」

傾聴は、「相手の気持ちに寄り添い、共感しながら、深く理解して、丁寧に耳を傾けること」であり、ピアサポートの重要な基本的スキルです。

単に話を聞いて理解するだけでなく、相手の立場や気持ちを尊重して共感することで信頼関係を築いていく中で、相手が話したいことを引き出して一緒に問題解決の糸口を探っていきます。

オンラインにおいても、円滑なコミュニケーションのためには、話しやすい空気を作り、言葉を引き出す聴く力がとても重要であり、対面でのピアサポート以上に、相手の言葉だけでなく、表情や仕草も意識する必要があります。

そこで、もう一つのコミュニケーションスキルである「**ノンバーバルコミュニケーション**」が大切になるのです。



②オンラインでは、「ノンバーバルコミュニケーション（視覚・聴覚情報）」スキルが重要に

オンライン・ピアサポートにおいては、「言語情報」が大切であることはもちろん、声の大きさやトーン、話し方、話す速さなどの「聴覚情報」、表情や目線、態度や仕草、見た目などの「視覚情報」がより重要になります。

●ペーシングスキル（相手のペースに合わせる）

ペーシングとは、「相手の状態」「話し方」「呼吸」などのペースを合わせることで、話し手と聞き手の間に一体感が生まれ、親近感や安心感から信頼関係を築くことができるスキルです。意識して使ってみましょう。

●オンラインならではの「オーバーアクション」も大切

オンラインでは、ボディランゲージでの反応などは伝わりづらくなります。相手への「**聞いていますよ**」のサインや、「話しやすい」と感じてもらう**あいづち**などを、より分かりやすく伝えることを意識しましょう。



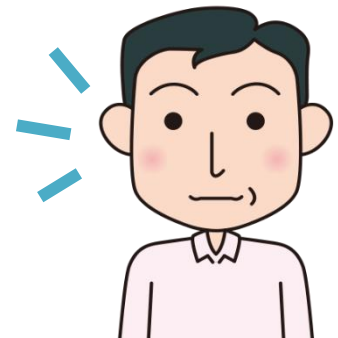
2 オンライン・ピアサポートにおける話し方・聞き方

① オンラインでの話し方・聞き方

普段の会話ではできていても、オンラインになるとできなくなってしまうことはよくあります。オンラインでは下記の点を特に意識しましょう

■ 聴覚情報

- 声のスピード・聞きやすさ・トーンを意識する
- わかりやすい言葉でシンプルに伝える
 - 専門用語などの聞き手に馴染みのない言葉や難解な言葉は機械を通すと、より分かりづらくなります
- 話すときはメリハリをつけて、大切なことは繰り返して伝えてもよいでしょう
- 意識して声を前に出すようにして、より豊かに表現しましょう



■ 視覚情報

- 姿勢：背筋を伸ばして相手との会話に集中しましょう。
 - 椅子にもたれかかっていたり、頬杖をついて話していたりするのあまり印象が良くありません。
- 表情：その場の雰囲気に合わせてながらも、意識して広角あげるようにしましょう
 - 慣れないオンラインで緊張すると、つついしかめ面や無表情になりがちです。
- ジェスチャー：普段より少し大きめの手ぶり

ジェスチャーは大きめに



② オンラインにおける印象管理

相手に与える見た目の印象がコミュニケーションにも大きく影響します。そこで重要になるのが、印象管理です。

■ オンラインでは明るさが大事

画面が暗いと暗い人に見えてしまいます。できるだけ明るい場所で話すようにしましょう。

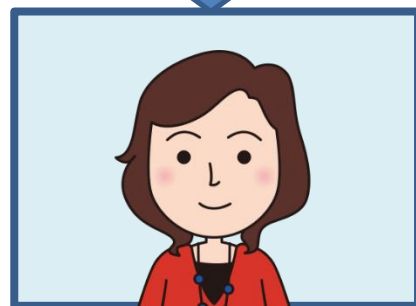
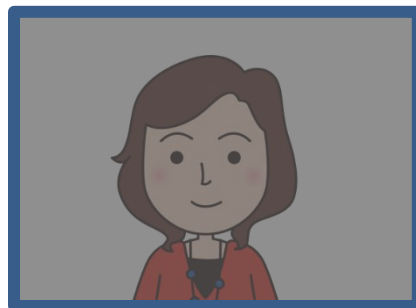
明るさが大事



画面を明るくするには



- パソコンやスマホのカメラの画像の明るさを調整する
- 明るい場所で話す。暗い部屋であれば照明をつける
- カメラの前に照明をつける
 - リングライトなど照明をカメラにつけるのも一つの方法です。
- きれいにうつるカメラを使う

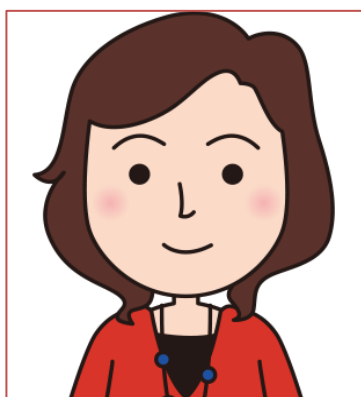
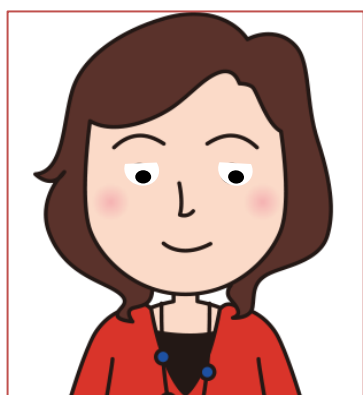


■画面越しに相手と視線を合わせる（ように感じる）には

オンラインで話すときは画面に映っている相手の顔をみがちですが、それでは相手とは視線が合いません。画面に映っている相手の目を見るのではなく、**カメラに視線を向ける**ようにすると目を合わせることができます。

時々、大事なところはカメラを見て話すようにするとよいでしょう

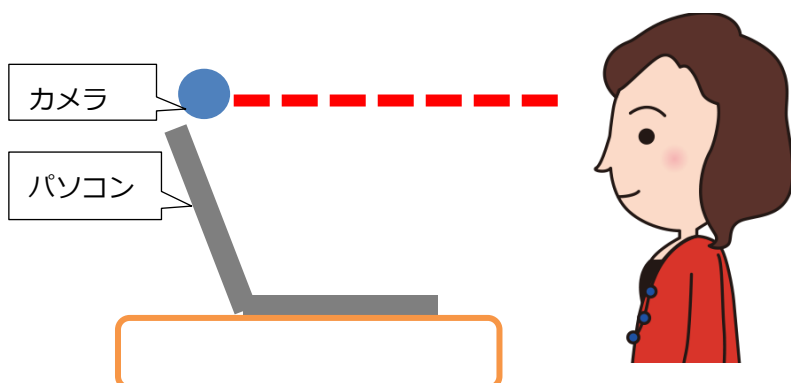
相手の画面に映っている自分の顔（目線）



左：画面を見ていると目線が下がる 右：カメラを見ると目線がまっすぐになる

■カメラの高さも大切です。

目の高さにかメラがくるように、端末の下に台を入れて高さを上げるなどの工夫もしましょう



3 がんのピアサポート オンライン相談対応の実際

ここからは、オンライン・ピアサポートで気をつけたいポイントを、実際のがん相談の場面に当てはめて具体的にご紹介していきます。なお、このピアサポート事例は、動画版「がんのピアサポート オンライン相談対応の実際」でご紹介していますので、合わせてご確認ください。



相談の概要

相談者 60歳代 女性 大腸（結腸）がん 治療は開腹手術のみで経過観察中

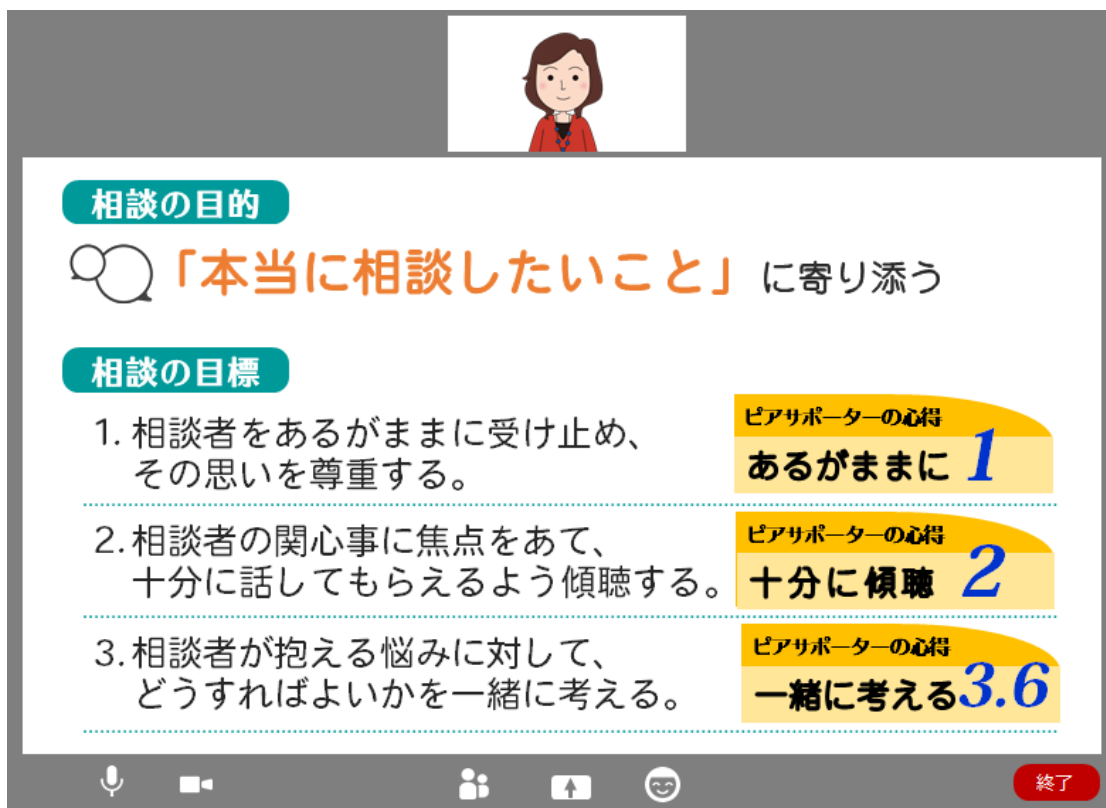
相談内容

- 病気については、夫・息子以外は兄弟にも話していない。そのため人に会わないように、ほとんど家の中にもった生活をしている。「病気以来、人に話すのは本当に今日が初めてなんです」と緊張気味。
- 定期受診の際に主治医は傷跡のチェックもせず、腹部に手を当てての診察も一度も受けたことがない。パソコン画面を見て「検査結果は心配ない」と次の予約日を伝えるだけ。便がコロコロしてつらいと訴えても「水分が足りないんだわ」の一言。この先、何年生きられるのか聞いても「わかりません」の一言だけで取り付く島もない。
- 退院するときにも食事について全く教えてくれなかったので、どうしたらよいかわからない。
- 娘が希望していた海外勤務の話が進んでいたのに、自分が病気になったことで断ってしまい申し訳ない。

相談のポイント

- 1) 病気について周囲にシークレットにしてあるため、不安・悩みを相談できず一人で抱えている。
- 2) 主治医との関係
- 3) 食事について
- 4) 病気になったことで、娘が海外勤務の話を断ってしまい本当に申し訳ない。

ピアサポートの心得として、特に次の 3 つを大切にしながらオンライン相談のポイントを考えていきます。



相談の目的

🗨️ 「本当に相談したいこと」に寄り添う

相談の目標

1. 相談者があるがままに受け止め、その思いを尊重する。	ピアサポーターの心得 あるがままに 1
2. 相談者の関心事に焦点をあて、十分に話してもらえよう傾聴する。	ピアサポーターの心得 十分に傾聴 2
3. 相談者が抱える悩みに対して、どうすればよいかを一緒に考える。	ピアサポーターの心得 一緒に考える 3.6

終了

● 登場人物



ピアサポーターの
山本ふじ子さん (仮名)

相談者の
岡田よし子さん (仮名)

終了

● まずは自己紹介

オンラインでは、**ゆっくり、はっきり**話しましょう

笑顔もいつもより意識して

相談者と目を合わせるために、**カメラ**にも視線を向ける

**第一印象が
大切！**

岡田さん、お待たせしました。
ピアサポーターの山本ふじ子と
申します。



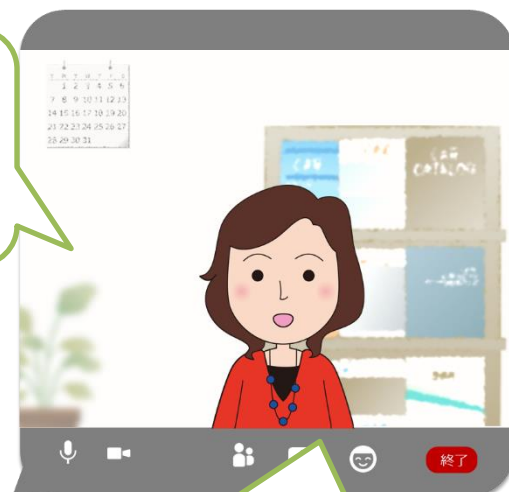
お互いに声がよく聞こえているかの確認

「聞こえていますよ」という言葉だけでなく、

両手でOをつくったりして、聞こえていることをアピール

**音声状況を
確認！**

岡田さん、私の声はよく聞こえますか？
岡田さんの声は、よく聞こえていますよ。



私は岡田さんと同じ大腸がんの体験者で、家族にも大腸がん
患者がおります。

「よろしくお願いします」で、相談者に目線を置きながら、少し斜めに頭を傾けてお辞儀の意を示すなど、オンラインではジェスチャーを少しオーバー気味に。できるだけ相手の名前を呼び、心理的な距離の近接をはかる



話しやすい
雰囲気づくり

● 守秘の義務があることを柔らかく伝える

ここでのお話はどこにも出ていきませんので、どうぞ安心してお話しください。



(ほっ)



● 相談者が治療の経過等をポツポツと話し始める。

実は…あの… 私の主治医なんですけど、受診の時に傷跡のチェックや、お腹の触診を一度もしようとしません



お腹の触診がない？



復唱

音声環境がリアルな対面より低下するので、通常より意識して相手の言葉を復唱することが大切。「聞いていますよ」のサインにもなる。相談者が発するキーワードを繰り返すことで、話したいことの焦点が見えてくることもよくあります。

- 医師との関係、排便の悩み、食事の工夫についてなど、相談者の話を傾聴しながら、同じ大腸がんの体験者として共感



「患者としての孤独」に耐えて頑張って来られた相談者の思いに寄り添おうとする姿勢を、言葉でしっかり伝える

- 相談者は、がんになったことを知られるのがつらかったこと、娘にも迷惑をかけてしまい、本当に申し訳ないなど、胸の奥にしまっていた気持ちを話す。



相談者の気持ちが少しでも楽になれるよう、
気持ちの落ち着きどころを探りながら話を進める。時に提案する。

- 話しながら、相談者の声はどんどん明るいトーンになっていく。

最後には、「本当はこんなことまでお話しするつもりはなかったのに…、私って…」と相談者自身が驚かされていた。

長い間、たった1人で思い悩んで来たことを、堰を切ったように話したことで気持ちが軽くなったこと、一つ一つの悩みの受け止め方を、ピアサポーターと相互の共感性の中で整理できたことがよかったです。



ピアサポート事例から

じっくりとお話を聴いていくうちに、相談者が本当に話したかったことは、家族以外、病気のことを誰にも話せなかった「**がん患者としての孤独**」。

そして、「**自分ががんになったことで家族に迷惑をかけている**」というつらさであることがわかってきました。

がんをきっかけとして様々な出来事に苦悩する相談者に対する**心をこめた初期対応**と、**サポーターのもつ高い受容性と共感性が相談者の心を開くきっかけとなった**のでしょう。

同じ言葉で話しても、相談者の反応は個々に違います。

また、相談者の「相談の切りだし方」も多様です。

相手の第一声によって、ピアサポーターは柔軟に受け答えする必要があります。

相談にシナリオは成立しませんが、大切なことは、**まずは相談者に十分お話をしていただき、誠心誠意、傾聴につとめることです。**

最後に

対面でも、電話でも、そしてオンラインでも、ピアサポートにおける基本は、相手に寄り添い、共に考えることです。

ピアサポートの基本

- 相談者があるがままに受け止め、その思いを尊重する。
- 相談者の関心事に焦点をあて、十分に話してもらえよう傾聴する。
- 相談者が抱える悩みに対して、どうすればよいかを一緒に考える。



【参考資料】 このマニュアル作成に当たり、下記の資料を参考にさせていただきました。

- 1) 一般社団法人全国がん患者団体連合会 「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～」
- 2) 名古屋市スポーツ市民局地域振興課 「はじめてみよう 地域でつながる オンライン会議 導入ガイド LINE・Zoom 編」
- 3) 認知症介護研究・研修仙台センター 「認知症カフェ継続に向けた手引き」

公益財団法人東京コミュニティー財団
新型コロナウイルス感染症：拡大防止活動基金
「オンライン・ピアサポート 実践マニュアル」

編集・発行：特定非営利活動法人ミーネット
〒466-0011 名古屋市中区大須四丁目1-1番39号
川本ビル2F
TEL 052-252-7277
FAX 052-252-7278
ホームページ <http://me-net.org/>
Mail n-menet@me-net.org

オンライン・ピアサポート
実践マニュアル