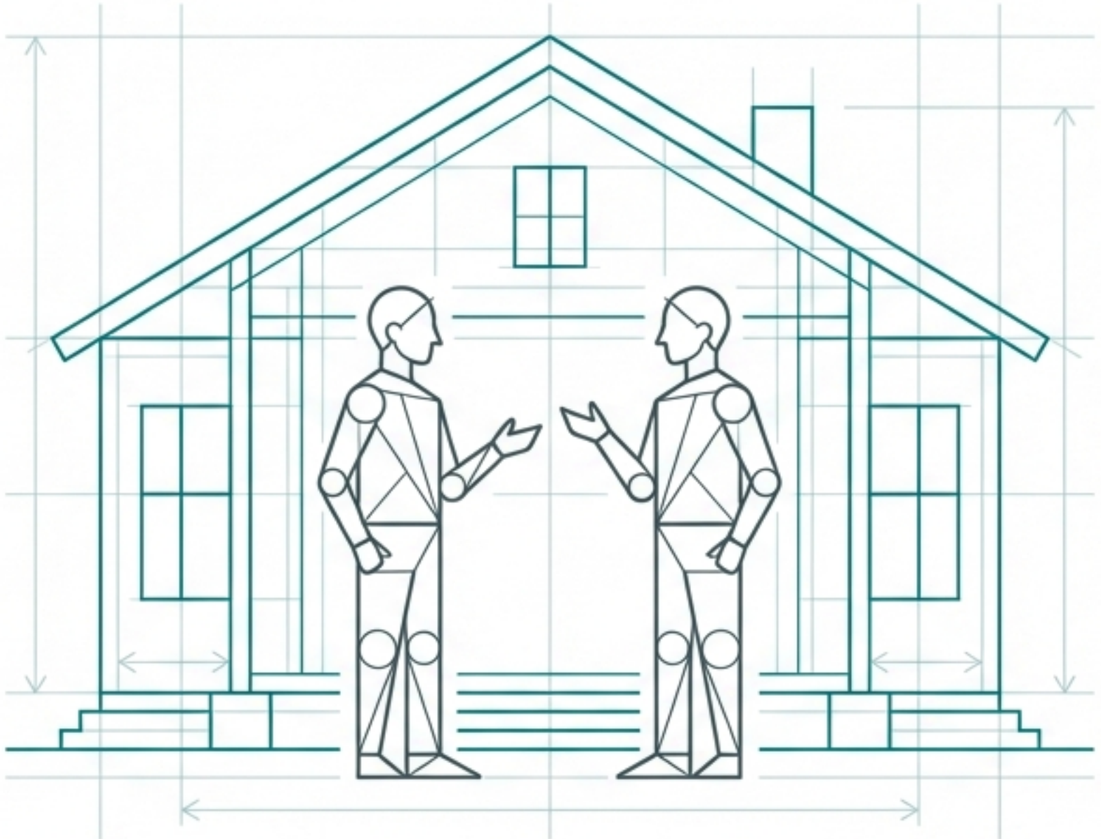


ピアサポート活動の支援の仕組み作り

B型事業所における「善意」を「継続可能な活動」に変える実践ガイド

対象：支援員 / サービス管理責任者 / 管理者

Consultant's Playbook Series

NotebookLM

Executive Summary

The Challenge (Risk)



善意だけでは破綻する

- 負担の偏り
- 境界トラブル
- 燃え尽き

The Solution (Structure)



仕組みによる安全管理

- 役割の明確化
- ルールの共有
- 定期評価

The Result (ROI)



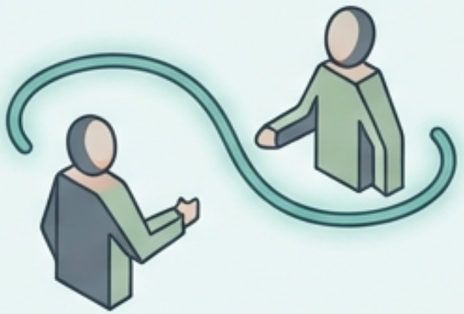
本人主体と安全の両立

- 参加満足度80%以上
- 早期相談率の向上

NotebookLM

現状の課題：理想と現実のギャップ

理想（The Ideal）



支援者には言いづらい悩みを、
仲間には話せる。

現実（The Reality）

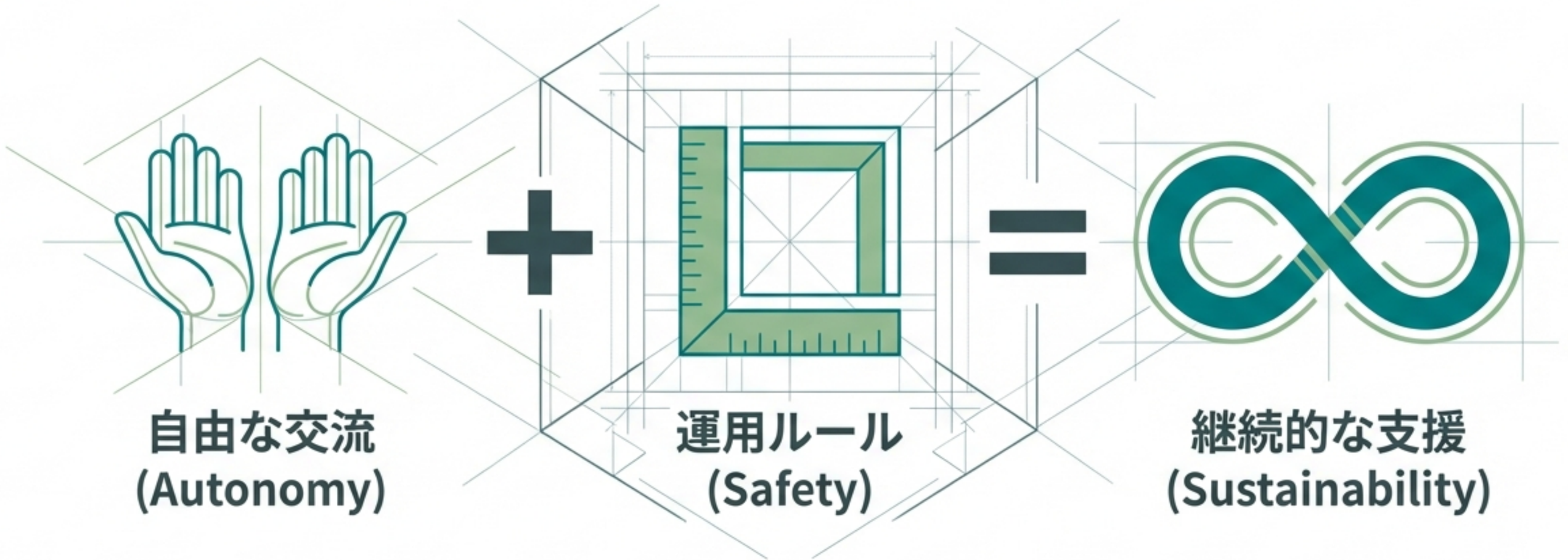


構造を作らない活動は、
特定メンバーの犠牲の上に成り立つ。

1. 相談集中：特定のキーパーソンに負担が偏る
2. 境界曖昧：専門的判断を背負ってしまう
3. 記録不足：成果が見えず自然消滅する

NotebookLM

解決の公式：管理された主体性



自由な交流
(Autonomy)

運用ルール
(Safety)

継続的な支援
(Sustainability)

管理しすぎると主体性が下がり、放任しすぎるとリスクが増える。
枠組み（ルール）を整えた上で、中身（交流）を自由にすることが鉄則です。

NotebookLM

導入ロードマップ（Implementation Flow）



From Launch (Steps 1-3) to Maintenance (Steps 4-5)

NotebookLM

Step 1: 目的設定 (Defining the Purpose)

目的を明文化し、評価基準を作る

Case A

通所継続の相互支援

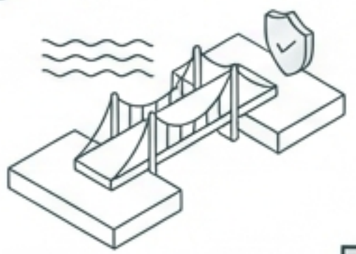
(Not just chatting)



Case B

新規利用者の不安軽減

(Not just hanging out)



Case C

相談しやすい関係づくり

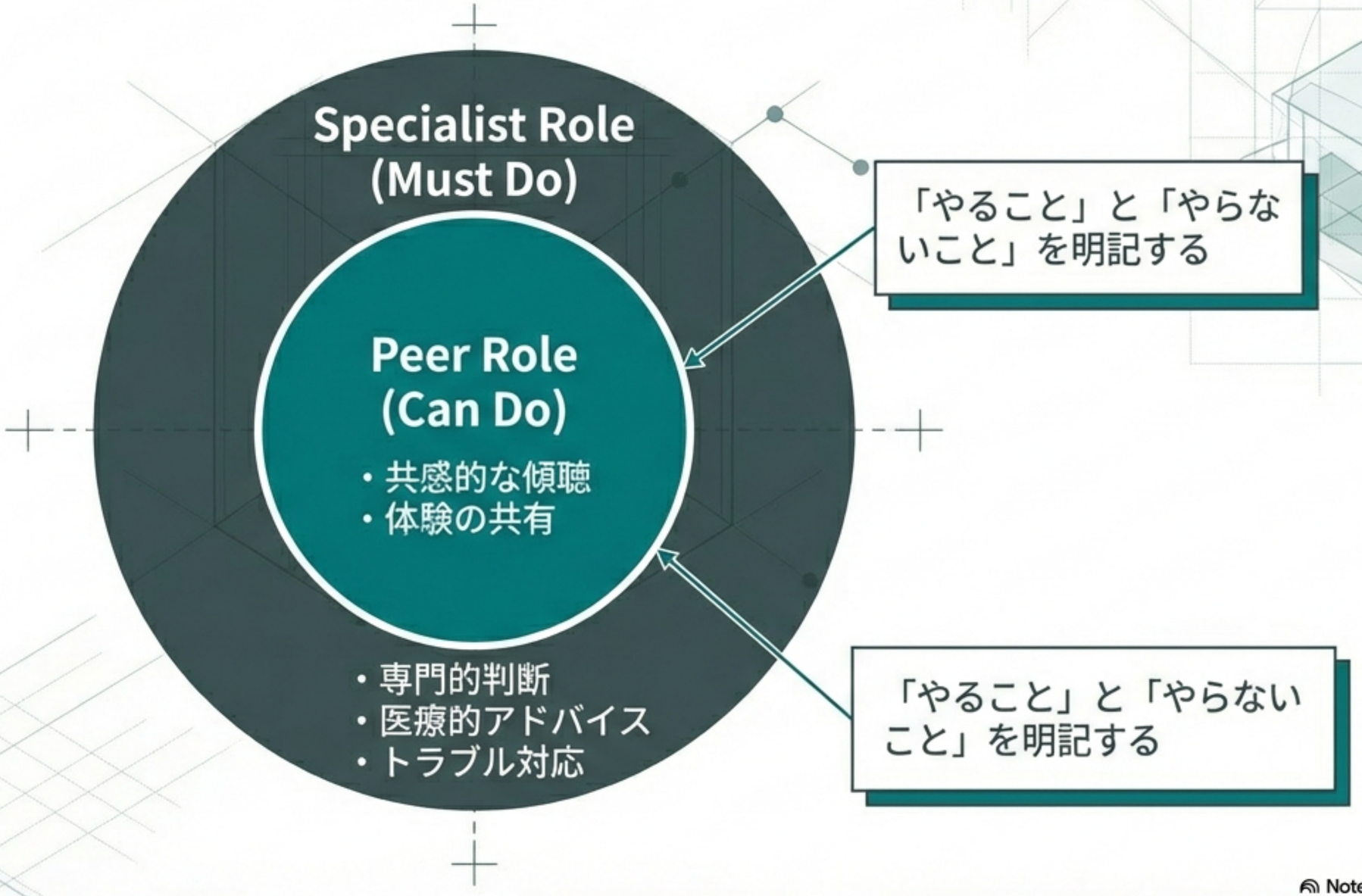
(Not just venting)



Advice: 目的は一つに絞らず、優先順位をつける

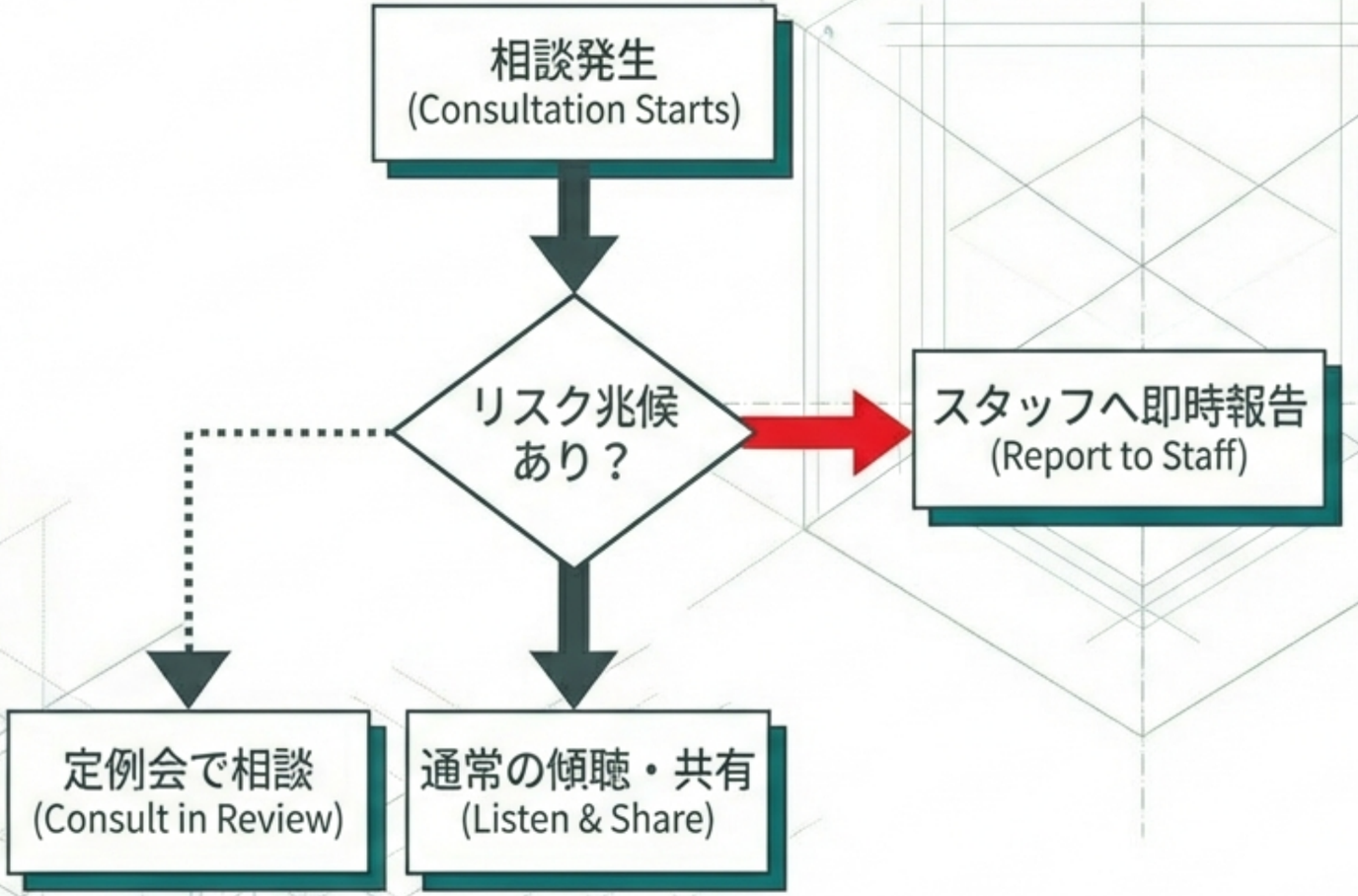
NotebookLM

Step 2: 役割設計と境界線 (Role Design)



NotebookLM

Step 3: 活動ルールとエスカレーション (Escalation Protocol)



3つの重要ルール

1. 守秘義務と共有範囲の定義
2. 緊急時のホットライン確認
3. 活動開始前のルール同意・オリエンテーション実施

NotebookLM

Step 4 & 5: 継続と負担分散（Sustainability Cycle）



NotebookLM

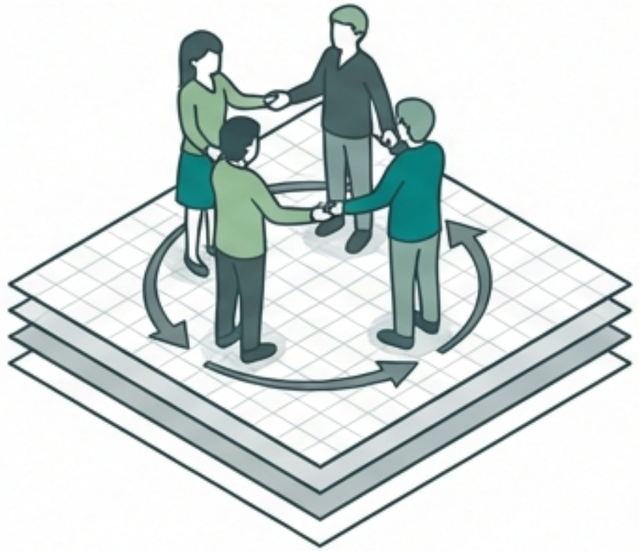
ケーススタディ：Q事業所の事例

Before（導入前）



・特定利用者に相談が集中し疲弊
・スタッフ不在時のトラブル頻発

After（導入後）



・役割分担と月次振り返りの実施
・介入ルールの明文化

Result: 相談の偏りが減少、新規定着の改善、満足度向上

NotebookLM

よくある失敗と回避策 (Common Pitfalls)



Over-responsibility



Problem

ピアに支援責任を持たせすぎる

Solution

専門職の代替ではないことを明確化



No Rules



Problem

善意任せの運用

Solution

最小限のルール整備



No Evaluation



Problem

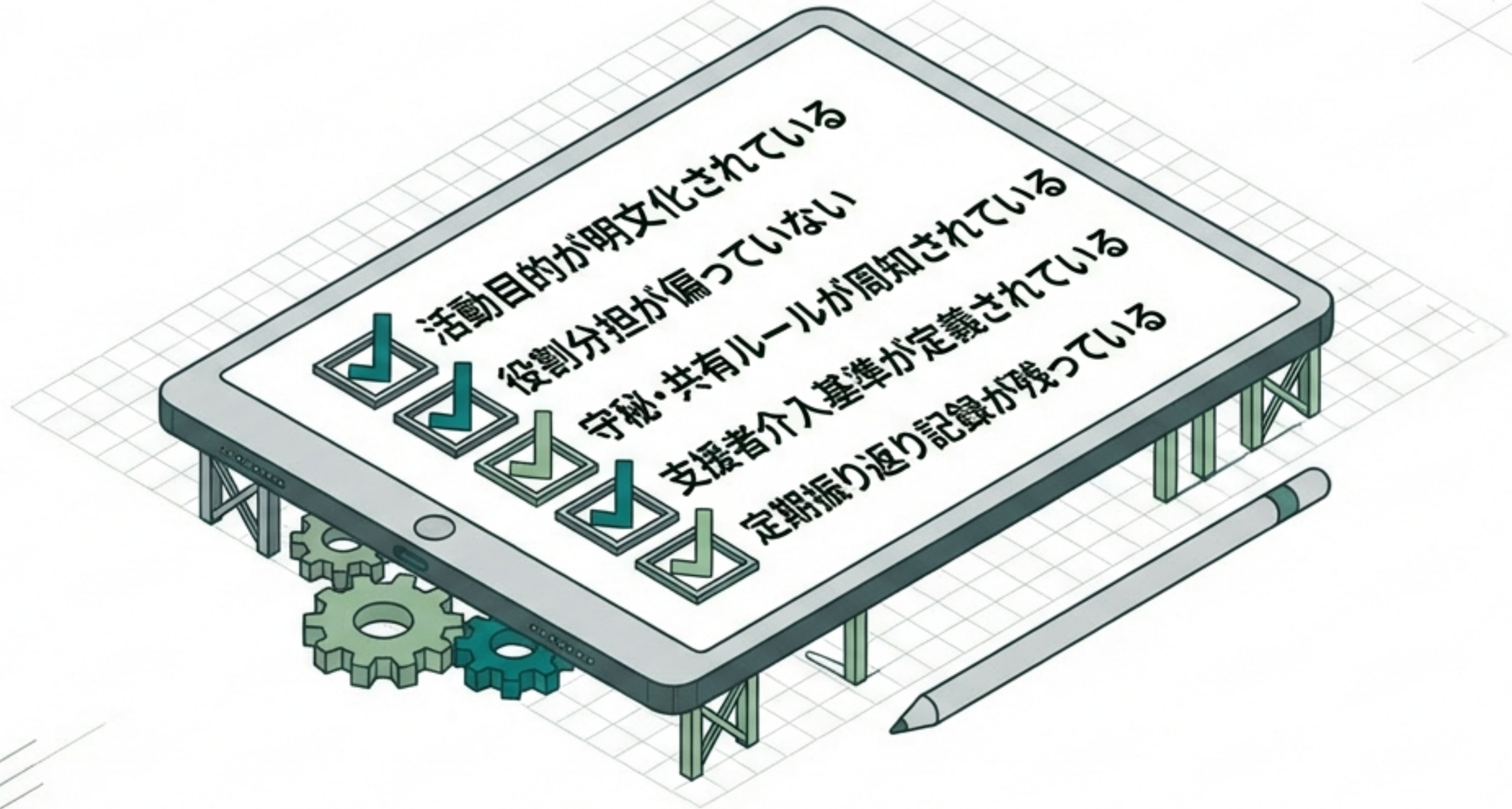
成果が見えない

Solution

小さな変化を可視化する

NotebookLM

監査・品質チェックリスト (Quality Audit)



管理者向けセルフ監査ツール

NotebookLM

KPI・評価指標：運用の見える化

Stability

活動継続率 (Activity Retention)

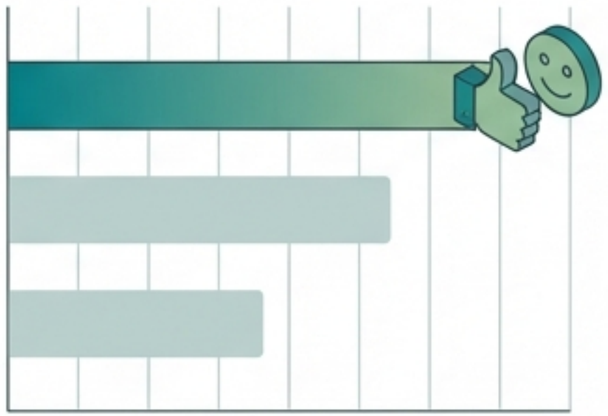


80%

Target: 80%+

Quality

参加満足度 (Satisfaction)



80%+

Target: 80%+

Safety

早期相談率 (Early Consultation)



Increase

Target: Increase vs Prev. Month

NotebookLM

よくある質問（FAQ）



Q: 選定基準は？ (Selection?)

意欲と安定性重視。段階的に参加。



Q: スタッフの介入は？ (Intervention?)

通常は見守り。リスク兆候時は早期介入。



Q: トラブル対応は？ (Trouble?)

即停止せず、振り返りとルール改善を優先。

NotebookLM

Summary



仕組みがあるから、優しさが続く。

ピアサポートは、利用者同士の力を支援資源に変える取り組みです。
まずはStep 1（目的設定）から始めましょう。

参照：障害者総合支援法 / ピアサポート実践ガイド

NotebookLM