

4-2 支援員・相談員向け調査

支援員・相談員向け調査は、大きく「被害者支援団体に参加・入会した経緯」、「被害者支援団体での活動状況」から構成されている。以下に、この2つの視点から、調査結果を集計・分析する。

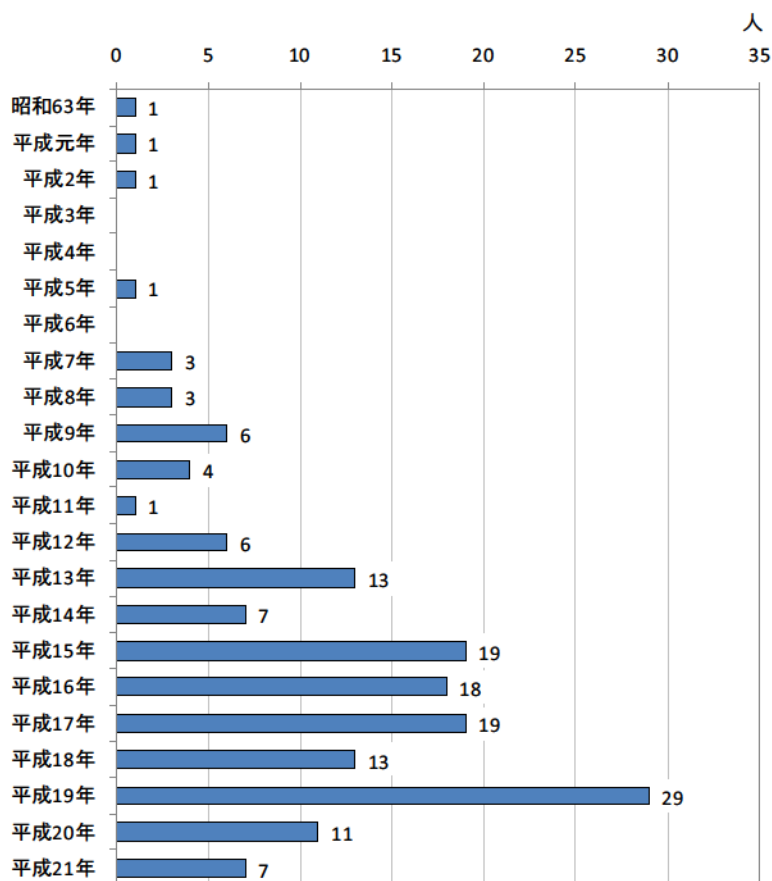
4-2-1 被害者支援団体に参加・入会した経緯

(1) 団体に参加・入会した経緯

① 参加・入会時期

本アンケート調査に回答いただいた支援員・相談員が団体に参加・入会した時期としては、平成15年以降との回答が多い。

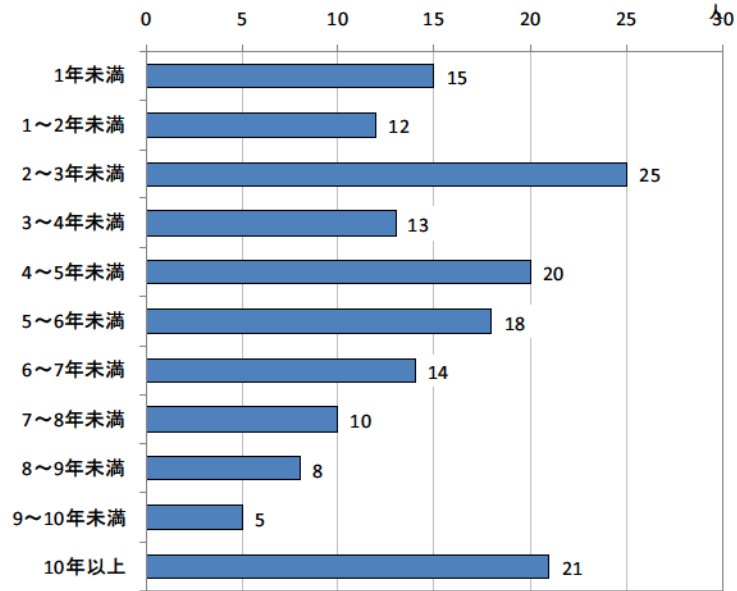
図表 4-28 団体に参加・入会した時期



② 活動歴（実質）

参加団体における支援員・相談員の実質活動期間としては、「2～3年未満」が最も多く、「4～5年未満」、「5～6年未満」、「1年未満」も多い。また、「10年以上」との回答も多くなっている。

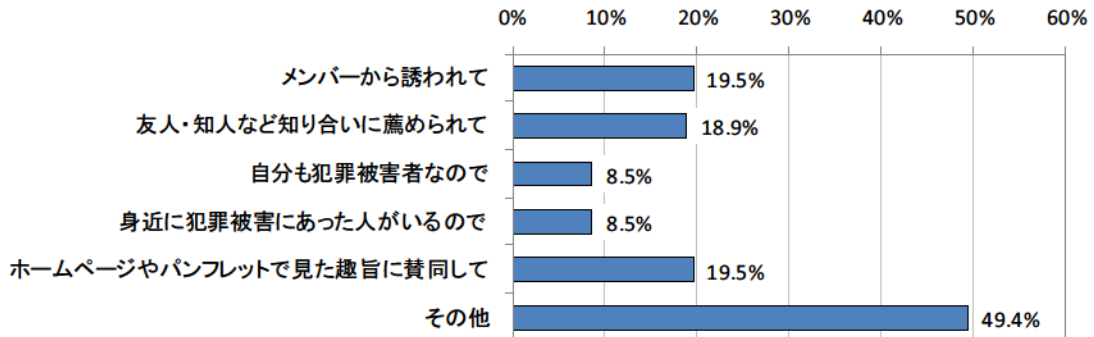
図表 4-29 団体での活動歴（実質期間）



(2)活動を始めたきっかけ

被害者支援活動を始めたきっかけとしては、「メンバーから誘われて」（19.5%）、「友人・知人など知り合いに薦められて」（18.9%）との回答が多く、人づてによるものが多いことがわかる。「その他」の回答としては、求人広告・募集をみて、報道をみて、シンポジウム等の団体活動に参加して、関係者からの依頼・紹介、以前から関わっていた関連活動から発展、支援員・相談員の仕事をしたかった／退職を契機に、団体の立ち上げに関与した等が挙げられている。

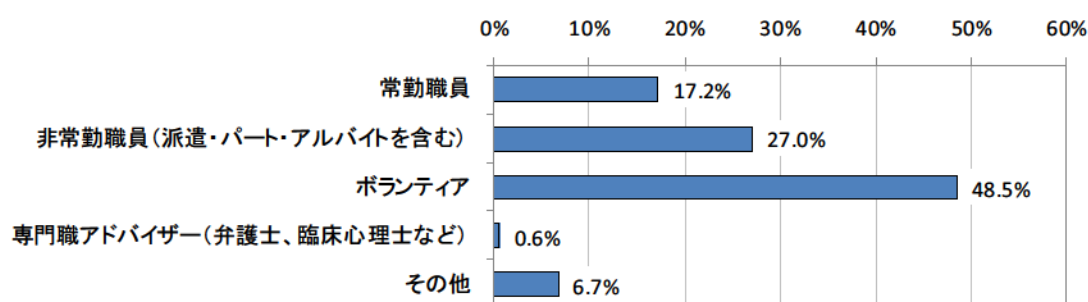
図表 4-30 団体での活動を始めたきっかけ（複数回答、n=164）



(3) 役職

団体における役職としては、「ボランティア」(48.5%)との回答が多く、次いで、「非常勤職員」(27.0%)、「常勤職員」(17.2%)となっている。本アンケート調査への回答者には、団体活動への関与度が高い支援員・相談員が多いと思われるが、それでもボランティアの比率が高いことがうかがえる。

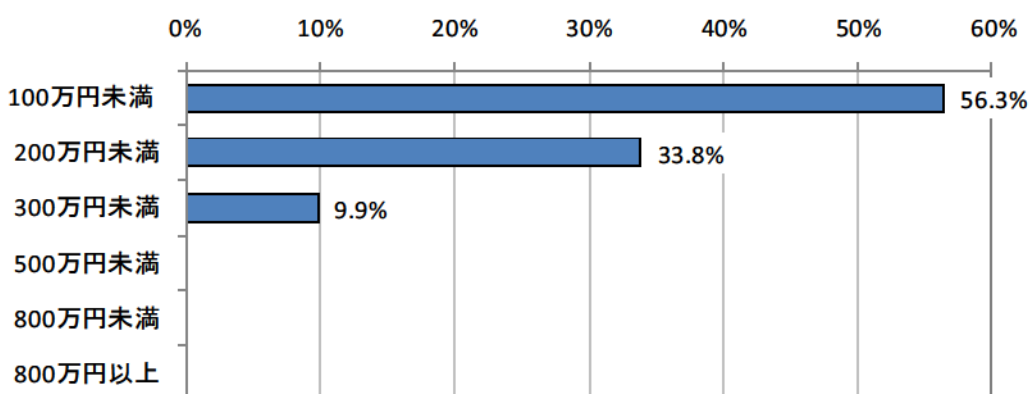
図表 4-3 1 団体における役職 (n=164)



(4) 年収水準

団体における年収(手取り)水準としては、「100万円未満」(56.3%)が半数以上を占め、次いで「(100万円以上)200万円未満」(33.8%)、「(200万円以上)300万円未満」(9.9%)となっている。300万円以上との回答は見られない。

図表 4-3 2 団体における年収 (n=164)

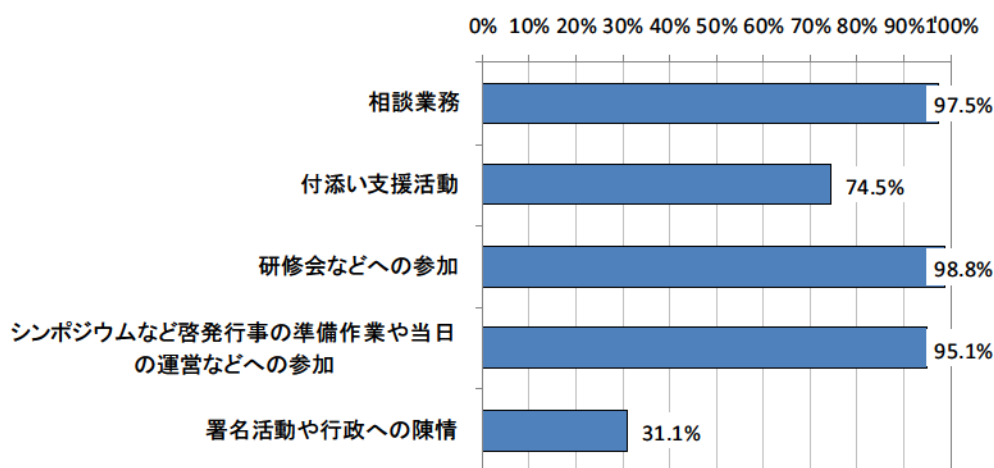


4-2-2 被害者支援団体での活動状況

(1)活動内容・活動頻度

団体が行っている活動としては、「研修会などへの参加」(98.8%)、「相談業務」(97.5%)、「シンポジウムなど啓発行事の準備作業や当日の運営などへの参加」(95.1%)等で実施率が高い。また、支援員・相談員がそれらの活動に参加する頻度は、図表 4-3 4 のようになっている。

図表 4-3 3 団体が行っている活動



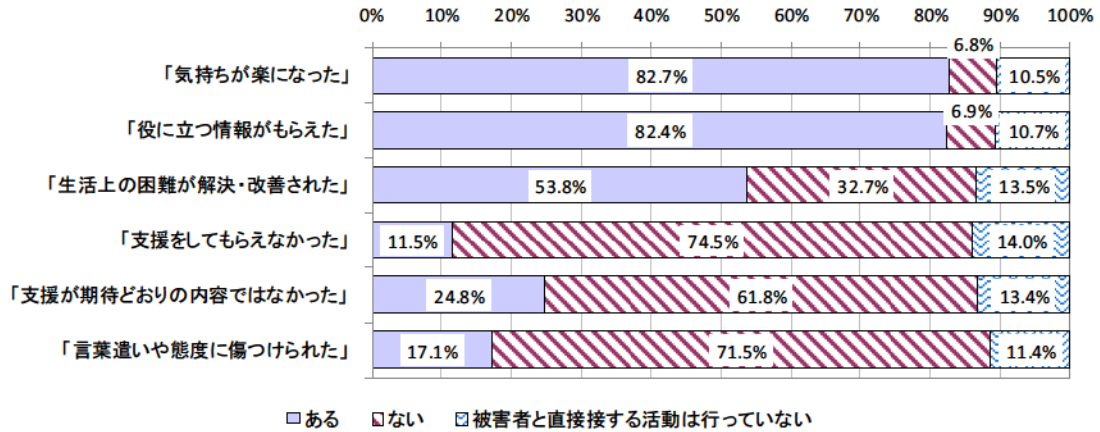
図表 4-3 4 活動への参加頻度

	平均	最大	最小
相談業務 (週〇日)	2.3	6.0	0.0
付添い支援活動 (年〇回)	20.3	120.0	0.5
研修会などへの参加 (年〇回)	9.1	25.0	1.0
シンポジウムなど啓発行事の準備作業や当日の運営などへの参加 (年〇回)	4.6	33.0	1.0
署名活動や行政への陳情 (年〇回)	3.0	15.0	1.0

(2)被害者やその家族からかけられた言葉、もらったメール・手紙等

支援活動により、被害者やその家族からかけられた言葉やもらったメール・手紙等についてたずねたところ、「気持が楽になった」、「役に立つ情報がもらえた」との回答が8割強と高くなっている。一方、「生活上の困難が解決・改善された」は同53.8%にとどまっている。また、「支援をしてもらえなかった」では11.5%、「言葉遣いや態度に傷つけられた」では17.1%、「支援が期待通りではなかった」では24.8%となっている。

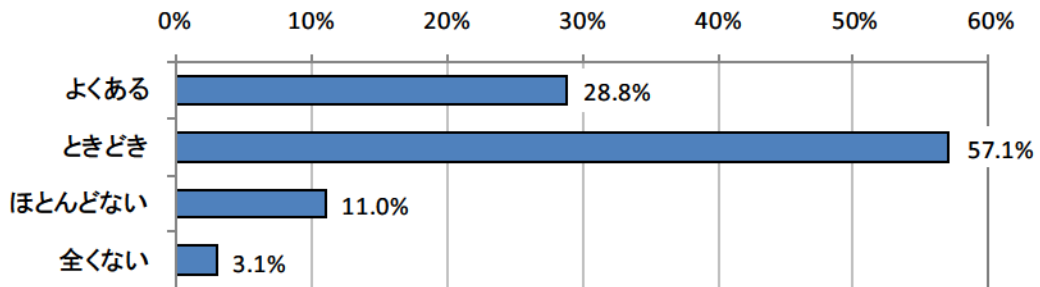
図表 4-3 5 加害者からかけられたことのある言葉等



(3) 被害者やその家族への貢献意識

支援活動が、被害者やその家族の肉体的・精神的回復等に貢献できたと実感することがあるかとの間に対しては、「ときどき」(57.1%)、「よくある」(28.8%)と、肯定的な意見が85%超となっている。

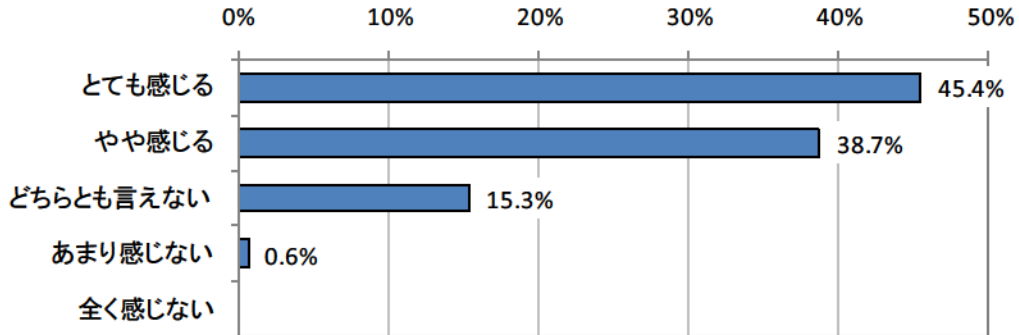
図表 4-3 6 被害者やその家族への貢献意識



(4) 支援活動に対するやりがい

また、支援活動にやりがいを感じるかとの間に対しては、「とても感じる」(45.4%)、「やや感じる」(38.7%)と、同じく肯定的な意見が8割超に達する。

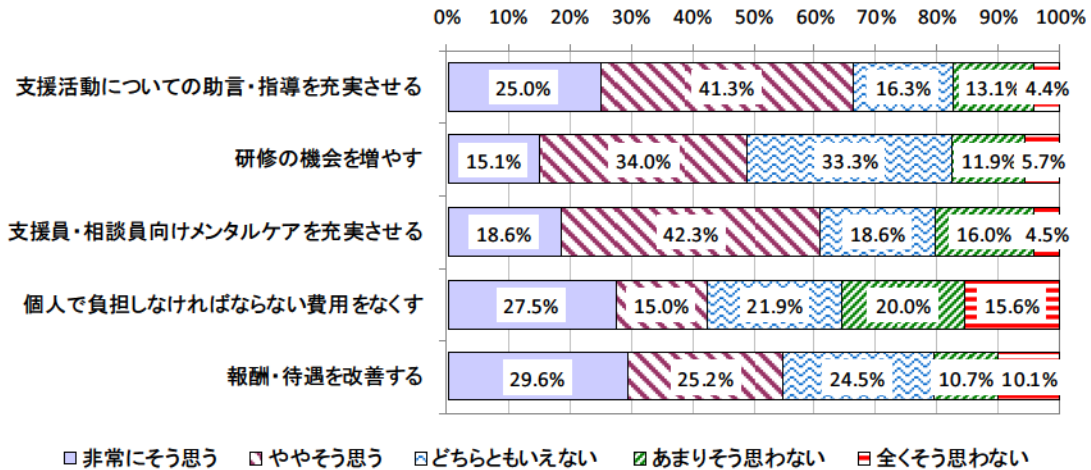
図表 4-37 支援活動に対するやりがい



(5)所属する団体に望む改善事項

支援員・相談員が、所属する団体に対して改善してほしいこととして多く挙げているのが、「支援活動についての助言・指導を充実させる」（「非常にそう思う」と「ややそう思う」の和が 66.3%）、「支援員・相談員向けメンタルケアを充実させる」（同 60.9%）であり、質の高い支援を実施するための環境整備に対する改善要求が強いとみることができる。「報酬・待遇を改善する」（同 54.8%）が、それらに続いている。

図表 4-38 所属する団体に望む改善事項



上記項目及びそれ以外の改善要求事項として、下記等の具体的意見が寄せられている。

図表 4-3 9 所属する団体に望む改善事項（自由回答）

	回答内容
支援活動への助言・指導	<ul style="list-style-type: none"> ● ボランティア支援員の活用について、支援員の持っている力を引き出す。
研修機会の増加	<ul style="list-style-type: none"> ● 研修内容の充実を図ってもらいたい（実際の事例に基づいた検討会を多く開催して欲しい）。 ● 当センターでは、研修はかなり充実していると考えます。今後、検討していくとすれば、内閣府やネットワークで構築されている共通カリキュラムとのすり合わせについてであろう。
支援員・相談員向けメンタルケア	<ul style="list-style-type: none"> ● ストレスを抱えたまま活動する事もあり、スーパーバイザーによる「心のケア」をして欲しい。 ● 相談員のメンタルケアに力を入れ得欲しい。スーパーヴァイズ等が受けやすい状態でありたい。 ● 非常勤職員を増加して欲しい（職員の方があまりにも忙しいので）。支援活動の後、雑談等で気持ちをすっきりさせた。ゆっくり聴いて欲しい。
個人負担費用の縮減	<ul style="list-style-type: none"> ● 家庭訪問等外部への支援時、旅費の支給があればと思います。 ● 活動の交通費は負担していただくとありがたいと思います（個人的には現在、殆どカバーしてもらっていますが、その部分は行政からの助成等ないため心苦しく思っているのです）。 ● 経済面での不安の軽減（交通費を貰うだけでも気を使っている）。 ● 私達センターはお金がないからか、交通費、報酬等全くなく、支援員は全くのボランティアです。まだ私たちが年会費や寄付をしています。せめて交通費だけでも出してもらえようになればと思います。
報酬・待遇の改善	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談電話を待機しながらの昼休憩なので、精神的に休まらない。シフトでとれるようになるとよい。 ● 相談業務以外の仕事が多いので、そのために出勤できる日を増やして欲しい（現在改善されつつはある）。 ● 定例会（ミーティング）出席の際には、出勤としてペイが支払われるようにしてもらいたい ● 組織として活動するためには、役割分担を明確にし、個人負担（肉体的・精神的）の軽減が必要。常にいつでも被害者と向き合い支援活動をするために、支援者・統括者・諸事務担当者の環境整備と待遇の改善が必要。 ● 報酬（平日土日祝日、夜間等の活動について）。待遇（ボランティア保険だけでは不安である）。精神的ケア、生命的保障。 ● 事務局職員の持続ある勤務体制の希望。 ● 支援員・相談員は常勤が望ましいと思います。そのための報酬・待遇改善をお願いします。 ● 常勤（嘱託）職員の増員を（資金の充実）。 ● ボランティアの一部の人2~3人のみ非常勤職員として働いているが、ボランティアの人も同じように動いているのに、片方が収入を得ているのに一方は無収入ではおかしい。非常勤職員としてお金をいただいているのであればそれに見合った仕事をすべきである。

<p>支援員同士、事務局－支援員間の情報・意識共有</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談員理事の常任委員会への出席を検討して欲しい。相談員や相談業務について実態を理事に把握していただきたい。 ● 支援員の間での支援技術や支援情報について、共有できると支援員のモチベーションの維持につながると思う。 ● 個々の役割分担を明確にして欲しい。スタッフの意思疎通をはかり、センターの在り方や運営について共通認識をもってもらいたい。ある程度の“マニュアル”は必要かと思うので作成して欲しい。センターの状況について情報をオープンにしてもらいたい（ボランティアスタッフの知らない所でいろいろ決まったり変わったりしている印象がある）。 ● 私自身の問題ですが、相談室と事務局の心の支切りをなくて、もっと事務局（局）の事情を知るよう努めるべきだったと思っています。 ● 事務局サイドと支援員サイドとが、お互いに意思の疎通を図ったり、共通認識、共通理解のために、年2, 3回位話し合いの場を設けて貰いたいと思います。 ● 自分の相談担当日にペアになった相談員としか会ってなく、他の相談員と会っていないのが実情です。同じ志を持って活動している相談員との交流の場を設けて欲しいと思います。そうすることによって、相談内容についての問題解決の方法等について共有化され標準化が図れると考えます。 ● 定例研修等を含め支援員同士のコミュニケーション（テーマごとの研修会、打合せ等々）の機会もあれば良いのでは。 ● 実際に支援をしている支援者の声を反映していただくためにも理事会に参加できる方法があったらいいと思う ● 行政との関わりに対し、理事クラスも積極的に前に出て欲しい ● 情報の共有がなされていない。ボランティアの関心が被害者よりもセンターの運営面の方に向いているような気がする。もっとじっくり被害者と向き合える環境を作ってほしい。
<p>支援員・相談員のレベルアップ・均一化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ボランティアのレベルアップ・ボランティアの仲間作り。 ● ボランティア相談員の先輩・後輩の軋轢があり、間にはさまれた事務局員が大変な思いをしているので改善を図りたい。 ● 全国どこでも同じような支援が受けられるようにするにはどうしたらよいか。事務局員のレベルアップ、ボランティア相談員のレベルアップ、必要に応じた支援（被害者の求めに即応）、関係機関との連携・・・窓口の設置（例えば裁判所、検察庁での対応マニュアル等）、事務局員（含む支援員）の増員、ボランティアに必要なレベルの均衡化。 ● 支援員の支援への考え方のばらつきを統一してもらいたい。同じ講習を受けた支援員であっても、被害者の方への関わり方に考えの違いがある。事例検討を通して近づける努力をしていかなければならないと思う。 ● 研修の質の向上が必要。一貫した研修計画を基に、支援活動に直結した研修が欲しい。
<p>関係者との連携強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 関係機関との連携について。センターが中核となって関係機関に連絡を取り合同カンファレンスを持ち、被害者支援センターが中核となって関係機関の担当者との関係を密にして、顔つなぎを日ごろからしておく様になると被害者に対して総合的支援の提供ができると思います。相談員と直接支援員、事

	<p>務局との役割。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 他の相談機関（病院、専門機関）との連携、ネットワーク。相談者に別の機関を紹介する時たらいまわしにならないように確実に継げるようにしたい。顔が見えるところに継げるといい。 ● 活動員同士や外部の専門機関とのより強いネットワーク作り
<p>人員確保・支援員育成・体制整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 相談員、支援員の人数確保、専従者がいないため相談員の都合により同じ人が別の案件の直接支援に続けていくことになり疲弊している。 ● 支援員、相談員をまとめるような支援室長のような存在があればと思う。活動（相談、直接支援業務だけでなく）が多岐にわたるため、スタッフの充実が望まれる。 ● 相談員の人数が足りない（養成には時間がかかる）。 ● 支援員の養成、育成、長く続けられるための工夫。 ● 被害者支援が充実して行くよう常勤の専門員を増員していきたい。 ● 次世代へ繋ぐ、人材の充実と待遇の改善。 ● 運営面を専門にやってくれるスタッフを置いてほしい。 ● 事務所の開いている時間が短く、何事も途切れてしまう傾向にあり深まらない。事務処理に追われていて、支援活動が深まらない。いつも新しい人で深まらない。 ● 相談員の人数が少ないので、増員して欲しい。 ● センター職員の方々は、大変よくやっておられるといつも感じています。私たちボランティアに対しても、相談や助言をして下さり助かります。これから、ボランティアの人達も多くなると思いますので、いろいろな経験を積んだ方や、幅広く若い人たちにも参加してほしいと思います。
<p>マネジメント機能の充実／モチベーションの維持・向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 理事会等で決定した事項は速やかに、全員徹底するように、しっかり心掛けてもらいたい。 ● 公正・公平な運営が今後されるであろうと期待しています。 ● 当センターは早期援助団体になったことに加えて、全国でも初めての三位一体（県・警察・民間支援団体）の仕組みの1つに位置づけられました。このことの意義をどのように理念の高揚に結び付けるか、具体的な道標の提示が望まれます。 ● 支援の充実を図るため、早期援助団体を目指して欲しい。 ● 経済的に大変なのはよくわかるが、二人一組で直接支援に出かけ、片方が専従で給与が出て、もう片方がボランティアというのは納得できない。ボランティアでできる仕事ではない。 ● 個人の意欲・モチベーションを高める方法。 ● 財政面も含め、今の与えられた環境の中で精一杯地道にやっているのだから、「改善」ということでは特に思い当たらない。相談員の確保とモチベーションを保っていくことが課題。
<p>設備の充実</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 支援センターとしての設備体制が整っていない。全国ネットワーク加盟支援団体としてよりよい活動ができるように支援員の資質の向上教育と活動しやすい設備を望む。 ● センターの事務所の設備、整っていない。(例) 県からの後押しのある団体は、公的施設のなかで事務所確保ができるのに・・・。

	<ul style="list-style-type: none"> ● 団体の事務所、相談室（電話）面接室等が狭いため、支障をきたすこともある。経済的な事もあるが、目的別の部屋を拡張できればと願っている。 ● センター施設の充実（現センターは狭く支援活動にも支障することもある）。 ● センターの設備（広さ、利便性も含めて）の改善・ボランティアコーディネーターの設置（ボランティア間の問題解決）。 ● 活動が充実してきて、事務所が狭く、また面接室ももう一室はほしい。 ● 性被害者専用電話が一本欲しい。
支援活動費の充実／行政の関与の在り方の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ● 支援活動費等の充実を願う。 ● 財政難のため、政府・自治体の支援をお願いしたい。 ● なぜ被害者のつくった支援団体では公的支援のためのお金がでないのか不思議です。被害者の心情が心底理解できて痛いところに手が届く支援ができるのは、支援者として被害に遭ったからわかることです。火傷を負ったことのない人が火傷の本当の痛みがわからないのと同様に犯罪被害の痛みは、犯罪に遭わないと分からないことです。でも実際にまだ犯罪に遭わない人が遭わぬよう私は活動しています。原爆にあった人が、原爆に遭わないよう語っているのと同じ心情です。その活動になぜ公的な資金援助がいただけないのでしょうか。被害者だからわかることであり、被害者にならないと分からないことです。 ● ボランティアの支援員は、自由がきくが、事務局の常勤で犯罪被害者支援員の人数は2名で（1名は事務局長兼）直接支援が増加していく中では、職務が重荷となりたいへんと思う。それに値する給料も支払われていないのではないか。国の支援が絶対必要だと考える（運営費も寄付金他のみで事務局が大変苦勞なさっているようだ）。 ● 本来民間の被害者支援センターが担うのが相当である直接的支援の多くを県警の犯罪被害者支援室の相談員が実施している現状に対して、根本的な見直しを是非検討していただきたい。
後進の育成	<ul style="list-style-type: none"> ● 後進のスタッフの育成に力を入れて欲しい。 ● 後継者の養成・募集。

(6)活動、体験記

団体において、各支援員・相談員がこれまで行ってきた活動記、体験記をたずねたところ、下記のような回答が寄せられた。

回答内容
<ul style="list-style-type: none"> ● 支援業務として裁判所や検察庁への付添、被害者の方が関係機関等で講演を行う際の付添、面接や電話相談の補助を行っています。直接的支援で関係機関と連携を図る際に感じるのは、支援センターの認知度の低さです。特に公共機関においては当センターは民間団体ということもあり、当初は困惑されることもあるように感じます。支援以前の問題として、関係機関へセンターの存在を周知させることがスムーズな支援につながっていくと思います。潤沢な資金がない中で、一般社会向け、関係機関向けに効率よく広報活動を行うにはどうすればよいか今後の課題だと思います。 ● 電話相談・面接相談等の直接的支援と関係機関での講演等、センター内のボランティア養成

講座、企画進行等を行っています。あらゆる面でこれでよしということではなく、常に自分に問いかけセンター内でのケース検討を大切にし、職員（相談員）のコミュニケーションの大切さを強く感じている。

- 被害者の回復には時間がかかるので、支援も年単位での長期のものになります。一応の終結となっても、数年後に再びご相談いただくことも現実にあります。2～3年で担当替えとなる公共の行政機関では、引き継ぎ等の点で難しい点も考えられ、民間組織だからこそその長期支援は被害者の方への安心感にもつながると思われれます。社会復帰なさり現在は仕事や社会生活を通常の状態になさっている方からも「何かあればいつでも相談できる場所があると思うことが支えになる」とおっしゃっていただいたことがあります。ご本人のもつ「強さ」を信じ、その上で辛い時には「決して遠慮せずご相談を」とお伝えしています。
- 強姦被害に遭われた高校生の母親が面接にみえた。警察には届けたくないという本人の意向があった。動揺するお母さんに心理教育を含めどのように見守っていったらよいかをお話するとともに、産婦人科での検査をすすめた。お母さん自身、心理的抵抗があったようでなかなかうなずいてもらえなかったが、説明したうえで納得していただき紹介をおこなった。後日、電話と御礼の手紙をいただいた。
- 50年間連れ添った最愛の妻をひき逃げ死亡事故で突然失った障害手帳をもつ御遺族の依頼で、行政窓口の付添、検察庁付添、法廷付添、弁護士相談等の直接支援を実施した。初公判の日、初めてお目にかかった御遺族の方から口々に「〇〇から話は何度も聞いています。こうした支援を心強く感じます。本当にありがとうございます。」と感謝の言葉を頂戴した。また、判決公判終了後、お別れする際に、御兄弟から「支援は今日で終了なのですか？これからは本当の意味で〇〇を支えてやってください。よろしくお願いします。」と言われたのが強く印象に残った。
- 私は、月に1～2回程度で電話相談のボランティアに参加しています。少ない体験の中で、感じたことは、相談者の方の中には、孤独感を強く持っている方がおいでました。具体的に被害者の方のニーズに耳をかたむけて次のステップに進めていけたら良いのですが、なかなか難しいと思っています。私の場合は、もっと研修等に参加して勉強をしたり、アドバイスをさせていただいて、改善してゆきたいと考えています。
- 平日は仕事をしているので、活動は、土曜日に限られ多くの活動はできません。電話相談が主ですが、面接相談や代理傍聴も時々行います。息子さんを殺人でなくされたご夫婦の話を聴かせてもらった時のこと、本当に重い内容で“胸が痛い”とはこういうことかと実感しました。お話をきくことだけで、何もできない無力感を感じたことでした。また、母親を殺された子どもに出会った時は、明るい表情の中に傷ついているであろう心の様子が見てとれて、なんともいえないせつない気持ちになりました。被害にあった方へ、そう簡単に支援できることはないのだと思うこともあり、“何ができるのか”を考えつつ支援活動に関わっていきたいと考えています。センターの運営費も含め、被害者の方への給付金、援助金、等経済的な問題は大きいと思います。
- 遺族から事件後1ヶ月後に面接、まだパニック状態から立ち直れずにいた時に「貴方だけではない。遺族は皆苦しむのですよ、眠れないでしょ、下痢は、イライラは、物忘れは・・・ほら、みんな該当してしまうでしょう。苦しんでいるのは貴方だけではない。このような状態になるのは当然のことなのです。安心してください。決して貴方がおかしいのではない・・・。」と説明したことに対し、その後数ヶ月経って「あの時、貴方がおかしいわけではない。その時遺族は大切な人と離されて苦しめない人はいない等」諭されたのが忘れられない等、お礼の電話や来訪があり、それが我々支援員の報酬なのだなあと時折実感します。

私は、定年後の第2の職場として勤務しておりますが、被害者支援は3年目、まだまだ若輩、気力、体力の続く限り頑張り、当センターを少しでも全国平均レベルまで近づけたいと思います。この支援業務が民間団体であっても、内閣府によりもっと周知され、行政警察との連携（例：神奈川県）で官民一体となった被害者のための支援業務の実現を望みます。

- 私は電話相談のボランティアを担当しています。遠方より来るため、活動が月1しかできないのですが、今は仕方ないと割り切り、参加していない時間は勉強に充てるようにしています。当然電話を受けることも少なく、被害者の方からの感謝の言葉等とは全く無縁です。しかし、私は感謝されたくて活動している訳ではありませんので、苦にはなりません。逆に被害者の方から失望の声を聞いたこともあり、その時はさすがに落ち込みましたが、「ではどのようにすればよかったのか」を自分自身やセンタースタッフと共に考えて明日に繋げるようにしました。本来ならば、このようなセンターの必要ない社会になるのが一番ですが、現実には、いつ何時犯罪にまきこまれるか分からないのです。被害者の方が少しでも負担を軽くし、日常に戻っていけるようにささやかながらお手伝いさせていただきたいと思います。
- 主に電話相談に従事している。相談の内容から、今後、明らかに事件と成りうる状況のものであるか否か、実際に被害に遭っていると判断しうるものか、相談の中で五感を働かせ、様々な想像力も働かせお聴きするが、被害者の視点にたった支援に常に難しさを感じている。
- 当相談室の相談員は、全員が運営母体が開催するカウンセリング研修講座終了生で家庭生活カウンセラー1級認定者ですので、電話・面接共にカウンセリングが可能ですので継続的にかかわることができますし、(被害者の)メンタルケアの面で聴く事を大切に活動しています(私自身は、電話・面接相談・直接相談、相談室全般統括としてかかわっています)。そのため一旦は、終了していたケースについても一年後に思い出して連絡をくださる相談者の方もいらっしゃいます。また支援を行った方から元気になられ趣味の個展の案内状を頂いたこともありました。何年にもわたり相談をしている方(理不尽な思い)は怒りをぶつけながらも、ここが唯一自分の気持ちを理解してくれると話され「いつもありがとう」と語っておられます。
- 電話相談を担当してきました。性被害にあわれた方が、「事件から数カ月経って、初めて話すことができホッとした。未だ被害者届を出す気持ちにはなれないが」と言われたことがあります。長い間、つらい気持ちを一人で抱えて居られたが、それを話すことで少しでも気持ちが楽になれたこと、そして「これ程長く落ち込んでいる自分がふがない」と自分を責める被害者に、それは当然だと思われる。それ程、この被害は重大なものだったと伝えられたことが心に残っています。
- 電話相談と直接支援をしてきました。電話相談においては、情報提供をして電話して良かったと言っただけのこともありました。ただ、お話を傾聴するのみということも数多くあります。被害者の方の“やりきれない気持ち”や“誰にも話せない状況”をひたすら聴くことです。何も解決策が見つからないこともあります。少しでも被害者の方々のお気持ちが落ち着かれることは、やりがいのあることでもあり、また反対に何か支援したいのにできない状況だったりすると、“ふがないさ”と共に無力感を持つことにもなります。それでも継続して電話をかけていただける現状は大切にしたいと思っています。直接支援では、公判傍聴付添、代理傍聴、承認尋問、打合せ(検察官)付添をしています。公判回数が多いものについては、被害者の負担も大変大きく、付き添っているだけでも疲労感が残りました。回を重ねるごとに被害者ご自身が変わっていく(良い意味でしっかりしていき、ご自分の意見をはっきり言葉にできるようになる)様をすぐそばで支えていけることは、有意義なものだと思います。また、県弁護士会の犯罪被害に関する委員会との連携で委員会に一部分出席させて

いただけるようになり、毎回勉強しているこの頃です。

- 今年の2月、東京地裁で証人出廷した被害者への威嚇で、被疑者が再逮捕されたが、直後に当センターでも証人出廷する被害者の同行支援を行った。それまでも担当検事とは公判の打合せや振り返り等で連携させていただいたが、報道の直後ということもあり、検察庁だけでなく裁判所の方も被害者に十分な配慮をしていただき、支援が大変スムーズに行えた。被害者本人は、「センターの支援を受けたことで、心強く感じただけでなく、心底助かりました」と支援の度毎に伝えてきた。
- ある大きな事件の被害者及びその家族の継続的支援を行い、とても感謝された。「とても自分たちだけでは対処できなかった」という言葉をいただいた。直接支援は、民間団体ならではの支援だと思う。被害者の心理をよく理解し、細やかな配慮をしつつ必要な支援を適切に行えるよう心掛けている。電話相談では、被害者がつらい気持ちを語られ、それに真摯に耳を傾けることで「話せてよかった、気持ちが楽になりました」という言葉が聞かれる。特に何年前かに被害に遭い、その記憶が再びよみがえり、苦しまれている方への支援もとても大切だと思う。被害者心理を学んでいないと対応が難しいだろう。支援センターは、被害直後の支援ばかりでなく、こういう方たちへの対応もできるという意味でもその存在は大きいと思う。
- 被害者や被害者家族の支援は、一度関わったらずっと継続し、途切れることがないものである。何年経っても被害者等のニーズがあれば、答えていかなければいけないし、支援員自身が健全な精神を維持しておく必要がある。そう思うと、支援員はかなりメンタルの強さと知識が必要だと思う。
- 私は主に電話相談の活動を行っていますが、どのような電話相談に対しても耳を傾け、話を丁寧に聞くように心掛けています。また、自助グループの支援にも関わっています。自助グループは、交通事故にあわれたご遺族の会で、ご遺族の方々のお話をお聞きして癒えることのない深い悲しみを知りました。私たちは、ご遺族の方々のお子さんの命日に「メモリアルカード」を書いて送っています。これこそ民間団体だからこそできる活動だと思っています。民間だからこそできる活動を今後とも大切にしていきたいと感じています。
- DV 被害者への継続的なサポートを主に行っている。DV の被害者は自尊感情が低くなっているので、職場でもまた近隣でもトラブルを起こしやすい。そのため身近に親身になって相談できる相手が必要としている。真に自立するまでは遠い道のりなので途切れない支援の必要性を痛感する。行政機関では、シェルターを出るまでの支援しかできないので、民間の支援団体と連携し協力し合うことが大切だと思う。
- 娘を殺人事件で失った母親の裁判傍聴付添支援に従事しました。最初法廷で被告からの視点に凍りついた状態だった母親も公判が続くに沿って次第に自分を取り戻して、被告をしっかり見つめ、娘に対する反省と謝罪を求める強い母に変わることができたことを実感したことがあります。この時に母親から「法廷では立ち直れたが、家に戻ってからの実生活を楽しめるようになれば」ともらされたことがありました。具体的な一例として、娘の双子の遺児を行楽地に連れて行きたいが、一人では不可能なのでだれか同行してもらえないかというものでした。このような支援についても行政と連携を持って協議できる体制が作れないか考えています。
- 広報啓発及び自助グループへの支援活動、他団体との連携、被害者団体・ネットワークへの協力、電話相談、直接支援等に携わる。県や県警との協力等による支援活動が充実してきており、今後活動が充実すると思うし、被害者の手記集への投稿等依頼活動を通じ被害者との心のふれあいができる。

- 電話相談、面接相談、直接的支援、刑事施設へのゲストスピーカー、広報、啓発活動として、県内外への講師依頼等の支援活動を行う。民間団体としての支援は、きめ細やかな支援や継続支援が可能であり、担当者が短期間で代わることがないので被害者等と信頼関係が築きやすいと思われまます。支援活動しているなかで、被害者等遺族から数多くの言葉を頂きました。主として支援の終結、また支援期間中であります。①法廷付添支援「判決まで自分たちが頑張ることができたのは、センターの方が居てくれたからです。」②面接相談「各機関を回って傷ついていた心がセンターの先生方に話を聴いて頂き、やっと心の重荷が少し軽くなりました。とても聞き心地の良い声のトーンと話し方で楽に相談できありがとうございます。」
- 民間団体ということで、最初は少し不安な面も見られますが、お話を通して信頼関係が築くことができれば、裁判所や行政窓口への付添においても、常に頼ってもらっている感じがします。近くに来たからと、センターを訪問され、お茶を飲みながら日々の生活等のお話をさせていただきます。こういうことは、やはり民間団体でしかできない、寄り添い方ではないかと思っています。
- 私は被害者支援員として活動しているため、このアンケートの回答には、反映されない部分でかなり多くの時間活動しているため、記入しきれない部分が多くあります。例えば相談業務に関して言えば、個人の連絡先を被害者の方には伝えているため、24 時間体制で当たっている状態です。また、付添支援にしても裁判だと裁判所に入らずと以前の気持ちの高ぶる時からお付き合いをし、裁判後の高ぶった気持ちがクールダウンするまでの時間もお付き合いしています。また、裁判に関わる中で必要とされる情報提供もかなりこまめにさせていただいている（質問、問い合わせも受け付けている）状況があります。また、支援センター等の支援メニューがなくなっても一生お付き合いをする感じで事件後を共に生きています。だから「ありがとう」等の言葉はたくさんいただきました。でもその言葉に決して満足したり、納得している訳ではなく、常にそれぞれの方に必要なことを探し続けているつもりです。県外のある支援センターの方と話した時、彼女たちは「私たちがした支援に“納得いかなかった”とか“支援してもらえなかった”という言葉から始めたいと思います。」と言われ、「その言葉で自分たちに何が足らなかったのか、どうすればよかったのかを考えることからスタートだとも思います。」ともいわれ「そう言ってもらえる関係になりたい」と言われました。私自身、多くの被害者の中において「支援センターは・・・」と言われてセンターに対してそっぽを向いている仲間をたくさんみました。そういう被害者と関係をもてる支援員がまだまだ育っていない中で上記の相談員の言葉に少し安心しました。そういう支援員の方が少しでも増えることを被害者支援員として心から願っています。
- 事件から 8 カ月後電話を入れるが連絡がとれず、(マスコミ対策のために電話を消音にしていたため) 直接自宅を訪問。留守のためメモを残しておいた。その後すぐに御遺族から連絡が入り、外出するのが怖いということで自宅での面接を始めた。食欲がなく、睡眠も十分に取れてなく、時々深い悲しみに襲われる。死んでしまえば楽になるだろうと思うことがあると訴えたので、心療内科を紹介、付添をすることになった。県外での事件で、検事が事情聴取のため来県するが、どんなことを話したらよいか等アドバイスを求めたので、今後の裁判の流れを説明し、話したい内容等をメモにとることを勧める。一審判決後の心の動揺を訴えた際には、再度面接を促し気持ちの吐露につとめた。1 年忌には、相談員の折った千羽鶴を仏前へお供えし、「あなたは一人ではありませんよ。いつでも私たちが共にいますよ」と、祈りを込めて手をあわせた。二審判決後、「気持ちの整理もついてきましたので、父親の一年忌が終わってからご挨拶に行きたいと思います。ほんとお世話になりました。ありがとうございました」とのお電話をいただいた。

- 面接・電話相談、裁判付添犯給金申請補助 DV シェルター利用者支援・被害者遺族が裁判への参加、傍聴を通し事件に向き合うことの厳しさ、つらさに添うことの難しさを実感しています。60 歳以上の DV 被害者の新しい一歩を踏み出す勇気を感じました。と同時に経済的な裏付けのない場合の不安定さ、厳しい現実に向き合います。
- 被害者支援の初期の頃より関わってきたが、この 13 年の間に電話相談から始まった被害者支援が電話相談・面接相談・直接的支援という総合的な支援に大きく変化している。この間多くの被害者に合わせていただいた。事件・事故の発生直後から被害者はさまざまな問題に直面する。自身の悲しみ、苦しみのみならず、周囲からの謂れのない二次被害、また、刑事裁判を迎えるに当たっての情報不足、各関係機関との連絡、家族間の不和等々に挫けそうになりながらも、回復への道筋を探っていかなければならない。つらい遠い道のりである。中でも特に印象に残っているケースを例にあげたい。自動車運転過失致死罪で小学 4 年の息子を亡くした被害者遺族に対する支援で、電話をかけてきた当初から、長男の死を受け入れられておらず、PTSD の発症もあって、仕事が続けられなくなっていた。他方、父親も早期よりうつ症状が出て心療内科を受診、刑事裁判の進行中に症状が悪化して裁判への傍聴はもちろんのこと、休職も余儀なくされた。そのため母親は刑事裁判を 1 人で戦わねばならず、そのために支援が必要とされた。約 1 年 4 カ月に亘って、述べ 140 回の支援が行われた。また、刑事裁判終了後は、民事裁判を起こすに当たっての相談、周囲との温度差や二次被害で孤独感を深めていく様子を感じられたため、センターの自助グループを案内し参加されるようになった。このように民間被害者支援センターでは、事件・事故の発生直後から刑事裁判を経て自助グループへの参加に至る長期にわたっての支援が可能である。折々の場面で、被害者からの電話相談に応じることはもちろんのこと、センターからのケアのための電話、面接相談(弁護士の法律相談を含む)、裁判所への付添、関係機関(警察・検察・弁護士・医療機関)との連絡調整、その他の適切な情報提供等々を切れ目なく行うことが可能である。多くの被害者の方から、「外に出ることもままならなかった頃に、自宅まで来てもらえてよかった」、「とても一人では過酷な刑事裁判を乗り切ることはできなかった」、「一人では敷居が高くて心細い思いをしていたと思うが、警察や検察庁での事情聴取の際に付き添ってもらって心強かった」、「自ら電話を掛けるエネルギーがない時、センターから電話を掛けてもらえ、安心して話を聞いてもらうことができた」、「年月が経って、周囲の人たちとの温度差が生じていったが、そういう幸せや悩みを吐き出すことができた」、「時間の経過とともに、家族や友人にさえ言えないでいる怒りや悲しみの気持ちを話せ、発散できる場となっている」等々の言葉をいただいたことは、支援者にとって今後の支援への励みともなっている。
- 裁判の公判傍聴は、被害者や被害者遺族にとっては、耐えられない程の苦痛である。多くの被害者は、裁判途中でも告訴を取り下げたい気持ちに何度もなると訴えられる。支援してもらえなかったら、とても一人では頑張れなかったとつらい胸の内を話される。裁判が終わって時がたつ中でつらい気持ちを身内同士、友人、知人には話せなくなる。立ち直るまでには長い時が必要になる。その苦しい気持ちを話せる場所が自助グループであること、また話を聞いてくれる人が居る、センターとしての役割は大きいと思う。
- 週 1 回程度の電話相談を続けています。初めてとった電話は殺人で妻を亡くした人からだった。周囲の環境からも孤立を募らせている方で話をお聞きするだけで何も答えることができず、電話を途中で切られたことが悔やむ思いとともに心に残っている。ただ事件後、勤務以外で初めて何か行動を起こされたこと、前向きになられたことが良かったと思う。だからこそ二次被害を起こさないように気をつけながら、そういうきっかけ作りにセンターが役立っていけるなら嬉しいし、人と会話できる機会をつくれたならもっと嬉しい。でも、実際は

どうだったのか、今となっては検証できず残念に思うが、この支援の難しさを教えて下さったのも彼であったし、あの電話にきちんと応えられる支援員をめざして頑張りたいと思う。

- 法廷への付添、弁護士事務所への付添、検事との事情聴取。一番印象に残っているのが、宮崎高裁での法廷付添でした。事務局の相談員についていだけ。初めてで緊張していて「これで良かったのだろうか？」と不安でしたが、御遺族の方が「ありがとうございます」とほっとされた表情で何回もお礼を言われました。そして私たち三人に「無事に帰りついでくださいね」と手作りのカエルのマスコット人形をくださいました。嬉しかったですね。支援後も時々センターへいらっしゃっているようです。もう一件は、ご主人を亡くされた方の付添で、支援は現在でも続いています。子どもさんがいらっしゃらないので、一人では食事がおいしくないからと時々センターと一緒に食事をとっております。センターに来てみんなと一緒に弁当を食べるのを楽しみにしてらっしゃいます。私たちに「ここでは心からなんでも話せるので本当に助かる。いつでも来ていいですか？このセンターがあつてよかった」と来られる度に言われます。このような被害者の方々からの言葉を聴くと支援してきてよかった…とそしてこれからは微力ながら寄り添って参りたいと思います。センターに対しての信頼があるから被害者の方々安心して相談できるのではと感じております。
- 団体では、警察や病院の救急担当者講師等からの連絡による性被害者の支援がかなりあります。その中の1事例を紹介します。深夜自宅に侵入レイプされた学生は、恐怖とショックで郷里の親にも話せず、マンションにも住めなくなり、友人宅に避難していたが、犯人未逮捕のため警察からの依頼で住宅確保に動いた。市住宅課へ何度も働きかけ交渉の結果、公営住宅を大学卒業までの条件で確保できた。さらに、PTSDにより大学にも行けず、卒業もあやぶまれたが、本人の意向を汲みながら大学と話し合う場に支援員が出向き、きめ細やかな支援を継続。また、同時に精通した精神科医に同伴受診を重ね、回復を早めることができた。特に当団体では、経済的に困難な被害者に対し精神的医療を必要とする被害者に早期に（すぐ）診療ができるよう犯罪被害者支援基金を設立して早期対応を図るべく医療費等の支給をしてきました。この事例でもわかるように一人の被害者により添いながら必要な時に即必要な支援が可能となるには、行政では難しく民間ならではの支援だと思います。彼女の場合、やっと犯人も逮捕され、これから裁判への支援となりますが、現在大学を卒業し事件の現場から離れた地で就職され頑張っておられます。
- 私の直接支援した中で、一番心に残っている遺族の方がいます。その方は60代で、年金生活をされている一人住まいの女性でした。娘さんが同居していた男に殺され、4歳の男の子を残されました。私たちが支援するようになったのは、2回目の裁判の前でした。面接、裁判付添から始まりました。何度かお会いするうち、お孫さんの将来のこと、お金のこと等、いろいろ悩みを打ち明けてくれるようになりました。私達は、早速市役所に行き情報収集、そこで県の方で親族里親制度があることを知り、県庁、児童相談所へ。私達の努力が実り遺族の方にどんなに喜んでもらえたか忘れることはできません。その後も時々電話をして、様子を伺っています。怯えて眠ることができなかつたり、気がつくと仏壇の前に座っていた孫が、今は元気に走り回っているとのこと。そしていつもありがとうございます！ありがとうございます！と、感謝の言葉を貰っています。
- 公的機関のどの部署に行ってもよいかわからない。また、公的機関そのものに行くことのために感じる人に対して、部署につないだり、付添ったり、また仕事の保証人になったりして喜ばれた。特にDVから逃げてきた人はこういったことが多い。性被害で過去のことである人は、訴えることもできず、精神科でもカウンセリングを受けることができる場所は少なく、ゆっくり時間をかけてきくことで、「話せてよかった」と安心される。経済的問題を抱

える人（DVで逃げてきた、性被害ゆえに訴えない）から一切も取らない（取れない）ので、感謝されることは多いが、財源は不足する。性被害で訴えるかどうか迷っている方には、メリットデメリットを伝える。多くの支援団体から、メリットしか伝えられないために不安を感じる人が多い。公平に伝えることで判断でき、喜ばれる。

- セクシャルハラスメント、レイプ、ドメスティック・バイオレンス等、女性に対する暴力被害者に対して、カウンセリング提供、裁判での意見書提出、同行支援等一貫した支援を提供できるのは、民間団体のメリットだと思う。特に、女性の立場から被害者をサポートするフェミニストカウンセリングは、被害女性の回復に有効だと思う。レイプ被害者がカウンセリングで自分の被害について整理できたので、裁判で本人意見をしっかりと話すことができ、満足な判決を得ることができたと感謝されたことがある。また、意見書作成時にも、被害者から、自分が受けた被害について明確に表現してくれて、被害者の気持ちの整理にも大変役に立ったということは、よく感謝される。
- 調停や裁判における情報提供、アドバイス、意見書代弁等。陳述書の書き方やそのポイント、主張が調停員や裁判官に理解されやすいものとなるためのアドバイスをしている。カウンセリングの中で、相談者の心理状態を理解しているので、その主張を司法関係者に伝わる言語を筋立てに沿って言い換え、エンパワーに繋がっているようだ。何よりも、二次被害に繋がるし、被害者自身も内面化しているジェンダー差別意識に敏感に活動していることは、被害者の孤立感を和らげていると実感している。また、被害者同士が安全に集う場を企画設定してきたことも喜ばれている。カウンセリングを通して、心理的な回復（PTSD症状の軽減や人への信頼感の回復）をしていかれることは非常に嬉しいです。