

4. 自助グループの運営

(1) ファシリテーターに関すること

1 ファシリテーターのあるべき姿勢

ファシリテーターとは、一般的には、議論を促す役割を備えた司会進行役のことですが、交通事故被害者等の自助グループにおけるファシリテーターの役割は、一般的な会議のファシリテーターとは異なり、いろいろな役割があります。参加者は交通事故の被害者等ですので、それぞれが経験した辛い思いを抱えています。それを受け止めながら、できるだけ参加者が安心して話すことができるよう、一人ひとりに配慮しながら、話題を調整していくことが、ファシリテーターの役割です。

ファシリテーターは、参加者の話がスムーズに進むよう、あくまでも補助的な役割として関与する姿勢が望まれます。したがって、積極的に話題を設定することや、参加者を指導するような立場にはありません。自助グループで語られる話題については、ファシリテーターが事前に準備しておくよりは、参加者の自己紹介が終わった後に自然に出てくる話題を取り上げるほうがよいでしょう。しかし、思うように話題が出てこなかった場合には、参加者が自己紹介として話した話題の中から、できるだけ多くの人が共通して話したこと等を取り上げて、投げかけてみることも有効です。参加者が望んでいるような話題を探ることも、ファシリテーターの重要な役割となります。

ファシリテーターは、自助グループの話題を調整する役割を担っていますが、ときには、参加者が、それぞれの被害の状況の差異を比較するようなことを話題にし、意見がぶつかりあうなど、とげとげしい雰囲気になることがあります。そのような場合には、例えば、ファシリテーターがさりげなく「みなさん被害に遭われた方であり、被害に遭われて辛いというところでは一緒ではないでしょうか」というような声かけが必要になります。

また、参加者が少なく、ファシリテーターと参加者が1対1になるような場合もあります。そのようなときには、参加者がゆっくり話をされることに対して、共感しながら、参加したことを十分意義深く捉えていただけるよう、配慮することも必要になるでしょう。また、そのような場合は、個別面談の形式を取ることもよいのではないのでしょうか。

なお、ファシリテーターに関しては、P39にファシリテーターのQ&Aがありますので、参照してください。

2 ファシリテーターの対応の留意点

内閣府の実施したアンケート調査結果から、自助グループのファシリテーターについて、その人材不足を危惧する声が寄せられていました（参考資料P17参照）。ファシリテーターは、交通事故被害者等がおかれている精神状態の理解や、その立場への配慮など、非常に神経を使う対応が求められており、ファシリテーターの力量が、自助グループの有効性に影響を及ぼすこともあります。また、ファシリテーターの力量が、被害者等が自助グループへの参加を決める要因の1つにもなっているようです。

内閣府の調査において、自助グループを支援する団体や被害者団体からは、ファシリテーターの課題について主に以下のようなものが、あげられていました（参考資料P17参照）。

ファシリテーターの主な課題

- 被害者等の精神的状況に対する理解の不足
- 参加者の心情を傷つけるような発言
- ルール通りの運営ができないこと

ファシリテーターは、参加者の心情を傷つけるような二次被害を与えないということはもちろんですが、被害者等の精神状態について把握できるように、努める必要があります。また、自助グループが、ルールに即して運営できるよう、配慮することも必要です。例えば、参加者の発言についての時間配分に気をつけることや、参加者のマナー違反があった場合の対応など、参加者に不快感を与えずに適切に対応するためのテクニックについても、学んでおくことが望ましいでしょう。

3 ファシリテーターが抱えやすい課題の解決策

これまで述べてきたようなファシリテーターが抱えやすい課題の解決策として、内閣府の調査からは、以下のような取組があげられていました（参考資料P18参照）。

ファシリテーターの抱えやすい課題の解決策

- ファシリテーターに対する研修の実施や、他団体が実施する研修への派遣
- ファシリテーターを含めた支援者による勉強会の実施
- 自助グループに複数のファシリテーターを参加させること

※また、自由記述からは、以下のような取組が寄せられていました。

- 会の終了後15～20分の間、参加者全員に対して個別面談をするなどの支援を実施し、振り返りの時間と話せなかった者への配慮を行っている。
- 自助グループの終了後に反省会を実施して、改善策を検討している。

ファシリテーターは、非常に神経を使う役割であることは、多くの自助グループにおいて認識されており、ファシリテーターの育成について、その質を保つために研修等の取組を実施している団体もあります。また、複数のファシリテーターを設置し、できるだけ対応に偏りが無いように工夫している団体もあります。そのように、ファシリテーターの質の向上に向けた取組の継続的な実施が期待されます。

○ ファシリテーター自身への支援

アンケート調査では、ファシリテーターの育成と同時に、ファシリテーター自身の支援に関する意見も寄せられていました。交通事故被害者等の自助グループのファシリテーターは、多くの被害者等の話を聞きながら、二次被害を与えないように配慮する必要があることから、非常に責任が重く、難しい役割を担うこととなります。また、被害者等の話を聞くことにより、大きなストレスを受け、精神的に辛い思いをすることも考えられます。調査結果からは、そのようなファシリテーターのメンタルヘルスに対するサポートが求められていることも指摘されていました。

ファシリテーターに対するストレスに対処する方法としては、仲間同士で支え合うことが、最も重要となります。ストレスがある場合には、他の支援者やファシリテーターとの分かち合いが有効ではないでしょうか。一人で抱え込むことなく、仲間に相談をしたり、仲間と楽しい時間を共有するなど、できるだけ、ストレスを解消するよう心がけてください。また、そのように相互にサポートできる仲間関係を、日ごろから築いておくことも大切ではないでしょうか。しかし、それでも解消しないようでしたら、専門家に相談することも検討してください。

(2) 自助グループの開催に関すること

1 参加者の募集・周知

被害者等が自助グループに初めて参加する方法としては、個別カウンセリングを行っている団体からの紹介などが多いようです。中には、自ら自助グループに直接連絡を取り、参加を希望する方もいますが、そのように自ら連絡することを躊躇するケースも少なくありません。なお、内閣府が行ったアンケート調査結果から（参考資料P38参照）、「新聞」や「自治体等の広報誌」、「TVやラジオなどの公共放送」といった公共の媒体による自助グループの紹介は、信頼性が高く、参加を促すためには効果的であると考えられます。自助グループの広報については、まず、そのような媒体の利用を検討してはいかがでしょうか。

また、自助グループを支援している団体の場合、自助グループの参加者の増加は支援活動の充実の結果であるため、まず、支援活動の充実を図ることが重要です。

効果的な自助グループの広報

- 新聞
- 自治体等の広報誌
- TVやラジオなどの公共放送
- 警察や行政の担当者からの連絡

※事例として、以下のような意見も聞かれていました

- すぐに自助グループへの参加を促すのではなく、例えば「命のメッセージ展」や「キャンドルナイト」のようなイベントの準備を一緒にする中で、少しずついろいろな話をし、徐々にメンバー同士の信頼を深めていくようなやり方もあるのではないのでしょうか。
- すでに自助グループに参加しているメンバーからの紹介も有効です。そのためには、主要なメンバーのネットワークを強固なものにすることが大切です。

また、自助グループに、新しいメンバーを受け入れるかどうかについては、事前に個別面談を行っている団体がほとんどです（参考資料P20参照）。しかし、中には希望者全員を受け入れるような対応をしている団体もあります。メンバーの受入については、団体の目的や特徴によっても異なりますが、参加を希望している方が、どのような方なのか、事前に面接などをして、参加の目的と自助グループの特徴があっているのかなど、説明し、確認することが望まれます。また、参加希望者の精神的な状態が、自助グループに参加できる段階にあるかどうかなど、その方の状態についても確認することが望まれます。被害から間もない時期など、まだ落ち着いて話ができないような段階であれば、自助グループではなく個別カウンセリングなどをお勧めする場合があります。

2 自助グループの種別

自助グループの種別については、交通事故と他の犯罪といった犯罪種別ごとに分けるケースや、運営の目的別に分けるケース、また、死亡あるいは重度障害といった被害の程度により分けるケースなど、多様な分類があります。グループの種別を細分化するかどうかについては、そのグループの目的や状況等によって異なります。自助グループの種別を細分化することにより、類似した状況の者同士が集まり、効率的な運営ができるなど、メリットは大きいと考えられます。しかし、細分化しすぎることにより、対象となる参加者が少なくなり、参加するメンバーを集めることが難しくなるというデメリットもあります。

グループの種別については、運営の目的にもよりますが、必ず細分化しなければならないというものではありません。大切なことは、参加者が安心して話ができる環境があることではないでしょうか。また、犯罪種別等、状況が異なる被害者等の話を聞くことにより、被害原因が異なっても共通する部分があることに目が向くようになります。そのような共通点についてお互いに話し合うことによって、物事を広く見ることができるようになるという効果もあるのではないのでしょうか。

【自助グループの種別の例】

| | |
|-------------|---|
| 犯罪の種別の例 | <ul style="list-style-type: none">・交通事故被害者等のみの運営・他の犯罪被害等も合わせて運営・犯罪被害以外（自殺遺族など）も合わせて運営 |
| 被害の程度の例 | <ul style="list-style-type: none">・亡くなった方の遺族・重度障害を負った方の家族、本人 |
| 被害者との関係の例 | <ul style="list-style-type: none">・親子・配偶者・兄弟姉妹 |
| 事故からの経過期間の例 | <ul style="list-style-type: none">・事故からの経過期間が短い方・事故からの経過期間が長い方 |
| 目的別の例 | <ul style="list-style-type: none">・精神的ケア・裁判への対応 |
| 性別 | <ul style="list-style-type: none">・男性・女性 |

3 開催日時・開催場所

開催日時については、できるだけ参加人数が多くなるような日程が好ましいですが、実際には、例えば「毎月第2土曜日」というように、毎月決まった日程が設定されていることが多いようです。調査結果からは、例えば「平日の決まった曜日」あるいは「土・日の午後」に開催されるケースが多いようです（参考資料P22参照）。

また、開催場所については、会場の確保に苦慮している団体が多いようです。団体において会議室を持っていない場合は、公共の会議室を利用するなど、費用ができるだけかからない工夫がなされています（参考資料P22参照）。なお、自助グループは、被害体験を語り合う場であることから、できるだけ静かな場所で開催されることが望ましく、公共の会場であっても、他の団体活動の音が騒がしい場所や、人の往来の激しい場所などは、可能であれば避けることが望ましいと思われれます。

4 諸経費の負担

諸経費の負担については、団体が負担しているケースが多いようですが、参加者が負担しているケースも少なくありません（参考資料P23参照）。団体の特性にもよりますが、特定の参加者に、過度に費用負担がかかることのないよう、留意する必要があります。

(3) 自助グループの進め方

1 事前準備

- 開催日時及び場所の決定と会場の確保
- 開催案内の準備と発送
- 講師を招く場合には、その連絡および事務手続きの実施
- 開催するために必要な資料の準備
 - (例) ・自助グループにおける約束事などを記載した用紙
 - ・当日配布する情報提供に関する資料
 - ・その他の連絡事項に関するもの 等
- 支援団体が開催する場合は、支援団体の職員に対する周知徹底

開催案内の例

1

平成□□年□月□日

◇◇◇支援団体

〇〇 〇〇様

暑さが日増しに厳しくなってきました。〇〇様におかれましては、いかがお過ごしでしょうか。

□月の自助グループは、
□月□日（〇曜日）午後1時30分から3時30分に開催いたします。

ご参加をお待ちしております。

◇◇◇支援団体

自助グループ担当

〇〇 〇〇

連絡先

住所：

電話：

平成□□年□月□日
自助グループ◇◇◇の会

〇〇 〇〇様

すっかり寒くなってまいりましたが、いかがお過ごしでしょうか。
年末年始にかけ、気持ちが落ち込む日も多かったのではないのでしょうか。
気にかけております。

さて、今月の自助グループは、□月□日（○曜日）午後1時30分から
3時30分に開催いたします。

当日は、〇〇弁護士さんも参加なさいますので、ご承知くださいますよ
うお願いいたします。

それでは、ご参加をお待ちしております。

自助グループ◇◇◇の会

〇〇 〇〇

連絡先

住所：

電話：

2 開催前の準備

- 部屋の鍵を開け、電気及び空調のスイッチを入れます。
- 机は口の字型のように、参加者が話しやすいような形に並べるとよいでしょう。
- 名札や出席表、筆記用具を準備します（名札は状況に応じて、予備も用意します）。
- 小さな時計を2つ程、準備します。
- ティッシュペーパーとゴミ箱を、さりげなく配置します。
- 必要に応じて、お茶とお菓子などを準備します（参加者による当番制でもよい）。
- 机の上には花か植物を飾るなど、柔らかい雰囲気が出るとよいでしょう。

3 開催時の流れ

- 参加者には自由に席についてもらい、ファシリテーターは最後に空いた席につきます。
- まず、ファシリテーターの自己紹介をします。
- グループ内での原則を伝えます
 - （例）・会の中の話は会の中だけにして、秘密は守る
 - ・各人が話す時間は平等になるようにする 等
- 参加者が自己紹介をします。話す順番は、ファシリテーターから遠い席の人から話してもらおうと進行しやすいですが、状況に応じて別の方法でもかまいません。
- 次に、被害の内容について自由に話してもらいます。

4 自助グループ開催時に参加者に配布する資料

自分が受けた被害体験に向き合う時間であることを、参加者自身が自覚するために、自助グループの目的や原則については、毎回周知することが大切です。そのため、次ページの例①、例②のように、資料を各人に配布もしくは読み上げるとよいでしょう。

5 開催中の留意事項

- ・参加者の一部が時間を独占したり、不適切な発言をしたときは中止し、次の人に話してもらいます。
- ・できるかぎり平等に時間を使えるように注意深く配慮します。
- ・スタッフは複数で入り、参加者に対応します。
- ・最後は参加して率直に話してくれたことへのお礼を言い、次回の開催日時を伝え終了します。