

## 参 考 資 料

平成20年度「自助グループの活動実態把握調査」  
結果報告書



## 参考資料 目次

第1章 調査概要	1
1. 調査概要	3
2. 回答者の属性	5
(1) 各種団体の交通事故被害者等支援の概要	5
(2) 自助グループの紹介・支援等の内容	6
(3) 職員・ボランティア、被害者個人の回答者の属性	7
第2章 調査結果	9
1. 自助グループの意義やメリット等について	11
(1) 自助グループの意義	11
(2) 被害者が自助グループに参加することによる気持ちの変化	12
(3) 自助グループの良い面	13
(4) 自助グループに参加したことで悪かったと聞くこと	16
2. 自助グループの運営に関すること	17
(1) ファシリテーター・職員の対応の問題と解決策	17
(2) 運営している自助グループの受入方法	20
(3) 運営している自助グループの種別	21
(4) 自助グループの開催日時及び開催場所	22
(5) 諸経費の負担	23
(6) 自助グループを運営する上での課題	24
(7) 被害者が自助グループに参加しない理由	29
(8) 自助グループを進める上で生じる問題点とその対処	31
(9) 自助グループを活発にするための方策	33
(10) 自助グループの参加者の増加の有無及び増加した要因	40
3. 調査結果まとめ	41

## 自助グループの活動実態把握調査結果報告書について

これは、交通事故被害者等を対象とする自助グループの実態を把握し、その効用や課題について明らかにすること目的として、内閣府が平成20年度に実施したアンケート調査結果です。

このアンケート調査は、自助グループ活動の実態に関して、被害者のみならず、支援にかかわる関係者にも調査を行っております。多様な立場からの意見が反映されておりますので、ぜひご覧いただき、今後の自助グループ活動にお役立ていただけますと幸いです。

# 第1章 調査概要



## 1. 調査概要

### (1) 調査の目的

交通事故被害者等を対象とする自助グループ活動について、自助グループ活動を行っている団体及びその職員・ボランティア、被害者団体、自助グループへの参加者を対象として、自助グループの実態を把握し、その効用及び課題を明らかにすることを目的としています。

### (2) 調査対象

調査対象は、「行政」、「支援団体」、「被害者団体」、「職員・ボランティア」、「被害者個人」を対象としています。

### (3) 調査方法

調査対象者に対して、郵送及び電子メールにより、調査票を配布し、回収しています。調査票の配布について、「行政」については、全国の主要な都道府県、市、県警本部、県立精神保健福祉センター、こころの健康センター及び子ども・女性・障害者支援センターに調査票を配布しています。「支援団体」については、全国の被害者支援団体を対象に調査票を配布しています。「被害者団体」については、支援団体が活動を支援している被害者団体に、支援団体を經由して調査票を配布しています。「職員・ボランティア」については、支援団体の職員・ボランティアに調査票を配布しています。「被害者個人」は、支援団体が把握している被害者を対象に、支援団体から調査票を配布しています。

### (4) 調査期間

調査期間は、平成21年3月10日から3月25日です。

### (5) アンケート調査票の配布数、回収数及び回収率

アンケート調査票の配布数、回収数及び回収率は、以下の通りです。

表1 アンケート調査票の配布数、回収数、回収率一覧

	行政	支援団体	被害者団体	職員・ボランティア	被害者個人	総計
配布数	213	53	24	94	141	525
回収数	180	31	8	75	86	380
回収率	84.5%	58.5%	33.3%	79.8%	61.0%	72.4%

## (6) 調査対象別の調査内容

調査内容は、以下の通りです。なお、調査票は団体用（行政、支援団体、被害者団体）及び職員・ボランティア用、被害者個人用の合計3種類となっています。

表2 調査対象別の調査内容一覧

質問項目	調査票の種類		
	団体用	職員・ボランティア用	被害者個人用
組織体制・支援内容等の基礎情報	○		
年齢・性別等の基礎情報		○	○
自助グループの意義	○	○	
被害者が自助グループに参加することによる気持ちの変化		○	○
自助グループの良い面		○	○
自助グループの悪い面		○	
運営している自助グループの受入方法と種別	○		
自助グループの開催日時及び開催場所	○		
諸経費の負担	○		
自助グループを運営する上での課題	○	○	
被害者が自助グループに参加しない理由		○	○
自助グループを進める上で生じる問題点とその対処	○		
自助グループを活発にするための方策	○		
自助グループの参加者の増加の有無及び増加した要因	○		
ファシリテーター・職員の対応の問題	○		
ファシリテーター・職員の対応の問題の解決策	○		

※団体用の調査票は、行政、支援団体、被害者団体の3種類の団体を対象としています。

※行政については、「自助グループを行っている」とする回答が1件のみであったことから、自助グループに関する質問（P9以降）については、集計結果をグラフに掲載していません。



## 2. 回答者の属性

### (1) 各種団体の交通事故被害者等支援の概要

アンケートに回答した団体（「支援団体」、「被害者団体」、「行政」）を対象として、交通事故被害者等支援施策の有無を質問しています。その結果、「支援団体」においては、「交通事故被害者に限定した支援施策を行っている」とする回答はほとんどなく（3.2%）、「交通事故被害者を含む犯罪被害者等の支援施策」（61.3%）及び「対象を限定せず、一般的な支援施策」（22.6%）が中心となっています。「行政」においても「交通事故被害者に限定した支援施策」を実施しているとする回答は、16.6%と少なくなっています。

「支援を行っている」と回答した団体を対象に、支援内容について質問しています。「支援団体」は「電話による相談」（100%）、「面接相談」（100%）、「直接支援」（100%）、「臨床心理士等の専門家による面接相談」（88.9%）等、多様な支援が行われています。「被害者団体」では、「被害者の権利回復のための活動」（100%）、「電話による相談」（87.5%）が中心ですが、「直接支援」や「自助グループの紹介」も多くなっています。

図1 交通事故被害者等支援施策の有無

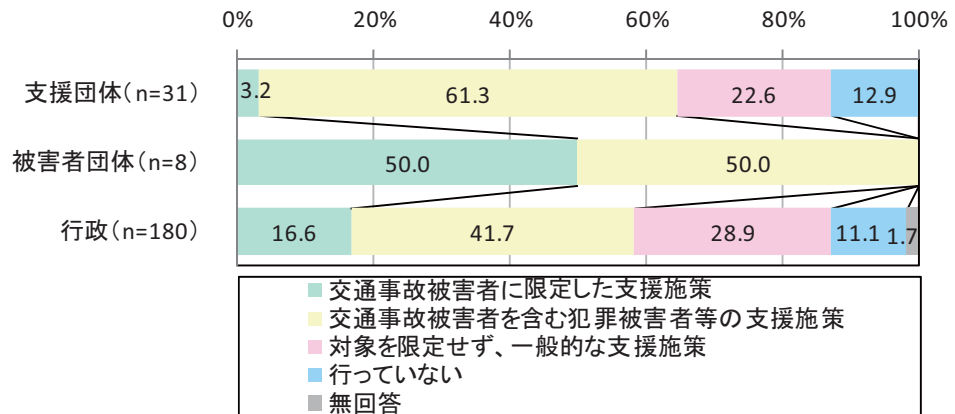
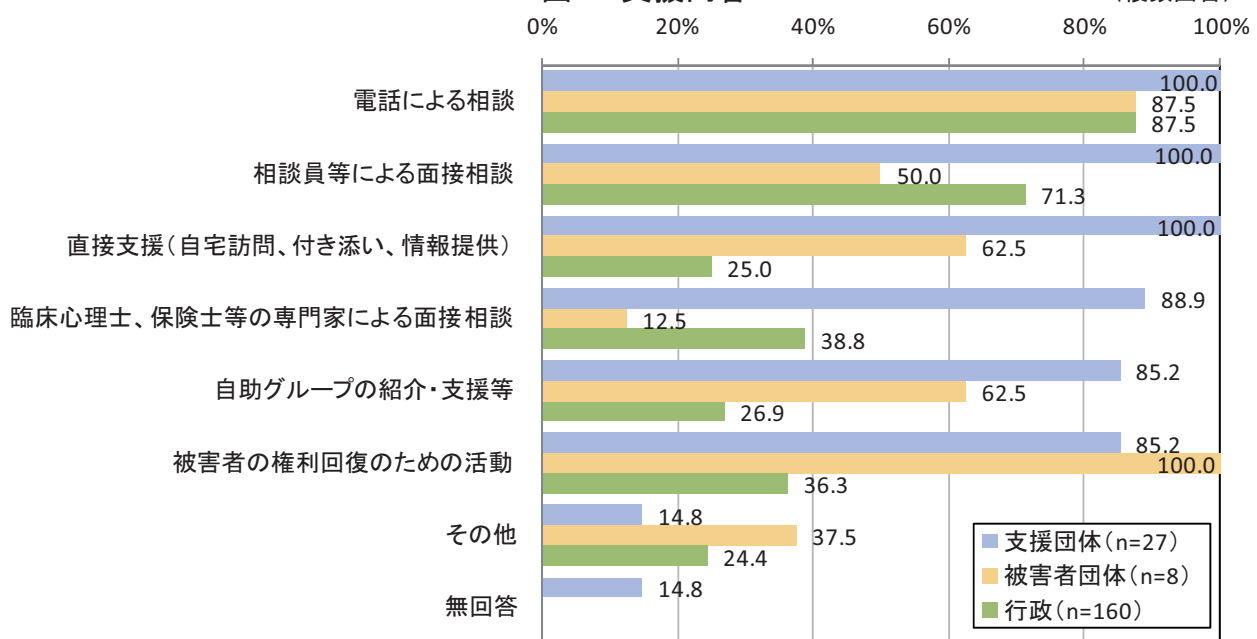


図2 支援内容

(複数回答)



※被害者への支援を行っている団体のみ集計

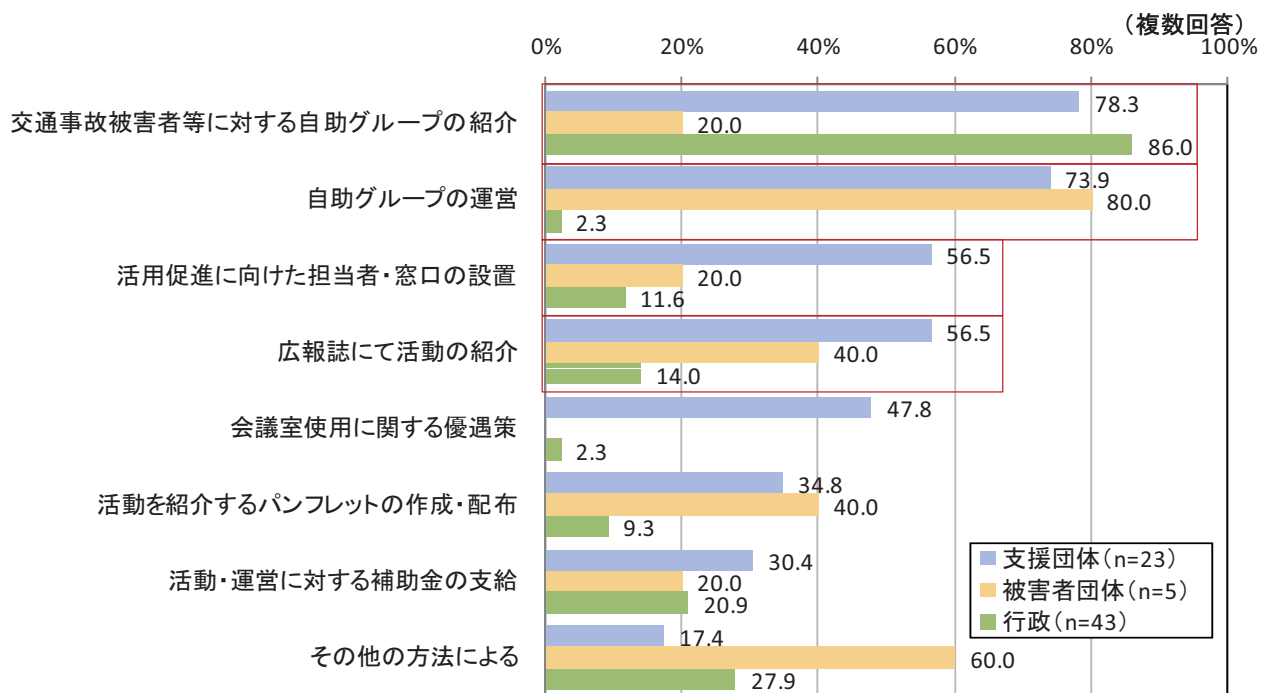
## (2) 自助グループの紹介・支援等の内容

「自助グループの紹介・支援を行っている」と回答した団体を対象として、自助グループの紹介・支援等の内容について質問しています。その結果、「行政」においては、「交通事故被害者等に対する自助グループの紹介」は8割強において行われていますが、実際に自助グループを「運営している」とする回答は、ほとんどありません。

「支援団体」においては、「交通事故被害者等に対する自助グループの紹介」や「自助グループの運営」は8割弱において行われており、「活用促進に向けた担当者・窓口の設置」や「広報誌にて活動の紹介」も過半数を占めています。

「被害者団体」は、「自助グループの運営」を行っている団体が多くなっています(80.0%)。また、「被害者団体」のその他については、「事故防止のための活動」や「法改正を目的とする署名活動」等の活動があげられています。

図3 自助グループの紹介・支援等の内容



※自助グループの紹介・支援等を行っている団体のみ集計

### (3) 職員・ボランティア、被害者個人の回答者の属性

#### ① 職員・ボランティア（回答者数：75名）

職員・ボランティアの回答者の属性について、犯罪被害者支援に関わり始めてからの平均年数は、研修期間を含め約6年となっています。

平均年齢は、約56歳であり、性別は、女性88.0%（66名）、男性12.0%（9名）と女性からの回答が多くなっています。

回答者の雇用形態については、「非常勤職員」が41.3%（31名）と最も多く、次いで「常勤職員」が24.0%（18名）、「ボランティア」が18.7%（14名）と続いています。

被害者支援業務にかかる研修については、回答者の90.7%（68名）が「継続的に受けている」と回答しています。

支援機関への関わり方（複数回答）については、「直接支援等を行う支援員・相談員」、「電話相談等を行う支援員・相談員」が共に73.3%（55名）と最も多く、次いで「面談等を行う支援員・相談員」が58.7%（44名）、「自助グループの運営への協力者」が41.3%（31名）と続いています。

#### ② 被害者個人（回答者数：86名）

被害者個人の回答者の属性について、被害からの経過年数は、約9年となっています。

平均年齢は、54.4歳であり、性別は、女性67.4%（58名）、男性31.4%（27名）、無回答1.2%（1名）となっています。

被害者との続柄については、「子ども」が76.7%（66名）と最も多く、次いで「親」が9.3%（8名）、「配偶者」が8.1%（7名）、「本人」3.5%（3名）「きょうだい」3.5%（3名）「親族」1.2%（1名）が続いています。

犯罪被害に遭われた方の負傷の程度については、「死亡」が94.2%（81名）と最も多く、次いで「後遺障害等級を認定されているが介護を要しない後遺障害あり」が3.5%（3名）、「後遺障害等級を認定されている介護を要する後遺障害あり」及び「後遺障害等級は認定されていないが後遺症あり」がそれぞれ2.3%（2名）と続いています。

自助グループの存在については、97.7%（84名）の回答者が「知っている」と回答しています。



## 第2章 調査結果



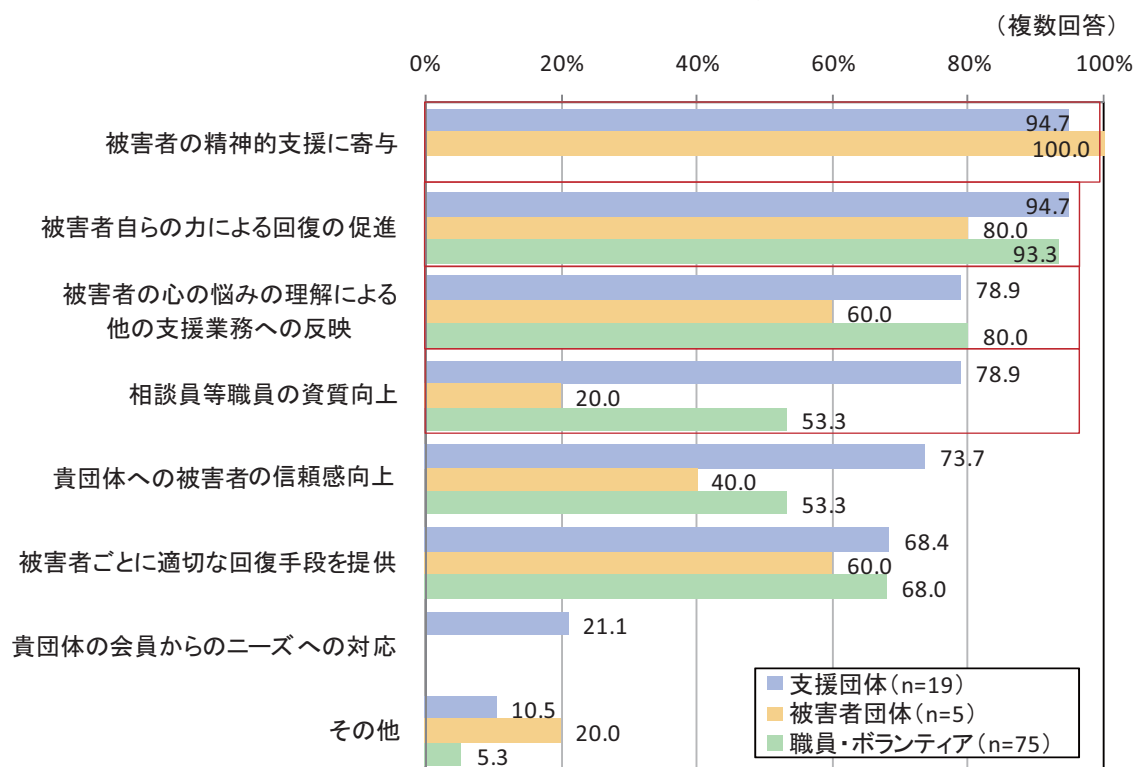
## 1. 自助グループの意義やメリット等について

### (1) 自助グループの意義

「自助グループの運営または活動支援の意義」について、「支援団体」、「被害者団体」、「職員・ボランティア」を対象に質問しています。いずれも、「被害者の精神的支援に寄与」や「被害者自らの力による回復の促進」、「被害者の心の悩みの理解による他の支援業務への反映」の回答が多くなっています。また、「支援団体」や「職員・ボランティア」の回答からは、「相談員等職員の資質向上」に向け、よい影響があると回答する傾向にあります。

団体や職員・ボランティアの視点からの自助グループの意義は、被害者の支援に貢献できることや、自助グループによって得られた被害者心理の理解が、他の支援業務や相談員等の資質向上に結びつくことと認識されています。

図4 自助グループの運営または活動支援の意義



※「支援団体」、「被害者団体」については、自助グループを実際に運営している者のみの集計であり、「職員・ボランティア」は、回答者全体の集計

※「被害者の精神的支援に寄与」「貴団体の会員からのニーズへの対応」の項目は、「職員・ボランティア」にはない質問項目

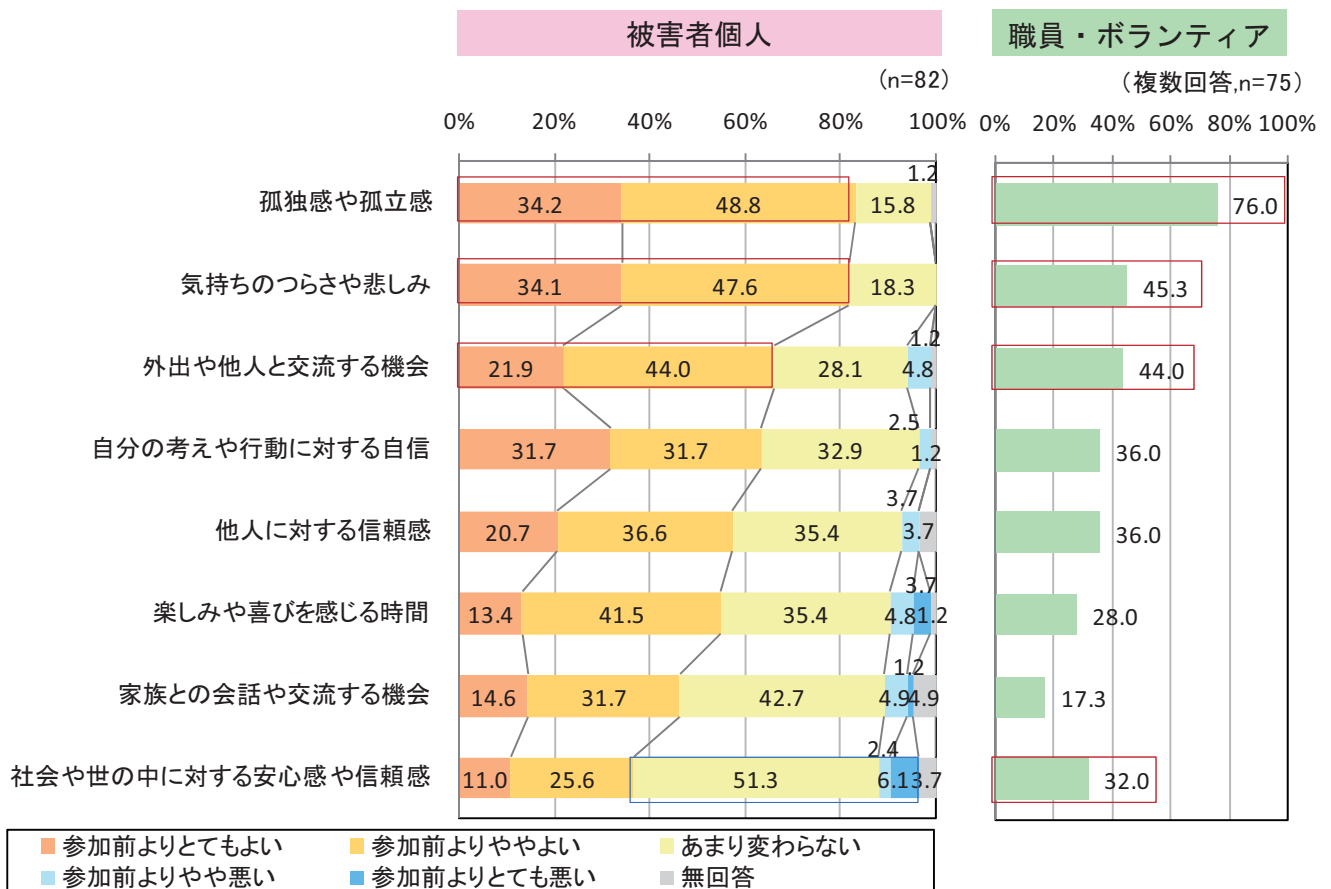
## (2) 被害者が自助グループに参加することによる気持ちの変化

「被害者が自助グループに参加することによる気持ちの変化」について、「被害者個人」には、「とてもよい」～「とても悪い」までの5段階にて、また「職員・ボランティア」には複数回答にて質問しています。その結果、「被害者個人」及び、「職員・ボランティア」のいずれも同様の傾向が示されていました。

「被害者個人」については、参加前よりよい（「参加前よりとてもよい」＋「参加前よりややよい」）とする回答は、特に「孤独感や孤立感」（83.0%）や「気持ちのつらさや悲しみ」（81.7%）の項目に多く、「外出や他人と交流する機会」（65.9%）の回答も多くなっています。他方、「職員・ボランティア」も上位3項目は同じ結果となっており、自助グループへの参加による気持ちの変化は、被害者個人からも、それを支援する職員・ボランティアからも、同じ項目について、示されています。

また、「社会や世の中に対する安心感や信頼感」は、「被害者個人」では、他の項目に比して「あまり変わらない」（51.3%）、あるいは参加前より悪い（「参加前よりとても悪い」＋「参加前よりやや悪い」）（8.5%）とする回答が多くなっていますが、「職員・ボランティア」では、32.0%がよいと回答しています。この点については、支援する側が思っているよりも、改善することが難しいことが考えられます。

図5 自助グループに参加することによる被害者の気持ちの変化



※「被害者個人」については、自助グループに参加したことがあると回答した者のみ集計

※「職員・ボランティア」については、「自助グループの参加者から参加して良かったと聞くこと」について質問している



### (3) 自助グループの良い面

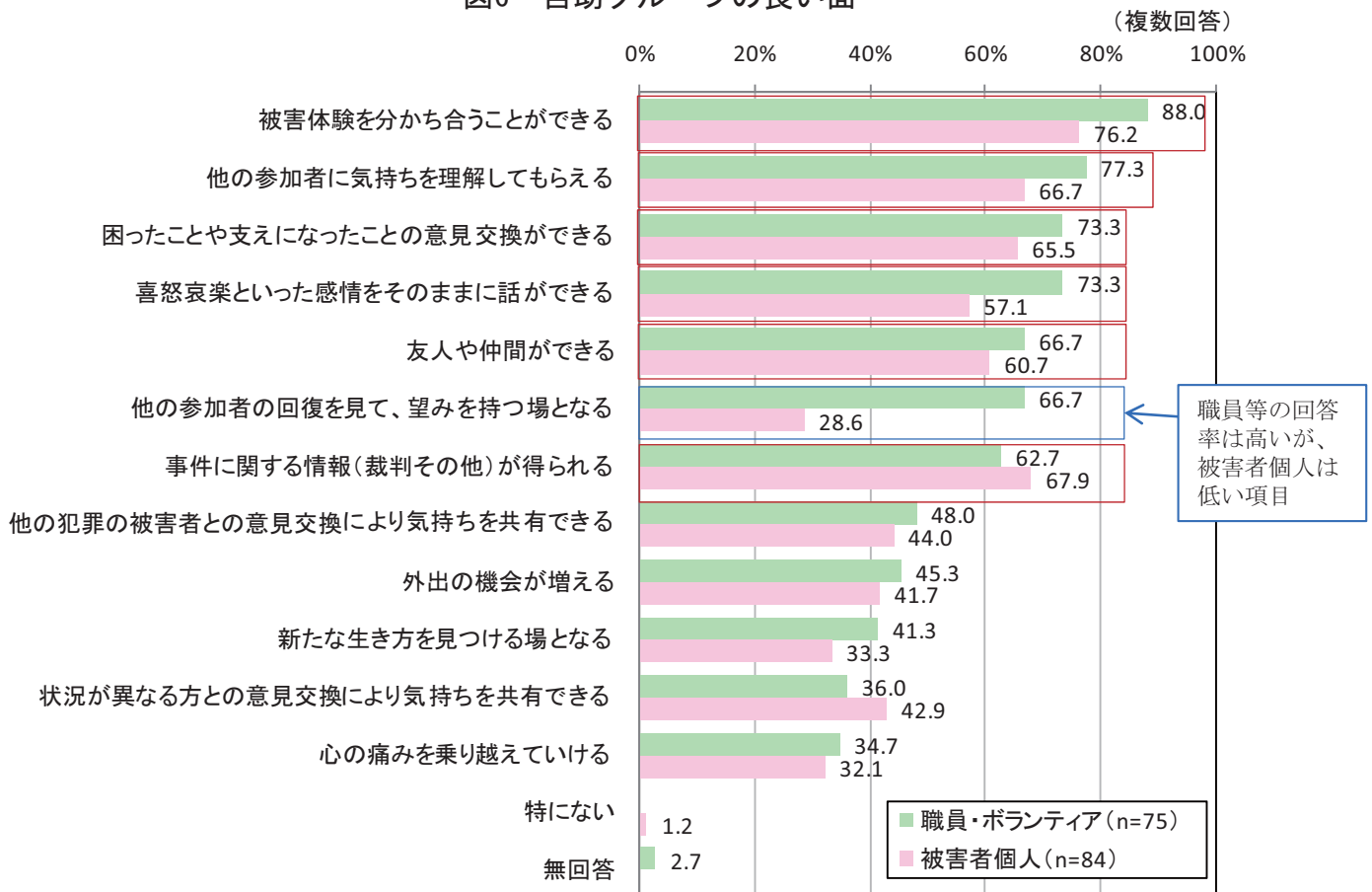
「自助グループの良い面」について、「職員・ボランティア」及び「被害者個人」を対象に質問しています。いずれも最も回答が多かった項目は、「被害体験を分かち合うことができる」（それぞれ88.0%、76.2%）となっており、自助グループの最も良い面の認識は一致しています。上記以外に「職員・ボランティア」に多い回答は、「他の参加者に気持ちを理解してもらえる」（77.3%）、「困ったことや支えになったことの見聞交換ができる」（73.3%）、「喜怒哀楽といった感情をそのままに話ができる」（73.3%）、「友人や仲間ができる」（66.7%）、「他の参加者の回復を見て、望みを持つ場となる」（66.7%）となっています。

「被害者個人」についても同様の傾向が見られていますが、特に「事件に関する情報（裁判その他）が得られる」とする項目が2番目に回答が多く、そのような情報が得られることも自助グループに参加する付随的なメリットとして感じられているようです。

また、グラフに示されるように、「他の参加者の回復を見て望みを持つ場となる」については、「職員・ボランティア」は良い面としてあげていても、「被害者個人からはあまり良い面と指摘されなかった項目であり、支援者が思っているほど被害者はメリットとして感じられていない側面もあります。

なお、「被害者個人」の自由記述（次頁以降参照）からは、「他の被害者の役に立つことを実感する機会が得られること」をあげる者が多く見られていました。

図6 自助グループの良い面



※「被害者個人」については、自助グループを知っていると回答した者のみ集計

※「職員・ボランティア」については、「自助グループへの参加者から自助グループの良い面であると聞くこと」について質問している

## 【自由記述より（「自助グループの良い面」に関する記述を抽出して記載）】

### ① 仲間がいることを実感できる安心感があること

職員・ボランティア

- ・自分は一人ではなく、理解してくれる人がいると思えることは、とても大切である。また、自分は弱いわけではない、あるいは自分は悪くないと思えることも大切である。
- ・都合により参加できなくても、「いつも決まった日に開催している」、または「参加すれば無条件に受け入れてくれる仲間がいる」という安心感がある。
- ・他の参加者と信頼関係が生まれることで、自助グループへの帰属意識を持つことができ、そのことが家族関係及び地域社会における人間関係の再構築へつながっていく。
- ・「自分だけが」という思いがあっても、他の参加者も同様な経過をたどっていることを知るにより、孤立感が和らぐ。

被害者個人

- ・自分は一人ではないこと。最悪でないこと。回復できること。誰かの役に立てること。笑うことができることなどが実感できる。被害者には、被害者にしか到底わからないことがあり、それを共感できて生きる勇気が湧いてくる。
- ・親しくなった参加者や、考え方・生き方を手本にできる参加者と知り合えたことは、心強いことである。
- ・自助グループには、仲間がいるという安心感がある。
- ・自助グループに参加して、本当の辛さ、本当の支えとは何か、分かったような気がした。
- ・自助グループ内の原則を守りながら、被害の内容などを繰り返し話すことにより、自分の思いを吐き出し気持ちが楽になるものである。心の痛みを乗り越え年数が経った被害者を見て、自分も回復できることを知り、生きていける自信に繋がっていく。

### ② 安心して話し、感情を出すことができる場となっていること

職員・ボランティア

- ・事件から長年経っていても、心おきなく故人の話をするができる。
- ・自分の今の感情をありのまま出しても否定されない安心な場であり、それが精神的安定につながる。
- ・心おきなく泣くことは、精神的回復のために大事なことである。そのような場所があることは、参加者に良い影響を与えている。
- ・家族に対する怒りや不満など、家族であっても言えないことが、グループでは自由に語れるため、気持ちが多少楽になる。
- ・参加者にとっては、「自分はここにいてもよい」、「ここでは何を話してもよい」という場が心強い支えとなり、希望を見出すことができる。
- ・自助グループでは、本音で話ができるとともに、共感してもらえる。
- ・気持ちの吐き出しをした後は、優しくなれるようである。

被害者個人

- ・家族や親戚にも本音で話すことができない胸の内や、亡くなった子どものことを話すことができる。同時にセンター職員も被害者に気を使いながら接していることが分かり、安心して参加することができる。
- ・家族にも話せないことを話す場を持っていることに感謝している。
- ・亡くなった子どものことだけを考えてもよい場所を持つことができたと感じている。
- ・センター職員の意識の高さと、被害者遺族の気持ちを十分理解し受け止めてくれることで、安心して自分をさらけ出せる唯一の場である。
- ・センター職員がリードして対応することによる信頼感がある。

### ③ 社会や他の被害者の役に立つことを実感する機会が得られること

職員・ボランティア

- ・ 事件後、年数が経過している被害者は、事件後間もない被害者への心配りができることで自信を回復しているようである。

被害者個人

- ・ 自分の体験が他の被害者の役に立てることが良い面である。
- ・ 新たな仲間が出来たことで、自信を持つことができた。また、活動の中で自分を必要としてくれることで、とても前向きな気持ちになれた。
- ・ 自助グループ活動を通して、他の被害者の気持ちや立場を配慮できるようになった。
- ・ 人前でスピーチをする機会が与えられる等、さまざまな経験を通して視野を広げることができた。
- ・ センターが、自分を支えてくれたことへの感謝を忘れずに、新たな被害者に対して可能な範囲で支え、お手伝いすることができるとさらによいと考えている。

### ④ 自分と向き合い、気持ちを整理できる機会となっていること

職員・ボランティア

- ・ 被害体験を客観視することにより、主観的な思いであっても第三者に理解されるような表現に置き換えることができる。
- ・ 参加者同士がお互いの体験を話したり聞いたりすることにより、事実と向き合い、自分の気持ちを整理することができる。
- ・ 自己紹介を繰り返す中で、被害を現実のものとして受け止められるようになる。

被害者個人

- ・ 自助グループに参加することで、自分自身と向き合う時間を持つことができる。
- ・ 自分の気持ちの整理ができるようになった。

### ⑤ 自分の回復を実感できる機会となっていること

職員・ボランティア

- ・ 自分もいつかは他の参加者同様、辛さを抱えながらも生活できるようになるという希望が持てる。
- ・ 自分の回復の度合いを確認できる場である。

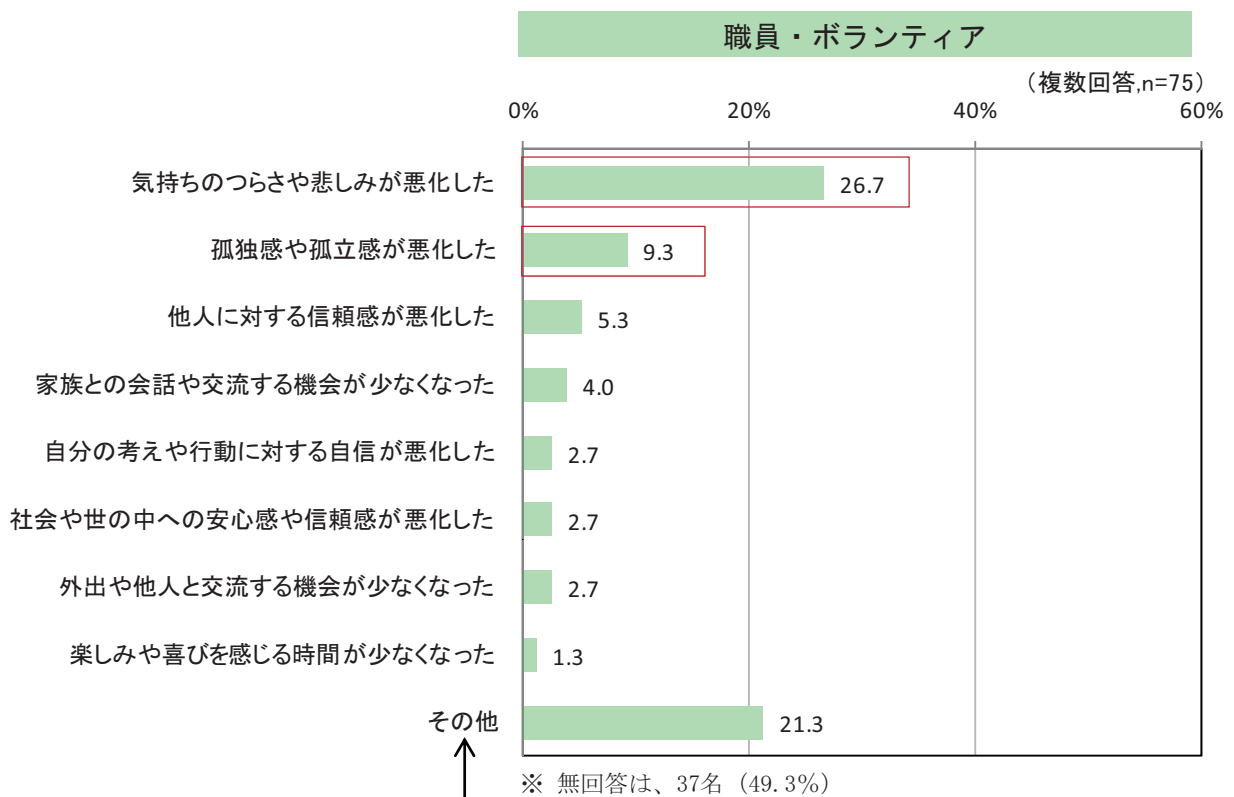
被害者個人

- ・ センター職員に心から接してもらい、また同じ仲間のおかげで元の生活を少しずつ取り戻すことができた。

#### (4) 自助グループに参加したことで悪かったと聞くこと

「自助グループへの参加者から自助グループに参加したことで悪かったとよく聞くこと」について、「職員・ボランティア」を対象に質問しています。最も多い回答は、「気持ちのつらさや悲しみが悪化した」(26.7%)、「孤独感や孤立感が悪化した」(9.3%)となっています。また、「その他」への回答も多く、具体的には「他の人の話を聞くことがつらい」、「他人と比較して落ち込む」といった、被害者本人の問題もあげられていますが、「支援者やファシリテーター、参加者の言動に傷つく」こと「年齢や被害内容の差異」や「自助グループの形式」といった参加者の要因により、辛い思いをしたり馴染めないといった課題が生じやすいことも指摘されています。

図7 自助グループ参加したことで悪かったと聞くこと



##### 「その他」の内容

- ・他の人の話を聞くことがつらかった
- ・帰宅して、一人になると反動で落ち込む
- ・他人と比較して、落ち込むことがある
- ・他の遺族には支え合う家族がいるのに、自分にはいないことに改めて気付かされた
- ・立ち直りつつある人に対して怒りが生じた
- ・お茶を飲みながら話すという形式に馴染めなかった
- ・支援者、ファシリテーター及び他の参加者から二次被害を受けた
- ・参加者の中には、「自分が1番大変である」とし、他の被害者を受け入れない者もいる
- ・交通事故被害者と犯罪被害者は、同じ場では話しにくい
- ・自助グループの構成員と年齢的にギャップがあり、会話がかみ合わなかった

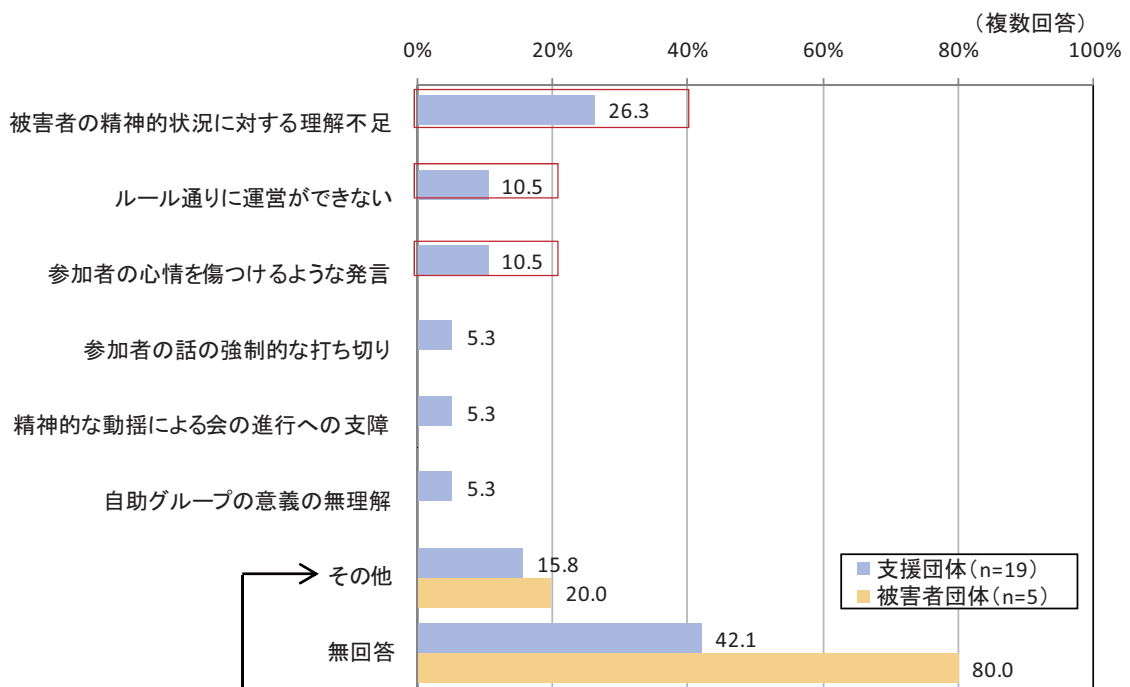
## 2. 自助グループの運営に関すること

### (1) ファシリテーター・職員の対応の問題と解決策

「ファシリテーター・職員の対応の問題」について、「支援団体」及び「被害者団体」を対象に質問しています。その結果、「支援団体」では、無回答が、4割強となっており、対応の問題については特に把握していないケースが多いと推測されます。回答のあった項目は多い順に「被害者の精神状況に対する理解不足」（26.3%）、「ルール通りに運営ができない」（10.5%）、「参加者の心情を傷つけるような発言」（10.5%）となっています。

他方、「被害者団体」からの回答は少なく、その回答が「支援団体からファシリテーターなど協力が無い」という記載であったことから、被害者団体では、ファシリテーターや職員が少ないことも影響していると考えられます。

図8 ファシリテーター・職員の対応の問題



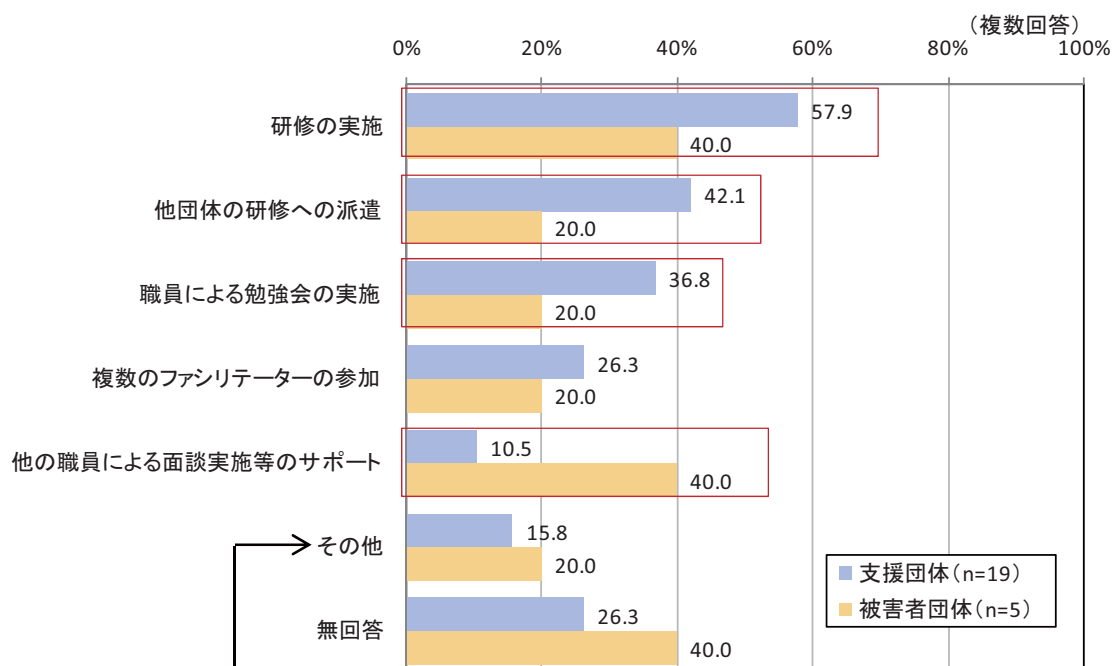
#### 「その他」の内容

- ◎ **支援団体**
  - ・自助グループ内での話し合いが多い
  - ・ファシリテーターの人数が不足しており、今後育成していく必要がある
- ◎ **被害者団体**
  - ・支援団体からファシリテーターなど協力が無い

「ファシリテーター・職員の対応の問題の解決策」について、「支援団体」及び「被害者団体」を対象に質問しています。その結果、「支援団体」からは「研修の実施」(57.9%)、「他団体の研修への派遣」(42.1%)、「職員による勉強会の実施」(36.8%)とする回答が多く、解決策として研修や勉強会という内容が多くあげられています。

他方「被害者団体」からは、「研修の実施」(40.0%)や「他の職員による面談実施等のサポート」(40.0%)があげられており、支援団体等からのサポートが期待されています。

図9 ファシリテーター・職員の対応の問題の解決策



「その他」の内容

◎ 支援団体

- ・全国的な継続研修に必ず参加させる
- ・臨床心理士が参画している
- ・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サポートが望ましい。振り返りとなるばかりではなく、話せなかった者への配慮にもつながる

◎ 被害者団体

- ・反省会を実施している

## 【自由記述より（「ファシリテーターの問題」に関する記述を抽出して記載）】

### 支援団体

- ・ファシリテーターの人数が不足している。今後、育成していく必要がある。
- ・ファシリテーターが不在であり、センターからの支援要員の参加も限られている。

### 被害者団体

- ・ファシリテーターの質を保つ話し合いを常に行っている。
- ・「犯罪被害者遺族の支援をさせて頂いている」という謙虚な気持で接している。

### 職員・ボランティア

- ・自助グループは自由な会話の場であるが、最低限のルールは守らなければならない。参加者が気兼ねなく話せる場とするためには、ファシリテーターの役割が重要である。
- ・ファシリテーターは、様々な意見や考えを持つ集団を上手に扱う技術が必要である。
- ・自助グループに参加する者は、犯罪被害を受けたことにより人間不信あるいは人見知りする傾向にあるので、その被害者心理を理解してサポートする気持が必要である。
- ・ファシリテーターは、参加者の現在の状態を受け入れ、平等に気配りすることが大切である。
- ・同じ言葉でも、ファシリテーターが言う場合と遺族が言う場合では、参加者の反応が違って来る。研修を何年受けたから良いというものではなく大変気を使うものである。
- ・ファシリテーターとして多くの研修を受講しているが、自分の発した言葉が参加者を傷つけていないか心配であり、とても神経を使う役割である。
- ・全ての被害者に自助グループが必要とは限らない。自助グループの効果は評価するが、強要はできない。まず、ファシリテーターの質を上げることで一人でも多くの被害者が参加しやすいようなグループにすることが大切である。
- ・被害者が兄弟である場合は、同じ立場の人が少ないため、ファシリテーターの力量次第で参加しにくい状況となる。
- ・自助グループに参加し自身の研鑽にも努めているが、本業は別のため、ボランティア活動の一環とした意識から抜け出しにくい。
- ・自助グループに任せるばかりでなく、相談員やファシリテーターが一人一人を観察し、その状況を把握しておくことが必要である。
- ・ファシリテーターの育成が必要である。
- ・ファシリテーターには、人間としての心の広さをどのように研修し、身に付けさせるかが課題である。
- ・ファシリテーターに対しても、メンタルヘルスが大切であると感じている。

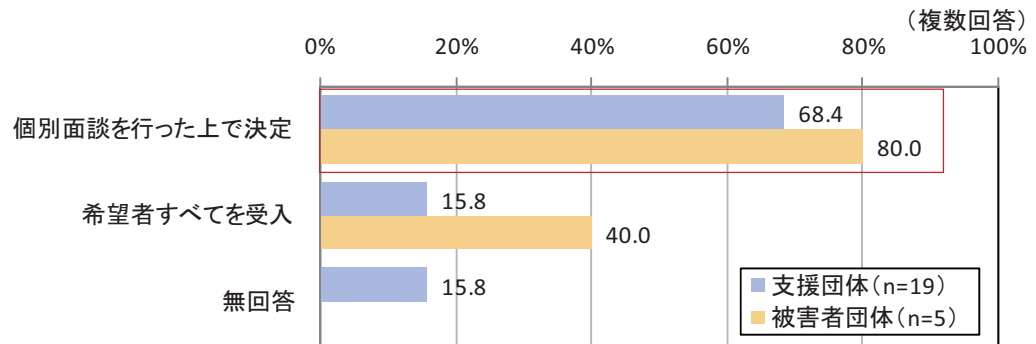
### 被害者個人

- ・被害者支援の根本理念を理解しない者が自助グループを運営すると、参加しにくい。特にファシリテーターを担当する者は、被害者支援の研修を積み重ねる必要がある。
- ・ファシリテーターは、すべての被害者の立場を常に配慮できることが重要である。
- ・ファシリテーターをボランティアに頼っていても資質の向上はあまり期待できないため、大学等に専門のコースを作ることも望まれる。
- ・海外の研究結果を、研修等に積極的に取り入れてほしい。

## (2) 運営している自助グループの受入方法

「運営している自助グループへの受入方法」について、「支援団体」及び「被害者団体」を対象に質問しています。その結果、個別面談を行った上で決定している団体が多く、「支援団体」は68.4%、「被害者団体」は80.0%となっています。自由記述からも、事前の面接を重ねることの重要性が指摘されており、受け入れにあたり、面接が重視されている様子がうかがえます。

図10 自助グループへの受入方法



※ 自助グループを実際に運営している団体のみ集計

### 【自由記述より（「自助グループの受入方法」に関する記述を抽出して記載）】

#### 支援団体

- ・精神疾患の著しい者は断っている。

#### 職員・ボランティア

- ・全ての参加者が自助グループに適合するわけではないので、新たに参加しようとする者の適性を見極めるため、面接の実施は重要である。事前の面接を重ねていくことにより、参加者が「参加して語りたい」、「私には必要な場所」と思えることで初めて自助グループへ参加することになると考える。
- ・参加の前に面接を重ねることは、二次被害を防ぐために有効であり、参加者が安心して参加できることにつながる。
- ・強引に自助グループに参加させる、あるいは話を強要させることは、絶対に避ける必要がある。
- ・互いを助けることが大切であり、和を乱す者や他人に自分の意見を押しつける者がいては良くない。参加者の適性を見て、参加の可否を判断する必要がある。

#### 被害者個人

- ・警察は、事故から少し時間が経過した後、落ち着いた状態を確認してから案内をすることが必要ではないか。
- ・被害者に判断力が戻っていない時に何度も勧めることは、かえって害がある。初めのうちには簡単な説明をする程度で、感情の立ち直りに応じて勧めることが大切である。
- ・事前に少人数の自助グループ参加者と会い、少し慣れた時点で参加することも考えられる。

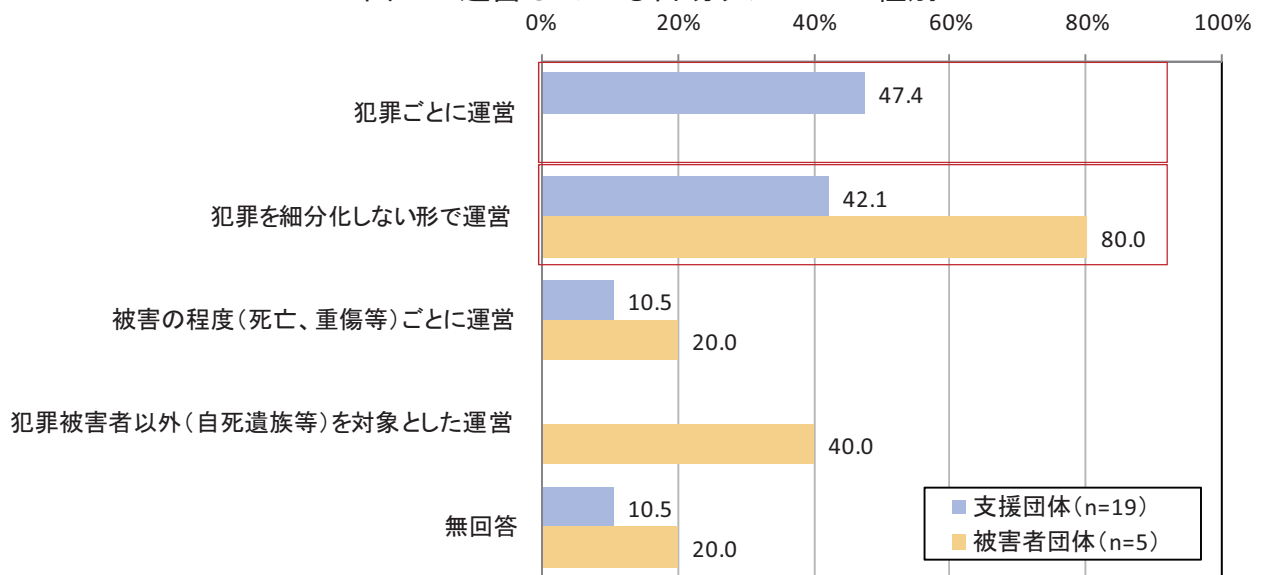


### (3) 運営している自助グループの種別

「運営している自助グループの種別」について、「支援団体」及び「被害者団体」を対象に質問しています。その結果、支援団体では「犯罪ごとに運営している」と「犯罪を細分化しない形で運営している」とする回答が、それぞれ半数弱となっています。「被害者団体」では、「犯罪を細分化しない形で運営」(80.0%)が多くなっています。また、中には「犯罪被害者以外を対象とした運営」をしている団体や「死亡、重傷といった、被害の程度ごとに運営」している団体もあります。

図11 運営している自助グループの種別

(複数回答)



※ 自助グループを実際に運営している団体のみ集計

#### 【自由記述より（「自助グループの種別」に関する記述を抽出して記載）】

##### 支援団体

- 被害からの経過時間によって分けた自助グループや、被害者遺族と被害者本人に分けた自助グループを設定している。

##### 職員・ボランティア

- 当グループは、交通事故被害者と刑事事件被害者が一緒に参加しているが、交通事故被害者の参加者は少ないこともあり、交通事故のみのグループの立ち上げが希望されている。しかし、センター側の支援員不足等により、実現していない。
- 被害の程度や状況は、参加者によって異なるので経済的保障も違うこととなり、そのことが原因で各人の間が疎遠になる。
- 交通事故の被害者と他の犯罪被害者が一緒に自助グループでは、お互い悲しみは同じだと思えるようになるまで参加を続けるには大変な葛藤がある。
- 交通事故及び殺人に係わる遺族と性暴力の被害者とは、別々の自助グループに分ける必要があると感じている。

##### 被害者個人

- 自分と全く違う考えの参加者がいると、かえって辛いこともある。被害内容の分類は必要であると考えます。
- 被害内容が異なるため、時間が経つにつれ参加しにくさを感じる。子どもを亡くした親が多いが、兄弟を亡くした者としては、同じ立場の人がもう少し多いとありがたい。
- 殺人、交通事故等さまざまな立場の被害者が一同に介して話すことで、お互いの思いを確認し共有することができていることは、メリットではないか。

#### (4) 自助グループの開催日時及び開催場所

「自助グループの開催日時」について、「支援団体」及び「被害者団体」を対象に質問しています。その結果、「支援団体」では、「平日あるいは土日の午後」の開催が多く、「日曜日」の開催も多くなっています。「被害者団体」では、「水曜日あるいは土曜日」の開催が多くなっています。いずれも祝日の回答はなく、各団体において、開催される曜日は、ある程度固定している様子が見えます。

「自助グループの開催場所」について、「支援団体」では、「団体の会議室」(63.2%)が最も多く、「被害者団体」では、「他の公共の会議室」(80.0%)や「関係者の自宅」(40.0%)が多くなっています。被害者団体においては、公共の会議室や関係者の自宅を利用しているなど、支援団体に比較して、適切な会場を確保することが難しいと思われます。

図12 自助グループの開催日時

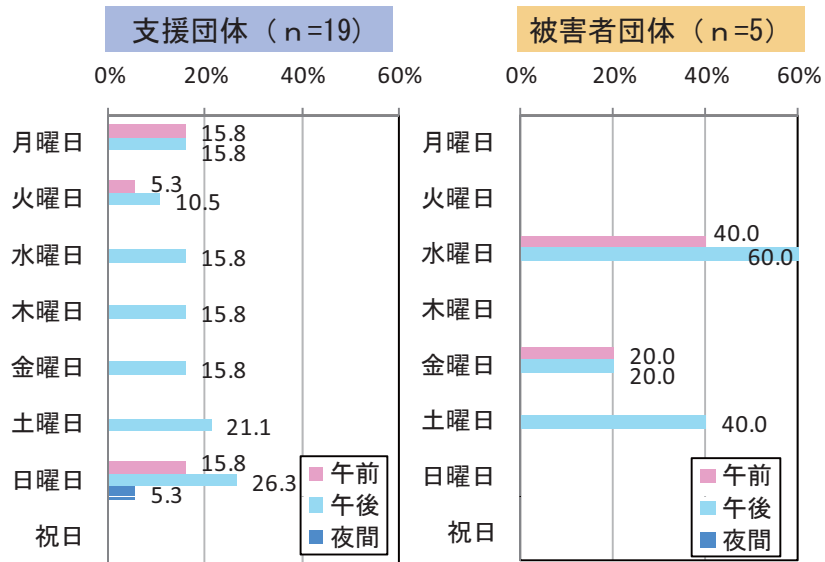
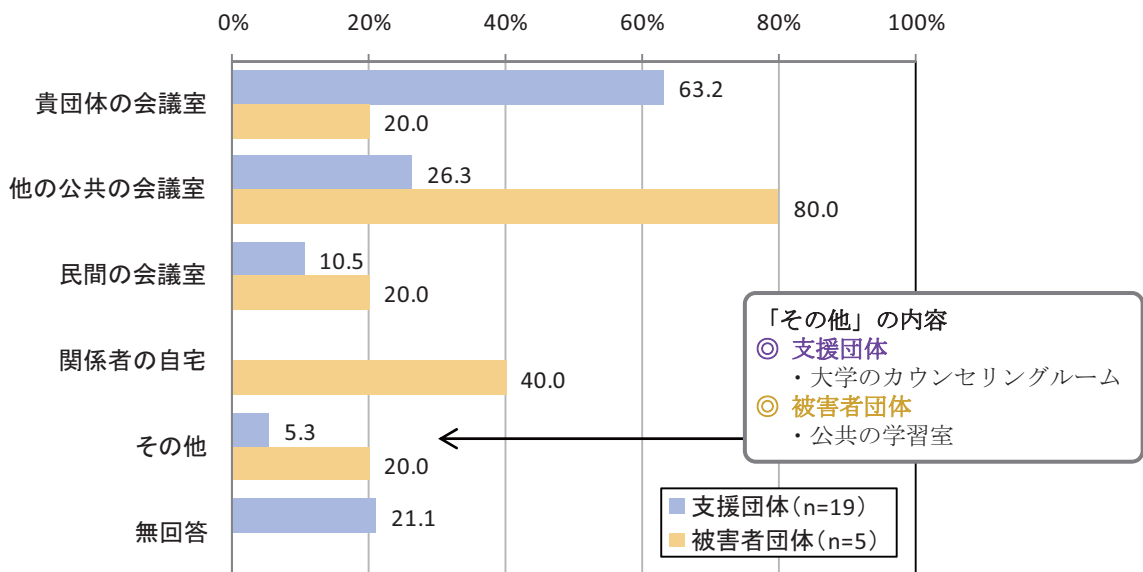


図13 自助グループの開催場所 (複数回答)

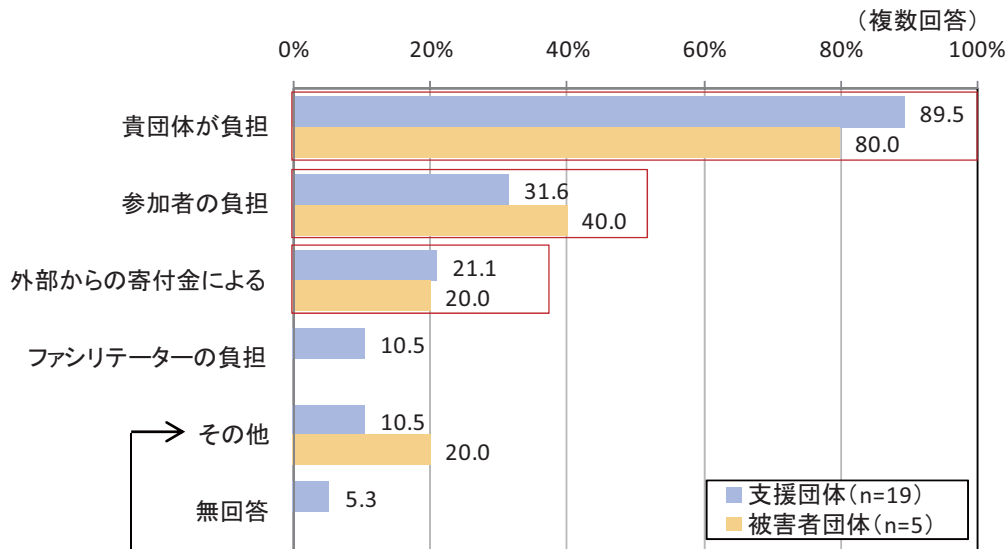


※ 自助グループを実際に運営している団体のみ集計

## (5) 諸経費の負担

「諸経費の負担」について、「支援団体」及び「被害者団体」を対象に質問しています。諸経費については、いずれの団体も「貴団体が負担している」とする回答が最も多く、次いで「参加者負担」が多くなっています。諸経費が「外部からの寄付金」により賄われている団体も、それぞれ2割程度あります。

図14 諸経費の負担



※ 自助グループを実際に運営している団体のみ集計

### 「その他」の内容

- ◎ 支援団体
  - ・協力者が負担している
- ◎ 被害者団体
  - ・賛助会員費及びバザー

## 【自由記述より（「諸経費の負担」に関する記述を抽出して記載）】

### 職員・ボランティアからの回答

- ・資金不足が問題である。
- ・研修等に招く講師の費用を捻出するのが、大変である。
- ・被害者から信頼されるセンターとして活動するためには、経済的な支援が必要である。

### 被害者個人からの回答

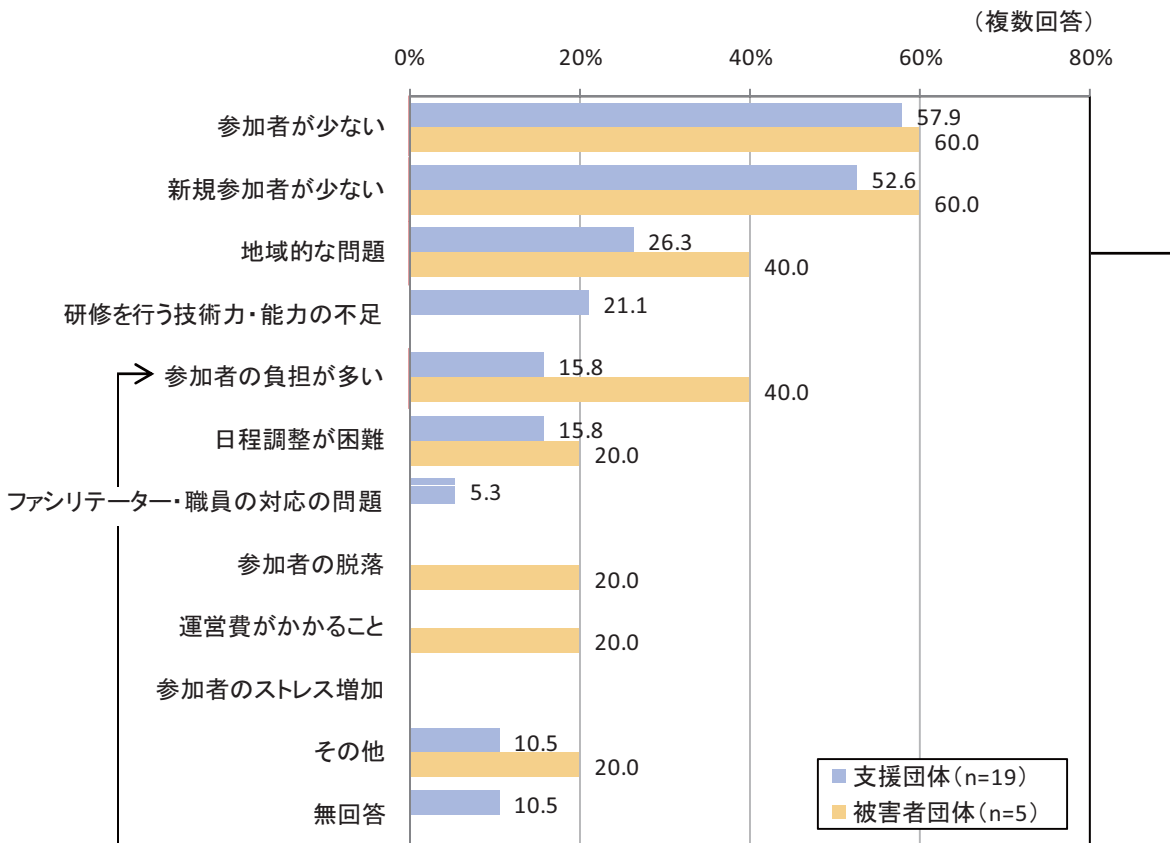
- ・会場費を参加者が負担しているため、補助があると助かる。
- ・運営が厳しいので、一定の経済的支援の実施を望む。
- ・自助グループに対しての経済的支援を検討していただきたい。

## (6) 自助グループを運営する上での課題

「自助グループを運営する上での課題」について、「支援団体」及び「被害者団体」を対象に質問しています。その結果、「支援団体」、「被害者団体」のいずれも最も多い回答は、「参加者が少ない」であり、次いで「新規参加者が少ない」があげられており、参加者が少ないことが、いずれの団体においても課題として認識されています。

また「被害者団体」からは、「地域的な問題」や「参加者負担が多い」（各40.0%）との回答も多くなっています。「地域的な問題」については、「支援団体」からの回答も多く（26.3%）、具体的な内容としては、いずれも「移動に時間がかかる」、「回復のための活動をしていると話しにくい」といった回答が見られています。

図15 自助グループを運営する上での課題



※ 自助グループを実際に運営している団体のみ集計

### 「参加者の負担が多い」の内容

- ◎ 支援団体 (回答者3名)
  - ・ 交通費 (2名)
  - ・ 拘束時間 (1名)
  - ・ 精神的ストレス (1名)
- ◎ 被害者団体 (回答者2名)
  - ・ 他の被害者への支援活動への参加 (2名)
  - ・ 交通費 (1名)

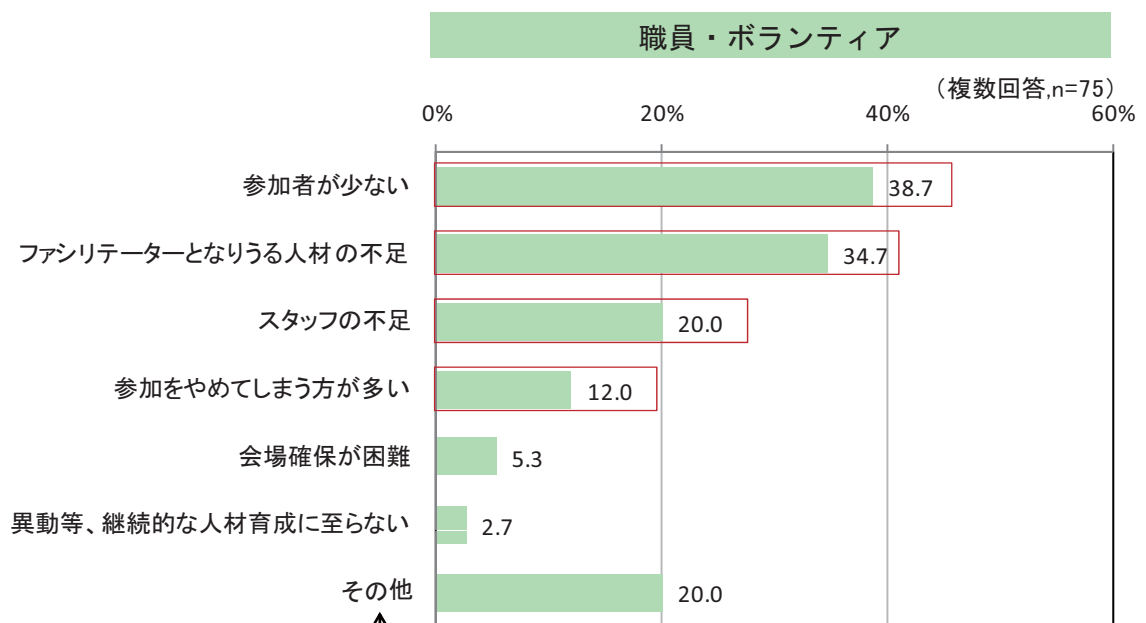
### 「地域的な問題」の内容

- ◎ 支援団体 (回答者13名)
  - ・ 移動に時間がかかる (12名)
  - ・ 回復のための活動をしていると話しにくい (3名)
- ◎ 被害者団体 (回答者2名)
  - ・ 移動に時間がかかる (2名)
  - ・ 被害者同士で集まることを話しにくい (1名)
  - ・ 会合等に参加したことを話しにくい (1名)

「自助グループを運営する上での課題」について、「職員・ボランティア」を対象に質問しています。その結果、回答の多い順に、「参加者が少ない」（38.7%）、「ファシリテーターとなりうる人材の不足」（34.7%）、「スタッフの不足」（20.0%）、「参加をやめてしまう方が多い」（12.0%）があげられており、参加者が少ないことや人材が不足していることが、課題として認識されています。

またその他の内容としては、「遺族と十分に接することができない」、「新しい参加者を確保するための方法の検討」等、「参加者の増加」や「参加しやすくする工夫」に関する課題が多く見られています。

図16 自助グループを運営する上の課題



「その他」の内容

- ・ 広報不足のためか、遺族と十分に接触が図れない
- ・ 新しい参加者を確保するための方法を検討することが重要である
- ・ 自助グループが1つでは、そこになじめない人は参加しない
- ・ 閉鎖的な地域では、参加といった行動を思うようにとることができない者もいる
- ・ 参加者の日程を合わせる 것이難しいことや、開催場所が参加者の所在地から遠いため、参加者が少ない
- ・ 参加者にとって心地良い会にするには、センターの人材育成が重要である
- ・ 参加者からの信頼をどのようにして得るかが問題である

## 【自由記述より（「自助グループを運営する上での課題」に関する記述を抽出して記載）】

### ① 自助グループの運営に関する課題について

#### 被害者団体

- ・出来ないことは約束しない等、絶対に無理をしないよう心がけている。

#### 職員・ボランティア

- ・被害当事者だけで構成されている自助グループでは、運営及びファシリテーター等で特定の者に負担がかかり過ぎている。支援センターとの連携を進めていきたい。
- ・支援員は、センター以外にも他の仕事に従事していることが多いため、センターを中心に動ける人が少ない。そのため、どうしても一部の人に負担が掛かることになる。
- ・比較的若い年齢層を参加させたいが、子育てや仕事があるため困難である。そのため、どうしても退職者が多く、高齢化していくことが課題である。
- ・自助グループを被害者支援の目的に沿って効果的に運用していくためには、事前の面接、参加者の人選、運営に当たってのルールの設定等が大切である。
- ・自助グループは、一度立ちあげたら責任をもって継続されなければならない。しっかりしたコンセプトのもとに運営するためには、人材の育成環境の整備と十分な準備期間が必要である。

#### 被害者個人

- ・自助グループの運営にあたって、一定のマニュアルは必要である（進め方、開催時の注意事項等）。しかし、マニュアル作成にあたっては、その土地に合ったやり方を検討していくことも必要と考える。
- ・運営目的、内容及びスタッフの質によって成果が違うので、その点に重点を置くべきである。
- ・被害者は、話したい時とそうでない時がある。そのタイミングが合わないと、理解されていない思うこともある。支援者側から被害者側に連絡を取る時は、気をつけることが大切である。
- ・同じ被害に合った人が、電話で心の痛みを聞いてくれたので入会した。「心のケア」をもっと重点的に取り入れていただきたい。
- ・毎回、多くの人前で自己紹介及び事故のことを話さなくてはならないので、何を話せば良いか悩んでしまう。
- ・何もかも話せるというわけではない。特に、家族のことは他人にあまり知られたくないので、不特定多数の人の前では話づらいこともある。

## ② 自助グループの事務局・支援員に関する課題について

### 職員・ボランティア

- ・自助グループは、被害者の回復に非常に大切なものである。被害者支援に関わる者が、自助グループの重要性を認識し、様々な形で運営や参加に協力することが必要である。
- ・支援センターは、自助グループの重要性と必要性を認識し、企画や運営の能力を向上させ、参加者との信頼関係を築くことが大切である。支援センター及びスタッフと被害者との信頼関係が構築できていない場合は、参加を呼びかけても応じない。
- ・運営している支援センターが、自助グループの参加者に安心を与える場とするための配慮をしていることが重要である。
- ・支援センターの活動が、被害者の回復に非常に役立っているなど、参加者の信頼を得ていることが大切である。
- ・あまり規模を広げすぎると、被害者支援の質の低下が懸念されるため、地域にあった支援に心掛けることが大切である。また、支援者は、少なくとも3年以上経験を積んだ者が参加してほしい。
- ・支援者、ファシリテーター及び、他の参加者から二次被害を受けたことがあるため、配慮してほしい。
- ・専門家による対応の必要性は理解するが、時に専門家は共感する心が見受けられないこともあり、参加者が傷つけられることもある。
- ・「支援者が参加者の状態を個別に把握していない」、あるいは「参加者の状態が悪い場合のサポートシステムが整備されていない」等により、自助グループ内の雰囲気が悪いと参加しにくくなる。
- ・常に同じ者が支援にあたり、二次被害を与えないように心配りをする必要がある。
- ・支援センターには、支援の専門家といえる人材が少ない。そのため自助グループに係わる相談員の育成も困難と思うことがある。
- ・自助グループの運営に携われるスタッフを育成するには、経験とセンスが求められるが、そこに至るまでのサポートが行き届かない。

### 被害者個人

- ・自助グループの効果は、参加して初めてわかることである。しかし、そこに至るまでに、具体的な支援内容を明示する等、被害者に情報を伝えることが一番大切である。
- ・事務局の人柄、誠実さがすべてである。それが信頼できるものでなければ、心の中を人前で話すことはできない。
- ・被害者支援センターが信頼されていることが、重要である。自助グループが育ち、参加して良かったと思えるものでなければ集まって来ない。
- ・当事者が支援を望んで、最初に連絡を取った時の電話対応者の態度で決まると考える。
- ・事務局の者の中には、アドバイスのつもりだと思いが、心ない言葉を言っている時がある。
- ・排他的な言動をする参加者がいるが、センター職員は、被害後のプロセスをしっかり話して理解させることが大切である。センター職員には、それを乗り切る力量を身につけて欲しいと考える。
- ・遺族の心のケアが必要である。事故から何年たっても一言で傷つき、人間不信になり対人関係も築けない者はたくさんいる。
- ・被害者が心から安心して、回復に向かうことができる場所の設置を望む。支援センターの人数ではなく、質の良い支援者が必要である。
- ・被害者が支援者としても働くことを要求されるほど、専門家がない状況である。被害者が安心して参加できるよう、国や県の協力が必要である。

### ③ 自助グループの規模に関する課題について

#### 支援団体

- ・参加者が少ないため、話をしたい者にはメリットがあるが、他の参加者の声を聞きたい、あるいは話したくても自から話せない者には負担となる。また、そのような場合、話さなくてもよいことまで話してしまう傾向も生じている。

#### 被害者団体

- ・少人数であると傷つくことも想定されるため、比較的大人数での交流会を行うようにした。

#### 職員・ボランティア

- ・意見の違う者がいる反面、同調する者もいるので、やむを得ないことではあるが小グループを作ること、被害者が参加しやすいようにする。
- ・参加メンバーは、事故から一定年数が経過しているメンバーで構成され新しいメンバーの参加がないため、参加意欲が湧きにくく、沈滞化しやすい傾向にある。
- ・参加人数が多くなると、定例会だけでは対処できないこともある。

#### 被害者個人

- ・参加人数が多すぎる場合は、自由に発言できる時間が少なくなってしまう。
- ・一人一人考え方や受けとめ方が異なるため、大きな組織で行動することは難しいことだと感じている。

### ④ 地域性に関する課題について

#### 職員・ボランティア

- ・文化的に閉鎖的な傾向のある地域で生活している者は、自助グループが近くにある方が便利であると思う反面、自分のしていることがすぐに広まってしまうというジレンマを抱えている。
- ・地域によっては、被害者としての自分の存在を明らかにしたくないという姿勢がある。
- ・近所の目が気になり、出席しにくいケースがある。
- ・県内の自助グループの数は限られているため、被害者が相性の問題や人間関係で行き詰まり、他へ移りたいと望んでも難しい状況である。

#### 被害者個人

- ・地方は、周りの理解が得られにくいいため、家族及び近所に内緒で参加している人もいる。
- ・県民性が封建的で閉鎖的なため、自分の事故や辛いことを口にせず、黙って耐える土地柄で、出る杭は打たれることも多い。県外に出た方が安心して全てを話せている気がしている。
- ・職場、町内、仲間内に参加が認められていることが大切である。
- ・会場が遠方であるため参加できないことが多く、次第に参加が遠のいてしまう。

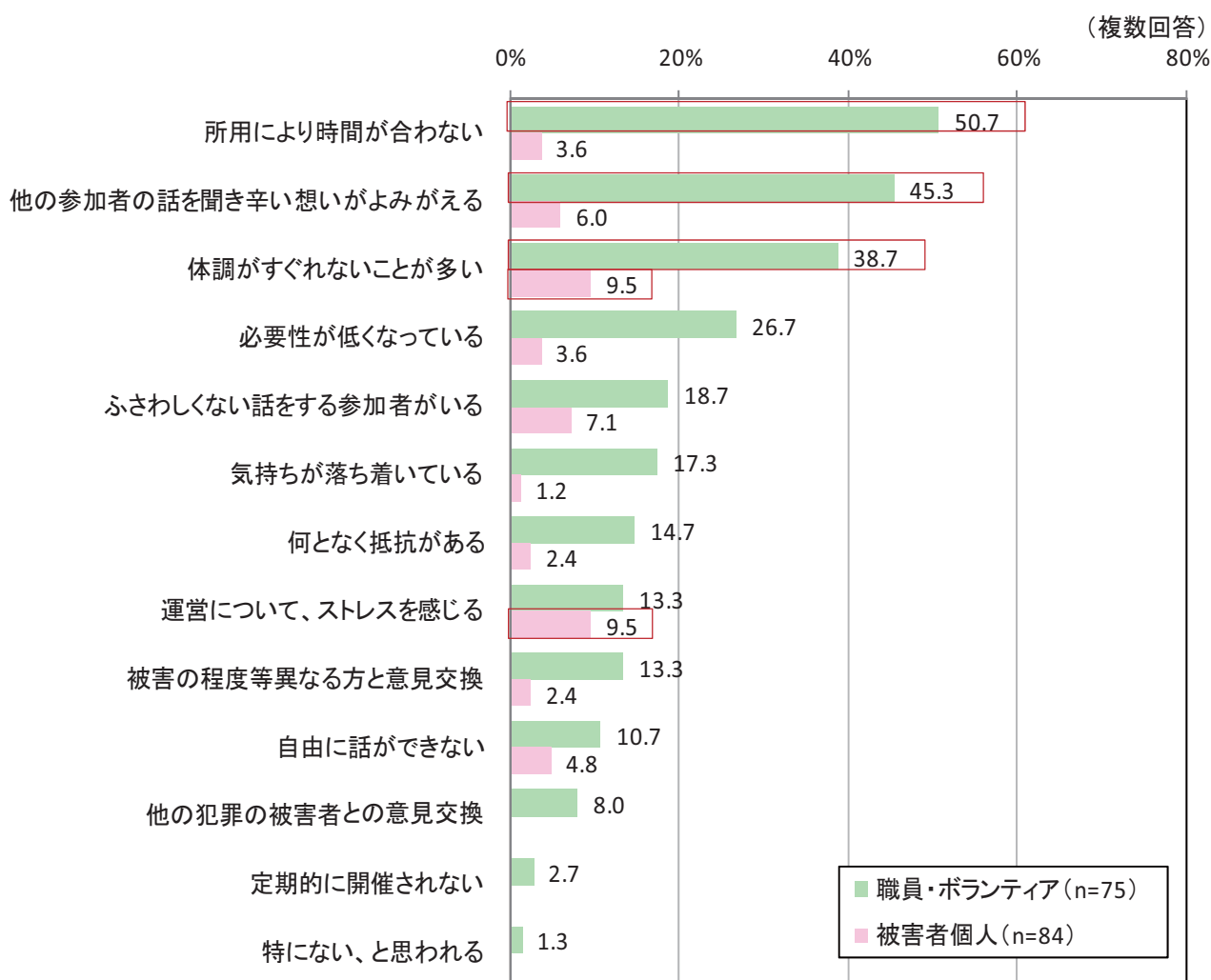


## (7) 被害者が自助グループに参加しない理由

「被害者が自助グループに参加できない・参加しない・参加をやめた理由」について、「職員・ボランティア」及び「被害者個人」を対象に質問しています。その結果、「被害者個人」では、相対的に無回答が多く、回答した方は少数でした。このことは、現在自助グループに参加している者を対象としているため、特に被害者個人では、参加できない理由について把握している者が少なかったことが影響していると推察されます。

「職員・ボランティア」においては、「所用により時間が合わない」(50.7%)、「他の参加者の話を聞き、辛い思いがよみがえる」(45.3%)、「体調がすぐれないことが多い」(38.7%)となっています。「被害者個人」においては、「体調がすぐれないことが多い」(9.5%)、「運営について、ストレスを感じる」(9.5%)とする回答が相対的に多くなっています。

図17 参加できない・参加しない・参加をやめた理由



※「職員・ボランティア」については、自助グループへの参加者から「参加できない・参加しない・参加をやめた理由と聞くこと」について質問している

※無回答は、「職員・ボランティア」 10名 (13.3%)、「被害者個人」 66名 (78.6%)

## 【自由記述より（「被害者が自助グループに参加しない理由」に関する記述を抽出して記載）】

### 職員・ボランティア

- ・精神的に落ち込んでいる時、またそれに伴い体調不良となっているとき、まだ参加すべき時期ではないときは難しいと思われる。
- ・人は、それぞれに考え方が違うので、自助グループに参加することが回復につながるかどうか判断するまでに葛藤がある。また参加者は、「自分が求めているものと違う」と判断した時、参加しなくなるのではないか。
- ・周囲の者から二次被害を受けることで、精神的回復が困難になることが多々ある。

### 被害者個人

- ・被害者の心のケアの相談や講演もあり、とても有意義であったが、最近は裁判の話ばかりで、あまり話を聞きたくない時もあり、だんだん足が遠のいてしまった。
- ・総会などの場では、裁判に申し立てをしている者の話ばかりである。共感し応援したいと思う人もいるが、わずかである。

## (8) 自助グループを進める上で生じる問題点とその対処

「自助グループを進める上で生じる問題点」及び「問題に対する対処」について、「支援団体」及び「被害者団体」を対象に質問しています。「問題点」について、「支援団体」では回答の多い順に「他人の話を聞くことで苦痛な症状が出る」(42.1%)、「話し合いの中で傷つくことがある」(31.6%)となっています。他方、「被害者団体」では、「話し合いの中で傷つくことがある」(80.0%)が顕著に多く、当事者が自助グループを行うことにより、傷つくことも多い様子が示されています。

「問題に対する対処」について、「支援団体」、「被害者団体」いずれも、「活動目的の明確化とその共有」、「新規参加者への事前面接」、「自助グループ内でのルールの設定」の回答が多くなっています。

図18 自助グループを進める上で生じる問題点

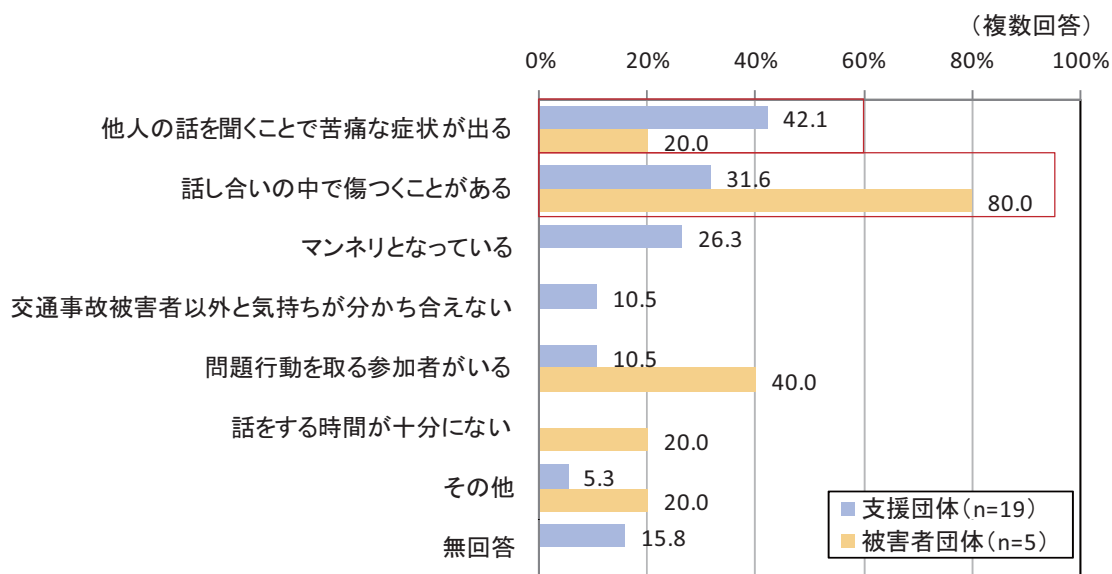
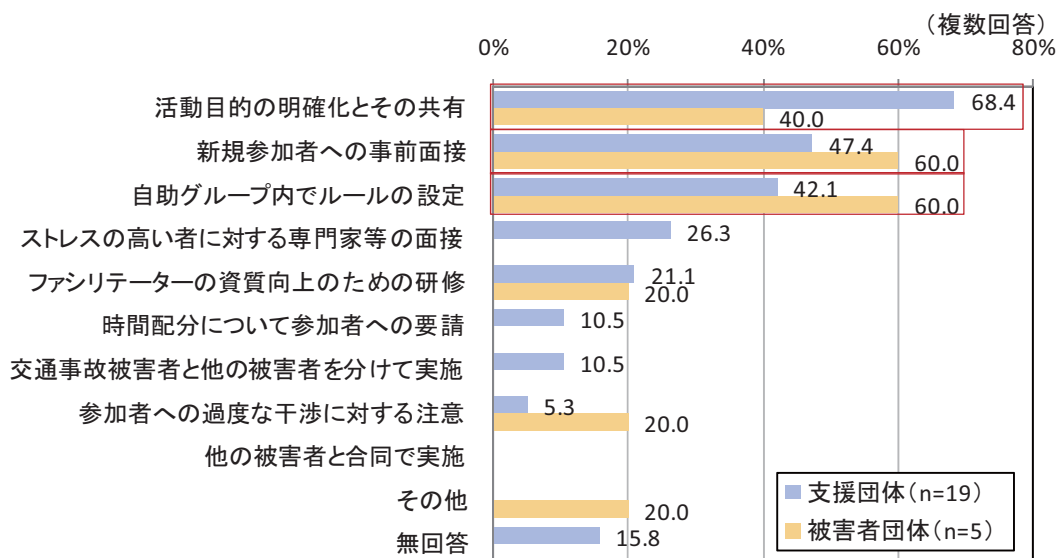


図19 自助グループで生じる問題に対する対処



※ 自助グループを実際に運営している団体のみ集計  
参考資料 31

## 【自由記述より（「自助グループを進める上で生じる問題点」に関する記述を抽出して記載）】

### ① 参加者の言動について

職員・ボランティア

- ・参加者が、あなたも不幸であるが私の方があなたよりもっと不幸であるといった、「不幸くらべ」をする人がいることが問題である。
- ・リーダー的参加者が、延々と話をする、被害内容の比較を行う及び自分が指導しているといった姿勢が強いことが問題となる。
- ・自助グループのリーダー的参加者と性格の違う別の参加者は、グループに溶け込めず参加しなくなる。
- ・長期間リーダーと一緒にいると、グループ内の雰囲気が固定されがちである。参加者は、それぞれ立場が異なるので期限を決めて交替する必要がある。

被害者個人

- ・自分の方が辛いといった、辛さを競争するような言い方になることがある。
- ・被害を受けたからといって、すべての被害者の気持ちが分かるというものではないので、言動に注意すべきである。自分の被害心情を克服されていない方が、自助グループのリーダー格になるような所では、参加者をより深い谷につき落とししたりする。
- ・メンバーの中には、自分自身の悲しみを延々と話し、他の参加者の話をあまり聞こうとしない者がいて負担に感じる。
- ・被害者遺族は、ふれ合う気持ち、あるいは寄り添う気持ちの大切さを分かって受け止めてほしい。
- ・被害者同士、自助グループの統一を保てる人々が参加してこそ、安全・安心の中で進めることができる。
- ・自分の意見を、同じ立場で聴いてくれる環境があること。
- ・自分の意見を否定されることがあり、参加しづらくなる。
- ・自助グループでは、参加者全員が謙虚であることが必要である。
- ・一人の者が時間を多く使い、話をするために、他の人の話が聞けない時が多々ある。
- ・故人の写真や持ち物、好きな曲のCDなどを持ち込み、他の参加者に見せようとする遺族がいるが、それらを見聞して辛く感じる者もいる。精神的苦しみは、一人一人違いがあり、深さも違うので、適正な対応を望む。
- ・テーマや話題がマンネリにならないよう注意する必要がある。

### ② 参加者の特性について

職員・ボランティア

- ・自助グループを開催するにあたり、時間を決めているが、開始時刻等が守られず、周囲からは甘やかしているようにみられている。しかし、あまり厳格にすると参加者が少なくなるのではないかと心配があり、調整が難しい。
- ・参加した時に、「話せた」、「話を受け止めてもらえた」及び「理解してもらえた」と思えるように配慮することが重要である。
- ・被害者の実情や支援の必要性について、理解している人が少ない。
- ・他の参加者と自分を比較した場合、被害の違いを受け入れることができない人がいることが問題と感じる。
- ・参加者全員が、お互いに話をしている者の気持ちを尊重して聞く姿勢を持つことが、参加者の心を開き、参加が促進される。

被害者個人

- ・人の出入りが激しいと参加しにくいいため、継続して来ている参加者がいることが重要である。

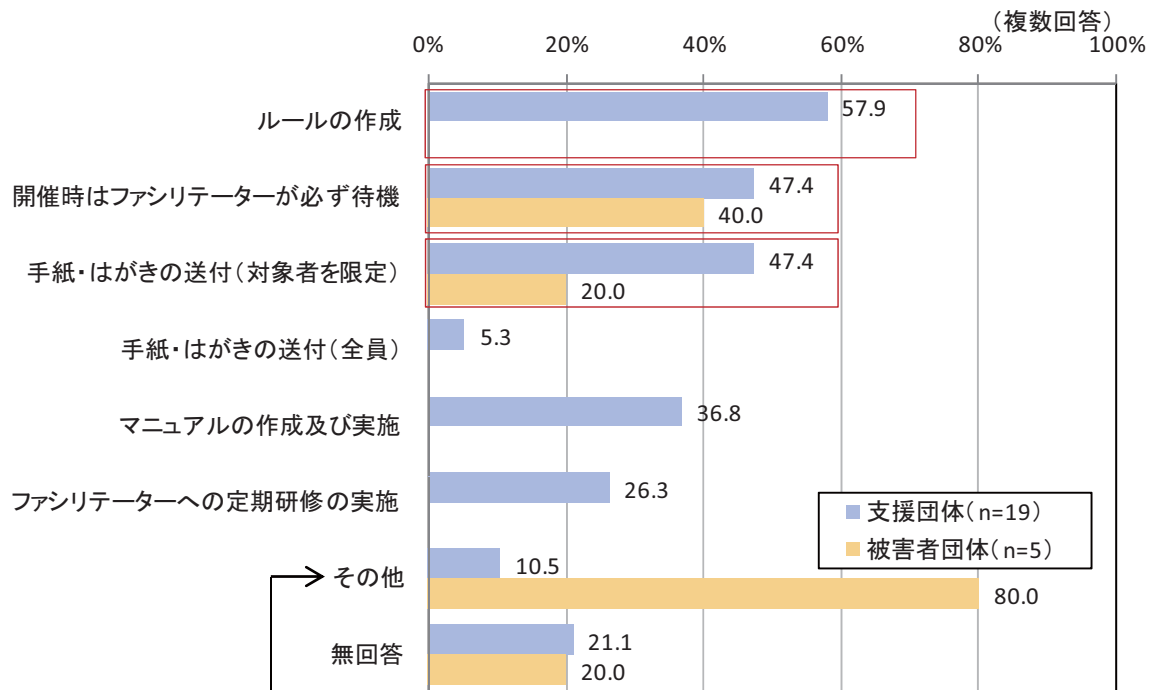
## (9) 自助グループを活発にするための方策

### ① 活発にするための実施策

自助グループを「活発にするための実施策」について、「支援団体」及び「被害者団体」を対象に質問しています。「支援団体」は、「ルールを作成」(57.9%)や「開催時は(出席の連絡がなかったとしても)ファシリテーターが必ず待機」(47.4%)、「対象者を限定した手紙・はがきの送付」(47.4%)が有効と回答しています。

「被害者団体」は、「開催時はファシリテーターが必ず待機」(40.0%)の回答が多くなっています。その他については、「年間の予定をあらかじめ決めておく」、「会報の発行」、「勉強会や食事会の開催」等の取組が行われています。

図20 活発にするための実施策



#### 「その他」の内容

##### ◎ 支援団体

- ・あらかじめ年間予定を通知し、さらに毎回開催前に案内を出すようにしている

##### ◎ 被害者団体

- ・年間の活動日を決めることで、参加者は事前に連絡できる
- ・会報を発行している
- ・総会の出欠案内に近況欄を設ける
- ・勉強会やレクリエーションを取り組んでいる
- ・食事会などを自主開催している

## 【自由記述より（「自助グループを活発にすること」に関する記述を抽出して記載）】

### 支援団体

- ・参加者の中には他機関での講演や研修講師等の活動をする者がいるため、センター内の被害者支援に関する啓発につながっている。
- ・自助グループへの参加者は多く、仲間意識も高い。イベントの参加や関係機関との意見交換等にも協力的である。
- ・ファシリテーターの質が比較的高いため、他県等から被害者とともに講師として招かれることがある。
- ・自助グループのメンバーが、他機関やセンター等へ講師として招かれており、交流がなされている。

### 被害者団体

- ・交通事故遺族の中には他機関との繋がりを持つ者がいるため、相互に情報交換ができている。
- ・連続講座を開催する等、広報活動を通して少しずつつながりを広げている。
- ・自助グループ活動の一環として、4年継続で中・高校生を対象に遺族による講演を行い、命の大切さを伝えている。

### 職員・ボランティア

- ・運営スタッフは、支援センター及び各自治体と密に連携を取ることが必要である。
- ・他の自助グループの活動内容を定期的に研修を通じて参考あるいは反省材料にする。
- ・自助グループ同士の連携や情報交換が大切である。
- ・自助グループの立ち上げは、経験のない者にとって大変な作業である。先行するセンターの協力と支援が必要である。

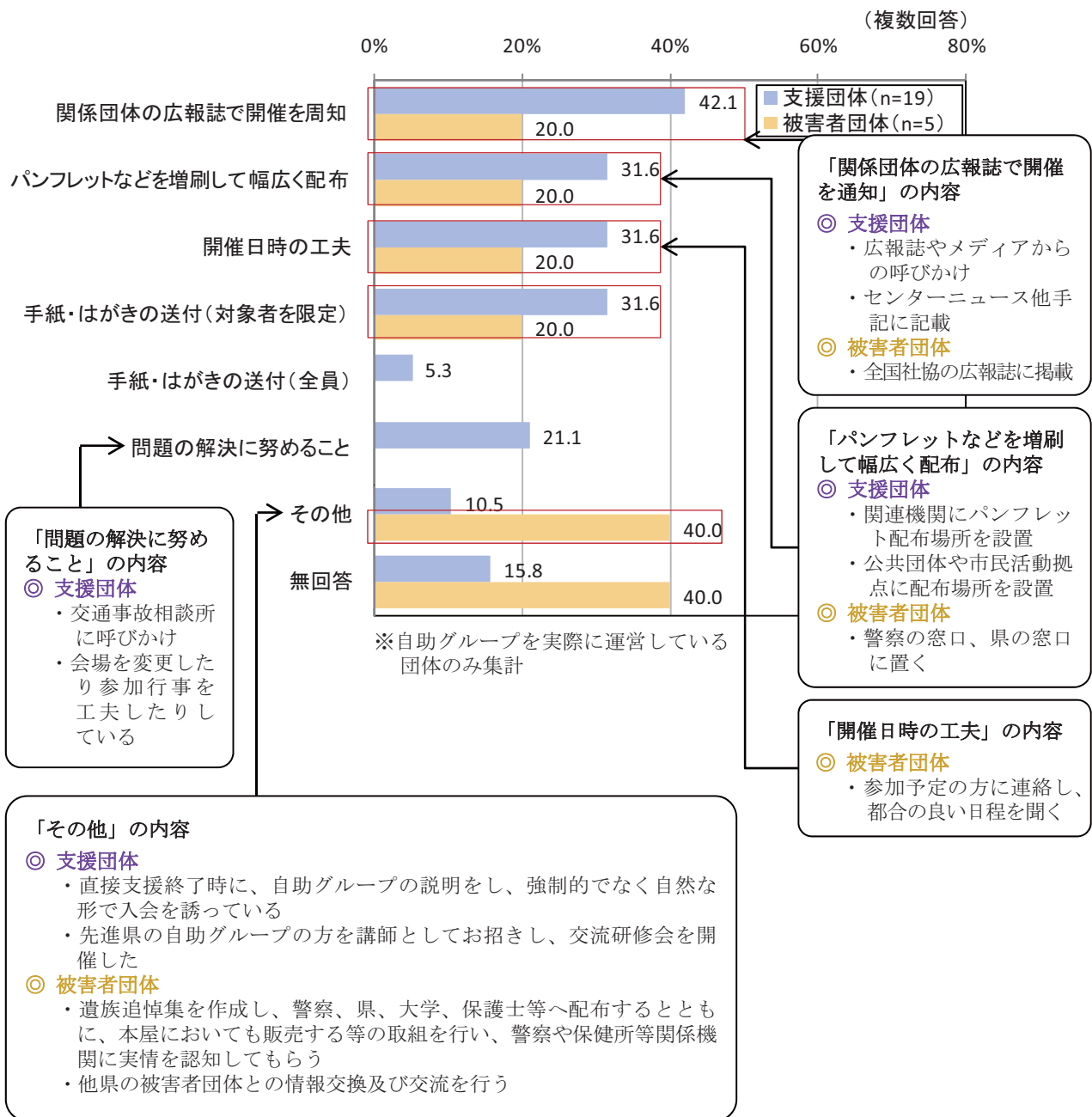
### 被害者個人

- ・同じ境遇の被害者が自然な形で出会える場としての交流会や学習会が、継続的に行われる必要がある。
- ・後進県が先進県に学ぶチャンスが少ないため、全国規模の研修会や交流会をもっと開いてほしい。
- ・他県の自助グループとの交流の機会があってよいのではないかと考える。
- ・各関連機関の情報交換が大切である。

## ② 参加者を増加させるための対応

「自助グループの参加者を増加させるための対応」について、「支援団体」及び「被害者団体」を対象に質問しています。その結果、「支援団体」では、「関係団体の広報誌で開催を周知」（42.1%）が最も多く、「パンフレットなどを増刷して幅広く配布」、「開催日時の工夫」、「対象者を限定して手紙・はがきの送付」が（31.6%）となっています。また、「被害者団体」では、「その他」（40.0%）が多くなっています。その他の内容については、「自然な形で入会を誘うこと」や、「積極的な広報」、「先進地域の団体との交流」等が挙げられています。

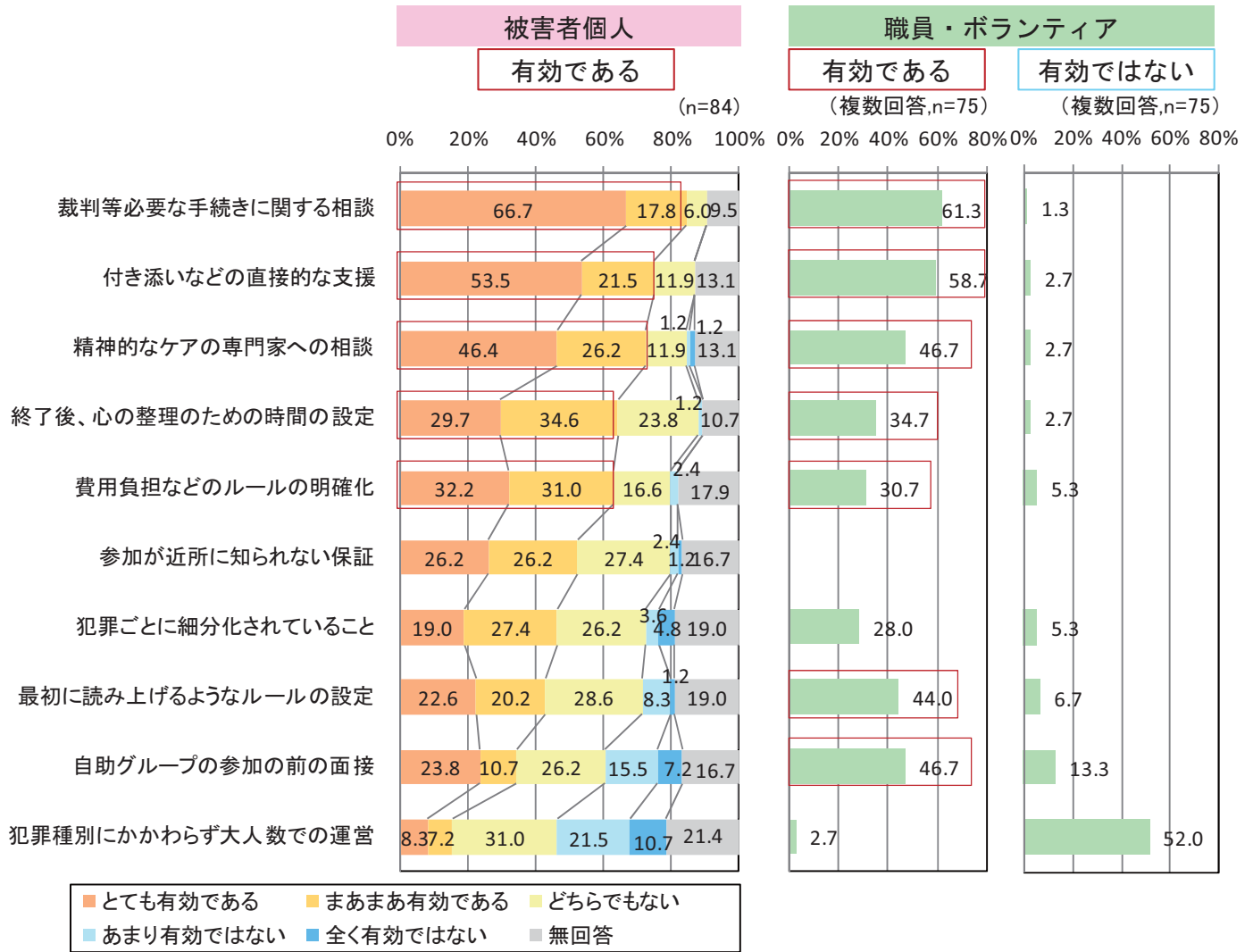
図21 参加者を増加させるための対応



### ③ 自助グループへの参加に有効であると思われるもの

「自助グループに参加するのに、有効であると思われるもの」について、「被害者個人」及び「職員・ボランティア」を対象に質問しています。また、「職員・ボランティア」を対象に「有効ではないと思われるもの」についても質問しています。その結果、「被害者個人」、「職員・ボランティア」のいずれも「有効である」と回答した項目は、「裁判等の必要な手続きに関する相談」、「付き添いなどの直接的な支援」、「精神的なケアの専門家への相談」となっています。これらの項目は、支援する側もされる側からも有効であると考えられています。また、「終了後、心の整理のための時間の設定」や「費用負担などのルールの明確化」についても、「有効である」とする回答が相対的に多い項目となっています。「職員ボランティア」からは、「最初に読み上げるようなルールの設定」や「自助グループの参加前の面接」についての有効性を指摘する者が半数弱となっており、自助グループを運営する立場としては、このようなことが重要であることがうかがえます。

図22 参加に「有効である」「有効ではない」とされるもの



※ 自助グループを知っていると回答のした者のみ集計  
 ※ 「参加が近所に知られない保証」については、職員・ボランティアにはない質問項目  
 ※ 「職員・ボランティア」の無回答は「有効である」12名(16.0%)、「有効ではない」31名(41.3%)



## 【自由記述より（「参加に有効であると思われるもの」に関する記述を抽出して記載）】

### 支援団体

- ・被害者同士の誘いがあるためか、一度参加すると継続して参加する率が高い。また、会の中での流れから、裁判傍聴支援や応援等、直接支援を行うことがある。

### 被害者団体

- ・遺族になった後離婚するケースも多いため、例えば女性は女性の相談員、男性は男性の相談員が対応する等、女性と男性の悲しみ・苦しみ等の違いをサポートする支援を実施している。
- ・遺族相互の情報支援や裁判支援（意見陳述の書き方など）を行っている。

### 職員・ボランティア

- ・交通事故や犯罪被害の遺族は、事件直後警察から相談窓口のパンフレット等を渡されるが、混乱している状況では目を通すこともままならない。事件後、一定の期間（1年あるいは2年）を経てから改めて情報提供を行うことで、各地の被害者支援センターとも繋がりやすくなり、自助グループへの参加を促すことも可能になる。
- ・例会前の打合せ及び、例会後のふり返りは、人材不足や時間を取りにくい状態であっても必ず実施することで、担当者の意識づけや共通理解が得られると考える。
- ・自助グループへの参加は、被害の辛さからの回復の程度及び、被害の内容を考慮しなければならない。

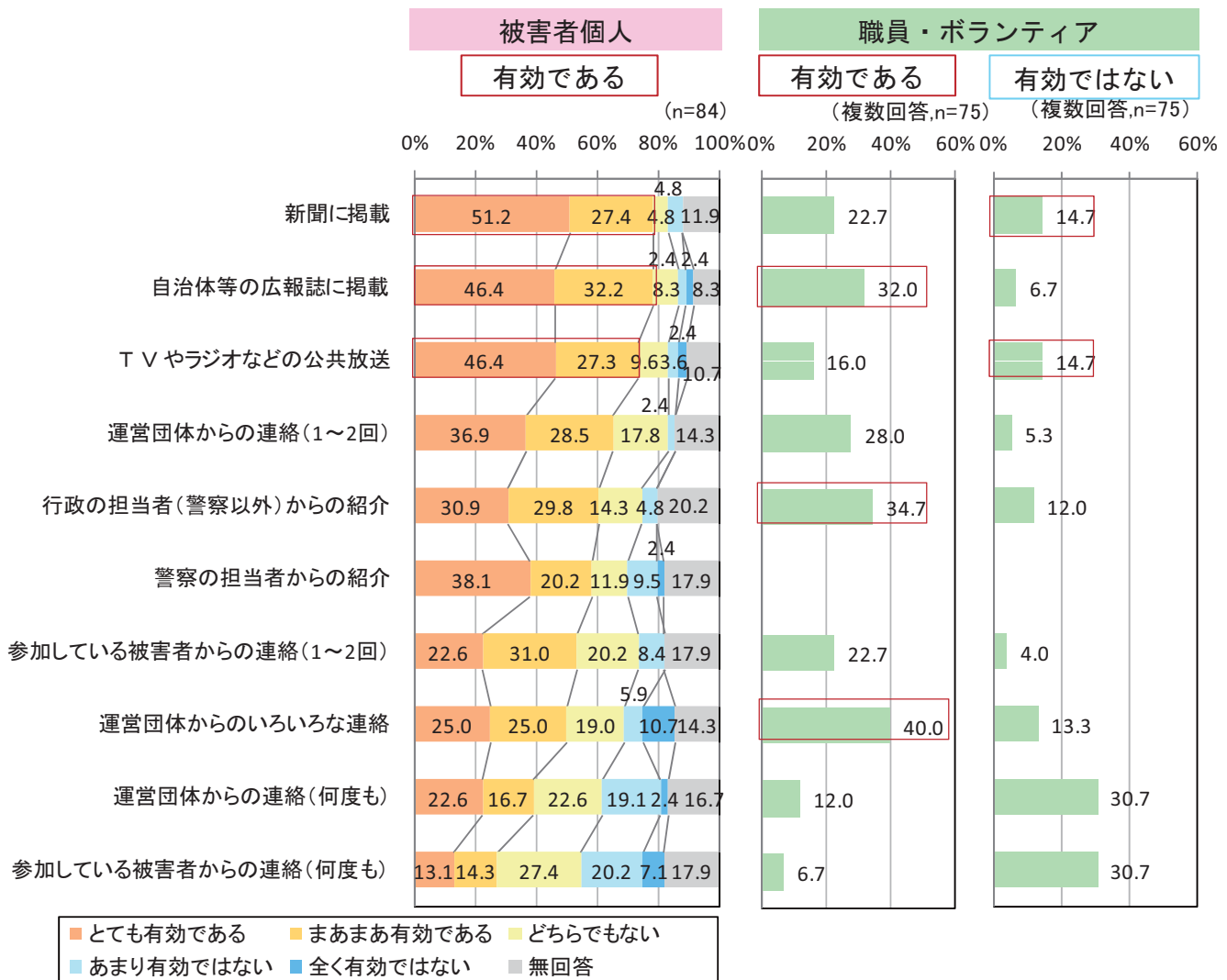
### 被害者個人

- ・センターから何度も連絡をもらい、声を掛けてもらえたことで、嬉しさと感謝の思いから参加することにした。
- ・主催者側から、電話、FAX、メール、手紙等によって、参加を促すことを働きかけることは重要である。
- ・被害者には、「自分は一人ではない」という思いを感じさせることが重要である。
- ・メールや会報等、こまめに送付してもらおうと助かる。
- ・被害者からの連絡や誘いが一番有効だと考える。
- ・参加が強制的ではないことが重要である。

#### ④ 自助グループへの参加の気持ちを促すことに有効と思われる広報のあり方

「自助グループへの参加の気持ちを促すことに有効と思われる方法」について、「被害者個人」及び「職員・ボランティア」を対象に、「有効ではないと思われる方法」は、「職員・ボランティア」を対象に質問しています。その結果、「被害者個人」において有効であるとする項目は、有効であるとする回答（「とても有効である」+「まあまあ有効である」）の多い順に「新聞に掲載」（78.6%）、「自治体等の広報誌に掲載」（78.6%）、「TVやラジオなどの公共放送」（73.7%）となっています。他方、「職員・ボランティア」に質問した結果（複数回答）から「運営団体からのいろいろな連絡」（40.0%）、「行政の担当者からの紹介」（34.7%）、「自治体等の広報誌に掲載」（32.0%）となっています。被害者は、新聞や自治体等の広報誌、テレビ、ラジオといった、公共の媒体を通して知ることが、参加を促す傾向にあるが、職員・ボランティアからは、そのような媒体を有効とする回答は少なく、新聞やテレビ、ラジオについては、「有効ではない」とする回答も見られており、ニーズを踏まえた広報が必要と考えられます。

図23 参加の気持ちを促すことに有効と思われる方法



※ 自助グループを知っていると回答のした者のみ集計  
 ※ 「警察の担当者からの紹介」については、職員・ボランティアにはない質問項目  
 ※ 「職員・ボランティア」無回答は「有効である」14名(18.7%)、「有効ではない」14名(18.7%)

## 【自由記述より（「広報」に関する記述を抽出して記載）】

### ① 自助グループの内容の積極的な広報

職員・ボランティア

- ・自助グループとは何かということ、一般に周知させることが必要である。
- ・参加することで様々な情報が得られ、気持ちが癒されることを周知する。
- ・参加者の声や姿を発信することが、新たな参加者の獲得につながる。
- ・参加することにより、現在よりも生活に希望が持てること、及び互いに支え合う仲間がいることを周知する。
- ・参加意識を高めるには、繰り返し呼びかけを行っていく必要がある。
- ・支援員もしくは窓口の応対した者が、本人の置かれている状況（ニーズ）と自助グループの効果を結びつけて説明する。

被害者個人

- ・自助グループの存在や必要性をアピールすることが必要である。
- ・被害者や家族の声をのせた小冊子を作成し、活動を世間に周知させる

### ② 交通事故にかかわる関係機関への広報の充実

職員・ボランティア

- ・事故調査に係わる関係者から自助グループの存在を周知するような仕組みを構築する。
- ・行政が、自治体の広報や新聞への掲載などを実施すれば参加は増加すると考える。
- ・警察からの紹介だけではなく、政府や自治体の広報も必要と考える。
- ・関係機関・団体等が講話及び研修等の中で広報する。
- ・全国に設立された被害者支援センターの存在を周知させるため、国の積極的な広報と、関係機関の体制の強化を徹底することが必要である。
- ・交通事故遺族の自助グループのメンバーが集まらないため、県警や弁護士に協力依頼し、被害者に対して積極的にセンターを紹介してもらうことを検討している。

被害者個人

- ・警察だけでなく、病院などからも紹介する。
- ・警察、検察庁とも、支援の情報を教えてくれなかったため、自助グループについては、自分で探さなければならなかった。
- ・センターを教えてもらえるシステムが必要である。センターの紹介なくして、自助グループへの参加は不可能である。

### ③ 媒体の工夫

職員・ボランティア

- ・センターからの情報発信だけではなく、テレビ、ラジオ、新聞、行政からも被害者や家族の声として自助グループの存在と活動報告等の紹介を望む。
- ・家族、支援者及び行政など信頼のある者からの薦めが必要である。
- ・映画やドラマ等を製作すれば、周知が進むのではないか。
- ・インターネットに、県別の自助グループが紹介され、さらに参加者の声が記載されていれば効果があるのではないか。
- ・個別のケアを初めとする支援を受けて、信頼関係ができている支援者からの紹介。
- ・被害直後から必要な支援を一貫して受け、かつ他の被害者と交流を持ちたいといった気持ちが生まれてから参加することが重要である。
- ・例会で専門家を招くなど、いつもとは違った企画を取り入れることできっかけを作る。

被害者個人

- ・自助グループの存在を知らない人が多いので、マスコミ等でPRすべきである。

## (10) 自助グループの参加者の増加の有無及び増加した要因

「自助グループの参加者が増えているかどうか」について、「支援団体」及び「被害者団体」を対象に質問しています。その結果、「支援団体」では、「増えている」(26.3%)とする回答よりも「増えていない」(57.9%)とする回答のほうが多くなっています。他方、「被害者団体」では、6割が「増えている」と回答しており、被害者団体の自助グループは、参加者が増加傾向にあると推測されます。

自助グループの参加者が増加した団体を対象として、「参加者が増加した要因」について質問しています。その結果、「支援団体」では、「他の団体との連携・意見交換の活発化」(80.0%)や「被害者の人脈」(40.0%)によるとする回答が多く、「被害者団体」では、「被害者の人脈」(66.7%)によるとする回答が多くなっています。

図24 参加者の増加の有無

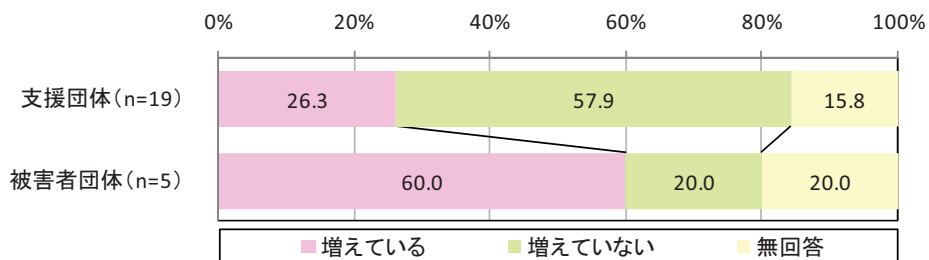
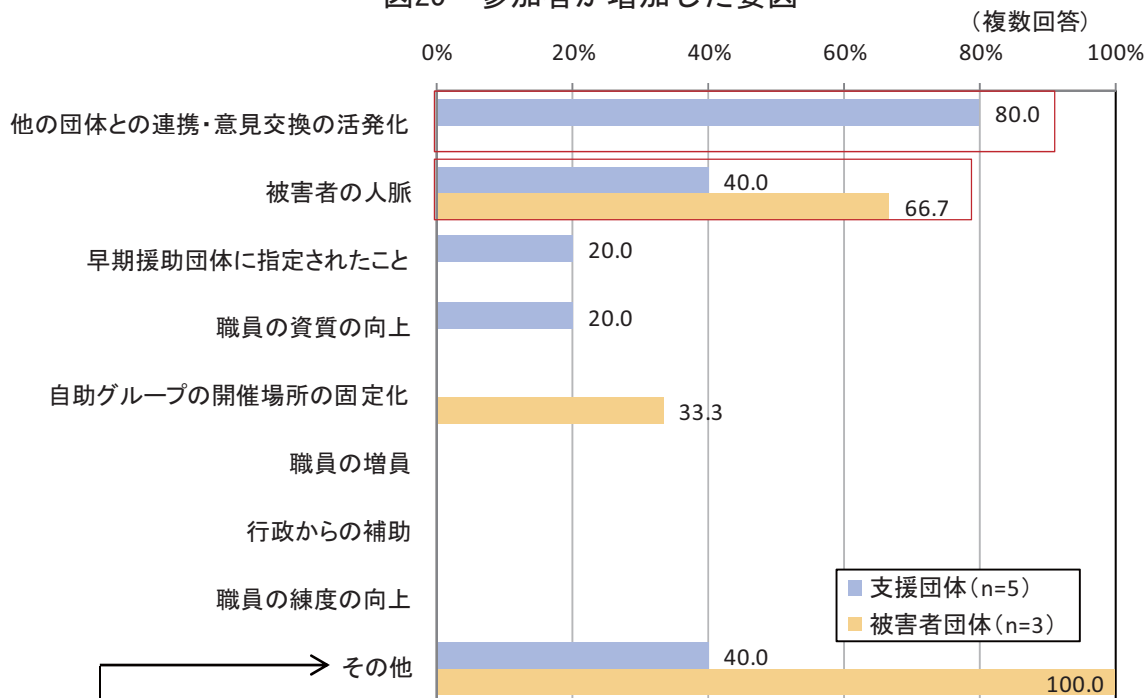


図25 参加者が増加した要因



※ 自助グループの参加者が増加した団体のみ集計

### 「その他」の内容

#### ◎ 支援団体

- ・新聞掲載が多くなったため、参加者が増加した
- ・支援活動が充実したため、参加者が増加した

#### ◎ 被害者団体

- ・主要な新聞で紹介された
- ・県警からの橋渡しがあつた

### 3. 調査結果まとめ

本調査は、行政、支援団体、被害者団体、職員・ボランティア及び被害者個人の5つの関係箇所にて実施されたものであります。本調査結果から、支援団体は、自助グループの効果を評価していますが、「参加者が少ないこと」が問題として挙げられています。その解決策としては、「活動目的を全員が共有するよう毎回確認すること」等があげられています。

また、被害者団体は、支援団体同様、自助グループの効果を評価していますが、やはり「参加者が少ないこと」が問題として挙げられています。その解決策としては、「年間の活動日を事前に決定し参加者に連絡している」、「勉強会やレクリエーションにも取り組んでいる」といった工夫がなされています。

活動にあたっては、いずれの団体も「ボランティア」の協力が大きな割合を占めています。職員・ボランティアは、団体同様、自助グループの効果を評価しており、センターの役割、ファシリテーターの育成の必要性及び参加者が参加しやすい環境づくりの要素等が回答されています。

被害者個人は、自助グループに参加して「被害体験を分かち合うことができる」ことが良い面であると回答していますが、参加しにくい面としては、運営方法全般を理由に挙げていますが、逆に運営方法を工夫することで、参加の気持ちを促す回答も見られています。アンケート結果からは、自助グループをより良いものにするためには、ボランティアを含めた支援団体の職員及び、ファシリテーター、参加者が、本来の目的に沿って、お互いを支えあいながら、時間をかけて回復に向けて共に歩むことが大切であることが改めて示されています。

今後は、支援団体及びファシリテーターは、さらなる質の向上を図るため、研修等の実施体制を整備し、被害者の信頼を得ることにより、少ないといわれている男性も含め、より多くの人たちを自助グループに参加させるようにして、精神的回復に向けた支援の充実を図ることが重要と考えられます。





交通事故被害者等の自助グループ

支援マニュアル（平成22年度版）

～立ち上げ支援および継続支援～

---

平成23年3月発行

内閣府政策統括官（共生社会政策担当）付  
交通安全対策担当

〒100-8970 東京都千代田区霞が関3-1-1

TEL 03-5253-2111 FAX 03-3581-0699

---