

第3章 交通事故被害者への対応

はじめに

(社)被害者支援都民センターは、平成14年5月東京都公安委員会の指定を受け「犯罪被害者等早期援助団体」に指定された。そのため、悪質な交通犯罪により被害を受けた被害者本人や大切な家族を奪われ遺族となった被害者に対し電話相談・面接相談だけでなく、直接警察から連絡を受け、被害者の元へ出向き必要な支援を行う「直接的支援活動」も行なっている。

本章では、で被害者（遺族も含む）と接する時の基本的な対応を述べた後、で被害者支援都民センターが行った、被害者遺族が求める支援内容についての調査結果を述べる。その後、で支援専門機関としての支援内容である、「危機介入(早期支援)」、「緊急カウンセリング」、「死亡告知」、「電話相談」、「面接相談」について述べる。さらに、として自助グループ活動の意義と効果について述べることとする。

以下は、MADD（飲酒運転に反対する母親の会：アメリカ合衆国の民間組織）から、刊行されているパンフレット類を参考にして、まとめたものである。

被害者（遺族も含む）と接する時の基本的な対応

1. 精神的支援を必要としている被害者にとって、最も助けとなること

自分や家族に起こった理不尽な事故について、何度でも繰り返し話ができること。ただし、話したい、聞いてもらいたいと強く思う時と、その事故に関するものに触れられることも苦痛で、そっとしておいて欲しい時がある。興味本意で聞いているのか、本当に心配して聞いてくれているのかを被害者は見抜くことができる。

悲しみ・怒り・苦しみ・憤りなど、全ての感情を否定されることなく、当然の気持として受け入れてもらえること。

同じような境遇に置かれている被害者や、その苦悩を乗り越えてきた被害者たちと一緒に、安心して心おきなく感情を吐露し分かち合い、話し合えること（自助グループ）。

2. 被害者と会って話しをする時の手順

自己紹介をする

- ・被害者は人を信用できない心境に陥っているため、しっかりと自己紹介をすることにより、自分の立場を簡潔に説明する必要がある。

ゆっくりと話を聞き、決して話をせかさない

- ・被害者は、信頼できる人が否かを見極めてから話を始める。そのため、話し

を急かされると本当の気持は話せなくなる。

- ・被害者の沈黙をおそれずに、話し出すのをじっと待つ時間が大切。話し始めは、必ずしも事故とは関連のない話題から始めることも多い。支援を必要とすることを話し出すには時間がかかるのが当然のことである。
- ・被害者の目を見て、しっかりうなずいて積極的に聞く姿勢を示す。
- ・涙を流す人も多いのでティッシュを用意しておく。ティッシュを手渡すことは、泣き止みなさいという合図になることもあるため、横に置いておくだけで良い。
- ・落ち着いて話せない時や、黙っている時間が長い時には「話をするのも辛いのですね」、「他の被害者の人たちも皆そのことについて話すのがとても大変なのです」、「あわてなくていいですよ。時間はあるからゆっくりしてください」などと言い、話がスムーズにできなくて当然であり、何も気にすることは無いことを伝える。

どのような理由であっても、被害者の話を途中で遮らない

- ・被害者と話をしている人には、周囲の人も話しかけたり電話を取り次いだりしないようにする。
- ・話を遮られると、被害者の話には価値を見出していないという印象を与える。
- ・被害者の気持ちが軽くなるような話に変えようとする考えは、被害者の辛い話を聞きたくないと思っている、という印象を被害者に与える。

被害者の心情を認めて、共感し、そして支持する

- ・被害者自身「自分は非常識なことを言っているのかもしれない。人として口にしてはいけないことを言っているのかもしれない」などと考えながら話をしている。そして、話しながら被害者は、「自分の発言内容を批判や批評、否定されたら堪えられない」などと考え、人の反応に敏感になっている。
- ・すべての感情を受け入れてもらえた時、「口では非常識なことを言ったけれど、冷静に自分なりにもう一度考えてみよう」と、気持ちの余裕を持てるようになる。
- ・心から出た下記のような言葉が役に立つ場合も多い。

「このような辛いことから立ち直るのは、とても大変なことです。人が考えている以上に困難で、長い時間がかかるのが普通です」

「あなたが今、思っていることや感じていることは、被害者であれば誰でもが思ったり、感じたりして当然のことです」

「様々な気持ちを無理に抑える必要はないですよ」

「人の思惑など気にすることなく、そのままの感情を出して良いですよ」

被害者が本当に必要としていることは何なのかを見極める

- ・信頼関係がない場合、被害者は本心を話さず、一見関係がないと思えることから話し始めることが多い。

- ・被害者が何を必要として、何を求めているのかを注意深く洞察する。

例えば

精神的支援を求めているのか

同じような被害者の仲間を求めているのか

刑事手続きに関する情報を求めているのか

損害賠償に関する情報を求めているのか

加害者側からの接触に対する対応について知りたいのか

日常生活に関する支援を求めているのか

家族内の問題（夫婦関係・子供の養育・不登校や非行）を抱えているのか

社会生活上の問題（仕事・近隣との関係など）を抱えているのか 等

必要な情報を提供する

- ・情報がなくカヤの外に置かれることで、被害者は、不安や不信感が増大し疑心暗鬼に陥りやすくなる。そこで、警察の被害者支援室の存在、検察庁の被害者支援員制度、行政機関の相談窓口、法律相談所、適切な医療機関、精神保健福祉センター、保健所などの情報を提供する。できれば、担当者の名前を教えることが好ましい。

3 . 精神的支援を必要としている人に接する時、留意すること

- ・話した内容は、誰にも知られることなく秘密は守られることを伝え、安心感を与える。
- ・被害者は事故直後からしばらくの間は、心身がマヒ状態にあり、身体の怪我の具合や精神的打撃の大きさに自分自身が気付いていないことが多いため、話しの中から気付かせる対応が必要である。
- ・精神的支援を受けることが一般的になっていない社会なので、被害者も必要性を理解していない。そのため、十分に時間をかけて話しを聞き、感情を吐き出すことの効果を実感させる。
- ・被害者は、様々な思いや感情を繰り返し話すことにより、自分の心理状態を整理し、事故を過去のことと自分の中に位置付け、自己コントロール感を取り戻すことができるようになる。
- ・「精神的支援を受けるのは弱い人であり、恥ずかしい」という偏見や思い込みが強い被害者が多いことを知った上で対応する。
- ・被害者が持つ、悲哀・恐怖・罪悪感・怒り・憤怒などは我慢するものではなく、外へ出しても良いものであり、そして、それらの感情はすべて受け入れてもらえるものである、という安心感を与える。
- ・怒りや悲しみの後に出て来る落ち込み（うつ状態）は被害者であれば誰にでも出てくるものであり、長期間続く場合もあることを伝えておく。
- ・被害者の持つ感情は、信頼できる人に繰り返し体験を語り、受け入れてもらえることにより、徐々に改善され、これからの生き方や、やるべきことなどを考えていく気持ちが持てるようになる。

- ・質問をする時は、「はい」「いいえ」で応えられる聞き方をしないで、被害者自身が考えて説明しながら答えるような聞き方をする。

悲哀について

- ・亡くなった家族や、怪我をした被害者が「どんなにかあなたにとって大切な人であったかがよくわかる」という意味のことを、話を聞きながら伝えることが必要である。
- ・被害者が自殺を考えていることが察せられる時には、誰（何）に対して一番憤りを感じているかを見つけ出して、その人（物）に向かって怒りを表すことのできる会話をする。
- ・信頼関係ができているのであれば、心の底から「死んではいけない」と言ってあげる。

恐怖について

- ・怪我をした被害者や突然遺族となった人は、ちょっとしたきっかけ（事故の時敏感になった視覚・聴覚・嗅覚に関連すること等）で恐怖が蘇り混乱することがあるが、誰にでも起こる当たり前のことであることを教える。
- ・被害者自身が恐怖について話ができる時には十分に話をさせる。話をすることにより恐怖が深まり逆効果の場合は時期を待つ。
- ・事故の時何をしていたのか、どう思ったのか、家族はどうしていたのかなどを聞き、被害者自身が口に出して説明ができるようにすると、コントロール感を取り戻すのに役に立つ。
- ・恐怖を感じないようにするため、被害者自身が今何をしているのか、何をしたいと思っているのかなど、被害者本人の工夫を聞きそれを認め支持する。
- ・コントロールできない恐怖感でも、時間の経過とともに少しずつ薄れていくことを伝える。
- ・被害者が理性的に物事を考えることができるように「今回の事故から、どのくらいたてば恐怖が薄れると思うか」「今後どのように生きていこうと思っているか」などを聞き、支持する。

罪悪感について

- ・遺族は、自分が生きていることにも罪の意識を感じ、いつも自分を責めている。その自責の念が高じて「遺された者が普通に暮らしては、亡くなった人に申し訳ない」と考え、自滅的になり仕事を辞め、家庭も崩壊させ周囲からも孤立し、あえて不幸な人生を歩きだす遺族も多い。
- ・事件や事故は何時、誰に突然起こるかかわからないものであり、それが起きたことについては「あなたは何の責任もない。悪いのは加害者である」と、折に触れて伝え続けることが大切である。
- ・被害者が持っている罪悪感（私があの時こうしていれば、被害を避けることができたのではないかなど）について、全部話をさせた後、そのことがどんなに辛いことであるかを認める。そして、「しかし、それは被害者や家族の過

失でも責任でもない」、「その時々で最善の方法を選んできたはず」、「加害者がいなければ事故は起きなかった」などと、被害者に過失はなかったという意味のことを繰り返し言い、安堵感を与える。

怒りや憤怒について

- ・日本の社会は、不幸な出来事に対しては「耐え忍ぶことが美德」とされるため、被害者の抑え切れない怒りや悲しみに対し、周囲の人は困惑することが多いが、当然の感情として受けとめることが必要である。
- ・女性は、怒りを我慢して許すように教えられてきている。男性は、感情を表すことは弱さの表れだと思っている。しかし、もともと人間は自分にとって理不尽なことが起きた時は怒るように出来ていることを指摘し、怒りは当然の感情であることを伝える。
- ・被害者自身も、怒りを我慢できない自分は人間として未熟だと思われていないか等を気にしているがゆえに、「我慢するように」と人から言われることを恐れて敏感になっている。
- ・怒りを感じることは当然である、と同調・共感をして被害者の話しを聞くことが大切。「怒りを大切に下さい。我慢しなくて良いのですよ」と、助言すると、被害者は「ようやく分かってくれる人に出会えた」と思うことができ、人への信頼感を取り戻す。
- ・怒りを心に閉じ込めていると、肉体的（肩・首・腰の痛み・心臓病・胃腸障害・高血圧・がん等）、精神的（睡眠障害・抑うつ状態・自殺願望等）、社会的（仕事上の能率・人間関係等）にも問題が出てきて、その後の生活にも支障を来す。

何か行動を起こす時は、理性的な判断のもとに行うように勧める

- ・どのような感情を持っていてもよいが、行動には良い悪いがあるため、社会通念上道徳的な考えに基づいて行わなければならないことを、被害者に伝える。
- ・行動を起こす時はできるだけ多くの案を被害者自身に考えさせ、その中から自分で理性的に、1つ選ばせるようにする。

自己回復力を育むために役立つ対応方法

- ・被害者が自分で決めることができるように被害者の考えを尊重する。
- ・被害者は、安心して話ができる人に出会えた時、本心を話しながら自分の気持ちを整理し、理解して、その中から今後の身の振り方を考えることができるようになるものであることを伝える。
- ・被害を乗り越えるには、長い時間がかかって当然であることを教える。
- ・日本では早く立ち直る人が立派な人であるという教育を受けてきているため、早くしっかりしなければと自分にムチ打つ被害者が多いが、本当の立ち直りには何年もかかることを折に触れ伝える。
- ・早く元気になろうと頑張り過ぎると、何年もたってから突然に間違った形（う

つ病・自殺)で出現することもあることを伝える。

- ・何年たってからでも、時々発作的に被害にあった時のことを思い出し苦悩することがあるが、それも当然のことであることを伝える。
- ・時々うつ状態になったり無気力になったりすることは、よくあることなので、何もできない自分を責める必要はないことを伝える。
- ・本当に悲しいことは、話をする事自体に苦痛を伴うため、かえって身内同士では話し合えないことが多いことや、同じ家族であっても、悲嘆からの立ち直り方や掛かる時間に違いがあることを教える。
- ・仏壇の前に座ることが辛いことや、お墓を見るのが辛いため、お墓参りができないことや、お線香の臭いが苦痛なことも、遺族として当然の感情であり、周りの人の価値観や思惑に振り回されることなく、自分が納得できる形で供養してあげればよいことを伝える。

役に立つ受け答えの言葉の例

- 被害直後の場合 -

- ・交通犯罪でお亡くなりになった(重症を負った)ことに対しまして、心からのお悔やみ(お見舞い)を申し上げます。
- ・この度の許せない交通犯罪に対し、私も心からの憤りを感じています。どんなにか苦しいことと思います。

日常生活支援の場合

- ・何かお手伝いをさせてください。買物や食事の支度をしましょう。
- ・食事を作ってきましたので、食べてください。
- ・子供さんを公園に連れて行って遊ばせていますね。
- ・このこと(事故・司法制度上の不備・家族間の不和・二次被害)などは、あなたにとって大変辛いことだと思います。

感情を受け止める場合

- ・あなたはその人を本当に大切に思っていたのですね。
- ・さん(亡くなった)についてお話を聞かせてください。お写真を見せてください。
- ・さん(亡くなった)は、本当に皆から大切にされて(好かれて)いたのですね。お友達がたくさんいたのですね。
- ・悲しんでいいのですよ、泣いて良いのですよ。泣けて当たり前です。
- ・怒るのが当然です。
- ・そのこと(亡くなったこと)を認めるのは、誰でもとても辛いことです。
- ・あなたと同じ状況にいる被害者の方たちも、皆あなたと同じ気持ちです。
- ・今までと同じように仕事や家事ができなくなって当たり前です。
- ・何をする気力もなくて当然です。
- ・無理に頑張る必要はありません。自分の感情を素直に出して良いのですよ。
- ・本当に辛いことは、人は一生忘れられなくて当たり前なのです。

以上のような言葉は様々な場面で役に立つものであるが、言う人が被害者を目の前にした時、心からそう思い自然に出た言葉でなければ被害者の心には響かず、かえって傷つくだけになる場合もある。

極限状態にある被害者に接する時は、接する人の人間性が直接的に問われることを知っておく必要がある。

4. 被害者にしてはいけないこと

「もしあなたがあの時 をしていなければ(でなかったら)」などと言って、被害者が持つ罪悪感を助長しない

- ・遺族はいつも自分を責める材料を探し、無関係なことでも事故に結びつけて苦しんでいる。しかし一方では、「あなたの責任ではない」と言ってもらうことで安心したい気持ちが強い。そのため、不用意な「責任を感じさせる言葉」を使わない。
- ・被害者が理性的に自分自身を責めている時は「それは本当であるかもしれないし本当でないかもしれない。どちらにしてもそれが起こるとは決して望んでいなかった」、「その時はそれが最善の方法だったのでしょう」などと言い、被害者の言葉を肯定しない。

被害の状況を他の人と比べない

- ・被害者になる苦しみは、被害者自身にしかわからないため、他の被害者より軽い、重いなど、第三者が比べてはいけない。被害者自身がどう感じているかを尊重しなければならない。

強くなることを勧めてはいけない

- ・外見上、どんなに強く見える被害者でも、被害者は誰も強いなどとは思っていない。「強い」などと言われると困惑し、「必死で堪えているのに誰にも理解してもらえない」と思ってしまう。

「 と思うべきではありません」などと言ってはならない

- ・感情はそのまま無条件に認めなければいけない。他の人にとって理に合わないと思うことでも、被害者が感情全部を発散できるようにしなければ、被害者はより理性的な考え方で、自分自身の問題を自分で解決できるようにならない。

話をする時は、被害者の苦悩から離れてはいけない

- ・被害者の話を止めることは、被害者が抱えている問題に関わりたくないということの意味する。被害者は、自分の感情を抑えられず、周囲の人に攻撃的な話し方をする場合があるが、しっかり受け止めることで信頼感が生まれる。

被害者に接する人自身が自分の感情を押し込めて話をしてはいけない

- ・被害者に接する人が、人間としての感情を出さなければ、被害者自身も感情を出そうとは思えないので、回復につながらない。

自分の考えや心情で、被害者を説得してはいけない

- ・接する人の政治的信条や宗教観・道徳観・価値観等を押しつけてはいけない。

被害者に接する人ができないことを約束してはいけない

- ・わからないこと、できないことなどを聞かれたり求められたりした時は、なぜ答えられないのか、なぜ約束できないのか、その理由を正直に伝える。
- 被害者にとって、二次被害になりやすい言葉の例
- ・強くなって、前向きに生きて行ってください。
 - ・あなた1人が苦しいのではありません。
 - ・どんなに嘆き苦しんでも、愛する人は戻ってこないのですよ。
 - ・泣かないでください。
 - ・泣いてばかりいると、　　さんは成仏できません。
 - ・あなたの苦しみや悲しみは、良くわかります。
 - ・早く元気になりなさい。
 - ・時間がすべてを解決してくれます。
 - ・辛いことは、早く忘れるようにしましょう。
 - ・　　さんは人生を全うしました。
 - ・起きてしまったことは、考えないようにしましょう。
 - ・他にも子どもがいるじゃありませんか。
 - ・また誰か良い人が見つかりますよ。
 - ・良い人だったから早く天国に行ったのですよ。
 - ・命が助かっただけでも良かったと思わなければ。

5 . 被害者が医療を必要としている時

(1) どのような場合に医療機関を紹介したらよいのか

被害者や遺族のすべてが精神的医療を必要とするわけではないが、中にはPTSDやうつ病にかかった場合など医療を必要とする場合がある。以下に、どのような場合に受診を勧めるべきかをあげた。

医療機関（精神科、心療内科）の受診を勧めたほうがよい場合

食欲がない、眠れない、やせてきた、疲れやすい、不安や気分の落ち込みなどの症状があり、日常生活に軽度の支障を来している

特に精神科の治療を早く勧めたほうがよい場合

- ・「死にたい」などの自殺願望や、自殺を考えるような言動が見られる場合、また、「自分は明日にでも死ぬ」というような強い確信を持っているような場合、「自分は生きる価値がない」、「生きる意味がない」というような発言があり、自暴自棄な印象を与える場合
- ・自殺の意志は不明確であるか、ない場合でも、手首を切るなどの自傷行為がある場合
- ・不安発作（呼吸が苦しくなり、死ぬのではないかというような発作）や漠然とした強い不安があり、社会生活上困難をきたしている場合
- ・フラッシュバックや、悪夢、過覚醒などPTSDを疑わせる症状がある場合

- ・解離症状（健忘、離人感、感情の麻痺など）が見られる場合
- ・抑うつ気分、早朝覚醒、意欲の低下などが続いており、うつ病が疑われる場合
- ・その他、情緒的不安定、精神的な不調により、日常生活や社会生活に支障を来している場合（学校や会社を休むなど）



特に、自殺について強い気持ちを持っている時や自傷行為がある場合には緊急対応が必要となるため、入院病棟を備えていたり、精神科救急を行っている医療機関を紹介するのが望ましい。

(2) 精神科などの医療機関はどのように探したらよいか

個人で探す場合にはインターネットで検索するのが便利である。また、近所にもどのような精神科医療機関があるかについては、保健所や精神保健福祉センターにて問い合わせることが可能である。

(3) 精神科での治療

精神科では、①薬物療法、②精神療法が受けられる。PTSDやうつ病では有効な薬が存在する。また、医療機関によっては心理カウンセラーによるカウンセリングを受けることもできる。

Ⅲ. 被害者が求める支援（被害者支援都民センターでの調査結果から）

（社）被害者支援都民センターでは、被害者遺族の求める支援を把握するために、13年1月に遺族73名にアンケート調査を行った結果、以下のような結果になった。

1. 被害者遺族が希望している支援の内容

①直接的な支援として希望する内容

- ・葬儀や仏事の手伝い
- ・警察、検察、裁判所、病院などへの付添い
- ・家事や育児の援助
- ・書類の作成の手伝い
- ・マスコミ対策への助言と援助
- ・経済的支援など

②情報提供を希望する内容

- ・事故の捜査状況や加害者に関する情報
- ・刑事司法や刑事手続きに関する助言と情報
- ・被害者支援者や被害者支援センターの紹介
- ・被害に関する補償制度や加害者からの損害賠償方法などについて
- ・同じような被害者の紹介など

③精神的支援を希望する内容

- ・悲しみや怒りなど、すべての感情をそのまま当然のことと受けとめて支持してもらえること
- ・現在起きている精神的症状や今後の見通しについて教えてもらえること
- ・自分が受けた被害について何度でも安心して話しをすることができること
- ・必要に応じて医療の専門家を紹介してもらえることなど

④同じような被害者や遺族と一緒にいられることを希望する内容

- ・同じような被害者を紹介してもらえること
- ・自助グループへの参加希望など



2. 調査結果の分析

被害からの年数の経過と共に希望する支援内容にも変化が出てくる。

- ・事件直後には、日常生活全般にわたる支援や、捜査や司法に関する情報提供、精神的支援など多くの支援を必要としている。
- ・被害後1年くらい経過した頃から、同じような被害者と話しをしたいと考えられるようになり、仲間を求める人が増えてくる。
- ・精神的支援や経済的支援、家事手伝いなどは長期にわたって必要としていることから、何年経っても、被害者の心の傷は癒されることはなく、長期にわたる継続的支援が必要とされている。

3. 調査結果からの結論

- ①被害直後の遺族は遺族自身も、自分にどのような支援が必要なのかもわからず茫然自失の状態にある。そのため、支援者側が積極的に介入し、多岐にわたる遺族への支援を的確に判断し、関係機関とも連携しながらその時期に応じた支

援を提供する必要がある。

精神的支援として、身近な所でいつでも安心して電話相談・面接相談を受けることができる体制づくりと、必要に応じ専門家の治療が受けられるシステム作りが必要である。

多くの遺族は同じ仲間との交流を求めているので、参加しやすいように身近な所で参加できる自助グループを各地に設立するための支援とその自助グループを効果的に運営するための支援が必要とされている。

現在不足している家事手伝い等の日常生活支援や、経済的支援については、既存の福祉関係機関との連携を密にし、サービスを提供するシステムを作る必要がある。

被害から1年以内に希望する支援内容と、1年以上経ってから希望する支援内容では、やや異なってくる。そのため、支援組織は事件直後の短期支援サービスプログラムと長期にわたる遺族の支援の要望に応えるため、長期支援サービスのプログラムが必要である。

・被害者支援専門機関としての支援

1．危機介入（早期支援）

交通犯罪によって傷を負ったり、あるいは大切な家族を亡くしたりするという体験は、衝撃が大きく、自分の力だけで乗り越えることが困難な状況に陥る。また、ものを考える力も判断力もなく、茫然自失の状態となり、心身ともに極限状態に追い込まれる。

このような危機状態に陥った時には、できるだけ早く周囲からの支援を得られることが望まれる。例えば、警察での事情聴取の際の付添いや保険会社との交渉をはじめとする関係機関などとの対応の代行、病院での付き添いなどの支援である。また、遺族であれば、通夜・葬儀などと次々に対応を迫られ、混乱を極めるため、役所への各種届け出手続きの代行や書類作成の代行などの支援を得られることが望まれる。

そのうえ、自分のことだけでなく家族への対応や家族の生活を維持するために行わなければならないことが多々ある。仕事に行くだけでなく、家事全般や子育てなども今までどおり行っていかなければならないが、精神的にも身体的にもできる状況にはない。

被害直後は、家族、親類、近所の人、親しい友人などが日常生活を手伝うなどして被害者を支える場合が多いが、周囲の人の手伝いも期限がありそう長くは続かない場合が多い。

また、刑事手続きの支援や、その後の被害者の精神的支援のためには、刑事司法や精神面での専門的な知識を持った支援者が必要とされることも多い。

そのため、被害直後から訓練された犯罪被害相談員（各都道府県の公安委員会から認定された相談員）による適切な支援が必要とされる。

被害直後からその時期に応じた適切な支援を受けた被害者は、被害からの回復も

早く、被害後の自分なりの生活を再構築できると考えられる。

被害直後の支援としては、自宅や病院へ訪問し、被害者自身が安全感や安心感を持つことができ、自分の気持ちを十分に支援者に出すことができるように配慮しつつ、被害者の気持ちをすべて受け止めながら、被害者の受ける精神的影響などを伝え、次に起きてくる刑事手続き等に関する情報提供を行うことが中心となる。

通夜・葬儀においては、葬儀社を探すことから始まる。内容や費用等については、当事者である家族では決断ができず、業者の言いなりになりがちな場合もある。親族であっても地域性や近所との付き合いが分からず、どこまで介入してよいのか判断がつきにくいいため、客観的な立場で助言できる支援者の支援が必要となる場合もあると思われる。

混乱している時は、親類や友人などへの連絡などでも、スムーズに出来ないこともあるため、支援者はその状況をすばやく判断し、代行できることは代行を申し出る。その際、気をつけることは、細かなことでも一つ一つ遺族に確認をしながら進めていくことが大切である。

場合によっては、買い物、子守りなど身の回りの具体的な支援の希望もあるが、犯罪被害相談員にできることには限度もあるため、できるだけ既存の福祉制度の活用や行政の窓口を活用することも重要である。

また、加害者から連絡（自宅訪問、通夜や葬儀への出席、お見舞い金の提示、示談交渉など）がきた場合の対応についてのアドバイスも必要である。被害者は、判断力が低下しており何も決められない精神状態にあることを理解し、被害者のおかれている状況を的確に判断しつつ、その気持ちを受け止め細心の注意を払いながら支援する必要がある。

犯罪被害相談員は2名の派遣を原則とし、直接被害者に接する支援者と周囲の人や関係者に気配りをしながら、支援が効果的に行えるよう配慮する役割を分担し、協力し合いながら対応する。精神的症状の有無を観察しながら、時期に応じた心理教育や様々な情報提供を行うことで、より早く被害者が支援者に信頼感を持つことができれば、被害者自身が本来持っている自己回復力で感情や行動をコントロールする力を取り戻すことができるため、支援者は自分の役割を熟知し支援することが大切である。

最初に会う時の心構え

最初に会う時は、混乱状況に置かれている被害者の心身の状況や問題点の把握に努める。そして、具体的に、被害者の身体面への影響（ケガの状態、眠れているのかいないのか、眠れないのは寝つけないのか朝早く目が醒めるのか、食事は摂れているのかなど）や精神的影響（麻痺状態・過覚醒・フラッシュバック・回避症状など）の有無などを把握する。

また、現在の生活状況、周囲からの支援状況などを聞き、被害者が希望している支援を的確に判断すると共に、被害者の回復の視点をどこに当てるのかを考慮

しながら、被害者に必要な支援（情報提供・電話相談・面接相談・直接支援・専門家や関係機関への紹介など）を提供する。

被害直後の被害者は、今自分に何が必要なのかも理解できない状態におかれている場合が多いため、支援は積極的に、それでいて押しつけにならないような形で、被害者への働きかけを行い、犯罪被害相談員の存在そのものを認識してもらい、信頼関係を築けるように配慮することが大切である。

その後の接触での心構え

複数回の接触の中で、被害者が自分の感じる怒りや悲しみ、自責の念などを表出してくる時は、それを当然のことと受け止め支持することで、安心して気持ちを出せるように対応する。

それと同時に、被害者の状況に応じて、被害者を支援するために必要な関係機関、関係者などと連絡をとり、適切な支援が提供できるように調整することも支援者の大きな役割である。必要な時に多方面から円滑に協力が得られ、適切な支援を提供できるように、日頃から関係機関・団体や専門家、既存の被害者支援連絡協議会（各警察署単位で設置されている場合が多い）との連携を密にしておくことが重要である。

支援に当たっては、必要以上のことを支援者が背負い込んだり、できるかどうか分からない約束をしたり、支援者個人の価値観を植えつけたり、評価をしたりということがないように気をつける。

被害者と適切な距離を保ちつつ支援を行うためには、「被害者の意思の尊重」と「支援者の判断による積極的介入」との間で、微妙なバランスを保つことが要求される。また、被害直後の被害者に関わることは、支援者にとっても衝撃が大きいため、事例検討の開催や支援者自身のメンタルケアも十分に行われなければならない。

2. 緊急カウンセリング

危機介入（早期支援）が日常生活の回復のために、支援者から危機に陥っている人たちへ半ば強引に手助けをすることと考えるならば、緊急カウンセリングは危機に陥った人が助けを求めて、支援者に歩み寄ってくることに對する精神的支援と考えられる。

しかし、日本では「緊急カウンセリング」がその明確な意味の下に活用されることは極めて稀であるように思われる。特に重い傷を負った被害者自身に対する緊急カウンセリングは、治療を含めて医療機関に委ねられるものであり、支援者が直接関わることはほとんどない。

むしろ、直接的支援として行われる危機介入と同時に、カウンセリングマインドを軸に据えた感情の受け止めと情報提供、と捉えたほうが実状に合っていると思われる。

交通死亡事故は、元気な姿で出掛けて行った家族が、何の予告もなく突然無言の帰宅をするという非情な事態である。混乱状態にある被害者の自宅へ出掛けて行く

ことが多く、茫然自失の被害者に付き添い、すべての感情は当然のことと受け止めながら、情報提供しつつ、心理状態、身体状態、日常生活状況、社会生活状況、職場での状況などに気を配ることから支援が始まる。様々な支援を行う時、その基本となるのは、被害者が安心して感情を表出できる信頼関係である。

遺族への支援体制

犠牲となったのが父・母・子ども・祖父母・その他の場合によって求められる支援は多少異なる場合もあるが基本的には同じと考えて良い。

回復過程を支えていく継続的支援を

いずれにしても、通常の形をとらない緊急カウンセリングは、その後の被害者の回復に大きな影響を及ぼすことになる。事故からしばらくは無我夢中で生活をしているが、親戚縁者が帰り、通常的生活パターンに戻った時に、以前とは全く違った生活になっていることを思い知らされ、衝撃を受けることがあるという精神状態についても説明しておくことが必要である。

状況によっては、その場にいる親類や知人・友人に、犯罪被害相談員の役割を理解してもらうことにより、いつでも電話をかけたり手紙を送ったりできる関係をつくっておくことも大切である。被害者に「いつでも助けを求めることができる人がいてくれる」という気持ちを持ってもらうことは、精神的な回復の第一歩となる。

緊急カウンセリングは、被害者がたどる長く辛い回復の過程を支え、危機介入以降の継続的支援につなげていくという大切な役割を担っている。

3. 死亡告知

日本では、多くの場合、警察による犯罪被害者初期支援制度が行われているため、現段階では事故直後に支援者が死亡告知することはない。しかし、将来的には役割として出てくる可能性もあると思われる。そこで、アメリカの被害者支援センターで実践されている方法を紹介することとする。

被害者支援の危機介入プログラムにおいては、亡くなったことを遺族に伝えることが支援者の役割としてある。実践活動を行ってきた経験上、被害者がどのような形で亡くなったかというのは、遺族の精神的回復に大きな影響を及ぼしていると思われる。

被害者や遺族は、事件に関する記憶の細かい部分は抜け落ちることが多いが、死亡を知らされた方法やその時の状況は鮮明に記憶に残っている。

(1) 実際の方法

死亡告知は、電話ではなく自宅へ出向いて直接、家族などに伝える。夜遅く伝える時は警察にも一緒に行ってもらおう。