

### ①死亡告知内容

- ・だれが
- ・いつ
- ・どこで
- ・どのような形で亡くなったか

の事実のみを伝える。

### ②死亡告知の手順

#### A 自己紹介

- ・名刺を渡し、名前と所属機関を伝える。

#### B 家へ入ってよいかどうかを確認してから、家に入れてもらう

- ・この時、家へ入れてもらうことが大切。
- ・玄関先で少し話したあとに、戸を閉められると正確に伝えることができない。

#### C 玄関に出てきた家族以外にも、家族がいるか否かを聞く

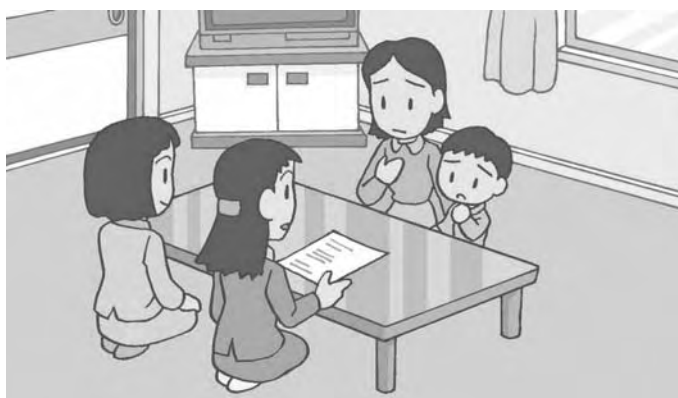
- ・他にも家族がいる場合は、呼んでもらって全員と一緒に伝える。

#### D 告知をする時は座ってもらう

- ・立ったままでいられず、倒れるようなことがあれば、正確に伝えることができない場合もある。

#### E はっきりした表現で伝える

- ・「大変お気の毒です。ご家族の〇〇さんが△△（殺人事件・傷害事件・交通事故・その他）で亡くなりました。」とはっきり言う。
- ・「大変です」とか、「深刻な状態です」などとは言わない。



### ③告知後

#### A 伝えた後、聞いた側の反応を待つ

- ・無表情の人
- ・怒りをあらわにする人
- ・泣きわめく人
- ・取り乱す人

など、様々である。

B 抱きかかえたりせず一緒にいる

C 遺族側から聞かれなければ、具体的情報があっても伝えない

D 遺族側の質問に対し、はっきりしていることは答えるが、推測では決して伝えない

- ・質問で多いのは「誰が犯人なのか」と聞かれること。

- ・質問する時は、はっきりした答えを求めているので、後で訂正すると信頼感を失うことになる。

- ・あいまいなことを伝えることは遺族を混乱させ、その後の回復に影響がある。

## (2) 終了のタイミング

親戚、友人などが来れば終了する。

## (3) 告知を通じて常に配慮すること

人間が本来持っている“自己回復力”を削がないようにする。

## (4) その他

滞在時間

- ・遺族の状況により異なるが、一般的には、親戚や友人、被害者の支援組織などが来れば終了する。

手渡す資料など

- ・被害者に関する小冊子（交通事故被害者の手引き、全国の被害者支援組織一覧パンフレット、検察の被害者支援）など、必要な資料を渡す。

## 4 . 電話相談

交通事故の被害者からの電話相談への対応は、その他の犯罪の被害者への対応と、様々な共通部分があるように思われる。

被害者が自ら受話器をとって、相談機関に電話をかけるためには、かなりの勇気とエネルギーが必要であると思われるので、相談を受ける側はまずそのことを心に留めて話を聴かなければならない。

交通事故の被害者からの相談や求められる支援の内容は、被害状況によってかなり違ってくる。

電話相談の対応で留意すべき事項

(社)被害者支援都民センターへの電話相談では、事故後の補償に関するものが一番多い。そのような相談では自賠責保険、任意保険についての質問、示談への対応、支払い能力のない加害者への対応、民事裁判への対応など、アドバイスや情報を求められる場合がほとんどであるため、ある程度の法的知識は必

要である。

相談内容によっては、弁護士を紹介するなど、他機関との連携により支援する場合や、実際の生活の中での具体的支援を実施する必要性のある場合もある。

交通死亡事故及び重傷を負うような事故の被害者の場合は、直後に相談がくることはほとんどなく、数週間後、数カ月後あるいは数年後のこともある。

事故から時間が経っている被害者からの相談内容は、精神的支援を必要とするものが多く、具体的には「なかなか立ち直れない」、「辛い状態がいつまで続くのか」、「本当に立ち直れるのか」というように、不安や焦りなど、心理的な問題を抱えている場合が多い。

なかには「夫（妻）と気持ちを共有することができず、助け合うことができない」、「残された子供に心を配ることができない」など、家族が危機的状況になっていて、それぞれに精神的支援が必要な場合もある。

また、警察・検察への対応、遺族の場合は、通夜や葬儀などの対応に追われたり、周囲の人からの心ない言葉に傷ついたり、心身共に疲れ果てて相談電話をかけてくる被害者や、刑事裁判に納得できず、その怒りをぶつけてくる被害者も多い。

このような被害者の相談に対応するに当たって留意すべき点がいくつか挙げられる。

- A まず傾聴すること。怒り、悲しみ、苦しみの気持ちをじっくり聴く。被害者が安心感を持つと事故や被害の内容、自分の感情などについて話せるようになる。自分のことは話さず、客観的な話ばかりする場合でも、電話を掛けてきたその背後には話したいとの気持ちがあるはずなので、心配りが必要である。
- B 被害者の言葉を簡単に言い換えたり、要約したりしない。被害者が支援者との間に気持ちのずれを感じはじめると、次第に話すことができなくなり「分かってもらえない」という失望感につながってしまう。
- C 死亡事故の場合、亡くなった人との生前の関係で、遺族の中でも思いに差があることを理解する。そのことを伝えることが、被害者の「気付き」になり、安心感につながることもある。
- D 裁判中の場合、現実の対応に追われて心身のケアがおろそかになっていることがあるので、日常生活に関することなども聞き、気付いたことは伝える。本人と周囲の人との考え方に違いがあり、心身共に行き詰まっている場合には、話をする中から、何が大切か気付かせたり、一緒に考えたりする過程が大切である。
- E 悲しみや怒りの感情が出てきて、ちょっとしたことで泣いてしまったり、不安定になることを訴えたり、生活感覚（食べる、着る、寝るなど）や季節感覚が失われていることを訴える場合は、「当然で、正常な反応である」ことを伝える。
- F 今後起きることが考えられるフラッシュバックや、記念日反応（事故が起きた日・亡くなった日・故人のお誕生日等のように、思い出すことが辛

くなくなった日)についてもあらかじめ伝えたほうがよい場合もある。

## ②電話相談を受ける場合の心構え

交通事故に限らず、事件や事故に巻き込まれてしまった被害者は、それまでの人生を一方的に理不尽にも奪われ、日常生活、家庭生活、社会生活も寸断され、これまでの人間関係の継続も困難になり、将来への夢や希望も失い、ささやかな喜びや楽しみを感じることもできなくなってしまう。それは、体験者でなければ判かり得ない想像を絶する苦痛と苦悩なのである。

相手の姿が見えない電話相談において、そのような過酷な状況に置かれている被害者に対してできる支援は限られている。しかし、その困難の中で自らその電話を掛けてきた被害者のために、電話だからこそできる支援もあるはずである。

被害者は「話したいと思った時に、信頼できる人に、話したい」という思いを持っている。その被害者の思いを心に留めて、電話相談を受けることが大切である。



## 5. 面接相談

被害者の受ける精神的影響についてはこれまでに述べてきたが、これら一連の症状は、多くの被害者やその遺族が体験するものであり、自分では受け止めきれない大きな出来事に遭遇した、人としての当然の「心的反応」なのである。しかし、このような状態が長期間にわたって続くと、日常生活や家庭生活、社会生活が破綻したり様々な影響が出てきたりすることもある。そのため、1日も早くこのような状況から回復し、他者に対する信頼感や、自分自身の自尊心を取り戻すために面接相談を行う。

この面接相談には、一連の流れがある。以下、その流れに添って初回、中期、終期の面接の注意点について述べてみたいと思う。

### ①初回面接相談時の注意点

初回面接相談は、被害者を支援するうえで重要な役割を果たす。面接相談時の雰囲気をつくろいだものとするためには、刺激的な置物などは避け、花など

は色の淡いもの、大きくないものをさりげなく飾ったり、観葉植物を置いたりするなどの環境整備が必要である。テーブルの上にはさりげなくティッシュペーパーや時計を備えておき、照明なども明るすぎないことに気を配る。また、支援者の服装の色は黒・茶・灰色などのように地味な色彩のものにし、華美なアクセサリーなどは身に付けない。このような様々な配慮を通じて、この場所が安心感と安全感に守られている空間だと感じてもらうことが大事である。

実際の面接相談では、相談室に入って来た被害者に挨拶をし、支援者は起立して迎え入れる。面接受付用紙に家族構成、同居の有無、被害にあった日、相談したいことなどを書ける範囲で記入してもらうようにする。

被害者は、この段階では直感的に支援者を観察しており、真摯な態度で被害者に向き合う姿勢がないと信頼感を得ることができないため、支援者自身の人間性が問われ、緊張する場でもある。

その後、面接前に、被害者が話される内容については秘密が守られること、一回の面接時間は45分～60分くらいを目安としていることを伝える。

支援者が特に気をつけなければならないのは、面接相談には自ら限界があると自覚し、できない約束はしないことである。情報については、確実なものを伝えることである。支援者が知りたいと思う情報を被害者に聞く時は、なぜ知りたいのかについて丁寧に説明する必要がある。それを怠ると、被害者が不信感を抱くこともあり得るからである。

被害者は支援者側に何を求めているのかをまず支援者が理解し、支援者側は何ができるのかを知らせることが必要である。そして、今どのような日常生活を送っているのか、食事や睡眠は取れているのか確認する。家族との関係や安全が確保されているなど、こちらから言葉をかけることによって明らかにしていく。これら一連の過程の中で、被害者は「受け入れられている」と感じ、安心感を持ち、この支援者に話してみようと思えるようになるのである。被害者は言葉に出せたことでほっとすることができる。

しかし、なかには言葉にすることができない被害者もいる。精神的打撃の大きさに圧倒され、沈黙せざるを得ない状況になることもある。その場合、沈黙はどういう意味があるのか聴き分ける必要がある。そして話しにくい場合は、記録としての日記などをつけてみることを提案する。初期の面接相談では、日記（記録）を素材にして面接を進めることはとても有効な場合がある。被害と向きあう主体的な取り組みのはじまりになるのである。

人に支援を求めることは自分の弱さなのではないかという気持ちから、できることなら支援など受けたくないと思う被害者もいる。しかし、そうではなく、「被害を現実として受け入れようとする勇気」であることを伝える。

この時期は、精神的反応による様々な症状が現れることが多いが、様々な症状は多くの被害者に起こり得ることで、異常なことではないことを告げる必要がある。自分が異常になったのではないことを知ることは、自尊心を取り戻す第一歩となる。



### ②中期面接時の注意点

中期になると、少しずつ支援者との人間関係もスムーズになり、安心感が増し、自己の感情のコントロールができてくるようになり、精神的症状に苦しむ回数が減ってくる。そして、日常生活や社会生活が何とかできるようになり、周囲の人との疎外感なども徐々に解消されていく。

支援者との面接相談を通して「この辛い体験や、亡くなった家族を忘れることはできない。しかし、自分を心配してくれる人が側にいる」と感じられるようになる。

すべての感情をそのままに受け入れられる体験を積み重ねることで、十分に感情を吐き出すことができるようになり、その体験が元来持っている自己回復力を育むのである。

また、言語によって自己の経験や感情を的確に表現し、それがそのまま受容され理解された時、被害者はどうにもならない現実や、どうにもできない自分を受け入れることができるようになる。それができて初めて、被害に遭った現実を自分の中で受け止め、生きていけるようになる。

### ③終期面接相談時の注意点

終盤になると、被害者は感情のコントロールを始め、閉ざされていた人間関係が回復し、地域の人との交流を再開したり、自分なりの楽しみを見つけたりすることができるようになる。そこで新たな生きる意味を見だし、これからの人生を再構築していくことができる。

また、この時期は感謝の言葉が出始めることもある。その時は、互いに面接の終結のタイミングを感じ合えることもあるため、面接相談の流れを振り返り、回復のプロセスを共有しあって、終結とする。ただし、遺族や重症を負った被害者の場合、面接を終了しても、自助グループでの支援を継続した方が良い場合も多いため、被害者と相談し自助グループへの参加を進めることも大切な支援であることを知っておかねばならない。

なお、面接に携わる支援者として被害者に向き合う時、感受性豊かで温かな人間として対等に被害者に接しているか否かを常に自分に問いつつ、関わっていくことが大切である。

## ・自助グループの意義と効果

自助グループとは、「同じような悲しみや苦しみを抱えた者同士がお互いに支え合い励まし合う中から、自分が抱えている問題の解決や克服を図る」ことを目的に集う活動をいう。

### 1．自助グループの目的

悲嘆を取り除くのではなく、乗り越えるのを支え合う。

自分の考えや気持ちを素直に語る事により、新しい被害者にとっても、時間が経った被害者にとっても、交流する中から各々が希望を持てる場になる。

回復の過程は似ていても被害者自身の方法や時間で回復することを実感する場でもある。

### 2．参加する者の目的

自分自身が抱えている問題に対処する。

被害に遭うことで破壊され、失われた人や社会への信頼感を取り戻し、健全な自己愛を再構築する。

### 3．自助グループの効果

#### (1) 実践活動から

仲間が存在そのものが孤立感を軽減する

・被害者は皆、自分でも整理の出来ない怒りの感情を持て余し、自己嫌悪に陥ることが多いが被害者であれば当然の感情と分かるだけでも安心できる。

安心して感情を吐露できる

・話すことにより、自分でも気付かなかった感情に気付くことは回復のために大切なことである。

社会への信頼感を取り戻す

・被害者だけでなく、犯罪被害者相談員や精神科医、警察官、弁護士等が参加するため、被害者支援に取り組んでいる人々と出会える。その結果、社会に対する怒りを和らげ、“それでもこの世は捨てたものではない”と思える場になる。

新たな被害者が、それ以前に被害にあった被害者に会い、回復していることを見て希望が持てるようになる。

自分の体験談が他の被害者に役立つことを実感し、「こんな私でも他の人の役に立てるという実感」を持てることが自尊心を取り戻し回復に役立つ。

周囲や関係者から受ける二次被害は、被害者に共通のこととわかるだけでも安心感を持つことができ、苦難に立ち向かう勇気を得ることができる。怒りの気持や、悲しみから抜け出せない自分だが、弱いのではなく被害者として当たり前感情だと分かり、気持にゆとりが持てる。他の被害者がどのようにして回復してきたのか、どのように工夫して生きているかを知り、今後の生き方の参考になる。仲間の話しの中から、自分なりの回復のきっかけを掴むことができる。

例えば

- ・カウンセリングを受けよう
- ・民事裁判をしよう
- ・亡くなった家族の持ち物や部屋を片付けよう
- ・納骨をしよう
- ・自分なりの法事をしよう
- ・被害者の実態や命の大切さを社会に訴え社会を改革しよう 等

情報を得ることができる。

- ・被害者支援の現状や動きを知り、今後のことなどを考えることができる。

仲間の中で、対人関係能力が育ち、再び社会に対してや周囲の人に対しての人間関係の再構築と信頼感を取り戻すための場所になる。

## (2) 自助グループ参加者への調査結果から

参加前の状況

- ・自助グループ参加当時は、「不安や不眠」、「家事や仕事の能力が落ちたと思う」、「人と会うのがわずらわしい」、「気持がうつ的」、「遺族となった実感が持てない」、「故人のことが頭から離れない」、「自分が弱い存在であるように感じる」、「加害者に激しい怒りを感じる」などを訴える遺族が大多数だった。

参加して1年経過した時の状況

- ・社会機能障害、抑うつ状態は改善している。
- ・「家事や仕事への意欲や興味を持てる」、「近所の人や友人との疎遠な感じが軽減された」、「社会から疎外されている感じが軽減された」、「喜びや楽しみを感じたり、笑ったりすることができる」など、一般的な精神健康状態が回復していた。

## (3) 調査結果からの結論

自助グループに参加することによって気分や社会生活が改善していることがうかがわれたことから、自助グループの中で感情の表現や安心できる関わり、また、社会参加への意欲、将来への希望などがもたらされたのではないかと考えられる。

このことから自助グループは、そこでの安心できる人間関係の構築と人間的な繋がりを取り戻し、感情の回復や意欲の改善をもたらす効果があると考えられる。