

## 第4章 自助グループの活動実態把握調査

### ・目的

自助グループ活動の効用及び課題を明らかにし、今後の自助グループ活動への支援等交通事故被害者支援の在り方を検討し、方向性を示すために必要な基礎資料を収集することを目的とする。

### ・事業の概要

調査は、10月21日(火)～22日(水)に開催予定の連絡会議に参加される被害者支援センターが支援している自助グループのファシリテーターにヒアリング調査を行い、その結果を基にアンケートを作成した。その後、全国の被害者支援センター、被害者団体、警察等関係団体にアンケートを送付し、自助グループの活動実態、課題及び今後の方向性を調査するとともに、交通事故被害者サポート事業の将来計画にも反映させることとした。

### ・ヒアリング調査結果

#### 1. ヒアリング実施時期

ヒアリングは、以下の予定で実施した。

表4-1 ヒアリング実施日及び参加者

支援センター	10/21(火)	10/22(水)	その他
A			
B			10/21回答用紙受領
C			10/22回答用紙受領
D			10/21回答用紙受領
E			10/21回答用紙受領
F			
G			
H			
I			
J			後日回答受領
K			
L			
M			後日回答受領
N			10/21回答用紙受領
O			
P			
Q			後日回答受領

注) は出席を表す。

## 2. ヒアリング内容

ヒアリングの内容は、以下のとおりフェイスシート及び本編の2部構成からなり、所属する団体の自助グループ支援に関する基礎的な情報もあわせて、回答できる範囲において回答いただくものとした。

### 【フェイスシートの内容】

1. 自助グループに参加している交通事故被害者等の人数について
2. 自助グループを担当するファシリテーター（他の業務との兼任を含む。）の人数について
3. 自助グループ活動の頻度・規模について
4. 自助グループ活動の開催時期について
5. 自助グループに参加する交通事故被害者等のうち、男性の人数について
6. 自助グループに参加する交通事故被害者等のうち、未成年の人数について
7. 所属する支援センター以外に、活動実態把握調査のアンケート票を送付することが可能な自助グループについて

### 【本編の内容】

1. 自助グループの参加者（交通事故被害者等）について
2. 被害者支援に係わる関係団体との関係について
3. ファシリテーターについて
4. 他の自助グループとの関係について
5. 男性、子どもの参加について
6. 協力者について
7. 地域性について
8. 運営資金について
9. 開催場所について
10. 自助グループを運営するにあたっての問題点・課題について
11. その他

### 3. ヒアリング結果

#### (1) フェイスシート

フェイスシートに関する回答は、主に以下のとおりである。

自助グループに参加している交通事故被害者等の人数について

- ・ 1名～11名

自助グループを担当するファシリテーター（他の業務との兼任を含む。）の人数について

- ・ 1名～4名

自助グループ活動の頻度・規模について

- ・ 1ヶ月に1～2回
- ・ 2ヶ月に1回
- ・ 特に回数は決めていない。

自助グループ活動の開催時期について

- ・ 平成15年5月～平成19年11月

自助グループに参加する交通事故被害者等のうち、男性の人数について

- ・ 参加者なし
- ・ 不定期に1名
- ・ 1名
- ・ 3名（不定期に2名）
- ・ 4名（不定期に1名）

自助グループに参加する交通事故被害者等のうち、未成年の人数について

- ・ 参加していない

所属する支援センター以外に、活動実態把握調査のアンケート票を送付することが可能な自助グループについて

- ・ 不明

#### (2) 本編

本編に関する回答は、以下のとおりである。

自助グループの参加者（交通事故被害者等）について

##### a. 自助グループに期待すること

- ・ 心情をはき出すだけでなく、活動を紹介してもらい、その活動に参加することにより達成感を得ること
- ・ 他の場所で話せないことも気兼ねなく話すことができ、理解し合えること
- ・ それぞれに体験した、共通した思いを共有すること
- ・ 近々の事故の被害者に対する情報提供及び情報交換の場であること
- ・ 精神的な回復を達成し、被害に遭う前の自分に近づけること

- b . 自助グループに関する存在や知識の取得について
- ・警察から説明を受け、存在を知った
  - ・（社）被害者支援都民センターの手記を読んで存在を知った
  - ・県の被害者支援センターから説明され、存在を知った
  - ・インターネットを通して存在を知った
  - ・他の団体（被害者遺族同士）の遺族の会により存在を知った
  - ・生命のメッセージ展に参加した時に存在を知った
- c . 自助グループの参加が、精神的回復よりもストレスを増すことについて
- ・自助グループ本来の目的と違う話題が出た時
  - ・一人が長く話し始める時
  - ・被害者同士が、被害の程度を比較する時
  - ・思いを受け止めてもらえないと感じた時
  - ・受け止め方の相違により、意見の違いがある時
  - ・加害者に対する考え方に違いがあると感じた時
  - ・他の参加者が相手の自尊心を傷つけるようなアドバイスを行った時
- d . ストレスを軽減させる方法について
- ・ファシリテーターや支援員によるサポート
  - ・グループの目的・意義を毎回確認し、軌道修正を怠らない
  - ・個別に面談を行い、その時の状況によっては参加を見合わせる
  - ・支援員に対する研修を実施し、対処方法を学ばせる
- e . 自助グループに参加しなくなった場合の理由について
- ・自身が回復の度合いを考慮して、必要なくなったと判断した
  - ・家族の介護や身体的理由により参加できなくなった
  - ・遠距離のため、参加することが困難となった
- f . 自助グループの参加に向かない人について
- ・他の参加者を批判ばかりするような人は、一時参加を見合わせる事が望まれる
  - ・参加者の気持ちをよく理解せずに、自分の意見を押し通すような人は、参加に不向きと思われる

被害者支援に係わる関係団体との関係について

- a . 被害者支援に従事している者の自助グループに関する知識について
- ・行政が行うイベントへの参加、リーフレットの配布及び研修会で講師をするなど啓蒙

活動に心掛けている

- ・ 自助グループに関する知識不足の者は、特にいない

b . 他の関係団体との関わり方

- ・ 双方の役割を認識し、相談者の不利益にならないよう協力できる関係が理想である
- ・ 迅速な対応が可能となる関係を構築することが望まれる

ファシリテーターについて

a . ファシリテーターとして注意すべき点について

- ・ 参加者が均等に話せるよう、時間を割り振る
- ・ 参加者の気持ちが高ぶった場合は、気持ちを受け止めながら進行する
- ・ 自助グループに参加することが、参加者の二次被害につながらないこと
- ・ 参加者の回復、様子によっては個別支援を検討すること

b . ファシリテーターを育成するための方策について

- ・ 日頃の支援活動の充実と自助グループに関する研修会の参加
- ・ 先進的な自助グループに参加する
- ・ ファシリテーターの研修はもとより、精神的なケアも必要である
- ・ 専門家との関わりを求めていくことも必要である

c . 他の自助グループとの関係について

異なる自助グループとの定期的な情報交換や合同研修の実施について

- ・ 特になし

男性、子どもの参加について

男性や子どもの参加の必要性や参加人数増加のための方策について

- ・ 集まりやすい時間帯を設定する
- ・ 男性だけが集まる日を設定する
- ・ 子どもは、大人とは異なり対応が難しいと考える
- ・ 子どもの場合は、専門の臨床心理士をファシリテーターとして、特定の行事（ピクニック等）を設け、安心して話せる場を作ることも考慮すべきである。

協力者について

自助グループの開催に当たり、協力者確保の問題について

- ・ 開催日が休日のため、人材確保が難しい時もある
- ・ 精神的ケアを行うため、精神科の医師の協力を得ている

- ・ 支援員には、研修を通じて自助グループの理解を深めさせ、担当できる者を確保している

#### 地域性について

自助グループの運営に関する理解に地域性があるかについて

- ・ 自助グループの運営に関して、地域性は特に感じたことはない

#### 運営資金について

自助グループの運営にあたり資金の確保に問題があるかについて

- ・ 資金は、手記等を発行していることもあり不足している
- ・ 資金の確保に、特に問題はない

#### 開催場所について

開催場所の確保について

- ・ 場所の確保は問題ないが、部屋の雰囲気については検討する必要がある
- ・ 駅に近い、公的な施設を使用している
- ・ センター内で自助グループを開催できる部屋がほしい
- ・ 民間の会議室を借りているが、公共の施設であれば経済的負担が軽くなる

自助グループを運営するにあたっての問題点・課題について

- ・ 支援員が支援活動の中で自助グループの役割を理解する機会を設けていくことが課題である
- ・ 直接支援が増えているので、開催日を決めても支援と重なりスケジュールの調整が難しい

#### その他

a．参加者からの肯定的なコメント及び否定的なコメントについて

##### 【肯定的】

- ・ 同じ思いを共有できる場である
- ・ 自分の思いを吐露できる場である

##### 【否定的】

- ・ いつも決まった参加者が出席している
- ・ 交通事故と他の犯罪被害者を分けてほしい

b．参加者から課題や改善の意見を聞くための方策について

- ・ 参加者にアンケート調査票を送付し、回答してもらう
- ・ 率直に意見を言えるような雰囲気作りに心掛ける

## ．アンケート調査結果

### 1．調査の概要

(1) 調査対象：行政、支援団体、被害者団体、職員・ボランティア、被害者個人

調査手法：郵送及びメールによる調査票の発送・回収

調査期間：平成21年3月10日(火)～3月25日(水)

調査対象数：525件

(行政213件、支援団体53件、被害者団体24件、職員・ボランティア94件、被害者個人141件)

回収数：380件(回収率72.4%)

(行政180件、支援団体31件、被害者団体8件、職員・ボランティア75件、被害者個人86件)

### 2．調査の内容

調査の内容は、事前に各県の被害者支援センターが支援している自助グループのファシリテーターにヒアリング調査を行い、その結果を基にアンケートを作成した。その後、全国の行政、支援団体、被害者団体、職員・ボランティア、被害者個人にアンケートを送付し、自助グループの活動実態、課題及び今後の方向性を調査した。

アンケートの内容は、送付先ごとに違いはあるが、主に以下のとおりとした。

組織体制

交通事故被害者等支援施策

支援の内容

自助グループの運営

自助グループへの登録数、参加者数

ファシリテーター及び協力者の人数

自助グループの開催場所及び開催日時

平成20年の性別・年齢別出席者数

諸経費の負担

自助グループの特徴

自助グループの効果

運営に当たった課題及び問題

上記に対する対応

ファシリテーター及び職員の問題とその解決策

地域的な問題

自助グループを活発化するための施策

### 3. 調査結果

行政、支援団体、被害者団体、職員及び被害者個人に対するアンケートの調査結果は、以下のとおりである（詳細については、資料編にある資料1「自助グループの活動実態把握調査アンケート結果」を参照）。

#### 3.1 行政

行政に対するアンケートの調査結果は、以下のとおりである。

##### (1) アンケート回答機関の概要

アンケートは、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から回答を得た。回答者は、ほぼ全員が交通事故被害者等でない者であり、約9割が所属機関全体の意見として回答している。

##### (2) 支援の内容

行政の交通事故被害者等支援施策は、「交通事故被害者を対象として含む犯罪被害者等施策を行っている」が4割を占めており、「電話による相談」及び「相談員等による面接相談」が支援の多くを占めている。

##### (3) 自助グループの紹介・支援等の具体的内容

支援の内容のうち、自助グループの紹介・支援等を実施している機関は、43カ所であったが、その具体的内容は、「交通事故被害者等に対して、自助グループの紹介を行っている」であり、約8割を占めている。

##### (4) 自助グループの運営

自助グループを運営している機関は、1カ所のみであった。

#### 3.2 支援団体

支援団体に対するアンケートの調査結果は、以下のとおりである。

##### (1) アンケート回答支援団体の概要

回答者は、約1.5割が交通事故被害者等であり、約6割が回答者判断として回答している。職員・スタッフについては、女性の場合「ボランティア」が最も多く、男性の場合「役員（非常勤）」が最も多い結果であった。

##### (2) 支援の内容

支援団体の交通事故被害者等支援施策は、「交通事故被害者を対象として含む犯罪被害者等施策を行っている」が約6割を占めており、「電話による相談」、「相談員等による面接相談」及び「直接支援（自宅訪問、付き添い、情報提供）」が多かった。

### (3) 自助グループの紹介・支援等の具体的内容

支援の内容のうち、自助グループの紹介・支援等を実施している団体は23ヵ所であり、その具体的内容は、「交通事故被害者等に対して、自助グループの紹介を行っている」及び「貴団体において、自助グループを運営している」が多かった。

### (4) 自助グループの運営実態

自助グループを運営している団体は、17ヵ所であった。運営については、「犯罪被害者等を対象として犯罪毎に自助グループを運営している」及び「犯罪被害者等を対象として細分化しない形で自助グループを運営している」とする回答がほとんどであった。その他には、「犯罪被害者等を対象として被害の程度（死亡、重傷等）毎に自助グループを運営している」といった回答が若干あり、「その他の方（自死遺族等）を対象とした自助グループを運営している」とする回答はなかった。

自助グループへの登録数、参加者数については、平均すると女性が8.5人、男性が2.8人であった。未成年者の場合、女性、男性とも登録者及び参加者はいなかった。

### (5) ファシリテーター

ファシリテーターのうち職員・スタッフについては、「非常勤・嘱託・派遣職員」及び「ボランティア」が最も多いが、被害者等は、「常勤」及び「非常勤・嘱託・派遣職員」に該当者がいる。

また、協力者のうち職員・スタッフについては、「ボランティア」が最も多く、次いで「非常勤・嘱託・派遣職員」と続いている。被害者等は、「ボランティア」に該当者がいる。

### (6) 自助グループの開催について

自助グループの開催場所については、団体の会議室を利用することが最も多い。開催日時のうち午前（～正午前）については月曜日及び日曜日、午後（12～18時頃）及び夜間（18時以降）については日曜日が多くなっている。

参加する者の性別、年齢等については「40代の女性（遺族）」が最も多かった。

また、開催に掛かる費用は、団体が負担することが多かった。

### (7) 自助グループの効果

支援団体は、個別面談を行った上で参加の決定をしている箇所が多いためか、効果については、「被害者の精神的支援に寄与する」及び「被害者自らの力による回復を促すことができる」が最も多かった。

#### ( 8 ) 課題・問題点

自助グループを運営する上での課題は「参加者が少ない」こと、問題は「他人の話を聞くことで、自己の体験がフラッシュバックするなどの苦痛な症状が出る」が挙げられていた。

参加者が少ないことに対しては、「自助グループの活動目的を毎回確認し、参加者間で共有するようにした」と回答した団体も見受けられた。

参加者が少ない要因としては、「時間などの日程調整があわない」ことが多く、増加させるための対策は「関係団体の広報誌で開催を周知している」及び「開催日時について、工夫している」が挙げられていた。

ファシリテーター及び職員の問題については、「被害者の精神的状況に対する理解不足」であり、その解決については「研修の実施」が多く見受けられた。

#### ( 9 ) 地域的な問題

地域的な問題については、「参加するに当たって、移動に時間がかかる」が挙げられていた。

#### ( 10 ) 自助グループを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は、「参加者が守るべきルールを作成している」が挙げられていた。

#### ( 11 ) 特筆すべき点

自助グループの特筆すべき点としては、主に以下のとおりである。

##### ファシリテーター

- ・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。

##### 啓発活動

- ・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。

##### 直接支援

- ・直接支援活動の一端を任っている参加者がいる。

##### その他

- ・被害者遺族と被害者本人の2つの自助グループが存在する。

### 3.3 被害者団体

被害者団体に対するアンケートの調査結果は、以下のとおりである。

#### (1) アンケート回答支援団体の概要

回答者は、約7.5割が交通事故被害者等であり、「会の上承を経た回答」及び「回答者判断による回答」がそれぞれ5割である。職員・スタッフについては、女性、男性とも「ボランティア」が最も多い結果であった。

#### (2) 支援の内容

支援団体の交通事故被害者等支援施策は、「交通事故被害者、交通事故を対象に限定して支援施策を行っている」及び「交通事故被害者を対象として含む犯罪被害者等施策を行っている」がそれぞれ5割を占めており、「被害者の権利回復のための活動（啓発活動などを含む）」及び「電話による相談」が多い。

#### (3) 自助グループの紹介・支援等の具体的内容

支援の内容のうち、自助グループの紹介・支援等を実施している団体は5カ所であり、その具体的内容は、「貴団体において、自助グループを運営している」が多い。

#### (4) 自助グループの運営実態

自助グループを運営している団体は、4カ所であった。運営については、「犯罪被害者等を対象として細分化しない形で自助グループを運営している」が最も多かった。

自助グループへの登録数、参加者数については、平均すると女性が7.3人、男性が2.3人であった。未成年者の場合女性、男性とも登録者及び参加者はいなかった。

#### (5) ファシリテーター

ファシリテーターのうち職員・スタッフについては「ボランティア」が最も多く、被害者等も、「ボランティア」に該当者がいた。

また、協力者のうち職員・スタッフについては、「ボランティア」が最も多く、次いで「常勤」と続いた。被害者等の該当者はいなかった。

#### (6) 自助グループの開催について

自助グループの開催場所については、他の公共の会議室を利用することが最も多かった。開催日時のうち午前（～正午前）及び午後（12～18時頃）については水曜日が多くなっていった。夜間（18時以降）については、無回答であった。

参加者の性別、年齢等については「50代の男性（遺族）」が多かった。

また、開催に掛かる費用は、団体が負担することが多かった。

#### ( 7 ) 自助グループの効果

支援団体は、個別面談を行った上で新規参加の決定をしている団体が多いためか、効果については、「被害者の精神的支援に寄与する」が多くの支持を集めていた。

#### ( 8 ) 課題・問題点

自助グループを運営する上での課題は「参加者が少ない」及び「新規参加者が少ない」こと、問題は「参加者同士の話し合いの中で傷つくことがある」も挙がっていた。

参加者が少ないことに対しては、「自助グループ内で、ルールを定めた」及び「新しく自助グループに参加する方に対しては、事前に面接を行い、参加不参加の判断を行うようにした」とした団体が見受けられた。

参加者が少ない要因としては、「新規の被害者からの連絡がない」ことが考えられているが、増加させるための対策は「その他」として広報誌やパンフレットを警察や県の窓口に置くことを望む声があった。

ファシリテーター及び職員の問題については、「支援団体の協力が無い」であり、その解決については「研修の実施」及び「他の職員による参加者への面談実施等のサポート」が望まれていた。

#### ( 9 ) 地域的な問題

地域的な問題については、「参加するに当たって、移動に時間がかかる」が最も多かった。

#### ( 10 ) 自助グループを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は、「その他」が最も多い。「その他」には、以下の項目が挙げられている。

- ・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（年3回）の発行や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に取り組んでいる。
- ・食事会（遺族限定）などを自主開催している。
- ・自助グループは通過点（場の提供）であり、遺族が地域で孤立しないよう心がけている。

#### ( 11 ) 特筆すべき点

自助グループの特筆すべき点としては、主に以下のとおりである。

##### ファシリテーター

- ・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。

#### 啓発活動

- ・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。

#### 講演

- ・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。

#### 参加者の心情

- ・自主的に支援と交流を行っている団体なので、知り合った会員同士の絆が深く、信頼が厚い。
- ・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。

### 3.4 職員・ボランティア

職員・ボランティアに対するアンケートの調査結果は、以下のとおりである。

#### (1) アンケート回答者の概要

回答者は、犯罪被害者支援に関わり始めてから約6年4ヵ月（研修期間含む）で、年齢は約56才5ヵ月であった。そのうち約9割が女性である。

回答者の身分は、「2. 非常勤職員として（日給・交通費等の支払いを受ける。）」が最も多く、被害者支援業務に係る研修については、「1. 継続的に受けている」が約9割であった。

支援機関への関わり方については、「3. 直接支援などを行う支援員・相談員である」及び「5. 電話相談などを行う支援員・相談員である。」が最も多かった。

#### (2) 自助グループの運営

自助グループへ参加してよかったことについては、「孤独感や孤立感が改善した」が最も多かった。逆に悪かったことについては、「気持ちのつらさや悲しみが悪化した」が最も多かった。

#### (3) 自助グループの効果

自助グループが参加者に与える良い影響については、「被害体験を分かち合うことができる」が最も多かった。具体的には、主に以下のとおりである。

##### 社会復帰

- ・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。

##### 相互理解

- ・夫婦間で、立場の違いから意見の相違があっても、他の参加者の話を聞くことで夫あるいは妻の行動や言葉として納得することができた。

#### 自信の回復

- ・ 事件後長年経っている被害者は、事件後間もない被害者への心配りができる事で自信を回復する。

#### 心のやすらぎ

- ・ 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。

#### 経験の伝授

- ・ 事件から長年経っている参加者からは、これからの気持の変化に対する心構えや加害者への対応（アプローチの仕方、手紙の返事を書くべきか否か等）について教えてもらうことができる。

#### 事件の冷静な分析

- ・ 被害体験を一度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。

#### (4) 課題・問題点

自助グループを運営する場合の課題については、「参加者が少ない」が最も多く、その理由は、主に「所用により時間が合わないため」が挙げられている。

参加しにくさや課題の具体的内容は、主に以下のとおりである。

#### 参加に当たって

- ・ 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。

#### 被害の相違

- ・ 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ことがある。

#### センターとの信頼関係

- ・ 支援センター及びスタッフ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られないことがある。

#### ファシリテーターの力量

- ・ 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れなければならない。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。

#### 運営上の問題

- ・ 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」をする場合がある。
- ・ 交通事故の被害者と他の犯罪被害者が一緒の自助グループでは、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。
- ・ リーダー的参加者が、延々と話しをする、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。

- ・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。

回復の度合い

- ・回復に役立っているという実感が持てない。

開催日程

- ・仕事や子育てなどの日常の忙しさから、参加できる時間帯や場所に制限が生じて参加しづらくなる。

開催場所

- ・会場が遠方の場合、所要時間及び交通費のことも問題となる。

自助グループの認知度

- ・自助グループの重要性が世間に十分認知されていないため、参加するに当たり家族の理解や協力が得られない。

参加者

- ・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判断するまでに葛藤がある。
- ・家族間で意見のくい違いから参加しにくくなった。

高齢化

- ・事故から相当数の期間が経過しているため、遺族自身の高齢化と健康上の問題が発生している。

#### (5) 参加の気持ちを促すために有効なもの

参加の気持ちを促すために有効と思われるものについては、「自助グループを運営している団体から、自助グループにかかわらず、いろいろな連絡がある」が最も多い。

#### (6) その他、自助グループの活動に関し、参加への気持ちを促すもの

自助グループの活動に関し、参加への気持ちを促すものの具体的内容は、主に以下のとおりである。

会場

- ・家庭的で心が和む場所選びも必要である。

広報

- ・インターネットに、県別の自助グループが紹介され、さらに参加者の声に記載されていれば効果があるのではないか。
- ・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。

信頼のある者からの薦め

- ・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。

- ・個別のケアを始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。  
自助グループの効果の周知
- ・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。  
行事・研修等への参加
- ・フォーラム等の行事への参加をすすめる。  
集会時
- ・例会で専門家を招くなど、いつもとは違った企画をとり入れる事で参加のきっかけを作る。
- ・案内状に毎月、健康を気づかうメッセージ等を添え書きする。

#### (7) 参加しやすくするために有効なもの

自助グループに参加しやすくするために、有効であったと思われるものについては、「同じ団体に、裁判や生活支援などの必要な手続きに関する相談を受けてくれる」が最も多い。

その他、具体的には、主に以下のとおりである。

##### 自助グループの細分化

- ・被害が同じ者同士で集まる（殺人、交通事故等で細分化する。）

##### 開催日時

- ・開催日時は一応決まってはいるものの、参加者の希望や都合を聞き入れて臨機応変に対応する柔軟な姿勢が望まれる。

##### 開催場所

- ・参加者が近所同士では話づらいこともあるので、限られた市、町、村からの参加者だけにならないよう配慮することも大切である。

##### 支援センターに対する信頼感

- ・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。

##### 自助グループ内の意識

- ・参加した時に、「話せた」、「話を受け止めてもらえた」と及び「理解してもらえた」と思えるように配慮すること。

##### 自助グループへ参加する前の準備

- ・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出来ることにつながる。

##### 専門家による対応

- ・専門家による対応の必要性は理解するが、時に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。

#### 自助グループ以外の活動

- ・時々、イベント的なもの（講師を呼んでの講演会、ハイキング等）を行う。

#### （８）人材育成・研修

人材育成・研修で苦労していること、必要なことは、主に以下のとおりである。

##### 接し方

- ・常に同じ者が支援にあたり、二次被害を与えない様に心配りをすることが大切である。

##### ファシリテーター

- ・ファシリテーターは、さまざまな意見や考えを持つ集団を上手に扱う技術が求められる。

##### 支援センター

- ・支援センターの中には、支援の専門家といえる人材が少ないことが散見される。そのような支援センターでは、自助グループに係わる相談員を育成することが困難と思うことがある。

##### 自助グループの立ち上げ

- ・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。

##### 支援者

- ・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ちが大切である。

##### 参加者

- ・若者を参加させたいが、子育て及び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ある。

##### 教育

- ・支援員の継続的な研修を実施する。

##### 研修

- ・他の自助グループの活動内容について、定期的に研修を通じて紹介することにより参考とし、あるいは反省材料にする。

#### （９）会場確保

会場確保について、苦労していること、必要なことは、主に以下のとおりである。

- ・参加者の自宅から交通の便の良い所を確保するのが難しい。
- ・センター内の会場を使用しているが、狭く、相談のない日を設定するため、使用日が制限される。
- ・会場は、部外者の目を気にしなくてもよい環境である必要がある。
- ・冬季間（路面凍結時）は、参加者が利用する交通機関の乱れが心配される。

#### ( 1 0 ) 人間関係

参加者が人間関係で苦勞していること、必要なこと、助けられていることは、主に以下のとおりである。

- ・ 家族の協力が得られないため、遠慮して参加しない者もいる。
- ・ 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。
- ・ 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ことも検討すべきである。
- ・ 親類縁者の関係が濃密な地方では、近くに住む親類からの生活支援で大いに助かるが、意識や知識不足により二次被害を受け、深く傷つけられる場合もある。
- ・ 自助グループへの参加、及び被害者であることを知られたくないなどの苦勞がある。

#### ( 1 1 ) 地域的な事項

参加者が地域的な事項で苦勞していること、必要なこと、助けられていることは、主に以下のとおりである。

- ・ 開催場所と居住地が遠く離れているため、開催時間に遅れて来る者がいる。
- ・ 閉鎖的な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良いと思う反面、自分のしている事がすぐに広まってしまうというジレンマを抱えている。
- ・ 地方では、田舎特有の親切さ、あるいはおせっかいともつかない言動が、被害者遺族を悩ませているケースが時々ある。しかし、悪意から出た言動ではないので、苦慮している。

#### ( 1 2 ) 提言・意見・要望

提言・意見・要望は、主に以下のとおりである。

##### 経済面

- ・ 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、経済的な支援が重要である。

##### 人材育成及び準備期間

- ・ 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。

##### 情報の提供

- ・ 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。

#### センターの役割

- ・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。

#### 規程作り

- ・自助グループを被害者支援の目的に添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。

#### 自助グループ間の情報交換等

- ・自助グループ同士の連携や情報交換が大切である。

#### 自助グループへの理解

- ・自助グループは、被害者の回復にとっても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。

#### 自助グループの運営

- ・自助グループを開催するにあたり、時間を決めていた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。
- ・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。

#### 自助グループ活動の周知

- ・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。
- ・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。

#### センターの周知

- ・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望まれる。

#### ファシリテーター

- ・長期間ファシリテーターが一緒であると、グループ内の雰囲気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ことも検討すべきである。

#### その他

- ・総合的相談窓口の整備が望まれる。

### 3.5 被害者個人

被害者個人に対するアンケートの調査結果は、以下のとおりである。

#### (1) アンケート回答者の概要

回答者が受けた被害からの年数は、約9年6ヵ月で、年齢は約54才であった。そのうち約7割が女性である。

回答者の被害者との続柄は、「4.子ども」が最も多く、負傷の程度については、「1.死亡」が約9.5割である。

自助グループの存在は、ほぼすべての回答者が知っていた。

#### (1) 自助グループの参加

自助グループの参加の経験あるいは希望については、「現在参加しているあるいは以前参加していた」及び「定期的に参加している」が挙げられている。

自助グループに参加したことによる気持ちの変化については、主に以下のとおりである。

気持ちのつらさや悲しみ、孤独感や孤立感、他人に対する信頼感、外出や他人と交流する機会及び楽しみや喜びを感じる時間は、「参加前よりややよい」が見受けられた。

自分の考えや行動に対する自信、社会や世の中に対する安心感や信頼感及び家族との会話や交流する機会については、「あまり変わらない」といった意見も散見された。

#### (2) 自助グループの良い面及び参加して良かったと思うこと

自助グループの良い面については、「被害体験を分かち合うことができる」が最も多い。参加して良かったと思うことについては、主に以下のとおりである。

##### 安心な場所

- ・自助グループでは、家族や親戚にも本音で話すことができない胸の内や息子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出来る。
- ・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。

##### 立ち直り

- ・新たな仲間が出来たことで、自信を持つ事ができた。また、活動の中で自分を必要としてくれる事で、とても前向きな気持ちになれた。
- ・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られた。

##### 行政の仕組みの把握

- ・法律や裁判所・検察庁・警察署のしくみを把握することができた。

### (3) 参加したくない理由及び参加しにくさや課題

自助グループに参加したくない理由については、「自助グループの運営について、ストレスを感じる時がある」及び「体調が優れないことが多い」が挙げられている。

その他、自助グループの活動に参加しにくさや課題については、主に以下のとおりである。

#### 人間関係

- ・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の立場の参加者が多いが、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。

#### ファシリテーター

- ・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ていく必要がある。

#### 参加人数

- ・参加人数が多すぎて、自由に発言できる時間が少ない。

#### 発言内容

- ・毎回、多くの人の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、不特定多数の前では話づらいこともある。

#### 開催日時

- ・平日の日中に開催されるため、フルタイムで働いている者は参加できない。

#### 事務局

- ・事務局の者の中には、アドバイスのつもりだと思うが、心ない言葉を言っている時がある。

#### 地域性

- ・県民性が閉鎖的なため、自分の事故や辛い事を口にせず黙って耐える土地柄で、出るくいは打たれる事も多い。県外に出た方が、安心して全てを話すことができるように思う。

(4) 以下の事項の有効性について(その1)

以下の事項の有効性については、以下のとおりである。

項目	判断
<ul style="list-style-type: none"><li>・自治体などの広報誌に案内が掲載されている</li><li>・TVやラジオなどの公共放送で流れている</li><li>・新聞に案内が掲載されている</li><li>・警察の担当者から直接紹介される</li><li>・(警察以外の)行政の担当者から直接紹介される</li><li>・自助グループ運営団体(被害者の会、犯罪被害者支援センター等)から、1、2回連絡がある</li><li>・自助グループを運営している団体から、何度も連絡がある</li><li>・自助グループを運営している団体から、自助グループにかかわらず、いろいろな連絡がある</li></ul>	「とても有効である」
<ul style="list-style-type: none"><li>・自助グループに参加している被害者から、1、2回連絡がある</li></ul>	「まあまあ有効である」
<ul style="list-style-type: none"><li>・自助グループに参加している被害者から、何度も連絡がある</li></ul>	「どちらでもない」

(5) その他、自助グループ活動に参加の気持ちを促すもの

その他、自助グループ活動に参加の気持ちを促すものについては、主に以下のとおりである。

自助グループの運営

- ・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。そして、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。
- ・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。

周知

- ・自助グループの効果は、参加して初めて分かることである。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して被害者に情報を伝えることが一番大切である。
- ・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。

開催場所

- ・土、日の開催など有休を使わずに勤務者が参加できる環境。

#### 準備・連絡

- ・ 主宰者側から、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。

#### 遺族へのケア

- ・ 残された家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。

### (6) 以下の事項の有効性について(その2)

以下の事項の有効性については、以下のとおりである。

項目	判断
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 同じ団体で、精神的なケアに関する専門家に相談できる</li><li>・ 同じ団体で、裁判や生活支援などの必要な手続きに関する相談を受けてくれる</li><li>・ 同じ団体で、付き添いなどの直接的な支援を行ってくれる</li><li>・ 参加者間での費用負担などのルールが明確</li></ul>	「とても有効である」
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 自助グループの終了後に心の整理のための時間が設定されている</li><li>・ 犯罪毎に自助グループが細分化されている(交通事故、殺人、その他犯罪等)</li></ul>	「まあまあ有効である」
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 自助グループの運営について、最初に読み上げるようなルールが定められている</li><li>・ 自助グループの参加の前に面接がある</li><li>・ 犯罪にこだわらず、なるべく大人数で行う</li><li>・ 地域の結びつきが強いところであっても、参加していることが、近所に知られないという保証がある</li></ul>	「どちらでもない」

### (7) その他、自助グループの活動に関連して

その他、自助グループの活動に関連して、参加しやすくなった、又は参加しやすくなりそうと思えるものについては、主に以下のとおりである。

#### 参加者

- ・ 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。

#### セミナー等

- ・ 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、継続的に行われる事が大切である。

#### 受入体制

- ・いつでも、自由に参加できるような体制をとっていただきたい。

#### 周知

- ・メールや会報等、こまめに送付してもらおうと助かる。

#### 補助

- ・会場費を参加者が負担しているので、補助があると助かる。

#### 支援者の対応

- ・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、理解されていないと思うこともある。支援者側から被害者側に連絡を取る時には、気をつけることが大切である。

#### 開催場所・日時

- ・交通の便のよい所で開催することが必要である。
- ・土日の日程が設けられることを希望する。

#### 信頼関係

- ・センターが信頼されていること。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、参加者は集まって来ない。

#### 話す内容

- ・一般市民は、法律の事がよく分からないので、説明や今後の対応など専門的な知識・知恵がつくような内容もほしい。

#### 周囲の環境

- ・職場、町内、仲間内に参加が認められている事が大切である。

### (8) 人間関係

自助グループに参加するにあたって、人間関係（家族、親族、友人、近隣等）で、苦労していること、必要なこと、助けられていることについては、主に以下のとおりです。

#### センター職員

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

#### 参加に当たって

- ・子供が小さいため親に預けるが、ボランティア活動のときに利用できる保育園等の制度があったらよいと考える。

#### 家族

- ・家族でも感情は異なり、そのため参加は一人なので自助グループの事は何も話さない。
- ・自助グループに参加することによって、家族間で心の痛みやそれらを感じる事が共有出来るようになった。

#### 自助グループ

- ・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と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。
- ・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。

#### 開催場所

- ・遠方での開催が多いので、体力的にも負担となり、あまり参加できない。
- ・指定された日に都合が悪いと行けないので、個人の都合をもっと聞いてほしい。

#### ( 9 ) 地域的な事項

自助グループに参加するにあたって、地域的な事項で、苦勞していること、対応が必要なこと、助けられていることについては、主に以下のとおりである。

#### センターのあり方

- ・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。センターの人数ではなく、質の良い支援者が必要である。

#### 周知

- ・地方では、自助グループの必要性を広報する活動が重要である。

#### 開催場所

- ・会場が遠方にあるため、通うのが辛い。

#### 情報

- ・各機関の情報交換が大切である。

#### 自助グループの参加

- ・地方は、周りの理解が得られにくいため、家族及び近所に内緒で参加している人もいる。

#### 費用の負担

- ・県内では開催していないので、県外へ行くことにしているが交通費がかかる。

#### ( 10 ) 自助グループ活動の評価について

自助グループ活動については、「評価できる」及び「まあまあ評価できる」を合わせると、約9割以上が評価すると回答している。

#### ( 11 ) 意見・要望

自助グループの活動の促進、改善にむけての意見・要望については、主に次のとおりである。

#### 支援員として

- ・センターが、自分を支えてくれたことの感謝を忘れずに、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たらと考える。

#### 補助

- ・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。

#### 広報活動

- ・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。
- ・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。

#### 交流

- ・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。

#### マニュアルの作成

- ・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

- ・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。
- ・同じ被害に遭った人が、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。

#### 研修

- ・全国規模の研修会や交流会をもっと開いて欲しい。後進県が先進県に学ぶチャンスが少ない。
- ・海外の研究結果を積極的に取り入れて欲しい。

#### 支援の意義

- ・支援団体の「意義」や「目的」を見誤らないことが必要である。被害者遺族は、素材ではなく、救いを求めているとともに、現行法を変えて頂きたいと願うために、声をあげているということを理解してほしい。

#### 周知

- ・タイミングを見て、被害者及びその家族に、自助グループがあることを伝えほしい。

#### 開催場所

- ・場所が公共施設であると安心である。

#### 被害者と加害者の関係

- ・被害者側に対する行政等の対応が、加害者側と比べて公正でない点を今後改善すべきと感じる。

## ・本章のまとめ

被害者支援センターの支援員は、自助グループは交通事故被害者の精神的回復に非常に効果があるため、活動をより充実したものにしていかなければならないと考えている。そのために、男性も含めより多くの被害者に参加してもらうため、積極的に広報活動に取り組んでいる。また、活動に重要な役割を果たすファシリテーターに対しては、支援に当たっての注意すべき点を教育するとともに、育成の必要性も十分認識している。さらに、参加者の適性を事前に把握し、活動に支障がないよう配慮するなど、ヒアリングを受けた各被害者支援センターは、非常にレベルの高いセンターであると考えられる。ただし、地域によっては、運営資金に余裕がなく、また協力者を含めて人員にも限りがあるため、直接支援の実施も含め活動自体が難しいセンターも見受けられる。交通事故被害者が、地域によって受ける支援内容に相違があってはならないので、関係機関による対策の検討が望まれる。

アンケート調査は、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した。支援団体は、自助グループの効果を評価しているが、参加者が少ないことを問題として挙げている。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になっている。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るが、参加者が少ないことを問題として挙げている。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、及び勉強会やレクリエーションにも取り組んでいる。また、両団体とも活動に当たっては、「ボランティア」の協力が大きな割合を占めている。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作りの要素等を回答している。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している。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るが、逆に、運営方法を工夫することで参加の気持ちを促すものとしている。アンケート結果から、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被害者支援センター職員、ファシリテーター及び参加者が本来の目的に沿って、お互いを支え合いながら、時間を掛けて、回復に向けて共に歩むことが大切であることを改めて示している。

今後は、被害者支援センター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、少ないと言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、精神的回復へ向けた支援の充実を図ることが重要である。

なお、今回の報告書においては、調査の実施時期が年度末となったこと、回答の内容が多岐に渡り示唆に富むものであること、などから、拙速に内容をまとめるのではなく、速報として取りまとめを行うこととし、来年度も本アンケート結果について引き続き分析を行うこととしたい。