

人づくりから始まる犯罪被害支援の輪

社団法人北海道家庭生活総合カウンセリングセンター 北海道被害者相談室

難しくも、ライフワークとして取り組む価値のある仕事

「犯罪被害にあわれた方の心の傷の深さは、そうでない人の想像をはるかに超えるものです。この事実を常を感じ続けることができません。支援員が『こうではないか』と想像することは常にはずれるものであり、また『（被害者の心理が）わかった』などと思いがったら理解の幅が広がりません」。北海道被害者相談室を展開する(社)北海道家庭生活総合カウンセリングセンター（以下、「センター」）。その副理事長である善養寺さんの言葉は、被害者支援がいかにナイーブで難しく、不断の努力を必要とするものであるかを示唆する一方で、だからこそライフワークとして取り組む価値のある仕事なのだという自負も感じさせる。「被害者の生活が明るい方向に向かってくると、支援者の気持ちも変わってくる。ご褒美をいただいた気持ちになるんです」（善養寺さん）。



副理事長 善養寺圭子さん

40年間の積み重ねにより、地域の相談業務拠点へと発展

善養寺さんらが働くのは、札幌を拠点として、家庭生活相談、エイズ、自殺、犯罪被害などの相談・カウンセリング業務を幅広く手掛ける北海道家庭生活総合カウンセリングセンター。その特徴は明確な理念と、熱意とスキルを併せ持つ相談員たちにある。

そもそもセンターが相談業務を手掛け始めたのは昭和39年。高度経済成長の一方で、社会生活上の不安やひずみも表面化し、家庭崩壊がみられるようになっていた当時、「明

るい子どもの育成は、明るい家庭づくりから始まる」との理念の下、カウンセリングを通じて家庭機能の回復に貢献することを目的に、相談業務を開始した。当初から、人の心の問題を取り扱うには、相応のスキルが必要であるとして、理論と実践から成るカウンセラーの養成講座を開始。家庭の問題と向き合うカウンセリングの場づくりと、有能なカウンセラーの育成を目指した。

カウンセリングという言葉がまだほとんど知られていなかった昭和40年代。カウンセラーを専門職とする人材などおらず、自らカウンセラーを養成するしかなかった。試行錯誤の中、昭和49年に家庭生活カウンセラー2級、3級制度を制定し、研修講座を開催した。センターの理念に共感して集まった受講者は熱心であり、やがて受講者の方から「理論だけでなく、実践に役立つケーススタディがもっと必要だ」との声が上がり、昭和56年にはケース研究やロールプレイングを中心とした家庭生活カウンセラー1級制度を立ち上げる。「その気になれば相手と同じ目線に立つことはできます。でも、相手がどう思っているのか、何をしてもらいたいのか、何に一番困っているのかを聴くためには、「聴くこと」をベースとしての理論学習とそれを実践できる応用力がなければ無理。やればやるほど、簡単なことではないと痛感します」（善養寺さん）。

3、2、1級から成るカウンセラー研修・養成講座の体系は、基本的に現在もそのままである。取得のための受講時間は、3級124時間、2級156時間、1級120時間と長時間にわたり、1級のカウンセラーになるには早くも4年、平均5年はかかる。一方、教える側も、大学教授、精神科医、婦人科医、弁護士、教育関係者、ソーシャルワーカー、カウンセラーなど、関係各界から数十名の講師陣を揃え、理論と実践の学習に備えている。

これまでに1級カウンセラーを約720名輩出してきた。センターは、カウンセラーの集まる場であり、講師陣である専門家が常に出入りする場である「地域の相談業務拠点」としての機能を担うようになっている。

「お役にたてるかもしれない」…被害者相談室の開設

カウンセラー数も500名に達し、家庭生活相談件数がじりじりと増加していた平成8年、北海道警察から被害者相談業務を手掛けてもらえないかとの打診が寄せられた。当時、センターでは犯罪被害者相談のための教育訓練を行っておらず、一度は申し出を辞退している。「家庭生活相談で実績を積み重ねてはいましたが、犯罪被害となると別次元に思えました。被害を受けられた方へ“寄り添う”ことの重みを考えると、簡単に『や

ります』とは言えませんでした」（善養寺さん）。ところが翌年に北海道警察本部長からの再要請を受けるに至って、その熱意に押され、まずは犯罪被害者支援の有識者から話を聞き学ぶことからスタートした。

特に、被害者支援の最前線で活動する大久保恵美子さんの言葉がセンターの意思決定に影響を及ぼした。「相談室が各地にできるのは望ましい。ですが、願いますから相談員の方は『何かしよう』とは思わないでください。ただ、被害者が話したいと思った時にそばにいてほしいのです。『話したいときにはいつでも話していいよ』という環境があることが被害者にとってどれだけ心強いことかをわかってください」。大久保さんの言葉は、善養寺さんの師である村田忠良さん（後にセンター理事長）が唱えるカウンセリングの理念——「そばにいるよ」、「^{どうきょうにん}同行二人」、「主役はあなただよ」、「あなたが語りたときに語ればよい」——そのものであった。「その時に思いました。原点に戻って、カウンセリングの原理をきちんと踏まえていれば、お役にたてるのかなと」（善養寺さん）。こうして平成9年5月に「北海道被害者相談室」が開設される。



善養寺さん（右から2人目）と相談員・支援員のみなさん

ゆっくりゆっくり、被害者の心の強さを信じて

「家庭生活相談は、じっくり話を聴きながらともによりよく生きる方法を考えます。被害者相談でもそれは同じですが、相談者の心の傷の深さは容易に推し量れるものではありません。ゆっくりゆっくり話を進めながら、被害者の心の状態についての自分の認識を柔軟に修正していく。被害者の心の強さをどこかで信じながら、粘り強く寄り添うことが重要なのです。それに加え、相談者の権利回復のために何ができるのかを考えながら聞くのです。そのような知識・情報をきちんと持っていないと、相談者の悩み・不安を解消できません」（善養寺さん）。

被害者相談カウンセラーにはかなり高度なスキルと知識が求められる。現在、犯罪被害相談には20名の訓練された相談員が対応しているが、彼女／彼らは1級取得のカウンセラーで、家庭生活相談に数年以上の経験を持ち、粘り強い性格や強い精神力など犯罪被害者相談への適性を有する人たちである。また、被害者相談室の開設以来、従来のカウンセラー養成講座に加え、新たに被害者心理をめぐるさまざまな研修内容が追加され、被害者の心の理解と被害者への援助についての研さんが行われている。その内容は、被害者心理、PTSD、相談における聴き方・応え方などの理論学習と、DV、児童虐待などの被害分野別のケース研究から成る。被害者相談カウンセラーは、家庭生活カウンセラーの研修に加え、このような研修を年間10回程度受講している。

関係者一体となって、被害者の権利回復へ取り組む

犯罪被害者相談においては、相談員がひとりで抱え込んだり、バーンアウトしたりしないように、相談員ケアも重要である。これだけの熱意とスキルを有したカウンセラーが相談を受けるため、相談の重みに耐えかねてやめていく人はいない。しかし、やはり時折、相談内容の難しさ、深刻さに押しつぶされそうになる。「スタッフには、『自宅に持ち帰るな』と言っています。重大な相談を受けたら、まずみんなで話し合いをしてから帰る。そのまま家に持ち込むと、へとへとになってしまいます。仲間内で話をすることが大事なことです」（善養寺さん）。そのため、相談者の守秘義務も、相談員個人でなく、チーム全体で守っていくチーム守秘という方針をとっている。

被害者への心のケアを行いながら、被害者の権利を回復するという目的は、相談員ひとりで達成できるものではない。ケアには精神科医、児童相談所などの、権利回復には弁護士、警察、検察庁、自治体などの専門家や関係各者の協力が不可欠である。その点、センターにはこれらの専門家、関係各者の出入りが多く、助かっているという。重大な

相談に直面した場合、専門家の先生にもアドバイスをもらうこともある。「専門家から『それは大変だったでしょう』と言ってもらえると、『ボロボロになっても当たり前』の難しい相談だったんだ。私の力不足だけが原因ではないんだ』と少し安心することもあります」（善養寺さん）。

「専門家とどのようにチームを作っていくかというのも課題です。どのように連携をとりながら解決していくか、犯罪被害者相談についてはこれが重要なのです」（善養寺さん）。そのためには、各方面に支援者のネットワークを張り巡らせなければならない。このようなアンテナ機能、ネットワーク構築機能はセンター理事長、事務局長の役割となっている。



北海道被害者相談室の様子

プロセスが重要

専門家と連携を行いつつも、被害者に寄り添うカウンセラーの立場から、専門家に注文も付ける。「相談室で受けた相談への対応は、私たちの責任です。二次被害は起こさせない。弁護士さんとの打ち合わせにカウンセラーが（目付役として）同席することもあります」（善養寺さん）。ただし、総じて協力してくださる弁護士には恵まれているという。

ある被害者は、最初に相談した弁護士にいきなり「和解金は500万円かどうか」と言われ、大変傷ついて相談室にやって来た。相談室に出入りする弁護士を紹介したところ、その弁護士は丁寧に被害者の話を聞き、一緒に現場に足を運んだ。結局、和解金額は

500 万円に落ち着いたが、丁寧に接してくれたことにより、被害者の気持ちはずいぶん救われたようだという。「(前述の) 大久保さんは、『被害者が受けた傷は一生消えない。でも、密接に寄り添って、親身になって話を聞いてくれたという体験は、その後の人生を生きていく力を取り戻すことに役に立つ』と言っています。このケースは、私たち相談員にとっても、対応のプロセスがいかに大事かといういい教訓になりました」(善養寺さん)。

札幌から道内各地へ

札幌で始まった被害者相談への活動は、道内各所に飛び火しつつある。“全道カウンセラー”という外郭団体を通じて、道内他都市のカウンセラーが、札幌のセンターで開催されている被害者相談向け研修を受け、知識を各地に持ち帰り、被害者相談室を立ち上げるという事例が、函館、苫小牧、釧路で起こっている。これらの相談室では、カウンセラーが遠路自費で札幌の研修に参加し、各地に戻って講座を開き、得られた知識を関係者に伝えていくという情報伝播活動がみられている。また、札幌側も、各地で開かれる講座に対して特別講座を寄稿するという形で地域同士の連携を強めていっている。現状では、これらの地域の被害者カウンセラー数は少なく、対応日数・時間が限られているため、対応時間外には、電話を札幌の相談室に転送するなどの連携が取られている。

多くの人に電話をかけてもらいたい

被害者相談室開設から 12 年が経過した現在では、被害者相談件数(電話、面接)も年間 1,000 件を超え、センターが取り扱う家庭生活相談の 1 割に達するようになってきた。ただ、センタースタッフの中には、この件数はまだまだ氷山の一角との認識が強い。「マスコミに扱ってもらおうと電話量が顕著に増えます。つまり、連絡先を知らない、知っていても電話をかけられない状況にいる人がたくさんいるのです。広報活動を含め、この状況をいかに打開していくのが課題です」(布施さん)。センターでは、犯罪被害者週間などを利用し、札幌駅でのパンフレット配布、市内のタ



事務局長 布施克己さん

クシーへの広告カードの設置、チラシ配布などを行っている。

また、現在相談対応時間が平日の 10 時から 16 時となっているために、月約 40 件の電話が留守番電話（無言が多い）となっている。せっかくかけてもらった電話を確実に取るための工夫も検討中である。

地に足をつけた支援を

被害者支援の難しさとの葛藤と、提供するカウンセリングの質への自負があるからこそ、現在の我が国の被害者支援活動への危機感も感じている。「『我々はあなたに何ができるか』ということを考えすぎて、被害者心情を軽視している例も見られます。その結果、同行サービス等、目に見えて、周囲へのアピールになりやすい支援ばかりが重視されることが怖い。被害者のための相談室であること、被害者のために学ぶべきことすべきことを見つめ直すための哲学が必要ではないでしょうか。情報が氾濫し、制度が変遷する、そのような時には、自分がどう行動すべきかを考える指針を持っていること、『地に足をつけて歩いて行ける』ことが大事だと思います」（善養寺さん）。

連絡先

社団法人北海道家庭生活総合カウンセリングセンター
北海道被害者相談室

〒060-0002 北海道札幌市中央区北二条西七丁目かでの 2・7 五階
電話：011-251-6408 URL：http://www.counseling.or.jp
被害者相談電話：011-232-8740（はなしを）
被害者 Fax 相談：011-211-8151
被害者メール相談：上記 URL に相談用フォームあり