

## 第3章

### 自助グループ運営・連絡会議



## 1. 目的

交通事故被害者等に接する立場にある者の資質の向上を図るとともに、交通事故被害者等の自助グループの必要性や自助グループを取り巻く環境に対する理解を深めることによって被害者の回復のための自助グループ活動の促進や自助グループ設立の支援に資することを目的とする。

## 2. 概要

自助グループ活動におけるファシリテート技術について理解を深め、自助グループ活動を促進すること等を目的に、西日本に所在する被害者支援センターの自助グループ及び被害者団体を対象として、ファシリテーター研修を中心としたプログラムをオンライン配信で開催した。

## 3. 開催日等

開催日：令和2年12月8日（火）15：00～17：00

開催地：西日本対象 ※オンライン配信にて開催（一般への配信なし）

配信拠点：大阪及び都内（事務局） ※事務局以外の検討委員等はリモート参加

## 4. 体制（敬称略）

### （1） 令和2年度交通事故被害者サポート事業検討会委員

- ・（公社）被害者支援センターとちぎ事務局長、（公社）全国被害者支援ネットワーク理事 和氣 みち子
- ・武庫川女子大学文学部心理・社会福祉学科准教授、武庫川女子短期大学部心理・人間関係学科准教授 大岡 由佳

### （2） ファシリテーター研修講師

- ・（株）ひとまち代表取締役 ちょん せいこ

### （3） 西日本24府県に所在する、（公社）全国被害者支援ネットワーク所属の被害者支援センターの支援員等7名（6センター）及び被害者団体代表等2名（2団体）

### （4） 事務局

- ・警察庁 3名
- ・株式会社アステム 3名

### （5） その他

- ・聴講 1名

## 5. プログラム

出席団体の課題発表の後、ファシリテーター研修を行い、意見交換を行った。

令和2年12月8日（火）

時 間	出演者	内 容
15：04～15：11	事務局	開会挨拶・参加者紹介
15：11～15：15	事務局	出席団体の課題発表
15：15～16：30	(株)ひとまち代表取締役 ちよん せいこ 氏	ファシリテーター研修「ファシリテーターになろう！」 ※グループディスカッションあり
16：30～16：55	全員	意見交換
16：55～17：00	検討会委員	まとめ
17：00	事務局等	閉会

## 6. 実施内容

### (1) 出席団体の課題発表

出席団体の課題について、以下の通り共有した。

[課題]

#### ○参加について

- ・参加者が少ない。周知が難しい。
- ・メンバーの固定化、高齢化。新規加入者がいない。
- ・知り合いに会ったり、何か言われるのではないかと不安に思われる。地域性もあるかもしれない。
- ・休会状態。

#### ○運営について

- ・話題が日常の困りごとになりすぎる傾向がある。
- ・被害が様々で、年齢層も幅が広く、折り合いのつけどころがない。
- ・ベテラン会員と新規会員との間に感覚のずれがある。
- ・進行について、被害者支援センターの関わり方がわからない。

#### ○ファシリテーターとして

- ・別の方が話していても、自分の事に話を向けて一人の参加者ばかりが話すようになってしまう。犯罪被害相談員がファシリテーターとしてどのように運営すれば良いのいか。
- ・質問に答えられるよう、知識や情報のスキルアップの必要性を感じる。
- ・なかなか語ることができないメンバーに対し、語りたくないのか、語ることが苦手なのかの判断がつかず、対応を躊躇する。

#### ○その他

- ・コロナウイルス感染症の影響でオンライン配信で乗り切っているが、パソコン操作が困難で参加できない人もいる。

## (2) ファシリテーター研修「ファシリテーターになろう！」

(株)ひとまち代表取締役 ちょんせいこ氏より、話し合いやグループ活動を円滑に進めるファシリテーターの役割や技術について、講演とグループディスカッションも交えた実践研修が行われた。

[講師] (株)ひとまち代表取締役 ちょん せいこ 氏

[要旨]

### ○ファシリテーターは環境調整役、技術の力で安心安全の場をつくる

ファシリテーターとは、狭義では、会議や研修がうまく運ぶように進める進行役です。広義では、一人ひとりが本来持つ力を、対話や議論で発揮できる場をつくる環境調整役であり、そのために、誰にとっても安心して安全な場をつくることを、とても大切にします。

たとえば、交通事故被害者の自助グループの活動も、初めて来られた人と経験のある人ではニーズが違います。また、一般的なグループ活動のご相談の中には、なかなか人が集まりにくい、別の人が話していても割り込んで自分のことばかり話してしまう人がいて進行が難しい、などの声をいただくことがあります。このような状態は、話している人にとっても聞いている人にとっても安心安全ではありません。逆に、不安や心配がいっぱいの場になってしまいます。ですので、ファシリテーターが様々な技術を用いながら、不安や心配の場を安心と安全の場に変え、進めていく必要があるのです。

### ○名ファシリテーターは名サイドワーカー

ファシリテーターは進行役、サイドワーカーは参加者のことです。

新型コロナウイルス感染症対策で学びや会議のオンライン化が進み、遠く離れていても、私たちは豊かな対話と議論でつながり、社会を前へと進めていくことができるようになりました。オンラインファシリテーターは、オンラインの場に豊かな対話を育み、一人ひとりの力が活かされるプロセスと結果をみんなで作る進行役です。ファシリテーターがいる場は合意形成や課題解決が促進され、人と組織の成長が促進されます。

テクニカルオペレーターは、オンラインの場が順調に育まれるようにテクニカルな部分を支える役割です。

そして今日は、みなさんがオンラインサイドワーカーです。サイドワーカーは良き参加者です。名ファシリテーターは名サイドワーカーでもあります。サイドワーカーもファシリテーションを学んでいると、環境調整が進みやすくなりより場づくりが進んでいきやすくなります。

良き場は、ファシリテーターの力が3、サイドワーカーの力が7で育まれていきます。「私が進行役だからがんばらなくては」と気負ってしまうのではなく、がんばるのはサイドワーカーなのです。サイドワーカーの力が発揮できるような環境調整をするのがファシ

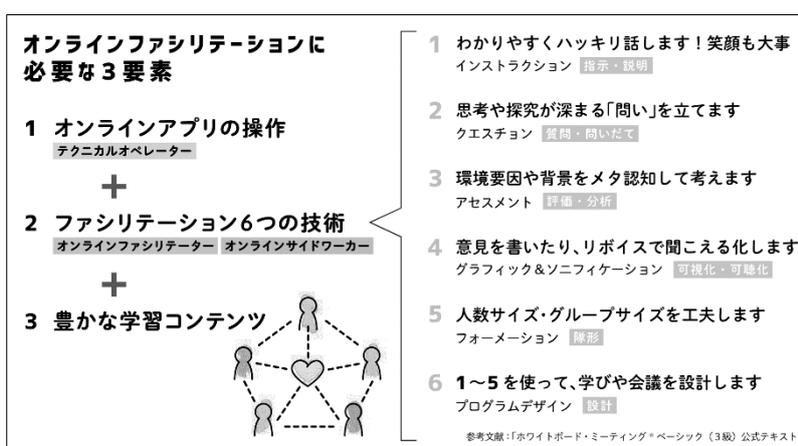
リテーターの役割です。できるだけ参加者の力を借りることがとても大事になります。

## ○ファシリテーションに必要な要素

1つは、豊かな学習コンテンツです。「今日はこれについて話し合おう」「これについて学ぼう」といった学習コンテンツや話し合いの内容を、明確に持つ方が良いということです。「今日はフリーディスカッションで、特にテーマを決めずにやる」という時があっても良いですが、それも含めて話し合うべき内容があることがとても大事です。

そして、ファシリテーションには6つの技術が必要な要素になります。

1つ目の技術は、インストラクション(説明、指示)です。分かりやすくハッキリ話をすることはとても大事です。オフラインだと、手を伸ばせば触れることができるので、気持ちが高ぶった時でも背中をさすったり、抱きしめたりすることが



ができますが、オンラインの時は触れることはできないので、少し心理的安心が増すように「笑顔」を見せることがとても大事になります。幸か不幸か、オンライン会議システムは常に自分の顔が映っているので、自分の顔を見てニコリ笑っているか、チェックしながら参加することを大事にしましょう。

2つ目は、思考や探究が深まる「問い」を立てる、クエスチョンという技術です。相手の思考を深めるため、「もう少し詳しく教えてください」といったオープンクエスチョンで質問をしたり、「今日はこれについて話し合いましょう」「これについてみなさんどう思いますか？」と、対話や交流が深まる問いを立てる技術もとても大事になります。

3つ目は、アセスメントです。環境要因や背景をメタ認知しながら考えます。「この方は被害に遭われたばかりで、話をするとすぐに涙が出てきてしまうので、今日は少し軽めの話にしよう」「この方の悩みには、きっとAさんの経験が活かされるから、Aさんに答えてもらおう」というように、評価分析あるいは翻訳をする技術です。「死にたい」という言葉が出た時も、本当は慰めの言葉をかけてほしくて無意識にこの言葉を選択する時もあります。個人やグループの状況をメタ認知しながら見立てていく力のことです。

4つ目は、グラフィック&ソニフィケーション（意見の可視化、聞こえる化）の技術です。例えば、先に書いてから話をすると分かりやすく、整理して意見を言いやすくなります。また、小さな声の発言をファシリテーターが繰り返し言うことによって、みんなに聞こえるようにリボイスをするなどします。

5つ目は、フォーメーションです。いくつかのグループに分かれよう、2人で話をしよう、全員で話をしよう、などと人数サイズやグループサイズを選びます。どこかに出かけて話し合うなど、シチュエーションを選ぶこともフォーメーションに含まれます。

この5つの技術を使って、ファシリテーターは学びや会議の場を設計していきます。これを6つ目の技術、専門的にはプログラムデザインと呼びます。60分だったり、2時間だったり、連続するのであれば前期のプログラムデザイン、後期のプログラムデザイン、何年間のプログラムデザイン、と様々なプログラムのデザインをしながら進めていきます。

実演研修：説明をする時、無意識に出てしまう「えーと」「あの」のようなノイズ（インストラクションノイズ）を入れた聞き取りにくいインストラクションと、ノイズが無くわかりやすいインストラクションの例を、ちよん氏が実演により示した。

実践研修：4つの問い立てをし、可視化を実践した。「好きな食べ物」「私にとっての癒しや最近ハマっていること」「今日学びたいこと：意見を聞く技術」「今日相談したいこと：どうすれば多くの人が集まってくれるか」と問いを立て、グループディスカッションで各自発表を行った。その際に、インストラクションノイズが出ているかを意識した。

## ○ファシリテートの第一歩は、まずは全員が公平に話せる場づくり

問いを立て、意見を可視化し、時間の管理をしながら全員が公平に話せる場づくりが、ファシリテーターにとってはとても大事な最初の一步です。

問い立てで、好きな食べ物を最初に置いた理由は、誰にとっても話がしやすいからです。そして話すだけで幸せになる内容だからです。さらに、癒しやハマっていることなど、自分の心を温めてくれるものが何なのかを自分ももう一度考えることはとても大事です。

問いは、身近なことから本題に迫っていく内容に設定します。これをフォーカスメイクと言います。また、問いの可視化により、ファシリテーターも参加者も情報を共有できるので、みな今日話したいと思っている話題や、その中から今日話し合うテーマについての見立てをし、まずは全員が話せるよう環境調整するのがファシリテーターの役割です。

## ○構成的な場づくり

そして、今日は何を目的にしているのか、どのように進めていくのか、ゴールと見通しを共有します。そして、資料なども使い今日のテーマについてのレクチャーがあり、みんな質問で深め、グループディスカッションで全員が発言をし、さらに言いたいことがある人が発言をして、最後に共有して終わるというサイクルを回していくのが基本です。

これを構成的な場づくりと言います。非構成の場づくりというのは、「誰か意見はないですか」「意見ある人は言ってください」というものです。このような発言の振り方をすると、

一般的には思いの強い人、キャリアの長い人のほうが話をしやすくなり、時間の大半をその人が話し、交流会に参加しても全く話ができなかったという人がいることもあります。

ファシリテーターやサイドワーカーが協力をして、安心安全を配慮しながら、全員が公平に意見を聞き合える、情報を共有できる、その場だけではなく終わってからも参加者同士に自然な対話が育まれていくような場づくりをファシリテーターは、大事にします。

学びや会議		例えば 90分 (10分の余裕をもって設計・45分の場合は5分の余裕)
01	ご挨拶	笑顔が基本。出欠確認や簡単なアイスブレイク、チェックイン!
02	ゴールと見通しの共有	一緒にめざすゴールと道のりを共有します
03	レクチャー1	10分 言葉だけ、動画、資料読み、パワポなどから選択
04	質問で深める	5分 何人かに質問。あるいは質問を募集して答えます
05	GD/AD	15分 まずは全員が発言。+特に言いたい人が発言します
06	共有	5分 GDやADの内容を振り返り、共有し、結論や次の問いを出します
07	レクチャー2	15分 前半の意見を取り入れて、後半はさらに充実! 自習もアリ!!
08	GD/AD	15分 思わず話し合いたくなる「問い」を設定します。
09	GD共有	5分 挙手・指名 いくつか代表で意見を聞くのも良し!
10	学びの価値フィードバック	5分 ゴールに向かって歩んできた成果や学びのポイントを整理!
11	振り返り	一人ひとこと声に出す、あるいは書く

実践研修：ホワイトボード（類似のアプリケーション）を使用し、書き表しながら、学びたいことや悩んでいること、相談したいことなどを全員で出し合い、共有した。

その1	ホワイトボードに意見を可視化します
その2	進行役をファシリテーター、参加者をサイドワーカーと呼びます
その3	「ホワイトボード・ミーティング® 質問の技カード」で深い情報共有を進めます
その4	話し合いに「発散→収束→活用」のプロセスを作り、色をわけて書きます
	○発散（黒）意見をドンドン出し、オープン・クエスチョンで深めます（情報共有）
	○収束（赤）軸を決めて、出た意見を方向づけます（意見の構造化）
	○活用（青）具体的な行動や活動計画を決めます（行動計画・結論）
その5	6つの基本会議フレームを活用します。熟練したファシリテーターは目的に応じて組みあわせませす
	ベーシック（3級）定例進捗会議・役割分担会議・企画会議
	アドバンス（2級）情報共有会議・課題解決会議
	マスター（1級）ホワイトボードケース会議（コンフリクトマネジメント会議/ケア・サポート会議）

## ○発散—意見を出し合い、深める（情報共有）

ちよん氏が進行役となり、ホワイトボード・ミーティング®を実施。オープンクエスチョンを活用して、参加者の意見を可視化しながら交流をした。

[支援センターA氏]

どのように自助グループにお誘いするかが悩みです。高齢化や希望者がおらず、人数が減っています。声をかけても、乗り気になられない。知っている人に会うのが嫌、精神的にまだ立ち直っておられず、無理やり誘えない。その御遺族は、保険金のことで周りから色々言われて嫌な思いをされている。それで人間不信になってしまった。これ以上、人に傷つけられたくない。そのような方に自助グループに参加しようという気になってもらうためには、どうすれば良いかわからない。

[支援センターB氏]

やはり、本人の気が進まない時に無理にお誘いするのは難しいと思います。お誘いするに適した時期もあると思います。事件直後から他の遺族の話を聞きたいという人もいれば、聞きたくない人もいます。裁判が終わってからのほうが良い人もいると思う。人によって違うと思いますが、時期的なものはあると思います。継続的に声かけできるのが良いと思います。

[支援センターC氏]

会に参加する、しない、この一人ひとりの思いは尊重すべきだと思います。当センターでは、いつでも来てもらえたらと、毎月お便りを出しています。1年、2年ぶりに来られる方もあり、「お便りが届くたび、自助グループのみなさんのことを思いながらがんばれた」とおっしゃってくださったことがあります。裁判が終わって落ち着いてから、報告に来られた方もいました。本人が来たい時に来ていただける形で良いと思います。

遠方で高齢の方はセンターに来ていただくのは難しいので、こちらから伺っても良いかお声かけし、自助グループのみんなと車で伺ったことがあります。観光も兼ねて、交流を深めました。涙を浮かべて再会を喜ばれ、伺って良かったと、私達もとても感動しました。

[和氣氏]

気持ちを吐き出すだけでは、会に参加するのが嫌になってくると思います。たまに食事会を開催したり小旅行をしたり、イベントを開催したりと一緒に活動することで、一歩前に進めるのです。達成感や満足感を感じてくると、参加しやすくなると思います。

### ○収束—出た意見を方向づける（意見の構造化）

ちよん氏が出てきた意見から大切なポイントなどを聞き、赤色で線を引く、書き加えるなどをした。以下は、参加者が選んだポイントや意見。

- ・センターから被害者のところに出かけて行く、余暇も兼ねて。そのようなことも大事だと思いました。それが、また次に自助グループに出るきっかけにもなると思いました。
- ・自助グループにどの時点でお誘いするか、新たに入っただかくかを判断するのは、やはり裁判が終わるまでは非常に難しいと思います。裁判が終わって一区切りついた頃に声をかける。ただ、その間、センターと被害者との信頼関係、つながりは維持しなくてはならない。その方法として、センターが発行する広報誌を都度送るなどは有効と思います。センターの姿が見えるような形で、関係を築いて声をかけることが大事だと思います。

ご発言いただいたみなさま、ありがとうございました。みなさまに拍手をお願いいたします。今のお話を聞いて確信するのは、悩んでいること、課題だと思ふことのヒントやアイデアは、仲間のみなさま自身の話や経験の中に、答えがあるということです。人間不信になり自助グループに誘うのが難しい方にはどう対応したら良いか、これは裁判がひとつのきっかけになること。訪問したらとても喜んでもらえたというヒント。センターの活動を見える化し、余裕のあるスパンでお知らせをするとういう知恵。いずれも大切な意見です。

### ○活用—具体的な行動を決める（行動計画・結論）

最後に、文字を青色に変え、具体的な行動計画や役割分担を決めて書きます。通信を発行する、手紙を書いてみる、旅行やワークショップを開催するなど、具体的な行動を決めて、役割を決めていきます。

本日はありがとうございました。一緒に安心安全の場づくりをしながら、活動を進める。ファシリテーション技術がみなさまの活動の一助になれば幸いです。信頼関係が形成され、途切れることなく、いつでもここに行けば安心安全の場があると思える。そんな場づくりを応援しております。

### (3) 意見交換

ファシリテーター研修を受け、被害者団体と支援センターの自助グループの役割や運営に当たっての課題等について意見交換がなされた。

#### ○オンライン配信での開催について

[意見]

- ・地理的にも日程的にも、オンライン配信は非常にありがたい。

#### ○支援センターの自助グループの役割について

[意見]

- ・自助グループは癒しの場であるだけでなく、情報を得る場でもある。裁判にあたっては、同じような境遇の人や裁判を終えた人の意見はすごく意味がある。裁判が終わってからの参加でも良いが、情報を得る場として活用するなら、裁判が終わるのを待たずして参加することが大きな意味を持つと思う。
- ・断られたとしても、自助グループの存在を知っておいてもらうことは良い。
- ・自助グループへ参加する最初の時期は、長く参加している人の話を端のほうで聞くだけで、次第に慣れれば良いという雰囲気があっても良いと思う。
- ・支援センターの中に自助グループをつくる必要性は感じない。支援センターには、役所や裁判等への付添いなど行政の初期対応をしてほしい。支援センターと被害者団体とが、役割分担する形が良い。
- ・被害者に、何度でも継続的に声をかけてもらえるのはとてもありがたい。

#### ○今後に向けて

[ちゃん氏]

- ・参加して聞くだけでも良いとする場合は、まずグラドルールを決めること。どのような場で、目的が何で、ルールは何なのかをみんなで確認してからスタートする。言いたくないことは言わなくて良いなど、最初にルールを説明しておくことで安心できる。
- ・意見が無という意見や、何も言わないがその場に来ているということだけでも大きな意思表示なので、声なき声を可視化していく作業が大事。
- ・情報の共有と整理ができていれば、役割分担はうまくいくと思う。相手に求めるのではなく、お互いに何ができるのかを持ち寄り、役割分担をして進める。そこに、ファシリテーションの技術が生かされると良い。

[大岡氏]

- ・被害者支援センターにおける自助グループは、当事者グループに参加するのが難しい人

が参加できる場として、また、きちんと情報提供をする場として行う必要がある。そのためには、安心安全に受け入れることができるファシリテート技術を学び、機能分化した自助グループが必要である。

- 役割分担をどのようにするか、地域によっても違う課題になる。ぜひ、各支援センターで、当事者の会と共に検討を進めていただきたい。

[和氣氏]

- 被害者支援センターの自助グループと被害者団体の自助グループは、役割も、当事者のニーズも違う。自助グループは被害回復のためにある場なので、いくつあっても良いし、複数のグループに参加しても構わない。
- 被害者支援センターの自助グループは、国からの情報を伝えることができるのが利点であり、大事な役割でもある。

## 7. まとめと今後の方向性

### (1) まとめ

#### ①開催について

今年度は、西日本に所在する被害者支援センターの自助グループ及び被害者団体を対象として、ファシリテーター研修を中心としたプログラムをオンライン配信で開催した。

出席団体の課題発表では、共通する課題も抱えていることが分かった。

ファシリテーター研修では、ファシリテーターの役割について理解を深め、具体的な技術について実技やグループディスカッションを交えて学んだ。

意見交換では、支援センターの自助グループについて、「情報を得る場として大きな意味がある」「行政側のサポート役としての役割だけで良い」などの意見があり、支援センターの自助グループと被害者団体の自助グループとの役割やニーズの違いについて理解を深める必要があり、そのうえで、情報共有と役割分担が大切であることが確認された。

#### ②参加者について

参加を希望した西日本に所在する被害者支援センター及び被害者団体の方が参加した。

#### ③参加者アンケート結果について（一部抜粋）

参加者からは、

- ・他センターも同じような課題を抱えていることがわかった。
- ・他センターの創意・工夫しての自助グループ活動に刺激を受けた。
- ・センターの熱意は伝わるが、被害者団体との日常的な交流がほとんど無いのだろうと思った。犯罪の種類や加害者の種別による対応の違いに、十分対応しきれていないと感じられた。被害者団体は支援センターとの連携をさらに深めていかなければならないと意を強くした。
- ・センターの自助グループには、リーダーとなる当事者が必要だと感じた。
- ・ニーズを把握し、参加者が討論や対話をしやすい場をつくっていくのは、本当にむずかしく、ファシリテーターの力は大きいと感じた。
- ・お互いの共通点や情報を共有できてよかった。
- ・オンラインだからできる技術、手法が学べた。
- ・当事者からの助言を受け、当事者が話ができる場をつくることの重要性を学んだ。
- ・違う立場からの考えを伺い、より多角的な視点を持つことが大切だと気づいた。
- ・顔が見える形で、対話ができ良かった。
- ・支援者のスキル、知識、経験を少しでも多く持った支援者が必要。こういう機会は貴重。
- ・センターとしては、いつでも必要とされるときに必要な情報を提供できる立場でい

たい。  
等の感想があった。

## **(2) 今後の方向性**

### **①開催について**

オンライン開催について参加者からは概ね高評価であり、発言も活発に行われた。今年度は、自助グループ活動の運営に資することを目的として講師を招いてファシリテーション技術について学び、その技術を実践した発表と意見交換を行った。来年度も引き続きファシリテーターとしての資質向上を目的とした開催内容となるよう検討する。

### **②参加者について**

今年度は西日本の被害者支援センター及び被害者団体を対象とした。引き続き、本会議を通じて、自助グループの立ち上げや自助グループ活動の継続と活性化が図られるよう、来年度は東日本の被害者支援センター及び被害者団体への参加の働きかけについて検討する。





