

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、東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. 開催日時等

開催日時：令和3年9月29日（水）13：09～15：00

対象地域：東日本 ※オンライン配信にて開催（一般への配信なし）

配信拠点：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3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）被害者支援センター及び被害者団体

- ・東日本23都道県に所在する、（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30名（18センター）及び被害者団体代表等4名（3団体）

（4）事務局

- ・警察庁 2名
- ・株式会社アステム 3名

（５）オブザーバー

- ・（公財）全国被害者支援ネットワーク ２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３年９月２９日（水）

時 間	出演者	内 容
13：09～13：23	事務局	挨拶及び出席団体の課題発表
13：23～14：31	（株）ひとまち代表取締役 ちょん 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
14：31～14：52	全員	意見交換・質疑応答
14：52～15：00	検討会委員	総括
15：00	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]

○運営上の課題・問題について

[被害者支援センター]

- ・運営に関わる人材の確保・育成、予算の確保。
- ・ファシリテーターが育っていない。
- ・支援活動員の高齢化。
- ・参加者が少ない、新規参加者がいない。
- ・地域的に会場に行くための時間と費用がかかるため、それが参加を控える壁になっているのではないか。
- ・参加者の高齢化により、会場への移動が難しい、施設に入所している方への連絡が取りにくい。
- ・参加者の固定化、マンネリ化。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響で自助グループを開催できない。
- ・オンラインに慣れていない参加者もいるため、参加できないと新たな疎外感が生じる懸念もある。
- ・感染が収束するまでの定例会をどのようにするか、本来の自助グループに戻れるか不安を感じる。

[被害者団体]

- ・設立当初からの参加者が多く、集まりが少なくなっている。
- ・奉仕活動の利点もあれば課題もある。

○支援活動及び自助グループ活動の支援業務において、課題や困っていること等

[被害者支援センター]

- ・タイミングの良い声かけをするために、配慮すべきポイント。
- ・参加者への目配り、気配りのポイント。
- ・参加者の共通する悲しみに焦点を当てて話している中で、違いに焦点を当てて話される方もあり、線引きすることも難しく、対応に悩ましく思うことがある。
- ・亡くなられた方が子供の場合や配偶者の場合など、立場が違っていると感じている参加者への対応。

- ・参加者の中には、知っている支援活動員と亡くなった方について話したくないという人もいる。
- ・事故見分の詳細について尋ねられても「分かりません」しか言えないのがつらい。
- ・不起訴相当になり、被害者から納得できないと言われ、どのように返したらいいかわからない。傾聴するのみ、何も答えられない。
- ・参加者がだんだん少なくなり足が遠のくことに不安を感じる。
- ・集いやイベントで顔を知り、参加者と見える関係になっている支援活動員が少なくなってきた。
- ・一人ひとり、回復への時間、方法、ニーズが違う中で、状況を把握しながら自助グループを運営していく必要がある。
- ・自助グループの参加者が立ち上げた当事者団体とセンターとの関わり、立ち位置。
- ・他府県にお住まいで当センターの所管で事件に遭った方に対して、心理的支援ができない、その方が当センターだけでなく他のセンターの規定でも対象とならず、支援から漏れてしまう可能性がある。
- ・遷延性悲嘆や PTSD を軽減するための治療法に出会うことができない被害者が多くおられる。

○ファシリテーターの視点から課題と感じていること、困っていること

[被害者団体]

- ・自助グループに新しい会員が増えないので、近県合同の開催も良いのでは。
- ・オンライン配信による開催の場合だと、円滑な会議の進行・有意義な時間の使い方が難しい。
- ・オンライン配信による開催の場合、対面式と違い相手の様子や場の雰囲気を読み取ることが難しく、参加者全員が交通事故被害者家族であることから、声かけにより相手を傷付けていないか、進行が適切か常に心配が絶えない。

（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、オンラインファシリテーションの技術や進め方について、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】

〇はじめにーオンラインにおけるファシリテーション

ファシリテーションは集団を運営する技術です。3人以上が集まる場所で、豊かな対話を育みながら皆が力を発揮しやすい場をつくるのが、ファシリテーターの仕事です。

今、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んでいます。その中で、オンラインでのファシリテーションはどのように進めれば良いか、課題にどのように対応すれば良いか、その技術をお伝えしたいと思います。オンラインでも、ファシリテーションにより対話と議論でつながることができ、社会を前へと進むことができるのです。

〇ファシリテーターは、皆が力を発揮しやすい場をつくる環境調整役

オンラインのファシリテーションは、次の三者により構成されます。

まず、オンラインファシリテーターです。オンラインの場に豊かな対話を育み、一人ひとりの力が生かされるプロセスと結果を皆でつくるための進行役です。ファシリテーターがいる場合は合意形成や課題解決が促進され、人と組織が成長していくことが大きな特徴です。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で育まれます。ファシリテーターだから頑張って議事を進行しなくてはならないのではなく、参加者が活躍し力を発揮しやすい場となるよう環境調整をすることが、ファシリテーターの仕事です。

オンラインサイドワーカーは、良き参加者です。ファシリテーターとしての技術だけでなく、参加者としての技術も必要となりますので、参加者もファシリテーションを学ぶのは良いことです。名ファシリテーターは、名サイドワーカーとしても活躍できます。

そして、テクニカルオペレーターです。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ます。

〇オンラインファシリテーションに必要な3要素

皆が力を発揮しやすい環境をつくるために、磨かなくてはならない技術があります。オンラインファシリテーションに必要な3要素です。

ひとつは、オンラインアプリの操作に慣れることです。これはとても大事な要素です。1週間に15分でも30分でもいいので、まずはつないで、話し合いでなくてもお知らせをするだけでも、ひと言交わすだけでも、顔を見せ合うだけでも構いません。短時間でも繰

り返して場に慣れること、できることからスタートすることが大事です。

次に、ファシリテーションの6つの技術です。「分かりやすくハッキリ話す、笑顔も大事」「思考や探究が深まる『問い』を立てる」「環境要因や背景をメタ認知して考える」「意見を書いたり、リボイスで聞こえる化する」「人数サイズ・グループサイズを工夫する」。これらを使って「学びや会議を設計する」という技術です。

そして、豊かな学習コンテンツ。何をするのか、何を話し合うのか、コンテンツの充実が不可欠です。

実践研修：グループに分かれ、自己紹介と拍手の送り合いで場をつくった後、「質問」をし、グーグルスライドを使って意見を記入し「意見の可視化」を実践した。

--- ファシリテーション6つの技術 ---

- 1 わかりやすくハッキリ話します！笑顔も大事
インストラクション 指示・説明
- 2 思考や探究が深まる「問い」を立てます
クエスチョン 質問・問いだて
- 3 環境要因や背景をメタ認知して考えます
アセスメント 評価・分析
- 4 意見を書いたり、リボイスで聞こえる化します
グラフィック&ソニフィケーション 可視化・可聴化
- 5 人数サイズ・グループサイズを工夫します
フォーメーション 隊形
- 6 1～5を使って、学びや会議を設計します
プログラムデザイン 設計

参考文献：「ホワイトボード・ミーティング® ベーシック（3級）公式テキスト」

最初に全員が声を出して自己紹介することを、ファシリテーションの用語で「チェックイン」と言います。所属や名前、好きな食べ物、今の気分や参加する感想、オンライン会議に慣れているか慣れていないかなど、最初に皆で波長合わせをします。そしてお互いに拍手を送り合い、あたたかい場をつくるためのチューニングをする活動です。今日この場をつくるのは私達一人ひとりである、と最初に確認をするのです。

○オープン・クエスチョンとあいづちで話し合いを深め、情報共有を進める

ファシリテーターの大切な技術のひとつに、質問の技術があります。

まず、オープン・クエスチョンをして、ファシリテーターのニュートラルポジションを身に付けます。オープン・クエスチョンには、「～というത്？」「どんな感じ？」「例えば？」「もう少し詳しく教えてください」「具体的にどんな感じ？」「どんなイメージ？」「エピソードを教えてください」「なんでもいいですよ」「他には？」というものがあります。

次に、あいづちです。「うんうん」「なるほど、なるほど」「分かる、分かる」「そうなんだあ」「へえ」「だよねえ」「それで、それで」「そっかあ」というものです。

この質問の技術を使いながら話し合いを深め、好意的な関心の態度で相手の意見を聞き

ます。

実践研修：講師と参加者代表により、オープン・クエスチョンとあいづちを実践した。

オープン・クエスチョンで質問を進め、最後に「エピソードを教えて

ください」と質問をすると、まるで動画を見ているみたいに、エピソードと話者がリンクした情景が頭の中に浮かんできます。この動画モードの情報共有を、「情景共有」と言います。テーマを変えれば、質問の仕方は同じでも、違う情景が浮かびます。

その際、エピソードを話すと被害の場面を思い出してつらい気持ちになってしまうことは避けたいので、「言いたくないことは言わなくていい」をグランドルールとします。ファシリテーターは、質問の間に、エピソードまでは聞かないほうが良いかどうかをアセスメント（判断）し、聞かない方が良くないと判断した場合は話を深めないようにします。相手の思考の深まりに寄り添いながら、対話を深めます。

オープン・クエスチョンとあいづちが使えるようになれば、より相手の心情に寄り添いながら情報共有を進めることができます。

実践研修：グループに分かれ、「コロナ禍での活動状況や困りごと」をテーマに、入力役、質問役、話し役を決め、残りの参加者は拍手役となり、ホワイトボード（グーグルスライド）を使った、オープン・クエスチョンとあいづちを実践した。

○ホワイトボード・ミーティング® の活用

ホワイトボードを使った話し合いの手法に、「ホワイトボード・ミーティング®」があります。オンライン環境や対面でもホワイトボードが用意できない場合は、グーグルスライドやパワーポイントなどの入力ソフトを使っても構いません。ホワイトボードに意見を書いて可視化しながら進めることで、後で振り返って話を聞くこともできますし、話者側もきちんと意見を受け止められている実感を持ちやすいという特徴があります。

しかし、エピソードが文字になることにより余計につらく苦しい思いをするのであれば、可視化の必要はなく、話を聴くだけで構いません。この場では可視化したほうが良いかど

第4階層の情景共有（動画モードの情報共有）をめざします

ホワイトボード・ミーティング® 質問の技カード

○9つのオープン・クエスチョン	○8つのあいづち
1 ~という？	1 うんうん
2 どんな感じ？	2 なるほど、なるほど
3 例えば？	3 わかる、わかる
4 もう少し詳しく教えてください	4 そうなんだあ
5 具体的にどんな感じ？	5 へえ
6 どんなイメージ？	6 だよねえ
7 エピソードを教えてください	7 それで、それで
8 なんでもいいですよ	8 そっかあ
9 ほかに？	

○クローズド・クエスチョン（情報を明確にする質問）

- 1 数量（日時・回数・価格など数字で表すこと）
- 2 固有名詞（人名・商品名・事業所名・場所など）

引用「ホワイトボード・ミーティング® 検定試験公式テキスト Basic 3級」（株式会社ひとまち）

うか、その時々にはアセスメントしながら進行することがとても大事です。

実践研修：講師と
参加者代表により、
ホワイトボード・
ミーティング®を
活用したファシリ
テーションを実践
した。「コロナ禍で
の活動状況や困り

ホワイトボード・ミーティング®

5つの特徴があります

- 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）

ごと」をテーマに、オープン・クエスチョンとあいづちで情報共有を進め、「発散→収束→活用」のプロセスを色わけ（発散：黒、収束：赤、活用：青）で記載する話し合いの手法を実践した。

○ファシリテーターを務める際のポイント

「オンラインは慣れていない」「参加できないと新たな疎外感が生じる」などの懸念もあると思いますが、オンラインでもつながっておくことはとても大事です。顔を出すことが難しい場合は、出さないままで構いません。続けていけば、何度目かにチラッと顔を出してくれることもあります。これはリアルでも同様で、最初からお互いに心を開けるわけではなく、二度三度と話をする中で少しずつ心が開けてくると思います。

集まった時に、それぞれの立場が違い、共感しにくい場合もあるかもしれません。また、同じ立場の者が集まった時ほど、自分の気持ちとの小さな違いも気になることがあります。そのため、「今日のテーマは○○です」と事前に丁寧に伝えておくことが大事です。会を始める時も、テーマを確認してから始めます。どうしても聞いてほしい別のテーマの話がある方には、会の始まる前に短時間でも個別に話を聞く、若しくは今日のテーマが終わってから話をしてもらいます。そのようなプログラム上の工夫もあると良いです。

良き話し合いの場は、ファシリテーターの力が3、サイドワーカーの力が7ですので、何もかもファシリテーターが自力で答えようとしなくても大事です。ファシリテーターは人の力を借りるのが上手な人です。オンラインであれば、距離を超えて集まることができます。日頃から、「この悩みならこの方につなぐ」ことができるネットワークをたくさん持つことが大事です。

移動コストを越えてつながることができる、これはコロナ禍で私達が学んだことのひとつです。これをバネにしながら、良い形で活動の中に生かし、力を合わせて被害者や遺族の回復に寄与できる活動が進むことを願っています。

（３）意見交換

ファシリテーター研修を受け、オンライン配信での自助グループ開催に当たっての考え方や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自助グループ開催について

[意見]

- ・オンライン配信による開催はしたことがない。操作も分からないし、今もドキドキしながら参加している。被害者は慣れていない人が多い、大変だろうと思う。

[和氣氏]

- ・回線や端末など環境整備ができていないため開催に至らないセンター・団体が多いのが現状。予算的な問題も大きい。
- ・やはり、対面式が望ましい。相手の温度を感じ取りながら、集まって思いのたけを話したり情報交換をすることが、被害者にとってはとても必要なことである。

○オンライン配信の取組事例

[支援センターA]

- ・心理の面接だけ、オンラインで実施している。心理の面接は長時間になることも多く、悲嘆回復のプログラムを行う中で涙を流されマスクを外す機会も出てくる。そのため、対面の面接は難しいと判断し、オンラインに切り換えた。
- ・自助グループについては、オンラインに慣れている方とそうでない方がいること、温度感や空気感がつかみにくく話が伝わりにくいこと、意図を違って捉えてしまうかもしれない心配もあり、また、やりたい方だけというのも難しく、検討はしたが取り入れていない。

[大岡氏]

- ・現場の状況を聞いて、心情的なことを取り上げる自助グループでは、オンラインはハードルが高いのかもしれないと感じる。

○支援センターの自助グループの役割について

[和氣氏]

- ・犯罪被害者は、「一度被害者になると、被害者をやめることはできない」ことが非常につらい。裁判が終われば終わりではない。「話し相手がほしい」「孤立したくない」「話を共有したい」という思いがどんどん募る。その時に一番の助けになる場所が自助グループである。支援センターには、被害者支援事業として立ち上げ、被害者とつながってほし

い。

- ・自助グループは、被害者の元に届いていない制度や法律などの情報を流し、使えるよう手伝いをするための存在でもある。
- ・様々な自助グループがたくさんあり、その中から被害者自身が行きたい自助グループを探して行くことが望ましい。多くの自助グループがあることは、被害回復の一助になる。

○今後に向けて

[ちょん氏]

- ・大事なことは、孤立を防ぐこと。
- ・対面、電話、葉書や手紙などの「つながる」チャンネルの中に、「オンライン」というチャンネルも加え、その時々適切なものを選ぶやり方が良いと思う。どのチャンネルを選ぶか、選択肢は増やしておきたい。

[大岡氏]

- ・「チャンネル」という言葉は、ひとつのキーワード。どれを選ぶかは各機関に任される。色々な想定をしながら、各機関で検討してほしい。
- ・メンタルヘルスやアルコール依存、アダルトチャイルド関連の被害者団体では、積極的にオンラインの自助ミーティングを開催している。犯罪被害者支援分野においても、可能性を模索したい。
- ・ホワイトボード・ミーティング®の技法は、通常の自助グループ運営でも役に立つ。地域に持ち帰り共有してほしい。
- ・支援センターは、スタッフの高齢化が課題のひとつでもある。オンラインについては、若者の力を借りることができると良い。

○さいごに

[和氣氏]

- ・被害者支援センターとちぎの自助グループもコロナ禍で休んでいたが、「平常に戻って開催します」と連絡をすると、被害者からは「やっと集まれるのですね」と待ちに待っていた様子で喜ばれた。つらい部分がなかなか吐き出せないでいたのだと、自助グループはそれほど大切な存在なのだとしみじみ感じた。
- ・大きな事件の被害者ばかりに注目が行くと、それ以外の被害者は取り残されて疎外感を持つようになり、自助グループには行きたくないという思いにつながってしまうので、自助グループ内では、参加被害者に対して、事件の大小で判断することなく平等に接してほしい。

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、東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、共通する課題を抱えていることが分かった。

ファシリテーター研修では、オンライン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践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、自助グループをオンラインで開催するための環境や運営上の課題のほか、対面での開催が望ましいという意見が出されると同時に、被害者がつながるための方法としてオンラインを含め選択肢は多いほうが良く、各機関でそれぞれの事情に合う方法を引き続き検討することを確認した。

②参加者について

参加を希望した東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、

- ・他センターや他団体のコロナ禍における現状を知り参考になった。
- ・他センターの課題は、今後自助グループを立ち上げる時の参考にしたい。
- ・自助グループにおけるファシリテーターの役割の大切さが理解できた。
- ・参加者全員で話しやすい場を作ることが大切であることは、オンライン上だけでなく対面での話し合いの場にも共通するため、スムーズな対話に役立てたい。
- ・オンラインファシリテーションは、自助グループ以外の研修等でも活用できる。
- ・オープン・クエスチョンを使った聴き方や言葉使い、あいづち等は、具体的に使いやすく、今後の活動にすぐに取り入れることができる。
- ・自助グループで話す内容や掘り下げは、ファシリテーターが促すべきではない、参加者個人に委ね、尊重されるべきではないか。
- ・「言いつばなし、聞きつばなし」を原則とする自助グループで「可視化」「残す」ことに、ためらいを感じる参加者がいるのではないかと感じた。
- ・グループディスカッションの時間が少なかった。
- ・ファシリテーターとしての留意点や課題等、もう少し掘り下げた議論の時間があれば良かった。
- ・自助グループでの留意点、失敗、成功例などの具体的な取組や体験談について話し合う場があると良い。

- ・質問する側とされる側の言葉のやり取りの流れを、自身のこれまでの話し方や進め方と客観的に比較しながら聞くことができた。
 - ・オンラインでの自助グループ開催は難しいと思うが、選択肢のひとつとして持つことが大切であると分かった。
 - ・オンラインは集まる機会の新たな手段であり、選択肢が増えることは望ましい。
 - ・色々な選択肢の情報を提供することは、センターの役割と改めて感じた。
 - ・体験を重ねれば、オンライン開催は無理ではないかという考えが変わるのではないかと思えた。
 - ・参加者の高齢化や環境整備の課題もあり、オンライン開催は難しいのが現状。
 - ・何気ないひと言で傷付く人が出た場合、そばにいれば微妙な空気を感じ修正することができるかもしれないが、オンラインだと状況把握が難しく、誤解を深める危険があるのではないか。
 - ・自助グループが充実していればいるだけ、オンラインでの参加ができない人が出た場合に、グループ間にぎくしゃく感が生まれないように注意が必要。
 - ・オンラインは、ある程度事故から時間が経過し、かつ直接会って話し合いを重ね、信頼関係を構築している参加者でなくては難しいと思う。
 - ・自助グループでのオンライン活用は意義があると思う。各センターでのオンラインの環境やノウハウが整っていないことを残念に思う。
 - ・新規参加に不安がある方でも、オンラインであればマイク・カメラをオフにして参加できる。スマートフォンでも参加できる。体制作りとつながるという意欲が大事。
- 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、移動時間なく職場等から参加できたなど参加者からおおむね高評価であり、発言も活発に行われた。今年度は昨年度に引き続き、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た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意見交換を行った。昨年度、今年度において東日本・西日本を対象とした研修が終了したことから、引き続き自助グループ活動の運営に資するプログラムを検討する。

②参加者について

今年度は、東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、被害者支援センター等への参加の働き掛けを行う。