

交通事故被害者遺族の自助グループ 支援マニュアル（改訂版）

立ち上げ支援および継続支援



内閣府政策統括官(共生社会政策担当)

交通安全対策担当

はじめに

交通事故被害者遺族が被害から回復し、再び生きていくためには、被害者同士が支え合い、励まし合い、話し合いを持つ場の存在が大きな役割を果たすことを、被害者支援の現場においては確認されています。

しかし、一方では自助グループの進め方やファシリテーター(指導者)の役割が十分に理解されておらず、遺族自身にとっても支援者にとっても“自助グループを運営すること自体”が、精神的な負担になることが大きいといえます。

そのため、本マニュアルでは、遺族自身と支援者の双方にとって役立つように、「自助グループの意義と目的」、「被害者遺族が求める支援」、「自助グループの進め方」、「自助グループの効果」などについてまとめ、自助グループが効果的に運営できることを目的に作成いたしました。

皆様の参考になれば幸いです。



もくじ

はじめに	1
1．自助グループの意義と目的	5
(1) 自助グループとは	5
(2) 自助グループの意義	5
(3) 参加者の目的	7
2．被害者支援としての自助グループ活動	8
3．被害者が求める支援	9
(1) 希望している支援内容	9
(2) 調査結果から分かったこと	10
(3) 調査結果からの結論	10
4．自助グループの進め方	12
(1) 事前準備	12
(2) 開催前の準備	13
(3) 開催時の流れ	14
(4) 開催中の留意事項	17
(5) 開催手順のチェックポイント一覧表	18
5．自助グループの効果	19
(1) 実践活動から	19
(2) 「自助グループ参加者へのアンケート調査」結果から	22
6．自助グループ活動Q & A	29
7．その他の支援機関について	38
おわりに	42

1. 自助グループの意義と目的

(1) 自助グループとは

同じようなつらさを抱えた者同士が、お互いに支え合い、励まし合う中から、問題の解決や克服を図ることを目的に集う活動をいいます。

(2) 自助グループの意義

交通事故被害者遺族は被害後、関係者や周囲の人たちから励ましの言葉を掛けられますが、被害を受けた衝撃は大きく、被害に遭った事実さえも受け止められない中でその声に応えることは不可能です。

さらには、周囲の励ましに応えることができない自分を責めるため、励ましの言葉がかえって苦痛に感じられるようになります。その結果、同じような遺族でなければ自分の悲しみや苦しみは理解してもらえないと思い、本当の気持ちを周囲の人には言えなくなってきました。

また、被害を受けてから年数が経ち、少しは自分の気持ちや加害者に対する怒りの気持ちを話せるようになったとしても、話を聞いた相手が困惑し、どう応えればよいのか戸惑っていることを直感的に察するため、結局は誰にも話せず沈黙しがちになります。



大きなトラウマ（心の傷）を負い、極限状態に追い込まれている被害者は、回避症状（被害に遭わなかったことにしたい、自分が被害者になるわけがない、被害については考えたくないなど）により、被害を現実のことと受け止めることができません。さらに、周囲の人たちとはすっかり変わってしまった自分を痛感し、人としての自尊心をも失った結果、将来に対する夢も希望も持つことができず、自分の人生は終わったと感じてしまいます。

また、過覚醒やフラッシュバックの症状としては、自分で自分の感情をコントロールできないため、いつもいらいらして周囲に怒りをぶつけてしまいます。眠れない、ちょっとしたことで恐怖や不安を感じる、事故を思い出したくないのにいつも思い出す、怖い夢にうなされるといったことが出現し、苦しめられることもあります。

このようなさまざまな症状は、衝撃を受ければ誰にでも起きてくる正常な反応ですが、それを理解していない多くの遺族は「自分はおかしくなってしまった、元の自分には戻れない、悲しみやうつ状態がこのまま一生続くのは耐えられない」などと考え、苦しむことも多くなります。

しかし、自助グループでお互いに理解し合える仲間がいることと、安心して集い話せる場所があることは、孤立感や疎外感を軽減し、自尊心を取り戻すために役立ちます。



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」、「気持ちがつつの」、「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でした。

しかし、参加してから1年後では、「近所の人や友人との疎遠な感じ」、「社会から疎外されている感じ」は軽減され、「家事や仕事への意欲や興味が湧く」、「喜びや楽しみを感じたり、笑うことができる」などの一般的的精神健康状態が回復していました。

また、被害者以外の支援者も参加する自助グループは、被害に遭うことにより、失ってしまった人への信頼感を取り戻す場にもなるため被害から回復し、新たな生きる希望を持てるようになるための大きな力となります。

以上のことから、自助グループの存在意義は大きいといえます。

(3) 参加者の目的

悲嘆を取り除くのではなく、自分自身が抱えている問題に対処し、乗り越えるための支え合う場にします。

考えや気持ちを素直に語ることにより、他の遺族との交流の中からそれぞれ希望が持てる場にします。

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ります。

被害に遭い、破壊された人や社会への信頼感や安全感を取り戻し、健全な自己愛を再構築する場にします。

2 . 被害者支援としての自助グループ活動

被害者支援センターが、被害者を支援するときの方法として、電話相談、面接相談、直接的支援、メール相談、FAX 相談などの方法があるのと同じように、支援センターにある自助グループ活動は、支援の一環として重要な位置づけにあります。

事件、事故などで遺族が受ける衝撃は大きく、その回復には長い年月がかかるため個別ケアだけで遺族の回復を支えるには限界があります。そのため、遺族の置かれる現状や時間の経過に応じた適切な支援の一つが自助グループです。

また、遺族自身も同じような遺族と話したいという気持ちが大きくなってくるため、同じような被害者との交流の場の設定は大きな意味があるので自助グループによる支援は必要です。



3 . 被害者が求める支援

(社)被害者支援都民センターでは、被害者遺族の求める支援を把握するために、平成 13 年 1 月に遺族 73 名にアンケート調査を行いました。その結果は以下のとおりでした。

(1) 希望している支援内容

直接的支援について

- ・ 葬儀や仏事の手伝い
- ・ 警察、検察、裁判所、病院などへの付き添い
- ・ 家事や育児の援助
- ・ 書類の作成
- ・ マスコミ対策
- ・ 経済的支援 など

情報提供について

- ・ 捜査状況
- ・ 刑事司法に関すること
- ・ 支援者や支援組織の紹介
- ・ 補償制度
- ・ 同じような被害者の紹介 など

精神的支援について

- ・ すべての感情をそのまま受け止めて支持してもらえる
- ・ 自分に起きた理不尽なことを何度でも話すことができる
- ・ 必要に応じて専門家へ紹介する など

自助グループについて

- ・ 同じような遺族と一緒にいられること

- ・ 同じ遺族を紹介してほしい
- ・ 自助グループに参加したい など

(2) 調査結果から分かったこと

被害からの年数の経過とともに、希望する支援内容にも変化が出てきます。

- ・ 事件直後には日常生活全般にわたる支援や捜査、司法に関する情報提供、精神的支援など多くの支援を必要としています。
- ・ 被害後1年くらい経過した頃から、同じような被害者と話をしたいと考えるようになり、仲間を求める人が増えてきます。精神的な支援や経済的支援、家事手伝いなどは長期的に必要としていることから、何年経っても被害者の心の傷は癒されることはなく、長期にわたる継続的支援が必要とされています。

(3) 調査結果からの結論

被害直後の遺族に対しては、支援者側が積極的に介入し、適切な時期に適切な支援を提供できるようにする必要があります。

精神的支援としては、身近な所で安心して電話相談、面接相談を受けることができる体制づくりと、必要に応じ専門家の治療が受けられるシステムづくりが必要です。

多くの遺族は、同じ仲間との交流を求めているので、参加しやすくするため身近な所で参加できる自助グループを各地に設立するための支援と、その自助グループを効果的に運営するための支援が必要とされています。

現在、不足している家事手伝いなどの日常生活支援や、経済的支援については、既存の福祉関係機関との連携を密にし、サービスを提供するシステムをつくる必要があります。

被害から1年以内と1年以上経ってからでは、遺族が必要とする支援にやや異なる傾向があるため、支援機関は事件直後の短期支援および長期支援の両方の準備が必要です。



4 . 自助グループの進め方

(1) 事前準備

- ・ 支援センター職員に対する周知徹底
- ・ 開催場所の決定と会場の確保
- ・ 講師招聘などに関する連絡および事務手続きの実施
- ・ 開催するために必要な資料の整備と準備
(例：自助グループにおける約束事などを記載した用紙、当日配布する情報提供に関する資料やその他の連絡事項に関するものなど)
- ・ 開催案内の準備と発送

開催案内の例(1)

	平成 年 月 日 支援センター
様	
暑さが日増しに厳しくなってきました。 皆様いかがお過ごしでしょうか。 月の自助グループは、 月 日 (曜日) 午後 1 時 30 分から 3 時 30 分に開きます。 皆様の参加をお待ちしております。	
	被害者支援センター 自助グループ担当
	連絡先 住所： 電話：

開催案内の例（2）

平成 年 月 日
支援センター

様

すっかり寒くなってまいりました。
皆様いかがお過ごしでしょうか。
年末年始にかけ、気持ちが落ち込む日も多かったのではないで
しょうか。気にかけております。
さて、1月の自助グループは 月 日（ 曜日）午後1時30分
から3時30分に開きます。

当日は、 弁護士さんも参加なさいますのでご承知くださ
いますようお願いいたします。
それでは、皆様の参加をお待ちしております。

被害者支援センター
自助グループ担当

連絡先
住所：
電話：

(2) 開催前の準備

- ・ 部屋の鍵を開け、電気をつけ、夏は冷房、冬は暖房を入れ、机を口
の字型に並べます。迎え入れる準備をしておきます。
- ・ 名札・出席表および予備の名札や筆記用具を準備します。
- ・ 机の上には花か植物を飾り、柔らかい雰囲気にするなど環境に配慮
します。
- ・ お茶とお菓子などを準備します（参加者による当番制でもよい）。
- ・ 小さな時計を2つ程度準備します。
- ・ ティッシュペーパーとゴミ箱の準備をします。

(3) 開催時の流れ

- ・ 参加者に自由に席についてもらい、自助グループの運営をつかさどるファシリテーター（指導者）は最後に空いた席につきます。
- ・ 話す順番は、ファシリテーターから遠い席の人から話してもらいます。
- ・ ファシリテーターの自己紹介をします。
- ・ グループ内での原則を伝えます（会の中の話は会の中だけにして、秘密は守る、各人が話す時間は平等になるようにするなど）。
- ・ 参加者が自己紹介をします。
- ・ なぜ参加したのかを話します。
- ・ 被害の内容について、自由に話します。



自助グループ開催時に参加者に配布する資料の例

自分が受けた被害体験に向き合う時間であることを参加者自身が自覚するために、自助グループの目的や原則を毎回周知することが大切です。そのため、次ページの「例(1)、(2)」のような形で、各人に配布もしくは読みあげるとよいでしょう。

参加者に配布する資料の例（1）

支援センター

1．自助グループとは（自助グループの目的）

同じような体験をした被害者同士の交流の場です。安心して繰り返し心のうちを話し合うことにより、「みんな同じ思いをしている」「そう思って当たり前」と、気持ちを分かち合い、共感し、孤立感を解消し、自分なりの新しい生き方を見つけ、精神的に回復していくことを目的とします。

2．グループ内での原則

会の中での話は会の中だけにして、秘密は守るようにしてください。

話をしていて出てくる感情は感情なので、良いも悪いもありません。安心して自分の気持ちを十分に出してお話をしてください。

誰かが話をしているとき、さえぎらないで聞くようにしてください。

誰かが話をしているとき、内容や行動、態度などを批判したり笑ったりしないでください。

各人が話す時間はなるべく平等にしたいと思います。前に時計が置いてありますので時間配分を考えお話しください。

ティッシュペーパーは自由にお使いください。

参加者に配布する資料の例（2）

支援センター

自助グループでの約束事について

(1) グループの中での話は外で話さないように秘密を守りましょう。

・ 秘密を守れない人は参加できないことがあります。

(2) 誰かが話をしているとき、さえぎらずに聞きましょう。

(3) 誰かが発言しているとき、内容、行動、態度などに対し、批判したり笑ったり質問したりしないで、静かに最後まで聞きましょう。

自助グループ開催時に、ファシリテーターが持っているの良いと思う資料の例

ファシリテーターは、自助グループ運営に関する要点を記入した資料を持っていると効果的な運営に役立ちます。その一例を提示します。

1. ファシリテーターの自己紹介

今日は遠い所を、自助グループにご参加いただきありがとうございます。

私は センターの相談員の です。よろしくお願ひします。
私は と申します。私も子供を交通事故で亡くしている遺族です。今日はファシリテーターを務めさせていただきます。よろしくお願ひいたします。

2. 自助グループの目的を伝えます

- ・ 会の目的は、遺族が心の痛みを取り除くのではなく、痛みを乗り越えることにあります。
- ・ 考えや気持ちを率直に話すことを重ねることで被害体験を受け止め、新たな生き方を見つける場でもあります。
- ・ 新しい遺族の方は、年数の経った被害者の方を知り、年数の経過とともに回復している姿に接することで、希望が持てる場にもなります。
- ・ 年数が経った被害者の方は、自分の発言が新しい被害者の方に役立つことを実感し、自尊心を取り戻す場にもなります。
- ・ 被害者以外の関係者に接することで、被害に遭い壊された人への信頼感や社会の安全感を取り戻す場でもあります。
- ・ 立ち直りの過程は似ていても、被害者自身の方法や時間で乗り越えなければならないことを知っておいてください。

3. グループ内での原則を伝えます

- ・ 会の中での話は会の中だけに秘密を守るようにしてください。
- ・ 話をしていて出てくる感情には良いも悪いもありません。安心して自分の気持ちを十分に出してお話ください。
- ・ 誰かが話しているとき、さえぎらないで聞いてください。
- ・ 誰かが話しているとき、内容や行動、態度などを批判したり笑ったりしないでください。

- ・ 各人が話す時間は平等にしたいと思います。時計を時々確認しながら話してください。
 - ・ ティッシュペーパーは自由にお使いください。
4. 参加者の自己紹介
- ・ 支援センター相談員から自己紹介を始め、参加遺族に移ります。
 - ・ 参加遺族は、名前・被害概要、なぜ自助グループに参加したのかについて話をします。
5. 自助グループ開催
- ・ 参加者の心身の状況に配慮しつつ、発言時間が平等になるよう気配りしながら、参加者同士が心おきなく話し合えるよう心掛けます。
6. 本日参加しての感想を参加者から聞きます
- ・ そろそろ時間になりましたので、終わりにしなければなりません。今日、参加してどうだったのかの感想を一言ずつお話ください。
7. 最後に、参加したことに対する慰労の言葉を伝えます
- ・ 今日参加をしてくださり、率直にお話くださってありがとうございました。
 - ・ 次回は 月 日です、お待ちしております。と伝え終了します。

(4) 開催中の留意事項

- ・ 参加者の一部が時間を独占したり、不適切な発言をしたときは中止し、次の人に話してもらいます。
- ・ できるかぎり平等に時間を使えるように注意深く配慮します。
- ・ スタッフは複数で入り、参加者に対応します。
- ・ 最後は参加して率直に話してくれたことへのお礼を言い、次回開催日時を伝え終了します。

(5) 開催手順のチェックポイント一覧表

事前準備	開催時
<p>年間計画を作成し、決裁を受けておきます。</p> <p>月間計画に記入します。</p> <p>開催日は支援センター内での周知を図ります。</p> <p>講師招聘時は、依頼文書作成と送付および謝金の準備をします。</p> <p>会場の確保。</p> <p>参加者への開催案内の通知。</p> <p>約束事など、参加者に配布する資料の作成と準備。</p> <p>担当者の他に、記録者および補助者を決めておきます。</p> <p>その他。</p>	<p>環境整備を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 室内の整理整頓、机や椅子の適切な配置、室温の調整、花や植物の確保など。 ・ 会場準備を行います。 ・ 時計、ティッシュペーパー、ゴミ箱、お菓子、お菓子を持ち返るときの小袋、お茶、コーヒーなど。 ・ 名札の準備。 ・ 参加者、講師、センター職員。 <p>出席表の準備。</p> <p>配布資料の準備と確認。</p> <p>途中退席者が出たときのため、休める部屋の確保。</p> <p>その他、必要物品の準備。</p> <p>記録をとります。</p>

終了時	留意点
<p>終了時間を守ります。</p> <p>参加者、講師、センター職員各々が参加しての感想を述べます。</p> <p>参加したことに対するお礼を伝えます。</p> <p>次回開催日を伝えます。</p> <p>連絡事項があれば伝えます。</p> <p>初回参加者などに必要な声掛けを行い、安全に帰宅するための配慮をします。</p> <p>引き続き面接を行う参加者は、スムーズに部屋に誘導します。</p> <p>終了後は相談員で振り返りを行い、次回に生かします。</p> <p>実施結果報告書の作成。</p>	<p>自由に話せる雰囲気づくりを工夫します。</p> <p>支援センターと参加者の信頼関係を築きます。</p> <p>参加者同士の話し合いが活発になるよう配慮します。</p> <p>スタッフは複数（ファシリテーター、記録者、観察者）で入り、参加者の状況を常に把握します。</p> <p>参加者から出た要望はその場で返答せず、相談員で共通理解を行ってから返答します。</p> <p>参加者の回復程度の違いを認識し、適切に対応します。</p>

5 . 自助グループの効果

(1) 実践活動から

1) 自助グループ参加者にとっての効果

仲間の存在そのものが孤立感を軽減します。

被害者は皆、自分でも整理のできない怒りの感情を持って余し、自己嫌悪に陥ることが多いのですが、被害者であれば当然の感情と分かるだけでも安心できます。

安心して感情を吐露できる場。

話すことにより、自分でも気づかなかった感情に気づくことは、回復のために大切なことです。

社会への信頼感を取り戻す場。

被害者だけでなく、犯罪被害相談員や精神科医、警察官、弁護士などが参加するため、被害者支援に取り組んでいる人々と出会えます。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”と思える場になります。

新たな被害者が日時が経った被害者に会い、回復していることを見て希望が持てるようになる場となります。



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」という思いを持てることが自尊心を取り戻し、回復に役立ちます。

周囲や関係者から受ける二次被害は共通のことと知り、自分だけではないと思え、安心して立ち向かう力をつけることができます。

怒りの気持ちや、悲しみから抜け出せないのは自分だけが弱いのではなく、被害を受けた衝撃による当たり前の症状だと分かり、気持ちにゆとりが持てます。

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ります。

仲間の話の中から、自分なりの回復のきっかけを掴むことができます。例えば、

- ・ カウンセリングを受けてみよう。
- ・ 民事裁判をしよう。
- ・ 持ち物や部屋を片づけよう。
- ・ 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など。
- ・ 情報を得ることができます。
- ・ 被害者支援現状の動きを知り、今後のことなどを考えることができます。

参加者同士の集いの中で、対人関係能力が育ち、再び社会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ります。

自助グループの存在そのものが、遺族に安心感を与えるものになります。

2) 支援者にとっての効果（支援者の声から）

一生癒えることのないトラウマを負い、必死で生きている遺族の心情を知ることや、事件の経過年数や置かれている環境などで異なっている被害者のニーズを身近で知ることは、支援センターで適切な支援を行ううえで役立ちます。

遺族と継続的な関わりの中から、支援のノウハウを得ることができるため、電話相談や面接相談、付き添い支援などさまざまな支援を実施するうえで、支援者としての能力を高め自信も得ることができます。

遺族の生の声を聞き、要望も適切に受け止めることができるため、日々の活動に生かすことができます。支援者としてのモチベーションを高めることに役立ちます。

遺族と協力して広報啓発活動が行えるため、社会や関係機関の理解を得る効果が大きく、有機的連携の輪の拡大にも広がります。

遺族の体験を聞くことは、支援者も人としての根元的な問題、人生観を問われる場となります。また、遺族は犯罪被害を個人の問題だけでなく、社会の問題としても捉え、考えています。そのため、支援者も同様に広い視野を持ち、社会制度や社会問題についても自分自身の考えを持つことが求められるため、支援者自身が自らを振り返る場として、どんな研修にも代え難い貴重な経験ができる場にもなります。



遺族ではない支援者という後ろめたさや、「遺族でなければ分からない」という遺族の発言が、罪悪感や無力感として胸に刺さることがあっても、継続的に参加することで、遺族との信頼感が築け、自然な気持ちで参加できるようになれることは、事件直後の自宅訪問など緊張が強られる遺族への支援で生かされるため、支援を行ううえでの自信につながります。

支援の一環としての自助グループの存在は、支援者にとっても安心感につながります。

遺族が出入りする支援センターは、他のさまざまな犯罪被害者からの信頼を得ることができます。

遺族の協力を得て、被害者支援を行うことができるため、より効果的な支援の実践につながり、その結果、支援センターへの信頼感が増します。

(2) 「自助グループ参加者へのアンケート調査」結果から

自助グループは、同じ苦しみを体験した当事者同士がともに支えあう団体であり、「安心して話ができる」、「当事者でなければ分からない気持ちを理解してもらえる」、「体験を通じた情報を得ることができる」など、被害者や遺族にとって心休まる貴重な場であるといえます。

しかし、実際に自助グループによって「参加者にどのような効果がもたらされる」のでしょうか。今までの研究では、夫を亡くした妻の自助グループでは「精神健康の改善や生活機能の改善がある」ことが報告されていますが、このような交通事故遺族の自助グループについて有効性を検討した研究はありません。

そこで、交通事故被害者支援事業で立ち上がった4つの交通事故遺族の「自助グループの参加者」を対象にアンケートを行い、活動に参加することによってのメリットやデメリットを調査しました。



1) 調査方法

2005年11月から12月に、4つの自助グループの参加者に支援をしている民間被害者支援団体を通してアンケート調査を配布し、郵送で回収しました。対象者総数19名中14名より回答を得ました(回収率73.7%)。

2) 調査結果

調査対象者の特性

対象者の性別は女性が13名(92.9%)で、平均年齢は51.4歳。40～50代が過半数でした。また、子どもを亡くした親がほとんど(11名、78.9%)で、そのほか配偶者、親、兄弟を亡くした方でした。

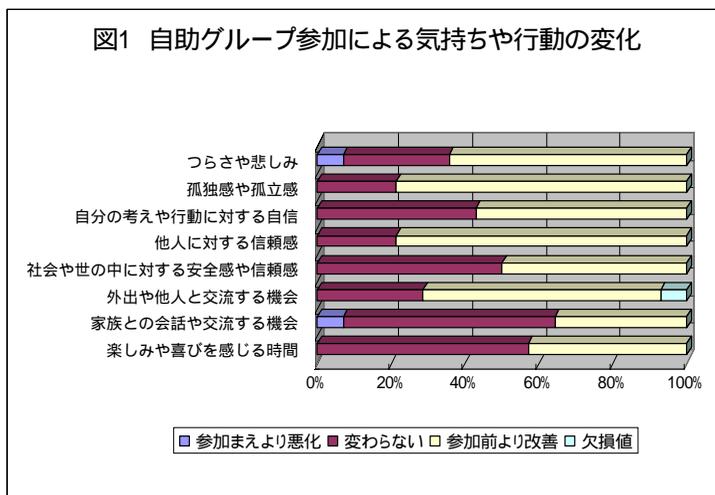
したがって今回の調査結果は、子どもを亡くした母親の回答がよく反映されたものとなっています。死別からの年数はまちまちで、15ヵ月から10年以上(平均69.2ヵ月)でした。また、死別から自助グループに参加するまでは1年未満の方は1名のみでしたが、1年～3年未満が7名(50.0%)と多く、5年以上経ってからの参加も3名(21.4%)いました。死別の直後ではなく、1年以上経ってから参加する傾向がみられました。ほとんどの遺族は1～3ヵ月に1回の割合で、自助グループに参加していました。

自助グループへの参加による気持ちや行動の変化（図1）

自助グループに参加してからの気持ちや行動（社会活動や対人関係）の変化を、「参加前より悪くなった」、「変わらない」、「参加前より改善した」の3つに分けて図1に示しました。

「前より悪くなった」という人は少なく、ほとんどが「変わらない」か「改善した」という回答でした。特に「改善した」という回答が多かったのは、「つらさ・悲しみ」、「孤立感 孤独感」、「他人に対する信頼感」、「外出や他人との交流」であったことから、自助グループに参加することで気持ちのつらさや孤立感がなくなり、他人に対する信頼感や他人と交流したり、外出するなどの対人関係や社会活動の改善がみられることが示唆されました。

一方、「変わらない」と回答した人が多かった項目は、「社会や世の中に対する安全感や信頼感」、「家族との会話や交流する機会」、「楽しみや喜びを感じる時間」の項目であり、これらの回復にはもっと時間がかかるのか、あるいは自助グループ以外の治療や支援が必要であるのかもしれません。



3) 自助グループに参加のメリット・デメリット

自助グループに参加して、「良かったことがなかった」と回答した人はいませんでした。過半数の人が「参加によって何か得られたり、良かった」と回答した項目は、「被害体験をわかちあえた」(78.6%)、「事件の情報が得られた」(57.1%)、「自分の気持ちを理解してもらえた」(50.0%)でした。自助グループの本来の目的である、気持ちの共有や情報を得ることなどでメリットがあったことが分かりました。

また、「参加によって困難に感じたり、良くなかった」とことがあると回答した人が50.0%でしたが、回答が多かった項目は「人の話を聞いてかえってつらくなった」(35.7%)、「人の状況と比較してつらくなった」(14.3%)であり、話を聞く中でつらさが生じることがあることが分かりました。これは人の話を聞くことでつらい体験が呼び起こされたり、立場の違う被害者遺族や、また人によって悲しみの感じ方が違うということなどが原因として考えられます。

このような問題に対処するには、支援者やファシリテーターが参加遺族へフォローをしたり、いろいろな意見があることや他人と比較できない問題であることについて、心理教育を行うことなどが必要です。



参加することで、あまりにも気持ちが落ち込むような遺族の場合、自助グループの参加ではなく、個人のカウンセリングや治療に結びつけるなど、個々の参加者の様子に関心を払い、参加が有益になるようにしていくことが重要です。また、「支援者にもっと自助グループのやり方に理解してほしい」、「遺族の気持ちに配慮した接し方をしてほしい」との要望もありました。支援者が十分な訓練や、スーパーバイズを受けられるようにすることも間接的な支援となります。

4) 遺族の声

調査対象者から、自助グループについてコメントをいただいたので、掲載許可の得られたものを一部紹介します。

同じ思いをしている人たちの前では、素直に自分の気持ちを打ち明けることができるし、唯一共有できる場です。

本当はメンバーが増えない方がよいことなのだろうとは思いますが、増えてほしいというのではなく、ここへも来られないで1人で苦しんでいる人がもっとたくさんいると思うから、そういう人たちに知ってもらって仲間に加わってほしい気がします。

3年くらい前から活動を始め、だんだんに人数が増えてきました。ただ全員が被害者だけなので、自分たちの思いを話すこと、聞くことは可能なのですが、カウンセラーやそれぞれの専門の方がいないため、専門的なことでは適切な回答ができないことが多い。

迎えてくださる支援センターのスタッフの温かい心配りに「ほっ」とすると同時に、私たち遺族をまるごと受け入れてくださる姿勢に感謝の気持ちでいっぱいです。支援の仕方は、それぞれのケースによって違うと思いますが、私は法律改正の署名活動を応援して頂き、とても心強く勇気を与えて頂きました。ぜひ内閣府としてもバックアップして頂きたいと思います。

義務感に引かれることなく、自分を少しでも取り戻せることができれば（自分だけではなくて）よいと考えています。一人称としての“被害者”ではなく、社会に対して加害者を生じさせない社会を目指すことの一助になればとも考えます。

最初の参加のときには、ほかの方の話を聴くことがつらく思いましたが、自分の話を聞いてもらいたく、回数を重ねるごとに心が癒されました。遺族にとっては年が経つにつれ、悲しくつらい思いをしているのに、周りの人は年が経つと悲しみが薄れるように思っています。私にとっては、自助グループは大切な居場所です。たくさんの方が自助グループに参加してほしいと思っています。ご支援よろしく願いいたします。

自助グループの存在を幅広く知ってもらい、多くの同じ体験をされた方と話し合うことができれば、孤立感や孤独感に悩む方が少なくなると思います。



5) まとめ

今回の調査を通して得られた知見から、自助グループの機能や配慮すべき点について以下にあげました。ただし、今回の調査では対象者数も少なく対象群（自助グループに参加していない遺族）の設定もないこと

から、この調査の結果をもって自助グループの有効性を一般化することはできないことに留意する必要があります。

交通事故被害者遺族自助グループに参加することで、「参加前より悲しみやつらさが軽減する」、「他人への信頼が増す」、「外出の回数や他人との交流が増える」などの、主に対人関係や社会活動の変化がみられ、遺族にとって良い影響を与えていることが伺われました。

自助グループのメリットとしては、「気持ちの共有や情報の提供」などがあげられ、一方、デメリットとしては、「話を聞くことでかえってつらさが増したり、他人と比較してつらくなる」などの問題がありました。

デメリットを減らすためには、支援者やファシリテーターが、「参加によって苦痛を生じた遺族のフォローを行う」など、個々の参加者の様子に気を配ったり、あらかじめ話す中で生じてくる問題について、予期や対処ができるように心理教育を行うなどの対応が望まれます。また、よい支援ができるために支援者やファシリテーターの研修やスーパーバイズが必要です。

自助グループに参加するだけでは、必ずしも変化の少ない点（家族の交流や、喜びの時間の増加など）も存在します。自助グループの限界や実施の仕方、また、時間をかけて変わっていくものなどについて、今後の検討が必要です。

6 . 自助グループ活動Q & A

自助グループを行うとき、あるいはそれに付随して自助グループの運営に関する質問、遺族の精神的症状に関する質問、自助グループ内で一般的に出る質問、その他さまざまな質問が出されることがあるため、その中でも特に多いと思われる質問に対する回答例を示しました。

[自助グループ運営に関する質問と回答例]

Q . 1回の参加人数の限界はどのくらいでしょうか。

A . 12~3人もしくは10人くらいが適当な参加者数です。しかし、多くても少なくても、参加者にとってはよい訓練の場になります。もとの生活を取り戻すためにも、耐える力や相手に合わせる力を、もう一度得ることも自助グループ活動の目的です。

Q、 自助グループへの参加時期は、いつ頃がよいでしょうか。

A . 今までの被害者支援の体験から考えると、あまり早い時期から自助グループに入ると、他の被害者の話を聞いていることが苦痛に感じる人も多いように思います。そのため事故後数ヵ月、もしくは1~2年経ってからの方が適しているように思います。



Q .新しいメンバーが入るときに気をつけることは何でしょうか。

A .すでに参加しているメンバーにとっても負担にならないよう、あるいは新しい参加者が気持ちよく入れるように、「新しい人が入るのでよろしくお願いします」と、事前にファシリテーターから伝えておきます。

Q .被害者遺族が新しく加入する際、メンバーの了解は必要でしょうか。

A .メンバーの了解を得る必要はなく、支援センターとして判断します。しかし、従来から参加しているメンバーが、新たなメンバーを不安なく迎え入れることができるような配慮は必要です。また、支援センターは参加希望遺族に対し、グループに加入する前に面接を実施し、グループ活動に参加することの適正などを判断する必要があります。



Q .ファシリテーターが遺族の場合、自分のことについて話すべきでしょうか。

A .自己紹介のとき、「私も被害者遺族です」と一言だけ話をします。ファシリテーターの役割は、自分が話すことではなく、参加者同士が十分に話し合えるようにすることです。ただし、参加者が少なく話し合いが進まないときには、適宜話す場合があっても構わないでしょう。

Q . 自己紹介は毎回行うべきでしょうか。

A . 毎回、自己紹介をすることに抵抗のある遺族もありますが、自己紹介で事故の概要、参加の動機などを話すことは、被害体験を繰り返し語るようになるため、受けた被害を乗り越えるための訓練の場にもなります。毎回行うのを基本とした方がよいでしょう。

Q . 話し合うテーマは、毎回事前に決めておくべきでしょうか。

A . ファシリテーターが話題を提供するのではなく、毎回の自己紹介の中で出てくる話題を取り上げて進めていくとよいと思います。

Q . 自分のことを話したがない参加者もありますが、どのように工夫すればよいでしょうか。

A . 参加者同士の話が十分に行われることが望ましいのですが、無理に発言を求めることも難しいため、自己紹介のときと終了前に「本日参加しての感想」を話すとき、時間を多めに話してもらうようにするのがよいでしょう。

Q . 自分自身の心情を話さず、他の遺族に関する話をする参加者への対応はどうすればよいでしょうか。

A . 自助グループの目的は、参加者が自分自身に向き合い、心情や近況を話す場であることを、毎回参加者に伝えてから始めるようにします。

Q . 自助グループ中に話し続け、止まらなくなる参加者にはどう対応すればよいでしょうか。

A . 「また後ほどお願いしてよろしいですか」とか、「少し待ってください」などと、タイミングよく介入し、他の人に話してもらうようにします。

Q . 自助グループ以外の場で、被害者同士がコンタクトを取るときに約束事はありますか。

A . 参加者の自由なので約束事はありませんが、電話やメールアドレスなどの交換に関しては、支援センターは関与せず、参加者同士で行うようにしています。

Q . 精神科医の参加は、自助グループ参加者に有効でしょうか。

A . 心の核心に触れる部分を語るということもある場なので、精神科医の参加（専門家）は有効です。ただし、初めから毎回参加していただくとは考えず、時間をかけ、顔の見える信頼関係をつくりあげ、徐々に参加回数を増やしていく方がよいでしょう。一方では遺族だけで自助グループを行うときもあるというように、参加遺族の負担にならないよう無理なく進めていくのが良いと思います。

Q . 法律家などの専門家が、自助グループに参加する意義は？

A . 被害者遺族は刑事司法に関する知識を求めていることも多いため、検事や弁護士を招いて自助グループ活動に参加してもらうこともよいといえます。さらに、被害者支援に理解ある関係機関を増やしていくために、警察や自治体で犯罪被害者への相談業務を行っている関係者に対する広報啓発活動も視野に入れることが必要です。

Q . 数十年前に遺族になった参加者が発言を遠慮する場合、どのように配慮すればよいでしょうか。

A . 年数の経過については、いろいろな被害者がいる方がグループとしてはよいといえます。年数が経った被害者の話は、新しい被害者の役に立つということを実感できるような進め方にします。

Q. 参加者が、自助グループに適していないという理由で、自助グループを辞めてもらうことはありますか。

A. すでに参加している人に辞めてもらうことは難しいので、参加するときに面接を行い、適不適の判断をするようにしています。ただし、参加をした後であっても、参加者が止めたいと言うときには引き留めません。



[遺族の精神的症状に関する質問と回答例]

Q. なぜ被害者はすべての感情を出して話せないのでしょうか。

相談員として、「被害者には遠慮がある」、「話しても分かってもらえないと思っている」、「不安がある」、「支援者と被害者は立場に違いがあるため同じ気持ちにはなれないし、本当の気持ちは伝わらないと思っている」、「弱音を吐かず自分がしっかりしなければならないという気持ちが強いから、どんなに親しい人であっても、話したときの支援者の反応が気になるため話さない」、「話すと気持ちが重くなる」、「言葉にもならないほどのショックを受けている」などと考えていますが、実際にはどうなのでしょう。

A. 相談員として感じている内容の通りだと思います。人間は本当に辛いことは、家族の中でも話せないことが多いうえ、大きな衝撃を受けたためのストレス反応として「感情や感覚の麻痺」、「回避症状」、「過覚醒」、「再体験」などが起きるため、さまざまな症状に苦しむことに

なります。その点、同じ仲間といると、その一言ですべてが分かってもらえ、受け入れてもらえたと思えるため、自助グループの中では安心して本心を吐露することができ、それが回復に役立ちます。

Q . 被害者は五感が鋭くなると言いますが、具体的にはどのようなことがあるのでしょうか。

A . 遺族が皆、口を揃えて「遺族になる前は分からなかったが、今は目の前にいる人が人間として信頼できる人なのか、信頼できない人なのかが見抜けてしまう。なぜこれほどまで感覚が鋭くなったのかは自分でも分からない」と言います。被害後の過酷な人生を生き抜いていくために、脳が本能的に判断するようになるのではないかと考えられます。

[自助グループ内でよく出る質問と回答例]

Q . 刑事裁判と示談の関係、加害者に対応するときの注意点にはどのようなものがあるのでしょうか。

A . 交通事故の場合、加害者側からの示談の申し入れがある場合が多くなります。その示談交渉で被害者が注意した方がよいことは、示談を受け入れることが加害者の刑事罰に関係しないかどうかということです。また、遺族がお花や香典を受け取った場合、遺族の被害感情が緩和されたということで、加害者側に有利に働くこともあるので注意が必要です。

Q . 適切な弁護士を選ぶことができず困っているときの対応は、どうすればよいのでしょうか。また、弁護士会に被害者への理解を深めたい場合にはどうすればよいのでしょうか。

A . 被害者支援弁護委員会が、都道府県の弁護士会に設置されているの

で相談電話をしてみます。弁護士会を訪問し、支援センターの役割や被害者の現状を伝え、理解してもらうよう努めます。日常的な広報活動も大切です。

[その他、よく出る質問に対する回答例]

Q. 精神的支援とは、具体的にどのようなことを指すのでしょうか。

相談員として、「遺族の感情を受け入れ、十分に話を聞く」、「遺族が希望することを一緒に行う」、「安心して話せる場所を提供する」、「よく眠れなければ、精神科医と一緒に探す」などを考えていますが、いかがでしょう。

A. まず大事なことは、安全で安心できる場所で、感情を十分に出すことができるよう対応することです。次に、事件後に起きてくることやそれに対処するための必要な情報を提供します。また、精神的に起きてくるさまざまな症状については、被害に遭えば当然の症状であることなどを伝える心理教育が大切です。警察から被害者に関する情報提供を受けて支援を行う、「犯罪被害者等早期援助団体」で実践している精神的支援は、単に気持ちに共感し、傾聴することではなく、被害に遭い破壊された日常生活を取り戻すため、関係機関との連携のもと、多様な被害者の要望を確認しながら、さまざまな支援を提供することです。被害者支援を実践すればするほど、被害者支援はソーシャルワークであることが実感できるようになります。



Q．直接的支援を始めたときの問題点および改善経過についてお教えください。

A．被害者支援都民センターも設立後、4年ぐらい経った頃から、相談員が被害者支援に関する共通認識のもとで、支援活動ができるようになってきました。ときには被害者に依存されていることで、相談員も信頼されていると勘違いして、「共依存」という事態になる相談員もいました。被害者支援は、被害者と適切な距離を保ちながら、被害者の自己回復力を支え、時期に応じた適切な支援を行うことが大切です。それと同時に、相談員も社会に生きる一人の人間として、安全で安心な社会をつくるために被害者支援にかかわっているという認識を持つ姿勢も必要だと考えます。

Q．他機関との連携は、具体的にどのような形でできるようになるのでしょうか。

A．急に連携をとるのは難しく、日々の被害者支援活動の積み重ねの結果、信頼感を得て徐々にできてくるものだと考えています。裁判傍聴支援を行うときには、事前に検察庁の被害者支援員や担当検事に連絡をする、あるいは被害者の心身の状態によっては、保健所に連絡を取り病院を紹介してもらったり、その都度、丁寧に被害者支援センターの活動内容を知ってもらえるようパンレットなどを送ったり、ときには訪問したりします。また、相談事例に関連して、連絡会や研修会などを開くという、日常の支援活動への理解を深めてもらう努力の積み重ねで、さまざまな機関との連携を図ることができるようになります。

Q．被害者支援都民センターの自助グループ活動は、どのような内容なのでしょう。

A．当初は月1回の定例会を開いていただけでしたが、参加者から関係

者や社会に被害者が置かれる理不尽な状況を訴えたいという希望が出たため、センター相談員とともに次のようなさまざまな活動も行うようになりました。

毎月1回の集いのほかに希望に応じて、お茶会などの臨時的集いの開催。

年1回の宿泊を伴う集いの開催。

当センター主催の「被害者支援シンポジウム」や全国被害者支援ネットワーク主催の「全国被害支援フォーラム」などへの参加、および講師としても参加など。

自治体が行う「犯罪被害者」に関する公報啓発活動への協力としての活動紹介展示など。

東京駅八重洲中央口イベント広場におけるキャンペーンへの参加。

全国の支援センターが行う被害者支援キャンペーンなどに対する協力。

警視庁関係およびその他、全国の支援関係機関からの依頼による講演活動。

年1回遺族の手記集の作成。

他の支援センターにおける自助グループ立ち上げ時、および継続研修における手伝い。

新たな被害者へのさまざまな支援活動（面接時の陪席支援、法廷付き添い支援など）の実践。

大学の法学部学生への講義。

法務省、矯正関係職員、市役所や区役所の職員への研修。

少年院や交通刑務所受刑者への教育活動の実践。

その他

7. その他の支援機関について

交通事故の被害者は、身体的被害、経済的被害、精神的被害のみならず、刑事司法との関わりを持つことによって生じる被害など、さまざまな被害を受けることになる。

このため、交通事故の被害者に対する支援活動は、公的機関として警察、検察等の刑事司法機関、県や市町村の交通事故相談所及び福祉関係の諸機関の他、民間機関として犯罪被害者支援を目的とする被害者の自助グループ等による活動が挙げられる。

平成13年に行われた内閣府の調査においても、「支援の頼り先」について「強く頼る」の比率が高い機関は、「家族」、「弁護士会や弁護士」、「病院や医師」、「友人や知人」、「警察や警察官」の順となっている。また、支援の内容について「強く望む」の比率が高い項目は、「被害補償に関する手続きの教示や援助」、「事件の真相に関する情報の提供」、「経済的な支援」、「裁判などの手続きについての具体的な説明」、「精神的な支援」の順であった。

以上のことから総合的に考えると、交通事故の被害者に対する支援活動として現在期待されるものは、精神的回復の支援、日常生活上の支援、刑事手続きに関する支援ということになる。このような支援活動は、予算や本来の役割や機能との関係から公的機関よりも民間機関によって提供されるのが望ましいが、より充実した支援活動を行なうためには、お互いの連携が大変重要になってくる。各地の自助グループと交通事故相談所との意見交換会においても、民間機関と公的機関との連携強化は被害者支援の充実につながる事が確認されている。

本マニュアルは、自助グループの重要性とその進め方を主に解説しているが、被害者支援といっても自賠償保険制度などの経済的支援、カウンセリングなどの精神的支援及び危機介入や生活支援などの直接支援と

多岐に渡ることから、被害者支援のさらなる充実を目的に民間機関と公的機関の得意とする支援内容を分類し、その中で代表的な機関を紹介することとする。

【精神的支援】

NPO 法人全国被害者支援ネットワーク

全国の心ある支援者、また警察の支援も受け、全国各地に民間被害者援助組織の設立を推進し、1998年5月に8組織をもって「全国被害者支援ネットワーク」を設立する。現在、加盟組織は42に上る。

連絡先（事務局）

〒113 - 0033 東京都文京区本郷 2 - 14 - 10

東京外国語大学サテライト 6 階

NPO 法人全国被害者支援ネットワーク事務局

TEL : 03 - 3811 - 8315（月～金 10時～17時）

<http://www.nnvs.org/>

精神保健福祉センター

各都道府県及び政令指定都市に設置されており、心の問題や病気で困っている本人や家族及び関係者からの相談を受け付けている。

【法律相談】

交通事故相談所

主な相談内容は、損害賠償額の算定、自賠責保険及び自動車保険関係の問題示談の仕方、損害賠償問題、生活福祉問題、一身上の悩み事であり、各都道府県に相談所を設置している。

http://www.cross-road.gr.jp/disp_corner.php?corner_id=3

（財）日弁連交通事故相談センター

主な相談内容は、賠償責任者の認定、損害賠償額の算定、賠償責任の有無・過失の割合、損害の請求方法、自賠責保険及び自動車保険関係の問題、政府保障事業、その他交通事故の民事上の法律問題であり、各県に相談所を設置している。

連絡先（本部）

〒100 - 0013 東京都千代田区霞ヶ関 1 - 1 - 3 弁護士会館 14 階

TEL : 03 - 3581 - 4724

<http://www.n-tacc.or.jp/index.html>

(財)交通事故紛争処理センター

(財)交通事故紛争処理センターは、相談、和解のあっ旋機能を持つ機関である。あっ旋が不調に終わった場合、当事者のいずれか一方は審査を申し立てることができる。審査会の裁定に被害者が合意した場合は、保険会社は裁定の結果を尊重することとなり、合意しない場合は、センターの扱いは終了する。

連絡先 (本部)

〒163 - 0244 東京都新宿区西新宿 2 - 6 - 1 新宿住友ビル 44 階

TEL : 03 - 3346 - 1756

<http://www.jcstad.or.jp/>

日本司法支援センター (法テラス)

日本司法支援センターは、情報提供、民事法律扶助、司法過疎対策、犯罪被害者支援、国選弁護関連業務を行っている。

連絡先

TEL : 0570 - 078374

<http://www.houterasu.or.jp/>

【重度後遺障害者に対する療護センターの設置・運営及び介護料の支給】

独立行政法人 自動車事故対策機構

重度の後遺障害が残り、治療と常時の介護を必要とする被害者のために、自賠責保険 (共済) の運用益の一部で重度後遺障害専門の療護センターを設置・運営している。また、治療にもかかわらず寝たきりの状態で、治療と常時及び随時の介護を必要とする患者を抱える家族に、自賠責保険 (共済) から生じる運用益の一部で介護料を支給し、自動車事故被害者とその家族を支援している。

連絡先 (本部)

〒102 - 0083 東京都千代田区麹町 6 - 1 - 25 上智麹町ビル

TEL : 03 - 5276 - 4451

【交通遺児に対する育成資金及び緊急一時金の無利子貸付】

(財)交通遺児育成基金

自動車事故による交通遺児に対する育成資金を長期にわたり安定的に給付する。

連絡先

〒102 - 0083 東京都千代田区麹町 6 - 1 - 25 上智麹町ビル

TEL : 03 - 5212 - 4511

(財)自動車事故被害者援護財団

自動車事故による交通遺児等に対する緊急一時金の無利子貸付等を行う。

連絡先

〒102 - 0083 東京都千代田区麹町 6 - 1 - 25 上智麹町ビル

TEL : 03 - 3237 - 0158

【自動車保険・自賠責保険に関する苦情】

(財)日本損害保険協会 自動車保険請求相談センター

自動車保険及び自賠責保険に関する相談・苦情を受けており、各県に相談センターを設置している。

(財)自賠責保険・共済紛争処理機構

自賠責保険から支払う保険金及び損害賠償額について納得がいかない場合、紛争処理の申請ができる。

連絡先(本部)

〒101 - 0054 東京都千代田区神田錦町 3 - 20 錦町安田ビル 5 階

TEL : 03 - 5217 - 5031

おわりに

被害者支援センターにおける自助グループは、面接相談や直接的支援と同じように、被害者支援の一環です。そのため、被害者支援センターに付随した「自助グループ」の存在意義は大きく、犯罪被害者の回復と被害者支援の充実のためにも不可欠です。

しかし、その意義や必要性が分かっているにもかかわらず、不安で、実践できない支援センターも多くあります。一方、被害当事者が仲間同士で励ましあいたいと考え、自助グループを立ち上げても、その後の運営や活動に不安や負担を感じることも多く、かえって被害者同士で傷つけあうこともあります。

そのため、このマニュアルが支援者と被害者の双方に役立ち、日本の各地に自助グループが立ち上がり、効果的に継続的に運営できることを願っております。

交通事故被害者遺族の自助グループ
支援マニュアル（改訂版）
～ 立ち上げ支援および継続支援～

2007年3月30日 発行

内閣府政策統括官（共生社会政策担当）
交通安全対策担当
〒100-8970 東京都千代田区霞が関3-1-1
TEL 03-5253-2111 FAX 03-3581-0699
