Ⅵ．自助グループ運営・連絡会議参加者の意見

自助グループ運営・連絡会議の参加者に対して、終了後にアンケートを実施した。以下は、参加者の感想や要望について、プログラムのテーマごとに整理したものである。

１．交通安全対策及び犯罪被害者等施策の現状と課題について

感想

・それぞれに現状と課題等を具体的な例を挙げて、わかりやすい説明で、昨年と比較ができた。
・センター職員、自助グループ参加者にとっても、知識を広げていくのに大変役立った。
・内閣府から地方自治体、そして国民一人ひとりへ伝わっていかなければ、どんな良い施策をしたとしても意味がない。支援員も内閣府の施策を理解し、支援活動の際には意識を高めて相手に認知、理解されるような活動をしなくてはいけない。
・近年の事故傾向が具体的にイメージされ、わかりやすかった。5年ごとに見直されている交通安全基本計画に、被害者の視点を取り入れられるよう、センターやネットワークが被害者側の情報を集約し、国の担当部署に伝えることも、センターが担うべき重要な役割ではないかと感じた。
・個々の施策は少しずつ改善されても、実際のところは被害者の負担がさほど軽減されていないように思う。地域による各関係機関、団体との連携をより高めていくべき。

要望

・役所内であっても適切な連携先が周知されていない現状である。池田暁子参事官の認識は正しく、是非力を入れて取り組んでほしい。
・危険運転過失致死傷罪での無免許運転者やてんかんなどの病気に対する措置の見直しを早急に進めてほしい。
・WHOの定めた「世界道路交通犠牲者の日（毎年11月第3日曜日）」も交通安全の一環として全国で展開してほしい。

２．交通事故被害者遺族の悲嘆とケアについて

感想

・とても勉強になった。ご遺族の方々の心身の状態をより察しながら対応するための内容がとても充実していた。
・自身が被害者家族であり、当事者として本日の資料にあったことを考え、参考にしたい。
・昨年の講義内容と同じ部分についても改めて気づかされた点が多く、同じ講師の方の話を聞くことも良いと思った。
・大切な人を喪失した悲嘆を乗り越え、心に折り合いをつけ、初めて次のステップを踏み出すことができると理屈でわかっていても、そのサポートをすること、ありのまま受け止め寄り添うことは、カウンセリングの面における「支援者自身の自己受容」が重要であると思った。
・被害者遺族である自分自身の心や身体の状態、また行動の変化など、これまでなんとなく感じてきたことを体系づけて紹介してもらい、頭の中が整理できた。

要望

・悲嘆を中心とした被害者の心理理解はとても重要であり、センターの活動において中心的な部分を占める研修内容であるべき。お話しいただくのも難しいことだろうと思うが、被害者自身に悲嘆反応等についての体験談をしていただけると、理解が深まって良いと思う。
・もう少し時間があれば良かった。内容は何度聞いても勉強になる。

３．ファシリテーターの現状と課題について

感想

・他県の現状を聞くことができて良かった。同じような課題を持っていることを知り、参考になった。
・グループを分け、県ごとの現状報告は、各県の工夫点や問題解決点を学び有意義だった。
・話し合う時間が短く、私達のグループでは、自己紹介もないまま始まったため、ためらった。自己紹介の必要性を感じる良い気づきであった。
・自助グループの運営自体に課題があり、ファシリテーター単独の研修がない。
・「参加者が少ない」というのは各センターに共通する悩みであるが、「始めたら続ける」、「参加者が少ないときには少ないなりに個別に対応する」ことに意識をシフトして対応することが大切であると再認識した。
・参加者が少ないという共通の問題については、一人でも参加してくださるのなら、それはその方にとっては自分の話だけを聞いてもらえる機会となり、その人のペースに合わせて進んでいけるので、それも意味のあることではないか。
・参加者が夢中になって話しているときに止めるのが難しい。「発言を遮られたという感情を抱かせずに途中で話を終えてもらうためには、どうすればよいのか」という課題について、そこを調節するのがファシリテーターの役目なのであろうが、うまく調整できていない。事前に 1 回の発言時間の目安を知らせたり、途中でファシリテーターが言葉をかけて長くなっている発言をやんわりと制止したり、他の参加者の発言を促すなどの工夫をした方が良いのではないかと思った。

要望

・自己紹介、センターでの立場等を紹介してから本題に入った方が良かった。
・もう少し時間を取り、十分な話し合いができると良い。
・グループワークの時間をもう少し取り、他のセンターの意見を聞きたかった。
・グループワークは時間が少なく、議題を話すことより自分の自助グループの現状を簡単に話すことしかできなかった。
・実際にファシリテーターをされている方のお話を、もっと聞きたかった。
・同じグループの中に「ファシリテーター」という言葉すら知らない方もいて、1 日目の最後に自助グループの DVD を観るのはどうかと思った。
・DVD は各センターに配布されているため、事前に観ておくようにと伝えた方が良いのではないか。

４．被害者支援の歴史とその意義について

感想

・大久保さんが言われた「継続は力なり」という言葉が、心に響いた。
・「気負うことなく淡々と支援を続ける。周りとの整合性を考えながら。」今後も、大久保さんのこの言葉をいつも心に支援を続けていきたい。
・改めて被害者支援を始められた経緯、その後そこに関わって下さる方との連携、繋がり、ご主人の協力等を知り、改めて大久保さんの努力とすごさを感じた。そして人と人との繋がりが大切ということも実感した。
・被害者支援はなぜ必要なのか、改めて認識を深めることができた。
・被害者の方たちが、大久保さんの対応は心をすっぽり包まれるようだったと話していた。そのような温かい対応を心がけたい。
・メンバーの実情を考慮しながら情報提供等を続け、いつでも参加できるような体制づくりを大切にしていきたい。
・単に支援するのではなく、弱い立場の人に泣き寝入りをさせない社会を作り、根付かせるよう、これからも勉強し励んでいきたい。

５．自助グループに参加する意義と支援センターに希望することについて

感想

・被害者遺族 3 名の勇気をふるってのお話は、重く、つらい内容であった。それにもかかわらず、私たちに「学習の場」を与えてくださったことを心から感謝したい。
・つらく過酷な現状を乗り越えられたお話に胸が詰まった。傾聴することの大切さとファシリテーターの役割の重さ、言葉がけの際の言葉の深さを痛感しました。
・真に迫る話であり、とても為になり勉強になった。
・被害者遺族の方のお話の中で「この自助グループがあるから踏ん張っていれると感じている。かけがえない、いい場所になった。」というお話を聞き、自助グループの意義を感じた。
・自助グループに参加した人のきっかけなどのお話を聞くことができて、大変良かった。
・自助グループに入りたいと思う人が、いつでも安心して入れるようにしておくこと、参加者が少なくても、案内状を出し続けることで会員はセンターとつながっていると思い、安心感があると再認識した。
・参加を促す手段としては、やはり辛抱強い案内が必須であると再確認した。
・被害者の方が自助グループで何かを気づくのは何年も時間が必要であり、私たちも結果を焦ることなく寄り添っていかなければいけないと感じた。
・支援者の姿勢として、犯罪被害者等の遺族を二次被害を与えない配慮が必要である。被害に巻き込まれて、死別・離別に遭われた方を尊重し受容して、傍にいて支援していく姿勢が大切である。

要望

・大久保さんの話、被害者の方のお話は、非常に大切な問題や課題を含んでいると感じた。それを活かして、その後の研修が進んでいけば良かったと思う。被害者支援が始まった時と現在の状況では、異なる点があり、そのことを認識していると、続けていくべきことと改革すべきことが見えてくるのではないか。

６．模擬自助グループについて

感想

・グループの中に実際の被害者遺族の方もいて、話を伺うことができ貴重な時間となった。
・グループの中に本当の被害者の方がいて、話を聞き入ってしまい、他の方が話をすることなく時間が無くなってしまった。改めてファシリテーターの難しさを実感した。
・ロールプレイにおいて、本当の遺族の方を前にして嘘の被害体験を作って話すというのが、とても失礼なことのように感じ、申し訳なく思った。たくさんの遺族の方に出会っているので作ろうと思えばいくらでも作れるが、それもその方々に失礼なことのように感じた。
・グループ内に経験者がいない等、参加者のレベルにばらつきがあって、同時に同じロールプレイをする難しさがあった。
・ロールプレイの時間が短かった。
・被害者遺族として参加した。つい遺族感情が強く出てしまい、自己紹介するだけだったものを事故の話になってしまうと止まらなくなり、悲しみまで感情として出てしまった。
・実際にまだ活動をしていないので、模擬でも実際にやらせていただき、全体の方の話を聞き進めていくのはとても神経を使い、大変だということがわかった。
・被害者遺族の役を演じたが、ファシリテーターの声掛けで演技者であっても心が動かされることがわかった。そのことから、被害者遺族はちょっとした話しかけにも動揺したり、傷ついたりすることを察することができた。
・隣の椅子で、身近で体温を感じながら聞く遺族の話は堪えた。研修といえども、重くてしんどさを感じた。また、初めて遺族が遺族会に参加する時、緊張に加えて他の遺族の話を重ねて聞く大変さを想像することができた。また、初回参加の遺族の方の傍にいることの大事さとつらさ、定例会の際には人と人との間隔も近づきすぎないよう考えることを知った。
・ロールプレイ後の感想で、マニュアル化の問題が出た。組織が大事か目的が大事かという話も出た。目的が大事であることに異論はないが、その目的達成のための手段が組織であり、その組織がうまく機能するためのやり方がマニュアルであると思う。
・被害者役であったが、いざ自分の番になると何かが胸につかえる感じがしてつらく、伝えることが難しかった。仮定の話でもつらいのだから、実際に被害に遭ったら人前で語るのはどれほど大変なのかと感じた。
・10 年相談員をしているが、自己紹介が具体的に被害回復につながるということに、改めて気づいた。

６．模擬自助グループについて

要望

・「模擬自助グループ」についてファシリテーターの養成を第一目的にするならば、支援者のみにするか、もしくはある程度回復された遺族の方の参加にとどめておいた方が良いのではないだろうか。分科会にしてはどうか（ファシリテーター養成分科会）。

・目的が今一つはっきりしない。ファシリテーターの訓練を目的にするのか、また被害者の疑似体験を目的にするのか、はたまた全体の流れの体験を学習することが目的なのか。また、遺族の方は模擬ではなく、実際の例を出されるので、温度差が生じてしまう。

・ご遺族の人の被害体験のみで、他のメンバーの自己紹介もなく終わってしまった。研修に参加するご遺族については、被害からの回復状況などを検討してからご参加いただいたほうがよいと思った。

・ロールプレイをするときに経験していない人もいるため、ファシリテーターの基本的な学習をしてからの方が良いのではないか。

・ロールプレイの時間が足りないと感じた。もう少し時間を確保することが必要ではないか。

・情報交換をしたり、分かち合ったりする時間が少なかった。せっかくの全国の場なので、もっと知り合う時間が欲しかった。

・本当の被害者の前で、模擬でも被害者遺族を演じなければならないことに抵抗があり、やりにくかった。ある程度シナリオ等の提示があった方が、ロールプレイがやりやすかったのではないか。

・ファシリテーター役であったが、被害者の方の話が始まると話が止まらなくなり、それをどこでどのように調整すれば良いのかわからず、結局全員の方に順番が回らなかった。参加者に任せられる部分が多い模擬であったため、「今日はこのように進めてください」というサンプル事例があれば良かった。

・グループ討議の時間がもう少し必要ではないか。せっかく助言の先生もついてくださっていたため、グループごとに振り返りを深めても良かった。

・被害者遺族であるが、実際は模擬のようにはならないと思う。もう少し時間を設けて、いろいろな場面があることを想定した模擬自助グループのほうがよい。

・ロールプレイの設定を自分で作ることは難しいことから、あらかじめ設定をしてもらえるとやりやすかった。

・被害者の方との実際のロールプレイは、リアルすぎて重く、話題の中での情報提供等どういう投げ方が良いのか、DVD でわかりやすい解説を、字幕付きで作成してほしい。

７．各支援センターからの現状報告、役割と今後の課題について

感想

・各センターの自助グループの実状を知ることができ、非常に有益であった。
・各センターの実情や課題を知り、支援センターの新たな課題や持ち帰って話し合うべきことも浮き出て、早速自分のセンターの自助グループ委員会で話し合うことができた。
・全国の各支援グループの活動報告には、同じような悩みや「なるほど」と思うことが多くあり、今後の活動を続けていく際に参考になることが多かった。もっと自助グループと支援センターが連携を取っていかなければならないと思った。
・自助グループの運営に携わる者は、どうしても目の前の予定をこなしていくだけで精一杯であるが、数年単位で長期にわたってご遺族に接していくことを考えた、先を見据えた計画の必要性を感じた。
・参加者が少なくとも、センターの活動を続けることが非常に大事なことなのだと改めて感じた。一方で公的な助成を受けているということは、成果を求められることであり、どうしても目に見えるデータを出さなくてはならないということが、非常に深刻な問題なのだということも、改めて認識した。
・メンバーが少ないという同じような悩みを抱えられていること、その中でも青森県、山梨県のパンフレット作成と設置はとても参考になった。新潟の保育実施のアイディアは画期的でメンバーにとって必要であれば、とても有効的であると思う。定例会後のフリートーキングの重要性も再認識できた。

要望

・事前にアンケートに回答した内容を一覧表等にしていただければ、聞き取りや持ち帰り内容にも漏れがなく、何よりも時間短縮になるのではないか。
・自助グループの開催回数や時間、案内、参加の人数、案内の方法等は、事前に一覧に集約し、配布してもらえると研修時間が充実すると思う。
・自助グループの立ち上げの経緯や継続のために、苦労されたことなどが聞きたい。
・自助グループの好事例（こういう問題が起きて、こう解決した等）や発表を聞きたい。
・この時間を担当者のみとして、被害者遺族の方には先に帰ってもらったが、遺族の方は遺族の方たちだけの集まりにして、分科会のような形にした方がよいのではないか。

８．会議全体について：

感想

・この 2 日間は、とても充実していて中身の濃い研修であった。
・今年は被害者の方の参加が多いように感じ、良かった。
・今回の研修で得られた知識や経験について、多くの仲間に伝えていきたい。
・内容的には、昨年と同じくファシリテーター中心の研修内容であったが、ファシリテーターが少なかったように思う。
・内閣府の方について、遺族の心情を理解したいとの気持ちが十分に汲み取れた。最後まで傍らで耳をそばだてて聞き取っている姿勢は、真剣さを感じた。
・被害者遺族として、自分自身の心の変化への理解もできた。また、支援者の姿勢として重要な点を学ぶことができた。これらのことを持ち帰り、今後の支援に役立てられるようにしていきたい。

要望

・研修全体を通しての目的や趣旨を参加者にも理解してもらってから、2 日間の研修を進めた方が良いのではないか。この研修会全体のファシリテーターの役割を、誰がしているのかと疑問に思った。
・ファシリテーターという言葉を初めて聞いたという方もいたので、ファシリテーターの講習を徹底すると良いと思う。
・ファシリテーターをやっている人、これから予定している人だけの分科会を設けてはどうか。そういったグループ編成でもよいと思う。
・せっかく日本中から支援員だけでなく、ご遺族も集まっているのだから、ご遺族だけでのお話し合いの場を設けてはどうか。
・大久保さんの講話の中のアメリカでのお話も興味深く、海外の他の国の実状も学べる機会があると良いと思う。
・研修内容と時間の配分等を、再検討していただきたい。班別協議やワークショップを取り入れる場合は、時間を十分に取る必要がある。2 日間を総合的に考えて、時間配分を見直してほしい。

Ⅶ．自助グループ運営・連絡会議のまとめと今後の方向性

１．まとめ

自助グループ運営・連絡会議の各プログラムについて、主要な結果及び課題についてまとめている。

〔１日目〕

（１）講義について

講義については、内閣府より「交通安全対策の現状と課題」「犯罪被害者等施策の現状と課題」についての講義が行われた。講義については、交通安全対策や犯罪被害者等施策という、交通事故被害者の支援に携わる者にとって必要な情報であり、最新の情報を効果的に習得できる機会となった。

また、「交通事故被害者遺族の悲嘆とケア」について、交通事故被害者遺族に特徴的な反応や支援のポイント等について習得することができた。なお、2 日目の遺族の方の体験談の中から、事故後の悲嘆反応についての話をしていただくことが可能であれば、より理解が深まるのではないかという要望が聞かれていたことから、その点については、次年度の検討課題とする。また、講義については時間が短いという意見もあり、時間配分についても、今後の検討課題とする。

（２）ファシリテーターの現状と課題について

ファシリテーターの現状と課題について、各地域の実態について意見交換を交わす時間を設定した。各地域の現状及び課題について、現状報告と課題の抽出が行われ、有意義な意見交換がなされた。その後、講師による課題の解説と解決方法の提案等まとめが行われ、自助グループの進め方の DVD 視聴により、ファシリテーターのあり方について確認された。

なお、意見交換、講師によるまとめ、DVD 視聴等多様な内容を盛り込んだため、意見交換の時間が短く、十分な議論展開がなされなかったという課題がある。内容や時間配分については、今後の検討課題とする。

〔2 日目〕

（3）講義及びご遺族からの体験談

「被害者支援の歴史とその意義」について、国内における被害者支援に関するこれまでの歴史を概説し、被害者支援の必要性や意義について、支援に携わる者として必要な知識が習得された。

また、ご遺族からの体験談「自助グループに参加する意義と支援センターに希望すること」については、つらく過酷な状態から、自助グループを支えとして回復に向かったという具体的経験について、また、支援者に望むこと等、被害者の視点からの意見を伺うという貴重な学習の機会となった。

なお、講義及びご遺族からの体験談が、その後の研修の中で上手く反映され、意見交換やロールプレイ等参加型の活動を通して、講義内容について体験的に学習できる場があるとさらに効果的であるため、その点については今後の検討課題とする。

（4）模擬自助グループ・まとめ・総括

自助グループの進め方について体験的に学習するため、模擬自助グループを実施した。模擬自助グループについては、少人数のグループに分かれ、「ファシリテーター」と「遺族役」に分かれて実施した。なお、遺族役の場合は自分で架空の話を作成したが、自助グループに慣れている参加者は、多様な状況を設定して対応することができていた。他方、あまり自助グループに慣れていない参加者にとっては、話を考えることに比重を取られてしまい、十分にロールプレイに集中できない等の課題があった。今後は、事故のパターンについて複数設定しておき、また進め方についてもある程度シナリオを準備しておくなど、参加者がロールプレイに集中できるような方法を検討する。

また、時間配分については、ロールプレイ後の振り返りの時間等が必要であり、もう少し余裕を持ったプログラムについて、今後の検討課題とする。

（5）各支援センターからの現状報告、役割と今後の課題

各支援センターの支援者が集まり、現状報告や今後の課題等の発表が行われた。全国から支援センターの支援者が集まっているため、各地域の実情や課題、対応策等を担当者から直接情報提供されることにより、各支援者が具体的に業務に活用できる有益な情報を得ることができた。

なお、発表する内容を事前アンケートにより集約し、当日配付することにより、効率的、かつ、聞き漏らしがないというメリットがあるため、今後の検討課題とする。

２．今後の方向性について

今後の方向性についての主な内容は、以下の通りである。

（１）参加者の参加資格の調整

① 自助グループ運営・連絡会議は回を重ねていることもあり、参加者の経験や理解度について、差が生じてきている。例えば参加者について、「自助グループを立ち上げてから 3 年以上経過している自助グループの支援者」というように、条件を付けることが望ましい。なお、本会議は、自助グループの支援を経験している者のための会議であるため、「自助グループの支援を行ったことのない者は参加資格がない」という条件は、徹底することが望まれる。

② ご遺族が参加する場合には、模擬自助グループ等のプログラムがあることから、回復して支援に回れるような状態であることが求められる。したがって、会議出席の検討段階において参加の可否について十分に検討する。

③ 本会議は、その目的を「経験を積んだファシリテーターや支援者のスキルアップを目指すもの」とし、参加した方が地域で初心者対象の研修を行うといった、本会議の活用法方法についても検討することが望ましい。その場合、中央の会議において行われた講義等を DVD にして地域の研修で活用する方法等についても、今後の検討課題とする。

④ 自助グループ運営・連絡会議の開催通知の中に、会議の目的や趣旨、プログラムの内容を紹介し、どのような人が参加に適しているのかが伝わるような記載をする。

（２）支援センター以外の参加者について

① 被害者支援センター以外の他の支援機関が、例えば部分的にオブザーバーとして参加するなど、他の支援団体等の参加について今後の検討課題とする。

（３）プログラム

① 会議の目的や趣旨、実施主体、何を学ぶための会議であるか等、最初に説明する時間を設けることを検討する。

② 遺族の方の体験談がある場合は、その後のプログラムは、その体験談を上手く活用して会議を進めていく等の方法について検討する。

③ 模擬自助グループを実施する場合には、時間を十分取り、グループをレベル別にすることやご遺族だけのグループにすることを検討する。また、何を話してよいかわからない参加者には、事前に作成したシナリオ等の原稿を渡しておくこともよい。慣れない参加者が多い場合は、ある程度シナリオを作って実施することも検討する。

④ 全体的に時間が不足しているという意見が多いことから、年度ごとにテーマを絞ることや、参加者を絞って日数を増加させることなどについて検討する。

（４）参加者の事前準備

参加者に対しては、参加前に自助グループについての DVD を視聴することを必須とし、会議当日での DVD の視聴はしないことを検討する。また、事前に参加者に自助グループの実施状況についてのアンケートを取ることに協力してもらい、事務局はアンケートを集計して当日配付することを検討する。