

千葉県 自殺対策相談対応のための共通相談マニュアル集Ⅳ

# 自死遺族への 相談支援の方法



千葉県自殺対策連絡会議 自殺対策相談機関連絡調整部会

# 目次

(ページ)

I. はじめに	1
II. 相談窓口での対応	
● 相談者の訴え	2
● 遺族の心理	2
● 窓口での対応・助言の実際	3
● 専門機関への紹介	5
III. 参考資料	
● 自死遺族のための自助グループ	6
● ご遺族が行うこととなる諸手続き	6
● チェックリスト（悲しみの中でも必要な手続き）	9
● 公的貸付制度	10
● 奨学金・就学援助	10

## I . はじめに

本マニュアルは、各種相談窓口の担当者など、自死遺族と接点を持つ可能性のある関係者が、遺族の心理に十分な配慮をしながら適切に対応すると同時に、遺族が抱えている様々な問題に関して専門家に確実につなげる方法を示したものである。

一人の人間が自殺あるいは自殺未遂をすると、その周囲にいる5～6人以上が深刻な心理的影響を受けると言われている。自殺は予測ができない突然の死であることに加えて、自殺に言及することそのものに対するタブー、自殺の要因に関する様々な誤解や偏見があるため、遺族は深く傷つき、より複雑な感情や思いを抱くことになる。自分の家族が自殺したこと自体を周囲の人に話せずに一人で苦しみ、地域・社会から孤立してしまっている遺族も多く、また、周囲の人たちの不用意な言葉や態度によってさらに傷つく、いわゆる“二次被害”を受けることも少なくない。

本マニュアルには、自死遺族と接点を持った者がその遺族へ対応するにあたって知っておくべき情報が示されている。

具体的には、自死遺族の心理や起こりうる反応、対応上の留意点、各種専門家への相談の手順、家族が亡くなった後の諸手続の方法、活用できる生活支援制度等である。

各相談窓口において、相談者が遺族であることが判明した場合は、より丁寧な対応を心がけ、二次被害を与えることなく、必要な情報を提供しながら、そっと寄り添うという態度で相談者を応援していくことが必要である。

本マニュアルが、一人でも多くの自死遺族支援に役立つことを期待したい。

## II. 相談窓口での対応

### 【相談者の訴え】

相談者が、最初から遺族であることを打ち明けるケースは少ない。話を聞いていく中で、遺族であることが突然判明することもある。ただし、遺族であることを探ろうとしたり、抱いている気持ちや感情を無理に聞き出すことは二次被害になる恐れがあるため、そのようなことは絶対に行ってはならない。

### 【遺族の心理】

自殺がおこると、周囲の人々は強烈な心理的打撃を受ける。「自殺なんて信じられない」、「どうして私に相談してくれなかったのか」、「なぜ防ぐことができなかったのだろう」といったさまざまな思いが遺族の心にしばしば浮かんでくる。

人によって経験や感情が異なるように、大切な家族を自殺で亡くしたときに人が抱く「痛み」も様々であることを理解することが、自死遺族支援において大切である。

自死遺族への対応を始めるにあたっては、彼らが以下に示したような複雑で様々な感情を抱いていることを理解しておくことが重要である。

### ★ 自死遺族の心理



- 疑問／愕然 ● 否認 ● 他罰感 ● 安心／救済 ● 不安 ● 羞恥 ● 罪悪感  
● 自責の念 ● 怒り ● 離人感 など

### 【窓口での対応・助言の実際】

故人が亡くなってからの期間や、相談者自身や家族全体が抱えている問題等によって、遺族のおかれている状況は異なってくる。相談者のニーズに一致しない対応や侵入的な介入は二次被害を与える可能性もあるので、より慎重な対応が求められる。

重要視されるのは、直接的な支援の開始ではなく、以下に示したように、遺族の心理や反応を十分に理解した上での対応と、相談者自身が“必要と感じたときに利用できる”適切かつ有用な情報を提供することである。

### 《対応上の留意点》

- 安易な励ましや慰めはしない  
「頑張って」と励ましたり、「これであの人も楽になったと思うよ」など安易な慰めは決してしないこと。遺族の多くは、頑張りたくても頑張れない状態に置かれているし、安易な慰めは自責の念を強めることもある。
- 原因追求や非難はしない  
「どうしてつい止められなかったのか」といった原因追及の言動は決してしないこと。このような言動は、遺族への非難のメッセージとなり、抑うつ状態を悪化させる場合もある。
- “判断を交えない態度”に徹する  
「私にはどうしたらいいかわからないが、どうしたらあなたの助けになりますか」という“判断を交えない態度”に徹する。「こうすべきである」といった考えや意見の押し付け、支援の押し売りは避けること。
- “ただ寄り添う”という姿勢を大事にする  
自殺の直後などは、「何も話したくない」、「どうすれば良いのかわからない」といった状況にある事も多い。このような場合、無理に話をさせようとしたり、何とか癒そうとするのではなく、その人の気持ちにそっと寄り添う姿勢が大切となる。ただ近くに寄り添うことで孤立から開放されることもある。

### 《提供すべき情報》

- 遺族の心理や反応に関する情報 (p 2【遺族の心理】、p 4“記念日反応”参照)  
大切な人を自死で亡くす体験をしたときに起こる、さまざまな心や身体の変化は“特別の事態に対する正常な反応”であることを説明する。
- 遺族が行うこととなる諸手続きに関する情報 (III. 参考資料p 6～9 参照)  
死亡届や埋葬手続き、名義変更等々、残された遺族が悲しみに浸る間もなく行わなければならない様々な手続きがある。  
混乱している遺族にとっては、必要な手続きについての情報は極めて有用なものである。自死遺族向けリーフレット「大切なひとを自死で亡くされたあなたへ」(A 4 三つ折り)を渡してもよい。
- 遺族の自助グループに関する情報 (III. 参考資料p 6 参照)  
遺族が回復していく過程で、同じ悩みや問題を抱える自助グループへの参加が必要となる場合も少なくない。遺族の分かち合いの会や関係支援機関の情報も提供しておくことが望ましい。
- メンタルヘルスに関する情報 (p 5“うつ状態や不眠、体調不良などが持続している場合”参照)  
遺された遺族がうつ病などの精神科疾患を発症するリスクは低くないため、不眠や体調不良、気分の落ち込みなどが長期に持続する場合などは、保健所への相談や医療機関への受診が回復のために有効であることを伝えておくことは重要である。  
ただし、メンタルヘルス相談や受診には抵抗感を持っている人も多いので、メンタルヘルスの不調は、“特別の事態に対する正常な反応”の一つであることを強調しておくことが必要となる。

### ★ 記念日反応 (Anniversary Reaction, アニバーサリー・リアクション)

亡くなった人の命日や誕生日、結婚記念日など思い出が深い特別な日が近づくと、気持ちの落ち込みや体調が崩れるなど、亡くなった直後のような反応や変化が出ることもあるが、これを「記念日反応」あるいは「命日反応」と呼ぶ。

このような反応、変化は、大切な人を亡くした遺族にはよく起こりうる自然な反応であるので、自分を責めたり、不安に思ったり、これらの気持ちを無理に抑えたりしないことが重要である。

### ★ 自助グループの重要性

自助グループとは、同じ問題を抱える者同士が集まり、体験や想いを語り合い分かち合うことで、互いに理解し支え合いながら、それぞれの回復や抱えている問題の解決を目指す集団およびその活動である。

同じ悩みを持つ者同士であるからこそ、互いに理解し合え、何でも正直に打ち明けることができたり、また、様々な問題に対する具体的な対策や知恵を学ぶ機会も得られる。さらに、同じ思い・感情を共有し、受容されることが、自尊心や自信の回復につながり、個人が元来持っている自己回復力そのものが高まるという効果も期待できる。

自死遺族の多くは、大切な人の自殺について、“誰にも話すことができない状況”に追い込まれており、長い間、たった一人で、「疑問」「羞恥」「罪悪感」といった感情に苦悩することになる。地域・社会からの心理的な孤立の持続は、傷ついた自尊心の回復そのものを妨げ続ける。

このような自死遺族にとって、自助グループへの参加は、自尊心や人生そのものを回復するために極めて有効である。話すこと自体がタブー視されてきた家族の自殺という問題だからこそ、同じ辛さを抱える仲間との出会いと、体験談を語り、聴き合うという作業は重要となるのである。

なお、千葉県内には、『社会福祉法人 千葉いのちの電話「わかちあいの会 ひだまり」』という自死遺族支援団体がある (III. 参考資料p 6 参照)。

### ★ 生活支援の視点の重要性

自死遺族の多くは、① 情報の問題、② こころの問題、③ 生活・経済上の問題、以上3つの問題を抱えることになる。

①は、社会資源や制度、相談窓口、その他当面の生活の上で必要とされる情報に関する問題、②は、心理的反応・精神保健に関する問題、そして③は、衣食住、職業、家事、コミュニティー活動、学業、経済状態等、日常生活そのものに関する問題である。

自死遺族支援の中で、しばしば、②ばかりが注目されるが、実際の支援の中では、むしろ①と③が中心となる。

もちろん、“こころのケア” (心理・精神療法的支援) は、提供されるべき重要な支援の一つであることには間違いがないが、遺族にとって優先順位が高い支援は、“情報の提供”と“生活支援”である。

遺族が直面している問題は、多くの場合、うつ状態や不安の治療ではなく、葬式や名義変更等の諸手続、故人が残した借金の処理、一家の大黒柱を失った後の生計の建て直しなど、なのである。

### 【専門機関への紹介】

相談者に専門機関への相談を勧める場合、相談機関名と連絡先を伝えるだけに終わらず、以下のような積極的な働きかけが必要である。相談者は、今回の相談で全精力を使い果たしていたり、混乱していたり、生活に余裕がなかったり、体調不良や意欲の低下などのため、次の相談機関を訪れないことも想定できるからである。

#### 各機関への相談を勧める際の留意点

- 紹介先に電話を入れ、相談者の抱えている問題の概要を説明し、対応可能であるかどうかを確認する。
- 先方が対応できる日時、窓口名、担当者名等を確認し、必要であれば予約をする。
- 相談機関名、電話番号、アクセス方法、相談対応日時、窓口名、担当者名等を相談者に確実に伝える。  
(可能であれば、当該相談機関のリーフレットを渡したり、メモして渡したりすることが望ましい)
- 紹介した機関に相談した結果等について、事後報告してくれるよう相談者に依頼する。  
(可能であれば、その後の経過を確認するために、こちらから相談者に直接電話を入れることに関して、了解をとっておくことが望ましい)  
※ 問題が深刻で緊急の支援が必要だと思われるケースについては、当該相談機関に対し、相談者が実際に訪れたかについて直接確認すること。

#### 専門機関を紹介する際の留意点

#### うつ状態や不眠、体調不良などが持続している場合

「夜眠れない」、「食欲がない」、「体調がすぐれない」、「気分がすぐれない」、「疲れやすくやる気が出ない」、「集中できない」、といったことが、2週間以上持続している場合は、かかりつけ医の受診や最寄りの保健所、市町村の保健センターへの相談を勧める。

※「共通相談マニュアル集『メンタルヘルス問題への対応』」を参照のこと。

なお、医療機関への受診やメンタルヘルス相談に抵抗感を持っている人の場合は、以下のような説明をしながら、抵抗感を和らげることが重要となる。

- 心や身体の不調は、“特別な事態に対する正常な反応”の一つである。
- 通常は、自然に改善していくが、2週間以上持続する場合は、“うつ病”など、病院での治療が必要な状態になっている可能性がある。
- “うつ病”や“うつ状態”とは、辛い体験の結果“心身のエネルギー切れ”になった状態であり、適切な治療を受ければ必ず回復する病気である。

#### 抱えてる問題について話せる場所を求めている場合

『社会福祉法人 千葉いのちの電話「わかちあいの会 ひだまり」』を紹介する。

(III. 参考資料p 6 参照)

#### 借金や経済問題で困っている場合

まず、無料相談できる市町村の消費者行政相談窓口や消費生活センターを紹介するとよい。また、法律専門家 (弁護士・司法書士) や“公的貸付制度” (III. 参考資料p 10) を紹介してもよい。

#### 自死 (自殺) の原因が、勤務環境にあると考えられる場合

最寄りの労働基準監督署を紹介する。(III. 参考資料p 8 参照)

### III. 参考資料

#### 【自死遺族のための支援グループ】

社会福祉法人 千葉いのちの電話「わかちあいの会 ひだまり」

#### 開催場所（平成25年度）

・千葉いのちの電話CIDビル内  
毎月第3土曜日 13:30～

・ウェルネス柏 会議室  
奇数月第2日曜日 13:30～

・千葉県君津健康福祉センター（君津保健所）  
木更津市新田3-4-34

8月を除く偶数月の第3木曜日 13:30～

※実施日時について、変更となる場合がありますので、事前にお問い合わせください。

#### 問い合わせ

社会福祉法人 千葉いのちの電話事務局

043-222-4416・4322（月～金 10:00～17:00）

※休日・年末年始除く

#### 【ご遺族が行うこととなる諸手続き】

ここでは、大切な方を亡くした後、ご遺族が行うこととなる諸手続きに関して、その主なものをまとめています。

しなければならない手続きというものは想像以上に数多く、必要な手続きは人によっても異なるので、『悲しみの中でも必要な手続き（一般的なもの）』（p9）を参考に確認を行うとよいでしょう。また、必要な書類等については、二度手間を避けるために、申請先に電話などで一度確認することをお勧めします。

#### 「葬祭費」「埋葬料」の受給手続き

##### ① 国民健康保険被保険者の場合

葬儀を行った人（喪主等）に「葬祭費」（自治体等によって異なります）が支給されます。

【申請窓口】※以下のいずれかになります。

- ・市町村の国民健康保険担当課
- ・国民健康保険組合

##### ② 後期高齢者医療被保険者の場合

葬儀を行った人（喪主等）が申請すると、「葬祭費」5万円が支給されます。

【申請窓口】

- ・市町村の後期高齢者医療担当窓口

##### ③ 健康保険被保険者の場合

被扶養者に「埋葬料」5万円が支給されます。

【申請窓口】※以下のいずれかになります。

- ・全国健康保険協会各都道府県支部
- ・勤務先、または健康保険組合

##### ④ 健康保険被保険者の家族の場合

被保険者に「家族埋葬料」5万円が支給されます。

【申請窓口】※以下のいずれかになります。

- ・全国健康保険協会各都道府県支部
- ・勤務先、または健康保険組合

##### ⑤ 業務上または通勤災害で亡くなった場合

葬儀を行った人／団体に「葬祭料（通勤災害の場合は葬祭給付）」が支給されます。

【申請窓口】

- ・所轄の労働基準監督署

#### 「生命保険」の受給

故人が生命保険に加入していればどのような種類のものでも受け取る権利はあるので、しかるべき手続きをしてもらうようにしましょう。

【証書の確認】

保険には一般的な生命保険、郵便局の簡易保険、勤務先などで加入する団体保険、故人が会社経営者の場合には経営者保険などといったいろいろな種類がありますので、保険証をよく確認して手続きを行いましょう。

#### 高額療養費の申請

故人が病気療養中にかかった医療費のうち、1ヶ月を単位に、健康保険・国民健康保険・後期高齢者医療制度を利用した場合で、自己負担額が一定額を超えたときは、その超えた分が払い戻されます。これを「高額療養費」といいます。

高額療養費の還付手続きをすれば、医療費を支払った2～3ヶ月後に、「高額療養費の払い戻しのお知らせ」が送られてきます。一部の健康保険組合では自動的に払い戻しされるので、手続きが不要の場合があります。

#### 各種年金について

亡くなった人が厚生年金や共済年金に加入していた場合、遺族は「遺族厚生（共済）年金」がもらえます。亡くなった人が国民年金に加入していた場合、遺族は「遺族基礎年金」か「死亡一時金」のいずれかをもらうことができます。また、遺された妻の場合、一定の条件を満たしていれば「寡婦年金」がもらえます。

##### ① 遺族厚生年金

【申請窓口】

- ・故人が勤務していた会社を管轄する年金事務所（共済組合）の給付課

##### ② 遺族基礎年金

【申請窓口】

- ・遺族の居住している市町村の国民年金を担当している部署

##### ③ 死亡一時金

【申請窓口】

- 遺族の居住している市町村の国民年金を担当している部署

##### ④ 寡婦年金

【申請窓口】

- 妻の居住地の市町村の国民年金担当窓口

### 労働者災害補償保険からの給付

労働者災害補償保険とは、業務上の災害や職業病、通勤途上の災害において、使用者の費用負担にて、労働者に必要な保険給付を行うものです。

労働災害が認定された場合は、「遺族補償給付」が受けられます。

「遺族補償給付」は、労働者が業務上で死亡した場合に支給され、遺族補償年金と遺族補償一時金とがあり、労働者の死亡当時の生計維持関係、死亡労働者との続柄、遺族の年齢等によっていずれかになります。

#### ① 遺族補償年金

労働者の死亡の当時、その収入によって生計を維持していた遺族であり、妻以外の遺族にあっては一定の年齢又は障害の状態にある者のみが受給資格者とされています。

受給資格者のうち、最先順位の者（受給権者）に支給されます。

#### ② 遺族補償一時金

次のいずれかの場合に支給されます。

- a) 労働者の死亡の当時、遺族補償年金を受け取ることができる遺族がないとき
- b) 遺族補償年金の受給権者となった者がすべて失権した場合で、それまでに支給された遺族補償年金及び遺族補償年金前払一時金の合計額が給付基礎日額の1,000日分に満たないとき

#### 【労災に関する申請窓口】

- ・ 所轄の労働基準監督署

### 相続と名義変更

遺産相続や名義変更には複雑な面もあり、トラブルとなることも少なくありません。法律の知識が必要なときには弁護士や公共の法律相談機関などに相談しましょう。司法書士や税理士に依頼して手続きを代行してもらうこともできます。

申告書の作成は、自分で作成するのはなかなか難しいため、費用はかかりますが、税理士に依頼したほうが無難でしょう。

### 【悲しみの中でも必要な手続き(一般的なもの)】

一般的な手続きのチェックリストです。

詳細はお住まいの市町村や各種窓口へお問い合わせください。

#### ■市町村

- 死亡届(7日以内)及び火葬・埋葬許可申請書提出
- 国民健康保険資格喪失届(14日以内)
- 葬祭費の受取り
- 国民年金停止手続き
- 遺族基礎年金等受給の手続き

#### ■税務署

- 故人の確定申告手続き
- 医療費控除の手続き
- 相続税の申告

#### ■年金事務所(旧社会保険事務所)

- 厚生年金停止手続き
- 遺族厚生年金等の受給の手続き

#### ■全国健康保険協会各都道府県支部

(窓口が勤務先または健康保険組合の場合もあります。)

- 埋葬料(費)の受取り

#### ■銀行、郵便局、証券会社

- 預貯金の相続手続き
- 公共料金の引落とし口座変更

#### ■生命保険会社

- 生命保険の受取り

#### ■勤務先、学校等へ連絡

※自死遺族向けリーフレット「大切なひとを自死で亡くされたあなたへ」より抜粋

## 【公的貸付制度】

### 生活福祉資金

所得の比較的小さい世帯や家族の中に障害者や介護を要する高齢者のいる世帯の自立と安定を図ることを目的とした貸付制度です。

生活福祉資金には、それぞれの世帯で必要とする資金の目的に応じて、総合支援資金、福祉資金、教育支援資金、不動産担保型生活資金の4種類があります。

貸付限度額や据置期間、償還期限、利率は資金の種類によって異なります。

借入れについての相談・申込の窓口は、市町村社会福祉協議会です。

### 母子寡婦福祉資金

母子家庭及び寡婦の経済的支援を図り、もって母子家庭等の自立意欲の助長を促進するため、事業開始資金・修学資金等12種類の資金を融資しています。

○ 貸付限度額は、毎年見直され改善が図られています。

○ 貸付利率は、無利子または年利1.5%です。

○ 申請は、各市又は区の福祉事務所、町村役場

## 【奨学金・就学援助】

### 小学生・中学生の就学援助制度

経済的な理由により就学が困難な児童生徒に対して、お住まいの市町村では、学用品等を援助しています。

詳細については、通っている学校、もしくは お住まいの市町村教育委員会までお問い合わせください。

### 千葉県奨学資金（千葉県教育委員会）

千葉県教育委員会では、高等学校等に在学しており、経済的理由で修学が困難な方に対して、奨学資金の貸付け（無利子）を行っています。

なお、平成23年4月1日千葉県奨学資金貸付条例の一部を改正する条例が施行されたことに伴い、入学年度により貸付けの制度が異なります。

### 日本学生支援機構奨学金

意欲と能力のある学生に「教育を受ける機会」を保障し、自立した学生生活を送れるよう支援します。奨学金は、第一種奨学金（無利息）と第二種奨学金（利息付）の2種類あります。どちらの奨学金も、貸与が終了すると返還の義務が生じます。先輩の返還した奨学金が後輩への奨学金になる仕組みになっています。

#### 【手続きの方法】

日本学生支援機構の奨学金募集はすべて学校で行います。在学している学校で受けた場合は、在学へ、進学する学校で受けた場合は、進学後、学校へお問い合わせください。

### あしなが育英会（問い合わせ先03-3221-0888）

病気、災害、自殺などで保護者を亡くしたり、保護者が重度後遺障害で働けない家庭の子どもたちを物心両面で支える民間非営利団体です。

高校、大学、専門学校などに進学を希望している、経済的に苦しい遺児に奨学金を貸し出して支援しています。奨学金は無利子です。20年以内に返還します。連帯保証人が必要です（保護者でも構いません）。

### その他の奨学金制度

#### ● 大学の奨学金

独自の奨学金制度を有する大学があります。各大学へお問い合わせください。

#### ● 地方自治体の奨学金

地方自治体で独自の奨学金制度を行っている都道府県・市町村がありますので、各地方自治体へお問い合わせください。

#### ● 民間育英団体の奨学金

民間育英団体による奨学金制度は、企業や個人によって設立され、設立許可を受け奨学金の給付や貸与を行っています。各団体の依頼を受けた学校が窓口となりますので、学校へ直接お問い合わせください。

#### ● 新聞奨学金

新聞社が行っている新聞奨学金制度は販売所で働くことが条件です。各新聞社へ直接お問い合わせください。

#### ● (財)交通遺児育英会の奨学金

自動車事故や踏切事故など交通事故が原因で保護者を亡くしたり、保護者が重度後遺障害で働けない家庭の子どもたちで、経済的な理由で修学が困難な者に対する奨学金制度。

【問い合わせ先】03-3556-0771



千葉県自殺対策連絡会議 自殺対策相談機関連絡調整部会

構成機関

県健康福祉センター、社会福祉法人千葉いのちの電話、千葉県精神保健福祉センター、  
千葉産業保健推進センター、千葉県弁護士会、日本司法支援センター千葉地方事務所、  
千葉司法書士会、千葉県社会福祉協議会、中核地域生活支援センター、  
地域包括支援センター、千葉県福祉ふれあいプラザ、高齢者電話相談、  
子どもと親のサポートセンター、千葉県産業振興センター、  
社団法人千葉県商工会議所連合会、千葉県商工会連合会、千葉大学大学院医学研究院、  
千葉県臨床心理士会、千葉市こころの健康センター、船橋市保健所保健予防課、  
柏市保健福祉部保健福祉総務課

千葉県 自殺対策相談対応のための共通相談マニュアル集Ⅳ  
「自死遺族への相談支援の方法」

発行 平成 25 年 3 月

作成 千葉県自殺対策連絡会議 自殺対策相談機関連絡調整部会

(連絡先) 千葉県健康福祉部健康づくり支援課

〒260-8667 千葉市中央区市場町 1-1

電話：043-223-2668、ファクシミリ：043-225-0322

ホームページ：<http://www.pref.chiba.lg.jp/kenzu/index.html>

E-mail：[kokoken@mz.pref.chiba.lg.jp](mailto:kokoken@mz.pref.chiba.lg.jp)