

II 支援に携わる際の留意事項

「I」にあるとおり、犯罪被害者等は、突然の被害に遭い、大変な混乱の中にいます。

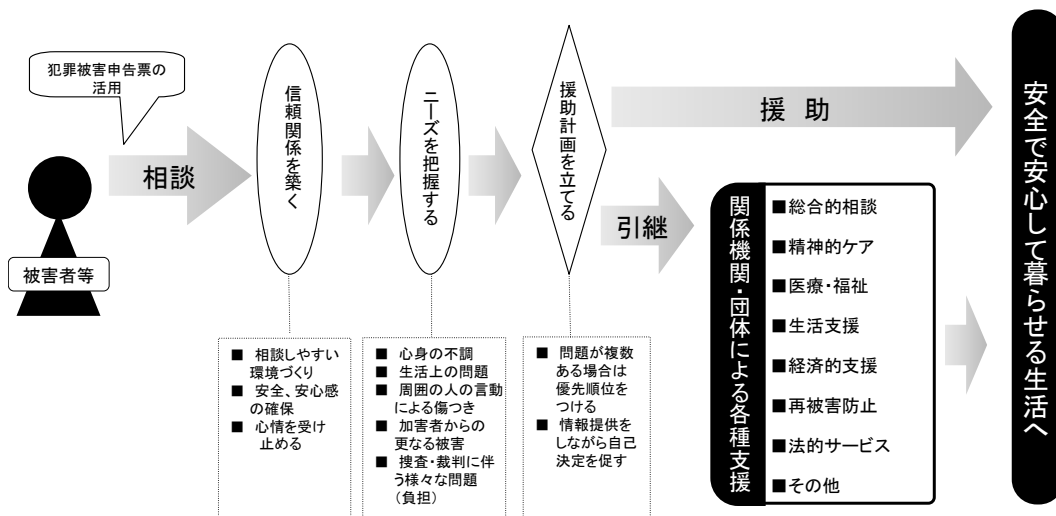
しかし、一方で、犯罪被害者等は、被害に遭うまでは家族や友人に囲まれて通常の生活を送っていた同じ県民です。

支援者は、犯罪被害者等の本来もっている力（物事への対処方法、社会的つながり）を最大限に尊重し、それらの力が損なわれないような支援を行いましょう。

1 犯罪被害者等に対応する際の基本的な留意事項

(1) 基本的な支援対応の流れ（チャート）

犯罪被害者等の相談対応から支援実施までの基本的な流れは、以下のとおりです。



(2) 具体的な対応のあり方

○ 安心して相談できる環境をつくる。

- ・ 来談時には、犯罪被害者等が衆目にさらされないよう相談場所に配慮したり、人前で不用意に名前を呼ばないようにする。
- ・ 電話相談の場合には、周囲の会話や笑い声等が入らないようにする。
- ・ 犯罪被害申告票（P14）を備え付けておくなどし、犯罪被害者等が被害について申出をしやすいようにする。
- ・ 犯罪被害者等の状況や希望に応じて、例えば加害者が男性であって男性に対する恐怖心が強い場合は女性に対応する、あるいは男性が相談に対応してもよいか被害者の意向を確認するなど、担当者の選定に配慮する。

コラム —犯罪被害申告票について—

犯罪被害申告票は、犯罪被害者等が被害について言い出しにくい時に、その負担を少しでも軽減するためのものです。支援者にとっては、そのみで必要事項を把握できるものではありませんが、少なくともその人が犯罪被害者等であることがわかり、早期の段階から相応の配慮をすることができます。

※ 犯罪被害者等から求めがあった場合には、犯罪被害申告票用紙を提供できるように常に準備をしておいてください。犯罪被害申告票は、犯罪被害者等が自ら記載し携行してもらう方法と、相談を受ける人が内容を聞き取って記載し、被害者に記載内容を確認してもらい、携行してもらう方法が想定されます。

- **安全確保を優先する。**
 - ・ 「今、安全かどうか(ここが安全と感ずることができるか)」、「今、話をしても大丈夫か」を最初に確認し、必要に応じてしかるべき機関(警察、配偶者暴力相談支援センター、こども家庭センター(児童相談所)等)につなぐ。
- **相談内容を受け止める。**
 - ・ 犯罪被害者等の話を丁寧に聞き、気持ちをそのまま受け止める。発言内容を評価したり、安易に決めつけたりしない。感情を否定しない。
 - ・ 被害の状況を人と比べない。(被害に遭った苦痛には他の人との軽重はない。)
 - ・ 自責感を助長させない。(犯罪被害者等は自分を責めている場合がある。)
 - ・ 安易に励まさない、安易に慰めない、強くなることを勧めない。(相手の心情に沿わない安易な助言は逆に傷つける。)
 - ・ 話をせかさない、さえぎらない。(心に傷を受けた犯罪被害者等にとっては、話すこと自体が大変であったり、苦痛である場合がある。)
- **相談相手の状況を整理しつつ、そのニーズを的確に把握する。**
 - ・ 犯罪被害者等が、自分がどうしたいのかわからない場合には、「今、一番心配なこと、困ったことは何か」、「日常生活はどうしているか」ということを話し合いながら明確にし、適切な情報提供を行っていく。
- **援助計画を立てる。**
 - ・ 所属機関・団体ができる支援内容を明らかにする。(更に、それを支援早期の時点で犯罪被害者等に伝えることが重要である。過度の期待を抱かせることは、結果的に犯罪被害者等の失望・不信を強めることになりかねない。)
 - ・ 問題が複数ある場合は優先順位をつける。
- **問題解決に向けて動く。**
 - ・ 時期と状況に応じた適切な情報を提供する。
 - ・ 犯罪被害者等が自らの力で解決できたと感じられるよう、支援者の意見を押しつけたりせず、犯罪被害者等自らが決定できるように支援(対応)する。
 - ・ 様々なニーズに対応するための関係機関・団体の連携(P15~参照)。
- **秘密保持に留意する。**
 - ・ 会話や書類管理における注意はもちろんのこと、たとえ家族であっても、当事者にとっては知られたくないこともあるため、当事者の同意なしに伝えることは適切ではない。
 - ・ 支援組織の中の他部署との情報共有の可否についても、当事者の意向を確認する。
- **被害からの回復を焦らない。**
 - ・ 犯罪被害者等が被害から回復する方法や回復に要する時間はそれぞれ異なるため、一人一人の状況を考慮しながら、支援を行うことが重要である。
- **適切な支援を行うための努力を怠らない。**
 - ・ 法律や制度の改正等の情報を正確に把握して、支援に必要な知識の修得を図るとともに、研修に積極的に参加するなどして、自らの技量の向上等に努めることが重要である。

《具体的な対応にみる留意点》

具体的な会話例を基に、心情を踏まえた対応の留意点を示します。対応の参考にしてください。なお、下記の事例はあくまでも一般的なものであり、個々の犯罪被害者等に応じた誠実な支援者の態度が何よりも大切です。

【不適切な応答】

不適切な応答の例を次に示します。犯罪被害者等の心情を踏まえないこのような言葉は、犯罪被害者等を更に傷つけることにもなりかねません。

《不適切な応答例》

- ・ 気を強く持って、前向きに生きましょう。
- ・ あなた一人が苦しいのではありませんよ。
- ・ どんなに悲しんでも、死んだ人は戻ってこないのですから。
- ・ 泣いてばかりいると、死んだ人が浮かばれませんよ。
- ・ 早く元気にならなければいけませんよ。
- ・ 辛いことは、早く忘れましょう。
- ・ 起きてしまったことを後悔しても仕方ありません。
- ・ まだ子供がいるじゃないですか。
- ・ 命が助かっただけでも良かったと思わなければいけませんね。
- ・ あなたは強い方だから大丈夫ですよ。
- ・ あなたにも悪いところがあったのではないですか。

【適切な応答】

適切な応答の例を示します。なお、これらは適切ではあるものの、安易に使用すると、逆に、犯罪被害者等を傷つけてしまったり、不信感を招くことにもつながるので注意してください。

また、相談を受けた側が、どう対応していいか、わからない場合もあり得ます。そうした場合は、「私には経験がないことですので、わからないこともあります。気になることがあれば、遠慮なく言ってください。」と、あらかじめ言い添える対応も考えられます。

《適切な応答例》

- ・ ご心中、お察しします。
- ・ 本当にお気の毒です。
- ・ このことは、あなたにとって大変辛いことだと思います。
- ・ 悲しんでいいのですよ。
- ・ あなたが怒りを感じられるのは当然だと思います。
- ・ そのことを認めるのは、とても辛いことに違いありません。
- ・ （このような体験をしたら）今までのように仕事や家事ができなくなるのも当然だと思います。
- ・ 何をやる気力も無いのは当たり前のことだと思います。
- ・ 無理をする必要はありません。
- ・ よく頑張ってこられましたね。
- ・ ここでは、安心してご自分の感情を出していいですよ。

《支援者自身のケア》

犯罪被害者等のつらい体験を聞いたり，被害者等の様々な感情を向けられるなどにより，支援者自身も，次のようなダメージを受けることがあります。これを二次受傷と言います。

- ・ 自分も被害を受けるのではないかと心配になる。
- ・ 事件のことが頭から離れなくなる。
- ・ 自分が無力だと感じる。
- ・ 頭痛，肩こり，耳鳴り，不眠など身体に不調が出る。 など

その結果，当該事件へ過度に感情移入したり，逆に事務的な対応を引き起こしたりと，長期的に見たときに，相談者にとって不適切な対応となることがあります。

また，支援者自身の仕事や生活に支障を来す場合があるため，支援者は，自らのケアも心掛け，健康にも留意した上で犯罪被害者等支援に携わる必要があります。

《対処方法の例》

- ・ 支援者同士で共有し，一人で抱え込まない。組織で対応する。
- ・ できることとできないことがあること，自ら（組織）の限界を再確認する。
- ・ 仕事とそれ以外（自分の生活）とをはっきり区別する。自分がリラックスできる時間，場所，人付き合い，趣味などをいくつか持つ。
- ・ 自分の気持ちを率直に受け止め，抑制しようとしたりせず，傷ついていることを認める。
- ・ 身体を動かすなどして気分転換を図る。
- ・ 休息，睡眠をきちんととる。

〔参 考〕

「犯罪被害申告票」の書式

被害の概要、相談に関する要望は次のとおりです。

概要	被害発生日	年 月 日()		
	被害の種類	<input type="checkbox"/> 殺人 <input type="checkbox"/> 傷害 <input type="checkbox"/> 交通事件 <input type="checkbox"/> 性暴力 <input type="checkbox"/> 配偶者からの暴力 <input type="checkbox"/> 児童虐待 <input type="checkbox"/> その他()		
	被害当事者との関係	<input type="checkbox"/> 被害当事者 <input type="checkbox"/> 家族・遺族 <input type="checkbox"/> その他()		
	被害発生場所	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> 職場 <input type="checkbox"/> その他()		
	その他	被害の概要についてお話ししたいことがあればご自由にお書きください。		

要望	<input type="checkbox"/> 総合的に相談したい			
	<input type="checkbox"/> 医療相談	<input type="checkbox"/> 精神的ケア	<input type="checkbox"/> 就職相談	<input type="checkbox"/> 住居相談
	<input type="checkbox"/> 経済的支援	<input type="checkbox"/> 子育て相談	<input type="checkbox"/> 福祉相談	<input type="checkbox"/> マスコミ対応
	<input type="checkbox"/> 捜査・刑事裁判に関する こと	<input type="checkbox"/> 損害賠償等の 法律相談	<input type="checkbox"/> 加害者の情報 提供	
	<input type="checkbox"/> その他			
	特記事項(相談にあたって配慮してほしいことなど)			

2 様々なニーズに対応するための関係機関・団体の連携

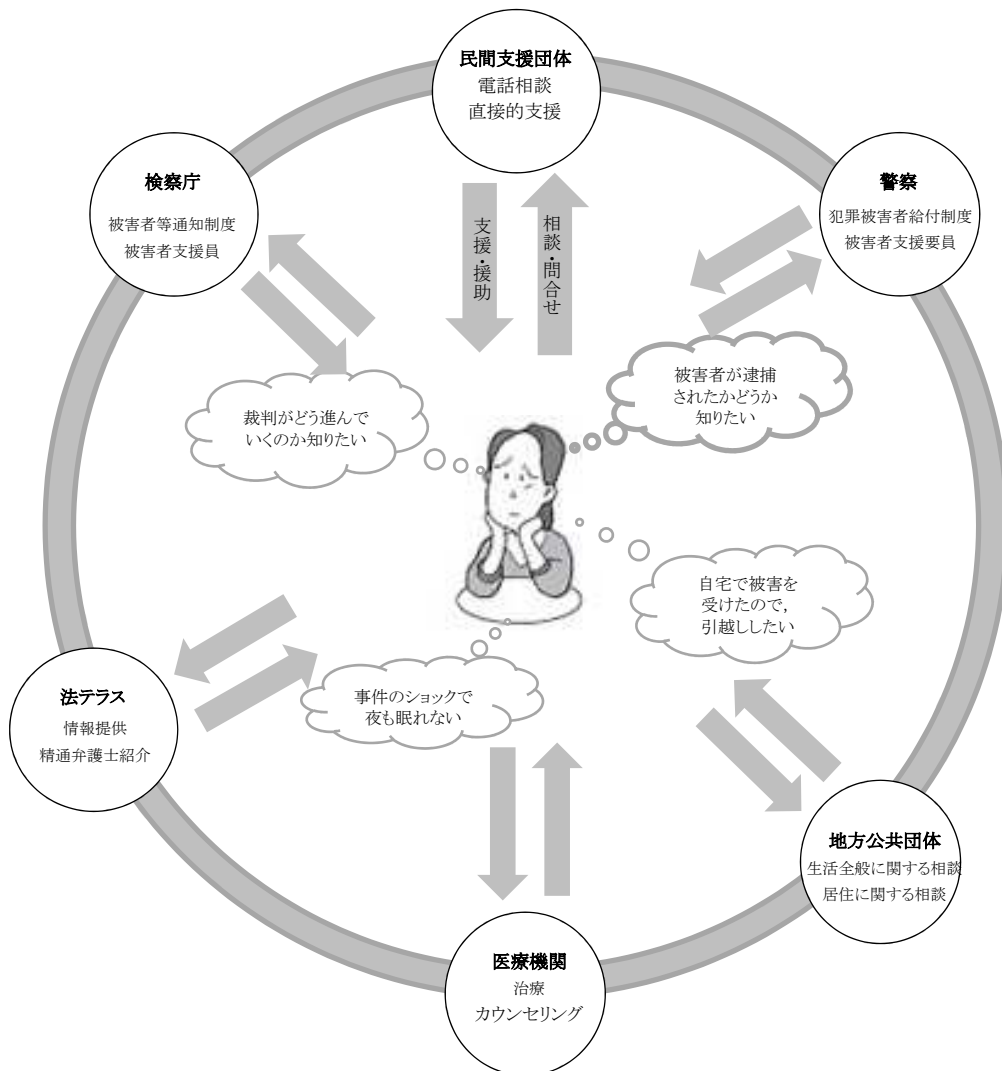
(1) 関係機関・団体の連携の必要性

犯罪被害者等の抱える問題は様々であり、ニーズに応じて、他の機関・団体と連携・協働して問題に取り組むことが重要です。

また、犯罪そのものも多様であり、一つの機関・団体では対応しきれない犯罪被害者等が相談に訪れることもあります。そうした場合であっても、より適切な他機関・団体との連携を図ることで、犯罪被害者等が平穏な生活を営むことができるよう、必要な支援につなげていくことが望まれます。

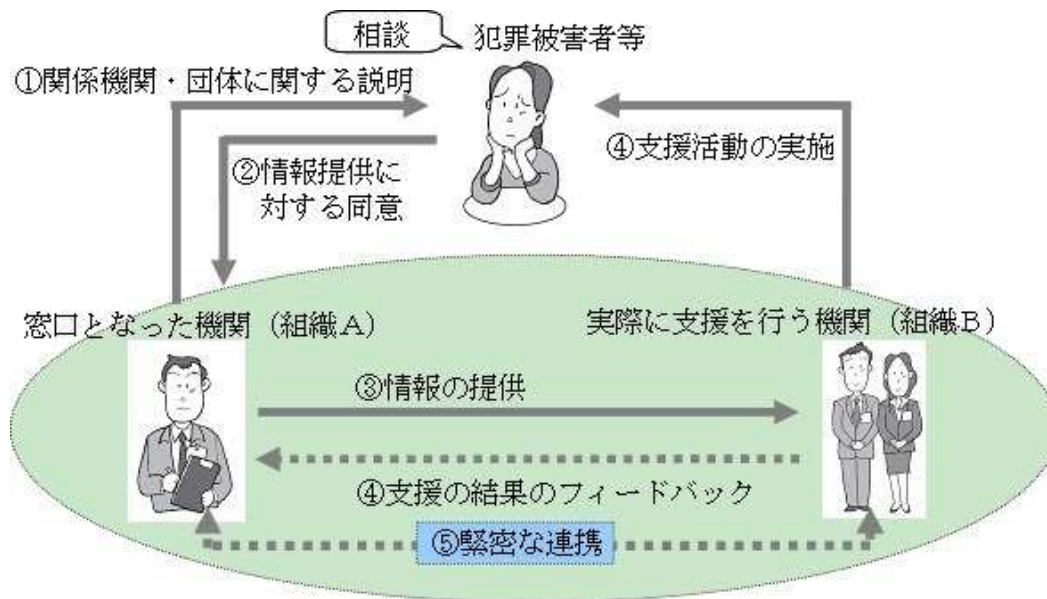
各機関・団体の関わりが、今までの支援経過の延長線上で続いていくような“途切れない支援”が求められています。

《犯罪被害者等のニーズに対応する「途切れない支援」のための連携図（イメージ）》



(2) 基本的な連携の流れ

《基本的な連携の流れ フロー図》



① 関係機関・団体に関する説明

犯罪被害者等から相談を受けた機関・団体（組織A）は、相談内容に応じて、対応し得る機関・団体やその支援概要等について説明をします。

《犯罪被害者等に対して最低限伝えるべき情報》

- ・ 組織の概要（組織形態、業務内容）
- ・ 行っている支援の概要（犯罪被害者等に特化した支援か否かを含む。）
- ・ 連絡先（名称、住所、電話番号）
- ・ 受付時間

② 犯罪被害者等からの情報提供に対する同意等

犯罪被害者等が、実際に他の機関・団体（組織B）を利用することを決めたら、面接相談の場合には、組織Aから組織Bへの紹介（連絡）を希望するか否か確認します。その際には、事前に連絡をしておくことで、実際に犯罪被害者等が組織Bに相談に行った際に、よりスムーズな対応を受けられること、被害について一から話す負担を軽減できることといった利点を説明します。

また、犯罪被害者等から入手した情報については、組織B以外には伝えないこと、組織には守秘義務があること、情報は支援目的以外には使用しないことを説明します。

犯罪被害者等が、事前連絡を希望したら、以下の項目のうち、組織Bに伝達してよい情報を確認し、伝達について同意を得ます。また、犯罪被害者等と組織Bとの連絡方法（例 犯罪被害者等から組織B（担当者名を伝えることが可能な場合は担当者）に電話をする。）について確認し、犯罪被害者等が安心して、確実に組織Bと連絡がとれるよう、配慮することが重要です。

なお、以下の項目は、連携の際に伝達すると有効と考えられる犯罪被害者等の情報について、大まかに整理したものです。

これはあくまで例示ですので、無理に聞き出す必要はありません。
犯罪被害者等の意思を尊重してください。

《最低限伝えるべき情報》

- ・ 氏名，性別，犯罪被害当事者との関係
- ・ 電話番号
- ・ 犯罪被害の概要
- ・ 希望する支援の内容

《状況に応じて伝えるべき情報》

- ・ 住所
- ・ 生年月日
- ・ 犯罪被害発生日
- ・ 被害の程度，障害の有無
- ・ 紹介元機関・団体で受けた支援の内容
- ・ これまで相談に行った機関・団体と受けた支援内容の履歴

③ 犯罪被害者等に関する情報の提供等

組織Bに連絡をし，犯罪被害者等への支援を行っていくために組織Bでの対応が必要であることを伝え理解を得た上で，犯罪被害者等の同意を得た情報を，組織Bに伝達します。（※伝達方法については，「関係機関・団体へ伝達すべき犯罪被害者等支援に関する情報に係る様式」（P20 参照）を活用してください。）

その際，組織Bにおいて，事前に犯罪被害者等に伝えておいてほしい追加情報があれば，組織Aに伝達を依頼します。

犯罪被害者等に対し，情報の伝達を行ったことを伝え，組織Bに関する追加情報があれば，それを伝えます。

また，組織Bにおいて，犯罪被害者等の状況を正確に把握するため，改めて詳細な説明が求められる場合があることを説明します。

更に，組織Bにおいて，支援が受けられない可能性も考えられますので，組織Bでの支援について確約するような説明は避けてください。

また，犯罪被害者等が組織Bに望んでいた支援と異なる時には，組織Aに再度相談できることを伝えます。

④ 支援活動の実施

組織Bでは，組織Aからの情報を参考にし，犯罪被害者等に対応します。また，必要に応じて，対応結果について，組織Aにフィードバックをします。

⑤ より緊密な連携

問題が複雑な場合には，関係機関・団体の担当者が集まり，共に支援を行うことが重要です。例えば，犯罪被害者等の状況に応じて，組織Aの支援者が犯罪被害者等と組織Bに直接出向き，対面で情報提供と役割分担あるいは引継ぎを行うことが考えら

れます。

また、中長期的にチームで対応していく場合には、定期的に会議を開く等し、犯罪被害者等の状況や今後の見通し等について、個人情報取り扱いに注意した上で情報を共有し、検討しておくことも有効です。

特に、各機関・団体がいつまで支援を継続できるかはしばしば問題になります。

「途切れない支援」を行うためには、短期及び中長期的な視点を組み込んだ支援計画を立てることが重要です。

関係機関・団体においては、犯罪被害者等のための支援であることを常に念頭に置き、犯罪被害者等を中心とした支援体制になるように心掛ける必要があります。専門家・支援者が良かれと思って一方的に支援を進めることがないように留意してください。

(3) 連携の際の留意点

① 相互理解・信頼関係構築の必要性

関係機関・団体においては、まずは、互いの支援内容、活動目的等を理解し合うことが重要です。互いの役割をよく理解していないと、相談内容に応じた適切な機関・団体を選択できないばかりでなく、連携の目的について共通理解が得られず、連携が容易に進まない、といったことにもなりかねません。

日頃から、事例検討や情報交換等を通して、担当者同士が関係を密にしておくことが重要です。

② 犯罪被害者等の心情への配慮

自機関・団体に、相談内容に適した事業がなく、他機関・団体を紹介する場合には、その旨を丁寧に説明し、犯罪被害者等が「たらい回しにされた」と感じるようなないように努めてください。

「たらい回しにされた」というような印象を与えることは、犯罪被害者等の心を傷つける上に、自機関への信頼を損ねることに繋がります。場合によっては、犯罪被害者等支援の関係機関・団体全体への信頼感を損ね、支援者との関わりを犯罪被害者等が望まなくなる場合もあります。

③ 正確な情報提供

他機関・団体の情報を犯罪被害者等に伝達する場合には、正確な情報を伝えるとともに、支援の詳細は直接相談してみなければわからないことを伝えてください。不用意に曖昧な情報を伝えることは、犯罪被害者等を混乱させたり、期待していた支援を受けることができず、後に落胆させてしまう結果となります。

当該犯罪被害者等が必要とする支援を自機関・団体で行っていないこと、〇〇機関・団体に尋ねることがよいと思われること、希望があれば、その機関・団体を案内することについて、事務的な印象を与えないよう十分配慮しながら伝えることが重要です。

④ 情報管理の徹底

機関・団体同士で犯罪被害者等の個人情報について伝達する際には、必ず犯罪被害者等の同意を得るとともに、口頭の場合には周囲に聞こえないようにする、FAXの

場合には誤送信を防ぐため短縮ダイヤル等を利用する，Eメールの場合にはパスワードを付す，犯罪被害者等の実名の記載は避けて，アルファベットのイニシャルのみにするなどの工夫をするなどし，絶対に情報が流出することのないように注意してください。

不安の強い犯罪被害者等の場合は，目の前で関係機関に電話をかけたり，書簡で情報伝達する際には書類に目を通してもらうなど，当事者が確認し，安心できる手続を踏みましょう。

関係機関・団体へ伝達すべき犯罪被害者等支援に関する情報に係る様式

受理年月日	令和 年 月 日() 時 分 ~ 時 分
相談者の 氏名等	氏名: 生年月日: 年 月 日(歳) 性別 男・女 ----- 連絡先:電話 () FAX () 住所 メールアドレス ----- <input type="checkbox"/> 被害当事者 <input type="checkbox"/> 家族・遺族(続柄 ()) <input type="checkbox"/> その他(())
犯罪等被害の概要 ※犯罪被害者等からの 申告を基に記載	被害発生日: 年 月 日() ----- 被害発生場所: <input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> 職場 <input type="checkbox"/> その他(()) ----- 被害の種類: <input type="checkbox"/> 殺人 <input type="checkbox"/> 傷害 <input type="checkbox"/> 交通事件 <input type="checkbox"/> 性暴力 <input type="checkbox"/> 配偶者からの暴力 <input type="checkbox"/> 児童虐待 <input type="checkbox"/> その他(())
当該被害による 心身の状態	通院歴: <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし ----- 通院状況: <input type="checkbox"/> 通院中 <input type="checkbox"/> 終止 後遺障害: <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 具体的な状況(傷害や後遺障害の程度):
犯罪被害者等の要望 ※犯罪被害者等からの 申告を基に記載	
自機関・団体で実施 した支援の内容	
これまで受けた 支援内容等	支援の有無: <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし ----- 相談日: 年 月頃 相談機関・団体名: 支援の概要:
紹介先(担当部署) (連絡先)	
備考	
情報提供についての 同意確認欄	上記記載の情報を、上記紹介先に提供することに同意します。 署名又は同意確認記述 <input type="text"/> (署名不可の場合は「同意する」旨直筆で記入)
電話相談等の場合 ※非通知の場合はその旨記入	上記記載の情報を、上記紹介先に提供することに 電話 () から、 月 日() 時 分同意を得た。
連絡年月日	令和 年 月 日() 時 分
担当部署 連絡先	

※ 紹介元機関・団体において、犯罪被害者等の要望、紹介先機関・団体の情報管理等を踏まえ、個別の事案に即して判断し、記入できる範囲で記入すること。ただし、太字の項目については、最低限伝えることが望ましい。