

犯罪被害者等相談支援マニュアル

はじめて担当になったあなたへ

＜行政職員編（第一版）＞



発行：犯罪被害者等暮らし・支援検討会（くらしえん）

はじめて担当になって、 何をどうしていいかわからない、あなたへ

今まで、あなたの街に住む犯罪被害者やその家族たちは、事件や事故に巻き込まれた時、身近な市区町村に相談ができるとは思ってきませんでした。

しかし、2004 年の犯罪被害者等基本法の制定によって、被害者等の相談を受ける責務が地方公共団体に課せられるようになり、今や、9 割以上の各市区町村に総合対応窓口が設置されています。2016 年春には第 3 次犯罪被害者等基本計画が施行され、身近な市区町村で、被害を受けた市民が相談できる体制が整いつつあります。

では、相談できる体制とはどのようなものでしょうか、そこでもっとも大切にしなければならぬことは何でしょうか。

もっとも大切なことは、被害者の声を“聞く”，“訊く”のではなく、“聴く”（※）姿勢を絶やさないことです。

犯罪という非日常的な出来事に突然遭遇した被害者やその家族は、あたかも崖から暗い谷底に突き落とされたような状態にあります。希望の光が見いだせず、人や社会に対する不信がうずまき、多くの生活課題に直面しています。そんな時、安心して心のうちを話せ、“被害後を生きる”ために、その後の生活を一緒に考え、的確な情報を伝えてくれ、一緒に動いてくれる信頼できる行政職員との出会いは、被害者の向き合う力や問題解決のありように大きな影響を与えます。

初めて被害者の相談を受ける皆さんは、相談を受けることに不安を感じているかもしれません。しかし、心配は無用です。皆さんが今までの人生の中で培ってこられた生活感覚を頼りに、相談者と向き合い寄り添えばよいのです。今その人にとって何が必要かを一緒に考えるのです。——人が雨露をしのいで安心して暮らしていくためには住まいの確保が不可欠です。住まいといった時に、布団と灯りとカーテンがなければ安心して眠れません。当面、それらを実際にどうやって工面できるか考えなければなりません。——このように想像力を働かせてみるのです。もちろん、自分の窓口では対応できないことは他につながなければ問題は解決はすすみません。支援をするためのネットワークは重要なツールです。人脈を含め、使える情報を集めて自分の引き出しづくりをするのも大切な仕事です。

このマニュアルは、一人でも多くの被害者が早期に適切な支援を受けることのできる社会の実現を願いつつ、皆さんよりも少しだけ早くに犯罪被害者等の支援に携わってきた対人援助専門職が協働で作成しました。上記で述べたこれらの被害者支援のエッセンスの詳細は、本文に盛り込まれています。支援を行う上の土台となる＜基礎編＞知識と、さらに深く学びたい方に対して補足した＜応用編＞を盛り込みました。初めから順を追って読む必要はありません。事例、コラム、コーヒープレイクなど、目にとまったところから読んでいただけると幸いです。

平成 28 年 9 月

くらしえん一同

（※）「聞く」は“音や声を感じとること”、「訊く」とは“たずねる・問う”の意に対し、「聴く」とは、“注意して耳に入れること”をさします。（大辞林 第三版）

目次

はじめに

<基本編>

第1章 犯罪被害者等とは？	6
1 犯罪被害者等の定義（犯罪被害者等基本法）	6
2 地方公共団体における犯罪被害者相談	7
3 被害者の声	9
 【コーヒースタイル：あなたの中にもきっとある、公務員魂！】	11
【コラム：日本における被害者支援の歴史】	12
第2章 被害者等に起こること	14
1 心身の異変	14
2 日常生活の変化	15
3 経済的負担の状況	16
4 司法とのかかわり	17
5 必要になってくる様々な手続き	18
 【コーヒースタイル：出会った三人のプロたち】	19
第3章 支援の手順	20
【コラム：被害類型による相談状況・心理状況】	21
1 支援関係を築く（ラポール形成）	23
①自己紹介をしましょう	
②まずは心を込めて耳を傾けて聴く・受け止める	
③安全性・緊急性を見極めましょう	
【コラム：被害者対応のコツ①②】	24
2 被害者の状況を把握する（インテーク）	25
①必要な最小限の情報を把握する	
②被害者の全体像をとらえる	
③被害者が語る事実を信じて受け止める	
④被害者のペースを尊重する	
【コラム：二次的被害①（ことば編）】	27
3 被害者の状況を明確化する（アセスメント）	28
①問題の明確化と整理を行う	
②被害前の被害者を知ろう	
③誰が支援を求めているか明らかにする	

	【コラム：二次的被害②（電話での対応編）】	30
4	支援計画を立てる（プランニング）	31
	①情報提供を行い、意思決定を促す	
	②優先順位は本人が決める	
	③具体的に窓口対応者ができることを考えよう	
	④支援計画を共有しよう	
	【参考：アセスメント＆プランニングシート】	33
5	実践する（介入：インターベンション）	35
	①役所でできることを考える	
	②支援ネットワークを利用しよう	
	【コラム：対処法に関する基本的な情報提供】	36
6	支援を振り返る（評価：エバリュエーション）	37
	①引き時を見極めよう	
	②事例を検討する機会をもとう	
	【コラム：時期による課題の違い】	38
7	支援を終結する（ターミネーション）	39
	①被害者とともに振り返る	
	②フォローアップの設定を行う	
	③新たな関係の発展の可能性も視野に	
	 【コーヒースタイル：窓口担当者インタビュー】	41
第4章 事例で見てみよう（基礎編）		43
1	悪い対応	43
2	好ましい対応	44
	【コラム：研修を受けよう】	50
第5章 支援のための準備		51
1	社会資源の確認	51
	（1）社会資源とは	
	（2）関係機関の把握	
2	広報・啓発・研修の開催を	53
	（1）犯罪被害者等相談の窓口状況	
	（2）窓口のPRから始めよう	
	（3）講演会や研修会を企画しよう	
	【コラム：ご遺族・当事者を講師でお迎えするという事】	54
	 【コーヒースタイル：あんなところ、こんなところにDV防止カードや性暴力被害者支援者カードが！】	55

3 関係機関の連携	56
(1)「ネットワーク会議」考	
(2) ネットワークを作るーK市の取り組み	
 【コーヒブレイク：民間被害者支援団体が行政に望むこと】	59
<応用編>	
第6章 事例を読み解く	62
1 支援の役割	62
(1) モデル事例から	
(2) 支援の目指すものと役割	
(3) 支援の際の様々な機能	
【コラム：ケアマネジメントの発想を身につけよう】	67
2 支援イメージ	68
①支援をする中でグリーフに寄り添う	69
②本人のニーズに寄り添い代弁することで、ストレングスを支える	70
③事件現場に立ち合う中で遺族に寄り添う	71
④適切な対処方法を伝え生活困難を軽減する	72
⑤本人の希望に応じた危機介入を行う	73
⑥本人の想いに寄り添いながら適切なフォロー機関に結びつける	74
⑦両者の間に入り、事実を事実として受け止めるサポートを行う	75
⑧生活困難家庭を包括的に支援する	76
⑨綿密な早期支援から地元のネットワーク体制構築	77
⑩一人のニーズを大多数のニーズにつなげ、社会に広める	78
⑪地域のエンパワメントを意識し、危機を乗り越える	79
【コラム：トラウマレンズをお持ちですか？ー費用対効果を考える】	80
第7章 ネットワークの構築とそのプロセス	81
(1) ネットワークとは	81
(2) ネットワークの必要性和有効性	82
【コラム：セーフティーネット】	83
(3) ネットワークの作り方	84
(4) ネットワークの目標の立て方	84
(5) ネットワーク作りー実際例（横浜市の取り組み）	85
【コラム：支援の落とし穴ー二次受傷】	87
資料1 被害者統計（犯罪被害者等の実態）	89
資料2 用語集	91

< 基本編 >

第 1 章 犯罪被害者等とは？

1 犯罪被害者等の定義（犯罪被害者等基本法）

「犯罪等」とは、犯罪及びこれに準ずる心身に有害な影響を及ぼす行為をさします。
また、「犯罪被害者等」とは、犯罪等により害を被った者及びその家族または遺族（以下、被害者等とする）をいいます。



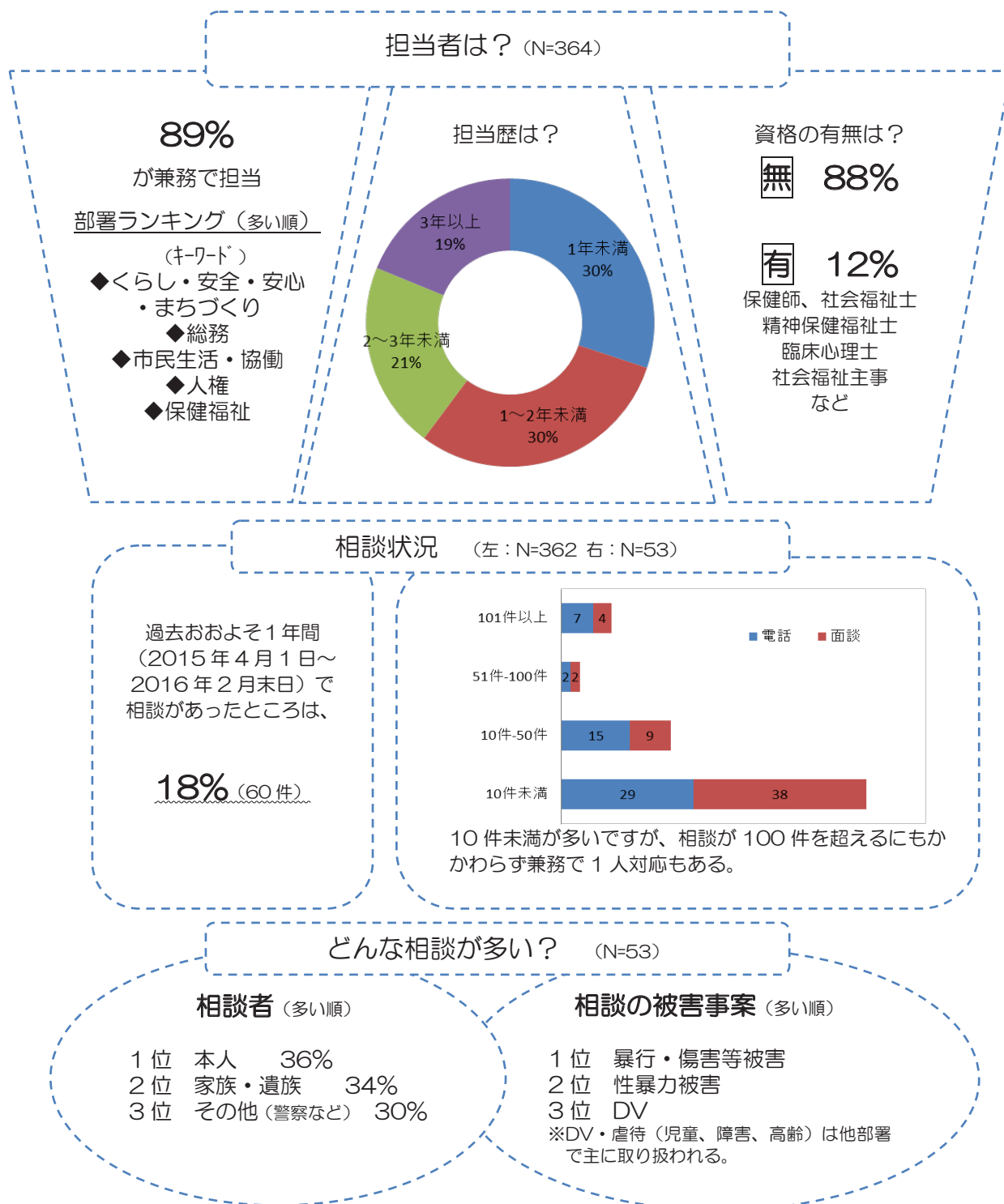
犯罪被害者等に対応する場合、加害者の別、被害を受けることになった犯罪等の種別、故意犯・過失犯の別、事件の起訴・不起訴の別、解決・未解決の別、犯罪被害者等の国籍の別にかかわらず対応します。

なお、被害者等は、必ずしも犯罪被害者支援総合対応窓口を訪れるとは限りません。保険証取得の窓口や生活保護申請窓口、戸籍や住民登録窓口など色々な窓口を訪れます。それらの窓口との連携が必要です。

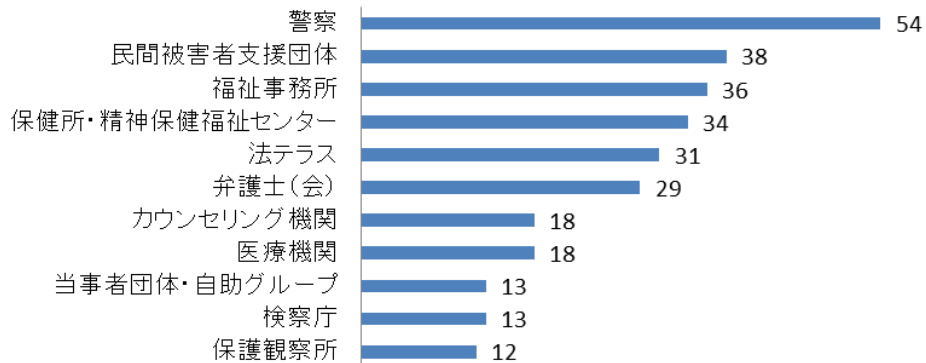
2 地方公共団体における犯罪被害者相談

地方公共団体における犯罪被害者支援総合対応窓口は、現在 9 割の地方公共団体に設置されています。その窓口の実態調査の結果は以下の通りです。

調査概要：オンラインアンケート、2016 年 2 月～3 月末 都道府県 18 件（47 カ所に配布）、市区町村 346 件（1,741 カ所に配布）の計 364 カ所の回収結果をもとに集計したデータです。回収率 20.3%。

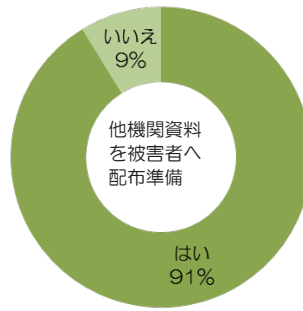
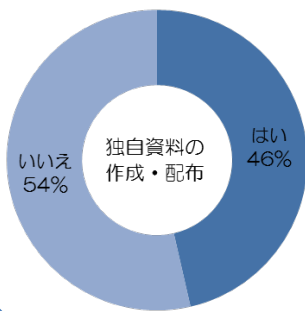


窓口の連携先は？ (N=60)



広報はどうしているか？ (N=60)

市区町村独自の案内パンフレットを作成・配布しているところは 46%に、他機関の被害者用に配布できるパンフレットの準備をしているところは 91%にのぼった。



他機関の資料例：

交通事故紛争処理センター発行チラシ
民間被害者支援センターパンフレット
まごころ奨学金の案内
弁護士会のちらし
被害者支援条例（概要）
犯罪被害給付制度の案内
犯罪被害者サポートチーム名刺
都道府県発行の啓発パンフレット
裁判所パンフレット
警察パンフレット
DV カード
など

サポート体制等は？ (左：N=364 右：N=310)

- * 53%が担当者の研修を受けたことあり
- * 37%が犯罪被害者等支援に絡む事業実施

92%は、
スーパーバイズを受ける
体制になかった

必要なことや、課題と考えること (N=362)

総合対応窓口の充実に必要と考えること（主な意見）：

職員特に幹部に関心を持たせること
専門的な資格、知識を有する職員の配置
広域で相談窓口を設けるなどの対策
庁内、庁外のネットワークの強化
事案ごとの連携会議
職務権限の明確化の必要性
ウェブ相談窓口の導入
広報・啓発

課題と考えていること（主な意見）：

事案によってどの課がどう対処し、どう他課と連携をとるか、内部のマニュアル化は検討する余地がある
スーパービジョン体制
担当職員への研修の充実が必須
事案がほぼないため、十分な対応ができるかわからない
国や県等の上位団体の指導の下、福祉部局でそういった体制を確立していく必要性

「犯罪被害者等暮らし・支援検討会（くらしえん）」（課題番号 24530728：伊藤富士江）及び（課題番号 25780360：大岡由佳）による共同研究として実施

3 被害者の声

待っていないで、支援を届けてほしい

せめて被害に遭った直後にどのように先に進んだらいいのかというのを示してほしいと思う

犯罪被害者等が置かれる状況について、職場へ説明する際の手助けが欲しい

どのような支援があるのかわからない・・・
提供できる支援を説明してほしい

素人でもわかる程度のことは聞いても役に立たない

各種手続きのサポートをしてほしい
(1カ所で手続きができるような)

提供できる情報を一覧表にして、事件・事故後すぐに被害者に渡してほしい

地域を熟知している人に対応してほしい

電話一本でよいので、何か連絡が欲しい。
現時点では犯罪被害者等への連絡ができるのは警察であるが、なかなか警察から連絡してもらえないし、「ここに行けば良いよ」とまでは言ってくれない

当事者家族にとっては話を聞いてもらうだけでも心が休まる

警察、検察への対応や様々な手続きについて情報収集のサポートをしてほしい

裁判の流れなど、先の見通し、やるべきことなどの説明が欲しい

役所の障害福祉課を訪ねたが、障害について理解されておらず、さらに詳しい相談ができる機関や会を紹介してくれることもなかった

専門性の高い相談窓口が必要

相談に行って待たされて、待たされて・・・結果、わかるものがないと言われた

交通事故で重傷を負った子どもがいたが、市町村に生活支援の相談をすると、支援を受けられる対象年齢ではないと言われた

事件現場に住まないといけないのが不安

転宅を余儀なくされる際の転宅支援をしてほしい

市町村などへの必要手続きについての説明と、その支援や付き添い、代行をしてほしい

地方公共団体の担当者が変わっても、同質かつ継続的な支援を受けられるようにしてほしい

PTSD 等の治療に関する医療費、カウンセリング費用等の補助が欲しい

経済的負担軽減のため見舞金を支給してほしい

被害者のことで動かないといけないうちに、子どもの預け先が欲しい

障害者手帳を貰えるまでに2年以上かかり、とにかく金銭面が大変だった

病院等への付き添いをしてほしい

食事の用意、掃除、洗濯、買い物といった家事援助をしてほしい

医療控除でできること、自立支援医療制度の利用方法、第3者行為が原因の受診でも自分の保険が使えること等について、情報を提供してほしい

市町村単位での自助グループが欲しい

法律上犯罪と認められない場合も支援してほしい





【コーヒーブレイク】

あなたの中にもきっとある、公務員魂！

佐々木 祐子

私は、犯罪被害者相談業務への異動を命じられた時、「被害者の体験や悲嘆を受け止めるなんてできない」、「制度や司法の仕組みがわからならない」、「被害者支援って、司法や心のケアの領域だから、私にはきっと何もできない」という思いでいました。

ですから、担当になったばかりのころは、自身が何かしようというよりは、より専門的な機関を紹介したり、市民等に啓発するような講演会や講座を開催したりすれば、それで良いのではないかと考えていました。

そんな決して世辞にも熱心とはいえない担当者でしたが、上司に勧められ参加した、民間支援センターの講座や地方公共団体職員向けの研修会での話が、前向きに取り組む契機になりました。

あるご遺族は、「私たちは、被害に遭うまでは、自分たちの力で生活をしてきた一市民です。たとえ、犯罪被害者の制度やサービスがなくても、混乱している被害者や家族、遺族に寄り添って、一緒に考えてもらうだけでも生活を取り戻す力になります」と話してくれました。

また、臨床心理士の講師は、被害者支援に必要な3つの「S」として、①Spirit〈スピリット〉：何かしようと思う魂、②Skill〈スキル〉：安心感を与える聞き方、うながし、働きかけ、③System〈システム〉：被害者が支援にたどり着けるようにする仕組みを意識してほしいという話をしてくれました。

それぞれの話から、様々な来庁者が来られる窓口では、相談者の個々の力や生活背景などに思いが及ばず、既存の制度やサービス、枠組みに当てはめた対応になりがちで、制度がなければ、何も力になれないという思い込みがあったことに気づきました。

そして、そもそも私たち地方公務員は、住民が暮らしやすい生活環境を作ることを職務としています。その範囲は、防犯、消防、水道、交通、教育、文化、福祉など、生活全般にわたり、どこの仕事も、現場（市民）の声を聞きながら、何ができるのかを考えていくことが、私たちに求められているはずです。この姿勢は、配置されている職場や職種を問わず、公務員全員が心がけるべきものであり、被害に遭われた方々にとって、犯罪により奪われた価値観、人や社会に対する信頼感の回復を助ける、基本的な姿勢と同じだと知りました。

現在は、相談に来られた方の話に耳を傾けながら、何ができるのかを考える窓口であるという認識さえブレなければ、司法支援や心のケアだけではなく、市町村の窓口でも、きっと被害者の力になることがあると信じて、コツコツと地道に取り組んでいます。

皆さんも、気負わず、公務員のプロとしての姿勢を大切に、犯罪被害者支援に向き合ってみませんか。



コラム Column: 日本における被害者支援の歴史

我が国では犯罪被害者やその家族には、何の救済もない時代が長く続いていた。そのような中で1967年、被害者遺族の市瀬朝一氏は殺人犯罪の撲滅を推進する遺族会を設立した。その後、1974年、三菱重工ビル爆破事件が起き、犯罪被害者に対する国からの救済の必要性が広く認識されるようになった。事件後、先の遺族会は、同志社大学の大谷寛教授が被害者・遺族と結成していた運動組織と合流し、被害者補償制度を促進する会を結成した。この会の運動が、被害者補償の法制化を促し、1980年、犯罪被害者等給付金支給法が成立した。だがその後は、被害者対策整備の機運は沈静化し、社会の関心も薄れた。

1990年代になると、民間と司法関係機関との両方で、被害者支援の体制づくりが進み始めた。1991年の犯罪被害給付制度発足10周年記念シンポジウムを契機に、1992年より犯罪被害に関する大規模実態調査が実施された。また被害者遺族の大久保恵美子氏の同シンポジウムでの発言をきっかけに、1992年、東京医科歯科大学の山上皓教授を代表として、被害者支援の専門機関である犯罪被害者相談室が開設された。同相談室では、精神科医・心理臨床家・ボランティアスタッフによる、電話相談、個人カウンセリング、遺族のセルフヘルプグループ活動の支援、被害者支援の研究などが行われた。また警察庁は、1996年に被害者対策要綱を策定し、被害者対策室の設置など組織的な対応の改善を図った。検察庁は、1999年に被害者支援員制度や全国統一の被害者等通知制度を開始した。弁護士会でも被害者の法的支援などが始まった。

民間でも、全国的に被害者支援の動きが広まっていった。1995年に、現在のいばらき被害者支援センターが開設され、被害者への情報提供、関係機関への紹介、カウンセリング、法律相談、被害者の自助活動支援など総合的なサービス提供や、ボランティアの養成が始まった。1998年には、8つの民間被害者支援団体が全国被害者支援ネットワークを結成した。一方、被害当事者らによる草の根の運動組織も設立され始め、被害者の相互支援活動とともに、被害者の地位の向上や司法制度の改革を訴える運動が展開されるようになった。

2000年に入ると、犯罪被害に関する様々な法律が制定されるようになった。2000年には、いわゆる犯罪被害者等保護二法が制定され、被害者が証人として刑事裁判で証言する際の負担軽減が図られ、また被害者の刑事裁判での意見陳述などが認められた。少年法改正により少年事件については2001年から、記録の閲覧・謄写が認められ、被害者からの意見聴取や、被害者への審判結果等の通知が実施され始めた。

また民間被害者支援団体では、2001年に犯罪被害者等早期援助団体の指定制度が開始され、警察が被害者の同意のもとで、被害者の情報を早期援助団体に提供し、同団体から被害者にアプローチするという仕組みが創設された。全国被害者支援ネットワークに加盟する民間被害者支援団体は、2009年にすべての都道府県に設立された（2016年現在、48団体）。2015年には、全都道府県の47団体が早期援助団体としての指定を受けた。

一方で、被害当事者組織は2000年以降も増え、2000年には被害者遺族で弁護士の岡村勲氏らを中心に、全国犯罪被害者の会（あすの会）が結成され、その後の被害当事者らによる被害者の権利と被害回復制度の確立を求める被害者運動をリードしていった。全国的な署名活動など運動の

(つづき)

高まりを受けて、2004 年、犯罪被害者等基本法が成立した。2005 年には、258 の具体的施策が犯罪被害者等基本計画としてまとめられ、犯罪被害者週間の設定（2006 年）、更生保護法の施行（2007 年）、犯罪被害者等給付金の支給等による犯罪被害者等の支援に関する法律の成立（2008 年）など、被害者のための法制度整備が急速に進んでいった。こうした官民の被害者支援が進む中、全国被害者支援ネットワークの働きかけにより、全国の犯罪被害者団体や自助グループの連合体である犯罪被害者団体ネットワーク（ハートバンド 2005 年結成 現在 18 団体）も結成され、毎年全国大会を主催し、切実な現状と制度改善などの課題を訴え続けている。

また犯罪被害者等基本法の基本理念にあるように、様々な制度や機関の間で支援が途切れずに実行されることが重要だとされ、都道府県や市区町村に被害者支援窓口が設置されるようになった。例えば東京都杉並区では、2006 年から杉並区犯罪被害者等支援条例が施行され、犯罪被害者総合支援窓口が開設された。これにより、電話・面接による相談や情報提供、一時的に利用できる住居の提供、家事・育児等の日常生活の支援、様々な手続の補助や付添い、資金の貸付等が行われるようになった。

被害当事者による運動の中で求められていた、被害者の刑事手続への参加制度については、2008 年から刑事裁判における被害者参加制度が開始され、被害者が被告人に質問したり意見を述べたりすることなどができるようになった。また被害者参加人のための国選弁護制度も創設された。同時に、損害賠償命令制度も開始され、刑事裁判で有罪判決の言い渡しをした裁判所がそのまま損害賠償についての審理・決定を行うことが可能になり、被害者の負担が軽くなった。一方、2008 年には少年法が改正され、一定の重大事件の被害者は少年審判の傍聴が可能になった。2010 年には、被害当事者らの要望を受け、殺人罪や強盗殺人罪等の公訴時効は廃止され、強姦致死罪や傷害致死罪、危険運転致死罪等についても公訴時効が延長された。

犯罪被害者等基本計画の推進状況は見直され、2011 年に第 2 次犯罪被害者等基本計画が策定された。計画策定にあたっては、犯罪被害者団体・犯罪被害者支援団体等から、性犯罪被害者への支援体制を充実するよう強い要望があった。国は、2012 年に性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センター開設・運営の手引を作成し、現在、全国的に設置が進められている。

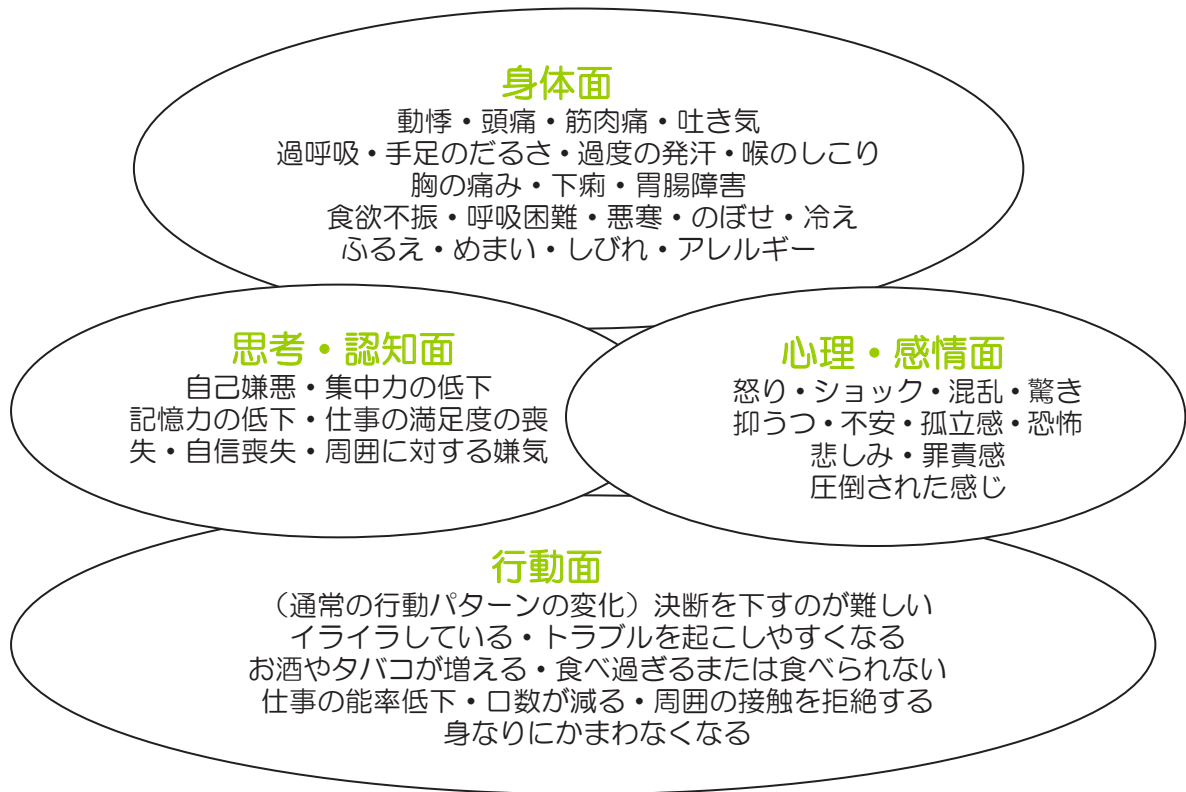
2016 年には、第 3 次犯罪被害者等基本計画が策定され、地方公共団体や民間団体による中長期的な被害者支援の充実が目指されている。同計画では、被害者が受けるカウンセリング費用を警察で公費負担する制度の拡充も盛り込まれた。また同年には、国外犯罪被害弔慰金等の支給に関する法律も成立した。国における犯罪被害者等施策は、内閣府から国家公安委員会（警察庁）へ所管が移された。

他の先進国に遅れはしたが、このように日本では被害者のための制度や支援が、被害当事者の力をもとにして急速に発展してきた。今後も、未だ社会から見落とされ苦しみを抱えた被害者の立ち直りに近づく努力が求められる。

第2章 被害者等に起こること

1 心身の異変

何らかの衝撃的な出来事に遭遇すると、次のような反応が表れることがあります。



これらの反応（症状）は、何らかの犯罪被害に遭遇すると、誰にでも起こり得る当然の反応です。早期からのサポートがこれらの反応に効果があることが知られています。



トラウマ反応が下記のような疾患等へ移行

PTSD（心的外傷後ストレス障害）

再体験症状（フラッシュバック、悪夢等）や、回避麻痺症状（現場に近づけない、感情がわからない）、覚醒亢進症状（神経がピリピリ）が出現[1カ月以上持続の場合]。

うつ病

気分がひどく落ち込んだり、何事にも興味を持てなくなり苦痛を感じたりする。疲れやすくなり、食欲低下・不眠が現れ、日常生活に支障が現れる。

パニック障害

突然動悸が激しくなり、息苦しくなる。めまいや冷や汗、手足に震えがきて心臓発作を起こしたかのように思い、恐怖に襲われる。

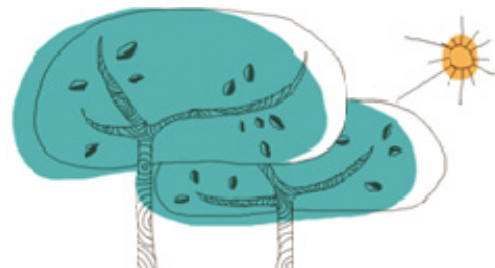
摂食障害

拒食する場合と過食する場合がある。心理的要因に基づく食行動の障害。

自傷行為、人格の変容、解離症状が現れることもある。

2 日常生活の変化

被害後、被害者の生活は一変します。医療機関への入院や通院が必要となることがあります。家事・育児・介護などが事件前まではできていたのに事件後はできなくなることもあります。被害後に、今までの社会生活から徐々に遠ざかり、引きこもりがちになってしまうことも少なくありません。



3 経済的負担の状況

困っていても被害者自らが積極的に語らないことが多いですが、経済的に逼迫していき、生活が立ち行かなくなっていることがあります。

一部の地方公共団体では見舞金や貸付金が支給される制度がありますが、予算は限られており、一部の被害者にしか行き届いていません。犯罪被害者等給付金制度は年々支給要件の緩和や支給対象期間の延長等を行っているものの、支給が認められる被害者は一部にとどまっています。

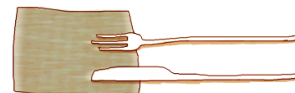
本来は加害者が金銭的な支払いをすべきですが、損害賠償命令制度※で賠償額が決定しても、実際に支払われたのは賠償命令額の2%に満たないと報告¹されています。

<被害者の経済的負担の例>

必要となる医療費（＊１）	診断書費用
身体の安全を確かめるための検査費用（＊２）	（中絶費用）
医療機関への交通費	家族の介護のための費用
紙おむつ	病院の食費
	差額ベッド費
犯罪被害が原因で勤務できなかった間の生活費	
亡くなった場合の遺体搬送費	葬儀費用
	保育費
弁護士依頼費用	裁判時の交通費（＊３）
	調書の謄写費用
転居費用	住宅改造費用
	住宅改修費用

- * 1 犯罪被害者等給付金の重症病給付金に該当するが、上限額も120万円まで。親族間犯罪は4割を占めるものの、親族というだけで全部または一部が支給されない。
- * 2 警察に相談または届け出た者には緊急避妊等の公費負担ができています。
- * 3 被害者参加人として出廷するときのみ、旅費等支給が行われるようになっている。

※ 「損害賠償命令制度」については、（P. 94）の用語集をご覧ください。



¹ 「犯罪被害者支援弁護士フォーラム」追跡調査結果, 2015 月 5 月 28 日読売新聞, 夕刊.

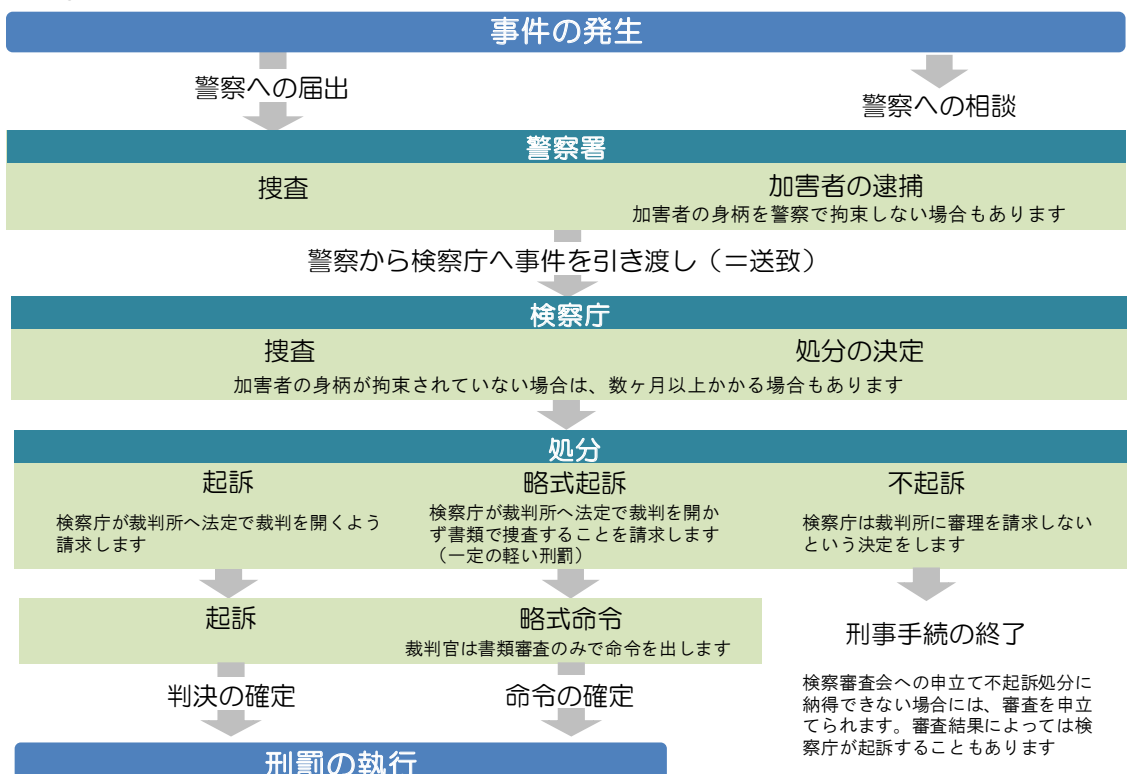
4 司法とのかかわり

被害者等の多くは、今までの生活では接点のなかった示談交渉や刑事裁判、民事裁判といった司法手続きなどに巻き込まれていますが、中には、犯罪に遭遇しても、表面化せず、司法手続きに関与していないこともあります。犯罪被害者支援においては、今表面化している状況にとらわれず、何らかの形で司法と関与してくることもあることを念頭に入れてかかわる姿勢が必要です。

Point

被害者が被害後の、どの時期にいるかを確認することは重要。
但し、司法の問題は、弁護士や司法書士などの活用を念頭に置いておく。
司法手続きの進み方で心身の状況も違ってきます。
司法手続きをうまく乗り越えることが、被害者のその後のエンパワメント※につながります。

刑事手続の流れ



※ エンパワメント：個人や集団が自分の人生の主人公となれるよう力をつけて、自分自身の生活や環境をよりコントロールできるようにしていくことを指す。

5 必要になってくる手続き

被害者の多くは、被害後に様々な手続きを必要とするため、市区町村等の窓口を訪れる機会が多くなります。その機会にどうつないでいくかも重要な視点の一つです。被害者の状況によって異なりますが、市区町村窓口を訪れる場合は以下の手続きが目安になります。これをすべて一人で準備して、様々な場所で手続きをしなくてはならないのはとても大変です。

	地方自治体の窓口で申請	警察・検察庁・裁判所・被害者支援センター等で申請＊	その他の関係機関で申請
安全の確保	<被害者等相談窓口> ・緊急一時避難場所の提供 ・公営住宅の一時入居 <福祉関係窓口> ・女性シェルター利用 ・公営住宅への優先入居 ・住民票等の交付制限	・被害者等通知制度（検） ・緊急一時避難場所の提供（警）	
経済的負担の軽減	<被害者等相談窓口> ・犯罪被害者等見舞金 ・犯罪被害者等貸付金 <国民年金窓口> ・遺族基礎年金 ※または死亡一時金または寡婦年金 ・障害基礎年金 <福祉関係窓口> ・障害者手帳交付 ・交通費助成 ・生活保護 ・母子寡婦福祉資金貸付金 ・児童扶養手当 ・就学援助制度	・犯罪被害者等給付金（警または被） ・性被害者の初期受診への付添い及び費用負担（警） ・被害回復給付金（検）	・生活福祉資金の貸付（社会福祉協議会） ・遺族厚生（共済）年金（年金事務所） ・障害厚生（共済）年金（年金事務所） ・奨学金の貸与（交通遺児育英会、まごころ奨学金等）
保健医療・福祉サービス	<国民健康保険窓口> ・第三者行為による傷病届 ・高額療養費 <福祉関係窓口> ・ひとり親家庭等医療費助成 ・障害者手帳交付 ・自立支援医療費支給 ・介護保険 ・小児医療費助成 ・24時間型緊急一時保育	・犯罪被害者等支援に係る公費支出（警）	・第三者行為による傷病届（被用者保険の場合：各健保へ） ・高額療養費（被用者保険の場合：各健保へ） ・送迎サービス（社会福祉協議会）
居住の安定	<被害者等相談窓口> ・公営住宅への優先入居 ・民間賃貸住宅の情報提供、家賃補助等	民間賃貸住宅の仲介手数料が無料（警）	
雇用の安定	<福祉関係窓口> ・母子家庭等就労支援事業		・障害者就労支援（就労支援センター） ・労働問題に関する相談、情報の提供（総合労働相談コーナー等）
日常生活支援	<被害者等相談窓口> ・緊急生活サポート事業 <福祉関係窓口> ・ひとり親家庭日常生活支援事業 ・障害者自立支援サービス ・介護保険サービス	・（日常）生活支援（被） ・被害現場のハウスクリーニングの公費負担（警）	・送迎サービス（社会福祉協議会） ・有償家事援助サービス（社会福祉協議会）
刑事手続きへの参加	<被害者等相談窓口> ・弁護士相談 ・付添支援	・被害者連絡制度（警） ・被害者等通知制度（検） ・被害者参加人のための旅費等支給（裁） ・付添支援等（被）	・被害者参加人のための国選弁護制度（法テラス） ・法律相談（法テラス、弁護士会等） ・犯罪被害者法律援助事業を含む

※制度、サービス等は、自治体や警察、被害者支援センター等によって名称が異なる、または実施していない場合があります。

＊（警）は警察、（検）は検察庁、（裁）は裁判所、（被）は被害者支援センターがそれぞれ窓口となります。

引用：被害者が創る条例研究会（2014）市町村における犯罪被害者等基本条例案（一部改編）



【コーヒーブレイク】

出会った三人のプロたち

鴻巣 たか子

一人目は警察官。

10 年以上前になりますが、長男が 50cc のバイクに乗っていたところ、対向車線の車に正面衝突される事故に遭いました。息子は 2 日後の夜に病院で亡くなりましたが、すぐに二人の警察官がやってきて、「検視を行います、今日は無理なので、明日になります。ご遺体を病院の霊安室にお願いできない場合はどうしますか？ 警察に運びますか、葬儀屋に頼みますか」と尋ねられました。何のことかわからず、ポカンとしていると、若い方の警官が私の傍にきて、「病院がダメな場合でも、警察の霊安室はやめた方が良いでしょう」そう教えてくれましたが、何のことかよくわかりませんでした。ずっと後になって、複数の遺族仲間から「突然警察署に呼ばれて、霊安室で家族に対面した時のショックは忘れられない」と聞き、初めて、あの時の警察官の真意を知りました。

二人目は救急隊員。

息子が着用していたヘルメットについて、担当の警察官から、「事故時にヘルメットを被っていなかったと聞きましたが」と言われました。夫は息子が出かける時に見送り、ヘルメットの着用を確認していましたし、ヘルメットには血がついていました。それでも、念のため救急隊員の方に伺うと、「ヘルメットは息子さんのすぐ脇に落ちていました。きちんと着用していない場合、ヘルメットは衝撃ではるか彼方に飛ばされてしまいます。すぐ脇にあったのは、きちんと被っていたということです」と明言してくれました。

三人目は市役所の職員。

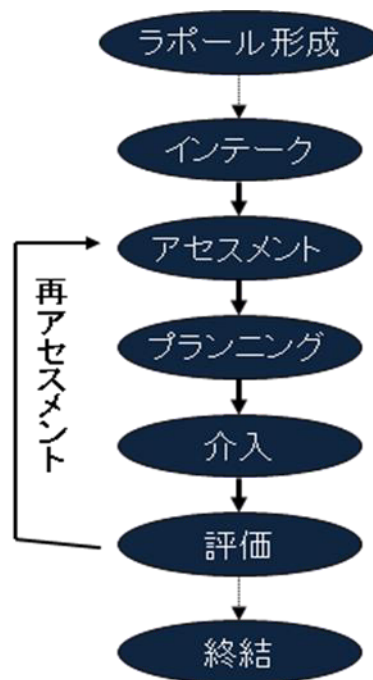
息子が亡くなって数日後、市役所に埋葬許可書を取りに行きました。窓口の職員は許可書を手渡しながら、「息子さんは学生の時に国民年金に加入されていましたね。国民年金から死亡一時金が出ますよ。手続きは簡単ですから、今できるところまでやっておきますね」と言ってくれました。加害者の車には自賠責保険、任意保険もかかっていなかったため、医療費も自分で払わなくてはならない、そんな時でした。

今もそれぞれの情景を記憶しています。突然家族を亡くし、茫然自失の時に誠意をもって対応してくれた三人のプロの姿に、無言の励ましを感じました。とかく支援者による二次的被害が語られますが、プロの淡々とした、けれど、心のこもった対応は、被害者・遺族の心に安心感を与えてくれるのです。

第3章 支援の手順

人を支援することは、手順に沿って機械的に行えばよいというものではありません。しかし、ソーシャルワークの一つである次のような手順を踏まえながら支援を行うと、担当者にとっても相談者にとってもより良い支援になることが知られています。

ここでは、手順をもとにそれぞれの段階において行うことを説明します。



支援のプロセス

- (1) 信頼関係を築く（ラポール※形成）
- (2) 被害者の状況を把握する（インテーク）
- (3) 被害者の状況を明確化する（アセスメント）
- (4) 支援計画を立てる（プランニング）
- (5) 実践する（介入：インターベンション）
- (6) 支援を振り返る（評価：エバリュエーション）
- (7) 終結

※ ラポール：相談者と相談を受ける者の間に、相互に信頼し合い、安心して自由にふるまったり感情の交流を行ったりできる関係が成立している状態。

コ ラ ム
Column: 被害類型による相談状況・心理状況

1 強姦（性暴力被害者）

- ① 話しくそうで言葉が出てこない。話にまとまりがない。
- ② どこまで話せばよいのか。話してもわかってもらえるか不安である。
- ③ 話すことで辛いことを思い出したくない。
- ④ 興味本位に聞かれたり、哀れんだりされたくない。
- ⑤ 自分にも落ち度があったかも知れない。自分にも責任があると思っている。
- ⑥ 誰にも知られたくない。
- ⑦ 誰も信用できない。
- ⑧ また被害に遭ったらと思うと怖くて不安である。
- ⑨ 加害者への敵意や怒りがある。

2 遺族（殺人、交通事故等）

- ① 大きな衝撃を受けていることが多く、理路整然と話することができない。
- ② 傾聴しながら相談者が何を求めて電話をしてきたのかを汲み取る感性と努力が必要である。
- ③ 被害直後よりも数週間後、数ヶ月後、数年後に相談をしてくることが多い。
- ④ 将来立ち直れるのか等、不安や焦りなど心理的な問題を抱えている。
- ⑤ 加害者が謝罪しない、責任を取らない等、不誠実な言動に対する怒りの気持ちが強い。
- ⑥ 被害に遭ったことで家族の間に不和が生じていることがある。
- ⑦ 子どもに問題行動が出ていることもある。
- ⑧ 加害者からの示談の申し出に対して対応に困り相談してくることが多い。
- ⑨ 裁判の傍聴に行きたいが、一人では不安である。
- ⑩ 刑事裁判に関する不信感や不満の気持ちを聞いて欲しい。

3 交通事故被害者（本人）

- ① 保険会社の査定に対する不満や示談交渉についての相談が多い。
- ② 後遺症が長引いて示談ができない。示談した後に後遺症が出て働けなくなった。生活が苦しくなった。
- ③ 交通事故でPTSDになった。
- ④ ひき逃げ、当て逃げされたが犯人が不明。治療費の支払いはどうすればよいのか。

4 ドメスティック・バイオレンス（配偶者からの暴力）

- ① 暴力を振るわれるのは自分が悪い。
- ② 親族や知人に相談しても、我慢が足りないと言われてしまう。
- ③ 暴力の事実を周囲に知られたくないと思っている。
- ④ どうすれば夫の暴力が止むのだろうか。誰かに夫の暴力を止めるように注意してもらいたい。
- ⑤ 夫の暴力さえなければ今の生活を続けたい。
- ⑥ 息子や娘が夫の暴力を止めさせようとすると、ますます大騒ぎになる。
- ⑦ 警察を呼んでも、「暴力は振るっていない」と言って、夫が警察官を帰してしまう。
- ⑧ 長年の暴力により、精神的に追い詰められている。

5 暴行傷害

- ① 加害者が不起訴になった場合などは、警察や検察に対する不満を訴えてくる場合が多い。
- ② 相談者が、相談窓口から警察等への働きかけをしてくれるよう求めることもあるので注意する。
- ③ 加害者の不誠実さや、支払い能力のない加害者に対する怒りなど、損害賠償や慰謝料について相談してくる。

(つづき)

6 ストーカー

- ① 「悪質な嫌がらせを受けている」、「ストーカー被害に遭っている」とはっきり話す場合と、「ストーカーだと思うんですが」等、はっきりしない場合もある。
- ② 警察へ届けても何もしてもらえないなど、関係機関への不満を言う。
- ③ 証拠を集めろと言われても、どうしたらよいかわからない。
- ④ 対策は取っていても、一人でいると怖いと訴える。

7 未成年者の被害

- ① 被害後の被害者（未成年者）にどう接すればよいかとの親（保護者）からの相談が多い。
- ② 加害者に対する怒りの気持ちや処罰感情が強い。特に加害者も未成年者の場合、その両親（保護者）への怒りの気持ちが多い。

8 被害念慮

- ① 誰かに見張られている、盗聴されている、物がなくなる、多数の人達からストーカーされている、中傷されている、誰かが家の中に入ってくる、電波を流される等を訴える。
- ② 警察は何もしてくれない、被害届を受理してくれないなど、警察への不満を言う。
- ③ 病院に通院しているが、医者がきちんと話を聞いてくれないなど、医療に対する不信感を話す。
- ④ いろいろな窓口で相談している。しかしどこに相談しても話を聞いてくれず、相談先によっては、「精神科病院で診てもらえ」などと言われて傷ついた、と訴える。
- ⑤ 受理者の言葉尻を捉えて、執拗に食い下がる。
- ⑥ 自分は被害者なのに、なぜ何もしてくれないのかなどと怒りの感情を露わにし、電話を切ろうとしない。
- ⑦ 病識がないことが多い。多くの場合は周囲との関係が悪く、一人暮らしなど孤独な状況にいることが多い。

9 人格障害

- ① 最初はやんわり、まとわりつくような話をする。
- ② 同情をひくような話をする。
- ③ 依頼心を装う。
- ④ 受理者の対応が意に添わないと怒り出し、時に激昂して罵詈雑言を吐く。
- ⑤ 自殺や自傷行為をほめかす。
- ⑥ 相談受理者の意見を無理に求めたり、議論をしてくる。
- ⑦ なかなか電話を切らせない。

10 注意を要する相談

- ① 事件が時効になっていて、相談者の求める対処ができない。
- ② 考えられる対処がすべて打ってあるのに、なお一層求めてくる。
- ③ 警察が事件を受理してくれない。
- ④ 何かのきっかけでだいふ前の被害を思い出して蒸し返す。
- ⑤ リピーターからの相談。

（被害者支援都民センター資料参照）



1 信頼関係を築く（ラポール形成）

被害者との最初の出会いは、今後の支援がどのように進んでいくかを決定するほどのまたとない大切な機会です。まず聴く、そして、受け止める姿勢が何よりも大切です。

ポイント

① 自己紹介をしましょう。

まず、自己紹介をすることから始めましょう。機関と相談窓口の役割を簡単に述べ、相談を受けるに際して秘密が守られることをわかりやすく伝えましょう。人や社会に不信に陥っている被害者が多いため、相談者の同意なく情報を開示しないことをしっかりと明言しましょう。

② まずは心を込めて耳を傾けて聴く・受け止める

聴いて、受け止めるための基本は、受容と共感です。

【受容】とは、「ああ」「ええ」「そうですね」「なるほど」など、

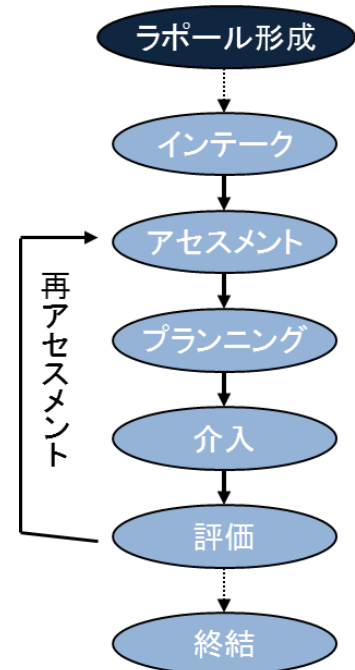
【共感】とは、「たいへんでしたね」「つらかったですね」など

の受け答えを意識的にすることを指します。

被害体験があまりに壮絶であるとき、その体験を言葉にして理路整然と他者に伝えることに困難を感じていることがよくあります。その感情は大切にしつつ、被害者に“自分は話を聴いています。理解しようとしています。何かできないかと考えています”といった、目の前の相談者と向き合っている気持ちや姿勢が伝わるように受容・共感をしていくことが大切です。機械的に受容・共感を行おうとすると、被害者には見破られてしまいます。

③ 安全性・緊急性を見極めましょう

相談が、来談によるのか電話によるのかで異なりますが、相談をされる被害者の安全や緊急性、健康状態をまずは確認しましょう。被害者が、再び被害に遭わないように安全な場所を確保し、被害者が安心できる場所に移るよう促していくことが大切です。また、来談の場合は、被害者が安全に安心して相談でき、守秘義務が守られるよう、カウンターでなく独立した相談室など相談環境を整えていくことが、その後の支援関係におけるラポールの形成に役立ちます。



＜被害直後の電話相談の場合＞

- ①「今いる場所は安全ですか」
- ②「ケガはしていませんか」
- ③「誰かそばにいてくれる人はいますか」
- ④「わたしたちがそちらへ行きませんか」（可能であるかは窓口事情により異なる）

コラム Column: 被害者対応のコツ①

●「内容の把握に時間がかかる」 → 「要約」の意識的活用を

- ・限られた時間内に効率よく情報収集「〇〇なのですね」
- ・正しければ、相手は安心。「ところで」と話をリードすることも可能
- ・間違っていれば相手が正してくれる
- ・「たいへんでしたね」など共感しながら

●被害をうちあけられたときの望ましい言葉かけ

- ①「うちあけてくれて良かったです」（「信じます」＋「話してくれて良かった」）
「うちあけてくれてありがとうございます」
「信頼して話してくださってありがとうございました」
- ②「あなたは一人ぼっちではない」
- ③「力になりたい」

●してはいけないこと・・・「支援」と称した「支配」

- ・指示や命令／「落ち着きなさい」
- ・忠告、モラルのおしつけ／「家族に話すべきだと思います」
- ・主導権を握る／「信じて。何でもやるから」
- ・非難・批判／「どうしてももっと早く電話しなかったのですか」
「前にも同じことがあったんじゃないでしょうか」
- ・同情、気休め／「かわいそうに」「心配しないで。良くなるわよ」

（さよウイメンズメンタルクリニック・竹下小夜子 「被害者に接する際の留意点（一部）」
『平成26年度地方公共団体職員等に対する犯罪被害者等施策に関する研修事業報告書』より）

コラム Column: 被害者対応のコツ②

●安心して話のできる場を選ぶ

例：来訪の場合は、相談中の姿を見られない、声が周囲に漏れない部屋を用意する
被害者に座る位置なども含め安心できる空間を選んでもらう

●被害者にとってわかりやすいように話す

例：専門用語は避け、できる限りわかりやすい言葉を選んで使う

●担当者自身が自分のものの見方・考え方のパターンを知っておく

例：深刻な話を聞くと緊張しやすい、すぐに同情して適度な距離感が保てない、女性役割・男性役割にこだわるなど

2 被害者の状況を把握する（インテーク）

主に来所相談において、初めて被害者やその家族からまとまった話を聴くことを「初回面接」や「受理面接（インテーク）」と呼びます。

ポイント

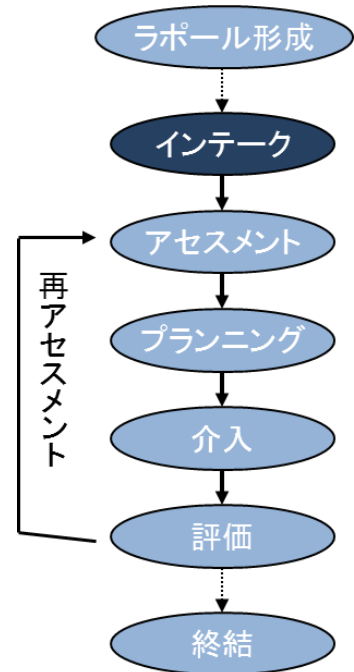
① 必要な最小限の情報を把握する

インテークの基本としては、被害者が訴えることに十分に耳を傾けることが重要です。

初めから質問責めにはしてはいけません。特に初回の対応では、被害者の想いを十分に受け止めることが肝心です。“受け入れられた”という感覚が被害者に芽生えなければ、次の具体的な支援につながっていきません。担当者がかかわる際に必要な最小限の情報（問題点と解決を必要とする課題）を把握しようとする姿勢が求められます。

② 被害者の全体像をとらえる

ここでは、被害者の心情などを十分に受け止めながら、担当者が“被害者の全体像”をイメージできることが大切です。



<インテークで行うこと>

- ① クライエントの直面している問題、主訴を正確に把握する
- ② 来所理由、来所経路を明らかにする
- ③ 問題発生から現在に至る経過を把握する
- ④ クライエントおよび家族の対処能力を見極める
- ⑤ クライエントあるいは家族がその機関の援助を受ける意思があるかないかを確認する

- ①→ 直面している問題は何か、被害者は何を解決したいのかを把握することが大切です。
- ②→ 家族あるいは本人が、なぜ相談に来たのか、どこから紹介されたかも把握しておきましょう。
- ③→ 事件内容を聴きます（どこで、誰が被害に遭い、現在、その事件はどのように扱わ

れているか。起訴か不起訴か、裁判中か結審したのかなど。なお、何らかの事情で被害届を提出していない場合もあれば、相談に行ったが事件化されず被害から何年か経過してしまった場合もある)。問題解決がどのような状況にあるか把握できるとともに、今後の支援の方向性を見通すことができます。

- ④→ 被害後、被害者やその家族がどのように対処してきたかを知ることで、被害者らの「力」・「健康の度合い」等を知ることができます。
- ⑤→ 周囲から相談を勧められて連絡してきた場合などもあるため、今後、相談者が窓口の援助を受ける意思があるかないかを確認しておくことは重要です。窓口で支援が可能な事案か、他機関の方が適切かを見極めます。

③ 被害者が語る事実を信じて受け止める

担当者が被害者の全体像をつかもうとしている時、一方で被害者も、窓口が何をしてくれそうなのか、また担当者とはどのような人物なのか、といったことを推し量ろうとしています。具体的に述べれば、この担当者は信用できるのか、自分を受け入れてくれるのか、このことは話した方がよいのか、またがっかりさせられるだけではないか、自分の思い過ごしと思われるのではないか、自分は気が狂っていると思われるのではないかなど、様々な思いと共に不安と緊張の中に被害者はいます。

そのため、電話や面接による相談時、被害者が、防衛的に振る舞ったり、あまりに攻撃的であったり、極端に冷静に淡々と話をすることもあります。しかし、自然体で振る舞えない被害者であればあるほど、被害に圧倒されている状態であったり、二次被害を受けて立ち直りが困難な状態になっていたりすることが想定されます。一方、あまりにスラスラと被害体験を語る被害者の場合は、解離していたり、麻痺が起こっている可能性もあります。担当者は、そのような緊張や不安状態、麻痺状態にある被害者などの状況を十分に理解した上で、被害者の語る事実を信じてしっかり受け止めることが大切です。

④ 被害者のペースを尊重する

相談者にとって他者に話すという経験は、自分の内部にわだかまっている不安や疑問を吐き出し、和らげると共に、問題を自分で整理する機会にもなります。また、結論を出さなければならない場合でも、行きつ戻りつの時間が大切です。解決すべき問題を明らかにする作業や問題解決を急がせることなく、じっくり相談者の話を聴き、受けとめることが重要です。緊急の場合以外は結論を急がず、相談者の意志決定を待ちましょう。



コラム Column: 二次的被害①（ことば編）

二次被害とは、「犯罪の結果としての被害に付随してもたらされる追加的苦痛、例えば、友人・親戚・刑事司法制度などによる間違った扱いによって生じるもの」と定義されてきました（諸澤,1998）。

例えば、頑張れ、強くなれ、他の子どももいるんだからなどという言葉は、さらなる傷つきを与えるものです。

●言わなくても済む言葉は言わない

例えば「なぜそこに行ったのか？」と聞きがちです。しかし、こちらは質問のつもりで聞いても、責められているように聞こえる言葉です。これは自責の念を余計掻き立てることになってしまいます。何かを問いつける時、「どうしてこれを聞く必要があるのか」ということをよく考えてから聞くようにしましょう。

目の前の方が求めていることをしっかり聴き取れば、「今」このことを聞く必要があるのかどうかわかります。相談者の名前、生年月日とかの基礎的な情報でさえ、「今」必要でないかもしれません。

●二次被害を与えてしまうかもしれないことを意識する

「そんなつもりはないのに傷つけてしまうこと」はあります。こちらとしては、単に状況を確認するつもりで聞いただけでもありませんが、そのことで、傷ついたと感じられる方もいるのだと理解しておくことです。そうすれば不用意に出した言葉で傷つけてしまって、「もう相談になんて来たくない」と思われることもないでしょう。

●二次被害が最小限になるように考える

必要だけど傷つけてしまう可能性のあることもあります。例えば、「死亡診断書」の控えを窓口でとられる時に、「まるでビデオ屋さんで免許証をコピーされるような扱いと感じた」と話した方もいました。これがどういうことか、よく考えてみましょう。

<参考：不適切な言葉の使い方の例>

よく使われる言葉	被害者の心情
お気持ちはよくわかります。	本当にわかるのか。簡単にわかってたまるか。
大丈夫、よくなりますよ。	よくなるのが保証できるのか。単なる気休めではないのか。
忘れることですよ、もう忘れなさい。	一生忘れることなんかできない。忘れられるなら忘れたい。
早く元気になってください。	無理なことだ。
頑張りなさい、頑張って。	これ以上どうがんばるのか。生きることが苦しいのに、これ以上何をがんばれというんだ 励まされると負担、ますます焦る。
あの時〇〇すればよかったのに。 あの時△△しなければよかったのに。	適切にできない自分が悪かったんだ 十分に自分を責めているのに、これ以上責めるのか。
他にも同じような人はいる。あなただけじゃない。	だから何！比較しないで。
他にもお子さんがいるじゃない。	あの子の代わりなんていない。
私だったら生きていられない。	生きている私はどうだっていうの。死なない方がおかしいの。

（警察庁性犯罪捜査研究会『性犯罪被害者対応ハンドブック』1993,P63 一部改変）

3 被害者の状況を明確化する（アセスメント）

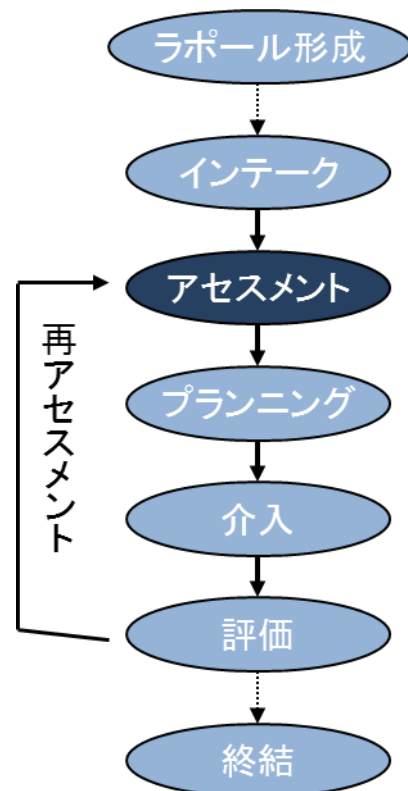
アセスメントの段階では、被害者が抱えている・直面している問題点は何かを整理して明確にし、ニーズや意思、被害者を取り巻く社会環境などの情報を得て解決の方向性を見定めます。

ポイント

<アセスメントで明らかにすること>

- ・ 事件の概要
- ・ 被害者の安全確保や家族の安否
- ・ 現在と被害以前の心身の状態および治療状況
- ・ 現在抱えている問題
- ・ 周囲の人や他機関からのサポートの状況
- ・ 被害以前の生活の状況や問題
- ・ 現在の刑事手続きの状況

中島聡美『犯罪被害者に対する急性期心理社会支援マニュアル 平成23年度版』



① 問題の明確化と整理を行う

被害者の問題の明確化と整理を行う上で意識しないといけないことは、「被害者等のニーズ」がどこにあるかです。ニーズとは、単に欲求や需要にとどまらず、下記の3つに分けることができます。

...(i)...本人あるいは家族が援助してほしいと望んでいるもの

例：Aさんから担当者に対して表現された「外出できないので、誰か一緒に警察までついてきてくれる人を探してほしい」などの具体的な訴え

...(ii)...本人あるいは家族が実際に生活上で困っているもの

例：被害後Aさんが外出することができず困っていると感じていること

...(iii)...専門家の目から見た時に援助が必要と思われるもの

例：Aさんは、外出できないだけでなく、家の中でも部屋にこもって誰とも口を聞かない状態となっており、何らかの心理的援助と具体的行動を支援する直接的支援が必要とみなされる

特に、犯罪被害者の多くが事件直後には混乱をきたし、考えがまとまらない状態にあることがよくあります。そのような危機状態の時に「何に困っていますか」と要望をストレートに聞く問いかけは、時期によっては適切とは言えない場合があります。特に被害直後は、被害前のように自分で考え判断することができずに困っています。また、「大丈夫ですか」と漠然と問いかけることも避けたいものです。なぜなら、被害に遭って大丈夫なはずはないからです。漠然と「大丈夫ですか」と聞かれても被害者は何と答えようもなく「大丈夫です」と答えるしか術はありません。

したがって、被害者の状況を評価するには、司法手続きの状況や心身の状況、社会生活状況、家族の状況について、できる限り具体的な例を挙げながら尋ね、またその中で見えてくる生活上の問題・ニーズを見極めていくことが重要です。

② 被害前の被害者を知ろう

アセスメントで大切なことの一つに、被害者が元来持っている力（問題解決能力）の評価を行うことがあります。被害者は、被害に遭ったことで一時的に力を失っている状態に陥っていても、もともと健康さや困難に対処する方法を持ち合わせています。被害を受け誰も自分を助けてくれる人がいないという困難の中で、自分で何とか生き抜いてきた方々です。今は心理的に動揺が見られ病的だと感じたとしても、それが被害による一時的な状況であることをよく理解し、すぐさま病人扱いをすることがないように留意したいものです。

③ 誰が支援を求めているか明らかにする

被害者が窓口の担当者に対して、どの程度の支援を期待しているかを被害者等の言葉や態度から評価することも、今後の支援を考える上で参考になります。

特に深刻な犯罪被害では、被害を受けた本人よりも先に、その家族や知人が相談に来ることも往々にしてあります。被害者自身は、誰かに相談できる気力を失っていたり、身体の不調で相談に行くことができなかったりすることがよくあります。

そのような場合、家族が支援を求めているのか、あるいは本人も支援を求めているのか、を把握しておくことは重要です。被害者自身の意向を踏まえることなしに、支援を展開することはすべきではないでしょう。被害者の家族の意向のみで始まった相談支援であれば、まずは、「被害に遭った家族」を支援することに徹します。



Column: 二次的被害②（電話での対応編）

電話で対応する場合や、他機関に照会をかける際には、二次被害が生じやすいので、細心の注意を払う必要があります。

① 最初の電話で、相談をあきらめてしまうケース

初動の電話対応が原因で、相談者があきらめてしまうケースがあります。

- ・電話に出た職員が自分では話を聞こうとせず、「担当者が不在なので、後でかけ直してください」と伝えたり、「少々お待ちください」と言ったまま、ずっと電話口で待たされる。

⇒やっとの思いで電話した被害者は、やはりダメだ、とあきらめてしまうことになりかねません。

- ・かかってきた電話をすぐに他の部署や機関に回す（うまく対応できるか不安だったり、難しい事案を抱えたくない、などの理由から）。

⇒結果としてたらい回しにされることになります。

② 間違った情報を伝えてしまうことがあります

次のような理由が考えられます。

- ・電話がよく聞き取れなかったり、相談の内容がよくわからなかったため。
- ・最新の情報を確認していないため、関係機関の名称や電話番号が変わっていることに気付かなかったため。
- ・リファーマリストに載っている関係機関の業務内容を正確に把握していなかったため、など。

例)「2週間以上仕事に行けていなくて、このままだと辞めなくてはいけないかも……」と聞いて、まずは相談事由を確認すべきところ、すぐに労働基準監督署の電話番号を伝えてしまった。

⇒相談されると、「何か伝えなくては」ということからミスマッチが起こることがあります。

③ リファーマ先を伝える時にすべきこと

- ・相談者にリファーマ先を教えたら、相談者の了解を得た上でリファーマ先に連絡を取り、〇〇さんから電話がある旨を伝えます。
- ・リファーマ先に連絡することが無理な場合は、相談者には「ご紹介した機関で話を聞いていただけない場合などは、またご相談下さい。一緒に考えましょう」などのフォローが必要です。

④ 相談時の口調や声の大きさ、内容にも注意

- ・電話で相談を受けている時に、つい「えっ！ レイプに遭ったんですか？」などと大きな声で反応してしまうことがあります。相談者にショックを与えるだけでなく、周囲にも聞こえてしまうので、注意が必要です。

※ この他にも、被害者に対する安易な約束をしない、価値観、倫理観などを押しつけない、被害者の自己決定の尊重、被害者が安全で安心できる支援の提供、被害者の人権やプライバシーの保護に配慮する・・・なども意識して、二次被害防止に努めましょう。

4 支援計画を立てる（プランニング）

相談者の多岐にわたるニーズに対して、どこから支援をするか検討していくことをプランニングと呼びます。

ポイント

＜プランニングで行うこと＞

- ・ 目標を立てる
- ・ 目標達成のために必要な条件を検討する
- ・ 援助、支援計画を立てる
- ・ 契約をかわす

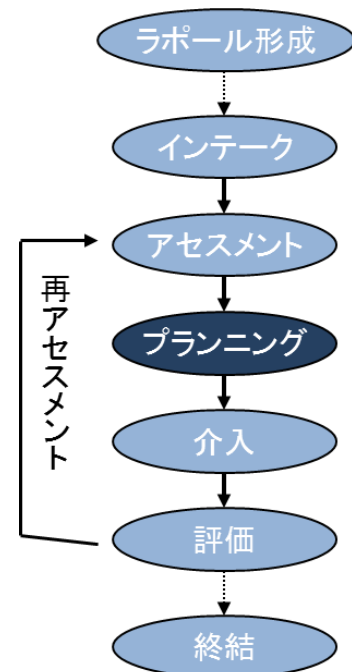
① 情報提供を行い、意思決定を促す

被害者の状況を聴いていくと、様々な課題が浮かび上がってくるものです。たくさんの問題点のうち、どの問題に取り組むのかを考えて、その問題解決に向けての目標を定めることになります。その際、それぞれの課題に対して、どのような策を講じることができるのか、丁寧に的確に情報提供をしていくことが必要です。課題に対する策を被害者とともに検討する中で、どの問題から優先して取り組むかについて意思決定をしていただくことになります。

基本は、緊急度の高い問題から優先的に取り組む必要があります。人間の基本的な欲求（衣・食・住）の充足にかかわる問題から取り組むことが多いです。しかし、何よりも被害者が何を希望されるかに意識が向けられるべきでしょう。

② 優先順位は本人が決める

担当者は、犯罪被害に遭ってその後家に引きこもっている人が、いきなり「一般の職場に就労して生計を立てる」ことを目標とすることは無理があると考えがちです。まずは、「役所に顔を出す」とか「週1回のカウンセリングに行ってみる」といった条件を一緒に考えて、それを目標に定めます。しかし、その時に気をつけてください。担当者は、計画を立てても実行できそうにない場合は、被害者の自己評価がさらに下がってしまうことを心配して、無理のない段階を追った計画を立てることを勧めがちなものです。しかし、どこか



ら本人がはじめるかは、本人次第なのです。被害者がもともと持っている力を信じ、寄り添う支援が求められます。決して一方向的な指導になってはなりません。

ただし、本人が、受きたい支援の優先順位は決めますが、その目標達成のために必要な条件を共に検討する姿勢は大切です。「長期目標」「中期目標」「短期目標」と段階的な目標設定を行い、それにそって必要な条件を検討していくこともあります。

③ 具体的に窓口担当者ができることを考えよう

被害者自身が取り組むことも大切ですが、この時点で、担当者ができることも共に検討することが求められます。被害者が目標を達成するために、担当者が、他部署への同行・付き添い支援といった直接支援を提供する場合があったり、他の機関や人を間接的に紹介するという方法を選ぶ場合もあるでしょう。担当者が、何を活用して、どうかかわるかを具体的に明確化することが、プランニングでは重要なのです。

④ 支援計画を共有しよう

これからどのように支援を行っていくかについて、できたら視覚化して共に共有できる形がよいでしょう。支援計画は担当者が勝手に決めるものではなく、常に被害者自身が主体となれるように働きかけることが重要です。被害者とともに支援計画を考えることで、被害者の生活を中心にしたプランを立てることが可能になります。「役所が提供できるものは何か」という発想ではなく、「被害者が何を必要としているか」という視点で計画を練っていく姿勢が重要です。（高齢者の場合は介護保険によるケアプランが、障害者等の場合は、障害者総合支援法によるサービス等利用計画といった支援計画作成が法律に基づいて執り行われています。それらを参考にされることもお勧めです。）



参考：アセスメント＆プランニングシート

犯罪被害者等支援		アセスメント＆プランニングシート		回目 / 回
相談者名：		受理No.	平成 年 月 日 ()	記入者：
		アセスメント（支援の必要なこと、症状等）	プランニング（支援計画）①内容 ②期間 ③支援者	
重要 確認 項目	①	被害内容	・罪名（ ） 概要：（ ） ・日時（ ）年（ ）月（ ）日 経過日数（ ） ・場所（自宅・自宅以外： ） ・加害者との関係（見知らぬ人・知人： ） ・ケガ（無・有：診断名 ） ・診断書（無・有）	
	②	刑事手続	・警察への届出（無・有）・被害届の受理（無・有） ・公判手続進捗状況（ ）	
	③	再被害の 危険性	・加害者検挙（無・有） ・未検挙の場合、再被害の危険性（無・有： ） ・出所後の再被害危険性（無・有： ） ・現在の対策（ ）	
	④	身体的症状	・不眠（無・有： ） ・食事（変化無・過食・食思不振） ・体重の大幅減少（無・有）	
	⑤	精神的症状	・恐怖感・不安感・フラッシュバック・悪夢・外出困難 ・人間不信 ・その他（ ）	
	⑥	医療	・産婦人科受診（無・有： ） ・精神科／心療内科受診（無・有： ） ・科受診（無・有： ） ・治療費支払困難（無・有）	
	⑦	日常生活	・自宅に住めない（一時的・転居） ・当座の資金不足（無・有： ） ・職場／学校に行けない（無・有： ） ・育児／介護を必要とする人（無・有： ）	
	⑧	相談者の要 望 （主訴）	電話や面接、自宅訪問などの希望について記載・窓口からの連絡（可・否）	
心身 の反 応	⑨	心身の症状 （④、⑤以外）	（麻痺症状）・現実感がない・感情麻痺 （過覚醒症状）・過敏症状 （回避症状）・事件に関連するものを避ける・集中力低下	
			・怒り・悔しさ・1人になれない・無気力・発熱 ・息苦しさ・倦怠感 ・罪責感・後遺症（無・有： ） 【子どもの場合】・腹痛・頭痛・息苦しさ ・退行（無・有： ）	
	⑩	留意する症 状 （医療機関 受診の必要 性）	・④、⑤の日常生活への影響度（無・有） ・④、⑤の持続度（ ）週間・1ヶ月以上・ ・過呼吸（無・有：頻度 ）・自傷行為（無・有）	
	⑪	通院歴・ 既往	・被害以前の精神科／心療内科受診歴 （無・有：いつ 診断名 ） ・既往歴（無・有： ）	

生活・家族状況	⑫	家族関係	・家族へ被害事実を伝えている（無・有）・夫婦／家族間不和（知られにくい・理解を得にくい・協力を得にくい） ・家族が被害者本人への接し方が分らない（無・有） ・子ども等への虐待（無・有） ・家族の様子（ ）	
	⑬	職場関係	・自営業・正職員・派遣・パート（ 日／週） ・無職・休職中（有休扱い・無給）・失業した ・職場関係者に被害事実を伝えている（無・有） ・職場の協力体制（無・有：協力者 ）	
	⑭	学校関係	・学校関係者に被害事実を伝えている（無・有） ・学校関係者の協力体制（無・有：協力者 ）	
	⑮	経済状況	・経済不安（無・有）・収入減 ・医療費負担の生計への影響度（大・小） ・生活保護（無・有： ）	
	⑯	地域社会との関係	・親族からの孤立・近隣／友人からの孤立／対立・育児／家事援助者（無・有： ） ・相談できる人（無・有： ）	
司法手続き関係	⑰	刑事手続	・手続の理解（無・有）・検察官との接触（無・有） ・裁判傍聴の希望（無・有） ・公判内容の情報提供の希望（無・有） ・証人出廷必要性（無・有） ・証人出廷への迷い（無・有） ・意見陳述希望（無・有）・示談交渉（無・有） ・参加制度希望（無・有）・損害賠償命令希望（無・有）	
	⑱	民事手続	・損害賠償請求の意思（無・有）	
	⑲	弁護士依頼	・依頼したいことは何か（参加制度・損害賠償請求・その他： ）	
特記事項	⑳	罪種等に応じて確認する事項	・マスコミ対応への悩み（無・有） 【生命身体犯の場合】・犯給金の説明（受けた・受けていない） ・犯給金の申請（無・有） 【交通事犯の場合】・加害自動車の保険加入状況（無保険・自賠責のみ・任意保険）	
（関係機関等） 有効資源	㉑	身近な人の協力	・協力者の存在（無・有： ）	
	㉒	他機関	・現在利用中の医療／福祉サービス、制度（無・有： ） ・他機関への相談歴（無・有） ・連携の必要性（無・有：連携先 ）	
	㉓	その他		

（中野区犯罪被害者支援総合的対応窓口 提供）

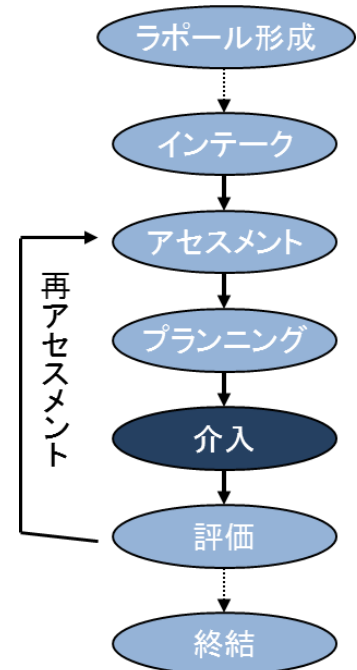
5 実践する（介入：インターベンション）

被害者のニーズに対して、具体的に支援を展開していくことになりますが、その段階を介入と呼んだり、インターベンションと呼んだりします。

ポイント

<介入で行うこと>

- ・直接的な援助・支援の方法でサービスを提供する
- ・制度、サービス、資源と被害者とを結びつける
- ・他職種、他機関・施設のスタッフおよび市民との協働体制（チーム）をつくる



① 役所でできることを考える

被害者の状況は、事件の捜査・公判にともなう負担、精神的な問題、仕事の問題、学校の問題、家や家族の問題、介護の問題、保険交渉の問題など多岐にわたる場合が少なくありません。それらの複雑多岐にわたる問題に対しての支援計画に基づいて、直接的な援助・支援の方法でサービスを提供していくことになります。役所でできることを最大限に考えてみる視点が欠かせません。被害者のニーズとして高い、アウトリーチ支援（同行支援など）ができるとよいでしょう。

② 支援ネットワークを利用しよう

多岐にわたる被害者の問題に対する支援を行おうとするとき、役所が中心となって担える支援ばかりではありません。実際、役所ができることは限られています。すべての問題に対応できるだけの人手がないところも多いでしょう。実際に「制度、サービス、資源と被害者とを結びつける」ことが大切になります。適宜、社会資源の紹介を行い、コーディネートすることが、被害者の不安や負担等の軽減につながります。

その被害者のための支援ネットワークをつくり、他職種、他機関・施設のスタッフや市民との協働体制でかかわることが求められます。その際、ネットワークの中心は被害者です。被害者を中心に関係機関・団体・個人が協働で支えていくという発想がなければ支援を継続的に行うことが難しくなってしまいます。フォーマル、インフォーマルの社会資源をフル活用する視点が欠かせません。

コラム： 対処法に関する基本的な情報提供

心身の苦痛な反応や生活ストレスにうまく対処する方法について、被害者と話しあうことも有効です。

適切な対処行動とは、不安をおさえ、苦痛な反応を減らし、状況を改善し、大変な時を乗り越えることに役立つ方法です。サイコロジカルファーストエイドという手法の中から、一般的に役に立つと思われる対処法を以下に挙げます。

- ・誰かに話して支えてもらう。
- ・必要な情報を得る。
- ・適度な休養、栄養、活動。
- ・建設的な気晴らしをする。（スポーツ、趣味、読書など）
- ・できる範囲でいつものスケジュールを維持するように努める。
- ・しばらく動揺するのは当たり前だ、と自分に言い聞かせる。
- ・楽しいことを計画する。
- ・きちんとした食事をとる。
- ・休みをとる。
- ・誰かと一緒に時間を過ごす。
- ・サポートグループに参加する。
- ・リラクセーション法を用いる。
- ・自分自身とゆっくり対話をする。
- ・適度に運動する。
- ・カウンセリングに行く。
- ・日記をつける。
- ・状況をよくするためにいますぐできる、何か現実的なことに集中する。
- ・過去にうまくいった対処法をやってみる。

●不適切な対処行動とは、問題解決にあまり効果がない以下のような方法です。

- ・苦しさを紛らわすために、アルコールや薬物を用いる。
- ・ひきこもってじっとしている。
- ・家族や友人とのつきあいを避ける。
- ・あまりに長時間働く。
- ・怒りを爆発させる。
- ・自分や他人を過度に責める。
- ・食べ過ぎる、あるいはきちんと食べない。
- ・長時間テレビを見る、あるいはゲームに没頭する。
- ・リスクや危険のある行為をする。
- ・自分のからだを粗末に扱う。（睡眠、食事、運動を十分にとらないなど）

●よい対処法と悪い対処法について話しあう目的は以下の通りです。

- ・いろんな対処法の選択肢についてじっくり考える手助けをする。
- ・その人の対処能力を見極め、把握する。
- ・適切でない対処行動のマイナスの結果について十分に考える。
- ・目的を視野に入れた上で対処法を選択できるよう励ます。
- ・自分で対処できる、自分でやっていけるという感覚を高める。

兵庫県こころのケアセンター：サイコロジカル・ファーストエイド 実施の手引き第2版

6 支援を振り返る（評価：エバリュエーション）

支援が一区切りつき、支援を点検する時期が訪れます。その際、支援が適切に実施されているかを振り返ることになります。「モニタリング」といって「日常的・継続的な点検」を行い、場合によっては再びアセスメントを行うことも出てきます。またこの機会に、そのケースから互いに学んだことを関係者で共有していくことが、今後につながります。

ポイント

<評価で行うこと>

- ・ 被害者の心身の状況および社会状況に変化がないか、新たなニーズが生じていないか確認する
- ・ 被害者の希望が叶えられているかに着目する
- ・ 新しいニーズが出てきた時は再アセスメントを行う

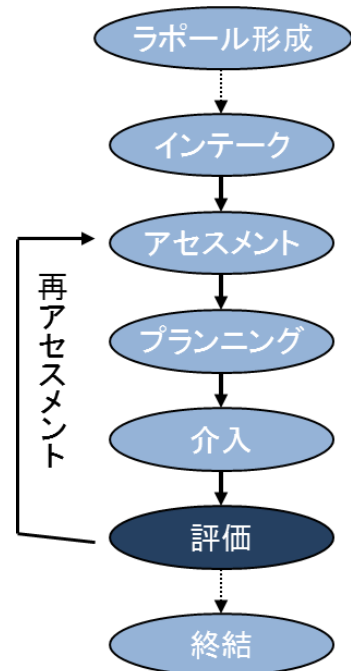
① 引き時を見極めよう

犯罪被害者やその家族を支えるということは、時には何年ものかかわりになることがあり、長くなればなるほど、被害者も支援者も、いくつもの山や谷を乗り越えることになります。

とりわけ事件直後の大変な時期を一緒に乗り越えてきた場合は、時間の経過と共に、被害者と担当者の人間関係は密なものになっています。支援の中盤以降では、被害者が担当者を気遣うといった、逆の援助関係が生まれることもあります。このような時、実は、〔被害者－担当者〕の関係は終結の時期にさしかかっているといえるでしょう。

② 事例を検討する機会をもとう

担当者間の事例検討会やスーパーバイザー※の助言により支援経過をまとめて検討する機会を設ける必要があることが望ましいです。ネットワークの研修会などで事例を提出し検討してもらい、支援事例を“振り返る”ことを通して、援助過程が終結に向かうこともあります。これらの振り返る機会は、相談員の支援が間違っていたことを責めたり、批判を受けたりすることが目的ではありません。さらなるよい支援のために、また相談員の資質向上および人材育成のために必要な大切な機会です。それらの評価の過程を経て、ケースの終結に向かうことになります。



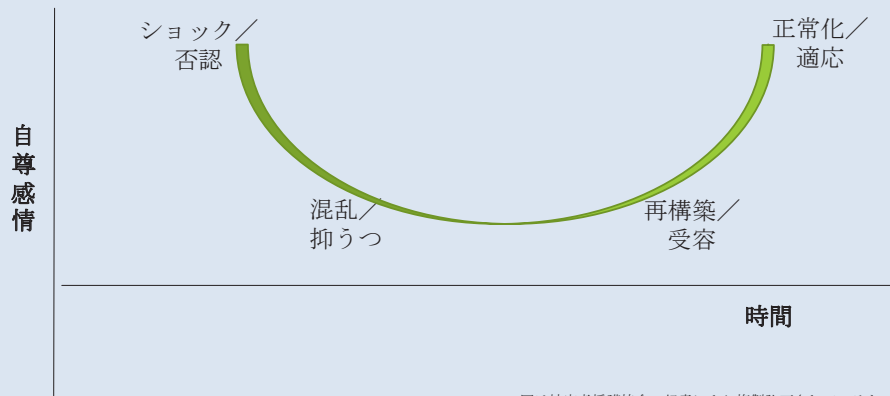
※ スーパーバイザー：実践の経験や知識・技術を持った熟練した援助者を指し、ケース等の指導・助言をする。

コラム： 時期による課題の違い

●回復のプロセスを知ろう

事件事故にいつ遭遇したかによって、またいつ相談につながったかによって、その人の事件からの回復過程や生活再建の程度は異なってきます。

一概には言えませんが、時間の経過とともに気持ち（自尊感情）に変化が生じると言われています。



●被害者が置かれている段階を理解しよう

支援者がかかわるとき、被害者がどのような状態にあるかによって、行う支援は違ってきます。図1のような、事件直後（直後～半年）は、何よりも安全を確保する支援が必要でしょう。図2のような中期（半年～幅があります）は、日常生活を支える支援が欠かせません。図3のような事件事故から前に進める時期や形は、人によって様々です。自助グループにつながったり、講演で体験談を話すなどの社会との再結合を見守ったり後押ししたりする支援が手助けになることもあります。

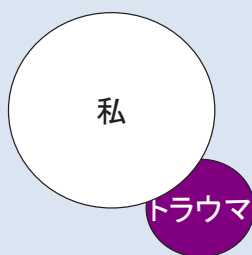


図1. 突然の犯罪等によるトラウマは、私を脅かす「異物」「脅威」



図2. トラウマに圧倒され押しつぶされそうになっている私



図3. トラウマから一歩踏み出す私

（佐藤俊一・武内一夫編者『医療福祉学概論』川島書店p126を参考に作成）

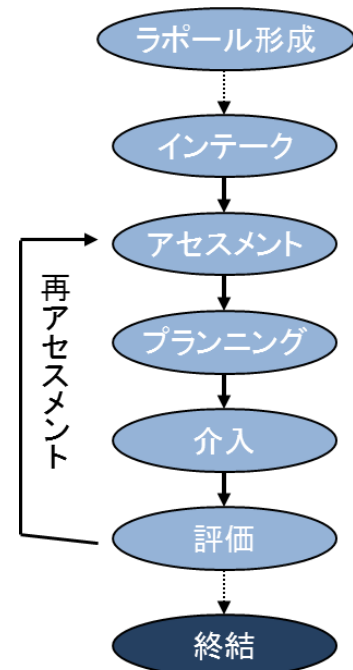
7 支援を終結する（ターミネーション）

被害者支援の場合、被害後の苦しみは長年にわたるため、支援が完全に終結するといったことはほとんどありませんが、具体的な支援が一旦終了した段階で、一区切りと考えることができます。

ポイント

<終結で行うこと>

- ・ 援助の終結について確認する
- ・ 終結することに対する感情をわかち合う
- ・ 被害者と援助の展開過程を振り返る
- ・ 終結後の生活課題と予後（フォローアップ）について確認する



① 被害者とともに振り返る

援助の終結に当たり、その終結することについて被害者と共に共有し、その感情をわかち合えることが望ましいです。また、その際に、今までの支援経過を共に振り返り、ここまで被害者・その家族が頑張ってきたことに対して労うことも大切な終結に向かう過程です。

② フォローアップの設定を行う

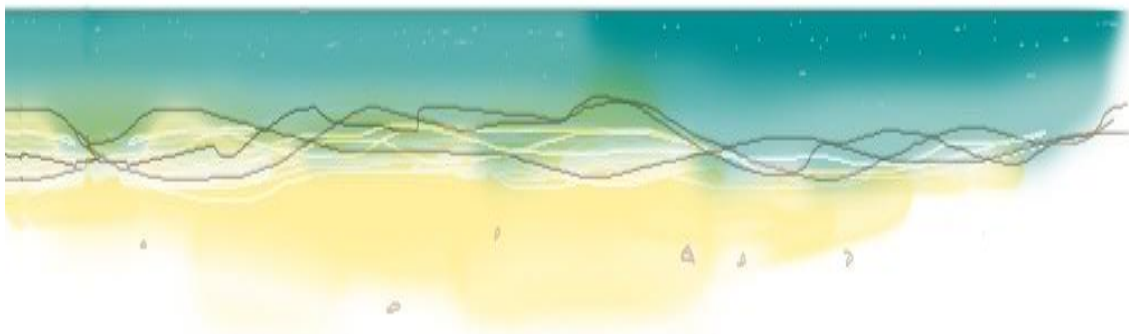
突然に支援を打ち切らない視点が大切です。支援計画を段階的に立てたように、支援を終結する時も、段階的に支援内容や支援時間数を減らしていきます。例えば、被害直後は、毎週連絡をしていたとしても、状況が落ち着いてくれば、2週間に一度、次は1カ月に一度、2カ月に一度と頻度を空けていきます。もしくは、被害者によっては、半年後などにその後の状況を確認する面接や電話の約束を入れる方法もあります。これを「フォローアップをする」と言い、細やかな対応が求められます。

また、支援を終了する時期に、新たな課題が出てきているかもしれないことへの配慮も必要です。例えば、犯罪で息子を殺された家族の法廷付き添い支援を行った場合、刑事裁判が終わると、裁判所等への同行支援等も終了することになります。しかし、その頃ある

いはその後に、息子の同胞である娘が不登校になってしまった、あるいは、加害者側が出所してくるので報復が心配、といった問題が浮上していることもあります。そのような時には、再度アセスメントをしておし、プランニングを行い、さらなる援助を展開する必要が生じていることになります。

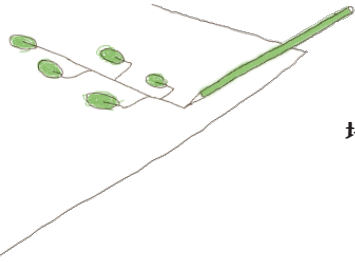
③ 新たな関係の発展の可能性も視野に

犯罪被害者支援においては、支援が一旦終了した場合であっても、当事者同士のサポートを行う上で、重要な人的社会資源として、“支援者と被害者の良き協力関係”に発展することもあります。自助グループへの参加という形でかかわることや、役所の広報啓発活動への協力者として講演会の講師を務めてくれる被害者もいます。このような行動は、被害者が新たな人生へと踏み出した証になると同時に相談員にとっても被害者等から力を与えられる機会となります。ただ、すべての被害者がそのような活動に積極的にかかわる必要はありません。反対に、事件関連から距離をとって新たな人生を歩んでいきたいと思う被害者がいて当然であることも重々に認識しておく必要があります。





【コーヒーブレイク】



窓口担当者インタビュー

地方公共団体の窓口で犯罪被害者支援に長く携わってきた
Iさん（東京都特別区）に、インタビューを行いました。

Q どのような立場で窓口にかかわっておられますか？

A 50万人未満の特別区で、犯罪被害者等支援の総合的対応窓口の担当者を兼務（兼務内容：高齢者虐待対応と認知症支援）で行ってきました。平成20年に窓口ができてから担当してきています。常勤1名、非常勤1名体制でかかわっています。

Q どれぐらいの相談件数がありますか？

A 電話相談は年間300件ぐらい、面談相談は年間100件ぐらいです。殺人・傷害致死・暴行・傷害等被害、交通事故、性暴力、財産的被害・詐欺もあります。

Q どのようなことを大切にされてきましたか？

A この窓口にたどり着いたことについて“「ありがとう」という気持ち”をもつということでしょうか。ここにたどり着くまでに相談したり支援を求めた他機関で傷ついて来られる方が多いのです。

Q どのような視点から支援をなさっているのですか？

A①当事者中心（パーソンセンタードケアとかナラティブアプローチともいう）の視点を大切にしています。具体的には、こちらの思いは置いておき、ひたすら相談者に語ってもらうのです。その中から浮かび上がるものを解決する中で信頼が生まれます。

A②公衆衛生的な視点も意識しています。個々の問題を解決するだけでなく、点を線に、そして面として考えることを指します。今ある問題だけでなく、縦横ななめで眺めるんですね。国や都道府県の支援はまだ行き届いてないので、そちらに合わせないで、あくまでもその方に必要な支援は何か考え、求めていくこと。ないものは作っていくぐらいの勢いがあるといいですね。

Q 今年から担当になります。支援をするのにどこから取り掛かったらいいですか？

A①“日常生活が保てているかの確認”から始められてはいいかでしょうか。できなくなっていることの手伝いの調整をしていくことが信頼関係をつくるのには一番効果的です。衣

食住の他、仕事、子どもの学校のこと、習い事、ペットの世話など、その方が一番大事に思うことを一番大事に解決するように一緒に考えることです。

A②ケースが舞い込んでこなければ、多くの機関との顔の見える関係づくり（庁外庁内）から始めましょう。自然とケースが舞い込んでくるようになります。

Q 対応するのは、やはり大変なのでしょうか。

A 大変かどうかは人によるのでしょうか。どうあれ、対応する際に、被害者の“回復する力を信じること”です。被害者は、一時的な解離、麻痺状態、その後の刑事司法に巻き込まれていくことから無力感や孤独感にさいなまれている場合も多いのですが、できるだけ早い時期に支援の手が入ることで、被害者は回復をしていきます。

Q 行政の窓口だからできることってありますか？

A①まだまだ、被害者の実態は市民に知られていません。学校お話し会、区民向け講演会、職員向け研修会など、多くのところで当事者の直接のお話を聞いていただけるようにコーディネートできるとよいと思います。

A②社会ではマイノリティーになるのですが、LGBT、セックスワーカーの被害対応もあります。同性間のDVや強姦は警察では認めてもらえません。またLGの方が、「矯正させてやる」とか言われて性暴力に遭うことが多いと言われています。セックスワーカーの場合は、例えば契約以外の仕事を強要されたり、無理やりAVに出演させられたり、経済的搾取の問題も起こっています。そういったマイノリティーにも公平に配慮できるのが行政としてあるべき姿だと思っています。

Q 行政の窓口の課題ってありますか？

A 他の自治体で事件事故に巻き込まれたり、遺族が他の自治体にいたりすることが多いです。事件事故後に転居されることも多いです。だからこそ、全国の自治体窓口が一緒に力を付けていく必要があります。

Q 私たちに、エールをお願いいたします！

A 自らのバーンアウト防止のためにも、日ごろからチームで対応するなど、一人だけで抱えないことが必要だと思います。日頃から窓口担当者同士で仕事以外のことでたくさん話し合っておくことが、いざという時のあなたの助けになります。他の自治体、他の団体などに知り合いを増やし、愚痴も含め話ができる人を増やすことも大切です。

第4章 事例で見てみよう（基礎編）

【田中明子さん(仮名) 28歳】



会社員の田中さんは現在東京のアパートの3階で一人暮らし。実家は九州。ある夏の日、ベランダの窓を開けて寝ていたところに侵入され強姦の被害に遭う。犯人はその日のうちに逮捕される。警察や検察の事情聴取が不安だということで、窓口を訪れた。事件後不安が強く、食事が摂れない、眠れないという状態。

聞いてもらえかしら・・・？



悪い対応

元気に対応するようにしています。



田中：あの一、すみません。（声を掛けるまで気が付かない）

田中：あの一、えーと、ちょっと相談が・・・。

田中：（うなずく）

田中：田中明子です。住所は〇〇市△△

田中：一人暮らしです。

田中：少し具合が悪くて。

田中：だるいのと食欲がなくて、あと眠れません。

田中：会社員です。

田中：はい、何とか行っていますが、休みたいと思っています。

田中：ありません。

田中：えーと・・・。（思い切って）先日家に押し入られて、襲われたんです。

田中：いえ、あの一、強姦です。窓を開けていた私が悪いんです。

田中：すみません・・・。それで、検察に事情聴取で呼ばれたので行くのですが、勇気が出なくて。

田中：いえ、恥ずかしくて誰にも言えませんでした。

田中：はい。ありがとうございます。（来た時よりもがっかりした様子）

担当者：为什么呢。（事務的な言い方）

担当者：そうですね。ではここにおかけください。

担当者：お名前と住所を教えてください。（事務的）

担当者：ご家族はいらっしゃいますか。

担当者：今日はどういうことでいらしたのですか？

担当者：どのように具合が悪いのですか？

担当者：そうですね。田中さんのお仕事は何をされていますか？（調査のような感じ）

担当者：仕事は行けていますか？

担当者：どこかかかりつけの医療機関はありますか。

担当者：何か思いあたる理由がありますか。

担当者：襲われたって強盗ですか？

担当者：えっ？ 強姦ですか？ なぜ窓なんて開けていたんですか？（驚き、不快な表情になる）

担当者：自分がお話ししなければならいんですから、頑張っていかないと。家族には相談しましたか。

担当者：そんな大事なことは、ここより前にご家族に相談すべきでしょう。色々悩んでいるようですが、しっかりしないと。頑張ってください。

好ましい対応

聞いてもら
えるかし
ら・・・？



丁寧に聴く
ことに徹し
ています。



田中：・・・ええ・・・

ちょっと悩んでいることがあって・・・。

このリーフレットを見て相談に来ました。
(犯罪被害者等相談支援窓口リーフレットを
見せる)

担当者：こんにちは。どうかされましたか？

◎悩んでいる相手に気づく

担当者：そうでしたか。

どうぞ、こちらにお出でください。

(相談室へ案内する)

この部屋のどこだと安心して座ることが
できそうですか？

私は担当者の〇〇です。(自己紹介)

よろしければ、少しお話伺えますか？

こちらで相談にのれることがあるかもし
れません。

◎相談を勧める

田中：はあ・・・

でも、話をしてどうにかなることだったらい
いのですが・・・

問題がいっぱいありすぎて、もう・・・
生きているのが嫌になるくらいなんです・・・

担当者：生きているのが嫌になるくらい・・・

それはおつらいですね。

ここでは、ご自分のお話したいことをお
話ししていただくことになっています。

田中：大変な事件に遭ってしまって、
不安で。

担当者：そうだったんですね。

よくこの窓口に来てくださいましたね。

田中：はい。

担当者：事件の内容は特に話したくなければ何うこ
とはありません。

お話しできることからお話くださいね。
どう呼びしていいかわからないので、ま
ずはお名前だけ伺ってもよろしいですか。

田中：はい、田中です。

・・・

実は、先日アパートで寝ていたところ
・・・開いていた窓から男が侵入してきて
・・・強姦されました。

私は急いで警察に駆け込んで、
警察の方が犯人を逮捕してくれました。

田中：私が窓を開けていたからです。

田中：そうでしょうか。

田中：家族にも言えないし、
みんな窓を開けてたからだって言いそうだし。
悩んでしまって、死にたいくらいだったんです。

田中：そうでしょうか・・・
でも・・・
一人ではどうしたらいいのかわからなくて・・・

田中：はい・・・
検察から呼ばれて事情聴取に行くんですけど、
検察なんて行ったことないし、これから
どうになってしまうか、不安で。

田中：はい。
何を聞かれるのか不安だし、妊娠や性感染症
も心配です。
今は不安が強くて食事が摂れません。
夜も眠れないし、最近、仕事に集中できない
し、失敗も多くなって、上司から注意される
んです・・・
自分が情けなくなります・・・(泣)
私の調子を心配して、親がときどき電話を
かけてくるんです。
でも、心配をかけたくないし・・・。
みんなに迷惑かけてしまう・・・。

田中：・・・ありがとうございます・・・(泣)
最近は夜も眠れなくて・・・。
それに、食べられない時もあるので。
とてもつらいんです。

担当者：そうでしたか。
それは大変でしたね。

担当者：いいえ、悪いのは加害者です。
あなたは安心できるはずの家で寝ていただけです。

担当者：そうです。
悪いのは加害者です。

担当者：本当に辛かったですね。
何ができるか、ゆっくり考えていきましょうね。
田中さんはちゃんと警察に被害届を出され、
警察が加害者を逮捕したんですね。警察
に行くのは怖かったと思いますが、田中
さんはちゃんと警察に行けたのですから、
ものすごい力をお持ちだと思います。

担当者：もしよかったら、心配なことを話して
いただけませんか？
◎話すことを促す

担当者：検察はそんなに行くところではないし、
不安ですよね。
◎判断・批判せずに話を聞く

担当者：ご自身の生活もあり、本当に大変でしたね。
今までよく頑張ってくださいね。

田中：はい。

田中：はい・・・

田中：そんなことをしてもらえるのですか？
自分のことだから、
自分で何とかしなきゃと思って・・・。

田中：はい。その通りです。

田中：はい。
以前やれていたこともできなくなってるし、
頑張りもきかないし・・・

田中：はい。

田中：警察もドキドキしましたが、
検察や裁判所なんてドラマの世界ですから、
本当にどうしたらいいかわからなくて困って
いました。

担当者：それは、おつらいですね。

担当者：私たちは、田中さんの悩みを一緒に考えて、
田中さんの助けになりたいと思っています。

担当者：まずは、検察と一緒に伺いましょうか？私
たちは事情聴取の部屋には入れませんが、
控室で終わるまで待っていますので。

担当者：そうだったのですね。
お話では、田中さんは事件によっていろ
ろと悩みを抱え、気持ちが落ち込んで、や
る気がでない、集中できない、食べられな
い、眠れない状態にあるということす
ね。また、自分を責めてしまいとても追い
詰められておられるということですね。

担当者：以前の田中さんとは全然違う状態ではない
ですか？
これは、事件事故後に多くの方に起こる反
応です。急性ストレス障反応が出ている状
態です。

担当者：この反応は異常な事態に対応するために人
間に備わっている正常な反応です。これか
ら一つひとつ、解決の方法を一緒に考えて
いきましょう。

担当者：まずは一緒に検察庁に行きますが、その後
の流れを説明します。
(司法の流れを説明する)
◎安心と情報を伝える

担当者：そうですね。
私も警察なんか遠回りして通りたくなり
ます。ご自分のことで行くのは本当に大変
だったと思います。
警察と検察では聞かれることが同じよう
ですが、少し違います。
警察ではあったことを時系列に聞かれる
だけです。
でも検察では事件の時の気持ちや、加害者
にどんな罰がふさわしいかなど、気持ちを
聞かれたりします。
これは時系列の話よりも苦しく思う方
も多いようです。

急に聞かれるとなんと説明したらいいかわからなくなる方もいらっしゃるので、もしよかったら、何か一つノートを作って、事件について思う事や思い出したことなどを書いてみるといいですね。
この作業は一人で取り組むと怖くなったり悲しくなったりしますので、できれば一緒にやっていきましょう。
検察ではノートを見ながらではだめと言われる可能性がありますが、一度書いてみておけば、忘れないと思います。

田中：なるほど。

担当者：では検察に行く日が決まったらご連絡をくださいますか。
都合を合わせて一緒に伺います。

担当者：後は体調のことです。
事件後に産婦人科に行かれましたか。

田中：警察の方が連れて行ってくれました。
証拠を採って、性感染症の検査をしてもらいました。

担当者：緊急避妊のピルは飲まれましたか。

田中：飲みました。

担当者：説明があったかもしれませんが、
72時間以内に緊急避妊ピルを正しく飲めれば避妊の効果は約8割と言われています。吐いたりしないで飲めたのですね。

田中：はい。

担当者：では妊娠の心配はほぼないと思っていいのではないのでしょうか。その日に行った性感染症の検査は、その日の時点で性感染症に罹っていなかったかを調べるものです。
事件によって、性感染症に感染したかどうかは、3カ月くらい経ってから調べます。
保健所では予約制匿名無料でHIV、梅毒、クラミジアという感染症の血液検査ができます。電話で予約して行ってみてくださいね。大体〇月くらいの検査日ですね。

田中：はい。わかりました。

担当者：先ほど具合が悪くなるのは、ストレス後に起こる当然の反応と言いましたが、それにしても日常生活に支障を来すほどでは困りますよね。

田中：はい。

担当者：日常生活で困っていることはありますか。
買い物や食事の支度などはできますか。

田中：外に出ることが不安です。
うちに1人でいると不安なので、今は友達のうちから会社に行っています。
友達が買い物や食事の支度をしてってくれています。

担当者：いいお友達がいらっしゃるんですね。
これも田中さんの力ですね。

田中：いつまでも友達のうちにお邪魔
しているわけにいけないので
引っ越したいと思っていました。

田中：お願いします。

田中：はい。

田中：そうなんです。
ちっとも仕事に集中できなくて。

田中：いいえ。

田中：クリニック□□がいいかな。

田中：お願いします。

田中：お願いします。
保険証は持っています。

田中：大丈夫です。

田中：はい。名前は田中明子、住所は〇〇市△△
電話番号は□□□□です。

うちで被害に遭った場合、怖くなって引越
しを希望される方も多いのですよ。
ご希望があれば警察署にある支援ネット
ワークの会員の不動産屋さんに連絡する
こともできます。

担当者：では、それも一緒に行けると言う日に不動
産屋さんに行ってみましょう。
私から連絡しておきます。

担当者：その後も買い物や食事など家事ができない
ようなことが続くようなら、家事援助のサ
ービスなども考えてみましょう。

担当者：眠れないのはつらいですね。
不眠が続くと、いい考えが浮かばないし、
仕事や体の健康にも影響が出ることがあ
りますね。

担当者：眠れない時に診てくれるのは精神科です。
精神科にはいらしたことがありますか。

担当者：では、市内で私たちがよくお願いしている
医療機関がいくつかあります。
この中で（医療機関リストを示す）
ご自宅に近いとか職場から行きやすいと
か、行ってみてもよさそうなどころはあり
ますか？

担当者：ではちょっと電話でいつなら診てもらえる
か聞いてみましょうか。

（その場で電話する）
担当者：これから行ったら診てもらえるそうです。
一緒に行きましょうか。
保険証はお持ちですか。

担当者：今日は一気にお話ししてしまいました。
お疲れになったと思います。

担当者：今日は精神科に一緒に行きますし、そのう
ち検察にも一緒に行きます。
不動産屋さんにも行けます。
これまで、一人でどうしようか悩んでいら
したと思いますが、これからは、私たちと
一緒に色々考えて行きましょう。
今後の連絡のためによかったら、お名前と
ご住所と連絡先を教えてくださいませんか？

担当者：ありがとうございます。

今日伺った情報などは、田中さんの許可なしには誰かに伝えることはありませんので、ご安心ください。

田中：今日は思い切って来てみて良かったです。

担当者：そうですか、それなら良かったです。

繰り返しますが、ここに来られたのは田中さんの力です。

私たちは田中さんの元々持っている力を取り戻していただくお手伝いをさせていただくだけです。

今後ともよろしく願いいたします。

————THE END————

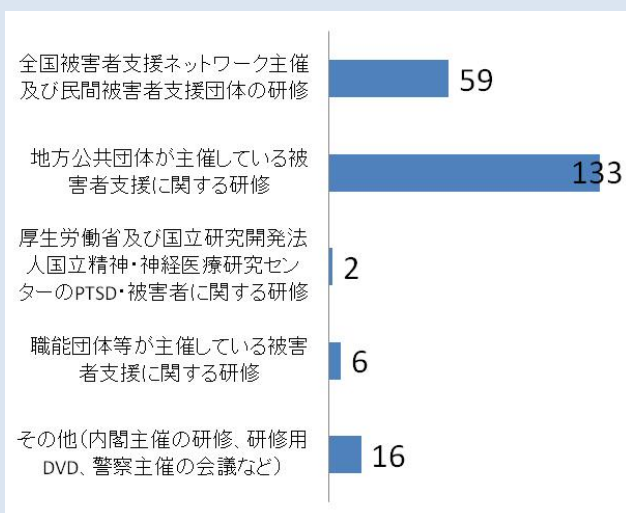


コラム Column: 研修を受けよう

犯罪被害者支援を長年業務としてきた人は地方公共団体窓口にはほとんどいないのが現状です。また異動によって数年で部署が変わることも多いものでしょう。

しかし、犯罪被害者支援を積極的に行っていくためには、そのための研修が欠かせません。研修に出ていくことで、関係機関とのネットワークづくりのきっかけになることも多いです。

このガイドブック（P 7）の地方公共団体における犯罪被害者支援総合対応窓口調査（N=364）から、窓口対応担当者がどのような研修に参加しているかの詳細を見てみます。何らかの研修を受けた方は半数 167 名（53%）に上りました。



結果から、地方公共団体が主催している被害者支援に関する研修の受講が多いようです。県主催の会議から、警察主催のネットワーク会議まで多様です。国が音頭をとって行う都道府県・政令指定都市犯罪被害者等施策主管課室長会議というものもあります。

次に多いのは、全国被害者支援ネットワーク主催及び民間被害者支援団体の被害者支援に関する研修でした。

全国ネットワーク主催の研修は年 1 回秋頃に行われており、クローズド

の研修もありますが、一部一般公開している研修があるので参加してみてください。

民間被害者支援団体の研修とは、支援団体のボランティアや相談員の養成講座等として開催するところが多く、開催時期は各民間被害者支援団体によって異なります。各都道府県の民間被害者支援団体に詳細はお問い合わせください。

その他、性暴力被害、DVやデートDV、PTSD やメンタルケア、虐待、グリーフケア、加えてLGBT、セックスワーカーが置かれる状況などについての研修などもネット等で検索して、できるだけ多く参加してみましょう。知識を得る意味もありますが、そこで例えば他の自治体で犯罪被害者等支援に取り組んでいる仲間と出会う可能性もあります。

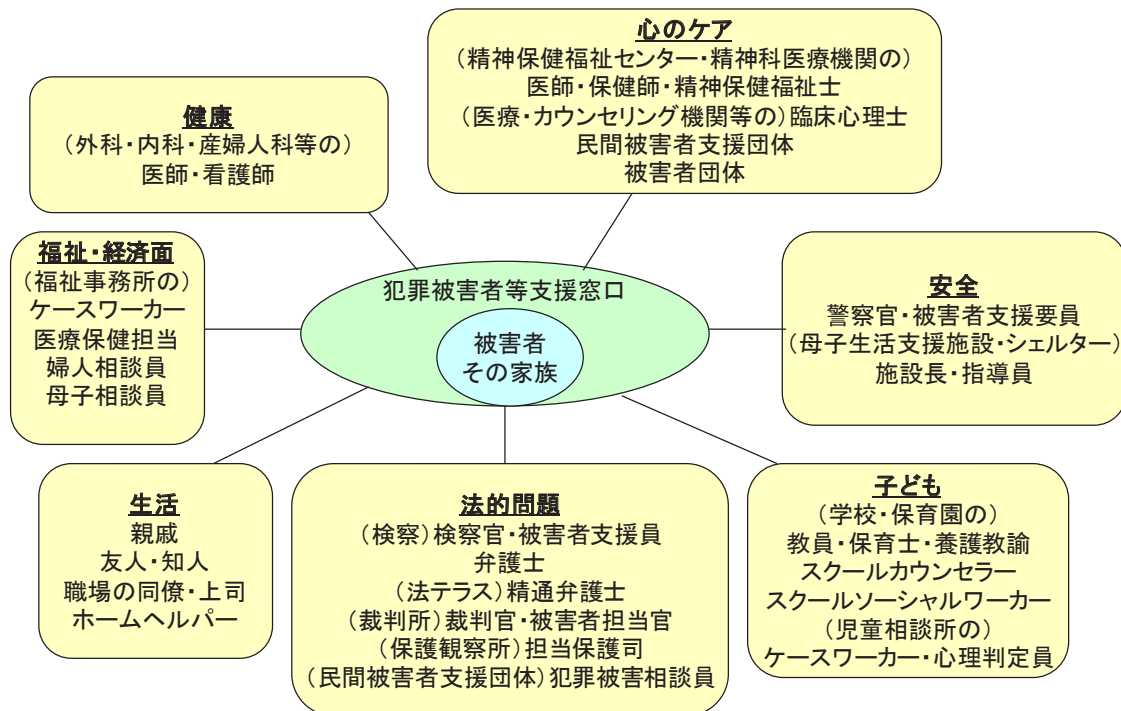


第5章 支援のための準備

1 社会資源の確認

(1) 社会資源とは

社会資源とは、被害者等のニーズを充足するために用いられる、有形無形のものであり、法律、制度、機関、人材、資金、技術、知識等の総称です。



犯罪被害者が利用できる社会資源は、かつては非常に限られてきました。しかし現在、犯罪被害者等基本法が施行されたことで、被害者の取り巻く状況は大きく変化しました。基本的施策における（相談および情報の提供等）（損害賠償の請求についての援助等）（給付金の支給に係る制度の充実等）（保健医療サービスおよび福祉サービスの提供）（安全の確保）（居住の安定）（雇用の安定）（刑事に関する手続への参加の機会を拡充するための制度の整備等）（保護、捜査、公判等の過程における配慮等）などについての社会資源は、以前と比べると格段に整ってきているのです。上記の図にあるように、被害者を取り巻く環境は、さまざまな専門家・関係者の支援が得られやすい状況になってきています。

ただ、これらの被害者を支える社会資源は、同じ名称をもつ機関であっても、地域の特性によって、どのように利用できるか異なっています。また、担当者間の関係性によって、より柔軟に対応してもらえることもあります。

（２）関係機関の把握

（１）で述べた機関のほかにも、犯罪被害者等の支援で関係してくる機関は多数あります。支援する被害者によって、どのような機関と連携するかは異なってきますが、その目安としては下記のような機関があげられるでしょう。その人の生活に密着した支援をすればするほど、関係する機関の数は増えるはずです。被害者が目の前に現れてからあわてることがないように、日ごろの業務の中でどのような社会資源を活用できそうであるか、把握に努めていきましょう。

警察	各警察本部・各警察署	子ども関連	児童相談所
司法関連	法テラス (地方・簡易・家庭)裁判所 検察庁 弁護士会 司法書士会 など		児童家庭支援センター 児童養護施設 乳児院 情緒障害児短期治療施設 児童自立支援施設 保育所・園(一時保育) ファミリー・サポート・センター 教育委員会 学校 日本スポーツ振興センター など
住居関連	公営住宅(窓口:地方公共団体) 母子生活支援施設 民間シェルター など		
医療関連	病院(産婦人科・精神科)・クリニック カウンセリングセンター など		
福祉関連	福祉事務所 精神保健福祉センター 地域包括支援センター 障害者基幹相談支援センター 介護／障害福祉サービス事業所 保健所 社会福祉協議会 など	職能団体	医師会 看護協会 社会福祉士会 精神保健福祉士協会 臨床心理士会 など
女性関連	男女共同参画センター 女性センター 配偶者暴力相談支援センター 婦人相談所 民間シェルター など	就労関連	労働基準監督署 ハローワーク 総合労働相談コーナー など
刑事施設・保護観察所等	保護観察所 刑事施設(刑務所・少年刑務所・ 拘置所) 少年院・少年鑑別所 地方更生保護委員会 矯正管区 など	総合的対応	都道府県・市町村(犯罪被害 者相談、市民相談) 民間被害者支援団体 被害者団体 犯罪被害救援基金 など
		その他	自助グループ 消費生活センター 社会保険事務所 法務局・地方法務局(人権相 談) 外国人在留インフォメーション センター など

2. 広報・啓発・研修の開催を

（１）犯罪被害者等相談の窓口状況

被害者支援等総合対応窓口担当になった方たちの中には、過去にその窓口で相談が寄せられたことがないとぼやかれることがあります。実は現在、全国的にその傾向が高く、調査ではなんと 82%が過去に相談がなかったという結果（P. 7 参照）が出ているぐらいです。

しかし、これは当然の結果といえます。そもそも、地方公共団体における犯罪被害者等の窓口設置は、ここ数年で内閣府（現、警察庁）を中心に推し進められてきた施策の一つであり、歴史は浅く、認知されていないのです。同じ庁内ですら、その窓口の存在について知らされていないといったことすらあるかもしれません。

しかし、反対にいうと、これから、相談を受けていける体制を、各地方公共団体の窓口で整えていくことが必要となっています。決して、あなたの街に被害者がいないのではなく、単に、相談できる窓口を知らないのです。窓口がある以上、市民に活用してもらえるように整えていくことが求められています。

（２）窓口のPRから始めよう

まずは、自らの窓口のPRの作戦を立てましょう。簡易なものでも構わないので、独自の啓発カードやパンフレット等を用意しましょう。

庁内には、住民票の提出のためや、健康保険の手続き、福祉サービス利用、死亡届の提出等で、被害者は役所の窓口に来ていることも多いです。それらの被害者が他の窓口に来られたときに、確実に、犯罪被害者等の相談窓口を紹介してもらえるようにしましょう。相談するか否かは被害者が決めることですが、少なくとも相談できる環境があることを伝える努力は惜しまないようにしましょう。被害者によっては、相談窓口に出向く決断をすることに躊躇することもあるので、相談のニーズがありそうであれば、被害者等の同意をとった上で、直接、相談対応窓口まで同行し、担当者から情報提供をしてもらえるように申し合わせておくことも一案です。

（３）講演会や研修会を企画しよう

市民に、どのようにしたら、犯罪被害者等の窓口について知っていただくことができるでしょうか。市報等といった媒体を使って窓口の存在を広報することも一案です。

ただ、被害者は、自分の生活も立ち行かなくなっている中で、市報の窓口情報を頼って相談をされるということはそれほど多いとは思えません。基本的に、被害によって社会や

人への安全感や安心感が感じられない状態になっており、みずから支援を求めること（援助希求力や help-seeking と呼びます）は被害者は極めて低いことが知られています。

よって、地方公共団体として、市民への普及啓発を兼ねた講演会や研修会を企画することが重要となります。市民には、まだまだ「犯罪被害者等」という人々が遠い存在で、中には何を困っておられるかといった点が理解いただけないことも多いです。市民が犯罪被害者等の状況を理解することで、身近にいる被害者に周囲の人が気づき、窓口につないでくれることもあるかもしれません。また、講演会の内容によっては、被害者自身も参加してくださるかもしれません。こういった場の提供を通じて窓口担当者の顔がわかり、相談につながる場合も出てくるでしょう。講演会終了後に個別相談を受けることができるように、相談をうけるのに差支えない場所（個室等）を準備しておく配慮もあってほしいものです。被害者に相談したいと思ってもらえるような講演会の企画を考えてみましょう。

コラム **Column: ご遺族・当事者を講師でお迎えすること**

講演会や研修会を開催する際に、やはり、心に沁みるのは“生の声”です。

是非、講演会等に犯罪被害当事者を招聘いただき、そこから学ばせて頂く機会を、あなたの地方公共団体でも企画してください。ただ、その場合に、留意することは以下のとおりです。

- ① ご遺族や被害当事者に被害経験談を話させることになるので、非常につらく、大変なことであることを常に意識しましょう。いろいろなところで講演をなさっているご遺族であっても、同様です。
- ② 犯罪被害者といっても、犯罪種別もいろいろです。たとえ種別が一緒でも、保険や裁判の状況は異なり、被害からの回復程度も様々です。複数名の被害者を講演に招聘する場合など、決して一括りにしたり、比較したりと、心情を傷つけるような発言は慎みましょう。
- ③ 講演中にも、フロアの様子などで色々なお気持ちになるものです。また、被害体験を話されることで被害の再体験をすることになりますので、人によっては周囲に過敏になってしまう、疲労感がどっと出てくることがあります。講演会終了後は、振り返りの時間を確保し、感想を聞き、慰労の言葉をかけて、安全にお帰りいただく配慮をしましょう。
- ④ 講演会といっても、個々の被害体験の詳細をお聞きしている意識を持ちましょう。報告書等を作成する際など、明記しない方がよい部分など、あらためて確認する作業を怠らないようにしましょう。
- ⑤ 講演後に、相談を持ちかけられたときは、柔軟に対応しましょう。（ご遺族等の場合に、同じ立場ゆえに、他の被害者の相談を複数抱えておられることも多く、そういった相談を受けることもあります）



【コーヒーブレイク】



「あんなところ、こんなところに DV防止カードや性暴力被害者支援カードが！」

久留米市のとりくみから

石本宗子

自分の窓口が何をどのように考えて仕事をしているかを広く啓発、窓口にアクセスしてもらうためには、PRも兼ねた案内カードやリーフレットが必要です。

久留米市に来られた女性は、公共のトイレで必ずDV防止カードや性暴力被害者支援カードを目にしたいと思います。DV防止カードは、2004年からJR久留米駅や西鉄久留米バスセンター構内、隣接する商業施設、公共施設、病院などの女子用トイレの個室や洗面所に配布されています。その数639カ所に及びます。また、性暴力被害者支援カードは2015年7月から110カ所に配布されています。どちらのカードも適宜補充されているので絶えることなく手にできます。

女性限定ですが、久留米市に来られた時は、ぜひトイレに立ち寄ってください！

また、連携している精神科病院のひとつは、女子用トイレのペーパーホルダーのところにA4サイズのDV防止の啓発ちらしを貼っています。この位置は嫌でも目に入ります。持ち帰りはできませんが、啓発効果はダントツです。

その他の主な広報紹介

月2回発行の広報紙で相談項目として、DV、性暴力相談を案内

インターネットで「久留米市」「性暴力」と入力すると相談室の案内にアクセス

DV防止パネルを4カ所の総合支所で常設展示

男女平等推進センターでは、DV防止啓発大パネルを常設展示

2015年性暴力防止講座
3講座開催、毎年セクシュアル
ハラスメント防止講座開催

【11月12日～25日の
暴力根絶キャンペーン期間】
★行政、民間団体保有のパネルを市の
主な施設に展示
★民間団体保有のパープルリボンツリ
ーを市役所、男女平等推進センター
に設置
★毎年性暴力関連の講座を開催

相談室の案内にアクセスできるように講座
などのチラシにはQRコードを貼付



3 関係機関の連携

(1) 「ネットワーク会議」考

ネットワーク会議をすれば連携はスムーズに行くか？

いいえ、形があっても生きたネットワークでなければ意味はありません。

では、生きたネットワークってどんなイメージでしょうか？

「顔の見える関係」・・・これに尽きます。



では、顔の見える関係とはどういう関係でしょうか。

相手の機関・団体の通常の手続きや業務の内容では対応が困難であっても、目の前にいる被害当事者のために、「そこを何とか！」と言いながら、視点を変え、発想を広げ知恵を絞ってもらって必要な支援を提供してもらうなど、巻きこんだり巻きまれたりできる関係まで作れば、上出来ではないでしょうか。

ではどうやって作りましょう？

まず、相手の機関・団体は誰を対象にどんな仕事をするところか、管轄範囲はどこで、相談日・時間がどうなっているかなど、機能、役割の基礎的なデータを把握します。その時、情報は、完璧でなくても良いので頭の中に叩き込みましょう。後は、体を動かして顔を見て「どのようなことをするのですか？」「この制度はどういうものですか？」とわからないことを素直に伝えて担当者にあきれられ、嫌な顔されながらも教えてもらうところから始めましょう。時間を割いてもらって顔を見てレクチャーしてもらいます。そのとき「忙しいのに申し訳ない」などの罪悪感や遠慮は禁物です。あつかましく、積極的に何度でも、その都度トライします。内容によっては一緒に聞きたい人を集めてそこに講師として来てもらいます。

自分の引き出しに正確な情報を集めるためには、法律や制度をきちんと読んで趣旨や運用の仕方を把握することは大事なことです。でも、ここでとどまってははいけません。ひるまず一歩踏み出して相手に質問し、解説してもらいきめ細かく情報収集して自分の引き出しの大切な情報にしなければ使いこなせません。うるさがられても、お互いの理解が深まります。このような姿勢でお互いに何ができるかを情報交換したり、課題について意見交換するのがネットワーク会議の意義ではないでしょうか。労を惜しまず、動くことで築いた関係を横につなぐのが、ネットワーク会議です。

また、個別のケース会議も有効です。関係機関・団体を積極的に巻き込んで、一緒に解決に向けて考え、取り組んでもらいましょう。但し、被害当事者の了解を得た上でのこと。

個別事案での連携は、ネットワークを強化します。

ネットワーク会議は始まりであり、到達レベルを確認できる場でもあるのです。

（２）ネットワークをつくるーK市の取組

以下はK市男女平等推進センターで取り組んできたことの一例です。



ネットワークを作る！

とくみ その1

K市男女平等推進センターが2001年に設立されてすぐに取りかかったのが、相談ネットワーク作りです。警察署、ハローワーク、年金事務所、法務局等国の機関、配偶者暴力相談支援センター、児童相談所等県の機関、弁護士会、医師会、民間のDV被害者支援団体等に呼び掛けてネットワークシート（以下「シート」と略す。）作成への協力と、ネットワーク会議への出席を依頼しました。

最初の会議では、事例をもとに、連携とは何か、連携することの意味や必要性について意見交換しました。以来、シートは毎年改編しては関係機関・窓口に配布しています。また、毎年実施する庁内ネットワーク会議、庁内・外の相談関係機関ネットワーク会議は、毎回3時間にわたり全部の機関・団体からシートをもとにDV対策として何をしているかということなどをリアルタイムで情報提供してもらいます。聴きながら出席者はシートに一生懸命書き込みます。ネットワーク会議は、それぞれが安全に気を配りながら一生懸命に仕事をしている様子が見えて、主催者はもちろん、出席者にとってもパワーアップする場になっています。出席している医師会や弁護士会、民間支援団体等にとっても、国、県、市の行政機関にとっても、情報収集と顔つなぎの絶好の機会になっています。

とくみ その2

他の自治体と違い、相談室がネットワーク会議の事務局になっています。シートの改編と配布作業のための関係機関・団体とのやり取りを通して、会議で顔を合わせるだけでは得られない、相手の機関の機能や役割、担当者などを把握できます。



とくみ その3

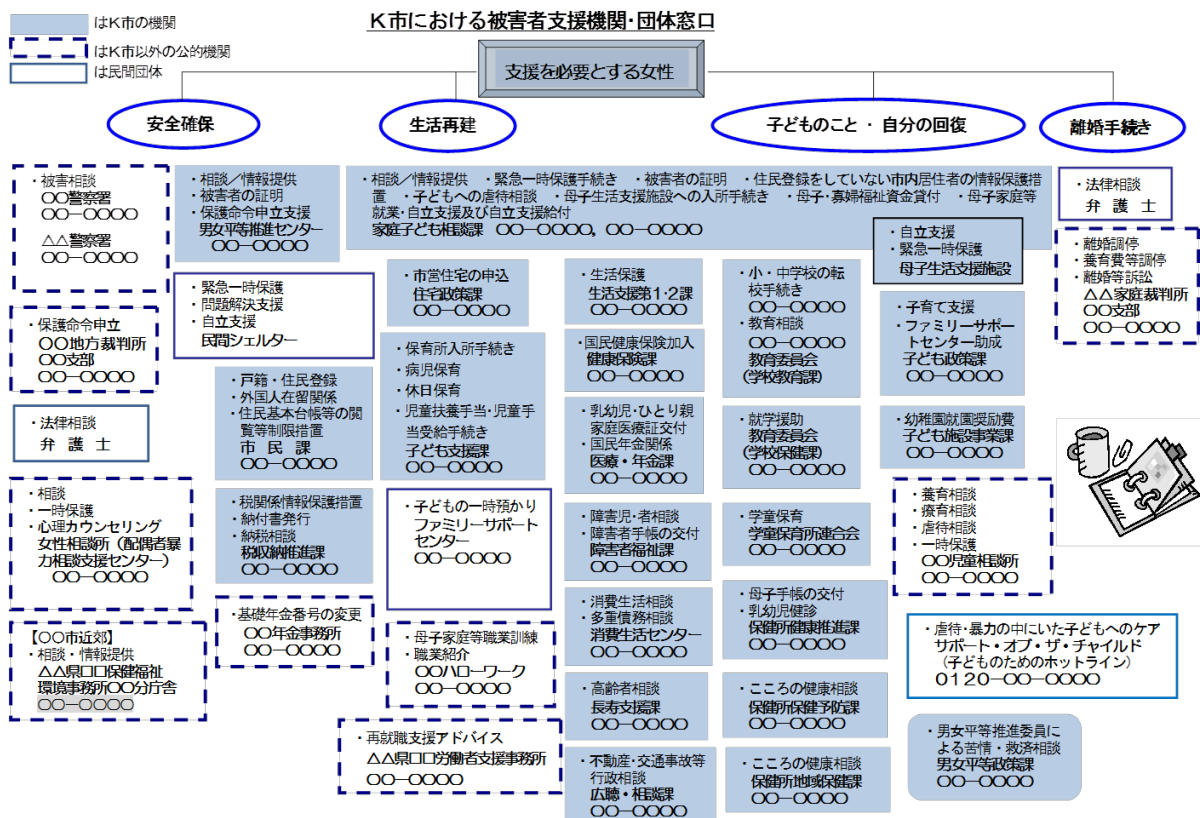
シートは、市役所以外の機関・団体については担当者が手配りします。忙しい中でも時間を作って手分けし手配りします。顔の見える関係づくりの基本です。



必要に応じて個別のケース会議もしますが、他からの呼びかけに応じて積極的に出席もします。当事者の了解のもと、他機関・団体を巻き込んだり、巻き込まれたりする関係がここから始まり、お互いの連携を深めます。



当事者に同行します。同行すると、あっという間に顔の見える関係ができます。相手が相談者に対して何をどのように説明するか、それをそばで聴きながら、自分の相談窓口の情報の引き出しに入れていきます。法律や制度がどのように運用されるかがわかります。同行支援は相談室にいるだけでは得られない情報収集と連携強化の特効薬です。





【コーヒーブレイク】

民間被害者支援団体が行政に望むこと

石井 涼子

このコーヒーブレイクでは、民間団体で被害者支援に携わる職員の立場から、行政の被害者支援担当者の方々に望むことについて書かせていただきたいと思います。

私は公益社団法人被害者支援都民センターに勤務しています。当センターでは、犯罪被害者やそのご家族などに対し、電話や面接での相談、情報の提供、関係機関への付添い、自助グループへの支援、広報・啓発などを行っています。

行政と当センターとの関係については、東京都と 2008(平成 20)年度から協働し、当センター内に、犯罪被害者等のための東京都総合相談窓口を設置しています。都や市区町村、警察等の関係機関、当センターの間で、連絡会議も定期的に行っています。また、都・市区町村などの職員を対象とした研修会を共同で開いたり、市区町村の被害者支援担当者の方々を実地研修生として受け入れたりしています。都や市区町村の被害者支援担当課と、市民への広報・啓発のキャンペーンを共催することもあります。

以下は、私たち職員が、日々の実践の中で、行政の被害者支援担当者の方々に、このような支援や活動をしてもらえたらありがたいと感じていることです。主に東京での経験をもとにしていますが、他の地域でも参考になる点があればと思います。

まず、被害者に直接対応するような場面では、被害者に共感し、柔軟に対応していただけたらと思います。例えば、市区町村の被害者支援担当として、範疇外である内容だったにもかかわらず、窓口を訪問するたびに親身に対応していただいたことがありました。後々、被害者から「担当の方はよくやってくれた」という言葉が聞かれました。たとえ業務としてはできないことであっても、被害者に共感することの大切さを知っていただけたらと思います。

被害者の負担を減らすための工夫をすることも重要です。例えば被害者の相談内容が複数の課にまたがる場合、それぞれの窓口に行くことが負担になりますし、被害者が何度も被害内容を思い出して伝えることで傷を深めてしまうこともあります。そのような場合は、1つの会議室に関係の担当者たちが出向くといった工夫を模索していただければと思います。また、被害者支援窓口に限らない行政の窓口での対応に関する例ですが、性被害にあった女性が、婦人科診療を受けて、国民健康保険を使って医療費を支払う場合、市区町村の窓口で「第三者行為による被害届」を提出する必要があります。この手続について、ある区役所に問い合わせたところ、担当の方は「扱ったことがない。調べてご連絡します」と丁寧に対応してくださいました。ただ被害者にとっては、こうした手続は負担が大きく、実際には提出に行けない方が多いかもしれません。また、この制度は交通事故の場合を想定していることが多く、自治体のウェブサイトでもそのように表現されていたり、他の被害の場合は書類の様式が記入しにくかったりすることがあります。被害者の負担を軽減するための改善が望まれます。

また、被害者の訴えを待つのではなく、被害者の状況に応じて、既存の制度や施策で何ができるのかを考えていただきたいと思います。そうした制度の中で利用できるものを被害者に提案するということも、積極的に行っていただけたらと思います。そのためには、被害者支援担当において、あらかじめ被害者が使える可能性のある制度の情報を持っておくことが重要です。被害者が相談に訪れた時に適切につなぐことができれば、被害者の生活の再構築のためにより良い支援が可能になるでしょう。被害者支援窓口に異動されるまでに担当された業務の経験が活きることもあるかもしれません。また、住民に身近な自治体という強みを活かして、被害者の自宅への訪問や家事・育児等の支援のほか、自宅に住めなくなった被害者のための住宅の確保や当座の資金援助も、被害者支援の施策として取り入れていただきたいと思います。

以上のような支援を行うために、新しく被害者支援担当になられた方々には、ぜひ被害者支援に関する研修を受けていただけたらと思います。当センターのような民間被害者支援団体のことも知っていただき、連携して支援に取り組んでいただけたらありがたいと思います。例えば市区町村の担当者の方々が、当センターへ数日間、実地研修にお越しになると、被害者支援についての理解を深めていただけるうえ、当センターとも連携が良くなり、互いに支援活動がスムーズになることが多いと感じています。こうした機会を通じて、ぜひ私も民間被害者支援団体を含めた関係機関と、顔の見える関係を作っていただければと思います。

また、担当の方以外の関係部署の職員のために研修を行うことも重要だと思います。被害者に関係の制度を紹介する際には、関係部署の職員も被害者に関わることになります。また逆に、関係部署を訪れた被害者に、被害者支援窓口を紹介してもらうことが必要な時もあります。二次的被害を防ぐためにも、一般的な被害者の心理や対応について、関係部署の職員に研修を行っていただきたいと思います。

さらに、市民への広報を行い、犯罪被害者支援が市区町村で対応する事柄であることを伝えていただけたらと思います。例えば市報や区報などで、他の福祉制度等と同じように、被害者支援についてコラムで取り上げていただくのもいいかもしれません。少しでも多くの被害者が支援につながるよう、取り組みを進めてほしいと思います。

様々な期待をこめて書き連ねましたが、私たちは、今後も行政の皆様とより良い連携関係を作り、被害者のための支援の輪が広がることを望んでいます。

< 応用編 >

第6章 事例を読み解く

1 支援の役割

(1) モデル事例から

私たちは、被害者のニーズを中心に、その時々で必要と考えられる支援を提供しています。一連の支援とは、支援を始める前から切片化できるものではありませんが、支援を行った後には、どういう目的でこういった役割を担おうとしていたのか、振り返ると、支援で意識していたことを言語化することができます。ソーシャルワークの中では、これらの様々な役割を機能として論じることがあります。

たとえば、下記の例で支援の役割と機能について考えてみましょう。

(例)

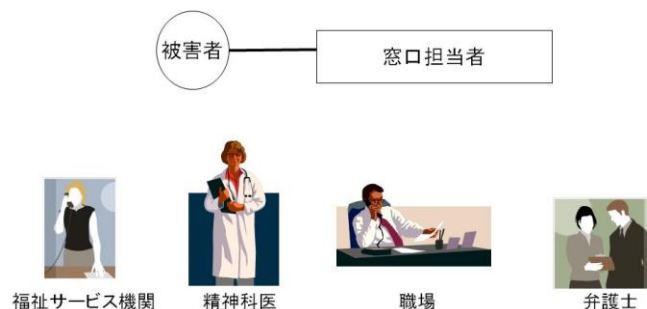
<事件の概要>

被害者の妻 A 子さんの夫（30 代男性）は、職場の同僚から刃物で刺されて亡くなった
加害者はすぐに逮捕された
事件から 1 週間後、警察からの情報提供により、地方公共団体の窓口につながった

<直後の A 子さんの状況>

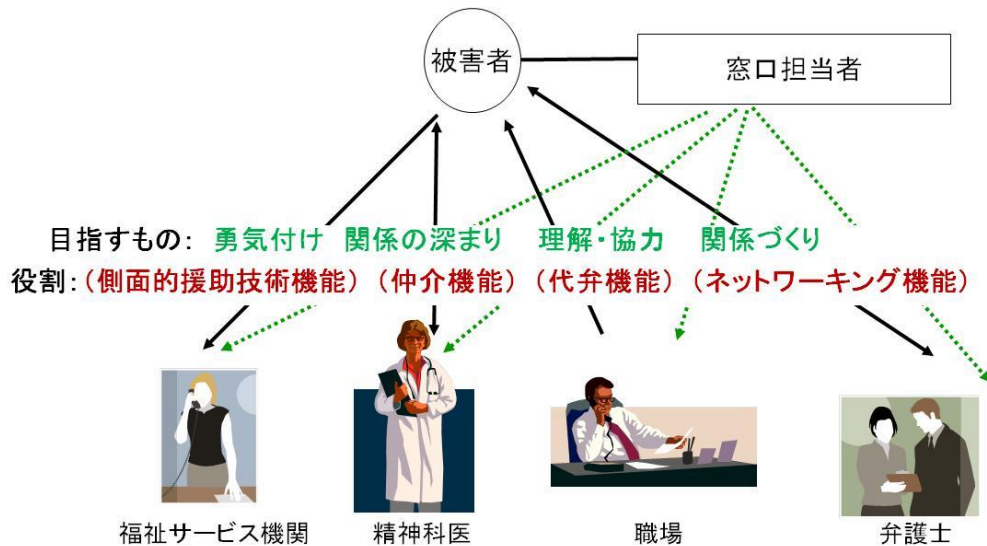
精神症状の悪化（判断力、理解力、決定力の低下）、悲嘆反応、不眠（朝起きられない）
働けなくなった。経済的困窮（生活費、自宅の家賃）
2 歳の息子の世話を十分にできない
引越して間もない社宅から退去しなければならない不安
子育ての不安
刑事手続きの不安

被害者から一通りの事情を聞き（インテーク）、状況の把握（アセスメント）をすることになるでしょう。支援内容として、①社会福祉協議会（社協）のもつファミリーサポート事業の利用の促し、②精神科医の受診の必要性、③職場の当面の社宅継続利用の打診、④適切な刑事手続きへの関与、というような支援計画が立てられ、被害者も、その方向で支援を希望したとします（プランニング）。では、支援のそれぞれで何をめざし、どのような役割を他機関との間で担当者が担ったらよいでしょうか。次の図をみて、考えてみましょう。



（２）支援の目指すものと役割

このモデル事例であれば、他機関と連携しながら支援を行うことになります。それぞれの機関と被害者のコーディネートをする際の担当者の役割例は以下の通りです。



① 福祉サービス機関とのコーディネート

子どものお世話を不定期で引き受けてくれる機関として、福祉サービスの一環である、ファミリーサポート事業や一時保育の利用があることを伝えることになります。しかし、実際にファミリーサポートを利用されたいか、どのような一時保育を利用したいかは、その雰囲気や利便性など、被害者の意向によって変わってきます。担当者ができることの一つは、情報を提供して、それらの福祉サービスの門戸を被害者自らが叩くことを側面的に支えること（側面的援助技術機能）です。

② 精神科医とのコーディネート

被害者が精神医療の受診を希望する場合は、被害者の受診する希望地域から、いくつかの精神科・心療内科の選択肢を挙げ、それらの機関の特色を説明した上で、被害者を選んで頂くことになります。被害者自身で受診するか、あるいは同行支援により受診するか被害者の意向を確かめ、場合によっては同行支援をします。ここで重要なことは、被害者が精神科医やカウンセラーに心を開いて安心して治療を受けることができることです。そのため、担当者としては、被害者が分からないことや不安なことが出てきた時に、担当者だけで対処せず、“専門の〇〇先生に聞いてみましょう。一人で尋ねることはできますか？一緒に同席して尋ねますか？”と専門の先生を共に頼りにして、つないでいくことです（仲介機能）。つまり、被害者がそれらの医療関係者と「関係性の深まり」

をもてるような役割を果たしていくことが求められています。決して、担当者が被害者の心理的側面を一番分かったつもりにならないよう意識しましょう。

③ 職場とのコーディネート

引越して間もない住居から退去しなければならない不安は、生活を脅かすものです。いずれ引っ越しするにせよ、当面は、夫が亡くなった後も社宅で生活したいというニーズが被害者側にあるかもしれません。本人から職場に連絡できない場合は、代わって状況の説明をする（代弁機能）が必要になることもあります。職場には、犯罪被害者等について分からないことが多く、常に理解と協力を求めていく必要があります。

④ 弁護士とのコーディネート

犯罪に巻き込まれると、ある一定期間、裁判や加害者対応、マスコミ対応等に振り回されることになります。適切な刑事手続きへの関与やマスコミ対応等を専門職として引き受けてくれる弁護士情報を提供し、その弁護士と被害者が共に司法に立ち向かっていけるように関係づくりを促していくことが欠かせません。例えば、法テラスから紹介を受けた犯罪被害者等支援に詳しい弁護士等と担当者が顔見知りの関係であれば、被害者を中心とした多面的なネットワークの中で被害者を支えることができます（ネットワーキング機能）。

このように、担当者が他機関へ被害者をどのような意識を持ちながらコーディネートするかによって、その後の他機関と被害者の関係が決まってきます。いつまでたっても、被害者が他機関の支援者に心を開けないということがあれば、今一度担当者自らのコーディネートの方法を振り返ってみる必要があります。

もちろん、担当者がケースに丁寧にかかわることは大切なことですが、抱え込んでしまってバーンアウトしないためにも、コーディネートの目的を意識して、他機関と連携をとって支援にあたってください。

なお、アセスメントが異なれば、プランニングも異なるし、他の社会資源を使う方法も考えられます。是非、色々なコーディネートのパターンを検討してみてください。



（３）支援の際の様々な機能

今までの事例でみてきたように、窓口で対応する際に、被害者やその家族、地域に働きかける方法は様々です。実はこれらの方法は、ソーシャルワークの技法として、理論的に確立された分類で整理できます。

機能による分類を知っておくことは、支援を進めていく際に、全体的な支援を俯瞰するのに有効です。どのような役割や機能を自分が担っているかについて支援を振り返る時などに目を通してみてください。また、他の関係者と役割分担する際の目安にもなります。

１）被害者の問題解決能力や環境への対処能力を強化するための機能

機能	方法	具体例
①側面的援助機能 (enabling)	問題解決に向けて被害者による主体的な取り組みを促進する機能。(カウンセリング機能を含む)	そばに寄り添う
②代弁機能 (advocacy)	被害者が希望や要求などを主張できずに、その権利が侵害されている場合に、被害者やその家族を弁護し、彼らの訴えを代弁する機能。	被害者の想いを伝える
③直接処遇機能 (residential work)	直接的な援助業務に携わりながら、被害者の生活全体を支援する機能。生活場面面接の手法がとられる。	家事などを手伝う
④教育機能 (education/instruction)	被害者に必要な情報をわかりやすく提供したり、自立能力や人間関係の形成能力などの環境への対処能力を学習する場や機会を提供することで、被害者の生活の安定や社会的機能の発揮を促していく機能。	被害後の心理状態について伝える
⑤保護機能 (protection)	社会生活上の深刻な問題を抱え、生命の危機的状況にある被害者に対して、すみやかにその生命や生活の安全を確保し保障する機能。	シェルターを提供する

2) 被害者と必要な社会資源との関係構築・調整のための機能

機能	方法	具体例
⑥仲介機能 (human services broker)	被害者とそのニーズに応じた適切な社会資源との間を媒介し、結びつけるという機能。	関係機関を紹介する
⑦調停機能 (mediation)	家族、関係者間、集団内の間に葛藤があるとき、問題解決の妨げになる場合がある。そこに合意形成を図るべく介入する調整者の機能。	被害者と加害者の間を取りもつ
⑧ケア（ケース）マネジメント機能 (care management /case management)	多様な問題やニーズを抱えている被害者や家族に対して、各種のサービスやインフォーマルなサポート等の複数の必要な社会資源を包括的に利用することを可能にする機能。	支援計画をたてて多機関で支援する

3) 機関や施設の効果的な運営や相互の連携を促進するための機能

機能	方法	具体例
⑨ネットワーキング（連携）機能 (networking/linkage)	担当者が、個人や家族の安定した生活を支えるために、被害者の効果的な援助という目標に向かって共同するネットワークの構築とその有効な運用を促す機能。	多機関と共に事例検討会を行い連携を強化する

4) 制度や施策の改善・発展、また社会全体の変革を促すための機能

機能	方法	具体例
⑩代弁・社会変革機能 (social change agent)	担当者は多くの被害者とのかかわりを通して、地域における新たなサービスや制度・施策の改善の必要性を把握することになる。それらの地域の社会資源の開発や制度・施策の変革を求めて、代弁し、その権利を擁護していく機能。	被害者の支援の必要性を社会に提言していく



コラム Column: ケアマネジメントの発想を身につけよう

犯罪被害者等については、犯罪被害者等基本法が施行されてから、様々な制度ができてきました。また、近年では条例ができて、各地方公共団体独自の市民サービスができていているところもあります。しかし、突然の事件や事故で通常の生活が送れなくなった犯罪被害者等にとって、犯罪被害者が活用できる数々の制度やサービスは知る由もありません。事件事故の影響で、日ごろの情報収集力や人々との交渉術が低下していることも多く、必要なサービスを十二分に活用できないこともあります。そういった被害者らには、ケアマネジメントの発想が有効です。

ケアマネジメント（ケースマネジメントと呼称することもあります）とは、そもそもは、1970年代のアメリカで、精神障害者の社会的入院を少なくするための手法として開発された援助の一方法です。それまでは病院に閉じ込められていた精神障害者が、脱施設化の流れによって地域で生活することになりました。しかし、地域で暮らし始めても、生活がうまく送れず、精神科病院に戻ってしまうか、自殺、ホームレス、犯罪に走る人が出てきました。精神障害者が地域で暮らし続けるには、医療的な支援、福祉サービスの提供、生活の場の確保、所得保障など様々な地域サービスの調整が必要だったのです。そして、それを叶える手段がケアマネジメントだったのです。

ケアマネジメントとは、「対象者の社会生活上での複数のニーズを充足させるため適切な社会資源と結びつける手続きの総体（白澤政和）」を指します。現在、高齢者分野で2000年から介護保険がスタートし、障害者分野においても、2012年から障害者総合支援法の計画相談支援として、地域の障害者に法的枠組みの中でケアマネジメントが行われています。ケアマネジャーとよばれる方たちが、利用者のニーズをアセスメントし、支援の計画を立てて、関係機関とつないでいきます。ケアマネジャーの役割は、利用者のニーズに最も適したサービスを効果的・効率的に提供することにあり、連絡調整や、新しいサービスの開発、利用者の代弁活動、カウンセラーなどの情報提供をすることなのです。

犯罪被害者等支援においては、残念ながら高齢者や障害者のようにケアマネジメントを行う公的な枠組み自体がありません。しかし、公的なケアマネジメントが始まるより前から、福祉分野ではケアマネジメントの手法を複数のニーズをもった人等の支援としてソーシャルワークの発想を用いて支援を行ってきたのです。公的な枠組みがないからこそ、書類を埋めることが先行しがちな規定のケアマネジメントではなく、当事者のニーズとペースに合わせたケアマネジメントが可能ともいえます。ケアマネジメントのノウハウは、[第3章 支援の手順]が参考になるでしょう。広義のケアマネジメントのプロセスについて書かれたものともいえます。是非、再度熟読して、この発想を自分のものにしていってください。



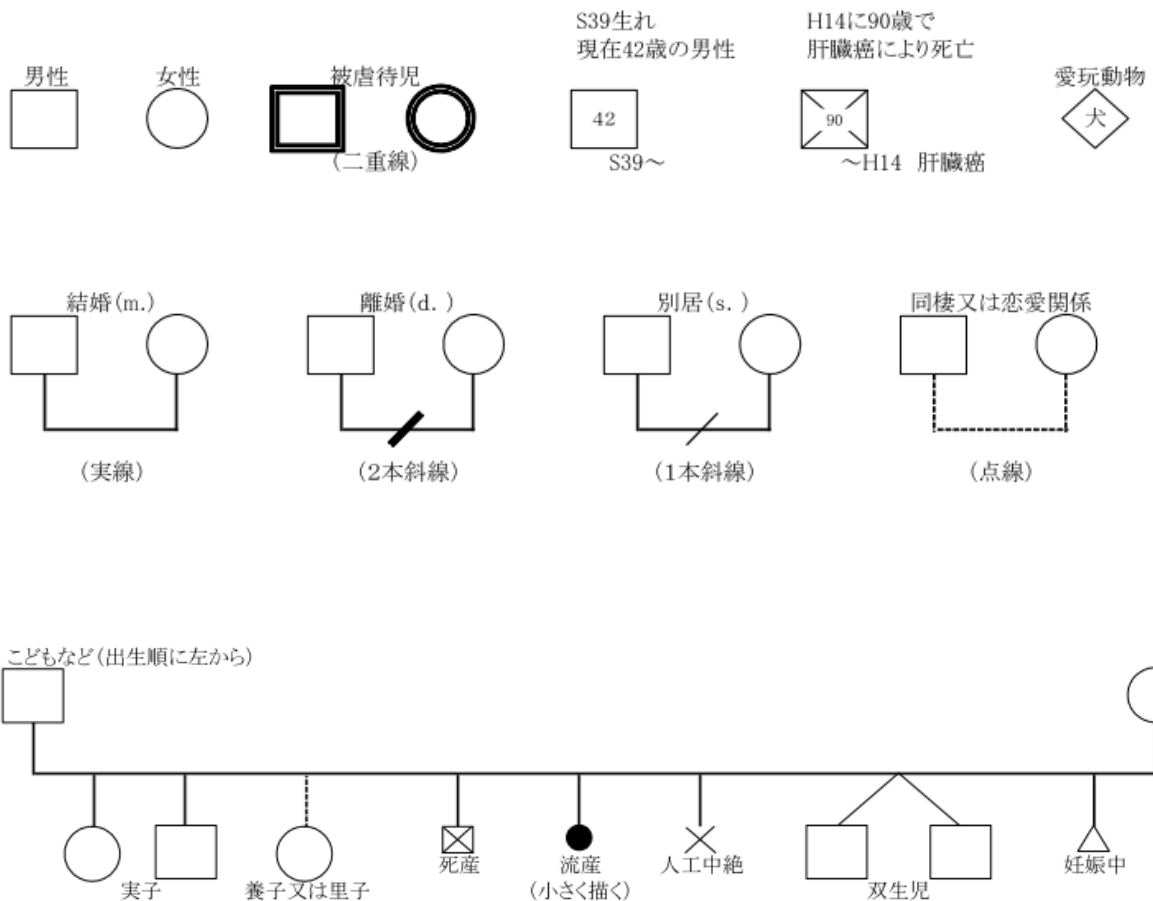
2 支援イメージ

ここでは、行政関係機関等における担当者が犯罪被害者等にかかわった実際の例を紹介します。様々な事例から、関わる際の要点をつかんで頂ければと思います。

なお、プライバシーの保護の観点から詳細を一部変更しています。

※ 参考：ジェノグラム（家系図）

次頁からのそれぞれの事例の右上に入れているのはジェノグラムというものです。ジェノグラムを作成すると、家族関係が一目瞭然となり、問題を整理したり、家族の誰に働きかけたらよいか等の支援策を検討するのに役立ちます。



参考: 中村伸一「ジェノグラムの書き方最新フォーマット」2002年12月家族療法研究第19巻第3号57-60

① 「支援をする中でグリーフに寄り添う」

●対象者：殺人、放火被害・70代女性

●支援者：社会福祉士、精神保健福祉士（行政）

●対応期間：3年

●連携先：法テラス、弁護士、友人

●事件の概要：

要介護状態だった夫を強盗目的の犯人に自宅で殺害され、自宅を放火される被害に遭う。

●被害者の状況：

報道で事件を知った支援者が管轄警察を通じて手書きの手紙とリーフレットを渡したことから、支援につながった。夫と自身の住居や大切な品まで一瞬で奪われ、被害直後は怒りと混乱の状態であった。近隣住人や友人の助けを受け、なんとか生活できていたが、警察での初期支援はほぼされてなかった。じっくり面接などで話を聴く中で親類からの二次被害に苦しんでいたこと、遺産問題などの副次的な問題があることがわかった。

●対 応：

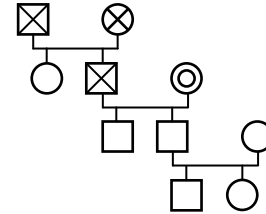
法テラスを通じての弁護士紹介、法律事務所付き添い、検察庁での事情聴取付き添い、刑事裁判傍聴付き添いなどの支援を行った。

裁判傍聴では、被害者へ接触しようとする親類から被害者を遠ざけたり、逆に力になってくれている友人に継続的な支えをお願いした。

また、繰り返し夫との思い出を写真などを見せ語る被害者に、寄り添い話を聴くことで服喪の作業を支援した。

●その後の被害者状況：

現在はリフォームした自宅に一人で暮らし、亡き夫との思い出のつまった海外のとある地を訪ねるなどしている。



→①側面的援助機能（enabling）

② 「本人のニーズに寄り添い代弁することで、ストレングス（本人の本来持っている力、強味）を支える」

●対象者：強姦致傷被害・20代女性

●支援者：保健師（行政）

●対応期間：5年

●連携先：警察、不動産会社、家族（婚約者）、検察庁

●事件の概要：婚約者と二人暮らしをしながら常勤派遣社員で仕事をしていたが、難病にかかっていた婚約者が体調を崩し入院をした翌日就寝中に家宅侵入され強姦致傷の被害を受けた。

●被害者の状況：

遠方に住む家族や婚約者には心配をかけたくないとのことで「強盗被害に遭った」と話し、収入が途絶えると困るとのことから1週間後に仕事も復帰した。

被害直後は一見しっかりしているように見えたが、警察のやり取りなどを客観的に見ると麻痺や解離が疑われた。

●対応：

本人の希望に沿って警察署・刑事課の付き添い支援を行い、相談者の状況や要望などを疲弊した本人に代わって伝達した。

転居したい希望が出された折には、他課から情報を得ながら不動産会社に掛けあい、自宅に怖くて一人で入れないため、引越しも手伝った。

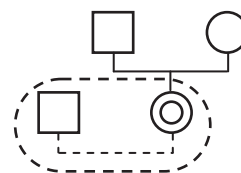
外出許可を得て一時帰宅した婚約者と面談をし、本人の伝えづらい事実や想いを代弁し、被害後の精神症状について婚約者に説明した。

犯罪被害に詳しい弁護士を探す支援を行ったり、犯罪被害者等給付金の適用の有無を警察署被害者支援室へ本人に代わって照会したりした。

警察の事情聴取が長時間にわたり体調不良を訴えた際は、タクシー利用の交通費支給がないものか、検察庁に本人に代わって問い合わせるなど、本人の司法手続きでの困惑や辛さ、怒りに共感しながら担当者が他機関との調整を行い、本人が感じている孤立無援感の軽減に努めた。

●その後の被害者状況：

事件から1年たっても精神症状は消えなかったが、最近、延期になっていた結婚も実現したところである。



→②代弁機能（advocacy）

③ 「事件現場に立ち合う中で遺族に寄り添う」

●対象者：殺人・20代女性

●支援者：保健師、精神保健福祉士（行政）

●対応期間：3カ月

●連携先：民間被害者支援団体

●事件の概要：

地方から介護福祉士として就職するため東京へ出てきたところ、転がり込んできた知人男性に殺された。その後男性は飛び降り自殺をした。

●被害者（遺族）の状況：-

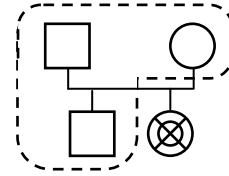
●対応：

マスコミの紙面に出た記事を頼りに区内の担当者が現場に走り、犯罪被害者等支援のリーフレットを遺族の手に届くように手配した。その後、遠隔地から出てきていた遺族からリーフレットを受け取ったとの連絡が入った。区民の彼女は既に亡くなっていたので、遠隔地の人のために支援するか否かが所内の議論となった経緯はあるものの、遺族の亡き娘のいたアパートの引き払いに同行支援することになった。

アパートには亡くなった跡が残っており、その掃除を一緒に行った。一連の作業をしながら、遺族の想いを丁寧に聴き取った。その中で遺族は「支援って受けていいんだな」という気持ちになっていった。

●その後の被害者状況：

その後、アパートの管理会社から被害者の親に、死亡者が出た後のアパート保証をするよう連絡が入ったと、担当者に遺族から相談電話が入った。遺族は地元に戻っていたので、地元の民間被害者支援団体を紹介し、その中で弁護士を紹介してもらえるように調整を行った。



→③直接処遇機能（residential work）

④ 「適切な対処方法を伝え生活困難を軽減する」

●対象者：性被害・30代女性

●支援者：精神保健福祉士（精神科病院）

●対応期間：4年～

●連携先：行政（生活保護課）、医療機関（婦人科・精神科）

●事件の概要：-

●被害者の状況：

精神科病院に入退院を繰り返す30代女性。

精神科では自傷行為や大量服薬で非定型精神病、躁鬱病、境界性人格障害など病名がいろいろ変わりそのたびに治療方針も変わる。男性関係が次々に変わり続けていたが本気で好きになった男性ができた。一人の人間に親近感を感じられたことは治療的にも良いことであったが、自分の身体を見ることができないために風呂に入れない等の生活問題に直面し、担当者に相談してきた。

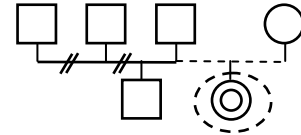
話の中で尋常でない性強要体験を十数年にわたり独りで抱えてきた事実が判明。長年の診療の中ではその事実は明らかになっていなかった。不衛生なために何度も性感染症にも悩まされていたが、恥の意識から自費で医療にかかっていた。

●対 応：

事実判明から、彼女の生活問題について共に考え適切な清潔を保つための対処の練習を行った。

●その後の被害者状況：

被害体験にあわせた生活の手助けにより生活の困難が徐々に和らいでいくと、精神科医療の必要性も幾分か軽減していった。



→④教育機能（education/instruction）



⑤ 「本人の希望に応じた危機介入を行う」

●対象者：傷害、DV 被害・70代女性

●支援者：社会福祉士（社会福祉士会、県ホームレス委託事業）

●対応期間：2年～

●連携先：生活保護課（行政）、医療機関、職能団体、家主

●事件の概要：DV

●被害者の状況：

夫の DV 被害から逃れるため、住み込みの職につき各地を転々としていた。しかし、ある住み込み先のホテルでオーナーから目にパンチされ歯を折られるという暴力を振るわれ、着の身着のまま逃げ出し警察に飛び込んだ。

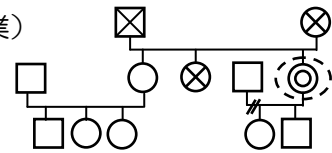
警察から被害者の親族がいる地元に戻るよう電車賃を渡され地元に戻るが、親族は皆、様々な理由をつけて支援を拒否。その後、ホームレス状態となっていたところを職能団体の相談につながり担当者が支援することになった。

●対 応：

市の生活保護課からの検診命令により検診。片方の目が失明、もう片方は緑内障で通院の必要性は確認されたが、入院には至らなかった。生活保護を相談するが、（その当時）住所不定を理由に居宅保護は却下された。保護施設、シェルター等もすぐの入居が難しく路上にいていただくしかなかった。翌日担当者に SOS の電話が入った。現地に向かうと、「食べていないこともあってフラフラして道路で転げるし、急に冷え込んできて駅の待合室でも眠ることができない。目も見えないし、耳も聞こえなくなってきた。死んだ方がよいと思ったがあなたにお世話になったから、謝っておこうと思った」とのことであった。救急車を呼んで入院することも恥であるため、本人の希望に沿った不動産を中心に家探しを行った。

●その後の被害者状況：

無事入居できたのでそのアパートを住所として生活保護申請を行い、その後介護保険、独居者の当事者会に結びつけた。



⑤保護機能（protection）

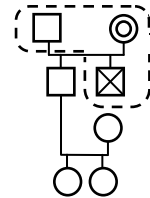
⑥ 「本人の想いに寄り添いながら適切なフォロー機関に結びつける」

- 対象者：傷害致死被害者遺族・70代女性
- 支援者：犯罪被害者等支援担当（行政）、保健師（包括）
- 対応期間：1年
- 連携先：保健センター、訪問介護ステーション
- 事件の概要：40代の息子が、早朝自宅前でトラブルに巻き込まれ、加害者に突き飛ばされ転倒した際に縁石に後頭部を強打し亡くなった。
- 被害者の状況：

一人息子を突然亡くした母親は、事件直後から「生きていても意味がない」と自殺願望を訴えた。民間支援団体等による心理教育を始め、裁判の支援も受けたが、食欲不振、自殺願望が消えることはなく熱心にサポートしていた親族も疲れ果てていたため、犯罪被害者等支援担当へ支援要請があった。
- 対応：

要請を受けた犯罪被害者等支援担当が訪問し母親や親族サポート状況を確認したところ、母親は低栄養、うつ状態が疑われた。受診を勧めたが、本人は強く拒否。担当者が根気よく訪問し、見守りや食事作りなどを行っている親族のかかわりを労い、本人の気持ちを聴きながら、本人の受容できるポイントを探った。
- その後の被害者状況：

介護予防の観点から訪問指導として保健師の定期的な訪問につなげることができた。介護予防、生活機能維持の側面から、自殺予防的な支援を行った。



→⑥仲介機能 (human services broker)



⑦ 「両者の間に入り、事実を事実として受け止めるサポートを行う」

●対象者：傷害・50代男性

●支援者：社会福祉士、精神保健福祉士（民間被害者支援団体）

●対応期間：2週間

●連携先：警察、行政

●事件の概要：散歩をしている際に、魚屋の番犬にひどく噛まれ転倒し何針も縫う。

●被害者の状況：

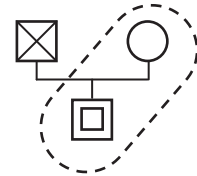
警察が来て現場検証をしたが、その後の事件処理の進展がなく、番犬の持ち主から何の補償もされなかったことで、被害感情が怒りの感情へと切り替わっていった。不服であることを、警察や検察、行政人権窓口等に電話や訪問をして訴えており、エスカレートしてきている様子が関係者情報でわかった。

●対応：

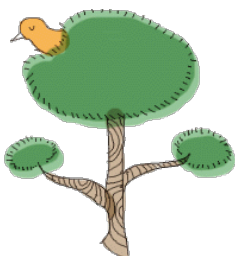
民間相談支援センターとしては刑事事件を中心に受けていたので対象外のケースであったが受けることにし、本人と会ってゆっくりと本人の想いを聴き取った。関係機関からたらい回しにされていることへの怒りについても関係機関の一つとして詫び、制度と支援の現状について伝えた。その中で、今後の彼への支援として、所轄の警察に本人の想いを伝えると同時に、事件後の経緯を正確に知らせてもらう必要性を確認した。そこで、警察に相談の経緯を伝え、事件時の担当者に時間をとってもらい、双方の意見を伝え合う機会をもった。

●その後の被害者状況：

結果的には、事件として起訴等の進展に至らなかったものの、その後上記被害男性の警察等批判行動は収まった。



→⑦調停機能（mediation）



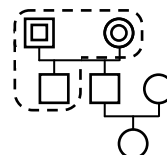
⑧ 「生活困難家庭を包括的に支援する」

●対象者：傷害被害・70～80代 夫婦

●支援者：犯罪被害者支援担当（行政）

●対応期間：3カ月

●連携先：高齢者支援担当（行政）、精神保健福祉担当（保健所）、地域包括支援センター（社会福祉士）、生活支援センター職員（精神保健福祉士）、犯罪被害者等支援担当（社会福祉士/精神保健福祉士）



●事件の概要：

自宅で40代の息子（精神障害あり）から、両親ともバットで執拗に殴打された。

●被害者の状況：

父親は脳挫傷一時意識不明の重体、母親は腰椎骨折の重傷を負い病院へ搬送された。息子は、精神保健福祉法第23条通報（警察官の通報）にはならず通常逮捕。検察に送致された後も、犯行理由を「遊びに行こうとしたところ両親にとがめられたことが不満だった」と認めていたことから責任能力ありと判断され起訴された。

●対応：

重症を負った両親は急性期を脱したものの在宅生活を再開するにあたって介護が必要な状態であったため介護保険の申請を行った。その際にケースを把握した高齢者支援担当のケースワーカーが両親の面談を行い、息子への恐怖感、親としての責任、障害のある息子が自立するための支援の有無、裁判に向き合う大変さなどの被害者、加害者家族の抱える複雑な気持ちを聴き取った。高齢者支援担当者は、関係機関の担当者を集め両親を交えカンファレンスを開催し、地域包括支援センターの職員は、要介護状態であった両親の権利擁護と介護保険サービス導入のためケアマネージャー手配を支援した。また、保健所職員と地域生活支援センター職員は、精神障害者の医療と障害者サービスに関する情報と利用の調整を、犯罪被害者等支援担当者は、裁判への不安軽減と被害者としての気持ちの整理に寄り添うために弁護士相談の調整と裁判の付添い支援などを行った。

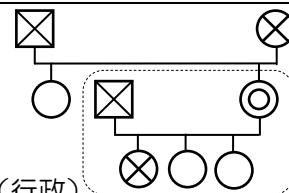
●その後の被害者状況：

息子は執行猶予付きの判決を受けた後は、地域生活支援センターの支援を受けアパート探しや生活保護申請し、障害福祉サービスを受けながら現在は一人暮らしを継続している。また、両親は息子との距離を取りながら、周りのサポートを得て在宅生活を維持できている。

→⑧ケア（ケース）マネジメント機能（care management/case management）

⑨ 「綿密な早期支援から地元のネットワーク体制構築」

- 対象者：交通事故遺族・30代女性（妻）
- 支援者：精神保健福祉士、社会福祉士（総合病院）
- 対応期間：1年半



- 連携先：教育委員会、教員（学校）、市町村窓口対応者、住宅課（行政）、
- 事件の概要：夫婦と三人の子ども、実母で車で行楽に出かけた際に暴力団に追われることになった。夫が猛スピードで走行中にハンドルがきれずにガードレールに追突事故
- 被害者の状況：

夫と実母、子ども（長女）を失い、子ども（三女）は打ちどころが悪く寝たきりになってしまった。

- 对应：

総合病院に三女が救急搬送されたときから救急病棟で担当者が関与することになり、定期的に30代女性（妻）の面談を行っていた。保険の手続きの支援や、軽傷であった次女の心的外傷を心配し、精神科医・臨床心理士から治療、プレイセラピーが受けることができるように調整を行った。

この家族の現住所は病院から離れたところにあったため、退院後の地域ケアを構築する必要があった。そこで、地元の病院への三女の転院調整からはじまり、地域機関の関係者会議を企画し、この家族のためのネットワークを構築していった。

保健所や生活保護課から県営住宅の入居など生活支援の一部に關与してもらうこともできた。

次女が地元の学校に戻る際には、学校教職員を対象にトラウマについての研修を実施し、大学病院が次女の後方支援を行っていることを伝えて安心感を持ってもらい、支援を要請した。子どもたちが次女に対してどのように接したらよいかについても教職員に伝えていたため、次女はスムーズに学校復帰を遂げた。

- その後の被害者状況：

病院を核として総合的なトラウマ支援を行う中で、30代女性に徐々に笑顔が出るようにもなっていた。子どもも精神科医療は1年ほどで必要としなくなり、地元を基盤として生活を送り始めた。

→⑨ネットワーキング（連携）機能（networking/linkage）

⑩ 「一人のニーズを大多数のニーズにつなげ、社会に広める」

●対象者：様々な被害者等多数

●支援者：保健師、精神保健福祉士（行政）

●対応期間：3年

●連携先：当事者の会、マスコミ

●事件の概要：

●（被害者の）状況：

正面衝突で4人のうち2人が即死、2人が高次脳機能障害になった事件の遺族が、被害者のことを詳細に綴るノートが欲しいと話していた。

その後、担当者は、全国の当事者が緩やかにつながっている団体の会合に顔を出した際に、交通犯罪の遺族に便利なノートを作りたいとの意見を再度耳にし、その必要性を実感した。担当者は、交通事故だけではなく、他の犯罪被害者にも、事件事故のことを詳細にメモし形にしていくことができるノートの必要性を感じていた。

●対 応：

ノートを提案してくれた遺族に、いろいろな犯罪被害を受けた皆で検討してみようと提案した。快諾が得られたのち、担当者の関係者ネットワークを駆使し、様々な犯罪被害にあった当事者にその活動について呼びかけた。その後、被害者ノート作成の会合が設けられることになった。

被害者や遺族がそれぞれ作ってきた個々のノートやメモの聴き取り調査から始まり、そのノートにどのような内容を盛り込むか何度も意見交換した。被害者に受け入れやすい言葉遣いや、読みづらい長い文章も被害者等が理解しやすいようにコラム掲載にしてわかりやすくするなど、皆で検討した。

●その後の被害者状況：

2年以上これらの作業に時間を費やしたが完成しメディアにも取り上げられた。現在日本全国の被害者等からノートが欲しいとの連絡が舞い込んでくる。

→⑩代弁・社会変革機能（social change agent）



⑪ 「地域のエンパワメントを意識し、危機を乗り越える」

●対象者：集団中毒事件・市民多数

●支援者：精神保健福祉相談員、保健師（保健所）

●対応期間：3年

●連携先：保健所、警察、精神保健福祉センター、学校、病院

●事件の概要：

地域の夏祭りにおける集団中毒によって40世帯、67名が死傷し、44名が入院した。

●被害者の状況

コミュニティと住民が体験したことがない深刻な事態であり、住民相互の疑心暗鬼な思いが地域の暮らしを危機に陥れた。同級生を失った小学生や高校生のトラウマも深刻であった。

●対応：

危機介入に際し最寄りの病院の医師の派遣依頼を行ったり、自宅への全戸訪問が保健師等によって行われ、入院者には病棟訪問や同伴退院がなされた。

市民に開かれた「心の相談室」も設けたが、当初は、被害者に生じた強い自責が支援を受けることの躊躇となり来所は多くはなかった。そこで、「相談室便り」を定期的に配布し心理教育を徹底し、住民が相談に訪れるのを待った。「心の相談室」には泣き声のみの無言電話なども入るようになるが、常に“待っている”ことを伝えた。

死亡児が出ていた小学校教師のバーンアウトが起こってきた際は、「心の相談室」が毎日電話で相談を受け続ける体制をとった。

複数の遺族には、希望に沿う形で聴く距離を区別化（医師同伴で相談・投薬／相談員・保健師で訪問／電話で危機時受理／見守り）し、3年にわたり対応し続けた。

事件後3カ月前後から、薬物混入された人を招いて薬物の症状と後遺症学習を地域で開催した。

●その後の被害者状況：

その地域に住むことに誇りを失い自己尊厳が傷つけられた被害地域住民が、傷ついた地域を地域メンバーで主体的に回復させようとすることで、魅力ある地域づくりを進めていった。

→⑪組織化機能（organization）

コラム Column: トラウマレンズをお持ちですか？

ー費用対効果を考える

被害に遭うトラウマを負うということは、発達段階の初期に起こるほど深刻な結果を招くといわれています。例えば、子どもの虐待と家出の強い関連が指摘されることがあります。また、虐待被害者が大人になる過程で、自傷、薬物乱用、売春などの自己破壊的行動を繰り返すようになることが知られてもいます。生活困窮者やホームレスと不遇な幼少時代の相関が高いことも国内外を問わず報告されています。また、幼少時の被害が残念ながら非行加害行為につながってしまうことも知られるようになっていきます。たとえば、児童自立支援施設の子ども（平均年齢は男女とも14歳）のセクシュアルヘルス調査¹⁾で、女子の性被害体験率は6割と過半数に上り、PTSD症状を有すると判断されるハイリスク群は男子4割、女子7割に上っていたという報告があります。さらに、女性受刑者の調査²⁾では、受刑者の3人に1人は、重大な性被害（レイプが8割）を受けていたと報告されています。彼ら被虐待児の2割ほどは自らが大きくなった時に虐待親として加害者と化してしまうといった知見³⁾もよく知られるところです。

決して、被害者の多くがそのようなになるわけではないことは断言しておかなければならないですが、被害者の中には、何の助けもない中で苦悩し、薬物に頼ったり自傷するなど自分を痛めつけるか、或いは犯罪等という形で他者を傷つけてしまうことが出てくることもあるのです。そもそも被害者としてケアされるべき対象が、ケアされぬまま社会に放置された結果、加害側に回ってしまうことがあるとは、誠に遺憾なことであると言わざるを得ません。

そのような負の連鎖に対し、アメリカでは特に児童分野を中心に、教育、司法、メンタルヘルス等領域の連携と協同が進んでいます。トラウマの影響が如何に大きく、人の生涯にわたり悪影響を及ぼすのか、また、その被害者やその家族に対して、如何に早期から関係機関が手を取り合ってトラウマに配慮した対応をしていく必要があるのかトラウマレンズーの検討が重ねられ、一貫したトラウマインフォームドなサービスを提供しようとしています。このトラウマインフォームドな取り組みに、国のみならず州や郡の少年司法制度や、児童家庭部門、児童養護団体等も出資しています。

被害者への支援が、長い目でみると、結果的には社会で課題となっている領域のコスト軽減につながっています。費用対効果の視点からも、被害者支援におけるトラウマレンズの視点が求められています。

- 1) 野坂祐子他：性被害体験をもつ子どものセクシュアルヘルスとその支援～児童自立支援施設の入所児童に関する研究と実践から～、（報告書）.H22年度.
- 2) 荒堀憲二:女性受刑者における子ども時代の性被害に関する研究,思春期学,20(2): 261- 265,2002.
- 3) 本間博彰:児童虐待と親の問題ーハイリスクマザーと治療的アプローチを中心にして,児童青年精神医学とその近接領域 43(4):389-394,2002.
- 4) The Chadwick Trauma-Informed Systems Project : Creating Trauma-Informed Child Welfare Systems: A Guide for Administrators,2012.

第7章 ネットワークの構築とそのプロセス

犯罪被害者は被害直後から様々な生活上の変化と困難に遭遇することになります。その変化や困難は広範囲にわたり、また長期におよぶ場合も多くあります。

「生活」は、人が生きていくためのあらゆる活動のことですから、被害遭遇直後の恐怖や混乱状況であっても、ご飯を食べることや暖かく眠れることなど、基本的な生活を維持していくための環境はとても大切です。被害状況によって必要な支援が異なることはもちろんですが、本来、私たちの生活は、年齢や性別、世帯構成、仕事等の状況によって一人ひとり異なり、千差万別、個別多様なものです。

繰り返しますが、生活は人が生きていくためのあらゆる活動なものですから、その支援（サポート）は、ご近所などの身近な人で可能なものから、制度や専門家を活用しないとできないものまで多岐にわたり、一つの制度、機関、人からの支援で足りる場合から、網の目のような縦横に且つ柔軟な支援のネットワークがないと、難しい場合もあるのです。

そこでここからは、ネットワークの構築とその有効性、さらには有機的なネットワークをつくるためのプロセスについて説明したいと思います。

（１）ネットワークとは

ネットワークとは、「網状のつながり」を意味します。普段は一緒に活動していない異なる役割機能を有する人や機関などが、一緒に支援を提供するために互いの所属や領域を超えて連携する仕組みとその方法をネットワーク（アプローチ）と言います。ネットワークは既に聞きなれた言葉ですが、有効な支援のためのネットワークの作り方や活かし方には意識と工夫が必要になりますので、少し確認しておきたいと思います。

少し古いものの、わかりやすい文献から以下の定義を確認しておきます。

「ネットワークとは、資源、技術、接触、知識を互いに共有する人々もしくは組織（フォーマル・インフォーマルの別なく）間のつながりである」『The Social Work Dictionary〔第4版〕』1999

ネットワークの定義はいくつかありますが、概ね、「人々、もしくは組織間の対等でゆるやかな可変的つながり」に集約されるかと思っています。そのつながりは目標や価値の共有と連携関係の展開によってつくられると理解できます。

（２）ネットワークの必要性和有効性

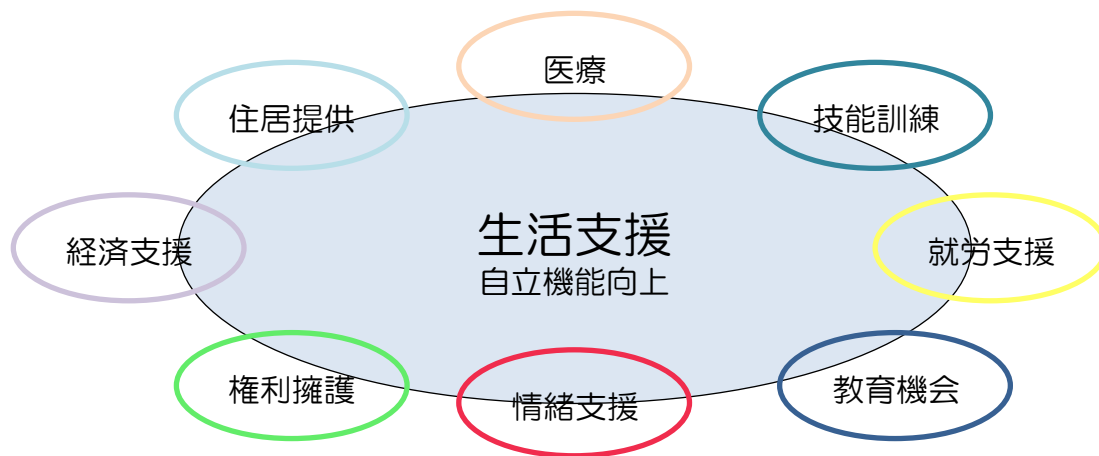
今や、様々な生活困難や支援ニーズを有する人々への支援では、ネットワークアプローチの有効性に言及され、ネットワークづくりが問われています。それはそれぞれの抱えるニーズが、例えば医療や福祉、介護、教育、司法、居住というように多様な領域にまたがることが多いからです。換言すると、何らかの支障があっても支援があれば社会で生きていける時代になったとも言えます。

しかし、我が国では支援の仕組みは各領域や制度により細分化されています。単一の職種や機関、領域のみでは支えが不足することや、ネットワークのないところで複数機関や職種が支援を提供することで重複や内容の不整合などが生じ、いずれも支援を求める人の不利益につながってしまいやすい状況があります。

チームワーク・ネットワークの必要性

《機関内多職種チーム・地域内多機関ネットワーク》

多様なニーズに応える多様な力



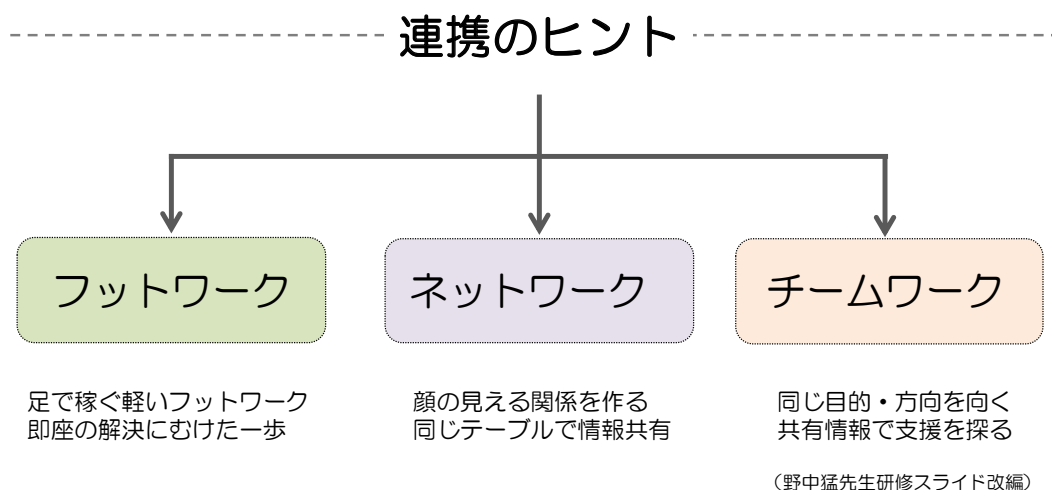
互いの能力と限界を知る

知恵と力をあわせる

特に高齢者の介護保険領域において「地域包括支援」という用語が定着し始めていますが、近年、高齢者に限らず、子育て支援なども含め全世代を対象に地域包括支援の重要性が指摘され、その体制整備が進められています。これらの支援の枠組みや体制整備の方向性は、犯罪被害により医療や福祉、介護、教育、司法、住まいなど多様な領域にまたがって生活上の困難を抱えることがある、犯罪被害者支援においても同様と言えるでしょう。

多様な領域にまたがって生活上の困難を抱える人々への支援では、ネットワークを構築し、有効に機能させることができれば、各関係機関・者が支援の目的や目標の共有、不足や重複の確認調整が可能となります。

また各関係機関・者の支援力のアセスメントも可能となり、不足する社会資源の開発や開拓につながり、結果的に支援ニーズを抱える人の周辺や地域全体が包括的に支援する体制整備や支援力の向上に結びつきます。精神障害者のケアマネジメント推進に傾注された故・野中猛氏は、ネットワークとフットワーク、チームワークが重要であると説きました。



コラム: セーフティーネット

ネット（網）に関連することから想起する「セーフティーネット」の語源は、サーカスの命綱とも言われています。高いところで芸を行う人の命を守る綱や網がある。万が一命綱が切れても、落ちたところにしっかり支える網があれば救われます。犯罪被害者支援の領域においても、支えは一つでなく、多面的、複合的、包括的、重層的に頑丈であってほしいし、それだけ選べるものが整備されている必要があります。そのような支援ネットワークは、被害者、もしくは支援の利用者にとってだけでなく、支援に携わる者や組織にとっても支えであり、大切なものとなります。

（３）ネットワークの作り方

ネットワークを作るには段階があります。まず第１段階で重要なのは、地域ネットワークの基礎期として関係者（機関）の共通基盤づくりが目標となります。

第１段階では、以下の５点が大切です。

①目的意識を持つ、②限界を認識する、③現場から作る、④トップへ働きかけをする、⑤共通のテーブルにつくことです。また、②③④のタイミングや順番は臨機応変に行う必要があります。

第２段階は、地域ネットワークを発展させていくための条件作りや工夫の段階です。

ここで重要なのは以下の５点です。

①相互の信頼関係と連帯感を育てる、②実際の活動でよい協働体験を積み重ねる、③場を共有する、④メンバーシップとコーディネーターの役割を自覚する、⑤共有目的を実体化することです。

ネットワークは強固なものではなく柔軟なものがよいと言われます。また、その目的や目標によって、構成メンバーの中でリーダーシップとメンバーシップが適切に交代可能な、いわばアメーバーのように形を変えながら機能を果たしていけるものがよいと言われています。というのも、目的達成のためにネットワークが必要になるのですが、ネットワークを維持することが目的になってしまうと、柔軟性に欠け、本質を見失ってしまいかねませんので、この点は、第１段階においても注意しておきましょう。

（４）ネットワークの目標の立て方

先にネットワーク作りの手順を記しましたが、有効なネットワークを作るためには、目標の立て方が重要となりますので、以下３点を確認しておきましょう。

まず一つ目は、抽象的な事柄や理念を具体的な事業に置き換えることです。例えば「安心な地域づくり」では抽象的過ぎます。例えば、「明るい夜道を造る」とか、「誰にもわかりやすく目につきやすい相談機関の目印をつくる」とか、「サポーターを１００人養成する」などの具体的な目標を立てることが大切です。

二つ目は、全体把握をしっかりと行うことです。即ち地域の課題に対して、どのように解決を図るのかについて方針と展望など、全体のデザインをしっかりと行うことです。そのためには前提として地域のアセスメントがしっかりとできていないといけません。

例えば、子どもたちに対して「犯罪被害に遭ったら身近な交番や警察に届けよう」と教育しても、ある島には交番がない、なんていうこともあります。交通事故に遭わないよう

にと教育するために小学校の前に一つだけ信号を設置した島もあります。このように単純なミスマッチを防ぐためにも、地域の現状や課題の把握は欠かせません。

三つ目ですが、全体との関連の中で、何から始めるか個別課題を引き出し、理想目標を現実可能目標に置き換えることが動き出すための具体的ステップとなります。理念という上位の目的を実現するための下位目標を具体的方策や参加型の活動として設定していくことです。

先の例を使うと、「安心な地域づくり」のために誰にでもわかりやすく目につきやすいよう、相談機関の目印を作り周知を行うとします。しかし、住民の知らないところで担当者が実施しても、あまり関心が広がらないかもしれません。

ですから、住民に関心を高めながら目標を達成するために、住民にアンケートを行うとか、目印のマークを公募して住民参加型の議論や決定の仕組みを作るとか、さらには、普及啓発の講演を関連企画して犯罪被害者の体験や先進的な他地域の事例を聴く機会を設けるなど、具体的な目標や計画を設定するということです。

（５）ネットワーク作りー実際例（横浜市の取り組み）

【現状】

横浜市では、基本法及び犯罪被害者等基本計画に基づき、犯罪被害者等総合相談窓口として平成 24 年6月に横浜市犯罪被害相談室（以下、市相談室）を設置し、犯罪被害者等の相談支援を実施しているほか、犯罪被害者等が置かれている状況等に関する啓発事業を実施してきました。

犯罪被害者等は事件そのものの対応だけではなく、生活上の困りごとを抱える可能性があります。市相談室開設から3年間は、区役所をはじめ、他の支援機関・団体等から、支援要請や引き継ぎ・紹介がなされることは、それほど多くはない状況でした。

【課題】

これには、次のような課題があると考えました。一つには、犯罪被害者等が生活上の困りごとを抱えた際に、自治体や支援に入る機関・団体に相談できることを十分に周知できていないこと。二つ目は、地域の社会資源の情報把握や生活上の困りごとに対する支援コーディネートなどについて、早期に支援に介入する警察や民間被害者支援センター等と相互に理解し役割分担を検討する機会が少ないこと。三つ目は、市民が利用する市相談室以外の窓口（区役所等）においては、多様な犯罪被害者等のニーズを認識する専門的な視点が十分でないことなどです。

【改善にむけた取組】

そこで横浜市では、平成 27 年 7 月から 12 月にかけて、内閣府と共催し、犯罪被害者等が必要な支援を途切れることなく受けられるようになるための連携を「見える化」することを目的に、犯罪被害者等の支援体制の整備促進事業を実施しました。

この事業には、神奈川県、神奈川県警察や NPO 法人神奈川被害者支援センターをはじめとする犯罪被害者等支援の主たる機関と市内 3 つの区役所（福祉保健センター）に参加してもらい、関係機関合同会議（研修会）や事例検討会を実施しました。

会議や事例検討会では、互いの役割について理解を深めることや犯罪被害者等の生活上の困りごとについて把握できるような視点を念頭に議論を進めました。また、内容に応じて参加対象者を変えるなど、連携の構造をも見える化できるようにしました。

犯罪被害者等が抱える多様な困りごと、かかわる諸機関の特性と限界、そこから支援に携わるタイミングや支援課題により生じるかかわりの濃淡、使える制度やサービスなどの様々な視点から、表や図などを協働して作成する手法も「見える化」のために工夫した点です。

【成果】

本事業で築いた顔の見える関係性が、実際の支援で生かされる場面が少しずつでてきました。具体的には、所属機関を越えて支援に関する情報提供や支援者同士が相談できるなど、相互のやり取りが増えてきました。

支援のネットワーク構築に向けては、各機関の担当者の知識・技術の向上という個人レベルのものを基礎にしつつ、犯罪被害者等支援に関係する組織、機関によるネットワーク形成という機関レベルのものへと徐々に発展していけると良いと思います。



Column: 支援の落とし穴—二次受傷

犯罪被害者支援をする際に、支援に精力的に関わることで、自分自身が傷ついてしまったり、疲れてしまったりすることがあります。「二次的外傷性ストレス（secondary traumatic stress：STS）」や、「バーンアウト（燃え尽き症候群）」等の言葉で知られています。

二次的外傷性ストレスとは、「重要な他者がトラウマとなる出来事を体験したと知った結果起きる、自然な行動や感情であり、これはトラウマを受け苦しんでいる人を支える、支えようとすることにより生じるストレス（Figley CR）」と定義されます¹⁾。「自分がケアしなければならない」という強い被害者への共感と使命感がもたらす状態です。現在の定説では、「二次的なトラウマ症状を呈するが、精神障害までには至らないストレス反応」を指すとされています。

バーンアウトとは、「長期にわたり人に援助する過程で、心的エネルギーがたえず過度に要求された結果、過度の心身の疲労感と感情の枯渇を主とする症状群であり、卑下・仕事嫌悪・思いやりの喪失などを伴う状態（Maslach）」とされています²⁾。情緒的要求の高い状況に身を置くことによって起こる身体的、感情的、心的疲労の状態を指しています。バーンアウトは睡眠障害や頭痛・焦燥・攻撃など疲労を中心とした症状を一時的に呈しますが、STSのようなトラウマ症状は呈さないといわれています。ただ、ほうっておくと、うつ病になってしまうこともあり、予め予防する視点を持つことが大切です。

では、こういった二次的な傷つきである二次受傷を起こさないために、私たちは何ができるでしょうか。——たとえば、3つの柱—準備性、サポート体制、バランス感覚を持つことが重要だとされています³⁾。準備性とは、支援者や職場・社会が、トラウマや二次受傷について十分な理解を持つこと—「支援環境の整備」を指します。被害者支援に関する理解を深めることで、こういったSTS等から自分を防ぐことができます。

サポート体制とは、支援者同士のまた関連業職種での支え合いをさします。行政の窓口には、窓口担当者が1名しかいないというところもありますが、トラウマ支援は、“一人では行わない”という原則がよく言われます。

バランス感覚とは、生活を充実させる時間をもてるように調整する—「セルフケア」を指しています。日々、支援に携わる者にとっては、定期的に休暇を確保し、トラウマケアから一旦解放される体験が、明日の支援の活力につながります。他の人間との情緒的交流、さらに読書や研修やケースの助言、対人援助を行う専門職種としての技術の向上も、セルフケアとしては重要とされています。

なお、セルフケアが機能しないで二次受傷の危機にいる時の人の状態としては、例えば、イライラする・極度に早口になる・無口になるなど、人によって限界を超えたときの“サイン”があるといわれています⁴⁾。よって、職員同士で日頃から様子を常にチェックしておき、相手に「疲労の兆候」を伝え、適時アドバイスをもらえるようにしておくことも重要でしょう。日々のセルフケアの前提として、「自分ですべてやろうとするのは無理」であることを理解し、自分の限界を知り、ペースを守って共に支援にあたきましょう。

1) B.ハドノール スタム: 二次的外傷性ストレス,2003.

2) 田尾雅夫: バーンアウトの理論と実際,誠信書房, p29-38, 1996.

3) 大澤智子: 二次受傷に関する実証的研究—犯罪被害者を支援する人々を対象にして—, 心的トラウマ研究 1:79-85,2005.

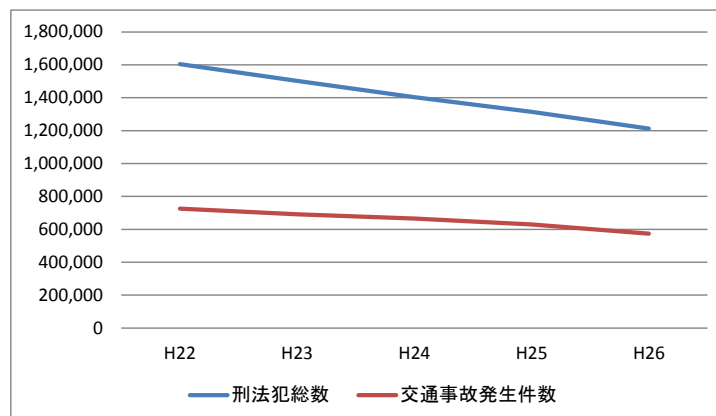
資料

資料1 被害者統計（犯罪被害者等の実態）

被害者数

近年、被害者数は減少傾向にあります。これは少子化の影響（※）と考えられています。一定数の被害者、その家族・遺族は毎年生み出され続けていますが、これらの数値は実際の被害者の氷山の一角です。

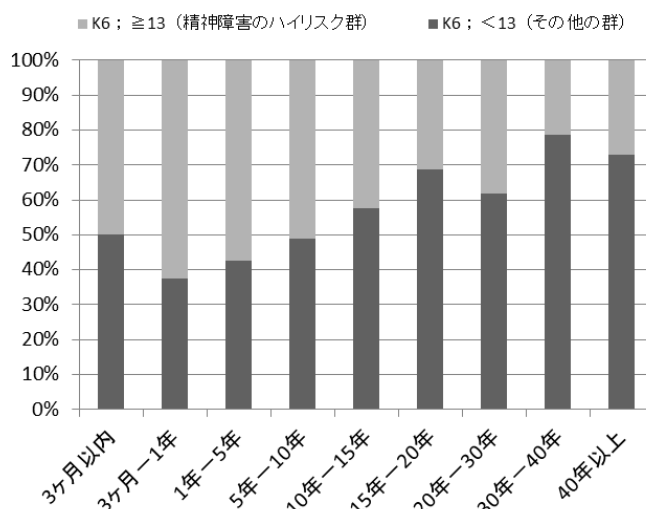
刑法犯、交通事故件数の推移（H22-26）



（※）犯罪の主な加害者は30歳未満の若者であるため、少子・高齢化の進行とともに犯罪は減少。
（浜井浩一；2013年，犯罪社会学研究第38号）

こころの状態

被害後、長期にわたり心身に支障をきたしています。

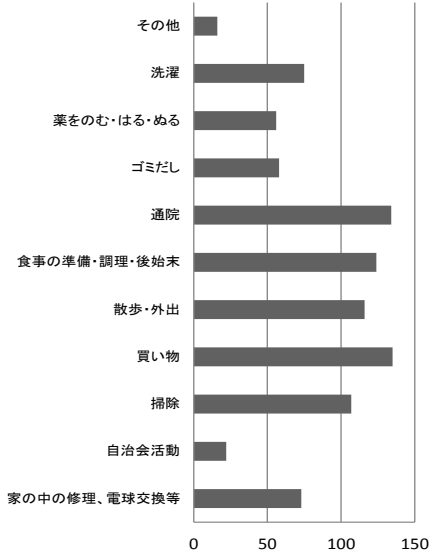


511名の犯罪被害者のWEB実態調査結果；K6（※）の結果から（大岡他；2016，厚生労働省，第63巻第9号）より

（※）K6：国民生活基礎調査等にも使用されるこころの健康を崩しているかどうかを判断する指標

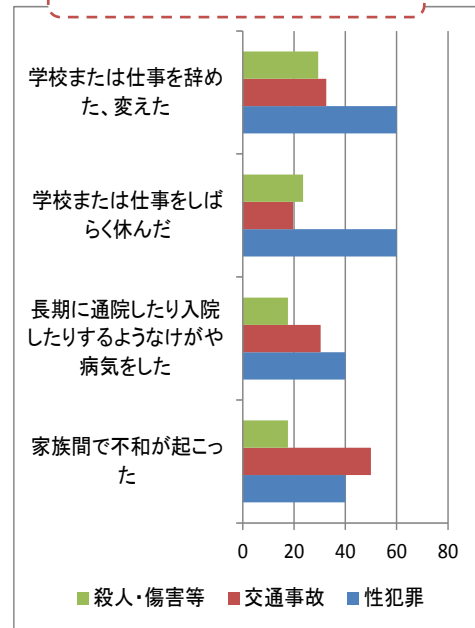
日常生活の問題

特に困った家事等 (N=234)



511 名の犯罪被害者の WEB 実態調査結果 (大岡他) より

社会生活の問題



平成 21 年度犯罪被害類型別継続調査 P.42

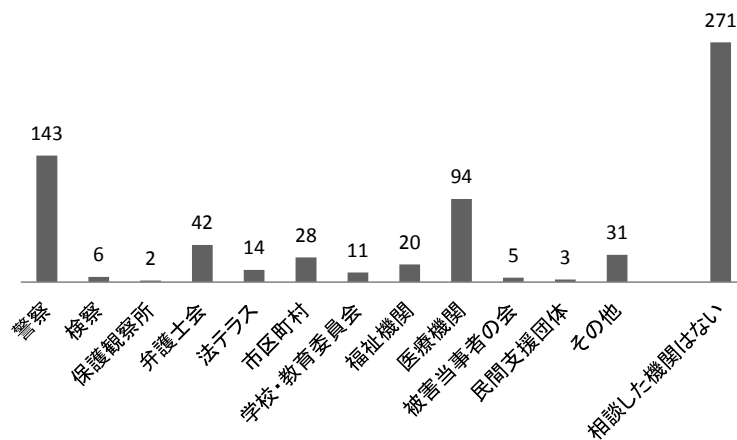
日常生活が行えなかった日数

被害者と一般成人の通常の生活に支障が出てきた日数の差は、年間で 5 倍にのぼりました。

	被害者 (654)	一般 (700)
平均日数	33.6日	6.1日

平成 21 年度犯罪被害類型別継続調査 P.121

支援



511 名の犯罪被害者の WEB 実態調査結果 (大岡他) より

資料2 用語集

<ご覧いただくにあたって>

被害者支援分野は、多機関・多職種がかかわる分野であるため、多数の知らない用語に出会うものです。下記の用語集は、法務省や警察庁、学識経験者、被害者支援の専門家などが、公式見解として出しているものなどを参考に作成しています。

ただ、支援に実際にこれらの用語を使用するには、自らの言葉で、シンプルでわかりやすい言葉として説明できるように準備をしておく必要があります。わからない言葉に出会ったらその都度、自ら調べていくこともお勧めです。

<医療等>

トラウマ	身に危険を感じるような（恐怖を感じるような）出来事により起こる心的外傷。例えば、児童虐待や性虐待を含む虐待、強姦、戦争、犯罪や事故、いじめ、暴力、アカハラ、パワハラ、セクハラ、モラハラを含む出来事、実の親によるDV、大規模な自然災害などが知られる。
トラウマ反応	外傷体験によって生じる様々な心理的反応。トラウマ反応は、異常な体験ではなく、極度の危険に巻き込まれた人ならば誰にでも生じる反応であり、「異常な状況に対する正常な反応」と考えられている。過度の緊張、感情の麻痺（解離状態）などが起こることがある。
急性ストレス障害（ASD）	生命を脅かすような恐ろしい出来事を体験した後、不安、過敏、緊張、落ち着きのなさ、イライラ、集中力の低下などの精神症状や、動悸、呼吸困難、めまい、首や肩のこり、震え、不眠などの身体症状が現れる一過性の障害。症状は最低で2日以上続き、最長で4週間以内に自然治癒する。このような症状が4週間以上たっても続く場合には「心的外傷後ストレス障害（PTSD）」に進行してしまった疑いが強くなる。
PTSD（心的外傷後ストレス障害 Post-Traumatic Stress Disorder）	実際にまたは危うく死ぬ、深刻な怪我を負う、性的暴力など、精神的衝撃を受けるトラウマ（心的外傷）体験に晒されたことで生じる、特徴的なストレス症状群のこと。主な症状は過覚醒、再体験、回避。（日本トラウマティックストレス学会）
再体験・侵入症状	被害に遭った時の体験を今起きていることのようにリアルにありありと思い出す。被害に遭った時に見たもの、色、形、人、そのとの時間など、なんらかのきっかけでリアルな恐怖や不安を感じる状態。
回避症状	回避（狭窄）症状とは、外傷体験を思い出させる刺激からの回避や、生活および人生に対する全般的なエネルギーが低下してしまうという症状。
覚醒亢進症状	覚醒亢進症状（過覚醒症状）とは、危険を予測して常に身構え、神経が張りつめた状態。トラウマ体験によって、過度の緊張状態が持続し、不安で落ち着くことができず、いらだちやすく眠りにくくなる。
解離	トラウマとなるできごとの際に、感覚や記憶、認知などを「切り離し（解離）」、それが自分に起こったことではないかのように位置づける防衛反応。

孤立無援感	「こんな気持ちになっているのは自分だけだ」「誰に話してもわかってもらえない」「自分の方が悪いと思われる」と感じる気持ち。
罪悪感	「自分は悪い」「すべては自分のせい」という感情と、その際「自分は罰せられなければならない、罪を償わなければならない」と思うこと。家族を失った遺族などが、自分のせいで起こった事件事故でなくても、ずっと罪悪感を感じていることは多い。
感情麻痺	情動変化が生じるような刺激があっても感情の変化がみられない状態。
緊急避妊ピル	望まない性行為から72時間以内に服用することで、妊娠を防止できる。但し、100%ではない。
強姦神話	(1)若い女性にだけ起きる(2)挑発的な服装が強姦を招く(3)抵抗すれば強姦は防げる。加害者一人の力では実行不可能である(4)たいていの強姦は衝動的なものである(5)強姦の加害者は見ず知らずの人である(6)強姦の加害者は異常者である。などの一般に信じられていること。いずれも根拠がないことは証明されている。〈参考〉小西聖子『増補新版 犯罪被害者の心の傷』
性感染症	性的接触を介して感染する可能性のある疾患。HIV、梅毒、クラミジア、淋病、尖圭コンジローマなどがある。性的接触直後に検査可能なものとある程度時間が経過しなければ検査が出来ないものがある。全国の保健所では匿名無料予約制でHIV、梅毒、クラミジアなどの血液検査ができる。
自助グループ	何らかの共通の体験により困難を抱える者同士が互いに励ましあいながら、その困難を様々な形で克服していくための集団。
生活福祉資金貸付制度	低所得者や高齢者、障害者の生活を経済的に支えるとともに、その在宅福祉及び社会参加の促進を図ることを目的とした貸付制度。地域の社会福祉協議会で相談する。
二次的外傷性ストレス	「二次受傷」「代理受傷」「共感性疲弊」「外傷性逆転移」と呼ばれている現象の総称であり、「外傷体験を負った人の話に耳を傾けることで生じる被害者と同様の外傷性ストレス反応」。(日本トラウマティックストレス学会)

<警察・司法>

検察官の説明義務	被害者参加人は検察官に刑事訴訟について意見を述べたり質問をすることができる。そのため、検察官はその権限行使について被害者に理由を説明する義務があるとされている。
公判記録の閲覧	刑事裁判（公判・略式）についての記録を被害者が閲覧・コピーできる制度。被害者参加人は第1回公判後から閲覧・コピーの申出ができる。判決が確定する前は裁判所、確定後は検察庁に申し出る。保管期間（罪名や刑罰によって異なる）後は、破棄される。加害者や関係者のプライバシー部分は見えないよう加工される。
公判前整理手続き	裁判官、検察官、加害者側弁護人が初公判前に協議して審理計画を立てる仕組み。原則的に裁判での争点、扱われる証拠や証人、裁判期日が決められる。裁判員裁判では必ず行われる。被害者は、検察官を通じて協議結果を聞いたり、要望を伝えたりできる。地域によっては被害者参加人弁護士の同席が認められる場合もある。

国選被害者参加弁護士制度	被害者参加人が資力要件を満たす場合、国の費用で弁護士をつけられる。弁護士は自分で見つけても、法テラス等に紹介を依頼しても良い。依頼したい弁護士が決まったら、法テラスに書類を提出する。資力要件は、現金・預金などの流動資産の合計額から、6か月以内の支出額を差し引いた額が200万円未満であること。
告訴	被害者等一定の者が捜査機関に対し、被害事実を申告し犯人の処罰を求めること。
証拠開示	公判前整理手続きにおいて、検察官は証明予定事実を記載した書面を裁判所に提出し、被告人または弁護人に送付することになっている。被害者の個人情報秘匿して被告人や弁護人に証拠開示を希望する場合は、検察官に早めに申し出て秘匿方法を相談する必要がある。
証人の保護措置	法廷内で証言する際、①付き添い、②遮蔽（ついたて）、③別の部屋で証言するビデオリンク、④ビデオリンクの映像の録画という4つの保護措置がある。
犯罪被害者等給付金	犯罪行為により不慮の死を遂げた者の遺族又は重傷病を負い若しくは障害が残った者の犯罪被害等を早期に軽減するとともに、これらの者が再び平穏な生活を営むことができるよう支援するための制度。遺族に対して支給される「遺族給付金」と、犯罪行為により重大な負傷又は疾病を受けた方に対して支給される「重傷病給付金」、身体に障害が残った方に対して支給される「障害給付金」の3種類がある。
犯罪被害者等早期援助団体	犯罪被害を早期に軽減し、再び平穏な生活を営めるよう支援する事業を適正かつ確実に行えると都道府県公安委員会が指定した団体で、各都道府県に1つある。警察は、被害者の同意を得て、被害者の氏名や住所、被害概要に関する情報をこの団体に提供できるとされている。
犯罪被害者法律援助	法テラスが申請窓口となり、被害者に弁護士費用等を援助する制度。資産要件は国選被害者参加弁護士制度と同じ。生命、身体、自由又は性的自由に対する犯罪及び配偶者暴力、ストーカー行為の被害者や親族が、刑事裁判、少年審判等手続、行政手続に関する弁護士費用の援助を受けられる。
被害回復給付金支給制度	犯人からはく奪した「犯罪被害財産」を金銭化して「給付資金」として保管し、そこからその事件により被害を受けた方に給付金を支給する制度。詐欺罪や高金利受領罪（出資法違反）といった財産犯等の犯罪行為により犯人が得た財産（犯罪被害財産）は、その犯罪が組織的に行われた場合やいわゆるマネー・ロンダリングが行われた場合のみ、刑事裁判により犯人からはく奪（没収・追徴）することができる。
被害者参加制度・被害者参加人	一定の事件の被害者が「被害者参加人」という立場を得て刑事裁判に参加できる制度。法廷で検察官の隣に着席したり、求刑意見、加害者や証人への質問などができるが、全てをする必要はなく、弁護士が代理で行うこともできる。どこまで参加するかは被害者が選べる。
被害者通知制度	事件の処理結果、公判期日、刑事裁判の結果等を知りたい被害者やその親族等、弁護士に対し通知する制度。裁判結果の中には懲役又は禁錮の刑の執行終了予定時期、受刑中の刑事施設における処遇状況に関する事項、仮釈放又は刑の執行終了による釈放に関する事項などが含まれる。
法テラス	国が設立した法的トラブル解決のための総合相談窓口で、正式名称は日本司法支援センター。困りごとに応じて、問題を解決するための法制度や手続き、適切な相談窓口を無料で案内。資力要件を満たせば、無料法律相談や弁護士費用について貸付や返済不要の制度もある。

保護観察官	犯罪をした人や非行のある少年に対して、通常の社会生活を送らせながら、その円滑な社会復帰のために指導・監督を行う「社会内処遇」の国家公務員。また、犯罪や非行のない社会を築くための「犯罪予防活動」も行う。加害者担当だけでなく、被害者担当保護観察官も各保護観察所に置かれている。
告訴期間	性犯罪の告訴期間は平成12年に撤廃。それ以外は6ヶ月。
起訴	検察官が裁判所に被告人の処罰をするための裁判を求めること。公判請求（法廷で開かれる裁判）、略式命令請求（非公開で行われる簡易な裁判）の2種類がある。
不起訴	捜査の結果、検察官が加害者を起訴しないと決めること。不起訴処分に関する不服申立ては、担当検察官への申入れの他、検察審査会に申し立てる方法がある。
緊急避妊等に要する経費の公費負担	警察に性犯罪の被害を相談または届け出た人に対して、初診料、緊急避妊薬の費用、人工妊娠中絶に要する費用、性感染症検査に要する経費、診断書料などを都道府県警察が負担する。
損害賠償命令制度	過失犯以外の事件などの場合、刑事事件を担当した裁判所が、有罪の言渡しをした後、引き続き損害賠償請求についての審理も行い、加害者に損害の賠償を命じることができるという制度。審理は4回以内、印紙代も2000円で、改めて民事裁判を提起するよりも簡便。但し、加害者側から通常の民事裁判へ移行するよう異議が出ると、通常どおり民事裁判の担当部署に移って審理することになる。
性犯罪捜査証拠採取キットの整備	犯罪被害者等基本計画に従い、全国の都道府県警察において、性犯罪事件の認知後、証拠採取を行うに当たって、犯罪被害者等の精神的負担を軽減するため、証拠採取に必要な用具や当該被害者の衣類を預かる際の着替えなどをまとめた性犯罪捜査証拠採取セットを整備している。性暴力事件において産婦人科で証拠採取を求めるときに警察官が持って同行する。
審判結果等通知制度	被害者からの申出に基づき、加害者の少年の氏名や審判結果などを通知する制度。少年審判後は、希望する被害者に対して、少年院の入院日や名称・所在地、少年院での教育状況、少年院の出院日、仮退院審理の開始や決定、保護観察開始日と終了時期、保護観察中の処遇状況等を通知する。
刑事記録の閲覧・コピー	刑事記録には、①刑事訴訟確定記録と②不起訴記録の2種類がある。加害者が起訴（公判請求・略式起訴）になった場合の①刑事確定記録については、公判記録の欄を参照。加害者が不起訴になった場合の②不起訴記録も、被害者は閲覧・コピーが認められているものの、許可される部分は実況見分調書のみなどかなり少ない。加害者や関係者のプライバシー部分は見えないよう加工される。検察庁に保管されており、保管期間（罪名や刑罰によって異なる）後は、破棄される。
少年審判	加害者が未成年であった場合は、家庭裁判所で少年審判に付される。被害者には、意見聴取制度、少年審判の傍聴、審判状況の説明、審判結果等の通知制度、少年事件記録の閲覧謄写などの制度がある。

犯罪被害者等暮らし・支援検討会（くらしえん）

監修

◎ 大岡 由佳 武庫川女子大学文学部心理・社会福祉学科 准教授
元 内閣府犯罪被害者ハンドブック・モデル案作成
ワーキンググループ構成員
社会福祉士・精神保健福祉士

伊藤 富士江 上智大学総合人間科学部 教授
内閣府犯罪被害者等基本計画推進会議委員

執筆委員（五十音順）※

石井 涼子 公益社団法人被害者支援都民センター 犯罪被害者直
接支援員、社会福祉士
[第1章コラム，第5章3 コーヒーブレイク]

石本 宗子 久留米市男女平等推進センター 相談コーディネーター、
社会福祉士
[はじめに（一部），第3章（一部），第5章2，コー
ヒーブレイク]

稲吉 久乃 中野区健康福祉部 福祉推進分野犯罪被害者等
相談窓口主査、保健師・精神保健福祉士
[第3章4，参考，コーヒーブレイク，第6章2
（一部），資料2用語集]

大塚 淳子 帝京平成大学健康メディカル学部 准教授
精神保健福祉士
[第6章2（一部），第7章（1）-（4）]

鴻巣 たか子 ハートバンド（犯罪被害者団体ネットワーク）運営委
員、被害者が造る条例研究会 世話人
社会福祉士
[第2章5，コーヒーブレイク，第3章3，コラム]

佐々木 祐子 横浜市民局人権課 犯罪被害者等相談支援担当、
社会福祉士・精神保健福祉士
[第1章コーヒーブレイク，第6章2（一部），第7章
（5）]

（ 2016 年3月31日時点の所属 ）

（◎執筆責任者）

※ 冊子を完成させるにあたり、その他多くの方から貴重なご助言を賜りました。

「くらしえん」とは、人々の暮らし（くらし）と支援（しえん）、人の縁（えにし）を重ね合わせた造語です。人々の日常の暮らしが当たり前に守られる社会の実現を目指し専門職有志によって立ち上げられました。

表紙・紙面イラスト：「ふわふわ。り」

犯罪被害者等相談支援マニュアル
はじめて担当になったあなたへ

<行政職員編（第一版）>

（科研費 若手(B) 25780360）

2016 年 9 月 30 日印刷

発行 「犯罪被害者等暮らし・支援検討会（くらしえん）」

〒663-8558 兵庫県西宮市池開町 6-46

武庫川女子大学精神保健福祉研究室

Email: hanzai.higai2016@gmail.com

※ 本冊子は下記の web 上からダウンロードできます。

HP: <http://kurashien.net/>

※ お気付きの点等ありましたら、上記 E メールアドレスまで
よろしくお願いします。