

# 第1章 犯罪被害者等からの相談対応

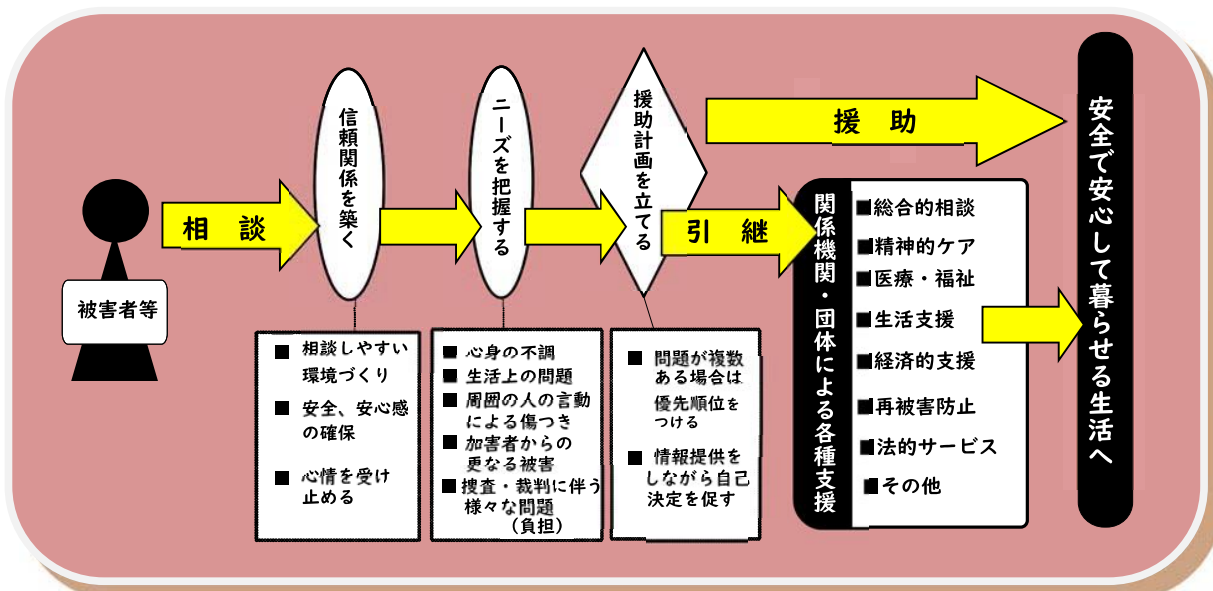
## 1 基本的留意事項

犯罪被害者等（犯罪等により害を被った者及びその家族又は遺族）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市民なのです。

支援者は、犯罪被害者等が本来もっている力（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きましょう。

### 《基本的な犯罪被害者支援対応の流れ（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 ～



### ● 相談しやすい環境をつくる

- ・ 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、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。
- ・ 犯罪被害者等の状況や希望に応じて、担当者の選定にも配慮する。  
(例:相談者が、女性の対応を希望する場合は、女性職員が対応するなど)

### ● 安全確保を最優先する

- ・ 「今、安全かどうか（ここが安全と感ずることができているかどうか）」、「今、この場所で話をしても大丈夫か」を最初に確認し、必要に応じて、専門機関（警察、配偶者暴力相談支援センター、児童相談所等）に連絡する。

必ず客観的な見方で、安全性を判断してください。  
実際は危険と隣り合わせなのに、妙に冷静だったり、まるで他人事のように被害を話したり、感情や感覚が麻痺している場合もあるので注意が必要です。

## ● 相談の内容を把握する

- ・ 犯罪被害者等の話を丁寧に聞く。
- ・ 発言内容を評価したり、安易に決めつけたり、感情を否定しない。
- ・ 被害の状況を人と比べない。  
「〇〇さんよりは怪我が軽くてよかったね」などの言葉は、絶対に話してはいけません。  
(被害にあ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、自分が原因であると思込み、自分を責めている場合があります。
- ・ 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ます。
- ・ 話をせかささない、さえぎらない。  
心に傷を受けた犯罪被害者等にとっては、話すこと自体が苦痛である場合があります。

## ● 相談を受理する際の心構え

- ・ 「相談者は生活者である。」ということをよく理解して対応する。  
相談者はあくまで住民であり、その場限りのものではないことをよく理解して対応することが重要です。
- ・ 相談者の話を、ただの「聴取」とせず、思いのたけを吐露させるような「面接」とする。  
まとまりのない話をする場合でも、聴く姿勢を示すことが信頼関係につながります。
- ・ 相談者とは向かい合って座っていても、精神的に寄り添う気持ちを持つ。  
相談者は、悩んだあげく、勇気を振り絞って相談に来る場合があります。そのような相談者が一度でも「何もしてもらえない」と判断してしまうと、支援を求めることをあきらめ、もう二度と相談しなくなってしまう。
- ・ 相談受理者は、平常心を維持するよう心がける。  
相談受理者は、ときに感情移入し一人で悩むことがあります。被害者への支援は、受理者が一人だけで行うものではなく、組織で対応するものであることをよく理解し、人としての温かさを保ちつつ、冷静な平常心を持って相談受理に当たりましょう。
- ・ 被害からの回復を焦らない  
犯罪被害者等が被害からの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、一人ひとりの状況を考慮しながら、支援を行うことが重要です。

#### 《電話相談の場合》

電話での相談の場合でも、窓口相談と同じ対応をすることが基本ですが、次のことに注意してください。

- ・ **相談者の電話口の状況を確認する。**

特に、DVや児童虐待の被害者本人からの相談では、近くに加害者がいるため、隠れて電話している場合があります。その場合は安全な場所からかけ直させるなどの配慮をしてください。

- ・ **危険性に特に注意する。**

電話での相談の場合は、相談者の姿が見えないので、怪我をしていても分からず、危険性の判断が非常に困難です。また、加害者に知られてしまうことにより、再被害を受けるおそれもあるので、「いま電話をしても大丈夫か。電話をかけたことが加害者に知られないか。」など具体的に聞いて危険性を判断してください。

- ・ **電話の匿名性について理解する。**

名前を知られたくない場合や他人の被害についての通報などは、匿名性の高い電話を利用する場合があります。そのような場合は、具体的内容を無理に聞きだそうとすると本質が掴めなくなるので注意が必要です。

- ・ **信頼関係を構築した後は、直接相談するよう促す。**

確実な支援を継続するためには、直接相談を受けることが必要不可欠です。信頼関係を築いた後は、直接来訪するよう相談者に促してください。

相談受理者はまず自分の名前を名乗り、相談者の氏名等は、相談者との信頼を得た後に聞くようにしましょう。

名前を話したがない場合は、無理に聞き出す必要はありません。

また、警察への届け出についても、緊急の場合を除き、本人の意思を尊重し、無理に勧めない配慮も必要です。

#### 《支援者の方へ》

- 適切な支援を行うための努力を怠らないで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す。

## 2 具体的相談対応

### ● 自己紹介から始める

- ・ 犯罪被害者等から相談があった場合は、最初に、相談受理者が自己紹介をし、それから相談内容を聞く。犯罪被害者等は、さまざまな不安を抱えながら、悩み尽くして相談に来る場合があります。犯罪被害者等からの相談が、事務的なものではなく人対人の対応であることを相談者に伝えるためにも、まず、自己紹介をしてから相手の話を聞きましょう。

### ● 相談者のニーズを把握する

- ・ 相談者の状況を整理し、何をしたいのかを把握しつつ、相談受理者自身も、何が一番必要なことを考える。  
犯罪被害者等は、自分がどうしたいのかを分からないまま相談する場合があります。その場合は「いま、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。」など、具体的なことを話し合いながら、そのニーズを明らかにする必要があります。

### ● 支援の見通しと情報提供（援助の計画）

- ・ 関係機関・団体ができる支援内容を明らかにする。  
犯罪被害者等にとっては、どこで、何をしてもらえるのかが、一番知りたいことです。早期の段階でそれを犯罪被害者等に伝えることが重要となります。  
しかし、不確実な情報を伝えたり、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や不信を強めることになりかねないので、注意しましょう。
- ・ 支援の時期(すぐに対応できるのか、時間がかかるのか等)と状況に応じた情報を提供する。  
その際は、既存のパンフレットやメモを手渡すなど、後からでも相談者が内容を確認できるように配慮する。  
※ 支援すべき問題が複数ある場合は、相談者とよく話し合い、計画を立てながら、優先順位をつけることも重要です。このように一緒に計画を立てて支援することは、大きな信頼を得ることにもつながります。

### ● 関係機関・団体への橋渡し

- ・ 相談者が、情報提供した支援を望む場合には、支援を行う機関・団体への橋渡し方法について確認する。  
支援先まで付き添うか、電話連絡をするか。連絡する場合、どの範囲まで先方に知らせてよいかなど具体的な橋渡し方法について、相談者の意向を受けて決定してください。
- ・ 支援先まで付き添うときは、事前に電話連絡し、被害者に対する配慮を求める。
- ・ 電話連絡をする場合は、誤解の生じることがないように、できるだけ相談者の面で行う。

### ● 秘密の保持

- ・ 相談を受ける場合は、個室で対応することが望ましいが、やむを得ない場合は、相談者の名前や被害の内容を不用意に話したりせず、秘密が漏れないようにする。  
相談者にとっては、たとえ家族であっても知られたくない内容を相談する場合があります。秘密が守られないと感じれば、相談者は支援を受けることをあきらめ、二度と相談に訪れなくなってしまう。  
また、相談したことが加害者に知られたことにより、再被害にあう場合もあるので、相談内容によっては、より慎重に対応する必要があります。
- ・ 支援に移行する前に、相談者に秘密にして欲しい事項を確認しておく。  
相談者との信頼を得られるに従って、「あなたになら話します。」「あなたにだけ知って欲しい。」などの心の内を話す場合がありますが、それは必ずしも支援する際に必要のない内容もあります。  
絶対に秘密にして欲しい事項については、あらかじめ相談者から確認しておき、支援の際においても、絶

対に明らかにしないという姿勢が重要です。

- ・ 途切れない支援をするためには、書類により支援者に内容を伝えなければならない場合があります。

犯罪被害者等の抱える問題は様々であり、一つの機関・団体の支援では対応しきれない場合もあります。

そうした場合であっても、より適切な機関・団体の支援について情報提供するなど、被害者等が求める支援につなげることが重要です。関係機関等を紹介する場合は、相談者が「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。

犯罪被害者等からの相談を受ける際のツールとして、次ページからの

- 被害者相談時における聞き取りのポイント
- 相談受理票、アセスメントシート、支援計画表

を是非ご活用ください。

また、佐賀県には、犯罪の被害にあわれた方々が、警察や行政機関などで被害の内容等を繰り返し説明する際の心理的負担を軽減し、現状を整理して適切な支援を求めることができるよう作成した犯罪被害者等のためのノート「編む」があります。

このノートは、「困りごとリスト」「事件事故後の記録」といったページで構成されています。

ノートは令和3年3月に県内の各警察署や市町の担当課、各相談機関等に配付している他、佐賀県のホームページ上でも公開(ダウンロード可)しております。

検索

佐賀県 編む 犯罪被害者等のためのノート

## 参考 被害者相談時における聞き取りのポイント

下記は一例です。被害の状態や時期に応じて、項目や順序を変更する必要があります。

自己紹介	わたしは・・ * 相談者との信頼関係構築のために、必ず自己紹介をする。
被害概要	どのような被害にあったのですか。
	誰が被害者ですか。(あなた、家族、知人・友人など)
	いつころ、どこ(自宅・屋外など)で被害にあったのですか。
	被害の程度は。(死亡、怪我、金品など)
	加害者はどうしてますか。(不明、逮捕、逃走中など) ふたたび危害にあうおそれはないですか。 普段いる場所は安全ですか。 (DVや虐待行為の場合は、被害者と加害者が同居しているかなど)
	被害の回復はどうですか。(怪我の状態、金品の回復) 病院には行きましたか。 (特に腹部や頭部の痛み、性犯罪の場合は妊娠の回避措置等)
問題の整理と	何に困っているのですか。 * 相談者と一緒に話し合い、支援の計画を立てる。 * 困りごとがたくさんある場合、問題を整理して優先順位をつける。 * 並行して行う必要がある場合でも、いつかに絞り、順番を確認する。
情報提供	何をして欲しいのですか。 * 具体的な制度や施策を情報提供し、具体的にどうしたいか確認する。 * 可能な限り、パンフレット等の資料を交付する。
支援・橋渡し	今後の予定について * 情報提供をもとに、相談者が今後どのように行動するか、そのために相談受理者は何ができるかを話し合う。 例1) 示された制度利用について手続きをすすめてもらいたい。 例2) 今すぐ紹介された専門機関に行くので一緒に来てほしい。 例3) 数日中に専門機関に行くので連絡しておいてもらいたい。 例4) 専門機関に行くか決めかねるので先方には言わずにおいて欲しい。 * 紹介・橋渡しをする場合、相手先に伝える内容を、事前に相談者に確認する。 * 相談者に、紹介先の所在地、名称(担当者)、電話番号等を伝える。 * 支援の橋渡しに必要な場合は、「関係機関連絡票」を同意を受けて作成する。 * パンフレット等の関連資料や名刺等の交付 * 必要に応じて、「犯罪被害申告票」を説明のうえ交付する。
	あなたの名前、連絡先、住所等は。(無理に聞き出す必要はありません。)

参考 相談受理票とアセスメントシート、支援計画表

受理区分 電話・面接・メール・その他( )

受理職員

相談受理票

受理番号  
No.

受理年月日	令和 年 月 日( ) 午前・午後 時 分～ 時 分		
相談者	住所		
	ふりがな 氏名	生年月日	年 月 日生
	連絡先	電話番号:	職業
		メール:	
被害者 との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 知人 <input type="checkbox"/> その他		
被害状況	<input type="checkbox"/> 殺人 <input type="checkbox"/> 傷害・暴行 <input type="checkbox"/> 窃盗 <input type="checkbox"/> 性被害 <input type="checkbox"/> 詐欺 <input type="checkbox"/> 交通事故 <input type="checkbox"/> DV(配偶者、虐待) <input type="checkbox"/> その他のトラブル(契約・金銭・近隣) <input type="checkbox"/> その他( )		
	(被害概況)		
	(加害者) <input type="checkbox"/> 特定されていない <input type="checkbox"/> 特定されている( <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 知人 <input type="checkbox"/> その他( ) )		
相談内容			
相 こ れ ま で の 支 援	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし	支援機関・団体	支援の内容
相談者	<input type="checkbox"/> 総合的相談 <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"/> 司法手続き(刑事・民事) <input type="checkbox"/> その他( )		
備考	相談に関する要望【女性対応希望・男性対応希望・その他( )】		

ニーズアセスメントシート(支援の明確化と整理)

アセスメント日時		年月日( ) 午前・午後 時 分		受理No.
相談者		被害者との関係( )		
分野	項目	聞き取り事項	追加情報・特記事項等	おもな連携先
安全の確保	再被害防止	<input type="checkbox"/> 再被害についての不安(ある・ない、不明)	<input type="checkbox"/> 具体的な内容( )	・県警察 ・検察庁 ・保護観察所
	プライバシー	<input type="checkbox"/> 加害者からの嫌がらせや個人情報情報の拡散(ある・ない) <input type="checkbox"/> マスコミ報道(ある・ない)	<input type="checkbox"/> 嫌がらせや個人情報拡散の具体的な内容( ) ※DV・ST被害の場合 <input type="checkbox"/> 戸籍・住民票の閲覧制限(した・手続中・していない、不要)	【マスコミ対応】 ・県弁護士会 ・法テラス佐賀 【閲覧制限】 ・各警察署 ・各市町相談窓口
	居住環境	<input type="checkbox"/> 自宅に住み続けられるか(問題あり・不安・問題なし)	<input type="checkbox"/> 自宅に住めない、具体的問題( ) <input type="checkbox"/> 避難場所(ある・ない、 ) (ある場合、どこか)	・佐賀VOISS ・各市町相談窓口 ・県建築住宅課
日常生活の維持	その他	<input type="checkbox"/> その他の不安、問題(ある・ない)	<input type="checkbox"/> 不安、問題の具体的な内容( ) ※DV被害の場合 <input type="checkbox"/> 加害者は(家族・それ以外) <input type="checkbox"/> 加害者とは(同居中・別居) <input type="checkbox"/> これまでも、DVは(あった・なかった)	・佐賀VOISS ・各市町相談窓口 ※DV被害については ・アパバンセ ・婦人相談所
	通勤・通学	<input type="checkbox"/> 就学・就労についての問題、困難(ある・なし) 【例】 ・通勤、通学の困難 ・学校、職場での困難 ・学校、職場での理解不足等	<input type="checkbox"/> 問題、困難の具体的な内容( )	・佐賀VOISS ・県弁護士会 ・各市町相談窓口 ・各教育委員会 ・総合労働相談コーナー
日常生活の維持	家事・育児・介護	<input type="checkbox"/> 家事・育児・介護についての問題、困難(ある・なし) <input type="checkbox"/> 同居家族以外での協力者(いる・いない) (その他: )	<input type="checkbox"/> 問題、困難の具体的な内容( ) <input type="checkbox"/> 家族以外の協力がない場合等【ヘルパー等】 ・各市町相談窓口 (希望する・しない、その他) (その他: )	【相談全般】 ・保健所 【ヘルパー等】 ・各市町相談窓口 ・各社会福祉協議会
	家族関係・その他	<input type="checkbox"/> 家族関係の悪化、問題など(ある・なし) <input type="checkbox"/> 家族への接し方の疑問・不安(ある・なし) <input type="checkbox"/> 友人等とのつきあい(変化あり・変化なし)	<input type="checkbox"/> 家族に関する問題等の具体的な内容( ) <input type="checkbox"/> 友人等との変化の具体的な内容( )	【相談全般】 ・佐賀VOISS ・アパバンセ
その他	<input type="checkbox"/> その他の不安、問題(ある・ない)	<input type="checkbox"/> 不安、問題の具体的な内容( )	<input type="checkbox"/> 不安、問題の具体的な内容( )	・佐賀VOISS ・各市町相談窓口

分野	項目	聞き取り事項	追加情報・特記事項等	おもな連携先	
心身の状態	身体の状態	<input type="checkbox"/> 被害者による治療	<input type="checkbox"/> 現在の状況( ) <input type="checkbox"/> 現在の状況( ) <input type="checkbox"/> 具体的な症状等( )	【被害者本人】(ある・ない) 【家族等】(ある・ない) ある場合、誰が( )	【症状や治療について】 ・治療中の医療機関 ・かかりつけ医療機関 【医療機関を探す】 ・各市町相談窓口 ・各保健所
		<input type="checkbox"/> 不眠や食欲不振	<input type="checkbox"/> 具体的な症状等( ) <input type="checkbox"/> 具体的な症状等( )	【被害者本人】(ある・ない) 【家族等】(ある・ない) ある場合、誰が( )	【医療機関への付添い】 ・さがmirai ・佐賀VOISS
		<input type="checkbox"/> その他の症状、問題(ある・ない、 ) (ある場合、どこか)	<input type="checkbox"/> 具体的な症状、問題等( )	【被害者本人】(ある・ない) 【家族等】(ある・ない) ある場合、誰が( )	【医療機関への付添い】 ・さがmirai ・佐賀VOISS
心身の状態	心の状態	<input type="checkbox"/> 気分落ち込みや自責感	<input type="checkbox"/> 具体的な様子( ) <input type="checkbox"/> 具体的な様子( )	【被害者本人】(ある・ない) 【家族等】(ある・ない) ある場合、誰が( )	【症状や治療について】 ・治療中の医療機関 ・かかりつけ医療機関 【医療機関を探す】 ・各市町相談窓口 ・各保健所
		<input type="checkbox"/> 恐怖感や不安感等	<input type="checkbox"/> 具体的な様子( ) <input type="checkbox"/> 具体的な様子( )	【被害者本人】(ある・ない) 【家族等】(ある・ない) ある場合、誰が( )	【医療機関への付添い】 ・さがmirai ・佐賀VOISS
		<input type="checkbox"/> その他の症状	<input type="checkbox"/> 具体的な様子( ) <input type="checkbox"/> 具体的な様子( )	【被害者本人】(ある・ない) 【家族等】(ある・ない) ある場合、誰が( )	【このころの悩み】 ・精神保健福祉センター ・県警被害者支援室 ・佐賀VOISS
		※上記の内、一つでも該当する場合は	<input type="checkbox"/> カウンセリングまたは精神科の利用 【被害者本人/家族】(利用中・希望する・希望しない、その他)		
		<input type="checkbox"/> その他の不安、問題(ある・ない、 ) (ある場合、誰が( )	<input type="checkbox"/> 不安、問題の具体的な内容( )		

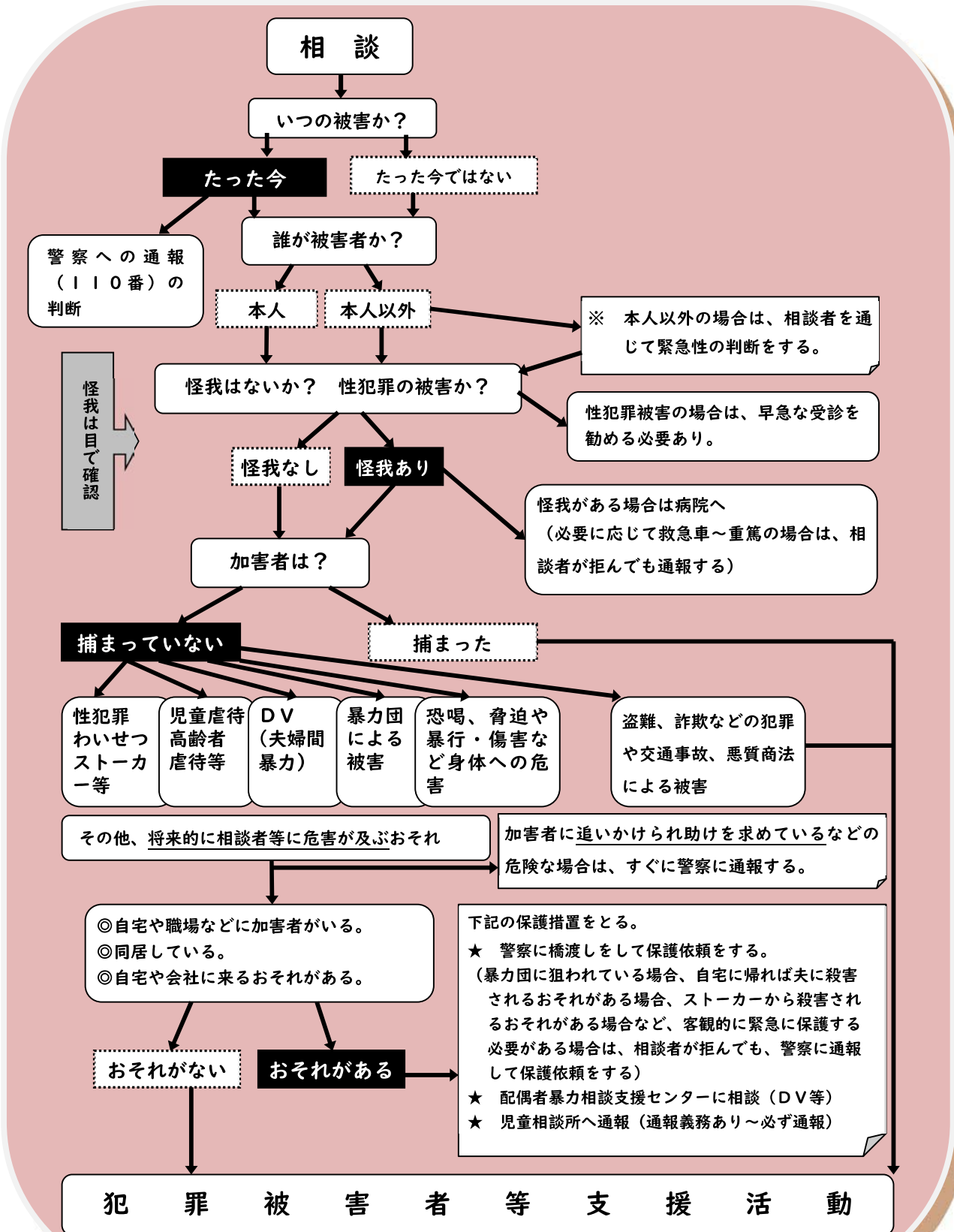


分野	項目	聞き取り事項	追加情報・特記事項等	おもな連携先
司法関係の手続き等	警察・検察関係	<input type="checkbox"/> 今後の手続き等の説明について(受けていない、理解できた、受けがよくなった、ない、その他) <input type="checkbox"/> 警察・検察での事情聴取等への不安、問題(ある、なし、その他) <input type="checkbox"/> その他、警察・検察関係での不安、問題(ある、なし、その他)	<input type="checkbox"/> 左記の不安、問題の具体的内容( ) <input type="checkbox"/> 捜査等の進捗状況の連絡(希望する、希望しない、その他) <input type="checkbox"/> 警察・検察での事情聴取等への付添いなど(希望する、希望しない、その他) <input type="checkbox"/> ※性別に希望すること <input type="checkbox"/> 産婦人科・婦人科の受診(した、していない) <input type="checkbox"/> (その他: ) -ざがmirai	【手続きの説明等】 ・県警察被害者支援室 ・各警察署 ・検察庁 ・保護観察所 ・法テラス佐賀 ・県弁護士会 【付添い支援】 ・県弁護士会 ・佐賀VOISS 【被害者被害者について】 ・ざがmirai
	刑事手続・裁判等	<input type="checkbox"/> 刑事裁判の有無、予定(済み、進行中、なし、予定あり) <input type="checkbox"/> 予定ありの場合の日程( ) <input type="checkbox"/> 弁護士による法律相談の利用(利用した、予定あり、希望あり、希望しない、その他) <input type="checkbox"/> (利用した、予定あり、希望あり、希望しない、その他)の場合、どこかの法律相談か(被害者支援センター、県弁護士会、法テラス、その他) <input type="checkbox"/> 刑事手続、裁判等に関する不安、問題(ある、なし、その他)	<input type="checkbox"/> 裁判が終了している場合の結果( ) <input type="checkbox"/> (進行中、または予定ありの場合)裁判等の進捗状況の連絡(希望する、希望しない、その他) <input type="checkbox"/> 刑事手続、裁判等に関する不安、問題の具体的内容( ) <input type="checkbox"/> 刑事手続への関与を希望する場合、何を希望するか(辯護、意見陳述、被害者参加、その他) <input type="checkbox"/> 刑事裁判について( ) <input type="checkbox"/> 刑事手続に希望する支援弁護士(いる、予定あり、希望、希望しない、その他)	【弁護士への相談】 ・県弁護士会 ・法テラス佐賀 ・佐賀VOISS 【刑事裁判について】 ・検察庁
経済的問題	民事手続・裁判等	<input type="checkbox"/> 損害賠償請求(済み、進行中、予定あり、なし) <input type="checkbox"/> 示談交渉(済み、進行中、予定あり、なし) <input type="checkbox"/> 弁護士による法律相談の利用(利用した、予定あり、希望、希望しない、その他) <input type="checkbox"/> (利用した、予定あり、希望、希望しない、その他)の場合、どこかの法律相談か(法テラス、県弁護士会、その他) <input type="checkbox"/> 民事手続、裁判等に関する不安、問題(ある、なし、その他)	<input type="checkbox"/> 請求、示談、民事裁判等が関わっている場合の結果( ) <input type="checkbox"/> 民事手続、裁判等に関する不安、問題の具体的内容( ) <input type="checkbox"/> 損害賠償等に関する支援弁護士等(いる、予定あり、希望)           (その他: )	・佐賀VOISS ・県弁護士会 ・法テラス佐賀
	その他	<input type="checkbox"/> その他の不安、問題(ある、なし)	<input type="checkbox"/> 不安、問題の具体的内容( )	・佐賀VOISS ・各市町相談窓口

分野	項目	聞き取り事項	追加情報・特記事項等	おもな連携先
経済的問題	就労収入等	<input type="checkbox"/> 被害による就労収入減などの不安、問題(ある、なし、その他) <input type="checkbox"/> ある場合、誰の( )	<input type="checkbox"/> 被害による就労収入減などの不安、問題(ある、なし、その他) <input type="checkbox"/> 医療費の支払いについての不安、問題(ある、なし、その他) <input type="checkbox"/> 葬儀、法要等の支払についての不安、問題(ある、なし、その他) <input type="checkbox"/> その他の急な出費についての不安、問題(ある、なし、その他)	【犯罪被害者等給付金】 ・県警察被害者支援室 ・各警察署 【犯罪被害者等見舞金】 ・各市町相談窓口 【医療費の支払、助成制度】 ・各医療機関相談室 ・各市町相談窓口
	その他	<input type="checkbox"/> その他他借金(ある、なし、その他) <input type="checkbox"/> 相続上の不安、問題(ある、なし、その他)	<input type="checkbox"/> 左記の不安、問題等の具体的内容( ) ※交通事故の場合 <input type="checkbox"/> 加害者の保険(任意、自賠責のみ、無保険) ※身体・生命に関する犯罪の場合 <input type="checkbox"/> 犯罪被害者等給付金について(支給済み、申請済み、準備中、未申請、非該当、その他) <input type="checkbox"/> 犯罪被害者 <input type="checkbox"/> 見舞金について(支給済み、申請済み、準備中、未申請、非該当、その他) <input type="checkbox"/> 左記の不安、問題等の具体的内容( )	【その他相談全般】 ・佐賀VOISS ・県弁護士会 ・各市町相談窓口 ・各社会福祉協議会



参考 被害者相談時における緊急性判断のポイント



### 3 具体的な対応における留意点

具体的な会話例をもとに、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れらのような言葉は、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。
- ・まだ子ども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。

#### 【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。

#### 《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。
- ・あなたが怒りを感ぜ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出来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。

## 4 支援者自身のケア

犯罪被害者等の悲惨な話やつらい体験を聞くことにより、支援者自身も、あまりの悲惨さに強い悲しみや怒りを感じ、傷ついてしまうことがあります。（「代理受傷」）

また、次のような精神的なダメージを受けることがあります。

- ・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（突然意欲がなくなる）、周囲にイライラをぶつけるたり、ふさぎ込む（「バーン・アウト」）
- ・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、長い目で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。

同時に、支援者自身も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。

### コラム『 支援者のストレスと支援者へのサポート 』

#### 【支援者のストレス】

- ・「代理受傷」により、ひどいことができる人間やそれを見過ごす社会に対する信頼を失い、そのことを知らなかった自分の無知に罪悪感を持ち、今すぐどうしてあげることもしない無力な自分を責めてしまいます。これはすべて支援者の心に重荷を与え、大きなストレスになります。そして、「バーンアウト」の状態に陥ることがあります。
- ・また、ストレスが大きくなると支援の仕事に支障がでるだけでなく、他の仕事や家庭生活にもトラブルを生じたり、心身の調子が悪くなったりします。
- ・このような支援者のストレスをやわらげるための方法として次のようなサポートも重要となります。

#### 【支援者へのサポート】

- ・支援能力向上のため  
犯罪被害者等支援に関する知識や技術の能力が高いと、大きなストレスを経験することなく、もし経験しても立ち直りが早いと言われます。そこで、支援活動に参加する前に十分に計画された研修会を行うことはもちろん、それから後も継続的に能力向上のための研修会や講演会等を支援組織が準備することが大切です。
- ・支援者相互のサポート  
支援者同士が、支え合うことが助けになります。心を開いて語り合い、弱みを見せても非難されず、共感してくれる仲間との支え合いや連帯感がストレス解消につながります。

## 5 関係機関・団体の連携

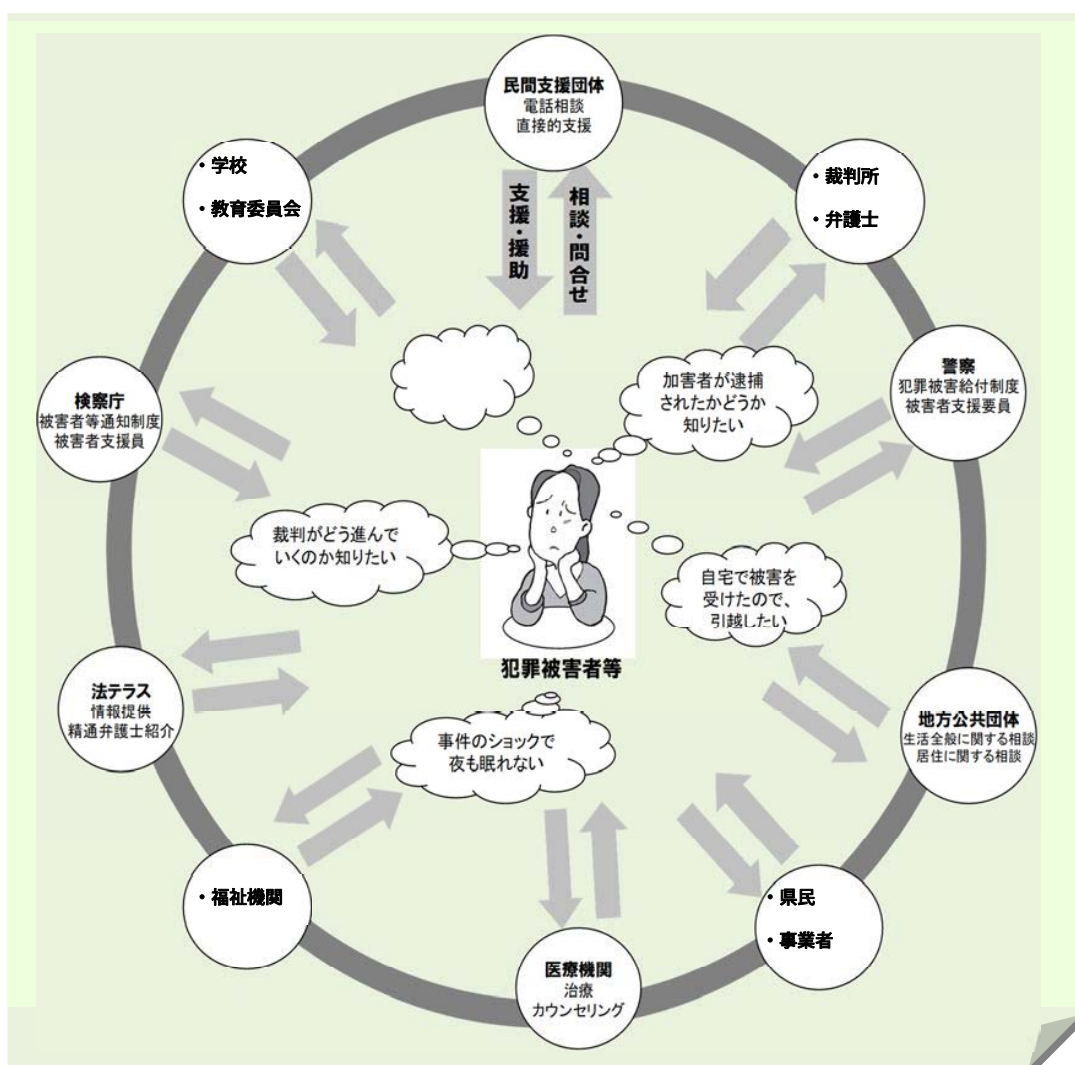
### ● 連携の必要性

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、自機関・団体では対応しきれない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、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)》



## ● 連携の際の留意点

### ○ 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。

### ○ 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」と感じるようなことが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。

### ○ 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。

### ○ 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、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。不安の強い被害者等の場合は、被害者の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。