

はじめに

1 本冊子の目的

不幸にして犯罪の被害に遭われたご本人やそのご家族、ご遺族は、犯罪そのものによる身体的、精神的な被害だけでなく、治療のための通院や捜査、裁判手続のためやむを得ず欠勤するなどの仕事上の困難や、収入の途絶、医療費の増加などの経済的な問題、さらには、再び被害に遭うのではないかという不安感や、周囲の無理解からくる偏見や中傷などの精神的な被害など大きな困難に直面します。

こうした犯罪被害者等が再び平穏な生活を取り戻すためには、国や地方公共団体、民間支援団体をはじめ、広く犯罪被害者等の支援に携わる機関・団体が、犯罪被害者等の置かれる状況を理解し、連携した支援を行うことが必要です。

特に、制度や担当機関等が替わっても連続性をもって支援に当たれるよう、また、必要な時に、必要な場所で適切な支援を受けられるよう、途切れのない支援を実施していかなければなりません。

高知県では、こうした状況を踏まえ、県、市町村、民間支援団体などの関係機関が一層の連携を図り、必要な支援を被害直後から途切れることなく行うことができる体制を構築し、犯罪被害者等を支えることにより、誰もが安心して暮らすことができる社会の実現を目指して、高知県犯罪被害者等支援条例（以下「県条例」という。）を制定しました。（令和2年4月施行）

また、県条例に基づき、犯罪被害者等の支援の充実を図るため、高知県犯罪被害者等の支援に関する指針（以下「指針」という。）を策定（令和3年3月）し、犯罪被害者等の支援に関する施策を総合的かつ計画的に推進していくこととしています。

今回、県条例の制定及び指針の策定を契機に、犯罪被害者等の支援に携わる関係機関の担当者向けに平成22年3月に作成した「犯罪被害者等支援ハンドブック」を改訂しました。

今回の改訂では、指針のなかで体系化した支援施策や関係機関の追加に加え、様々なニーズや相談内容ごとに必要な支援内容を確認できるQ&Aのページを設けるとともに、制度の改正などの情報を更新し、犯罪被害者等支援に携わる担当者がより使いやすいハンドブックとなるよう内容を充実させました。

最後に、今回の改訂に際し、ご協力いただきました関係者の方々に、心からお礼申し上げます。

2 市町村による犯罪被害者等支援とは？

市町村は、県民にとって身近な行政機関であることから、犯罪被害者等からのさまざまな相談が寄せられることが想定されます。

総合的対応窓口は、これら多種多様な相談に応じ、所管する医療・保険・福祉制度をワンストップで提供するとともに、解決できない課題については、関係機関・団体に支援を適切に引き継ぐことが求められます。

また、犯罪被害者等は、必ずしも総合的対応窓口を訪れるとは限らず、戸籍や住民登録窓口、保険証取得の窓口、生活保護の申請窓口等さまざまな窓口を訪れることが想定されるため、そのような場合でも総合的対応窓口へつながるように、関係課との連携が必要です。

○総合的対応窓口について

総合的対応窓口とは、全国の都道府県、政令指定都市及び市区町村において、犯罪被害者等からの相談や問合せに対応して、関係部局や関係機関・団体に関する情報提供や橋渡しを行うなど総合的な対応を行う窓口をいいます。

平成17年12月以降、国の「犯罪被害者等基本計画」において、設置やその機能強化等に関する施策が講じられ、平成31年4月に全ての都道府県・政令指定都市及び市区町村に設置されました。

3 事例から支援を考える

市町村における犯罪被害者等支援がどういったものかをイメージしていただくために、県外のある市において実際にあった事例をご紹介します。

事例

A市の住宅課へ高齢女性が来訪し、「未成年者だけでも、市営住宅に住むことができるか。」と、問い合わせた。

詳しく、話を聞くと…

- ・市営住宅に入居していたひとり親世帯の母親が、交通事故で死亡した。
- ・母親の死亡により、未成年の子ども（高校2年生・中学3年生）だけの世帯となった。
- ・住宅課に来訪したのは上記子どもの祖母であり、祖母は日常生活の面倒はみるが、引き取ることも同居することもできないとのことであった。

このような相談に対し、A市はどのような支援を行ったのか、実際の支援の流れを見ていきます。

支援の流れ

住宅課

- ・ 総合的対応窓口の課へ連絡、祖母を案内

被害者窓口

- ・ 祖母から詳しい状況を聴取
- ・ 関係課担当者を集め、ネットワーク会議を開催

関係課

- ・ 住宅課→中学3年生の子が高校を卒業するまで市営住宅の退去を猶予
- ・ 年金課→遺族年金の受給手続き
- ・ 生活保護課→生活保護の受給手続き

これにより、相談者とその孫は、市営住宅への居住継続及び遺族年金・生活保護費が受給できることとなりました。

良かったこと

住宅課

- ・ 祖母の話をよく聞いたこと
- ・ 他の課の支援も必要だと気づいたこと
- ・ 犯罪被害に関する相談であることに気づき、総合的対応窓口につないだこと

被害者窓口

- ・ 犯罪被害者等の相談窓口があることを関係課に周知していたこと

関係課

- ・ 関係各課が連携し、組織的に対応したこと

市町村内のあらゆる制度の活用の検討と関係各課との連携が重要です！！

第1章 総論（犯罪被害者等支援に関する定義等）

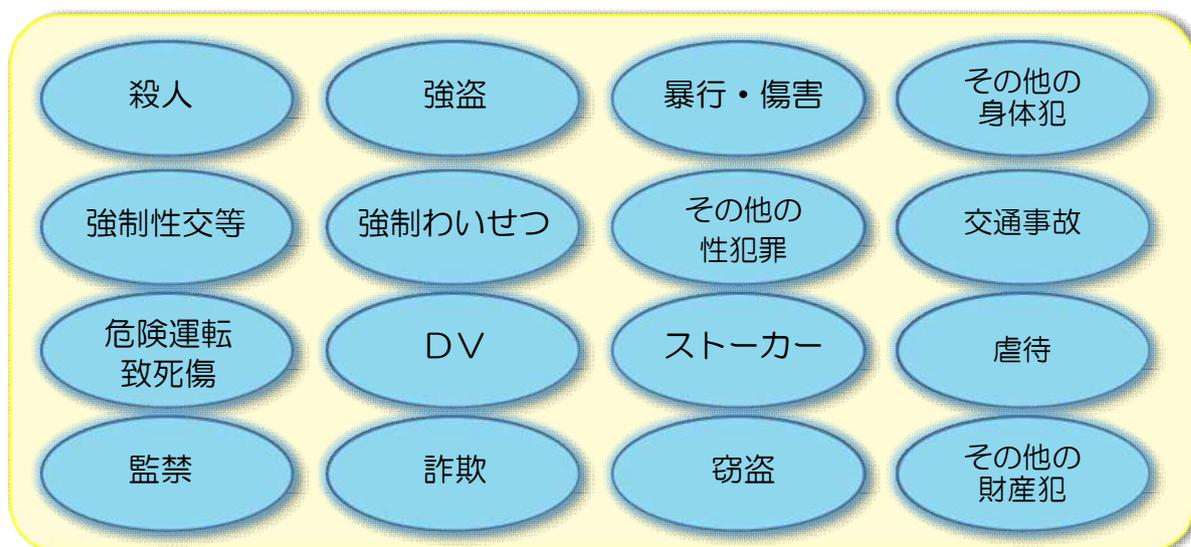
1 犯罪被害者等の定義（高知県犯罪被害者等支援条例第2条）

（1）犯罪等

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」と定めています。

下記の図は、犯罪等の一例ですが、市町村において、犯罪被害者等に対応する場合は、犯罪等の種別、故意による犯罪か過失による犯罪か、犯人は捕まっているか、警察に届け出ているか等に関わらず、広く対応することが求められます。

「犯罪の種類」



（2）犯罪被害者等

犯罪被害者等とは、「犯罪等により害を被った者及びそのご家族又はご遺族」と定めています。

つまり、犯罪等に遭われた方だけでなく、その配偶者や子ども、両親、きょうだい等も犯罪被害者等に含まれます。また、事実婚や同性婚の場合でも、その事実が客観的に確認できる場合は家族として支援の対象になります。

このため、支援を行う際は窓口に訪れた方だけでなく、その周りの方々に対する支援も検討・実施していく必要があります。

2 犯罪被害者等の置かれている状況

犯罪被害者等のニーズは多種多様で、抱える困難（苦しみ、つらい気持ちなど）について、十分に理解されているとはいえない状況があり、支援者の中にも、多くの無理解や誤解がある場合があります。

このような中で、犯罪被害者等の立場に立った、適切で効果的な支援を進めていくためには、犯罪被害者等が実際にいかなる体験をし、どのような思いを抱き、何に苦悩しているかを知っておく必要があります。また、何に着目して支援するべきかを適切に判断するためにも、犯罪被害者等が直面する困難を十分に理解する必要があります。

(1) 直接的被害

犯罪被害者等は、犯罪等により、生命を奪われる（家族を失う）、身体を傷つけられる、財産を奪われるといった生命・身体・財産上の被害を受けます。

(2) 心身の不調

ア 精神的反応

犯罪被害者等は、事件により大きな精神的ショックを受けることで不眠や食欲不振、集中力の低下等、心身にさまざまな不調が現れます。

また、加害者から再被害を受けるかもしれないという恐怖や不安に苦しめられる場合もあります。

これらにより、事件前には当たり前に行っていた家事や育児、仕事等が一時的にできなくなることがあります。

| 類 型 | | よくある症状 |
|------------|------|--|
| 大人・ 子ども | 被害直後 | 頭が真っ白、現実として受け止められない、感情や感覚がマヒする、集中できない 等 |
| | 中長期 | 事件を何度も思い出す、気持ちや感覚が自分から切り離されたような状態になる、混乱・動揺、不眠、食欲不振、吐き気 |
| 子ども | | 突然不安になり興奮する、いつもびくびくしている、集中力がなくなる、無表情、赤ちゃん返り、不登校、非行 等 |

イ 後遺症

犯罪等による負傷が治癒せず、体の一部に不随等の身体障害や、高次脳機能障害等の精神障害が残る場合があります。

精神的な不調は、一時的な反応として時間とともに軽くなる傾向がありますが、PTSD、うつ病、パニック障害等の精神疾患として現れる場合もあります。

《精神的な不調》

| | |
|---|---|
| 高次脳機能障害 病気や事故による脳の損傷により、記憶障害、注意障害、遂行機能障害、社会的行動障害等の認知障害を発症する。 | 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）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（神経過敏の影響でイライラする、眠れない）が1か月以上続く。 |
| 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・不眠等、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 拒食と過食の2つのパターンがある。心理的要因に基づく食行動の障害。 | その他、自傷行為、人格の変容、解離症状等 |

※トラウマとPTSD

トラウマ（Trauma:心的外傷）とは、犯罪や事故による被害、自然災害などの生死にかかわるような大きな出来事に遭遇したときに受ける心の傷を言います。

トラウマによる精神的、身体的症状が1か月以上改善されない場合に、PTSD（Posttraumatic Stress Disorder：心的外傷後ストレス障害）と診断されることがあります。

(3) 日常生活の不安

ア 仕事上の困難

身体的・精神的被害が原因で、仕事上の小さなミスが増加したり、作業能率が低下したりします。

同僚との人間関係に問題を抱える場合もあります。

また、ケガの治療や捜査協力、裁判手続きのためのやむを得ない欠勤等が増加します。このような状況について職場の理解が得られず、仕事を失うこととなる場合もあります。

イ 不本意な転居など住居の問題

犯罪被害者等は、さまざまな事情により転居を余儀なくされたり、自宅以外の場所に避難が必要になったりする場合があります。

（主な理由）

- 自宅が損壊し、物理的に居住が困難
- 自宅にいると事件のことを思い出してしまうなど精神的な問題
- ストーカー被害や加害者と同居していること（DV、虐待等）による、再被害のおそれ（特に犯人が逮捕されていない場合）
- 周囲のうわさ話等の二次被害 等

このほか、報道機関等による過剰な取材や居宅内の捜査のためなどにより、一時的な避難が必要となる場合もあります。

ウ 経済的負担の増加

ケガの治療費や入院費、カウンセリング費用等の医療費が増加します。

前述のように転居等の費用がかかるケースもあります。

特に被害直後は、警察や病院などに急行するためのタクシー代、亡くなった場合の葬祭費、家事・育児・介護が手につかなくなったことによる一時保育や配食サービスの利用等、さまざまな面で経済的負担が増加します。

生計維持者が死亡した場合や身体的・精神的被害により働けなくなった場合は、収入が途絶え、たちまち経済的に困窮します。

また、刑事裁判や民事裁判では、裁判所に出向くたびに交通費や宿泊費がかかるほか、弁護士費用や訴訟記録の写しを得るための複写代など、予期しない出費が必要となる場合もあります。加えて、民事裁判では、損害賠償請求に係る訴訟で勝訴しても、加害者に支払い能力がない場合等、何も補償を受けることができないおそれもあります。

(4) 捜査、裁判の負担

捜査や裁判にあたり、事件について何度も話さなければならず、その度に事件について思い出し、つらい思いをします。

刑事手続においては、捜査が進展しないように感じたり、勝手に進められていると感じたりすることがあります。

また、損害賠償請求等の民事手続においては、訴訟費用・弁護士費用等の経済的負担が増加するほか、時間と労力が必要とされます。弁護士に委任しない場合は、加害者と法廷において接触する可能性もあり、精神的負担が大きくなります。

(5) 再被害のおそれ

多くの犯罪被害者等は、加害者から再び危害が加えられるのではないかと不安や恐怖にさいなまれています。

特にDVや児童虐待等は、加害者と同居している場合が多いため、再被害に遭う可能性が、他の犯罪等に比べて高いといえます。

再被害が現実となった場合には、より重大な結果が生じることがあるため、迅速かつ慎重な対応が必要です。

(6) 二次被害

人から危害を加えられ、人間社会に対する信頼が揺らぐ中、周囲からの好奇の目、偏見や誤解による心無い言動や中傷、興味本位の質問、インターネット上のいわれなき書き込み、報道機関等による過剰な取材等が大きな精神的苦痛となります。周囲に不信感を募らせ、社会から孤立することも多く、こうした被害後における精神的被害は極めて深刻です。

3 事件の流れ

(1) 刑事事件

ア 刑事事件の流れ

捜査

捜査とは、証拠を収集し、被疑者（犯罪の嫌疑がある者）を見つけ出し、被疑者が犯したとされる犯罪事実を明らかにすることを言います。

捜査機関（一般的に警察）は、被疑者に証拠隠滅及び逃走のおそれがある場合、被疑者を逮捕し、48時間以内に事件を検察官に送致します。

これを受けた検察官は継続して被疑者を拘束して、捜査する必要があると判断した場合、24時間以内に裁判官に対し、被疑者の勾留を請求し、これが認められると被疑者は通常10～20日間勾留され、その間に捜査機関において捜査を進めます。

起訴

検察官は、捜査の結果を踏まえ、被疑者を刑事裁判にかけようかどうか決定します。

裁判にかけられる場合を「起訴」、かけない場合を「不起訴」といいます。

また、100万円以下の罰金・科料に相当する事件で被疑者に異議のない場合、起訴手続きを簡略化した「略式起訴」が取られる場合もあります。この場合、簡易裁判所において、検察官の提出した書面により、審査を行い、略式命令が発せられます。

裁判

裁判が開かれる日（公判期日）が決められ、公判期日において裁判所で審理が行われ、判決が下されます。

判決が不服な場合、被告人（起訴され、判決が確定していない者）及び検察官はさらに上級の裁判所での審理（1回目：控訴、2回目：上告）を申し出ます。

少年事件

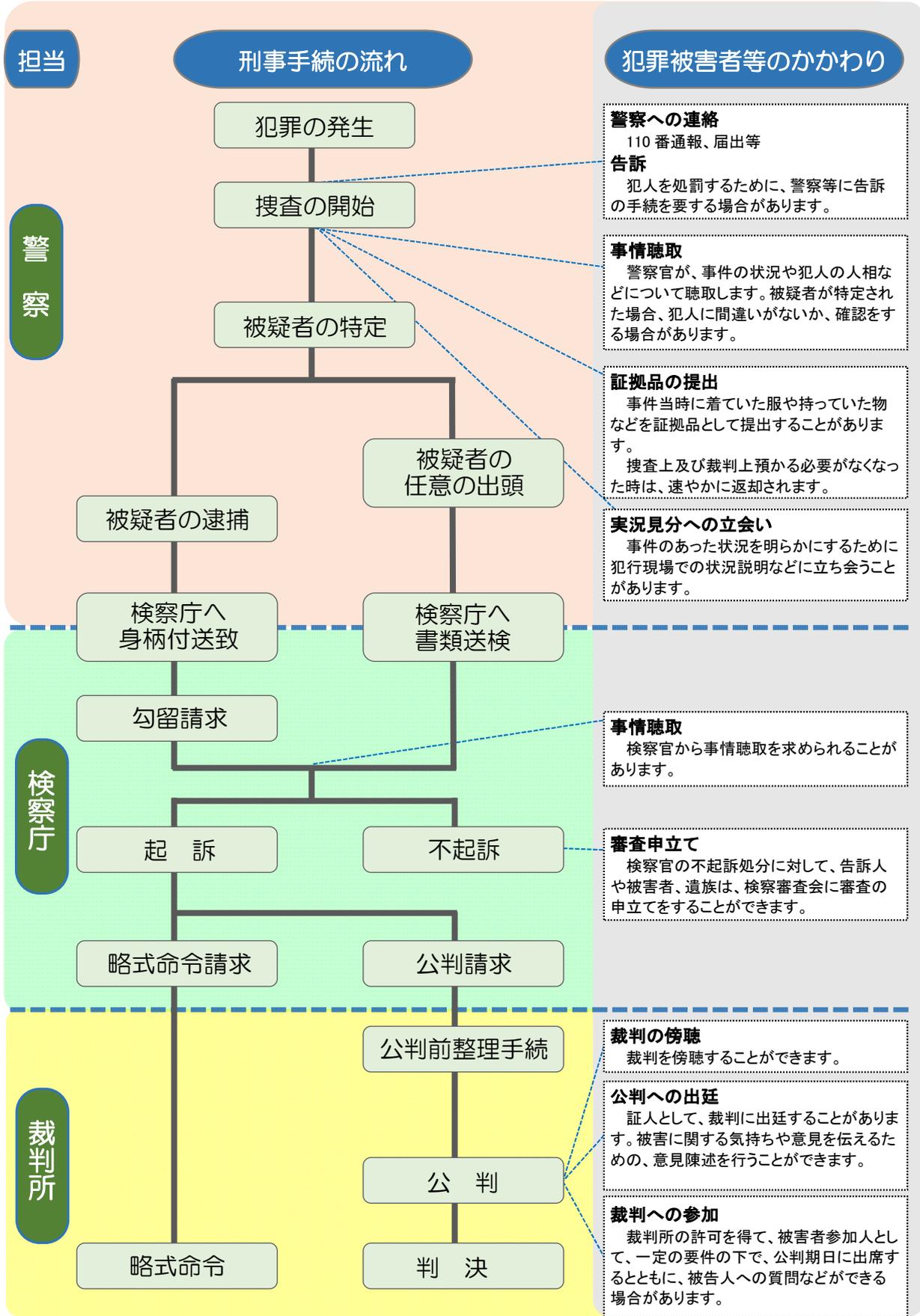
加害者が14歳以上の少年事件の場合、「捜査」は成人と概ね同様ですが、「起訴」の判断等は行わず、原則すべての事件が検察官等から家庭裁判所へ送致されます。

家庭裁判所では、少年審判を開くかどうかを判断し、審判を開く場合、審判には少年のほか、保護者、付添人として弁護士等が参加します。審判では、刑罰ではなく少年の反省を促し、その健全な育成を図るための保護処分が決められます。

ただし、犯行時16歳以上の少年が故意の犯罪行為により、被害者を死亡させた場合等は、事件が家庭裁判所から検察官に送致（逆送）され、成人と同様の刑事裁判が開かれることがあります。

少年が14歳未満の場合は、原則刑事罰の対象ではないため、児童福祉法上（訓戒・児童委員等による指導・児童養護施設等への入所等）の措置が優先されます。

《一般的な刑事裁判の流れと犯罪被害者等のかかわり》

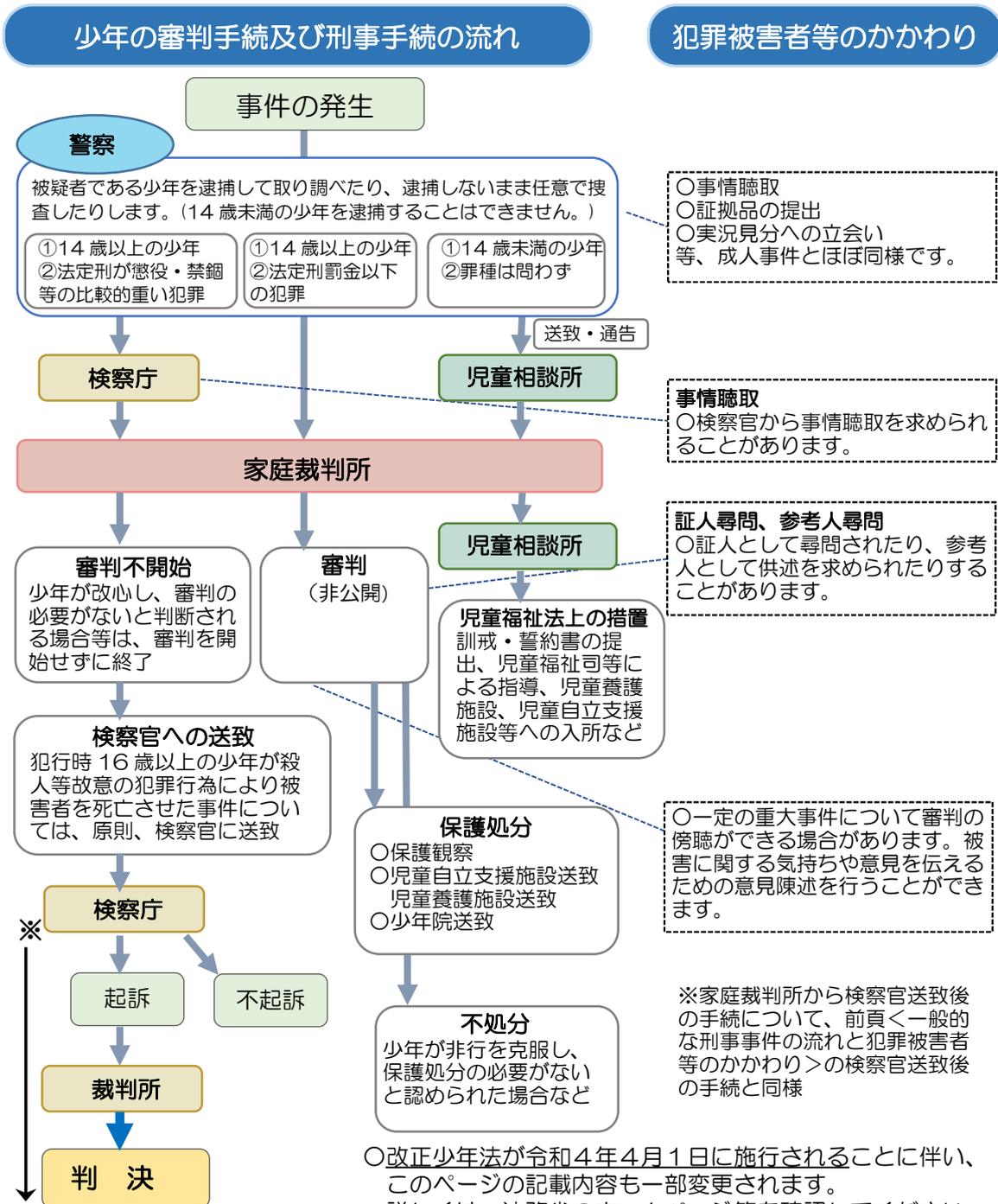


イ 少年事件の流れ

少年の審判手続は、加害少年の反省を促し、その健全な育成を図るために行われます。そのため、氏名等が報道されない、審判は非公開で行われ、犯罪被害者等であっても原則傍聴等ができない、保護処分が成人に対する刑罰等と比較して軽いなど、憤りを感じる犯罪被害者等が多くいます。

また、犯罪被害者等の心の傷が癒えない状況で加害少年が社会復帰を果たすと、そのことが犯罪被害者等にとって更なる精神的ダメージとなることがあります。

《少年の審判手続及び刑事手続の流れと犯罪被害者等の関わり》

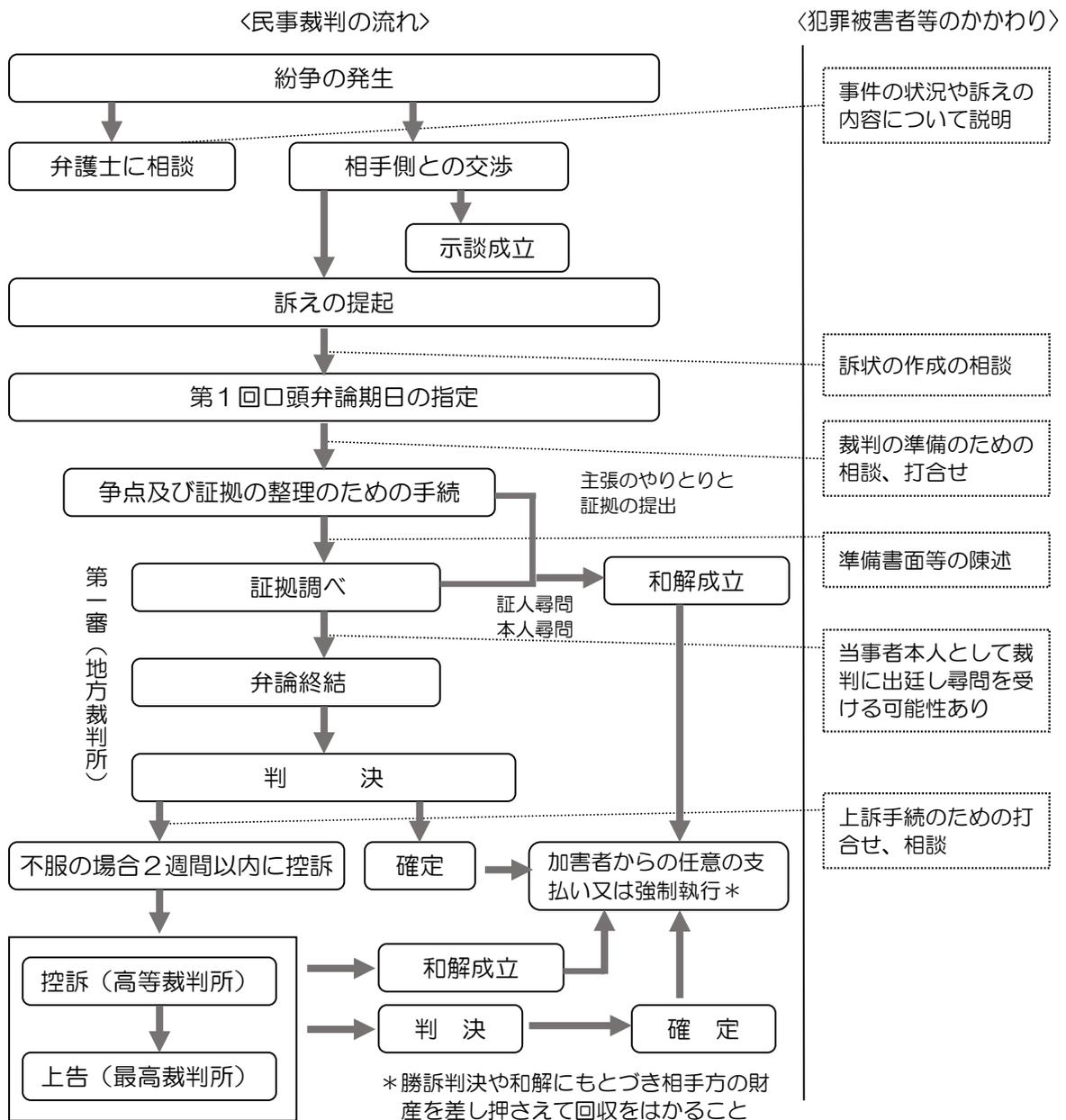


(2) 民事事件

刑事裁判は、刑罰を決めるためのものであり、財産的被害や身体的・精神的被害に対する賠償金や慰謝料を加害者に請求しても支払われない場合には、民事訴訟を起こす必要があります。

民事訴訟は、個人でも行えますが、専門的な内容になりますし、加害者側も弁護士に依頼することがありますので、弁護士に依頼することが一般的です。

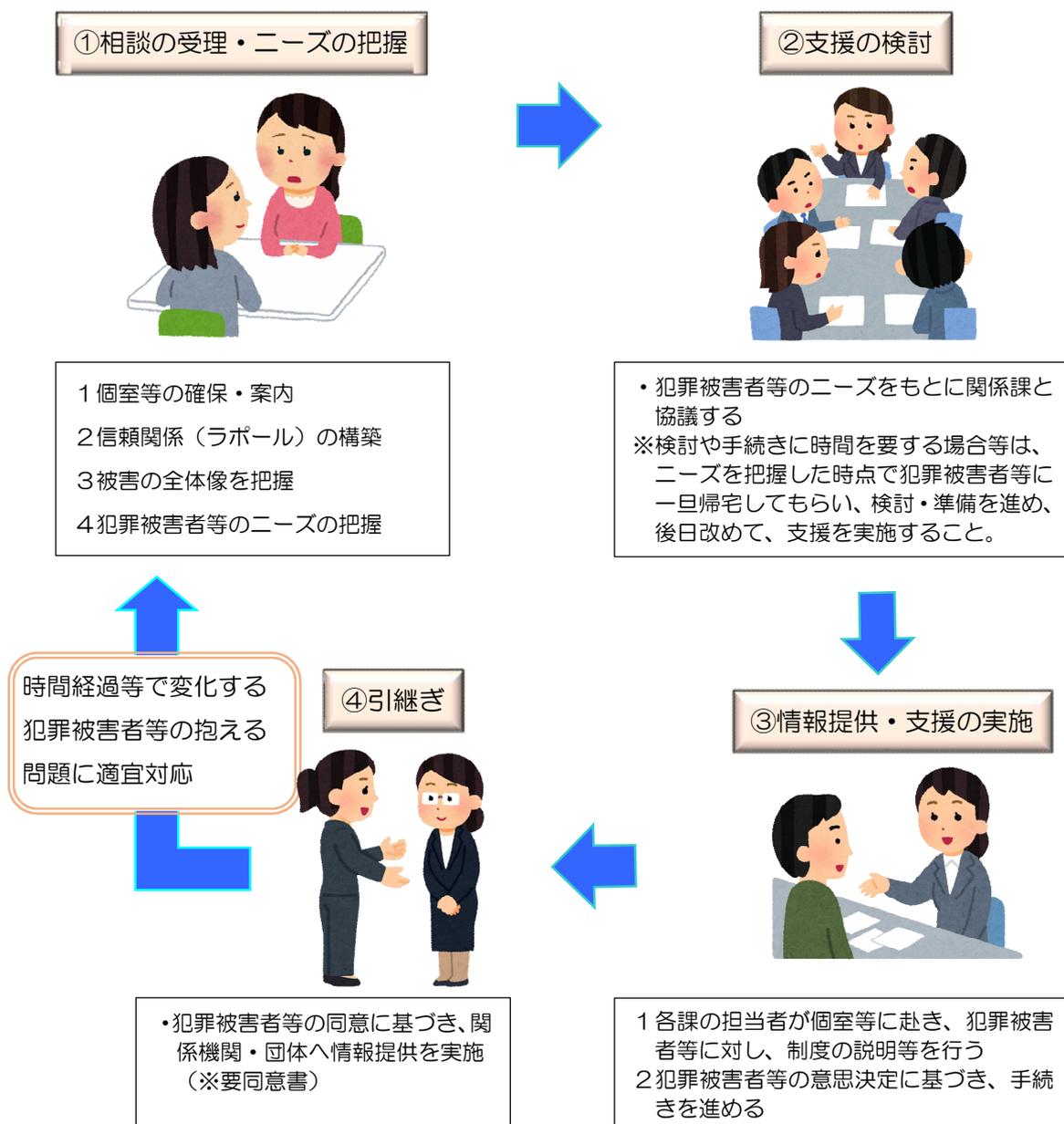
<民事裁判の流れと犯罪被害者等のかかわり>



第2章 支援の要領

1 支援の流れ

犯罪被害者等の相談対応から支援実施までの基本的な流れは、以下のとおりです。



※関係機関・団体からの引継ぎを受けて、市町村の支援がスタートする場合があります。
その場合は、当該関係機関・団体が把握している情報を確認し、事前にニーズを把握するとともに、支援の検討を行っておきます。
（※別冊資料1 犯罪被害者等支援に関する活用ツール集「犯罪被害相談カード」等を活用）
犯罪被害者等の来庁日には、事前に個室の手配や各関係課を招集しておくことで、円滑なワンストップ支援が可能となります。

2 支援のための準備（市町村内の連携）

（1）事前準備

ア 市町村において犯罪被害者等を対象に活用できる施策を把握する

犯罪被害者等の抱える問題は、事件捜査・公判に伴う負担、精神的な問題、仕事・学校の問題、住居や家族の問題、介護の問題、損害賠償の問題等多岐にわたります。

市町村において実施している各種相談事業や医療・保険・福祉制度等の中には、こうした犯罪被害者等が抱える問題の解決に役立つ事業が多く存在します。

犯罪被害者等支援を行うには、まず総合的対応窓口の担当者が、市町村内における各種事業を把握し、犯罪被害者等の個々の事情に応じて、必要な情報を提供できるように準備しておくことが大切です。

犯罪被害者等がいつ来訪してもいいように、こうした事業の必要な情報を取りまとめた「犯罪被害者等支援施策集」などを作成しておく、担当者の異動があっても仕組みとして引き継がれ、毎年度更新することで制度内容の変更にも対応可能となります。

イ 市町村内の関係課との連携体制を構築する

犯罪被害者等の個々の事情に応じた支援を提供するためには、市町村内関係課との情報共有・連携が不可欠です。

関係課との個別協議はもちろん、必要に応じて、関係課による「連携会議」等の開催等により、支援方法を協議します。

～事前準備の必要性が分かる具体例～

ある日、犯罪被害者 A さんは町役場を訪れ、被害について相談しました。相談を受けた担当者 B さんは、A さんが受けられる支援について調べ、それらの支援は、複数の窓口で手続きが必要なため、担当するの窓口を紹介しました。

A さんは、役場の複数の窓口を訪ね、各種の手続きを行いました。役場の各窓口では、申請内容を確認するために、被害の状況等について聞き取り、また、受け取った書類等の管理などに細心の注意を払うため、複数の職員で対応するようにしました。

その結果、被害者 A さんは、とてもつらい経験について何度も説明しなければならなかったこと、各窓口で複数名で対応したことで、規模の小さな町ということもあり自分の情報が共有されてしまったのではないかと不安などから、精神的に苦しくなり、その後しばらく役場での手続きが、一人で出来なくなってしまいました。

事前に連携の体制を確認しておくことで、最初に相談を受けた B さんが、役場の総合的対応窓口へつなぎ、A さんに複数窓口を訪ねさせるのではなく、別室などを用意しそれぞれ支援の担当者を集め、つらい経験の説明を何度もさせない、情報を共有する人数を最低限にする、また、公務員には守秘義務があり、秘密は守られることを伝えることなどで、A さんの不安は軽減できたのではないのでしょうか。

3 相談を受けるときのポイント

(1) 犯罪被害者等の特徴を把握する

犯罪被害者等は、直接的な被害だけでなく、心身の不調や経済的負担の増加、二次被害等、さまざまな被害を受けます。

これらにより、犯罪被害者等は、一時的に問題解決能力（問題を認識し、解決策を考え、実行する力）を失った状態に陥ることがあります。

特に事件直後は、混乱をきたし、考えがまとまらないことがよくあります。

このような状態の犯罪被害者等に対して、「何に困っていますか？」や「大丈夫ですか？」等、要望を漠然と聞く問いかけは、適切とはいえません。

漠然とした質問は、判断力を失ってしまっている状態の犯罪被害者等には、何とも答えようがないのです。



相談を受けるときは、まず犯罪被害者等が問題解決能力を失っている可能性があることを理解し、できる限り、具体的な例を挙げながら尋ね、その中で見えてくる問題・ニーズを見極めることが重要です。

また、犯罪被害者等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、もともと健康や困難に対処する能力を持ち合わせていた方です。

被害に遭って、心理的な動揺が見られ病的と感じられたとしても、それが被害による一時的なものであることを理解し、基本的人権を尊重した対応をとることも大切です。

●相談のポイント 相談者の意見を尊重する

- ・対応者は、相談者の意見等を尊重し、良い「聞き手」になりましょう。相談者は勇気を振り絞って相談・電話をしていることを踏まえ対応してください。
- ・被害直後は、さまざまな心身の状態（恐怖感、孤独感、怒り、イライラ等）が見られます。責めたり、無理に励ましたりせず、温かく対応してください。
- ・相談者はとても不安定な状態にあることがあります。過度な押し付けやアドバイスをせず、相談者のペースを尊重して、じっくり話をしましょう。

(2) 信頼関係（ラポール）を築く

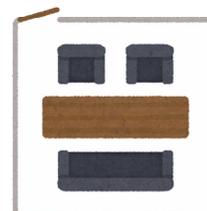
ア 相談しやすい環境づくり

来訪時は、周囲の目にさらされないように、また、再被害・二次被害に遭わないように相談場所（個室等）を確保しましょう。

犯罪被害者等の状況や希望に応じて、担当者（年齢・性別・役職等）を選定するなど可能な範囲での配慮を心がけましょう。

（例えば、性犯罪被害者は、同性の担当者の方が話しやすいという方が多いと言われています。）

また、電話の場合は、周囲の会話や笑い声等が入らないよう配慮しましょう。相談環境を整えることが、その後の信頼関係の構築に役立ちます。



イ 自己紹介

自己紹介は、信頼関係を築くうえでの基本です。

名前、担当課を述べたうえで、

- ・担当課の役割（所管する業務等）
- ・相談内容について秘密が守られること
- ・メモを取ることに同意

等についてわかりやすく伝えましょう。

犯罪被害者等は、人や社会への不信に陥っていることが多いため、市町村として、誠意をもって対応することを伝えましょう。



ウ 受容と共感

受容と共感とは、耳を傾けて聴く・受け止めるということです。機械的に受容・共感を行おうとすると見破られます。

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、受容と共感を行いましょう。

| 類 型 | 好ましいとされる受け答えの例 |
|-----|----------------------------|
| 受 容 | 「ああ」、「ええ」、「そうですね」、「なるほど」 等 |
| 共 感 | 「大変でしたね」、「つらかったですね」 等 |

エ 「要約」の意識的活用

限られた時間内に効率よく情報収集するため「〇〇ということですね」等、話を意識的に要約します。

正しければ、相手は安心できますし、間違っていれば訂正してもらうことができます。「ところで・・・」と聞きたい話題に切り替えることもできます。

オ 好ましい言葉・傷つけやすい言葉

犯罪被害者等を傷つけやすい言葉と比較的好ましいとされる言葉を紹介します。

ただ、これらの言葉は一般的なもので、誰にも当てはまる適切な言葉はありません。犯罪被害者等が話す内容を真実として受け止め、共感することが何よりも大切です。

(ア) 好ましいとされる言葉

「伝える」よりも「聴く」ことを意識し、相手のペースで対話するように心がけましょう。

| 類 型 | 受け答えの例 |
|--------------|---|
| ①共感する | <ul style="list-style-type: none"> よく頑張ってこられましたね そのようなことがあって大変でしたね つらかったですね |
| ②感情を出すことを認める | <ul style="list-style-type: none"> 怒ったり泣いたりしていいですよ 泣くことは自然な感情です どんな気持ちでいるかお話してください |
| ③不安を解消させる | <ul style="list-style-type: none"> 自分を責めないでください あなたは悪くありませんよ 無理をしなくてもいいんですよ 今までと同じように仕事や家事ができなくて当たり前です 本当に辛いことは忘れられなくて当たり前です 被害にあった時には、一時的によくあることです |
| ④ねぎらいの言葉 | <ul style="list-style-type: none"> 今日はよく来てくださいました お話しくださってありがとうございます お疲れになったでしょう 無理に話さなくてもいいんですよ |

(イ) 傷つけやすい言葉

回復を求める言葉や努力を促す言葉は、被害者に負担をかけることが多いので、注意が必要です。

また、共感を表すための「お気持ちはよく分かります」の言葉も、被害者にとっては、「私のこの気持ちがわかるのか」と感じることもあり、注意が必要です。

| 類 型 | 受け答えの例（犯罪被害者等の心理） |
|-------------|--|
| ①罪悪感を助長する言葉 | <ul style="list-style-type: none"> そのとき、あなたが〇〇していれば 私ならこうしていた もうちょっと気をつけていればよかったのに（私が悪かったというのか） |

| | |
|------------------|---|
| ②被害の状況を他人と比べる | <ul style="list-style-type: none"> • 前の人と比べたら、まだ • ほかにもっとたいへんな人がいる • あなた1人が苦しいではありません (同じような人がいたらどうだというのか) |
| ③強くなることを勧める | <ul style="list-style-type: none"> • 元気そうですね (精一杯頑張っているのに人の気持ちも知らないで) • がんばって、強くなって (これ以上何を頑張れば良いというのか) • 泣いてばかりいると、その人(亡くなった家族等)は成仏しませんよ (だからどうだというのだ) |
| ④あきらめや忘れることをすすめる | <ul style="list-style-type: none"> • 命が助かっただけでもよかったと思わなければ • よく頑張りましたね、私だったら生きていけない (私に死ねと言うのか) • つらいことは忘れるようにしましょう • いつまでもそんなことにこだわらないで (忘れることなんてできない) • ほかに子どもがいることを感謝しなければ (亡くなった子どもは帰ってこない) • 時間が解決してくれます • これから良いことがありますよ。 (今はそんな先のことは考えられない) |

(3) 危険性・緊急性・健康状態を確かめる

相談者等の危険性や緊急性、健康状態を確認しましょう。

危険性・緊急性が認められる場合は、相談者等の安全を確保したうえで警察、消防、児童相談所、高知県女性相談支援センター（配偶者暴力相談支援センター）、福祉保健所等へ通報することも必要です。

また、一人で窓口へ来ることが難しいような心身の被害が大きい場合に、付き添いなど支援活動を行っている民間支援団体等を紹介することが有効な場合もあります。

| 類 型 | 対 応 例 |
|-----|---|
| 来 訪 | 再被害、二次被害に遭わないように安全な場所（個室等）を確保し、落ち着いて話ができる環境を整えましょう。 |
| 電 話 | 「今いる場所は安全ですか?」、「けがはしていませんか?」、「誰かそばにいてくれる人はいますか?」等質問し、危険性・緊急性を確認しましょう。 |

危険性・緊急性が認められる場合

- 犯罪被害者等の安全を確保
- 警察・消防・児童相談所、高知県女性相談支援センター（配偶者暴力相談支援センター）、福祉保健所等へ通報

※危険性・緊急性の判断

- ・被害に遭ってから相談するまで間がない
- ・現に身体にケガをしている又は精神的に非常に混乱している
- ・加害者が被害者を探している又は被害者の居場所を知っている
- ・加害者が事件の発覚を恐れて、逃げている
- ・被害者が児童、高齢者、障害者等である 等



窓口への付き添いを希望される場合

- こうち被害者支援センター（P27 参照）へ連絡し、付き添いの支援を依頼

（4）二次被害の防止

ア 二次被害を与えてしまうかもしれないことを意識する

こちらとしては、単に状況を確認するつもりで聞いたことでも、そのことで傷ついたと感じる犯罪被害者等がいるかもしれません。また、傷つくとわかっても、職務上、聞かなければならないことがあるかもしれません。

例えば、「死亡診断書」の控えを窓口でとられるときに、「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。」と話した犯罪被害者等もいるそうです。

「そんなつもりはないけれど、傷つけてしまう」、「必要だけど傷つけてしまう」ことがあることを理解し、犯罪被害者等と接することが大切です。



イ 二次被害が最小限になるよう配慮する

二次被害を与えてしまうかもしれないことを意識したうえで、二次被害が最小限になるよう配慮することが大切です。

そのために、何かを問いかけるとき、「どうしてこれを聞く必要があるのか？」よく考えてから聞くように心がけましょう。

目の前の方が求めていることをしっかり聞き取れば、「今」このことを聞く必要があるかどうかわかります。

犯罪被害者等の名前や生年月日といった基礎的な情報でさえ、「今」必要でないかもしれません。



ウ 二次被害を与えてしまった場合

万が一、犯罪被害者等を傷つけてしまったと思ったときは、すぐに誠意をもって謝りましょう。誠実に対応すれば、犯罪被害者等も理解してくれるでしょう。

(5) 支援従事者のケア

犯罪被害者等のつらい体験を聴くことにより、支援従事者自身も以下のような精神的なダメージを受けることがあります。これを「代理受傷」といいます。

支援従事者は、以下の「支援従事者自身の留意点」について、意識し、自身の健康を保つよう心がける必要があります。

《代理受傷》

- ・自分も被害を受けるのではないかと心配になる
- ・事件のことが頭から離れなくなる
- ・自分が無力だと感じる
- ・頭痛、肩こり、耳鳴り、不眠等の身体的不調



同時に支援従事者の上司（幹部）は、支援従事者の健康や負担軽減について、留意する必要があります。

市町村内の調整や決定を担当者に一任するような姿勢や「要望に応える支援制度等はないので支援を断るように」と担当者に指示するだけで、上司（幹部）が犯罪被害者等への対応を拒絶するような姿勢は、支援従事者に大きな精神的負担を与えます。

支援従事者の上司（幹部）は、以下の「組織の留意点」を意識し、担当者ひとりに問題を抱えさせず、組織で対応する姿勢が大切です。

支援従事者自身の留意点

- ・休息・睡眠をしっかりとする
- ・仕事とプライベートをはっきり区別し、適度にリフレッシュする
- ・自分の気持ちを抑制しようとせず、率直に傷ついていることを受け止める
- ・担当者が、市町村にできること・できないこと（限界）をよく認識する



組織の留意点

- ・市町村内（課内）で問題を共有し、担当者一人が抱え込まないように配慮する
- ・犯罪被害者等に対して、重要な連絡事項や決定事項を伝える場合は、必要に応じて上司（幹部）が行う
- ・担当者がリフレッシュできるよう休暇取得等に配慮する

4 ニーズを把握する

(1) 犯罪被害者等の状況把握

ア 被害の全体像をとらえる（インテーク）

初めから質問責めにはいけません。

まずは、犯罪被害者等のペースを尊重し、訴えに耳を傾け、支援に必要な最小限の情報（犯罪被害者等が直面している問題や解決を必要とする課題）の把握に努めましょう。

イ 被害の状況を明確化する（アセスメント）

犯罪被害者等が抱えている問題やニーズ、犯罪被害者等を取り巻く環境等について把握することで、解決の方向性を見定めます。

概ね以下の点が、被害の状況を把握するために必要な事項となりますが、犯罪被害者等の精神状態や健康状態に応じて、支援に不要な質問は聞かないといった配慮も必要です。

| | |
|---------------------|---|
| ①事件の概要 | いつ、どこで、誰が、どんな被害にあったのか、犯罪被害者等が話してくれる範囲で事件の状況を確認します。 |
| ②現在の心身の状態及び治療の状況 | 身体的なケガや治療の状況、食事や睡眠はとれているかといった健康状態に関すること、カウンセリング等を受けているかといった精神的状態及び精神的ケアの状況に関することを確認します。 |
| ③現在抱えている問題 | 生活上の問題点とその原因及び行政に望むことを確認します。併せて、家族構成、親族の状況、収入状況等各種福祉制度を受けらるうえで必須となる情報を確認します。 |
| ④周囲の人や他機関からのサポートの状況 | これまでの犯罪被害者本人やその家族の問題への対応状況、親族や周囲の人のサポート状況、他機関への相談及び受けている支援の状況を確認します。 犯罪被害者等と親族や周囲の人との関係性を確認し、サポートする側の負担も考慮して必要な支援を検討しましょう。 |
| ⑤現在の刑事手続の状況 | 加害者の検挙状況、起訴・不起訴の別、裁判の状況等を確認します。 そもそも警察に相談していない、相談したがさまざまな理由により事件化されていないという場合もあります。 |

(2) 問題の明確化と整理を行う

犯罪被害者等は、抱えている問題や要望をうまく伝えられないことがあります。

『一番の心配ごと・困りごとは何か』、『日常生活はどうしているか』ということを話し合いながら、聞き取った話から読み取れる問題点を下記の3つに分けることで問題の明確化と整理を行います。

- ① 本人あるいは家族が援助してほしいと望んでいること
- ② 本人あるいは家族が実際に生活上で困っていること
- ③ 職員の目から見たときに援助が必要と思われること



別冊資料1 犯罪被害者等支援に関する活用ツール集

- ・最も必要としている支援をとらえるための補助資料として「犯罪被害相談カード」を用意しています。
 - ・犯罪被害者等のニーズや支援計画の策定の補助資料として「アセスメント&プランニングシート」を用意しています。
- その他、関係機関との連携に活用できる補足資料等を用意していますので、適宜ご活用ください。

情報管理の徹底

関係機関・団体どうして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。
 - 口頭の場合には、周囲に聞こえないようにする。
 - FAXでの送信は、誤送信の可能性があるので、やむを得ない場合のみとする。やむを得ず送信する際には、誤送信を防ぐため、複数人であて先を確認することや、短縮ダイヤル等を利用する。
 - Eメールの場合には、パスワードを付ける、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。
- などの工夫により、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場合には、書類に目を通してもらうなど、当事者が確認し、安心できる手続きを踏みましょう。

5 支援計画を立てる

(1) 支援内容の協議・支援の実践

| | |
|--------------------------|--|
| ①支援内容を協議する | <p>明らかとなった犯罪被害者等が抱える問題やニーズに対して、どのような制度が活用できるか関係課と協議し、支援計画を立てます。</p> |
| ②情報提供を行い、意思決定を促す | <p>犯罪被害者等に対して、活用できる制度や制度利用による効果等について丁寧に説明し、犯罪被害者等にどの問題から優先して取り組むか意思決定してもらいます。</p> <p>基本は、衣食住の充足にかかる問題から解決することが多いですが、何よりも犯罪被害者等が何を希望するかに意識を向け、<u>犯罪被害者等の意思決定に基づき、支援を行うことが大切です。</u></p> |
| ③犯罪被害者等の意思決定に基づき、支援を実施する | <p>犯罪被害者等の意思決定に基づき、各担当課において、支援を実施します。</p> <p>犯罪被害者等が必要とする支援は、時間の経過や環境の変化等により変わっていきます。</p> <p><u>このため、今回、実施しなかった支援制度（必要だが犯罪被害者等が希望しなかったもの、現在は必要ないが今後必要となるもの）についても、説明のうえ、資料を手渡すなど丁寧な対応が必要です。</u></p> <p>実施した支援の内容は、その経過を総合的対応窓口でとりまとめておくことで、2回目、3回目の来訪にもスムーズに対応できます。</p> |

(2) 関係機関・団体及び他市町村との連携

犯罪被害者等が抱える問題は多岐にわたるため、市町村のみですべての問題を解決することは難しいといえます。

このため、関係機関・団体との連携を前提に取り組むことが必要です。

第3章において、詳しく説明しますが、関係機関・団体及び他の市町村と連携する際は、犯罪被害者等に「たらい回し」との印象を与えないよう、犯罪被害者等への丁寧な情報提供及び引継ぎ先関係機関・団体等との十分な調整が重要です。

第3章 さまざまなニーズに対応するための関係機関・団体の連携

1 関係機関・団体との連携の必要性

犯罪被害者等が抱える問題はさまざまであり、市町村で所管する支援事業だけでは、対応できない場合が多くあります。

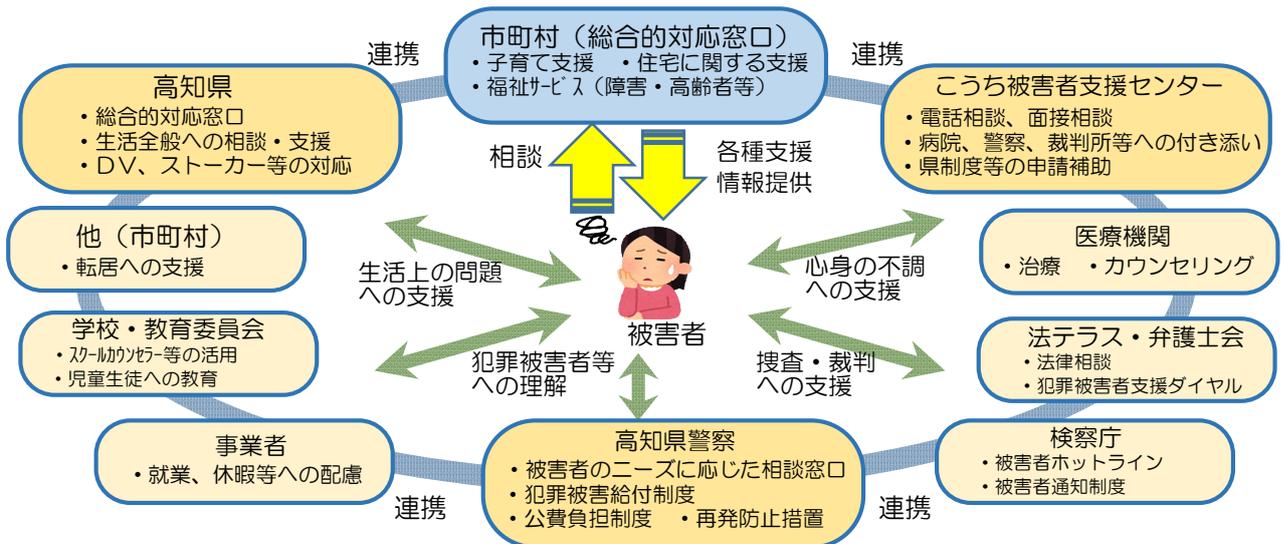
こうした場合、犯罪被害者等のニーズに応じて、関係機関・団体と連携した対応や、より適切な関係機関・団体への引継ぎが必要です。

逆に、他の関係機関・団体から支援の依頼があれば、市町村においてできる支援を実施することとなります。

犯罪被害者等支援は、常にいずれかの機関が犯罪被害者等に寄り添い、支援を続けていくことが重要であり、そのためには、犯罪被害者等の個々の事情や状況に応じて、県や市町村、関係機関・団体が連携することが不可欠です。

長期に及び総合的な支援が必要な場合は、こうち被害者支援センターとの積極的な情報提供・連携が重要です。

(関係機関・団体との連携のイメージ図)



2 関係機関・団体が実施する事業を把握する

まず、どの関係機関・団体がどのような事業を実施しているのか把握することが必要です。

同様に、他の関係機関・団体に市町村の支援事業を把握してもらうことも重要です。できること、できないことをお互いに理解し合い、役割分担に基づき、支援を行うことが途切れることのない支援に不可欠です。

県・警察・その他の関係機関・団体が実施している犯罪被害者等支援に役立つ主な事業は次のとおりです。

《高知県犯罪被害者等支援に関する指針に基づく支援施策》

| 第10条 相談窓口の設置、情報共有等 | | 第11条 経済的負担の軽減 | |
|--|--|---|---|
| 高知県の支援事業 | 警察、こうち被害者支援センター等の関係機関の事業 | 高知県の支援事業 | 警察、こうち被害者支援センター等の関係機関の事業 |
| 相談窓口等 | | 犯罪被害者等支援に特化した支援施策 | |
| <p>○全市町村…「総合的対応窓口」の設置 【担当課別】</p> <p>○県民生活課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・犯罪被害者等支援相談窓口 ・性暴力被害者サポートセンターこうち ・消費生活センター ・交通事故相談所 <p>○人権・男女共同参画課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高知県女性相談支援センター（配偶者暴力相談支援センター） ・高知県人権啓発センター ・こうち男女共同参画センター <p>○障害保健支援課…高知県立精神保健福祉センター</p> <p>○子ども・子育て支援課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童相談所 ・ひとり親家庭等就業・自立支援センター <p>○健康長寿政策課…福祉保健所</p> <p>○高齢者福祉課…地域包括支援センター</p> <p>○高齢者福祉課、障害福祉課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高知県高齢者・障害者権利擁護センターの設置 <p>○地域福祉政策課…社会福祉協議会</p> <p>○医療政策課…医療安全支援センター</p> <p>○人権教育・児童生徒課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・心の教育センター ・スクールカウンセラー、スクールソーシャルワーカーの配置 <p>○雇用労働政策課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高知県外国人生活相談センター（ココフォーレ） | <p>【機関名別】</p> <p>○警察</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高知県警察本部警察総合相談電話（#9110） ・犯罪被害者ホットライン ・女性被害相談電話（レディースダイヤル110番） ・少年相談（ヤングテレホン） ・サイバー犯罪相談 ・暴力団に関する相談 <p>○こうち被害者支援センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話・面接相談 ・法律相談 <p>○検察庁…被害者ホットライン</p> <p>○保護観察所…被害者相談</p> <p>○法テラス…犯罪被害者支援ダイヤル、法律相談</p> <p>○高知弁護士会…法律相談</p> <p>○高知県司法書士会…法律相談</p> <p>○法務局…人権相談</p> <p>○交通事故紛争処理センター…交通事故相談</p> <p>○日弁連交通事故相談センター…交通事故相談</p> <p>○そんぽ ADR センター…交通事故相談</p> <p>○高知いのちの電話協会…いのちの電話</p> <p>○労働局…労働相談</p> <p>○ハローワーク…職業相談</p> <p>○違法・有害情報センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上の違法・有害情報相談 <p>○BPO 放送倫理・番組情報機構…人権侵害</p> <p>○児童家庭支援センター…子どもの虐待等の相談</p> | <p>○県民生活課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高知県犯罪被害者等支援事業費補助金 <p>※犯罪被害者等の経済的な負担の軽減を図るため、犯罪被害からの回復に必要な資金の一部を補助</p> <ul style="list-style-type: none"> ①生活資金の補助 ②転居費用の補助 ③再提訴費用の補助 <ul style="list-style-type: none"> ・弁護士相談費用の補助 ・カウンセリング費用の補助 ・性犯罪・性暴力被害者への医療費助成 | <p>○警察</p> <ul style="list-style-type: none"> ・犯罪被害給付制度 ・国外犯罪被害弔慰金等支給制度 ・公費負担制度 <p>○検察庁…被害回復給付金支給制度</p> <p>○検察庁、裁判所…損害賠償命令制度</p> <p>○法テラス、裁判所…被害者参加人の旅費等支給</p> <p>○法テラス、高知弁護士会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日弁連委託援助 ・被害者参加人のための国選弁護制度 |
| 情報の提供等 | | 一般施策で犯罪被害者等が利用できる支援施策 | |
| <p>○県民生活課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・犯罪被害者等支援ハンドブックの配布 <p>○障害福祉課、障害保健支援課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「障害福祉のしおり」の配布 <p>○保健体育課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「性に関する指導の手引き」 | <p>○警察</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交通事故証明書に関する問い合わせ ・「被害者の手引き」の配布 ・被害者連絡制度 ・再被害防止措置制度 <p>○検察庁</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被害者等通知制度 ・被害者支援員制度 <p>○検察庁、裁判所…記録等の閲覧</p> <p>○保護観察所…被害者相談</p> | <p>【担当課別】</p> <p>○福祉指導課…生活保護制度</p> <p>○子ども・子育て支援課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童扶養手当事業 ・ひとり親家庭医療費助成 ・母子父子寡婦福祉資金貸付事業 ・母子家庭自立支援給付金及び父子家庭自立支援給付金事業 <p>○障害福祉課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害児福祉手当 ・特別児童扶養手当 ・高知県重度心身障害児療育手当 ・特別障害者手当 <p>○高等学校課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高等学校等就学支援金制度 ・高等学校等専攻科修学支援金制度 ・高知県立高等学校等授業料減免制度 ・高知県高等学校等奨学金制度 ・高知県高校生等奨学給付金 <p>○私学・大学支援課</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高知県高校生等奨学給付金 ・私立高等学校等就学支援金 ・私立学校授業料減免補助金 ・高知県専門学校授業料等減免費交付金 ・私立高等学校等専攻科修学支援金 | <p>【機関名等】</p> <p>○年金事務所</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遺族厚生年金 ・障害厚生年金 <p>○各健保組合、協会けんぽ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者行為による傷病届 ・移送費 ・高額療養費 ・傷病手当金 <p>○ハローワーク</p> <ul style="list-style-type: none"> ・傷病手当 ・失業給付 <p>○労働基準監督署…休業手当</p> <p>○税務署</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ひとり親控除、寡婦控除、雑損控除 ・障害者（世帯）の控除 ・納税の猶予 <p>○高知県社会福祉協議会…生活福祉資金貸付事業</p> <p>○交通遺児育成基金…交通遺児支援給付事業</p> <p>○（独）自動車事故対策機構</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護料の支給、交通遺児等育成資金貸付《奨学金》 ○犯罪被害救援基金…給付 ○（公財）日本財団…給付 ○（独）日本学生支援機構…給付、貸与 ○交通遺児育英会…貸与 |

《高知県犯罪被害者等支援に関する指針に基づく支援施策》

| 第12条 日常生活の支援 | 第14条 安全の確保 | 第16条 雇用の安定等 | 第18条 人材の育成 |
|---|--|--|--|
| <p>《高知県》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○人権・男女共同参画課 <ul style="list-style-type: none"> ・DV被害者支援事業 ○県民生活課 <ul style="list-style-type: none"> ・民間支援団体による支援（委託） <p>《関係機関の支援事業》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○法テラス…民事法律扶助 ○高知弁護士会…法律相談、代理活動 ○労働基準監督署…労災保険 ○損害保険会社…政府保障事業 ○こうち被害者支援センター <ul style="list-style-type: none"> ・直接的支援（付き添い支援） | <p>《高知県》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○子ども・子育て支援課 <ul style="list-style-type: none"> ・被虐待児の一時保護 ○人権・男女共同参画課 <ul style="list-style-type: none"> ・保護施設における一時保護 <p>《警察》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・再被害防止措置 <p>《関係機関》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○検察庁 <ul style="list-style-type: none"> ・受刑者の釈放予定の通知 | <p>《高知県》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○雇用労働政策課 <ul style="list-style-type: none"> ・公共職業訓練 ○子ども・子育て支援課 <ul style="list-style-type: none"> ・ひとり親家庭等就業・自立支援センター <p>《関係機関》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○労働基準監督署 <ul style="list-style-type: none"> ・労働条件の確保等 ○ハローワーク <ul style="list-style-type: none"> ・職業紹介 ・教育訓練、職業訓練関係 | <p>《高知県》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○県民生活課 <ul style="list-style-type: none"> ・市町村職員に対する研修 担当課長会 ・担当者ブロック別研修会 ・性暴力被害者支援者研修 ・犯罪被害者支援ハンドブックの配布 <p>《警察》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定被害者支援要員制度 ・被害者支援専科 |
| 第13条 心身に受けた影響からの回復 | 第15条 居住の安定 | 第17条 県民の理解の増進 | 第19条 民間支援団体に対する支援 |
| <p>《高知県》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○人権教育・児童生徒課 <ul style="list-style-type: none"> ・スクールカウンセラー等活用事業 ・心の教育センター ○医療政策課 <ul style="list-style-type: none"> ・PTSD等の診療可能医療機関の情報提供 ○障害保健支援課 <ul style="list-style-type: none"> ・高次脳機能障害者への支援 ・高知県立精神保健福祉センター ○子ども・子育て支援課 <ul style="list-style-type: none"> ・子どもに関する相談支援体制の強化 <p>《警察》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被害者等へのカウンセリング ・女性警察官の配置（性犯罪捜査） <p>《民間支援団体》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○こうち被害者支援センター <ul style="list-style-type: none"> ・直接的支援（付き添い支援） ・カウンセリング費用の公費負担 | <p>《高知県》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○住宅課 <ul style="list-style-type: none"> ・犯罪被害者等への民間賃貸住宅に関する情報提供 ・犯罪被害者等（※DV被害者含む）の県営住宅優先入居の措置 ○県民生活課、人権・男女共同参画課 <ul style="list-style-type: none"> ・職員住宅の目的外使用 ○県民生活課 <ul style="list-style-type: none"> ・転居費用の補助 （高知県犯罪被害者等支援事業費補助金） | <p>《高知県》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○県民生活課 <ul style="list-style-type: none"> ・指針リーフレットの作成、配布 ○子ども・子育て支援課 <ul style="list-style-type: none"> ・高知オレンジリボンキャンペーン ○人権・男女共同参画課 <ul style="list-style-type: none"> ・じんけんふれあいフェスタ（12月） <p>《警察》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報活動強化月間（11月） <ul style="list-style-type: none"> ●犯罪被害者週間（11月25日～12月1日） ・県、市町村、警察等関係機関が連携した広報の実施 | <p>《高知県》</p> <ul style="list-style-type: none"> ○県民生活課 <ul style="list-style-type: none"> ・高知県性暴力被害者支援センター運営業務 ・高知県犯罪被害者等支援推進事業 （こうち被害者支援センターへ委託） <p>《警察》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・こうち被害者支援センターへの財政的支援 ・研修等への講師派遣 <p style="background-color: #e1eef6;">参考刑事裁判手続きへの支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ●検察庁、裁判所 <ul style="list-style-type: none"> ・意見陳述 ・被害者参加制度 ●地方更生保護委員会 <ul style="list-style-type: none"> ・意見等聴取制度 ●保護観察所 <ul style="list-style-type: none"> ・心情等伝達制度 <p>○こうち被害者支援センター</p> <ul style="list-style-type: none"> ・付添い支援 |

※高知県での事業の所管課を掲載しています。
※一覧表内の条名は、「高知県犯罪被害者等支援条例」における条名を示しています。

3 関係機関・団体との連携要領

(1) 関係機関・団体の紹介、支援の引継ぎ

市町村に犯罪被害者等のニーズに対応できる事業がない場合は、ニーズに対応し得る関係機関・団体を紹介します。

また、市町村の事業を提供した場合であっても、関係機関・団体において実施する事業が今後必要と思われる場合等も関係機関・団体の紹介を行います。

(犯罪被害者等へ説明する事項)

- ・ 関係機関・団体の概要、所在地、連絡先、受付時間、担当者
- ・ 受けられる事業の概要

関係機関・団体の情報を犯罪被害者等に伝える場合は、最低限必要な情報を伝えることに努め、「詳しくは一度相談してみてもどうか？」と提案してみましょう。

不用意にあいまい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、落胆させてしまう結果となります。

犯罪被害者等が必要とする支援を市町村では行っていないこと、関係機関・団体に尋ねることがよいと思われること、希望があれば、関係機関・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配慮しながら伝えることが重要です。

(2) 情報提供に対する犯罪被害者等の同意

犯罪被害者等が関係機関・団体を利用することを決めたら、関係機関・団体に対して、個人情報等を提供することへの同意を得るようにしましょう。

その際、個人情報等は支援目的以外に使用しないことを説明します。

情報提供がなければ、関係機関・団体の事業を利用できないわけではありませんが、情報提供を行うことにより、犯罪被害者等が窓口に行くたびに繰り返す被害体験を説明しなければならないという負担を軽減するほか、関係機関・団体においても事前に支援内容の検討ができるなどのメリットがあります。

犯罪被害者等の中には、自身が犯罪被害者等であることを秘密にしたいという方も多くいるため、必要に応じて、提供する情報を限定するなどの配慮が必要です。

また、同意が得られない場合は、無理に情報提供を行う必要はありません。

(関係機関・団体へ伝えるべき情報)

- ・ 犯罪被害者等の住所、氏名、生年月日、連絡先
- ・ 犯罪等被害の概要及び当該被害による心身の状態
- ・ 犯罪被害者等の要望
- ・ これまで受けた支援の内容及び市町村で実施した支援の内容

(3) 関係機関・団体への情報提供及び調整

同意が得られた場合、関係機関・団体に対し、犯罪被害者等に関する情報提供を行います。この場合、関係機関・団体から、「追加で教えてほしい情報」や「事前に伝えておいてほしいこと」等を依頼される場合がありますので、必要に応じて対応するとともに、犯罪被害者等の来訪予定日を調整するなど、関係機関・団体が支援に入りやすいよう配慮します。

配慮のない情報提供は、情報提供を受けた関係機関・団体の信頼を損なうだけでなく、犯罪被害者等に「たらい回しにされた」との印象を与えかねません。

また、情報提供により、支援が終結するわけではありません。

関係機関・団体と連携して、対応するという意識をもつことが大切です。

(4) 認定特定非営利活動法人こうち被害者支援センターとの連携

犯罪被害者等支援は、犯罪被害者等の個々の事情に応じて、適切かつ、継続的に取り組む必要がありますが、長期にわたる総合的な支援を市町村のみで行うことは、難しいといえます。

高知県には、犯罪被害者等支援を専門に行う民間支援団体の認定特定非営利活動法人こうち被害者支援センターがあります。同センターは、警察から同意を得られた犯罪被害者等の個人情報等の提供を受けることができる「犯罪被害者等早期援助団体」として高知県公安委員会の指定を受けています。同センターでは、電話・面接相談、警察・裁判所・病院等への付添い支援のほか、関係機関・団体とのネットワークを通じたさまざまな支援と、そのコーディネートを行っています。

犯罪被害者等と中長期的に関わることで、犯罪被害者等に寄り添い、状況に応じた支援を実施しています。

同センターと積極的に連携することは、犯罪被害者等にとって大きな負担軽減につながります。



特定非営利活動法人こうち被害者支援センター

相談専用電話 088-854-7867 (ナヤマナ)

<https://www.shiencenter-kochi.or.jp>

相談受付時間 平日 10:00~16:00

(土・日・祝日・年末年始を除く)

◎犯罪被害者等へどんな支援ができるか分からない、関係機関と連携した支援が必要だと思うがどうすれば良いかわからないなど、被害者支援について分からないことがあれば、相談等をお受けしています。
まずは、ご連絡ください。