

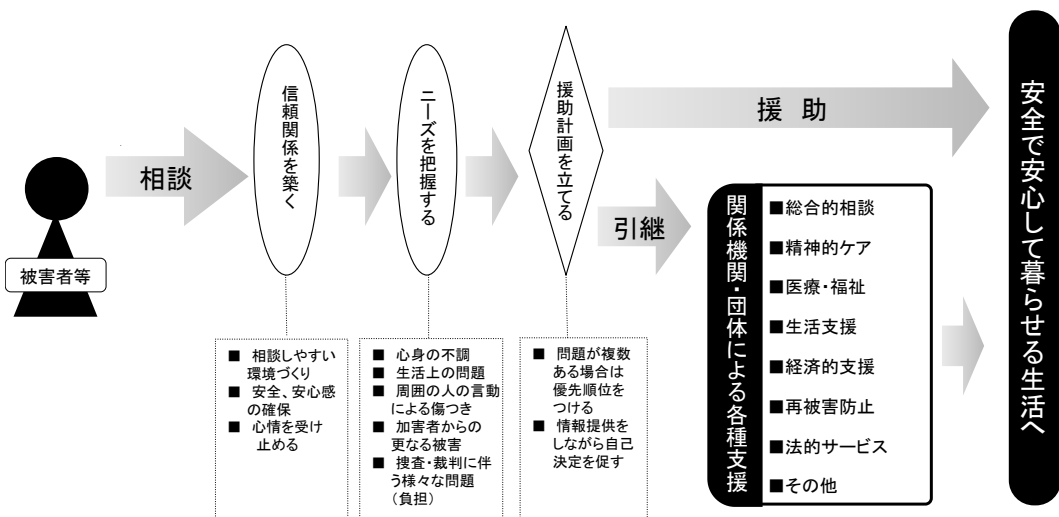
5 支援に携わる際の留意事項

犯罪被害者等は、被害に遭うまでは家族や友人に囲まれ通常の生活を送ることができた人々です。しかし、犯罪被害に遭うと被害による損害や混乱のため、これまで当たり前だった日常生活が、突然できない状況に陥ります。

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

(1) 基本的な支援対応の流れ

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。



(2) 相談を受けるときのポイント

① 犯罪被害者等の特徴を理解する

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など様々な二次的被害を受けます。

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？」等と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。相談を聴くときは、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。

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・二次的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。

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、信頼関係を築く上での基本です。

名前、担当課を述べた上で、

- ・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

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ので、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透かされます。

相談している犯罪被害者等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」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 傷つけやすい言葉・好ましい言葉

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、犯罪被害者等が話す内容をしっかりと受け止め、共感することが何よりも大切です。

<好ましいとされる言葉>

類 型	受け答えの例
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
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のですよ ・泣くことは自然な感情です
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 ・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
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 ・お疲れになったでしょう

<傷つけやすい言葉>

類 型	受け答えの例
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
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 ・ほかにもっとひどい人がいる
強くなることを勧める	<ul style="list-style-type: none"> ・がんばって、強くなって ・あなた1人が苦しいではありません ・泣いてばかりいると、その人は成仏しませんよ
あきらめや忘れることを勧める	<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 ・つらいことは忘れるようにしましょう ・ほかにも子どもがいることを感謝しなければ ・時間が解決してくれます ・いつまでもそんなことにこだわらないで

③ 危険性・緊急性・健康状態を確かめる

相談される犯罪被害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、犯罪被害者等の安全を確保した上で警察等へ通報することも必要です。

<確認する際のポイント>

類 型	対 応 例
来 訪	再被害、二次的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?」、「ケガはしていませんか?」、「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の対応>

- 犯罪被害者等の安全を確保
- 警察・消防（救急）・児童相談所等への通報

※ 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

④ 二次的被害の防止

ア 二次的被害を与えてしまうかもしれないことを意識する

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。そのような意識はなくとも、傷つけてしまう可能性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 二次的被害が最小限になるように配慮する

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

例えば、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、「〇〇のために必要なことなので教えて下さい」といった聞き方をするなど、犯罪被害者等の心情に寄り添った言葉かけが大切です。

ウ 二次的被害を与えてしまった場合

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。

(3) ニーズを把握する

① 犯罪被害等の状況把握

ア 被害の全体像をとらえる(インテーク)

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・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及び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。

概ね次の点が、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配慮しながら、対応することが大切です。

A 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。

B 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。

C 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る上で必要となる情報を確認します。

D 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。

E 現在の刑事手続の状況

加害者の捜査状況、起訴・不起訴の別、裁判の状況等を確認します。
警察に相談していない、相談したが様々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。「心配ごと・困りごととは何か」、「日常生活はどうしているか」ということを、会話を通じて聞き取り、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。

区分	類 型
A	本人あるいは家族が援助してほしいと望んでいるもの
B	本人あるいは家族が実際に生活上で困っているもの
C	支援者の目から見たときに援助が必要と思われるもの

(4) 支援計画を立てる

① 支援内容の協議・支援の実践

把握し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を関係課と協議し、支援計画を立てます。

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、一つの部署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。

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・団体との十分な調整が重要です。

(5) 支援者のケア

犯罪被害者等のつらい体験を聞くことにより、支援者自身も次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。

- ・ 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

支援者は、次の「支援者自身の留意点」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。

● 支援従事者自身の留意事項

- ・ 休息・睡眠をしっかり取る
- ・ 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
- ・ 自分の気持ちを率直に受け止め、抑制しようとはせず、傷ついていることを受け止める
- ・ 担当者が、自機関・団体にできること・できないこと（限界）をよく認識する
- ・ 一人で抱え込まず、上司・同僚・相談窓口等に相談する

同時に支援者の上司は、支援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、担当者に指示するだけで、上司が犯罪被害者等への対応を拒絶するような姿勢は、支援者に大きな精神的負担を与えます。

支援者の上司は、次の「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。

● 組織の留意事項

- ・ 自機関・団体内（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