

～はじめに～

全国的に殺人や強盗事件をはじめ、悪質、凶悪な犯罪が後を絶たず、本県においても決して例外とは言えない状況にあります。

このような犯罪及びこれに準じる心身に有害な影響を及ぼす行為（以下「犯罪等」という。）によって、思いがけず被害に遭われた方々は、それまでに経験したことのない対応を迫られます。

犯罪等により害を被った者及びその家族又は遺族（以下「犯罪被害者等」という。）が再び平穏な生活を営むことができるようになるために必要な支援は、被害の内容や置かれた状況により様々です。そのため、犯罪被害者等を支援するための関係機関相互の連携や橋渡しをする横断的なシステムの構築が必要になります。

当ハンドブックは、犯罪被害者等から問い合わせや相談を受けた時に担当業務と異なる範囲に及んでも、適切な支援機関や制度の紹介等を速やかにかつ的確に行い、支援が途切れることなく行えるよう、関係職員の皆さんの執務の参考にしていただくため、相談を受ける際の心構えをはじめ、関係機関の施策や連絡先等をまとめたものです。

I 総 目 次

第1章 犯罪被害者等施策の主な経緯

昭和49年8月のいわゆる三菱重工ビル爆破事件がきっかけとなり、犯罪被害者等に対する公的な経済支援制度の確立を求める声が高まったことを受け、「犯罪被害者等のため」という視点を正面に据えた初めての施策となる「犯罪被害者等給付金支給法」が制定されました。

平成に入ると、様々な犯罪被害者等支援の動きが活発化し、総合的な取り組みを求める犯罪被害者等の声に応えるべく、犯罪被害者等の権利利益の保護が図られる社会の実現に向け、平成16年12月、犯罪被害者等基本法（以下「基本法」という。）が制定され（平成17年4月施行）、犯罪被害者等に対する支援に関し、国、地方公共団体及び国民の責務が明記されました。

さらに、基本法に基づく258の具体的施策を盛り込んだ犯罪被害者等基本計画（以下「基本計画」という。）が、平成17年12月に閣議決定され、平成23年3月に同年4月から平成27年度末までを期間とする第二次基本計画が閣議決定されました。

熊本県では、平成17年4月に「犯罪の起きにくい安全・安心まちづくり基本方針」を策定し、各種施策を展開して安全で安心なまちづくりに取り組むとともに、被害を受けた場合に必要な支援が受けられるよう、また、犯罪被害に対する県民の理解を深めることを目的として、平成20年3月に「熊本県犯罪被害者等支援に関する取組指針」を策定し犯罪被害者等支援に関する施策を総合的・体系的に推進し、平成23年5月に平成27年度末までを期間とする「第二次熊本県犯罪被害者等支援に関する取組指針」を策定しました。

◆主な犯罪被害者等施策の経緯

昭和49年 8月	三菱重工ビル爆破事件 * 同事件をめぐり犯罪被害給付制度の必要性が議論された
昭和55年 5月	犯罪被害者等給付金支給法公布（56年1月施行）
平成 3年10月	犯罪被害者給付制度発足10周年記念シンポジウム開催 * 同シンポジウムにおいて犯罪被害者等の精神的援助の必要性が指摘される
平成 7年 3月	地下鉄サリン事件 * 犯罪被害者等が受ける精神的被害の深刻さが広く認識されるようになった
平成 8年 2月	警察庁において「被害者対策要綱」策定
平成10年 5月	「全国被害者支援ネットワーク」設立
平成12年 5月	刑事訴訟法及び検察審査会法の一部を改正する法律公布（13年6月全面施行） 犯罪被害者等の保護を図るための刑事手続に付随する措置に関する法律公布（同年11月施行） 児童虐待の防止等に関する法律公布（同年11月施行） ストーカー行為等の規則等に関する法律公布（同年11月施行）
平成12年12月	少年法等の一部を改正する法律公布（13年4月施行）
平成13年 4月	犯罪被害者等給付金支給法の一部を改正する法律公布（14年4月全面施行） 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律（DV防止法）公布（同年10月施行）
平成15年 4月	「（社）熊本犯罪被害者支援センター」設立
平成16年 6月	DV防止法の一部を改正する法律公布（同年12月施行）
平成16年12月	犯罪被害者等基本法公布（17年4月施行）
平成17年 4月	熊本県の「犯罪の起きにくい安全・安心まちづくり基本方針」策定 「（社）熊本犯罪被害者支援センター」を犯罪被害者等早期援助団体に指定
平成17年12月	犯罪被害者等基本計画閣議決定
平成18年 4月	犯罪被害給付制度改正
平成18年10月	日本司法支援センター（法テラス）の業務開始
平成19年 6月	児童虐待の防止等に関する法律及び児童福祉法の一部を改正する法律公布 更生保護法公布（同年12月施行） 犯罪被害者等の権利利益の保護を図るための刑事訴訟法等の一部を改正する法律公布（公布日から1年6月以内に全面施行）
平成19年 7月	DV防止法の一部を改正する法律公布（20年1月施行）
平成19年11月	犯罪被害者等施策推進会議決定 * 経済的支援、支援連携、民間団体援助の3検討会の最終取りまとめ
平成20年 3月	「熊本県犯罪被害者等支援に関する取組指針」策定
平成20年 4月	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公布（同年7月施行：犯罪被害者等給付金の支給に関する法律の一部改正及び題名改正）
平成20年12月	被害者参加人のための国選弁護士制度導入
平成21年 5月	裁判員制度開始
平成21年12月	（社）熊本犯罪被害者支援センターが公益社団法人への移行に伴い名称を「公益社団法人くまもと被害者支援センター」に改称
平成22年 2月	熊本県犯罪被害者支援ハンドブック作成
平成23年 3月	第二次犯罪被害者等基本計画策定
平成23年 5月	「第二次熊本県犯罪被害者等支援に関する取組指針」策定

国

犯罪被害者等基本法 (H16.12制定、H17.4施行)

(地方公共団体の責務)

第5条

地方公共団体は、基本理念にのっとり、犯罪被害者等の支援等に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の地域の状況に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。

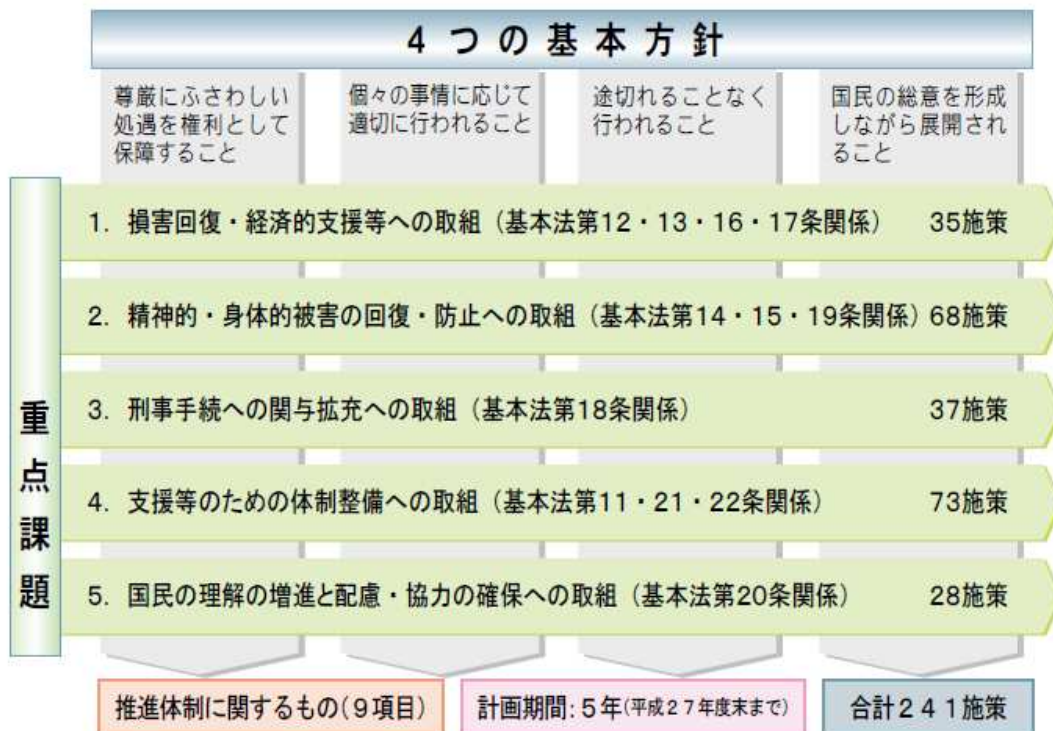
(相談及び情報の提供等)

第11条

国及び地方公共団体は、犯罪被害者等が日常生活又は社会生活を円滑に営むことができるようにするため、犯罪被害者等が直面している各般の問題について相談に応じ、必要な情報の提供及び助言を行い、犯罪被害者等の援助に精通している者を紹介する等必要な施策を講ずるものとする。

第二次犯罪被害者等基本計画 (H23.3閣議決定)

※「犯罪被害者等基本計画」平成17年12月～平成22年度末



熊本県

第二次熊本県犯罪被害者等支援に関する取組指針 (H23.5 策定)

性格・期間

熊本県が犯罪被害者等への支援施策を推進するうえでの基本的な考え方を明らかにしたもの。

第二次の取組期間は平成23年度～27年度末までの5年間です。

※「熊本県犯罪被害者等支援に関する取組指針」平成20年度～22年度

基本方針

- ①犯罪被害者等の尊厳にふさわしい処遇を権利として保障すること
- ②支援が犯罪被害者等の個々の事情に応じて適切に行われること
- ③支援が途切れることなく行われること
- ④一人でも多くの県民の理解を得ながら支援の取組が展開されること

重点的な課題及び取組方針

(1) 犯罪被害者等の平穏な日常生活への復帰のために

相 談	①犯罪被害の状況に応じた相談窓口機能の充実
支 援	②犯罪被害から回復するための支援の実施
情報提供	③犯罪被害者等のニーズに応じた情報提供

(2) 犯罪被害者等を支える社会環境づくりのために

広報・啓発	①犯罪被害者等が置かれた現状についての県民理解の醸成
人材養成	②犯罪被害者等支援に携わる者の資質の向上及び支援体制の充

(3) 推進体制の充実のために

連携・協力	①県機関における連絡体制の確保
	②市町村との連携・協力（市町村の担当窓口設置等）
	③関係機関等との連携・協力

第2章 犯罪被害者等が抱える様々な問題

現在の社会では、犯罪被害者等の抱える困難（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知る必要があります。

* 事件を目撃するなどした人も、同様に様々な困難を抱えることがあり、適切に支援していく必要があります。

1 犯罪被害者等の置かれた状況

(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、金銭など財産を奪われるといった生命、身体、財産上の直接的な被害を受けます。

そして、事件時の直接的な被害に加え、心にも大きな傷を受けます。この心の傷は、すぐに回復することは困難です。

(2) 事件後に直面する状況

事件後に直面する困難な状況は、犯罪被害の種類や状況、犯罪被害者等の状況（ライフスタイル、性別、年齢、心身の状況、家族構成等）などによって様々です。また、周囲からの配慮に欠ける対応等により、二次的被害といわれる更なる被害に苦しむこともあります。概括的には次のようなことが考えられます。

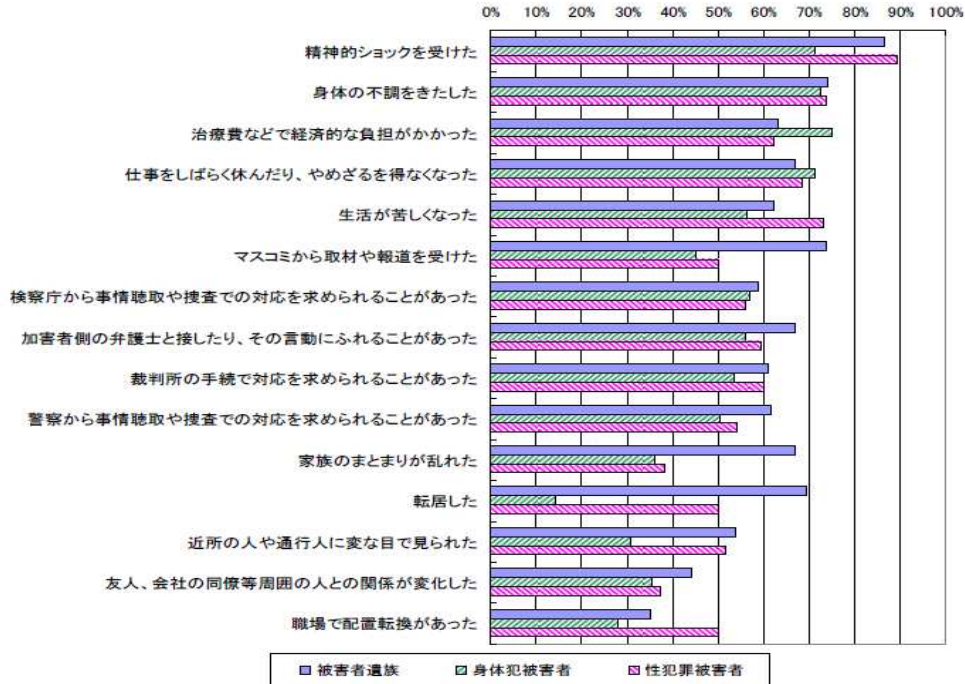


2 具体的に困難な状況

多くの犯罪被害者等が、事件後は生活環境の変化を強いられ、つらい気持ちを抱えながら暮らしています。

＜事件後の状況＞

(被害者遺族、身体犯被害者、性犯罪被害者において、事件後に下記のような出来事があったとする被害者等の中で、「被害の一部であると非常に強く思う」と回答した者の割合)



*平成14年「犯罪被害者実態調査報告書」(犯罪被害実態調査研究会)を基に作成

(1) 心身の不調

[直後]

あまりに突然の予期できないことについては、人間は対処できません。体も心も頭も動かないものなのです。その場に立ちすくんでしまうような状況になります。その結果、次のような反応が見られます。

- ・信じられない、現実として受け止められない
- ・感情や感覚が麻痺してしまうために恐怖や痛みをあまり感じない
- ・頭の中が真っ白になる、何も考えられない、ぼうっとする
- ・周りのことが目に入らない、注意集中できない
- ・自分が自分でないような気持ちがする
- ・現実感がない、夢の中のような感じがする
- ・事件の時のことがよく思い出せない
- ・様々な気持ち(恐怖、怒り、不安、自分を責める気持ち)がわいてくる
- ・自分が弱い、何も対処できないという気持ちが強くなる
- ・気持ちが落ち込んだり、沈み込んだりしてしまう
- ・体の反応がある(どきどきする、冷や汗をかく、手足に力が入らない、手足が冷たい、過呼吸になる)

※周りの人からは、ぼうっとして見えたり、逆に落ち着いているように見えるために、犯罪被害者等が混乱していることがよく理解されないこともあります。

[中長期]

被害直後のショックが落ち着いた後も、様々な症状や反応が出てくる場合があります。

<精神的な不調の例>

- ・気持ちがひどく動揺し、混乱していると感じる
- ・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
- ・事件に関することが頭の中によみがえってくる
- ・神経が興奮して落ち着かない

<身体的な不調の例>

- ・眠れない
- ・頭痛やめまい、頭が重い
- ・吐き気、嘔吐、胃がむかむかする、食欲がない、下痢をする、便秘になる
- ・身体がだるい、疲れやすい、微熱がでる
- ・お腹や身体のその他の部分が痛い
- ・生理がない、月経周期の異常、月経痛がある

[子どもの場合]

言葉でうまく表現できないために、理解されづらく勘違いされる場合もありますが、概して次のような様々な行動や反応を示す場合があります。

- ・突然不安になり興奮する
- ・なんとなくいつもびくびくする
- ・頭痛、腹痛、吐き気、めまい、息苦しさ、頻尿等を訴える（身体の病気でもなくても起きます。）
- ・著しい赤ちゃん返りがある、夜尿・指しゃぶりが始まる
- ・表情の動きが少なく、ぼうつとしている
- ・集中力がなくなる、上手にしゃべれない
- ・家族や友達と関わりたがらない、遊ばなくなる
- ・親へ反抗、不登校、非行（性非行を含む）が始まる など

※ このような反応は、時間とともに軽くなっていく場合もありますが、日常生活に支障をきたしている場合は、医療機関等に相談することを勧めることも重要です。（P. 52 参照）

* 犯罪被害者等のメンタルヘルス情報ページ参照 (<http://www.ncnp.go.jp/nimh/seijin/www/index.html>)

コラム —犯罪被害者等に現れることが多い精神疾患—

被害後、一時的な精神反応にとどまらず、下記のような疾患をきたす場合があります。

PTSD

再体験症状（フラッシュバック、悪夢など）や、回避・麻痺症状（事件に関連することを避ける、感情が感じられないなど）、覚醒亢進症状（眠れない、些細なことに過剰に驚くなど）が続く状態となります。

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ます。疲れやすくなり、食欲がなくなったり、眠れなくなるなど、日常の生活に支障が現れます。

パニック障害

突然動悸が激しくなり、息苦しくなります。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、死ぬのではないかという恐怖に襲われます。このような発作がいつ起こるのかと不安で外出することが困難になったりします。

(2) 生活上の問題

○仕事上の問題

精神的・身体的被害のために、仕事上で小さなミスが増えたり、仕事の能率が落ちたり、職場の同僚と関係がうまくいかなることがあります。また、治療のための通院や捜査・裁判手続のためのやむを得ない欠勤などが続くと、周囲に気兼ねをするようになりがちです。

このような状況について職場で理解を得られず、仕事を辞めざるを得ない場合もあります。

○不本意な転居など住居の問題

犯罪被害のために、転居や自宅以外に居住場所が必要になることがあります。

- ・ 自宅が事件現場になり、再被害の恐れが強い（特に犯人が逮捕されていない場合）
- ・ 近隣のうわさなどによる耐え難い精神的な苦痛がある
- ・ 同居する家族から暴力等の被害を受け、安全な場所に避難する必要がある
- ・ 放火により、自宅に居住できなくなる
- ・ 自宅が事件現場になったため、捜査上の要請などにより一時的に自宅を使用できなくなる

○経済的な困窮（問題）

直接的被害のほか、犯罪被害により生計維持者を失う場合や犯罪被害による受傷・精神的ショックのため、生計維持者の就業が困難になる場合など、収入が途絶え、経済的に困窮することがあります。生計維持者が死亡した場合、相続関係が確定しないため、その銀行口座は凍結されることがあり、そうすると遺族は現金を引き出すことができず、当面のお金の工面に困ることになります。

犯罪被害直後には、警察や病院などに急行するためのタクシー代、治療のための医療費、亡くなった場合の葬祭費などの当面の出費などが発生します。

さらに、長期療養や介護が必要な場合には、将来にわたって経済的に負担がかかることもあります。

また、裁判所に出向くたびに交通費や、場合によっては宿泊費がかかるほか、訴訟記録の写しを得るための複写代、弁護士を依頼した場合の費用など、予期しない出費が必要となる場合もあります。

* これまで、犯罪被害に関しては医療保険が利用できないとの誤解もありましたが、法律上、医療機関が保険診療を拒否することはできません。もしそのような事例があれば、九州厚生局熊本事務所（TEL096-284-8001・代表）に報告してください。また、犯罪被害等により収入が途絶え、国民健康保険料（税）の支払いが難しい場合は、住居地の市町村に相談してください。

○家族関係の変化

犯罪被害を受けた本人ばかりでなく、家族もショックを受けて、お互いを支え合うという精神的な余裕を失いがちです。また、家族各人のストレスの感じ方、被害についての捉え方や考え方はそれぞれで、感情の表し方や対処方法も異なるため、家族の中でいさかいが生じたり、家族関係に危機をもたらしたりします。場合によっては、家族崩壊に至ることすらあります。

犯罪被害者が子どもで、兄弟姉妹がいる場合には、親が兄弟姉妹に十分な愛情を注ぐ余裕がなくなり、後に兄弟姉妹への影響が出てくる可能性もあります。

(3) 周囲の人の言動による傷つき

○近隣や友人、知人の言動

犯罪被害者等は、社会的に保護されているといった誤解や、犯罪被害者等支援に関する情報不足などから、周囲の人たちからの支援を受けられず、社会的に孤立してしまい、更に困難な状況に追い込まれてしまうことがあります。

支援を受けられないだけでなく、周囲の人たちから中傷や興味本位の質問をされたり、金銭を求めて起こす民事裁判ではないのに「お金がほしいだけ」などという誤った見方をされたりすることもあります。また、「早く元気になって」といった心情に沿わない安易な励ましや慰めで傷つけられることもあります。

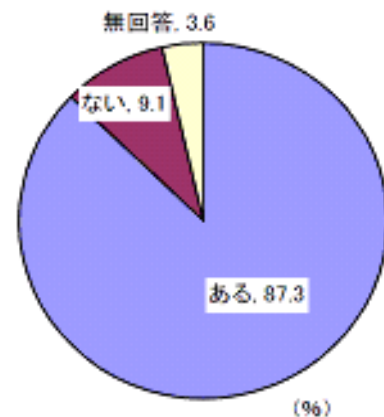
<周囲の人から受けた二次的被害の認識>

今までに、周囲の人から二次的被害（事件に関連したことで傷つけられるような出来事）を受けたことがありますか？

「平成 18 年度被害者支援調査研究事業
－犯罪被害者遺族へのアンケート調査結果から－」

(社団法人被害者支援都民センター) より

回答者数 110 人

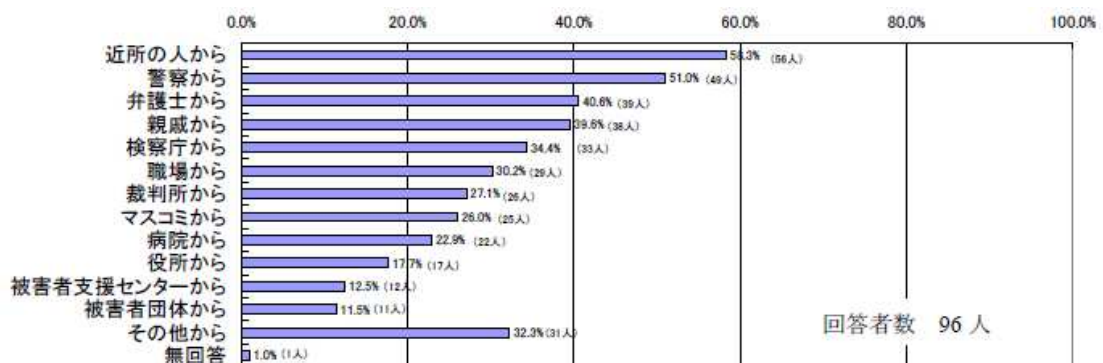


○支援者の配慮不足

日々、犯罪被害者等支援に携わっている機関・団体の対応であっても、事件によって疑心暗鬼になっている犯罪被害者等にとっては、必ずしも納得の行く支援を受けたと感じることができるわけではありません。事務的な対応など犯罪被害者等の心情に配慮しない言動、説明不足や不適切な情報提供などにより、精神的に傷ついてしまい、更に人や社会への不信を募らせることにもなります。

<二次的被害を受けた相手>

二次的被害を受けた相手は？



「平成 18 年度被害者支援調査研究事業－犯罪被害者遺族へのアンケート調査結果から－」

(社団法人被害者支援都民センター) を基に作成

(4) 加害者からの更なる被害

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

「加害者からの謝罪が全くない」、「加害者に反省の態度がみられない」、「裁判の中で、加害者が責任逃れの主張をする」などの事態に接すると、犯罪被害者等の苦痛は更に大きくなります。被害者が亡くなっている場合は特に、「加害者が事実と異なることを主張する」こともあります。

このように、加害者やその家族らの不誠実な言動に苦しめられることもあります。

(5) 捜査、裁判に伴う様々な問題（負担）

捜査や裁判に当たり、事件について何度も説明せざるを得ないため、その度に事件のことを思い出し、つらい思いをします。

また、犯罪被害者等への情報提供により捜査や裁判への影響が生じる恐れがある場合などは、犯罪被害者等への情報提供が制限されるため、事件によっては、当事者である犯罪被害者等が捜査から置き去りにされているという感覚を強く抱くことがあります。

さらに、警察や検察における捜査、裁判の傍聴、証言、陳述などのために、時間的・身体的に負担を強いられるほか、刑事裁判では、慣れない法廷の場に身を置く、加害者の弁護人から「被害者に問題がある」といった主張がされるなどの精神的負担を強いられることもあります。

損害賠償請求に係る民事裁判において、訴訟費用、労力、時間が必要とされるほか、とりわけ弁護人に依頼をしない場合には、加害者と法廷において直接向き合う可能性もあり、そのような場合には心身ともに更なる負担を与えられるのみならず、訴訟に関する知識不足、一人では証拠が十分に得られないなどの多くの困難に直面することもあります。

参考 ー被害に遭われた方の手記ー

犯罪被害者等の置かれた状況をよりよく知るためには、被害に遭われた方のお話を聴いたり、手記を読んだりすることが重要です。手記集は、様々な機関・団体で作成されていますが、ここでは、内閣府犯罪被害者等施策推進室ホームページ (<http://www8.cao.go.jp/hanzai/index.html>) に掲載されている手記を紹介します。

「被害当事者の手記」

「犯罪被害者等施策講演会」

参考 捜査、裁判の流れ

①一般的な刑事手続

刑事手続とは、犯人を明らかにして犯罪の事実を確定し、科すべき刑罰を定める手続のことを言い、「捜査」⇨「起訴」⇨「裁判」のプロセスをとります。

※加害者が少年（20歳未満）の場合には、手続などに違いがあります。

②捜査

捜査とは、犯人を発見、確保し、証拠を収集するなどによって、犯罪事実を明らかにすることを言います。捜査機関によって犯罪の嫌疑があるとされている者であって、まだ起訴されていない者を法律上「被疑者」と言います。一般に、警察は、逃走や証拠隠滅のおそれがある場合などには、被疑者を逮捕して捜査を行い、48時間以内に事件を検察官に送ります¹。これを受けた検察官が、その後も継続して被疑者の身柄を拘束して捜査する必要があると認めた場合には、24時間以内に裁判官に対して勾留の請求を行います。裁判官がその請求を認めた場合、被疑者は通常10～20日間勾留されることとなります。そして、被疑者が勾留されている間に、捜査機関は様々な捜査を行います。

③起訴

検察官は、警察官から送られた書類や証拠品と検察官自ら犯人を取り調べた結果などを検討し、被疑者を刑事裁判にかけるかどうかの決定を行います。裁判にかける場合を「起訴」、かけない場合を「不起訴」と言います。

※起訴処分には、公開の法廷で裁判を開くことを請求する「公判請求」、書面審理だけの裁判を請求する「略式命令請求」などがあります²。

④裁判

被疑者が起訴され、裁判が開かれる日（これを「公判期日」と言います。）が決められた後、裁判所で審理が行われ、判決が下されます。刑事事件に関して起訴され、その裁判がまだ確定していない者を「被告人」と言います。検察官や被告人が、判決の内容に不服がある場合には、更に上級の裁判所に訴えることとなります。

※一定の犯罪については、犯罪被害者等は刑事裁判へ参加し、証人への尋問や被告人への質問などができる場合があります（被害者参加制度：P.93参照）。

⑤刑事手続と民事手続

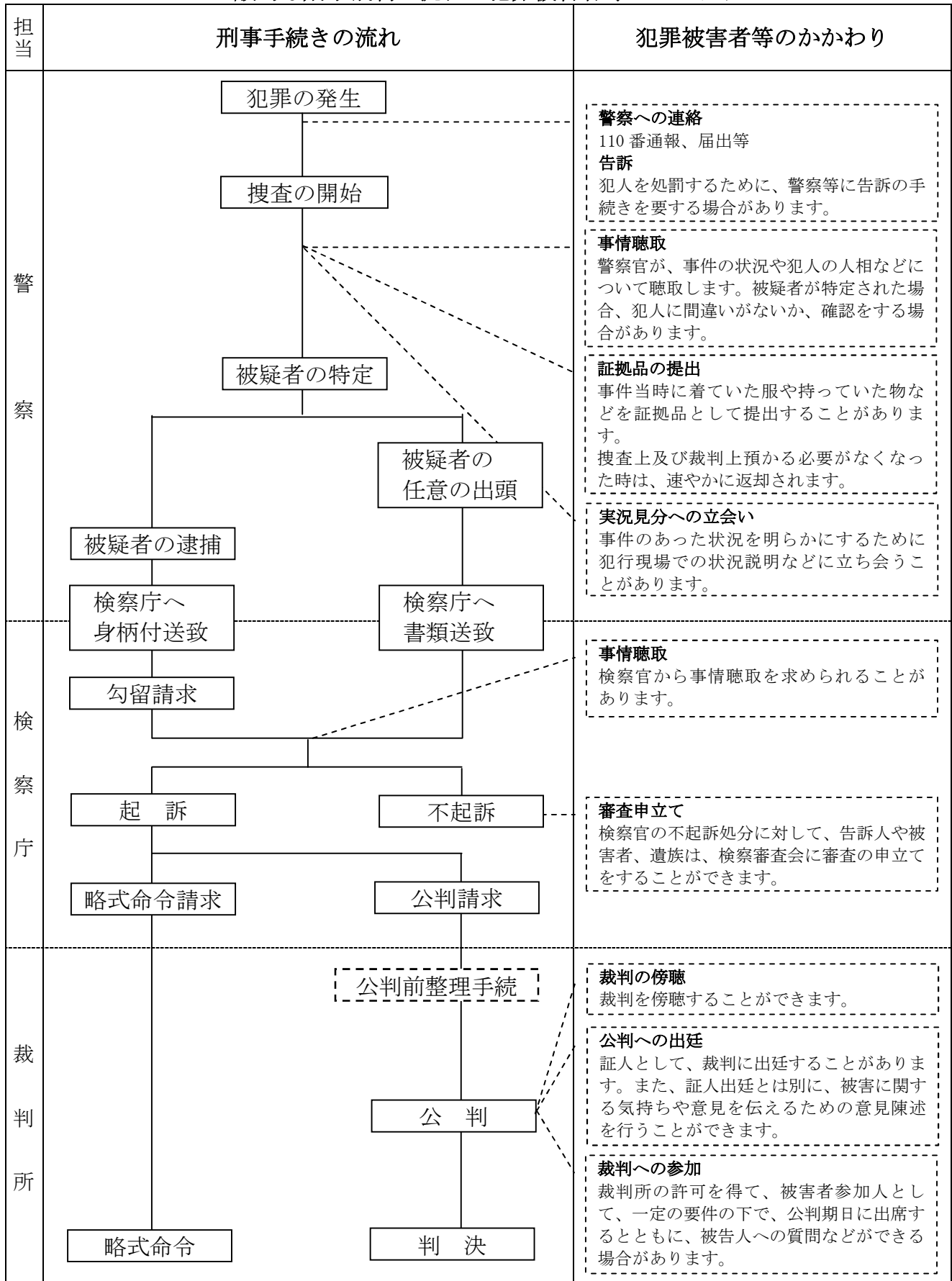
刑事裁判で犯人の有罪が確定しても、刑罰が決まるだけで犯人から賠償金や慰謝料などが支払われるわけではありません。財産的損害、精神的損害の賠償を求める場合は、民事上の損害賠償請求を行う必要があります。

なお、一定の犯罪については、刑事裁判所が刑事事件について有罪の言渡しをした後、犯罪被害者等の被告人に対する損害賠償請求について審理・決定をすることができます（損害賠償命令制度：P.89参照）。

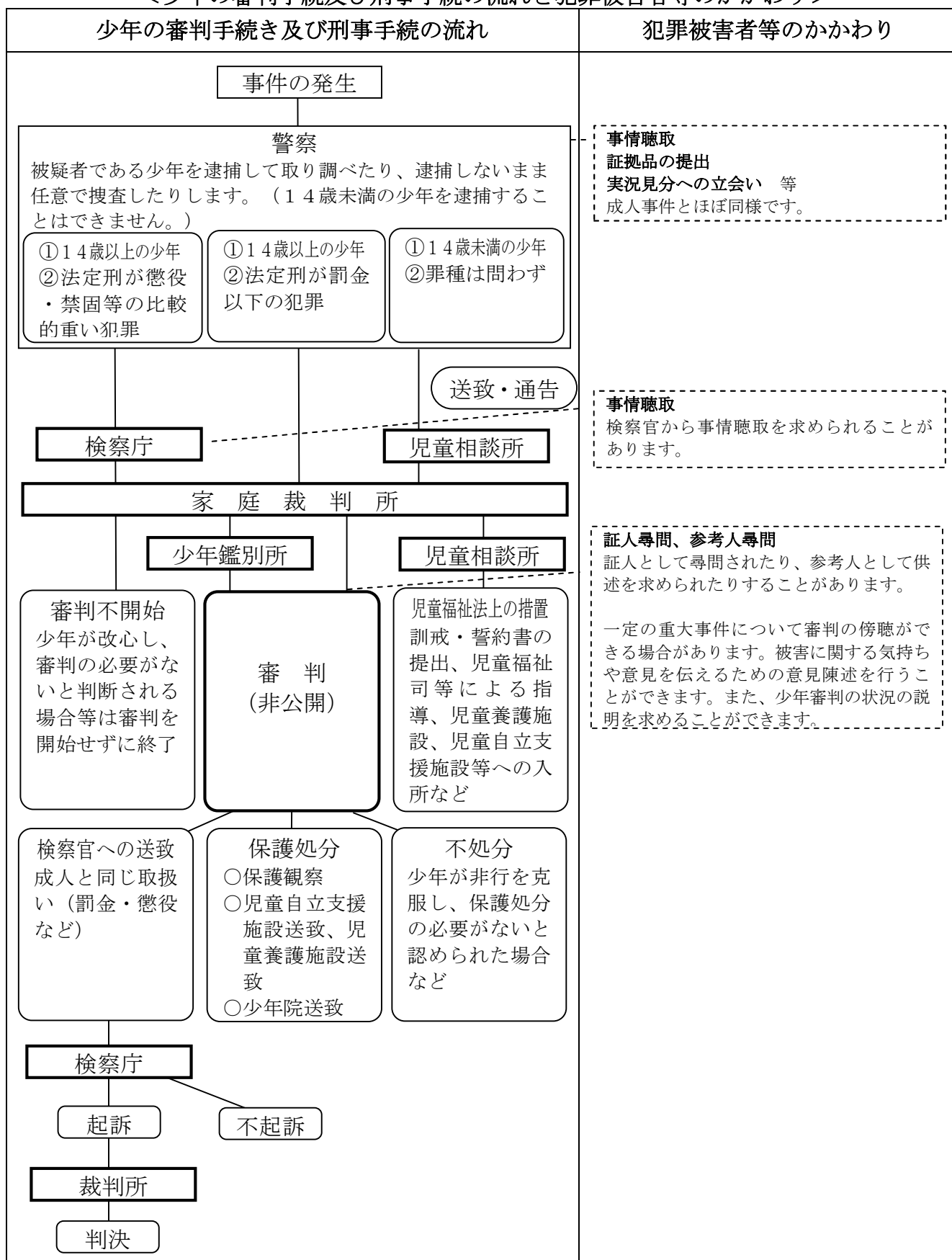
*¹ 被疑者の身柄を拘束せずに捜査が行われる場合もあります。また逮捕された場合でも、場合によっては、検察庁に送られる前に被疑者が釈放されることもあります。なお、検察官等が被疑者を逮捕する場合もあります。

*² 逮捕され、引き続き勾留されたとしても必ず起訴されるわけではなく、不起訴になることもあります。不起訴になれば、被疑者は釈放されます。

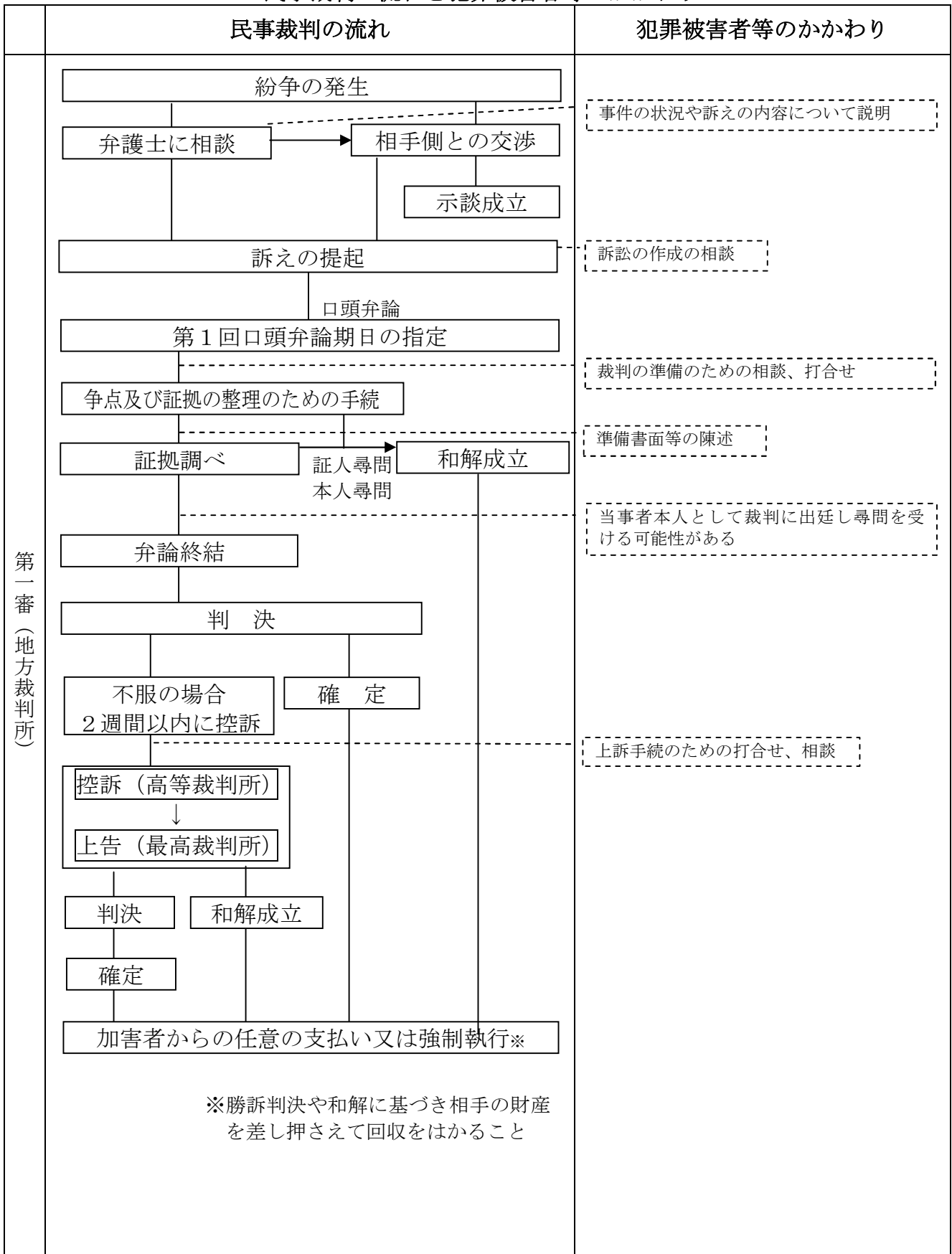
＜一般的な刑事裁判の流れと犯罪被害者等のかかわり＞



＜少年の審判手続及び刑事手続の流れと犯罪被害者等のかかわり＞



＜民事裁判の流れと犯罪被害者等のかかわり＞



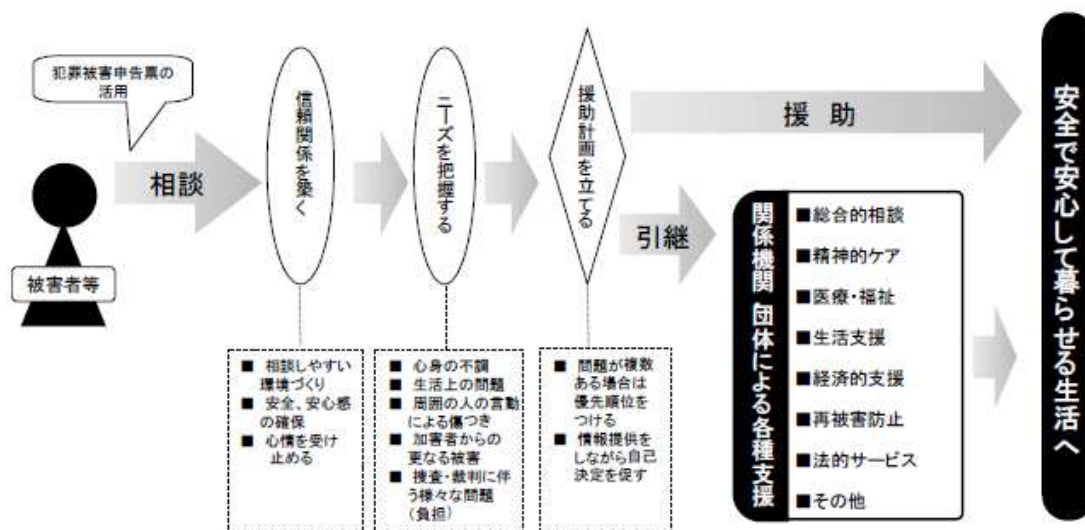
第3章 支援に携わる際の基本的な留意事項

犯罪被害者等は、突然の被害に遭い、大変な混乱の中にいます。しかし、一方で、犯罪被害者等は、被害に遭うまでは家族や友人に囲まれて通常の生活を送っていた人達です。

支援者は、犯罪被害者等が本来持っている物事への対処方法や、社会的つながりなどを最大限に尊重し、それらの力が損なわれないような支援を行いましょ。う。

1 基本的な支援の流れ（チャート）

犯罪被害者等の相談対応から支援実施までの基本的な流れは、以下のとおりです。



2 具体的な対応のあり方

(1) 相談しやすい環境をつくる

- ・相談を受ける際は、犯罪被害者等が衆目にさらされないよう相談場所に配慮したり、人前で不用意に名前を呼ばないようにする。
- ・電話相談の場合には、周囲の会話や笑い声等が入らないようにする。
- ・犯罪被害申告票（P. 193）を備え付けておくなど、犯罪被害者等が被害について申出をしやすいようにする。
- ・加害者が男性であって、男性に対する恐怖心が強い場合は女性が対応するなど、犯罪被害者等の状況や希望に応じて、担当者の選定に配慮する。

コラム —犯罪被害申告票について—

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

※犯罪被害者等から求めがあった場合には、犯罪被害申告票用紙を提供できるように常に準備をしておいてください。

ただし、犯罪被害申告票は、犯罪被害者等が自らの責任において記載し、自ら携行するものであって、機関・団体において、同申告票を受領し、管理するものではありません。

なお、次の機関への連絡のために聴き取った記録などは、情報管理の徹底を図ってください。

(2) 安全確保を優先する

- ・「今、安全かどうか（ここが安全と感ずることができるとどうか）」、「今、話をしても大丈夫か」を最初に確認し、必要に応じて、しかるべき機関（警察、配偶者暴力相談支援センター、児童相談所等）に引き継ぐ。

(3) 相談内容を受け止める

- ・犯罪被害者等の話を丁寧に聴き、気持ちをそのまま受け止める。発言内容を評価したり、安易に決めつけたりしない。感情を否定しない。
- ・被害の状況を人と比べない（被害に遭った苦痛には、他の人との軽重はない）。
- ・自責感を助長させない（犯罪被害者等は自分を責めている場合がある）。
- ・安易に励まさない、安易に慰めない、強くなることを勧めない（相手の心情に沿わない安易な助言が逆に傷つける）。
- ・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、話すこと自体が大変であったり、苦痛である場合がある）。

(4) 相談相手の状況を整理しつつ、そのニーズを的確に把握する

- ・犯罪被害者等が、自分がどうしたいのかわからない場合には、「今、一番心配なこと、困ったことは何か」、「日常生活はどうしているのか」ということを話し合いながら明確にし、適切な情報提供を行っていく。

(5) 援助計画を立てる

- ・所属機関・団体ができる支援内容を明らかにする（さらに、それを支援早期の時点で犯罪被害者等に伝えることが重要である。過度の期待を抱かせることは、結果的に犯罪被害者等の失望・不信を強めることになりかねない）。
- ・問題が複数ある場合は優先順位をつける。

(6) 問題解決に向けて動く

- ・時期と状況に応じた適切な情報を提供する。
- ・支援者の意見を押しついたりせず、犯罪被害者等自らが決定できるように支援（対応）する。
- ・関係機関・団体と連携する。（P. 17 以降参照）

(7) 秘密保持に留意する

- ・会話や書類管理における注意はもちろんのこと、たとえ家族であっても、犯罪被害者等本人にとっては知られたくないこともあるため、犯罪被害者等の同意なしに伝えることは適切ではない。

(8) 被害からの回復を焦らない

- ・犯罪被害者等が被害から回復する方法や回復に要する時間はそれぞれ異なるため、一人ひとりの状況を考慮しながら、支援を行うことが重要である。

(9) 適切な支援を行うための努力を怠らない

- ・法律や制度の改正等の情報を正確に把握して、支援に必要な知識の習得を図るとともに、研修に積極的に参加するなどして、自らの技量の向上等に努めることが重要である。

3 様々なニーズに対応するための関係機関・団体の連携

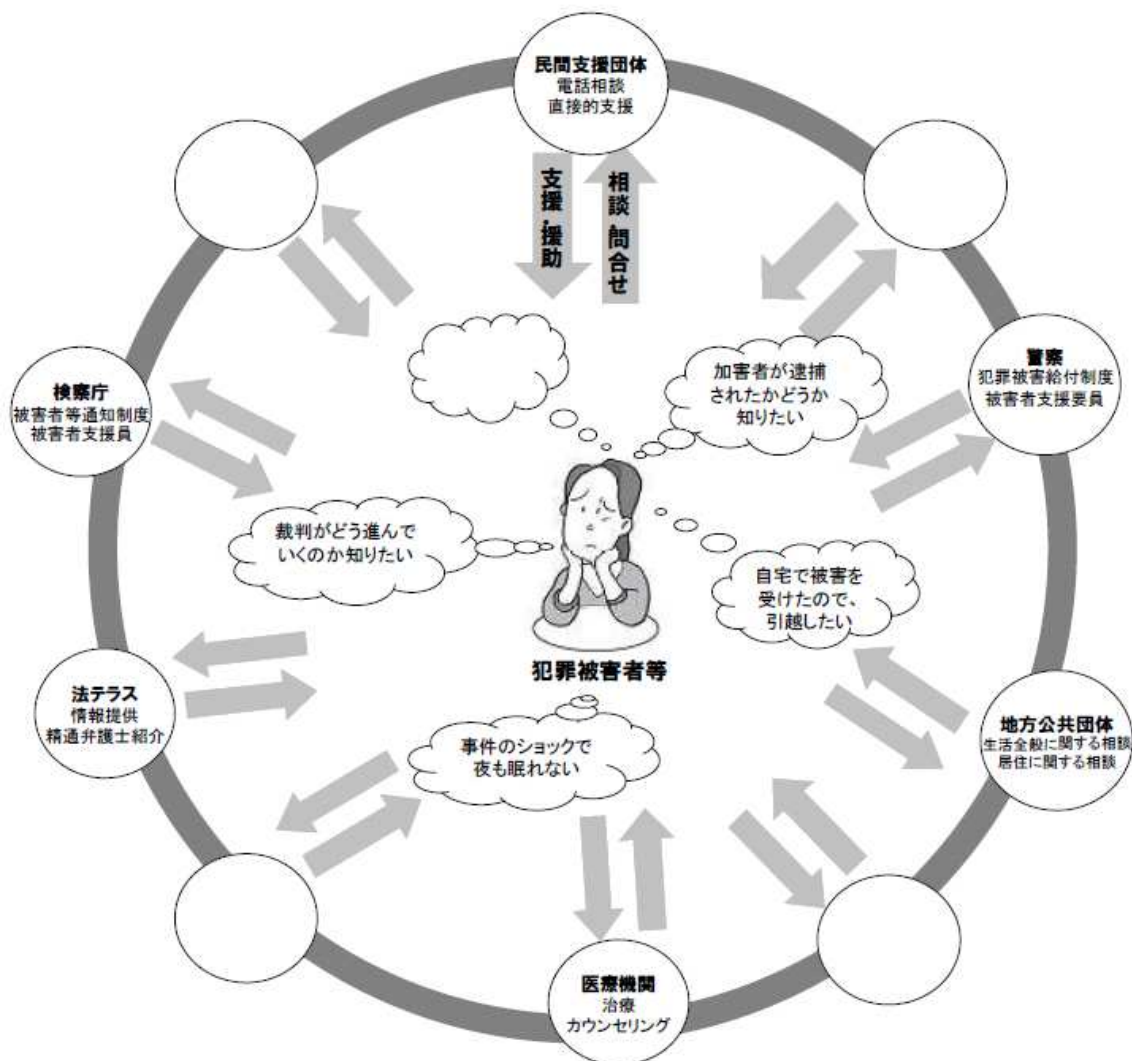
(1) 関係機関・団体の連携の必要性

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

また、犯罪そのものも多様であり、自機関・団体では対応しきれない犯罪被害者等が相談に訪れることもあります。そうした場合であっても、より適切な他機関・団体との連携を図ることで、支援につなげていくことが望めます。

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“途切れのない支援”が求められています。

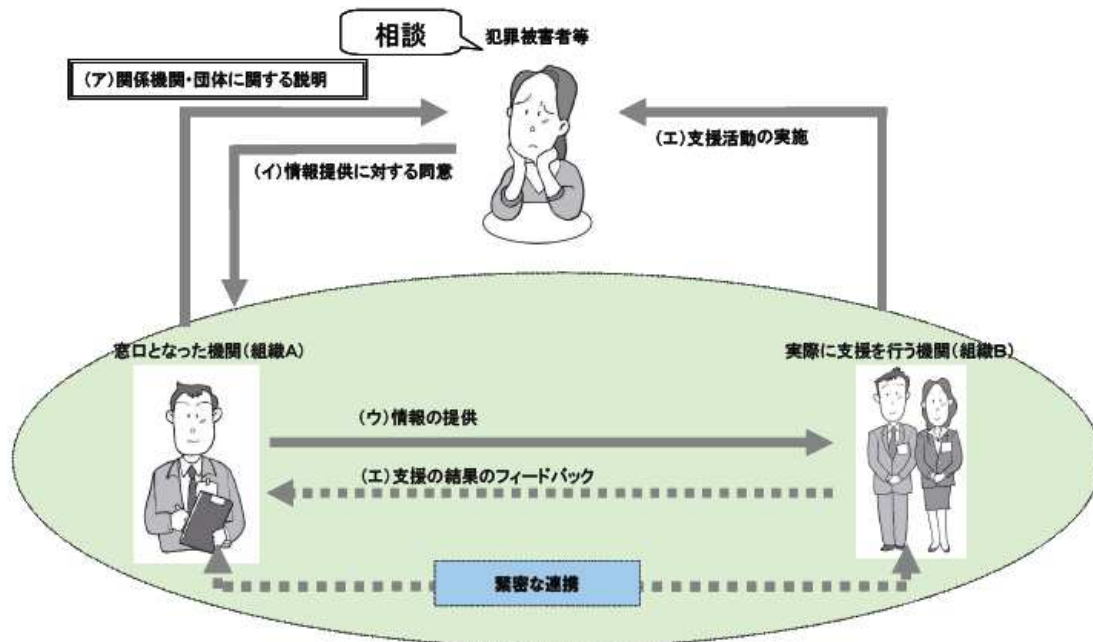
< 犯罪被害者等のニーズに対応する「途切れのない支援」のための連携図（イメージ） >



(2) 関係機関・団体の連携の実際

ア 基本的な連携の流れ

＜基本的な連携の流れ フロー図＞



(ア) 関係機関・団体に関する説明

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

《犯罪被害者等に対して最低限伝えるべき情報》

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

(イ) 犯罪被害者からの情報提供に対する同意等

- 組織Aは、犯罪被害者等が、実際に他の機関・団体（組織B）を利用することを決めてから、組織Bへの事前連絡を犯罪被害者等が希望するか否か確認します。

（確認する場合の説明事項）

- ・ 事前に連絡をしておくことで、実際に犯罪被害者等が組織Bに相談に行った際に、よりスムーズな対応を受けられること
- ・ 被害について一から話す負担を軽減できること
- ・ 犯罪被害者等から入手した情報については、組織B以外には伝えないこと
- ・ 組織Bには守秘義務があること
- ・ 情報は支援目的以外には使用しないこと

- 組織Aは、犯罪被害者等が、組織Bへの事前連絡を希望したら、下記の項目のうち、伝達して良い情報が何であるかを確認するとともに、その情報を伝達することについて犯罪被害者等からの同意を得ます。

(同意を得る場合の重要事項)

- ・ 犯罪被害者等と組織Bとの連絡方法について確認すること
- ・ 犯罪被害者等が安心して、確実に組織Bと連絡がとれるよう、配慮すること

なお、下記の項目は、連携の際に伝達すると有益と考えられる犯罪被害者等の情報について、大まかに整理したものです。これはあくまで例示ですので、無理に聴き出す必要はありません。犯罪被害者等の意思を尊重してください。

《最低限伝えるべき情報》

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

《状況に応じて伝えるべき情報》

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

(ウ) 犯罪被害者等に関する情報の提供等

- 組織Aは、組織Bに対し、当該犯罪被害者等への支援を行っていくために組織Bでの対応が必要であることを伝え、理解を得た上で、犯罪被害者等の同意を得た情報を、組織Bに伝達します。

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

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

(犯罪被害者等への情報伝達の際の説明事項)

- ・ 組織Bにおいて、犯罪被害者等の状況を正確に把握するため、改めて詳細な説明が求められる場合があること
- ・ 犯罪被害者等が組織Bに望んでいた支援と組織Bが行う支援が異なる時には、組織Aに再度相談できること

(エ) 支援活動の実施

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

(オ) より緊密な連携

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

また、中長期的にチームで対応していく場合には、定期的にカンファレンスを開くなどし、犯罪被害者等の状況や今後の見通し等について、個人情報取り扱いに注意した上で情報を共有し、検討しておくことも有効です。特に、各機関・団体がいつまでも支援を継続できるかはしばしば問題になります。「途切れない支援」を行うためには、短期及び中長期的な視点を見込んだ支援計画を立てることが重要です。

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

イ 連携の際の留意点

(ア) 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。互いに役割をよく理解していないと、相談内容に応じた適切な関係・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。

(イ) 犯罪被害者等の心情への配慮

自機関・団体に、相談内容に応じた事業がなく、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」と感じるような印象を与え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・団体への信頼を損ねることにつながります。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。

(ウ) 正確な情報提供

他機関・団体の情報を犯罪被害者等に伝達する場合には、正確な情報を伝えるとともに、支援の詳細は直接相談してみなければわからないことを伝えてください。不用意に曖昧な情報を伝えることは、犯罪被害者等を混乱させたり、期待していた支援を受けることができず、後に落胆させてしまう結果となります。当該犯罪被害者等が必要とする支援を自機関・団体で行っていないこと、対応できる関係機関・団体はどの機関・団体であるかということ、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に配慮しながら伝えることが重要です。

(エ) 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
- 口頭の場合には周囲に聞こえないようにする
- ファクシミリは、誤送信（番号の押し間違い等）などによる情報漏洩の危険があるため、個人情報の伝達には使用を慎み、配達証明郵便などを活用する
- 電子メールの場合にはパスワードを付す
- 犯罪被害者等の実名の記載は避けて、アルファベットのイニシャルのみにするなどの工夫をする

などし、絶対に情報が流失することのないように注意してください。不安の強い犯罪被害者等の場合は、目の前で関係機関に電話をかけたり、書簡で情報伝達する際には書類にも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。