

第5章 犯罪被害者等から相談を受ける際の留意事項

1 相談対応の基本

(1) 相談しやすい雰囲気の中で聴く

- ① 犯罪被害者等は、精神的、身体的被害により疲弊している場合が多く、複雑な手続きや日頃なじみのないことを行うことに対しては特に消極的になりがちです。

また、各種手続のために、警察をはじめ様々な関係施設へ行かなければならず、訪問先によっては、事件を思い出して苦痛を感じたり、地元の市町村などの場合、知り合いに会いたくないので訪れたくないという場合も多く見られます。

そのような中、勇気を出して来所した犯罪被害者等に対しては、他人の目に可能な限りさらさないように、不用意に名前を呼んだり、長時間窓口に立たせたりしないなど、犯罪被害者等の心情に配慮する必要があります。

- ② 相談場所は、できれば個室で、窓がある方が好ましいです（閉所恐怖症の場合があります）。

また、相談室は他人の目に触れにくくするため、庁舎出入口近くの部屋を用意したり、話の内容が聞こえないように工夫することも必要です。

なお、施設のスペースなどの問題で個室が設けられない場合でも、周囲を衝立などで遮へいするなどして、周囲からの目を避けるよう心がけます。

(2) 対応者の姿勢、態度

犯罪被害者等は、突然、生命あるいは身体、財産を脅かされる危機的状況に陥り、そのため、人として大切な主体性を奪われたり、自ら判断、決定、行動することが困難な状況となる場合が多くあります。犯罪被害者等はそのような状況にあることをまず理解しておく必要があります。

このような犯罪被害者等の支援を行っていくには、まず、犯罪被害者等と信頼関係を築くことが必要です。犯罪被害者等と良い関係を構築するための基本的態度がいくつかありますが、その代表的なものを次に示しておきます。

(基本的な態度)

○ 共感

犯罪被害者等の感情をあなた自身が理解していることを犯罪被害者等に伝え、その感情を正当化します。

○ 受容

犯罪被害者等の今あるがままの気持ちや感情を評価、批判することなく、犯罪被害者等の感じているままに受け止めます。

(3) 話の聴き方

① 最初に

○ 声の大きさに注意して、できるだけ言葉は聞き取りやすくはっきりと応答しましょう。

○ 緊張や混乱、感情の高ぶりのために急に泣き出したり、話せなくなる人もいます。そんな時は、相手のそのような状態をそのまま受け止め、聴いていることを相手に知らせながら待ちましょう。

② リラックスしながら話をよく聴き、それを受け入れること

○ 相手の置かれている困難な状況を理解して、受け止めましょう。

- 相手が訴えようとしていることに傾注しましょう。
 - 「何」を語っているかを聴くと同時に「どのような心の状態で語りかけているのか」に集中し、その感情に焦点を当てて対応して行くことが大切です。
 - 相手の表現を素直に受け止めましょう。
- ③ 大切なことは「聴く」こと
- 何も話さない場合は、しばらく待ち、「私に何かできることはありませんか」と話しかけましょう。
 - 相談者が泣いたり、誰かを批判している場合でも、しばらく聴く姿勢が大切です。
 - 相手の気持ちを率直に受け入れ、共感し、自然な気持ちで対応しましょう。
 - 相談者の考えを尊重し、相談された内容については否定しないようにしましょう。
- ④ 自分の能力をわきまえておく
- 自分の能力以上の相談を受けた場合は、上司や同僚に相談するのがよいでしょう。
 - 相談で分からないことが生じた場合は、曖昧な回答をしないで、関係機関・団体などに照会するなど、確認をしてから責任を持って回答しましょう。
- ⑤ 具体的な情報を求められたとき
- 相談相手のニーズ（必要な情報）を的確に把握することが大切です。
 - 日頃から、庁内関係所属と連絡を取り合い、庁内で対応すべき要望については、速やかに対応できるようにしておいてください。
 - できるだけ相談相手が自分で選択できるように、複数の選択肢を伝えてください。自分で決めることにより、行動に責任を持つことができます。
- ⑥ 対話を終える（電話を切る）とき
- 対話（電話）を終わる際には、相手の動きに沿って対応し、急がせないように気をつけましょう。
 - 「お役に立てたでしょうか」などの確かめや、「がんばってください」などの励ましは、相手への押しつけになりかねません。「一緒に話し合えてよかった」という気持ちで相手の言葉を待ちましょう。
 - 対話を終えるときは、相手が立ち上がるなどして帰る意思を示したときがよいでしょう。また、受話器は、相手が置いた様子を確認した上で置くことが大切です。
 - 相手が対話に満足している場合は、深追いはやめましょう。
- ⑦ 匿名を尊重する
- 相手が匿名を希望する場合には、相談内容にもよりますが無理に名前を聴かないようにしましょう。
 - 公私の別を分ける
個人的に会うことは好ましいことではありません。相談者と相談員の

関係が私的になることを避け、相談に必要な援助的距離を保つためです。
また、公正さを求められる職種の場合は、業務に支障を来します。

⑧ 秘密の厳守

- 相談員は相談（電話）の内容を口外してはいけません。
地方公務員法等の法令で、秘密を守る義務がある場合はもちろんのこと、法令の定めが無くとも、相談内容は、職務上の報告の範囲にとどめなければなりません。
- 連携機関相互の情報伝達における注意
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しましょう。
*情報が漏洩することは、自機関・団体の社会的信頼を失墜する（失う）ことはもちろん、それを知った犯罪被害者等にも二次的被害を負わせることとなります。

⑨ その他

- 犯罪被害者等以外の関係者からの相談は、それが真のニーズか判然としない場合が多いので、可能な限り被害者本人やその家族・遺族自身が相談に訪れるなり電話をかけるように伝えるのがよいでしょう。
- 自分の業務以外の相談の場合は、たらい回しにならないよう専門機関を紹介します。その際、その専門機関が犯罪被害者等のニーズに合うかどうかを確認し、同意を得て紹介先に相談内容の概要その他必要事項を伝え、同じ説明を紹介先でも犯罪被害者等にさせないようにした上で、専門機関を紹介するよう努めてください。（P. 18「(2)関係機関・団体の連携の実際」を参照。）

2 二次的被害の防止等

対応者が、犯罪被害者等を傷つけないように、犯罪被害者等のためを思ってとった行動が、かえって犯罪被害者等を傷つけてしまい、二次的被害を与えてしまうことがあります。

犯罪被害者等を衆目にさらしたり、事件のことを思い出させたりすることでも犯罪被害者等に負担になることを理解して、対応する必要があります。

【犯罪被害者等を傷つける言動】

- ① 罪悪感を助長しない。
「もしあなたが〇〇でさえあったら」、「でさえなかったら」
- ② 被害の状況を他の人と比べないようにしましょう。
「前の人に比べたら」、「他にもひどい人がいる」
- ③ 強くなることを勧めない。
「しっかりしている」「あなたは強い人だ」
- ④ 「〇〇と思うべきではありません」と言わない。
- ⑤ 自分の政治的信条や宗教観・道徳観・価値観を押しつけない。
- ⑥ 自分ができないことを約束しない。
約束が果たせないとさらに傷つくこととなります。

3 犯罪被害者等の周囲の人に対する視点

犯罪被害者等は、事件が起こる前のごく普通の生活を、突然壊された状況にあ

ります。そのような中、犯罪被害者等が一日も早く平穏な生活を取り戻すことができるようにするためには、犯罪被害者等を地域から孤立させないための周囲の人たちの視点、コミュニティによるサポートが大切です。

一方、犯罪被害者等の周囲の人たちから相談があった場合、当事者でないからと対応しないのではなく、住民の困りごとの一つとして聴く姿勢が大切であり、このように周囲の人たちに対してもサポートしていくことが、犯罪被害者等の孤立感を取り除き支援へとつながります。

4 代理受傷・バーンアウトの防止

(1) 支援者のストレス

犯罪被害者等から悲惨な話を聴くと、支援者はあまりの悲惨さに強い悲しみや怒りを感じ、自分が傷ついてしまうことがあります。これを「代理受傷」と言います。そのような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できない無力な自分を責めてしまいます。これら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、それまで一所懸命支援をしていたのに、突然意欲がなくなり、無力感に襲われ、やる気を失ったり、周囲にイライラをぶついたり、ふさぎ込んだりすることがあります。これを「バーンアウト」と言います。

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が生じたり、心身の調子が悪くなったりします。このように犯罪被害者等の話を聴くことにより支援者自身が心に傷を負ってしまうことを「二次的外傷性ストレス」(Secondary Traumatic Stress) といいます。支援者自身にも心身に「二次的PTSD」の症状が出るのは当然のことです。

(2) 支援者へのサポート

① 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が少なく、もし経験しても立ち直りが早いといわれます。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。

② 支援者相互のサポート

重い話を聴き、乱れた心のままで帰宅すると、大変つらくなります。そこで、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大切です。