

## II 支援に携わる際の留意事項

「I」にあるとおり、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。

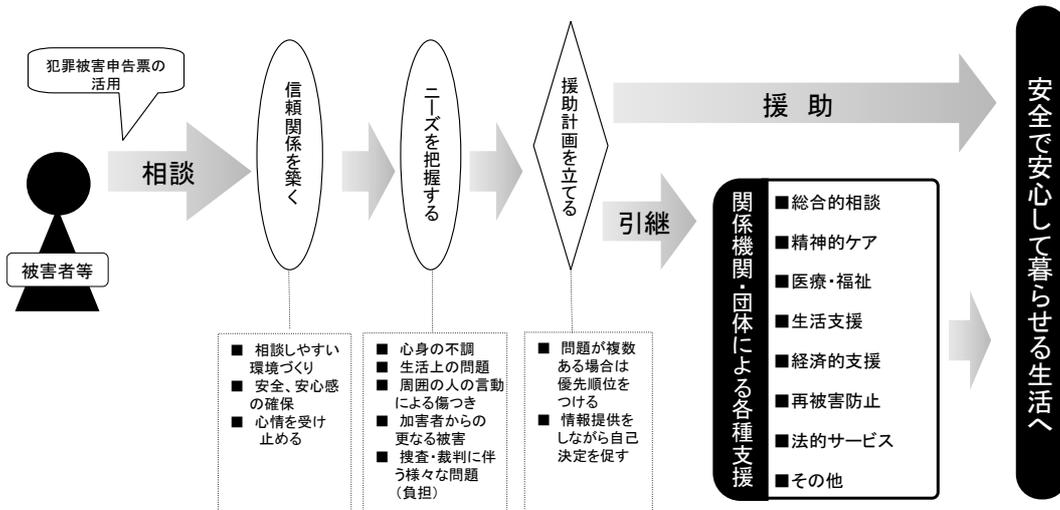
しかし、一方で、犯罪被害者等は、被害に遭うまでは家族や友人に囲まれて通常の生活を送っていた同じ県民です。

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いましょう。

### 1 犯罪被害者等に対応する際の基本的な留意事項

#### (1) 基本的な支援対応の流れ（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は、以下のとおりです。



#### (2) 具体的な対応のあり方

##### ○ 安心して相談できる環境をつくる。

- ・ 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（P14）を備え付けておくなどし、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。
- ・ 犯罪被害者等の状況や希望に応じて、例えば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に対応する、あるいは男性が相談に対応してもよいか被害者の意向を確認するなど、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。犯罪被害申告票は、犯罪被害者等が自ら記載し携行してもらう方法と、相談を受ける人が内容を聞き取って記載し、被害者に記載内容を確認してもらい、携行してもらう方法が想定されます。

- **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か)」、「今、話をしているも大丈夫か」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、こども家庭センター(児童相談所)等)につなぐ。
- **相談内容を受け止める。**
  - ・ 犯罪被害者等の話を丁寧に聞き、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は逆に傷つける。)
  - ・ 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。)
- **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。
- **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。(更に、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。
- **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。
  - ・ 犯罪被害者等が自らの力で解決できたと感じられるよう、支援者の意見を押しつけたりせず、犯罪被害者等自らが決定できるように支援(対応)する。
  - ・ 様々なニーズに対応するための関係機関・団体の連携(P15~参照)。
- **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、当事者にとっては知られたくないこともあるため、当事者の同意なしに伝えることは適切ではない。
  - ・ 支援組織の中での他部署との情報共有の可否についても、当事者の意向を確認する。
- **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、一人一人の状況を考慮しながら、支援を行うことが重要である。
- **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ある。

## 《具体的な対応にみる留意点》

具体的な会話例を基に、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。
- ・ まだ子供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。
- ・ あなたにも悪いところがあったのではないですか。

### 【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。

また、相談を受けた側が、どう対応していいか、わからない場合もあり得ます。そうした場合は、「私には経験がないことですので、わからないこともあります。気になることがあれば、遠慮なく言ってください。」と、あらかじめ言い添える対応も考えられます。

#### 《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。
- ・ あなたが怒りを感じ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できなくなるのも当然だと思います。
- ・ 何をす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。

## 《支援者自身のケア》

犯罪被害者等のつらい体験を聞いたり，被害者等の様々な感情を向けられるなどにより，支援者自身も，次のようなダメージを受けることがあります。これを二次受傷と言います。

- ・ 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，長期的に見たときに，相談者にとって不適切な対応となることがあります。

また，支援者自身の仕事や生活に支障を来す場合があるため，支援者は，自らのケアも心掛け，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。

〔参 考〕

## 「犯罪被害申告票」の書式

被害の概要、相談に関する要望は次のとおりです。

概要	被害発生日	年 月 日( )		
	被害の種類	<input type="checkbox"/> 殺人 <input type="checkbox"/> 傷害 <input type="checkbox"/> 交通事故 <input type="checkbox"/> 性暴力 <input type="checkbox"/> 配偶者からの暴力 <input type="checkbox"/> 児童虐待 <input type="checkbox"/> その他( )		
	被害当事者との関係	<input type="checkbox"/> 被害当事者 <input type="checkbox"/> 家族・遺族 <input type="checkbox"/> その他( )		
	被害発生場所	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> 職場 <input type="checkbox"/> その他( )		
	その他	被害の概要についてお話ししたいことがあればご自由にお書きください。		

要望	<input type="checkbox"/> 総合的に相談したい			
	<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"/> マスコミ対応
	<input type="checkbox"/> 捜査・刑事裁判に関する こと	<input type="checkbox"/> 損害賠償等の 法律相談	<input type="checkbox"/> 加害者の情報 提供	
	<input type="checkbox"/> その他			
	特記事項(相談にあたって配慮してほしいことなど)			