

## 2. 支援に携わる際の留意事項

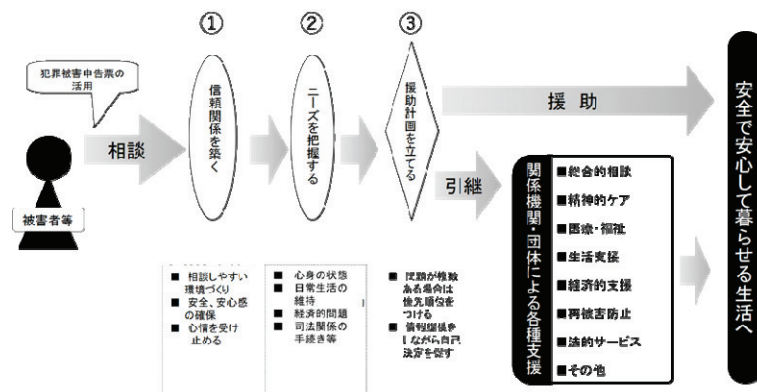
犯罪被害者等は、突然の被害に遭い、大変な混乱の中にいます。しかし、一方で、犯罪被害者等は、被害に遭うまでは家族や友人に囲まれて通常の生活を送っていた同じ県民です。

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

#### <図6 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。



#### ① 信頼関係を築く

##### 1. 相談しやすい環境をつくる

- ・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(P. 143)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。

##### 2. 安全、安心感の確保

- ・「今、安全かどうか（ここが安全と感じることができるかどうか）」、「今、話をしているだけでも大丈夫か」を最初に確認し、必要に応じて、関係機関につなぐ。

### 3. 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)

## ② ニーズを把握する

1. 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。
2. 支援者の予想・想像だけで、犯罪被害者等のニーズを「きっとこう望んでいるに違いない」と決めつけることなく、意向を確認しながらニーズを把握する。
3. 被害者の状況を把握する。
4. 犯罪被害者等が被害から回復するためには、時に長い時間を必要とし、その間、支援のニーズは変化していきます。長期の支援を見据え、被害者等のニーズの変化に対応しながら支援を行っていく必要があります。

### <図7 被害を受けた直後、現在において必要な支援等>

犯罪被害者とその家族が被害直後に必要とした、また現在必要としている手助け・支援を尋ねたところ、双方とも「どのような支援・配慮が必要かわからなかった」との回答比率がそれぞれ37.3%、36.9%と最も高くなっている。具体的なニーズを挙げた意見の中では、被害直後では「事件・被害に関する話を聞いてもらう」(30.9%)が最も高く、「警察・検察との対応の手助け、付き添い」(13.8%)、「精神的な支援」(12.9%)、「そっとしてもらうこと」(10.0%)がこれに続いている。現在では「特になし」(33.0%)が最も高く、「事件・被害に関する話を聞いてもらう」(10.2%)、「そっとしてもらうこと」(9.4%)、「精神的な支援」(8.9%)が続いている。



(平成29年度 警察庁 犯罪被害類型別調査 調査結果報告書から)

(平成29年度 警察庁 犯罪被害類型別調査 調査結果報告書から)

<犯罪被害者等の状況把握のポイント>

- 安全の確保  
再被害の危険性はないか、また、自宅に住み続けられるかなど確認する。
- 心身の状態  
被害によって傷害を負って治療が必要な場合、また、被害により心身に不調がでている場合があるため、治療もしくはカウンセリングが必要かどうか確認する。
- 日常生活の維持  
日常生活はどうしているか、困っていることはないかを話し合い、ニーズを確認する。
- 経済的問題  
被害による就労収入減などによる経済的な不安や問題を抱えていないか確認し、状況に応じて、利用できる支援制度について検討。
- 司法関係の手続き等  
被害者等の事件の状況や司法手続きの状況等確認しながら、司法手続きの関係で不安や問題はないか確認する

(※参考資料：「被害者の状況把握シート」)

参考 - 市町村等の窓口で被害者等が必要になる手続き

被害の状況によって異なりますが、犯罪被害者等の多くが、被害後、下記のような行政手続きが必要になります。

- 《例》
- 死亡届
  - 世帯主変更届
  - 国民健康保険の資格喪失・加入・変更
  - 年金（厚生年金、共済年金、国民年金）の受給の停止
  - 介護保険の保険料支払い停止、保険証返却
  - 障害者手帳、後期高齢者医療証、難病医療費などの保険証返却
  - 高額療養費の申請
  - 児童扶養手当、児童手当、特別障害者手当、障害児福祉手当
  - 遺族年金、寡婦年金の申請
  - 障害年金の申請

### ③ 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。
1. 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。
    - ・ 関係機関・団体と連携する（P. 46 以降参照）。
    - ・ 犯罪被害者等は混乱の中で支援者の説明を聞いているため、説明内容が記憶に残っていない場合も多いことから時期を見て繰り返し情報提供を行う。
  2. 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。
  3. 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。
  4. 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。
  5. 総合的な支援が必要と判断される場合には、犯罪被害者支援に精通している犯罪被害者支援団体と十分な連携を図る
    - ・ 被害者等の置かれている状況や相談内容から、総合的または長期的視点に立った継続的な支援が必要と判断される場合には、犯罪被害者支援に精通し、豊富な経験とノウハウを有する犯罪被害者支援団体と速やかに十分な連携を図り、真に犯罪被害者等の立場に立った支援が行われるよう努めることが必要である。

《具体的な応対にみる留意点》

具体的な会話例をもとに、心情を踏まえた応対の留意点を示します。応対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】

犯罪被害者等の心情を踏まえない言葉・態度は、犯罪被害者等を更に傷つけることにもなりかねません。表3に、犯罪被害者遺族の方が周りの人々から受けた言葉などで、傷ついたと語っておられた例を示します（大和田，2003）。

＜表3 傷ついた言葉や態度，援助に関する具体例（犯罪の遺族のみ抜粋）＞

身近な人から	具体的な言葉や態度，援助
強くなることを 奨励する言葉	「元気を出して」、「がんばって」、「しっかりしなさい」、「逃げたらだめ」「いつまでも悲しんでいたら亡くなった人が浮かばれない（成仏しない、喜ばない）」、「早く忘れなさい」、「もう帰らないのだからあきらめなさい」、「済んだことを言っても仕方がない」、「男はメソメソするものじゃない」、「だいたい落ち着いてきたね」、「もう落ち着いた?」、「元気そうね」、「強いね」、「私だったら気が狂ったかもしれない」、「私だったら子どもを亡くしたらきっと生きていけないわ」
事件についての 話題や詮索	損害賠償金（補償金）の額を尋ねられた、示談内容を聞かれた、「保険金が入るからよかったね」、 「立派なお墓だね、あれでいくら?」、 亡くなり方について根掘り葉掘り（興味本位で）聞かれた、 仕事上の酒の席で話題にされた、 殺される何らかの原因があったのではと殺された方が悪いような言い方をされた、 事故や事故処理のことで心ない噂を流す人がいた
他人との比較	世間にはもっと不幸な人がいると具体的に話をする人がいた、 「皆いろいろ悩みはあるのよ。人生なんてそんなものよ」、 「あなただけが悲しいわけではない」
亡くなったこと への意味付け	「運命だから」、「運が悪かったと思ってあきらめて」、 「寿命だからあきらめろ」、「事故だから仕方がない」
安易な励まし・ なぐさめ	「時間が解決してくれる」、「犯人を許さなければ何も生まれてこない」、「どうせいずれは二人きりになるのだけど、子どもがいると何かと苦労が多いだけよ」、  「15年間も育てられたんだからよかったじゃない」、  「子どもがいなくてよかったね」、 「男の子でまだよかった」、「もう一人子どもがいてよかったね」

アドバイス・指示	「早く仕事に行くように」、「何かに打ち込みなさい」、 「再婚すればいいから」、「あまり加害者にきつく言うな」
無理解	「うつ病患者」という言い方をされ、ただ肉親が死んで悲しいだけだと思っ てもらえなかった、 「あなたの悲しみ方は大げさだ」、 職場でなかなか仕事に集中できなくて悩んでいたときに、細かい点を注意された
不必要なサポート	加害者のことや事件直後のことなど教えてほしくないことを親切そうに教えられ た、 法規的なことの素人情報、 必要以上に訪ねてくれたり、食欲のないときに食べ物を無理に勧められること
その他	お骨を家に置いておきたかったのに納骨させられたこと、 近所の人と町で出会って隠れられた、 仮通夜に何一つ手伝わず、大声で喋ったり笑ったりして騒ぐ親戚
-----	
専門家から	
-----	
事務的な対応	解剖後、裸のままビニールに入れただけで引き渡され、「死んだらモノと同じ」と言 われた、 「他にも事件・事故がいっぱいで、それだけに関わってられない」、 「忙しい、いい加減にやめましょう」

(大和田攝子 (2003) 『犯罪被害者遺族の心理と支援に関する研究』 風間書房から一部改変)

#### 【適切な対応】

適切な応答の例として、表4に、犯罪被害者遺族の方がまわりの人々から受けたサポートなどで嬉しかったと語っておられる例を示します (大和田, 2003)。

<表4 嬉しかった言葉や態度、援助に関する具体例 (犯罪の遺族のみ抜粋) >

情緒的・評価的サポート	ただ話をじっと聞いてくれた、 自分たちの気持ちに理解を示してくれた、 一緒に泣いてくれた、悲しみを共有してあげようという態度、 苦しみを埋めることができないことを理解してもらえた、 「自分を責めなくていいのよ」、 「泣きたいだけ泣きなさい。我慢することはない」、 後悔することは多いが、「あなたができるだけことはしてあげたのでしょう」と励まされた、 変な励ましをしないでそっと見守ってくれた、 普通に声をかけて接してくれた、 常に心にかけていることを言葉や態度で表してくれた、
-------------	---



---

故人のよい面を話してくれた、  
故人の思い出やよい所を一杯誉めて死を悔しがってくれた、  
お花や手紙をいただいた、友人の定期的な訪問、  
命日などにお参りしてくれた、  
友人が必要なときに必要なだけいてくれた、  
何も言わず毎日来てくれた家族、  
亡くなった子どものことや事故のことが話題に出なかったこと、  
被害者支援に携わる人々や同じ経験をした人の存在

情報的・道具的  
サポート

事故の目撃者が故人に過失が全くなかったことを証明してくれた、  
犯人逮捕のための協力、専門家の助言や指導、  
事故処理で助けてもらったこと、  
裁判の傍聴支援、葬儀の日、留守番をしてくれた、  
友人よりの食材の買い物、夕食のおかずを届けてくれた、  
家に閉じこもり気味で外出できなかつたとき、友人が食事やカラオケに誘ってくれた

---

(大和田攝子 (2003) 『犯罪被害者遺族の心理と支援に関する研究』 風間書房から)

《具体的な対応に関するロールプレイ》

より適切な対応を行うためには、ロールプレイを通して学ぶことが適切です。下記に2事例を示します。所属内の研修会等で活用していただきたいと思います。

なお、これらの事例は、複数の事例を組み合わせた架空の事例です。

《 事例① 》

夫が仕事帰りに強盗に襲われて、刃物で刺され亡くなりました。

眠れない、食べられないという毎日が続いています。家族の食事も作れないため、お惣菜などを買ってすませたりしています。子ども達はともしっかりしていて、私の方が励まされるんです。これからの手続きは何をどうしたらいいのか、これから先のことが考えられないんです。最近、いつもイライラして、家族に対して辛く当たってしまったり、急に悲しくなって泣けてきて涙が止まらなくなってしまうこともあります。

【参考】

家族構成・・・父親 会社員、母親 専業主婦

長男 19歳 大学1年生、長女 15歳 中学2年生

相談者の状況

- ・精神的に不安定な状態、悲嘆、不眠状態
- ・刑事手続きに不安を感じている

※ロールプレイングの手順

- 1 グループで相談役1名、相談員（支援員）役1名、観察者役1名を決めて、ロールプレイを行ってみましょう。
- 2 ロールプレイを行い、その後に振り返りを行って下さい。
- 3 2回目以降は、役割を交代して、全員がそれぞれの役割を演じられるようにして下さい。



## 《 事例② 》

大学生の娘（次女）がレイプ被害にあいました。

昼間、娘は友人と町を歩いていたときに20歳代の男性3人からナンパされ、娘も友人も被害にあったようです。ナンパに積極的に応じたのは友人の方で、娘はしぶしぶついていただけと娘は言っています。3人の男性がゆるせないです。娘を巻き込んだ友人に対しても表だって怒れないものの、娘1人だったらこんなことにはならなかったと思うんです。（なじりたい気持ちを抑えながらも、口に出してしまう。）

また、娘に対しては、可哀想な気持ちと、軽々しい振る舞いをするからこんなことになるのよという気持ちです。また、娘を支えてやれるのは自分だけで、自分が出かけるときに一言注意していればこんなことにはならなかったのに…。夫には被害を話していますが、長女、長男にはまだ話していません。

### 【参考】

家族構成…父親 会社員、母親 パート、

長男 24歳 会社員、長女 20歳 大学3年、

次女（被害者） 19歳 大学1年、

被害者は、被害にあったことで学校にいけていない（不登校）

母親は、娘が心配でパートにいけない、そのため経済的に厳しい状態

## 《支援者自身のケア》

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。

- ・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、長い目で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。同時に、支援者自身も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。

- ・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。