

Victim Support : 犯罪への対処を支援する

Victim Supportの全国基準

2006年6月

この**全国基準**は、更新や変更が容易なオンラインリリースとして作成されている。このため、このオンライン版を出力した紙版だけに頼らず、出力した紙版情報には出力日を記録し、オンライン版を頻繁にチェックして、内容に新たな変更や更新がないかどうかを確認するようにお勧めしたい。

Victim Support の全国基準 2006年6月

Victim Support National Office (本部)

Cranmer House

39 Brixton Road

London SW9 6DZ

(c) Victim Support

無断転載複写を禁止します。Victim Supportの事前の許可無く、この内容をいかなる形であれ、いかなる方法であれ（電子的手段、機械的手段、複写機、録音など）複製することを禁じます。

作成履歴

2006年6月

- 6月の全国評議会 (National Council) 会合開催後、新しい要求条件 2.3.3 (h)を追加
- 3月の全国評議会 (National Council) の会合開催後、
 - ・ 新しい要求条件 2.3.1 (g)を追加
 - ・ 私達の「被害者に対する実践規範 (Victim's code of practice)」への関与の言及削除
 - ・ 合意されたナショナルプロトコルへの言及を含めるための要求条件3.4.4 (a)の修正
 - ・ Witness Serviceを含めるためのリスクマネジメントに関する要求条件3.4.6 (d)修正
 - ・ 合意されたナショナルプロトコルに関する新しい要求条件3.4.9 (e)の追加
 - ・ 新しい要求条件3.4.12 (a)と(b)の追加
 - ・ セクション3.4.13の削除——この要求条件は、まもなく公表される新しい性的暴力支援サービスフレーム枠組みに記載される予定
 - ・ セクション3.5に更に説明を追加
 - ・ 言い回しの内容を明らかにするための細部変更と、ガイダンス文書へのリンク集細部変更

2005年6月

- ・ 2005年6月に全国評議会により承認された新しい要求条件 2.3.6 (a)の追加
- ・ 2005年3月に全国評議会により合意されたセクション 2.3.8中のタイムスケール追加
- ・ ガイダンス文書へのリンク集を更新するための細部変更

2005年3月——全国評議会の会合後

- ・ 新しい要求条件2.3.1 (f)の追加
- ・ 新しい要求条件2.3.3 (a)の追加
- ・ コーポレートアイデンティティに関するセクション2.3.8の修正

2004年12月 ——全国評議会により承認される。旧Code of practice 1995とCode of practice 2000にとって代わる。

主な対象: Victim Supportに関わる全ての人間

内容: 本書は、Victim Supportの支援サービスの管理運営に関して順守されるべき基準と要求条件を概説している。

現状: 2004年12月に全国評議会に承認された。その後、上記の修正を実施。

有効期限: 継続中

審査日: 2006年12月

対象範囲: Victim Supportの全て

紹介と背景

本書の目的

本書は、*Victim Support*の全てのチャリティ活動が順守しなければならない*Victim Support*の**全国基準(全国基準)**である。この**全国基準**は*Victim Support*の名目で実施される全活動に適用される。

紹介

本書は、National Standards Reference Groupと密接に協議しながら作成され、執筆されている。また、Core Service Review Reference Groupによって作成された実績も活用している。本書には、*Victim Support*サービスマネージャーとスタッフ、全国評議会メンバー、理事、本部スタッフの協力・寄稿をいただいている。

*Victim Support*の**全国基準**は次のセクションから構成される：

- ・ セクション1: *Victim Support*の目的、価値観と原則
- ・ セクション2: *Victim Support*のガバナンスと管理運営基準
- ・ セクション3: *Victim Support*の支援サービス提供基準
- ・ セクション4(案): [*Victim Support*の全学的ガバナンス、管理運営および本部の支援サービス基準。近日中に公開予定]

必要に応じて、本書から要求条件を収めた他の関連文書へのリンク集も作成される。これら文書は、**全国基準**の各セクションの導入部に記載されている。

全国基準のセクション3は、*Victim Support*の支援サービス提供基準における要求条件に加えて、必須条件を収録している特定の支援サービス枠組みにリンクしている。

‘支援サービス枠組み(Service Frameworks)’は、被害者に提供されるべき具体的支援サービスを解説し、その際に守られるべき基準を明らかにしている。

全国基準全編において使用される用語‘人員(personnel)’は、スタッフ(職員)とボランティアを意味する。基準と必要条件が理事(trustee)にも適用される場合には、私達は特に‘スタッフ、ボランティアおよび理事’または単に‘理事’と記載する。

‘*Victim Support*’には、地域コミュニティ内の私達の支援サービスと、Witness Serviceが収録されている。本書の基準と要求条件は、地域コミュニティ内の*Victim Support*の支援サービス又はWitness Serviceについて特に言及することもある。

背景

2005年4月4日より *Victim Support* の全国基準が、1995年に発表され2000年に改定された実践規範 (*Code of practice*) に取って代わった。この全国基準は、*Victim Support* の支援サービスに対する新しい責務は相対的にほとんど導入しておらず、むしろ次の目的のために作成された。

- ・ *Victim Support* に対して期待されるガバナンス・管理運営・支援サービス提供の望ましい性質を解説する‘基準’を導入する。
- ・ 基準を満たすために順守されるべき合意された具体的手法としての、*Victim Support* の‘要求条件’の内容を明らかにする。
- ・ スタッフとボランティア、理事を、基準と要求条件を満たすための望ましい方法を解説しているガイダンス資料紹介を通じて手助けする。

この基準は‘成果’重視型である。つまりこの基準は、利用者やボランティア、スタッフ、行政、その他組織・機関と連携して私達が実施する支援サービスの中で何を達成しようとしているかに着目している。

この全国基準は2005年4月4日に発効したが、旧実践規範 (*Code of practice*) の中では規定されていなかった、新たに規定された責務は、2006年4月までは義務付けされない。これらの要求条件には次の特徴がある。

Victim Support の全国基準は、*Victim Support* のエクストラネットのオンライン上で公表され、前述の基準と要求条件を裏打ちするガイダンス資料へのリンク集を提供している。また、各地域での計画や手続き、方針を発展させるために支援サービスの助けとなると思われるモデル文書も、ガイダンス（指導）に添付される。

これらの資料は、更新や変更が容易なオンラインリソースとして開発されてきた。全国評議会 (*National Council*) の承認する全国基準の変更は全て、エクストラネット上でも公開される。このため、スタッフ、ボランティアおよび理事には、このオンライン版を出力した紙版だけに頼らないように心がけてほしい。オンライン版の資料をプリントアウトする場合には、

- ・ 出力した紙版情報には出力日を記録すること。同時に
 - ・ オンライン版を頻繁にチェックして、内容に変更や更新がないかどうかを確認すること
- の2点の実施をお勧めする。

セクション 1

Victim Supportの目的、価値観と原則

本セクションの目的

これは、*Victim Support*の全国基準の最初のセクションであり、*Victim Support*のスタッフ、ボランティアおよび理事の全てが同意しなくてはならない私達の目的、価値観、原則を記載している。

本書は、私達の目的、価値観、原則を、被害者や証人、一般市民に対して示すためにも使用できるかもしれない。

1.1 背景

*Victim Support*の全国基準にはその他にも以下のセクションがある。

- ・ *Victim Support*の全国基準の紹介と背景
- ・ セクション2: *Victim Support*のガバナンスと管理運営基準
- ・ セクション3: *Victim Support*の支援サービス提供基準
- ・ セクション4(案): [*Victim Support*の全国的ガバナンス、管理運営および本部の支援サービス基準。近日中に公開予定]

1.2 *Victim Support*の目的

*Victim Support*は以下の実現をめざしている。

- ・ 犯罪が人や地域社会に与える衝撃についての関心を高める。
- ・ 被害者および証人のニーズへの理解を深める。
- ・ 被害者、証人、彼等の配偶者、友人、家族を支援する。
- ・ 犯罪の被害者や証人に協力するその他機関に影響力を及ぼす。
- ・ 被害者や証人に対して、自ら判断を下し、選択肢を探り、自らが被った経験に対処する自分なりの方法を確立することができるよう力づける。
- ・ 被害者と証人の権利を向上させる。

1.3 *Victim Support*の価値観と原則

私達の仕事は次の価値観をもとにしている。

- ・ 私達が行うあらゆることがらの中心は、人である。多様性は私達にとって重要であり、私達は社会のあらゆるセクションの人々の参加を歓迎したい。
- ・ 私達は、自身の仕事、被害者や証人および相互の人間関係において、最高水準の専門家としての職業意識を持つよう心がけたい。
- ・ 私達の独立性は重要である。独立性を確保することによって、私達は、犯罪被害者や証人の利益のために私達が必要だと信じるあらゆることを発言し、実現するための自由を得られる。
- ・ 私達は、新しいものに対して前向きで、学び続け、被害者と証人を助けるために更に多くのことを実現するように努める。

- ・私達は、被害者と証人の権利を拡大し、被害者と証人に対する私達の支援サービスを向上させるために、ひとりひとりの個人や、地域コミュニティ、それらの組織・機関と協力する。

私達はこれらの価値観を、次の原則に従って実践する。

- ・私達の支援サービスが平等に理解でき、利用できるようにする。(たとえば、母国語または本人の希望する言語で支援する。)
- ・刑事司法制度、行政、その他の国や地方の組織と共存して活動する独立したボランティア団体として存在する。
- ・地域コミュニティ出身の志願者(ボランティア)の参加を求め、他の地域密着型組織と連携する。
- ・高品質の支援サービスを提供し、持続的な刷新と向上の文化を発展させる。
- ・私達の支援サービスは部外秘とし、無料とする。
- ・法的に義務付けられた場合または人の安全が危険にさらされている場合を除いて、Victim Supportの外部者によって公開された情報は、明白な承諾を関係者から得ないかぎり、公表しない。
- ・私達の提供する支援サービスがニーズに応えられない場合には、他の支援者からの支援を得られるように手助けする。

判決を考察することが被害者に直接影響する場合(たとえば、補償、賠償金、調停、または、社会内刑罰・仮免許・仮釈放等に付随する被害者保護のための条件)を除いて、Victim Supportに関わる人間は、Victim Supportの名において、犯人の処罰や判決について公式にコメントしてはならない。

Victim Supportに関わる人間は、Victim Supportを代表して発言する際には、政党政治的な論評を示してはならない。

1.4 Victim Supportの多様性に関する発言

私達は、共に働く全ての人々にとって公正な扱いを実現するために、これらの価値観と原則に基づいて多様性に関する発言を行う。

Victim Supportは、あらゆる個人とコミュニティの参加によって高められた多様な組織であることに誇りを持つ。私達は、先入観と差別が、多くの人々に対する不公正な取り扱いを結果的に招いていることを認識している。私達は、この問題に、次の方法で取り組む。

- ・私達の方針である機会平等を実現する。
- ・私達の価値観を明らかにし、価値観に対する透明性を高め、この価値観を推奨する。
- ・変化をもたらすために、傾聴し、学習し、行動する。

1.5 Victim Supportの計画

Victim Supportは、私達の価値観と原則に基づく2005-2008年についての計画書を備えている。Victim Supportの全員はこの計画の実現達成のために尽力する。

セクション 2

Victim Supportのガバナンスと管理運営基準

2.1 このセクションの目的

*Victim Support*の全国基準の第2セクションであり、地域コミュニティおよび法廷でのVictim Supportの支援サービスを統制し、管理運営するための基準と要求条件を記載している。このセクションの目的は、Victim Supportのチャリティ活動が従わなければならない、支援サービスを統制・管理運営するための基準と要求条件を簡単に説明することである。これは、他の機関との協力関係における私達の役割を決定するためにも使用されることがある。

2.2 背景

*Victim Support*の全国基準にはその他にも以下のセクションがある。

- ・ *Victim Support*の全国基準の紹介と背景
- ・ セクション1: Victim Supportの目的、価値観と原則
- ・ セクション3: Victim Supportの支援サービス提供基準
- ・ セクション4(案): [Victim Supportの全国的ガバナンス、管理運営および本部の支援サービス基準。近日中に公開予定]

全国基準のこのセクションから、最低限の要求条件を収録した次の文書にリンクが張られている。

- ・ 犯罪歴確認実施のための要求条件と関連ガイダンス
- ・ 紛争解決手順 (近日中に公開予定)
- ・ Victim Supportの雇用契約
- ・ Victim Supportの苦情処理制度と懲戒手続き
- ・ Victim Supportのスタッフ、ボランティアおよび理事に関する機会均等調査
- ・ Victim Supportの被害者満足度調査。

全国基準全編において使用される用語‘人員 (personnel)’はスタッフ (職員) とボランティアを意味する。基準と必要条件が理事にも適用される場合には、私達は特に‘スタッフ、ボランティアおよび理事’または単に‘理事’と記載する。

‘Victim Support’には、地域コミュニティ内の私達の支援サービスとWitness Serviceが含まれる。本書の基準と要求条件は、地域コミュニティ内の私達の支援サービス又はWitness Serviceについて特に述べている場合もある。

2.3 基準と要求条件

ガバナンス

2.3.1 基準: **Victim Support**の理事は、私達の目的・価値観・原則が実現されるように、効果的に指導とガバナンスを実施する。

要求条件: **Victim Support**のチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 理事会が:
 - i. 理事達の効果的な働きを実現していること。¹
 - ii. 支援サービスの目的・価値観・原則を擁護していること。
 - iii. 支援サービスの実効的な運営を確認し、説明責任を実証していること。
 - iv. チャリティ事業の内容を審査し、評価していること。
近日中に公開予定の「*理事のためのガイダンスと説明責任に関するガイダンス (Guidance on governance and Accountability for Trustees)*」を参照のこと。
- b. チャリティ活動に対するリスクを特定し、管理するためのプロセスが適切に備わっていること [2006年4月に発効]。
前述のガイダンスを参照のこと。「*リスクアセスメント問題を審査したテーマ別調査報告書 (Thematic inspection report examining the issues of risk assessment)*」も参照のこと。
- c. 理事が自らの役割を果たす能力を備え、また、必要な関連技術とノウハウを身に着けることができるように、必要な措置が理事相互の間で実行されること。
前述の新しいガイダンスを参照のこと。
- d. 理事が、自身の役割に関する解説と、彼等の責務を定めた契約を所持していること。
前述の新しいガイダンスを参照のこと。
- e. 理事が、「*理事のための要点リーフレット (The essential trustee)*」に概説されている自身の責務の概要を把握していること。
チャリティ委員会 (*Charity Commission*) リーフレットも参照のこと。
- f. 理事達が、**Victim Support**を信用失墜から保護するためにあらゆる努力を傾注し、「(暫定的な) *紛争解決手順 (Dispute resolution procedure)*」を順守していること。
「(暫定的な) *紛争解決手順*」を参照のこと。
- g. 理事達が、自身の地域コミュニティの多様性を反映でき、しかも、多様な経験を積んだ理事を募集するように努めていること。
近日中に公開予定の「*理事のためのガバナンスと説明責任に関するガイダンス*」と、**全国基準**のセクション 1.5の多様性に関する発言を参照のこと。

注1

‘効果的’は‘望ましい結果を達成する能力がある’を意味する。

* 新しい要求条件は2006年3月に承認された。

説明責任

2.3.2 基準: **Victim Support**は、関連するチャリティ活動を通じて、被害者、証人、その資金提供者、メンバーおよび地域コミュニティに対する説明責任を負う。

要求条件: **Victim Support**のチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. それらが、チャリティ法とその他の関連法に関する最新の理解を習得し、その制限の範囲内で活動していること。
近日中に公開予定の「*理事のためのガバナンスと説明責任に関するガイダンス*」と「*2000年の人権法に関するガイダンス (Guidance on the Human Rights Act 2000)*」を参照のこと。
- b. それらが私達の**全国基準**を順守していること。
- c. それらがあらゆる資金協定を順守し、全ての資金協定の条件をモニターしていること。
- d. 全国規模の被害者満足度調査の調査結果やその他フィードバック情報源による調査結果を使用し、それらの結果に従って、必要に応じて行動し、支援サービスの計画策定・管理・審査の際には、これらの結果を考慮対象としていること[2006年4月に発効]。
「*被害者満足度調査 (victim satisfaction survey)*」を参照のこと。
- e. 必要に応じて、それらが関連の専門支援サービスを特定し、使用すること。
前述の新しい「*説明責任に関するガイダンス*」を参照のこと。
- f. それらが、潜在的な利害の衝突の可能性を開示するための手順を作成し、この手順を実施すること。(たとえば、複数の組織の理事やスタッフ、ボランティアとして活動する場合など)
前述の新しい「*説明責任に関するガイダンス (guidance on accountability)*」を参照のこと。
- g. 説明責任と意思決定の取り決めが明快であり、記録されていること。
前述の新しい「*説明責任に関するガイダンス*」を参照のこと。
- h. 年次報告が、チャリティ法、会社法、チャリティ委員会ガイダンスおよび**Victim Support**のコーポレートアイデンティティ設計仕様 (*Corporate identity design specification*) を順守していること。
「*チャリティ活動による会計処理と報告:推奨案説明書 (Accounting and reporting by charities: statement of recommended practice (SORP 2005))*、ならびに、「コーポレートアイデンティティ設計仕様」を参照のこと。
- i. それらが、本部に以下の文書のコピー2部を提出していること。
 - i. 機会均等モニタリングの調査結果を収録した年次報告。
 - ii. 年末から5ヶ月以内の監査済み勘定
機会均等調査を参照のこと。
- j. それらが、資金提供者やその他利害関係者の報告要件を全て満たしていること。
- k. それらが健康と安全性に関わる法制度に従い、ガイダンスを考慮し、かつ：
 - i. 人と土地建物に関して実効的なリスクアセスメントに着手していること。
 - ii. 特定されたリスクを最小限に減らすために、合意の上で行動していること。

近日中に公開予定の改訂版健康と安全性に関するガイダンスを参照のこと。また、「ハラスメントといじめに関する手順(*Harassment and bullying procedure*)」、並びに、「サービスユーザーによる受け入れがたい行為への対処に関するガイダンス (*Guidance on dealing with unacceptable behaviour from service users*)」を参照のこと。

計画

2.3.3 基準: Victim Supportは被害者と証人にとって最善の結果が得られるように、実効的な計画制度を使用する。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。:

- a. 刑事司法分野全域における被害者と証人の全てに支援サービスがどのように提供されるかが、これらの分野計画によって実証されること。また、この際、分野によっては、以下を確実に実現するために、周辺のその他のVictim Supportチャリティ活動と共同で計画作業が実施されること。:
 - i. 被害者と証人が一貫性のある支援サービスを受けられる。
 - ii. 全ての支援サービス提供のために実効的な管理運営構造がある。
 - iii. リソースの使用が効率的であり、資金援助申請の機会が十分に活用される。
 - iv. 刑事司法機関と連携するための協調的な共同の取組みがある。
 - v. 刑事司法分野内での紛争を管理するための合意されたプロセスがある。
「(暫定的)紛争解決手順」を参照のこと。
- b. 資金拠出要件を満たし、Victim Supportの全国規模での戦略報告書 (*Strategy statement*) [2006年4月に発効]と合致する3年間の長期計画が作成されること。
「全国規模での戦略報告書2005-2008」を参照のこと。
- c. 年間作業計画が作成され、実施され、審査されること。
- d. 計画が、検査報告などのモニタリングや評価の結果に十分に対応しており、実効的な達成目標と指標を採用していること。
- e. 事業継続システムが既に設立されていること [2006年4月に発効]²
「IT設備の管理と適切な使用に関するガイダンス (*Guidance on the management and appropriate use of IT facilities*)」を参照のこと。
- f. 以下の項目を含んだ重大事故災害対応計画が作成されていること。:
 - i. 地域との協議
 - ii. 本部および他メンバーとの共同作業 [2006年4月に発効]
「大事象(重大事故災害)に備えた計画と対応に関するガイダンス (*Guidance on planning for and responding to major incidents*)」を参照のこと。
- g. 上層部から人員が助言を得るための、また、緊急時に主要人員に連絡するためのシステムが整っていること。
地方機関との連携を通じた取組みに関するセクション 3.4.9も参照のこと。
- h. 全国規模での多様性戦略と両立する地域密着型の多様性戦略を備えており、その実施を実現するための行動計画が整備されていること。*
*Victim Support*の「多様性戦略 (*Diversity strategy*) 2005-2008」を参照のこと

注2 事業継続性は、被害や損失の場合にも支援サービスの混乱を最小限に抑制する方策を策定する。

注* 新しい要求条件は2006年6月に承認された。

資金調達

2.3.4 基準: Victim Supportの独立性と私達の支援サービスの質は、長期的かつ多様な所得創出を通じて守られる。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

a. 規定された基準に応じた支援サービスを提供できるだけの十分なレベルのリソースが確保される場合にのみ、資金調達の取り決めが締結され、また、資金調達が容認されること。[2006年4月に発効]

b. 求められる資金集め³の機会は、:

i. Institute of Fundraising推奨の基準と国のガイダンスと適合すること。また、

ii. 該当する場合には、資金調達を継続するための計画も含むこと。

Institute of Fundraisingのウェブサイト(特に以下の項目に関する規約(code))を参照のこと。

- ・寄付の受け取りと拒絶
- ・ビジネス界と連携するチャリティ活動
- ・資金助成を行うトラスト(企業合同)による資金調達
- ・現金による寄付の取り扱い

また、「Victim Supportの長年の連携に関するガイダンス (Guidance on Victim Support's Legacy Alliance)」ならびに、近日中に公開予定の「資金源獲得の試みの調整に関するガイダンス (Guidance on co-ordinating bids to funding sources)」を参照のこと

c. 以下の条件を満たす実現可能な計画を既に策定し、実施していること。

i. 最も重要な支援サービス(コアサービス)の提供を可能にすること。

ii. 十分に多様な収益源を含んでいること。

iii. 責任範囲と時間的尺度(タイムスケール)を明確にすること。

iv. 組織のニーズと優先課題、および、資金集めによってどのようにこれらのニーズや優先課題の要請を満たすことができるかに関する明瞭な記述を含んでいること。

「資金集めハンドブック: Victim Supportメンバー向けガイダンス (Fundraising handbook: guidance for members of Victim Support)」を参照のこと。

資金計画、財務管理と財務統制

2.3.5 基準: Victim Supportは、頑強な財務管理システムを運用して、全ての金銭上の取引を公開された透明な方法で実施する。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

a. 明瞭に書面に記された一式の財務規則と手続きが堅持されていること。

「資金計画、財務管理と財務統制に関するガイダンス (Guidance on financial planning, management and control)」を参照のこと。

注3 資金集め (Fundraising) は全国評議会 (National Council) によって「犯罪被害者と証人の支援分野における資金ニーズのために (現物手当も含めて) 何らかの所得を創出す

- るプロセス’ と定義されている。
- b. 管理口座は理事会によって定期的に監視されること。また、
 - i. 資産は厳重に統制されること。
 - ii. 銀行口座は十分に管理されること。
 - c. 支援サービスのあらゆる財政面を監督し、**Victim Support**、チャリティ委員会、税制、金融規制および手順に従って支出が適切に発生していることを確認する会計係 (**treasurer**)、または、特定の理事を配置すること。
前述ガイダンスにおける会計係の役割解説を参照のこと。
 - d. 理事会メンバーではない登録監査者が毎年、勘定を監査するために任命されること。

2.3.5.1 基準: **Victim Support**は、支援サービスの管理運営のために実効的な資金計画システムを使用する。

要求条件: **Victim Support**のチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 定期的な資金計画とモニタリングには以下を含めていること。
 - i. 収支の現実的な見積り
 - ii. 実費用と比較した経費予測⁴
- b. 引当金と給与に関する書面による方針を保有し、これを採用していること。
- c. 各プロジェクトについて別途、使途限定資金を確保していること。
- d. 予算編成のための合意されたシステムが存在すること。

人事管理

次の基準と要求条件は、別途規定されている場合を除いて、スタッフ、ボランティアおよび理事を対象としている。ボランティアには、彼らに対して法律上の被雇用者とする契約上の合意は実施されないことが重要であるため、ボランティアを支援し、ボランティアとの間の契約を締結するためには別の手順が採用される。このため、本セクションで使用される手順と言葉遣いは、ボランティア（理事を含む）とスタッフ向けとは異なる。本セクションは、スタッフだけに当てはまるガイダンスと手順を収録した「**雇用ガイダンス (Employment guidance)**」にリンクしている。

2.3.6 基準: **Victim Support**は実効的な雇用契約と懲戒・苦情処理手順を使用する。

要求条件: **Victim Support**のチャリティ活動は、以下を示さなければならない。:

- a. 最低限の基準として、**Victim Support**の以下の文書が使用されること。
 - i. 雇用契約
 - ii. 懲戒・苦情処理手順
- 「**雇用契約 (Contracts of employment)**」および「**懲戒・苦情処理手順**」を参照のこと。
「**ハラスメントといじめへの対応手順 (Harassment and bullying procedure)**」も参照のこと。

注4 ‘実費用 (Actuals)’ は、該当する会計期間に財務元帳に記入され、報告される数値である。

2.3.6.1 基準: スタッフ、ボランティアおよび理事がVictim Supportで働くことに適し、しかも、各自の役割を果たすために必要な資質を得られるようにするための実効的な人員補充と選択手順が整備されていること。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 公明正大で公正かつ透明な実効的な人員補充と選択戦略が実施されること。こうした戦略は:
 - i. 書面によるものであり、
 - ii. 現行の法制度とガイダンスの内容を反映したものであること。
近日公開予定の「人員補充管理ガイダンス (*Guidance on managing recruitment*)」を参照のこと。
- b. 地域コミュニティの構成を、人員構成に反映するような方策が実施されていること。
- c. 犯罪記録局 (Criminal Record Bureau) 調査を、犯罪記録調査を実施するための要求条件に従ってリスクを最小限にするために、活用すること。
「犯罪記録調査を実施するための要求条件と関連ガイダンス (*Requirements for carrying out criminal record checks and accompanying guidance*)」を参照のこと。「ボランティアを實踐に配置する上でのガイダンス (*Guidance on accrediting volunteers to practice*)」も参照のこと。
- d. 全ての者および全ての立場が、リスク評価の対象となり、判明したリスクを最小限に抑制するための方策が実施されること。
上記を参照のこと。
- e. ボランティアは、役割の解説・ボランティア契約を保有し、支援サービス提供のためのVictim Supportとの契約上の義務は一切締結しないこと。
上記を参照のこと。
- f. その後、ボランティアにアイデンティティカードを発行する手続きが実施されること。
上記を参照のこと。

2.3.6.2 標準: 被害者と証人向けの支援サービスの高い水準を一貫して確保するための学習が奨励され、支援される。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 下記の目的のためのデータを供給するために、情報は系統的に収集され、分析されること。
 - i. 個人の学習ニーズ
 - ii. 現時点および将来的な組織的ニーズ
- b. 組織と個人の双方のニーズに合わせて計画された学習機会が提供されること。
「Victim Supportにおける学習と進歩に関するガイダンス (*Guidance on learning and development in Victim Support*)」を参照のこと。
- c. Victim Supportの新しい人員は、あらかじめ計画される就任過程の間に、私達の目的、価値観および原則への理解を深めること。
近日中に公開予定の「一般的な就任手続き一式 (*General induction pack*)」を参照のこと。
- d. 人員を育成するための戦略を持っていること。
「Victim Supportにおける学習と進歩に関するガイダンス」を参照のこと。

2.3.6.3 基準: ボランティアは実効的に自らの役割を果たす能力を備えている。

要求条件: **Victim Support**のチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 基本的学習プログラム（地域コミュニティおよび裁判所の支援サービス）の学習結果に対処する、系統的に組み立てられた学習プログラムが提供されること。
基本的学習プログラムの成果を参照のこと
- b. 管理職者は、ボランティア（地域コミュニティおよび裁判所の支援サービス）を受け入れるにあたって、適性を専門的に考察し、観察すること。
「ボランティアを実践に配置する上でのガイダンス」を参照のこと。
- c. トレーニングを提供する者およびボランティア採用の決定に携わる者は、それにふさわしい能力を備えていること。
上記および「*Victim Support*における学習と進歩に関するガイダンス」を参照のこと。
- d. 重大な犯罪関連業務に携わる、あるいは、より難度の高い支援サービスを提供するボランティアを選択する過程は、関連の支援サービス枠組みに規定される要求条件に従うこと。
「重大な犯罪関連業務に携わる、あるいは、より難度の高い支援サービスを提供するためのボランティアを選択する上でのガイダンス (*Guidance on selecting volunteers for serious crime work, and for delivering enhanced levels of service*)」を参照のこと。
- e. ボランティアの業務やボランティアの指揮から生じる可能性のある問題に対処するための実効的な仕組みがあること。
「ボランティアの懸念に対処するための暫定的ガイダンス (*Interim guidance on managing volunteers' concerns*)」、近日中に公開予定の「ボランティアの仕事ぶりと行為に関する懸念に対処するための暫定的ガイダンス (*Interim guidance on managing concerns about a volunteer's performance or behaviour*)」、「指揮・支援・査定・審査に関するガイダンス (*Guidance on supervision, support, appraisal and review*)」、近日中に公開予定の「紛争調停ガイダンス (*Guidance on mediating disputes*)」（スタッフ向け）を参照のこと。

2.3.6.4 基準: 高品質の支援サービス提供を可能にするために、人員は実効的な支援、指揮および査定を受けること。

要求条件: **Victim Support**のチャリティ活動は、以下を示さなければならない。:

- a. 最高位の管理職者も含めた全ての人員は、適格者による実効的かつ定期的な監督の対象となること。
「雇用ガイダンス」、「指揮・支援・査定・審査に関するガイダンス」を参照のこと。また「解雇・懲罰・苦情に関するガイダンス (*Guidance on dismissals, discipline and grievances*)」と「休暇管理ガイダンス (*Guidance on absence management*)」も参照のこと。
- b. 全ての人員はその役割にふさわしい支援を受けることができること。
上記を参照のこと
- c. 個々のスタッフの業務の年次査定と、各ボランティア(理事も含む)の実績の年次審査が実施されていること。 [ボランティア審査は2006年4月に発効]
上記を参照のこと。

- d. 利害の対立を、管理監督層などライン部門管理の人間関係の範囲内で確実に対処できるよう、手順が整備されていること⁵。

「雇用ガイダンス」と、近日公開予定の「人員補充管理ガイダンス」を参照のこと。

2.3.6.5 基準：人員がVictim Supportを退職する場合には、合法的かつ専門的にこのプロセスを管理し、このプロセスを学習の機会として最大限活用する。

要求条件：Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 退職する者に対して退職者面接を行い、その結果を検討材料とすること。
b. 雇用、理事職、ボランティア活動の終了は法律に従って実施されること。
近日中に公開予定の「余剰人員管理ガイダンス（*Guidance on managing redundancy*）」、「Victim Supportの苦情処理・懲戒手順」、および、「解雇・懲罰・苦情に関するガイダンス」を参照のこと。

広報活動

2.3.7 基準：Victim Supportは、メディアと連動し、あらゆるVictim Supportの支援サービスを調和した全体として促進するために主体的に関わる。

要求条件：Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 私達の支援サービスに関する正確で最新の情報が幅広く入手可能な状態で提供されること。
i. 印刷物およびオンライン上のVictim Supportのチャリティ活動支援サービスと、自身と提携先の連絡先詳細に関する情報を審査し、更新するための方策を講じている。
ii. 本部に連絡先詳細変更に関する最新情報を絶えず提供する。
iii. 全国的ウェブサイトのリンク先または全国版ウェブサイトの一部としての地域ウェブサイトを維持するために、本部と密接に連携する。[2006年4月発効]
- b. メディアへの広報戦略と、下記の事態に対応するための「緊急時のメディア対応計画（*media crisis plan*）」を整備していること。
i. 1名または複数の有能なスタッフが、メディアへの広報の責任を取るよう指名された場合 [2006年4月発効]
ii. あらゆるメディアコメントについて承認と説明責任の明確な区別が存在し、また、明らかにされた見解を全て全国的な方針と確実に一致させるシステムが存在すること。
iii. メディア計画の中に、地域コミュニティの全セクションを代表させて、メディアコメント内における直接的または間接的な差別を避ける。
「メディアとの連携ガイダンス（*Guidance on working with the media*）」および近日中に公開予定の「守秘義務と情報セキュリティに関するガイダンス（*Guidance on Confidentiality and Information security*）」を参照のこと。また、Victim Supportの公式コメントに関する方針については、*Victim Support*全国基準のセクション 1.4 も参照のこと。

注5 利害の対立は、たとえば、監督を担当する幹部職者が被監督者に対して家族または提携者として接する場合、または、監督者の立場にある理事と訪問ボランティアとしての役割の2重の役割を担う者がいる場合に、発生する可能性がある。また、金銭上の利害の対立を避けることは極めて重要である。

- iv. メディアに接する際には、本書に規定されているVictim Supportの守秘義務と情報セキュリティに関する要求条件を順守する。
- v. 私達の代わりにメディアに対して発言する準備ができている被害者と証人の募集も含めて、組織を発展させる全国的努力を支援する。[2006年4月発効]

コーポレートアイデンティティ

2.3.8 基準: あらゆるVictim Supportのチャリティ運動は、その正当性が最大限認められるように、首尾一貫して示される。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。:

- a. 資料・制作物は、Victim Supportの[コーポレートアイデンティティデザイン仕様(*Corporate identity design specification*)]、価値観および原則、ならびに、機会均等の最良実施例に沿って製作されること。

「コーポレートアイデンティティデザイン仕様」、価値観および原則、ならびに、近日中に公開予定の「アクセス可能性と使い易さに関するガイダンス (*Guidance on Accessibility and Usability*) 」を参照のこと。

- b. 以下のような新しいコーポレートアイデンティティデザイン仕様の内容を実施するための、戦略を持っていること。:
 - i. チャリティ活動の法的名称に関わらず、Victim Support Xの名義で活動を促進する。(Xは対象となる地域の地名とする)⁶
 - ii. 全ての新しい紙版および電子版の資料は規定を準拠しており、'古い'アイデンティティに従っている資料・文書は段階的に廃止される [2008年4月までに完成予定]
 - iii. 全国版リーフレットに該当するものが入手不可能な場合を除いて、全国版リーフレットを、あらゆる関連犯罪について被害者に情報提供するための主要情報源として使用する。
 - iv. 地域で製作された小冊子またはファクトシート(印刷物)、ウェブサイトは、関連の全国規模でのデザインテンプレートを順守する。

注6 ロンドンのVictim Supportの構造を念頭に置いて、近日中に公開予定のコーポレートアイデンティティデザイン仕様の改訂版において追加的な要求条件が規定される。

情報管理

2.3.9 基準: 戦略的管理と運営管理を強化するために、Victim Supportは、情報を使用し、内部コミュニケーションを管理する。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。:

- a. 計画された情報コミュニケーションシステムを既に整備しており、これらを定期的に評価していること。

近日中に公開予定の「情報と内部コミュニケーションの管理ガイダンス (*Guidance on managing information and internal communication*) 」を参照のこと。

- b. 地域でも全国レベルでも正式な協議や意思決定プロセスへの参加を円滑にし、スタッフ、理事、ボランティアが新しい進展に貢献するよう奨励すること。
- c. 情報システムは、全国的な守秘義務と情報セキュリティに関する要求条件を順守すること。近日中に公開予定の「守秘義務と情報セキュリティに関するガイダンス (*Guidance on confidentiality and information security*) 」を参照のこと。
- d. 全ての理事、スタッフ、ボランティアが適切な最新情報にアクセスできること。

- e. 理事やスタッフ、ボランティアのエクストラネットや他のVictim Supportの意思疎通経路へのアクセスを奨励し、容易にすること[2006年4月に発効]
- f. 情報（支援ネットワークの新聞など）を地域のスタッフやボランティアに提供する際にように要請があれば、本部を支援すること。

2.3.9.1 基準: Victim Supportは、全国及び地域の利害関係者に対して実効的に自分達の実績を私達の実証できるように、正確かつ適時の管理情報を保持している。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 管理運営情報について本部のニーズに応じていること。
機会均等調査、被害者満足度調査とガイダンスを参照のこと。また、「*Witness Service照会統計に関するガイダンス (Guidance on Witness Service Referral statistics)*」、および「*地域コミュニティ支援サービス照会統計に関するガイダンス (Guidance on community service referral statistics)*」も参照のこと。
- b. 全国調査が効率的に実施され、この全国調査がガイダンスを考慮しており、その結果が利用可能な状態で公開されていること。
上記を参照のこと
- c. たとえば、支援サービスや方針展開に関する情報を求める本部からの情報請求に対応していること。
上記を参照のこと
- d. 正確で時宜にかなったデータと情報を提供していること。

- e. 全国規模の資金調達者の要求条件⁷に沿った評価作業が可能となるように、必要なモニタリングを実施していること。

上記を参照のこと

ITマネジメント

2.3.10 基準: Victim SupportのITシステムは、効果的かつ効率的な作業の実現を可能にする。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. IT戦略を整備・実施し、この戦略を定期的に審査すること。[2006年4月発効]
近日中に公開予定の「IT戦略作成ガイダンス (*Guidance on producing an IT strategy*)」を参照のこと。
- b. ITシステムは適切に支援され、維持管理されていること。本部のIT部署から支援を受けるために、全国的なIT仕様が実施されていなければならない。前述の全国的なIT仕様とは異なるハードウェア又はソフトウェアが使用される場合には、これらシステムに対する支援が局所的に提供され、維持管理されなければならない。[2006年4月発効]
近日中に公開予定の「ITサービス内容合意書(SLA)」を参照のこと。
- c. 使用しているシステムが安全でローバストであり、使用者がVictim Supportの他部署であれ、刑事司法機関であれ一般の人々であれ、他のシステム間とのデータ転送を支援していること。「相互運用性やデータ統合等に関するガイダンス向けの政府のe-GIF」を参照のこと。また、「IT設備の管理と適切な使用ガイダンス (*Guidance on the management and appropriate use of IT facilities*)」も参照のこと。
- d. Victim Supportにより使用されるシステムはアクセスしやすく、使いやすいこと。
近日中に公開予定の「アクセス可能性と使い易さに関するガイダンス」も参照のこと。

2.3.10.1 基準: Victim Supportの全てのスタッフ、理事、ボランティアは、各役割にふさわしい基礎的なIT技術を身に付けており、そうした技術を使用し、発展させる上で支援を受ける。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。:

- a. スタッフや理事、ボランティアの全員がコンピュータにアクセスでき、それにより彼らが自身の役割を効率的に実施でき、またエクストラネットにアクセスできること。[2006年4月発効]
デル社製危機購入とIT SLAに関する情報を参照のこと。
- b. 全ての主要スタッフは、コーポレートアイデンティティデザイン仕様に従った個人用メールアドレスをVictim Support内に所有し、それを使用すること。[2008年4月までに実施予定]
コーポレートアイデンティティデザイン仕様、ならびに、近日中に公開予定の「電子メール設定ガイドライン (*Guidance on setting up emails*)」参照のこと。
- c. 基礎的なITの問題向けにタイミングよく局地的な解決策を提供する準備が整っていること。
- d. スタッフ、理事、ボランティアは、自身の役割を十分に果たすために、ITスキルを習得することを奨励され、そのための支援と研修を受けること。[2006年4月発効]
「Victim Supportにおける基本的IT能力強化ガイドライン (*Guidance on strengthening basic IT competence in Victim Support*) (暫定的)」を参照のこと。

注7 モニタリングと評価に関する要求条件については、助成条件が満たされるように、本部と

その資金調達者との間で合意が形成される。これら要求条件は、本部とVictim Supportのチャリティ活動が順守しなければならない助成条件である。

- e. 人員は地域のITに関する方針（たとえば、インターネットの誤用についてなど）を認識していること。
「IT設備の管理と適切な使用ガイダンス」を参照のこと。
- f. 人員は、IT戦略に規定された局地的な手順に従うこと。

セクション3

Victim Supportの支援サービス提供基準

3.1 本セクションの目的

これは、Victim Support全国基準の3番目のセクションであり、犯罪の全ての被害者と証人を支援するための基準と要求を記載している。本セクションの目的は、Victim Supportの全てのチャリティ活動が順守しなければならない支援サービス提供に関する基準と要求条件を規定することである。また、このセクションは、他機関との連携における私達の役割を明らかにするためにも使用できる。

3.2 背景

Victim Supportの全国基準には以下のセクションも収録されている。

- ・ *Victim Support*の全国基準の紹介と背景
- ・ セクション1: *Victim Support*の目的、価値観と原則
- ・ セクション2: *Victim Support*のガバナンスと管理基準
- ・ セクション4(案): 近日中に公開予定の [*Victim Support*の全国的ガバナンス、管理運営および本部の支援サービス基準]

全国基準のこのセクションは、本セクションに記載される支援サービス基準の追加情報を収録した具体的な支援サービス枠組みにリンクしている。

‘支援サービス枠組み’は義務付けられており、提供されなければならない具体的な支援サービスの内容を解説し、こうした支援サービスが順守しなければならない提供基準を規定する。

*Victim Support*の全国基準の本セクションは、以下の具体的な支援サービス枠組みと併読される必要がある。

- ・ 修復的司法と損害回復の取組において被害者を支援するための支援サービス枠組み(2004年)
- ・ ドメスティックバイオレンスの被害者を支援するための支援サービス枠組み (2003年)
- ・ 性的暴力の被害者を支援するための支援サービス枠組み (近日中に公開予定)
- ・ 被害を受けやすく恐怖を感じている証人を支援するための支援サービス枠組み(2004年)
- ・ 若い犯罪被害者を支援するための支援サービス枠組み(2004)
- ・ レスビアン、ゲイ、バイセクシュアル、トランスジェンダー層向け支援サービスを展開するための基準と要求条件(暫定措置、2004年)
- ・ 今後作成されるその他の支援サービス枠組み(詳細は支援サービス開発計画を参照のこと)

全国基準のこのセクションは、次のような順守しなければならない最低限の要求条件を収録した他文書にもリンクしている。

- ・ 児童保護方針と手続き (2004年)
- ・ 法廷行動規範 (*Court code of conduct*) (2005年修正)
- ・ *Victim Support*の全国満足度調査 (近日中に公開予定、2005年)
- ・ 心配事と苦情の処理のガイドラインと手続き(2006年).

‘Victim Support’への言及のほとんどは、地域コミュニティや Witness Serviceにおける私達の支援サービスに言及している。基準や要求条件も、地域コミュニティ又はWitness ServiceにおけるVictim Supportの支援サービスに特に言及している可能性がある。

3.3 Victim Supportのコアサービス開設

Victim Supportは、犯罪被害者、証人、彼等の家族や友人向けに全国規模で支援サービスを提供している。犯罪が報告済みであるかどうかに関わらず、私達はさまざまな支援サービスを提供している。こうした支援サービスは、犯罪の影響に対処するうえで人々を支援するための訓練を受けた人員によって、各地で提供される。私達は、独立したボランティア団体である。私達は、全国規模では刑事司法制度、政府およびその他組織と、また、地域コミュニティと行動を共にする。私達は、被害者と証人の権利を高めようと努めている。

Victim Supportは、情報、実際的な援助および精神的支援を、犯罪にあった人々とその家族や友人に提供する。私達の支援サービスの基盤となっているのは、地域社会参加の原則である — 多くの人々にとって、同郷の市民による心配する気持ちの表明は、犯罪によって受けた損害を修復する上で非常に役立つ可能性がある。私達は、私達の活動している地域の多様性を反映できるように、また私達の支援サービスがすべての人にとって利用しやすいものとなるよう努めている。

イングランドとウェールズの全刑事裁判には、現在、Victim Supportが運営するWitness Serviceがある。訓練を受けた人員が、審問前に法廷を理解させ、当日に支援を提供し、裁判手続きに関する情報を与え、裁判後に更に支援を手配することによって、被害者、証人および彼等の家族や友人を裁判で支援する。

全国規模の電話ヘルプラインを利用して、犯罪の体験を匿名で話すこともできる。また、VictimSupportlineを通じて、地元の支援サービスと連絡をとることができる。このVictimSupport lineには、訓練を受けたボランティアが配置されている。

Victim SupportとWitness Serviceによる支援サービスについての詳細は後述する。

Victim Supportの全ての人員は、人々への専門的な真の支援のために、注意深く選ばれ、訓練され、監督されている。

3.3.1 Victim Supportの地域支援サービスは次の方法で提供される。

- a. 個々の状況に応じて、私達は、手紙、電話を通じて、または、直接人々と連絡を取る。
- b. 私達は訓練を受けた人員が自宅や私達の地域オフィス、又は場合によってはその他の被支援者にとって便利で安全な場所で人々に面会するよう手配する。
- c. 私達は、人々に十分な時間を提供し、犯罪への対応について語る人々の話を傾聴する。役に立つのであれば、犯罪後に自然に発生するさまざまな感情に関する情報を、私達は提供する。
- d. 私達は、各人のニーズと期待に最も効果的に応えられる支援と救済を特定する。Victim Supportの力量の及ばない支援が必要な場合（例えば、死別のカウンセリング、新しい住宅の提供）には、そのような支援を探す際に手助けする。

- e. 実践的な支援が必要な場合には、私達はそうのように手配するよう努める。実践的な支援には、刑事傷害補償の申請、警察に行きたい人の支援、手当て請求の支援、防犯アドバイスの入手、その他様々な支援サービスが含まれる可能性がある。近親者を殺人によって失った遺族は、葬儀の手配について私達の支援を必要とするかもしれない。また、私達に代理として、刑事傷害補償当局や地域の住宅供給部署など他の組織と交渉することを希望する人もいるかもしれない。
- f. 私達は人々の情報入手を手助けする。これには、自らの権利に関する情報が含まれる。また、彼らが犯罪を報告している場合には、訴訟の進捗に関する情報も含まれる。
- g. 私達は、**Witness Service**を通じて法廷での支援も手配できる。

3.3.2 地域コミュニティにおけるコアサービスは、以下の犯罪による被害者を支援する。

- a. 器物損壊（住居、および、事業が住居の一部である場合〔店舗付き住宅など〕）
- b. 住居侵入窃盗（住居、また、事業が住居の一部である場合）
- c. 窃盗(住居)
- d. 詐欺と不正行為
- e. 対人窃盗
- f. 強盗事件
- g. 暴行、一般暴行（ABH）、凶悪傷害（GBH）、殺人未遂
- h. 強姦、性的暴力
- i. 憎悪犯罪〔ヘイトクライム〕
- j. ドメスティックバイオレンス
- k. 殺人により家族を失った人々への支援（と殺人事件の証人に対する支援）
- l. 放火（住居への放火、および、人命を危うくする放火）
- m. 誘拐、不法監禁、拉致
- n. 殺害をほのめかす脅迫
- o. ハラスメント、人や居住用財産に対する犯罪的な反社会的行為

3.3.3 Victim SupportのWitness Service

Witness Serviceは**Victim Support**の一部であり、イングランドとウェールズで被害者、証人、その家族と友人が刑事裁判に出廷する際に支援する。私達は検察側証人と弁護側証人を支援するが、特定の事例における被告は支援しない。**Witness Service**は、証拠・証言についての審議を一切行わないと明記している**法廷行動規範**に従って行動する。

Witness Serviceは、全ての検察側証人、弁護側証人、その家族と友人が刑事裁判に出廷する際に支援する。**Witness Service**は、また鑑定人に支援を提供し、彼らと行動を共にする。

Witness Serviceは以下を提供する：

- a. 無料で、警察や裁判所とは無関係な支援サービスであり、個人の要求に適合する支援サービス。
- b. 内密の話の聞き手(ただし、証拠についての話は除く)
- c. 出廷の影響と経験に対処する上での精神的支援
- d. 証言前に法廷に慣れ、裁判所内のさまざまな人々の役割を把握するための証人の裁判出廷前の視察。
- e. 必要であれば、公判日当日、犯人への判決時点とその後の法廷内での支援。
- f. 法廷と訴訟手続きに関する情報

- g. 実際の援助（たとえば支出記入用紙）
- h. 裁判所によって提供されている場合には、弁護と検察向けの別々の控室
- i. 一部の法廷では、被害を受けやすく恐怖を感じている証人への特別な手助けと支援。
- j. 要請があれば、他の法定機関またはボランティア機関との連携。
- k. 公判後のVictim Supportの地域支援サービス又は他機関の照会
- l. 訴訟結果に関する情報を証人が入手する際の支援
- m. 出廷を継続しない証人向けの地域密着型支援サービスによる支援

Witness Serviceは、被害者、検察側証人、弁護側証人、その家族と友人を支援する。また、**Witness Service**は、証人に同行する可能性のある人々（たとえば、介護人、ソーシャルワーカー、鑑定人、通訳または仲介人⁸）を支援し、その人たちと行動を共にする。

注8 仲介人とは、質問された内容の証人による理解を助ける者で、証人の回答を他の人々に理解させる者。

一般的な支援サービス提供基準と要求条件

シームレスな（継ぎ目の無い）支援サービス

3.4.1 基準: **Victim Support**と**Witness Service**によってシームレスな支援サービスが提供される。

要求条件: **Victim Support**のチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 実効的な意思疎通システムがVictim Supportの地域コミュニティサービスとWitness Serviceとの間に存在していること。
近日中に公開予定の「*Witness Serviceの一般業務指針 (Witness Service general practice guidance)*」を参照のこと。
- b. 被害者と証人には、公判前、公判中、公判後に支援が提供されること。また、訴訟が継続しない場合にも支援が提供されること。
上記を参照のこと。
- c. 地域社会の中で被害者を支援する者とは別の者が、法廷で被害者を支援すること。
上記を参照のこと
- d. 非被害者である証人にはVictim Supportの地域コミュニティ支援サービスを照会する機会が提供されること。
上記を参照のこと

私達の支援サービス振興

3.4.2 基準: **Victim Support**の業務は、任意照会を奨励し、ボランティア参加を促すように地域社会のあらゆる部分で振興される。

要求条件: **Victim Support**のチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 照会を、他の機関との接触を通じて奨励すること。
近日中に公開予定の「*情報と内部コミュニケーションの管理ガイダンス*」および「*メディアとの連携ガイダンス (Guidance on working with the media)*」を参照のこと。
- b. **Victim Support**の支援サービスとボランティア参加機会の提供は、地域社会のあらゆる部分で振興されること。

上記を参照のこと。

企画立案

3.4.3 基準:、Victim Supportの支援サービスは、限られたリソースの範囲内で地域の要求に応えるように計画される。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 被害者と証人向けの支援サービスを計画する際には、局地的な人口統計データが使用されること。
- b. 支援サービス計画は定期的実施され、審査されること。
- c. 局地的支援サービスが、報告されたものと報告されていない犯罪の双方の新しいパターンまたは傾向に対応すること。
内務省 (Home Office) ウェブサイト上の犯罪統計記録を参照のこと。

照会

3.4.4 基準: 照会を受け取り、査定し、割り当てるために、また、連絡方法に関する合意形成のために体系化されたプロセスが整備されている。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 照会は、合意されたナショナルプロトコル*に従って、警察、公訴局 (CPS) および保護観察所 (プロベーションサービス) 経由で受け入れられること。
ACPO [警察本部長会議] /VS協定、LWACs [出廷する証人のリスト] に関するCPS [公訴局] /VS協定、犯人の保護観察中に被害者向けに提供される支援サービス (Probation victim contact) 相談窓口に関するエクストラネットページを参照のこと。また、「*犯罪被害者に関する実践規範 (The code of practice for victims of crime)*」を参照のこと。
- b. Victim Supportの地域社会支援サービスにおいては、連絡を2営業日以内に開始すること。
- c. 照会は、支援サービス使用者の同意を得て、関連するVictim Supportの支援サービス枠組みの規定に従って、他の機関およびVictim Support lineからのみ受け付けること。
「被害を受けやすく恐怖を感じている証人の支援ガイダンス」を参照のこと。また、近日中に公開予定の「*Witness Serviceの一般業務指針*」と「*一般業務指針 (General practice guidance)*」を参照のこと。
- d. すべての法廷に関連の公的当局者や弁護士と一体となった実効的な照会メカニズムが存在すること。
上記を参照のこと。
- e. 照会プロセスは定期的審査され、あらゆる問題点は解決のための対処対象となること。
上記を参照のこと。
- f. 照会を評価し、その優先順位をつけるための情報が不十分である時には、十分な情報を入手するための対応策を取ること。
上記を参照のこと。
- g. 自ら直に照会してきた者で、そのニーズが私達の支援サービスの権限を越えている場合には、常に専門的に処理され、別の適切な機関に紹介されること。上記を参照のこと。

実効的な支援サービス提供

3.4.5 基準: 犯罪の被害者と証人は、正確、迅速、丁寧で中立的かつ実効的な支援サービスを私達から受ける。

要求条件: **Victim Support**のチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 人員は、各被害者と証人のそれぞれに**Victim Support**と**Witness Service**により提供される支援サービスと私達と他機関との関係を明確に説明すること。
- b. 連絡の性質が単なる初歩的な問合せの範囲を越えている場合には、人員が被害者と証人のそれぞれに対して、彼らが私達に語った情報がどのように記録され、どのような状況下で他の当事者に伝えられるかを説明する。
「*守秘義務と情報セキュリティガイド*」を参照のこと。
注* 要求条件は2006年3月に改定された。
- c. **Witness Service**の人員は**法廷行動規範**に従うこと。
*法廷行動規範*を参照のこと。
- d. 人員は、被害者又は証人が自らのニーズや期待にとって最も有用な手助けや支援を見極める際に手助けすること。
「*被害を受けやすく恐怖を感じている証人の支援ガイダンス*」と「*若年層支援パッケージ (Young people's support Pack)*」(2003年)を参照のこと。
- e. 人員は被害者又は証人と共に、支援の性質を審査すること。
上記を参照のこと。
- f. 支援の長期化が予想される場合には、人員が、支援を現在受けている人と共に、連絡作業をいつ終了させることができるかを計画すること。⁹
- g. 人員は、証人が訴訟のあらゆる結果に備えることを手助けし、これら証人が、訴訟に関する特定の質問に答えることのできる人物に接触することを手助けすること。

リスクマネジメント

3.4.6 基準: 個人の安全を確保するためにリスクが管理される。

要求条件: **Victim Support**のチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. *児童保護手順*に従うこと。
「*児童保護手順 (Child protection procedure)*」を参照のこと。
- b. 地域の安全を確保するための手順と連絡手順が確立され、理解されていること。
近日中に公開予定の「*一般業務指針*」と改訂版の「*健康と安全に関するガイダンス (Guidance on health and safety)*」を参照のこと。また「*支援・監督評価と審査に関するガイダンス (Guidance on support, supervision appraisal and review)*」、「*支援サービスユーザーの容認できない行為への対処に関するガイダンス (Guidance on dealing with unacceptable behaviour from service users)*」および「*ドメスティックバイオレンス被害者を支援するための行動ガイダンス*」(2003年)も参照のこと。
- c. 人員はリスク評価能力を備えていること。
上記を参照のこと。

- d. 実効的なリスクアセスメントは、地域コミュニティと法廷支援サービスにおけるあらゆる照会について実施されること。また、リスクアセスメントプロセスは定期的に審査されること。近日中に公開予定の「一般業務指針」と「Witness Serviceの業務指針 (*practical guidance*)」を参照のこと。また、「被害を受けやすく恐怖を感じている証人を支援するための支援サービス枠組み」を参照のこと。
- e. 監督者が、監督期間中に全ての人員と共に、リスクと安全性に対処すること。上記を参照のこと。

注9 長期的な支援が計画されている場合には、その支援自体が審理前セラピーとなる可能性もあり、これは警察に公開される必要があるだろう。この実施に関するガイダンスは、現在、警察とCPSと共同で作成されている。

注* 要求条件は2006年3月に改定された。

犯罪被害〔者〕補償

3.4.7 基準: 被害者は、犯罪被害〔者〕補償に対する権利に関する情報を提供され、正しい書式を記入するために手助けされる。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 請求権、最新の申請書、申請書記入のヒントに関する情報など、犯罪被害者補償制度(CIC)請求範囲に関する最低限の支援サービスを提供すること。
「補償ガイダンス (*Compensation guidance*)」を参照のこと。
- b. 支援サービスのレベル2又は3を提供する際には、補償ガイダンスに従って提供されなければならないこと。
- c. 凶悪犯罪の被害者または殺人事件の遺族に初めにWitness Serviceが連絡を取った場合には、Witness Serviceは彼らにCIC申請資格があることを知らせ、また、彼らが希望する場合には、彼らをVictim Supportの地域支援サービスに照会しなければならないこと。

被害者の権利向上

3.4.8 基準: 他の機関に対して、被害者と証人の利益を向上し、彼らに対する支援サービスを奨励するための機会を探し求める。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 適切な適格のVictim Support人員を地域刑事司法委員会 (LCJB)協議の手配に関与させることによって、被害者と証人の利益の向上に努めること。
近日中に公開予定の「LCJBガイダンス、および、*No Witness, No Justice*プロジェクトにおける証人ケアユニットとの連携ガイダンス (*Guidance on working with witness care units within the No Witness, No Justice Project*)」(2004年)を参照のこと。
- b. 犯罪と秩序違反の削減戦略 (犯罪および秩序違反法(1998年)のガイダンスによる)を作成するための協議プロセスに、データを地域犯罪監査の担当者に提供し、戦略や審査の対象となる情報を提供することによって関与すること。
- c. 地域の多機関公衆保護協定(MAPPA)に関与する場合には、全ての関与がガイダンスを順守すること。
多機関公衆保護パネルガイダンスも含めた、性犯罪の犯人や暴力的犯人によるリスクを評価・管理するための共同手配におけるVictim Supportの役割: Victim Supportメンバー向けガイド

ンス(2002年)を参照のこと。

- d. 公訴局視察団 (Crown Prosecution Service Inspectorate、CPSI)向けの監察官 (lay inspector) を提供する場合には、彼らがガイダンスに従って任命されなければならないこと。
「英国公訴局の視察団による地域視察における監察官として働くVictim Supportのスタッフとボランティアを選ぶためのガイドライン」(2002年)を参照のこと。

機関間作業

3.4.9 基準: 被害者と証人が実効的な支援サービスを受けることができるように、支援サービスは、他の機関の作業と統合される。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. そのようなものがある場合には、地方の人種ハラスメント、ヘートクライムフォーラム、性的暴力相談所およびドメスティックバイオレンスフォーラムに代表を派遣していること。

[2006年4月に発効]

「人種差別的犯罪の被害者支援 (Supporting victims of racist crimes)」(2001年)と「性的暴力相談所との連携ガイダンス (Guidance on working with sexual assault referral centres)」を参照のこと。

- b. 共同での訪問は、支援を受けている人の同意のある場合にのみ実施すること。
- c. 共同での訪問における各機関の役割は明確化され、分かりやすく被害者に説明されること。
- d. 出廷する証人との関係において他の刑事司法機関と連携して働くこと。(たとえば、法廷ユーザーグループ)
- e. 機関間作業*に関して合意されたナショナルプロトコルを認識し、これを順守していること。

「保護観察中の被害者向け支援サービス相談窓口に関するエクストラネットページ」、「地方の刑事司法委員会と地方のVictim Support間の覚書合意に関するガイダンス (Guidance on agreeing a Memorandum of Understanding between the local crime justice board and local Victim Support)」、「修復的司法の取り組みにおいて被害者を支援するための支援サービス枠組み」ならびに、近日中に公開予定の「証人ケアユニットに関する規約 (Witness care unit protocol)」を参照のこと。

注・新しい要求条件は2006年3月に改正された。

ユーザー満足度

3.4.10 基準: Victim Supportは、支援サービス向上のためのユーザーによるフィードバックを求めており、支援サービスについて受けたあらゆる苦情を迅速かつ完全に調査する。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

- a. 全国規模の被害者満足度調査と内務省 WAVES調査が使用され、支援サービスの計画、管理、審査の際にはこの結果に従って行動し、この結果を考慮材料とすること。[2006年4月発効]

被害者満足度調査の要約を参照のこと。内務省WAVES調査 (2006年後半に内務省ウェブサイトで公開されると思われる。)によるデータも参照のこと。

- b. 苦情は、求められる予定の時間的尺度の範囲内でVictim Supportの苦情処理手順に従って処理されること。

「心配事と苦情の処理のガイドラインと手続き」を参照のこと。

情報セキュリティ

3.4.11 基準: 情報のセキュリティを最大限確保し、同時に、偶発的な侵害の可能性を最小限にするために、すべてVictim Supportの仕事は、安全な情報システムの範囲内で実施され、関連法制を順守する。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。:

a. 安全かつ頑強〔ローバスト〕なシステムが、既存のデータ保護法に従って、全ての紙版および電子版情報の受領、処理、普及、保存のために運用されること。
データ保護法（1998年）、「IT設備の管理と適切な使用に関するガイダンス」、ならびに、近日中に公開予定の「守秘義務と情報セキュリティに関するガイダンス」を参照のこと。

b. 情報とセキュリティシステムは定期的に審査され、問題が解決されること。
上記を参照のこと。

c. 情報保護策は、保持されている情報のリスク分類の視点から見て適切であること。
上記を参照のこと。

d. 人員に、預かっている部外秘の照会情報を保護する必要性を周知させること。
上記を参照のこと。

e. 重要な記録は、紛失、破壊、変造から保護されること。
上記を参照のこと。

f. 高リスクデータは、安全に廃棄されること。
上記を参照のこと。

g. 情報を不必要に複製しないこと。
上記を参照のこと

守秘義務

3.4.12 基準: Victim Supportは部外秘の支援サービスを提供する。つまり、支援サービスユーザーによって公開された情報は、次のような例外的な状況を除いて、Victim Supportの外部では入手できない。

- ・ 関係者の明示的な合意が得られた場合
- ・ 誰かの安全が危険にさらされている場合¹⁰
- ・ 法律によって求められた場合。
- ・ 私達が、刑事訴訟の証人である被害者に対する長期的な被害者向けの体系化された支援を提供していることを、公訴局に通知するよう求められた場合
- ・ 保護観察所(プロベーションサービス)または少年非行対策チームが、被害者と接触しようとする場合

情報には、その者が現在、または、過去に支援サービスを受けていたという事実や、Victim Supportが彼らの住所を知っているということも含まれる。

要求条件: Victim Supportのチャリティ活動は、以下を示さなければならない。

a. 各被害者への最初の訪問時に守秘義務と情報共有のための手順を整備すること。それには、

以下のプロセスが含まれる。

- ・ **Victim Support**の守秘義務に対する取組みと、被害者の同意なく情報提供しなければならない状況の可能性を説明する。*

「*守秘義務と情報セキュリティに関するガイダンス*」を参照のこと。

- b. 被害者に対する継続中のリスクを管理するために、又は、共同支援サービスを利用しやすくするために複数機関が提携している場合には、**Victim Support**の人員は以下を実行すること。

- ・ 特定情報の関連機関への提供が、安全性向上と支援サービスの使いやすさ向上にどのように役立つ可能性があるかを説明する。
- ・ 情報提供に同意した各被害者から得られた明示的な書面による同意か、文書化された口頭での同意を記録する。*

上記を参照のこと

- c. 守秘義務を破る必要が生じた場合や、守秘義務の侵害が偶然発生した場合に、採用されるべき手順を説明するための地域システムが整備されていること。

上記を参照のこと。

- d. 保護観察所（プロベーションサービス）または少年非行対策チームが被害者の居場所を突き止められず、しかも、居場所を知る義務がある場合には、被害者の詳細が知られている場合には、**Victim Support**がそれら機関の代理として手紙を、「*保護観察所の被害者との連絡ガイダンス(probation service's victim contact work guidance)*」と「*修復的司法ガイダンス*」に従って送付すること。

「*保護観察所（プロベーションサービス）の被害者との連絡ガイダンス*」および「*修復的司法と損害回復に関連するVictim Supportのガイダンス*」を参照のこと。

- e. 守秘義務を破る決定は、リスクアセスメントが実施され、それが記録され、専門的アドバイスを求めた後にのみ実施されること。¹¹

「*守秘義務と情報セキュリティに関するガイダンス*」および「*児童保護手順*」を参照のこと。

注10 これには児童保護に関する懸念も含まれる。

注* 新しい要求条件は2006年3月に承認された。

- f. 守秘義務またはセキュリティの偶発的違反が発生した際には、可能であれば問題を是正し、これ以上の違反を防止するために緊急行動を実施すること。

上記を参照のこと。

- g. 違反行為には、関係者と共に取り組み、違反の範囲と性質に応じた対策を実施すること。

上記を参照のこと。

3.5 選択的支援サービス

私達の支援サービスの一部は‘選択的 (optional)’なものである。これは、以下の理由による可能性がある。

- ・ これらの支援サービスは、実施のために外部資金の供給を集めるもので、このような追加資金がなければ実施不可能となるかもしれない。（たとえば、被害を受けやすく恐怖を感じている証人向けの専門的支援サービス）
- ・ これらの支援サービスは優先課題ではないが、（たとえば鍵の設置）私達の業務に関連して

いる。

- ・これらの支援サービスは、新たに発展しつつある。
- ・これらの支援サービスは、私達がコアサービスの一部として扱えば、私達の負担となる。たとえば、自動車犯罪の被害者向け支援など。
- ・これらの支援サービスは私達のコアサービスの一部だが、これらの支援サービスは専門的支援サービスを提供するための追加資金提供を受けている。(たとえば、私達の支援サービスをより使用しやすくするためのアウトリーチ(規定範囲を越えた)支援サービス)

Victim Supportの理事会が、コアサービスの定義と対立せず、被害者や証人向けのその他業務と対立せず、**Victim Support**の理念に従って、**Victim Support**の目的の範囲内にあるその他の作業に着手する権限を、管理職者に対して与える状況があるかもしれない。

上記のようなコアサービスの範囲外の活動を決定する**Victim Support**のチャリティ活動は、どの追加的業務についても、そのような追加的業務が下記の条件をどのように満たすかを示さなければならない。

- ・本書に記載されている犯罪の被害者または証人を支援するための要求条件と基準に準拠する。
- ・**Victim Support**の目的、価値観・原則、チャリティ活動の目標、既存の支援サービス枠組み、方針、ならびに、理念と一致する。
- ・コアサービスとは無関係に資金提供を受ける。

発達しつつある分野と新事業は、適切に評価されなければならない。**Victim Support**のチャリティ活動が何らかの新しい支援サービスを被害者又は証人に提供する前に、本部に対して、そのような新しい活動について情報が提供されるべきである。このようにすれば、実効的な慣行が普及し、一貫した高水準の支援サービス提供が維持される可能性がある。

注11 専門的アドバイスには、その分野での経験や知識の豊かな理事又は最上級の管理者から得た助言と承諾、若年層の事例に携わるソーシャルワーカーの助言、または、法律上の助言が含まれる可能性がある。

選択的支援サービスには以下が含まれる可能性がある。

- ・合意済みの私達の支援サービスの範囲内にあり、私達の中心的な資金調達とは別の資金調達を受けている専門的支援サービス
- ・第三者による報告
- ・少年非行対策チーム(YOT)の代理としての被害者との接触
- ・証人向けケアユニット内での活動
- ・被害を受けやすく恐怖を感じている証人向けの専門的支援サービス
- ・地域コミュニティ内での私達の支援サービスにおける非被害者である証人への支援
- ・鍵の設置支援サービス
- ・路上での死亡の遺族向け支援¹²
- ・鍵の設置支援サービス
- ・犯罪が特に重大な影響を被害者に与える自動車犯罪の被害者向け支援(たとえば、重傷の場合、または、移動手段として自動車が不可欠である場合など)*

犯罪が被害者に重大な影響を与えており、被害者を支援するためのリソースを支援サービスが持っている場合には、支援は選択的支援サービスの一環として提供されるかもしれない。

3.6 **Victim Support**が提供するべきではない支援サービス

- ・ 犯罪直後に生じたニーズ向けではなく、他の人生体験と関連している可能性のある個人的ニーズへの対応を支援するために請け負われる長期プログラムを含むカウンセリング¹³
- ・ 報告聴取、PTSDの可能性のある人のためのカウンセリング、ヒプノセラピーなどを含む治療処置
- ・ 代替療法（アロマセラピー、ホメオパシーなど）
- ・ 他の支援が一切得られないなどの理由のために管理職者が支援サービスを提供すべきだと考える例外的な状況を除いた、自殺によって家族を失った遺族向け支援
- ・ 支援サービスが、児童保護における証言提出中の計画的な多機関支援プログラムの一部として提供される**Witness Service**によるものである場合を除いた、現在地域行政当局の児童保護の対象となっている子ども向け支援。
- ・ 犯罪行為によるものでなく、火災または水害を被災した人々への支援サービス。

犯罪行為が発生したかどうかを決定することが通常は困難であるため。

注* この段落は、2006年3月に承認された。

注13 カウンセリングについてはさまざまな定義がある。Munro, Manthei, Smallはその共著(*Counselling: a skills approach, 1984*)の中でカウンセリングを”特定の倫理と価値観に関する要求条件の対象となる関係内でスキルと原則とを使用することによって人を支援する方法”であると要約している。McLeod (*Introduction to counselling, 1998*) は、「カウンセリングは、社会性、認知変化、自己認識、受容および組織的变化をもたらすことを目的としている」と明記している。英国カウンセリング心理療法協会(BACP)は、カウンセリングを「カウンセラーがクライアントに個人的に内密に会い、クライアントの抱えている問題、クライアントが経験した苦悩、あるいは人生への不満または生き甲斐や目的意識の喪失が調査されるプロセス」と定義している。(BACP, *Training and careers in counselling, 2001*). 詳細は <http://ibs.derby.ac.uk/~lovemore/counsel/lecture1.html> を参照のこと。

Victim Supportの活動範囲を通常超えているその他の支援サービスは、災害又は例外的な事象が発生した場合を除いて、提供されるべきではない。そのような状況のもとでは、**Victim Support**は、地方および全国的な様々な組織による協調的対応の一環として適切な支援サービスを提供することによって貢献すべきである。