

(2) 国内現地調査

1) 調査概要

調査期間：平成 20 年 2 月 19 日（火）～平成 20 年 3 月 28 日（金）

調査対象：アンケート調査に回答した民間被害者支援団体

調査方法：訪問によるヒアリング

対象団体数：10 団体

ヒアリング対象団体一覧

支援機関の種別	詳細	団体数
<犯罪被害者全般>	先進的な団体 (A)	5 団体
	標準的な団体 (B)	1 団体
	支援活動や人材の確保・育成の充実が望まれる団体 (C)	2 団体
<性暴力・DV等>	DV等特定の被害類型に特化した団体(D)	2 団体
合 計		10 団体

※「詳細」の行のアルファベット区分は、次ページ「個々の事例等」においての記載のために、便宜上行ったものである。

2) ヒアリング調査結果のまとめ

①相談など支援活動の内容・方法

【主な内容】

<犯罪被害全般>

○相談の内容・方法

- ・ 「精神・身体の不調に関する相談」が多いが、この相談は、被害者には前提的なものであり、何よりも心のケアが最優先されるとする団体が見受けられた。
- ・ 「示談や損害賠償請求に関する相談」も件数として多いが、内容が専門的になるため、弁護士や交通事故相談所、日本司法支援センターなど外部の専門家や関係機関と連携して対応することが多い。

○その他の活動内容・方法

- ・ 支援内容は、個々の支援者が独自に判断するのではなく、複数の支援者が相談をして決定をする形式をとっている団体が多い。
- ・ カウンセリングは、外部の臨床心理士や精神科医と連携をとって対応している場合が多い。
- ・ 犯罪被害者に関する知識や理解のある弁護士、精神科医、臨床心理士とのネットワーク構築の必要が求められている。
- ・ 直接的支援の内容としては、法廷への付添いやマスコミ取材への付添いが多い。
- ・ 自助グループの支援を行っている団体は、会場の貸出し、お茶菓子の提供といった

開催に係る支援や自助グループで自発的な活動を行う際のファシリテーション、内容の記録を行っている場合が多く見られた。

- ・ 講演等により広報啓発を行うことが被害者支援に対する理解を深め、地域における被害者支援につながるという考えを持つ団体が多く見受けられた。

<性暴力・DV等>

- ・ 性暴力・DV等の団体は、地域により設立形態や支援方法等かなり異なるが、活動内容としては、電話相談や面接相談が主であり、具体的な解決策については、「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」（平成13年法律第31号）に基づく支援が多いことから、行政機関に委ねている場合が多い。
- ・ 性暴力・DV等の団体では、加害者の追跡を防ぐために、危機管理に特に注意を払っている。

【個々の事例等】

○相談の内容・方法

- ・ 「身体・精神の不調」に関する相談件数が最も多いが、全体的に相談への支援は不足しており、今後も充実させるべきであると考えている。(B)
- ・ 児童虐待、DVに関する相談はこの4、5年大変な増加傾向である。(B)
- ・ 経済的支援については、始めから相談されることは少なく、面談を進めていく中で話が出てくることが多い。背景としては、相談があったときに、経済状況までは聞きづらいうという事情がある。経済的支援はもっと充実していかないと考えている。(A)
- ・ 相談件数が少ないため、地方公共団体の子育て支援事業等を受託して資金を調達し、被害者支援に特化することなく活動を行っている。(C)
- ・ 電話相談では、他の相談員でも対応できるよう、相手の相談内容だけではなく、どのような終わり方をしたか、相手との確認を行ったのか、どういった助言を行ったかを記録するよう指導している。(D)
- ・ メール相談では、海外を含め全国から相談対応を行っている。電子メールで相談を受け付ける利点としては、匿名性の高さ、窓口の広さ、取り掛かりとしての気安さ・垣根の低さ（被害者が電話をかけるには大変な勇気が必要）、時間の自由さ、低コストといった点が挙げられる。

一方、相談者の匿名性により、本当に被害者であるか、正しい性別を名乗っているか等不確実なため、初めの段階では支援に関する詳細な情報は提供せずに、電話相談につないだり、メール相談への依存性が高まらないように受信してからある程度時間をおいて返信をしたり、といった対応を行っている。メールでの相談受付は先例が少ないため、このようなノウハウは経験を通じて見出したものである。(C)

○その他支援活動の内容・方法

- ・ 代理傍聴の具体的内容は、法廷内の様子を観察し、書きとめ、被害者に伝えることである。また、事実を伝えることは、被害者にとってつらいことでもあるため、その後のケアを十分に行うこととしている。(A)
- ・ 自助グループ開催の合間にも被害者との関係を絶やさぬよう、被害者に電話をしたり、面接相談を受けたりすることで、継続的なケアを行うようにしている。(A)
- ・ 支援にあたっては、支援対象者の意思確認を徹底することが重要である。(A)

②支援者に求められる素養・知識・能力

【主な内容】

- ・ 支援者には被害者の話を傾聴し、複雑に絡みあう問題を解きほぐし整理する能力が求められ、相手の話を聞かずに自分の意見を強要するタイプは不向きであるという声が多かった。
- ・ 団体内での連携が重要なため、カウンセラー等の資格はなくてもチーム内でうまく連携・コミュニケーションをとれる人物を求める団体が多かった。
- ・ 相談者としての経験を重要視する団体や、反対に経験よりも本人の柔軟性や対応能力を重要視する団体があった。
- ・ 人生経験が少ない若年者よりも、ある程度人生経験が豊富な中高年者が支援者に適しているという団体と、人生経験は関係なく若年者でも資質があれば問題ないという団体があった。
- ・ 電話相談は、経験を積んだ者でないと到底対応できない、という意見が多かった。
- ・ 支援者として「なぜ自分は被害者支援を行うのか」という動機を明確にし、支援者のあり方について認識しておくことが重要である、という声が多くあった。
- ・ 「犯罪被害者支援の歴史や現状といった総論の理解」については、支援者になる上での基本であり、初級段階から身につけておくべきものであるという声が多くあった。
- ・ 司法・社会福祉制度について総論的な理解・知識が求められるとする声が多くあった。

【個々の事例等】

- ・ 被害者支援においては、傾聴のみならず、問題解決型の対応が求められるため、他の機関・団体で相談経験がある者でも、事例に沿った研修が必要である。(C)
- ・ バランス感覚があり、心身共に健康度や安定度が高いことを大事にしている。(A)
- ・ 実際のケースとして重要なことは、被害者の主訴を把握することである。(A)
- ・ 被害者の回復を支えるためには、司法の知識、社会福祉の知識が必要である。被害者が専門家と話す際のつなぎ役をするためには、わかりにくい専門用語をわかりや

すく説明することが必要であり、そのためには支援者が理解してなければならない。
全てを完璧に覚えている必要はないが、個人としては全般的な知識が必要だろう。(A)

- ・ 「犯罪被害給付金に関する知識」は、直接支援員以上のレベルの支援者は身につけるべき知識である。(A)
- ・ DVは専門性が高いため、共通項目の部分については、知っておく必要があるが、それ以上は、関係機関・団体と連携して進めればよいと考える。(C)
- ・ 自助グループのファシリテーターには、オールラウンドプレーヤーよりも、専門性を持った人材が望ましい。(A)

③支援者の採用・確保

【主な内容】

- ・ 地方部の支援団体では特に、即戦力を求め、警察OBやいのちの電話相談員といった相談経験者に声をかけ、採用するケースが多かった。
- ・ 若年者の確保を必要とする団体が多くあったが、若年者は自身の生計を立てるため、仕事をしており、ボランティアとして参加する時間的余裕がなく、団体側から生計を立てられる程度の報酬を支払うことが予算上難しいため、団体の中核として活動するような人材を採用できないという声が多く聞かれた。
また、親の介護、引越し、孫の出産等のライフイベントで活動が維持できない支援者が多いという声も多くの団体で聞かれた。
- ・ 被害者を支援員に含めている団体と含めないことを前提としている団体があり、各団体の方針によってまちまちであった。
- ・ 上級の支援者については、研修後、理事等の役職の者が面接を行い、各団体の方針・性格に合っているかを考慮した上で認定する団体が多くあった。
- ・ 認定の際には、日頃の実地研修やロールプレイを通して見えてくる人間性、適性を参考にしているケースが多くあった。

【個々の事例等】

- ・ たとえ有資格者であっても、研修を必ず受講してもらい、本人の適性を判断するようにしている。(A)
- ・ 退職者の応募が多く、各人が積んできた豊富な経験や知識をいかすべきと考えている。
現状では、社会的経験があるにも関わらず、団体では新人扱いとなるため、その人の豊かな経験をどういかすか、苦戦している。(B)
- ・ 地域的な事情から、支援のために長距離の移動に耐えられる体力や運転免許のある人を望んでいる。(B)

④支援者の育成の現状

【主な内容】

- ・ 被害者の声を聞く機会やロールプレイを研修に取り入れることが、実践的な支援の実施の上で必要である、受講者のモチベーションの維持に役立つという声が多くあった。
- ・ 被害者支援に関する知識については、精神科医や警察職員、弁護士等の専門家から知識のみでなく実例を含めた話を聞くことで、身に付きやすくなるという声が多くあった。
- ・ 法律や制度の改正に合わせて研修や勉強会を行う団体が多数あった。
- ・ 研修の中には、支援者又はその候補者だけではなく、啓発の観点から、行政関係者や被害者支援を学びたい一般住民を対象としている事例も見られた。
- ・ 実践を通して育成することが有効と考え、OJTを重視する団体が多くあった。
- ・ 研修後に電話相談を始める場合、ベテランの支援者が同じ部屋にいる中で対応し、随時アドバイスを得ている団体が多くあった。
- ・ メンタルケアや事例検討の目的で、電話相談後すぐにそのケースについて、複数名で検討を行っている団体が多くあった。
- ・ 支援者のスーパーバイズは、臨床心理士や精神科医（内部または外部）が対応している場合が多くあった。
- ・ 相談件数の少ない団体においては、他団体において、法廷付き添いなどの実地訓練を受けることが非常に参考になったという声が多くあった。

【個々の事例等】

○各団体における研修の概要・特徴

- ・ 初級段階では「受付員」として相談者が何を求めて相談したいのか聞き取る能力を身につけてもらうことを目指し、次の段階として「相談員」として相談者の話を聞き出し、問題点を整理し、どこにリファーするか判断する能力を磨いてもらうことを目標としている。(A)
- ・ ボランティアは、ボランティア候補生としてボランティアセミナーを受けた後、面接、レポートを経て支援に携わる者として問題ないと判断された場合、週2回、3か月程度の実地研修を行い、直接支援の助手として活動を行う。そのため、ボランティアは、はじめから実地研修が行える人数しか採用していない。ボランティアは支援者になることが前提であり、手厚くマンツーマンで指導している。(A)
- ・ 支援者の育成のため、基礎コースと専門コースを設けている。基礎コースは、啓発の観点から、支援者の候補に加えて行政関係者や被害者問題を学びたい一般住民も対象としている。また、あえて悪い対応例を演じて示し、その中で気づきを得てもらうようにしている。
専門コースは、1回目に「センターの活動について」、「自己を知る」といったワーク、2回目に「直接的支援の実際」としてその詳細の説明、3回目に「電話相談の実

際」として講義の後ロールプレイ、4回目に「電話相談から直接的支援へ」といった内容になっている。(A)

- ・ ボランティア養成講座は7、8月に受講生を公募し、10月のオリエンテーションから翌3月まで継続的に研修を続ける。月2、3回の研修の中で早い段階で電話相談を受け始める。また研修とは別に毎月相談検討会があり、その中で電話相談のやり方、それぞれが受けた相談や記録の助言・検討や難しいケースへの対応を学び、4月から電話相談員としての活動を正式にスタートする。ボランティア養成講座修了者は2、3年の経験を積んだ後、力がつけば本人の希望によりシェルタースタッフになることができる。シェルタースタッフとして配置された後は各シェルターの責任者を中心にシェルターごとにケースカンファレンスを行う。

また、経験年数に関わらず、全支援者がスキルアップ講座を受講している。スキルアップ講座の内容は、新たに制定・改正された法律、児童虐待防止法、児童相談所の役割について職員の話、身体障害者、(被害を受けやすい)知的障害者、人格障害者との向き合い方、基本認識、一定の距離を保つための係わり方、児童虐待専門の弁護士の話、里親の講演等であり、実際に相談を受ける中で知識が不足している領域について、講師を呼び知識を補う。(D)

- ・ 相談員については、研修受講後、1年間のインターンを経て、理事会の承認を受け、1人立ちする、という形をとっている。(C)
- ・ 全支援者を対象とした団体内部での継続研修は、中級レベルの内容にしている。上級者にとっては、知識を確認する意味で有効である。(A)
- ・ 上級の支援者の育成にあたっては、団体内での実地訓練5回、裁判所傍聴3回を研修に盛り込んでいる。(A)
- ・ 研修科目の中では、臨床心理士が担当する「子どもの被害者と加害」に関する科目が、「参考になった」と受講者から評判が高い。(B)
- ・ 実習として、裁判傍聴に一人で行き、レポートを提出してもらうことを初期の段階で行う。これにより、被害者が裁判所に一人で行ったとき、どれだけ不安かを実感してもらう。(A)
- ・ 研修用教材として、テレビで放映された被害者の事例等を活用している。(A)
- ・ 研修は、上級の支援者が担当している。研修を実施することで、担当者自身も知識・能力を向上することができる。(A)

○ロールプレイ、事例検討等

- ・ 支援者は、月1回3時間、必ずロールプレイとケース検討を実施している。(A)
- ・ ロールプレイでは、支援対象者の家族構成や精神状態まで細かく設定し、電話相談を受け専門家を相談するケース、葬儀から支援を行うケース、法廷から付き添うケースなど、様々な場面設定をして実施している。(B)

- ・ 毎日、事例検討を実施している。ケース検討により自分の足りない知識を把握することができるという一面もある。(A)
- ・ DVやセクハラ、子育て、うつ、母子家庭等様々な相談があるので、前もって全ての知識を詰め込むことは難しく、1件、1件その都度学んでいる。(D)

○外部での研修

- ・ 他機関・団体の見学では、裁判所のほか、刑務所見学を行っている。他機関・団体の連携を強化するため、組織を実際に見学することは重要であると考えている。(C)
- ・ 内部研修以外は、メンバーそれぞれが自分で他機関・団体における研修を見つけ、自主的に受講している。(D)

○その他課題

- ・ 現在の研修では、時間、内容共に満足ではない。事例を検討して、相談者皆が共通認識をもつ必要があると思う。(C)
- ・ 相談件数が少ないため、力を発揮する場がなく、研修を実践につなげにくいという現状がある。実践的な研修を積む場面を持ちにくいことやモチベーションを保ちにくいことが地方で活動する団体の悩みといえる。(C)
- ・ 相談件数が少ないため、実践を踏めず支援者が育たないという現状もある一方で、支援体制が整っていないために相談件数が少ないという状況もあるとは思う。(C)

⑤研修カリキュラム作成の考え方

【主な内容】

- ・ 被害者の立場・心理・法律に関する基本的な知識は座学の中でしっかりと身に付けた後、ロールプレイやOJTの中で知識を実践に結びつける形で吸収することが理想的との声が聞かれた。
- ・ 被害者に対して何ができるかという気づきの視点を研修に組み込むことが必要との声が多く聞かれた。
- ・ 全国の支援者レベルを底上げするため、レベル別のカリキュラムを作成することは必要だが、研修を受ければそれでよい、という誤解が生じることを懸念する声が多く、日々自己研鑽を重ねていくことが重要であるという団体が多数あった。

【個々の事例等】

○研修カリキュラム全般

- ・ 労力をかけてたくさん研修を行っても実際の支援にはなかなか結びつかないという現状がある。実践的なカリキュラムの提案を望む。(C)
- ・ 支援者の底上げを図るカリキュラムや各地域の特殊性・相談件数の特徴を加味したカリキュラムを望む。(B)

- ・ 現在の自分のレベルがどれくらいなのか、支援活動が適切なのかを知るためにも、レベル別の研修カリキュラムが提案されることはよいことだと思う。(C)
- ・ 初級、中級といった区分けが難しいため、その基準をはっきりさせるとレベル別カリキュラムが導入しやすくなる。(B)
- ・ 初級から上級に進むまでのルートを明確にし、受講者が目標を持ちやすくすることが研修を続けるモチベーションの維持にとって重要ではないだろうか。(A)
- ・ 初級・中級までを団体内で実施し、上級・コーディネーターについてはブロックあるいは全国で行うという形であれば、対応が難しいということはないと思う。(B)
- ・ 高齢になると全国レベルの研修に参加して新しいことを吸収していくのは難しいと思われる。(C)
- ・ 支援者それぞれの知識・経験が異なるため、選択式の研修の方がよいと思う。(C)
- ・ ボランティアはそれぞれの能力に合わせてできることを支援すればよいと思う。できないことをやらなければならなかったり、レベルアップを義務付けられると、ボランティア自体をやめたくなくなってしまう。(C)
- ・ 相談員になるために、1,800時間の実務経験を要するなど条件とすることは理想的ではあるが、志願者が少なく、人材が少ない場合には、現実的に困難である。(C)
- ・ コーディネーター、トレーナーといったレベルの支援者は、各団体に確保するのではなく、地区ごとに配置してほしい。(B)

○研修カリキュラムに盛り込む内容

<研修項目>

- ・ 被害者に直接関わらない活動を行うボランティアについては、文献学習で被害者支援を行うにあたっての基本的な姿勢を学ぶのみでよいと考える。(A)
- ・ 被害者支援に関する基本的な知識として被害者の置かれている心理状況や法的立場、カウンセリング等、被害者に精通している専門家の話を聞くのが一番効果的ではないか。(A)
- ・ 研修内容の一つとして、「被害者への対応の際にはしてはならないこと」をマニュアル化するとよいのではないか。(A)
- ・ 法廷で必要とされる法律の知識（刑事訴訟法、判例判決文等）はカリキュラムに取り入れるべきである。(A)
- ・ 相談員には本人の資質的なものが大きな影響を及ぼすため、こういう研修をすればパーフェクトということはないが、誰でも一定レベルで身に付けられるのは法的な知識といえる。(D)
- ・ 社会福祉に関する相談はあまりないため、知識としては知っておくとよいが、研修として差し迫った必要性があるわけではない。(C)
- ・ 家事支援一つをとっても、子供が障害を持つ場合など様々なケースがあり、学ぶべき

ことがたくさんある。(B)

- ・ 支援にあたっては、その場限りでなく、その人に視点をあてて中長期的な支援を行うことが重要であり、そうした支援者のあり方についてもモデル案に盛り込むべきである。中長期の支援となると、自助グループへの支援が非常に重要となる。(A)
- ・ 実際のケースがあるわけではないが、マスコミ対応について研修で充実されるとよい。(C)

<学習方法>

- ・ 中高年になると、知識を覚えようと思っても覚えられないが、事例を通して学べば、頭に入りやすい。(C)
- ・ 事例検討の研修教材としては、グループディスカッション等で、自分達で考えた後、最後に望ましい対応について講師（またはビデオ）が答えるような形式のものがよい。(C)
- ・ 相談件数が少ないため、他地域のものであっても、事例を提供してもらえると大変役に立つ。(C)
- ・ Eラーニングの導入については、直接講師の話聞き、質問をやり取りしながら学ぶことが被害者支援には必要であるという声が多く、反対意見が多い。また、実際にEラーニングで内容を理解することは難しいと考えている。(B)
- ・ Eラーニングは、テキストによる研修よりも、楽しんでできる部分があり、基礎的な共通のレベルの研修としてはよいと思う。(C)
- ・ 被害者の声を聞くのは、映像等で教材があれば、利用したい。手記を読むよりも、被害者の顔が見える形で声を聞く方が、心に入るし、映像であれば、仲間と共有できるため、感情移入して極度に落ち込むことも防げる。(C)

○研修カリキュラムの運営に当たっての留意点

- ・ 研修は、同じ講師が年間を通じて同じテーマで行う方が学びやすい。(A)
- ・ 学問的な研修の場合、その理論をどう支援に繋げることができるか、実際の支援の中で考えることが重要であり、相談件数が少ない団体では、それが難しいかもしれない。(A)
- ・ 司法、社会福祉、心理学のどの分野であっても、被害者支援について理解している人に教えてもらうことが重要である。(A)
- ・ 事例検討の場合には、検討した内容を指導・評価する者が必要である。(A)