

(2) イギリス

1) 沿革

イギリスでは 1964 年の犯罪被害者補償制度による経済的支援から始まり、1974 年には民間ボランティア支援組織による犯罪被害者支援、1980 年代には二次被害防止など刑事手続における被害者の保護を経て、1990 年の「被害者憲章」によって経済的支援、民間ボランティア組織 (Victim Support) による支援、刑事手続上の被害者保護施策の展開、ストーカー対策法や性犯罪者法などの被害類型に応じた刑事立法の整備がされた。この被害者憲章により被害者への手厚い保護が図られた。

2) 行政機関

管轄は内務省 (Home Office) であり、民間ボランティア団体 (Victim Support : VS) へ財政的援助を行い、その役割を委託している。委託内容は、第一に、被害者が信頼できる相談者の紹介、第二に、被害者の権利についての助言、第三に、警察や法廷の手続に関する情報提供、第四に、賠償や補償制度について分かりやすく教えること、第五に、その他カウンセリングなどの被害者救済に役立つ情報の提供、である。また VS と共同で被害者ケアユニット (Victim Care Unit) 及び証人ケアユニット (Witness Care Unit) の 2 つの試験的な枠組みを実施し、支援サービスの質の向上を図っている。

3) 民間被害者支援団体

政府・政府の委員会、地方自治体、警察等から補助金の財政的援助を受けて活動している民間団体 (Victim Support、クルーズ遺族ケア、SAMM) もあるが、個人や企業からの寄付金、資金調達のためのイベント主催、出版などを財源として活動している民間団体も多数存在する。ここでは、代表的な民間被害者支援団体について紹介する。

VS (Victim Support)

組織の概要

1974 年に誕生した VS は本部をロンドンとし、全国 (イングランド、ウェールズ、北アイルランド) に 331 の支部と刑事裁判所と治安判事裁判に証人サービスを設置している。

スタッフは、約 15,000 人 (約 10,000 人のボランティア相談員、約 3,500 人のボランティア運営委員、約 1500 人の事務局職員 約 93% がボランティア) で、シニア・コーディネーター、コーディネーター、ボランティアの事務局員と相談員から成る。

なお、組織編成、研修制度等については、近年大幅に改訂される見込みである。

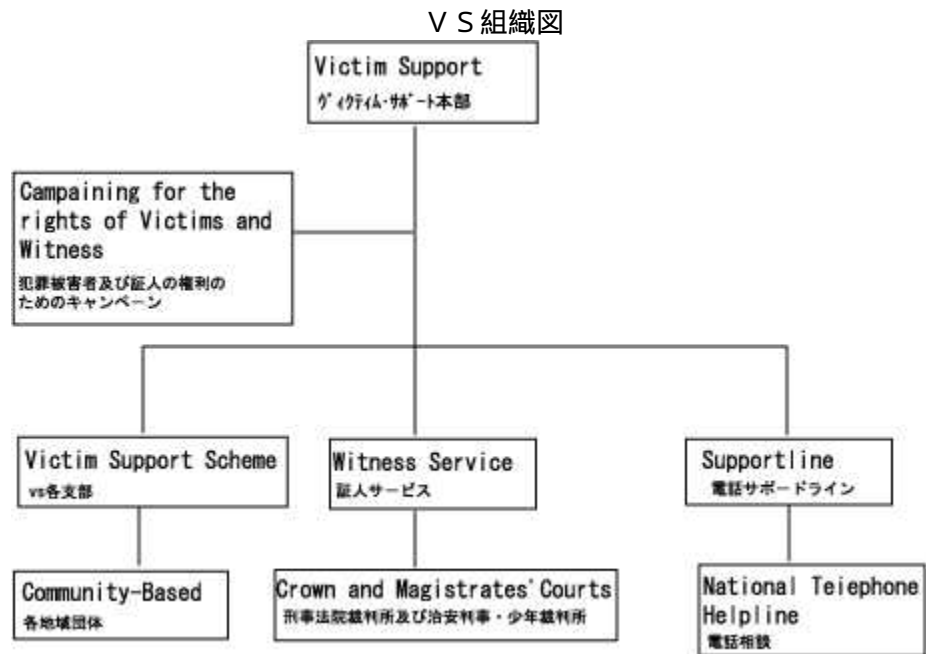
主な活動内容

- 犯罪被害者と証人、その他の親族、友人等に対し、情報提供等の援助をする。
DV や重大な性犯罪被害、幼児期に性的虐待を受けた成人サバイバー、殺人被害者遺族等に対する長期にわたる (数ヶ月から数年) 専門的訓練を受けた相談員による支援を行う。
 - ・ 裁判所、病院、警察、保険・社会保障機関等への付添いサービス
 - ・ 犯罪被害者補償制度の申請手続・不服申立の補助
 - ・ 保険・社会保障、住宅問題等に関する情報提供、助言
 - ・ 被害者の住居・個人資産に対する被害防止の助言
- 被害者問題の調査結果を社会に広めることによる啓発を行う。

- ・ 犯罪の影響や被害者のニーズに関する社会の理解を得るための調査と啓蒙活動
- ・ 危機介入としての被害者の精神的支援についての調査と啓蒙活動
- 約 40 万人に証人サービス (Witness Service) を実施する。
 - ・ 警察や裁判所とは無関係なサービスであり、無料で、個人の要求に適合する。
 - ・ 事前に裁判所見学を実施し、事務等の手続を説明し、当日混乱の無いようにする。
 - ・ 裁判所の待合室等で加害者と会わないように気をつける。
 - ・ 17 歳以下の証人、家庭内暴力、性的暴力の被害者は、被告と顔を合わせることが無いように、希望によりスクリーンやビデオリンク方式で証言できるよう支援する。
 - ・ 出廷の影響と経験に対処する上での精神的支援をする。
 - ・ 訴訟結果に関する情報を証人が入手する際の支援をする。

< 本部のみの活動 >

- V S 全体の活動方針を決定する。
- 年 1 回の総会、セミナー、各種イベントを開催する。
- V S 地方組織や証人サービスの把握や指導をする。
- スタッフのトレーニング、ボランティアの養成や教育のためのマニュアルを作成する。
- 政府との連絡窓口となる。



研修制度の特徴

< 基準に基づいた研修 >

- ・ イギリスでは、全国サービス基準 (National service standards) においてサービス従事者の基準が示され、全国職業基準 (National Occupational Standards) において、全国サービス基準を守るために必要なスキルや知識が示されている。これらを遵守して研修を実施することにより、ハイレベルな

統一化が図られる。

- 各地方支部の支援活動の質を確保するため、V S 全国基準(Victim Support s National Standard) を設定し、内部評価を行っているが、同基準の中に教育も盛り込まれている。
 - 1 部 : Victim Support の目的、価値観と原則
 - 2 部 : Victim Support のガバナンスと管理運営基準 : 計画、資金調達、財務管理、雇用契約、教育、広報活動、情報管理、IT 利用などについて
 - 3 部 : Victim Support の支援サービス提供基準 : 地域支援サービス、証人サービス、守秘義務、提供すべきではないサービスなどについて

< ボランティアの育成 >

- 採用
ボランティアの選考は、スタッフが監督しながら、1 対 1 又はグループを通じてインタビューを行い、態度、偏見の有無、先入観等で判断する。2 ~ 3 週間にわたって 6 時間のトレーニングをした後、仮採用し、警察が身元調査後、本採用する。
- 中核 (基礎) となる研修 (Core learning)
V S で働き始めて被害者と接する前のすべてのボランティアが受ける。
本部において、DVD 教材を作成し、地方支部に配布、地方支部では、それを基盤としつつ、地域にあった形で実施する。中核教材は基準を統一化するためのものであり、本部では、年に一度改訂をする。
- 初期研修
6 ヶ月程度実施し、初期研修後は本人の希望または推薦により、DV、性犯罪、人種差別による被害等、より高いレベルのプログラムを追加できる (証人サービスに係る研修プログラムも用意)。研修後に一定の水準に達しているか、各支部のマネージャーによる個別面接を実施する。一度合格していても、実際の支援活動の様子が水準に達していないと判断された場合は、リストより除名、ID バッジを返さなくてはならない。
- 上級研修 (Enhanced Learning)
若い被害者、重大犯罪被害者、社会的弱者、恐怖に怯える証人に対する支援について学ぶ。

< 本部におけるナショナル・ラーニング・プログラムの実施 >

- 全国 200 名のトレーナーに含まれる 30 名のアソシエイト・トレーナーによる 100 余りのプログラムを実施。トレーナーの法的知識を深めるため、弁護士等を講師として呼んでいる。
- 地方支部にはマネージャー、資格を付与する担当者があり、トレーナーには、V S 基準に達した地方支部のマネージャーになるケースが多い。

< 行動指針となる各種マニュアルの作成 >

- “ The National Office Learning and Development Department Handbook ” :
本部学習及び発展部門ハンドブック
 - 1 部 : 異なる役割 : 学習及び発展部門内における各職種の役割を規定
 - 2 部 : 品質保証システム : 研修のトレーナー、教材、会場など質の高い教育を実施するための規定
 - 3 部 : 書類作製方法 : 良い教材を作るための指針
 - 4 部 : 学習教材の見直し : 教育実施後に振り返りデータを収集し再評価
 - 5 部 : アソシエイト・トレーナーの管理 : アソシエイト・トレーナーの採

用方法、要件、研修、責任など
 6 部：会員との関係：ボランティアや職員、役員の研修、V S / N V Q と
 の連携について

Victim Support –Helping people cope with crime-
 Volunteer Core Learning –Victim Support Services – court and community
 Issued: June, 2006

モジュール名	教材の内容
01 中心的に使う教材のガイダンス	ボランティアの人々が学ぶ中心的プログラム -コミュニティサービスとコート トレイナーの導入とガイダンス
02 犯罪の影響	犯罪の影響 - コミュニティ : (トレーナーのメモ)
	犯罪の影響 - コミュニティ : (配布資料)
	犯罪の影響 : (スライド)
	犯罪の影響 - 裁判所 : (トレーナーのメモ)
	犯罪の影響 - 裁判所 : (配布資料)
	犯罪の影響 : (スライド)
	犯罪の影響 : (E ラーニング)
03 被害者支援への働き	犯罪被害者支援：裁判所とコミュニティに対してボランティアが中心となっていく活動
	犯罪被害者支援：裁判所に対しボランティアが中心となっていく支援に関する追加資料
04 多様性の浸透と平等な奨励	多様性の浸透と平等な奨励 : (トレーナーノート)
	多様性の浸透と平等な奨励 : (配布資料)
	多様性の浸透と平等な奨励 : (E ラーニング)
	多様性の浸透と平等な奨励 - コミュニティと裁判所 : (スライド)
05 支援の仕方	支援の仕方 - 地域サービス : (トレーナーノート)
	支援の仕方 - 地域サービス : (配布資料)
	支援の仕方 - 地域サービス : (スライド)
	支援の仕方 - 地域サービス : (E ラーニング)
	初期のサービス利用者とのコンタクトの取り方 - 地域サービス : (E ラーニング)
	Support skills 支援の仕方 - 裁判所からの支援 : (トレーナーノート)
	支援の仕方 - 裁判所による支援 : (配布資料)
	支援の仕方 - 裁判所による支援 : (スライド)
	支援方法の重要点 - 裁判所による支援 : (E ラーニング)
	初期段階のサービス使用者とのコンタクトの取り方 - 裁判所による支援 : (E ラーニング)
	犯罪被害に対する賠償金 : (E ラーニング)
	攻撃される危険がありそして脅迫されそうな被害者 - コミュニティによる支援と裁判所による支援 : (E ラーニング)
	攻撃される危険がありそして脅迫されそうな被害者 - コミュニティによる支援 : (E ラーニング)
06 刑事裁判の進め方	刑事裁判の進め方 : (トレーナーノート)
	刑事裁判の進め方 : (配布資料)
	刑事法院における刑事裁判の進め方 : (E ラーニング)
	刑事裁判の進め方 - 治安法院において : (E ラーニング)
	攻撃される危険がありそして脅迫されそうな被害者 - 裁判所における支援とコミュニティによる支援 : (E ラーニング)
	攻撃される危険がありそして脅迫されそうな被害者 - 刑事裁判の進め方 : (スライド)
07 若年犯罪被害者への支援 - レベル 1	若年犯罪被害者への支援 - レベル 1 : (トレーナーノート)
	若年犯罪被害者への支援 - レベル 1 : (配布資料)
	若年犯罪被害者への支援 - レベル 1 : (E ラーニング)
	若年犯罪被害者への支援 - レベル 1 : (スライド)

前ページ「01 中心的に使う教材のガイダンス」に記載のあるプログラム例を記載する。

< Sample (1) Outline for community service volunteers >

日 程	内 容
【第1日】	・研修の紹介 ・犯罪の影響（犯罪の種類、賛成／反対、個人的な犯罪経験、喪失への反応、復習、ケーススタディ、実習）
【第2日】	・犯罪の影響（ビデオ鑑賞（暴力の存在）、深刻な影響を受けた被害者、実習）
【第3日】セッション「多様性の手引き」を受講済みであることが望ましい	・犯罪の影響（被害者非難） ・平等と多様性（平等と多様性の定義、不平等に扱われる経験、ある地域に対する個人的な固定概念、人種の平等、言語と専門用語、虐待のサイクル、ケーススタディ、実習）
【第4日】（イブニングセッション）	・支援の仕方（模範的な接触、励まし方における技術支援、尋ね方、反映と要約、4つの行動支援技術、実習）
【第5日】	・支援の仕方（電話連絡、自己紹介（何と言うか、技術練習）、復習、守秘義務、保険と犯罪予防（CICA）、情報と実用的な支援、情報伝達に必要な技術、実習）（休憩を含む）
【第6日】（イブニングセッション）	・支援の仕方（感覚と感情への対応、難解な行為への反応、グループコミュニケーション、実習）
【第7日】	・支援の仕方（同意と復習、大詰めの研修、学んだ技術の統合、もしもの場合の対応、実習） 講演
【第8日】	・若者被害者支援（若者被害者への対応の導入、サービスの枠組みとガイド、若者支援バックの紹介、価値観と信念、児童育成、実例研修、若者とのコミュニケーション、周辺環境への理解と対応、もしもの場合何と言うか） ・トレーニング最終日のまとめ

< Sample (2) Outline for community service volunteers >

「VS の為に働く」モジュールを履修済みである必要がある

日 程	内 容
【第1日】 「犯罪の影響」相違学習セッション受講済みであることが条件	・犯罪の影響（犯罪の種類、賛成／反対、個人的な犯罪経験、喪失への反応、ケーススタディ、実習）
【第2日】（イブニング・セッション）	・犯罪の影響（ビデオ鑑賞（暴力の存在）、深刻な影響を受けた被害者、実習）
【第3日】 「多様性への手引き」セッション受講済みであることが望ましい	・公平性と多様性（平等と多様性の定義、不平等に扱われる経験、ある地域に対する特定の固定概念化、人種の平等、言語と専門用語、虐待のサイクル、ケーススタディ、実習）
【第4日】 「支援技術の鍵」「本サービス使用者と初めての接触」セッション履修済みであることが条件	・支援技術（4つの行動支援技術、電話連絡、自己紹介（何と言うか、技術練習）、守秘義務、感覚と感情への対応、犯罪の損害 賠償、保険、犯罪予防、実習） ・講演
【第5日】 「攻撃される危険がありそして脅迫されそうな被害者」セッション履修済みが望ましい	・支援技術（情報と実用的な支援、情報伝達に必要な技術、同意と復習、難解な行為への反応、大詰めの研修、実習） ・講演
【第6日（イブニング・セッション）】	・支援技術（学んだ技術の統合、もしもの場合の対応、グループコミュニケーション、実習）
【第7日】	・若者被害者支援（若者支援バックの紹介、価値観と信念、若者とのコミュニケーション、周辺環境への理解と対応、もしもの場合何と言うか） ・トレーニング最終日のまとめ

Women's Aid

組織の概要

女性や子供へのドメスティックバイオレンス（家庭内暴力や性暴力）の問題に取り組むイギリスのナショナルチャリティー団体。1960～1970年代にかけて女性解放運動が盛んになり、女性に対する家庭内暴力の問題が注目されるようになったことをきっかけに、1974年に初期の Women's Aid（女性援助同盟）が設立された。

ドメスティックバイオレンス被害を受ける女性のエンパワーメント、ドメスティックバイオレンス被害を受ける子どもの援助、女性によるサバイバーの事情聴取、ドメスティックバイオレンスによる損害／不利益への対策、格差のないサービスの推進などを目標とし、年間、約25万名の女性と子ども（被害者）を援助している。

メンバーシップ制をとり、女性や子どものドメスティックバイオレンス被害のサポートに協力できるメンバーを募集している。全国ネットワークでサポートしているドメスティックバイオレンスのローカル組織は300以上に及び、避難施設／アウトリーチサービス／児童サービス／テレフォンヘルプライン／インフォメーションサービスなど500以上のプロジェクトを手がけている。

主な活動内容

< 相談業務 >

- ・ 24時間のフリーダイヤルによるドメスティックバイオレンスのヘルプラインを設置。ドメスティックバイオレンスを経験している女性と子ども、その友人や家族、ドメスティックバイオレンスを経験する女性や子どもをサポートする専門家を対象とし、英語が話せない者には、翻訳サービスを用意する。

ヘルプラインは、緊急事態のためのサービスであり、女性や子どもの安全を守るために、秘密厳守のサポート、必要な時に必要な情報を与えることを目的とし、一般的な情報やアドバイスを提供するためのものではない（例：女性に緊急避難所を紹介する／カウンセリングサービスを紹介する／オンラインサバイバーブックを紹介する／警察に連絡するなど）。

< 他機関・団体と連携した支援 >

- ・ ドメスティックバイオレンスを受ける女性や子どものためのセーフハウス（安全な家）として、無料で滞在できる避難所を案内する。避難所の住所や電話番号は秘匿であるが、イングランド、スコットランド、ウェールズ、北アイルランドで、500以上の避難所が点在する。ドメスティックバイオレンスを受ける女性で、避難の必要がある場合は、いつでも避難所を利用することができる。ドメスティックバイオレンスのテレフォンヘルプラインで詳しい情報を得ることができる。
- ・ アウトリーチサービスを実施する。例として、地方のインフォメーションサービス、少数民族のコミュニティーの女性に対するスペシャリストアウトリーチサービスなどがあり、近年拡張の傾向がある。
- ・ フローティングサポートと称し、避難所に滞在中の女性のみならず、避難所に滞在していない女性も援助する。特殊のアウトリーチサービスの一種で、（借用形態に関わらず）自宅に留まりたい、緊急事態にある、あるいはそのほか一時的な宿泊施設に滞在しているなどの場合を含めてサポートする。

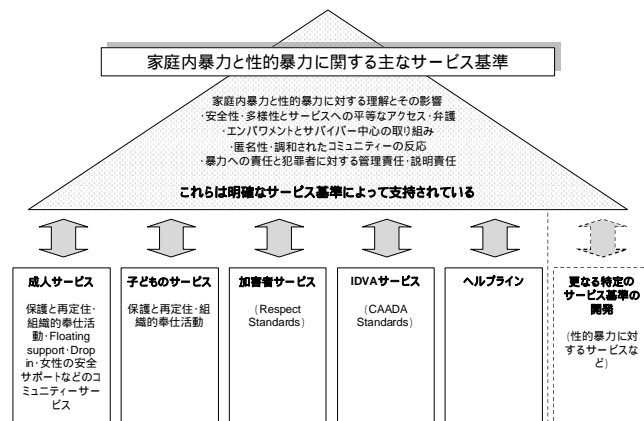
< 各種情報提供 >

- ドメスティックバイオレンスから身を守るための情報と必要な知識を分かりやすくまとめたウーマンエイドサバイバーブック（オンライン版もある）を提供する。
- 子どもの為の活動とサポートサービスを提供する。
- 政府機関に、ドメスティックバイオレンスに関わる法律や政策について専門的意見を提供する。
- ドメスティックバイオレンスに対し理解を深めるための様々なウーマンエイド・キャンペーンを実施する。

研修制度の特徴

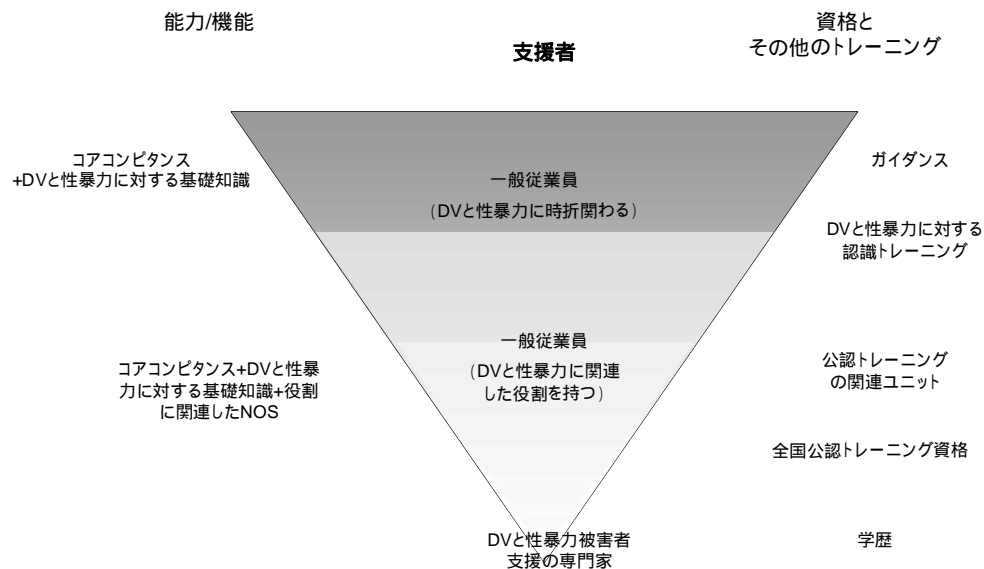
< 作成方法 >

- ドメスティックバイオレンスと性暴力に関する全国サービス基準は、Women's Aid が主体となって作成した。トレーニングを全国的に実施する場合には、まずは、基準を確立することが重要と考える。



- 作成にあたっては、まず、Women's Aid が原案を作成し、WEBサイトでパブリック・コメントを実施、寄せられた意見を反映して、再度パブリック・コメントにかける、という方法をとっている。ドメスティックバイオレンスと性暴力における研修カリキュラムだけであるが、非常に時間がかかるやり方であり、大変な作業である。
- 研修カリキュラムの内容は、コンピテンシーを重視したものにしている。Women's Aid では、コンピテンシーを、知識やスキルを含む高業績者の行動特性と捉えている。知識やスキル、経験に比べ、明確になりづらいが、業績には大きな違いをもたらすものであり、トレーニングをすることができる能力と考えている。

支援者のためのコアコンピタンス



< 研修内容 >

- 研修カリキュラムは、レベル別になっているが、レベル基準、研修内容ともにまだ開発途中である。しかしながら、アルコールや薬物依存者の援助者における研修カリキュラムは、レベル3を援助者として働く要件としており、ドメスティックバイオレンスにおいても、そのように設定することになるであろう。
- 開発途中ではあるが、以下、プログラム案の一例を紹介する。
 - ・各単位には複数の学習効果があり、ケーススタディ、観察、学習記録といった様々な評価方法を用いている。
 - ・コースのレベルは資格レベルを表しており、単位は所要時間（指導時間＋コース完了のために想定される学習所要時間）の目安となっている。1単位は10時間に相当し、各単元の学習時間は30時間または60時間のいずれかとなる。
 - ・単位により能力に違いがあったとしても、その受講者の業務に応じて1つのレベルに統一して単位を取る。（ボランティアはレベル1の中から適切な単位をとり、支援職員はレベル2または3の単位をとるなど）

Program

	単元のタイトル	学習効果の数	レベル	単位
A	ドメスティックバイオレンスと性的暴行の力学と影響について	6	3	6
B	ドメスティックバイオレンスと性的暴行の専門家が持つべき役割と技能	7	3	6
C	ドメスティックバイオレンスと性的暴行について危機現場における専門家の役割	4	3	3
D	ドメスティックバイオレンスと性的暴行に関するサービスのための危機管理と安全対策	6	3	6
E	ドメスティックバイオレンスと性的暴行に関するサービスと協調する地域の対応	5	3	3

F	ドメスティックバイオレンスと性的暴行、および法的問題	6	3	6
G	ドメスティックバイオレンスと性的暴行に関するサービスの均一性と多様性	6	3	6
H	子どもや若者のドメスティックバイオレンスと性的暴行に対するサービス	6	3	6
I	ドメスティックバイオレンスと性的暴行のサービスにおける子どもの保護について	8	3	6
J	ドメスティックバイオレンスと性的暴行のサービスにおける擁護活動	7	3	6
K	職場での効果的なコミュニケーションの促進	3	3	3

Rights of Women

組織の概要

本部はロンドンにあり、女性の法的権利に関する情報、教育、権限強化のためのボランティア団体として 1975 年に設立。女性の法的権利を強めることを目的として、家族法、離婚や関係破綻、子どもとの関わり方、家庭内暴力、性暴力、差別や同性愛者の育児に関する専門家のアドバイスを提供する。

主な活動内容

女性の権利に関する必要不可欠な課題について各種団体にトレーニングを提供する。具体的には無料の電話相談による法的なアドバイスの実施、政策策定者への指針提供、及び出版物を通じた女性の権利の啓蒙をする。

研修制度の特徴

全ての女性を対象に総合的なコースを持ち、要望に応じてカスタマイズされたトレーニングを提供している。研修対象としては、女性団体、ボランティア組織、弁護士、ソーシャルワーカー、雇用主、労働組織代表、法律に関するアドバイザーなどで、トレーニングを通して、個人やサービス機関に女性の権利を効果的に保護することを保証する。

2008 年実施コース
子供と暴力的な父親との連絡法（裁判所の決定がどのように強制力を持つか等） ➤ 半日 2008 年 3 月 19 日 9:30 - 13:00
亡命と移民法（英国での亡命申請、DV 被害者の女性のサポート等） ➤ 全日 2008 年 4 月 23 日 9:30 - 16:00
結婚、離婚に関する法律（法的権利と結婚の結末、宗教的離婚、強制的結婚等） ➤ 全日 2008 年 5 月 7 日 9:30 - 16:30
DV 女性の権利（同棲の家を守る、既婚女性と同性愛パートナーとの権利等） ➤ 半日 2008 年 7 月 2 日 9:30 - 13:00
人身売買された女性の求めるもの（人身売買とは、移民局の対応、性的目的以外の人身売買） ➤ 半日 2008 年 9 月 10 日 9:30 - 13:00
DV と女性の地位の確保（移民法上、違法状態の女性の保護） ➤ 半日 2008 年 10 月 23 日 9:30 - 13:00
DV 生き残り女性をサポートする（DV が女性と子供に与える影響等） ➤ 全日 2008 年 7 月 4 日、11 月 27 日 9:30 - 16:30
性的暴行被害のサバイバーをサポートする（性的暴行の現実と種類、移民、難民の女性サポート等） ➤ 全日 2008 年 7 月 5 日、12 月 3 日 9:30 - 16:30
裁判への道（結婚の崩壊と離婚、お金について、同棲カップルの権利等） ➤ 半日 複数日程 13:00 - 16:30

避難所を見つける（亡命の申請、手続きを経た資金援助等）

➤ 半日 複数日程 13:00 - 16:30

費用

半日コース £70 ~ 130

全日コース £100 ~ 160

< 参考 URL >

<http://www.rightsofwomen.org.uk/about.php>

<http://www.rightsofwomen.org.uk/pdfs/2008training.pdf>

REFUGE（研修制度について詳細は把握していないが、シェルターの活動内容について理解を深めるため、掲載する。）

組織の概要

セーフハウス（安全な家）のネットワークとして援助を必要としている女性や子どもに非常時の住宅／宿泊施設を提供している英国のナショナルチャリティー団体。1971年、世界初めての Woman's Refuge として、ロンドンの Chiswick に設立され、1979年にチャリティー団体として正式に登録、毎年約8万名の女性と子どもを援助する。ドメスティックバイオレンスを無くし、女性と子どもが安全に暮らせる環境を築くことを目的としている。

組織管理体制としては議長1名と11名のメンバーによって構成される Council of management が年4回のミーティングを実施。メンバーは、マネージメント、コミュニティケア、資産管理、ファイナンス、マーケティング、法律、医療、セキュリティなど、それぞれの分野における専門家から成る。職員は運営スタッフ、カウンセリングスタッフ、ヘルプラインワーカー、サポートスタッフを含め、有給スタッフは約125名。その他、研修を受けたボランティアが働く。ボランティアスタッフの業務は、24時間のヘルプラインと資金集めに限定される。

ドメスティックバイオレンスによる被害を受ける女性や子どものためのさまざまなサービスを実施。

主な活動内容

- Women's Aid と共同運営で24時間のドメスティック・バイオレンスフリーダイヤルヘルプラインを設けている。ヘルプラインのスタッフは、被害を受ける女性や子どもに心理的サポートと実用的なインフォメーションを提供し、また全国の避難／保護施設を案内する。すべて秘密厳守で実施する。
- Refuge（避難所）としてセーフハウス（安全な家）を提供する。特定な文化背景を考慮して設けられた避難所もある。避難所のタイプは様々で、中には self-contained（個人スタジオ）式のフラットもあるが、それ以外のタイプでも、一つの部屋（個室）と共同エリアにあたるリビングルーム、キッチン、トイレが女性とその子どもに提供される。安全確保のため、男性訪問者は、立ち入り禁止。避難所では、食料、おむつ、洗面用品などの必需品を常備している。また、専門スタッフがそれぞれのニーズに合わせて、援助することが可能（例：医療施設の登録、学校の入学手続、事務弁護士の手配、移民関係の手続、心理的サポートなど）。
- 「アウトリーチサービス」として、自宅に居る女性被害者や、避難所を離れ、新しいコミュニティで暮らし始めた女性をサポートする。
- 「カルチャースペシフィックサービス」として、特定な文化／エスニック系の

女性をサポートする。異なる文化背景を持つ女性の特定の需要に着目し、作られたサービスの枠組みとしてアフリカ系、アフリカカリブ系の女性のための Refuge サービス、東南アジア系の女性のための Refuge サービス、ベトナム / アジア / ソマリア / トルコ系女性のためのサービスがある。

- 本団体の特筆すべきプログラムとして、Policy Statements (ポリシースタートメント / 政策に関わる立言) の 3 つのセクションがある。

Provision	住居支援 / 経済的支援 / 心理的支援 (子どもなど)
Prevention	社会や若者の教育 / ジェンダーの平等化 / 専門人員の研修 / 被害の再発防止など。
Protection	法的支援 / 警察の対応の効率化 / ドメスティックバイオレンスに関わる犯罪訴追手続などの改良 / ドメスティックバイオレンスによる殺人の立法措置の改善など。

- ドメスティックバイオレンスの影響と女性や子どものためのサービスの効果について調査研究を行っている。例えば、革新的で優良なサービスによってドメスティックバイオレンスの分野をリード / (地方と国家レベルの) 政策と戦略のすすめ / 刊行物の発表など。最近のリサーチとしては「ドメスティックバイオレンスが幼児に与える影響に関わるスタディー / ドメスティックバイオレンスが女性と子どもに与える影響のケースワークの分析 (詳細 : Refuge ホームページ参照 : <http://www.refuge.org.uk/>)」がある。

- Refuge ワーカーの援助活動範囲としては以下のものがある。

<ul style="list-style-type: none"> ➤ 安全な住居を探すためのサポート ➤ 資金計画のサポート ➤ 医療サービスのアクセス ➤ 学校の入学手続 ➤ ローカルコミュニティやカルチャーサービスのアクセス ➤ 法的アドバイス、法廷の付き添い ➤ 安全計画の策定 ➤ トレーニング、教育、就業サービス
