

令和6年度

全国犯罪被害者等支援実務者会議

地方公共団体における 犯罪被害者等支援

警察庁長官官房犯罪被害者等施策推進課
地方公共団体アドバイザー



犯罪被害者等支援
シンボルマーク
「ギュっとちゃん」

本日の内容

- 総合的対応窓口の現状と活性化について
- 被害者等が置かれている現状の理解
- 被害者等から相談を受けるにあたって
～準備、実際、留意点～
- 相談を受ける人（支援者）自身の問題

総合的対応窓口の現状(1)

被害者等への調査結果(抜粋)

	回答数	総合的対応 窓口の利用			
令和5年度犯罪被害 類型別等調査 ※1	819人	2.6%		10年より前に 被害を受けた	10年～3年前に 被害を受けた
				0.5%	4.2%
					3年以内に 被害を受けた
					12.2%

※1 インターネットによるモニター調査により、有効回答者（1,670人）のうち、調査条件に適合した回答者819人を「犯罪被害者等」とした。

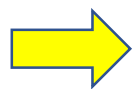
総合的対応窓口の現状(2)

総合的対応窓口への調査結果(抜粋)

	回答数（回収率）	相談あり	相談が多い罪種
犯罪被害者等暮らし・ 支援検討会 （くらしえん）※1	364自治体 （20.3%）	18.0%	①傷害・暴行 ②財産犯罪
尾崎 万帆子（白梅学園 大学子ども学部）※2	784自治体 （45.0%）	22.2%	①傷害・暴行 ②DV・虐待・ストーカー

※1 地方公共団体における犯罪被害者支援総合対応窓口調査 報告書（2016）

※2 市区町村における犯罪被害者支援施策の現状と課題 ―全国市区町村に対するアンケート調査結果から―（日本被害者学会第33回学術大会,2023）



- ・総合的対応窓口にご相談しない被害者等は、相当数存在する。
- ・相談している被害者等は、傷害・暴行、財産犯罪、DVなどが多い。

総合的対応窓口を活性化するために

- * インターネットやSNS、広報誌、啓発イベント等により、窓口の周知を図る。
- * 関係機関への周知（役割の相互理解）、連携を図る。
⇒ 多機関ワンストップサービスの構築（都道府県）など
- * 地方公共団体内での連携を図る。
⇒ 機関内ワンストップサービスの構築（都道府県、市区町村）など
- * 窓口の役割の再認識
⇒ どんな人をどこまで支援するか。

総合的対応窓口への相談者の実態(1) ～横浜市を例に～

令和5年度 横浜市の総合的対応窓口における初回相談者の属性
(実数:年度をまたいだ相談を除く)

		人数(N=360)	%
被害者との関係	本人	191	53.1%
	家族	38	10.6%
	関係機関	122	33.9%
	その他	9	2.5%
相談契機	チラシ・リーフレット	32	8.9%
	市広報誌	23	6.4%
	インターネット	54	15.0%
	関係機関からの紹介	89	24.7%
	関係者からの相談	122	33.9%
	その他・不明	40	11.1%



- ・警察、市関係部署、支援センター、弁護士等の関係者からの相談が3割
- ・本人、家族からの相談でも、関係者からの紹介が 約25%

総合的対応窓口への相談者の実態(2) ～横浜市を例に～

令和5年度 横浜市の総合的対応窓口における初回相談者の属性
(実数:年度をまたいだ相談を除く)

		人数(N=360)	%
被害から相談	継続中	92	25.6%
までの期間	翌日から1週間	34	9.4%
	1週間から3か月	100	27.8%
	3か月から1年	56	15.6%
	1年から5年	28	7.8%
	5年以上	15	4.2%
	不明	35	9.7%



- ・被害から3か月以内の相談が 37.2%
- ・一方で、5年以上経ってからの相談も 4.2%

多機関・機関内連携を進めるために

＜連携強化について＞

- * 実務者レベルでの多機関、他職種を交えた研修や啓発イベント等の開催 ⇒ 企画段階から共に検討、運営する。
- * 関係機関・団体（警察、支援センター、弁護士会、法テラス、司法書士会、病院・診療所協会など）への挨拶回り、事業説明
- * 関連機関・団体、会議体等（社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、障害者地域自立支援協議会、PTA協議会、連合町内会など）における広報啓発

＜相談におけるニーズ把握について＞

- * 見舞金等の申請が入った場合、ほかに支援ニーズがないかを確認する。
- * 見舞金等の支援対象外であっても、できる支援がないかを検討する。

被害後に被害者等が経験する 変化や大変さ(1)

1. 心身の不調

あまりに突然で予期できないことについては、上手く対処できず、
そのため、体も心も一時的に麻痺したような状態になる。

現実感が持てず、「夢の中にいるよう」と話す被害者等もある。被害
直後のショックが落ち着いた後も、様々な症状や反応が出てくることが
ある。 ※急性ストレス反応（ASD）、PTSD、適応障害、うつ病など

2. 周囲の人の言動による傷つき

- ・ 周囲の人たちからの中傷や興味本位の質問、 事実とは異なる噂、
支援者からの配慮に欠けた言動など
- ・ 被害者側の落ち度を指摘される。

被害後に被害者等が経験する 変化や大変さ(2)

3. 加害者からのさらなる被害

- ・ 加害者からの謝罪が全くない。
- ・ 刑事裁判で、加害者にとって都合のいい主張を聞かされる。
- ・ 加害者やその関係者からの再被害の心配

4. 捜査・裁判に伴うさまざまな負担

- ・ 事件について何度も説明せざるを得ない。
- ・ 捜査や裁判への参加に伴う時間的、身体的負担が重くのしかかる。

被害後に被害者等が経験する 変化や大変さ(3)

5. 生活上の問題(1)

・仕事や学校等の困難

- ・ 心身の不調から仕事上のミスが増えたり、同僚とうまくいかなくなる。
- ・ 警察や検察庁での事情聴取や裁判、被害後の様々な手続等に追われ、時間を取られるため、職場の理解等が得られないと仕事を続けること自体が困難になることも。

・経済的な問題

- ・ 生計維持者を失ったり、治療のための医療費、警察や病院などに出向く交通費、弁護士費用の負担などによる経済的困難
- ・ 加害者に支払能力がない場合には、損害賠償金を受け取れないことも。

被害後に被害者等が経験する 変化や大変さ(4)

5. 生活上の問題(2)

・不本意な転居等や住居の問題

- ・ 自宅又はその近辺での被害の場合、住み続けることが辛い、近隣の噂による精神的な苦痛があるなどの場合や、加害者からの再被害の恐れなどのため、住み慣れた自宅を離れ、転居を余儀なくされることも。転居に伴う経済的負担も。

・家族関係の変化

- ・ 被害にあった本人だけでなく、家族もショックを受ける。
- ・ 家族といえども、ストレスの感じ方や被害の受け止め方は異なり、感情の表し方や対処方法も違うため、家族関係がぎくしゃくすることも少なくない。

被害者等が直面する諸問題の拡散

- * 直接的な被害だけでなく、様々な領域において困難に直面する。

(心身の問題、衣食住の問題、刑事手続、民事手続、周囲の無理解、
家族関係における変化、子育て…などなど)

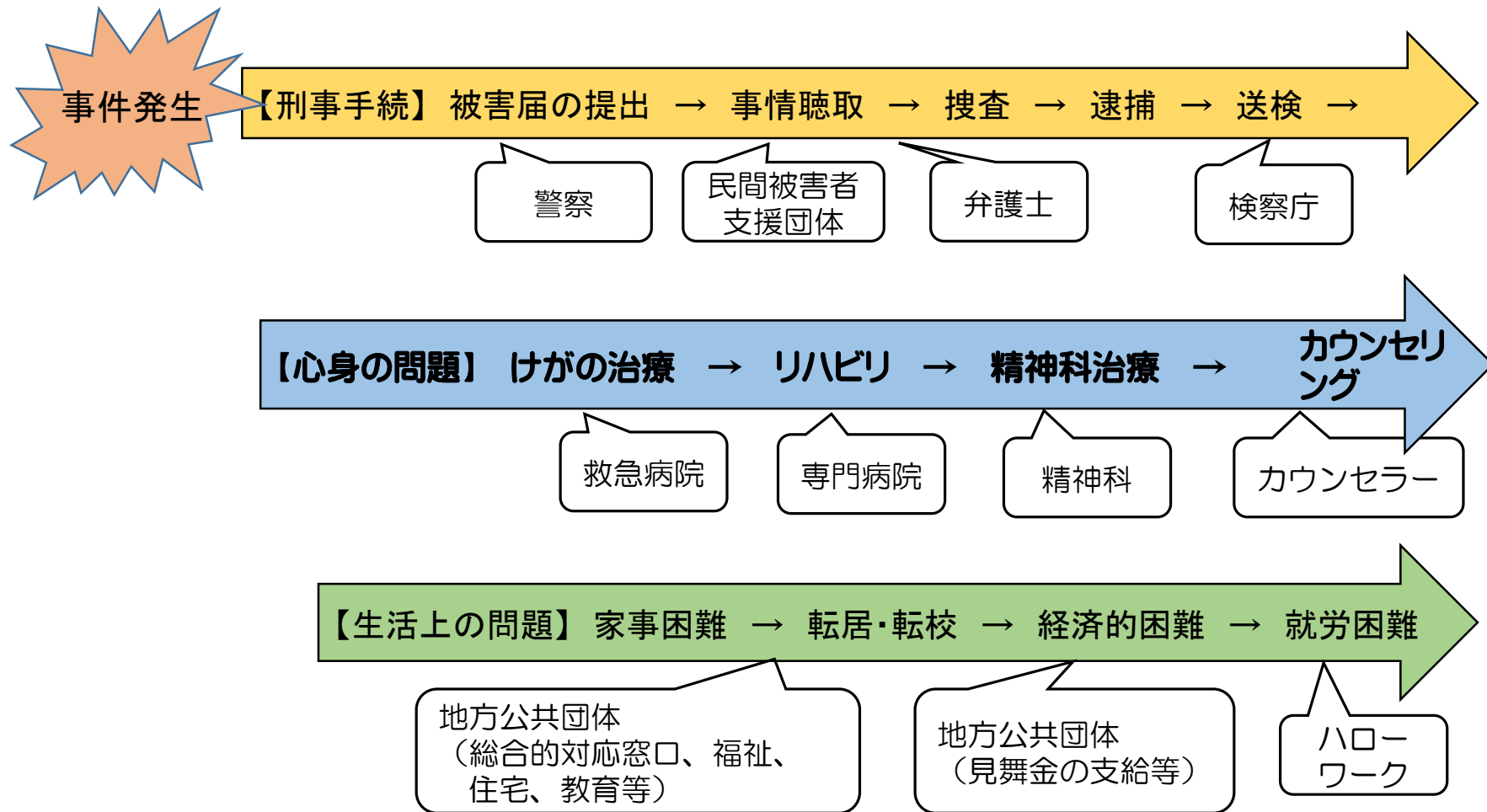
- * 被害者本人だけでなく、家族や周囲の者にまで影響を及ぼす。

➡ 問題の領域間への拡散

- * 被害直後から数カ月、数年、ときには数十年に渡り、様々な困難に直面し、またそのニーズは変化し、持続する。

➡ 問題の時間軸への拡散

被害者等への多機関・機関内連携による 重層的な支援の必要性（例示）



被害者等の支援で関連する部署、 機関・団体の例

全てを把握し、
関係性を作る
のは難しい……

* 地方公共団体内の部署

- ・障害者担当、高齢者担当、子ども担当、DV担当 ・精神保健福祉センター
- ・生活困窮担当、年金担当、保険担当、住民票・戸籍担当 ・教育委員会
(学校)など

都道府県
コーディネーター
への期待

* 犯罪被害者等支援に関係する機関・団体

- ・警察、検察庁、裁判所、矯正機関、保護観察所、民間被害者支援団体、
弁護士会(被害者支援委員会)、法テラス、被害者自助グループなど
- ・医療機関、男女共同参画センター、社会福祉協議会、地域包括支援
センター、その他の自助グループなど

被害者等から相談を受けるにあたって ～準備編～

【事前の準備・場の設定】

* 様式等の整備

- ・相談を受ける際の記録用紙等を準備しておく。「手引き」の相談受理票やアセスメントシートを活用

* プライバシーの確保

- ・電話では、落ち着いて聞き取れる場の確保。専用回線が望ましい。
- ・面談では、可能な限り個室を用意
- ・自宅訪問や、役所外の相談場所も検討

* 安心、安全の保障

- ・個人情報の保護と、それを相談者に伝える。
- ・相談内容に支援者の価値観を持ち込まない(非審判的態度)。
- ・相談記録の扱いに留意(決裁や保管など)

被害者等から相談を受けるにあたって ～実施編（1）～

【相談に際して】

* 話を聴く。安全の確認

- ・緊急時を除いては、相談受理票やアセスメントシートに沿って順番に機械的に尋ねていくような進め方は、被害者等に冷たい印象を与えることにもなるため、注意が必要。相談者のペースで話を聴く。
- ・相談時点での安全の確認

* 被害者等に寄り添うスタンス

- ・まず受け止める。「できること」を明らかにし、「できないこと」については関係機関を案内する。
⇒ 機関内ワンストップサービスだけでは支援が不足し、多機関による支援が必要な場合は、県のコーディネーターにつなぐ。

被害者等から相談を受けるにあたって ～実施編（2）～

【支援に向けて】

* お困りごと、ご希望(ニーズ)を聴く①

- ・被害直後で精神的に混乱している状態や、様々な手続等で疲弊している状況においては、被害者等に「どんなことでお困りですか？」などの質問をしても、うまく答えられない場合がある。
- ・具体的に「～のことでお困りではないですか？」「～のような問題はありますか？」といった聴き方が有効
- ・犯罪被害者等が話しにくそうな様子を示す場合は、「こうした被害を受けた場合は、多くの方が～についてお困りになることが多いのですが、いかがでしょうか？」などと声をかけることで、心理的なハードルが下がる場合もある。

被害者等から相談を受けるにあたって ～実施編（3）～

【支援に向けて】

* お困りごと、ご希望(ニーズ)を聴く②

- ・ニーズは、被害直後、初期、中長期で変化していく。特に、刑事及び民事手続の節目や、被害者等の生活上の変化(進学、就労、退院、転居など)に際しては、注意が必要
- ・目の前の相談者だけでなく、同居家族や別に暮らしている家族等についても、ニーズの有無を確認する。

* ねぎらう

- ・相談の電話を掛けたり、面談に来所することも、被害者等にとっては大変な勇気や気力を要することがある。
- ・「辛い話をよくお話してくださいました。」「いままで、よくがんばって来られましたね。」などの言葉掛けも支援になる。

被害者等から相談を受けるにあたって ～実施編（４）～

【支援の終結】

* 当面のニーズが充足されたとき

- ・被害者等には、長期に渡ってのニーズが想定されるが、当面のお困りごとや希望が満たされた場合は、そこでいったん、支援を終結することもできる。ただし、被害者等が見放されたと感じないように、丁寧に話を聴き、説明する。
また、困ったときはいつでも相談できることを伝える。

* 記念日反応に注意する

- ・大切な家族を被害で失った遺族や身体犯罪の被害者本人等が、事件発生日（命日）や亡くなった人の誕生日等、またはその時期になると心身の調子を崩すことがあるため、電話連絡等で確認するなど留意する。

被害者等に接する時の留意点(1)

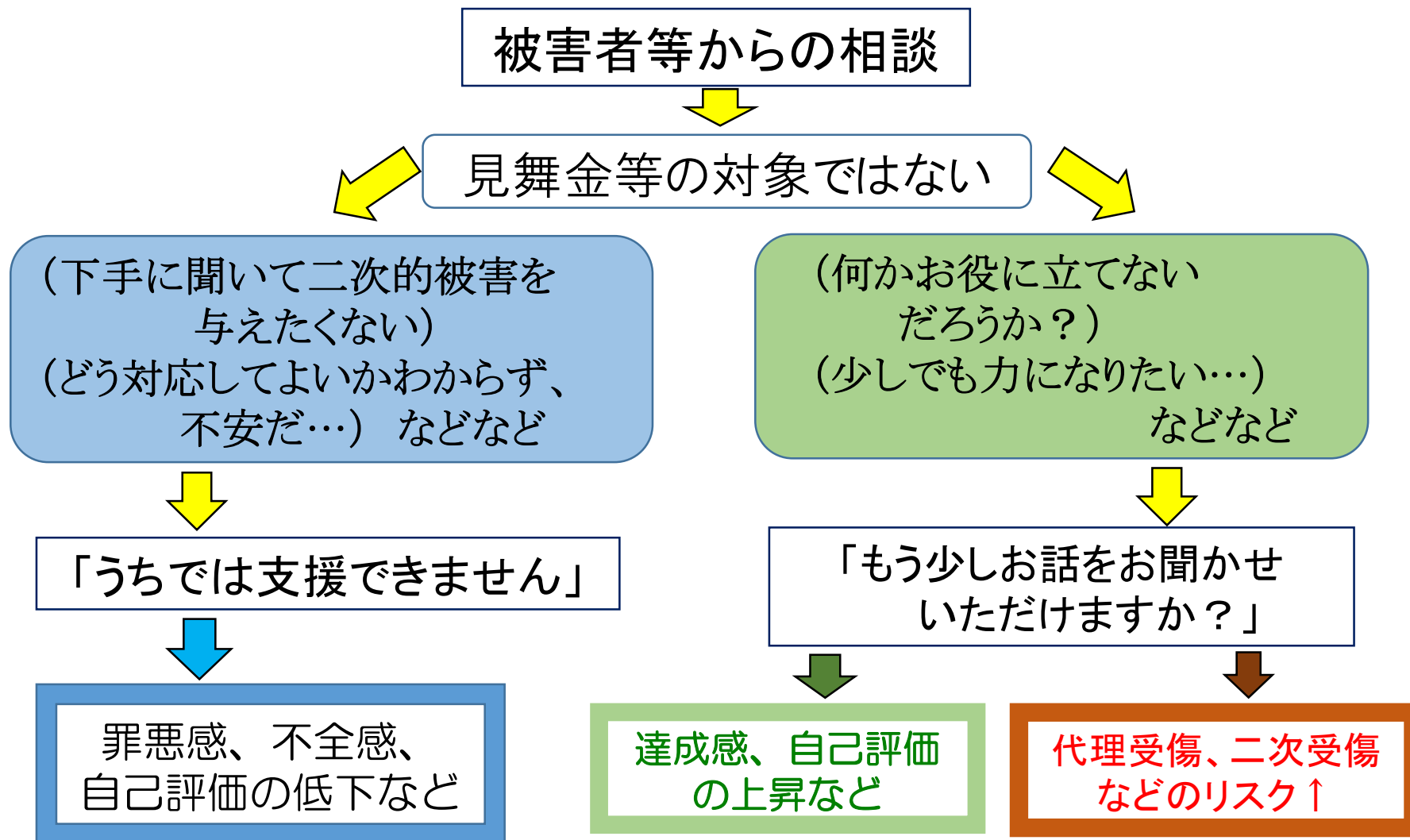
- * 支援者自身の気持ちの中に、被害者等に対する先入観がないか確認する。
 - * 防犯、再被害防止などの観点と、被害者等支援の観点は異なることを意識する。
 - ⇒ 悪いのは加害者であるということを、常に意識する。
(被害者等は、自責の念を強く感じている場合が多い。)
 - * 被害者等のお困りごと、ご希望を丁寧に聞き、それに沿って支援を行う。支援者の価値観や思い込みで支援の押し付けにならないよう注意する。
- ➡ 二次的被害の防止に留意する。

被害者等に接する時の留意点(2)

- * 支援制度の活用は、被害者等支援の目的ではなく手段であることに注意。制度ありき、ではない。
- * 制度の対象でなくても、「何かお役にたてないか」というスタンスで相談を受ける。時として話を聴くだけでも支援になる。
- * 一人で抱え込まないこと。同僚や上司と共有し、必要に応じて庁内の専門職や県のコーディネーター、警察庁の地方公共団体アドバイザー等に助言を求める。

➡ 支援の目的や進め方を再確認する。

相談を受けたときの支援者の気持ちと対応



相談を受ける人（支援者）自身の問題（1）

- * 被害者等の生々しい体験を聞くことで、まるでそれが他人事のように思えなくなってしまう、自らの感情も同様に揺さぶられて、支援者自身の安全感も損ない、恐怖や無力感、強い悲しみや怒り等を覚えることがあり、こうした支援者側に生じる心身のダメージは、
「代理受傷」「二次受傷」などと呼ばれる。
- * 特に代表的な症状が、PTSD（心的外傷後ストレス障害）
- * 下記の項目に当てはまる場合は要注意
 - ・被害者等との面談時、気持ちが揺れる。
 - ・被害者等と必要以上に心理的距離を置きすぎる、もしくは近すぎる。
 - ・些細なことでイライラしたり怒ったりする。
 - ・頭痛、肩こり、不眠等、身体に不調が出る。
 - ・支援者として、自分は役に立っていないと感じる。
 - ・事件（被害）のことが頭から離れなくなる。

相談を受ける人（支援者）自身の問題（2）

- * 代理受傷等は、支援者の精神的な弱さに起因するものではなく、誰にでも起こり得る。必要以上に恐れるのではなく、可能な範囲で予防と対処に努める。
- * 予防と対処については、次のようなことが考えられる。
 - ・一人で抱え込まない(上司や同僚と話せる環境を持つ)。
 - ・自分が傷ついていると感じるときは、そのことを率直に認める。
 - ・対人援助の専門職(公認心理師、臨床心理士、精神科医等)に相談する。
 - ・自分なりのリラクゼーション方法(食事や趣味の活動、軽い運動、家族との時間、ボランティア等の仕事以外の社会活動等)を持つ。
 - ・十分な睡眠を取る。
 - ・仕事と休みのバランスを取り、オンとオフをはっきりさせる。
- * 支援にあたっての重要な判断や対応を支援者任せにせず、組織として対処することも重要