

令和 7 年度「全国犯罪被害者等支援実務者会議」

警察庁長官官房犯罪被害者等施策推進課



犯罪被害者等支援
シンボルマーク
「ギュっとちゃん」

総合的対応窓口における初回相談時の対応について

- 被害者等からの初回相談時に
 - * 何をどのように聴けばよいか
 - * どのように対応すればよいか
 - * どんなことに気をつけるべきか

➡ シナリオロールプレイによるデモンストレーションを見て、

- 不適切と思われる点
- どのように改善するか

について、グループで検討する。

被害者等の置かれている状況、心情に配慮することに留意

令和7年度「全国犯罪被害者等支援実務者会議」 ロールプレイ用想定事例

<事件の概要>

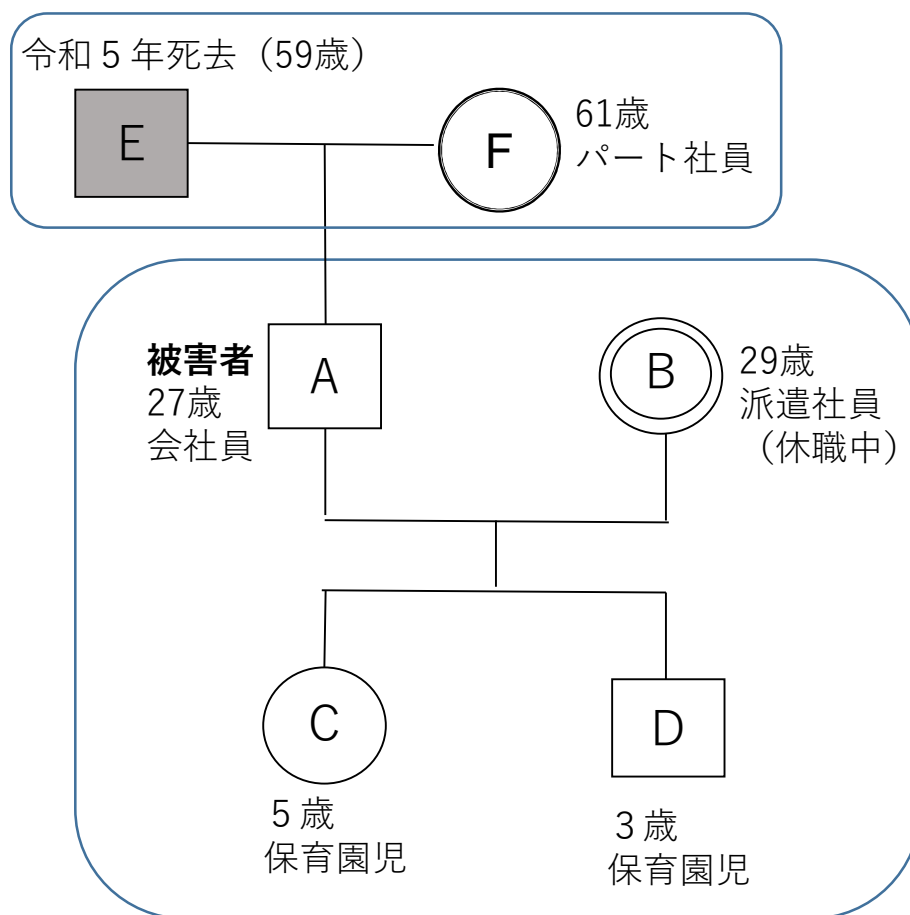
令和7年＊月＊日(金)午後5時ごろ、〇〇県T市内の会社内で、従業員のAさん(27歳)が、上司のZから殴る、蹴るの暴行を受け、腹部内臓の損傷、右手首の骨折、右頭部陥没骨折等の重傷を負った。

他の従業員による119番通報により、Aさんは救急入院し、また病院から警察への通報によってZは逮捕された。

<被疑者の状況>

令和5年にAさんが入社した当初より、上司であるZは、Aさんの勤務態度や仕事ぶりに不満があると称して、大声で怒鳴るなどを繰り返していたが、ここ半年はエスカレートして、頭をたたくなど、たびたび暴力をふるっていた。警察での取り調べに対し、Zは犯行を認めたものの、Aさんにも非がある旨の発言をしている。なお、Zの父が同社の社長で、同様の訴えをしており、Aさんに逆恨みをしている様子がある。

○ 女性 □ 男性
■ 男性死亡 ◎ 相談者



<被害者家族の状況>

- 被害者Aさんは、工務店に勤務する会社員で、主たる生計者である。
- 妻Bさんは事務の派遣社員で、週4日勤務であったが、夫の被害後、休職中。
- 長女のCさん、長男のDさんは、保育園児で、Dさんは3歳児健診の際、発達の遅れの可能性を指摘されている。
- Aさんの父は令和5年末に59歳で病気で死去、母のFさんはAさん一家の近所で一人暮らしをしており、遺族厚生年金とパート収入で生活している。

※支援調整会議は、事件から10日後に開催される予定。

＜T市の総合的対応窓口への相談経過＞

- ・ 事件の3日後、〇〇県警察から〇〇県犯罪被害者等支援コーディネーターに電話による情報提供があり、コーディネーターは、家族のBさんと面談した。
その後、コーディネーターからT市の総合的対応窓口へ電話連絡があり、下記の内容が伝えられた。
 - * 事件の概要、被疑者の状況、被害者家族の状況についての概要説明。
 - * 数日後に支援調整会議が予定されており、参加してほしい。
 - * 経済的な不安があり、取り急ぎ、T市の見舞金を申請したいとのことで、そちらに連絡するように伝えた。電話があったら、対応のほど、よろしくお願いしたい。
- ・ 上記連絡があった翌日に、BさんからT市総合的対応窓口電話がかかってきた。

グループワーク①

- ・各グループで決められている進行役を中心に検討を進め、発表役の方が記録してください。
- ・話し合いの時間は20分です。

<各グループで、下記の項目について話し合ってください>

- * 不適切と思われる点
- * それをどのように改善するか
- * その他気付いたこと、感想など

機関内ワンストップサービスによる調整時の対応 について

- ・ 被害者等からの相談に応じ、機関内ワンストップサービスによる支援の調整が必要と総合的対応窓口が判断した際に
 - * どの部署(課)に
 - * どのように連絡し
 - * どのように調整するか
- ➡ シナリオロールプレイによるデモンストレーションを見て、
 - 不適切と思われる点
 - どのように改善するかについて、グループで検討する。
- ※ 被害者等の置かれている状況、心情に配慮することに留意
- ※ 総合的対応窓口以外の職員は、被害者等に対する理解が不十分である場合が多いことに留意

【機関内ワンストップサービスによる調整時の想定】

＜Bさんとの面談結果から＞

見舞金の申請についての相談のほか、Bさんから下記のお困りごと（ニーズ）が確認された。

- ・ 加害者及びその親族等からの逆恨みによる報復の不安があり、また、経済的不安から、可能であれば、市営住宅への一時入居（目的外利用）の制度を利用したい。
- ・ 被害後、子どものCさん、Dさんに、夜中に泣き出す、トイレの失敗が増える、過度に母に甘える、などの行動が現れている。どう対応したらよいかを専門の方に相談したい。



そこで、総合的対応窓口の担当者は、

- ＊ 市営住宅課の担当者
- ＊ 子ども家庭課の担当者

に、それぞれ連絡を取り、支援の調整を行うことにした。

グループワーク②

- ・各グループで決められている進行役を中心に検討を進め、発表役の方が記録してください。
- ・話し合いの時間は20分です。

<各グループで、下記の項目について話し合ってください>

- * 不適切と思われる点
- * それをどのように改善するか
- * その他気付いたこと、感想など

総合的対応窓口における相談及び 機関内ワンストップサービスにおける留意点

警察庁長官官房犯罪被害者等施策推進課多機関連携係 専門職
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」

オンデマンド教材の活用

支援者向けのオンデマンド研修教材「ギュっとラーニング」から

- * 総合的対応窓口での対応要領
～犯罪被害者等相談のポイント(1)～
- * 総合的対応窓口での対応要領
～犯罪被害者等相談のポイント(2)～
- * 総合的対応窓口での対応要領
～対応時の留意点～
- * 総合的対応窓口の在り方
～機関内ワンストップサービスの必要性・実施要領～

総合的対応窓口における相談時の留意点

- 話を聴く。安全の確認
 - * 被害者等の話し方、ペースを尊重する。
 - * 支援にどうしても必要なことや緊急時を除いて、話しにくいこと、話したくないことを無理に尋ねない。
 - * ただ、包括的な支援に必要と思われることは、まんべんなく聴いていくことも必要
 - * まずは安全の確認を。(自死のリスクも念頭に)
- 安心、安全の保障
 - * 守秘義務、個人情報の保護を保証
 - * 二次的被害を与えないような配慮を。

総合的対応窓口における相談時の留意点

- ニーズ把握と支援の提供・調整
 - * 被害者等のニーズ(困っていること、希望すること)について、丁寧に話を聴き、整理。
 - * ニーズと必要な支援によって、対応を工夫する。

総合的対応窓口でできること	支援の説明、提供
市区町村でできること	機関内ワンストップの調整
単一の機関・団体でできること	情報提供、紹介、調整
複数の機関・団体による支援	コーディネーターに引き継ぐ

- 被害者等に寄り添うスタンス
 - * 対応困難と思われるニーズについても、何らかの支援ができないか、幅広い視点で検討

総合的対応窓口における相談時の留意点

- 被害者等の心情に配慮
 - * 現実感の喪失、他者への不信感、後悔、自責の念、自己肯定感の低下などの被害者等の心情を理解し、配慮する。
- 「特に配慮を要する個人情報」を収集することに留意
 - * 様式に従って被害者等の同意を得ること、聴き取る情報とそれを共有する機関・団体の範囲について、被害者等の心情等を配慮した上で決定することなどに留意する。
- ニーズ把握(アセスメント)について
 - * 「犯罪被害者等支援におけるワンストップサービス体制構築・運用の手引き」P24～25を参照

機関内ワンストップサービスにおける留意点

- 機関内ワンストップサービスの重要性、必要性
 - * 地方公共団体が提供できる制度・サービスを漏れなく提供
 - * 被害者等の負担の軽減
 - * 二次的被害を与えないための機関内調整

- 調整時(第一報)の留意点
 - * 支援メニューリストの活用
 - * 必要最低限の情報提供と、利用できる制度・サービスの確認
 - * 内容の確認(利用条件、制度変更の有無、申請手続についてなど)

機関内ワンストップサービスにおける留意点

- 具体的な利用に向けての調整
 - * 被害者等が所管の部署・窓口連絡、または行く際に、先方の担当者を明らかにし、必要に応じて日時を調整する。
- 手続、申請の補助
 - * 被害者等の状況や希望によって、所管窓口同行する、申請書類の記入を手伝う、などの補助を行う。
- 被害者等の自己肯定感を損なわないような配慮
 - * 総合的対応窓口の担当者が、どこまで調整、補助等を行うかについては、被害者等の状況、心情等を踏まえて、被害者等に確認する。

被害者等支援コーディネーターとの連携

- コーディネーターを積極的に活用
 - * 相談、支援に際し、不明点や疑問点がある場合、判断に迷う場合などは、コーディネーターに相談する。
 - * コーディネーターの了解と被害者等の同意を得られれば、コーディネーターの同席面接等も検討
- コーディネーターへの引継ぎ
 - * 機関内ワンストップサービスの活用だけでは、被害者等のニーズに応えられない場合は、コーディネーターに引き継ぐ。
- コーディネーターが未整備、又は不在の場合
 - * 都道府県警察の被害者支援室、民間被害者支援団体、警察庁の地方公共団体アドバイザーに相談

総合的対応窓口における相談及び 機関内ワンストップサービスにおける留意点

＜ポイント＞

- 被害者等の特性を理解しつつも、市区町村民への対応として、行政サービスの一環であることに留意
- 被害者等が本来持っているレジリエンスに着目し、損なわないように留意
- 二次的被害を与えることのないよう、研修等により、被害者等とその支援について学び、知識をアップデートしていく。
- 総合的対応窓口の担当者として、個人ではなく、組織で判断し、対応する。
- 都道府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を上手に活用する。
- 機関内ワンストップサービス体制を機能させるためには、日頃の連携が大切。庁内会議や職員研修等を進める。

グループワーク③（振り返りと全体共有）

- 各グループで、全体を振り返り、よかった点や難しいと感じた点、今後の課題やその対応策などについて、自由に話し合ってください。時間は30分です。
- いくつかのグループから、検討内容を発表してもらい、全体で共有します。