

支援員養成研修（初級編）

研修目的

求められる役割・人材像

- ・所属する民間支援団体の指示、または示された責任範囲の下、被害者に関わる支援業務と組織の事務的な業務を行う。
- ・熟練した知識とスキルを持った支援員となるために、民間支援団体が行う支援業務全般の知識（相談員（前期）に進むための基礎知識）を持ち、支援活動等を通じて理解を深めていく。

実務イメージ・求められる成果

- ・電話の受付業務を行う。
- ・直接的支援活動における補助業務を行う。

実務に必要な主要能力（知識・スキル・態度）

- ・民間支援団体が行う支援活動内容を理解する。
- ・民間支援活動の補助業務に必要な知識、スキル、態度を身につける。
- ・法律、制度に関する知識を持つ。
- ・支援活動に必要な知識を持つ。

カリキュラム全体構成

カリキュラム枠組み

研修場所：各民間支援団体の指定する場所
主催：各民間支援団体
標準学習時間：合計40時間程度
合同開催の適用：適応
費用：各民間支援団体の定める金額
研修形態：1～24か月
宿泊の有無：開催団体が定める
定員数：10～40名程度

学習対象者

- ・必須条件としてボランティア養成研修を修了している者、またはそれに準じる能力を持っている者

カリキュラム構成

法律・制度		支援技術		知識・連携		実務経験	
1. 被害者を支援するための制度(1): 基本的な法律と制度(180分)		3. 被害者の理解 (420分:講義240分、ロールプレイ180分)		9. 被害者への支援(6): 精神症状とその治療方法(60分)			
① 基本法とその展開	① 被害類型別の理解と支援、ロールプレイ	① PTSD、ASD等被害者に よくみられる精神症状の理解	①	10. 被害者への支援(7): 自助グループ(60分)			
② 刑事手続の流れと被害者の関わり	② 被害者の理解:殺人	② 治療方法の理解	②	11. 支援者の自己理解(1): 支援者自身のストレスマネジメント(60分)			
③ 犯罪被害者等早期援助団体	③ 被害者の理解:傷害		③	12. 支援者の自己理解(2): 支援者の倫理(60分)			
④ 女性・児童等の関連法律・制度	④ 被害者の理解:性暴力、ストーカー被害		④	13. 支援者の自己理解(3): 自分に気づく演習(120分)			
⑤ 諸外国の法制度	⑤ 被害者の理解:DV被害・児童虐待被害	① 自助グループの意義	①	14. 組織のありかた(180分)			
⑥ DV・児童虐待等の「家庭内犯罪」と 被害者救済・支援制度	⑥ 被害者の理解:人身売買・強制売春	② 自助グループの開催方法	②	① 法人、情報管理、コンピュータ管理			
⑦ 性暴力・ストーカー・セクハラ被害、 人身売買と被害者支援制度	⑦ 被害者の理解:交通事犯	③ 自助グループの種類と実際	③	② 法人、組織の意味			
⑧ 社会保障・福祉制度	⑧ 被害者の理解:その他(財産被害等)			③ 身分、立場、ルール、態度、マナー			
	⑨ 被害者の理解:精神疾患			④ 個人情報管理の留意点			
2. 被害者を支援するための制度(2): 関係機関・団体の役割(600分)		4. 被害者への支援(1): 団体として提供するサービス(60分)		11. 支援者の自己理解(1): 支援者自身のストレスマネジメント(60分)			
① 支援に関わる機関・団体の種類と役割	① 団体の位置づけ	① ストレスと二次受傷	①	12. 支援者の自己理解(2): 支援者の倫理(60分)			
② 警察における被害者支援・犯罪被害者支援法	② 団体が提供するサービス	② ストレスマネジメント、セルフケア	②	① 支援者の倫理			
③ 行政の役割(被害者支援窓口、条例等)		③ パーンアウト対策	③	② 団体の倫理綱領			
④ 司法の役割(裁判所、弁護士、検察等)				③ プロフェッショナリティ(専門性)			
⑤ 心理、保健医療関係者の役割	5. 被害者への支援(2): 基本的なスキル(300分)		12. 支援者の自己理解(2): 支援者の倫理(60分)		④ 団体の構成員・支援者であるということ		
⑥ ソーシャルワーカーの役割	① リスニング技術(1)基本的応答	①	①	① 支援者の倫理			
⑦ 民間被害者支援団体、民間シェルターの役割	② リスニング技術(2)電話応答	②	②	② 団体の倫理綱領			
⑧ 企業の役割	③ 情報提供	③	③	③ プロフェッショナリティ(専門性)			
	④ 心理教育の方法	④	④	④ 団体の構成員・支援者であるということ			
	⑤ ロールプレイ(1)電話応答	⑤	⑤	13. 支援者の自己理解(3): 自分に気づく演習(120分)			
	⑥ ロールプレイ(2)定型的情報提供	⑥	⑥	① 自分に気づく演習			
	⑦ 女性の立場に立ったカウンセリングの意識	⑦	⑦	② パーソナリティ、リーダーシップ			
	6. 被害者への支援(3): 直接的支援の方法(120分)		13. 支援者の自己理解(3): 自分に気づく演習(120分)		③ ジェンダーセンシティブティトレーニング		
	① 直接的支援の方法	①	①	④ 構成的エンカウンター			
	② 同行支援の基本	②	②	14. 組織のありかた(180分)			
	③ 同行支援の留意点	③	③	① 法人、情報管理、コンピュータ管理			
	7. 被害者への支援(4): 日常生活支援の方法(120分)		14. 組織のありかた(180分)		② 法人、組織の意味		
	① 日常生活支援の方法	①	①	③ 身分、立場、ルール、態度、マナー			
	② 自宅訪問支援	②	②	④ 個人情報管理の留意点			
	③ 家事手伝い支援	③	③	⑤ 個人情報保護			
	8. 被害者への支援(5): 社会資源の活用(60分)		14. 組織のありかた(180分)		⑥ コンピュータ、メール、FAX利用の留意点		
	① 社会資源活用のための相談技術	①	①	① 法人、情報管理、コンピュータ管理			
	② 社会資源への紹介技術	②	②	② 法人、組織の意味			
	③ コーディネートの技術	③	③	③ 身分、立場、ルール、態度、マナー			
	④ 関係機関・団体との連携	④	④	④ 個人情報管理の留意点			

カリキュラム内容

1. 被害者を支援するための制度(1):基本的な法律と制度(180分)

狙い

被害者支援に関わる基本的な法律や制度について、ボランティア養成研修（入門編）におけるカリキュラム内容をさらに深めて理解する。

学習目標

- ・被害者の権利を具体的にあげることができる。
- ・被害者の手引等について、説明することができる。
- ・刑事手続の流れとその流れの中で被害者が関わることについて説明できる。
- ・被害者支援に関わる機関・団体や窓口を5つ以上言える。
- ・被害者支援活動に関連する機関・団体の中で、自分に身近な機関・団体を見つける。
- ・連携の視点から自分たちにできる支援について考え、意見交換をする。

学習概要

①基本法とその展開

犯罪被害者等基本法について、その目的、対象、基本的理念や施策、成立の背景等を概括して解説する。

- ・被害者の権利（加害者の権利）
- ・様々な被害者に関連する法律や制度（刑法、民法、刑事訴訟法、女性や児童、高齢者等様々な被害者に関する法律・制度等）

(キーワード)

被害者の権利、加害者の権利、刑法、民法、刑事訴訟法、犯罪被害者等基本計画、犯罪被害者等支援条例

②刑事手続の流れと被害者の関わり

犯罪被害に遭った場合の刑事手続の基本的な流れ、特に被害者の関わりについて説明する。

- ・刑事手続の流れ（捜査、起訴・不起訴処分、公判等）
- ・裁判員裁判、公判前整理手続
- ・刑事手続における被害者の関わり（事情聴取、公判傍聴、証人尋問、意見陳述、付き添い・遮へい・ビデオリンク、被害者参加制度、損害賠償命令制度等）
- ・少年審判の流れ（捜査、家庭裁判所送致、審判等）
- ・訴訟手続概説、法制度の課題

(キーワード)

刑事手続、捜査、事情聴取、起訴、検察庁、公判、刑事事件、民事事件、公判傍聴、証人尋問、意見陳述、拘置所、裁判における被害者の権利、裁判員制度、公判前整理手続、被害者参加制度、損害賠償命令制度、少年審判、家庭裁判所、少年鑑別所、保護処分

③犯罪被害者等早期援助団体

犯罪被害者等早期援助団体の設立目的、役割・機能、事業概要、関連団体について解説する。

(キーワード)

犯罪被害者等早期援助団体、全国被害者支援ネットワーク、犯罪被害相談員、犯罪被害者直接支援員、犯罪被害者等給付金申請補助員

④女性・児童等との関連法律・制度

女性・児童・外国籍等の被害者に関する法律（DV法、刑法における人身売買罪、ストーカー規制法等）や制度について、成立過程と運用のポイントを解説する。

(キーワード)

DV法、児童買春・ポルノ禁止法、刑法における人身売買罪、国際組織犯罪防止条約人身取引議定書、ストーカー規制法、児童虐待、高齢者虐待

⑤諸外国の法制度

諸外国（アメリカ、イギリス、ドイツ等）の被害者支援に関する法制度の概要について解説する。

- ・ 諸外国の法制度と支援システムの特徴
- ・ 日本の法制度との違い

(キーワード)

犯罪被害者法（アメリカ；Victim of Crime Act（VOCA））、犯罪被害補償法（イギリス；Criminal Injuries Compensation Act）、犯罪被害者補償法（ドイツ；Opferentschadigungsgesetz）、全米犯罪被害者支援機構（アメリカ；National Organization for Victim Assistance（NOVA））、ビクティム・サポート（イギリス；Victim Support（VS））、白い環、経済的保障、犯罪被害者補償制度、米国司法省犯罪被害者局（アメリカ；Office for Victims of Crime（OVC））

⑥DV・児童虐待等の「家庭内犯罪」と被害者救済・支援制度

家庭内犯罪（DV・児童虐待等）の被害の特徴と被害者救済・支援制度の概要について解説する。

- ・ 女性、児童の関連法令の現状
- ・ DV基本計画の策定状況とDV相談支援センターの役割
- ・ 児童相談所の役割と措置権等について
- ・ 一時保護制度や保護命令等の運用方法
- ・ 子どもの権利条約

(キーワード)

DV法、DV基本計画、配偶者暴力相談支援センター、一時保護制度、保護命令、児童相談所

⑦性暴力・ストーカー・セクハラ被害、人身売買と被害者支援制度

性暴力・ストーカー・セクハラ被害、人身売買の特徴と被害者救済・支援制度の概要について解説する。

(キーワード)

レイプシールド、労働災害申請、人身売買、都道府県迷惑防止条例、男女雇用機会均等法

⑧ 社会保障・福祉制度

被害者支援に役立つ社会保障、社会福祉制度の概要について解説する。

(キーワード)

生活保護制度、医療保険制度、年金制度、労災保険制度、介護保険制度、障害者福祉制度、障害者自立支援制度、成年後見制度、母子・寡婦福祉制度

主要教授技法

講義

講師

コーディネーター、相談員、警察官、弁護士、裁判所職員、社会福祉士等

参考文献

NPO法人全国被害者支援ネットワーク編『直接支援員初級マニュアル』NPO法人全国被害者支援ネットワーク、2008年

社会保障入門編集委員会編『社会保障入門<2008>—豊富な図表・統計でわかりやすく解説!』中央法規出版、2008年

高井康行、番敦子、山本剛『犯罪被害者保護法制解説』三省堂、2005年

森田ゆり『子どもへの性的虐待』(岩波新書)岩波書店、2008年

警察庁HP <http://www.npa.go.jp/>

最高裁判所HP <http://www.courts.go.jp/saikosai/>

(財)全国母子寡婦福祉団体協議会HP <http://zenbo.org/13seikatu.html> (ひと親支援情報)

内閣府犯罪被害者等施策HP <http://www8.cao.go.jp/hanzai/index.html>

内閣府男女共同参画局HP 「女性に対する暴力被害者支援情報」

<http://www.gender.go.jp/>

関連研修(上位・下位研修)

上位：相談員養成(前期)研修(中級編)「2. 支援と関連する法律、制度、情報」

相談員養成(後期)研修(上級編)「2. 支援と関連する法律、制度、情報」

コーディネーター養成研修「2. 支援と関連する法律、制度、情報」

下位：ボランティア養成研修(入門編)「1. 法・制度を学ぶ」

改訂履歴(日付)

2. 被害者を支援するための制度(2):関係機関・団体の役割(600分)

狙い

被害者支援に関わる各領域の専門家及び警察や検察の業務・役割について、ボランティア養成研修（入門編）のカリキュラム内容をさらに深めて学ぶ。

学習目標

- ・被害者支援活動を行う上で、連携相手となる団体等の概要を理解する。
- ・専門家、行政、司法等による支援の概要を理解する。

学習概要

①支援に関わる機関・団体の種類と役割

被害者支援に関わる機関・団体（警察、司法、保健医療、社会福祉、教育等）の種類と役割について解説する。

(キーワード)

警察、検察、裁判所、都道府県・市町村窓口、福祉事務所、保健所、精神保健福祉センター、児童相談所、子ども家庭支援センター、地域包括支援センター、刑務所、少年院、少年鑑別所、保護観察所、地方更生保護委員会、女性センター、福祉施設、病院（産婦人科、精神科等）、弁護士会、法テラス、臨床心理士会、社会福祉士会、精神保健福祉士協会、介護福祉士会、手話・障害者支援団体、民間シェルター、全国被害者支援ネットワーク、社会福祉協議会、入国管理局、国際交流センター

②警察における被害者支援・犯罪被害者支援法

警察における被害者支援、犯罪被害者支援法について解説する。

- ・情報提供（被害者の手引、被害者連絡制度）
- ・捜査過程における被害者の負担軽減（被害者事情聴取室・被害者支援用車両の導入、指定被害者支援要員制度等）
- ・性犯罪被害者への支援制度（性犯罪捜査指導官の設置、女性警察官による対応、病院への付添、証拠採取への配慮、緊急避妊費用の公費負担等）
- ・犯罪被害給付制度

(キーワード)

被害者支援室、犯罪被害者支援法、被害者の手引、被害者連絡制度、被害者事情聴取室・被害者支援用車両、指定被害者支援要員、犯罪被害給付制度

③行政の役割(被害者支援窓口、条例等)

被害者支援における地方公共団体の役割や活動、被害者支援窓口の対応について解説する。

- ・被害者支援窓口の設置、対応、条例
- ・被害者支援に関連する各種制度の運用
- ・被害者支援に関連する各種サービスの提供
- ・都道府県、市町村など地方公共団体による権限の違い
- ・それぞれの団体の周辺における行政窓口や社会資源

(キーワード)

被害者支援窓口、条例、社会資源

④司法の役割(裁判所、弁護士、検察等)

被害者支援における司法関係者(裁判所、弁護士、検察、矯正、更生保護、法テラス等)の役割について解説する。

- ・裁判所の役割(刑事裁判における被害者の保護等)
- ・弁護士の役割(弁護士会における被害者支援窓口、国選被害者参加弁護士制度等)
- ・検察の役割(被害者等通知制度、被害者支援員制度、ホットライン等)
- ・矯正、更生保護の役割(出所情報通知、意見等聴取制度、心情等伝達制度等)
- ・法テラスの役割(情報提供、精通弁護士の紹介、民事法律扶助等)

(キーワード)

弁護士会における被害者支援窓口、国選被害者参加弁護士制度、被害者等通知制度、被害者支援員制度、ホットライン、出所情報通知、意見等聴取制度、心情等伝達制度、精通弁護士、民事法律扶助

⑤心理、保健医療関係者の役割

被害者支援における心理・保健医療関係者(精神科医、心療内科医、臨床心理士、保健師、ソーシャルワーカー等)の役割について解説する。

- ・精神疾患の有無の査定及び対応、判別、診断
- ・希死念慮の査定及び対応
- ・人格障害の査定及び対応
- ・精神的治療やケアの提供及び投薬
- ・心身の両面に対する治療や対応(ノーマライゼーションや社会復帰に視点をあてた対応)
- ・医療にかかるための費用、保険制度などの知識

(キーワード)

心理・保健医療関係者の種類と役割、臨床心理士、精神科医、心療内科医、保健師、助産師、看護師、救急救命士、ソーシャルワーカー、PTSD、精神疾患、人格障害、希死念慮、カウンセリング、心理教育、通報義務、治療、社会復帰、ノーマライゼーション

⑥ソーシャルワーカーの役割

被害者支援におけるソーシャルワーカーの役割について解説する。

- ・日常生活課題に対する相談、助言
- ・多様なニーズに対する支援のコーディネート
- ・他職種間の調整、連携促進
- ・代弁活動(アドボカシー)と被害者を取り巻く生活環境(家族関係、職場、学校等)の調整
- ・新たな社会資源の開拓

(キーワード)

日常生活課題、就労支援、アドボカシー、生活環境調整、社会資源の獲得、多職種間の調整、生活保護、女性福祉資金

⑦民間支援団体、民間シェルターの役割

被害者支援における民間支援団体や民間シェルターの役割について解説する。

- ・精神的・身体的回復の支援
- ・経済的回復の支援
- ・直接的・実践的支援
- ・刑事司法における被害者等の法的地位の向上のための取組
- ・活動促進のための広報啓発活動
- ・被害者等の権利擁護及び代弁活動（アドボカシー）
- ・被害直後から長期にわたる継続的な支援

（キーワード）

民間支援団体、継続的支援、広報啓発活動、調査研究、精神的・身体的・経済的回復の支援、被害者等の権利擁護及び代弁活動（アドボカシー）、全国被害者支援ネットワーク、早期援助団体、シェルター、一時保護

⑧企業の役割

被害者支援における企業の役割について解説する。

- ・被害者支援活動の広報啓発への協力
- ・被害者の就労や職場での対応、同僚の関わりなど、就労支援や生活面の改善について
- ・マスコミによる一般市民への広報啓発、賛助会員としての活動支援やホームページ・ポスター制作、資金集めのアドバイスやノウハウの提供

（キーワード）

企業の社会貢献、広報啓発、被害者の就労や処遇、雇用者への支援、就労支援、休業補償、賛助会員

主要教授技法

講義

講師

コーディネーター、相談員、警察官、弁護士、医師、臨床心理士、社会福祉士等

参考文献

DV法を改正しよう全国ネットワーク編著『女性たちが変えたDV法—国会が「当事者」に門を開いた365日』新水社、2006年

女性の情報をひろげるジョジョ企画編著『女性たちの便利帳』（年度ごと）

NPO法人全国被害者支援ネットワーク編『直接支援員初級マニュアル』NPO法人全国被害者支援ネットワーク、2008年

関連研修(上位・下位研修)

下位：ボランティア養成研修（入門編）「2. 関係機関における被害者支援」

改訂履歴(日付)

3. 被害者の理解(420分:講義240分、ロールプレイ180分)

狙い

様々な被害者の特徴、支援上の留意点、関係する制度等について知り、具体的にどのような支援活動が行われるのか、実務上（実際に関わるとき）の留意点について理解する。

学習目標

- ・殺人による被害、傷害による被害、交通事故による被害、性暴力被害、ストーカー被害、DV被害や児童虐待被害等の「家庭内犯罪」被害及び人身売買・強制売春等の被害当事者等について、個々の類型によって支援方法や制度が異なることを理解する。
- ・その他の犯罪や被害念慮等への対応方法について知る。

学習概要

①被害類型別の理解と支援、ロールプレイ

所属する組織・団体の必要に応じて、電話や面接等の対応方法、または以下のような被害類型ごとに、関連する団体、制度、被害者の心理的特徴、支援上の留意点等について解説する。

(キーワード)

被害類型、被害者の心理的特徴、ニーズ、二次被害、誤解と偏見、支援員としての関わり

※②～⑨は、団体の必要に応じて選択し、関連する団体、制度、被害者の心理的特徴、支援上の留意点等について詳述する。

②被害者の理解:殺人

殺人の被害者遺族に関する現状、支援について解説する。

- ・殺人の被害者遺族が抱える問題（住居の確保、生活の困窮等）
- ・遺族に見られる精神的影響（心的外傷性悲嘆、PTSD等）
- ・精神的な課題に対する対応（心理教育、医療機関への紹介、自助グループ等）
- ・刑事手続の流れ
- ・犯罪被害者等給付金の申請
- ・マスコミへの対応
- ・家族間に起こる様々な影響（気持ちのすれ違い、関係悪化）への留意

(キーワード)

心的外傷性悲嘆、PTSD、二次被害、心理教育、医療機関への紹介、経済的困窮、自助グループ、犯罪被害者等給付金、マスコミ対応、家族関係における影響

③被害者の理解:傷害

傷害の被害者に関する現状、支援について解説する。

- ・傷害の被害者が抱える問題（仕事への影響と収入の減少、医療費等の経済的負担、後遺障害等）
- ・被害者等が受ける精神的影響（ASD、PTSD等）
- ・精神的な課題に対する対応（心理教育、医療機関への紹介等）
- ・刑事手続の流れ
- ・犯罪被害者等給付金の申請

(キーワード)

ASD、PTSD、二次被害、心理教育、医療機関への紹介、経済的困窮、犯罪被害者等給付金

④被害者の理解:性暴力・ストーカー被害

性暴力・ストーカー被害の被害当事者に関する現状、支援について解説する。

- ・性暴力・ストーカー被害の特徴や被害者に与える影響の深刻さ
- ・警察への届け出
- ・心身の不調、誤解と偏見
- ・性感染症、避妊・中絶
- ・性暴力・ストーカー被害の被害者にとっての安全確保の重要性
- ・セカンドレイプ

(キーワード)

性被害、親告罪、レイプ、性感染症、レイプシールド、性暴力、デートDV、ストーカー、リプロダクティブヘルス・アンド・ライツ、薬物摂取

⑤被害者の理解:DV被害・児童虐待被害

DVや児童虐待の被害当事者に関する現状、支援について解説する。

- ・家庭内に加害者と被害者が存在する犯罪の特徴
- ・家庭内犯罪の加害者の特徴
- ・「監禁状態」における継続的な被害の影響
- ・家族内における「支配とコントロール」の病理
- ・保護命令制度、ストーカー、一時保護

(キーワード)

家庭内犯罪、性虐待、保護命令制度、ストーカー、一時保護、支配とコントロール、学習された無力

⑥被害者の理解:人身売買・強制売春

人身売買・強制売春の被害当事者に関する現状、支援について解説する。

- ・人身売買・強制売春被害の特徴
- ・警察、医療機関への連絡
- ・外国人女性の基本的人権及び安心・安全の確保
- ・法務省入国管理局等による法的地位の付与

(キーワード)

強制売春、人身売買、国外退去、入国管理、発展途上国の経済状況、通訳の重要性

⑦被害者の理解:交通事犯

危険運転等の交通事犯の被害者に関する現状及び支援について解説する。

- ・刑事手続をめぐる問題（自動車運転過失致死傷、危険運転致死傷、過失犯の量刑等）
- ・民事手続をめぐる問題（自動車損害賠償保険制度、任意保険制度、政府による保障事

業等)

- ・被害者が受ける精神的影響（精神的反応、司法手続に伴う精神的ストレス等）
- ・遺族に見られる精神的影響（心的外傷性悲嘆、PTSD等）
- ・後遺症を抱えた被害当時者や家族が抱える問題
- ・法律的な課題に対する対応（交通事故相談所、弁護士等）
- ・精神的な課題に対する対応（医療機関、保健所、精神保健福祉センター、被害者支援センター、自助グループ等）

（キーワード）

自動車運転過失致死傷、危険運転致死傷、自動車損害賠償責任保険制度、任意保険制度、政府による保障事業、心的外傷性悲嘆、PTSD、交通事故相談所

⑧被害者の理解：その他（財産被害等）

上記以外のその他の犯罪被害（窃盗及び振込詐欺、架空請求、金銭貸借に関するトラブル等の財産被害等）の被害者に関する現状、支援、対処法について解説する。

（キーワード）

窃盗、財産被害、振込詐欺、架空請求、消費生活総合センター、弁護士会における専門相談

⑨被害者の理解：精神疾患

精神的な疾患が疑われる相談への対処について解説する。

- ・被害念慮・妄想の特徴と対応
- ・人格障害が疑われる相談の特徴と対応
- ・その他精神疾患が疑われる相談の特徴と対応

（キーワード）

精神疾患、PTSD、ASD、うつ、悲嘆、被害念慮・妄想、人格障害

主要教授技法

講義、ロールプレイ

講師

相談員、関係団体（女性センター、消費者センター等）職員

参考文献

エレン バス(著)、ローラ デイビス(著)、原美奈子(訳)、二見れい子(訳)『生きる勇気と癒すカー性暴力の時代を生きる女性のためのガイドブック』三一書房、1997年
ジュディス・L. ハーマン著、中井久夫訳『心的外傷と回復』みすず書房、1999年
スーザン ブラウンミラー著、幾島幸子訳『レイプ・踏みにじられた意思』勁草書房、2000年
角田由紀子『性差別と暴力—続・性の法律学』(有斐閣選書) 有斐閣、2001年
森田ゆり『癒しのエンパワメント—性虐待からの回復ガイド』築地書館、2002年
内閣府政策統括官(共生社会政策担当)交通安全対策担当 交通事故被害者支援事業用

教材DVD「交通事故被害者の抱える問題とその精神的影響 自助グループ活動の進め方」

交通事故被害者サポート事業 <http://www8.cao.go.jp/koutu/sien/index.html>

関連研修(上位・下位研修)

上位：相談員養成（前期）研修（中級編）「13. 事例検討（ケーススタディ）」

改訂履歴(日付)

4. 被害者への支援(1):団体として提供するサービス(60分)

狙い

民間支援団体として、被害者に提供するサービス及び事業内容について理解する。また、自団体以外のサービスや今後求められるサービス等について理解する。

学習目標

- ・自団体の立場、社会的役割、意義、各都道府県・市町村の条例や関連する法律・制度を知る。
- ・各民間支援団体が提供しているサービス・事業、メンバーの役割、倫理、今後の計画等について理解する。

学習概要

①団体の位置づけ

各民間支援団体がどのような法的立場、社会的役割、位置づけの下で活動しているか、各民間支援団体のサービス提供の背景となる事柄について解説する。

(キーワード)

社会的役割、犯罪被害者等基本法、DV法

②団体が提供するサービス

各民間支援団体が具体的にどのようなサービスを提供しているか解説する。

(キーワード)

サービス事業、実績、サービス担当者

主要教授技法

講義

講師

コーディネーター、相談員

参考文献

NPO法人全国被害者支援ネットワーク編『直接支援員初級マニュアル』NPO法人全国被害者支援ネットワーク、2008年

関連研修(上位・下位研修)

改訂履歴(日付)

5. 被害者への支援(2):基本的なスキル(300分)

狙い

被害者に対応する際、様々な場面で求められる基本的なスキルを習得する。

学習目標

- ・ 基礎的なコミュニケーションスキルを身につける。
- ・ 電話応答、定型的な情報提供の仕方がわかる。
- ・ 心理教育について知る。
- ・ 女性、子ども、高齢者等、被害者の類型別による関わりの違いを知る。

学習概要

①リスニング技術(1)基本的応答

被害者に対応する際の基本的なコミュニケーション技術について解説する。

- ・ リスニング技術の理論とテクニック
- ・ コミュニケーションスキル(あいづち、くりかえし、質問、要約、言い換え等)の理解
- ・ 被害者の感情を受け止めるための効果的なリスニングスキル
- ・ 危機的状況にある被害者への応答

(キーワード)

リスニング・コミュニケーション技術、あいづち、くりかえし、開いた質問、閉じた質問、要約、言い換え、感情、焦点化

②リスニング技術(2)電話応答

電話応答の基本的な考え方と必要な応答技術について解説する。

- ・ 電話応答の基本技術(電話の特性、時間の限定、業務等)
- ・ 話の確認(事実関係、感情、ニーズを正確に聞き取る)
- ・ 共感(被害者の立場や気持ちを理解する)
- ・ 情報提供、紹介依頼、終話

(キーワード)

電話応答の特徴、時間・空間、支援員の役割・業務、コミュニケーションスキル、事実関係の確認、共感、ニーズ、電話の最初の受け方の方法、電話の終了の方法、相談員への受け渡しの方法

③情報提供

支援員が行う業務の範囲内で情報提供ができる定型的な事柄について、その情報提供の方法を解説する。

(キーワード)

情報提供、団体の目的・活動内容、団体が提供するサービス、法律・制度・心理に関する

一般的情報

④心理教育の方法

心理教育の意味と方法について解説する。(心理教育とは、被害者に、受けたストレスの受け止めと対処方法などについて理解してもらうことで、ストレス対処能力を向上させようとするもの。)

- ・被害者支援における心理教育
- ・心理教育のタイミング
- ・心理教育で説明する内容

(キーワード)

心理教育、被害者支援における心理教育、タイミング、説明事項、ストレス対処、PTSD

⑤ロールプレイ(1)電話応答

電話を受け、被害者の話を聞いて、事実関係を要約したり、共感的に話を聞き、電話を切るまでの電話応答のロールプレイを実施し、その後、自己の応答について振り返りを行う。

- ・ロールプレイを実施する上での留意点
- ・ロールプレイの特徴と効果、実施の手順
- ・団体に関連する被害ケースによるロールプレイの実施

(キーワード)

電話応答、電話の受け方、電話の終わり方、コミュニケーション技術、感情的な事例、混乱した事例

⑥ロールプレイ(2)定型的情報提供

団体に関係する被害ケースについての定型的情報提供のロールプレイを実施し、その後、自己の応答について振り返りを行う。

(キーワード)

情報提供、団体目的、活動内容、提供するサービス、法律・制度・心理に関する一般情報

⑦女性の立場に立ったカウンセリングの意義

女性の被害者に対して支援を行う際に必要となる女性の立場に立ったカウンセリングの意義について解説する。

- ・被害者支援に不可欠なジェンダーの視点
- ・ジェンダー格差と男女への固定観念と性暴力、DV、セクシュアルハラスメント被害
- ・フェミニズムの視点とカウンセリングへの応用
- ・被害者支援のための代弁活動(アドボカシー)
- ・エンパワーメントと自己決定

(キーワード)

フェミニズム、フェミニストカウンセリング、エンパワーメント、アドボカシー、ジェン

ダー、ジェンダー格差、性暴力・性被害、セクシュアリティ、DV、セクシャルハラスメント

主要教授技法

講義、ロールプレイ

講師

コーディネーター、相談員、フェミニストカウンセラー、臨床心理士等

参考文献

アレン・E. アイビィ、福原真知子『マイクロカウンセリングの理論と実践』風間書房、2004年
鶴田信子ほか「PTSD治療と心理教育」『現代のエスプリ、483』至文堂、2007年
NPO法人全国被害者支援ネットワーク編『直接支援員初級マニュアル』NPO法人全国被害者支援ネットワーク、2008年

関連研修(上位・下位研修)

上位：相談員養成（前期）研修（中級編）：「3. リスニング技術」
相談員養成（後期）研修（上級編）：「3. 面接相談技術（1）：概論」
「4. 面接相談技術（2）：支援」
「5. 面接相談技術（3）：ロールプレイ」
「6. カウンセリング技術（1）：心情把握と変化の促進」
「7. カウンセリング技術（2）：意思決定」

改訂履歴(日付)

6. 被害者への支援(3):直接的支援の方法(120分)

狙い

支援員が直接関わる支援活動のうち、主に同行支援の心構えや方法について理解する。

学習目標

- ・直接的支援の基本的な心構え、支援目標、留意点を理解する。
- ・直接的支援の具体的な支援方法を理解する。

学習概要

①直接的支援の方法

直接的支援を実施するに当たっての基本的な心構え、支援目標、被害者との関係作り及び留意点を解説する。

- ・責任体制や関係機関との連携
- ・被害者との信頼関係の構築
- ・被害者の安心・安全の確保、加害者の追跡への配慮
- ・二次被害の防止

- ・ 価値観及び倫理観等の押し付けの禁止

(キーワード)

直接的支援の種類、支援チーム、支援責任者、支援員の役割、被害者との信頼関係、安心・安全の確保、二次被害防止、支援員の倫理

②同行支援の基本

同行支援の内容及び方法を通して、具体的な支援イメージについて解説する。

- ・ 同行支援の心構え（自己決定、二次被害防止、安全の確保等）
- ・ 同行支援担当者の役割
- ・ 周到な事前準備、時間厳守、服装等注意点、緊急事態対応

(キーワード)

同行支援の種類（裁判所、警察、病院、行政窓口等）、支援責任者と支援員の役割、同行支援の事前準備と計画、基本的心構えとルール

③同行支援の留意点

同行支援を実施する際の、留意点を解説する。

- ・ 同行支援の役割、体制及び連絡（裁判所、警察、病院等）
- ・ 初対面時の対応、支援計画の作成、事前準備、付き添い終了直後のケア、継続したサポート

(キーワード)

同行支援計画、役割分担、事前準備、携帯物品、事務局との連絡、同行場所の相違による留意点、被害者の相違による留意点、緊急時の対応、同行支援終了後の対応

主要教授技法

講義

講師

コーディネーター、相談員

参考文献

NPO法人全国被害者支援ネットワーク編『直接支援員初級マニュアル』NPO法人全国被害者支援ネットワーク、2008年

関連研修(上位・下位研修)

上位：相談員養成（前期）研修（中級編）：「4. 直接的支援の展開」

改訂履歴(日付)

7. 被害者への支援(4):日常生活支援の方法(120分)

狙い

支援員が直接関わる支援活動のうち、主に日常的な生活支援活動の心構えや方法について理解する。

学習目標

- ・ 自宅訪問の目的、具体的方法、留意点を理解する。
- ・ 家事手伝いの際の基本姿勢、留意点を理解する。
- ・ 支援対象別による違い（成人、子ども、女性、高齢者等）を理解する。

学習概要

①日常生活支援の方法

日常生活支援の種類、内容、方法及び留意点について解説する。

- ・ 日常生活支援の目的、方法、留意点
- ・ 被害者に接する際の心構え
- ・ 被害者が子ども、外国籍、高齢者等の場合

(キーワード)

日常生活支援、自宅訪問、家事支援、ニーズの把握、支援者の役割と留意点、継続支援、社会資源の利用

②自宅訪問支援

自宅訪問支援の内容、方法、留意点について解説する。

- ・ 自宅訪問支援の目的、方法、留意点
- ・ 被害者に接する際の心構え
- ・ 被害者が子ども、外国籍、高齢者等の場合

(キーワード)

自宅訪問支援の方法、支援内容、留意点、外国籍・女性・高齢者・独居等の場合の留意点

③家事手伝い支援

家事手伝い支援の内容、方法及び留意点について解説する。

- ・ 家事手伝い支援の目的、方法、留意点
- ・ 被害者に接する際の心構え、ニーズの把握
- ・ 被害者が子ども、高齢者等の場合

(キーワード)

家事手伝い支援の方法・支援内容・留意点、外国籍・女性・高齢者・独居等の場合の留意点

主要教授技法

講義

講師

コーディネーター、相談員等

参考文献

NPO法人全国被害者支援ネットワーク編『直接支援員初級マニュアル』NPO法人全国被害者支援ネットワーク、2008年

関連研修(上位・下位研修)

改訂履歴(日付)

8. 被害者への支援(5):社会資源の活用(60分)

狙い

被害者を支援する上で関わりのある様々な社会資源、その活用方法及び援助計画等、社会福祉の視点によるアプローチについて理解する。

学習目標

- ・被害者支援に関連する社会資源には何があるかを知る。
- ・社会資源を活用するための各機関・団体への相談、被害者への紹介のスキルを理解する。

学習概要

①社会資源活用のための相談技術

社会資源を活用するための相談の方法や留意点について解説する。

- ・被害者支援に関連する社会資源
- ・社会資源活用に向けての相談援助の方法

(キーワード)

社会資源、支援マップ、ソーシャルワーク、ケースワーク、インテーク面接、アセスメント、援助計画、介入

②社会資源への紹介技術

社会資源を紹介する技術、留意点について解説する。

(キーワード)

連携、措置、支援技術、紹介の方法と技術、同行訪問、被害者一人での訪問

③コーディネート技術

被害者に対して最も適切な支援機関をコーディネートする技術について解説する。

- ・コーディネート方法
- ・コーディネートする際のチェック項目

(キーワード)

コーディネート技術

④関係機関・団体との連携

連携の多様性と重要性、連携のあり方及び連携する関係機関・団体について解説する。

- ・ 支援の多様性と連携の重要性
- ・ 関係機関・団体
- ・ 連携のあり方（市民・専門家・支援機関の3つの観点より）
- ・ 関係機関・団体との連携の実例

（キーワード）

関係機関・団体、連携の多様性・重要性、連携のあり方（市民、専門家、支援機関）、長期の支援にわたる連携、支援につなげる連携、連携機関一覧

主要教授技法

講義

講師

コーディネーター、相談員、社会福祉士等

参考文献

NPO法人全国被害者支援ネットワーク編『直接支援員初級マニュアル』NPO法人全国被害者支援ネットワーク、2008年

関連研修(上位・下位研修)

改訂履歴(日付)

9. 被害者への支援(6):精神症状とその治療方法(60分)

狙い

精神医学的な観点から、被害者が直面するであろう症状を理解するとともに、外部専門家である医師や臨床心理士等が、被害者にどのような治療・サービスを提供しているかについて知る。

学習目標

- ・ PTSDなどについて正しい知識を持ち、専門的治療の方法があることを理解する。
- ・ PTSD、ASD等被害者によくみられる精神症状の概略を理解する。
- ・ 医療的なアプローチ、薬物療法について知る。
- ・ 認知行動療法等のトラウマ治療や症状コントロールのための心理療法について知る。

学習概要

①PTSD、ASD等被害者によくみられる精神症状の理解

PTSD、ASDの診断基準及び症状について解説する。

- ・ PTSD、ASDの診断基準、症状及び治療法等の解説
- ・ 支援時に被害者に症状が現れた場合の対応方法
- ・ パニック症状、解離等の症状が現れたときの理解と緊急対応の方法
- ・ 飲酒、薬物、アクティング・アウトなどの問題行動から被害者を守る方法
- ・ PTSDとしての「うつ」、「怒りの爆発」などへの対応

(キーワード)

P T S D、A S D、P T S Dの判断基準、A S Dの診断基準、フラッシュバック、浸入、解離、麻痺、回避、過覚醒、自責感、心的外傷性悲嘆、アクティング・アウト、飲酒・薬物等依存

②治療方法の理解

P T S D、A S Dに対する予防及び専門的な治療方法について解説する。

(キーワード)

薬物療法、認知行動療法、支援活動中の対応（フラッシュバック、過呼吸、パニック症状、解離）、うつ・怒りの爆発

主要教授技法

講義

講師

医師、臨床心理士等

参考文献

N P O法人全国被害者支援ネットワーク編『直接支援員初級マニュアル』N P O法人全国被害者支援ネットワーク、2008年
飛鳥井望編『P T S Dとトラウマのすべてがわかる本』講談社、2007年
外傷ストレス関連障害に関する研究会 金吉晴編『心的トラウマの理解とケア第2版』株式会社じほう、2006年

関連研修(上位・下位研修)

改訂履歴(日付)

10. 被害者への支援(7): 自助グループ(60分)

狙い

自助グループについて、その意義、開催方法及び進行方法等を知り、被害者にとって自助グループがどのような役割を担っているかを理解する。

学習目標

- ・自助グループの目的、意義及び効果を理解し、自助グループの持つ意味を説明できる。
- ・具体的な自助グループの開催方法について知る。
- ・各団体に関連のある自助グループがあれば、そこの簡単な説明ができる。

学習概要

①自助グループの意義

自助グループの目的、意義、効果及び現状について解説する。
・被害者の心情、精神症状、被害者同士の交流

- ・ 自助グループの効果
- ・ 危機介入と回復の段階

(キーワード)

自助グループの種類、意義と効果、被害者同士の交流、危機介入、回復

②自助グループの開催方法

自助グループの開催方法、進め方、留意事項について解説する。

- ・ 自助グループの進め方（事前準備、開催当日の準備、開催時の流れ）
- ・ 参加者に配布する資料
- ・ 開催中の留意事項

(キーワード)

自助グループ、事前準備、当日の準備、配付資料、開催の流れ、緊急時の対応、開催する会場、案内方法、案内板の書き方

③自助グループの種類と実際

被害者の回復の段階別に様々な自助グループがあることを理解し、それぞれのグループの目標と特徴について学ぶ。

- ・ 回復の段階に応じた自助グループの種類
- ・ 自助グループの効果とリスク
- ・ 各グループにおけるファシリテーターの役割と機能の違い

(キーワード)

自助グループ、回復段階、症状管理、サポート、メンテナンス、グリーフ・ワーク、ファシリテーターの役割と機能、自助グループの効果とリスク

主要教授技法

講義、視聴覚教材

講師

コーディネーター、相談員、被害者

参考文献

NPO法人全国被害者支援ネットワーク編『直接支援員初級マニュアル』NPO法人全国被害者支援ネットワーク、2008年

河野貴代美『女性のためのグループ・トレーニングー出会いと回復のレッスン』学陽書房、1995年

内閣府政策統括官（共生社会政策担当）交通安全対策担当 交通事故被害者支援事業用教材DVD「交通事故被害者の抱える問題とその精神的影響 自助グループ活動の進め方」

交通事故被害者サポート事業 <http://www8.cao.go.jp/koutu/sien/index.html>

関連研修(上位・下位研修)

改訂履歴(日付)

11. 支援者の自己理解(1): 支援者自身のストレスマネジメント(60分)

狙い

支援者自身の二次受傷及び受けるストレスについて知り、支援者自身に対するシステムのサポートやセルフケアなどについて知る。

学習目標

- ・ 支援者自身もストレスや心理的な傷を受ける可能性があることを理解する。
- ・ 支援者自身のストレスを解決・軽減する方法について知る。

学習概要

①ストレスと二次受傷

支援者自身がストレス、二次受傷を受ける可能性、その症状について解説する。

- ・ 被害者との接触から生じるストレス
- ・ 裁判におけるストレス
- ・ 支援者自身のトラウマの再燃によるストレス
- ・ 支援者同士や援助組織内での葛藤から生じるストレス

(キーワード)

ストレスの要因（二次受傷、同行支援、共感疲労、支援者同士や組織内の葛藤等）、バーンアウト、支援者自身の傷つき体験（トラウマの再燃等）

②ストレスマネジメント、セルフケア

支援者自身のストレスマネジメントやセルフケアなど、ストレスをコントロールする方法を解説する。

- ・ ストレスケアは何故必要か
- ・ ストレス・マネジメントの方法
- ・ 気分転換、リラクゼーション

(キーワード)

セルフケア、ストレスマネジメント、気分転換、リラクゼーション

③バーンアウト対策

個人または団体として、支援に関わる際のバーンアウトやストレス対策について解説する。

- ・ バーンアウトの内情
- ・ バーンアウト対策やその実施方法（精神的ケア）
- ・ 組織としての対応策

(キーワード)

バーンアウト、バーンアウトの原因、リラクゼーション、個人としてのストレス管理、団

体としてのストレス管理、バーンアウトしない方法

主要教授技法

講義

講師

コーディネーター、相談員

参考図書等

NPO法人全国被害者支援ネットワーク編『直接支援員初級マニュアル』NPO法人全国被害者支援ネットワーク、2008年

関連研修(上位・下位研修)

上位：相談員養成(前期)研修(中級編)「9. 支援者の自己理解：集団内の自己」

改訂履歴(日付)

12. 支援者の自己理解(2): 支援者の倫理(60分)

狙い

関係する専門家や支援者の倫理の必要性及び全国被害者支援ネットワークにおける倫理綱領について知り、被害者へ二次被害を与えない配慮について認識する。

学習目標

- ・支援者にとって倫理綱領が必要であることを理解し、守ろうとする基本態度を持つことができる。
- ・各団体の倫理綱領と解説を読み、活動する上で倫理が必要であることを十分に理解する。

学習概要

①支援者の倫理

支援者の倫理の基本的考え方、必要性、具体的行動規範等について解説する。

- ・倫理綱領
- ・倫理綱領に基づく具体的な行動規範
- ・支援者の守秘義務、共感・受容、自己洞察
- ・被害者の自己決定

(キーワード)

守秘義務、支援者倫理、被害者の自己決定、共感・受容、支援者の自己洞察、倫理綱領、具体的行動規範

②団体の倫理綱領

団体の倫理綱領の必要性、具体的な内容、支援員として遵守すべき内容について解説する。

- ・倫理綱領の必要性
- ・被害者との関係

- ・関係機関及び社会との関係

(キーワード)

倫理綱領の必要性、関係機関及び社会との関係

③プロフェッショナリティ(専門性)

プロフェッショナルであること及び団体の構成員としての倫理の必要性について解説する。

- ・公共性、利他性
- ・専門的知識の必要性
- ・専門性の高い支援活動業務

(キーワード)

倫理、プロフェッショナル、専門的知識と技術、研修継続の義務、関連領域の専門家

④団体の構成員・支援者であるということ

団体の構成員・支援者であることの意義等を解説する。

- ・公共性、利他性について
- ・業務独占的性格を有する支援団体活動

(キーワード)

団体構成員の立場、義務、公共性・利他性、業務独占的団体の義務

主要教授技法

講義

講師

コーディネーター、相談員

参考図書等

NPO法人全国被害者支援ネットワーク編『直接支援員初級マニュアル』NPO法人全国被害者支援ネットワーク、2008年

関連研修(上位・下位研修)

上位：相談員養成(前期)研修(中級編)「9. 支援者の自己理解：集団内の自己」

改訂履歴(日付)

13. 支援者の自己理解(3): 自分に気づく演習(120分)

狙い

支援者は、自分自身の性格や行動特徴等について自己認識しておく必要がある。この演習では、研修参加者同士の親近感を高めながら、自分自身について理解する機会をつくる。

学習目標

- ・自分自身のこれまでを振り返り、自分の性格や行動の特徴等について自己理解を深める。
- ・演習を通して研修員同士のコミュニケーションを深める。

学習概要

①自分に気づく演習

被害者に接するという観点から、自分をより深く理解するための演習を行う意義を理解する。

- ・自分に気づく演習（目的、必要性、方法）
- ・エクササイズの実施内容、方法
- ・ファシリテーターの役割

(キーワード)

自己理解、エクササイズ、体験的気づき、

②パーソナリティ、リーダーシップ

支援を行うに当たって、様々な支援の適性の基礎となる自己のパーソナリティ及びリーダーシップについて解説し、自己理解を深めさせる。

- ・パーソナリティ診断
- ・リーダーシップの必要性
- ・リーダーシップのスタイル

(キーワード)

パーソナリティ、性格テスト、リーダーシップ、PM理論、リーダーの役割

③ジェンダーセンシティビティトレーニング

ジェンダーセンシティビティトレーニングを行う。

- ・社会や文化に潜在するジェンダー概念とそれが生み出す心理的影響
- ・家族や地域における性別役割とそれが支援者に与える影響
- ・各自が無自覚に内面化しているジェンダー意識の自覚
- ・女性を性的対象として見る文化やそれを助長する消費社会

(キーワード)

ジェンダー、ジェンダー格差、家庭とジェンダー、性別役割分業、女性への性的搾取

④構成的エンカウンター

構成的エンカウンターを実施して、支援と関連する気づきを促進する。

- ・構成的エンカウターの必要性と実技
- ・インストラクション、エクササイズ、シェアリング
- ・基本ルール、留意事項

(キーワード)

エンカウンター、アイスブレイク、インストラクション、エクササイズ、シェアリング、

自己発見

主要教授技法

演習

講師

コーディネーター、相談員、臨床心理士、グループワーク指導経験者等

参考図書等

NPO法人全国被害者支援ネットワーク編『直接支援員初級マニュアル』NPO法人全国被害者支援ネットワーク、2008年

坂本辰明「ジェンダー・センシティブな教育とは何か」、生田久美子編『ジェンダーと教育——理念・歴史の検討から政策の実現に向けて』東北大学出版会、2005年

家族療法研究 第24巻第2号 <http://www.jaft.org/journal/contents.php?bn=20072402>

財団法人日本女性学習財団 <http://www.soc.nii.ac.jp/jawe2/outline/index.html>

関連研修(上位・下位研修)

本演習では、連続して2コマ実施する必要はなく、初期段階で1回実施すると、受講参加者間のコミュニケーションが深まり、効果的である。

上位：相談員養成(前期)研修(中級編)「9. 支援者の自己理解:集団内の自己」

改訂履歴(日付)

14. 組織のありかた(180分)

狙い

各団体の組織のあり方、組織の一員としてのあり方及び契約事項等について理解する。また、組織としてどのように情報管理を行うか、特にパソコン利用上の注意点等を理解する。

学習目標

- ・どのように被害者の情報が管理され、どのように処理するべきか知る。
- ・個人情報に関わるメンバーは、コンピュータやメール、FAXを利用する上で最低限注意しておくべきことを理解する。
- ・支援活動は、個人の善意だけではなく、組織活動として実践されていること、各支援員はその組織の一員であるという自覚を持つ。

学習概要

①法人、情報管理、コンピュータ管理

支援を支える法人・組織、組織の下に支援活動することの意味、契約、情報管理及びコンピュータ管理などについて解説する。

- ・被害者支援組織のあり方
- ・法人・組織の種類
- ・情報管理と保護
- ・管理マニュアルの作成
- ・コンピュータ管理の注意点

(キーワード)

法人、組織としての支援、法人・組織の種類、情報管理、PC管理、情報規定、個人情報保護法

②法人・組織の意味

自団体が法人や組織であることの意味について解説する。

- ・組織の現状と今後の課題
- ・認可申請の方法

(キーワード)

法人の種類、団体、認可、設立目的、定款、総会、理事会

③身分、立場、ルール、態度、マナー

組織の一員として持つべき態度、意識について解説する。

(キーワード)

組織の一員という意味、支援者の身分、立場、ルール、態度、マナー、倫理

④個人情報管理の留意点

支援を行うに当たっての、個人情報管理の取り扱い及び様々な場面における留意点について解説する。

- ・支援業務上や管理業務上の情報の種類
- ・施設、設備における留意点
- ・支援業務における留意点
- ・管理業務における留意点

(キーワード)

情報管理、支援や管理業務で扱う情報の種類、施設や設備、支援業務、管理業務

⑤個人情報保護

個人情報保護と守秘義務の重要性、個人と組織における管理の仕方の実際について解説する。

- ・個人情報の管理と保護
- ・個人情報の廃棄方法

(キーワード)

個人情報保護、情報の管理、守秘義務、廃棄方法

⑥コンピュータ、メール、FAX 利用の留意点

コンピュータ、メール及びコピーなど電子媒体を用いることによる情報管理及びFAX利用の留意点について解説する。

- ・物理的な情報管理
- ・コンピュータ、システムの管理
- ・情報漏洩対策（暗号化）

(キーワード)

コンピュータの物理的管理、コンピュータのシステムの管理、ウイルス対策、情報漏洩対策（暗号化等）、メールリスト管理、FAXの誤送信、コピー物の管理、電子媒体の管理

主要教授技法

講義、事務室の見学

講師

相談員、事務局等

参考文献

NPO法人全国被害者支援ネットワーク編『直接支援員初級マニュアル』NPO法人全国被害者支援ネットワーク、2008年

関連研修(上位・下位研修)

上位：相談員養成（前期）研修（中級編）：「10. 組織の運営」

改訂履歴(日付)