

ギュっとラーニング 

～支援者向けオンデマンド研修教材～

※本研修教材の無断使用・転載・コピー・引用等は禁止します。

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)～

警察庁 長官官房

犯罪被害者等施策推進課



警察庁
National Police Agency

本講義の内容

- 相談前に行っておくこと
- 犯罪被害者等からの相談の受け方
- 犯罪被害者等の心情に配慮する

相談前に行っておくこと

- * 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。「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」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、落ち着いて聴き取れる場の確保。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
- * 相談対応の枠組みを定める
 - ・犯罪被害に関する様々な相談について、内容に応じた適切な対応ができるように組織として定めておく。
 - ・相談への支援、対応について、流れや枠組み等を定めておく。
 - ・相談者と支援者のマッチング（性別、年代等）
 - ・相談記録の扱いに留意（決裁、保管等）

3

犯罪被害者等からの相談の受け方

- * 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、犯罪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。犯罪被害者等のペースで話を聴く。
 - ・相談時点での安全の確認

【緊急時とは…】

例えば、下記のような場合が考えられる。

- ◆ 身体犯罪の被害で、加害者が検挙されていないなどのため、再被害の恐れが大きい。
- ◆ 自宅で被害に遭い、今日、住む場所がない。
- ◆ 大切な家族を失うなどによる精神的なショックが大きく、自死のリスクが高い。

こうした場合は、犯罪被害者等の喫緊のニーズに応えるための情報収集を優先する。

4

犯罪被害者等からの相談の受け方

- * 安心、安全の保障
 - ・ 個人情報の保護と、それを犯罪被害者等に伝える。
 - ・ 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）。
- * ニーズ把握と支援の提供・調整
 - ・ 犯罪被害者等の困っていること、希望すること（ニーズ）について、丁寧に話を聴き、整理する。
 - ・ ニーズを充足するために、自機関・団体でできることについては提供、調整し、他機関・団体でできることについては、連絡、紹介、情報提供等を行う。
- * 犯罪被害者等に寄り添うスタンス
 - ・ できるだけ犯罪被害者等の力になろうというスタンスで相談を受け、困難なニーズについても何らかの支援ができないか、幅広い視点で検討する。

※ニーズ把握については、「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）～」の講義を参照

5

犯罪被害者等の心情に配慮する

- * 現実感の喪失
 - ・ 犯罪被害は、時としてあまりに突然で予期しないことであるため、現実の出来事として実感できない場合がある。
 - ・ そのため、怒りや悲しみ等の感情も麻痺して、一見すると落ち着いて見えることがあり、支援の必要性が見逃されてしまうことがあるため、注意が必要。
- * 他者への不信感
 - ・ 犯罪被害者等は、被害に遭ったことで他者への不信感を強く持っている場合があり、支援者に対しても容易には信頼できない場合がある。
 - ・ そのため、信頼関係を築くのに時間がかかることがあることに留意する。

6

犯罪被害者等の心情に配慮する

- * 後悔、自責の念
 - ・ 犯罪被害者等は被害に遭ったことで、「なぜ防げなかったのだろう」「なぜもっとうまく対処できなかったのだろう」などと自分を責めている場合が少なくない。
 - ・ 再被害に遭わないようにと注意を喚起するつもりであっても、被害に遭ったことを責めるような言動は厳に慎む。
- * 自己肯定感の低下
 - ・ 犯罪被害者等は、上記のことから、自己の判断や対処能力について、自己評価を著しく下げていることがある。
 - ・ 自己肯定感の回復のために、犯罪被害者等の選択を尊重し、対処についてねぎらう。

7

ご視聴ありがとうございました。

