

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(2)～

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

- 被害及び生活状況等の把握
- ニーズの把握
- 各種制度・サービスの情報提供

被害及び生活状況等の把握

- * 誰（どこ）から情報を収集するか
 - ・ 犯罪被害者等の被害及び生活状況等の把握は、大きく、犯罪被害者等からと関係者からとの2つのルートが考えられる。
 - ・ 関係者から情報を収集する場合は、犯罪被害者等から同意を得ていることが前提となる。
- * どのように把握するか
 - ・ 電話、面談が主な方法となるが、犯罪被害者等から話を聴く場合は、犯罪被害者等の負担を考慮し、できるだけ犯罪被害者等の希望を尊重する。
 - ・ 将来的なものを含め、ニーズとその支援を検討するためには、情報は多い方が望ましいが、犯罪被害者等の心情や負担を考慮し、不要な情報まで聴き出すことがないように配慮する。

3

被害及び生活状況等の把握②

- * ツール（様式）の活用
 - ・ 警察庁が作成した「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](#)を活用する。
 - ・ 支援者が所属する機関・団体に既存の様式があれば、それを活用する。
 - ・ いずれの場合も、緊急時を除き、様式の項目を順番に機械的に尋ねていくような聴き方は避ける。
- * 個人情報であることに留意
 - ・ 犯罪被害に関する情報は特に配慮を要する情報であり、また犯罪被害者等にとっては、何度も話したくない場合がある。
 - ・ なぜその情報が必要なのか、聴いた内容については守秘義務に基づき扱うことなど、必要に応じて丁寧に説明する。

※「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）～」の講義を参照

4

ニーズの把握

* ツール（様式）の活用

- ・ 警察庁が作成した「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[アセスメントシート](#)を活用する。
- ・ 支援者が所属する機関・団体に既存の様式があれば、それを活用する。
- ・ いずれの場合も、緊急時を除き、様式の項目を順番に機械的に尋ねていくような聴き方は避ける。

※「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）～」の講義を参照

* ニーズ把握に際して

- ・ 犯罪被害者等は、犯罪被害によって様々な困難に直面し、多種多様なニーズを有するが、被害による精神的な混乱等で、自らのニーズを自覚（又は言語化）できていない場合も少なくない。
- ・ そのため、犯罪被害者等の心情に配慮しながら、丁寧に話を聴き、置かれた状況と多角的なニーズの把握に努める必要がある。

5

ニーズの把握

* 質問の仕方

- ・ 犯罪被害直後で精神的に混乱していたり、様々な手続等で疲弊している状況においては、犯罪被害者等に「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。
- ・ こうした場合は、相談受理票やアセスメントシートを利用し、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
- ・ それでも、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。
- ・ ニーズ把握を一度に行おうとすると、長時間の面談になり、犯罪被害者等の負担になる場合もあるため、場合によっては、2回以上の電話や面談による総合的なニーズ把握を行うなどの配慮が必要

6

各種制度・サービスの情報提供

* ニーズに応じた情報提供

- ・ 犯罪被害者等のニーズに応じて、適時、適切な制度・サービスの情報提供ができるよう、支援制度・サービスの一覧表（※）を用意
- ・ 情報提供に当たっては、常に最新の情報となるよう努める。
（※ 警察庁作成「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」の犯罪被害者等支援メニューリスト（例）を参照）

* 犯罪被害者等の心情への配慮

- ・ 犯罪被害者等は、新たな機関、部署・窓口への相談や、制度・サービスの利用には慎重である場合も少なくない。
- ・ 総合的対応窓口の職員は、制度・サービスの具体的な内容や有用性を丁寧に説明し、犯罪被害者等が安心して相談、利用できるよう、最大限の配慮を行い、その上で、相談、利用に消極的な場合は、緊急時を除き、犯罪被害者等の意向を尊重した上で、いつでも再相談できる旨を伝える。

7

ご視聴ありがとうございました。



警察庁
National Police Agency