

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 ～対応時の留意点～

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

- 電話対応時の留意点
- 面接相談における留意点
- 電話、面接以外の相談方法
- 総合的対応窓口以外で相談を受けた場合

電話対応時の留意点

- * **専用回線の用意等**
 - ・ 犯罪被害者等が安心して相談できるよう、可能であれば相談専用の電話番号を用意する。
 - ・ 通話者以外の声や音が入らない場所を確保する。

- * **具体的な対応の留意点**
 - ・ 匿名性を担保する。まず話を聴き、支援に必要と判断すれば、個人情報を聴き取っていく。
 - ・ 犯罪被害者等のペースで聴いていくが、必要に応じて、話を要約して確認する、犯罪被害者等のニーズと意向の把握に努める、などの対応を工夫する。
 - ・ 対応に苦慮する場合は、犯罪被害者等の意向を確認した上で、同僚や上司等に相談してかけ直すなどを提案する。
 - ・ **二次的被害を与えないことを心がける。**

※「犯罪被害者等が受ける二次的被害とは」の講義を参照

3

面接相談における留意点

- * **面接相談の特徴**
 - ・ 面接相談を行う際は、犯罪被害者等が希望する場合と、総合的対応窓口から提案する場合、総合的対応窓口以外の部署から紹介される場合がある。
 - ・ 可能であれば、専用の相談室を用意する。
 - ・ 相談に来所すること自体が、犯罪被害者等にとっては大変な勇気や気力を要することであり、負担になることもあることを理解する。

4

面接相談における留意点

* 具体的な対応の留意点

- ・ 基本的な流れや配慮、対処は電話相談と同様。
- ・ 相談室や会議室等の個室での相談が望ましいが、犯罪被害者等の意向もよく確認し、座る場所等にも配慮する。
- ・ 面接相談では、犯罪被害者等の表情や態度等を見ることができ、得られる情報も多い反面、支援者の表情や態度も見られるため、犯罪被害に関する思い込みや偏見等に特に留意する。
- ・ 犯罪被害について話すことで、被害を思い出して苦しくなったり、体調を崩したりすることを理解し、必要な配慮を行う。

5

電話、面接以外の相談方法

* メール相談等

- ・ メールやSNSを利用した相談は、犯罪被害者等にとっては最もアクセスしやすい相談方法といえる。
- ・ 簡易な反面、情報量が少なく全体像が把握しにくい、通信手段の安全性やプライバシー等の問題がある。
- ・ メリットとデメリットを理解し、共有した上で、導入を検討する。

* 訪問相談

- ・ 心身に不調があるなどにより外出が困難で、かつ対面での相談を希望する犯罪被害者等にとっては有効な方法。
- ・ 反面、犯罪被害者等にとっては侵襲的に感じることもあるため、意向を確認し、心情等に配慮する。
- ・ 支援者にとっては、自宅での様子を知ることができるなど、得られる情報も多いが、地域や人員体制等の実情を踏まえ、検討する。

6

総合的対応窓口以外で相談を受けた場合

- * 二次的被害の予防への配慮
 - ・ 犯罪被害者等から相談を受けた際に、二次的被害の予防への配慮ができるよう、職員研修等を実施する。
- * 総合的対応窓口との連携
 - ・ 当初の相談への対応のほか、他にニーズがあるかどうかを確認し、同意を得た上で、総合的対応窓口につなげる。
 - ・ ニーズの有無が不明な場合や、精神的なダメージがある犯罪被害者等への対応に不安がある場合も、できるだけ総合的対応窓口につなげることが望ましい。
 - ・ 速やかな連携を可能にするため、実務者向けの研修会のほか、庁内の連絡調整会議を実施するなど、総合的対応窓口以外の部署・窓口職員の理解を深めるよう、日頃から努める。

7

ご視聴ありがとうございました。

