

第3部 実態調査結果の分析・検討

1 調査結果の分析・検討

民間被害者支援団体における支援者は、犯罪被害者等からの多岐にわたる相談を受け付け、必要とする支援を的確に把握し、個別のニーズに応じて、各種制度や手続に関する助言・調達、関係機関への付き添い、カウンセリング、避難所の提供、家事支援の調整等を実施するとともに、自身の団体において直接支援を行えない場合には、適切な対応ができる機関・団体を紹介することにより、犯罪被害者等に対するきめ細やかで継続的かつ総合的な支援を実現する。

第3部では、第2部でアンケート調査結果からまとめたレベル別支援者の役割、業務内容や求められる知識・能力、国内現地調査から判明した各団体における工夫や要望、海外の実態調査結果及びワーキング・チームでの議論を踏まえ、研修カリキュラム・モデルの大枠（案）ならびに同モデル案作成等に当たっての留意点等について整理する。

(1) レベル別の研修カリキュラム・モデルの大枠（案）

これまでの調査結果等を踏まえると、被害者支援に携わる者に求められる（身に付けておくべき）素養は、（性暴力・DV等特定の被害類型を支援対象とした団体において、一部支援内容が違う部分もあるが、）概ね共通のものがあると考えられる。

ここで提案する民間被害者支援団体における研修カリキュラム・モデルの大枠（案）は、こうした支援者が身に付けておくべき最低限の内容を示すものとして、本調査研究の中で先進事例として挙げられた国内外の研修プログラム、国内アンケート調査の分析結果及び国内外の現地調査結果を基に検討し、まとめたものである。

レベル別の支援者の役割について、第2部ではレベル1から5まで分類したが、ここではそれぞれの役割を明確にするため、以下の呼称（役割区分）を用いている。

- ・ レベル1・・・補助員
- ・ レベル2・・・支援員
- ・ レベル3・・・準相談員
- ・ レベル4・・・相談員
- ・ レベル5・・・支援活動責任者

また、各役割区分ごとの業務内容や業務を行えるようになるための学習目標、想定する受講者を示すとともに、学習目標ごとの主な研修項目を下記のA～Gに区分して記述している。

併せて、適当と思われる学習方法を山括弧書きで例示している（記載のないものは、原則＜講義（座学）＞である。）。

A「支援業務全般」

支援者として活動を始める前提や支援活動ごとの具体的内容・留意事項等に関する項目

B「被害者理解」

被害者の置かれた状況の理解に関する項目

C「コミュニケーション」

被害者と直接接する際の留意点やカウンセリングに関する項目

D「捜査や司法に関する制度や手続」

捜査、裁判の流れや必要となる法律、制度に関する項目

E「医療・保健・福祉に関する制度や手続」

精神医学、社会福祉に関する項目

F「他機関・団体との連絡・協働」

被害者支援に携わる他の機関・団体における業務内容や同機関・団体との連携に関する項目

G「その他」

支援者のメンタルケアや指導方法、危機管理等、上記のいずれにも分類されない項目

民間支援団体における研修カリキュラム・モデルの大枠(案)

役割区分 (仮称)	求められる 役割	業務内容	学習目標	想定する受講者(対象)	研修項目＜学習方法＞						
					支援業務全般	被害者理解	コミュニケーション	捜査・司法	医療・保健・福祉	他機関・団体との連携・協働	その他
補助員	被害者と直接 関わらない範 囲で支援を行 う。	事務局の補助業務 例)イベント時の手伝い、自助グルー プの会場設営、書類整理等	・被害者のおかれた状況と周囲からの二次的被害につ いて学ぶ。	・被害者支援に関心を持つ人	・民間団体における被害者支援	・犯罪被害が与える影響と生活 上の変化 ・「被害者の声」を聴く	・周囲の言動による二次的被害	・被害者支援の歴史・枠組（犯罪被害者等基本法、DV 防止法等） ・裁判の進み方		・主な関係機関・団体における支 援業務の概要（自治体、警察、検 察庁、法テラス等）	
			・守秘義務、倫理規定等を理解して倫理観を高める。		・被害者支援における倫理						
支援員	事務補助員の 役割に加え、 相談受付をし、 直接支援を行 う。	補助員の業務に加え、 ・相談受付（インテーク）	・被害者支援の動機を明確にして支援者としてのあるべき 姿を確認する。 ・組織の一員として支援に関わることを意味を知る。	・補助員レベルの研修修了者、もしくは 同等の知識・技能を有する人	・被害者支援における倫理 ・個人情報の管理と保護	・「被害者の声」を聴く ・被害類型別の被害の特徴	・支援者による二次的被害				・自分に気づく ＜座学、演習＞ ・支援者のストレスとサポート
			・リスニング技術（情報収集や確認技術、基本的な共感 的な態度）を習得する。		・相談受付実践 ＜実践による研修＞		・リスニング技術 ＜ロールプレイ等＞				
		・関係機関・団体の紹介（相談内容が 明確で、紹介のみを求められた場合）	・関係機関・団体の支援業務を理解し、被害者の要望に 応じた適切な機関・団体を選択できるよう知識や手法を 習得する。 ・基本的な説明技術を習得する。				・説明技術 ＜ロールプレイ等＞			・関係機関・団体における支援業 務の概要	
			・付添いの業務内容及び留意事項を学び、付添いがで きよう知識や手法を習得する。		・付添い支援の方法 ＜実践による研修＞	・法廷における被害者理解 ＜裁判傍聴＞		・捜査・裁判における手続の 流れと被害者との関わり ・法廷付添いの方法	・医療機関と被害者との関 わり	・犯罪被害者等給付制度	
		・生活支援（家事支援、家族の世話な ど）（相談員以上の指示のもと）	・生活支援の必要性を理解し、実際に行う際の留意事 項等を習得する。		・生活支援の留意事項						
准相談員	支援員の役割 に加え、 相談員の業務 に準じた支援 を行う。	支援員の業務に加え、 ・被害者支援に必要な各種制度・手 続に関する助言（捜査・刑事裁判、示 談・損害賠償請求、医療・保健・福祉 など）	・積極的傾聴と共感の姿勢により、被害者のニーズを把 握して適切な支援方法を提案できる手法を習得する。 ・各種支援や制度の概要を理解し、必要に応じてわかり やすく助言できる手法を習得する。	・支援員レベルの研修修了者、もしくは同等 の知識・技能を有し、かつ、被害者支援の相 談受付及び関係機関・団体の紹介業務につ いて一定時間以上の経験を有する人	・相談業務実践 ＜実践による研修＞ ・アセスメント、ニーズ把握の方法 ＜演習＞	・「被害者の声」を聴く ・被害類型別の理解と支援の際 の留意点	・支援者による二次的被害 ・被害者への心理教育 ・カウンセリング技術（積極的 な傾聴と共感、ニーズの把握 ・被害者支援に必要な民事 手続の流れ（示談、損害賠償 請求など）	・DV、児童虐待被害者の安全 の確保に関する制度（保護 命令、一時保護等） ・被害者支援に必要な社会 保障制度 ・精神医学の基礎的知識		・ソーシャルワークに基づく被害者 支援 ・被害者支援における専門家の役 割	
		・計画的な直接的支援の実施	・付添い、生活支援のプランを作成し、他の支援者にプ ラン内容を的確に伝えることができる手法を習得する。		・付添いプランの作成と実施 ＜演習＞ ・生活支援プランの作成と実施 ＜演習＞						
		・刑事裁判などの代理傍聴	・被害者に代わって裁判を傍聴し、内容を的確に被害者 に伝えるための知識や手法を習得する。		・代理傍聴実践 ＜実践による研修＞		・精神的負担の大きい情報の 伝え方 ＜ロールプレイ等＞				
		・自助グループの運営補助	・自助グループの意義やグループワーク（グループを用 いた支援）の基本的な事項を理解し、ファシリテーター補 助の手法を習得する。		・自助グループの意義 ・グループワークの基礎						
		・補助員、支援員の指導・研修	・トレーニング方法や支援者のメンタルヘルスについて 学び、人材育成手法を習得する。								・支援者のストレスとサポート ・支援者への助言方法 ・効果的なトレーニング方法 ＜ロールプレイ＞
相談員	准相談員の役 割に加え、 各種相談に関 するカウンセ リング等専門 的支援を行う とともに、准 相談員を指 導する。	准相談員の業務に加え、 ・個別の心理的カウンセリング	・支援活動において、総合的に判断して対処できる手法 を習得する。 ・被害者感情が強い等、困難なケースにおいても対応で きる技術を習得する。 ・精神的ケアとしてのカウンセリング技術を習得する。	・准相談員レベルにおける直接支援活動及 び相談業務に関する研修項目修了者、もし くは、それと同等の知識・技能を有し、直接 支援活動及び相談業務について、一定時 間以上の経験を有する人	・困難なケースの理解、支援方法 ＜事例検討＞ ・現代社会における新たな犯罪形 態の理解、支援方法 ・被害者からの苦情の対処	・「被害者の声」を聴く	・カウンセリング技術（治療 的な聴き方） ＜ロールプレイ＞		・精神衛生のニーズ （心的外傷の評価と介入）		
		・個別事案における関係機関・団体と の連絡調整、チームによる対応	・関係機関・団体の支援業務や制度、手続き等を理解し、 助言が可能な技術の習得と継続して連携が可能な手法 を習得する。 ・マスコミ対応技術を習得する。		・継続的な支援プランの作成と実 施 ＜演習＞		・新たに制定・改正された法 律・制度のフォロー	・社会保障制度の理解、 社会資源の活用 ＜座学、実践による研修 ＞	・関係機関・団体との連携方法 ＜事例検討＞ ・マスコミ対応が生じた場合の関 係機関・団体との連携		
		・自助グループでのファシリテーター	・各自助グループにおける目的の違いを理解する。 ・自助グループにおけるファシリテーターの手法を習得す る。		・各自助グループの目的理解 ・グループワークの留意点 ・ファシリテーター実践 ＜実践による研修＞		・グループの場を離れた継続 的支援				
		・准相談員以下の指導・研修	・トレーニング方法や支援者のメンタルヘルス、その人材 育成手法を習得する。		・准相談員レベルの研修修了者、もしくは、それと同等の知識・技能を有し、研修、育成を 行う業務について、一定時間以上の経験を 有する人						・スーパーバイズの方法 ・ロールプレイ、グループワーク の実施方法 ＜座学、ロールプレイ＞
支援活動 責任者	相談員の役割 に加え、 コーディネー ターとして総合 的な支援を行 うとともに、団 体内の支援活 動全般の管理 を行う。	相談員の業務に加え、 ・団体内の支援活動全般の管理	・支援活動の評価方法、検証から見直しまでの管理手法 を習得する。	・相談員レベルの研修修了者、もしくは同等 の知識・技能を有し、かつ、相談員レベルの 業務について一定時間以上の経験を有する 人	・地域社会における被害者支援 ＜実践による研修＞	・「被害者の声」を聴く	・新たに制定・改正された法律・制度のフォロー			・危機管理とリーダーシップ ＜座学、実践による研修＞	
		・他機関・団体との交渉	・機関・団体との連携において、例外的な措置等、組織と しての対応が必要となった場合の対応方法を習得する。						・組織としての連携・協働 ＜他機関・団体を交えた事例検討 等＞		
		・自助グループの設立・支援	・自助グループの設立・支援方法を学び、自助グループ 全体の運営手法を習得する。		・自助グループ等の設立・支援						
		・相談員以下の指導・研修	・スタッフの能力の向上のための研修企画ができる知識 や手法を習得する。							・被害者支援における倫理 （倫理基準、倫理的な意思決 定） ・スタッフのケア能力向上のた めの研修企画	

(2) 研修カリキュラム・モデル案の作成に当たって

モデルの大枠（案）では、調査結果を基に、支援者の役割を5つに分類し、各自の業務内容や学習目標、主な研修項目等を示している。しかしながら、調査結果のみでは支援者の業務内容について実際の個別具体的行動として明らかになっていない部分もあることから、モデル案の作成に当たっては、以下の点に留意して、検討を進めていく必要がある。

1) モデル案の内容及び検討の流れ

①役割区分及び区分ごとの業務内容の設定

レベル別の支援者の役割・業務内容について実際の個別具体的行動に即した形で大まかな共通認識が持たれていることを前提に、大枠（案）で示した役割区分及び各区分の業務内容についてさらに検討し、必要に応じ明確化、調整を行う。

②業務内容ごとの学習目標及び想定する受講者の設定

①で設定した業務を行うためにそれぞれどのような知識・技能が必要か、必要な知識・技能を習得する際の前提として、あらかじめ身につけておくべき知識・経験、心構えは何かなどをさらに検討し、大枠（案）で示した学習目標及び想定する受講者について、必要に応じ明確化、調整を行う。

学習目標の設定に当たっては、モデル案を基に各団体において学習目標を設定する際に配慮すべき視点は何かを併せて議論する。

学習目標の設定と想定する受講者の設定は、並行して行い、相互に調整を図る。

③研修項目の設定

②で設定した学習目標を達成するために必要な知識・技能を具体的に定義し、大枠（案）で示した研修項目をより詳細に設定する。その際は、研修項目の内容を各団体で具体的にイメージできるよう、項目全体の目的・概要も併せて記載する。

④研修項目ごとの学習目標や学習方法、研修期間等の設定

③で設定した研修項目ごとに、学習目標や効果的な学習方法、研修期間の目安等（コマ数及び1コマに要する時間）をまとめる。

また、活用できる教材など実際に研修を企画するに際し必要となる項目について、例示する。

研修項目ごとの学習目標については、各支援団体の持つ知識＜人材（人脈）＞、事例（教材）、ノウハウ＞などを踏まえた上、可能な限り具体的な行動目標となるような

形（例：〇〇に関する支援策を5つ挙げられるようになる）で設定する。

2) モデル案の作成上の留意点

① 検討の体制

- ・より実践的で効果的なモデル案を作成するため、民間被害者支援団体において現に支援に携わる者や研修の担当者、インストラクショナルデザイン（教育設計）に知見のある者等も交えることが望ましい。

- ・各役割区分別に分担してモデル案を作成する場合には、役割区分間の調整も求められるため、作成担当者とは別に、全体を監修する役割を担うコーディネーターを設置する。

② 作成に当たっては、普遍的な（ある程度の期間通用する）コンセプト／ストーリー性のあるものとし、研修内容に一貫性を持たせる。

③ 法律、制度、カウンセリング技術や精神医学等についての知識や技能の習得のみを目的とせず、支援者自身の在り方や倫理観、自己の気付き等、対人援助職として基盤となる部分についても盛り込む。

④ モデル案作成チーム内での評価や研修の試行、アンケート等による客観的な評価の結果を踏まえて、モデル案の改善を行う。

(3) モデル案を活用した研修カリキュラムの作成及び研修の実施等に当たっての留意点等

1) OJT、事例検討の重要性

アンケート結果によると、研修以外の取組みとして **75%**の団体が事例検討を実施しており、また、研修の一環として事例検討をあげている団体も非常に多い。

国内現地調査においても、ほとんどの団体において、初級者は、短期間の研修を行った後、実際に支援者とともに支援を体験することにより、学んでおり、知識を実践に結びつけることの重要性が指摘されている。

特に、電話相談については、海外においても、初級者は、一定の期間、トレーナーたる支援者の相談の様子を見学し、個々の事案について検討をした後、トレーナーのモニタリングのもと、実際に行って経験を積み重ねている。

しかしながら、相談件数の少ない地域においては、経験の積み重ねによる育成は困難である。

そのため、そうした地域においては、他県の団体や他の相談業務を行う団体においてインターンシップを行うなどし、必要な現場経験を得ることも考えられる。

2) e ラーニング導入の可能性

アンケート結果によると、研修の課題として最も多くあげられたのは、「組織として研修を行う人員・予算が不足している」であった。アメリカにおいては、こうした問題に対処するため、e ラーニングを導入し、コスト効率を上げている。e ラーニングの導入については、支援者の多くが 40 歳～60 歳代であるためニーズに適さないとの見方もあるが、e ラーニングの導入により、「支援者が多忙である、居住地が遠方であるため、一斉研修方式での人材育成が難しい」、「団体規模が小さいために、一斉研修が行えない」といった課題に応えることができ、導入の可能性について検討する必要がある。

3) 全国研修、地方ブロック別研修、団体内部研修といった階層的な研修の必要性

アンケート結果によると、初級・中級者までは、約半数以上の団体において、内部研修を実施しているが、上級者については、内部研修を実施している団体は半数を下る。

トレーナーたりうる上級者については、全国的な支援の内容及び質を確保するためにも、また、研修の対象となる人数が少ないことから、地方ブロックレベル、全国レベルで研修を実施し、さらなる研鑽に努めるとともに、情報共有を図ることが望ましい。

4) 継続研修の実施

モデル案においては、支援者にとって必要最低限の内容が盛り込まれることとなる。そのため、モデル案に盛り込まれた内容を受講すれば十分足りるというのではなく、また、すでに身につけた知識や技能を維持することが重要であり、そのためには、別途、継続的に研修等を実施していくことが望ましい。

5) 全国被害者支援ネットワークにおける認定制度導入の検討

「支援のための連携に関する検討会」最終取りまとめにおいては、我が国唯一の全国的な支援団体組織である全国被害者支援ネットワークに対して、同ネットワーク加盟団体が統一的に用いることができるような研修カリキュラムの作成、加盟団体に対する研修の実施、加盟団体が実施する研修への支援に加え、研修修了者に対して研修レベル別の証明書を発行するといった認定制度の導入とその適切な運用についての検討を求めている。

そのため、モデル案作成にあたっては、レベルごとに実情に即した学習の到達点を設定し、認定基準の参考となるよう、それを具体的かつ明確に記述する必要がある。また、認定制度導入に至った際には、被害者及び他機関・団体からの信頼を確保するため、適切な運用及びより一層の研修内容の充実が望まれる。