

3 支援に携わる際の留意事項

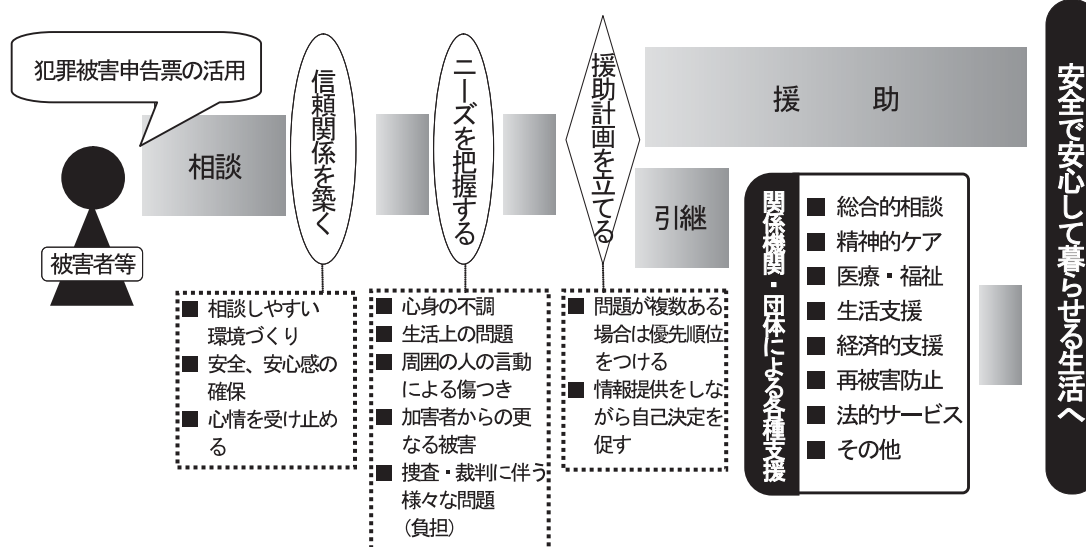
2にあるとおり、犯罪被害者等は、突然の被害に遭い、大変な混乱の中にいます。しかし、一方で、犯罪被害者等は、被害に遭うまでは家族や友人に囲まれて通常の生活を送っていた同じ市民です。

支援者は、犯罪被害者等の本来もっている力（物事への対処方法、社会的つながり）を最大限に尊重し、それらの力が損なわれないような支援を行いましょ。

(1) 犯罪被害者等に対応する際の基本的な留意事項

① 基本的な支援対応の流れ（チャート）

犯罪被害者等の相談対応から支援実施までの基本的な流れは、以下のとおりです。



② 具体的な対応のあり方

● 相談しやすい環境をつくる

- ・ 来談時には、犯罪被害者等のプライバシーの保持のため相談場所に配慮したり、人前で不用意に名前を呼ばないようにするなど二次的被害を与えないように注意する。
- ・ 電話相談の場合には、周囲の会話や笑い声等が入らないようにする。
- ・ 犯罪被害申告票（P.43）を備え付けておくなどし、犯罪被害者等が被害について申出をしやすいようにする。
- ・ 犯罪被害者等の状況や希望に応じて、例えば加害者が男性で、男性に対する恐怖心が強い場合は女性が対応するなど、犯罪被害者等の状況や希望に応じて、担当者の選定に配慮する。

💡 ポイント

秘密保持について

会話や書類管理における注意はもちろんのこと、たとえ家族であっても、当事者にとっては知られたくないこともあるため、当事者の同意なしに伝えることは適切ではない。

● 安全確保を優先する

- ・ 「今、安全かどうか（ここが安全と感ずることができるところかどうか）」、「今、話をしても大丈夫か」を最初に確認し、必要に応じて、しかるべき機関（警察、配偶者暴力相談支援センター、児童相談所等）につなぐ。

● 相談内容を受け止める

- ・ 犯罪被害者等の話を丁寧に聞き、気持ちをそのまま受け止める。発言内容を評価したり、安易に決めつけたりしない。感情を否定しない。
- ・ 被害の状況を人と比べない。（被害に遭った苦痛には他の人との軽重はない）
- ・ 自責感を助長させない。（犯罪被害者等は自分を責めている場合がある）
- ・ 安易に励まさない、安易に慰めない、強くなることを勧めない。（相手の心情に沿わない安易な助言は逆に傷つける）
- ・ 話をせかささない、さえぎらない。（心に傷を受けた犯罪被害者等にとっては、話すこと自体が大変であったり、苦痛な場合がある）

● 相談相手の状況を整理しつつ、そのニーズを的確に把握する

- ・ 犯罪被害者等が、自分がどうしたいのかわからない場合には、「今、一番心配なこと、困ったことは何か」、「日常生活はどうしているか」ということを話し合いながら明確にし、適切な情報提供を行っていく。

● 援助計画を立てる

- ・ 所属機関・団体ができる支援内容を明らかにする。さらに、それを支援早期の時点で犯罪被害者等に伝えることが重要である。（過度の期待を抱かせることは、結果的に犯罪被害者等の失望・不信感を強めることになりかねない）
- ・ 問題が複数ある場合は優先順位をつける。

● 問題解決に向けて動く

- ・ 時期と状況に応じた適切な情報を提供する。
- ・ 支援者の意見を押しつけたりせず、犯罪被害者等自らが決定できるように支援（対応）する。
- ・ 関係機関・団体と連携する（P.37 参照）。

● 被害からの回復を焦らない

- ・ 犯罪被害者等が被害から回復する方法や回復に要する時間はそれぞれ異なるため、一人ひとりの状況を考慮しながら、支援を行うことが重要である。

● 適切な支援を行うための努力を怠らない

- ・ 法律や制度の改正等の情報を正確に把握して、支援に必要な知識の修得を図るとともに、研修に積極的に参加するなどして、自らの技量の向上等に努めることが重要である。

(2) 相談業務の心得

① 相談業務の留意事項

相談業務は、相談者が安心して話ができるように信頼関係を築くため、相談者の気持ちに寄り添い支える姿勢が大切です。

相談員の留意事項

- ・ 個人情報を漏らさない。
- ・ 相談者が自己判断、自己決定、主体的行動が起こせるように支援する。
- ・ 相談者の声と心にしっかり耳を傾ける「傾聴」を基本態度とする。
- ・ 必要な情報の提供と適切な関係機関の紹介を行う。
- ・ 言動によって相談者に二次的被害を与えることがないように注意する。

💡ポイント

窓口対応上の留意点

- 犯罪被害者等が抱えている問題、解決すべき問題は何かを早く、的確に把握する。ただし、うわべの問題だけでなく、言葉に出せていない悩みの背景を察知できるかが重要。
- 犯罪被害者等が抱えている問題、解決すべき問題の解決策としてどのようなものがあり、どのような行政資源を活用できるか、自組織だけで対応が可能かなどを見極める。

② 相談者との信頼関係を築く基本態度

支援の第一に大切なものは、相談者との信頼関係であり、具体的には相談者の声と心にしっかり耳を傾けることであり、そのための基本態度として次の代表的なものがあります。

- ・ **共感**： 話の中で、相談者が表現している感情を相談員自身が理解していることを相談者に示す。(自殺などのマイナス感情がある場合には注意)
- ・ **受容**： 相談者の今あるがままの気持ちや感情を評価し、これに対して批判することなく、相談者の感じているままに受けとめる。
- ・ **尊敬**： 相談者の経験に対して相談員が敬意を持っていることと、相談者がそこから抜けだそうとしている勇気を相談員が知っていることを相談者に示す。
- ・ **暖かさ**： 相談者の話を聞き、相談者の思いを受け入れ(マイナス感情の際には注意)、そのことが大切であることを相談者に伝えるとともに、相談者を助けようとしていることに関しての意欲を示す。
- ・ **誠実**： 相談員がこれが良いと思って言葉や態度で表していることを、相談者も良いものだと感じる必要があり、これからそれた感情の表現はやめる。

以上の基本的態度は相談者の声と心にしっかり耳を傾ける「傾聴ひたすら傾聴」を基本とし、相談者の気持ちを自分の枠組みで理解するのではなく、相談者の枠組みで理解することにあります。

💡ポイント

- 傾聴とは
- 積極的傾聴・・・相手に働きかけながら話を聞く
 - 消極的傾聴・・・相手の話を黙って聞く

③ 話の聞き方（電話・面接）

💡 ポイント

被害者と接するときの基本的な対応 話の聞き方



- 守秘義務を伝える。
- 体の不調(食事、睡眠、身体不調等)を聞く。
- 共感し傾聴する—しっかり聞く。
- ゆっくり聞く。無理に話させたり、途中で話をさえぎったりしない。話したいときに話したいことを話してもらう。
- 悲しみ、怒り、苦しみ、憤りなどすべての感情をしっかり受け止める。
- 沈黙も大事にする。
- 必要な情報を提供する。

○ 具体的要領

a 最初に話しやすい環境をつくる

- ・ 応答は、声の大きさに注意して、できるだけ言葉は聞き取りやすくはっきりと「暖かさ」を感じるような声調で応答しましょう。
- ・ 緊張や混乱、感情の高ぶりのため、急に泣き出したり、話せなくなる人もいます。このような時は、相手のそのような状態をそのまま受けとめ、聞いていることを相手に知らせながら待ちましょう。
- ・ 相手の個人的な秘密を尊重して、これを守ることを知らせることも、今後の対話にとって有効で大切なことです。

b リラックスした雰囲気です話をよく聞き、それを受け入れる

- ・ 相手の置かれている困難な状況を受容して、心で受け止めましょう。
- ・ 相手が訴えようとしていること(主訴)に「心を傾けて」聴きましょう。他のことに気持ちが動くと、大切なところを聴きのがすことがあります。
- ・ 相手の表現を素直に受け止めましょう。自分の関心に動かされたり、自分の思いで先取りしては支援になりません。
- ・ 相手を説得せず納得してもらうことが大切です。
- ・ 相手をよりよく理解するために、自然の流れにそって質問を投げかけることも必要です。しかし、身辺調査のような情報を集めるための質問は、手続に必要な範囲に限定し、興味本位の質問は避けましょう。

c 「聴かせてもらう」の気持ちで聴く

- ・ 電話や来訪の際に何も話さない場合は、しばらく待ち、「話せるところから話してもらっていいですよ」とか「私に何かできることがありますか」と話しかけましょう。
- ・ 相談者が泣いたり、誰かを批判している場合でも、しばらく聴く姿勢が大切です。また、批判に対しての対応は注意をしないと相談員自身の信頼を失うこととなり、真実を聞けなくなるおそれがあります。
- ・ 主体は相談者であり、相談された内容については否定しないようにしましょう。相談者の人格を否定するような発言をせず、なぜそのような相談をするのか、気持ちをく

み取り、配慮しながら、どうして希望に応えられないかを分かりやすく説明しましょう。

- ・ 相手から「どうしたらいいですか」という質問に対しては、「私はお役に立ちたいと思いますが、あなたはどうかのほうがいいと望んでいますか」など、聞き返してみましよう。

d 自分の能力をわきまえておく

- ・ 自分で判断できない相談を受けた場合は、上司に相談したり、しかるべき担当者に聞いた上、回答するようにしましょう。
- ・ 相談の結果生じた疑義については、関係機関・団体に照会する等、分からないことは、あいまいな回答をしないで、確認をしてから責任を持って回答しましょう。

e 具体的な情報を求められたときは次のことに注意する

- ・ 相談相手が必要とする情報をいつでも適切に提供する準備をしておいてください。
- ・ 相談者に情報を提供するにあたって、場合によっては一度電話を切り、「必要な情報」を集めてから再度電話で伝える等、丁寧に対応しましょう。
- ・ 自分の思いつきや過去の経験をもとにアドバイスを押しつせず、相手の話をよく聴いて、本当に必要なことは何かを見つけていくことが大切です。
- ・ 該当する専門機関を紹介する場合は、必ず、良い結果が出るような期待を持たせる話し方はせず、「一度相談されてはいかがですか」程度にしておきましょう。

f 対話を終える(電話を切る)ときは細心の注意を図る

- ・ 対話(電話)を終えるときには、相手の動きにそって対応し、急がせたりしないように気をつけましょう。また、冷たく、機械的な感じを相手に与えるような終わり方をしないように気をつけましょう。
- ・ 「お役に立てたでしょうか」などの確かめや、「がんばってください」という励ましは、相手への押しつけになりかねません。「よく話してくださいましたね」という気持ちで相手の言葉を待ちましょう。
- ・ 対話を終えるときは、相手が立ち上がるなどして帰る意思を示したとき、また、受話器を置くときは、相手が置いた様子を確認した上で終えることが大切です。つまり、相手が自分の意思で終結することが望ましいことです。

g 匿名を尊重する

- ・ 相手が匿名を希望する場合は、無理に名前を聞いてはいけません。(具体的な事務に進む場合は別)一般的な問い合わせの場合では、相手が匿名で電話をかけてくることを尊重してください。
- ・ 相談にあたっては、公私の区別をつけ、個人的に会うことは絶対にしてはいけません。相談者と相談員の関係が私的になることを避け、公正さと援助的距離を保ちましょう。

h 秘密を厳守する

- ・ 相談員は相談内容を口外してはなりません。友人や家族に対して話さないのは勿論、部内外の会議や研修会等においても、個人や事件が特定されないように注意することが大切です。
- ・ 情報漏えいの防止秘密保持のため、相談内容の記録(紙、録音テープ、CD、DVD等の記録媒体)は、原則施設外への持ち出しを禁止します。また、インターネットに接続されたパソコンなどへの記録の保存は危険です。情報漏えいの防止策は個人個人で注意することは当然ですが、組織で徹底してください。

※ 情報が漏えいすることは、社会的信頼を失墜させることはもちろん、それを知った被害者にも二次的被害を負わせることとなります。

④ 基本的な電話相談の対応

電話相談は、お互いに相手と顔を合わさず、言葉のやりとりとなるため、精神的にも身体的にも傷ついている相談者には言葉遣いに特に注意し、相談者の不安感や緊張感を取り除くように配慮することが大切です。

💡ポイント

◎電話相談



- 受話器を取って話しかける場合は、「はい、〇〇〇です」と落ち着いた静かな声で対応する。
- 相談者への話しかけ
 - ・「どのような相談でしょうか」と話しかける。
 - ・相談者が何も話さない場合は、「私に何かお手伝いできる(お役に立てる)ことはありますか」と話しかける。
 - ・相談者から話を引き出し「どのような相談者か」「なにを求めているのか」を察する。
 - ・相談時間は目安として、長くても40～60分とします。
 - ・あまり早く結論を出さない。しばらく話を聴いて、相手のニーズをしっかりと把握する。
- 相談者が求めていることへの回答
 - ・他の機関等へ引き継ぐ場合は、できる限り取り次ぎをし、たらい回しにならないように注意をする。
 - ・他機関を紹介する場合は、間違った紹介をしないように注意するとともに、有料機関を紹介する場合は、その旨を必ず告げておく。
 - ・情報提供をする場合は、あいまいな情報を伝えないこと。
- 相談終了の準備
 - ・相談の終了見込み時間を経過したら、「今までお話しくださっていかがでしたか」とか「今までの説明でいかがでしたか」と状況を見て終わるきっかけをつくる。
 - ・相談者が話を続け、相談を終わらせることができない場合は、「明日、もう一度連絡をいただけませんか」などと告げ、決して急がせているような印象を与えてはいけない。

⑤ 二次的被害に気をつける

💡ポイント

被害者と接するときの基本的な対応 してはいけないこと

- 二次的被害をおこさない
- できないことは約束しない
- 被害の状況を他人と比べない
- 価値観や道徳観を押しつけない
- 被害者の感情を抑え込みすぎない

相談員が相談者を傷つけてしまわないようにしましょう。励ましや冗談など相談者を思って言った言葉が、かえって相談者を傷つけてしまい、二次的被害を与えてしまうことがあります。

そこで、相談者との会話では、次の言動に注意して対応することが必要です。

【傷つける言葉の応答例】

- ◆ 罪悪感を助長しない。被害者等はずっと自分を責める材料を探している。
 - ・ 「もしあなたが〇〇でさえなかったら」
 - ・ 「その時〇〇すればよかったのに」「その時〇〇しなければよかったのに」
- ◆ 被害の状況を他の人と比べない。
 - ・ 「前の人に比べたら」「ほかにもっとひどい人がいる」
 - ・ 「あなた一人が苦しいのではありません」
- ◆ 強くなることを勧めない。被害者自身は、自分は強いと思っていない。
 - ・ 「あなたはしっかりしている」「あなたは強い人だから大丈夫ですよ」
 - ・ 「気を強く持って前向きに生きましょう」
- ◆ 感情を発散できるようにし、感情を抑えつけるようなことは言わない。
 - ・ 「泣いてばかりいると死んだ人が浮かばれませんよ」「死んだ人は戻ってこないのですから」
 - ・ 「辛いことは早く忘れましょう」「起きてしまったことを後悔しても仕方ありません」
- ◆ 自分の経験・信条や道徳観・価値観を押しつけない。
 - ・ 「命が助かっただけでも良かったと思わなければ」
 - ・ 「まだ子どもがいるじゃないですか」
- ◆ 自分ができないことを約束してはいけない。約束が果たされないと更に傷つく。
 - ・ 「良い結果が出ると思います。安心して相談に行ってください」
 - ・ 「この件については、私が責任をもって〇〇に電話しておきますから」

【一般的な応答例】

(注意！！)

次の応答例は、一般的なものであり、適切な言葉であると思っても安易に使用すると、逆に犯罪被害者等を傷つけてしまったり、不信感を招くことにもつながるので、個々の相談者に応じて誠実な対応をすることが何よりも大切です。

- ・ 「このことは、あなたにとって大変辛いことだと思います」
- ・ 「悲しんでいいですよ」
- ・ 「あなたが怒りを感じられるのは当然だと思います」
- ・ 「そのことを認めるのは、とても辛いことですね」
- ・ 「このような体験をしたら、仕事や家事ができなくなるのも当然だと思います」
- ・ 「何をする気力も無いのは当たり前のことだと思います」
- ・ 「無理をする必要はありません」
- ・ 「よく頑張ってこられましたね」
- ・ 「ここでは、安心してご自分の感情を出していいですよ」