

4 様々なニーズに対応するための関係機関・団体との連携

(1) 行政による総合相談窓口について

① 「総合的な相談窓口」の設置

犯罪被害者等基本法、犯罪被害者等基本計画（以下「基本計画」という。）制定以後、犯罪被害者等の支援は、国による裁判・検察制度などに関する犯罪被害者等の立場を尊重した法整備のほか、被害直後においては警察等を中心に直接的な支援が行われています。

多岐にわたる支援を含めて、中長期にわたって途切れなく犯罪被害者等への支援を行うために、基本計画では、地方公共団体において施策の総合的な推進を担当する「施策担当総合窓口」の設置が必要であるとされたことを受け、県では平成22年3月に「山形県犯罪被害者等支援条例」を定め、防災くらし安心部消費生活・地域安全課が施策担当総合窓口を担当しています。

② 犯罪被害者等施策における市町村の役割

犯罪被害者等の抱える問題は様々であり、ニーズに応える支援も多岐にわたります。更に、突然の犯罪被害を受けて、どこに相談に行くべきかもわからないまま県や市町村の相談窓口に見える場合が想定されます。

特に市町村は、住民にとって最も身近な存在であり、かつ、各種保険医療・福祉制度の実施主体であることから、まずは一時的な相談窓口として、犯罪被害者等からの相談や問い合わせに対し、庁内関係部局の所管する各種支援制度の案内をはじめ、関係機関・団体に関する情報提供や橋渡しなどを行うなど、適切な支援につなげる対応が求められます。

このようなことから、施策担当窓口部局では、主に以下の役割を果たすことが期待されています。

ア 施策の総合的な推進に係る企画・調整

犯罪被害者等及びその支援者からの意見・要望を一元的に把握し、庁内横断的に施策の企画立案調整を行うこと。

イ 関係機関・団体間の連携の促進

国、都道府県、市町村との連携の窓口、民間団体、その他関係機関団体との連携の窓口としての役割を果たすこと。

ウ 相談・情報提供

総合的な対応窓口として、犯罪被害者等からの相談・問い合わせに対応して、庁内関係部局や関係機関・団体に関する情報提供・橋渡しなどを行うこと。

エ 広報啓発

被害者の心身の状況や置かれた環境を理解し、地域社会全体で犯罪被害者等が再び平穏な生活を営めるよう支える必要があることを地域住民に啓発すること。

犯罪被害者等のみならず地域住民一般に、総合的な対応窓口をはじめ地域で利用できる各種制度や相談窓口を周知すること。

③ 組織的連携により築く「総合的な相談窓口」の設置

県・市町村の連携協力は、途切れのない支援体制をつくる上で重要です。

犯罪被害者等からの相談や問い合わせに対し相互に橋渡しできるよう、県と市町村の間でそれぞれが有する制度・事業の情報や連携方法について認識を共有しておくことが必要です。

また、県と市町村の役割分担については、地域の実情に応じて犯罪被害者等が望む場所で適切な時期に必要な支援を途切れなく受けられるようにするといった視点で、相互補完的なものとしてとらえることが重要です。

県としては、市町村との連携がスムーズに行えるように、日頃から市町村担当者との関係を築いておきたいと考えます。

(2) 支援のための事前準備

① 犯罪被害者等を対象に活用できる施策を把握

関係機関・団体、市町村等において実施している各種相談事業や保険・医療・福祉事業等の中には、犯罪被害者等が抱える問題の解決に役立つ事業が多く存在します。

犯罪被害者等支援を行うには、まず担当者が、各種事業を把握し、犯罪被害者等の個々の事情に応じて、必要な情報を提供できるように準備しておくことが大切です。

犯罪被害者等がいつ来訪してもいいように、こうした事業を取りまとめておくことで、担当者の異動があっても仕組みとして引き継がれ、毎年度更新することで制度内容の変更にも対応可能となります。

市町村で、暮らしにかかわりのある制度や窓口における手続をまとめたガイドブックを作成している場合、それを活用するのも一つの方法です。

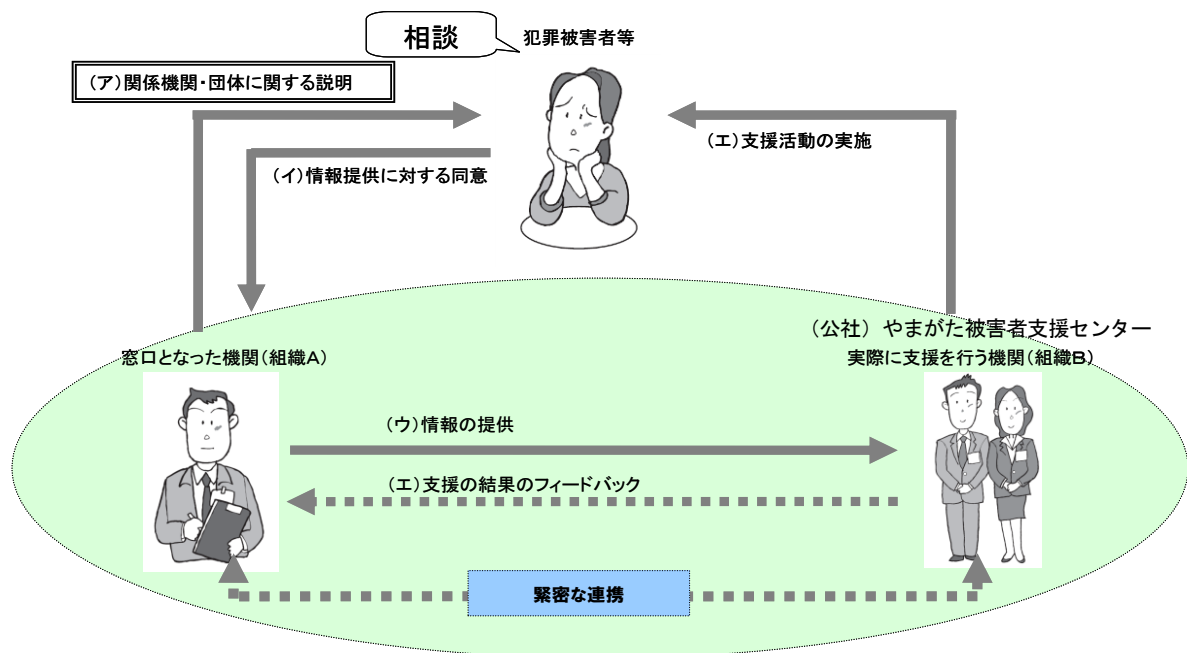
② 関係機関・団体の連携体制を構築

犯罪被害者等の個々の事情に応じた支援を提供するためには、関係機関・団体との情報共有・連携が不可欠です。

関係課との個別協議はもちろん、必要に応じて、関係課による「連携会議」の開催等により、支援方法を協議します。

(3) 関係機関・団体の連携の実際

① 基本的な連携の流れ 《フロー図》



ア 関係機関・団体に関する説明

犯罪被害者等から相談を受けた場合、機関・団体（組織A）は、相談内容に応じ、対応し得る機関・団体やその支援概要等について説明をします。

《犯罪被害者等に対して最低限伝えるべき情報》

- ・組織の概要（組織形態、業務内容）
- ・行っている支援の概要（犯罪被害者等に特化した支援か否かを含む）
- ・連絡先（名称、住所、電話番号）
- ・受付時間

イ 犯罪被害者等からの情報提供に対する同意等

犯罪被害者等が、実際に他の機関・団体（組織B）を利用することを決めたら、面接相談の場合には、組織Aから組織Bへの紹介（連絡）を希望するか否か確認します。その際には、事前に連絡をしておくことで、実際に犯罪被害者等が組織Bに相談に行った際に、よりスムーズな対応を受けられること、被害について一から話す負担を軽減できることといった利点を説明します。また、犯罪被害者等から入手した情報については、組織B以外には伝えないこと、組織には守秘義務があること、情報は支援目的以外には使用しないことを説明します。

犯罪被害者等が、事前連絡を希望したら、以下の項目のうち、組織Bに

伝達して良い情報を確認し、伝達について同意を得ます。また、犯罪被害者等と組織Bとの連絡方法（例、犯罪被害者等から組織B（担当者名を伝えることが可能な場合は担当者）に電話をする）について確認し、犯罪被害者等が安心して、確実に組織Bと連絡がとれるよう、配慮することが重要です。

なお、以下の項目は、連携の際に伝達すると有効と考えられる犯罪被害者等の情報について、大まかに整理したものです。これはあくまで例示ですので、無理に聞き出す必要はありません。犯罪被害者等の意思を尊重してください。

《最低限伝えるべき情報》

- ・氏名、性別、被害当事者との関係
- ・電話番号
- ・犯罪等被害の概要
- ・希望する支援の内容

《状況に応じて伝えるべき情報》

- ・住所
- ・生年月日
- ・犯罪被害発生日
- ・被害の程度、障害の有無
- ・紹介元機関・団体で受けた支援の内容
- ・これまで相談に行った機関・団体と受けた支援内容の履歴

ウ 犯罪被害者等に関する情報の提供等

組織Bに連絡をし、犯罪被害者等への支援を行っていくために組織Bでの対応が必要であることを伝え理解を得た上で、犯罪被害者等の同意を得た情報を、組織Bに伝達します。その際、組織Bにおいて、事前に犯罪被害者等に伝えておいてほしい追加情報があれば、組織Aに伝達を依頼します。

犯罪被害者等に対し、情報の伝達を行ったことを伝え、組織Bに関する追加情報があれば、それを伝えます。

また、組織Bにおいて、犯罪被害者等の状況を正確に把握するため、あらためて詳細な説明が求められる場合があることを説明します。さらに、組織Bにおいて、支援が受けられない可能性も考えられますので、組織Bでの支援について確約するような説明は避けてください。また、犯罪被害者等が組織Bに望んでいた支援と異なる時には、組織Aに再度相談できることを伝えます。

エ 支援活動の実施

組織Bでは、組織Aからの情報を参考にし、犯罪被害者等に対応します。必要に応じて、対応結果について組織Aにフィードバックをします。

オ より緊密な連携

問題が複雑な場合には、関係機関・団体の担当者が集まり、共に支援を行うことが重要です。たとえば、犯罪被害者等の状況に応じて、組織Aの支援者が犯罪被害者等と組織Bに直接出向き、対面で情報提供と役割分担あるいは引継ぎを行うことが考えられます。

また、中長期的にチームで対応していく場合には、定期的にカンファレンスを開くなどし、犯罪被害者等の状況や今後の見通し等について、個人情報取扱に注意した上で情報を共有し、検討しておくことも有効です。

特に、各機関・団体がいつまで支援を継続できるかはしばしば問題になります。「途切れない支援」を行うためには、短期及び中長期的な視点を組み込んだ支援計画を立てることが重要です。

関係機関・団体においては、犯罪被害者等のための支援であることを常に念頭におき、犯罪被害者等を中心とした支援体制になるように心掛ける必要があります。専門家・支援者が良かれと思って一方的に支援を進めることがないように留意してください。

② 連携の際の留意点

ア 相互理解・信頼関係構築の必要性

関係機関・団体においては、まずは、互いの支援内容、活動目的等を理解し合うことが重要です。互いの役割をよく理解していないと、相談内容に応じた適切な機関・団体を選択できないばかりでなく、連携の目的について共通理解が得られず、連携が容易に進まないといったことにもなりかねません。

日頃から、事例検討や情報交換等を通して、担当者同士が関係を密にしておくことが重要です。

イ 犯罪被害者等の心情への配慮

自機関・団体に、相談内容に適した事業がなく、他機関・団体を紹介する場合には、その旨を丁寧に説明し、犯罪被害者等が「たらい回しにされた」と感じるような印象を与えないように努めてください。「たらい回しにされた」というような印象を与えることは、犯罪被害者等の心を傷つける上に、自機関への信頼を損ねることに繋がります。場合によっては、犯罪被害者等支援の関係機関・団体全体への信頼感を損ね、支援者との関わりを犯罪被害者等が望まなくなる場合もあります。

ウ 正確な情報提供

他機関・団体の情報を犯罪被害者等に伝達する場合には、正確な情報を伝えるとともに、支援の詳細は直接相談してみなければわからないことを伝えてください。不用意に曖昧な情報を伝えることは、犯罪被害者等を混乱させたり、期待していた支援を受けることができず、後に落胆させてし

まう結果となります。当該被害者等が必要とする支援を自機関・団体で行っていないこと、他機関・団体に尋ねることがよいと思われること、希望があれば、その機関・団体を案内することについて、事務的な印象を与えないよう十分配慮しながら伝えることが重要です。

エ 情報管理の徹底

機関・団体同士で犯罪被害者等の個人情報について伝達する際には、必ず犯罪被害者等の同意を得るとともに、口頭の場合には周囲に聞こえないようにする、FAXの場合には誤送信を防ぐため短縮ダイヤル等を利用する、Eメールの場合にはパスワードを付す、被害者等の実名の記載は避けイニシャルのみにするなど工夫し、絶対に情報が流出することのないように注意してください。不安の強い被害者等の場合は、被害者の目の前で関係機関に電話をかけたり、書簡で情報伝達する際には書類に目を通してもらうなど、当事者が確認し、安心できる手続を踏みましょう。

(4) (公社)やまがた被害者支援センターとの連携

① (公社)やまがた被害者支援センターについて

ア 犯罪被害者早期援助団体としての被害者支援

公益社団法人やまがた被害者支援センター（以下「支援センター」という。）は、殺人、性犯罪、暴行・傷害などの犯罪や、交通事故に遭った被害者等に対して、被害直後の早い段階から精神的支援をはじめとする各種支援を行い、被害の回復や軽減に努めるとともに、社会全体の被害者支援意識の高揚を図ることを目的として設立した公益社団法人です。

支援センターは、山形県公安委員会が指定した犯罪被害者等早期援助団体で、犯罪被害者等支援に関して、被害者の同意を得たうえで警察から情報提供を受け支援活動を行っているほか、専門の相談員が電話や面接による相談に応じ、各種支援等の提示、助言等を行っています。

コラム ～犯罪被害者等早期援助団体について～

犯罪被害者等早期援助団体とは、被害にあった犯罪被害者等に対するの援助を適正・確実に行うことができる民間団体として、都道府県公安委員会から指定される団体です。都道府県公安委員会から指定を受けることによって、犯罪被害者等早期援助団体は、犯罪被害者等の同意の下に警察から当該被害者等の情報提供を受けることができます。提供された情報に基づいて、犯罪被害者等早期援助団体は、被害直後の段階から犯罪被害者等の身の回りの世話など日常生活の支援、病院、法廷への付き添い、物品の供与や貸与、役務の提供などの直接的支援を行うことができます。

イ ワンストップ支援センターとしての性犯罪・性暴力被害者支援

支援センターは、性犯罪・性暴力に特化した被害相談窓口として、相談受理から支援まで1か所に対応できるワンストップ支援センターの役割

を持つ「やまがた性暴力被害者サポートセンター（愛称：べにサポやまがた）」を運営しています。

相談には女性相談員が対応するほか、警察や裁判所、医療機関等への付添いや産婦人科医療機関の紹介、受診費用等の助成を行っています。

② 支援センターとの連携要領

ア 支援センターに関する説明

相談内容に応じて、支援センターが行っている支援の説明をします。

犯罪被害者等が希望する支援が受けられるかどうかは、支援センターに相談してみないとわからないことも必ず説明してください。

イ 犯罪被害者等からの情報提供に対する同意等

実際に支援センターを利用することを決めたら、支援センターへの紹介（連絡）を希望するか否かを確認します。その際、事前に連絡することで、犯罪被害者等が支援センターに相談に行った際に、スムーズな対応を受けられること、被害について一から話す負担を軽減できる等の利点を説明します。

また、入手した情報については、支援センター以外には伝えないこと、支援センターは守秘義務を定めており、個人情報支援目的以外には使用せず、守秘義務を徹底遵守して専門の相談員が対応することを説明します。

犯罪被害者等が支援センターに相談することを希望し、犯罪被害者等の情報を事前に提供することに同意した場合には、「情報提供書 兼 同意確認書」（参照 P. 21）を作成します。

ウ 「情報提供 兼 同意確認書」作成手順

- 支援を希望する被害者等の氏名等
 - ・支援対象となる犯罪被害者等名を記入する。匿名希望や、名乗るのを拒む場合は「匿名」やイニシャル・仮名等でもよい。
 - ・最低でも電話番号は記入した方がよいが、拒むようであれば、本人から直接、支援センターに電話を入れてもらう等、無理に聞き出さない。
- 情報提供についての同意確認欄及び電話相談等の場合
 - ・支援センターに情報提供するためには、本人同意が必ず必要なので、本人の自署、署名を拒む場合は自書で“同意する”と記入して貰う。
 - ・電話の場合、口頭で同意を得た上で、電話番号を聴取し同意した日時を記入する。
- 連絡年月日～支援センターに情報提供した日時

エ 情報提供方法

- 支援センターへの情報提供は、電話で。
支援センター電話番号（事務局） 023-642-3571

情報提供書 兼 同意確認書

支援を希望する 被害者等の氏名等	氏名： _____ 生年月日： _____ 年齢 _____ 性別 男・女
	連絡先：電話 _____ (_____) 住所等 _____
窓口に来た人	<input type="checkbox"/> 被害当事者 <input type="checkbox"/> 家族・遺族（続柄 _____） <input type="checkbox"/> その他（氏名 _____ 本人との関係 _____）
犯罪等被害の概要 ※犯罪被害者等からの申告 を基に記載	被害発生日： _____ 年 _____ 月 _____ 日
	被害発生場所： <input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> 職場 <input type="checkbox"/> その他（ _____ ） 被害の種類： <input type="checkbox"/> 殺人 <input type="checkbox"/> 傷害 <input type="checkbox"/> 交通事件 <input type="checkbox"/> 性暴力 <input type="checkbox"/> 配偶者からの暴力 <input type="checkbox"/> ストーカー <input type="checkbox"/> 子ども虐待 <input type="checkbox"/> その他（ _____ ） 被害の概要： _____
心身の状態	通院歴： <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし
	通院状況： <input type="checkbox"/> 通院中 <input type="checkbox"/> 終了、後遺障害： <input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし 具体的状況（傷害や後遺障害の程度）： _____
犯罪被害者等の支援 の要望	例）裁判時の付き添いや、犯罪被害について継続的に相談にのってほしい。
これまで受けた 支援内容等	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし
	相談日： _____ 年 _____ 月頃 _____ 相談機関・団体名 _____ 受けた支援の内容： _____
引継先及び担当等	_____ 担当
情報提供についての 同意確認欄	犯罪被害の支援に関する情報を上記連絡先に提供することを同意します。 また、当方が上記連絡先から情報提要を受けることに同意します。 署名又は同意確認記述 _____ （匿名の場合は同意します） （署名不可の場合は「同意する」等直筆で記入）
電話相談等の場合	上記記載の情報を(社) _____ に提供することに 電話 _____ (_____) から _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____ 時 _____ 分 同意を得た
連絡年月日	_____ 年 _____ 月 _____ 日
担当部署連絡先 (作成者)	_____ 係 _____ 氏名

犯罪被害者等相談報告書

受理番号 号

受理月日	年 月 日 ()	相談時間	時 分～ 時 分 (計 分)
相談者	住所 氏名	電話番号	男・女 (歳)
被害内容			
加害者			
相談者との関係	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 () <input type="checkbox"/> 知人 () <input type="checkbox"/> その他 () <input type="checkbox"/> 不明		
件名			
相談内容及び経過			
処理結果			
担当者		引継者	

※ 犯罪被害者等が支援を途切れることなく享受するためには、犯罪被害者等からの相談内容を記録化し確実に引継ぐことが求められます。本書式は、犯罪被害者等から相談を受けた場合に記載する書式の一例を提示したもので、各団体で使用している、既成の相談受理の書式に変わるものではありません。