

4 多様なニーズに対応するための関係機関・団体との連携

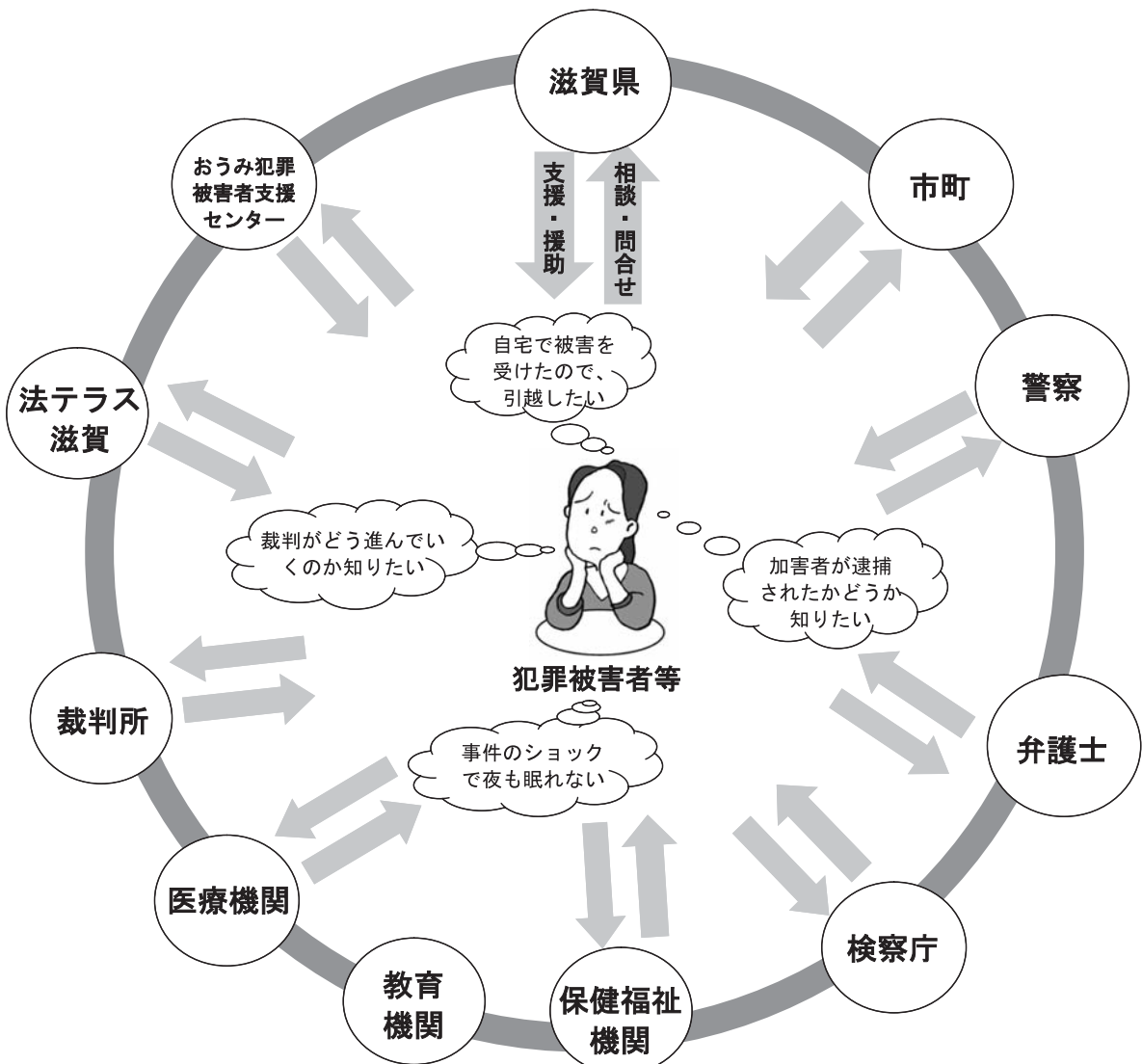
(1) 連携の必要性

犯罪被害者等の抱える問題は様々であり、ニーズに応じて、他の機関・団体と連携・協働して問題に取り組むことが重要です。

また、犯罪そのものも多様であり、自機関・団体では対応しきれない被害者等が相談に訪れることもあります。そうした場合であっても、より適切な他機関・団体との連携を図ることで、支援につなげていくことが望まれます。

各機関・団体の関わりが、今までの支援経過の延長線上で続いていくような「途切れない支援」が求められています。

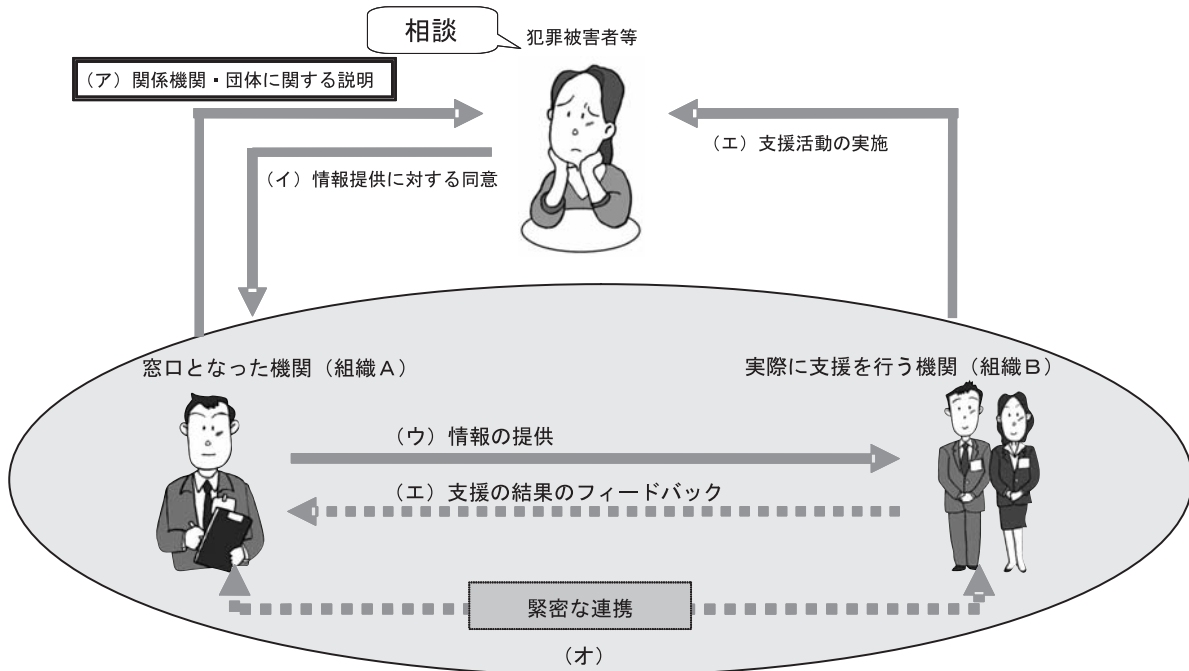
犯罪被害者等のニーズに対応する「途切れない支援」のための連携図（イメージ）



(2) 連携のあり方

① 基本的な連携の流れ

《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機関・団体（組織A）は、相談内容に応じて、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。（※伝達方法については電話連絡を基本とし、必要に応じ「別記様式2(P.44)」を有効に活用します。）

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、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、組織Bでの支援が、犯罪被害者等が望んでいた支援と異なるときには、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犯罪被害者等に対応します。また、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。例えば、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、個人情報の取扱い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、短期およ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) 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」と感じることが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。

(イ) 情報管理の徹底

関係機関・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て、アルファベットのイニシャルのみにするなどの工夫をし、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、被害者本人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。

(ウ) 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。

(エ) 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分からないことを伝えてください。不用意にあいまい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良いと思われることを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。

(3) 「犯罪被害申告票」「犯罪被害者等支援引継書」の活用

① 「犯罪被害申告票」(犯罪被害者等から要望があった場合)

犯罪被害者等は支援を求めるたびに、その都度、自らの被害について説明するのは精神的にも辛く、大きなストレスとなり、それ自体が二次的被害となって、支援を求めることについて精神的負担を感じるようになります。

「犯罪被害申告票」とは、そういった精神的負担を軽減して、スムーズな支援を受けることができるように、被害者等が自ら記載し、支援を受ける関係機関・団体に提示しようとするものです。これによって関係機関・団体は、来訪者の申告する犯罪等被害や要望の概要をスムーズに把握し、その後の対応の参考にすることになりますが、関係機関・団体が求める犯罪被害者等の説明に代えるものではありません。

なお、同申告票は犯罪被害者等がその責任に基づいて記載し、関係機関・団体において支援を受ける際に携行し、提示するものであり、関係機関・団体においては、提示された申告票を受理し、管理はしないものとします。また、同申告票には機関・団体名等のほか、交付者を明示する情報は表示しないものとします。

以上の趣旨等から、別紙の「犯罪被害申告票」を犯罪被害者等が要求した場合は提供するようにしてください。➤ 別記様式 1

② 「犯罪被害者等支援引継書」

(関係機関・団体への橋渡しに際し、犯罪被害者等の同意があった場合)

犯罪被害者等の情報は、個人情報保護の要請が非常に強く、また、伝達すべき情報の内容も、正確性が確保されるものに限定しないと、かえってその後の支援の妨げとなります。

そこで、紹介元機関・団体から紹介先機関・団体への「橋渡し」に際して、犯罪被害者等の同意を得た上で、紹介元および紹介先の双方が共有すべき犯罪被害者等支援に関する情報の内容について、最低限伝達が必要な事項を状況に応じて伝達することが、スムーズな「橋渡し」による途切れない支援に結びつくこととなります。

したがって、同書の作成に当たっては、個人情報保護の基本原則に抵触しないように、犯罪被害者等の同意を得た上で作成し、適切に継続した支援を受けられるよう配慮することが大切です。➤ 別記様式 2

(別記様式1)

犯罪被害申告票

被害の概要、相談に関する要望は次のとおりです。

被害概要	被害発生日	平成 年 月 日
	被害の種類	<input type="checkbox"/> 殺人 <input type="checkbox"/> 傷害 <input type="checkbox"/> 交通事故 <input type="checkbox"/> 性犯罪 <input type="checkbox"/> 配偶者からの暴力 <input type="checkbox"/> 子ども虐待 <input type="checkbox"/> その他 ()
	被害当事者との関係	<input type="checkbox"/> 被害当事者 <input type="checkbox"/> 被害家族 <input type="checkbox"/> その他 ()
	被害発生場所	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 職場 <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> その他 ()
	その他	被害の概要について話したいことがあればご自由にお書きください。

要望	<input type="checkbox"/> 総合的に相談したい			
	<input type="checkbox"/> 医療相談	<input type="checkbox"/> 精神的ケア	<input type="checkbox"/> 就職相談	<input type="checkbox"/> 住居相談
	<input type="checkbox"/> 経済的支援	<input type="checkbox"/> 子育て相談	<input type="checkbox"/> 福祉相談	<input type="checkbox"/> マスコミ対応
	<input type="checkbox"/> 捜査・刑事裁判に関する事	<input type="checkbox"/> 法律相談	<input type="checkbox"/> 加害者の情報提供	
	<input type="checkbox"/> その他			
	特記事項 (特に配慮して欲しいことなど)			

4

関係機関との連携

(別記様式2)

犯罪被害者等支援引継書

受理年月日	平成 年 月 日 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 面接
相談者の氏名等	氏名： 生年月日： 年 月 日 性別：男・女
	連絡先：電話： () 住所： メールアドレス：
	<input type="checkbox"/> 被害当事者 <input type="checkbox"/> 被害家族(続柄) <input type="checkbox"/> その他 ()
犯罪被害者等の概要 ※犯罪被害者等からの申告を基に記載	被害発生日：平成 年 月 日
	被害発生場所： <input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 職場 <input type="checkbox"/> 学校 <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"/> 性犯罪 <input type="checkbox"/> 配偶者からの暴力 <input type="checkbox"/> 子ども虐待 <input type="checkbox"/> その他 ()
当該被害者等による心身の状態	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)：
犯罪被害者等の要望 ※犯罪被害者等からの申告を基に記載	
自機関・団体で実施した支援の内容	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし
	相談日： 年 月頃、相談機関・団体名： 受けた支援の概要：
紹介先担当部署 " 連絡先	
備考	
情報提供についての同意確認欄	上記記載の情報を上記紹介先担当部署に提供することに同意します。 署名または同意確認記述 <input type="text"/> (署名不可の場合は「同意する」旨直筆で記入)
電話相談等の場合	上記記載の情報を上記紹介先担当部署に提供することに 電話 () から、 年 月 日 時 分 同意を得た。
連絡年月日	平成 年 月 日
担当部署 連絡先	

(注) 当引継書を運用できる組織は、別添「関係機関・団体における支援業務一覧」にある機関・団体とし、かつ、個人情報に関する法律または条例等に基づく管理体制にある機関・団体において活用するものとする。

4

関係機関との連携