

## 第4. 様々なニーズに対応するための関係機関・団体の連携

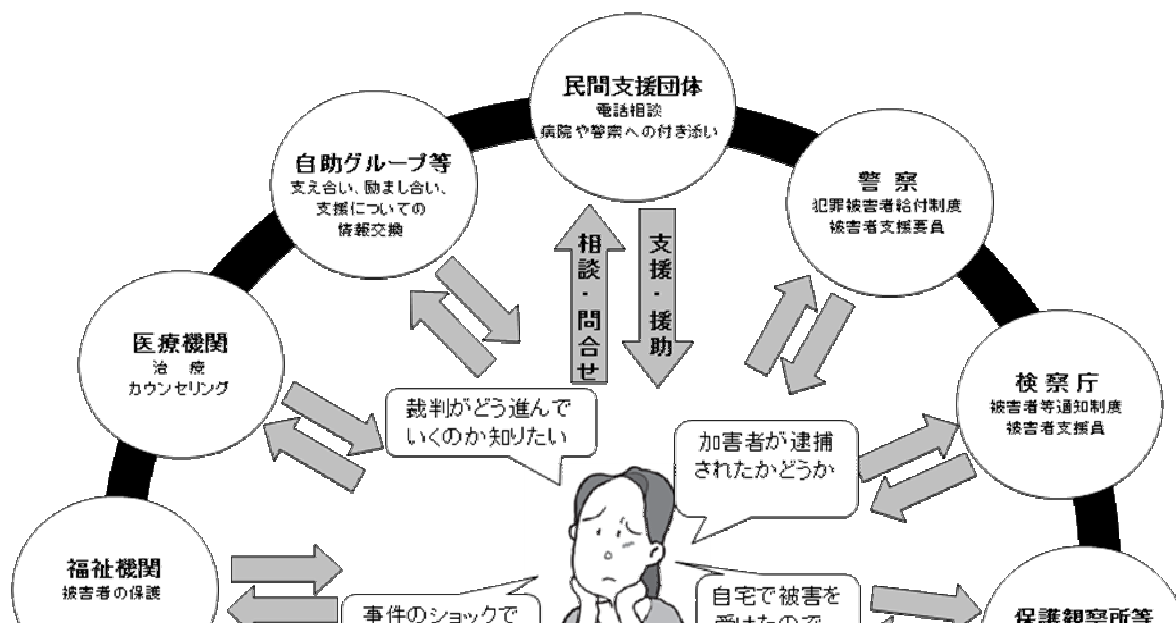
### 1 関係機関・団体の連携の必要性

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。

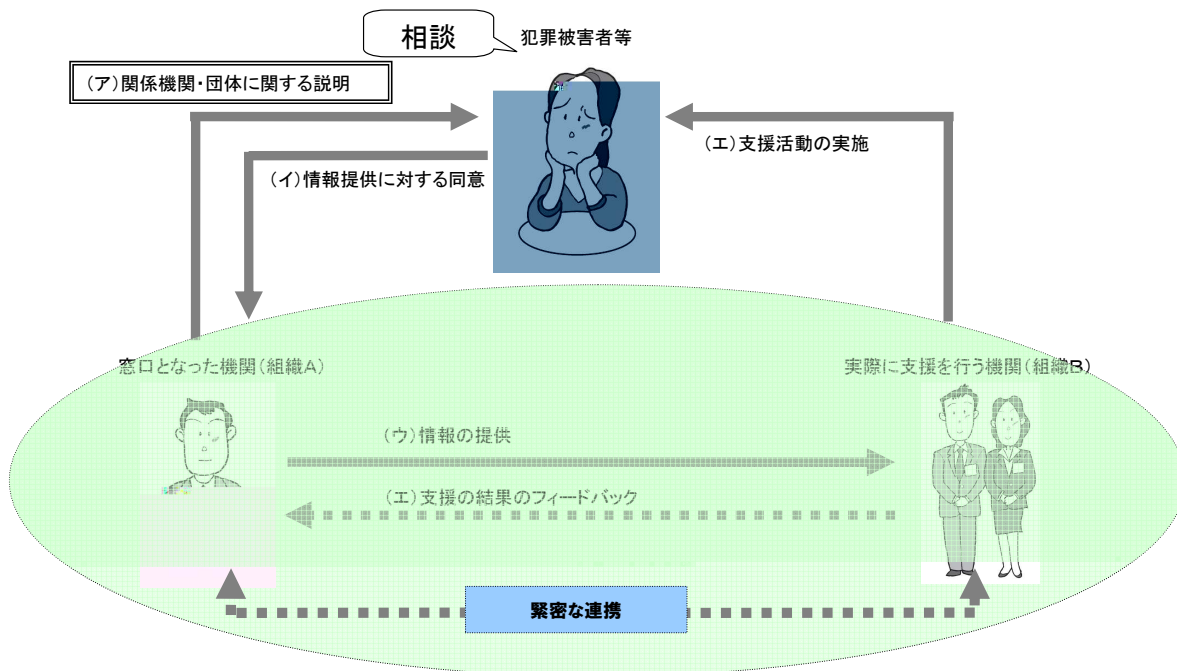
《犯罪被害者等のニーズに対応する「途切れない支援」のための連携図（イメージ）》



## 2 関係機関・団体の連携の実際

### (1) 基本的な連携の流れ

#### 《基本的な連携の流れ フロー図》



#### ①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

#### ②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

### ③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。（※参考様式はP.110参照）

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。

#### ④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。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。

#### ⑤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に接出し、対面で情報と担あるいはを行うことが考えられます。

また、長期的にチームで対応していく場合には、的にプロセスをくなくし、犯罪被害者等の状況や今のし等について、情報の取に意した上で情報を共有し、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、長期的な点を組んだ支援を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ににおき、犯罪被害者等を心とした支援体になるように心ける必要があります。・支援者が良かれと思って一方的に支援をめることがないように意してください。

## (2) 連携の際の留意点

### ①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、その支援内容、目的等を理解し合うことが重要です。その内容をよく理解していないと、相談内容に応じた適切な機関・団体を指定できないばかりでなく、連携の目的について相互理解が得られず、連携が容易にできない、といったことにもなりかねません。

日々から、事例や情報等を見て、担当者同士が関係を築いておくことが重要です。

### ②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、その内容を丁寧に説明し、犯罪被害者等が負担を感じにされたと感じるようなことがないように努めてください。負担を感じにされたとするようなことを伝えることは、犯罪被害者等の心を癒やす上に、自機関への信頼を築くことに繋がります。場合によっては、犯罪被害者等支援の関係機関・団体へへの信頼を築く、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。

### ③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いただければわからないことを伝えてください。用意のない情報を伝えることは、犯罪被害者等を不安にさせたり、誤った支援を受けることができず、負担をさせてしまう結果となります。当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・団体に依頼す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、事務的な配慮を怠らないよう配慮しながら伝えることが重要です。

### ④情報管理の徹底

機関・団体間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、必要の場合には本人に聞こえないようにする、Aの場合には本人を必要としない場合等を利用する、本人の場合にはマスクを付す、被害者等の実名は避けて、ニックネームのみにするなどの配慮をするなど、常に情報が漏れ出すことのないよう留意してください。不安な被害者等の場合は、被害者の目の前で関係機関に電話をかけたり、本人で情報伝達する際には本人に目を見てもらいながら、当事者が確認し、安心できる手続を進めましょう。