

# 被害者支援 ニュース

公益社団法人  
全国被害者支援ネットワーク  
National Network for Victim Support

## 第34号

2021.3.22 発行

公益社団法人

全国被害者支援ネットワーク

〒113-0033 東京都文京区本郷 2-14-10

東京外国語大学本郷サテライト 6階

TEL 03-3811-8315 FAX 03-3811-8317

ホームページ <http://www.nnvs.org/>

Twitter 公式アカウント @nnvs\_org

|                              |                          |     |
|------------------------------|--------------------------|-----|
| ■巻頭言                         | 犯罪被害者等電話サポートセンター開設から3年   | 1   |
| ■特集                          | 犯罪被害者等支援の特化条例制定状況        | 2~6 |
|                              | 【第1部】特化条例制定までの動き         | 2   |
|                              | 【第2部】特化条例にかかわる加盟団体アンケート  | 4   |
| ■寄稿                          | 【法テラス】DV等被害者法律相談援助制度について | 7   |
| ■犯罪被害者等電話サポートセンターの取扱い状況(グラフ) |                          | 8   |
| ■お知らせ・編集後記                   |                          | 8   |

### 巻頭言

## 犯罪被害者等電話サポートセンター 開設から3年

公益社団法人全国被害者支援ネットワーク 専務理事 ● 奥山 栄一

犯罪被害者等電話サポートセンター（以後「サポートセンター」）は、全国被害者支援ネットワーク第3期3年計画（平成28年4月施行）及びネットワーク10年ビジョンに基づき、全国の被害者支援センター（以後「支援センター」）と連携しながら、夜間・休日等、支援センターの活動が困難な部分を補完する組織として開設し、令和3年3月31日をもって3年となります。

それでは、ここで本事業の取扱い状況を、2018年度（平成30年度）、2019年度（令和元年度）の2年間につきましてご報告させていただきます。

電話相談の取扱い総件数は、2018年度1,545件、2019年度1,371件と、ほぼ横ばい状態と言えます。

罪種別件数では、図表1（8ページ参照）のとおり2018年度、2019年度ともに、財産犯、暴行・傷害、強制性交等（準含む。）の相談件数が高い状況です。

相談の時間帯では、図表2（8ページ参照）のとおり2018年度、2019年度ともに、午前7時30分から午前9時59分の間約20%、午前10時00分から午後3時59分の間約27%、午後4時00分から午後10時00分の間約53%という分布が見られます。

主な処理結果としましては、2018年度：相談のみ（傾聴・助言）1,164件・支援センター引継ぎ41件・支援センター紹介26件・関係機関紹介92件・その他紹介51件、2019年度：相談のみ（傾聴・助言）918件・支援センター引継ぎ20件・支援センター紹介10件・関係機関紹介57件・その他紹介46件でした。

サポート事業としてこれらの結果をどう評価するかは難しいところですが、サポートセンターとしての役割、また、担当者の地道な努力により大きなトラブルもなく一定の成果を収めることができました。今後、より一層サポートセンターを強固で揺るぎない組織にするためには、更なる取り組みが必

要です。ここで現在の問題点を整理し、今後を考える糧といたしたく思います。

第1は、支援センターとの更なる連携強化についてです。

被害者支援を迅速かつ適切に行うには、支援センターとの連携が大切です。サポートセンターといたしましても、支援センターと連絡を密にして情報共有を図ってまいります。また、支援センターにサポートセンターの活動状況や近況、相談員の紹介等を機会あるごとに情報発信し、ご理解をいただけるよう努力してまいります。

第2は、組織体制の強化についてです。

相談業務を適切に行うためには高い実務能力が求められます。しかし、一朝一夕には習得できません。そこで、現行のロールプレイング・事例研究を始め1年に1回の各専門分野の部外講師による研修を継続するほか、コロナ禍の中で定着したオンライン研修にも積極的に参加するなどして実務能力の向上を図ってまいります。

そしてもう一つ、振り返りによる効果的業務の推進です。

これまでの業務を振り返ることはとても大切です。一例として、これまでの相談受理の時間帯を分析し、相談が集中する時間に相談員をシフトすることによって、より被害者の声に応えられるものと思います。引き続き、業務改善にたゆまぬ努力を払ってまいります。

以上、サポートセンターの活動状況ならびに今後への抱負を述べさせていただきました。

サポートセンター職員は、犯罪被害者等の支援に携わる者の倫理綱領の「どこでも、いつでもきめ細やかで途切れのない支援」を行っていくため、これからも全国の支援センターと連携しながら活動してまいります。今後も皆様のご理解・ご支援をよろしくお願いいたします。

※2018年度、2019年度の取扱い状況のグラフは8ページ目参照ください。

発行：公益社団法人全国被害者支援ネットワーク