

## イギリス：Victim Support

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)**：本日は Victim Support によろしくお越しくださいました。私は Victim Support 副最高経営責任者のマーティン・ハーウッドです。また、ベルギーに本部を置く国際組織 Victim Support Europe の理事も務めています。本日は、イングランドおよびウェールズにおける Victim Support の活動について主にお話しし、あわせて Victim Support Europe についても少し触れたいと思います。

左隣には全国イノベーション・リードのエレン、右隣には全国コンタクトセンター所属のサラとギャレスが同席しています。この後数時間の間に、Victim Support での役割について他の職員も順次紹介します。

まず、当団体の歴史、使命、資金構造、そして Victim Support Europe の役割について説明します。続いて、イングランドおよびウェールズ全域を対象とした全国的サービスについて説明します。その後、地域ごとの提供内容、サービスモデル、デジタル支援、法廷支援 (Supported Court)、および全国殺人被害者支援サービス (National Homicide Service) についてお話しします。最後に、コミュニケーション&ボイス部門副ディレクターのケイティと共に、当団体の広報・アドボカシー活動について紹介します。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)**：イングランドおよびウェールズの Victim Support は 1974 年に設立され、本年で 50 周年を迎えました。私たちは世界で最も古い被害者支援サービスであると考えています。この仕事に誇りを持ち、従事できることを光栄に思っています。本日皆さんをお迎えできるのは大変うれしいことです。私たちが直面する課題、提供する支援、そして行うアドボカシー活動は世界各地でも共通しており、被害者支援サービスには大きな共通性があると感じています。当団体は、被害者が支援を受けていないことに気付いた警察、保護観察所、さらには教会など複数の組織により設立されました。

1970 年代には地域レベルでの活動が拡大し、1980 年代半ばにはイングランドおよびウェールズのすべての地域に Victim Support サービスが設置されました。その時期、政府が団体を正式に認識し、資金援助を開始しました。1990 年代には、Victim Support は連邦組織として確立し、いくつかの重要な節目を迎えました。Victim Support Europe の設立を支援し、全国ヘルプラインを開設、さらに裁判所で証人を支援する初の全国証人支援サービス (National Witness Service) を開始しました。2009 年には組織構造の大きな変革を行い、全国単一組織となりました。これは当時の政府の資金政策による側面もありましたが、統一的な管理体制を確立し、最高経営責任者から現場職員・ボランティアまで一貫した責任のラインを構築する上で極めて重要な改革でした。

組織構造や資金の形は大きく変化しましたが、団体の核心は今も変わりません。危機の時に被害者のそばに寄り添い、支援し、前に進む手助けをし、さらにその経験から学び、彼らの代弁者として活動を続けることです。昨年度、当団体は 65 万人を超える犯罪被害者と接触

し、そのうち約 10 万 9000 人に個別支援を提供しました。また、全国支援ラインを通じて約 1 万 9000 件の相談対応を行いました。このように、イングランドおよびウェールズ全域で大規模な活動を展開しています。

当団体は独立した組織です。警察や検察庁 (Crown Prosecution Service) などと緊密に連携していますが、独立性こそが活動の根幹であり、それによって被害者のためのアドボカシー活動を行い、その声を社会に届けることができます。大きな課題の一つは資金制度の変化です。かつては、Victim Support および証人支援サービス全体に対して、政府から一括補助金を受けていました。この補助金制度は 1990 年代初頭から 2015 年まで続きました。この制度の目的は、全国の被害者および証人に一貫した支援を提供することにあります。現在でも、オランダ、スウェーデン、スコットランドなどの欧州諸国では、このような単一の国家補助金による被害者支援制度が維持されています。2015 年に競争的委託制度 (competitive commissioning) へと移行しました。これにより単一の政府補助金は廃止され、被害者支援サービスの資金はイングランドおよびウェールズの約 35 地域 (カウンティ) に分権化されました。現在、当団体は多数の資金提供者と契約し、150 件を超えるサービス契約を定期的に競争入札で確保しています。

現在、被害者支援サービスの資金水準は地域によって大きく異なります。被害者支援団体 Catch22 のように、地域委託者の主導により積極的な投資と改善が進む地域もあります。しかし、単一補助金が存在しないため、提供される支援内容や委託・資金配分にはどうしても地域差が生じています。当団体はこうした課題に対応するため、資金獲得の競争に臨み、入札に応じる体制を整えています。同時に、競争力を維持し、提供の権利を得るために、サービスの質と革新性の向上にも注力しています。

過去 10 年間の変化は極めて困難であった一方で、さまざまな分野に事業を広げることができ、非常に刺激的でもありました。本日は、実際にサービスを担っている職員を紹介し、提供の幅広さと多様性をお見せします。もちろん資金の問題は、あらゆる組織にとって非常に重要です。特に競争との関係では何時間も議論できますが、本日はサービス提供に関する多くの課題に焦点を当てたいので、その議論は控えます。

サラとギャレスに引き継ぐ前に、Victim Support Europe について少しだけ触れます。

Victim Support Europe はベルギーに本部を置く欧州の中核的な傘下組織で、欧州各国の被害者支援団体を結集しています。私たち Victim Support は 14 の創設メンバーの一つであり、常に理事会に代表を送り、活動にも深く関与しています。私たちは、人工知能の開発とそれが被害者支援サービスの発展にどう寄与し得るかを含み多様なテーマで協力しています。共通の基準を策定し、各被害者支援団体で適用しています。毎年、世界各地から関係者が集まり、被害者課題や支援手法について議論する年次会議も開催しており、互いに支え合い、直面する課題について頻繁に意見交換しています。Victim Support Europe はアドボカシー、調査研究、能力強化を推進しており、欧州における権利擁護活動は被害者の権利の発展に極めて重要な役割を果たしてきました。私たちは Victim Support Europe の一員であることを誇りに思っています。スコットランドおよび北アイルランドの Victim Support とも緊密に連

携し、課題を共有しつつ被害者の最善の利益のために取り組んでいます。

それでは、全国的サービスについてサラとギャレスに引き継ぎます。

**視察団：**以前、ヘレン・リーブスさんに2007年に訪日いただいた際、京都の大学（同志社大学）で講演をいただいたことがあります。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)：**ヘレンは当団体の創設最高経営責任者で、Victim Support に26年以上在籍し、当団体およびVictim Support Europeの発展における重要人物でした。彼女は現在も当団体と関係があります。昨年50周年記念行事では《イギリス議会》において、ヘレンが来賓として出席しました。私たちは今もヘレンを敬意をもって称えています。皆さまが彼女を覚えてくださり、そのご縁から再び当団体を訪ねてくださったことを大変うれしく思います。

**全国・コンタクトセンター・サービス (サラさん)：**私はサラで、ナショナル・コンタクトセンター・サービスの責任者(Head)です。私たちのナショナル・コンタクトセンター(National Contact Centre)はウェールズのカーディフに拠点を置いています。イングランドとウェールズ全域のサービスをカバーしており、全国サービスです。

先ほどマーティンが触れた全国ヘルプラインは1990年代に開設されましたが、2017年にその機能を全国コンタクトセンターへ統合し、正式に全国コンタクトセンターを設置しました。2017年初頭にコンタクトセンターを稼働させ、同年にイギリスで発生したテロ事案にも速やかに対応できました。コンタクトセンターは年中無休の24時間体制です。そのため、いつでも対応可能なオペレーターが待機しています。

当初、ヘルプラインは電話のみでしたが、2020年、COVIDの最中に司法省(Ministry of Justice, MOJ)からの資金提供を受け、ライブチャットを開設しました。現在は電話に加えてライブチャットでも利用でき、チャットはすべて人間のオペレーターが直接対応します。支援ラインおよびライブチャットは、犯罪が警察に通報されているかを問わず、また発生時期を問わず、すべての犯罪被害者が利用できます。

夜間の利用者にとって、当センターはイギリスでも数少ない24時間365日対応のサービスの一つです。本サービスの主目的は、被害者が必要とする瞬間——それがいつであっても——に危機支援を行い、その後の継続的支援につなげることです。多くの場合は当団体の支援につなげますが、適切な場合は他の関係機関を案内(サインポスティング)します。いずれにせよ、連絡終了時点で当該時点の支援を提供し、今後当団体が担わない場合でも、適切な機関の連絡先を確実にお伝えします。

コンタクトセンターは、犯罪種別に特化した追加サービスも提供しています。例えば一部の銀行と連携し、詐欺被害者への支援を行っています。ただし、当センターの基幹サービスは支援ラインとライブチャットです。

ではギャレスに引き継ぎます。現場の感触を少しお伝えします。

**全国・コンタクトセンター・サービス (ギャレスさん) :** 私は全国ヘルプラインに誇りを持って従事しています。共に働く仲間が、被害者が必要とする時にいつでも支援できることを大切にしています。

私の責務はセンター全体と同様に《24 時間 365 日》に及び、共に働く同僚や部下が、その時々直面する事案に最善の支援を提供できるよう支えています。私たちの提供するサービスは非常に流動的であり、現場の担当者はその瞬間に必要な性を見極め、迅速に対応しなければなりません。その時点で可能な限りの支援を行い、感情面のニーズに応え、危機対応を支えたうえで、将来どのような支援が提供できるかを見据えます。

私の最優先事項は、私が共に働く職員とチームのウェルビーイングです。彼らへの影響は非常に大きいため、それに応じて適切に支援・装備されていることを常時——《24 時間 365 日》——確保するよう努めており、そのことに大きな誇りを持っています。当センターの業務は、他の多くのサービスに比べてはるかに高度なセーフガーディング (保護・予防) や懸念事案を扱います。したがって管理職の役割は、そうしたリスクを頻繁に評価し、組織全体で《時間外》の管理・セーフガーディング体制も提供することです。何より重要なのは、被害の原因や時期を問わず、被害者に対して一貫した均質なサービスを提供することです。支援ラインと NCC (全国コンタクトセンター) による支援を提供できることは、常に私の誇りです。Victim Support で働く間、ずっと大きな喜びでした。早口で失礼しますが、全国チームにそのサービスを提供できることは、常に私の大きな喜びであり名誉です。

**視察団 :** 全国・コンタクトセンター (NCC) の資金源は何ですか。MOJ (司法省) ですか？

**全国・コンタクトセンター・サービス (サラさん) :** MOJ はライブチャットを資金支援しています。ほかにも特定サービスには連携機関が資金提供しており、例えば銀行向けの詐欺被害支援は一部の銀行が拠出しています。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん) :** かつては全国ヘルプラインへの資金提供を受けていましたが、約 10 年前に停止されました。そのため現在は、その運営費を賄うための資金調達も業務の一部です。欧州との対照も興味深い点です。ご存じのとおり、イギリスは EU を離脱しましたが、欧州各国では共通番号「116 006」のヘルプラインがあり、しばしば政府が資金を拠出して、欧州の被害者が同一番号で支援を受けられるようにしています。イギリスではそのスキームの資金を受けたことはなく、EU 離脱もあり、当団体として自動的に資金確保が必要になっています。

**視察団 :** 24 時間体制とのことですが、シフト数と人数はどのようになっていますか？

**全国・コンタクトセンター・サービス (サラさん) :** 全国コンタクトセンターの人員は合計 80 名で、基本は 1 日 3 シフトです。ただし需要予測 (ワークフォース・モデリング) に基づき、

繁忙期には柔軟なシフトを運用します。例えば、最も混み合う時間帯に合わせて《13：50 開始》のようなシフトを設定することがあります。人員配置は需要に応じて変動します。需要データを投入するワークフォース・モデルにより各シフトの必要人数を算出します。日中は約 40 人、夜間は一桁台まで減少することがあります。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)：**付け加えると、戦略的観点からも全国ヘルプラインの提供は重要です。サービスが地域委託で多様化している現在において、全国殺人被害者支援サービスと並ぶ全国的サービスを維持できます。地方の委託者にも全国サービスへの拠出を求めています、その水準は必ずしも一貫していません。資金は課題ですが、当団体が提供する全国サービスの戦略的意義とヘルプラインの重要性は極めて大きいのです。

**視察団：**私たちは日本でより大きなネットワークを構築しようとしています。以前はおおよそ 10：00～16：00 の運用でしたが、現在は 24 時間体制の実現に苦勞しています。

いくつかのサービスは《48 地域》など地方レベルで提供されていますが、それだけでは全てをカバーできないため、全国被害者支援ネットワークが毎日 8：00～21：00 に、電話相談を開設しています。

**全国・コンタクトセンター・サービス (ギャレスさん)：**私の役割の一部は、いついかなる時点でも十分な要員配置を確保し、最良のサービス提供を実現することです。ある場所で需要が急増し、別の場所で減少することもあるため、人員の振り替えや担当の調整を行います。

**視察団：**2 点質問です。職員は有給のフルタイムですか。また、ライブチャットチームと電話対応のチームは分かれていますか、それとも兼務ですか。

**全国・コンタクトセンター・サービス (サラさん)：**はい、全員が有給職員です。ボランティアはいません。職員の多くはマルチスキルで、電話対応とライブチャットのいずれにも従事できます。雇用形態はフルタイムとパートタイムの混在です。

**視察団：**今回の調査ではイギリスに来る前にフィンランドを訪問し、EU でのヘルプラインの重要性が強調されていることを確認しました。先ほどのご説明とも一致しており、本訪問で得た学びの一つです。ヘルプラインは重要だと感じました。AI の活用についてですが、職員の準備業務で使用していますか。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)：**現時点では、被害者などサービス利用者と直接関わる業務には AI を使用していません。組織内には Microsoft Copilot を導入しており、内部支援業務の面で役立っています。今後の活用方法を検討中で、当団体は欧州の多くのサービスと同様にまだ初期段階です。オランダでは AI リードを採用して前進していますが、当

団体も依然として初期段階にあります。

この分野は欧州全体、さらに欧州グループに参加しているニュージーランドとも連携して取り組んでいます。協働により、被害者対応の「人間的な関わり」を守りつつ効率化を実現する AI の活用方法を見い出したいと考えています。これは極めて重要です。

**全国・コンタクトセンター・サービス (サラさん)：**ライブチャット利用に伴う課題についてですが、実務面では回線切断や接続の不安定さがあります。また、弱視の方や高齢の方など、ライブチャットとの親和性が低い被害者も一定数おられ、離脱が生じやすいという課題もあります。障壁はあるものの、ライブチャット自体は非常に良好に機能しており、利用者にも人気です。

**視察団：**日本は少し遅れています。全国レベルでライブチャットが提供されているのは性暴力に関する支援のみです。

**全国・コンタクトセンター・サービス (サラさん)：**24 時間のライブチャット体制が十分に整っていない理由の一つは、機密性と個人情報の取扱いです。入ってくる情報は個人情報であり、自宅で受信・閲覧するには大きな責任が伴います。在宅対応を許可する前に、オペレーターに対して機密保持のための適切な環境があるかをリスク評価します。

システム面での機密性は確保していますが、専用スペースの確保、ノート PC を施錠保管できること、GDPR (EU の一般データ保護規則) や機密保持関連法の研修受講などは在宅実施の前提条件です。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)：**それでは次に、地域サービスとその運営についてエレンから説明します。

**全国・イノベーション・リード (エレンさん)：**この後には地域チームの同僚が詳しく説明しますので、私からは地域サービスの概要のみ簡単に触れます。

各地の PCC (警察・犯罪コミッショナー) は地域サービスに求める内容が異なります。例えばヨークシャー州には 3 人のコミッショナーがいるため、同一州内でもサービス内容が異なります。同一の州内でも、地域によっては PCC が所管し、別の地域では市長が資金を拠出するなど、資金環境は大きく異なります。当団体のような全国組織にとっては、資金水準や委託者の考えが異なる中でも、被害者支援のサービスモデルに一貫性を持たせることが重要です。すべての被害者が必要なときに支援を受ける権利を確保するため、各地でサービスに資金が配分されます。その結果、ある地域では専門特化型のサービス (例：ドメスティック・アビューズ、性暴力) を設ける一方、当団体は全犯罪類型を対象とするサービスも提供しています。これらは専門家主導でプロフェッショナルかつトラウマインフォームドの支援であり、犯罪種別を問わず支援します。

私たちは全国を3つの「クラスター」に分け、これにロンドンを加えています。これらの広範なサービスエリアを副サービス・ディレクターが統括します。各クラスター内では、たとえば北部・ウェールズと中部、南部といった複数の地域を管轄し、各地域に配置されたエリア・マネージャーがそれぞれのサービスを管理します。ロンドン独自の体制です。地域のサービスは各Police and Crime Commissioner (PCC) が委託します。PCCは地域をよく理解しているため、そのニーズに合致するサービスを委託できます。多くのチームには「エンゲージメント・サービス」があり、地域内での連携関係（パートナーシップ）を構築・強化する責任を担っています。

各チームは中央の人材育成（Learning & Development）部門の支援を受け、統一的な研修を受講し、Victim Supportの基準に沿った一貫したサービスを提供します。その枠内で、一部サービス内容は地域により異なります。こうした地域資金モデルにより、契約を管理するエリア・マネージャーと各PCCとの関係は非常に良好です。大規模事案や危機が発生した際には、信頼関係に基づき当団体に追加資金が配分されることがよくあります。次に登壇する同僚がその種のサービス事例を紹介します。地域資金の利点は、委託者（資金提供者）との良好な関係が築ける点にあります。

こちらは、地域社会に向いて犯罪被害者に限らず住民と関係を築き、「いざ必要となったときに私たちの存在を知ってもらえる」ようにするエンゲージメントの取り組み例です。

**視察団：**資金の流れが分かりにくいのですが、国（MoJ＝司法省）が各PCCに資金を与える、つまりPCCごとに資金があるという理解でよいでしょうか。また、ロンドンでは《スコットランドヤード（ロンドン警視庁）》からの資金もあると聞き、混乱しています。

**全国・コンタクトセンター・サービス（サラさん）：**確かに複雑です。政府は各PCCに地域サービスのための資金を配分します（被害者支援に限らず、消防なども含む場合があります）。警察費用など広範に支出されます。つまり、私がマーティンに資金を渡し、マーティンがあなたに渡してサービスを提供する、といった“多段”の構図です。

**Victim Support（マーティン・ハーウッドさん）：**付け加えると、被害者支援の一次的資金は司法省から警察・犯罪担当コミッショナーに配分されます。その上で、追加サービスのために地方議会・自治体、寄付金配分団体（慈善財団など）といった他のプレーヤーが資金提供します。結果として、司法省の委託範囲を超えるサービスを補う多様な資金の「パッチワーク」が存在します。

全国組織として事業開発機能を有し、今後の資金公募を把握して申請に備え、契約の開始・終了に伴う増減を管理します。求められるスキルも、単一補助金に依存していた頃に比べ、組織を「事業」として発展させ、かつ、機会に機動的に対応する、より商業的な志向が必要になっています。

**全国・イノベーション・リード (エレンさん)**：例えば反社会的行為 (ASB) は、隣人の騒音や暴力行為など、住環境や地域で迷惑・不安を生む行為を指します。

ASB の課題は、その多くが厳密には犯罪・刑事罰の対象でない点です。例えば、街角にたむろして威圧的な態度をとること自体は犯罪ではありません。そのため ASB の影響を受ける人々は、警察が介入できないことに不満を抱えます。警察が措置を講じにくいいため長期化する一方、自宅の安全が脅かされる深刻な問題です。支援内容としてはアドボカシーが中心です。住宅関連機関 (ハウジング・アソシエーション) と調整し、法的助言の取得を支援し、在宅での安全感を欠く状況に耐えられるようウェルビーイング面のサポートも提供します。支援は多岐にわたり、対象者に合わせてきめ細かく設計します。

ヘイトクライムについても同様で、刑事事件に当たらない場合は「ヘイト・インシデント」として記録されます。しかし個人への攻撃であるため影響は極めて深刻です。そのためレジリエンスの強化、対処・回復の支援、通報の支援を行います。警察への通報を希望する場合は代理通報も可能です。イングランドおよびウェールズには第三者が通報できるヘイトクライム・リポーティング・センターがあります。いずれも白黒つけにくい事案で、必要な支援は一様ではありません。したがって、本人と伴走し、その人に必要な形で支援することが重要です。

**視察団**：研修・人材育成について、実際にどのような内容を提供していますか。

**全国・イノベーション・リード (エレンさん)**：当団体には全国統一の L&D 機能があり、全員が履修すべき必修研修パスがあります。全職員は「コア・ラーニング」を受講し、サービス提供モデル、支援方法、アクティブ・リスニングなど職務に必要な基礎技能を学びます。

付け加えると、全国殺人被害者支援サービスなど一部では精神科医を配置していますが、コアな大半のサービスは研修を受けた職員が担います。研修は科目により毎年または隔年で更新します。

**視察団**：トラウマインフォームド研修に、十分な時間を取っていますか。

**全国・イノベーション・リード (エレンさん)**：はい。基礎研修 (コア・トレーニング) の範囲に含まれており、外部研修も導入しています。多くの地域サービスは地域予算から追加の外部研修費も拠出します。役割に応じて習得水準は異なりますが、全員が基礎的なトラウマインフォームド研修を受けます。また、当団体は全国殺人被害者支援サービスから各地の委託事業に至るまで、組織全体でトラウマインフォームドの実践に基づいて業務を行っています。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)**：次のパートではサービスモデルや支援の提供方法について、担当の同僚が説明します。ここで休憩のタイミングをご希望か確認させて

ください。

軽食はすぐ外に用意しています——ご案内します。すでに昼食をお済みの方もいらっしゃると思いますが、無理に召し上がる必要はありません。

**ハンバーサイド地域独立ストーキング支援ケースワーカー (マイケルさん) :** マイケルと申します。Victim Support ハンバーサイド地域の独立ストーキング支援ケースワーカーです。ハンバーサイドではストーキング支援の専門サービスを有し、面識のない加害者によるストーキング (ドメスティック・アビューズに該当しないストーキング) の被害者を支援しています。

非DV 文脈のストーキングでは、安全計画とリスク評価が中心です。評価には、当方が用いている特定のツール——S-DASH——を使用します。これらのツールで一次リスク評価を行い、進行中のストーキングが被害者に与える影響を把握します。その結果は継続支援に活かされ、警察など刑事司法に対するアドボカシー、または自宅および地域で安全を確保するための実務的な防犯対策につなげます。安全計画の主要要素は実務的な防犯対策です。事案のリスクを踏まえ、ターゲット・ハードニング (防犯強化) を行う関係機関と連携し、携帯アラーム、擬装 CCTV の設置、レターボックス用ガード、照明の強化など抑止策を講じます。

**視察団 :** レターボックス用ガードについて教えてください。

**ハンバーサイド地域独立ストーキング支援ケースワーカー (マイケルさん) :** 投入口から物を入れられないよう防護板で塞ぐ等の対策です。もう一つの重要な対策は、警察資金で導入されている専用アプリ「Hollie Guard」の活用です。通報、警察・司法向けの証拠収集、移動時の到着確認タイマーなど安全計画に資する機能を備え、未到着の場合は警察等へのアラートを発することができます。

刑事司法対応では、事件進捗の情報提供請求や遅延への異議申立てを支援し、被害者への影響を説明して、とりわけ高リスク事案で優先的に対応されるよう働きかけます。必要に応じて保護命令の取得を支援します。切迫した危険がある場合、担当警察官と協議し、被害者の安全確保を最優先とする対応を促します。アドボカシーの相手は、ソーシャルワーカー等の他機関に及ぶこともあります。加害者が起訴され、その後に釈放された場合などにも、保釈制度や裁判手続、被害者の権利について説明し支援します。当団体は法的代理は行いませんが、アドボカシーと適切な機関への案内 (サインポスティング) を行います。必要に応じて、メンタルヘルス支援や既往の身体疾患への医療的支援など外部サービス・慈善団体と連携します。住居にリスクがある場合は住宅当局、子どもに直接・間接のセーフガーディング上の懸念がある場合は自治体とも連携します。継続事案では証拠収集が極めて重要です。被害者が適切に証拠を収集できるよう、日誌 (ログ) の記録、オンライン上やテキストメッセージのスクリーンショット保存、供述書 (ステートメント) の提出などについて周知し、主体的に取り組めるよう支援します。

最後に、技術・ソーシャルメディア・AIの進展に伴い、オンライン安全の重要性が高まっています。見知った相手・見知らぬ相手を問わずオンライン上でのやり取りにおいて、プライバシーと安全を確保し、個人情報を保護する方法を周知します。オンライン上の行動理解も促し、適切なアドボカシーを行います。以上がストーキング支援サービスの概要です。

**視察団：**先ほど、ソーシャルワーカーやメンタルヘルスの職員など、さまざまな職種に言及されました。実際の連携はどのように行いますか。会議などを設けますか。

**ハンバーサイド地域独立ストーキング支援ケースワーカー（マイケルさん）：**はい。まずトリアージの段階で被害者の同意を得ます。同意が得られ、代理または同席でのアドボカシーが可能であれば、関係機関に連絡し、必要に応じて電話または対面で会合を設定します。そのうえで支援アクションを策定します。

**視察団：**警察へ同行しますか。

**ハンバーサイド地域独立ストーキング支援ケースワーカー（マイケルさん）：**はい。通報するかどうかは被害者の選択です。私たちが誘導することはありませんが、被害者と一緒にアドボカシーを行い、希望があれば担当警察官に直接連絡して進捗確認などを行います。必要に応じて、現在の捜査に関する当局の判断に異議を唱えることもあります。

**視察団：**《SASH》(Stalking and Harassmentのスクリーニング)というツールは一般公開されていますか。誰でも使えますか。

**ハンバーサイド地域独立ストーキング支援ケースワーカー（マイケルさん）：**SASHは「ストーキングと嫌がらせ」のスクリーニング評価で、内容(チェックリスト)を見ることは可能かもしれませんが、実際に用いるには研修が必要で、一般の方向けの運用は想定していません。Victim Supportなど主要団体のウェブサイトでは、S-DASHやSASHといった評価票の情報がわかります。SASHの運用には、職員向けの専門研修を実施する特定の研修機関(雇用主側のプログラム)が必要です。

**視察団：**今回の訪問団としてSASHにアクセスすることはできますか？

**ハンバーサイド地域独立ストーキング支援ケースワーカー（マイケルさん）：**オンラインで問い合わせるか、研修を実施している特定の団体に面談で確認してください。

多くの場合、設問一覧を見ることはできますが、研修用教材(ワークブック)を修了していなければ、実務に適用することはできません。

**視察団**：設問リストを見たいのですが、Web 閲覧できますか。

**全国・コンタクトセンター・サービス (サラさん)**：より公開性が高いのはマイケルが言及した S-DASH 評価です。S-DASH はストーキングの情報収集・リスク評価ツールで、どなたでも参照可能です。インターネット検索で見つかります。——「綴りは？」——“S-DASH”です。

**視察団**：研修サイトにも案内されますか。

**ハンバーサイド地域独立ストーキング支援ケースワーカー (マイケルさん)**：S-DASH 単独の研修は特にありません。イギリスではストーキング支援の資格研修の中で扱われます。S-DASH は多くの警察のリスク評価に組み込まれています。可能であれば、広く用いられている一般的な設問の情報を一部ご提供できます。

私たちの担当は殺人被害者支援とは別枠で、ストーキング支援を独立して扱います。先述のとおり、非 DV (見知らぬ加害者) によるストーキングを主に担当します。殺人被害者支援サービスは Victim Support 内の別部門で、後ほど説明があります。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)**：では話題を広げます。最初はストーキング支援でしたが、次にロンドンのローラとオリビアから、当団体の標準的な「全犯罪類型」サービスについて説明してもらいます。まずローラ、その後にオリビアです。

**オペレーション・マネージャー (ローラさん)**：はい。私は (ロンドン管内の) オペレーション・マネージャーです。最近、所管自治体で発生した重大事案への対応を主導しました。約 18 か月前、地元の葬儀社に対する警察の捜査が始まり、4 つの論点が浮上しました。詳細は次で説明します。

**視察団**：葬儀社 (funeral home / funeral directors) のことですね。

**オペレーション・マネージャー (ローラさん)**：警察が葬儀社に立ち入ったところ、遺族が埋葬または火葬済みだと信じていた遺体が複数見つかり、中には長期間放置されたものもありました。さらに多量の遺灰も発見され、遺族に返還されていた灰が別人のものであった事例が判明しました。現場では故人名のラベルが付いた遺灰が見つかりました。この件で地域一帯の多くの家族が影響を受けました。捜査開始から 48 時間以内に、PCC (警察・犯罪コミッションナー) からの要請で、被害者支援のケースワーカー・チームを立ち上げました。日常業務から複数のケースワーカーを選抜して本件に専従配置しました。さらに被害者向けの 24 時間ホットラインを設け、警察が連絡すべき遺族情報の収集を支援するとともに、支援を急ぐご家族に即応できる体制を整えました。全国コンタクトセンターと 24/7 ヘルプラインのチー

ムが電話・ライブチャット対応を終日担い、ケースワーカーがご家族への対面支援を開始できるようにしました。

地方自治体および警察と極めて緊密に連携し、当初は毎日会議を行って進捗・対応・最優先ニーズを検討しました。加えて、多額の前払い式葬儀プラン（プリペイド）を葬儀社に支払っていたにもかかわらず契約が実際には成立していない事例が多数判明し、大規模な詐欺であることが分かりました。

**視察団：**こうした事案では、相談窓口の番号をどのように周知しますか。

**オペレーション・マネージャー（ローラさん）：**警察・自治体と密接に連携していたため、広報・メディアを通じて迅速かつ広範に周知されました。当団体および他機関の SNS も活用しました。また、ホットラインへの電話を望まない方もいるため、会場来訪型の「ドロップイン」相談会も告知しました。

地域社会の中で私たちの存在感を高め、住民が自分にとって利用しやすい形で私たちにアクセスできるようにしたいと考えました。

**視察団：**このような大規模案件はどの程度の頻度で発生しますか。

**Victim Support（マーティン・ハーウッドさん）：**組織としての観点が重要です。先ほど委託者（commissioners）との関係性という文脈で事業開発について触れましたが、重大事案が発生した際には、委託者との関係と資金環境への理解が迅速な立ち上げを可能にします。委託者は、私たちがサービスを即時に提供・稼働できると理解しています。優れたサービス提供と専門性、そして「適切な人材で適切な資金を確保する」開発力が結びつくことで、状況に応じた解決策への変更・適応が可能になります。

**視察団：**重大事案に備えた計画はありますか。

**オペレーション・マネージャー（ローラさん）：**はい。Victim Support には全国レベルの重大事案チームがあり、各チームと連携して事前計画を行っています。地方自治体にはレジリエンス・チームがあり、平時から多機関連携での緊急時対応計画を策定しています。そのため、発生時には誰を招集し誰と連携すべきかを把握しており、迅速に体制を立ち上げられます。

**視察団：**このような重大事案への対応は契約の範囲内ですか。

**オペレーション・マネージャー（ローラさん）：**いいえ、今回の対応は資金提供者である PCC からの追加資金で実施しました。私たちには強固な関係性と適切なチーム・専門性があるため、PCC は迅速に追加資金を提示し、「被害者支援の専門家として、何が有効か」と私たち

の提案に委ねてくれました。柔軟な運用を信頼されています。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)**：被害者支援の資金を地域に分権化する利点が発揮された好例です。委託者が課題を理解し、資金を手当てして私たちを起用しました。ただし、すべての委託者が同様に動くわけではありません。例えば2017年のマンチェスター・テロの被害者の中には、所管地域の対応方針の違いにより、受けたサービスが大きく異なった方々もいます。地域委託はうまく機能する場合もあれば、うまくいかない場合もあります。今回は非常にうまく機能した事例です。

**視察団**：このような大規模案件では主導者の役割を担うのは誰ですか？

**オペレーション・マネージャー (ローラさん)**：意思決定を担う管理職層が主導します。初動ではほぼ毎日の会議を率い、行政当局との高次連絡調整を管理職が担い、ケースワーカーが現場でご家族への支援提供に専念できるようにしました。

**視察団**：日本では、職員資格が都道府県の認定に紐づくため、越境勤務が難しい場合があります。御団体の職員資格は国家レベルの要件がありますか。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)**：私たちの場合、形式的な資格要件ではなくスキルセットを重視しており、その種の越境制限はありません。犯罪被害者支援は非常に難しく、高品質な支援には固有のスキルと姿勢を備えた人材が必要です。採用で見極め、就業後も評価と支援を継続し、技能を育成します。重要なのは個々人が組織にもたらす力です。

それでは先に進み、オリーブにロンドンのケースワークと私たちのアプローチについて話してもらいます。

**視察団**：他地域の Victim Support (被害者支援団体) から支援提供を受けることはできますか？

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)**：はい、可能です。申し上げたように、Victim Support 全体として「重大事件対応チーム (Major Incident Team)」を有しており、組織全体のさまざまな職務に従事する多くの職員が重大事件対応の訓練を受けています。高度な対応が必要な場合には、そうした職員を招集することができます。私たちの地域で発生した重大事件においては、地方自治体および警察の同僚と協働していたため、当時ハンバーサイドに所属していたチームと職員で対応が可能と判断しました。しかし、重大事件チームには、組織全体から多様な専門性を持つ人材を招集し対応できる体制が確立されています。

**ロンドン・チーム (オリーブさん)**：重大事案対応チームについて申し上げます。私は必要な

場所に派遣できるよう訓練を受けたメンバーの一人です。これは本年の必達事項の一部でした。ロンドンの全員がその研修を受講する必要があります。それ以外にも、ロンドン・チームでは本年初めから3層の支援体系を導入しており、犯罪の重大性と本人の脆弱性に応じて層を決定します。

基本層のティア1は誰でも受けられるもので、各種デジタル資料や録画ウェビナーなど、被害直後の情緒的影響に対処するための一般的情報を提供します。ティア2は、暴行・ヘイトクライム・誘拐等のより重大な犯罪の被害者、または英語が話せない・高齢・再被害など脆弱性が高い場合です。ティア3は《双方を満たす場合》で、《強化パッケージ》が提供され……。ティア2の主な違いは、支援を希望する場合に手紙またはテキストを送り、予約をお願いする点です。支援回数は最大全6回で、週1回または隔週など、利用者のニーズに応じて設定します。ティア3の場合は、脆弱性が高く自力でアクセスしにくい方もいるため、希望の有無にかかわらず当方から連絡します。支援回数は最大全12回ですが、必要がなければ全12回を受ける必要はありません。

私たちは「安全(Safety)」「情報提供(Inform)」「妥当化・承認(Validate)」「つなぐ(Connect)」「振り返り(Reflect)」の5点に焦点を当てています(当日配布資料参照)。利用者の状況が常に把握できているわけではないため、まずリスクとニーズの評価から始めます。対面・自宅・地域・オンラインの各場面での安全を確認し、先述のとおり、防犯用品の提供やセーフティプランの策定を行います。「情報提供(Inform)」では、刑事司法制度の仕組みや権利、連絡先、見通しなど、制度の“歩き方”を理解できるよう支援します。

トラウマの概念、反応やトリガー、備え方と対処法を理解してもらい、コントロール喪失感を抑えられるよう支援します。内容の深さは既有知識に合わせて調整します。「振り返り(Reflect)」では、奏効した／しなかった対処法を見直し、代替策を検討し、レジリエンスと自尊感情を高めて、犯罪とその影響のみに囚われないよう生活の質を高める方策を共に探ります。「つなぐ(Connect)」では、孤立感がある場合に地域やオンラインの支援ネットワークへの参加を促します。Victim Supportのオンライン・グループワークもあり、刑事司法の理解や犯罪影響への対処をグループ形式で学べます。「つなぐ」にはVictim Supportとの関係強化も含まれます。体験共有ができる「Victim Support Voice」アプリへの参加を案内するほか、電話で意見を伺う《広報・エンゲージメント担当》が、刑事司法で何を変えるべきかを聞き取ります。今後の連絡希望(メディア・ボランティア・政策/調査・ファンドレイジング)も確認します。

**視察団：**連絡希望の確認の内容を教えてください。

**ロンドン・チーム(オリビアさん)：**政策・調査、資金調達、メディア、ボランティア等に関する今後の連絡希望の有無です。以上が各事案での主要支援ですが、内容は利用者に応じて変わります。住宅・雇用主・ソーシャルサービス等へのアドボカシー、ASBに関する多機関連携会議での代理出席、子どもに資する情報の取得、他機関への案内(サインポスティング)

などを行います。自団体に知見がなくても、適切な専門機関を紹介できます。

**全国殺人被害者支援サービス (ジョーさん)：**この後は全国殺人被害者支援サービス (National Homicide Service) についてパリスから説明します。私は同サービスのチームリーダーで、ケースワーカーのチームを管理しています。多くの地域サービスと異なり、全国殺人被害者支援サービスはイングランドおよびウェールズ全域を対象とし、中央政府から委託を受けています。

対象はイングランドとウェールズで、スコットランドには姉妹組織があります。人員はケースワーカー、マネジャー、事務職を含め約 98 名です。本サービスは 2010 年に初めて委託を受けて以来、継続的に再委託されています。支援期間は他分野より長期に及ぶ傾向があり、典型的な場合は《約 18 か月》となることがあります。

イングランドおよびウェールズの年間殺人件数は平均約 550～600 件で、その遺族が当サービスの対象となり得ます。対象は主に近親の家族で、適格要件のリストを定めています。長期かつ集中的な支援となるため、投入時間を契約範囲に適合させる観点から、適格要件の運用は厳格です。詳細はパリスから、支援内容について先にご説明します。

**全国殺人被害者支援サービス (パリスさん)：**まず支援分野の全体像を簡潔に説明します。利用者の紹介受理後は、警察の家族連絡担当官 (Family Liaison Officer) と連絡を取り、事案の背景確認とリスク評価を行ってから、直接ご家族に連絡します。

連絡後の支援領域は次のとおりです。まず感情面の支援を横断的に行い、悲嘆の各段階を理解し、支援ネットワークを点検して適切な活用を促し、初期のショックから支援不要と感じる段階に至るまで伴走します。さらに福祉面として、かかりつけ医 (GP) や他の医師への情報共有状況を確認し、必要な通知や医療資源の活用を後押しします。感情面／福祉面の支援の一環として、セラピー提供が可能であることも説明します。外部の有資格セラピストを当団体が委託し、必要に応じて最大全 12 回のセッションを受けられます。また状況により経済的支援も行います。例として、死別に伴う想定外の出費へのフードバウチャー、家計管理支援、権利周知に加え、犯罪被害給付金の請求 (criminal injuries claim) といった資金申請の可能性についても案内します。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)：**私たちの支援のもう一つの大きな柱はアドボカシー (権利擁護) です。これは、利用者本人や雇用主、場合によっては住宅関連機関など、状況に応じて関わる場合があります。多くの場合、警察との間でのアドボカシー活動が中心であり、利用者が自らの権利を理解できるように支援します。その際によく参照するのが「犯罪被害者実務規範 (Victims' Code)」で、これは被害者が状況により知らないことの多い 12 の主要な権利を定めています。

**全国殺人被害者支援サービス (パリスさん)：**外部の福祉資源／支援ルートの活用も検討しま

す。当団体と連携する多くの慈善団体が支援に関与します。さらに、家族と加害者との間の修復的司法 (Restorative Justice, RJ) といった選択肢もあります。いずれも利用者の明確な同意が前提です。

回復が進んだ段階では、同様の経験を持つ人同士が交流できる「ピア・サポート・プログラム」を提供しており、大きな効果が期待できます。支援期間を通じて「サポート・プラン」を作成します。面談で合意した行動項目を簡潔にまとめた文書で、当方の実施責任を明確にするとともに、利用者が経過月数での歩みを振り返るツールにもなります。付言すると、利用者には対面支援の提供が可能です。通常は地域ごとに担当を割り当てますが、電話での支援を希望される方も多く、その場合も問題ありません。

概要は以上です。追記として、当サービスには CYP (Children and Young People's: 子ども・若者) チームがあり、遺児に直接支援を行います。殺人事件の目撃者 (直接目撃) も支援対象で、遺族に限りません。ただし適格要件の運用は厳格です。

**視察団:** 目撃者の支援対象基準についてですが、ロンドン本部が適格性を確認し、対象と判断された場合は現地の担当者に割り当てる形でしょうか。

**全国殺人被害者支援サービス (パリスさん):** はい。事務チームはイングランド北部のブラッドフォード近郊に拠点を置いており、紹介案件の受理時に一次スクリーニングを行います。判断が難しい場合は、チームリーダーである私に最終判断が回されます。

その後の業務は地域単位で割り当てます。例えば私パリスはイングランド南部を担当しており、近隣の利用者には私が配属され、希望があれば対面支援を行います。

**視察団:** 先ほどの約 98 名のメンバーは、イングランドとウェールズ全域に配置されているのですね。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん):** ありがとうございます。——では残り時間が限られていますので、最後にいくつかの要点を簡潔に触れ、詳細資料は後日お送りします。ここで、リベッカから「公判前証人支援サービス (Pre-Trial Witness Support Service)」について説明してもらいます。

**公判前証人支援サービス (リベッカさん):** 私はリベッカと申します。ロンドンの公判前証人支援サービスのマネージャーを務めており、独立した証人支援アドボケートとチームリーダーのチームを率いて、クラウン・コート (刑事法院) に出廷する証人を支援しています。支援内容には、公判前および公判後のサポートが含まれます。公判前支援の中心は「裁判所見学 (Court Familiarisation Visit)」です。

証人を裁判所に案内し、建物の構造を把握してもらい、証人サービスの担当者と面会し、実際の法廷を見学して、誰がどこに座るのかを確認します。出廷前には感情面の支援を行い、

証人の声が反映されるようアドボカシーを行います。また、「犯罪被害者実務規範 (Victims' Code of Practice)」に基づき、利用できる情報と支援を理解してもらいます。公判当日の法廷内サポートは「シチズンズ・アドバイス (Citizens Advice)」が担います。私たちは証人のニーズを事前に評価し、その情報を同団体に共有します。この役割分担は時に難しい側面もあります。また、公判後には証人の再出発を支援するフォローアップを行います。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)：**ここで「競争入札 (competition)」の話をしします。ロンドンの公判前証人支援サービスは、当団体にとって非常に重要な位置付けです。かつて私たちは、すべての裁判所で「全国証人支援サービス (National Witness Service)」を運営しており、1990年に創設しました。しかし2015年の競争入札で契約を失い、25年にわたる運営が終了しました。ロンドンでの本サービスにより証人支援を継続できましたが、来年から全国証人支援サービスがVictim Supportに戻ってくる予定で、私たちはそれを誇りに思っています。

リベッカ、ありがとうございます。続いて、当団体のキャンペーン活動とコミュニケーションについて、ケイティから簡単に紹介します。

**Victim Support のコミュニケーション&ボイス部門 (ケイティさん)：**ケイティと申します。Victim Support のコミュニケーション&ボイス部門のアシスタント・ディレクターです。

このチームはVictim Supportでは新設で、現在の体制になってからまだ2か月未満です。当団体が対象者とどうコミュニケーションを取り、関与し、変革を訴え、被害者に最も効果的にリーチするかを所管しています。当チームの業務は、Victim Support戦略の第1優先——「声と影響力を用いて被害者を取り巻く環境を改善する」——を支えています。すなわち、被害者自身のアドボカシーと発言機会を支援し、制度改革・改善を働きかけることです。

当チームの目的は、対外・対内の戦略的かつ効果的なコミュニケーションを実行し、必須サービスの主要提供主体としての評価を高めることです。さらに、被害者のための「信頼される全国的な代弁者」としての地位を確立し、犯罪被害者の体験を改善する政策改革に影響を与えること、そして内部的には職員に情報提供・鼓舞・関与を促し、使命への一体感を高めることも担います。

時間が限られていますので、チーム構成を手短にご紹介します。小所帯で、9名が複数の専門分野を担っています。パブリックアフェアーズ (渉外)：議員 (MPs) や上院議員 (Peers)、関連団体との政策アドボカシーを担当。報道対応：問い合わせ対応、回答方針の判断、被害者のストーリーを社会に届けるための能動的な情報発信。サービス利用者の声や体験を丁寧かつ効果的に聴き取る「ストーリーズ・オフィサー」も配置しています。最後に、ソーシャルメディア、デザイン&ブランド、インターナル・コミュニケーションです。—— (確認) ソーシャルメディア、内部コミュニケーション、デザイン&ブランド。

これらの職能を1チームに束ねた理由は、変革のレバーを統合的に引き、被害者の体験に実際の変化をもたらすためです。時間の都合で個別キャンペーンには触れませんが、詳細は

個別にお話しできます。

**Victim Support (マーティン・ハーウッドさん)**：そろそろ終了とさせていただきます。本日はご来訪ありがとうございました。記念撮影ができればと思います。なお、本日は触れられませんでした。当団体にとって重要なアプリ「My Support Space」と「Voice」についての資料は後ほどお送りします。

本日は、貴組織との長年の関係を再確認する機会にもなりました。今後も連絡を取り合えることを願っています。会場外に Victim Support のバナーを用意しています。外へ参りましょう。ご移動お気をつけて、滞在をお楽しみください。