

イギリス：Catch22

視察日：9月19日 15：00～17：00

住所：Canning Town office Community Links, 105 Barking Road, London, E16 4HQ

視察担当者：川本哲郎、関根剛

1. はじめに

イギリスを拠点とする非営利ソーシャルビジネス「キャッチ 22 (Catch22)」は 200 年以上にわたり、国民と共同体における回復力と大志を作り上げる仕事を設計・提供してきた。対象分野は、雇用と訓練、教育、児童福祉、児童搾取、健康と福利、刑事司法であり、その中に被害者支援の活動も含まれている。

2. 組織の成り立ちと体制

Victim services について、ホームページには次のように記載されている。「ニーズに焦点を当てた我々のサービスとは、被害者と証人に、心理的、日常生活の実際的なガイダンス、弁護、助言を含む一連の支援を提供することによって、犯罪や反社会的行為の衝撃 (impact) に対処し、それから回復する能力を与えることである」。また、そのミッションは、「バックグラウンドに関わらず、すべての人がビジョンを実現できる社会を目指すこと」である。

キャッチ 22 の考え方とサービスは 4 つの原則に支えられ、職員やボランティアの意思決定の指針となっている。

- ① **協力 (Collaboration)**：組織内外のパートナーと連携し、より大きな社会的インパクトを追求する。
- ② **エンパワーメント (Empowerment)**：サービス利用者が主体的に人生をコントロールできるよう支援する。
- ③ **思いやり (Compassion)**：すべての個人に対して、共感と敬意をもって接し、非審判的に支援を提供する。
- ④ **好奇心 (Curiosity)**：常に問いを立て、現状に満足せず、革新的な解決策を探求する。

3. 事業運営と資金

(1) 運営規模とサービス提供地域

キャッチ 22 はイギリス全土で 100 以上のサービスを展開しており、そのうち被害者支援サービスは、以下の 4 つの地域で行われている。

- ① グレーター・マンチェスター
- ② レスターシャー
- ③ ハートフォードシャー
- ④ ロンドン (ヤング・ロンドナース)

レスターシャーでは子どもを含むすべての犯罪被害者を対象に、初期対応後に専門家のトリアージを行っている。また深刻化する若年暴力の増加に対応するため、24歳未満を対象とした専門的支援を提供し、地域全体の支援にも携わっている。また、レスターシャーとハートフォードシャーでは修復的司法を実施しているという特徴がある。

キャッチ 22 の基本的な支援は以下の 3 点に整理できる。

- ① **ニーズに基づく支援**：情緒的なサポート、犯罪被害、犯罪予防に関する情報提供。
- ② **人間中心の支援**：犯罪被害だけでなく、雇用・住居・人間関係など多面的な要素を考慮した包括的な支援。
- ③ **専門性を備えた人材**：スキルを持つスタッフの育成に注力し、ボランティアは補助的役割に位置づける。

(2) 資金

現在、イギリスにおける被害者支援サービスの資金は、主に公的機関からの業務委託契約となっており、プロセスは以下のとおりである。

- ① **中央政府からの資金配分**：司法省が、各地域の PCC (Police and Crime Commissioner) に資金を配分。
- ② **地域ごとの資金変動**：地域の人口や犯罪率に応じて配分額が決定。
- ③ **PCC による用途決定**：委託先事業者と具体的な用途を決定。
- ④ **競争入札**：PCC が公募する仕様書にもとづく競争入札。

契約期間は通常 3 年程度で、成果に応じて延長される可能性がある。この資金提供モデルは、安定した財源を確保する一方で、常に質の高いサービスを提供し続けることを事業者に求め、競争的かつ成果主義的な環境につながっている。

なお、キャッチ 22 が担当する 4 地域の年間契約金額は以下のとおりである。

- ① **ロンドン**：100 万ポンド
- ② **マンチェスター**：120 万ポンド
- ③ **ハートフォードシャー**：75 万ポンド
- ④ **レスターシャー**：50 万ポンド

4. 主要なサービスと支援アプローチ

(1) 主要サービス

キャッチ 22 は、被害者支援に限らず、多様なサービスを提供している。これらは共通する原則によって相乗効果を生み出している。

- ① **雇用支援**：就労機会の創出と定着をサポート。
- ② **子ども向けサービス**：児童養護施設の運営や、搾取された子どもの専門的支援。
- ③ **代替教育プログラム**：一般的な学校教育に適応が難しい子どもたちへの教育機会の提供。
- ④ **精神的支援**：初期レベルの精神的なサポートを提供。専門的な臨床カウンセリングが必要な場合は、外部の専門機関へ紹介。

- ⑤ 犯罪関連の実務的支援：犯罪被害に伴う様々な手続きや情報提供。
- ⑥ 犯罪予防アドバイス：再被害を防ぐための具体的な助言。
- ⑦ アドボカシー：警察への対応や住宅問題など、利用者の権利を代弁。
- ⑧ 刑事司法プロセスにおける支援：裁判手続など、司法プロセス全体を通じた支援。
- ⑨ 修復的司法：加害者と被害者の対話を通じた関係修復の促進。

(2) 支援アプローチ

これらの多様なサービスは、以下の4つの基本原則に基づいた共通する原則のもとで提供される。

A. 人間中心の支援

特定の犯罪被害という事象だけでなく、その人が抱える雇用、住居、人間関係といった複数の問題を総合的に捉え、一人の人間として支援することを目指す。

B. ニーズに基づいた支援

「何が起きたか (What happened to you?)」ではなく、「何を必要としているか (What do you need?)」に基づいた支援である。過去の出来事ではなく、未来に向けた回復と成長を主眼に置いた支援が行われる。

C. 協働による支援計画

支援計画は、専門家が一方的に作成するのではなく、サービス利用者とケースワーカーが対話を通じて共同で作成、実行する。このプロセスを通じることで、利用者の主体性と自己決定権を尊重することにつながる。

D. 警察への届出に依存しない支援

警察への届出の有無によらず、支援を必要とするすべての被害者を対象とすることで、潜在的な被害者、警察への相談をためらう人々のアクセスを可能としている。

5. 地域別支援プログラムの実際

地域の特性に応じて様々なプログラムが展開されている。各地域で得られた実践的知見は、新しい支援手法やツールの開発に活用されている。

(1) レスターシャー (Victim First)

対象者：主に子どもと若者 (18歳以下、および19歳から24歳) に特化している。

特徴：刺傷事件のような地域社会に衝撃を与える重大事件が発生した際には、事業所で利用者が来るのを待つのではなく、コミュニティへ直接出向いて支援を行う積極的なアウトリーチ活動を展開。また、修復的司法サービスも提供している。

(2) グレーター・マンチェスター

特徴：デジタル変革 (DX) への注力は、テクノロジー活用を重視する地域 PCC の意向を反映した戦略的対応であると同時に、常に革新的な解決策を探求する組織の原則「好奇心」の現れでもある。被害者が自身のケースに関する情報にリアルタイムでアクセスできるウェブポータルを開発など、先進的な取り組みを進めている。

5つの重点分野：①被害者へのサービス提供、②再犯防止、③地域連携の強化、④ DX

の強化、⑤サービスの統合と円滑なコミュニケーション

(3) ハートフォードシャー

対象者：4歳以上の全年齢。幅広いニーズに対応している。

支援方法：年齢に応じた最適な支援方法を採用している（4～13歳：対面、14～18歳：ビデオ通話、18歳以上：電話）。

専門分野：詐欺、家庭内暴力、反社会的行動など、特定の犯罪類型に対する専門的支援チームを配置。

実績データ：11か月間で4,050件の紹介を受け、うち47.6%が支援につながった。支援を受けた利用者の満足度は95.6%と非常に高い水準を維持している。

(4) ヤング・ロンドナース（ロンドン）

対象者：4歳から17歳の子どもを対象とした比較的新しいサービス。

特徴：子どもがトラウマ体験を何度も語らなくて済むよう、ワンストップで支援を完結させることを目指している。

パートナーシップ：オンラインメンタルヘルス支援を提供する「Kooth」や、若い女性を支援する「Advance」など、外部パートナー機関との連携を積極的に推進している。

アウトリーチ：若者へのリーチを拡大するため、TikTokなどのソーシャルメディアを戦略的に活用している。

6. 支援ツール

自分の感情や状況を言語化することが難しい子どもや若者に対しては、専門的なアプローチが不可欠である。

(1) 子ども・若者向け支援ツール

ケースワーカーは、子どもたちが自身の感情を安全に特定し、管理する方法を学べるよう、様々な視覚的・体験的ツールを用いている。これらのツールは、不安や恐れを可視化し、コーピングストラテジー（ストレス対処のための方略）を一緒に考える際に活用される。

A. 感情の可視化ツール

- ① **感情の輪（フィーリング・ホイール）：**複雑な感情を分類し、名前をつける手助けをする。
- ② **体の地図（ボディ・マップ）：**怒りや不安といった感情が体のどこに現れるかを視覚的に示し、感情と身体感覚のつながりを理解させる。

B. 体験的アクティビティ

- ① **ウォーリー・イーター（Worry Eater）：**悩み事を書いた紙を人形に「食べさせる」ことで不安を外在化し、対処しやすくする。このツールは、組織の原則である「思いやり（Compassion）」を実践的に応用したものであり、子ども自身が不安を非審判的に表現できるよう支援する。
- ② **肯定的な出来事を書く箱：**良い出来事を記録し箱に集めることで、自己肯定感を育む。

C. 不安を和らげるテクニック

- ① **呼吸法**：深呼吸の具体的な方法について、イラストなどを用いて教え、パニックや不安を自己鎮静させるスキルを身につけさせる。
- ② **グラウンディング・テクニック (5-4-3-2-1 法)**：不安が強い時に五感に意識を集中させることで、意識を現在に戻し、心を落ち着かせる。

(2) オンライン自己支援リソース

- ① **「Victim Resource Hub」の開発・提供**：対面支援を補完するオンラインの自助的なツールである。これはPCCとの契約における余剰資金を活用して開発されたもので、公的資金の価値を最大化するとともに、ケースワーカーの時間的制約を超えた支援を可能にする。効率性とリーチの拡大を両立させる取り組みである。
- ② **同世代とのチャット**：全チャットはケースワーカーが常に見守り、利用者の安全確保を徹底している。

7. 人材育成と研修制度

専門性と情熱をもった人材を育成するために、多層的かつ実践的な研修制度を整備している。

(1) 研修プログラムの構造

A. 全職員向け共通研修

すべての職員は、組織の一員としての基礎を築くため、ダイバーシティ&インクルージョン(多様性と包摂性)、セーフガーディング(利用者保護)、健康と安全に関する研修を必修で受講する。

B. 被害者支援特化研修

被害者支援に携わる職員は、犯罪が被害者に与える心理的・社会的影響、利用者の多様なニーズの把握方法、回復と成長を支援するための具体的なスキルなど、専門的な研修を受ける。

C. 実践的トレーニング

理論研修に加え、実践的なスキル習得が重視される。特に、新任ケースワーカーは、採用後6か月間、経験豊富な職員とペアを組む「バディ制度」により実地指導を受ける。このOJT期間を通じて、現場で直面する複雑なケースへの対応力を養う。

(2) ボランティアの活用と育成

A. 主な担い手

ボランティアの多くは、大学の単位取得プログラムの一環として参加する学生であり、最新の知識と熱意を現場にもたらしている。

B. 役割と研修

ボランティアは正規職員と同様の質の高い研修を受けた上で、ヘルプラインの電話対応、SNSアカウントの運用、地域イベントでの広報活動など、職員の補助的業務を担っている。

8. おわりに

【日本の被害者支援に活かすべきポイント】

(1) 「いつでもどこでも同じ支援」から「より地域性、個別性のある支援」への拡充

これまでの日本の被害者支援では、「いつでも、どこでも同じ支援」を可能にすることを目標とした支援の整備が進められてきたことにより、現在では一定水準の支援が日本中のどこの県でも可能になってきた。しかし、今後は、「どこでも同じ支援」を発展させ、地域（都市部・郡部・過疎地域）や支援対象の特性（DXにつながりやすい若者とつながりにくい高齢者、外国人）などの個別性のある支援は広げていく、新しいチャレンジが可能になると考えられた。

(2) 被害者支援ツールの開発

日本においてもリーフレット、外国人向けリーフレット、被害者ノートなどのツールが開発されている。しかし、対象に適した言語、イラストなど改善・工夫する余地がある。さらに、情緒的支援のためのツールは、児童・生徒や不安が高い人など、言語以外の方法で支援が必要な対象にも有効と考えられる。今後、全国のセンターで活用できるツールを開発することは、支援の可能性を一步広げる上で大きい意義があるだろう。

(3) 学生ボランティアの参加・活用

日本の支援活動では、支援活動自体に積極的・系統的に大学生がボランティアとして参加する機会は多くない。しかし、被害者支援に大学生が関わることは、被害者支援に理解を深めた人材が企業・教育現場・医療現場に入職することにつながり、さらに将来の支援者を増やすという点でも、被害者支援の考えや活動を社会に根付かせる点でも、重要と思われる。キャッチ 22 のように、単位習得と連動した実習や、専門的な技術や能力を活かしたアルバイトとして学生を広く受け入れる仕組みは、将来の支援の基盤を強化する可能性がある。

(4) 支援活動の客観的な評価

日本では、被害者から支援を数値的に評価してもらう仕組みは一般的ではなく、被害者の思いや感じた事を相談の中でフィードバックしてもらうことが多いと思われる。イギリスのような数値的評価を受ける方法が、日本の支援に馴染むかは難しいところがあるかもしれない。しかし、被害者自身のニーズ、支援の満足・不満足点、改善点を可視化する仕組みは、自己評価や改善に役立つだけでなく、行政などから資金提供を受ける団体として客観的な評価を求められる可能性もある。今後、日本の実情に適した評価の在り方について、内容・手法・メリット・デメリットを検討していく必要がある。

【所感】

キャッチ 22 は非行防止・地域犯罪対策活動を行っていた Crime Concern と、社会的に不利な若者への支援を行っていた Rainer が 2008 年合併して設立されたものである。キャッチ 22 という名称は 1961 年の小説に由来しており、「どうにもならない状況」「板挟み」という意味で用いられる言葉であり、そのような状況に置かれた人々への支援（家庭支援、加害者

の更生、被害者の支援)を象徴したものである。

日本ではイギリスの Victim Support (VS) などに学びながら、「全国どこでも同じ支援」を目指して支援の充実を図ってきたため、キャッチ 22 のように地域特性や目的に応じて支援アプローチを柔軟に展開している点は非常に興味深かった。特に、若者へのアプローチや自助的な支援のために DX を積極的に活用すること、メンタルサポートのためのツールを導入していることなど、組織によって異なる支援スキルやツールに触れることができた。また対象の特性に応じた支援方法やツールの幅を広げることの可能性を実感することができた。

イギリスの他の団体と同様、キャッチ 22 も被害者からの評価を重視していた。支援件数だけでなく、支援の質を明らかにすることは、支援の自己評価・改善に加え、団体としての実績・評価や信頼性の向上につながっている。公的資金を受ける以上、評価を示す責任があるという意識と姿勢が強く感じられた。