



令和2年度 事業報告書

自 令和2年4月1日 至 令和3年3月31日



公益社団法人全国被害者支援ネットワーク

東京都文京区本郷二丁目14番10号東京外国語大学本郷サテライト6階

令和2年度事業報告

【 総 括 】

- 1) ネットワークは、「第4期3年計画」の2年目として、加盟団体及び関係機関・団体と連携し、協力を図りながら事業計画を推進した。
本年度は、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、緊急事態宣言期間中には在宅勤務を実施したり、事業の中止や縮小をしたりせざるを得ない事態となった。しかしながら、書面開催、電話・Webシステムの活用等により、できる限り事業を推進した。
- 2) 第4期3年計画は第3期3年計画の方針を継承し、「被害者が、全国のどこにいても、いつでも（24時間365日）求める支援が受けられ、被害者の声に応えることのできる活動」という目指す姿を実現するための条件整備の充実・強化のために、「①犯罪被害者支援活動（人材育成、支援活動、組織体制、広報啓発活動）を充実・強化する。②ネットワークと各被害者支援センターの連携を一層強化する」としている。重点施策として「①支援活動の質の向上を図る、②相談員等・事務局員の意欲の向上を図る、③組織体制の強化を図る、④広報啓発活動の充実強化を図る、⑤被害者緊急支援金の継続的な運用と充実」を掲げ、その実現のために種々の事業を実施した。
- 3) 令和2年1月より政府の第4次犯罪被害者等基本計画（5か年）策定会議が開催され、令和3年3月に閣議決定、4月から施行となった。全国被害者支援ネットワークの第5期5年計画は、この政府の第4次犯罪被害者等基本計画を踏まえ、令和3年度に策定し、令和4年度より開始する予定である。
- 4) 各センターとの連携協力の強化に関しては、次の通り実施した。
 - ・全国6ブロックに分け、その事務局長等の会議（ブロック事務局長等会議）を設けた。開催形態は、新型コロナウイルス感染症の感染対策のため、オンライン会議や書面開催とした。
 - ・理事のセンター訪問は、新型コロナウイルス感染対策のため中止した。
 - ・全国事務局長等会議は、新型コロナウイルス感染対策のため中止した。新任事務局長等研修についても、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、中止とした。
- 5) 秋期／春期全国研修会やセンター研修等については、新型コロナウイルス感染症への対策や規模の縮小、オンラインなど開催方法を工夫して実施した。質の向上研修については、一部を除き中止とした。
- 6) 全国規模の広報活動として、SNSを活用した全国規模の被害者支援広報啓発活動を実施した。具体的には、犯罪被害者支援教育アプリ「こころちゃん」（スマートフォン専用アプリ・無料）やWebコンテンツ「もしものときのQ&A」を制作し、リリースした。
- 7) 犯罪被害者等電話サポートセンターは3年目の運営となった。全国の支援センターとの連携強化に努め、相談員の育成強化による相談業務のさらなる充実を図った。

【 事業内容 】

[協力及び共助に関する事業]

(1) ネットワークと加盟各センターの協力と連携強化

① ブロック事務局体制の強化

全国6ブロックに分け、ブロック事務局長等会議を開催した。ネットワークより警察庁の「第4次犯罪被害者等基本計画策定への取組」、「犯罪被害者支援に特化した条例制定」等について説明した。加えて、各センターの課題を検討した。

なお、開催形態は新型コロナウイルス感染症の感染対策のため、オンライン会議や書面開催とした。

② 理事のセンター訪問

例年は、ブロック事務局長等会議、質の向上研修等の機会を活用してセンター状況を把握し、必要に応じてアドバイス、指導等を実施している。

今年度は、新型コロナウイルス感染対策のためセンター訪問は中止とした。

③ 全国事務局長等会議及び新任事務局長等研修

全国事務局長等会議を開催し、ネットワーク及び被害者支援関係機関のこれから一年間の取り組みを紹介するとともに、加盟団体の事業課題（相談電話、人材育成等）を解決するための議論を行う予定であったが、新型コロナウイルス感染対策のため中止した

同様に、就任後1年程度の事務局長等を対象とした新任事務局長研修についても、中止とした。

(2) 財政基盤確立のための諸活動

① 財政基盤構築プロジェクトの推進

預保納付金の大幅な減額に対し、財政基盤構築プロジェクト活動を推進し、預保納付金による助成金に代わる財源を確保すべく継続的に取り組んでいるところである。

② 賛助会員／賛助企業／寄付金（個人・団体）

実績（4月～3月）	賛助会員／寄付	個人 217	企業・団体 27
	受入額	個人	6,002,578 円
		企業・団体	3,159,100 円
		合計	9,161,678 円

③ 寄付型自動販売機設置事業

飲料代金の一部を犯罪被害者支援活動に寄付する自動販売機の設置を推進した。

実績（4月～3月） 一般寄付金 1,367,968 円、 指定寄付金 298,326 円（※1）

※1. 管区／都道府県警察学校、同機動隊に設置の寄付型自動販売機の寄付金については、犯罪被害者等電話サポートセンターの運営費に充てる「指定寄付金」とした。

④ 中古本寄付プロジェクト「ホンデリング・プロジェクト」

2011年12月からスタートした中古本のリユースによって寄付を受ける仕組みの「ホンデリング・プロジェクト」が定着し、リピーターによる寄付等により実績が伸びている。（46センター参加）

2020年12月には、衆議院会館において、議員事務所より沢山の中古本を提供頂くとともに、犯罪被害者支援の取り組みを周知することができた。2017年から4回目の実施である。

実績（4月～3月）	68,122 冊	1,760 件	3,987,548 円
	うち、ネットワークへの寄付額		1,374,935 円
	センターへの寄付金総額		2,612,613 円

(3) 被害者緊急支援金の支給事業

犯罪被害者等を被害直後の早期において緊急的に支援する等のために緊急支援金を給付した。

- ・申請件数： 39件（人）
- ・支給金額合計： 2,220,000 円

(4) カウンセリング等の支援事業

犯罪被害者等が受けるカウンセリングの費用を、各支援センターを通してカウンセリング実施先へ支払い、被害者等の負担を軽減した。

- ・申請件数： 8件（人）
- ・支援金額合計： 259,942 円

(5) 被害者支援募金活動

例年は、ネットワークと加盟団体の、財政・組織基盤の強化と犯罪被害者を取り巻く現状や被害者支援活動に対する理解を広く国民に深めるための広報啓発活動として、全国矯正展及び犯罪被害者週間を中心とする加盟団体との全国一斉募金活動において、パンフレット配布及び募金活動を実施している。

今年度については、新型コロナウイルス感染対策のため中止した。

(6) 表彰

10月16日(金)「全国犯罪被害者支援フォーラム2020」において、支援活動に尽力した支援活動員・職員及び支援団体を称揚するとともに、支援活動に支援・協力いただいた団体・個人に感謝状を贈呈した。

<表彰者>

1 犯罪被害者支援功労者表彰

ア) 犯罪被害者支援特別栄誉章

認定NPO法人大阪被害者支援アドボカシーセンター 木村 弘子

イ) 犯罪被害者支援栄誉章

公益社団法人あおもり被害者支援センター	安保 静子
公益社団法人あおもり被害者支援センター	沼田 まき子
公益社団法人みやぎ被害者支援センター	菅原 壽子
公益社団法人千葉犯罪被害者支援センター	菅原 和子
公益社団法人千葉犯罪被害者支援センター	原島 あゆみ
認定NPO法人神奈川被害者支援センター	高森 節子
認定NPO法人神奈川被害者支援センター	竹川 加代子
公益社団法人被害者支援センターやまなし	佐々木 由紀
公益社団法人ぎふ犯罪被害者支援センター	古田 孝子
認定NPO法人静岡犯罪被害者支援センター	片田 弘子
公益社団法人くまもと被害者支援センター	高橋 久代

2 犯罪被害者支援功労団体表彰

公益社団法人ぎふ犯罪被害者支援センター
公益社団法人おうみ犯罪被害者支援センター
公益社団法人長崎犯罪被害者支援センター

3 犯罪被害者支援功労職員表彰

公益社団法人おうみ犯罪被害者支援センター 松村 裕美

4 感謝状

埼玉県行田市	静岡トヨペット株式会社代表取締役社長	橋本 隆史
静岡県静岡市	株式会社旭屋書店代表取締役社長	榎谷 安城
大阪府大阪市	株式会社南都銀行代表取締役頭取	脇 尊裕
奈良県奈良市	三和澱粉工業株式会社代表取締役社長	橋本 隆史
奈良県橿原市	公益財団法人松山済美会理事長	伊藤 歩
愛媛県松山市	オムロン株式会社代表取締役社長	小島 誠志
京都府京都市		山田 義仁

(7) 犯罪被害者団体との連携

犯罪被害者団体と連携して「犯罪被害者週間全国大会2020」に協力した。

<犯罪被害者週間全国大会2020>

11月28日(土)に犯罪被害者団体19団体で構成する「犯罪被害者団体ネットワーク」(愛称「ハートバンド」)が主催し、ネットワーク等が後援する全国大会が開催された。本年はコロナ禍のため、オンラインでの開催となった。

- 主 催： 犯罪被害者団体ネットワーク (愛称「ハートバンド」)
- 協 賛： 公益財団法人犯罪被害者支援基金
- 後 援： 内閣府/警察庁/国土交通省/全国被害者支援ネットワーク
- 協力内容： 全国大会開催の準備対応への支援、大会への事務局参加

[情報の交換に関する事業]

(1) ネットワークニュース発行

ネットワークの事業活動の発信や、ネットワークと加盟団体間及び加盟団体間の情報共有を目的として、発刊した。

1か月に1回発信し、4月から3月までの間に第98号から第109号を発行した。加盟団体の活動を紹介する寄稿は毎号1団体掲載しており、ファンドレイジングや広報活動、支援活動について紹介した。

「全国の支援員さんから～わたしの支援活動～」のコーナーでは、全国の支援員から、支援にあたる心構えや工夫等が寄せられた。

また、加盟団体の自助グループ活動の参考になるように「自助グループの活動紹介」のコーナーを設け、自助グループに対する取組み内容や活動状況を紹介した。

ネットワークからの情報発信として、警察庁・行政等の動きや人事異動など犯罪被害者支援を巡る動向、全国の犯罪被害者等支援条例の制定状況や制定に向けた取組み、研修・イベント、各種委員会等の活動を紹介し、情報発信と情報共有に努めた。

[教育及び訓練に関する事業]

(1) 秋期全国研修会

ネットワークが主管・主催する全国統一的な研修会である。

2008年度より全体会及び一部の講義を公開しており、2020年度も同様に行政関係者、警察関係者、法テラス等の出席者に対して全体会及び一部の分科会を公開した。

2020年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、規模を縮小して開催した。

- 日程：2020年10月17日（土）・18日（日）
- 会場：機械振興会館（港区芝公園3-5-8）
- 参加：直接支援員、相談員、行政・警察・法テラス関係者等105名
- 内容：対談形式の全体会、講義形式による研修

日程	内容
10/17 分科会 午前（100分）	公開講義6コマ ・被害者支援の倫理 ・被害者支援への福祉的知識の活用 ・少年事件被害者への支援の留意点 ・検察庁からみた刑事手続における民間支援団体との連携 ・SNS犯罪の現状 限定講義1コマ ・心理的支援専門職実務研修（1）
10/17 分科会 午後（210分）	公開講義6コマ ・性被害者への支援 ・直接的支援の実際 ・相談技術（面接） ・被害者電話相談の基本（対応困難例を含む） ・関係機関との連携～行政との連携支援（条例制定のその後）～ 限定講座1コマ ・心理的支援専門職実務研修（2）
10/18 午前 （90分）	全体会 対談「残された子どもへの支援のために」
10/18 午前 （20分）	NNVS認定コーディネーター認定式 総括

(2) 質の向上研修

例年、民間被害者支援団体における研修カリキュラム・モデル案（内閣府）に基づき作成された全ブロック統一プログラムにより、全国6ブロックごとに均一な内容の1泊2日の研修を実施。本年は、新型コロナウイルス感染症対策のため、一部を除き、ほぼ中止とした。

[上半期 実施状況]

ブロック	開催センター	日程	参加者数	備考
北海道・東北	あおもり	7/9・10	—	中止
関東・甲信越	埼玉	6/13・14	—	中止
東海・北陸	とやま	7/18・19	—	中止
近畿	おうみ	4/23・24	—	中止
中国・四国	こうち	9/5・6	—	中止
九州・沖縄	長崎	7/18・19	—	中止

[下半期 実施予定]

ブロック	開催センター	日程	参加者数	備考
北海道・東北	いわて	11/19・20	10名	
関東・甲信越	埼玉	2/27・28	—	中止
東海・北陸	とやま	3/6・7	—	中止
近畿	紀の国	2/13・14	—	中止
中国・四国	えひめ	1/23・24	—	中止
九州・沖縄	長崎	2/20・21	—	中止

(3) 受講者管理システムの運用

犯罪被害相談員等が受講した研修を把握し、研修の質の向上をはかるため、研修受講履歴管理システムを導入し、平成29年4月より運用を開始した。これにより、誰がどのようなネットワーク主催の研修を受けたことがあるかをシステム上で確認することができる。またセンター主催の研修も同様に、受講履歴を把握することが可能になった。各種研修の参加証明書、修了証もこのシステムを用いて発行している。

(4) 課題研修

犯罪被害者支援の具体的事例検討、相談経験交流を通じて、支援員・相談員の均質な質の向上を図ることを目的に、大阪センターで開催している。

■実施状況： 実施済み研修 2回

■実施期間： 第1回・第2回は新型コロナウイルス感染症の影響により中止。

第3回 9/28 ～ 9/30 オンライン実施

第4回 12/7 ～ 12/9 オンライン実施

■参加者数： 第3回2名、第4回3名

■実施内容： チェックシートに基づくセンター・個人の課題検討、ロールプレイ、性犯罪被害者への支援技術習得、直接支援に基づく事例検討等

(5) 広域・緊急支援チームの運用

広域・緊急的事案に対応するため、支援を要する加盟団体への理事、コーディネーター等チーム員の派遣をするもので、今年度は派遣要請がなかった。

(6) NNVS 認定コーディネーターの育成と認定

NNVS 認定コーディネーターに関する規程 (NNVS 認定コーディネーター規程) に基づき本年 5 月に NNVS 認定コーディネーターの募集を開始した。

8 月上旬に資格申請要件審査を実施し、資格申請要件審査を通過した 1 名について 8 月 29 日に小論文と面接による審査を実施した。9 月 15 日開催の理事会の承認を得て 10 月 18 日の秋期全国研修会全体会で認定証が授与された。

(7) NNVS 認定コーディネーターの配置

① NNVS 認定コーディネーター会議の開催

NNVS 認定コーディネーターが参集し、研修内容等に関して討議する会議を、5/18、9/14、11/17 に開催した (コロナ禍のため、書面またはオンライン開催とした)。

② 質の向上研修における助言・指導

例年は、ブロック担当 NNVS 認定コーディネーターが、開催センターに対し、質の向上研修のプログラム作成に関して助言・指導を実施している。本年は、コロナ禍により実施せず。

③ 支援センター開催の養成講座・継続研修への講師派遣

加盟団体で実施する養成講座、継続研修の講師として NNVS 認定コーディネーターを 9 センターに派遣した。(※: オンライン開催)

No.	センター名	派遣日	内容
1	被害者支援ネットワーク佐賀 VOISS	2020/ 9/ 1	被害者へのかかわり方、留意点
2	なら犯罪被害者支援センター	2020/ 9/18	電話相談のロールプレイ
3	とっとり被害者支援センター	2020/ 9/28	*被害者が置かれている現状と課題～自治体へのぞむ支援～
4	こうち被害者支援センター	2020/ 10/1	相談の技術、電話相談のロールプレイ
5	とやま被害者支援センター	2020/ 10/28	*犯罪被害者のニーズに応えるために
6	石川被害者サポートセンター	2020/ 11/13	被害者電話相談の実際、対応について
7	被害者サポートセンターあいち	2020/ 11/16	*直接的支援の実際
8	ひょうご被害者支援センター	2020/ 12/6	*被害者電話相談の特殊性
9	あおもり被害者支援センター	2021/ 2/22	*電話相談から直接的支援につなげる

(8) 春期全国研修会 (コーディネーター研修)

自センターのコーディネーターの育成のための研修であり、全国被害者支援ネットワークが認定する NNVS 認定コーディネーターの資格要件を修得できる研修である。コーディネーター研修を 2 日間、次のレベルにあたる NNVS 認定コーディネーター養成研修を 3 日間開催した。

■ コーディネーター研修 (オンライン研修) 参加者 21 名

日程	内容
1/28 (木)	<ul style="list-style-type: none">・ 犯罪被害者等電話サポートセンターについて (40 分)・ 緊急支援金、カウンセリング費用の支給について (30 分)・ センターにおける支援コーディネーターの役割・業務 (55 分)・ 犯罪被害者等の支援に携わる者の倫理 (50 分)・ 事前アンケートに基づく発表、質疑応答① (60 分)

1/29 (金)	<ul style="list-style-type: none"> ・共同支援 (70 分) ・専門家による講義 (犯罪被害に遭った子どもをもつ保護者への心理教育、トラウマケア等) (90 分) ・事前アンケートに基づく発表、質疑応答② (60 分)
----------	---

■NNVS 認定コーディネーター養成研修 (オンライン研修) 参加者 5 名

日程	内容
2/3 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急支援金、カウンセリング費用の支給について (45 分) ・犯罪被害者等の支援に携わる者の倫理 (50 分) ・NNVS 認定コーディネーターの実際 (共同支援・広域支援について) (140 分)
2/4 (木)	<ul style="list-style-type: none"> ・民間被害者支援団体と警察との連携等 (80 分) ・被害者支援の特化条例と生活支援とのかかわり① (大阪府) (45 分) ・被害者支援の特化条例と生活支援とのかかわり② (三重県) (45 分) ・関係機関との連携のあり方 (90 分) ・人材育成 (1) (150 分)
2/5 (金)	人材育成 (2) 助言・指導のあり方 (150 分)

(9) 自助グループ研修

警察庁の交通事故被害者サポート事業である。被害者等の自助グループのあり方等についての検討会が開催された。ネットワークは、被害者等の回復のための自助グループを支援し、被害者支援の充実を図ることを目的とする自助グループ・運営会議に委員として参加した。

なお、本年度は新型コロナウイルス感染症への対応として、書面またはオンライン開催となった。

- 第1回 令和2年9月28日 (書面)
- 第2回 令和3年1月19日 (オンライン)
- 第3回 令和3年2月26日 (オンライン)

[調査及び研究に関する事業]

(1) 国際化への取り組み

海外の被害者支援団体との交流及び特段の状況の変化は見当たらない。

日本における外国人の増加を踏まえ、引き続き、外国人の相談窓口の調査等を進め、共有を図る。

(2) 組織体制・予算等の調査

各加盟団体における 2019 年度収支決算および 2020 年度収支予算、2020 年 4 月時点での組織体制についての調査を 4～6 月に行った。調査結果は加盟団体及び警察庁に 8 月に報告した。

[広報及び啓発に関する事業]

(1) 全国犯罪被害者支援フォーラム 2020 の開催

1996 年の第 1 回開催以降本年で通算 25 回目、2020 年度も日本被害者学会、公益財団法人犯罪被害救援基金、警察庁との 4 者による共同開催により実施。本年は、テーマを「被害少年に対する支援」として、第 1 部では表彰式の後、被害者による講演「きょうだいが犯罪被害に遭うということ」をいただき、第 2 部はパネルディスカッション「民間団体と関係機関の連携した支援の在り方」を行った。本年度は新型コロナウイルス感染症対策のためホール内定員を 150 名とし、198 名に対し YouTube 限定配信を実施した。

■日 時：2020年10月16日（金）13:00～17:10

■会 場：イイノホール（東京都千代田区内幸町2-1-1 飯野ビルディング）

（2）アニュアルレポート等の作成

組織、事業の透明化を図り、もって全国被害者支援ネットワークの活動を広報すること、また賛助会員や寄付、協力企業の獲得を狙って「アニュアルレポート2019（2020年度版）」（活動報告書）を作成した。制作8年目となる2019年度版は、ネットワークの活動内容と2019年度活動実績、加盟団体で行った相談実績をわかりやすくまとめ、被害者支援に関心がない方にも活動内容がストレートに伝わる紙面校正とした。6月30日に発行し、「全国犯罪被害者支援フォーラム2020」で配布したほか、加盟団体・各都道府県警察本部・都道府県庁・教育委員会等に発送した。

（3）被害者支援ニュースの発行

第32号を7月20日に発行、第33号は12月25日に発行、第34号は3月22日に発行した。

[配付先（約1950か所）]

加盟団体、都道府県警察本部、都道府県庁、政令指定都市、検察庁、保護観察所、更生保護委員会、弁護士会、日本司法支援センター、地方裁判所および支部、矯正管区・施設・少年鑑別所・少年院、地方法務局、精神保健福祉センター、臨床心理士会、社会福祉士会、財団法人交通事故紛争処理センター、独立行政法人自動車事故対策機構（NASVA）、暴力追放運動推進センター、警察庁記者クラブ、司法記者クラブ、個別関連マスコミ、被害者団体、賛助会員等

（4）「被害者の声」作成

犯罪被害者や遺族・家族が、自身の被害体験について、加盟団体から受けた支援を中心に綴った手記集「被害者の声 第14集」を9月末に発行し、関連団体や関係者に配付したほか、10月16日開催の全国犯罪被害者支援フォーラム2020で配付した。第14集では、11名の被害者の方の手記を掲載。

[配付先]

加盟団体、都道府県警察本部、都道府県庁、日本司法支援センター、内閣府、警察庁、法務省、最高裁判所、日本財団、（公財）犯罪被害者支援基金、（公財）日工組社会安全財団、（一財）ひまわり基金、（一社）日本損害保険協会、他関係者

（5）犯罪被害者支援を考える・学ぶ講座

将来、法曹界を担う人材や援助職（医師、教師、看護師、心理士等）をめざす人材に対して、被害者支援に関する知識を涵養する目的で、当講座を開設している。今年度は、3月時点に名古屋大学、中央大学、東京学芸大学、日本大学での講座開設が予定されていたが、新型コロナウイルス感染対策のため休校となり、全て中止となった。

早稲田大学大学院では、オンラインによる講座が開設され、6名の院生が受講した。

ア. 早稲田大学大学院 参加者6名：受入担当 染田 恵教授

開催日時	10月24日（土） 9:00-10:30
講 義	「犯罪被害者の早期支援について～事例をもとに～」 齋藤梓

（6）SNSを活用した全国規模の広報活動

犯罪被害者支援教育アプリ「こころちゃん」（スマートフォン専用アプリ・無料）を2021年1月27日に正式リリースした。昨年作成した広報用動画をアプリ内に掲載したほか、広報用チラシを作成の上、3月22日発行被害者支援ニュース34号に同封の上、認知向上に努める。犯罪の被害に遭った時に知りたい情報や被害者の方の被害後に置かれる現状をQ&A形式で作成した「もしものときのQ&A」は2021年1月15日にコンテンツをオープンした。アプリ内からのリンクを設定し、アプリ利用者が閲覧できるように設計した。語句検索機能を設け、知りたい情報にすぐに辿りつけるように工夫を行なった。

(7) 条例制定・充実化への働きかけ

全国の条例制定の実態を調査・把握し、条例制定に向けた取組を実施した。

昨年度より、加盟団体に対し、犯罪被害者等支援条例が未制定な都道府県知事に対する同条例制定の要望書案（当該センター理事長とネットワーク理事長の連名）を提案し、各都道府県の実情に合わせて活用頂くよう要請することを継続している。また、各都道府県の条例制定の動きや参考となる条例などを、ネットワークニュースや被害者支援ニュース等を通して紹介するなど情報共有に努めた。

本年度は、都道府県の「犯罪被害者等支援条例」の制定に向けた取組みが進み、条例制定に向けた検討会等に支援センター関係者も参画した。2020年4月時点では、21の都道府県で条例は制定済みであった。同年12月に熊本で制定され、2021年4月には10県（群馬、新潟、栃木、岐阜、山口、徳島、香川、千葉、石川、福井）で制定された。2021年7月に宮崎、2022年4月には沖縄で条例制定が予定されており、一気に条例制定の機運が高まっている。

(8) メディア・マスコミ対応

記事検索システムによる地方紙等の被害者支援に関する情報を収集するとともに、マスコミからの問い合わせに個別に対応して情報提供した。

[犯罪被害者等電話サポートセンター事業]

(1) 犯罪被害者等電話サポートセンターの運営

平成30年4月1日、電話サポートセンター（以後「サポートセンター」という。）の運営を開始し3年を経過した。本年度は新型コロナウイルス感染症拡大の中、サポートセンターは、毎日（12/29～1/3を除く）7時30分から22時00分（第1回緊急事態宣言時終了時間を30分短縮）まで電話相談員が2交代で当たった。本年度のナビダイヤル(0570-783-554)の利用件数は、701件（サポートセンター対応619件、一般加入82件）であった。サポートセンターの対応状況は、相談のみで終了したもの484件、支援センター引継ぎで面接相談や直接支援につなげたもの27件、支援センターや関係機関を紹介したもの35件、その他紹介は22件あった。

開設して3年、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た。

(2) 電話相談員の育成

相談員は、全てパートタイム職員で、週5日から1日のシフト勤務となっている。本年度は新型コロナウイルスの影響により、全員参加の研修（部外講師（東京都、警視庁等））を中止したが、日常業務の中でロールプレイ・相談ケースの振り返りを259回、事例検討を123回実施して相談員の育成を図った。

(3) 広報啓発活動の実施

当法人のSNSを利用し、昨年に引き続きナビダイヤルの広報に努めている。

教育用アプリ「こころちゃん」およびWebコンテンツ「もしものときのQ&A」においても、ナビダイヤルの普及に努めた。

[その他]

(1) 新型コロナウイルス感染症への執務対応など

新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言（1回目）期間中は、在宅勤務とした。その後においては、時差出勤、マスク着用や手洗い・消毒・換気の徹底など、政府の指導に基づく感染防止対策を励行して執務した。

(2) 事業運営における書面／電話／Webシステムの活用

新型コロナウイルス感染症対策として、理事会、定時社員総会、委員会・部会を書面や電話開催、オンライン開催として実施した。

[各種会議体]

(書面)：書面開催、 (電話)：電話開催、 (オン)：オンライン開催

会議体など	開催日程 (開催方法)
総 会	6月16日 (書面)
理 事 会	5月19日 (書面)、臨時6月16日 (書面)、9月15日 (オン) 3月2日 (オン)
三役会議	5月18日 (中止)、7月22日 (電話)、9月14日 (オン)、 11月18日 (オン)、1月18日 (オン)、3月1日 (オン)
人事諮問委員会	12月16日 (オン)、3月24日 (オン)
ガバナンス委員会	
広報組織部会	5月19日 (電話)、9月15日 (オン)、11月18日 (オン)、 3月2日 (オン)
研修・支援活動部会	5月18日 (書面)、9月14日 (オン)、11月17日 (オン)、 3月1日 (オン)
企画部会	2月3日 (オン)
第5期5年計画	3月24日 (オン)