

～自治体における被害者支援と  
条例制定について～  
被害者支援窓口の役割と課題



交通事犯遺族

鴻巣 たか子

# 犯罪被害者等支援特化条例の制定状況

32 都道府県 (68.1%)  
8 政令指定都市 (40.0%)  
384 市区町村 (22.3%)

47 都道府県  
20 政令指定都市  
1,721 市区町村

3年4月1日現在

※ 犯罪被害者等支援を目的とした条例とは、専ら犯罪被害者等の支援に関する事項について定めた条例(犯罪被害者等の支援に特化した条例(特化条例))をいい、安全で安心なまちづくりの推進に関する条例のように、条例の一部に犯罪被害者等施策が盛り込まれているものは含まない。

条例の小窓

令和3年8月 警察庁長官官房犯罪被害者等施策担当参事官室



# 犯罪被害者団体ネットワーク(ハートバンド)

2005年8月に結成  
犯罪の種別や活動内容も  
異なる全国の被害者団体が  
ゆるやかに連携

## 全国大会のあゆみ

第1回(2003年)～第4回(2006年)までは全国ネットと共催で開催  
第4回(2007年)以降はハートバンドの単独主催で大会を開催

今年は第18回目の大会で、  
単独主催では第14回目です。

いのち♥きぼう♥未来  
**犯罪被害者週間全国大会2020**

ONLINE ZOOM  
コロナ禍のため本年はオンラインにて行います。  
無料で参加出来ます。参加方法は裏面をご確認ください。

日時 2020年11月28日(土) 13:30～16:30  
主催：犯罪被害者団体ネットワーク 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：公益社団法人 全国被害者支援ネットワーク・警察庁・国交省

heart-band  
犯罪被害者団体ネットワーク  
お問い合わせ先  
ハートバンド  
Email address : heartband02020  
ホームページ : http://www.heart-band.jp  
〒111-8515

2005/11  
犯罪被害者  
等基本法  
制定記念  
全国大会



- 青森被害者語りの会(青森)
- 佐賀犯罪被害・交通事故被害者遺族の会 自助グループ「一歩の会」(佐賀)
- NPO法人いのちのミュージアム(東京)
- 飲酒・ひき逃げ事犯に厳罰を求める遺族・関係者全国連絡協議会(共同代表：北海道・大分)
- NPO法人 犯罪被害当事者ネットワーク 緒あしす(愛知)
- 風通信舎(兵庫)
- ピアサポート大分 絆の会(大分)
- NPO法人 KENTO(奈良)
- NPO法人 交通事故後遺障害者家族の会(東京)
- 交通事故調書の開示と公正な裁きを求める会(神奈川)
- 一般社団法人 交通事故被害者家族ネットワーク(東京)
- 自助グループ「ジュビター」(神奈川)
- TAV 交通死被害者の会(大阪)
- はがくれ(佐賀)
- 被害者支援自助グループ「ピア・神奈川」(神奈川)
- 被害者支援を創る会(東京)
- ひだまりの会 okinawa(沖縄)
- 北海道交通事故被害者の会(北海道)
- 鹿児島犯罪被害者自助グループ「南の風」(鹿児島)

# 犯罪被害者が経験する困難

---

1. 心身の不調
2. 日常生活上の困難
3. 刑事手続きにおける困難
4. 経済的な困難

# 市町村による支援の実態調査 アンケート調査&結果

---

調査期間 第1回 2013年10月20日から11月20日までの1か月間  
第2回 2013年11月30日から12月30日までの1か月間  
回答数 105

2017年11月に追加調査を行い26名の回答を得た

アンケート調査結果は平成26年5月28日の内閣府主催「都道府県・政令指定都市  
犯罪被害者等施策主管課室長会議」にて報告。



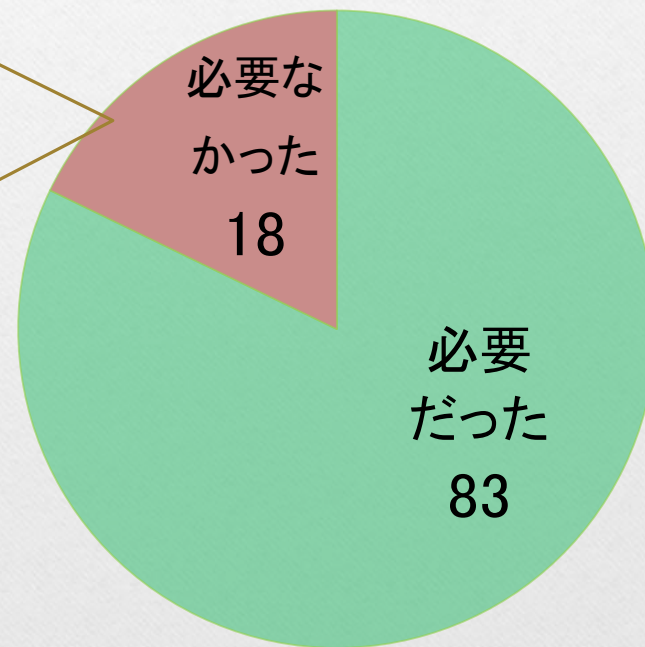
# 1. 心理・医療的な支援について

## 心理・医療的支援が必要でしたか？

必要なかった ……18名

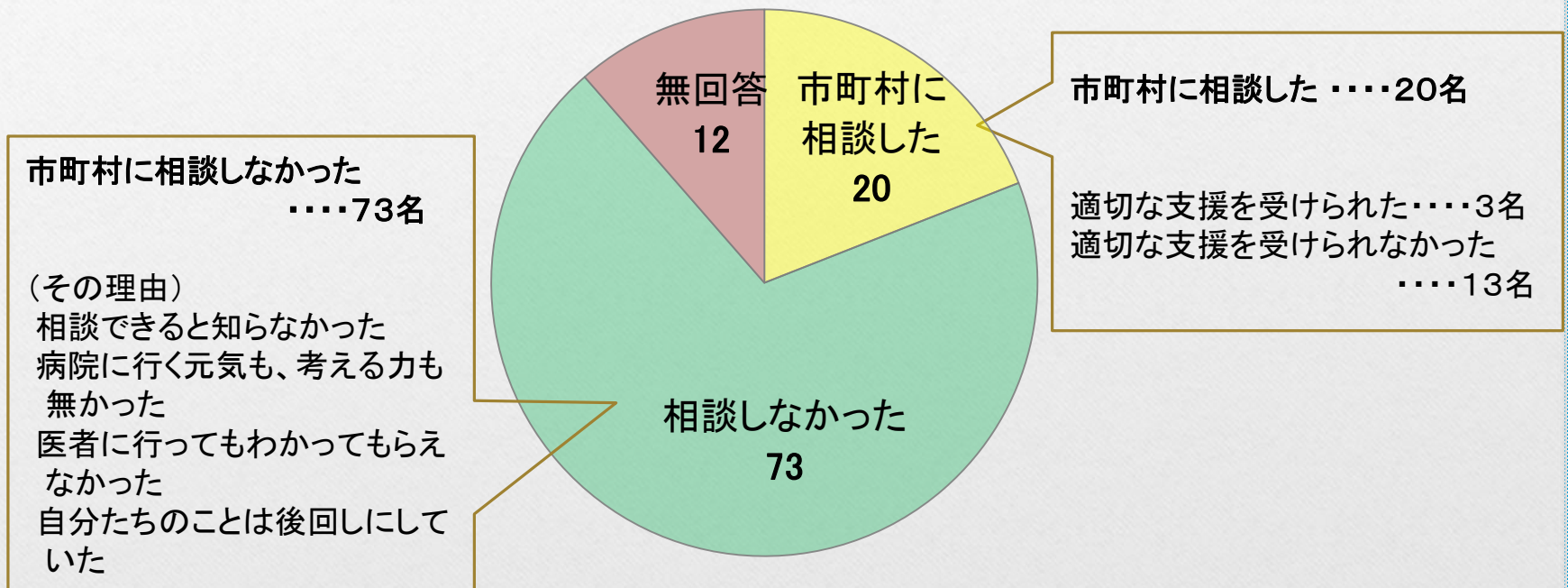
(理由)

それどころではなかった  
生活のため仕事を続けるのに  
精いっぱいまで精神状態まで考  
える余裕がなかった  
自分たちの心理を分かってもらえる  
と思わなかった



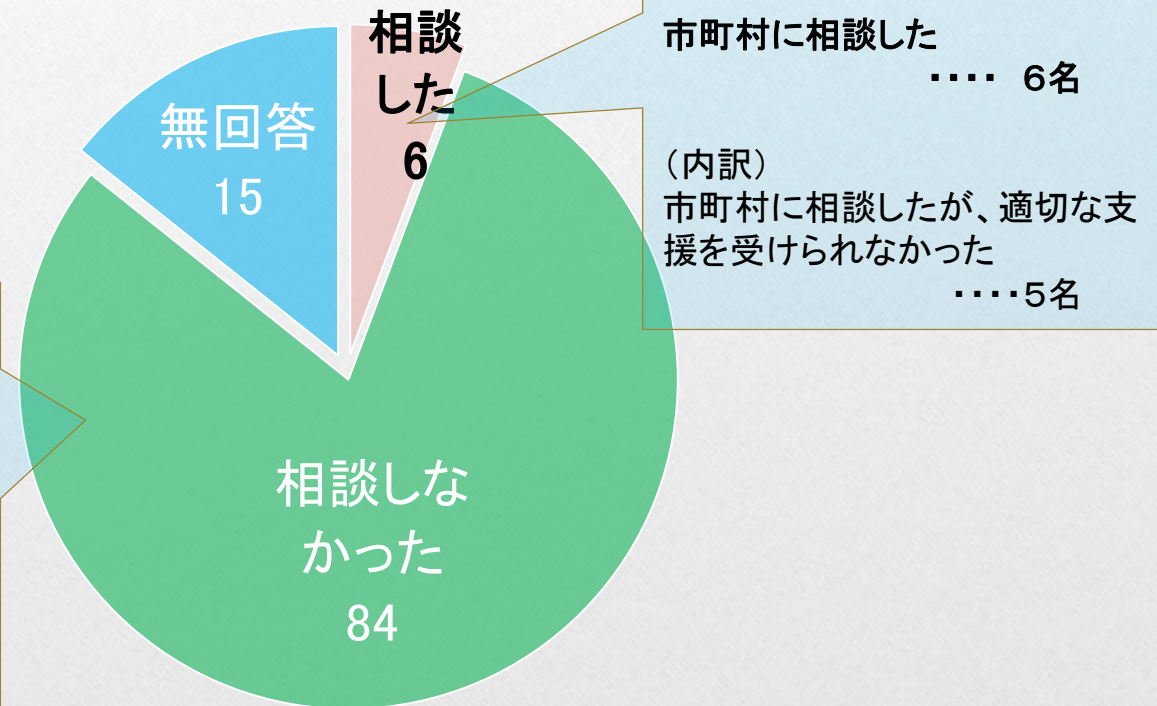
# 1. 心理・医療的な支援について

## 市町村に心理・医学的な支援について相談しましたか？



## 2. 生活支援について

市町村に生活支援について相談しましたか？



市町村窓口で相談しなかった  
.....84名

(相談しなかった理由)  
全て自分でするしかないと思った  
調べる気力、相談するエネルギーもなかった  
知らなかった  
親戚、友人がやってくれた



## アンケート調査から見えること

- 大変な状況に置かれている被害者ほどサポートされていない現状がある  
瀕死の家族を抱えていると、他のことは考えられない
- 事件・事故に遭うと、市町村窓口で様々な手続きをする必要が出てくるが  
1か所で手続きができるように、各種手続きのサポートをしてほしい
- 当事者家族にとっては話を聞いてもらうだけでも心が休まる。

## アンケート調査から見えること

- ・現場に住まないといけなかったので、不安だった。
  - ・事件の後始末をしなくてはならず、子どもたちに食事を食べさせられなかった。
  - ・どのようなサービスがあるのか分からないので、提供できる情報を一覧表にして、事件・事故後すぐに被害者に渡して欲しい。
- 
- ・病院に行く元気も考える力もなかった。
  - ・医者などに行っても被害者の気持ちは分かってもらえなかった。
  - ・被害者が住んでいる地域にどんな医療機関や支援のサービスがあるのかを教えて欲しい。

ハートバンドでのアンケート調査の結果ならびに全国大会・分科会での発言を受けて、2014年に被害者が創る条例研究会を立ち上げ、「市町村における犯罪被害者等基本条例案」初版を発行しました。

2016年、改訂版(第4版)を発行

新設した条項(一部)

第8条 「総合支援窓口の設置」

第10条 「二次被害及び再被害の防止」

第16条 「損害賠償請求の支援」

2021年3月 第5版(都道府県条例追加)発行





# すべてのまちに被害者条例を

条例作りの指針となることをめざして

2017年 ブックレット「すべてのまちに被害者条例を」を発刊

2018年 大幅な改定版 - 第2版 - を発刊。

2019年 7月、第3版発行。

2020年 10月、第4版発行。



目 次	
第4版発刊にあたって	1
被害者が創る条例研究会について	2
略 語	4
解 説	
1. 被害者にやさしいまち、冷たいまち	6
2. 自治体における被害者条例の必要性	12
3. 被害者条例を制定してもらうために	19
4. 自治体の被害者窓口に期待される支援とは	28
5. 自治体による被害者への経済的な支援	34
被害者条例についての14の疑問	41
資 料	
1. 被害者条例および支援金制度の整備状況	68
2. 被害者に対する初期支援（危機介入）	70
3. 被害者を支援する自治体の取組み	71
4. 被害者が利用できる制度と社会資源	81
発行に関わった人	

## 最近制定された条例から

### 犯罪被害者等基本法

(2004年12月施行)

(基本理念)

犯罪被害者等のための施策は、犯罪被害者等が、被害を受けたときから**再び平穏な生活を営むことができるようになるまでの間**、必要な支援等を途切れることなく受けることができるよう、講ぜられるものとする。

### 大阪府犯罪被害者等支援条例

(2019年4月施行)

(基本理念)

犯罪被害者等支援は、**犯罪被害者等が安心して暮らすことができるよう**、必要な支援が途切れることなく提供されることを旨として行われなければならない

### 三重県犯罪被害者等支援条例

(2019年4月施行)

(基本理念)

「犯罪被害者等支援は、**犯罪被害者等の心身の状況の変化に応じた必要**な支援が途切れることなく提供されることを旨として行われなければならない。」

# 最近制定された条例から

## 1. 心身に対する心理・医療的支援

### (保健医療サービス及び福祉サービスの提供)

三重県犯罪被害者等支援条例

(2019年4月施行)

第十七条 県は、犯罪被害者等が犯罪等による心理的外傷その他の心身に受けた影響から回復できるようにするため、その心身の状況等に応じた適切な保健医療サービス及び福祉サービスが提供されるよう必要な施策を講ずるものとする。

### (心身に受けた影響からの回復)

大阪府犯罪被害者等支援条例

(2019年4月施行)

第十条 府は、犯罪被害者等が心理的外傷その他犯罪等により心身に受けた影響から早期に回復できるようにするため、その心身の状況等に応じた適切な保健医療サービス及び福祉サービスの提供その他の必要な施策を講ずるものとする。



# 1. 心身の不調

## こころの状態を認識することが大切

- 初期 大きなショックを受けたことに対して  
感情が麻痺している時期
- 中期 感情の麻痺が解けて、被害体験を現実  
のものと感じる。不安や恐怖を感じる時期  
(慢性期 中期の状態が長引き、PTSD等の  
精神疾患を発症する可能性のある時期)
- 後期 中期の反応が治まり、日常生活を取り  
戻していく時期

# 1. 心身の不調

被害者(特に遺族)が共通して経験する  
プロセスがあります

- 突然の喪失の後に、遺族は「非現実的な感覚」におそわれる。
- 突然死の場合は罪悪感が特に強烈である。
- 遺族は起こったことに対して、誰かを強く非難したい気持ちになる。

被害者は自分がどのような状態にあるのか把握できない。  
こうした変化が起きることを伝えて、理解してもらうことが必要。

# 最近制定された条例から

## 2. 日常生活の支援

(日常生活の支援) 明石市犯罪被害者等の支援に関する条例(令和2年3月23日改正)  
第9条 市は、犯罪等の被害により日常生活を営むことについて支障がある犯罪被害者等に対して、家事、介護等を行う者の派遣、一時保育に要する費用の補助、教育関係に要する費用の補助その他の日常生活を営むために必要な支援を行うものとする。

(日常生活等の支援) 横浜市犯罪被害者等支援条例(平成31年4月1日施行)  
第9条 市は、犯罪被害者等が日常生活又は社会生活を円滑に営むことができるよう、次に掲げる施策を行うものとする。  
(1) 犯罪等の被害により日常生活を営むための家事等の支援を要する場合に、適切なサービスが提供されるよう必要な支援を行うこと。  
(2) 犯罪等の被害により従前の住居に居住することが困難となった場合に、転居に要する費用の助成その他必要な支援を行うこと。  
(3) 犯罪等に起因する経済的負担の軽減を図るため、一時的な生活資金の助成その他必要な支援を行うこと。(4)、(5) 記載省略



## 2. 日常生活上の困難

---

- 職場や学校に行けなくなる
- 外出できず、家にこもりがちになる
- 家事や仕事が手につかなくなる
- 事件現場が自宅もしくは近所の場合、引っ越しを余儀なくされる
- 家族関係や親族関係が悪化する
- 周囲の言葉やマスコミなどにより二次被害を受ける

第七条～十三条における被害者が利用できる制度・社会資源について※

	地方自治体の窓口で申請	警察・検察庁・裁判所・被害者支援センター等で申請*	その他の関係機関で申請
(第七条2項) 安全の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;被害者等相談窓口&gt;</li> <li>・緊急一時避難場所の提供</li> <li>・公営住宅の一時入居</li> <li>&lt;福祉関係窓口&gt;</li> <li>・女性シェルター利用</li> <li>・公営住宅への優先入居</li> <li>・住民票等の交付制限</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被害者等通知制度(検)</li> <li>・緊急一時避難場所の提供(警)</li> </ul>	
(第八条) 経済的負担の軽減	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;被害者等相談窓口&gt;</li> <li>・犯罪被害者等見舞金</li> <li>・犯罪被害者等貸付金</li> <li>&lt;国民年金窓口&gt;</li> <li>・遺族基礎年金</li> <li>※または死亡一時金または寡婦年金</li> <li>・障害基礎年金</li> <li>&lt;福祉関係窓口&gt;</li> <li>・障害者手帳交付</li> <li>・交通費助成</li> <li>・生活保護</li> <li>・母子寡婦福祉資金貸付金</li> <li>・児童扶養手当</li> <li>・就学援助制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・犯罪被害者等給付金(警または被)</li> <li>・性被害者の初期受診への付添い及び費用負担(警)</li> <li>・被害回復給付金(検)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活福祉資金の貸付(社会福祉協議会)</li> <li>・遺族厚生(共済)年金(年金事務所)</li> <li>・障害厚生(共済)年金(年金事務所)</li> <li>・奨学金の貸与(交通遺児育英会、まごころ奨学金等)</li> </ul>
(第九条) 保健医療・福祉サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;国民健康保険窓口&gt;</li> <li>・第三者行為による傷病届</li> <li>・高額療養費</li> <li>&lt;福祉関係窓口&gt;</li> <li>・ひとり親家庭等医療費助成</li> <li>・障害者手帳交付</li> <li>・自立支援医療費支給</li> <li>・介護保険</li> <li>・小児医療費助成</li> <li>・24時間型緊急一時保育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・犯罪被害者等支援に係る公費支出(警)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者行為による傷病届(被用者保険の場合:各健保へ)</li> <li>・高額療養費(被用者保険の場合:各健保へ)</li> <li>・送迎サービス(社会福祉協議会)</li> </ul>
(第十条) 居住の安定	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;被害者等相談窓口&gt;</li> <li>・公営住宅への優先入居</li> <li>・民間賃貸住宅の情報提供、家賃補助等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間賃貸住宅の仲介手数料が無料(警)</li> </ul>	
(第十一条) 雇用の安定	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;福祉関係窓口&gt;</li> <li>・母子家庭等就労支援事業</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者就労支援(就労支援センター)</li> <li>・労働問題に関する相談、情報の提供(総合労働相談コーナー等)</li> </ul>
(第十二条) 日常生活支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;被害者等相談窓口&gt;</li> <li>・緊急生活サポート事業</li> <li>&lt;福祉関係窓口&gt;</li> <li>・ひとり親家庭日常生活支援事業</li> <li>・障害者自立支援サービス</li> <li>・介護保険サービス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(日常)生活支援(被)</li> <li>・被害現場のハウスクリーニングの公費負担(警)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎サービス(社会福祉協議会)</li> <li>・有償家事援助サービス(社会福祉協議会)</li> </ul>
(第十三条) 刑事手続きへの参加	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;被害者等相談窓口&gt;</li> <li>・弁護士相談</li> <li>・付添支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被害者連絡制度(警)</li> <li>・被害者等通知制度(検)</li> <li>・被害者参加人のための旅費等支給(裁)</li> <li>・付添支援等(被)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被害者参加人のための国選弁護制度(法テラス)</li> <li>・法律相談(法テラス、弁護士会等)※犯罪被害者法律援助事業を含む</li> </ul>

※制度、サービス等は、自治体や警察、被害者支援センター等によって名称が異なる、または実施していない場合があります。

\* (警)は警察、(検)は検察庁、(裁)は裁判所、(被)は被害者支援センターがそれぞれ窓口となります。

(3. 刑事手続きにおける困難)

## 4. 経済的な困難

### 犯罪被害者等給付金制度

1980年5月1日犯罪被害者等給付金支給法が制定され、  
1981年1月1日から施行された。

最近は被害者支援条例を制定し、見舞金、支援金制度を導入する自治体が増えている。



## 最近制定された条例から

特色ある制度ができている市町村

特色ある条例が上手く活用されている例

条例をより良い形に改正している都道府県や市町

## 条例が制定されて良かったこと

### 被害者から

見舞金が支給された。市長が直接届けてくれた。  
条例施行後1年にあたり、被害者の元に意見を求める依頼が届いた。他の政令都市の場合は毎年連絡が届いている。

### 自治体職員から

条例で規定することにより、市民に衆知できる。  
予算を計上するため、計画的に支援を行うことができる。  
報告義務(議会・市民)があるため、透明性が増す。  
担当者や周囲の意識が変わった。  
庁内での連携が取り易くなった。  
庁内や市民から支援の要請が寄せられるようになった。

## 残っている課題

### 被害者から

支援が届かない被害者(加害者が死亡、未成年、責任能力が無いなど)が存在する自分が住む地域にどのような日常生活支援・サービスがあるのかわからない。支援があちこちにあるように見え、どこに相談したら良いのか、戸惑う。相談窓口担当、支援職の異動を最小限にとどめてほしい。SNSの普及で今までにない犯罪に子どもたちがさらされる機会が増えている。

### 自治体職員から

犯罪被害者相談窓口の周知が必要。  
事案がほぼないため、いざという時に十分な対応ができるかがわからない。  
他の業務と兼務していて専門として取り組めていない。  
県内の担当者会議が年1回のみであり、他市町や県、警察との連携が不十分。  
都道府県レベルにスーパービジョンの機能がない。  
相談窓口担当者自身が被害者支援の重要性を理解することがまず必要。  
担当者のスキルアップのための助言・指導を受ける体制の整備。  
庁内職員への研修、人員体制の強化。  
庁内、庁外のネットワークの強化。



# より良い支援を行うために

## 1. 被害者からのお願い

被害者の話を聞いてください。

全国ネット発行の冊子、警察庁HP、生命のミュージアム他

被害者への二次被害の防止に努めてください。

ワンストップ支援の実現をお願いします。

被害者の手に届く支援を実行するため、窓口には相談業務の  
経験者を配置してください。（無理な場合は十分な研修を）

役割分担が円滑に行われるよう、県、市町村、警察、支援センター  
相互の連携をお願いします。

より良い支援を行うために  
2) 相手を知る

自治体で被害者支援を担当している  
職員(専門相談員)5名に伺いました

# 自治体での支援

## 自治体窓口での支援の特徴

◎日常生活に関する行政サービス、支援制度がある

▲身近すぎる

## 問題点

- ・ 窓口職員はほぼ事務職と思われるが、専門職を雇用する場合もあるなど、自治体によって体制が異なる。
- ・ 自治体なので、職員の異動があり、短いと2年程度で異動し、経験が蓄積されにくい。
- ・ 職場の意向、熱意などが自治体によって大きく異なる。
- ・ 所属の責任者や上司の異動によって、方向性や意向が変化してしまう。
- ・ 自治体業務としての知見や知識、情報が集積されておらず、参考になる情報等が少ない。
- ・ 今回のコロナ禍がわかりやすい例だが、自治体職員に求められる役割（ワクチン接種への職員派遣など）として、専任になり辛い。  
などなど…

基本法に示された理念や責務だけではいかんともしがたい部分があり、具体的なバックアップ（人を雇用するために国が自治体に交付金を出すとか？）がない限り、できることは限られていると思います。



# 被害者等支援において 基礎自治体ができること

取り組み  
やすい

- \* 被害者等の実情、心情や支援についての啓発
- \* 被害者等の相談に耳を傾けること
- \* 庁内の適切な窓口を引き継ぐこと  
(保険年金、子ども、福祉、介護など)
- \* 支援センターや弁護士会、法テラスなどの専門機関の  
情報提供 → (さらに進むと)連絡・調整・付添い
- \* 被害者支援に特化した支援メニューの整備
- \* 自治体と関係機関等との長及び担当者レベルでの  
連絡会の開催などの取組
- \* 窓口に対人援助専門職を配置する  
(または県のコーディネーターや庁内の専門職に助言を求める)

それなりの  
準備が必要！

難しい？

## 窓口職員として、今すぐに行えること

- ・自治体窓口として調整できるサービスの情報を収集し、まとめておく。
- ・最低限、被害者等に二次被害を与えないことを心掛け、そのために必要な最低限の研修を窓口職員に受けてもらう。
- ・啓発事業を企画、実施する。ただし、可能であれば企画の段階から自治体内の関係機関と協働して行い、顔の見える関係作りに努める。

もう一つ、ハードルが高い自治体もあるかもしれませんが、横浜市が心掛けていることとして、

- ・支援センターや県警支援室を補完する。つまり、専門の支援機関が支援対象としないケースを積極的に支援対象とする。  
親族間犯罪や、詐欺などの財産犯罪、傷害罪とまでいかないDV、強制わいせつと認定されない性犯罪（条例違反や児童福祉法違反など）などの被害者を支援することは、自治体の大きな役割ではないかと。  
DVや子どもの場合、女性相談や児相など、（すでに関わっている場合も多いと思いますが）利用できる制度が自治体にはあるはずですし、話を聴くだけでもできるはず。

## <市町村に期待される役割・何から始める？>

専任の相談員のいない自治体がほとんどなので、取り組めることから、やらなければなりません。

やはりワンストップでの対応を！ 犯罪被害に関わらず、ワンストップサービスはある意味今の自治体では、課題となっていることなので、取り組みやすく、理解も得やすいのではと考えます。

被害に遭った人が自治体の窓口で同じことを話さなくても済むように、窓口が仲介役をする。

話を聞いてどこが担当か調べ、事前に各担当者の話を聞き、できるだけ一箇所で手続きが済むようにする。

その中で、子ども家庭支援センターや地域の保健師、地域包括支援センターのようなコーディネーター機能を持っている部署につなげれば、その後はそちらにお願いもできます。

被害が起こった場合にどんな連携ができるか、研修等で体制作りをしておく

一番の問題はどこが自治体へのつなぎをやるかです。それは都道府県の事情によって違うと思いますが、被害者支援センターができるところと、都道府県の担当部署に相談に対応できる担当者を置く必要がある場合があると思います。特に小さな市町村で被害者の専任相談員を置くのは難しいので、都道府県に置くのがいいと思います。



## <市町村に期待される役割・どこから始める？>

ワンストップの体制を整えること。

自治体だから取り組めること、取り組んでいく必要があることを確認、それをそれぞれの自治体で取り組んでいくこと。

被害に遭われた方、そのご家族の状況・実情や支援の必要性を理解するための「窓口職員向け研修」の実施。

自治体の持つ広報の媒体を使って、市民の方に支援の必要性を理解していただき啓発事業を行うなども一つのやりかた。

自治体 犯罪被害者支援担当

## <市町村に期待される役割・どこから始める？>

被害者の話しを伺って、自分の自治体で何が出来るかを考えること。二次被害を与えないこと、啓発事業が大事。

窓口開設当時は、庁内庁外の関係機関に直接伺って、窓口設置についてPRしまくっていました。

啓発事業としては、区民向け講演会、職員向け講演会の開催。

先行自治体に相談してください。個別ケースについても、個人情報など細かいケースのことを伺わなくても、アドバイスは出来ます。

中野区 犯罪被害者相談支援担当 稲吉久乃

## より良い支援を行うために 3) 出来ることから始めてみる

### 自治体と連携する際の課題

市町村の犯罪被害者相談窓口が周知されていない  
窓口担当者は兼務が多く、専任の担当者がいない  
異動も多く、異動時に引き継ぎができていない  
被害者支援担当者の熱意やスキルに差がある。  
支援の重要性や、支援の方法が分からないのではないか。

### 具体的な提言



## 出会った三人のプロたち

遠泉 たか子

一人目は警察官。

10年以上前になりますが、長男が50ccのバイクに乗っていたところ、対向車線の車に正面衝突される事故に遭いました。息子は2日後の夜に病院で亡くなりましたが、すぐに二人の警察官がやってきて、「検視を行います、今日は無理なので、明日になります。ご遺体を病院の霊安室にお願いできない場合はどうしますか？ 警察に運びますか、葬儀屋に頼みますか」と尋ねられました。何のことかわからず、ボカンとしていると、若い方の警官が私の傍にきて、「病院がダメな場合でも、警察の霊安室はやめた方が良いでしょう」と教えてくれましたが、何のことかよくわかりませんでした。ずっと後になって、複数の遠族仲間から「突然警察署に呼ばれて、霊安室で家族に直面した時のショックは忘れられない」と聞き、初めて、あの時の警察官の真意を知りました。

二人目は救急隊員。

息子が着用していたヘルメットについて、担当の警察官から、「事故時にヘルメットを被っていなかったと聞きましたが」と言われました。夫は息子が出かける時に見送り、ヘルメットの着用を確認していましたし、ヘルメットには血がついていました。それでも、念のため救急隊員の方に何うと、「ヘルメットは息子さんのすぐ脇に落ちていました。きちんと着用していない場合、ヘルメットは衝撃ではるか後方に飛ばされてしまいます。すぐ脇にあったのは、きちんと被っていたということですよ」と明言してくれました。

三人目は市役所の職員。

息子が亡くなって数日後、市役所に埋葬許可書を取りに行きました。窓口の職員は許可書を手渡しながら、「息子さんは学生の時に国民年金に加入されていましたね。国民年金から死亡一時金が出ますよ。手続きは簡単ですから、今できるところまでやっておきますね」と言ってくれました。加害者の車には自賠責保険、任意保険もかかっていなかったため、医療費も自分で払わなくてはならない、そんな時でした。

今もそれぞれの情景を記憶しています。突然家族を亡くし、茫然自失の時に誠意をもって対応してくれた三人のプロの姿に、無言の励ましを感じました。とかく支援者による二次的被害が語られますが、プロの淡々とした、けれど、心のこもった対応は、被害者・遠族の心に安心感を与えてくれるのです。

犯罪被害者等相談支援マニュアル  
はじめて担当になったあなたへ  
〈行政職員編（第一版）〉



私が聞いてくださいというと、  
あなたはアドバイスをし始めます  
あなたは私がお願いしたことをしていません  
私が聞いてくださいとお願いすると  
あなたはそんな風感じてはダメよ、といい始めます  
あなたは私の気持ちを踏みにじています  
私が聞いてくださいとお願いすると  
あなたは私の問題を解決するために何かをしなくては、  
と思います。  
奇妙に思えるかも知れませんが、  
あなたは私を失望させたのです  
聞いてください。私がお願いしたのは、聞くこと  
あなたが話すのではなくて、  
ただ私の話を聞いてください。それだけです。  
お願いですからただ私の話を聞いてください  
もしあなたが話したいのなら、  
あなたの順番までチョッと待ってください。  
そうしたら、私があなたの話を聞きますから。

作者不詳

ご静聴ありがとうございました。

ご質問などありましたら、下記までお願い致します。

鴻巣たか子  
被害者が創る条例研究会  
メール:jourei2014@yahoo.co.jp