

## Citizens Advice (シチズンズ・アドバイス)

1. 視察先：イギリス、ロンドン、Citizens Advice
2. 視察日時：2016年3月1日 14:15～16:30
3. 視察目的：裁判所内の「Witness Service (証人サービス)、以下「WS」)を含む被害者支援への取り組みを学ぶ
4. 対応者：マシュー・コリンズ氏 (WS コーディネーター)  
ジュディス・ベイカー氏 (ロンドン地区証人サービス担当マネージャー)

### 5. 概要

Citizens Advice (シチズンズ・アドバイス=市民相談所、以下「CA」)は1939年に創立された。グレートブリテン (イングランド、ウェールズ、スコットランド) 及び北アイルランド連合王国 (以下「UK」) の338の独立慈善団体のサービスネットワーク組織で、28,500人 (ボランティア約22,000人、有償スタッフ6,500人) のスタッフを抱えるUK最大の独立相談機関 (助言提供組織) であり、全ての人々の金銭上、法律上、消費者としての様々な問題に対して、個別の情報、アドバイスを無料で提供している。2014年9月4日に設立75周年を迎えられた。

#### ～ 「CA」4つの理念 「無償・守秘・不偏・独立」～

2015年4月から新たに刑事裁判所で、無料のサポートWS、証人が法廷で最良の証言が行えるよう、実際的な支援・精神的支え・情報を提供するサービスを開始した。

### 6. 聴取の内容

#### (1) CAの任務とこれまでの取り組み内容について

##### ① 目的

CAの目的は、人々が直面する問題に対するアドバイスを提供し、人々の生活に影響する手段、方針を向上させることである。

##### ② 理念

サービスの理念は、4つの理念「無償・守秘・不偏・独立」を貫き、政府傘下の団体の一員であることをアピールしている。

##### ③ 実績

2014年度の支援実績は、660万件・210万人の支援を実施した。

##### ④ 活動資金

活動資金は、60%は政府資金で運営。その他にも会員獲得や募金活動、民間企業等からのファンドレイジングもあり資金は豊富である。

##### ⑤ 相談内容

主な相談内容は、負債管理と社会保障、住居、移民と亡命、雇用、消費者苦情、貸借人と家主との紛争などに関する問題など、多岐に亘っている。相談は48%が面談、45%が電話、7%がEメールやWebチャットによるものである。また、消費者教育や家計相談等の問題予防にも努めている。

⑥ 新たな取組み

新たな取組みとして、法務省の入札制度で2014年に裁判の証人を支援する役割をVictim Support（以下「VS」、イングランドとウェールズにおける全国的な慈善事業を行う団体）から取得した。取得に伴い、WSをCAに統合し以下を目指すことになった。

- WSの技術・知識の蓄積を強化する
- より多くの人が支援を受けやすくする
- 所属する職員、ボランティアに適切な対応をする
- 金額に見合う価値を提供し、選ばれるサービス提供組織であり続ける

⑦ 成果

以下のような成果を目指している。

- WSの役割と提供可能な支援を理解し、相談を受ける権利があることを理解すること
- 裁判プロセスについて情報を得ていると感じること
- 不安や苦痛が和らいだと感じ、証言に上手く対処できること
- 支援により適した立場にある他の機関にも連絡できると感じる事
- 当サービスから敬意を持って公正に扱われていると感じること
- 法廷で安全であると感じること

(2) Witness Service の取り組みについて

① WSについて

WSは、英国の司法制度の煩雑さゆえに証人へのサポートが必要ということで1992年に生まれた制度である。証言の際にストレスを軽減することを含め、証言が最善のものとなるようサポートしている。

WSはCAの組織の中でも独立していて、WSだけのスタッフで対応している。

② 取組みの経緯

2014年にWSの法務省の入札結果を受けて、VSから300名のスタッフと約2,000人のボランティアが移管された。275の法廷でWSを展開している。

入札の条件として、以下の項目が課せられた。

- ア 更に1,500人のボランティアを増員すること
- イ アウトリーチすること
- ウ 新しいケースマネジメントシステムを構築すること
- エ 証人のセルフサービスのためのウェブサイトを確立すること

オ 証人が抱える他の問題へのアプローチ等

③ 予算

2年間の政府からの助成は1,200万ポンドで、昨年は13万人の証人に対して支援を行った。

④ 取組みの内容

取組みの内容は、4つの理念「無料・内密・公平・独立」をモットーとし、検察側・弁護側の証人に平等に支援を提供する。

裁判所内に弁護・検察から独立した専用の証人待合室を設置している。

ア 公判の日及び評決や判決に際しての支援

イ 裁判プロセス（法廷の流れ）に関する実際的情報

ウ 精神的な支え

エ 裁判前の見学（証言当日以前に法廷を見学する機会を持つ）

オ 弱い立場や脅迫を受けた証人に、自宅若しくは法廷から離れた場所において裁判前の準備、情報の提供、支援

カ 特別な措置をはじめとする証人のニーズの主張

キ TV中継室への証人の付き添い

ク 当該事件や関連事項についての他の裁判機関との連携

ケ 必要があれば他の支援機関への紹介と申し送り等に取り組む

但し、以下のように決められている

- WSは、公判の成り行き、事実には全く関わらない
- 証人に対して、調書に書かれた内容を教えること、情報を提供すること
- ロールプレイをすることはできるが、事件の内容には触れられない

⑤ 支援体制

ア 法廷付き添いは、スタッフの指示の下でボランティアが動き、98%が検察官側の付き添いで、罪状内容に関わらずWSを行う。システムとして、証人本人が付き添いサービスを希望していなくても、裁判所内にあるCAの事務所で面接を行い、必要とされなければ付き添いはない。

イ 付き添いは、2名（スタッフ1名とボランティア1名）で当たることもある。2名のボランティアのこともある。

ウ アウトリーチの前にチェックインプロセスがあり、支援後も報告書を提出する。

オ ボランティアへの補償は、今まで事故はなく、手続きを踏んでいれば困ったことはない。CAには安全を守る義務があるので、危険に陥った場合警察の助けを求める場合もある。また不安を感じた場合は立ち去ることもできる。リスクアセスメントとして、DVで加害者が自宅にいる場合は危険回避のため自宅には行かない。

カ ボランティアへの報酬は、日当はなく交通費とランチ代だけである。

⑥ アンケート結果

CA が取り組む WS への反応（満足度等）は、次のとおりである。

満足もしくは非常に満足している	93%
証人サービスの役割を理解している	94%
裁判プロセスについての情報を得ていると感じている	94%
敬意をもって公正に扱われたと感じている	96%

⑦ 主な協力（連携）関係

- ・ 全国レベル：司法省・王立裁判所、審判所庁・検察庁・司法・警察・警察本部長協会等
- ・ 地方レベル：警察・PCC (Police and Crime Commissioner)・王立裁判所、審判所庁・検察庁・弁護側・VS・証人サービス等

⑧ 課題

- ・ WS の再構築
- ・ 相談を受けようとする人々へのアクセス（広報）
- ・ スタッフの教育
- ・ 選んでもらえる組織としての自立

⑨ 取得後行われた変更点

◇サービスの變更

- ・ 柔軟で利用しやすく、証人に選択肢を与えるような、より一貫したサービスにする
- ・ より多くの証人に手を差し伸べ、個々に適したコミュニケーションを図る
- ・ 支援の向上と機構化

◇ボランティア及び職員体制の變更

- ・ 力強く且つ堅固な、新たなサービスを提供できるボランティア及び職員体制を構築する。
- ・ ボランティア、職員の新たな役割を明確にする。例えば、ボランティアがもっとアウトリーチができる様な新しい役割を創設する
- ・ ボランティアの人数を増やし、異なる経歴のボランティアを採用する。
- ・ 多様なボランティア（現メンバーは年配・白人・女性がほとんど）を育成する
- ・ 最良の実践（ベストプラクティス）を維持する
- ・ 一人のスタッフが何もかも抱え込まないようにスタッフの専任性、専門家制を導入する

◇デジタルへの移行

- ・ 新たなデジタルツールを4月から稼働予定であるが、サービスの管理、報告を可能にするデジタルツールへ投資する（例：通信記録「ログコール」の導入）
- ・ ペーパーワークを省くため、ケースマネジメントのデジタル化、文書やEメールの自動送信

- ・ 公判前に法廷を訪問したい場合、「CA」のHPダイアリーにインプットすればその対応が可能となる。例えば、法廷訪問予定について全国どこからでも予約が可能となる。実際の法廷ではないが、近い様子の法廷見学が可能となる。次の1年が大切な時期である。新しい役割、新しい構成を考え、諸々の質を高め、諸々の協調効果を高める等を可能にしていきたい

すなわち1年の結果をレビューし、どのような調整をし、質の保証をどのようにしていくかという枠組み、フレームワークを考えていくということである。そしてCAの持っている強みをどのようにWSに反映していくべきかを考えている

## ⑩ 将来の姿

### ◇最初の接触

- ・ 全ての照会を受け、証人に接触し、サービスの提供と裁判前支援を手配する
- ・ アウトリーチチームと法廷チームに必要な情報を提供する
- ・ 証人との最初の接触を標準化する

### ◇アウトリーチ

- ・ 弱い立場や脅迫を受けた証人を自宅若しくは他の場所で支援する
- ・ 裁判前準備を支援する
- ・ 証人サービスマニュアルに書かれた5段階の枠組みに従う
- ・ 「一人の支援員」方式を順守する
- ・ リスク評価及び単独活動方針による支援

### ◇裁判支援

- ・ 出廷する全ての証人のニーズと懸念に重点を置いて取り組む
- ・ 裁判前の見学による証人支援
- ・ 裁判当日の証人支援
- ・ 判決に際した証人支援
- ・ 他の機関と効果的に協力する

### ◇ボランティアの養成

- ・ 多様化戦略に沿ってボランティアを採用する
- ・ ボランティア訓練を実施し認定する
- ・ 採用や訓練を必要とする分野を特定する
- ・ ボランティアを管理・養成し、他の職員を支援する

### ◇管理及び支援

- ・ 地方チーム及び本部チームの管理
- ・ 各専門機能の効果的チームワークとサービスの継続的発展を確実なものにする
- ・ 管理上の支援や報告を行って、効果的なサービス提供を支援する

どのチームも、他のチームなしでは決して効果的な活動はできない。サービスのそれぞれの側面の向上に献身的に取り組む人材であってこそ、各チームの役割が密

接に協働することになる。

### (3) 人材の募集と育成について

#### ① ボランティアの募集について

ボランティアの募集は口コミで広がっていくが、学生を募集するために大学へ行ったり、ローカルコミュニティーへ募集をかけたこともある。ソーシャルメディアに働きかけることもある。また司法関係で働いていた方で、退職後ボランティアとして参加するケースもある。多様な人材が必要であり、異なる経歴のボランティアの採用を考えている。

#### ② ボランティアの研修について

ボランティアの研修は、全国レベルのナショナルトレーニングプログラムで本人が住んでいるそれぞれの地方でやる。トレーニング期間は最初に3日間、その後2日間実施している。講師は、トレーニング専用の経験の積んだスタッフとトレーニングの専門家に対応し、リスクケアアセスメントを実施している。

アウトリーチする者には別プログラムが課せられ、多様化戦略に沿ってボランティアを採用し、ボランティア訓練を実施し、ボランティアとして認定する。

なお、人材育成については、(2)⑨◇ボランティア及び職員体制の変更及び⑩◇ボランティアの養成にも記載している。

### (4) 未成年の被害者（特に幼い子どもの被害者）への支援について

裁判所内に設置したWSの事務所・待合室を支援拠点とした一般証人への支援を含め、未成年の被害者への支援が充実している。犯罪被害者対策先進国として、いち早く児童証人に対する保護対策として、ビデオリンクや衝立使用による証人尋問が可能となった。

◇若年者は「法制的に傷つきやすい証人である」という範ちゅう分けをされ、しかるべき配慮はされるべきであることを明確にされている。アウトリーチの段階から未成年の被害者には、専用につくられた情報を提供する。

◇法廷での付き添いは、一人で複数の証人に対応しているが、若年者または子どもの場合は、ずっと付きっきりで一人の担当者が行う。同時に、遮蔽したり、ビデオルームという別の部屋で行ったりすることがある。子どもが証言に立つ場合は、ビデオリンクになることがある。また、ビデオリンクの場合、証人の顔を晒さないために、更にスクリーンの前をカーテンで隠すこともできるようになっている。

◇子どもが被害者の場合は仲介人が選ばれ、絵やゲーム、パズルを使うこともある。

◇判事、弁護士、検察官の被っている服装は、「スーツ・黒い法衣(ガウン)・鬘(かつら)」を身に付けている。このような服装は子どもが怖がるかもしれないので、裁判前に判事等の服装について、子供の希望を聞くことになっている。

(5) PCC (Police and Crime Commissioner) の WS について

PCC は、ロンドンを除く各地方自治体警察に設置された公選の公安委員会で所管の地方警察の年次予算を定め、警察本部長の任免と監督を行う。公安委員会は公正さが求められ、権限は各組織の委員長にある。2012 年から活動を始め、2014 年 10 月 1 日から専門的な被害者支援活動を開始した。

PCC の WS は、直接 PCC が証人サービスをするのではなく、他の組織にそのサービスを委任している。PCC は、証人の方々を取り巻くエージェンシー（代理機関）が多いため、煩雑であるということを感じないで済むように、なるべく流れがスムーズにいくように WS に協力して行くというスタンスである。

WS を行っている CA にとっても PCC とは、1 カ月に 1 回法務省主導の会議に参画するなど、全国レベルでも地方レベルでも強い協力関係にある。

(6) その他

① 証人テストについて

CA での WS は、検察側の証人もいれば、被告人側の証人もいるため、公判の成り行き、事実の確認・内容等には一切関与しない。イギリスでは、証言をする際のロールプレイはできるが、コーチングはしてはいけないことになっている。証言に対して影響を与える如何なる行為も違法である。検察も弁護人もしてはいけないことになっている。

② 被告人側の証人への WS について

CA は、被告人側証人への WS を行う。法務省の入札前に WS を担当していた VS も同様に、被告人側証人への WS を行っていた。

③ WS の被害者支援以外の取り組みについて

ファンドレイジングについては、民間企業等からの資金提供もある。守秘義務については、倫理規程等はないが、WS を行う上での守秘義務等への対応はガイドラインに沿って対応している。

④ 法廷での被害者の精神的ストレスに対するケアシステムについて

CA が関わる WS は、6 週間ぐらいである。ゆえに公判までと判決が出るまでは CA が担当し、その後の情緒的なサポートは、VS に携わってもらっている。

⑤ VS 同様の民間被害者支援団体・スコットランドの WS について

VS は一般的な被害者支援団体で、女性専用・性犯罪専用・家庭内暴力専用等に特化した民間被害者支援団体は活動している。また、スコットランドでの WS は、VS が対応している。

⑥ WS の犯罪への対応について

WS は犯罪の内容に関わらず全ての犯罪に対応する。

## 7. 所感

相談者は24時間オンラインでCAにアクセスすることができ、2012年には200万人以上（電話面接）、1,200万以上の方がデジタルサービスを受けている。またCAの独自の調査であるが、英国人の10人に4人が、生涯に一度はCAにコンタクトしていると言われている。2015年4月から新たに刑事裁判所で、無料のサポート（WS）も開始している。これらのことから、CAは英国人の様々な問題解決に大きく貢献していることが伺える。

また、CAは「次の1年が大切な時期である」という信念を持っている。新しい役割、新しい構成を考え、諸々の質や協調効果を高めることを可能にしていきたい、と考えている。すなわち、1年の結果をレビューし、どのような調整をし、質の保証をどのようにしていくかという枠組みを考えていくということである。そして、大きな組織CAの持っている強みを、どのようにWSに反映していくべきかを常に考えている。更に、WSのサービス機能を5項目に分け、将来の体制を検討しているとのことであった。今すべきこと、中長期にすべきことに対し、組織を上げて取り組まれていることに、強い組織の在り方を勉強させていただいた。

翻って、日本の支援を見てみよう。イギリスの犯罪被害者支援施策から影響を受けた国は少なくないが、わが国も例外ではない。欧米から20年遅れていると言われている日本の犯罪被害者支援ではあるが、平成17年の「犯罪被害者等基本法」施行以来、徐々にではあるが日本の犯罪被害者支援も進み始めている。当団体の被害者支援センターも各都道府県に48センター設置され、47センターが被害直後から被害に遭われた方々のニーズに応じた被害者支援に取り組む「犯罪被害者等早期援助団体」に指定されている。

基本法に謳われている官民一体となった被害者支援、ネットワークを中心とした全国の被害者支援センターが連携し被害者支援に取り組むことで、被害者（特に幼い子ども）への支援を含めた日本の被害者支援対策を、更に充実していかねばならないと感じた。国からの支援が重要であることも改めて認識させられた。

（浅利 武、秋葉 勝）



プレゼンテーションを受けている様子

## シチズンズ・アドバイス Citizens Advice

説明者：マシュー・コリンズ氏（証人サービス・コーディネーター）

ジュディス・ベイカー氏（ロンドン地区証人サービス担当マネージャー）

マシュー・コリンズ：証人サービス（witness service）はビクティム・サポート（VS）が運営していたが、2014年に法務省がこのサービスに対して他の組織を公募し、公開入札にした。シチズンズ・アドバイス（CA）が入札に成功し、昨年4月1日からプロバイダーの入れ替えがあった。VSから300人のスタッフも移動した。ボランティア中心に運営されているので2千人のボランティアも移管し、証人サービスを担当することになった。私たちはイングランドとウェールズに約275ある刑事裁判所の管轄下で仕事をしている。CAは2年間で1,200万ポンドの予算を受けている。3年目もオプションとして付くことがある。法務省がボランティアの数を1,500人規模まで増加するように指示してきている。アウトリーチサービスの提供も、情報提供や、証人が裁判所に来る前に自宅でのサポートも含め、裁判所以外の互いに都合の良い場所でのサービス提供を、最も脆弱（vulnerable）なケースに対して提供している。

あと、新しいケースマネジメントのシステムを確立するようと言われている。と申すのは、かなりの書類を扱う作業のためである。そして、証人も自分でいろいろなことを見て、それに備えたいということで、セルフサービスということに対して、こちらでウェブサイトの内容を充実させるといったことが条件であった。

もう一つあったのは、証人が抱えているほかの問題についてである。CAが持っている強み、いわゆる負債などのマネジメントの手助けだとか、もしくはもろもろのことをするようにと、そういう追加のベネフィットである。

私たちは内部でモニタリングをしているが、モニタリングする分野を5つに分けた。1番目は、何人の証人がサポートされたかということである。去年は4月から10月の間に13万人という数の証人のサポートをした。2番目は、実際に公判前にあらかじめ法廷を訪問して状況を理解するというオファーに応じた証人が何人いたかということである。3番目はアウトリーチで、裁判所外での情報提供を何人の方が受けたかということである。4番目は、私たちがサポートした証人の満足度である。5番目は、証言後にどれくらいの方がフィードバックしてくれたかである。

CAは、組織としては75年ほど前に設立された。去年、私たちは210万人の人々が持つ660万の問題にサポートを提供した。

私たちは、全国のいろいろな場所に散らばる3,300カ所あるCAをまとめる中央組織である。338の独立した慈善団体があり、それがまたオフィスを複数持っているということで、3,300の設置場所があるということになる。

実際にCAがやっている内容は、負債、求職、住居など、そういったことに対してアドバイスをしている。私たちの証人サービスは、アドバイスはせずに、情報提供とサポートをしている。独立した中立的立場だからである。

私たちは、5つの地域に分けて証人サービスを行っている。ロンドンを取り巻く1つの地域をジュディス・ベイカー氏が担当している。

実際にオプション期間を含めて3年間というのが私たちの視野にあるわけだが、その中で何をしていくかということ、証人サービスの再構築をする。そして、統合をしっかりと、実際に証人の人たちが経験する内容を、より高めていく。そうして、もっとたくさんの人々に、アクセスがより楽にできるようにという措置である。

それから、私たちのスタッフもしくはボランティアに対して、ちゃんとしかるべきことをしていくということである。そして、与えられた予算は効果的に使わなければいけないということである。あとは、サービス提供者として、サービスを選んでいただけるようにしていきたいということである。

**ジュディス・ベイカー**：実際に証言をしたということで、そういった時に、結果どうだったかということである。私たちも非常に関心を持って見ている。

英国の司法制度というのは結構複雑なので、被害者もしくは証人が、いろいろ戸惑うこともある。したがって、刑事司法システムの他の部署と比べて、私たちにしかできないことを明確にしなくてはならない。

警察の方から証人に対して、法廷で証言するよといった要求がなされる。その際に私たちはそれに関わって、なるべく多くの情報を与えて、証言が最善のものになるよといった措置をする。

実際に証言をすることはストレスがかかるものである。したがって、できるだけたくさん情報を与えて、そして、法廷にいきなり行くのではなく、予行演習ではないが、前もって法廷に入って、どんな感じのところかよく見てもらう。そして、実際にその日が来たら、安心して証言をしていただく。そのために、入り口も証人用として別に設ける。そのような、公判前のアレンジをしている。

**質問**：そのほかに、いわゆる証人テストだが、少なくとも主尋問の。検察が聞くときに、そこで失敗したら、全部その証人、ダメになってしまう。そのため予行演習をするのを証人テストと。それをやるのか、やらないのか。もしやるとすれば、いつ、どこで、誰が、どれぐらいの回数やるのか。

**ベイカー**：実は私たちは、公判の成り行きに関しては全く関知しない。事実確認というか、事実の内容などに対しては一切立ち入らない。したがって、全く公平である。私たちがサポートする証人というのは、検察側の証人もいれば被告人側の証人もいるわけである。

**コリンズ**：イギリスでは、証言をする際のコーチングをしてはいけないことになっている。

これは法律違反である。

ロールプレイはできる。しかしながら実際の事件の内容を、そのままそれに入れることはできない。例えば、朝食に関して聞かれたらこう答えるとか、そういうことである。

**質問：**CA が実際にやらないにしても、検察とか弁護士側とか、それぞれ証人はいると思うが、検察とか弁護士という、関わる人たちが証人テストみたいなことをやるのは違反なのか。

**コリンズ：**それはできないことになっている。

**ベイカー：**調書に書かれた人の証言が、こうですよといったことを読めない人もいます。したがって、私たちができることは、今、調書ではこうなっていますよといったことを教える情報提供だけである。

**コリンズ：**証言に対して影響を与えるようないかなる行為も違法になる。

**質問：**先ほど、加害者側の証人という話があった。VS から入札で取った内容は、VS は、あくまでも被害者側の証人で、それを CA は、加害者をプラスしてやっているということか。

**コリンズ：**VS がやっていたときも、被告側証人もサポートしていた。実は、それをやっていたにもかかわらず、名称が VS である。ということは、やはりこれは最初から、偏っていると見られがちだった。被告側証人が、VS がやっているサービスを使うことに、非常にためらいがちであったということである。

**ベイカー：**私たちがやるサポートでは、証言当日のサポートだけでなく、判決が出るときのサポートもしている。

あとはビデオリンクで、証言を別の部屋から映す。そういった時に私たちのスタッフもしくはボランティアが、その部屋にいる。また遮閉をして、そこで証言をするときも一緒にそこにいる。そういうサービスをしている。

控室も別の部屋を用意している。入り口も別の入り口である。

それから実際に公判が終わり、その証人に対してまだサポートが必要だという場合は、別の機関を紹介する。VS を紹介することもある。

先ほど、内部モニタリングをしたと申した。これは証人の満足度だが、93%の人々が「満足である」もしくは「非常に満足である」と答えている。94%が、公判のプロセスに関して「良い情報を与えてもらった」と答えている。96%は、こちらの「扱い方も良かった」と答えている。

**コリンズ：**私たちは CA の組織の中でも全く独立をしていて、重複することなしに証人サービスだけのスタッフでやっている。VS のときは、そうではなかった。私を含む5人の地域マネージャーは、証人サービス専従である。

私たちの他の組織との関係づけであるが、法務省に対しては、もちろんそこからお金が来るわけであるから、書面で年間4回の報告をしている。そのほか月例会議にも出席

しているが、その会議は法務省が議長をして、検察庁、警察などの刑事司法関連組織が参加している。

私たちは、刑事司法関係のほかの機関とは、強い建設的な関係づけを保っていかなくてはならないということで、去年の4月から今まで300回、そのような組織との会議をしてきた。私たちも、他の機関とは、先を見越したプロアクティブなコミュニケーションをしており、例えば計画とか、もしくは、私たちはこういう改善をしたいといったもろもろのことをお伝えしている。そして、私たちの新たな証人サービスの存在をアピールするために、ツイッターとフェイスブックのアカウントも作成した。

**質問：** PCC との連携についてお聞きしたい。

**コリンズ：** PCC (Police and Crime Commissioner) は、ロンドン市長も含めてイングランドとウェールズに42名いる。それは2012年から始まった警察業務の公正性を担保するための制度で、コミッショナーは公選で選ばれる場合もある。

政府は2014年に、被害者支援業務の責任をPCCの管轄下に移した。その際に政府は、証人サービスも各地域で責任を持つことにしたいと言ったのだが、司法の方から、証人サービスは国レベルのものなので国の管轄であると反対された。

今言った42の異なるPCC組織間の全国的な連携はあるが、それはあくまで連携であって、直接指示することはできない。公選制なので、あくまでも権限は各コミッショナーにある。

私たちも、各地域の被害者支援の内容をわかっておかないと、もしそちらの方に紹介した場合に、利益に反するようなことがあるかもしれないし、重複するようなことにもなりかねないということで、内容をよく私たちもわきまえてやっている。

そして同様に、各地域の被害者支援の側も、私たちが中立的立場でサービスを提供していることを、よく理解していただかねばならない。

**ベイカー：** 今現在、私たちが計画しているサービスプロセスの改善点についてお話したい。

その一つは、全国的に一貫した対応をする組織でありたいということである。そして、どなたでもよりアクセスが可能な、自分でこちらに申し込みをしていただけるようなところまで持っていきたいと考えている。あと、一人ひとりのニーズに沿って、情報を提供することを願っている。個々人に見合った対応をすることが、とても重要である。一人ひとり、違っていたり同じだったりすることがあるが、コミュニケーションの方法なども、Eメール、携帯メール、あとは電話がいい人、いろいろある。

その他の主な改善点としては、スタッフとボランティアの構成である。アウトリーチサービスができるようなボランティアや、それを管理する部署も創設した。スタッフに対しても、適切な訓練受けられるようにトレーニングプログラムを作成した。

ボランティアも、もっと多様な人々に、この仕事に携わっていただきたいと考えている。今現在は、結構年配の白人女性が多い。もっと例えば学生や医療従事者など多様な人が

関わる機会としたいと考えている。

デジタルツールによるケースマネジメントシステムを導入したことで、関係者への自動メールや、関係者がどこからでも情報にアクセスができる。このようなことで、ペーパーワークをなるべく省いていくということである。

例えば、公判前に法廷を訪問したい場合に、電話をしなくても、ダイアリーと呼んでいるが、それにインプットすれば、関係者全員にわかるようになっており、必要な対応ができる。いわゆる訪問予定を、全国どこでも電子的に予約ができるということである。

これは公判の場所にかかわらない。例えば、公判がロンドンであるとして、証人はロンドンまでやって来なくてはいけない。しかし、見学は何も同じ法廷でなくてもいい場合がある。そうした場合、その本人に一番近いところの法廷訪問をパッと入れることができる。それは国中どこでもできる。

今年の4月の終わりから、新しい仕組みになる。何かというと、それぞれ専任の者が、初回コンタクト、アウトリーチ、法廷内サポート、ボランティア育成と管理をするようになる。

**コリンズ：**より専門化していくというのが新しい方向づけである。これまでは、何もかもやっていた。

**ベイカー：**実際に証人が、どのような経路をたどって証言するかということだが、最初に私たちに依頼が来る。そうしたら、まずはコンタクトをして、ニーズを判定することになるが、全くサービスが不要という人もいる。またある人は、事前見学だけして見ようかということもあるし、みな違う。

**コリンズ：**最初の1年は、もう終わろうとしている。次の1年が非常に大事な年になる。私たちの新しい役割だとか、新しい構成で、新しいスタッフ配置だとか、もろもろの質も高め、もろもろの協調効果だとか、そういうものを可能にしていきたいと考えている。1年が終わったら、そのレビューをしてみる。そしてまた、どのような調整をこれからしなくてはいけないかということを中心に考えて、質の保証をどのようにしていくかという新しい枠組みを考えるということである。私たちの親機関であるCAとの関係づけは、どのようにしていけばいいかと。CAが持っている強みをどのように反映していくか。したがって、さらなる改善を検討する上で、オプションになっているが3年目の更新について、法務省からも私たちにアプローチをしていただきたいと考えている。

**質問：**PCCは、ロンドンならロンドン警視庁があり、その中に被害者支援対策の責任者というような人が警視庁の中に何人かいてやっているのか。

**コリンズ：**被害者支援はロンドン市長からの委託であったり、独立した組織による提供であったり、警察でもやっている。

各警察署で公判に出廷する証人のケアはしている。しかしながら、それは被害者支援とは違う。

2, 3 か所の警察が、証人サービスと被害者サービスを同時に統合する試みをしているが、それは警察だけでやるのではなく、被害者サービスは別のところがやっていて、ワンストップショップとなるよう協力してやるという、そういう統合である。

実際に PCC が考えているのは、証人の人々を取り巻くエージェンシーが多数あって、煩雑であると証人が感じないで済むように、流れをなるべくスムーズに行くようにといったことを願っている。

**質問：** PCC の組織の成り立ちだが、資料によると、民間の選挙か何かで委員が選ばれることや、果ては警察本部長の任命権まである。非常に強大な権限を持っているような書きぶりの資料がある。実際に PCC というのは、一体どうやって組織ができて、どんな権限を持っているのか。PCC の組織と権限について教えていただきたい。

**コリンズ：** おっしゃるとおり、41 人いて、プラス 1 人がロンドン市長である。彼らは、それぞれの警察組織の長を任命する力がある。警察予算も設定する。あと、市民のニーズに応えられるような、警察業務の優先順位といったものを設定していく。

しかしながら、正直に言うと、この制度については賛否両論がある。と申すのは、PCC の選挙の投票率が非常に低いということである。またこの制度を支持してきたのは現政権と前政権である。したがって、この先どうなるかはわからないということである。

**質問：** PCC は法務省関係の政府組織か。独立はしているのか。

**コリンズ：** これは行政の方で、司法ではない。

**質問：** 行政組織ということか。

**コリンズ：** 各地方自治体から発生したものである。

**質問：** CA は、証人サービス以外の被害者支援をこれからするのか。

**コリンズ：** 実際に、私たちの傘下に 300 以上の地方 CA がある。そちらの方も、PCC が公募する被害者支援サービスに応募して、2 つの地方 CA がそれを担っている。

**質問：** それは証人サービス以外のことか？

**コリンズ：** その通りである。そういったことを見ても、本当に私たちが、その方向に向かっていくことは明白である。

**質問：** CA は、資料の中に「資金の約 60% は政府系資金である」と書かれているが、それについて訊きたい。

**コリンズ：** CA といっても、今ここの本部のことと、地方のそれぞれのものと違うわけ

である。私たちのこの本部は国の予算をもらっている。地方は、いろいろなところに申請して資金を獲得しているが、大部分は公的資金である。いずれにしても、私たちは民間組織だが、予算の大部分が公的資金なので、第三セクターとして位置づけられている。

私たちが言いたいことは、私たちが政府からいただくお金は、対費用効果が高く、政府にとって役に立っているということである。実際に私たちがやっていることを政府がやろうとすれば、もっとお金がかかることでもある。私たちのサービスによって司法も助かる、議会も助かる、また政府の負担を減らすことができる。

私たちの証人サービスは、刑事裁判が、より効率的にできるようにということで役に立っていると思う。実際に私たちのサービスを受けた証人は、出廷し証言をする率が高くなる。証言の内容も、ベストエビデンスとして、正義が果たされるのに役立つ。

**質問：**地方のCAは、自治体からも助成金をもらっているようだが、民間企業などからのファンドレイジングをしているか。その手法を教えてください。

**コリンズ：**CAの中でも、そのような全体のフレームワークがある。一つ例を挙げると、エネルギー業界から資金提供を受ける場合、エネルギー効率について人々に情報提供したり、暖房費負担に圧迫されている世帯を減らすためのアドバイスをしたりする。

エネルギー業界はプロバイダーが多い競争のある市場なので、賢いエネルギーの使い方、もっと効率の良い使い方をアドバイスしていくことによって、そちらから資金提供してもらえるとということである。

**質問：**CAの資料では、無償、守秘、不偏、独立の4つの理念がありますが、その中の守秘についてCA独自の倫理綱領か倫理規程があったら教えてください。

**ベイカー：**これは証人に関する詳しい情報を守る倫理規程とは違うが、誰かにリスクが及び安全を守る必要のあるような情報を、私たちが得てしまうことがある。得た場合に、その情報を社会福祉部門に知らせることを要請されている。そういった意味で情報を開示する指導もしている。

**コリンズ：**あと、守秘を破る場合は、公判を阻害するような情報を得たときで、そういった場合、私たちは守秘を破る。

**ベイカー：**実際そのようなポリシーといったものを知るだけでは十分ではなく、スタッフは、そのような場合はどういうふうにしたらいいかを判断するトレーニングを確実に受けることである。

**コリンズ：**しかしながら、実際にそのような守秘義務を破るといったことは非常にまれである。

**質問：**ボランティアの募集は、どのようにしているか。

**ベイカー：**まず、ボランティアは口コミで広がっていくことがある。あと、司法制度に関わってきた人々で、引退してもまだ何かやっていきたいという人も、ボランティアに

なっている場合がある。それだけでなく、アウトリーチサービスのために学生を募集するために大学へ行くこともある。それから、戦略としてマイノリティの人も集めるために、ローカルコミュニティ、そういった人たちが居住しているところに募集をかけるとかである。あとは、ソーシャルメディアに訴えるといったこともする。

**質問：**ボランティアの研修をやっておられるが、地方の人は、本部に集めてやるのか、地方に行って本部が研修をやるとか、そういうことをされているのか。

**ベイカー：**私たちには、各地域に何人かのトレーニングスタッフがいる。いわゆるナショナルトレーニングプログラムということで、全国的に決めたプログラムがある。最初が3日間、次いで2日間、それからアウトリーチサービスのプログラムである。それを各地域で受けることができる。

**質問：**トレーニングする人は専任か？

**ベイカー：**スタッフがトレーニングをするが専任ではない。

**コリンズ：**トレーニングはスタッフと専門家とが合わせて行っている。地域によってはスタッフに加えて外部のトレーナーに来てもらう。どういう人に来てもらうかと言うと、内容に基づいたトレーナーではない。つまり、専門分野についての専門家ではなく、トレーナーとしての専門家である。CAが資格認定した専門家集団がいる。したがって、この内容のことをトレーニングしてくれと言えば、その専門家という、それを一番よくできる人たちがいる。

スタッフやボランティアで、すごく経験を積んだ人が、トレーニングに携わるということである。

**ベイカー：**トレーニングを受けた後は認定されることが必要である。したがって、実際に誰かスーパーバイザーが付いて、ちゃんとしかるべき仕事ができるということを認定している。

**質問：**子どもの証人の場合の特別な配慮とかサポートについてうかがいたい。

**コリンズ：**若年者は、法的に脆弱な証人であるという範疇分けはされている。そういった人に対しては、しかるべき配慮はされるべきであることが明確にされている。したがって、アウトリーチの段階から、その人たちに対して、それ専用で作られた情報を提供するということである。

それから法廷での付き添いは、若者もしくは子どもの場合は、ずっと付きっきりで1人の担当者がやるということである。大体の場合、1人で複数見ているのだが、それをせずに、その人に付きっきりにしている。

同時に、往々にして、遮閉したり、ビデオルームということで別の部屋でやったりすることがある。

**質問：**今のことに関連してだが、付き添いをする際に、特に被害者の人は精神的にストレスを感じられると思うのだが、そういう場合に、精神的に何かケアをするシステムとか、情報提供としてどこかを紹介されたりはするのか。

**ベイカー：**そのような状況にある被害者で、証言をしなくてはならないとなったら、やはりVSに関わってもらおう。しかしながら、証人サポートは私たちがやる。証人サポートするときの情緒的なサポートは、我々が公判の日にする。それが終わった後は、またVSの方に、情緒的なサポートを引き継いでいただくことになる。

**コリンズ：**VSの他にも、そのようなことをやっている組織はある。いずれにしても、私たちが関わる証人サポートは6週間ぐらいである。したがって、公判まで、それから、判決が出るまで関わっていくわけである。しかしながら、もともとそのずっと前からVSのような組織が関わっているわけである。

**質問：**VSとPCCとの関係は、現在どのようになっているのか。

**コリンズ：**これはあくまでPCCの方で、いろいろなサービスを委任したいといったことに対して、VSのそれぞれの組織がその入札で勝つか勝たないかということである。勝った場合は、そのような関係づけになる。したがって、そうならないところもある。

実際にVSは、証人サービスの部門を失った。これは非常に大きな後退である。そのため、今あるPCCからのサービス委託は、ぜひ確保したいということで、いろいろやっていると思う。

そして、3年目、さらにその先もある。それに対して、VSは別に証人サービスをあきらめたわけではない。

**質問：**VSと同じように被害者支援をやっている団体がロンドンには何団体ぐらいあるのか。

**コリンズ：**もちろん、特化した被害者支援がある。女性専用だとか、性虐待専用だとか、そういうものがある。

他にも家庭内暴力のための慈善団体や、子どものための慈善団体もある。そういったところだと、カウンセリングから何からいろいろやってくれるわけである。そのような特化したものと比べると、VSという組織は一般的なものである。それを踏まえて、VSから、その特化したところにサービス委託もする。それによって、自分たちの契約を確保していく。

端的に申して、往々にして、入札に加わること自体、資金力がないとできない。したがって、大きな組織が入札をして、それに成功したら小さいところに仕事を回すことはあり得る。

**質問：**スコットランドには組織はないようだが。

**コリンズ：**証人サポートは、スコットランドではVSがやっている。スコットランドは法システム自体が、こことは違う。皆様方、最近のいろいろな趨勢もご覧になってわか

と思うが、お互いに折り合いをつけてきたわけである。そのためには、かなり自治といったことを認めないといけなかったわけである。スコットランドはそういった意味で、かなり独自色が強いということである。

**質問：**今、資料を見ると、ボランティアの募集、グラスゴー大学でやっているようだが、今の話の流れからすると、なぜグラスゴーなのか。

それから、昨日行ったCICAがなぜスコットランドのグラスゴーなのか。あれが全部網羅しているが、その関係は一体どうなっているのか。

**コリンズ：**まず一つは、こちらのやっている証人サービスは、グラスゴー大学でのボランティア募集をしていない。それをやっているとすれば、スコットランドの地方CAのところで行っているわけである。CAそのものも、2つの組織に分かれていて、CEOが、イングランドとウェールズのCEO、スコットランドのCEOと2人いる。

イギリスという国は成文法のない慣習法の国である。ということは、アメリカなどと違い、建国した人たちが集まって作ったような、憲法はない。したがって歴史的な発展に基づいて、いろいろなことを決めてきたということである。そういったことで、スコットランドとイングランド、ウェールズが一緒になったのは1707年のことで、いろいろな背景があって、そこに決まったということである。

やはり地方に本庁が移転するのは、ロンドンが高過ぎるからである。いわゆる中心的なものは、すべてロンドンに置いてあるが、ちょっと離れたようなサービスは、どんどん外へ回していった方が、やはり安上がりである。

私が全国を見ているが、私が他の場所で役割を果たさなくならなかったら非常に効率が悪く働きにくい。というのは、私が話さなくてはいけない相手は、みなここロンドンにいるからである。

**質問：**日本では、付き添いをするときには大体2人体制でやっている。ボランティアが付き添う場合は1人でやっているのかどうか。

それから、アウトリーチで、例えば、自宅に迎えに行くような場合、リスクに対してどのような工夫をしたり、あるいはボランティアの場合には、そういう補償の問題であったりということは、どんなふうに行っているのか。

**ベイカー：**もちろん、こちらでも2人で担当することはある。1人がスタッフ、1人がボランティア、もしくは2人ボランティアということもある。特にトレーニングを受けている人の場合は、教えている指導者が付いて行くこともある。

すべて、どういうときにそういうことをするかというと、リスクアセスメントに基づいている。

**コリンズ：**実際にアウトリーチをする場合は、家に入るときと出たときに報告してもらうので、経過をモニターしており、想定以上に時間がかかっている場合は、注意喚起される。

**質問：**あつてはならないことだが、何か起きたときの、スタッフに対する、特にボランティアの補償はあるか。

**ベイカー：**補償はある。ただし証人サービスのアウトリーチは新しいサービスだが、今まで事故は起きていない。手順には自信を持っている。ちゃんとしかるべき手順を踏めば、そんなことにならないと思える。もちろん、何かのエスカレートして危険な状態になれば、警察に連絡することもできる。もちろんそういった場合、私たちはスタッフ、ボランティアに対して安全を守りケアする義務は持っている。

長年この仕事をしているが、確かにボランティアが不安を感じることもあるが、リスクアセスメントを正しく行っていれば、問題が起きることはほとんどない。例えば、ちょっと不安を感じた場合に、そこから立ち去るといったことは、もちろんボランティアやスタッフは、できるようになっている。

家庭内暴力の被害者の場合では、加害者が拘留されていない限りは、家には行かない。禁止している。別のところで被害者と会う。

**質問：**法廷の付き添いは、2人体制なのか1人体制なのか、法廷で証人に付き添うときの人数は。

**ベイカー：**毎日、何人かのボランティアがいる。それぞれの法廷内に事務局を持っている。そこには必ず、いろんな指示や取りまとめをするスタッフがいる。そこでボランティアに割り当てをする。必要に応じて「この方は、あなたが1人でずっと見てください」とか、「あなたは、何人かの証人のサポートをしてください」ということがある。

**質問：**ボランティアの人には、交通費とか何らかの日当のようなものは支払われるのか。

**コリンズ：**交通費とランチ代だけである。日当はない。

**質問：**日本では、被害者が証言する場合に、検察官に申し入れて裁判所が認めた場合に付き添える。加害者と被害者、両方、付き添うということを最初言われたが。加害者側の証人が出廷するときの付き添い、それは本人が希望した場合に付き添う、要するに、本人の意思で付き添うのか。

**コリンズ：**まず、こちらはオフィスを法廷に構えている。したがって、いずれにしても、本人が前もって、こちらに紹介されているかないかにかかわらず、公判の当日は、必ず会うようにしている。法廷の待合室で対応することになっている。そういうシステムになっている。双方の側の証人である。被告側と原告側で別々の待合室がある。実際には98%は検察側の証人である。被告側は2%ぐらいしかいない。検察側は必ず紹介してくるからである。被告側弁護士は紹介してこないことがある。

もちろん、事前に依頼が来ている人々ばかりではないということは申しあげた。というのは、往々にして、本人がサポートしてほしいという意思表示をするようなことになっていなかったからである。それは、してもらいたくないということではない。したがって、

いずれにしても、会うようにしている。

ベイカー：サポートはいらないとわれればしない。いずれにしても、来る証人には、必ずこちらは会うようになっている。

質問：法務省がこの活動全体を認めているということか

コリンズ：これは法廷の中に組み込まれているわけである。オフィスもある。

私たちのサービスは新しく、証人サービスは25年ぐらいの歴史しかない。もちろん、もともとなかったところにできたということで、最初は場所が確保されていないことがあった。そして、そこを通じてサービスを展開するにも、十分なことができないこともあった。法廷というのは、かなり古い建物が多いためである。

そして最初は、証人に対してだとか、被害者に対してという配慮は全くなかったわけである。それがこうなってきたということは、法廷としてもそれをしかるべき方向に持っていかななくてはいけないということで、古い建物は、建て替えて、新しいところにするとか、もしくは、いろいろそういうふうな手だては取ってきている。

証人の方が、私たちには別に何もしてほしくはないということであっても、前の公判が長引いたり、もしくは、今やっている公判でもかなり長いこと待たされたりすることがある。そうした場合は、私たちは間に立って、どうされますか、もっと待ってもらうか、もしくは、あした来てもらえますかとか、そういったことをする。それは証人の利益に基づいて、私たちがアクションを起こすということである。

質問：証人の権利として認められているのか。

コリンズ：そうである。しかしながら、私たちのサービス自体は法制化されていない。したがって、もし何らかのことで、このようなサービスはもういらぬということになれば、そうなることもあり得るということである。しかしながら、EUの問題もある。我々の政府はEUのメンバーであるということは、いろいろ被害者や証人に対して、諸々こうしなくてはいけないということで、まだ解決されてない、全部統合されてない面もいっぱいある。

質問：すべての犯罪に、証人の付き添いなどをやっているのか。それとも身体犯だけやるのか。

コリンズ：それは犯罪の内容にかかわらず行う。

質問：証人の確保で、出頭するかどうか、そういうことには関わるのか。

コリンズ：いいえ。私たちのサービスによって、法廷に来るのがより容易になっているが、来るか来ないかを私たちが確認することはない。

(反訳監修：飛鳥井 望)

## 証人サービス

citizens  
advice

外国からの視察者のためのプレゼンテーション  
2016年3月

## 私たちの任務

証人サービスは、証人が評価・尊重され、情報を得ていると感じて法廷で最良の証言が行えるよう、証人に実際的な支援・精神的支え・情報を提供している。

## 背景

- 歴史とサービス提供組織の変遷

victim  
support

被害者支援

citizens  
advice

シチズンズ アドバイス

## シチズンズ アドバイスとは？

- 私たちは、人々の問題解決を支援する
- 債務・雇用・住宅などの分野に関する英国最大の助言提供組織
- 昨年は210万人の660万件の問題について支援
- 各地に338のシチズンズ アドバイス(独立チャリティ)がある:3,300ヶ所
- 国家的組織であり、独立した登録チャリティである
- 6,500名の職員と22,000名のボランティア、合わせて28,500名のネットワークを有する
- 2015年にチャリティタイムズ・アワード(チャリティタイムズ誌主催の賞)で年間最優秀チャリティに指名された

## シチズンズ・アドバイス 証人サービス

ミシェル・シャムブルック  
運営ディレクター

マリオス・レプルス  
証人サービス責任者

スージー・ベイカー  
地域サービス提供マネージャー  
ウェールズ

スザンヌ・ジャーマン  
地域サービス提供マネージャー  
サウス

ジェイン・フォーマン  
地域サービス提供マネージャー  
ノース

ジナ・パーキンス  
地域サービス提供マネージャー  
セントラル

ジュディス・ベイカー  
地域サービス提供マネージャー  
ロンドンおよび周辺地域

## 3年間の概要

証人サービスを再編し、シチズンズ・アドバイスに統合し、以下を目指す...

- 証人サービスの技術・知識の蓄積を強化する
- より多くの人が支援を受けやすくなる
- 所属する職員およびボランティアに適切な対応をする
- 金額に見合う価値を提供する
- 選ばれるサービス提供組織であり続ける

## 私たちの主な成果とは証人が…

- 証人サービスの役割と提供可能な支援を理解し、受ける権利があることを理解する
- 裁判プロセスについて情報を得ていると感じる
- 不安や苦痛が和らいだと感じ、証言に上手く対処できる
- 支援により適した立場にある他の機関にも連絡できると感じる
- 当サービスから敬意を持って公正に扱われていると感じる

## 無料・内容・公平・独立

- 検察側・弁護側双方の証人に平等に支援を提供
- 専用の証人待合室(弁護・検察から独立した場所)
- 証言当日および判決や判決に際しての支援
- 裁判プロセスに関する実際的情報
- 精神的な支え
- 裁判前の見学: 証言当日以前に法廷を見学する機会
- アウトリーチ: 弱い立場や脅迫を受けた証人に、自宅もしくは法廷から離れた場所における裁判前の準備・情報提供・支援
- 特別な措置を始めとする証人のニーズを主張
- TV中継室への証人の付き添い
- 当該の事件や関連事項について他の裁判機関と連携
- 他の支援機関への紹介と申し送り

## 証人たちの私たちへの反応は？

- 93%が満足もしくは非常に満足している
- 94%が証人サービスの役割を理解している
- 94%が裁判プロセスについての情報を得ていると感じている
- 96%が敬意を持って公正に扱われたと感じている

## 主な協力関係

### 全国レベル

- 司法省
- 王立裁判所・審判所庁
- 検察庁
- 司法
- 警察
- 警察本部長協会
- シチズンズ・アドバイス・ネット  
ワーク

### 地方レベル

- 警察
- 警察本部長
- 王立裁判所・審判所庁
- 保護観察サービス/地域更生会社
- 検察庁
- 弁護側
- ヴィクティム・サポート
- 証人サービス

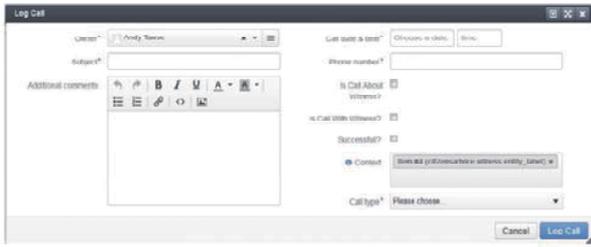
## 警察本部長

- 警察本部長の役割
- 証人サービスとの関係

## 2015～2016年に行われた変更

(この内容についてはCitizens Adviceの社外秘につき割愛しております)

**WSIPデジタルサービス・プロジェクト**  
通信記録ソフト「ログコール」

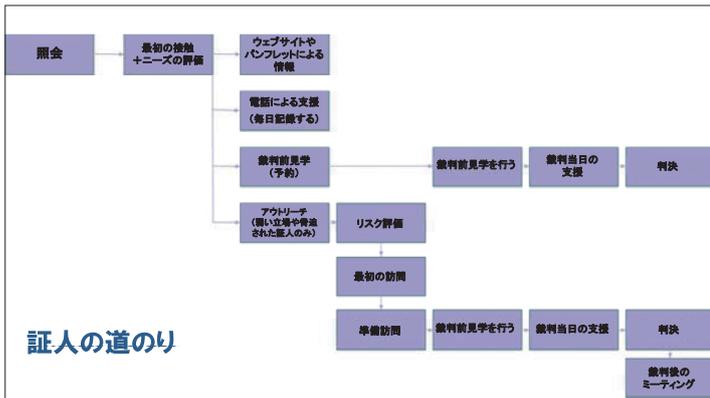


**将来の体制**

この体制案ではサービスの各機能を以下のように分割する

- | 1 最初の接触  | 2 アウトリーチ   | 3 裁判支援   | 4 ボランティアの養成  | 5 管理および支援   |
|--|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 全ての照会を受ける</li> <li>● 証人に接触し、サービスの提供と裁判前支援を手配</li> <li>● アウトリーチ・チームと法廷チームに必要な情報を提供</li> <li>● 証人との最初の接触を標準化</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 難い立場や脅迫を受けた証人を首肯もしくは他の場所へ支援</li> <li>● 証人準備書の支援</li> <li>● 証人サービスマニュアルに書かれた手順の枠組みに従う</li> <li>● 「一人の支援員」方式を順守</li> <li>● リスク評価および単独活動方針による支援</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 出廷する全ての証人のニーズと懸念に重点を置いて取り組む</li> <li>● 裁判前見学による証人支援</li> <li>● 裁判当日の証人支援</li> <li>● 判決に際した証人支援</li> <li>● 他の機関と物的に協力</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 多様な職能に沿ってボランティアを採用</li> <li>● ボランティア訓練の実施</li> <li>● ボランティアを認定</li> <li>● 採用や訓練を必要とする分野を特定</li> <li>● ボランティアの管理・養成をして他の職員を支援</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 管理および支援地方チーム及びショナルセンターチームの管理</li> <li>● 各専門機能の効率的チームワークとサービスの継続的発展を確保なものにする</li> <li>● 管理上の支援や報告を行って効果的なサービス提供を支援</li> </ul> |

どのチームも、他のチームなしでは決して効果的な活動はできない。サービスのそれぞれの側面の向上に献身的に取り組む人材がいてこそ、各チームの役割が密接に協働することになる。



**来年度以降**

**2016/2017年度の計画**

- 見直しと練り直し
- 質
- 相乗効果
- ボランティアの包括案

**2017/2018年度の計画**

統合を推進し、新たなサービスを強化して証人体験の全体を改善する。

質問はございませんか