

支援措置サポート ガイドブック

支援の依頼から窓口での対応まで



✿ ゆずりは

はじめに

支援措置は虐待やDVの被害を受けてきたひとが、安心して暮らしていくために欠かすことのできない手続きです。支援措置をかけるために、多くの行政の窓口では、警察による承認が求められます。

しかし、警察では「現在」被害を受けているかどうかで判断される場合が多く、過去に被害を受け、加害者に接触される不安がある方や、証拠が提示しづらい精神的被害などは、承認を得ることが非常に困難です。

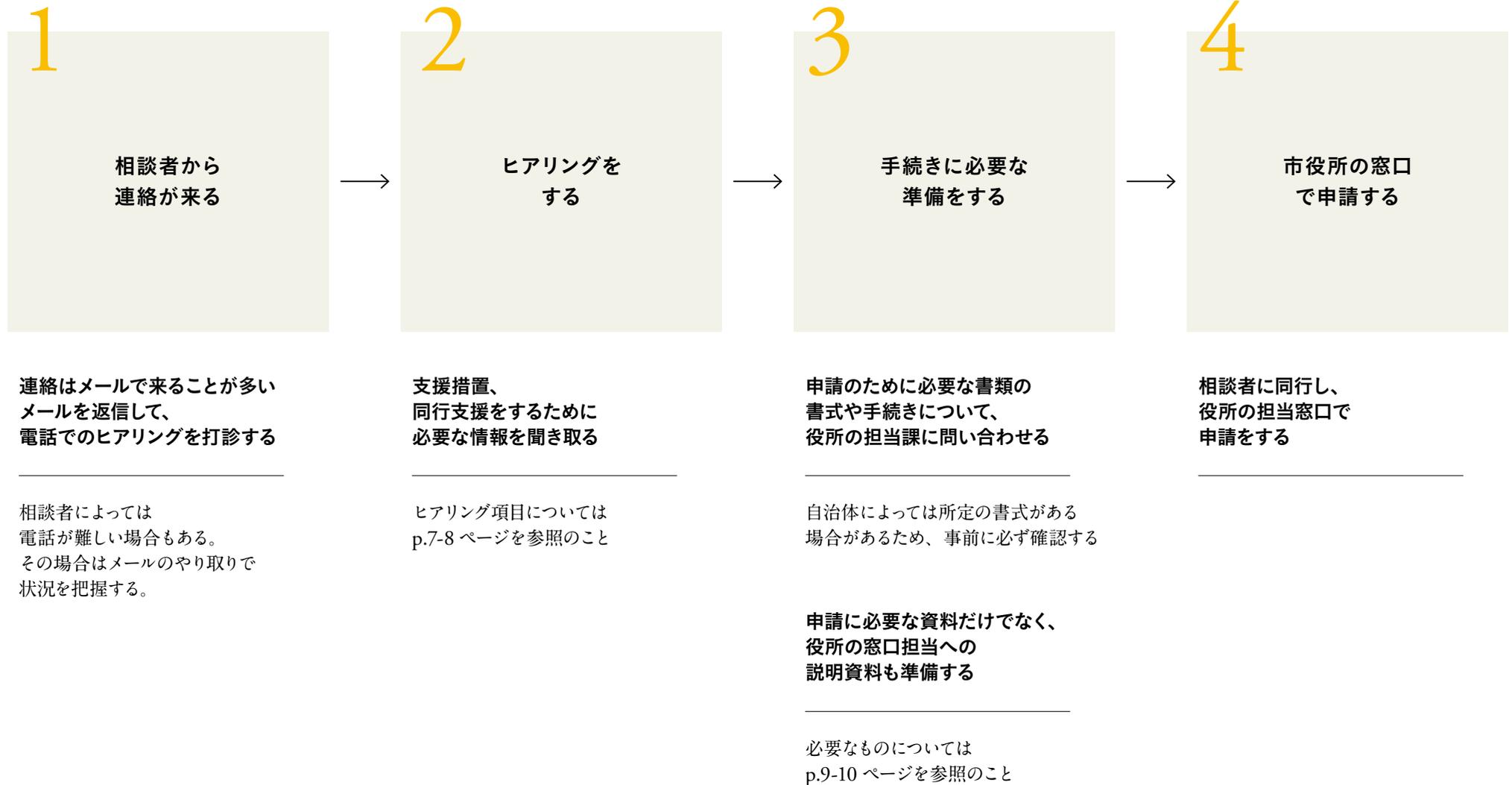
実は、総務省の通達により、今は警察ではなく民間の支援機関でも支援措置の承認ができます。そうした方法は「前例がない」と消極的な対応をする窓口もありますが、交渉すれば必ずできます！

支援措置を必要とする人が、手続きのなかで二次被害を受けたり、トラウマが再燃したりすることのないよう、私たちが積極的に、申請・承認をしていきましょう!!!!

それこそが制度や窓口の人たちの姿勢をも変わっていくことにつながると信じています。

支援措置の手続きの流れ

相談者の手間と負担が最小になるように手続きを進めます。



相談者へのヒアリング内容（例）

1

現状把握

どんな理由で支援措置が必要か？

誰に住所を知られたくないか？（加害者を特定する）

いつ被害を受けていたか？

問い合わせをしたことがあるか？

（窓口で断られた／阻まれた、警察に被害証明を求められたケースが多い）※1

同行のもと、一緒に申請をしないか？（意思確認）

※1

相談者は、窓口で断られた／警察に行ってほしいと言われて断念したという経験を経てから、支援機関に相談するケースが多い

2

個人情報の取得

住所、氏名、連絡先

どこに住所を移すか？

（転居先の自治体で申請する。決まっていない場合は決めてもらう）

どの住所を知られないようにブロックするか？

3

手続きの説明 ※2

※2
相談者は、手続きについてかなり調べていて何をやればいいのかをわかっている場合が多い

-
- 転居先に役所に支援者と同伴で手続きをする
 - 「転入と同時にブロックをかけるのが原則」なので、引っ越しなど転入の準備を進めてもらう
 - 申請日（＝転入日）を決める
-

手続きに必要なもの

以下に挙げた書類を準備してください。



支援措置の申請書類 ※1

窓口で申請するため

※1
自治体所定の書式がない場合は、総務省の共通書式のものを持参する。



被害の内容を相談機関が証明した書類

支援措置の条件である被害の証明をするため



総務省の通達 ※2

相談機関が被害の証明が可能であることを示すため

※2
相談機関が被害認定することが可能であることを知らない窓口担当者は多いため、説明するために持参する。



自団体の説明資料

自団体が相談機関であることを示すため



団体の代表印

窓口での新規の書類作成などの対応に備えるため



支援措置の実績のある自治体リスト

窓口で説明するため

2024年〇月〇日

被害承認書

対象者

〇〇〇〇（19XX年X月XX日生まれ）

被害の概要

〇〇のときに両親が離婚し、母、祖父母、妹との暮らし。幼少期より精神的支配・虐待が長きにわたって続いた。大切な物を壊す、怒鳴る、持ち物のチェックや人間関係にも支配的。母からの精神的虐待から心身不安で心療内科にも通院。〇〇歳の時に家を出て、知人宅で暮らす。事情により一緒に暮らせなくなる。家に戻ることは絶対にしたくない思いから、寮付きの仕事に就くが持病の腰痛が悪化し退職。その後、生活保護を受託し、現在に至る。この1年は母とあらゆる連絡を取ることを絶っている。母の気配を感じたりすると、フラッシュバックなども起こる。不眠と胃痛で内科も受診。今後、心療内科にも通う予定。

被害と支援措置の必要性に関する認定

対象者は長年に渡り精神的な虐待を受けていることから被害を認定するとともに、母と連絡をとること、母に居場所が知られることは、精神的に大きな負担になること、今後、自立に向けての回復を阻む要因となることから、支援措置の手続きが必要と判断した。

文責 アフターケア相談所 〇〇印



窓口での説明の流れ（例）

説明の流れについては、申請者と事前にすり合わせをしておいてください。

支援措置のために
往訪した旨を伝える

● まず申請者本人に名乗ってもらう

本人に言ってもらうのが望ましい。
事前に本人とすり合わせをしておく。

● 支援者は「付き添いできました」と前置いて、自己紹介をする

名前、職種、役職、所属団体を簡潔に伝える。
ソーシャルワーカーなど有資格である、社会福祉法人など
法人格があるほうが話を聞いてもらいやすい。



必要な情報を提示する

● 必要な書類を提出し、それぞれについて説明する。 その際、以下の点もあわせて説明する。

- ・窓口担当者とキャッチボールしながら進めていくとこじれることがある。
- ・いろいろ言われる前に、先手を打って説明したほうが後が楽になることが多い。

＼申請者の状況に合わせて必要な項目を選んで伝える／

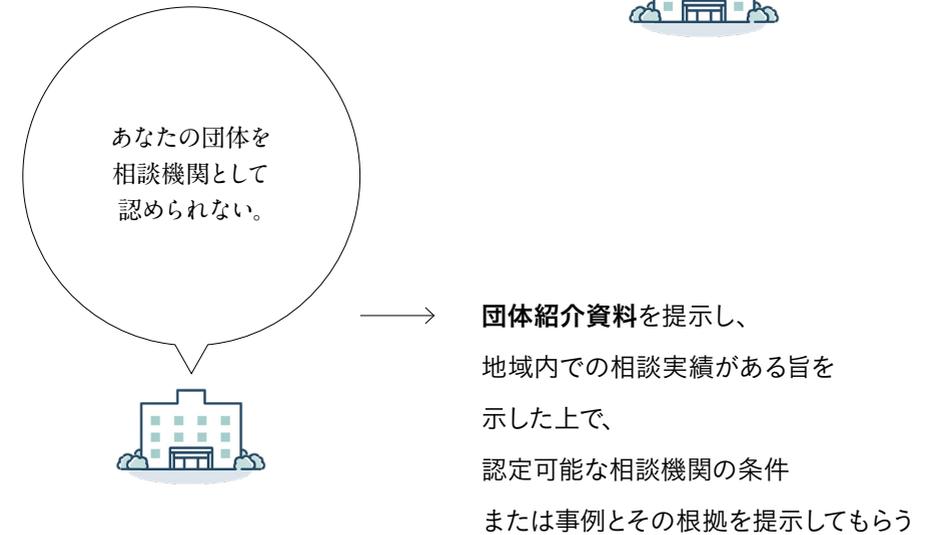
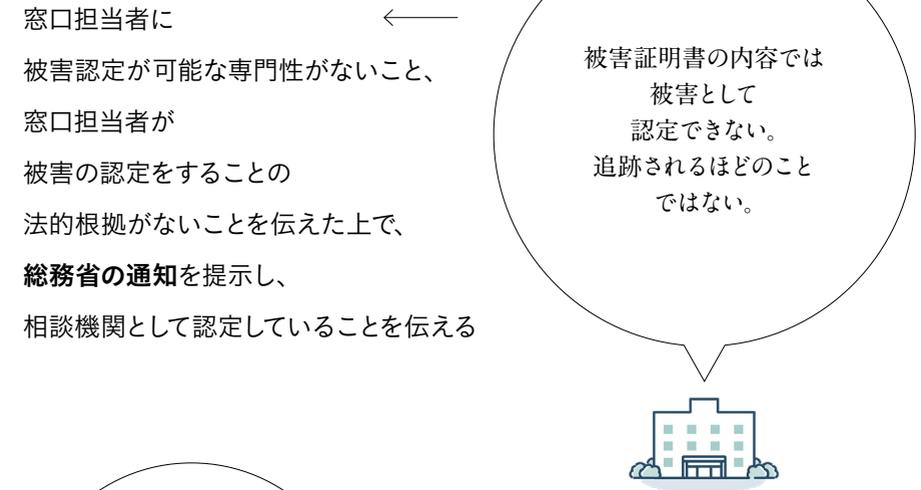
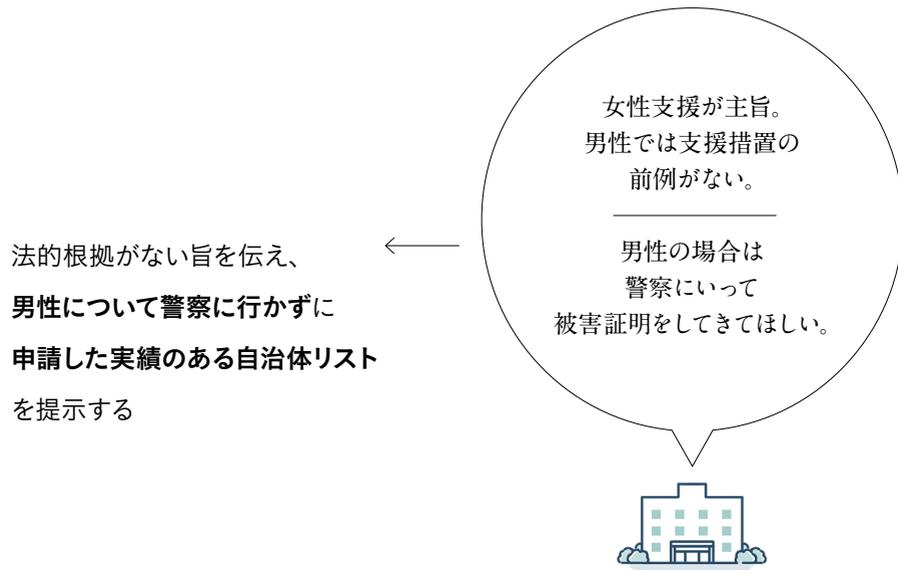
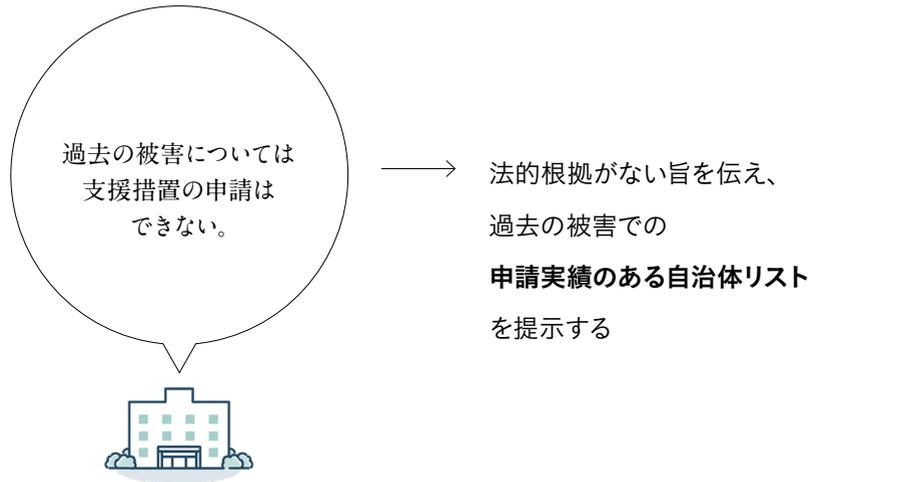
- ・過去の被害についても申請が可能であり、他自治体で実績がある。
- ・男性でも支援措置は可能であり、他自治体で実績がある。
- ・警察でなく相談機関が被害認定することが可能である。
- ・認定した相談機関は、地域で相談支援の実績があり、専門性のある団体である。

担当者の質疑に答える

● 担当者が制度を熟知していることはほとんどないため、 「前例がない」と言われたり、「とにかく警察に行ってほしい」など たらい回しにされることがよくある

次ページを参考にして、こちらの進め方に理があることを示す。根負けして警察に行く、ということをする、悪しき前例を作ってしまうことになるので、根気よく伝える。

申請時に自治体の窓口でよく言われることとその対応策



それでも申請を拒否されたら

こちらが資料や根拠を示して説明したとしても、

行政担当者が前例に従った対応を求めてくる場合があります。

しかし、

担当者の言う通りにしても被害認定がなされず、

結局申請までたどり着けない場合が多いのが実態です。

ここで指示に従うことは、

隣にいる相談者に大きな負荷を与えることとなりますし、

前例を増やすことで

別の相談者の未来を閉ざしてしまうことにもなります。

そのため、勇気を出して、

次ページの3点の対応をとってください。

1

担当者の指示したやり方には従わず、
持ち帰る旨を伝える。

2

担当者の指示したやり方をその場で書き出し、
内容の確認を求め、**記録を残す。**

3

最悪の場合、
行政不服審査制度を利用する旨を伝える

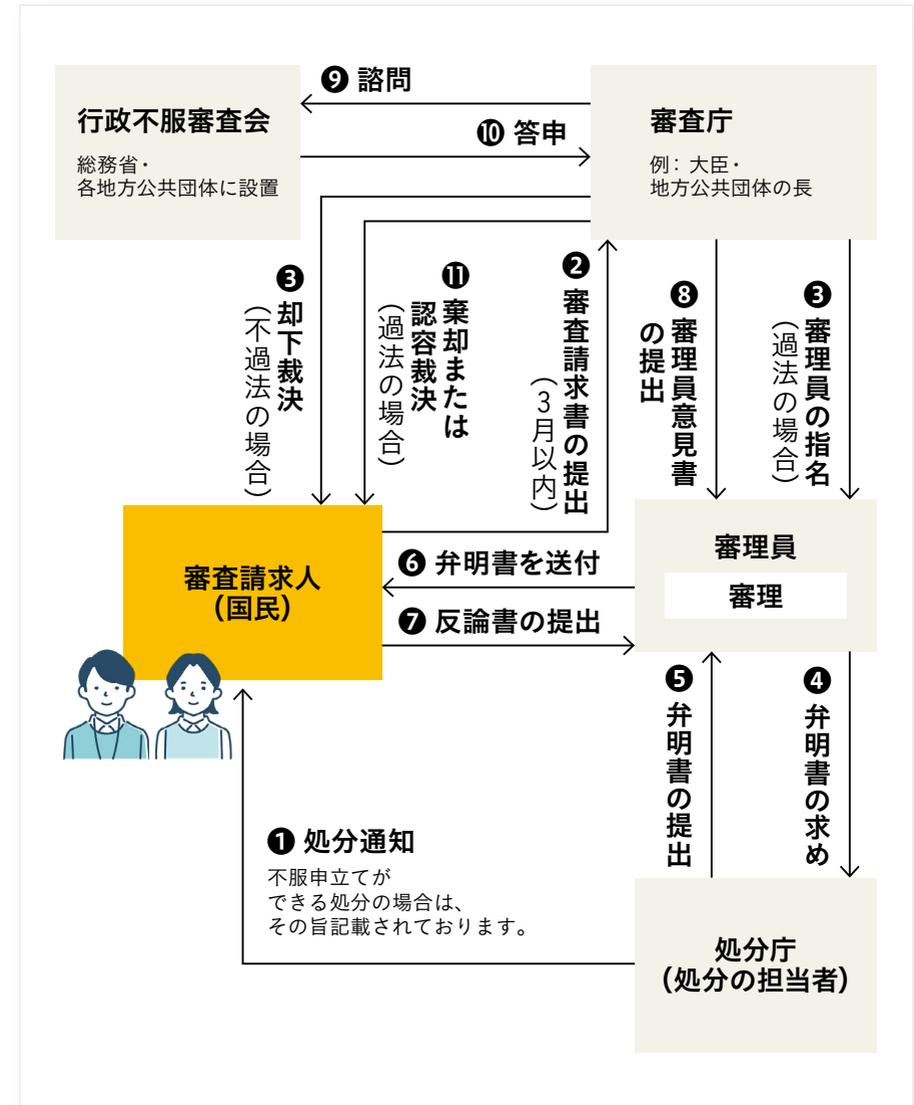
【参考】行政不服審査制度とは？

行政不服審査制度とは
国や地方公共団体による「処分」に対して
不服申立てができる制度のことです。

税や社会保障に関する決定や認定、
個人や企業に対する営業の許認可など、
国や地方公共団体は、法律に基づく「処分」(*)という形で
多くの行政事務を行っています。

※
ここでいう「処分」とは、
法令に基づいて行政に認められた権限（公権力）を、国や地方公共団体が、
国民や住民などに対して行使することをいいます。
営業許可などの許認可やその取消し、改善命令など特定の作為・不作為を命ずる
命令などのほか、人や物を強制的に収容・留置する行為なども含まれます。

審査請求の手続の流れ



これらの処分はどれも法令に基づいて行われますが、
ときには「行われた処分に納得できない」といった場合があります。

例えば、法律に従って出した許可申請が拒否された場合や、
申請どおりの認定が受けられなかった場合、
また、申請したのにいつまで経っても
許可・拒否どちらの判断もされない場合（不作為）などは、
行政の対応に納得がいかないことがあるかもしれません。

あるいは、
自宅のそばに廃棄物処理施設の設置が許可されたが、
そのために健康への被害や住環境の悪化が予想されるので
不服だ、といったような場合もあるでしょう。

こうした、国や地方公共団体による処分（不作為を含む）に対して
不服があるときに、不服申立てをすることができるのが
「行政不服審査制度」です。

詳細はこちら！



行政不服審査法の概要

申請数は年々増えているものの、
不服申請が許容される可能性は
まだ少ない。
それでも
泣き寝入りせずに
やれることがあるのを示せるのは
相談者、窓口担当者にとって大きい。

詳細はこちら！



令和元年度行政不服審査法施行状況調査

問い合わせ先

アフターケア相談所ゆずりは
問い合わせ窓口

<https://www.acyuzuriha.com/contact/>



