

犯罪被害者等支援における ワンストップサービス体制の 構築・運用について



令和6年9月

警察庁長官官房
犯罪被害者等施策推進課

犯罪被害者等支援におけるワンストップサービスの考え方

犯罪被害者等基本法（平成16年法律第161号）

（基本理念）

- 第3条** すべて犯罪被害者等は、個人の尊厳が重んぜられ、その尊厳にふさわしい処遇を保障される権利を有する。
- 2** 犯罪被害者等のための施策は、被害の状況及び原因、犯罪被害者等が置かれている状況その他の事情に応じて適切に講ぜられるものとする。
- 3** 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。

犯罪被害者等支援におけるワンストップサービスの考え方

犯罪被害者等支援における課題等

犯罪被害者等

- 支援にたどり着くまでに多大な負担を強いられる…
- 自ら機関・団体を回り、繰り返し被害状況等の説明をしなければならず二次的被害を受けている…等 **課題**

支援を行う機関・団体

- 他の機関・団体等の持つ支援・サービスまで十分に把握しきれず、他の機関等に支援をつなげられていないのではないか…等 **懸念**



ワンストップサービスの実現

犯罪被害者等が、いずれかの機関・団体に相談や問合せを行えば、その後は必要な支援が様々な機関・団体によって途切れなく提供される

2つのワンストップサービスの確立が求められる

- ◇ **機関内ワンストップサービス** (一つの機関・団体内における複数の部署で構成)
- ◇ **多機関ワンストップサービス** (複数の異なる機関・団体で構成)

都道府県・市区町村の役割

基本法第5条（地方公共団体の責務）

地方公共団体は、基本理念にのっとり、犯罪被害者等の支援等に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の地域の状況に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。

「地方における途切れない支援の提供体制の強化に関する有識者検討会」の取りまとめ（令和6年4月）における期待される役割

都道府県（広域自治体）

- 域内の犯罪被害者等施策の総合的推進
- 市区町村や民間被害者支援団体に対する支援
- 「多機関ワンストップサービス」の中核的役割を担う

市区町村（住民にとって最も身近な基礎自治体）

- 生活を支援する各種制度・サービスの実施主体
- 犯罪被害者等のニーズに応じた支援の提供
- 関係機関・団体と連携した域内の犯罪被害者等施策の推進

地方公共団体における総合的対応窓口

- 総合的対応窓口は、全ての地方公共団体に設置
- 地方公共団体において、犯罪被害者等（以下「被害者等」）からの相談や問合せに対応する総合的な対応窓口として
 - ① **各種相談の受理**
 - ② **相談者の抱える問題や支援ニーズの正確な把握**
 - ③ **相談・問合せに対応した関係機関・団体に関する情報提供・橋渡し**
 - ④ **地域の実情や個々の被害者等の置かれた状況に応じた支援の実施**
- 犯罪被害者等支援における「ワンストップサービスの実現」のために設置

機関内ワンストップサービス①

機関内ワンストップサービスの目的

- 被害者等のニーズに応じ、その機関・団体が持つ、利用できる全ての制度・サービスを包括して漏れなく届ける
- 被害者等が制度・サービスを利用する際の負担軽減に資する

機関内ワンストップサービスの仕組み

- 特に医療、生活、教育、納税等の多岐にわたる分野のユニバーサル制度や特化制度等の複数の制度・サービスを所管する都道府県や市区町村において構築
- 全ての被害者等の相談等に対して求められる
- 総合的対応窓口を中核とした基盤整備の上、相談受理した場合の対応を定めておく必要性

※「総合的対応窓口を中核とした基盤整備（例）」参照

総合的対応窓口を中核とした基盤整備（例）

総合的対応窓口

- 一元的に犯罪被害者等のニーズの把握、必要な情報を関係する部署に共有
- 機関として実施する支援メニューの調整、様々な部署が担当する支援メニューを犯罪被害者等に提示・提供



各所属が担当する生活を支援する制度・サービス

高額療養

精神保健

医療費助成

税

就 業

子育て

高齢者

生活困窮

虐 待

年 金

公営住宅

戸籍・
住民票

障害者

介護保険

D V相談

消費者生活

教 育

防 犯

等

【機関内ワンストップサービスの構築のための取組例】

- 各所属が担当する犯罪被害者等が利用し得る制度・サービスを相互に把握。
- 把握した制度等について、担当所属を示した上で網羅的に取りまとめた支援メニューリストや担当者の連絡先リスト等の作成、共有（支援メニューリストは、犯罪被害者等に配布することもあり得る）。
- 機関内で行われる各種会議等を通じて、犯罪被害者等の相談があった場合の対応要領の確認等。
- 各所属の担当者に対し、犯罪被害後に犯罪被害者等が置かれる状況・精神的負担、行政機関への支援ニーズ、支援者側の代理受傷等の教養の実施。
- 各所属の担当者を含む全職員向け犯罪被害者等講演の実施等による意識向上。

機関内ワンストップサービス②

総合的対応窓口を中核とした基盤整備

- **総合的対応窓口設置に関する考え方**
 - ・ 総合的対応窓口担当者が、庁内関係課（係）と連携し、被害者等に特化した制度だけではなく、保健医療、福祉分野を始めとするユニバーサル制度等を幅広く把握する必要性
 - ・ 保健医療・福祉分野を所掌する部署に設置又は当該知見を有する者の配置が望まれる
- **関係課（係）との連携促進**
 - ・ 総合的対応窓口を中心に関係課と連携
 - ・ 関係課に犯罪被害者等支援担当者を設定
 - ・ 各種会議等を通じて、被害者等からの相談対応要領を確認
- **支援メニューリストの作成**
 - ・ 総合的対応窓口が関係課の持つ制度・サービスを網羅的に把握
 - ・ 制度内容、担当窓口、連絡先等をリスト化
 - ・ 既存の「犯罪被害者支援ハンドブック」への追加・更新

機関内ワンストップサービス③

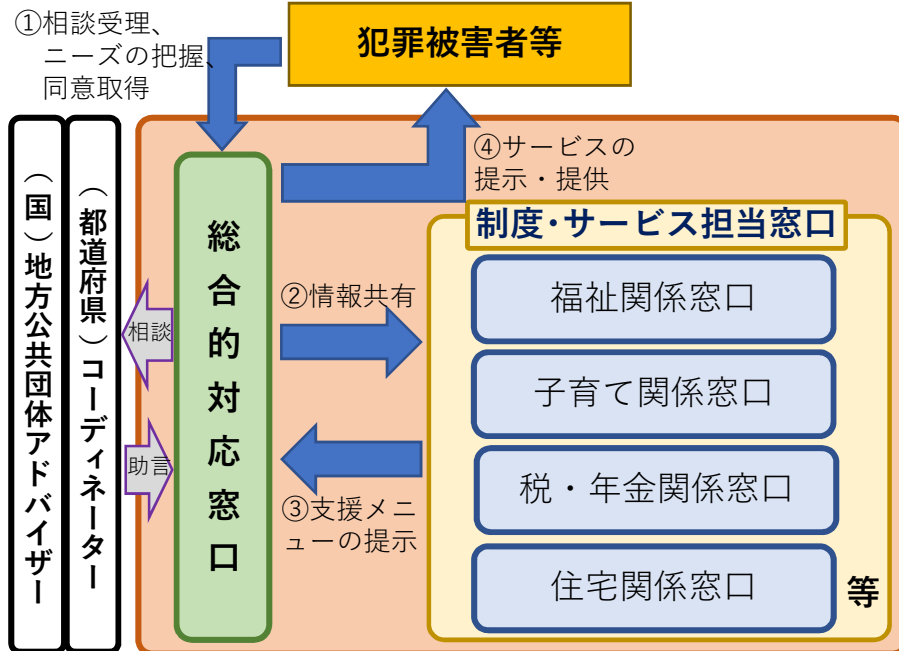
相談受理した場合の対応

- 総合的対応窓口が相談受理した場合
- 総合的対応窓口以外が相談受理した場合
- 配慮すべき事項
 - ・ プライバシーへの配慮
 - ・ 情報共有の範囲設定と丁寧な説明
 - ・ 被害者等の負担軽減

※ 「機関内ワンストップサービスの仕組み（例）」参照

機関内ワンストップサービスの仕組み（例）

● 総合的対応窓口が相談受理した場合



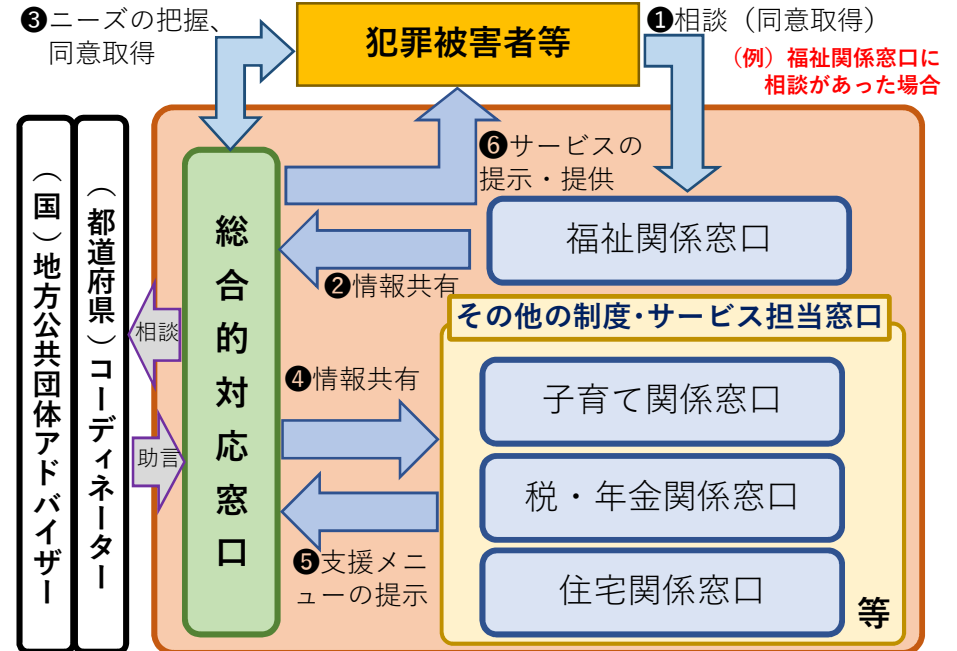
【総合的対応窓口が相談受理した場合の対応例】

- ① 相談受理時にニーズを一元的に把握、情報共有の同意取得
- ② 支援可能性のある制度・サービス担当窓口に情報共有
- ③ 総合的対応窓口の下で、提供可能な制度・サービスを調整
- ④ 総合的対応窓口が包括して、制度・サービスを提示、担当窓口と連携して支援を実施

【配慮すべき事項】

- 面談をする際には、人目の付かないところで実施するなどプライバシーに配慮。
- 「情報共有の範囲を丁寧に」設定し、同意を得る際には、丁寧な説明と十分な意思疎通を。
- 複数の手続が必要な際は、犯罪被害者等は同じ場所で、担当者が入れ替わって順次実施。

● 総合的対応窓口以外が相談受理した場合



【総合的対応窓口以外が相談受理した場合の対応例】

- ① 相談受理（状況、ニーズの把握）、総合的対応窓口に対する情報共有の同意取得
- ② 総合的対応窓口へ情報共有
- ③ ニーズの把握（必要に応じて再面談）、情報共有の同意取得
- ④ 支援可能性のある制度・サービス担当窓口へ情報共有
- ⑤ 総合的対応窓口の下で、提供可能なサービスを調整
- ⑥ 総合的対応窓口が包括して、制度・サービスを提示、担当窓口と連携して支援を実施

ワンストップサービス運用上の留意点①

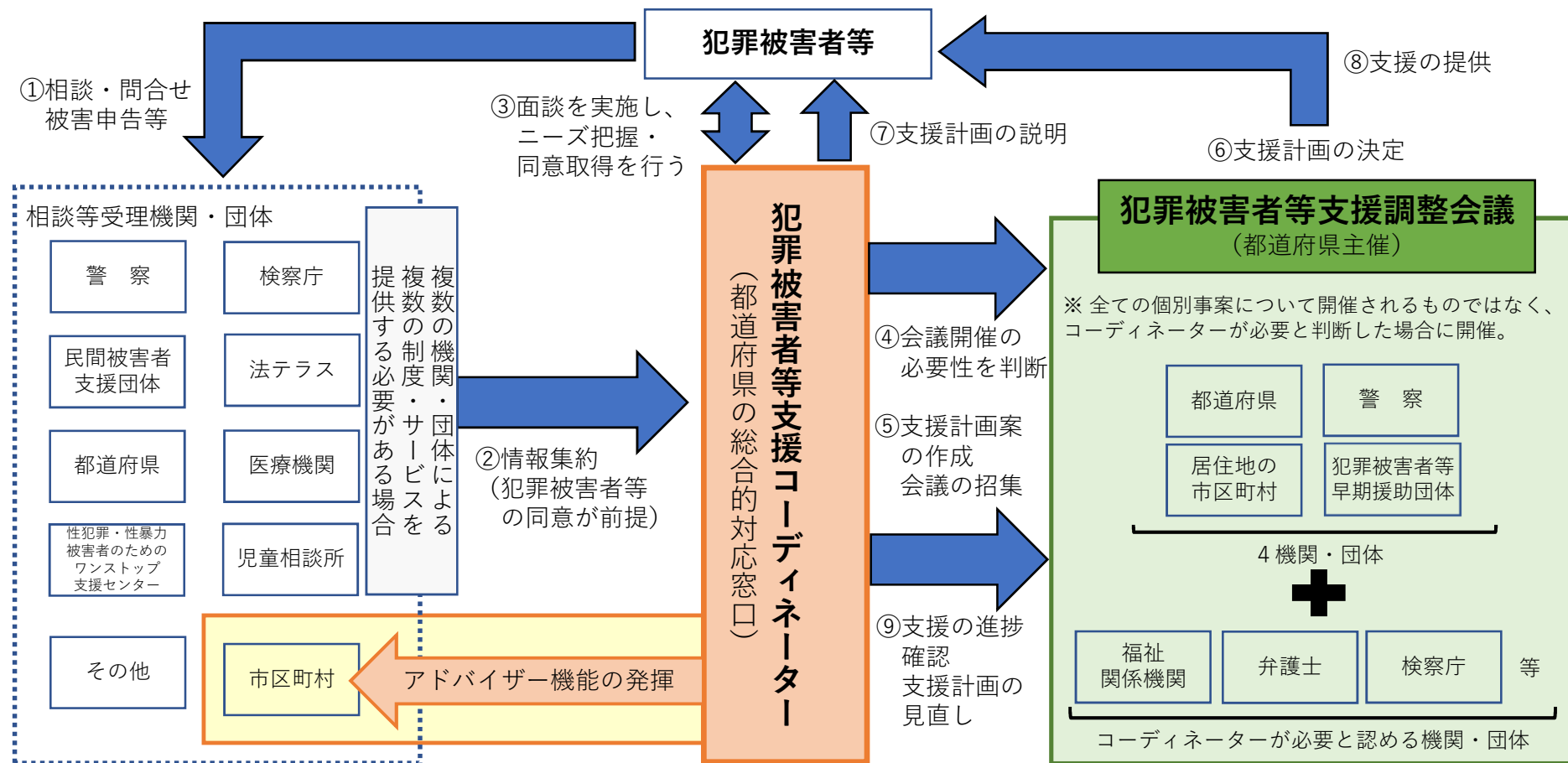
多機関ワンストップサービスとの連携①

【多機関ワンストップサービス】

- **多機関ワンストップサービスの目的**
 - ・ 被害者等のニーズに応じ、複数の関係機関・団体が持つ、利用できる全ての制度・サービスを包括して漏れなく届ける
 - ・ 被害者等が制度等を利用する際の負担軽減に資する
- **多機関ワンストップサービスの仕組み**
 - ・ 都道府県単位での構築が求められる

※ 「先進的な都道府県の取組を参考とした多機関ワンストップサービスの仕組み（例）」参照

先進的な都道府県を取組を参考とした多機関ワンストップサービスの仕組み（例）



【コーディネーターに求められる機能・役割】

- 個別事案の支援全体のハンドリング
 - ・ 多機関連携で対応する必要がある犯罪被害者等の情報を受理。
 - ・ 犯罪被害者等と面談し、ニーズを一元的に把握、多機関連携への同意取得。
 - ・ 支援調整会議の開催の必要性を判断し、支援計画案を作成。
 - ・ 支援調整会議を招集・開催し、検討・調整の上、支援計画を取りまとめ。
 - ・ 支援の進捗状況やニーズの変化を定期的に確認し、支援計画の見直し。
- 市区町村に対するアドバイザー
 - ・ 市区町村の総合的対応窓口担当者等からの相談への助言。

【犯罪被害者等支援調整会議の機能・役割】

- コーディネーターのリーダーシップの下
 - ・ 個別事案の支援の検討・調整、支援計画の決定
関係機関等が集まり、犯罪被害者等のニーズを共有。
支援計画案を基に参加機関等が提供する支援を協議。
支援計画の決定。
 - ・ 支援の進捗報告、支援計画の見直し決定
支援の進捗状況の定期的な報告。
支援計画の見直しを決定。

ワンストップサービス運用上の留意点②

多機関ワンストップサービスとの連携②

○ 多機関ワンストップサービスの対象とする範囲

- ・ 複数の機関・団体による複数の制度・サービスを提供する必要があるが見込まれる場合が対象

(先進的な都道府県の例)

対象を殺人、強盗致傷、性犯罪、交通死亡事故等の一定の重大な事件の被害者等とした上で、これら以外の場合でも、必要により対象とすることが可能となるよう規定

○ 多機関ワンストップサービスに求められる機能

- ① 都道府県を多機関ワンストップサービスの中核に据え、関係機関・団体のハブを担うとともに、都道府県に配置されたコーディネーターが支援全体のハンドリング（調整）を行う仕組みとすること
- ② 市区町村が参画し、生活を支援する各種制度・サービスを提供できる仕組みとすること
- ③ 支援調整会議を開催するなど、関係機関・団体が被害者等のニーズを共有し、支援をパッケージとして考える仕組みを有していること

ワンストップサービス運用上の留意点③

多機関ワンストップサービスとの連携③

【留意点】

- **ニーズの把握と情報提供**
 - ・ 被害者等からの相談等に応じ、そのニーズ等を適切に把握
 - ・ 多機関ワンストップサービスによる支援を検討する必要があると判断した場合には、コーディネーターに情報提供
- **多機関ワンストップサービスへの参画**
 - ・ 中核的役割を担う都道府県はもちろん、市区町村の参画が重要
 - ・ 総合的対応窓口が関係課と連携し、制度・サービスの提供を検討
 - ・ コーディネーターを通じて被害者等に支援メニューを提示し、その調整の下、制度・サービスを提供
- **多機関ワンストップサービスを活用しない場合の支援**
 - ・ 相談受理機関・団体が起点となり、各機関・団体が個別に連携・調整し、被害者等のニーズに応じた必要な支援を適時適切に提供
 - ・ 被害者等の置かれた状況等の変化に応じた制度等の再検討

ワンストップサービス運用上の留意点④

ワンストップサービスの実現に向けた連携強化

- 個別事案の支援において、円滑な連携・協力による支援を行うためには、日頃から支援に携わる関係機関・団体が顔の見える関係を作る必要性
- 都道府県レベル・市区町村レベルで連携強化のための会議体を設置
- 都道府県レベルの会議体への全ての市区町村の参画

コーディネーター、地方公共団体アドバイザーの活用

- 都道府県のコーディネーターには、市区町村の総合的対応窓口担当者からの相談に対し、必要な助言を行うことを期待
- 地方公共団体アドバイザー（警察庁）は、コーディネーターや総合的対応窓口担当者の相談等に対応

ご清聴ありがとうございました。



警察庁 長官官房
犯罪被害者等施策推進課