

犯罪被害者等支援における ワンストップサービス体制 構築・運用の手引き

(地方における途切れない支援の提供体制の強化)



令和 6 年 9 月

警察庁 長官官房

犯罪被害者等施策推進課

はじめに

犯罪被害者等となる可能性は、国民の誰にでもあります。

そして、犯罪被害に遭うと、犯罪そのものにより被害を受けるだけでなく、長期にわたり、様々な困難に直面することになります。

そのため、犯罪被害者等には必要な支援を適時適切に途切れることなく提供することが求められるところ、犯罪被害者等からは「置かれた状況に応じた支援を受けられていない」「地域によって支援内容に差がある」などの切実な声があがっています。

警察庁においては、このような犯罪被害者等の声を踏まえて決定された「犯罪被害者等施策の一層の推進について」（令和5年6月6日犯罪被害者等施策推進会議決定）に基づく取組の1つである「地方における途切れない支援の提供体制の強化」を受け、「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」を立ち上げ、有識者の皆様に御議論いただきました。

令和6年4月に示された有識者検討会の取りまとめでは、「犯罪被害者等支援に携わる機関・団体に期待される役割」「地方における途切れない支援を実現するための社会資源の充実強化」とともに「地方における途切れない支援の提供体制の構築」が提言され、その中で、犯罪被害者等支援におけるワンストップサービスを実現するため、各都道府県を中核とした多機関ワンストップサービス、各都道府県・各市区町村における機関内ワンストップサービス双方の体制確立が求められ、具体的な仕組みも示されました。

本手引きは、取りまとめで示されたワンストップサービス体制が、全ての地域において、できる限り早期に構築・運用され、犯罪被害者等に必要な支援がワンストップで途切れることなく提供されるようになることを目的に、有識者検討会における有識者の御意見や調査・意見聴取で把握した先進的な取組等を参考にして作成しました。

項目としては、体制確立が求められています多機関ワンストップサービスと機関内ワンストップサービスを中心に、構築に当たって知っておいていただきたい基本的な考え方、具体的な仕組みや機能、事前準備事項、運用に当たっての留意点等、ワンストップサービス体制の構築・運営に役立つ情報やノウハウ等をまとめています。

各地方公共団体におかれましては、本手引きを活用いただき、ワンストップサービスの実現に向けた取組を推進していただくよう、どうぞよろしくお願いいたします。

令和6年9月

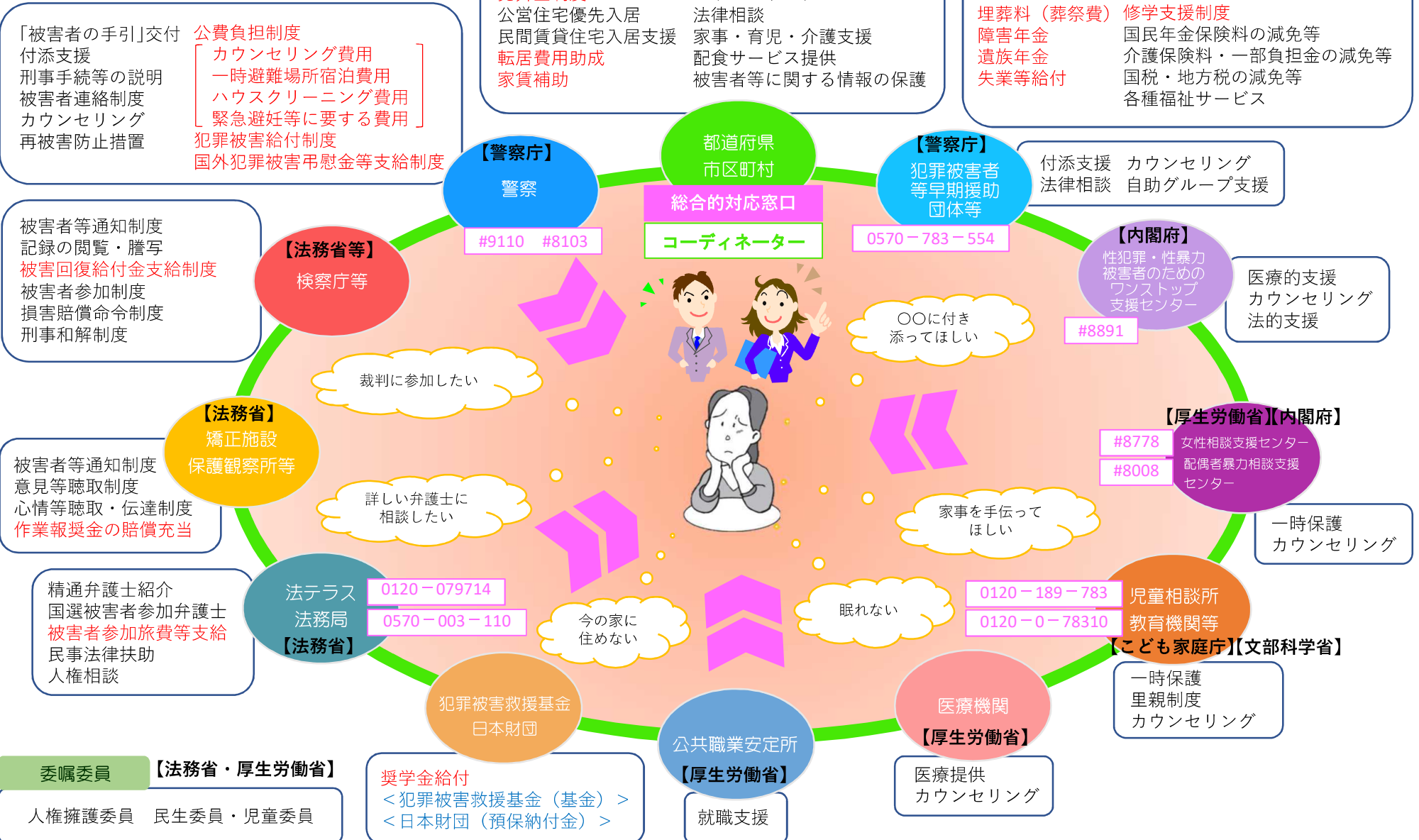
警察庁 長官官房 犯罪被害者等施策推進課長
藤田 有祐

～途切れのない犯罪被害者等支援～

※ 【】内は機関・団体又は制度の所管府省庁

※ 赤字：基本的に金銭の形での支払

※ 記載の制度等は一例であり、一部の自治体が導入しているものも含む。



目 次

第 1	犯罪被害者等支援におけるワンストップサービスについて	1
1	ワンストップサービスの考え方	1
2	都道府県・市区町村の役割	2
(1)	施策担当窓口部局	2
(2)	総合的対応窓口	4
3	ワンストップサービスの実現に向けた連携強化	4
第 2	多機関ワンストップサービスについて	7
1	多機関ワンストップサービスの目的	7
2	多機関ワンストップサービスの仕組み	7
(1)	犯罪被害者等のニーズを一元的に把握する人又は組織に情報集約	7
(2)	関係機関・団体の一体となった協議	8
(3)	適時適切な支援の提供	8
3	多機関ワンストップサービスの対象とする範囲	8
4	多機関ワンストップサービスに求められる機能	9
(1)	コーディネーターの配置・活用	9
ア	コーディネーターに求められる知見	9
イ	コーディネーターに求められる業務	10
(ア)	犯罪被害者等との面談	10
(イ)	調整・協議の必要性の判断	10
(ウ)	支援計画の立案	11
(エ)	関係機関・団体との調整・協議、支援計画の決定	11
(オ)	犯罪被害者等への説明	12
(カ)	支援の提供、進捗状況の確認	12
(キ)	支援提供後の面談等	12
(ク)	支援計画の見直し	13
(ケ)	アドバイザー機能	13
ウ	コーディネーターの配置等に関する考え方	13
(ア)	配置部署	13
(イ)	委託の場合	13

エ	コーディネーターの体制に関する考え方	14
(ア)	個人が担う場合	14
(イ)	組織として担う場合	15
(ウ)	サポート体制の構築	15
(エ)	後任者の確保	15
(オ)	地方公共団体アドバイザーの活用	16
(2)	犯罪被害者等が居住する市区町村の参画	16
ア	調整・協議への参画	16
イ	ユニバーサル制度を念頭に置いた支援の検討	17
(3)	支援のパッケージ化（支援調整会議の開催）	17
ア	在り方	17
イ	犯罪被害者等支援調整会議	17
(ア)	実施主体	17
(イ)	開催判断	17
(ウ)	参加機関・団体	18
(エ)	会議内容	18
(オ)	開催方式	19
(4)	関係機関・団体との情報共有	19
ア	犯罪被害者等からの同意	19
イ	情報共有と管理	20
(ア)	情報共有の在り方	20
(イ)	情報管理の在り方	20
5	多機関ワンストップサービス構築のための事前準備・取り決め事項	21
(1)	運用根拠	21
(2)	コーディネーターの確保及び具体的業務	21
(3)	支援調整会議の開催要領	22
(4)	対象犯罪・支援対象者	22
(5)	手続に必要な書面	23
(6)	情報共有・管理	23
6	多機関ワンストップサービス運用上の留意点	23
(1)	情報集約の重要性	23
(2)	喫緊の課題に対する支援の提供	24
(3)	ニーズ把握の方法	24
ア	心情に配慮しながらの把握方法	24
(ア)	質問の仕方	24
(イ)	進め方	24
イ	ニーズ把握における留意点	25
ウ	コーディネーターと市区町村の総合的対応窓口担当者との役割分担	25

(4) 大規模事件等の場合	26
(5) 都道府県間・市区町村間の連携	26
(6) 多機関ワンストップサービスでの支援終結	26
(7) 特定の犯罪被害者等を含むものを対象とした仕組みとの連携	27
(8) 多機関ワンストップサービスを活用しない場合の支援	27
第3 機関内ワンストップサービスについて	29
1 機関内ワンストップサービスの目的	29
2 機関内ワンストップサービスの仕組み	29
(1) 総合的対応窓口を中核とした基盤整備	29
ア 総合的対応窓口設置に関する考え方	30
イ 関係課（係）との連携促進	30
ウ 支援メニューリストの作成	30
エ 理解の増進	30
(2) 相談受理した場合の対応	31
ア 総合的対応窓口が相談受理した場合	31
(ア) 総合的対応窓口におけるニーズの一元的な把握	31
(イ) 庁内関係課（係）への情報共有	32
(ウ) 提供可能な制度・サービスの調整	32
(エ) 制度・サービスの提示、提供	32
イ 総合的対応窓口以外が相談受理した場合	33
(ア) 総合的対応窓口への情報提供	33
(イ) 総合的対応窓口におけるニーズの再把握	33
(ウ) 庁内関係課（係）への情報共有	34
(エ) 提供可能な制度・サービスの調整	34
(オ) 制度・サービスの提示、提供	34
(カ) 制度・サービス利用者からの相談受理	34
ウ 配慮すべき事項	35
(ア) プライバシーへの配慮	35
(イ) 情報共有の範囲設定と丁寧な説明	35
(ウ) 負担の軽減	35
3 機関内ワンストップサービス運用上の留意点	36
(1) 総合的対応窓口を委託している場合の在り方	36
(2) 多機関ワンストップサービスとの連携	36
ア ニーズ把握と情報提供	36
イ 多機関ワンストップサービスへの参画	36
(3) 特定の犯罪被害者等に特化した窓口との連携	36

(4) コーディネーター、地方公共団体アドバイザーの活用	37
------------------------------	----

第4 犯罪被害者等と支援担当者の心理的ケアについて 38

1 犯罪被害者等の心理的ケア	38
(1) 心理状況	38
(2) 心理教育	39
(3) 二次的被害の防止	40
2 支援担当者の心理的ケア	40
(1) 代理受傷	40
(2) 予防と対処	41

【参考資料】

- 1 多機関ワンストップサービス書式例
 - 1-1 相談受理票
 - 1-2 アセスメントシート
 - 1-3 支援計画書
 - 1-4 支援計画検証シート
 - 1-5 同意書（相談等受理機関・団体→犯罪被害者等支援コーディネーター宛）
 - 1-6 同意書（犯罪被害者等支援調整会議提出用）
- 2 機関内ワンストップサービス資料
 - 犯罪被害者等支援メニューリスト（例）

第1 犯罪被害者等支援におけるワンストップサービスについて

1 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。以下「基本法」という。）第3条（基本理念）では、

第1項 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。

第2項 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。

第3項 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。

とされています。

犯罪被害者等^{*1}は、被害直後から、

- 被害を受けたことによる精神的、身体的な負担
- 残った障害やダメージの継続等による日常生活への影響

等により、個々に異なった困難な状況に置かれます。そのため、犯罪被害者等が求める支援は、それぞれの置かれた状況やニーズに応じて変わり、非常に多岐にわたります。

一方で、

- 支援制度・サービスを持つ機関・団体は様々にわたる
- 都道府県や市区町村（市は政令指定都市を含み、区は特別区をいう。以下同じ。）のように、一つの機関・団体であっても、複数の部署が様々な支援制度・サービスを所管している場合もある

ことから、犯罪被害者等が、

- どのような支援がどこにあって、どこに行けば支援が受けられるかが分からない
- 困難な状況に置かれた状態で、自らが機関・団体を回って、また時には同一の機関・団体内で複数の窓口を回って、被害状況等を繰り返し説明をしなければならず、辛い体験をその都度思い出すなどの二次的被害を受けている

*1 「犯罪被害者等」とは、「犯罪等により害を被った者及びその家族又は遺族」をいう。

など、支援にたどり着かない、支援を受けるために大きな負担を強いられるという課題があります。

また、支援を行う機関・団体においても、

- 他の機関・団体の持つ支援制度・サービスまで十分に把握しきれず、他の機関・団体に支援をつなげられていないのではないか

- 支援制度・サービスが複数の部署に分かれている機関・団体の場合、他の部署が持つ支援制度・サービスまで提供できていないのではないか

という懸念があります。

そこで、犯罪被害者等支援においては、基本法の理念に基づき、個々の犯罪被害者等が支援を必要とする際に、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ワンストップサービスが求められます。

このワンストップサービスを実現するためには、

- ① 複数の異なる機関・団体で構成される「多機関ワンストップサービス」（P 7～28で詳述）

- ② 一つの機関・団体内における複数の部署で構成される「機関内ワンストップサービス」（P 29～37で詳述）

の双方の確立が求められています。

2 都道府県・市区町村の役割

犯罪被害者等基本計画（平成17年12月27日閣議決定）以降、地方公共団体に対し、犯罪被害者等施策を総合的に推進するための要となる「施策担当窓口部局」の確定と犯罪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である「総合的対応窓口」の設置が順次要請され、現在、全ての都道府県・市区町村において、確定・設置されているところです。

国民の誰もが突如として犯罪に巻き込まれ、犯罪被害者等となる可能性があり、また、それは場所を問いません。犯罪被害者等に対し、その居住地域、犯罪の発生場所にかかわらず、いざというときに十分な支援を行うことができるよう、規模の大小や犯罪の発生状況等にかかわらず、全ての地方公共団体において、犯罪被害者等施策に取り組むことが求められています。

(1) 施策担当窓口部局

都道府県・市区町村は、それぞれ、以下の役割を期待されており、施策担当窓口部局は、このような都道府県・市区町村の役割を果たすべく、犯罪被害者等施策の

総合的な推進にかかる企画調整を始め、取組の推進を担っています。

都道府県に期待される役割	市区町村に期待される役割
地方において犯罪被害者等支援を充実させるためには、都道府県が果たすべき役割は極めて大きい。都道府県は、基本法に示された責務等を踏まえ、広域自治体として、関係機関・団体から成る多機関ワンストップサービスの中核的役割を担い、域内の犯罪被害者等施策を総合的に推進する役割が期待される。 加えて、都道府県には、以下のような取組を行うことが期待される。 ○ 域内の犯罪被害者等支援の充実に向け、市区町村からの相談に応じ、必要な助言等を行うとともに、市区町村に対し、域内の犯罪被害者等施策の実施状況等の情報提供を行う。 ○ 「総合的対応窓口」の機能の充実・活性化を図り、犯罪被害者等からの相談や問合せに対応するとともに、関係機関・団体が行う支援に関する情報提供や橋渡しを行う。 ○ 犯罪被害者等支援に必要な知見・ノウハウを持つ関係機関・団体や専門家（弁護士、精神科医、公認心理師、臨床心理士等）に関する情報を集約するとともに、このような情報を犯罪被害者等や市区町村に提供する。 ○ 市区町村のみで実施することが困難な支援を始め、犯罪被害者等に特化した支援制度・サービスを含めた各種支援制度・サービスを提供する。 ○ 市区町村の職員を対象として、犯罪被害者等支援に必要な知見・ノウハウ	地方において犯罪被害者等支援を充実させるためには、生活を支援する制度・サービスを所管する市区町村の果たすべき役割は大きい。市区町村は、基本法に示された責務等を踏まえ、住民にとって最も身近な基礎自治体として、関係機関・団体から成る多機関ワンストップサービスに参画し、域内の犯罪被害者等施策を推進する役割が期待される。 加えて、市区町村には、以下のような取組を行うことが期待される。 ○ 「総合的対応窓口」の機能の充実・活性化を図り、犯罪被害者等からの相談や問合せに対応するとともに、関係機関・団体が行う支援に関する情報提供や橋渡しを行う。 ○ 生活を支援するための各種制度・サービスの実施主体として、犯罪被害者等に対し、各種制度・サービスの紹介や必要な手続の教示等を行い、それぞれのニーズに応じた行政サービスを提供する。 ○ 市区町村の実情に応じ、犯罪被害者等に特化した支援制度・サービスを導入し、これを提供する。 ○ 民間被害者支援団体に対し、地域の実情に応じ、活動を支援する。 ○ 犯罪被害者等が地域で安心して居住できるよう、犯罪被害者等への配慮・尊重と犯罪被害者等施策への市区町村民の協力を確保するための広報啓発活動を行う。

を教授する研修を行う。 ○ 民間被害者支援団体に対し、域内の実情に応じ、活動を支援するとともに、必要に応じて、所要の財政上の措置を講じる。 ○ 犯罪被害者等への配慮・尊重と犯罪被害者等施策への都道府県民の協力を確保するための広報啓発活動を行う。	
---	--

(2) 総合的対応窓口

総合的対応窓口は、基本法第11条（相談及び情報の提供等）の施策として、基本法第12条（損害賠償の請求についての援助等）、第13条（給付金の支給に係る制度の充実等）、第14条（保健医療サービス及び福祉サービスの提供）、第15条（安全の確保）、第16条（居住の安定）、第17条（雇用の安定）等の基本的施策にかかる制度・サービス提供の案内やコーディネート、手続の補助等を担っています。

総合的対応窓口は、

- 犯罪被害者等にとっては、刑事手続に関するものだけではなく、転居、金銭問題、雇用等に関する問題も含めて相談できる又は相談先を教示してくれる、総合的な窓口が警察以外にも必要
- 生活や医療、住居の問題に困ったときに、それぞれの担当課が異なり、説明することが苦痛なので、相談窓口を一本化してほしい

といった犯罪被害者等からの要望を踏まえ、

- 犯罪被害者等からの各種相談を受理し、相談者の抱える問題や支援ニーズを正確に把握すること
- 犯罪被害者等からの相談・問合せに対応して、庁内関係部局や関係機関・団体に関する情報提供・橋渡しを行うこと
- 地域の実情や個々の犯罪被害者等の置かれた状況に応じた支援を実施すること

等を役割とする窓口として設置が要請された経緯があります。

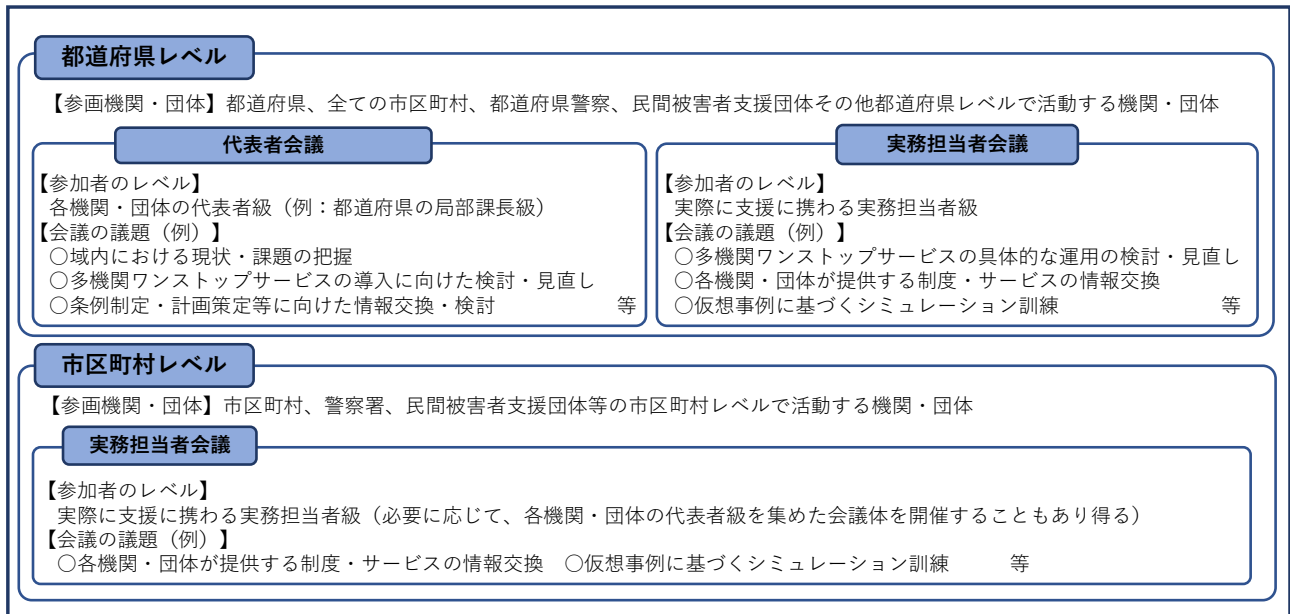
この設置趣旨からして、総合的対応窓口は、まさに、犯罪被害者等支援における「ワンストップサービスの実現」のために設置されています。

3 ワンストップサービスの実現に向けた連携強化

日頃から支援に携わる関係機関・団体が、代表者や実務担当者の各レベルで顔の見える関係を作っておかなければ、個別事案の支援において、円滑な連携・協力による

適時適切な支援を行うことはできません。そのため、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することが望まれます。

図 1：連携強化のための会議体



都道府県レベルでは、

- 都道府県が中心となり、域内の全ての市区町村のほか、都道府県レベルで活動する機関・団体の参画
- 代表者及び実務担当者それぞれで構成される会議体の設置

が求められ、

市区町村レベルでは、

- 市区町村が中心となり、警察署等の市区町村レベルで活動する機関・団体の参画
- 実務担当者で構成される会議体の設置（必要に応じて代表者会議を開催）

が求められます。

会議体の設置に当たっては、都道府県レベルでは、都道府県単位の被害者支援連絡協議会、市区町村レベルでは、警察署等を単位とした被害者支援地域ネットワーク（警察署単位連絡協議会）といった既に設置されている会議を活用することが効果的です。

域内の犯罪被害者等施策を推進する役割が期待されていることを踏まえ、都道府県単位の被害者支援連絡協議会には都道府県が、警察署等単位の被害者支援地域ネットワークには市区町村が、それぞれ主体的に関与して効果的に機能させていくことが求められます。

今後、多機関ワンストップサービスを充実したものにするためには、特に、都道府県レベルの会議に全ての市区町村が参画することが求められます。都道府県単位の被害者支援連絡協議会に市区町村が参画している都道府県では、

- 都道府県単位の被害者支援連絡協議会に、警察署等単位の被害者支援地域ネットワークが参画し、被害者支援地域ネットワークの代表として、全ての市区町村と警察署長が会議に参加する

などの工夫をしているところもあります。

加えて、都道府県レベル・市区町村レベル双方において、

- 各機関・団体の実務担当者の連絡先のリスト
- 各機関・団体が提供できる制度・サービスのリスト

を作成・共有し、円滑な連携・協力を行うことができる関係の構築を図ることが望まれます。

第2 多機関ワンストップサービスについて

1 多機関ワンストップサービスの目的

多機関ワンストップサービスの目的は、

- 犯罪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、かつ、犯罪被害者等が制度・サービスを利用する際の負担軽減に資すること

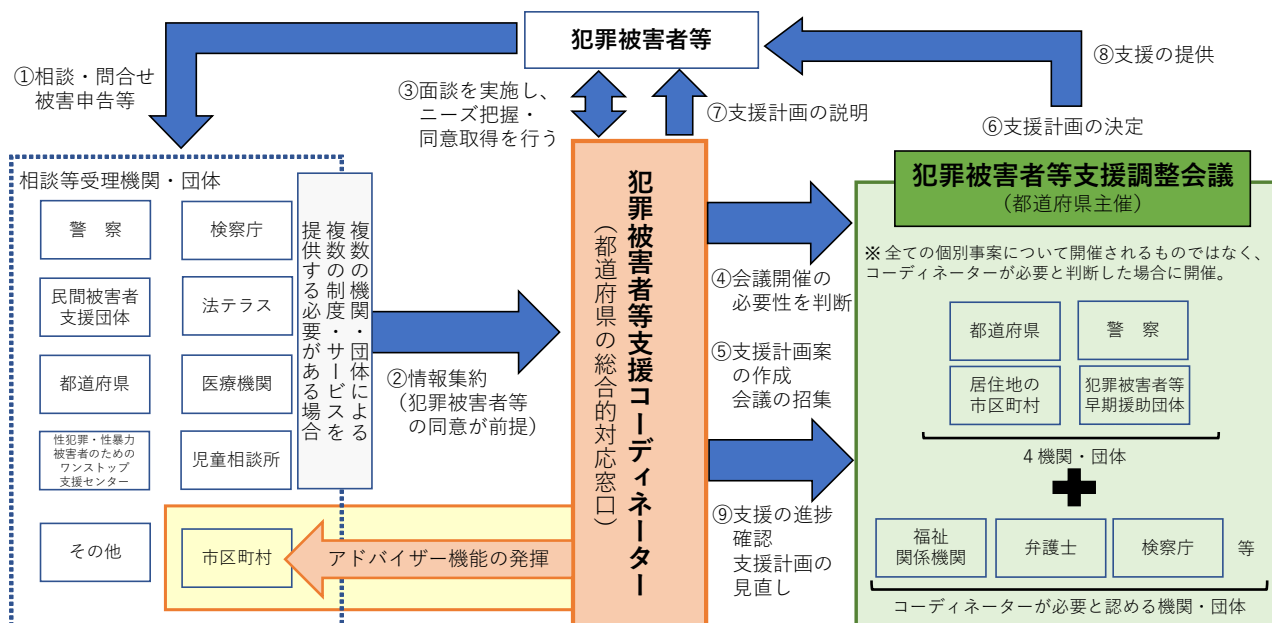
です。

2 多機関ワンストップサービスの仕組み

多機関ワンストップサービスは、個別事案の支援に当たり、その地域の複数の関係機関・団体が持つ制度・サービスを包括して提供することが求められることから、都道府県単位での構築が求められます。

具体的な仕組みは、地域の実情に応じて検討されるべきものですが、既に多機関ワンストップサービスを構築している都道府県（以下「先進的な都道府県」という。）の仕組みを参考にした基本的な仕組みは以下のとおりです。

図2：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）



(1) 犯罪被害者等のニーズを一元的に把握する人又は組織に情報集約

- 相談等受理機関・団体は、多機関ワンストップサービスによる支援を検討す

る必要がある犯罪被害者等を把握すれば、その同意を得て、犯罪被害者等支援コーディネーターやその役割を担う組織（以下「コーディネーター」という。）に情報を提供する【図２－①、②】

- 情報提供を受けたコーディネーターが、犯罪被害者等と面談し、置かれた状況やニーズを一元的に把握する【図２－③】
- 面談結果に基づき、コーディネーターが、今後の支援における多機関ワンストップサービスの活用を判断する【図２－④】

(2) 関係機関・団体の一体となった協議

- 犯罪被害者等のニーズ等を踏まえ、コーディネーターが、関係機関・団体によって提供できる可能性のある制度・サービスを一覧化した支援計画案を作成する【図２－⑤】
- コーディネーターが、犯罪被害者等の同意を得て、ニーズに応じた制度・サービスを持つ機関・団体に情報を共有する【図２－③、⑤】
- ニーズに応じた制度・サービスを持つ機関・団体が集まり、支援計画案に基づき、コーディネーターの調整の下で、必要な支援を一体となって協議（例：「犯罪被害者等支援調整会議」（以下「支援調整会議」という。P17～19で詳述））し、調整・協議結果を踏まえ、支援計画を決定する【図２－⑥】

(3) 適時適切な支援の提供

- コーディネーターが、犯罪被害者等に支援計画を説明する【図２－⑦】
- 支援計画に基づき、各機関・団体が犯罪被害者等に支援を提供し、コーディネーターが支援の進捗状況を確認する【図２－⑧、⑨】
- コーディネーターが、犯罪被害者等と定期的に面談や電話連絡を行い、ニーズ等の変化を確認し、支援計画の検証を実施する【図２－⑨】
- 必要に応じ、支援計画の見直し、再調整・協議を実施する【図２－⑨】

3 多機関ワンストップサービスの対象とする範囲

多機関ワンストップサービスは、各機関・団体に相談や問合せがあった全ての犯罪被害者等を支援対象とすることを想定しているものではなく、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見込まれる場合が対象となります。

多機関ワンストップサービスを構築するに当たり、支援対象を具体的に示すために、一定の重大な事件（罪種）の犯罪被害者等を列举しておくことが考えられます。一方で、犯罪被害者等は、犯罪被害の種類・程度だけではなく、その置かれた状況により、求められる支援も異なるため、列举された対象以外の犯罪被害者等も必要に応じて対

象とすることが可能になるような柔軟な制度設計が望めます（P22～23で詳述）。

4 多機関ワンストップサービスに求められる機能

先進的な都道府県は、以下の３つの要素により、多機関ワンストップサービスの仕組みを機能的で実効性のあるものとしています。

- 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 犯罪被害者等が居住する市区町村が参画し、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 個々の犯罪被害者等に支援を提供するに際し、犯罪被害者等のニーズに応じた支援を提供する機関・団体が集まる支援調整会議を開催するなど、関係機関・団体が犯罪被害者等のニーズを共有し、支援の内容をまとめてパッケージとして考える仕組みを有していること

これらを重要な要素とし、多機関ワンストップサービスでは、以下の機能が求められます。

(1) コーディネーターの配置・活用

多機関ワンストップサービスを機能させるためには、支援全体のハンドリング（調整）を行うコーディネーターを配置することが求められます。

支援全体のハンドリング（調整）とは、具体的には、

- 犯罪被害者等の抱える課題を把握し、提供可能な制度・サービスを持つ機関・団体と情報共有し、制度・サービスが提供されるように調整を行うこと
- 時間の経過とともに変化していく犯罪被害者等のニーズに応じた適時適切な制度・サービスを漏れのないようにつなげること

です。

これにより、犯罪被害者等が自ら調べ、連絡を取り、支援を申し出なければ支援を受けられないといった事態に陥ることや、限定的な支援に留まることのないようにすることが期待されます。

ア コーディネーターに求められる知見

コーディネーターは、犯罪被害者等との面談を行うことから対人援助技術を有することや、多機関ワンストップサービスを構成する機関・団体の役割や機能についての知見を有していることが求められます。

また、特に重要な点として、

○ 都道府県や市区町村が提供する生活を支援するための各種制度・サービスのうち、特に保健医療・福祉分野に関するものについての知見を有していることが期待されており、社会福祉士、精神保健福祉士といった福祉に関する専門的な資格を有していることが、より望ましいと考えられます。

これは、

○ 都道府県や市区町村の持つ生活を支援するための各種制度・サービスを活用するためには、特に犯罪被害者等に対する支援で求められることが多い保健医療・福祉分野の行政的な知見を有している方が相応しいと考えられ、その上で、福祉分野の対人援助の資格（社会福祉士、精神保健福祉士等）を持つ方であれば、より相応しいと考えられるものです。

イ コーディネーターに求められる業務

(7) 犯罪被害者等との面談

コーディネーターは、相談等受理機関・団体から相談受理票（参考資料 1－1 参照）等を用いて情報提供を受けると、犯罪被害者等と面談を行い、置かれている状況を確認し、その上で、どのような支援を求めているのかというニーズの把握を行うことが求められます。

単にニーズを聴くだけではなく、置かれた状況を十分に聴き、必要と思われる支援が把握できるように面談することが大切です（P 24～25で詳述）。

あらかじめアセスメント^{*2}シート（参考資料 1－2 参照）の書式を決めるなどし、聴取事項を整理しておくことも有効です。

(イ) 調整・協議の必要性の判断

犯罪被害者等との面談結果から、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場合、すなわち、複数の機関・団体が幅広く提供する制度・サービスを調整・協議することが必要と認められた場合には、多機関ワンストップサービスによる支援提供の判断を行います。

その判断は、被害の種類・程度だけでなく、犯罪被害者等の置かれた状況やニーズを総合的に勘案して行います。

判断要素としては、今後の見込みも含め、

*2 犯罪被害者等の置かれた状況や心身の状態、ニーズ等の支援に必要な情報を収集し、その程度や影響について客観的に評価・判断する手続

- 経済的負担の増加や収入の減少等により家計が急変している場合
- 心身の負担により仕事や日常生活に影響が出ている場合
- 過熱報道や風評被害が生じている場合
- 転居や転校、転職等の生活環境の変化が見込まれる場合
- 家族の養育や介護が困難になっている場合

等が考えられます。

一方で、犯罪被害者等の置かれている状況やニーズはそれぞれ異なり、関係機関・団体の様々な視点による多様な支援の検討ができることが多機関ワンストップサービスの利点でもあります。刑事裁判等の終了後も含めた中長期にわたる生活再建を支援するという観点も必要であり、上記の判断要素の例に固執せず、できるだけ幅広く判断することが求められます。

ただし、このような関係機関・団体との情報共有や調整・協議は、犯罪被害者等の同意が前提であり、同意を得ることが必須です（P19～20で詳述）。

なお、多機関ワンストップサービスの利用について犯罪被害者等の同意が得られなかったり、調整・協議の必要性がないと判断した場合でも、コーディネーターが、犯罪被害者等のニーズに応じた適切な関係機関・団体につなぎ、必要な支援を提供することが求められます。

(ウ) 支援計画の立案

支援計画の立案に際しては、犯罪被害者等の置かれている状況やニーズを踏まえつつ、各機関・団体の持つ制度・サービスを包括して漏れなく提示できるように検討する必要があります。なお、具体的なニーズに対応することはもとより、置かれている状況から利用し得ると考えられる制度・サービスを幅広く提示できるように検討することが求められます。

支援計画は、必ずしもコーディネーターが単独で検討をする必要はなく、所属組織や多機関ワンストップサービスを構成する機関・団体に相談し、多角的な視点で計画を立案することも想定されます。

また、犯罪被害者等に特化した制度・サービス（以下「特化制度」という。）の活用のみならず、将来的に活用が見込まれる場合も含めて、保健医療・福祉分野や司法分野を始め要件を満たせば犯罪被害者等も利用し得る各種分野の制度・サービス（以下「ユニバーサル制度」という。）の活用について、十分検討を行うことが重要です。

(エ) 関係機関・団体との調整・協議、支援計画の決定

支援計画を立案した後、提供可能な制度・サービスを持つ機関・団体に対し、

犯罪被害者等の情報を共有し、提供する制度・サービスの調整を行います。

この際、制度・サービスを提供する機関・団体が情報を共有し、コーディネーターの調整の下、支援計画に基づき提供する制度・サービスを協議して取りまとめることが重要です。協議の有効な方法として、後ほど詳しく説明する支援調整会議の開催が想定されます（P17～19で詳述）。

なお、関係機関・団体と情報共有する際には、情報共有する機関・団体の範囲や内容について、十分に検討する必要があります（P20～21で詳述）。

関係機関・団体との調整・協議結果を踏まえ、支援計画を決定しますが、決定した支援計画を関係機関・団体に共有することも重要です。

(オ) 犯罪被害者等への説明

支援計画に基づき、犯罪被害者等に提供可能な支援について説明を行います。

説明の際には、支援計画書（参考資料1－3参照）を見せながら、提供できる制度・サービスの具体的内容や有用性を丁寧に説明する必要があります。特に、犯罪被害者等が制度・サービスの利用を遠慮していることがうかがわれるなどの場合には、日を置いて再度説明を行うことも検討する必要があります。

また、犯罪被害者等が落ち着いてから見直して検討ができるよう、支援計画書を手渡すことも有効です。

(カ) 支援の提供、進捗状況の確認

犯罪被害者等への説明結果を支援を提供する機関・団体に共有し、犯罪被害者等が希望した制度・サービスを、可能な限り申請手続を簡略化するなど、負担を軽減した形で提供できるように、調整を行います。

制度・サービスの提供手続に齟齬がないように、各機関・団体に申請を行う際の同行支援も望めます。

時機を見て、コーディネーターは、各機関・団体の支援の提供状況について把握し、支援の提供に問題が生じていないかについて確認することも大切です。

(キ) 支援提供後の面談等

実際に支援を提供した後も、犯罪被害者等を取り巻く環境の変化等により、犯罪被害者等のニーズが変わってくる場合があります。

少なくとも2か月に一回程度の間隔で、定期的に面談や電話連絡を実施し、支援計画検証シート（参考資料1－4参照）により、犯罪被害者等の置かれている状況やニーズに変化がないのか確認することが望めます。

面談等の間隔や期間は、犯罪被害者等の要望や置かれている状況を踏まえ、

柔軟な対応が求められますが、支援提供後から少なくとも1年間は定期的に行うことが望まれます。

(ク) 支援計画の見直し

支援提供後の面談等で、新たなニーズや課題が判明した場合は、関係機関・団体と再調整・協議を行い、支援計画の見直しを図ることが必要です。

そのために、面談等の結果は関係機関・団体と共有することが望まれます。

(ケ) アドバイザー機能

コーディネーターは、市区町村の総合的対応窓口担当者に対するアドバイザーの機能・役割も期待されます。

犯罪被害者等に対応する機会が少なく、なかなか経験値が上がらない市区町村の総合的対応窓口担当者は、犯罪被害者等から相談があっても、「どのような制度・サービスの提供を検討すべきか分からない」といった悩みを抱える可能性があります。特に保健医療・福祉分野の制度・サービスを始めとする生活を支援する各種制度・サービスを提供するに当たっての必要な助言等を行うことが期待されています。

ウ コーディネーターの配置等に関する考え方

(ア) 配置部署

コーディネーターは、

- 地域の複数の関係機関・団体が持つ制度・サービスを包括して提供するためには、都道府県単位の検討が必要であること
- 生活を支援するための各種制度・サービス、中でも保健医療・福祉分野につなげられる行政的な知見が求められること
- 市区町村に対するアドバイザー機能が期待されること

等から、都道府県の総合的対応窓口に配置されることが有効と考えられます。

(イ) 委託の場合

コーディネーターについては、犯罪の発生状況や犯罪被害者等支援にかかる社会的基盤等の地域の実情に応じ、期待される機能・役割を十分に果たすことができる組織（又は所属する職員）に、求められる業務の一部を委託することもあり得ると考えられます。

ただし、委託先については、前述のコーディネーターに求められる知見を有し、かつ、コーディネーターに求められる業務をこなすことができる組織であ

る必要があります。また、コーディネーターは犯罪被害者等の個人情報を取り扱うことになるため、情報管理及び秘密の保持に関する厳格な規程を設けている組織である必要があります。

このような点からすると、委託先としては、犯罪被害者等支援に関する知見を有する方が在籍し、かつ、情報管理及び秘密の保持に関する規程があり、犯罪被害者等給付金の支給等による犯罪被害者等の支援に関する法律（昭和55年法律第36号）において、犯罪被害者等の同意を得て、都道府県警察が犯罪被害者等の情報を提供することができる旨定められている犯罪被害者等早期援助団体（以下「早期援助団体」という。）に指定されている団体^{*3}が想定されます。

他方で、

- 支援調整会議の実施主体としての役割、具体的には、会議の招集・運営管理や関係機関・団体との連携に際して疑義・紛議が生じた際の調整等については、その役割から都道府県が担うことが求められる
- 市区町村との調整やアドバイザー機能については、保健医療・福祉分野の行政的な知見を踏まえ、都道府県が担うことが有効である

と考えられ、コーディネーターの業務の一部を早期援助団体等に委託したとしても、都道府県が多機関ワンストップサービスの中核的役割を担います。

エ コーディネーターの体制に関する考え方

コーディネーターの体制は、委託の場合と同じく、地域の実情によって求められる体制が異なりますが、特定の職員が担うだけでなく、複数の職員でその業務を分担する（組織として担う）ことも考えられます。

(7) 個人が担う場合

個人が担う場合には、同時に複数の犯罪被害者等の支援をコーディネートする可能性や犯罪被害者等との関係構築の必要性、また、人事異動等による定期的な入れ替えが生じることを考えると、複数人が配置されることがより望ましく、この場合は性別を分けること等も考慮することが望まれます。

*3 犯罪被害者等給付金の支給等による犯罪被害者等の支援に関する法律第23条の規定に基づき、犯罪被害者等の早期軽減に資する事業を適正かつ確実に行うことができると認められるものとして、都道府県公安委員会が指定した非営利法人

(イ) 組織として担う場合

組織として担う場合とは、部署内（又は、コーディネーターを委託された組織）において、個別事案ごとに担当者を設定し、同担当者が犯罪被害者等のニーズの把握を行い、その後、支援計画の立案に際して他の専門的な知見を持つ職員と検討を行うなどにより、複数の職員によるチームで総合的に安定したコーディネート機能を発揮することを指します。

生活・司法・心理・医療等の様々な分野の支援の知見を有する複数の職員が支援計画の立案に加わり、より幅広い視点で検討し、職員相互にサポートすることが重要です。

(ウ) サポート体制の構築

コーディネーターが効果的に活動し、かつ、孤立化することがないように、コーディネーターを組織的に支えるサポート体制（チーム）の構築が望まれます。

例えば、早期援助団体と連携し、犯罪被害者等支援の経験や知見を有する犯罪被害相談員^{*4}に対し、

- 支援計画の立案の相談
- 犯罪被害者等との面談、関係機関・団体との調整等への同行
- 犯罪被害者等が各機関・団体に対して制度・サービスの申請手続を行う際の同行支援

等の協力を求めることが考えられます。

また、都道府県警察等の相談等受理機関・団体は、相談受理票等を活用して把握した情報を細やかにコーディネーターに提供することが求められます。コーディネーターが犯罪被害者等と初めて面談を行う際には、相談等受理機関・団体の担当者が同行するなど、犯罪被害者等に安心感を与え、かつ、コーディネーターの負担軽減が図られるような協力関係を作ることも求められます。

(エ) 後任者の確保

多機関ワンストップサービスにおいて、コーディネーターは極めて重要であり、多機関ワンストップサービスの仕組みを機能的で実効性あるものとするためにも、コーディネーターの機能を継続的に維持する必要があります。

^{*4} 犯罪被害者等早期援助団体に関する規則（平成14年国家公安委員会規則第1号）第1条第2項、第5条第1項、同条第2項

人事異動により、定期的にコーディネーターやサポート体制の人員が異動することを踏まえ、

- 後任には、保健医療・福祉分野を担当した経験者を置く

- コーディネーターのサポート役を後任候補者が担当する

などの可能な限りの人事上の配慮や引継ぎの工夫、後任の計画的な育成が望まれます。

また、コーディネーターに求められる知見・ノウハウ等を学ぶ研修を活用し、研鑽、育成を図ることが望まれます。

(オ) 地方公共団体アドバイザーの活用

警察庁においては、専門的な対応が求められるコーディネーターを支援するため、「地方公共団体アドバイザー」を配置しています。

例えば、

- 多機関ワンストップサービスに関する情報・ノウハウ等の提供

- 個々の犯罪被害者等支援に関する助言

- 生活を支援する制度・サービスの活用に関する助言

等、各都道府県のコーディネーターが抱える疑問・課題等の相談に応じることとしており、方法は電話・メールを問いませんので、積極的に活用をしてください。

(2) 犯罪被害者等が居住する市区町村の参画

生活を支援するユニバーサル制度の多くは、基礎自治体である市区町村が実施主体です。

犯罪被害者等が利用できる全ての制度・サービスを確実に提供するためには、市区町村が持つ、ユニバーサル制度の活用の検討が必須であり、多機関ワンストップサービスには、犯罪被害者等が居住する市区町村の参画が求められます。

ア 調整・協議への参画

犯罪被害者等に対して支援を提供する上で、生活に関する支援は必須です。市区町村においては、総合的対応窓口が相談等受理機関・団体の役割を果たすことはもちろんのこと、生活を支援するための各種制度・サービスを所管する機関・団体として、支援を検討する支援調整会議等の調整・協議に参画することは必須と考えられます。

調整・協議への参画は、第一に総合的対応窓口が担いますが、既に犯罪被害者等が他の窓口で制度・サービスの提供を受けている場合には、その担当者も併せ

て出席するなど、状況に応じて市区町村からの複数出席の検討が求められます。

イ ユニバーサル制度を念頭に置いた支援の検討

犯罪被害者等支援に当たって、一部で、特化制度のみの検討に留まり、ユニバーサル制度の検討がされておらず、支援が十分に行き届いていないという懸念があります。支援の検討を行う際には、特化制度のみならず、利用できる可能性があるユニバーサル制度があるかどうかについても、検討を行う必要があります。

(3) 支援のパッケージ化（支援調整会議の開催）

ア 在り方

「支援のパッケージ化」とは、個々の犯罪被害者等に支援を提供するに際し、コーディネーターのリーダーシップの下、関係機関・団体が情報を共有し、提供可能な支援を一つにまとめて包括した形で提示・提供できるようにすることです。先進的な都道府県では、支援のパッケージ化を検討するための協議を多機関ワンストップサービスの重要な要素としています。

イ 犯罪被害者等支援調整会議

支援のパッケージ化を検討するための協議の方法としては、対象とする犯罪被害者等のニーズに応じた支援を提供する関係機関・団体が集まる会議体（支援調整会議）を開催することが有効と考えられます。

支援調整会議の詳細は、以下のとおりです。

(7) 実施主体

先進的な都道府県では、支援調整会議の設置・運用を都道府県の事業として取り組まれています。

多機関ワンストップサービスの中核となる都道府県が実施主体となって取り組むことが求められています。

(イ) 開催判断

支援調整会議の開催判断は、基本的には、犯罪被害者等と面談を行ったコーディネーターが行うこととなります。その判断基準は、「調整・協議の必要性の判断」（P10～11）でも述べたとおり、被害の種類・程度だけでなく、犯罪被害者等の置かれた状況やニーズを総合的に勘案し、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性で判断します。コーディネーターを委託している場合には、コーディネーターから実施主体である都道府県に開催を

要請することになります。

(ウ) 参加機関・団体

支援調整会議には、

- 多機関ワンストップサービスの取りまとめ役である都道府県
- 生活を支援する各種制度・サービスの実施主体である、犯罪被害者等が居住する市区町村
- 相談を第一次的に受けることが多く、被害直後の初期支援を行う都道府県警察
- 専門的知見を踏まえて付添いを始めとする初期から中長期の各種支援を行う早期援助団体

の4機関・団体の参加が必須と考えられます。

また、犯罪被害者等のニーズによっては、その他の機関・団体の制度・サービスの提供も求められ、その場合は、コーディネーターの判断により、都道府県と協議の上、4機関・団体に加えて出席を要請する機関・団体を調整することとも考えられます。

ただし、支援調整会議では、犯罪被害者等の個人情報を取り扱うことから、

- 会議出席は、支援提供の可能性のある機関・団体に限定する
- 支援に直接関係のない機関・団体は参加させない（助言を求める場合は事前にコーディネーターが行う）
- 状況によっては、会議は主要な支援を行う機関・団体で行い、他の機関・団体との支援調整は、必要な情報に絞った上で、コーディネーターが実施する（犯罪被害者等に提示する際にパッケージ化）

など、真に必要な機関・団体の担当者のみが出席することが求められます。

なお、支援調整会議への犯罪被害者等の参加についてですが、犯罪被害直後の混乱期等の参加は犯罪被害者等の負担が増える可能性がある一方で、支援調整会議は犯罪被害者等のニーズを中心に置いて開催されるべきものです。そのため、参加の判断は、心身の状況、支援の進捗状況等の犯罪被害者等の置かれた状況や要望を十分に踏まえる必要があります。

(エ) 会議内容

支援調整会議では、コーディネーターの調整の下、犯罪被害者等の置かれた状況やニーズを共有した上で、コーディネーターの作成した支援計画案に基づき、犯罪被害者等にどのような支援を提供できるのかを協議します。

また、2か月程度の一定期間を置いて、支援提供後のコーディネーターの面

談等の結果に基づき、検証のための支援調整会議を開催し、必要に応じて支援計画の再調整・協議を図ることも有効です。

(オ) 開催方式

開催方式については、

- 月 1 回等の定例開催方式
- 必要性に応じた随時開催方式

が考えられます。

定例開催方式の場合には、

- 複数の個別事案を検討する場合は、事案ごとに参加する機関・団体を入れ替える

- 至急協議が必要な場合は、その都度開催する

などの対応が求められますし、随時開催方式の場合にも、

- 支援調整会議が長期未開催となっている場合は、相談等受理機関・団体に対し、コーディネーターに情報提供すべき事案がないのか検証を依頼するなど、形骸化させないための工夫をする

などの配慮が求められます。

(4) 関係機関・団体との情報共有

ア 犯罪被害者等からの同意

多機関ワンストップサービスで支援を行う中で、犯罪被害者等から個人情報の取扱いについて同意を得る必要があるのは、大きく分けて以下の2回が想定されます。

- ① 相談等受理機関・団体が、コーディネーターに情報提供を行うための同意を得る
- ② コーディネーターが、調整・協議を行うため（関係機関・団体への情報共有）の同意を得る

いずれの場合も、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）等に基づき、犯罪被害者等との間で十分に意思疎通を図り、

- 情報共有の内容
- 情報共有を予定している機関・団体

等について丁寧な説明を行い、犯罪被害者等に情報共有の必要性を理解してもらい、納得の上で同意を得る必要があります。

特に、情報共有を予定している機関・団体については個別具体的に説明するこ

とが犯罪被害者等の不安解消や信頼につながります。

また、同意を得る際には、その内容を明らかにするためにも、同意書を作成しておくことが必要です。そのため、あらかじめ、同意書の書式（参考資料1－5、1－6参照）を定めておくことが望まれます。同意書の中に説明する事項のチェック欄を設け、それを確認しながら同意を得ることも有効です。

状況によっては、電話で同意を得ることも考えられますが、その際には、同意書の内容を説明した上で、いつ、誰から、誰が同意を得たのかを同意書に記載しておく必要があります。

イ 情報共有と管理

多機関ワンストップサービスで支援を調整・協議するためには、関係機関・団体間の迅速な情報共有が重要です。

一方で、犯罪被害者等の個人情報^{*5}は、個人情報保護法においても「要配慮個人情報^{*5}（犯罪により害を被った事実）」と定められており、取扱いには特に配慮が求められるもので、そのような情報を支援に関係のない機関・団体にまで提供することがあってはならず、当然、その管理は厳格に行わなければなりません。

(ア) 情報共有の在り方

調整・協議のために、犯罪被害者等の同意に基づき、関係機関・団体と情報共有をしますが、全ての関係機関・団体に全ての情報を共有することを想定しているものではなく、当該個別支援に必要な機関・団体に必要な情報を共有することを想定しています。

そのため、調整・協議を行う前には、どの機関・団体に、どこまでの情報を共有をするのかという共有の範囲・内容について慎重に設定する必要があります。その上で、支援調整会議等の協議に参加を求める機関・団体を検討することが求められます。

(イ) 情報管理の在り方

犯罪被害者等の個人情報は、そもそも、厳格に取り扱うことが求められるところ、加えて、安心してスムーズな情報共有を可能とするため、関係機関・団体間における共有情報の管理方法や秘密の保持等を設定しておくことが求められます。

*5 個人情報の保護に関する法律第2条第3項

例えば、

- 個人情報に関する資料の共有がなされた場合、各機関・団体に施錠できるロッカーに保管するなど、資料の管理を徹底する
- 個人情報を資料に記載して共有するに当たっては、個人を特定する資料とその他の資料に分け、その他の資料では、犯罪被害者等をケース番号で記載して個人を特定できないようにするなどの配慮をする
- 情報の共有を受けた後の機関・団体内部における共有の範囲は、支援に係るのある職員に留める

など、厳格な情報の取扱いが求められます。

特に、民間被害者支援団体に参画を求める際には、当該団体の情報管理に関する規程の有無を確認するなど、情報共有し得る団体か、あらかじめ検討することも重要です。

5 多機関ワンストップサービス構築のための事前準備・取り決め事項

多機関ワンストップサービスの具体的な仕組みは、地域の実情に応じて検討されるべきものですが、構築のために事前に準備して取り決めておく事項としては、以下の内容が考えられます。

(1) 運用根拠

各都道府県において、多機関ワンストップサービスの根拠となる「要綱」又は「実施要領」を定め、その中で運用要領を規定します。規定する運用要領の内容としては、相談等受理機関・団体のコーディネーターへの引継ぎから多機関ワンストップサービスでの支援終結までの流れ・手続のほか、(2)以降の項目に関する事項が考えられます。

また、先進的な都道府県では、条例や計画に多機関ワンストップサービス構築の根拠を定めているところがあり、参考となります。

(2) コーディネーターの確保及び具体的業務

コーディネーターについては、求められる業務を果たすことができる人材（組織）を確保し、誰（どの組織）がコーディネーターを担うのかを明確にすることが重要です。

業務内容についても、前述の「コーディネーターに求められる業務」（P10～13）を参考に、「犯罪被害者等との面談」「調整・協議（支援調整会議）の必要性の判断」「支援計画の立案」「関係機関・団体との調整・協議、支援計画の決定」「犯罪被害者等への説明」「支援の提供、進捗状況の確認」「支援提供後の面談等」「支援計画

の見直し」「アドバイザー機能」等、どこまで何を担うのかを明確にしておくことが必要です。

特に、コーディネーターの業務の一部を委託する場合は、何を委託するのか、より具体的な業務内容を取り決めておくことが必要です。

(3) 支援調整会議の開催要領

支援調整会議を設置する場合には、前述の「犯罪被害者等支援調整会議」（P17～19）を参考に、「参加する基本機関・団体」「基本機関・団体以外の参加の要請（「コーディネーターが必要と判断するとき」等）」「開催方式」「招集者・議長・庶務」等の開催要領を明らかにしておく必要があります。

支援調整会議の招集・庶務は、実施主体として都道府県が担うことになります。

(4) 対象犯罪・支援対象者

多機関ワンストップサービスの対象とする範囲については、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と見込まれる場合であり、より具体的には、地域の実情に応じて検討し、定めることになります。

対象犯罪として罪種等を列挙する場合には、「その他、相談等受理機関・団体が必要と認めた事案」といった例外規定を設け、罪種等が対象外であっても、支援の必要性により対象とすることが可能になるような制度設計が望まれます。

また、対象者について、「域内で発生した対象事案により被害を受けた域内居住者に限る」等とした場合、「域外で発生した対象事案の域内居住者」「域内で発生した対象事案の域外居住者」等が対象外になることから、こちらも幅広く対象となるような制度設計が望まれます。

例としては、

○ 対象犯罪

「殺人、強盗致死傷、性犯罪、逮捕・監禁、略取・誘拐、傷害致死又は全治1か月以上の傷害等」

「交通死亡事故、全治3か月以上の傷害を負った交通事故又は危険運転致死傷」

「その他、相談等受理機関・団体が必要と認めた事案」

○ 支援対象者

「犯罪被害者等支援調整会議の支援を希望し、犯罪被害者等支援コーディネーターが支援対象とすることが適当と判断した者」

等とすることが考えられます。

先進的な都道府県では、提供できる制度・サービスの漏れがないように、特化制

度を利用する犯罪被害者等については、支援調整会議を開催して他に提供可能な制度・サービスがないかを協議しているところもあります。

(5) 手続に必要な書面

手続を適正かつ効率よく進めるために、例えば、

- 相談等受理機関・団体からコーディネーターへの引継ぎ時
 - 相談受理票（参考資料 1－1 参照）
 - 同意書〔相談等受理機関・団体→犯罪被害者等支援コーディネーター宛〕（参考資料 1－5 参照）
- コーディネーターが犯罪被害者等との面談、アセスメント実施時
 - アセスメントシート（参考資料 1－2 参照）
- 支援調整会議開催決定時
 - 同意書〔犯罪被害者等支援調整会議提出用〕（参考資料 1－6 参照）
- 支援調整会議開催・協議、犯罪被害者等への説明時
 - 支援計画書（参考資料 1－3 参照）
- 支援計画の見直し時
 - 支援計画検証シート（参考資料 1－4 参照）

等、各手続に必要な書式をあらかじめ定めておくことが望まれます。

(6) 情報共有・管理

関係機関・団体が安心して情報共有できるよう、前述の「関係機関・団体との情報共有」（P19～21）を参考に、「情報共有の内容・範囲」「個人情報等の記載方法」「資料管理の方法」「秘密の保持」等の多機関ワンストップサービス参画機関・団体間の情報共有・管理のルールを取り決めておく必要があります。

また、情報を共有する参画機関・団体に遵守の徹底を図ることが求められます。

6 多機関ワンストップサービス運用上の留意点

(1) 情報集約の重要性

多機関ワンストップサービスを有効に機能させることができるかは、犯罪被害により困難な問題を抱えた犯罪被害者等の情報が、いかにコーディネーターに集約されるかにかかっています。

相談等受理機関・団体からの情報提供が活発に行われるように、多機関ワンストップサービスを幅広く周知し、情報集約の重要性について理解を得ることが重要です。特に、犯罪被害発生直後から犯罪被害者等の対応を行うことの多い都道府県警察とは、日頃からコーディネーターが密に連絡を取り合い、互いに相談ができる関

係を構築し、連携を図ることが重要です。

(2) 喫緊の課題に対する支援の提供

犯罪被害者等が被害後等に直面する緊喫の課題に対する制度・サービスの提供については、各機関・団体に適切に提供することが求められます。また、コーディネーターから支援調整会議による協議の前に支援の提供が求められることも想定され、早期対応が求められます。

そして、支援調整会議では、制度・サービスの協議に当たって、その段階でどの機関・団体からどのような支援が提供されているのか、提供後に状況の変化があったのかといった情報も踏まえ、その上で更に適切な制度・サービスを検討する必要があります。

(3) ニーズ把握の方法

犯罪被害者等は、犯罪被害によって様々な困難に直面し、多種多様なニーズを有しています（参考資料 1－2 参照）。また、被害による精神的な混乱等で、自らのニーズを自覚（又は言語化）できていない場合も少なくありません。

そのため、犯罪被害者等の心情に配慮しながら、丁寧に話を聴き、置かれた状況と多角的なニーズの把握に努める必要があります。

ア 心情に配慮しながらの把握方法

(7) 質問の仕方

犯罪被害直後で精神的に混乱している状態や、様々な手続等で疲弊している状況においては、犯罪被害者等に「どんなことでお困りですか？」などの質問をしても、うまく答えられない場合があります。こうした場合は、相談受理票やアセスメントシート（参考資料 1－1、1－2 参照）を利用し、具体的に「～のことでお困りではないですか？」「～のような問題はありますか？」といった聴き方が有効です。

さらに、犯罪被害者等が話しにくそうな様子を示す場合は、「こうした被害を受けた場合は、多くの方が～についてお困りになることが多いのですが、いかがでしょうか？」などと声をかけることで、心理的なハードルが下がる場合もあります。

(4) 進め方

緊急時を除いては、相談受理票やアセスメントシートに沿って順番に、機械的に尋ねていくような進め方は、犯罪被害者等に冷たい印象を与えることにも

なるため、注意が必要です。犯罪被害者等が置かれている状況を詳細に把握した上で、話せること、話したいことを適宜聴き取るような進め方が望ましいと考えられます。

また、ニーズ把握を一度に行おうとすると、長時間の面談になり、犯罪被害者等の負担になる場合もあります。犯罪被害者等の様子を確認しながら、場合によっては、2回以上の面談で総合的なニーズ把握を行うなどの配慮が必要です。

イ ニーズ把握における留意点

見舞金等の経済的支援等の特化制度がある場合、その制度の利用についての適否を判断することが想定されます。その際には、特化制度のみに着目することなく、支援のニーズ把握を行い、ユニバーサル制度の利用も検討することが必要です。

特化制度の対象にならなくても、犯罪被害者等には多種多様なニーズがあり得ます。保健医療・福祉等のユニバーサル制度が利用できる場合もありますので、丁寧なニーズ把握が望まれます。

相談の場面では、目前にいる犯罪被害者等からニーズを聴き取ることになりますが、その方だけではなく、同居家族や別に暮らしている家族等についても、ニーズの有無を確認する必要があります。特に犯罪被害者の兄弟姉妹や孫、祖父母といった犯罪被害者と近い関係にある親族についても、状況の確認が必要です。

また、犯罪被害者等のニーズは時間の経過とともに変化していきます。特に刑事及び民事手続の節目や、犯罪被害者等の生活上の変化（進学、就労、退院、転居等）に際しては、注意が必要です。ニーズ把握は一度行えばそれで良い、というものではありません。どの時期に改めてニーズ把握を行うのか、犯罪被害者等の最初の面談である程度の想定をしておくとともに、犯罪被害者等から、いつでも相談に応じられるような体制を整えておくことが大切です。

ウ コーディネーターと市区町村の総合的対応窓口担当者との役割分担

犯罪被害者等の居住地とコーディネーターの拠点が地理的に離れている場合等、コーディネーターによる直接面談が困難である場合には、市区町村の総合的対応窓口担当者等がコーディネーターの助言を受けながら、犯罪被害者等と面談してニーズ把握を行うことも考えられます。

ニーズ把握の方法は同様ですので、上記を参考としてください。

(4) 大規模事件等の場合

多数の方に被害が及ぶような大規模事件等の場合には、複数の犯罪被害者等が生じますが、その置かれた状況やニーズは、犯罪被害者等ごとに異なります。そのため、犯罪被害者等ごとに置かれた状況やニーズを踏まえた検討が必要です。ですから、多機関ワンストップサービス活用の判断が犯罪被害者等ごとに分かれることも想定されます。

また、遺族には親や配偶者等の様々な立場の方が複数いる場合があります。その場合も、当然、一人ひとり置かれた状況やニーズは異なるため、多機関ワンストップサービス活用の判断は、一括りにすることなく、それぞれで検討を行う必要があります。

(5) 都道府県間・市区町村間の連携

犯罪被害者等支援を行っていく上で、

- 犯罪被害の場所と犯罪被害者等の居住地である都道府県や市区町村が異なる
- 犯罪被害者等が事件後に転居し、都道府県や市区町村が変わる

といった都道府県・市区町村を跨いだ支援を求められることが想定されます。

都道府県を跨がる場合には、両都道府県のコーディネーターが連携の上、

- 双方の都道府県下で提供できる可能性のある制度・サービスを確認する
- 確認した制度・サービスをまとめて犯罪被害者等に提示する

ことが望まれます。

また、同一都道府県下で市区町村が異なる、あるいは、変わる場合にも、コーディネーターの調整の下、同様の対応が望まれます。

いずれにしても、犯罪被害者等が制度のはざまに落ち、支援を受けることができないという状況が生じないように、コーディネーターを中心に都道府県間・市区町村間を跨いだ連携が望まれます。

(6) 多機関ワンストップサービスでの支援終結

多機関ワンストップサービスでは、中長期にわたる生活再建を支援するという観点から、支援計画の立案に基づく支援の提供から少なくとも1年間は、面談の継続や支援計画の検証・見直し等が求められます。

以降は、犯罪被害者等の要望、支援の進捗、置かれた状況等により、柔軟に多機関ワンストップサービスでの支援の継続判断をすることが望まれます。その際には、刑事裁判等の係属中や終了後といった長期支援の観点も持つ必要があります。

支援を終結する際には、犯罪被害者等に対し、その旨と再相談が可能であること等を伝える必要があります。なお、精神的負担の大きい犯罪被害者等に対しては、

終結後も、電話連絡での記念日反応^{*6}への対応等の配慮が望めます。

また、ここで述べた支援終結は、多機関ワンストップサービスを活用した支援の終結であって、関係機関・団体からの支援の提供が終結する意味ではありませんので、多機関ワンストップサービスによる支援を終結する際には、コーディネーターから支援提供中の関係機関・団体に対し、改めて、以後も必要な支援を提供するように依頼をする必要があります。

(7) 特定の犯罪被害者等を含むものを対象とした仕組みとの連携

地方においては、例えば、性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センター、要保護児童対策地域協議会、配偶者からの暴力の防止・被害者の保護のための協議会等の特定の犯罪被害者等を含むものを対象とした支援や連携の仕組みが構築されています。多機関ワンストップサービスは、これらの仕組みで支援が提供される犯罪被害者等も広く支援の対象としています。

上記のような仕組みの対象となる特定の犯罪被害者等に関し、相談等受理機関・団体から情報提供がなされた場合、コーディネーターにおいて、同仕組みも活用することが適切と考えた際には、同仕組みの調整担当機関・団体への情報提供や同仕組みを構成している機関・団体の支援調整会議への参加要請を行うなど、連携した対応が求められます。

また、同仕組みの調整担当機関・団体等からコーディネーターに情報提供がなされる場合も想定されます。その場合にも、多機関ワンストップサービスでは、特に同仕組みで対応が困難な支援の検討を担うなど、コーディネーターを中心に連携・調整が必要です。

いずれにせよ、それぞれの仕組みの趣旨や支援対象者等の違いに十分に留意しつつ、犯罪被害者等に適時適切な支援が提供できるように、連携・調整されることが望めます。

(8) 多機関ワンストップサービスを活用しない場合の支援

コーディネーターに情報提供されなかった個別支援であっても、各機関・団体が個別に連携・調整し、犯罪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する必要があります。

その際には、相談等受理機関・団体が起点となって対応することが必要であり、具体的には、

*6 事件発生日（命日）、故人の誕生日等の特別な日や時期になると心身の調子を崩すこと

- 犯罪被害者等のニーズに応じて、他の機関・団体と直接、個別に連携・調整を行う
- 犯罪被害者等に対し、将来的に生じる可能性のある課題も念頭に置き、ユニバーサル制度を含めた他の機関・団体の提供できる制度・サービスについて教示する

など、犯罪被害者等が適時適切に必要な支援が受けられるための対応が求められます。

また、犯罪被害者等によっては、犯罪被害から時間が経過した後に置かれた状況の変化に伴い、様々な支援のニーズが生じることが往々にしてあります。当初、コーディネーターに情報提供をしていない場合であっても、その後の犯罪被害者等の置かれた状況やニーズの変化に応じて、コーディネーターへの情報提供を再度検討する必要があります。

第3 機関内ワンストップサービスについて

1 機関内ワンストップサービスの目的

機関内ワンストップサービスの目的は、

- 犯罪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、かつ、犯罪被害者等が制度・サービスを利用する際の負担軽減に資すること

です。

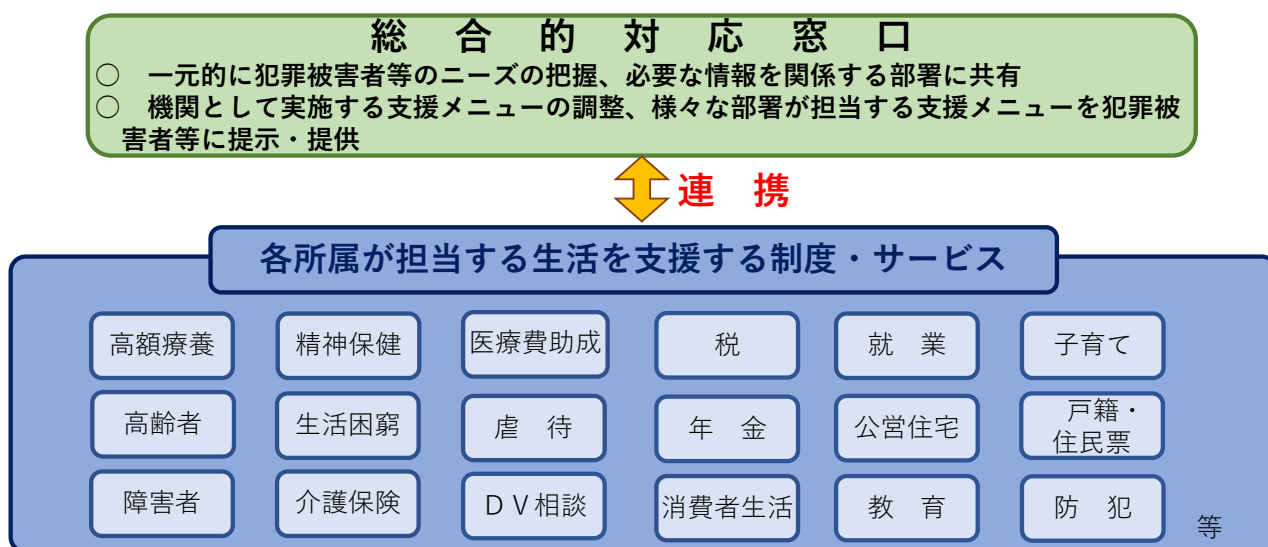
2 機関内ワンストップサービスの仕組み

機関内ワンストップサービスは、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されることが求められ、また、全ての犯罪被害者等の相談に対して求められます。

具体的な仕組みは、それぞれの地方公共団体の実情に応じて検討されるべきものですが、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があり、その詳細は以下のとおりです。

(1) 総合的対応窓口を中核とした基盤整備

図3：総合的対応窓口を中核とした基盤整備（例）



ア 総合的対応窓口設置に関する考え方

機関内ワンストップサービスにおいては、総合的対応窓口が中核的役割を果たし、総合的対応窓口担当者が、庁内関係課（係）と連携して、犯罪被害者等が利用し得る制度・サービスをあらかじめ網羅的に把握しておく必要があります。具体的には、特化制度だけではなく、特に、犯罪被害者等に対する支援で求められる保健医療・福祉分野を始めとするユニバーサル制度等、幅広い制度・サービスを把握することが必要です。

これらの求められる役割・機能からすれば、総合的対応窓口は、保健医療・福祉分野のものを所掌する部署に設置する、又は、こうした制度・サービスに関する知見を有した者が配置されることが望まれます。

イ 関係課（係）との連携促進

犯罪被害者等から実際に相談があった際に、機関内ワンストップサービスにより制度・サービスが提供できるよう、総合的対応窓口が中心となって、あらかじめ、庁内関係課（係）との連携促進に取り組むことが必要です。

そのため、庁内関係課（係）に犯罪被害者等支援担当者を設定するとともに、犯罪被害者等から相談があった場合の対応要領について、各種会議等を通じて確認を行うことも求められます。

ウ 支援メニューリストの作成

総合的対応窓口において網羅的に把握した庁内関係課（係）の持つ制度・サービスの内容について、担当窓口・連絡先を含めて、毎年確認して取りまとめ、支援メニューリスト（例：犯罪被害者等支援メニューリスト（例）（参考資料2参照））を作成することが望まれます。

また、支援メニューリストに、関係機関・団体の持つ制度・サービスの内容を把握して追記することも有効です。

都道府県を始めとする多くの地方公共団体において、途切れない支援を行うための基盤整備を目的とした「犯罪被害者支援ハンドブック」が作成、活用されています。同ハンドブックを作成されている地方公共団体においては、その内容に上記のような支援メニューリストを加え、毎年更新することも有効です。

エ 理解の増進

犯罪被害者等の相談等に対応する場合、その心身の状況を含め、置かれた状況への理解が欠かせません。

総合的対応窓口担当者は、犯罪被害者等が利用し得る制度・サービスをあらか

じめ網羅的に把握しておく必要がありますが、加えて、犯罪被害の実態（犯罪被害者等が置かれる状況、想定されるニーズ、二次的被害等）、支援に携わる関係機関・団体の役割や機能、支援者側の代理受傷等に関して知見を有していることが求められます。これは、施策担当窓口部局職員も同様です。

そのため、総合的対応窓口担当者及び施策担当窓口部局職員は、配置された際、地方公共団体職員が学ぶことができる教材（オンライン教材を含む）等を活用し、上記のような知見の習得に努め、その後も、随時、警察庁や連携強化のための会議体等が開催する会議・研修に参加し、知見を深めてください。

また、施策担当窓口部局は、庁内全職員、特に、庁内関係課（係）の犯罪被害者等支援担当者の理解増進のため、こうした職員を対象として、犯罪被害の実態、犯罪被害者等が利用できる制度・サービスの概要、支援者側の代理受傷等を学ぶ研修を実施することが求められます。

具体的には、総合的対応窓口担当者や施策担当窓口部局職員による会議・研修資料等を用いた説明、犯罪被害者等有識者による講演・講義等が考えられ、実施方法としては、単独開催のほか、他の地方公共団体や民間被害者支援団体との共同開催、連携強化のための会議体の活用も考えられます。

このような研修は、定期的に人事異動があることも踏まえれば、少なくとも年1回実施することが望ましいと考えられます。

(2) 相談受理した場合の対応

犯罪被害者等から相談等を受けた際には、総合的対応窓口が一元的にニーズを把握し、犯罪被害者等の同意の上で、庁内関係課（係）との情報共有、提供可能な制度・サービスの調整等が求められます。

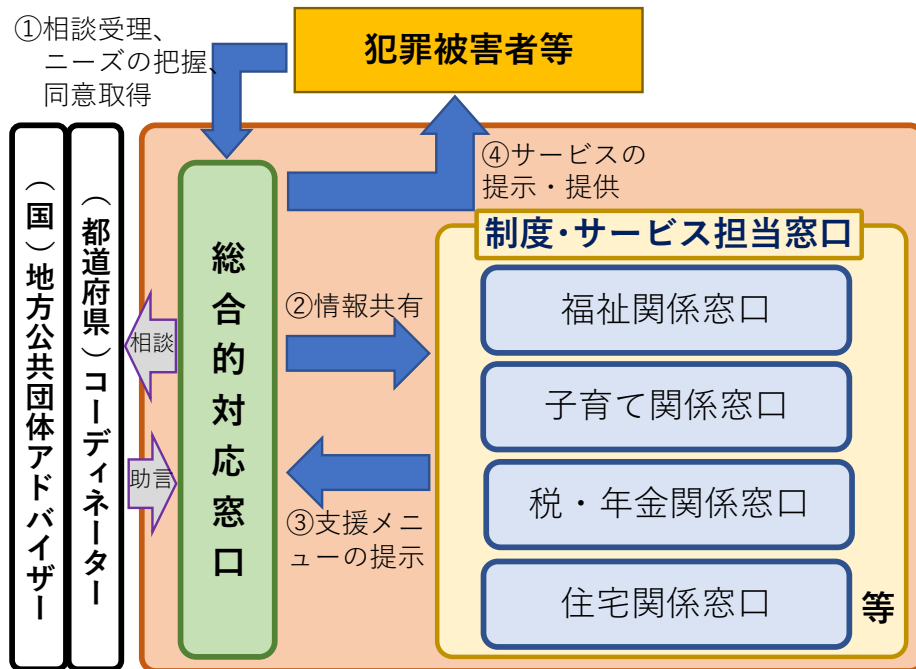
ア 総合的対応窓口が相談受理した場合

総合的対応窓口が犯罪被害者等から相談を受理した場合に求められる対応は、以下のとおりです。

(ア) 総合的対応窓口におけるニーズの一元的な把握【図4-①】

- 犯罪被害者等から相談を受けた総合的対応窓口が、犯罪被害の状況、犯罪被害者等の置かれた状況やニーズを一元的に把握する
- 庁内関係課（係）の制度・サービス利用の可能性がある場合、犯罪被害者等に対し、関係課（係）との情報共有の必要性を説明の上、その同意を得る

図 4：総合的対応窓口が相談受理した場合（例）



(イ) 庁内関係課（係）への情報共有【図 4－②】

- 総合的対応窓口が、犯罪被害者等のニーズ等を踏まえ、提供できる可能性のある制度・サービスを選定する
- 選定した制度・サービスを持つ関係課（係）に情報を共有する

(ロ) 提供可能な制度・サービスの調整【図 4－③】

- 情報共有を受けた関係課（係）が、提供できる制度・サービスの有無、要件の該当性等を検討する
- 関係課（係）が、総合的対応窓口提供できる制度・サービスを提示する
- 総合的対応窓口が、関係課（係）から提示を受けた制度・サービスを取りまとめ、漏れがないか調整する

(ハ) 制度・サービスの提示、提供【図 4－④】

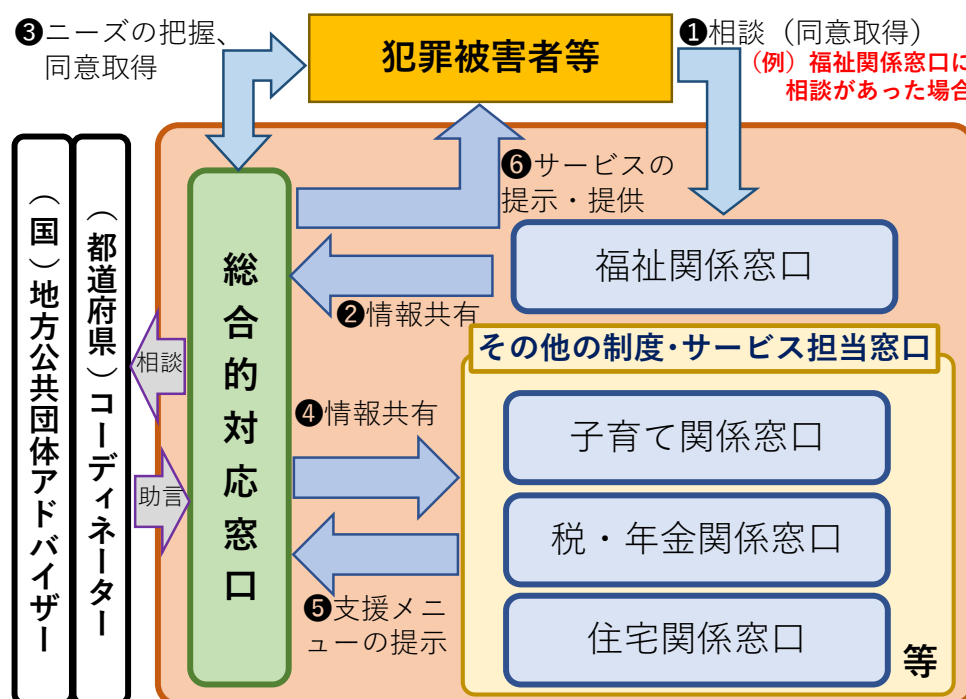
- 総合的対応窓口が、取りまとめた制度・サービスを一覧化し、犯罪被害者等に提示・説明する
- 犯罪被害者等が希望した制度・サービスを関係課（係）に伝達し、申請手続を可能な限り簡略化できるように調整する
- 総合的対応窓口及び関係課（係）が、可能な限り簡略化した申請手続に

基づき、制度・サービスを提供する

イ 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の窓口が犯罪被害者等から当該窓口の制度・サービスの提供について相談を受理した場合に求められる対応は、以下のとおりです。

図5：総合的対応窓口以外が相談受理した場合（例）



(7) 総合的対応窓口への情報提供【図5－①、②】

- 犯罪被害者等の相談を受けた総合的対応窓口以外の窓口担当課（係）が、他の制度・サービスの利用可能性について検討するため、犯罪被害者等に対し、総合的対応窓口への情報共有の必要性を説明の上、その同意を得る（又は、総合的対応窓口担当者と呼び、同担当者が説明して、その同意を得る）
- 窓口担当課（係）が、把握している犯罪被害者等の置かれた状況やニーズを含めて犯罪被害者等の情報を総合的対応窓口に提供する

(4) 総合的対応窓口におけるニーズの再把握【図5－③】

- 情報提供を受けた総合的対応窓口が、その内容を吟味し、必要に応じて犯罪被害者等との再面談を行い、置かれた状況やニーズを把握する

- 庁内関係課（係）の制度・サービス利用の可能性がある場合、犯罪被害者等に対し、当初相談を受けた窓口担当課（係）以外の関係課（係）との情報共有の必要性を説明の上、その同意を得る

(ウ) 庁内関係課（係）への情報共有【図５－④】

- 総合的対応窓口が、犯罪被害者等のニーズ等を踏まえ、更に提供できる可能性のある制度・サービスを選定する
- 選定した制度・サービスを持つ関係課（係）に情報を共有する

(エ) 提供可能な制度・サービスの調整【図５－⑤】

- 情報共有を受けた関係課（係）が、提供できる制度・サービスの有無、要件の該当性等を検討する
- 関係課（係）が、総合的対応窓口提供できる制度・サービスを提示する
- 総合的対応窓口が、当初相談を受けた窓口担当課（係）を含む関係課（係）から提示を受けた制度・サービスを取りまとめ、漏れがないか調整する

(オ) 制度・サービスの提示、提供【図５－⑥】

- 総合的対応窓口が、取りまとめた制度・サービスを一覧化し、犯罪被害者等に提示・説明する
- 犯罪被害者等が希望した制度・サービスを関係課（係）に伝達し、申請手続を可能な限り簡略化できるように調整する
- 総合的対応窓口及び関係課（係）が、可能な限り簡略化した申請手続に基づき、制度・サービスを提供する

(カ) 制度・サービス利用者からの相談受理

既に庁内関係課（係）の制度・サービスの提供を受けている利用者から、その関係課（係）の窓口で、犯罪被害に遭った旨の相談を受ける場合も想定されます。

対応要領は同様ですが、ニーズの把握は、関係性が構築されている制度・サービス提供中の関係課（係）担当が行い、その結果を踏まえ、総合的対応窓口が調整を図るなど、犯罪被害者等の負担軽減に配慮しながら、対応を進めることが望まれます。

ウ 配慮すべき事項

(ア) プライバシーへの配慮

犯罪被害者等の面談を行う際に、窓口で話を聴くと、知人に相談状況を目撃されたり、相談内容を通行中の第三者に聞かれたりするなどのおそれがあり、犯罪被害者等が安心して相談できない可能性があります。

面談を行う際には、人目の付かない相談室や会議室等で実施し、犯罪被害者等のプライバシーに十分配慮する必要があります。

(イ) 情報共有の範囲設定と丁寧な説明

機関内ワンストップサービスを機能させるためには、情報共有が必須ですが、例えば、犯罪被害者等や加害者と関係を有する職員等が勤務していること等も考えられますので、情報共有は制度・サービスの提供のために真に必要な職員に限定するなど、共有する範囲を慎重に設定することが求められます。

また、犯罪被害者等の中には、

- 制度・サービスを利用することについて引け目や負い目を感じる
- 相談内容が多くの人に伝わることの懸念がある

といった理由から、提供できる制度・サービスの利用を遠慮してしまう場合も想定されます。

そのような場合には、懸念点等を十分に聴き取った上で、

- 共有する情報の内容や範囲
- 提供できる制度・サービスの具体的内容やその有用性

等を丁寧に説明するなど、寄り添った対応を行うことが求められます。

さらに、犯罪被害者等は、精神的なショックにより判断力が一次的に低下している場合があります。情報共有の同意や制度・サービスの説明の際には、一方的な説明は避け、十分に意思疎通を図り、犯罪被害者等の納得を得られるような配慮も求められます。

(ウ) 負担の軽減

犯罪被害者等が複数の制度・サービスを利用するためには、それぞれの関係課（係）の手続が必要となりますが、

- 各窓口を回ることなく、犯罪被害者等を別室に案内し、それぞれの制度・サービスの担当者が入れ替わって順次手続を実施する
- 事前の情報共有により書類等を簡略化する

などの犯罪被害者等の負担を軽減する配慮・工夫が望まれます。

3 機関内ワンストップサービス運用上の留意点

(1) 総合的対応窓口を委託している場合の在り方

一部の地方公共団体では、総合的対応窓口を早期援助団体に委託しているところもありますが、このような場合には、施策担当窓口部局が、委託先との密な連携の上で、制度・サービスを持つ庁内関係課（係）と連携・調整を行う必要があります。

(2) 多機関ワンストップサービスとの連携

ア ニーズ把握と情報提供

総合的対応窓口担当者は、前述の「ニーズ把握の方法」（P 24～25）を参考にして、犯罪被害者等からの相談に応じて、置かれた状況やニーズを適切に把握することが大切です。

また、その把握したニーズにより、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、コーディネーターへの情報提供が望まれます。

情報提供が必要と判断した場合は、犯罪被害者等に対し、それぞれの都道府県がとっている多機関ワンストップサービスの概要を説明して同意を得た上で、速やかにコーディネーターに情報提供することが求められます。

イ 多機関ワンストップサービスへの参画

多機関ワンストップサービスが構築された都道府県においては、その中核となる都道府県はもちろんのこと、犯罪被害者等が居住する市区町村も多機関ワンストップサービスへの参画が求められます。

多機関ワンストップサービスにより支援を行う場合、都道府県・市区町村においては、コーディネーターからの情報共有に基づき、前述の「総合的対応窓口が相談受理した場合」（P 31～33）に倣って、総合的対応窓口が庁内関係課（係）と連携の上、制度・サービスの提供について検討を行います。そして、コーディネーターを通じて、犯罪被害者等に対し、提供できる制度・サービスを提示した上で、それら制度・サービスを実際に提供することが求められます。

(3) 特定の犯罪被害者等に特化した窓口との連携

都道府県や市区町村においては、例えば、性犯罪・性暴力や児童虐待等、特定の犯罪被害者等に特化した窓口が設置されており、特定の犯罪被害者等からの相談や問合せがそれら特化した窓口になされる場合もあります。そのような場合であっても、それら特化した窓口から、機関内ワンストップサービスによる支援の提供を求められた場合には、「総合的対応窓口以外が相談受理した場合」（P 33～34）に倣い、

連携して対応することが求められます。

さらに、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場合は「多機関ワンストップサービスとの連携」（P36）を、特定の犯罪被害者等を含むものを対象とした仕組みとも連携する必要がある場合は「特定の犯罪被害者等を含むものを対象とした仕組みとの連携」（P27）を御参照ください。

上記のように連携して対応を行うためには、総合的対応窓口担当者と特化した窓口担当者が日頃から連絡を取り合うなど、緊密な連携が必要であり、実態として、犯罪被害者等の置かれた状況やニーズに応じた途切れない支援の提供を行うことが望まれます。

(4) 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犯罪被害者等への制度・サービス提供に当たっての相談に対し、必要な助言をすることが期待されています。

また、警察庁に配置された地方公共団体アドバイザーは、コーディネーターや都道府県の総合的対応窓口が抱える疑問・課題等の相談に応じることとしています。多機関ワンストップサービスが構築されていない都道府県の市区町村の総合的対応窓口担当者の相談にも対応しています。支援の提供を始め、施策の進め方が分からないなどの悩みがある場合にも、電話やメールでの相談等、地方公共団体アドバイザーの活用を検討してください。

第4 犯罪被害者等と支援担当者の心理的ケアについて

1 犯罪被害者等の心理的ケア

犯罪被害者等は、普通に日常生活を送っていた人が、犯罪被害により、突然、犯罪被害者等になるのであって、特別な人ではありませんし、特別視されることを望んでいるわけでもありません。

ですので、犯罪被害者等の相談を受けるに際し、特定の担当者のみが対応しなければならないわけではなく、また、ことさらに対応をためらう必要もありません。

ただし、犯罪被害に遭うことにより、どのような心理的な問題を抱えるのかを理解した上で、対応をすることは、犯罪被害者等、支援担当者双方にとって大切なことです。

犯罪被害に遭うと、たとえ身体的な外傷を負わなかったとしても、強い精神的なダメージ、トラウマを受けてしまいます。しばらくして回復に向かう場合もありますが、そのダメージが強いと、症状が長期化してしまうことも少なくありません。そして、犯罪被害者等は、往々にして、それらを医学心理学的な問題とは考えず、自分の性格が弱いせいだとか、自業自得であるとか自分自身を責めてしまいます。

心理的ケアにおいては、まず、犯罪被害者等のこうしたショックや苦痛をよく聴き、受け止め、理解を示す姿勢が求められます。そして、犯罪被害者等に対し、犯罪被害に遭うと誰でもこうした心身の問題が生じ得ることや、その場合には、適切なケアや治療を受けることが大切であること等をなるべく早くから伝えておく必要があります。とりわけ、犯罪被害に遭った後に会う様々な人々から受ける心理的ダメージ、いわゆる二次的被害について留意する必要があります。

(1) 心理状況

犯罪被害に遭うことは、多くの場合、あまりに突然で予期しないことであり、犯罪被害者等の生活に大きな影響を及ぼすことであるため、現実の出来事として実感できない場合があります。何より、犯罪被害者等においては理不尽な体験であり、到底受け入れ難い出来事です。そのため、一種の麻痺状態になり、怒りや悲しみといった感情を感じられないような場合や、「他人事のようだ」「現実感がない」と話す場合もあります。こうした感情の麻痺状態（「解離状態」ともいう。）の場合、一見すると落ち着いているように見え、たいしたトラウマを負っていないと勘違いしてしまうこともあります。一般的には、こうした麻痺状態の強さは、トラウマの強

さを表していると考えられるため、注意が必要です。

このほか、犯罪被害に遭った場所、関係する人や物、出来事、またそれを考えたり思い出したりすることを避けようとしたり、逆に思い出したくないのに、頭に浮かんで辛くなったり、といったことが起こることがあります。いわば、犯罪被害の記憶に襲われ、コントロールされるような状態です。こうした状態が続く場合には、医学的には心的外傷後ストレス障害（PTSD）といった診断に該当することもあり、専門医療機関での治療を受ける必要もあるかもしれません。

また、不眠や食欲不振、頭痛や腹痛、集中力の低下等の問題が起こることも少なくありません。犯罪被害を防げなかったという自責の念や後悔等から、自己肯定感が下がり、抑うつ症状が強く表れる場合もあります。気分の落ち込みが続くだけでなく、強い怒りを感じたり、情緒不安定な状態になったりする場合もあります。

このような問題は、早期に自然に改善することもあります。長引くことも多く、その際には、専門家への相談を勧めましょう。臨床心理士や公認心理師等の資格を持つカウンセラーへの相談のほか、精神科や心療内科の受診が有効です。特に、「消えてなくなりたい」といった言動等、抑うつ状態が悪化して希死念慮がある場合や睡眠や食事がとれない場合等は、速やかに専門医療機関につなげることが望まれます。

犯罪被害者等が児童期までのこどもの場合、腹痛等の身体症状に出やすく、落ち着きのなさや大人へのまわりつき等の行動面に表れたりするのが一般的です。幼児は、いわゆる赤ちゃん返りである退行がみられることがよくあります。

こうした心身の不調は、犯罪被害者本人だけでなく、家族等に起こることもありますので、相談に際しては、その点も留意しましょう。

(2) 心理教育

犯罪被害者等は、上記のとおり、様々な心理的問題に直面しますが、ほとんどの場合、こうした状態に圧倒され、犯罪被害後に生じる不調に戸惑い、時には「自分は（あるいは家族は）精神的におかしくなってしまったのでは…」と感ずることがあります。

そのため、できるだけ早い段階で、犯罪被害者等にはこうした問題がたびたび起こること、時間とともに少しずつ回復していくこと、ただし場合によっては長期化することもあるが、その場合も適切なケアを受ければ回復していくこと等を伝えておくと、犯罪被害者等は安心し、落ち着くことにつながります。

このような相談者の心理状態に配慮しながら、必要な情報を伝えることを「心理教育」と呼びます。犯罪被害者等に対し、なるべく早く心理教育を行うことで、その後の支援機関・団体との関係作りや症状悪化の予防を行うことが可能となります。

(3) 二次的被害の防止

犯罪被害に遭ったことで、犯罪被害者等は様々な心情を体験します。例えば、

○「あのときこうすればよかった」「なぜ～してしまったのだろう」といった後悔

○「助けることができなかった」「自分が～していれば防げたかもしれない」といった自責の念

○「こんな被害に遭うなんて恥ずかしい」「自分はだめな人間だ」といった羞恥や劣等感

等があります。

このような心情を理解せずに、例えば「なぜ～してしまったのですか？」と犯罪被害者等に問いかけることは、二度とこのような犯罪被害に遭ってほしくないという善意からの言葉であっても、既に後悔や自責の念で苦しんでいる犯罪被害者等を更に傷つけることになります。

同様に、犯罪被害に遭って感じている怒りの感情を、加害者に直接向けることができないため、安心して話せるからこそ支援担当者にぶつけてしまうこともよくありますが、こうした心情を理解していないと、支援担当者が犯罪被害者等を「対応に苦慮する相談者」と感じてしまい、つい距離を置いてしまう場合もあります。

犯罪被害者等が抱える心情が、このように様々であることを理解していなければ、犯罪被害者等の実際の精神状態や生活上の困難を誤って認識してしまうおそれもあります。

また、犯罪被害者等の精神的不調は時間の経過とともに落ち着いていくことが多いですが、大切な家族や財産、人としての尊厳等を失った悲しみはなくなることはありません。したがって、「時間が解決してくれる」「もう大丈夫そうですね」などの安易な励ましは、やはり犯罪被害者等を傷つけることになりますので、注意が必要です。

こうした犯罪被害者等への二次的被害を予防することは大切なことであるものの、それを完全に防ぐことはなかなか困難なことでもあります。したがって、支援の最中に犯罪被害者等に適宜気持ちを尋ねることが大切です。いずれにせよ、支援担当者は、犯罪被害者等の心情や対応についての研修を積極的に受講するなど、日頃の研鑽に努める必要があります。

2 支援担当者の心理的ケア

(1) 代理受傷

犯罪被害者等に支援担当者として接することは、支援担当者にとっても心理的負荷となります。例えば、犯罪被害者等の生々しい体験を聞くことで、自分の身に起

きたことのように感じるようになり、自らの感情も犯罪被害者等と同様に揺さぶられてしまうことがあります。支援担当者自身の安全感も損ない、恐怖や無力感、強い悲しみや怒り等を覚えるものだからです。また、支援がうまくいかないと感じることもあり、その際には、支援担当者として自信を失ってしまうこともあります。犯罪被害者等に申し訳ないといった罪責感情を持つことも少なくありません。

支援担当者側に生じるこのような心身のダメージは、「代理受傷」「代理被害」「二次受傷」「共感疲労」等と言われます。

これは支援担当者の多くに起こり得ることであり、特に熱心に活動した場合には、そうしたトラウマも強くなってしまいます。

具体的には、次のようなことを感じたときには気を付けましょう。

- 犯罪被害者等との面談時、気持ちが揺れる
- 犯罪被害者等と必要以上に心理的距離を置きすぎる、もしくは近すぎる
- 些細なことでイライラしたり怒ったりする
- 頭痛、肩こり、不眠等、身体に不調が出る
- 支援担当者として、自分は役に立っていないと感じる
- 事件（被害）のことが頭から離れなくなる

このような代理受傷等は、支援担当者の精神的な弱さに起因するものではなく、誰にでも起こり得ます。

ただし、支援に当たって支援担当者の心身の安全が確保されているかどうか、同僚や上司の支えがあるかどうか、相談できる専門家の有無等によって、代理受傷等が起こる可能性や程度は異なるとされています。

(2) 予防と対処

まずは、代理受傷等について、きちんと知ることが大切です。必要以上に恐れるのではなく、誰にでも起こり得ることと認識し、可能な範囲で予防と対処に努めることが大切です。

予防と対処については、次のようなことが考えられます。

- 一人で抱え込まない（同僚や上司と話せる環境を持つ）
- 自分が傷ついていると感じるときは、そのことを率直に認める
- 職場内外で、支援担当者同士で交流できる場を持つ（当然、守秘義務には留意する）
- 対人援助の専門職（公認心理師、臨床心理士、精神科医等）に相談する
- 自分なりのリラクゼーション方法（食事や趣味の活動、軽い運動、家族との時間、ボランティア等の仕事以外の社会活動等）を持つ
- 十分な睡眠を取る

○ 仕事と休みのバランスを取り、オンとオフをはっきりさせる

また、何よりも、職場の体制が整っていること、上司や管理監督者によるラインケアが大切です。支援に当たっての重要な判断や対応を支援担当者任せにせず、組織として対処することや、職員のメンタルヘルスの維持についての理解を深めることが求められます。

さらに、代理受傷等のみならず、支援の調整の場面での支援関係者との関係等、様々な面で悩みが生じることがありますし、職場内では相談しにくいと感ずることもあるかもしれません。警察庁の地方公共団体アドバイザーは、コーディネーターや都道府県・市区町村の総合的対応窓口担当者からの相談に応じています。不安なことや困ったことがあれば、電話やメールで地方公共団体アドバイザーにも御相談ください。

参 考 資 料

参考資料 1

多機関ワンストップサービス書式例

- 1－1 相談受理票
- 1－2 アセスメントシート
- 1－3 支援計画書
- 1－4 支援計画検証シート
- 1－5 同意書
(相談等受理機関・団体→犯罪被害者等支援コーディネーター宛)
- 1－6 同意書
(犯罪被害者等支援調整会議提出用)

相談受理票(兼 情報提供票)

受理者

受理日	年 月 日 () : ~ : (分)		☐ 電話 ☐ 面接 ☐ 訪問 ☐ メール ☐ FAX		
相談者	フリガナ 氏名:	様	生年月日	歳	☐ 男 ☐ 女 ☐ その他
	住所:	電話		FAX	
	職業:	確認書類		☐ 運転免許証 ☐ マイナンバーカード ☐ 保険証 ☐ その他()	
	☐ 本人 ☐ 家族・遺族(続柄) ☐ 関係機関(名称: 職名等:) ☐ その他() ☐ 不明				
被害者	フリガナ 氏名:	様	生年月日	歳	☐ 男 ☐ 女 ☐ その他
	住所:	電話		FAX	
	職業等:				
その他の情報	(家族構成・制度利用状況等)				
被害状況	種別	☐ 殺人・傷害致死 ☐ 傷害・暴行 ☐ 交通犯罪() ☐ DV・ストーカー ☐ 性暴力() ☐ 児童虐待 ☐ 財産犯罪 ☐ その他()			
	発生日	年 月 日		発生場所	
	被害届	☐ 提出済み(受理警察署: 受理番号: 提出日: 年 月 日) ☐ 未提出 ☐ 不明			
	加害者	☐ 特定 → 氏名: (関係性) ☐ 家族・親族 ☐ 知人 ☐ その他 ☐ 非特定			
	刑事手続	逮捕: 済 ☐ (月 日)・未 ☐		送致: 済 ☐ (月 日)・未 ☐	
		起訴: 済 ☐ (月 日)・未 ☐		その他()	
	被害の概況				
	心身の状態	☐ 入院中 ☐ 通院中 ☐ 終止 後遺症 ☐ 有 ☐ 無 (具体的状態)			

相談内容			
これまで に受けた 支援	☐ 有 → ☐ 警察被害者支援室の支援員() ☐ 警察部内カウンセラー() ☐ 警察の公費負担制度() ☐ 無 ☐ 民間被害者支援団体による支援() ☐ 県の支援制度() ☐ 市町村の支援制度() ☐ 性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センター() ☐ 法テラス() ☐ その他() (特記事項)		
求めている 支援	☐ 安全の確保() ☐ マスコミ等個人情報保護() ☐ 住居() ☐ 心身の健康() ☐ 後遺症() ☐ 仕事・雇用・学校() ☐ 家事・育児・介護() ☐ 家族と家族関係() ☐ 経済的支援() ☐ 医療費・保険・年金() ☐ 刑事手続() ☐ 民事・損害賠償() ☐ 刑事裁判() ☐ その他() (特記事項) 【情報伝達・共有の必要性】 ・コーディネーター ☐ 有 ☐ 無 ・他機関紹介等 ☐ 有 ☐ 無 ・自機関内の他部署等 ☐ 有 ☐ 無 (特記事項) 【自由記載欄】		
結果	☐ 終了 ☐ 傾聴・情報収集・助言等 ☐ 電話・面談等の予約(内容: 年 月 日 :) ☐ 自機関の支援制度調整・利用(内容: 担当:) ☐ 情報提供(内容: 担当:) ☐ 継続 ☐ 紹介・引継ぎ(年 月 日 紹介先機関: 担当:) ☐ 他機関との連絡調整(年 月 日 連絡先: 担当:) ☐ その他()		
相談経路	直接相談 ☐ 広報媒体() ☐ インターネット ☐ その他() 関係機関等から紹介 ☐ 警察() ☐ 地方公共団体() ☐ 民間支援団体() ☐ その他関係機関() その他 ☐ その他() ☐ 不明 ☐ 再相談		
備考			

[illegible]

相談受理票(兼 情報提供票)

記載説明

受理者

受理日		年 月 日 () : ~ : (分)		☐ 電話 ☐ 面接 ☐ 訪問 ☐ メール ☐ FAX	
相談者	フリガナ 氏名:	様	生年月日	歳	☐ 男 ☐ 女 ☐ その他
	住所:	相談受理内容を記録するとともに、コーディネーターへの情報提供に使用することを想定しています。 ※コーディネーターから関係機関・団体に情報提供する際に使用することは想定していません。			
	職業:	書類 ☐ 運転免許証 ☐ マイナンバーカード ☐ 保険証 ☐ その他()			
	☐ 本人 ☐ 家族・遺族(続柄) ☐ 関係機関(名称: 職名等:) ☐ その他() ☐ 不明				
被害者	フリガナ 氏名:	様	生年月日	歳	☐ 男 ☐ 女 ☐ その他
	住所:	電話		FAX	
	職業等:	相談者が被害者本人の場合、この欄の記入は不要です。			
その他の情報	(家族構成・制度利用状況等)				
	被害による影響が家族に及んでいる場合、家族の支援を行う場合等がありますので、無理のない範囲で聴いておきます。 被害後に受けた支援は裏面に記入欄がありますので、この欄には、被害前から利用していた制度等を記入します。				
被害状況	種別	☐ 殺人・傷害致死 ☐ 傷害・暴行 ☐ 交通犯罪() ☐ DV・ストーカー ☐ 性暴力() ☐ 児童虐待 ☐ 財産犯罪 ☐ その他()			
	発生日	年	発生場所		
	被害届	☐ 提出済み(受) ☐ 未提出		受理番号: 提出日: 年 月 日)	
	加害者	☐ 特定 → 氏名: (関係性) ☐ 家族・親族 ☐ 知人 ☐ その他 ☐ 非特定			
	刑事手続	逮捕: 済 ☐ (月 日) ・未 ☐		送致: 済 ☐ (月 日) ・未 ☐	
		起訴: 済 ☐ (月 日) ・未 ☐		その他()	
	被害の概況	どのような支援を行うかによって聴き取る内容も異なります。 また、被害者等が話したいことは傾聴しますが、話したくないことを無理に聴くことのないよう留意してください。			
	心身の状態	☐ 入院中 ☐ 通院中 ☐ 終止 後遺症 ☐ 有 ☐ 無 (具体的状態)			

相談内容	相談者の困り事や望むこと、それらに対してとった対応を具体的に記入します。未対応で継続して相談を受ける場合も、その旨記入します。 その上で、下記の「これまでに受けた支援」「求めている支援」の欄に該当する項目があれば、記入していきます。 警察による、性被害における受診料等、カウンセリング費用、緊急避難場所借上費用、ハウスクリーニング費用等の公費負担制度について、利用したものを列記します。 警察本部の被害者支援室に相談し、担当の支援員が決まっている場合は、氏名を記入します。 警察本部の被害者支援室のカウンセラーによるカウンセリングを受けている場合は、担当カウンセラーの氏名を記入します。		
これまでに受けた支援	☐ 有 → ☐ 警察被害者支援室の支援員() ☐ 警察部内カウンセラー() ☐ 警察の公費負担制度() ☐ 無 ☐ 民間被害者支援団体による支援() ☐ 県の支援制度() ☐ 市町村の支援制度() ☐ 性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップセンター() ☐ 法テラス() (特記事項) 民間被害者支援団体による、支援員の付添いや法律相談等について、利用したものを列記します。		
求めている支援	☐ 安全の確保() ☐ マスコミ等個人情報保護() ☐ 住居() ☐ 心身の健康() ☐ 後遺症() ☐ 仕事・雇用・学校() ☐ 家事・育児・介護() ☐ 家族と家族関係() ☐ 経済的支援() ☐ 医療費・保険・年金() ☐ 刑事手続() ☐ 民事・損害賠償() ☐ 刑事裁判() ☐ その他() (特記事項) 複数の機関・団体による複数の制度・サービスが必要で、コーディネーターにつなぐ必要があると判断した場合が該当します。 【情報伝達・共有の必要性】 ・コーディネーター ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他 ☐ 有 ☐ 無 ・他機関紹介等 ☐ 有 ☐ 無 ・自機関内の他部署等 ☐ 有 ☐ 無 (特記事項) コーディネーターにつなぐ必要ではないものの他の機関につなぐ必要があると判断した場合が該当します。 【自由記載欄】 面談・訪問・同行支援等の予約のほか、改めて電話をいただく、又は、かけ直す場合等が該当します。		
結果	☐ 終了 ☐ 傾聴・情報収集・助言等 ☐ 電話・面談等の予約(内容: 年 月 日 :) ☐ 継続 ☐ 自機関の支援制度調整・利用(内容: 担当:) ☐ 紹介・引継ぎ(年 月 日 紹介先機関: 担当:) ☐ 他機関との連絡調整(年 月 日 連絡先: 担当:) ☐ その他()		
相談経路	直接相談 ☐ 広報媒体() ☐ インターネット ☐ その他() 関係機関等から ☐ 警察() ☐ 地方公共団体() 窓口の周知広報のためのデータとして参考とする場合等、このような項目も有効です。 その他() ☐ 民間被害者支援団体() ☐ その他関係機関() ☐ 不明 ☐ 再相談		
備考			

こちらの用紙は、継続して支援を行う場合に使用します。
左の欄に日付、時間、(必要に応じて)事例番号・通し番号
等を記入し、右の欄に相談者、相談方法(電話、面談等)、
対応者、相談内容とその対応等を記入します。

アセスメントシート

被害者名:		住所:		
生年月日: (歳)				
相談者名: (続柄)		記入者氏名:		
連絡先:		所属:		
分野	項目	聴き取り事項	追加情報・特記事項等	
安全の確保	再被害の防止	加害者の検挙 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 再被害の不安 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明	加害者の状況 ☐ 逮捕・勾留中 ☐ 在宅捜査中 ☐ 不起訴 ☐ 公判中 ☐ 保釈中 ☐ 服役中 ☐ 執行猶予中 ☐ 出所 ☐ その他() ※DV・ストーカー被害の場合の戸籍・住民票の閲覧制限 ☐ した ☐ していない ☐ していないが希望 ☐ 不要	
	プライバシー等	個人情報の拡散 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 マスコミ報道 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明	個人情報拡散又は報道被害の具体的内容 () 弁護士対応 ☐ 依頼済み ☐ 依頼なし ☐ 依頼なしだが希望 ☐ 不要 ↳ 弁護士氏名()	
	居住環境	自宅に住み続けられるか ☐ 問題あり ☐ 問題なし ☐ その他() 通勤・通学の継続 ☐ 問題あり ☐ 問題なし ☐ その他()	自宅に住めない具体的問題 () → 当面の避難場所 ☐ 有 ☐ 無 (有の場合の場所:) 通勤・通学の具体的問題 ()	
心身の状態	身体の状態	被害による身体のけが等 ☐ 有 ☐ 無	有の場合、どのようなけが、疾病か () 治療について ☐ 治療中 ☐ 治療済み ☐ 未治療 ☐ その他() ↳ 医療機関名()	
		【性犯罪の場合】 妊娠(又はその不安) ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 性感染症(又はその不安) ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明	有の場合の産婦人科の受診 ☐ 受診済み ☐ 未受診 ☐ 不明 有の場合の産婦人科等の受診 ☐ 受診済み ☐ 未受診 ☐ 不明	
		不眠、食欲不振、頭痛、腹痛等	【被害者本人】 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明	具体的な症状 () 治療について ☐ 治療中 ☐ 治療済み ☐ 未治療 ☐ その他() ↳ 医療機関名()
			【家族等】 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 →ある場合、誰が ()	後遺症 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 具体的な症状 () 治療について ☐ 治療中 ☐ 治療済み ☐ 未治療 ☐ その他() ↳ 医療機関名()
		もともとの病気(持病等)	【被害者本人】 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明	後遺症 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 有の場合、悪化したかどうか ☐ した ☐ 変化なし ☐ 不明 かかりつけ医への受診 ☐ 可 ☐ 不可 ☐ いない ☐ その他()
			【家族等】 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 →ある場合、誰が ()	有の場合、悪化したかどうか ☐ した ☐ 変化なし ☐ 不明 かかりつけ医への受診 ☐ 可 ☐ 不可 ☐ いない ☐ その他()

分野	項目	聴き取り事項	追加情報・特記事項等
心身の状態	心の状態	【被害者本人】 それぞれ該当する場合にチェック ☐ 気分の落ち込み ☐ 自分を責める ☐ やる気が出ない ☐ 外出困難 ☐ 恐怖感や不安感 ☐ 人間不信 ☐ フラッシュバック ☐ 悪夢 ☐ 物や音、人に過敏に反応する ☐ 被害を思い出させる人や場所等を避ける ☐ 感覚や感情の麻痺 ☐ その他() ※特に留意すべきこととして ☐ 死にたい気持ち ☐ 自傷行為() (学童期までのこどもの場合) ☐ 腹痛等の身体症状 ☐ 退行	左の項目にひとつでもチェックがある場合 いつから() いつまで ☐ 今はない ☐ 今も続いている ☐ 不明 精神科・心療内科の治療について ☐ 治療中 ☐ 治療済み ☐ 未治療 ☐ その他() ↳ 医療機関名() 診断名() カウンセリングの利用について ☐ 利用中 ☐ 終了 ↳ カウンセラー () ☐ 利用していないが利用希望あり ☐ 利用しておらず、利用希望なし (学童期までの場合) 児童相談所又はスクールカウンセラー等の利用 ☐ 利用中 ☐ 終了 ↳ カウンセラー () ☐ 利用していないが利用希望あり ☐ 利用しておらず、利用希望なし
		【家族等】誰が() それぞれ該当する場合にチェック ☐ 気分の落ち込み ☐ 自分を責める ☐ やる気が出ない ☐ 外出困難 ☐ 恐怖感や不安感 ☐ 人間不信 ☐ フラッシュバック ☐ 悪夢 ☐ 物や音、人に過敏に反応する ☐ 被害を思い出させる人や場所等を避ける ☐ 感覚や感情の麻痺 ☐ その他() ※特に留意すべきこととして ☐ 死にたい気持ち ☐ 自傷行為() (学童期までのこどもの場合) ☐ 腹痛等の身体症状 ☐ 退行	左の項目にひとつでもチェックがある場合 いつから() いつまで ☐ 今はない ☐ 今も続いている ☐ 不明 精神科・心療内科の治療について ☐ 治療中 ☐ 治療済み ☐ 未治療 ☐ その他() ↳ 医療機関名() 診断名() カウンセリングの利用について ☐ 利用中 ☐ 終了 ↳ カウンセラー () ☐ 利用していないが利用希望あり ☐ 利用しておらず、利用希望なし (学童期までの場合) 児童相談所又はスクールカウンセラー等の利用 ☐ 利用中 ☐ 終了 ↳ カウンセラー () ☐ 利用していないが利用希望あり ☐ 利用しておらず、利用希望なし
		上記心の状態が日常生活に支障をきたしているか ☐ かなりある ☐ ある ☐ ほぼない ☐ ない ☐ 不明 (ある場合、誰が:)	具体的な問題 () ある場合の対処 ☐ 精神科又はカウンセリングの利用 ☐ 本人又は家族で対処 ☐ 対処できていない (どうしたいかの希望:)
		被害以前の精神科・心療内科の受診歴 ☐ 有(終了又は中断していた) ☐ 有(継続中) ☐ 無 ☐ 不明	有又は有った場合 () 医療機関名() 診断名() 自立支援医療の利用 ☐ 有 ☐ 無 精神障害者手帳の利用 ☐ 有(等級:) ☐ 無

分野	項目	聴き取り事項	追加情報・特記事項等
日常生活の維持	仕事	【被害者本人】 ・被害後の状況 ☐ 変化なし ☐ 休職 ☐ 退職 ・職場に被害事実を ☐ 伝えた ☐ 伝えていない ・その他の問題 ☐ 有 ☐ 無	・休職の場合 ☐ 有給 ☐ 無給 ☐ 傷病手当金 ・退職の場合、(現時点での)再就職の予定、希望 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() ・職場に被害事実を伝えた場合の配慮や理解、協力 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() ・その他の問題の具体的内容 ()
		【家族等】誰が() ・被害後の状況 ☐ 変化なし ☐ 休職 ☐ 退職 ・職場に被害事実を ☐ 伝えた ☐ 伝えていない ・その他の問題 ☐ 有 ☐ 無	・休職の場合 ☐ 有給 ☐ 無給 ☐ 傷病手当金 ・退職の場合、(現時点での)再就職の予定、希望 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() ・職場に被害事実を伝えた場合の配慮や理解、協力 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() ・その他の問題の具体的内容 ()
	学校	【被害者本人】 ・被害後の状況 ☐ 変化なし ☐ 登校中断 ☐ 退学 ・学校に被害事実を ☐ 伝えた ☐ 伝えていない ・その他の問題 ☐ 有 ☐ 無	・登校中断の場合の過ごし方 ☐ 自宅 ☐ フリースクール等 ☐ その他() 出欠扱い ☐ 出席扱い ☐ 欠席 ・学校に被害事実を伝えた場合の配慮や理解、協力 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() ・その他の問題の具体的内容 () ・スクールソーシャルワーカーへの相談 ☐ 有 ☐ 無で不要 ☐ 無だが相談したい
		【家族等】誰が() ・被害後の状況 ☐ 変化なし ☐ 登校中断 ☐ 退学 ・学校に被害事実を ☐ 伝えた ☐ 伝えていない ・その他の問題 ☐ 有 ☐ 無	・登校中断の場合の過ごし方 ☐ 自宅 ☐ フリースクール等 ☐ その他() 出欠扱い ☐ 出席扱い ☐ 欠席 ・学校に被害事実を伝えた場合の配慮や理解、協力 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() ・その他の問題の具体的内容 () ・スクールソーシャルワーカーへの相談 ☐ 有 ☐ 無で不要 ☐ 無だが相談したい
	家事・育児・介護	家事・育児・介護についての問題、困難で 当てはまるものがあればチェック ・家事の問題 ☐ 食事の支度 ☐ 掃除・洗濯 ☐ 買いもの ☐ その他() ・育児の問題 ☐ 自宅での育児 ☐ 保育園等の送迎 ☐ 子連れの外出 ☐ その他() ・介護の問題 ☐ 自宅での介護 ☐ 外出時の付添い ☐ 施設・病院等の送迎 ☐ その他()	左の項目にひとつでもチェックがある場合 いつから() いつまで ☐ 今はない ☐ 今も続いている ☐ 不明 ・すでに利用している制度・サービス () ・同居家族以外での協力者 ☐ いる() ☐ いない ☐ その他() ・同居家族以外の協力がいない場合等のヘルパーや ボランティア等の利用について ☐ 希望する ☐ しない ☐ その他()

分野	項目	聴き取り事項	追加情報・特記事項等
日常生活の維持	家族関係等	家族に被害事実を伝えている ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() 家族関係の悪化、問題等 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() 被害者本人の家族への接し方の疑問、不安 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() 家族の被害者本人への接し方の疑問、不安 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() 友人等との関係の変化、問題等 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・家族に伝えている場合の家族の理解、協力 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() ・家族関係の悪化、問題等の具体的内容 () ・被害者本人の家族への接し方の疑問、不安の内容 () ・家族の被害者本人への接し方の疑問、不安の内容 () ・友人等との関係の変化、問題等の具体的内容 () ・相談や手助けをしてくれる(してくれそうな)友人等 ☐ いる() ☐ いない ☐ 不明
	その他	その他の生活上の不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・その他の生活上の不安、問題の具体的内容 ()
経済状況	就労収入等	被害による就労収入減等の不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・ある場合、誰()の不安、問題の具体的内容 ()
	当面の支払(医療費等)	医療費の支払に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() 葬儀、法要等の支払に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() その他の急な出費に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・医療費の支払に関する不安、問題等の具体的内容 () ※健康保険の適用について 第三者行為による傷病届の手続き ☐ 手続済み ☐ 申請済み ☐ 準備中 ☐ していない ☐ 不明 ☐ その他() ・葬儀、法要等の支払に関する不安、問題の具体的内容 () ・その他の急な出費に関する不安、問題の具体的内容 ()
	その他	住宅ローン・賃貸家賃の支払に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() 相続に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() その他学費・借金の支払等に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・住宅ローン・賃貸家賃の支払に関する不安、問題等の具体的内容 () ・相続に関する不安、問題の具体的内容 () ・その他学費・借金の支払等に関する不安、問題の具体的内容 ()
	保険金その他(収入)	生命保険、医療保険等の保険金等 ☐ 該当 ☐ 非該当又は加入無し 労災保険の保険金等 ☐ 該当 ☐ 非該当又は加入無し 障害年金等 ☐ 該当 ☐ 非該当 ☐ 不明 犯罪被害者等給付金 ☐ 該当 ☐ 非該当 ☐ 不明 地方公共団体の見舞金・支援金等 ☐ 該当 ☐ 非該当 ☐ 不明 ※交通犯罪の場合の加害車両の保険 ☐ 任意 ☐ 自賠責のみ ☐ 無保険 ☐ 不明・その他()	・生命保険、医療保険、労災保険等の保険金等の支払該当の場合 (保険の種類: ☐ 支払済み ☐ 申請中 ☐ 申請準備中 ☐ その他() ・障害年金等の支給該当の場合 ☐ 支給済み ☐ 申請中 ☐ 申請準備中 ☐ その他() ・犯罪被害者等給付金の支給該当の場合 ☐ 支給済み ☐ 申請中 ☐ 申請準備中 ☐ その他() ・地方公共団体の見舞金・支援金等の支給該当の場合 ☐ 支給済み ☐ 申請中 ☐ 申請準備中 ☐ その他() ※交通犯罪の加害車両の保険の支払 ☐ 支払済み ☐ 請求中 ☐ 請求準備中 ☐ その他() ・無保険の場合の政府保障事業について ☐ 支払済み ☐ 請求中 ☐ 請求準備中 ☐ その他()

分野	項目	聴き取り事項	追加情報・特記事項等
司法関係の手続等	警察・検察関係	担当・窓口となる警察官・検察官(又は事務官)について ・警察官 ☐有 ☐無 ☐不明 ・検察官 ☐有 ☐無 ☐不明 今後の司法手続等の説明について ☐受けて理解した ☐受けていない ☐受けたがよく分からない ☐その他() 警察・検察での事情聴取等の予定 ☐済み ☐有 ☐無 ☐不明その他() その他、警察・検察関係での不安、問題 ☐有 ☐無 ☐不明・その他() ※性暴力被害の場合 不同意性交等での証拠採取 ☐した ☐していないので希望 ☐していないが希望無 ☐非該当 ☐不明・その他()	担当・窓口となる警察官・検察官が有の場合 ・警察官(氏名:) (連絡先:) ・検察官(又は事務官)(氏名:) (連絡先:) 司法手続等の説明について受けていない、又は受けたがよく分からないの場合、弁護士への相談を ☐希望する ☐希望しない ☐依頼弁護士がいるので不要 ☐その他() 警察・検察での事情聴取等の予定有の場合、支援者や弁護士の付添いの希望 ☐有 ☐無 ☐不明・その他() その他、警察・検察関係での不安、問題有の場合の具体的内容 () 捜査等の進捗状況の連絡(被害者連絡制度)についての希望 ☐有 ☐すでに申出済み ☐無 ☐不明・その他()
	刑事手続・裁判等	刑事裁判の予定 ☐済み(判決等:) ☐有(日程等:) ☐無 ☐不明その他() 刑事裁判での証人出廷の予定 ☐済み ☐有(日程等:) ☐無 ☐不明・その他() その他刑事手続・裁判の不安、問題 ☐有 ☐無 ☐不明・その他() 弁護士による法律相談の利用 ☐利用済み ☐予定あり ☐していないが希望 ☐希望しない ☐不明・その他()	刑事裁判の予定有の場合 ・裁判への関わり方の希望 ☐被害者参加 ☐意見陳述 ☐傍聴 ☐代理傍聴 ☐特に希望しない ☐不明・その他() ・公判の結果やその後の処遇等の連絡(被害者等通知制度)についての希望 ☐すでに申出済み ☐有 ☐無 ☐不明・その他() 刑事裁判での証人出廷の予定有の場合の不安や問題 ☐有(内容:) ☐無 ☐不明・その他() その他刑事手続・裁判の不安、問題の具体的内容 () 刑事手続・裁判等に関する支援弁護士について ☐いる ☐予定あり ☐いないが希望 ☐希望しない ☐不明・その他()
	民事手続・裁判等	示談交渉 ☐済み ☐進行中 ☐検討中 ☐無 ☐不明・その他() 損害賠償請求 ☐判決済み ☐訴訟中 ☐検討中 ☐無 ☐不明・その他() その他民事手続・裁判に関する不安、問題 ☐有 ☐無 ☐不明・その他() 弁護士による法律相談の利用 ☐利用済み ☐予定あり ☐していないが希望 ☐希望しない ☐不明・その他()	示談が済みの場合の内容 () 損害賠償請求が判決済みの場合の内容 () 損害賠償請求を行っておらず、刑事裁判が結審していない場合に損害賠償命令制度を ☐すでに申立て済み ☐希望する ☐希望しない ☐不明・その他() その他民事手続・裁判に関する不安、問題の具体的内容 () 民事手続・裁判等に関する支援弁護士について ☐いる ☐予定あり ☐いないが希望 ☐希望しない ☐不明・その他()

分野	項目	聴き取り事項	追加情報・特記事項等
その他	その他	その他の不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明・その他()	不安、問題の具体的内容 ()
	特記事項		

アセスメントシート

記載説明

被害者名:		住所:	
生年月日: (歳)			
相談者名: (続柄)		記入	
連絡先:			
分野	項目	聴き取り事項	
安全の確保	再被害の防止	加害者の検挙 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 再被害の不安 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明	加害者 ☐ 逮捕済 ☐ 保釈中 ☐ 服役中 ☐ 執行猶予中 ☐ 出所 ☐ その他() ※DV・ストーカー被害 ☐ した ☐ していない
	プライバシー等	個人情報の拡散 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 マスコミ報道 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明	個人情報拡散又は報道 () 弁護士対応 ☐ 依頼済み ☐ 依頼中 ↳ 弁護士氏名()
	居住環境	自宅に住み続けられるか ☐ 問題あり ☐ 問題なし ☐ その他() 通勤・通学の継続 ☐ 問題あり ☐ 問題なし ☐ その他()	自宅に住めない具体的問題 () → 当面の避難場所 ☐ 有 ☐ 無 (有の場合の場所:) 通勤・通学の具体的問題 ()
心身の状態		被害による身体のけが等 ☐ 有 ☐ 無	有の場合、どのようなけが等 () 治療について ☐ 治療中 ☐ 治療済み ☐ 未治療 ☐ その他()
		【性犯罪の場合】 妊娠(又はその不安) ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 性感染症(又はその不安)	「被害者本人」の欄には、被害に遭った方自身のことを記入し、相談者が家族等の場合、相談者のことは「家族等」の欄に記入します。家族等が複数の場合は、誰のことが確認した上で、そのことが分かるように記入します。
	身体の状態	不眠、食欲不振、頭痛、腹痛等	【被害者本人】 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 治療について ☐ 治療中 ☐ 治療済み ☐ 未治療 ☐ その他() ↳ 医療機関名()
		【家族等】 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 →ある場合、誰が()	後遺症 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 具体的な症状 () 治療について ☐ 治療中 ☐ 治療済み ☐ 未治療 ☐ その他() ↳ 医療機関名()
		被害に遭うと、心身ともに持病が悪化する場合がありますので、確認します。	【被害者本人】 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 後遺症 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 有の場合、悪化したかどうか ☐ した ☐ 変化なし ☐ 不明 かかりつけ医への受診 ☐ 可 ☐ 不可 ☐ いない ☐ その他()
		もともとの病気(持病等)	【家族等】 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明 →ある場合、誰が() 有の場合、悪化したかどうか ☐ した ☐ 変化なし ☐ 不明 かかりつけ医への受診 ☐ 可 ☐ 不可 ☐ いない ☐ その他()

アセスメントシートは、コーディネーターが、被害者等と面談した内容について、支援計画を作成するためにまとめるものであり、関係機関・団体との情報共有には使用しません。
あくまで、コーディネーターが支援計画を作成するためのツールであり、その取扱いには、十分注意が必要です。

再被害のおそれがある、自宅が犯行現場である、マスコミの取材がエスカレートしている、近隣に被害を知られてしまった…などの場合が考えられます。

いわゆる緊急避難場所、実家、知人宅等が想定されます。

原因が身体疾患か心因性のものかわからず、症状があれば記入します。

「被害者本人」の欄には、被害に遭った方自身のことを記入し、相談者が家族等の場合、相談者のことは「家族等」の欄に記入します。家族等が複数の場合は、誰のことが確認した上で、そのことが分かるように記入します。

被害に遭うと、心身ともに持病が悪化する場合がありますので、確認します。

分野	項目	聴き取り事項	追加情報・特記事項等
心身の状態	心 の 状 態	【被害者本人】 それぞれ該当する場合にチェック ☐ 落ち込み ☐ 自分を責める ☐ 不安感 ☐ パニック ☐ 過敏に反応する ☐ 被害を思い出させる人や場所等を避ける ☐ 感覚や感情の麻痺 ☐ その他() ※特に留意すべきこととして ☐ 死にたい気持ち ☐ 自傷行為() (学童期までのこどもの場合) ☐ 腹痛等の身体症状 ☐ 退行	左の項目にひとつでもチェックがある場合 いつから() いつまで ☐ 今はない ☐ 今も続いている ☐ 不明 精神科・心療内科の治療について ☐ 治療中 ☐ 治療済み ☐ 未治療 ☐ その他() 医療機関名() 診断名() カウンセリングの利用について ☐ 利用中 ☐ 終了 → カウンセラー() ☐ 利用していないが利用希望あり ☐ 利用しておらず、利用希望なし
		【家族等】誰が() それぞれ該当する場合にチェック ☐ 気分の落ち込み ☐ 自分を責める ☐ やる気が出ない ☐ 外出困難 ☐ 恐怖感や不安感 ☐ 人間不信 ☐ フラッシュバック ☐ 悪夢 ☐ 物や音、人に過敏に反応する ☐ 被害を思い出させる人や場所等を避ける ☐ 感覚や感情の麻痺 ☐ その他() ※特に留意すべきこととして ☐ 死にたい気持ち ☐ 自傷行為() (学童期までのこどもの場合) ☐ 腹痛等の身体症状 ☐ 退行	左の項目にひとつでもチェックがある場合 いつから() いつまで ☐ 今はない ☐ 今も続いている ☐ 不明 精神科・心療内科の治療について ☐ 治療中 ☐ 治療済み ☐ 未治療 ☐ その他() → 医療機関名() 診断名() カウンセリングの利用について ☐ 利用中 ☐ 終了 → カウンセラー() ☐ 利用していないが利用希望あり ☐ 利用しておらず、利用希望なし
		※特に留意すべきこととして ☐ 死にたい気持ち ☐ 自傷行為() (学童期までのこどもの場合) ☐ 腹痛等の身体症状 ☐ 退行	(学童期までの場合) 児童相談所またはスクールカウンセラー等の利用 ☐ 利用中 ☐ 終了 → カウンセラー() ☐ 利用していないが利用希望あり ☐ 利用しておらず、利用希望なし
		【家族等】誰が() それぞれ該当する場合にチェック ☐ 気分の落ち込み ☐ 自分を責める ☐ やる気が出ない ☐ 外出困難 ☐ 恐怖感や不安感 ☐ 人間不信 ☐ フラッシュバック ☐ 悪夢 ☐ 物や音、人に過敏に反応する ☐ 被害を思い出させる人や場所等を避ける ☐ 感覚や感情の麻痺 ☐ その他() ※特に留意すべきこととして ☐ 死にたい気持ち ☐ 自傷行為() (学童期までのこどもの場合) ☐ 腹痛等の身体症状 ☐ 退行	左の項目にひとつでもチェックがある場合 いつから() いつまで ☐ 今はない ☐ 今も続いている ☐ 不明 精神科・心療内科の治療について ☐ 治療中 ☐ 治療済み ☐ 未治療 ☐ その他() → 医療機関名() 診断名() カウンセリングの利用について ☐ 利用中 ☐ 終了 → カウンセラー() ☐ 利用していないが利用希望あり ☐ 利用しておらず、利用希望なし
		※特に留意すべきこととして ☐ 死にたい気持ち ☐ 自傷行為() (学童期までのこどもの場合) ☐ 腹痛等の身体症状 ☐ 退行	(学童期までの場合) 児童相談所又はスクールカウンセラー等の利用 ☐ 利用中 ☐ 終了 → カウンセラー() ☐ 利用していないが利用希望あり ☐ 利用しておらず、利用希望なし
		上記心の状態が日常生活に支障をきたしているか ☐ かなりある ☐ ある ☐ ほぼない ☐ ない ☐ 不明 (ある場合、誰が:)	具体的な問題 () ある場合の対処 ☐ 精神科又はカウンセリングの利用 ☐ 本人又は家族で対処 ☐ 対処できていない (どうしたいかの希望:)
被害以前の精神科・心療内科の受診歴 ☐ 有(終了又は中断していた) ☐ 有(継続中) ☐ 無 ☐ 不明	有又は有った場合 医療機関名() 診断名() 自立支援医療の利用 ☐ 有 ☐ 無 精神障害者手帳の利用 ☐ 有(等級:) ☐ 無		

分野	項目	聴き取り事項	追加情報・特記事項等
日常生活の維持	仕事	【被害者本人】 ・被害後の状況 ☐ 変化なし ☐ 職場に被害事実を伝えた ☐ その他の問題 ☐ 有 ☐ 無 職場が被害をマスコミ報道等で知った場合も含めます。	・休職の場合 ☐ 有給 ☐ 無給 ☐ 傷病手当金 ・退職の場合、(現時点での)再就職の予定、希望 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() ・職場に被害事実を伝えた場合の配慮や理解、協力 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() ・その他の問題の具体的内容 ()
		【家族等】 誰が() ・被害後の状況 ☐ 変化なし ☐ 休職 ☐ 退職 ・職場に被害事実を ☐ 伝えた ☐ 伝えていない ・その他の問題 ☐ 有 ☐ 無 職場で二次的被害を受けた、休暇が取れないなどの問題が想定されます。	・休職の場合 ☐ 有給 ☐ 無給 ☐ 傷病手当金 ・退職の場合、(現時点での)再就職の予定、希望 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() ・職場に被害事実を伝えた場合の配慮や理解、協力 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() ・その他の問題の具体的内容 ()
	学校	【被害者本人】 ・被害後の状況 ☐ 変化なし ☐ 登校中断 ☐ 退学 ・学校に被害事実を ☐ 伝えた ☐ 伝えていない ・その他の問題 ☐ 有 ☐ 無	・登校中断の場合の過ごし方 ☐ 自宅 ☐ フリースクール等 ☐ その他() ・出欠扱い ☐ 出席扱い ☐ 欠席 ・学校に被害事実を伝えた場合の配慮や理解、協力 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() ・その他の問題の具体的内容 () ・スクールソーシャルワーカーへの相談 ☐ 有 ☐ 無で不要 ☐ 無だが相談したい
		【家族等】 誰が() ・被害後の状況 ☐ 変化なし ☐ 登校中断 ☐ 退学 ・学校に被害事実を ☐ 伝えた ☐ 伝えていない ・その他の問題 ☐ 有 ☐ 無	・登校中断の場合の過ごし方 ☐ 自宅 ☐ フリースクール等 ☐ その他() ・出欠扱い ☐ 出席扱い ☐ 欠席 ・学校に被害事実を伝えた場合の配慮や理解、協力 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他() ・その他の問題の具体的内容 () ・スクールソーシャルワーカーへの相談 ☐ 有 ☐ 無で不要 ☐ 無だが相談したい 被害者等に特化した制度のほか、児童、高齢、障害等の社会保障・福祉制度についても確認します。
	家事・育児・介護	家事・育児・介護についての問題、困難で当てはまるものがあればチェック ・家事の問題 ☐ 食事の支度 ☐ 掃除・洗濯 ☐ 買いもの ☐ その他() ・育児の問題 ☐ 自宅での育児 ☐ 保育園等の送迎 ☐ 子連れの外出 ☐ その他() ・介護の問題 ☐ 自宅での介護 ☐ 外出時の付添い ☐ 施設・病院等の送迎 ☐ その他()	左の項目にいつから()いつまで() ・すでに利用している制度・サービス () ・同居家族以外での協力者 ☐ いる() ☐ いない ☐ その他() ・同居家族以外の協力がいない場合等のヘルパーやボランティア等の利用について ☐ 希望する ☐ しない ☐ その他()

分野	項目	聴き取り事項	追加情報・特記事項等
日常生活の維持	家族関係等	家族に被害事実を伝えている ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・家族に伝えている場合の家族の理解、協力 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()
		家族関係の悪化、問題等 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・家族関係の悪化、問題等の具体的内容 ()
	被害者本人の不安 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・被害者本人の家族への接し方の疑問、不安の内容 ()	
経済状況	就労収入等	被害による就労収入減等の不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・ある場合、誰()の不安、問題の具体的内容 ()
		医療費の支払に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・医療費の支払に関する不安、問題等の具体的内容 () ※健康保険の適用について 第三者行為による傷病届の手続き ☐ 手続済み ☐ 申請済み ☐ 準備中 ☐ していない ☐ 不明 ☐ その他()
	葬儀、法要等の支払に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・葬儀、法要等の支払に関する不安、問題の具体的内容 ()	
その他	当面の支払(医療費等)	その他の急な出費に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・その他の急な出費に関する不安、問題の具体的内容 ()
		住宅ローン・賃貸家賃の支払に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・住宅ローン・賃貸家賃の支払に関する不安、問題等の具体的内容 ()
	相続に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・相続に関する不安、問題の具体的内容 ()	
その他	その他学費・借金の支払等に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・その他学費・借金の支払等に関する不安、問題の具体的内容 ()	
		生命保険、医療保険等の保険金等 ☐ 該当 ☐ 非該当 ☐ 不明	・生命保険、医療保険、労災保険等の保険金等の支払該当の場合 (保険の種類: ☐ 支払済み ☐ 申請中 ☐ 申請準備中 ☐ その他()
	労災保険 ☐ 該当 ☐ 非該当 ☐ 不明	・労災保険の支払に関する不安、問題 ()	
保険金その他(収入)	障害年金 ☐ 該当 ☐ 非該当 ☐ 不明	・障害年金等の支給該当の場合 ☐ 支給済み ☐ 申請中 ☐ 申請準備中 ☐ その他()	
		犯罪被害者等給付金の支給該当の場合 ☐ 支給済み ☐ 申請中 ☐ 申請準備中 ☐ その他()	
	地方公共団体の見舞金・支援金等 ☐ 該当 ☐ 非該当 ☐ 不明	・地方公共団体の見舞金・支援金等の支給に関する不安、問題 ()	
※交通犯罪の場合の加害車両の保険 ☐ 任意 ☐ 自賠責のみ ☐ 無保険 ☐ 不明・その他()	・※交通犯罪の加害車両の保険 ☐ 支払済み ☐ 請求中 ☐ 請求準備中 ☐ その他()		
その他	その他学費・借金の支払等に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ その他()	・その他学費・借金の支払等に関する不安、問題の具体的内容 ()	
		生命保険、医療保険等の保険金等 ☐ 該当 ☐ 非該当 ☐ 不明	・生命保険、医療保険、労災保険等の保険金等の支払該当の場合 (保険の種類: ☐ 支払済み ☐ 申請中 ☐ 申請準備中 ☐ その他()
	労災保険 ☐ 該当 ☐ 非該当 ☐ 不明	・労災保険の支払に関する不安、問題 ()	
その他	障害年金 ☐ 該当 ☐ 非該当 ☐ 不明	・障害年金等の支給該当の場合 ☐ 支給済み ☐ 申請中 ☐ 申請準備中 ☐ その他()	
		犯罪被害者等給付金の支給該当の場合 ☐ 支給済み ☐ 申請中 ☐ 申請準備中 ☐ その他()	
	地方公共団体の見舞金・支援金等 ☐ 該当 ☐ 非該当 ☐ 不明	・地方公共団体の見舞金・支援金等の支給に関する不安、問題 ()	
※交通犯罪の場合の加害車両の保険 ☐ 任意 ☐ 自賠責のみ ☐ 無保険 ☐ 不明・その他()	・※交通犯罪の加害車両の保険 ☐ 支払済み ☐ 請求中 ☐ 請求準備中 ☐ その他()		

分野	項目	追加情報・特記事項等
司法関係の手続等	突然の被害で慣れない状況下でもあり、一度聞いても理解できない被害者等は少なくないため、丁寧に聴き取るよう配慮します。 担当・窓口となる警察官・検察官(氏名:) (連絡先:) 警察官(又は事務官)(氏名:) (連絡先:) 今後の司法手続等の説明について ☐ 受けて理解した ☐ 受けていない ☐ 受けたがよく分からない ☐ その他() 警察・検察での事情聴取等の予定 ☐ 済み ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明その他() その他、警察・検察関係での不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明・その他() ※性暴力被害の場合 不同意性交等での証拠採取 ☐ した ☐ していないので希望 ☐ していないが希望無 ☐ 非該当 ☐ 不明・その他()	当・窓口となる警察官・検察官が有の場合 警察官(氏名:) (連絡先:) 検察官(又は事務官)(氏名:) (連絡先:) 司法手続等の説明について受けていない、又は受けたがよく分からない場合、弁護士への相談を ☐ 希望する ☐ 希望しない ☐ 依頼弁護士がいるので不要 ☐ その他() 警察・検察での事情聴取等の予定有の場合、支援者や弁護士の付添いの希望 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明・その他() その他、警察・検察関係での不安、問題有の場合の具体的内容 () 捜査等の進捗状況の連絡(被害者連絡制度)についての希望 ☐ 有 ☐ すでに申出済み ☐ 無 ☐ 不明・その他()
	刑事裁判の予定 ☐ 済み(判決等:) ☐ 有(日程等:) ☐ 無 ☐ 不明その他() 刑事裁判での証人出廷の予定 ☐ 済み ☐ 有(日程等:) ☐ 無 ☐ 不明・その他() その他刑事手続・裁判の不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明・その他() 弁護士による法律相談の利用 ☐ 利用済み ☐ 予定あり ☐ していないが希望 ☐ 希望しない ☐ 不明・その他()	刑事裁判の予定有の場合 ・裁判への関わり方の希望 ☐ 被害者参加 ☐ 意見陳述 ☐ 傍聴 ☐ 代理傍聴 ☐ 特に希望しない ☐ 不明・その他() ・公判の結果やその後の処遇等の連絡(被害者等通知制度)についての希望 ☐ すでに申出済み ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明・その他() 刑事裁判での証人出廷の予定有の場合の不安や問題 ☐ 有(内容:) ☐ 無 ☐ 不明・その他() その他刑事手続・裁判の不安、問題の具体的内容 () 刑事手続・裁判等に関する支援弁護士について ☐ いる ☐ 予定あり ☐ いないが希望 ☐ 希望しない ☐ 不明・その他()
	示談交渉 ☐ 済み ☐ 進行中 ☐ 検討中 ☐ 無 ☐ 不明・その他() 損害賠償請求 ☐ 判決済み ☐ 訴訟中 ☐ 検討中 ☐ 無 ☐ 不明・その他() その他民事手続・裁判に関する不安、問題 ☐ 有 ☐ 無 ☐ 不明・その他() 弁護士による法律相談の利用 ☐ 利用済み ☐ 予定あり ☐ していないが希望 ☐ 希望しない ☐ 不明・その他()	示談が済みの場合の内容 () 損害賠償請求が判決済みの場合の内容 () 損害賠償請求を行っておらず、刑事裁判が結審していない場合に損害賠償命令制度を ☐ すでに申立て済み ☐ 希望する ☐ 希望しない ☐ 不明・その他() その他民事手続・裁判に関する不安、問題の具体的内容 () 民事手続・裁判等に関する支援弁護士について ☐ いる ☐ 予定あり ☐ いないが希望 ☐ 希望しない ☐ 不明・その他()

分野	項目	聴き取り事項	追加情報・特記事項等
その他	その他	その他の不安、問題 □有 □無 □不明・その他()	不安、問題の具体的内容 ()
	特記事項		

書式例として網羅的に項目を立てています。

支援が求められている項目を優先して聴く、被害者等の置かれた状況に応じた項目を聴くなどの配慮が必要です。

また、全てを一度に聴き取ろうとすると、面談が長時間になりますので、まずは優先される項目に絞った上で複数回の面談で聴き取るなどの配慮も必要です。

支援計画書

利用者氏名：

作成者氏名：

作成年月日： 年 月 日

支援調整会議開催日： 年 月 日 【支援調整会議参加者氏名（機関）：

】

項目	相談者の困りごと 希望すること	支援内容	支援期間	提供機関 (担当者)	評価 時期	優先 順位
特記事項						

提供する支援内容について、本計画書に基づき説明しました。

本計画書に基づき支援内容の説明を受け、内容に同意しました。

説明者氏名：

年 月 日（利用者署名）

支援計画書

作成年月日： 年 月 日

2

[illegible]

本計画書に基づき支援内容の説明を受け、内容に同意しました。

年 月 日 (利用者署名)

支援計画検証シート

利用者氏名：

記入者氏名：

記入年月日： 年 月 日

項目	相談者の困りごと 希望すること	支援内容	実施結果 (進捗状況)	提供機関 (担当者)	優先 順位

次回支援調整会議予定日： 年 月 日 【次回会議参加予定者氏名（機関）：

特記事項	
------	--

記載説明

支援計画検証シート

利用者氏名：

記入者氏名：

記入年月日： 年 月 日

項目	相談者の困りごと 希望すること	支援内容	実施結果 (進捗状況)	提供機関 (担当者)	優先 順位
	支援計画書の該当する部分を、そのまま転記します。		支援計画に従った支援を提供できたかどうかについて、内容ごとに結果(進捗状況)を記入します。未実施の項目は、次の支援調整会議で継続するかどうかを検討します。	残された支援内容があり、継続する場合には、改めて優先順位を協議し、記入します。	
	当検証シートを支援調整会議に提出し、実施結果を検証した後、残された支援内容(継続実施する内容も含む)について、新たに支援計画書を作成することになります。				

次回支援調整会議予定日： 年 月 日 【次回会議参加予定者氏名（機関）：

I

特記事項	
------	--

個人情報提供同意書

私は、() が受けた犯罪被害に関し、●●県及び支援関係機関・団体による支援を受けるにあたり、

- ☐ 被害者及び家族等の氏名、住所、生年月日、連絡先
- ☐ 被害状況（発生日時・場所、被害の罪種、取扱い警察署等）
- ☐ 希望する支援制度・サービス

等の支援を受けるにあたって必要な情報（相談でお伺いしたこと）を、

- ☐ ●●県●●課（犯罪被害者等支援コーディネーター）
- ☐ ●●県警察本部●●部●●課犯罪被害者支援室
- ☐ ●●市●●課
- ☐ ●●県犯罪被害者支援センター

へ提供することに同意します。

年 月 日

住 所 （〒 - ）

連絡先

氏 名

※未成年の場合、保護者又は代理人の方も記名願います

氏 名

<電話による確認の場合>

() に対し、上記のとおり個人情報の提供に関する説明を行い、関係機関・団体への情報提供の同意を得た。

年 月 日 担当者：所属()

氏名()

記載説明

相談等受理機関・団体→犯罪被害者等支援コーディネーター宛

- ・申立者が被害者本人の場合:私
- ・申立者が被害者の家族の場合:
(例)夫の●● ●●
のように記入します。

個人情報提供同意書

私は、() が受けた犯罪被害に関し、●●県及び支援関係機関・団体による支援を受けるにあたり、

- ☐ 被害者及び家族等の氏名、住所、生年月日、連絡先
- ☐ 被害状況（発生日時・場所、被害の罪種、取扱い警察署等）
- ☐ 希望する支援制度・サービス

等の支援を受けるにあたって必要な情報の情報（相談でお伺いしたこと）を、

- ☐ ●●県●●課（犯罪被害者等支援コーディネーター）
- ☐ ●●県警察本部●●部●●課犯罪被害者支援室
- ☐ ●●市●●課
- ☐ ●●県犯罪被害者支援センター

へ提供し共有することに同意します。

コーディネーターが、初期段階で、参画が必須である4機関・団体に相談ができるように、併せて、これらへの情報共有の同意を得ることも有効です。

年 月 日

住 所 （〒 - ）

連絡先

氏 名

※未成年の場合、保護者又は代理人の方も記名願います

氏 名

電話による同意確認の際にもチェックをしながら説明を行うなど、説明漏れがないようにする必要があります。

<電話による確認の場合>

() に対し、上記のとおり個人情報の提供に関する説明を行い、関係機関・団体への情報提供の同意を得た。

年 月 日 担当者：所属()

氏名()

犯罪被害者等支援調整会議提出用

犯罪被害者等支援調整会議開催申出書
兼 個人情報提供同意書

私は、犯罪被害者等支援調整会議に関する説明を受け、() が受けた犯罪被害に関し、参加機関・団体による支援の協議を行うことに同意します。

また、協議を行うにあたり、

- ☐ 被害者及び家族等の氏名、住所、生年月日、連絡先
- ☐ 被害状況（発生日時・場所、被害の罪種、取扱い警察署等）
- ☐ 希望する支援制度・サービス

等の支援を受けるにあたって必要な情報（コーディネーターに相談した内容）を、

犯罪被害者等支援調整会議に参加する機関・団体

- ☐ ●●県の関係課（係）
- ☐ ●●県警察本部の関係課（署）
- ☐ ●●市の関係課（係）
- ☐ ●●県犯罪被害者支援センター
- ☐ その他の関係機関・団体（)

で共有し、支援内容を協議することについて同意します。

年 月 日

住 所 （〒 - ）

連絡先

氏 名

※未成年の場合、保護者又は代理人の方も記名願います

氏 名

<電話による確認の場合>

() に対し、犯罪被害者等支援調整会議の開催に関する説明を行い、上記のとおり開催にあたっての参加機関・団体との情報の共有及び支援内容の協議についての同意を得た。

年 月 日 担当者：所属()

氏名()

犯罪被害者等支援調整会議開催申出書
兼 個人情報提供同意書

私は、犯罪被害者等支援調整会議に関する説明を受け、() が受けた
犯罪被害に関し、参加機関・団体による支援の協議を行うことに同意します。

また、協議を行うにあたり、

- ☐ 被害者及び家族等の氏名、住所、生年月日、連絡先
- ☐ 被害状況（発生日時・場所、被害の罪種、取扱い警察署等）
- ☐ 希望する支援制度・サービス

・申立者が被害者本人の場合：私
・申立者が被害者の家族の場合：
（例）夫の●●●●
のように記入します。

等の支援を受けるにあたって必要な情報（コーディネーターに相談した内容）を、

犯罪被害者等支援調整会議に参加する機関・団体

- ☐ ●●●●県の関係課（係）
- ☐ ●●●●県警察本部の関係課（署）
- ☐ ●●●●市の関係課（係）
- ☐ ●●●●県犯罪被害者支援センター
- ☐ その他の関係機関・団体（)

支援の検討に当たり、機関内ワンストップサービスの活用が望まれることから、「関係課（係）」への情報共有の同意を得ることが有効です。

で共有し、支援内容を協議すること

個別事案ごとに想定されるその他の参画機関・団体を記載します。

年 月 日

住 所 （〒 - ）

連絡先

氏 名

※未成年の場合、保護者又は代理人の方も記名願います

氏

電話による同意確認の際にもチェックをしながら説明を行うなど、説明漏れがないようにする必要があります。

<電話による確認の場合>

（ ）に対し、犯罪被害者等支援調整会議の開催に関する説明を行い、上記のとおり開催にあたっての参加機関・団体との情報の共有及び支援内容の協議についての同意を得た。

年 月 日 担当者：所属（ ）

氏名（ ）

参考資料 2

機関内ワンストップサービス資料

- 犯罪被害者等支援メニューリスト（例）

犯罪被害者等支援

メニューリスト（例）

（令和〇年度版）

〇 〇 市

- ◎ 記載例であり、全ての項目が例示となりますので、各項目の記載内容については、各地方公共団体で確認を行い、作成をしてください。
- ◎ 市が作成した体裁の例としており、関係機関・団体としては、県・警察等を例示していますが、必要に応じて、追記等を検討してください。

目 次

市の支援メニュー・対応窓口

- 1 犯罪被害者等のための総合的対応窓口 ●
- 2 経済的支援
 - (1) 見舞金 ●
 - (2) 高額療養費の支給 ●
 - (3) 医療費の一部負担金の徴収猶予、減免 ●
 - (4) 後期高齢者医療保険料の減免、納付 ●
 - (5) 介護保険料の減免、納付 ●
 - (6) 自立支援医療の負担軽減 ●
 - (7) 国民年金の支給 ●
 - (8) 子育てに係る負担の軽減 ●
 - (9) 市税等の減免、納付 ●
 - (10) 生活保護 ●
 - (11) 市営住宅への入居 ●
 - (12) 上下水道料金の減免、納付 ●
 - (13) 母子生活支援施設への入所 ●
 - (14) 就業の支援 ●
 - (15) 商品・サービスに関する苦情や業者とのトラブル ●
 - (16) 多重債務に関する相談 ●
- 3 精神的・身体的被害の回復・防止等
 - (1) 精神保健福祉 ●
 - (2) 子育ての悩み ●
 - (3) DV相談 ●
 - (4) 障害者虐待 ●
 - (5) 高齢者虐待 ●
 - (6) 身体の障害 ●
 - (7) 住所情報の保護 ●
 - (8) 医療に関する苦情や相談 ●

関係機関の支援メニュー・対応窓口

県	●
(1) 犯罪被害者等のための総合的対応窓口	●
(2) こころの相談	●
(3) DV相談	●
(4) ストーカー相談	●
(5) こどもの被害に関する相談	●
(6) ひとり親家庭に関する相談	●
(7) 商品・サービスに関する苦情、多重債務に関する相談	●
(8) 県営住宅への入居	●
警察	●
(1) 犯罪被害者等支援相談	●
(2) 警察安全相談	●
(3) 性犯罪被害相談	●
(4) 痴漢被害相談	●
(5) 少年相談	●
(6) ストーカー相談	●
犯罪被害者等早期援助団体	●
犯罪被害に関する各種支援相談	●
性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センター	●
性犯罪・性暴力被害に関する各種相談	●
法テラス（日本司法支援センター）	●
法的支援に関する相談	●
その他	
インターネット上の誹謗中傷に関する相談	●

市の支援メニュー・対応窓口

1 犯罪被害者等のための総合的対応窓口

犯罪被害者等からの相談や問合せに応じます。 また、相談内容に沿って、必要な支援を行っている 庁内関係部署や関係機関へ適切につなぎます。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) TEL 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
---	---

2 経済的支援

相 談 内 容	制度・サービスの内容	窓 口
(1) 見舞金	犯罪被害にあった方などに見舞金を支給します。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) TEL 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(2) 高額療養費の支給 【国民健康保険、後期高齢者医療保険】	世帯の1か月間の医療費の自己負担額が、その世帯の自己負担限度額を超えた場合、申請によりその超えた分を高額療養費として支給します。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) TEL 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(3) 医療費の一部負担金の徴収猶予、減免 【国民健康保険、後期高齢者医療保険】	第三者行為(交通事故、闘争等)を除く医療費の一部負担金の支払いが困難となった犯罪被害者等の徴収猶予や減免の相談に応じます。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) TEL 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇

相 談 内 容	制度・サービスの内容	窓 口
(4) 後期高齢者医療保険料の減免、納付	後期高齢者医療保険料の納付が困難となった場合などに、状況に応じた減免や分割納付などの相談に応じます。	【後期高齢者医療保険料の減免】 〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇 【納付相談】 〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(5) 介護保険料の減免、納付	介護保険料の納付が困難となった場合などに、状況に応じた減免や分割納付などの相談に応じます。	【介護保険料の減免】 〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇 【納付相談】 〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(6) 自立支援医療の負担軽減	一定以上の症状を有する精神疾患の治療のため通院医療が必要な方に対して、医療費の自己負担額を軽減します。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(7) 国民年金の支給 【遺族基礎年金】	国民年金加入中の方又は老齢基礎年金の資格期間を満たした方が亡くなられた場合において、亡くなられた方に生計を支えられていた配偶者やこどもがいるときに支給します。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
【障害基礎年金】	国民年金加入中にかかった病気や怪我等が原因で一定以上の障害が残った場合などに、一定額を支給します。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇

相 談 内 容	制度・サービスの内容	窓 口
(8) 子育てに係る負担の軽減 【出産】 ●助産制度	妊産婦が、保健上必要があるにもかかわらず、経済的理由により入院助産を受けることができない場合において、その妊産婦から申込みがあったときは、助産施設における助産にかかる費用を助成します。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
【育児】 ●児童扶養手当	父若しくは母と生計を同じくしていない、又は父若しくは母に一定以上の障害がある場合において、児童の母、父又は養育者を対象として、その生活の安定を図るために支給します。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
【保育】 ●ひとり親家庭等の保育料の軽減	ひとり親家庭等の保育料について、所得に応じて軽減します。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
【保育】 ●一時保育 (一時預かり)	保護者の傷病・入院等により、緊急、一時的に保育が必要となった子ども（保育園等に入所していない子ども）を保育します。 (利用料は●料です。)	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
【医療】 ●ひとり親家庭等医療費の助成	ひとり親家庭等の母又は父及びその児童に対し、保険診療のうち、自己負担分にかかる医療費について助成をします。 (本人及び同居の扶養義務者の所得制限があります。)	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
【修学】 ●修学費用等の貸付け	母子家庭、父子家庭及び寡婦の方に対し、経済的自立の助成と生活意欲の助長を図るため、児童が修学するために必要な資金をはじめとした各種資金の貸付を行います。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
【修学】 ●就学費用の援助	経済的困窮にあると認められる場合に、小中学校での就学に必要な経費の一部を援助します。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇

相 談 内 容	制度・サービスの内容	窓 口
(9) 市税等の減免、納付	市税等の納付が困難となった場合などに、状況に応じた減免や分割納付などの相談に応じます。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
	【市・県民税の減免】	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
	【固定資産税の減免】	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
	【国民健康保険税（料）の減免】	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
	【市税の納付相談】	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(10) 生活保護	生活に困窮した場合、生活保護法に基づき、その困窮の程度に応じ必要な保護を行い、その最低限度の生活を保障するとともに、世帯の自立を助長します。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(11) 市営住宅への入居	犯罪被害により、これまで住んでいた家に住み続けることが困難となった場合などに、市営住宅への入居に関する相談に応じます。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(12) 上下水道料金の減免、納付	上下水道料金の納付が困難となった場合などに、状況に応じた減免や分割納付などの相談に応じます。	【水道料金の減免】 〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇 【納付相談】 〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇

相 談 内 容	制度・サービスの内容	窓 口
(13) 母子生活支援施設への入所	18歳未満のこどもを養育している母子家庭や、何らかの事情で離婚の届出ができないなど母子家庭に準じる家庭を入所させて自立に向けた生活を支援します。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(14) 就業の支援	母子家庭の母、父子家庭の父及び寡婦の方を対象に、自立のための就業支援を総合的に実施します。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(15) 商品・サービスに関する苦情や業者とのトラブル	契約トラブルや悪質商法による被害などについて、消費生活相談員が相談に応じます。	〇〇市消費生活センター (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(16) 多重債務に関する相談	多重債務やヤミ金融などについて、消費生活相談員が相談に応じます。	〇〇市消費生活センター (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇

※ 犯罪被害者等支援に活用できる例示以外の制度・サービスを確認して、追記してください。

3 精神的・身体的被害の回復・防止等

相 談 内 容	制度・サービスの内容	窓 口
(1) 精神保健福祉	精神保健及び精神障害者福祉に関する本人や家族、関係者等の相談に応じ、助言、指導、関係機関の紹介などを行います。	保健センター (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(2) 子育ての悩み	子育てに関する相談に応じます。児童虐待に関する相談にも応じます。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(3) DV相談	配偶者やパートナーからの暴力等に関する相談に応じます。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(4) 障害者虐待	障害者に対する虐待の早期発見・早期対応に努めるとともに、障害者虐待の防止の啓発を行います。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇

相 談 内 容	制度・サービスの内容	窓 口
(5) 高齢者虐待	高齢者虐待防止に関する周知・啓発を図るとともに、虐待の早期発見・早期対応に努め、関係機関と連携して高齢者を守ります。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(6) 身体の障害	身体に障害がある場合、相談に応じ必要な支援を行います。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(7) 住所情報の保護	D Vやストーカー行為等の被害を申し出た方のうち、支援の必要性が確認された方（以下「支援措置対象者」）について、申出の相手となる方が住民基本台帳の一部の写しの閲覧及び住民票の写し等の交付並びに戸籍の附票の写しの交付の制度を不当に利用して支援措置対象者の住所を探索することを防止（住民基本台帳事務におけるD V等支援措置）し、支援措置対象者の保護を図ります。	〇〇課〇〇係 (市役所〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(8) 医療に関する苦情や相談	市内の医療機関で受けた治療に関し、苦情や相談に応じます。	医療安全支援センター (医療安全相談窓口) T E L 000-000-0000

※ 犯罪被害者等支援に活用できる例示以外の制度・サービスを確認して、追記してください。

関係機関の支援メニュー・対応窓口

県

相 談 内 容	制度・サービスの内容	窓 口
(1) 犯罪被害者等のための総合的対応窓口	犯罪被害者等からの相談や問合せに応じます。 また、相談内容により、必要な支援を行っている庁内関係部署や関係機関へ適切につなぎます。	〇〇部〇〇課 (県庁〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(2) こころの相談	こころの悩みや問題、病気で困っている本人や家族、関係者等の相談・指導を行います。	精神保健福祉センター (所在地) T E L 000-000-0000
(3) DV相談	配偶者やパートナーからの暴力に関する相談に応じます。	配偶者暴力相談支援センター (所在地) T E L 000-000-0000
(4) ストーカー相談	ストーカーに関する相談に応じます。	女性相談支援センター (所在地) T E L 000-000-0000
(5) こどもの被害に関する相談	18歳未満の子ども、その両親等からの相談に応じます。	児童相談所 (所在地) T E L 000-000-0000
(6) ひとり親家庭に関する相談	ひとり親家庭(母子・父子)の各種相談に応じます。	母子・父子福祉センター (所在地) T E L 000-000-0000
(7) 商品・サービスに関する苦情、多重債務に関する相談	契約トラブルや悪質商法による被害、多重債務などについて消費生活相談員が相談に応じます。	〇〇県消費生活センター (所在地) T E L 000-000-0000
(8) 県営住宅への入居	犯罪等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は、犯罪被害者等の居住の安定を図るため、県営住宅への入居に関する相談に応じるとともに、優先的な取扱いを実施します。	〇〇部〇〇課 (県庁〇階 〇〇窓口) T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇

※ 犯罪被害者等支援に活用できる例示以外の制度・サービスを確認して、追記してください。

警察

相 談 内 容	制度・サービスの内容	窓 口
(1) 犯罪被害者等支援相談	犯罪被害者等のカウンセリング、犯罪被害給付制度、各種公費負担制度の相談や支援を行います。	〇〇県警察本部犯罪被害者支援室 T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇 〇〇警察署 T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(2) 警察安全相談	犯罪等の被害防止に関する相談、その他の生活の安全及び平穏に係る相談に応じます。	警察相談専用電話 # 9 1 1 0 * 発信場所を管轄する都道府県警察の相談電話につながります。 〇〇県警察本部警察安全相談担当 T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇 〇〇警察署 T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(3) 性犯罪被害相談	性犯罪の被害などに関する相談に応じます。	性犯罪被害相談電話 # 8 1 0 3 * 発信場所を管轄する都道府県警察の性犯罪被害相談電話につながります。
(4) 痴漢被害相談	電車や駅構内での痴漢被害相談に応じます。	〇〇県警察本部鉄道警察隊 T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(5) 少年相談	少年の被害、悩み、こどもについての心配ごとに関する相談に応じます。	〇〇県警察本部〇〇課 T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇
(6) ストーカー相談	ストーカーに関する相談に応じます。	〇〇県警察本部〇〇課 T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇 〇〇警察署 T E L 000-000-0000 内 線 〇〇〇、〇〇〇

※ 各都道府県警察で異なりますので、確認が必要です。

犯罪被害者等早期援助団体

相 談 内 容	制度・サービスの内容	窓 口
犯罪被害に関する 各種支援相談	電話及び面接による相談 付添い支援 (病院、警察、法廷等への付添い) ＜相談受付時間＞ ●●●●	〇〇センター 相談電話 T E L 000-000-0000

※ 各団体で制度・サービスの内容が異なりますので、確認をしてください。

性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センター

相 談 内 容	制度・サービスの内容	窓 口
性犯罪・性暴力被害に関する各種相談	相談（電話・面接） 同行支援 医療的支援（緊急避妊薬の処方・ 証拠採取・継続的な医療等） 法的支援（弁護士相談、弁護士紹介等） 心理的支援（精神科の医療費やカウンセリング費用の補助等） ＜相談受付時間＞ ●●●●	性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センター 全国共通番号 # 8 8 9 1 * 最寄りのセンターにつながります。 相談電話 T E L 000-000-0000

※ 各センターで制度・サービスの内容が異なりますので、確認をしてください。

法テラス（日本司法支援センター）

相 談 内 容	制度・サービスの内容	窓 口
法的支援に関する 相談	犯罪被害者支援の経験や理解のある弁護士の紹介のほか、法テラスの支援制度を含む各種制度案内や相談窓口の紹介も行っています。 ＜相談受付時間＞ ●●●●	日本司法支援センター 〇〇地方事務所 T E L 000-000-0000 【犯罪被害者支援ダイヤル】 T E L 0120-079714 (なくことないよ) 平日 9:00~21:00 土曜日 9:00~17:00 (日曜祝日・年末年始を除く)

※ 記載例ですので、実際に記載する際には、確認をしてください。

その他

相 談 内 容	制度・サービスの内容	窓 口
インターネット上の誹謗中傷に関する相談	【迅速な助言】 インターネット上の書き込みにより名誉毀損やプライバシー侵害などの被害にあわれた場合、相談者自身で行う削除依頼の方法などを迅速にアドバイスします。 ※ プロバイダやサイト管理者等への発信者情報の開示請求や削除依頼代行は行っておりません。	違法・有害情報相談センター（総務省委託事業） 【webフォーム相談】 www.ihaho.jp
	【削除要請・助言】 相談者自身で行う削除依頼の方法などの助言に加え、法務局が事案に応じてプロバイダ等に対する削除要請を行います。 ※ 削除要請は専門的な知見を有する法務局が違法性を判断した上で行うものであり、この判断には時間を要する場合があります。	【みんなの人権110番】 TEL 0570-003-110 平日 8:30～17:15 【法務省インターネット人権相談受付窓口】 www.jinken.go.jp

※ 記載例ですので、実際に記載する際には、確認をしてください。

※ 犯罪被害者等支援に活用できる例示以外の制度・サービスを確認して、追記してください。

監 修

伊藤 富士江 元上智大学総合人間科学部教授

太田 達也 慶應義塾大学法学部教授

武 るり子 犯罪被害者遺族

野坂 祐子 大阪大学大学院人間科学研究科教授

前田 正治 福島県立医科大学医学部主任教授

和氣 みち子 公益社団法人全国被害者支援ネットワーク理事

(敬称略・五十音順)

作 成 協 力

都道府県

埼玉県 県民生活部 防犯・交通安全課

東京都 総務局 人権部 人権施策推進課

神奈川県 暮らし安全防災局 暮らし安全部 暮らし安全交通課

岐阜県 環境生活部 県民生活課

京都府 文化生活部 安心・安全まちづくり推進課

大阪府 危機管理室 治安対策課

市区町村

青森市 市民部 生活安心課

中野区 健康福祉部 福祉推進課

大阪市 市民局 ダイバーシティ推進室 人権企画課

明石市 政策局 市民相談室

犯罪被害者等早期援団体

公益社団法人ぎふ犯罪被害者支援センター

公益社団法人京都犯罪被害者支援センター

認定NPO法人大阪被害者支援アドボカシーセンター

おわりに

我が国においては、平成16年に制定された犯罪被害者等基本法や累次にわたり策定された犯罪被害者等基本計画に基づき、犯罪被害者等支援のための様々な取組が重ねられてきました。

しかしながら、犯罪被害者等は今なお多くの問題を抱えており、依然として、様々な声が寄せられています。

特に、犯罪被害者等は、被害直後から、精神的・身体的被害の回復のほか、生活全般にわたる支援を必要としている上、被害から回復するには、時として長い時間を要しますし、その間、犯罪被害者等のニーズは変化していきます。

そのため、犯罪被害者等に対する支援は多岐にわたり、単一の機関・団体の取組による支援には限界があり、犯罪被害者等に必要な支援を適時適切に途切れることなく提供するには、支援に携わる関係機関・団体が緊密に連携・協力する必要があります。

加えて、犯罪被害者等からは「どのような支援があってどこに行けば支援が受けられるか分からず、支援にたどり着くまでに多大な負担を強いられる」「犯罪被害によってダメージを受ける中、自ら機関・団体を回って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」などの声が寄せられています。このような犯罪被害者等の負担を軽減するためには、連携・協力をより一段高め、必要な支援を一元的に提供する体制、すなわち、ワンストップサービスを実現する必要があります。

地方公共団体の皆様に本手引きを活用いただき、犯罪被害者等が、どこで、どのような被害に遭っても、また、どこに居住していても、関係機関・団体から必要な支援をワンストップで途切れることなく受けることができるよう、全ての地域において、ワンストップサービス体制が構築されることを心から願っております。

また、ワンストップサービス体制が構築された後も、運用に当たり、それぞれの地域で様々な課題が出てくることと思います。各地域で築いていただいた関係機関・団体の連携を強固にしながら、それら課題を解決し、ワンストップサービスをより活性化させ、地域における犯罪被害者等支援を更に充実させていっていただきたいと考えております。

犯罪被害者等が一日も早く被害から回復し、地域の中で再び平穏な生活を営むことができるよう、引き続き、地方公共団体の皆様の御理解と御協力をお願いいたします。

令和6年9月

警察庁 長官官房 参事官（犯罪被害者等施策担当）

関口 真美

〔発行元〕

警察庁 長官官房

犯罪被害者等施策推進課

多機関連携係

