

関係機関・団体ヒアリングの結果概要（完成版：令和５年１２月２２日）

１	支援体制の構築に関する論点	１
（１）	役割	１
（２）	ワンストップサービスの実現について	２
ア	多機関ワンストップサービスの在り方	２
（ア）	仕組み	２
（イ）	情報共有	４
（ウ）	多機関ワンストップサービスの窓口	４
（エ）	コーディネーター	５
（オ）	専門職	５
（カ）	基盤整備	６
イ	機関内ワンストップサービスの在り方	６
（ア）	仕組み	６
（イ）	情報共有	７
（ウ）	コーディネーター・専門職	７
（３）	犯罪被害者等支援におけるＤＸ活用方策	７
２	支援内容に関する論点	７
３	上記１及び２の検討結果を実現する方策	８

関係機関・団体ヒアリングの結果概要

(完成版：令和5年12月22日)

1 支援体制の構築に関する論点

(1) 役割

【都道府県】

- ・ 市区町村の窓口職員の教養・育成。〈大規模県、中規模県、小規模県、特別区、中規模市、小規模市町村、民間被害者支援団体〉
- ・ 都道府県、市区町村をまたいだ連携等の広域的な役割。〈大規模県、中規模県、政令指定都市、小規模市町村〉
- ・ 警察・民間被害者支援団体・市区町村の連携の中心となる繋ぎ役。〈大規模県、中規模県、大規模市、民間被害者支援団体〉
- ・ 市区町村に対するスーパーバイズ役。市区町村の要望の吸上げ。〈大規模県、小規模県、大規模市、中規模市〉
- ・ 被害者等に対して生活問題に関する情報提供、助言。〈大規模県、特別区〉
- ・ 市区町村ができないことをカバー。〈大規模県〉
- ・ 市区町村が施策を実施するための財政支援。〈小規模県、特別区、中規模市、民間支援団体〉
- ・ 民間被害者支援団体への財政的支援。〈小規模県、民間被害者支援団体〉
- ・ 都道府県レベルでの支援の均一化の基準設置。〈政令指定都市、特別区、大規模市〉

【市区町村】

- ・ 被害者等に寄り添った生活支援（被害者等の生活に合わせた既存の福祉サービス等の提供）。〈大規模県、中規模県、政令指定都市、特別区、大規模市、中規模市、小規模市町村、民間被害者支援団体〉
- ・ 市区町村の持つあらゆる支援メニューを提供して支援を実施。〈中規模県、小規模県〉
- ・ 被害者等にとって生活を支える一番身近な行政窓口、相談窓口。〈小規模県、政令指定都市、大規模市、中規模市、小規模市町村〉
- ・ 民間被害者支援団体への財政的支援。〈民間被害者支援団体〉

【警察】

- ・ 被害者等に対して関係機関の支援の教示、市区町村を始めとする関係機関に対して支援が必要な被害者等の情報提供。〈多くの機関〉
- ・ 被害直後の早期支援、相談。〈大規模県、中規模市、民間被害者支援団体〉
- ・ 警察に社会福祉士を配置するなどの生活支援に目を向ける施策に取り組み、被害者等を行政に繋げる仕組み作りが必要。〈大規模県〉
- ・ 生活支援を必要としている被害者等の把握。〈中規模県、特別区〉

【民間被害者支援団体】

- ・ 付添い等の直接支援。〈大規模県、中規模県、小規模県、中規模市〉
- ・ 警察等と連携した中長期支援。〈大規模県、小規模県〉
- ・ カウンセリング等による精神的支援。〈大規模県〉

- ・ 被害者等からの電話・面接等の相談対応。〈大規模県〉
- ・ 支援活動の中心として初期から中長期にわたる支援（異動がなく、担当者の変化が少ない）。〈中規模県、小規模県、中規模市、小規模市町村、民間被害者支援団体〉
- ・ 犯罪被害者等支援に精通した支援。〈中規模県、特別区、大規模市、民間被害者支援団体〉
- ・ 支援員の育成。〈中規模県、民間被害者支援団体〉
- ・ 関係機関をつなぐハブ役、コーディネーター役。〈小規模県、特別区、中規模市、民間被害者支援団体〉

(2) ワンストップサービスの実現について

ア 多機関ワンストップサービスの在り方

(ア) 仕組み

○ 3機関ワンストップ対応型

【メリット等】

- ・ 被害者等の情報はもちろん、加害者の情報も共有され、方向性が定まったスムーズかつスピーディーな対応が可能。〈大規模県、警察本部、民間被害者支援団体〉
- ・ 3機関で直接話をするので、情報が錯綜せず、情報の確度も高い。〈大規模県、警察本部、民間被害者支援団体〉
- ・ 早期情報共有の下、市区町村に求める支援まで調整されるのであれば、支援のばらつきもなくなり、対応しやすい。〈特別区、中規模市〉
- ・ 市区町村から相談した場合、3機関統一の意見が速やかに返ってくることとなる。〈中規模市〉

【デメリット等】

- ・ 市区町村に対しては都道府県によるスーパーバイズが必要。〈大規模県〉
- ・ 初動の被害者等のニーズが見えない中で協議の必要性があるのか。〈大規模県〉
- ・ 都道府県の規模的に同一拠点や頻繁な協議の必要性がない。〈中規模県、小規模県〉
- ・ 取扱実績が少ない現状で新たな組織の立上げは困難。〈中規模県〉

○ コーディネーター調整型

【メリット等】

- ・ 都道府県が市区町村のスーパーバイズ役を担うことは重要。〈大規模県、中規模市〉
- ・ 市区町村との連携は、民間被害者支援団体からでは困難であり、都道府県の調整が必要。〈大規模県、民間被害者支援団体〉
- ・ 都道府県に相談できる環境が欲しい。〈特別区、中規模市、小規模市町村〉
- ・ 市区町村を動かす都道府県のリーダーシップが必要。〈特別区、小規模市町村、民間被害者支援団体〉

【デメリット等】

- ・ 相談が少ないのに、都道府県にコーディネーターが必要なのか。〈大規模

県、中規模県〉

- ・ コーディネーターに専門性が求められすぎる（人事配置上、長期在籍できない。取扱件数が少なく経験値がない。）。〈中規模県、小規模県〉

○ 支援調整会議型

【メリット等】

- ・ コーディネーターを民間被害者支援団体に委託しても、会議の開催・招集（実施主体）は都道府県が実施することとしている。〈大規模県、中規模県、民間被害者支援団体〉
- ・ 経験のない市区町村も、被害者等の実情に触れることができ、既存の福祉制度等も含めて検討してもらえるのではないかと。自分達の機関ができる支援を確認することもできるのではないかと。〈大規模県、政令指定都市、民間被害者支援団体〉
- ・ 被害者等のニーズを把握して都道府県や市区町村に繋いで支援を提供することができるのと同時に、中長期的な支援も検討でき、良い型と考える。〈大規模県、民間被害者支援団体〉
- ・ 早期に実現可能な体制。〈中規模県、民間被害者支援団体〉
- ・ コーディネーターにより支援が必要となるタイミングで会議が開催され、関係機関にも今後の発展性等の情報共有が図られている。〈中規模県〉
- ・ 会議開催によって、各機関が顔の見える関係になり、相互の知見を高め、集積でき、重要と考える。各機関の施策・制度を知ることができ、会議開催に至らない場合も連携できるようになる。〈政令指定都市、小規模市町村、民間被害者支援団体〉
- ・ 福祉で行われるケース会議と同じで違和感を感じない。〈大規模市、中規模市〉
- ・ 町村の一部事務は都道府県が担っている部分があるので、都道府県の参加は必須。〈大規模市〉

【デメリット等】

- ・ 大きな会議になってしまい、早期対応が困難ではないか。被害者等に支援が届くのが遅れるのではないかと。〈大規模県、中規模市、警察本部〉
- ・ 都道府県から民間被害者支援団体にコーディネーターを委託している場合、二次的被害防止、情報管理等の観点から都道府県が関与する必要性がない。〈大規模県、民間被害者支援団体〉
- ・ 会議をするほど支援の件数がない。会議開催の基準によっては、莫大な件数を行うことになり、不安である。〈中規模県、政令指定都市〉
- ・ コーディネーターを務める機関をどうするかが課題。〈警察本部〉
- ・ 会議が稼働するために規定等の整備が必要。〈民間被害者支援団体〉

○ その他

- ・ 多機関連携を行うことにより、市区町村の見舞金支給手続がスムーズに行われるようになった。情報が入り、アウトリーチが可能となる。〈大規模県、政令指定都市〉

- ・ 警察が中心でやるべきではないか。〈中規模県〉
- ・ 地方公共団体に犯罪被害者等支援は警察の仕事という意識が高く、警察の支援で完結している。〈警察本部〉
- ・ 交通網が発達しておらず、都道府県内を網羅できる枠組みを考える必要がある。〈警察本部〉
- ・ 多機関連携は、市区町村に被害者等の現状を知ってもらえるので重要。〈警察本部〉
- ・ 都道府県・警察と連携しているが、ケース検討に繋がっていない。〈民間被害者支援団体〉

(イ) 情報共有

- ・ 各機関への引継ぎは、被害者等から同意（書）をとっている。〈多くの機関〉
- ・ 被害者等には情報共有の範囲を説明して同意をとるべきで、協定で規定するとともに、説明を適切に行えば、電話による同意でもトラブルはない。〈大規模県、警察本部、民間被害者支援団体〉
- ・ 情報共有の根拠が条例に盛り込まれていれば、円滑な情報共有が図られるのではないかと。〈大規模県、民間被害者支援団体〉
- ・ 個人情報問題となり、情報共有がなされない事例があるので、多機関連携を行っていくには、条例や関係機関の協定等、国による指針が必要。〈政令指定都市、小規模市町村、民間被害者支援団体〉
- ・ 警察から情報提供がなされず、連携できない。警察からの早期の情報提供、情報の裏付け等、警察との情報共有が必要。〈政令指定都市、大規模市、小規模市町村、民間被害者支援団体〉
- ・ 被害者等から、都道府県に説明したので、市区町村には情報共有してほしくないと言われたことがある。〈中規模市〉
- ・ 被害を多くの人に知られたくないとの理由で被害者等から情報共有の同意が取れないことがある（特に性犯罪）。〈民間被害者支援団体〉

(ウ) 多機関ワンストップサービスの窓口

- ・ 国が総合的対応窓口の認知度を向上させる広報をしてほしい。認知度が不足しているから、相談がない。〈大規模県、中規模県、民間被害者支援団体〉
- ・ 総合的対応窓口を一般職が兼務しているので、福祉への繋げ方が分からないのではないかと感じる。〈大規模県〉
- ・ 総合的対応窓口は、専門的知識と経験のある民間被害者支援団体に委託している。〈大規模県〉
- ・ DVやストーカー等の窓口との重複があり、整理してほしい。〈大規模県〉
- ・ 現状、市区町村への相談は、年間1件あるかないかの状態であり、総合的対応窓口を兼務職員が担当していることは理解してもらいたい。〈中規模市〉
- ・ 総合的対応窓口は、生活支援を考えると、福祉や人権の窓口が担当するのが良い。〈小規模市町村〉
- ・ 総合的対応窓口が被害者等の窓口とは知らなかった。〈小規模市町村〉
- ・ 都道府県から総合的対応窓口業務の委託を受けているが、人員面の確保でギ

リギリの状態で運営している。〈民間被害者支援団体〉

(イ) コーディネーター

- ・ 被害者等に近く専門知識・経験のある民間被害者支援団体が相応しい。〈大規模県、中規模県、小規模県、警察本部、民間被害者支援団体〉
- ・ 一定の行政経験も求められるので、福祉部門経験者が相応しい。〈大規模県〉
- ・ 都道府県で採用するに当たっては、社会福祉士、精神保健福祉士、保健師のいずれかの資格を有しており、かつ、実務経験とともに犯罪被害者等支援の経験を有する者としている。〈大規模県〉
- ・ 福祉サービスの知識がある社会福祉士が必要。〈大規模県〉
- ・ 法律で警察からの情報提供が認められ、犯罪被害者等支援の専門性も高い早期援助団体が相応しい。経験のない都道府県職員では二次的被害の可能性が高くなるのではないかと。〈大規模県〉
- ・ 委託はしていないが、民間被害者支援団体が支援をコーディネートしてくれている。〈中規模県〉
- ・ 都道府県で専任のコーディネーターとして会計年度職員を採用しているが、会計年度職員に当該役割を負ってもらって良いのか悩む。〈中規模県〉
- ・ 専門職にこだわらず、犯罪被害者等支援の経験が求められる。〈大規模市、民間被害者支援団体〉
- ・ 「3機関ワンストップ対応型」では、それぞれがコーディネーター役であり、必要性を感じない。〈警察本部〉
- ・ 個人ではなく知見の集合体である早期援助団体という組織が担うこととし、都道府県から委託を受けるのが良いのではないかと。〈民間被害者支援団体〉
- ・ 小規模の民間被害者支援団体からコーディネーターを出すのは、財政的・人力的に困難であり、都道府県に置いてもらいたい。〈民間被害者支援団体〉

(オ) 専門職

- ・ 対応件数が少ない中、社会福祉士等専門職を配置するのは困難。〈大規模県、中規模県、小規模県、大規模市、中規模市、小規模市町村、民間被害者支援団体〉
- ・ 庁内に専門資格を有する職員はいるが、様々な業務を掛け持ちしており、活用困難。〈大規模県、中規模県〉
- ・ 支援を円滑に進めるためには、福祉部門での経験が必要と感じ、社会福祉士の資格を取得したり、資格取得のため、自費で通信教育を受けている職員がいる。〈大規模県、大規模市〉
- ・ 犯罪被害者等支援は、婦人相談所の婦人相談員の業務と重なりが多いので、婦人相談員を活用できないかと。〈大規模県〉
- ・ 担当者は、資格がないとできないわけではない。〈中規模県、大規模市、政令指定都市〉
- ・ 給与の条件面で専門職の確保は困難。〈中規模県、民間被害者支援団体〉
- ・ 専門職の代わりに社会福祉主事有資格者を採用している。〈政令指定都市〉
- ・ 担当者は、専門的知見と行政職として知見の双方が求められる。〈特別区〉

- ・ 保健師には、相談を聞く力があるので、配置している。〈特別区〉
- ・ 福祉関係では、住民から資格を持っている人に相談に乗ってほしいという声があったので、余裕があれば社会福祉士の対応が望ましい。〈中規模市〉

(カ) 基盤整備

- ・ 市区町村担当者は、異動があり、経験も少ないことから、対応時に庁内連携の方法等を相談できる都道府県のスーパーバイズが必要。〈大規模県、中規模市、特別区〉
- ・ 民間被害者支援団体では市区町村担当者との直接的な連携は困難で、都道府県がスーパーバイズを担うべき。〈大規模県〉
- ・ 財政面が理由で、民間被害者支援団体における支援員の増員や専門職の採用ができていない。〈中規模県、民間被害者支援団体〉
- ・ 被害者等がないから相談がないのではなく、福祉制度等が分からず、掬い上げられていない可能性があるとして理解した。被害者等のための説明資料を充実し、それを行政担当者も参考にして認識を広める必要がある。警察官も意識改革をして福祉に繋げてもらいたい。〈特別区、小規模市町村〉
- ・ 広域性・専門性のある業務は、都道府県が担い、全域の市区町村が等しい支援ができるように動かしてほしい。〈特別区〉
- ・ 業務的に取扱いがなく、広報啓発くらいしか業務がない（他の施策よりも優先順位が下がる。）。〈大規模市、小規模市町村〉
- ・ 担当者は、経験もなく、庁内の相談相手もない。また、他の機関との連携や情報共有もない。〈中規模市〉
- ・ 民間被害者支援団体の支援員について、高年齢化、後継者不足。金銭面の条件が厳しく、長続きしない。ボランティアも、応募者が減少し、年齢等で辞める人も増加しており、人員確保が困難。〈警察本部、民間支援団体〉
- ・ 各機関で長期従事する人材の育成をしてもらいたい。〈民間被害者支援団体〉

イ 機関内ワンストップサービスの在り方

(ア) 仕組み

- ・ 事案に応じて関係部署を集めて対応。〈大規模県、政令指定都市〉
- ・ 被害者等に対して、既存の制度を列挙したリーフレットを配布し、どの部門の支援と繋がれるかを呈示して説明。〈大規模県〉
- ・ 庁内のコーディネーター役に情報を集約して対応を実施。〈政令指定都市〉
- ・ 役割の明確化に基づき、支援のパッケージ化を市区町村が行うことが重要。〈特別区〉
- ・ 庁内連携会議等により、犯罪被害者等支援にこだわらず、ワンストップの意識がある。〈大規模市、中規模市、小規模市町村〉
- ・ 担当者用として課ごとに対応可能な内容を記載した窓口対応シートを準備。〈大規模市、小規模市町村〉
- ・ 小さな地方公共団体では、元々、全てがワンストップであるし、制度はひとつおり把握しており、特別な仕組みは必要ない。〈中規模市、小規模市町村〉
- ・ DV対応では、個室でワンストップ対応が徹底されており、同じフォーマッ

トで実施。〈中規模市〉

(イ) 情報共有

- ・ 市区町村独自で作った記録表で課内や庁内連携を図っている。〈大規模市〉

(ウ) コーディネーター・専門職

- ・ 庁内連携のためには、福祉経験者が望まれる。福祉には、あらゆるパターンに対応する知見があるので、福祉に繋げることが大切。〈大規模県、中規模市、小規模市町村〉
- ・ 都道府県を含めた各機関にコーディネーターが必要。〈大規模県〉
- ・ DVや一般相談で庁内連携を実施しており、特別な仕事とは思っておらず、コーディネーターは必要性を感じない。〈中規模県、中規模市〉
- ・ 担当係が庁内のコーディネーター機能を担っている。〈政令指定都市〉
- ・ 庁内連携会議で、ある程度の対応フォーマットがあり、コーディネーターは必要性を感じない。〈大規模市〉

(3) 犯罪被害者等支援におけるDX活用方策

- ・ 見舞金等申請のデジタル化、オンライン化。〈大規模県、政令指定都市、特別区、大規模市、民間支援団体〉
- ・ AIで被害者等からの相談や支援員の補助ができるシステム。〈大規模県、民間被害者支援団体〉
- ・ マイナンバーへの紐付け。〈大規模県〉
- ・ 全国の支援メニューが一元的に分かり、被害者等も支援者も検索・閲覧できるサイト。住所を入力すれば居住地の支援内容がわかるサイト。〈中規模県、政令指定都市、小規模市町村〉
- ・ 事例を入力すれば、支援内容を教えてもらえる支援ソフト。〈中規模県〉
- ・ アセスメントシート等を支援に携わる機関間でデータ共有。〈中規模県〉
- ・ 犯罪被害者等支援の窓口関係に関しては、機械的対応を避けるべきで、二次的被害防止、情報の取扱い等からDXは馴染まない。対面の対応は必ず必要。〈中規模市、小規模市町村、民間被害者支援団体〉
- ・ 全国被害者支援ネットワークの「犯罪被害者支援デジタルライブラリー」のように欲しい情報を得られる環境作り。〈民間被害者支援団体〉

2 支援内容に関する論点

- ・ 地方公共団体の施策強化は、財政負担が伴い、格差の一因になるので、一定水準の施策ができるよう国から財政措置をしてほしい（全国均一化は国の施策で行うべき、各種支援メニューの提供は地方公共団体の財政だけでは困難）。〈多くの機関〉
- ・ 被害者等が見舞金等の制度を利用するには、警察からの情報提供が重要。〈大規模県、中規模県、大規模市〉
- ・ 見舞金の申請から相談に繋がることで、相談件数が増加しており、潜在化していた被害者等が支援に繋がる。〈大規模県、民間被害者支援団体〉
- ・ 医療や転居等の被害に起因する費用を援助する制度が必要。〈大規模県〉
- ・ 被害者等から民間企業への情報提供を嫌がられ、民間企業が関わる支援を断念した

ことがある。〈大規模県〉

- ・ 支援メニューは、使用実績にこだわらず、支援が必要な時に使えることが大事と考え、充実させている。〈政令指定都市、大規模市〉
- ・ 国から金額を含めた見舞金の水準を示してほしい。〈大規模市〉
- ・ 事件の捜査結果が分からない段階で、見舞金の支給はできない。〈中規模市〉
- ・ 社会福祉協議会に支援を委託しているが、被害者等から、地元住民が多く、知られたいとこのことで、支援を断念したことがある。〈中規模市〉

3 上記1及び2の検討結果を実現する方策

- ・ 国・都道府県・市区町村の役割分担の明確化。〈大規模県、中規模県、政令指定都市、特別区、中規模市、小規模市町村、警察本部〉
- ・ 標準化した施策の提示。〈大規模県、中規模県、政令指定都市、特別区、大規模市、中規模市、民間被害者支援団体〉
- ・ 国による民間被害者支援団体への財政支援。〈大規模県、中規模県、政令指定都市、民間被害者支援団体〉
- ・ 担当者の育成に当たっては、国・都道府県等から予算面での支援（資格取得に向けた援助等）が必要。体制整備にかかる財政支援。〈大規模県、中規模県、中規模市、民間被害者支援団体〉
- ・ 市区町村担当者に対する入門講座の実施（ノウハウの伝達）。〈大規模県、大規模市、特別区、中規模市、小規模市町村〉
- ・ 法律による各種（役割・配置基準・支援メニュー等）根拠規定の整備、一定の義務化。基本法の見直し。〈大規模県、大規模市、特別区〉
- ・ 民間被害者支援団体における支援員の充実（ボランティアから専門職化、増員）。そのための待遇改善、財政支援。〈中規模県、警察本部、民間被害者支援団体〉
- ・ 他の地方公共団体の施策、ケース事例（好事例、失敗例の分析）が知りたい。広域の市区町村担当者を集めた意見交換会等の研修会が必要。〈小規模県、大規模市、中規模市、小規模市町村〉
- ・ 生活支援等の実施できる施策は進めており、これ以上に施策を進めるのであれば、補助金等の財政援助がなければ実施できない。〈小規模県、小規模市町村〉
- ・ 小規模市町村は、人手不足な中、兼務で担当している状況であり、実現可能な方策であるべき。段階を踏んで施策を進めてほしい。〈小規模市町村、警察本部、民間被害者支援団体〉
- ・ 少ない職員で業務を進める中、犯罪被害に関係する施策（性犯・DV等）が異なる省庁から落ちてきて同じ部署で受けている。国の方で棲み分け等を整理してもらいたい。〈小規模市町村〉
- ・ 法廷での付添い支援の重要性を各機関に知ってもらいたい。〈民間被害者支援団体〉
- ・ 10年以上支援をしている被害者もいる。民間被害者支援団体が中長期支援を担っている現状を知ってもらいたい。〈民間被害者支援団体〉
- ・ 国民の意識の低さ、興味のなさ、行政の姿勢に繋がっている。〈民間被害者支援団体〉