

ギュっとラーニング 

～ 支援者向けオンデマンド研修教材～

※本研修教材の無断使用・転載・コピー・引用等は禁止します。

ワンストップサービス

警察庁 長官官房

犯罪被害者等施策推進課



本講義の内容

- ワンストップサービスの考え方
- 多機関ワンストップサービスの在り方
- 多機関ワンストップサービス運用上の留意点

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

犯罪被害者等が求める支援は、その置かれた状況やそれぞれのニーズに応じて多岐にわたり、その支援を行う機関・団体も様々…



【犯罪被害者等】

- 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…
- 犯罪被害によって精神的ダメージを受け、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

【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

3

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ワンストップサービス

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、個別事案におけるワンストップサービスが求められる。



ワンストップサービスを実現するためには、

二つのワンストップサービスを確立

- **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)
- **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)

※「総合的対応窓口の役割や支援」の講義を参照

4

多機関ワンストップサービスの在り方

目 的

- 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る
- 犯罪被害者等が制度等を利用する際の負担軽減に資する

仕組み

- 犯罪被害者等からいずれかの機関・団体に相談や問合せを行えば、その相談等を受けた機関・団体を起点として、コーディネーターに情報が集約され、コーディネーターの調整の下、様々な機関・団体が必要な支援を一体となって協議し、被害者等のニーズに応じた適時適切な支援が一元的に提供される仕組み

5

多機関ワンストップサービスの在り方

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と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

6

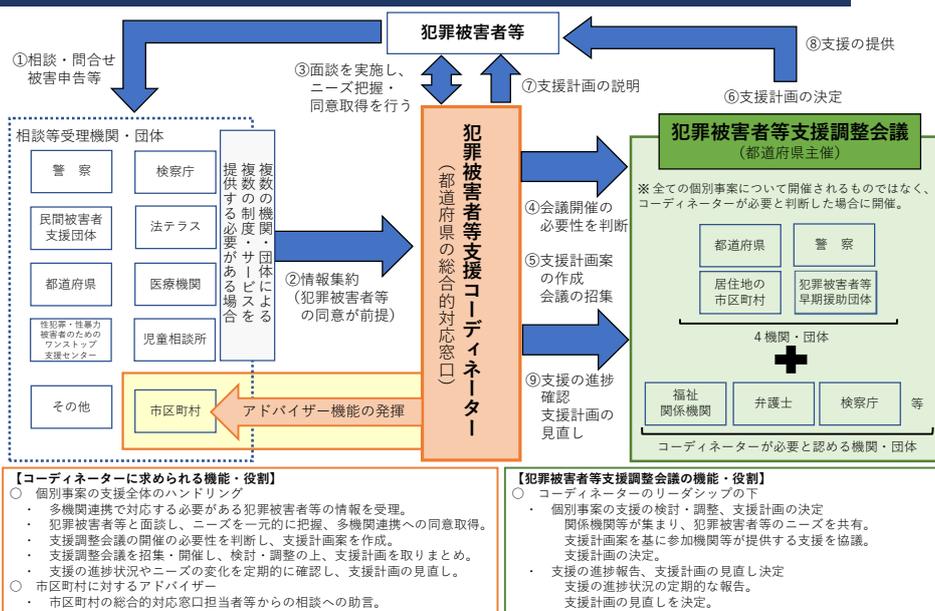
多機関ワンストップサービスの在り方

求められる機能（重要な要素）

- ① 都道府県が中核となり、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・サービスを提供する仕組みとすること
- ③ 支援調整会議を開催するなど、犯罪被害者等のニーズに応じた支援を提供する機関・団体が情報を共有し、支援内容をパッケージで検討する仕組みとすること

7

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）



8

多機関ワンストップサービスの在り方

コーディネーターの機能・役割

- **個別事案の支援全体のハンドリング**
 - ・ 犯罪被害者等と面談し、そのニーズを一元的に把握
 - ・ 把握したニーズを踏まえ、パッケージとしての支援計画案を作成
 - ・ 支援調整会議を招集・開催するなどし、関係機関・団体の支援を検討・調整しつつ、支援計画を策定
 - ・ 支援の進捗状況やニーズの変化を定期的に確認し、必要に応じて支援計画を見直し
- **市区町村に対するアドバイザー機能**
 - ・ 市区町村の総合的対応窓口担当者等からの相談等への対応

9

多機関ワンストップサービスの在り方

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、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ことが有効と考えられる。

- **実施主体**
都道府県の事業として支援調整会議を設置・運用
- **参加機関・団体**
都道府県、市区町村、都道府県警察、早期援助団体等
- **会議内容**
 - ・ 犯罪被害者等のニーズを共有
 - ・ 支援計画案を基に提供する支援を協議
 - ・ 支援計画の決定
 - ・ 支援提供後の検証、支援計画の再調整・協議等

10

多機関ワンストップサービスの在り方

関係機関・団体間の情報共有

- 関係機関・団体が必要な情報を迅速に相互に共有することが重要
- 一方で、犯罪被害者等に関する情報は、要配慮個人情報（個人情報保護法）



- 情報共有の範囲を慎重に設定し、支援を行うために真に必要な機関・団体のみに情報共有を図りつつ、スムーズな情報共有が求められる



- 関係機関・団体ごとに情報の取扱いに厳格な基準を設定
- 情報共有（提供・受理）の具体的要領、情報管理の方法、秘密の保持等に関しての共通ルールを明確に設定
- 犯罪被害者等からの同意が必要（十分な意思疎通による納得）

11

多機関ワンストップサービス運用上の留意点

多機関ワンストップサービス運用上の留意点

① ニーズの把握と情報集約

- 犯罪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集約

② 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、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
- 犯罪被害者等の置かれた状況等の変化に応じてコーディネーターへの情報提供の再検討

12

多機関ワンストップサービス運用上の留意点

多機関ワンストップサービスの実現に向けた連携

- 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

13

(参考資料)

- 「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」取りまとめ（令和6年4月）
- 地方における途切れない支援の提供体制の強化について（令和6年7月18日付け警察庁丙犯被発第30号）
- 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（令和6年9月警察庁）

14

ご視聴ありがとうございました。

