



総合的対応窓口の役割や支援

警察庁 長官官房

犯罪被害者等施策推進課



警察庁
National Police Agency

総合的対応窓口の役割や支援

- 総合的対応窓口の役割
- 機関内ワンストップサービスの在り方
- 各種制度・サービス（ユニバーサル制度・特化制度）の提供

総合的対応窓口の役割

総合的対応窓口の役割

- ・ 総合的対応窓口は、全ての地方公共団体が設置
- ・ 地方公共団体において、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として
 - * 各種相談の受理
 - * 相談者の抱える問題や支援ニーズの正確な把握
 - * 相談・問合せに対応した庁内関係部局や関係機関・団体に関する情報提供・橋渡し
 - * 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の実施

3

機関内ワンストップサービスの在り方

機関内ワンストップサービスとは

一つ機関・団体内において、複数の部署が様々な支援メニューを所管・担当している場合、犯罪被害者等のニーズの十分な把握、情報共有等がなされず、ニーズに対応した支援にたどり着かない



どの部署に相談や問合せを行っても、犯罪被害者等のニーズを一元的に把握した上で、複数の部署で情報共有、必要な支援を協議し、犯罪被害者等に対して必要な情報・支援を積極的に提示・提供すること

4

機関内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、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こと
 - ・ 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
- 仕組み
 - ・ 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ことが望まれる
 - ・ 全ての犯罪被害者等の相談に対して求められる

5

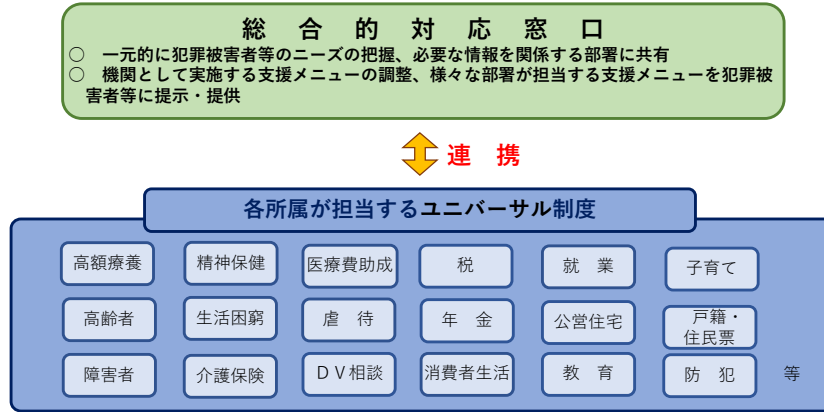
機関内ワンストップサービスの在り方

- 総合的対応窓口設置に対する考え方
 - ・ 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、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・サービスをあらかじめ網羅的に把握しておく必要がある
 - ・ 総合的対応窓口は、保健医療・福祉分野の制度・サービス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る
- ※ 特化制度
犯罪被害者等に特化した支援制度・サービス
- ※ ユニバーサル制度
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

6

機関内ワンストップサービスの在り方

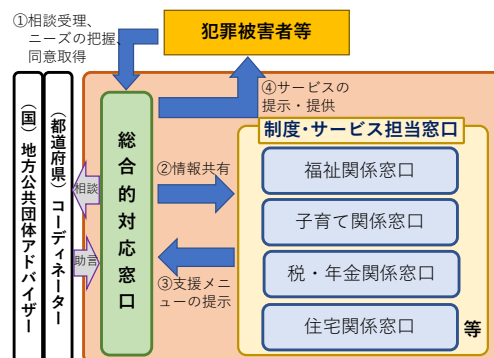
○ 総合的対応窓口を中核とした基盤整備（例）



7

機関内ワンストップサービスの在り方

○ 総合的対応窓口が相談受理した場合の対応



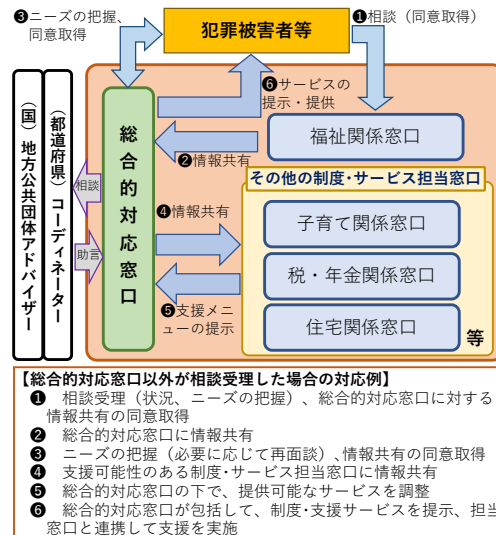
【総合的対応窓口が相談受理した場合の対応例】

- 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・サービス担当窓口へ情報共有
- 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・支援サービスを提示、担当窓口と連携して支援を実施

8

機関内ワンストップサービスの在り方

○ 総合的対応窓口以外が相談受理した場合の対応



9

各種制度・サービス（ユニバーサル制度・特化制度）の提供

○ ユニバーサル制度の活用

犯罪被害者等が、ユニバーサル制度を利用できる場合には、そのニーズを踏まえつつ、これらを漏れなくスムーズに提供することが求められる

○ 特化制度の充実強化

犯罪被害者等のニーズは多岐にわたり、ユニバーサル制度ではそのニーズに応えきれない場合、また、個別事情により利用できない場合も想定され、特化制度の一層の充実強化が望まれる

10

ご視聴ありがとうございました。



警察庁
National Police Agency