

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。

総合的対応窓口の在り方 ～機関内ワンストップサービスの必要性・実施要領～

警察庁 長官官房

犯罪被害者等施策推進課



警察庁
National Police Agency

本講義の内容

- 機関内ワンストップサービスの重要性
- 機関内の調整（コーディネート）における留意点
- 犯罪被害者等支援コーディネーターとの連携

機関内ワンストップサービスの重要性

- * 犯罪被害者等は、地方公共団体の持つ様々な支援制度・サービスについて知らないことが多い。
- * 知っていても、初めての部署・窓口相談し、被害について話すことには精神的な負担が大きい。
- * 支援制度・サービスによっては申請期限や利用要件があり、相談しても利用できない場合もある。



犯罪被害者等に不利益や二次的被害を与えないために、機関内の調整（コーディネート）が重要

→ 総合的対応窓口がその役割を担う。

3

機関内の調整（コーディネート）における留意点

- * 相談、調整の流れについては、「総合的対応窓口の役割や支援」の講義を参照
- * 情報共有の同意を得るに当たり、地方公共団体の職員が職務上の守秘義務を負っていることを伝える。
- * 機関内の他部署・窓口（制度・サービス担当窓口）への連絡の際には、必要最低限な情報の提供を。
- * 他部署・窓口が所管する支援制度・サービスについては、利用要件が不明な場合や、要綱が改正されている場合等もあるため、その都度、確認する。

4

機関内の調整（コーディネート）における留意点

- * 犯罪被害者等が相談する際には、担当者の確認と時間等の調整を。必要に応じて、窓口への付添いや同席も。
- * 支援制度・サービスの申請に当たっては、必要に応じて、また犯罪被害者等の希望を確認の上、手続の補助を行う。
- * 支援制度・サービスの利用に当たっては、犯罪被害者等の自己肯定感を損なわないよう、留意する。



犯罪被害者等への配慮は大切だが、一方的な支援の押し付けにならないように、犯罪被害者等の元々持っている生活力の発揮や回復を促すことも重要

5

犯罪被害者等支援コーディネーターとの連携

- ・ 機関外（庁外）の特定の支援制度・サービスの利用につなぐ際に、該当する機関・団体が分からない場合
- ・ 機関内の調整において、何らかの困難に直面し、上司や同僚に相談しても解決できない場合
- ・ 相談者が「犯罪被害者等」として、総合的対応窓口の支援対象となるかどうかの判断に迷う場合
- ・ 相談者である犯罪被害者等への対応に苦慮する場合など



➤ 都道府県に配置される犯罪被害者等支援コーディネーター
➤ 警察庁地方公共団体アドバイザーに相談を

6

ご視聴ありがとうございました。

