

2.2 犯罪被害者等に対する総合的な相談・情報提供

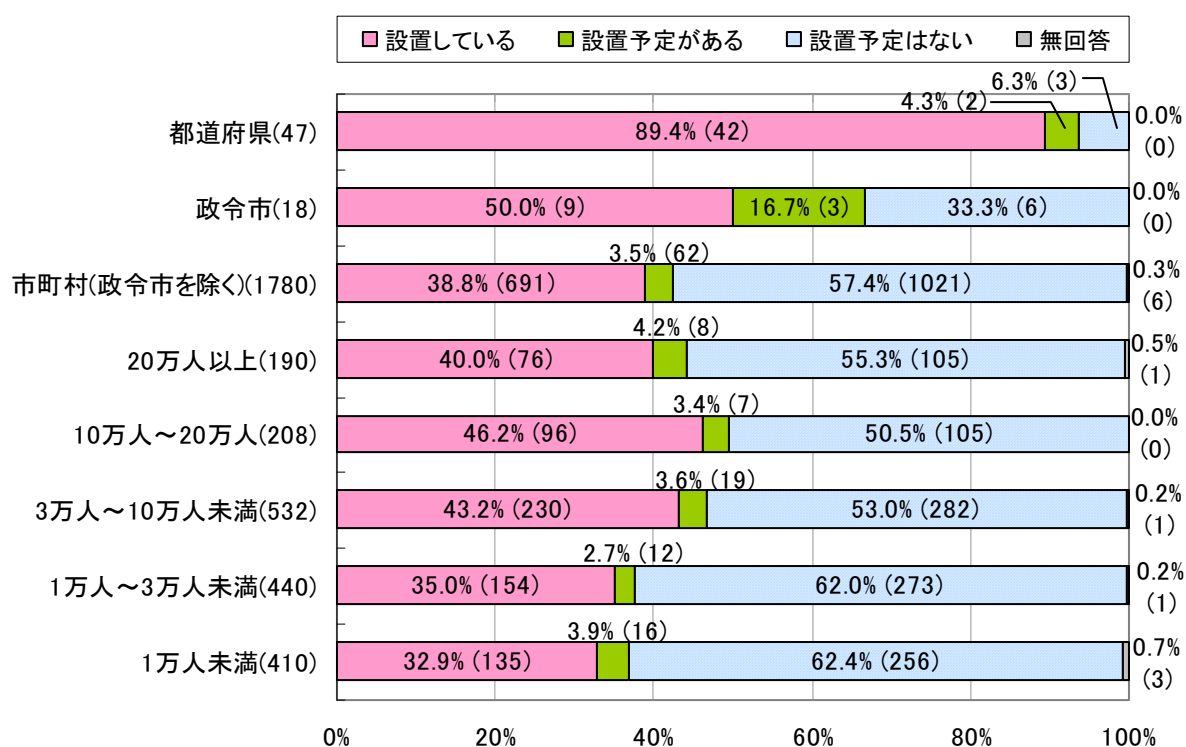
(1) 相談窓口について

1) 首長部局における、被害者等からの相談や問い合わせ等に対応する窓口設置の有無

首長部局における、被害者等からの相談や問い合わせ等に対応する何らかの窓口（以下「対応窓口」という。）を設置の有無については、都道府県では「設置している」が89.4%を占めている。また政令市では「設置している」が約50.0%を占めている。

政令市を除く市町村について人口規模別に見ると、「人口20万以上を除き、人口規模が大きいほど、設置率は高くなっている。

首長部局における、被害者等からの相談等に対応する窓口の設置の有無（グラフ）

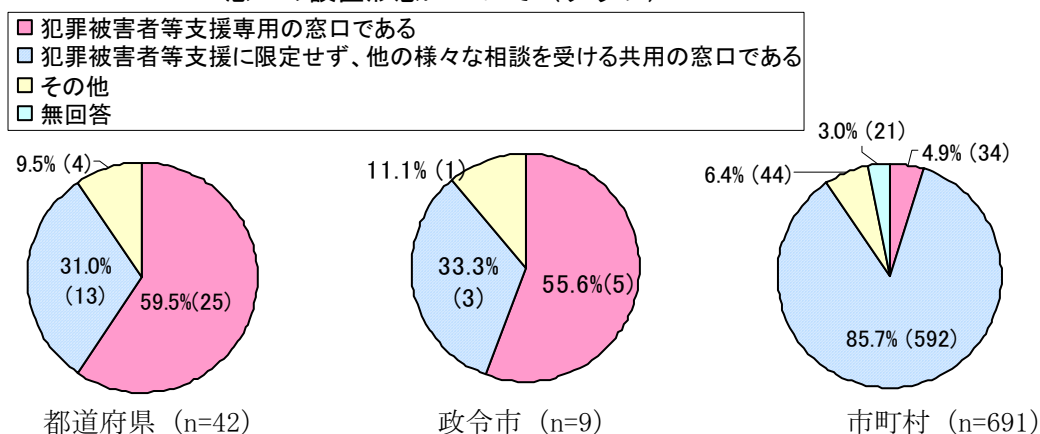


n=1,845（全地方公共団体）

2) 窓口の設置形態について

対応窓口を設置している（設置予定も含む）地方公共団体について、対応窓口の設置形態を尋ねたところ、都道府県・政令市では「犯罪被害者等支援専用の窓口」が約6割を占めている。一方で、政令市を除く市町村では「他の様々な相談を受ける共用の窓口」が約9割となっている。その他には「パンフの提供、相談窓口の紹介・仲介を行う」「相談を受け付け、担当職員や庁内関係部局と支援内容を協議して仲介する」などがあげられる。

窓口の設置形態について（グラフ）



注) n は窓口を設置している地方公共団体

市町村について都道府県別に見ると、秋田県 (88.0%)、栃木県 (73.3%)、福井県 (76.5%)、和歌山県 (73.3%)、岡山県 (77.8%)、熊本 (91.5%) が7割以上と多くなっている。

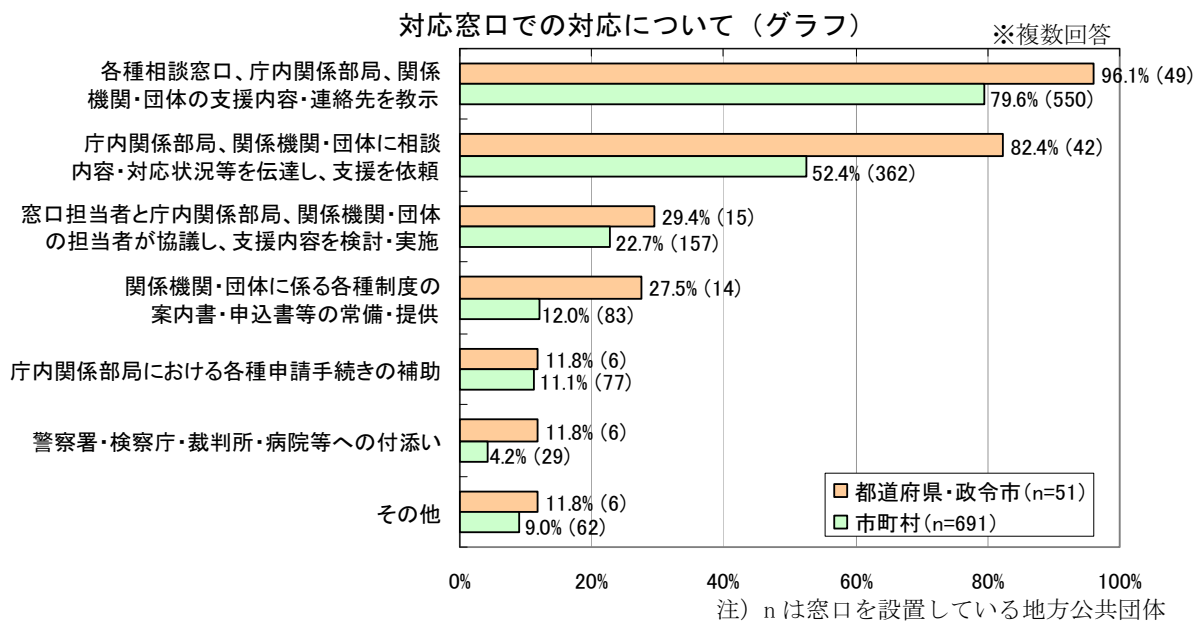
都道府県別市町村の対応窓口の設置状況(表)

都道府県	市町村数	制定済み市町村	(%)	都道府県	市町村数	制定済み市町村	(%)
北海道	180	74	41.1%	滋賀県	26	6	23.1%
青森県	40	6	15.0%	京都府	26	15	57.7%
岩手県	35	9	25.7%	大阪府	43	21	48.8%
宮城県	36	8	22.2%	兵庫県	41	26	63.4%
秋田県	25	22	88.0%	奈良県	39	5	12.8%
山形県	35	14	40.0%	和歌山県	30	22	73.3%
福島県	59	27	45.8%	鳥取県	19	1	5.3%
茨城県	44	7	15.9%	島根県	21	5	23.8%
栃木県	30	22	73.3%	岡山県	27	21	77.8%
群馬県	36	15	41.7%	広島県	23	6	26.1%
埼玉県	70	23	32.9%	山口県	20	2	10.0%
千葉県	56	9	16.1%	徳島県	24	1	4.2%
東京都	62	28	45.2%	香川県	17	1	5.9%
神奈川県	33	14	42.4%	愛媛県	20	4	20.0%
新潟県	31	7	22.6%	高知県	34	12	35.3%
富山県	15	9	60.0%	福岡県	66	14	21.2%
石川県	19	13	68.4%	佐賀県	20	5	25.0%
福井県	17	13	76.5%	長崎県	23	16	69.6%
山梨県	28	4	14.3%	熊本県	47	43	91.5%
長野県	80	50	62.5%	大分県	18	6	33.3%
岐阜県	42	14	33.3%	宮崎県	28	9	32.1%
静岡県	37	15	40.5%	鹿児島県	45	9	20.0%
愛知県	61	25	41.0%	沖縄県	41	17	41.5%
三重県	29	5	17.2%	合計	1,798	700	38.9%

※市町村には政令市及び東京都特別区を含む。

3) 窓口での対応について

窓口での対応について、「各種相談窓口、庁内関係部局、関係機関・団体の支援内容・連絡先を教示」が都道府県・政令市では96.1%、市町村では79.6%を占めている。都道府県・政令市では「庁内関係部局、関係機関・団体に相談内容・対応状況等を伝達し、支援を依頼」も多く見られ、82.4%を占めている。



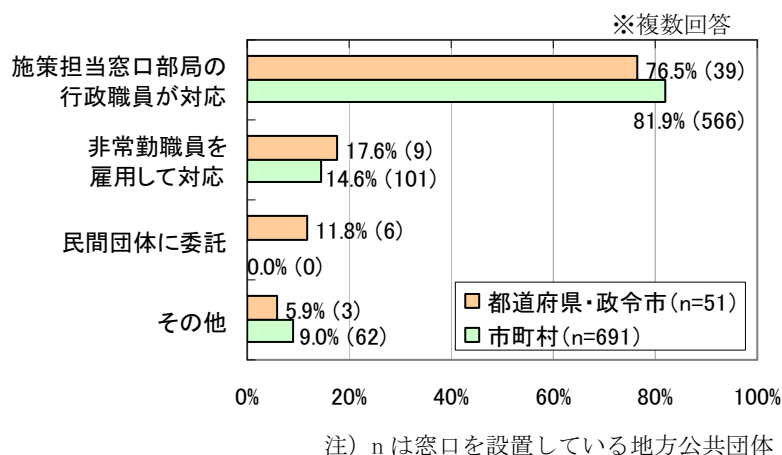
4) 対応窓口の担当者の形態

対応窓口を設置している地方公共団体について、窓口の担当者の形態について尋ねたところ、都道府県・政令市、市町村共に「施策担当窓口部局の行政職員が対応」が75%を超えている。民間団体に委託しているのは、4都道府県、2政令市、1市町村であった。その他では、「相談内容により関係部局、関係機関から相談員を派遣する」等がある。

民間団体に委託している地方公共団体(表)

道府県	北海道、東京都 滋賀県、福岡県
政令市	北九州市、福岡市
市町村	神奈川県茅ヶ崎市

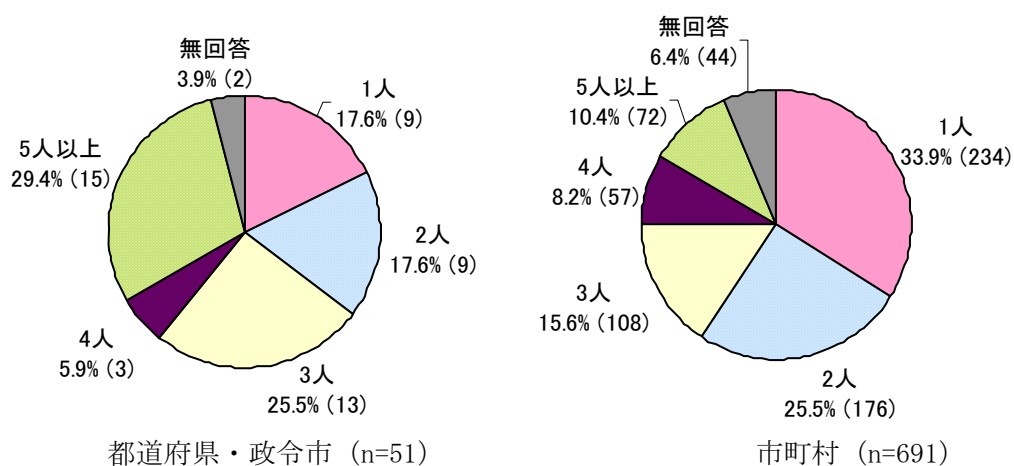
対応窓口の形態（グラフ）



5) 窓口における犯罪被害者等への対応を行う担当者数

対応窓口を設置している地方公共団体について、窓口において犯罪被害者等への対応を行う担当者数について尋ねたところ、都道府県・政令市では2～3人が43.1%を占めており、政令市を除く市町村では1～2人が59.4%を占めている。

対応窓口に配置している担当者数（グラフ）



都道府県・政令市 (n=51)

市町村 (n=691)

注) n は窓口を設置している地方公共団体

※民間団体へ窓口業務を委託している場合は、委託先の従事者数を担当者数としている。

また、専任職員を置く地方公共団体は以下のとおりである。

総合的対応窓口専任職員の配置のある地方公共団体

	窓口設置 自治体数	専任職員を配置して いる自治体数	
			うち常勤 職員を 配置
都道府県	42	10	9
政令市	9	4	2
市町村	691	63	30

※民間団体へ窓口業務を委託している場合には、常勤の専任職員を配置しているものとして計上した。

6) 相談内容別の相談者数

平成 20 年度に対応した被害者数（被害者の家族等を含む）について見ると、家族（配偶者、親、子どもなど）からの暴行・傷害、交通事件、その他が多くなっている。

その他について具体的に見ると窃盗、ストーカー、不正請求、訪問販売、家族・近隣等とのトラブルがあげられている。

相談内容別の相談者数（表）

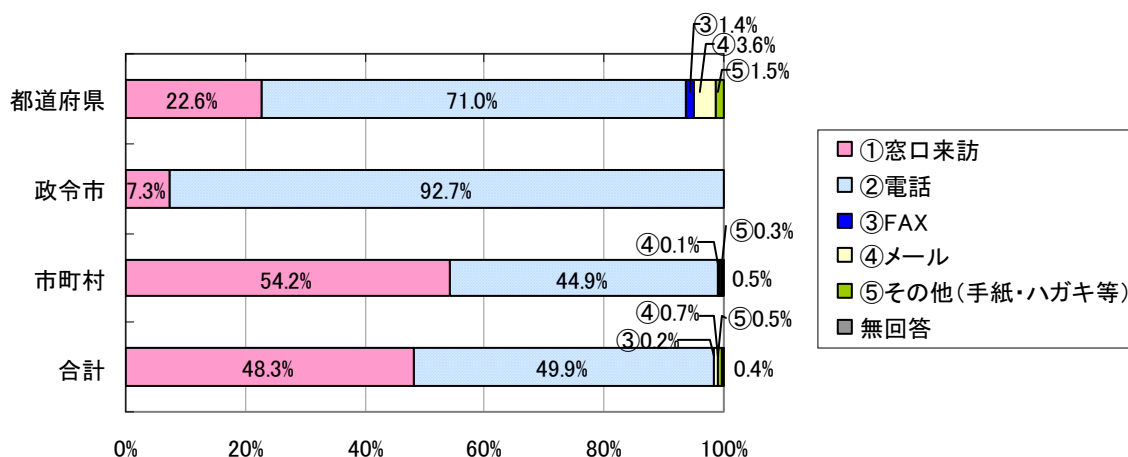
	都道府県		政令市		小計		市町村		合計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
① 殺人	1,105	25.3%	33	8.1%	1,138	23.9%	8	0.1%	1,146	6.7%
② 家族（配偶者、親、子どもなど）からの暴行・傷害	131	3.0%	31	7.6%	162	3.4%	2,000	16.2%	2,162	12.6%
③ 家族以外からの暴行・傷害	407	9.3%	78	19.2%	485	10.2%	109	0.9%	594	3.5%
④ 家族（配偶者、親、子どもなど）からの性的被害	401	9.2%	1	0.2%	402	8.4%	41	0.3%	443	2.6%
⑤ 家族以外からの性的被害	206	4.7%	43	10.6%	249	5.2%	26	0.2%	275	1.6%
⑥ 交通事件	576	13.2%	14	3.4%	590	12.4%	909	7.4%	1,499	8.8%
⑦ その他	1,537	35.2%	207	50.9%	1,744	36.6%	9,228	74.9%	10,972	64.2%
合計	4,363	100.0%	407	100.0%	4,770	100.0%	12,321	100.0%	17,091	100.0%

※相談者数、相談件数についての問い（問 15～問 16-2）については、無回答が多数みられた。これは、P21 のとおり、相談窓口の設置形態が他の相談との共用窓口である団体が多いため、犯罪被害に関する相談について区分して計上することが困難であったためと思われる。

7) 相談方法別による件数

相談方法別の件数は、都道府県では電話による相談が 71.0%、政令市 92.7%で最も多く、市町村では窓口来訪が 54.2%で最も多くなっている。市町村では窓口が近くにあることもあり、窓口来訪が多くなっている可能性がある。

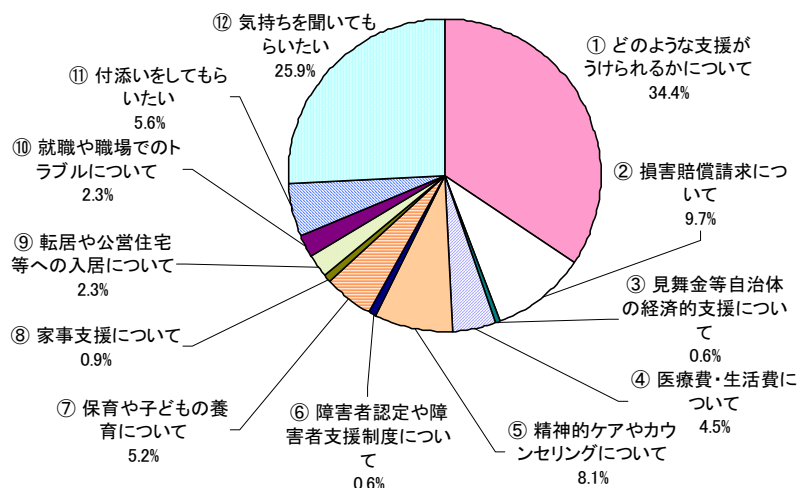
相談方法別による件数の割合（グラフ）



8) 相談内容別による件数

相談内容別の件数では、「どのような支援が受けられるかについて」が最も多く 34.4%を占める。支援に関する周知の必要性が伺われる。また、「気持ちを聞いてもらいたい」25.9%、「損害賠償請求について」9.7%、「精神的ケアやカウンセリングについて」8.1%が次いで多くなっている。

相談内容別による件数(グラフ)



n=9,890
(内容別相談件数、
全地方公共団体合計)

	都道府県		政令市		小計		市町村		合計	
	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比	人数	構成比
① どのような支援が受けられるかについて	1,371	30.0%	42	12.5%	1,413	28.8%	1,992	39.9%	3,405	34.4%
② 損害賠償請求について	175	3.8%	81	24.1%	256	5.2%	708	14.2%	964	9.7%
③ 見舞金等自治体の経済的支援について	16	0.4%	5	1.5%	21	0.4%	39	0.8%	60	0.6%
④ 医療費・生活費について	50	1.1%	12	3.6%	62	1.3%	381	7.6%	443	4.5%
⑤ 精神的ケアやカウンセリングについて	558	12.2%	34	10.1%	592	12.1%	207	4.1%	799	8.1%
⑥ 障害者認定や障害者支援制度について	10	0.2%	7	2.1%	17	0.3%	41	0.8%	58	0.6%
⑦ 保育や子どもの養育について	30	0.7%	2	0.6%	32	0.7%	480	9.6%	512	5.2%
⑧ 家事支援について	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	86	1.7%	86	0.9%
⑨ 転居や公営住宅等への入居について	44	1.0%	7	2.1%	51	1.0%	177	3.5%	228	2.3%
⑩ 就職や職場でのトラブルについて	68	1.5%	3	0.9%	71	1.4%	156	3.1%	227	2.3%
⑪ 付添いをしてもらいたい	491	10.8%	8	2.4%	499	10.2%	51	1.0%	550	5.6%
1.裁判	88	1.9%	2	0.6%	90	1.8%	10	0.2%	100	1.0%
2.警察・検察庁	71	1.6%	2	0.6%	73	1.5%	24	0.5%	97	1.0%
3.病院	7	0.2%	2	0.6%	9	0.2%	7	0.1%	16	0.2%
4.その他	325	7.1%	2	0.6%	327	6.7%	10	0.2%	337	3.4%
⑫ 気持ちを聞いてもらいたい	1,750	38.4%	135	40.2%	1,885	38.5%	673	13.5%	2,558	25.9%
合計	4,563	100.0%	336	100.0%	4,899	100.0%	4,991	100.0%	9,890	100.0%

※10%を超えるものを網がけした。

※1人の相談者が複数の項目に該当する相談をする場合や、上記以外の項目について相談している場合があるため、相談者数と相談内容別の相談件数の合計は一致しない。

9) 付き添い支援の実施

付き添い支援については、対応窓口を設置している団体 742 のうち、36 団体(4.9%)と、全地方公共団体 1,845 の 2.0%が実施している。

また、H20 年度の付き添いの対象数は、全体で 514 人となっている。

付添い先の「その他」には、法律相談やカウンセリング、役所への申請への付き添いがある。

付き添い支援の実施状況(表)

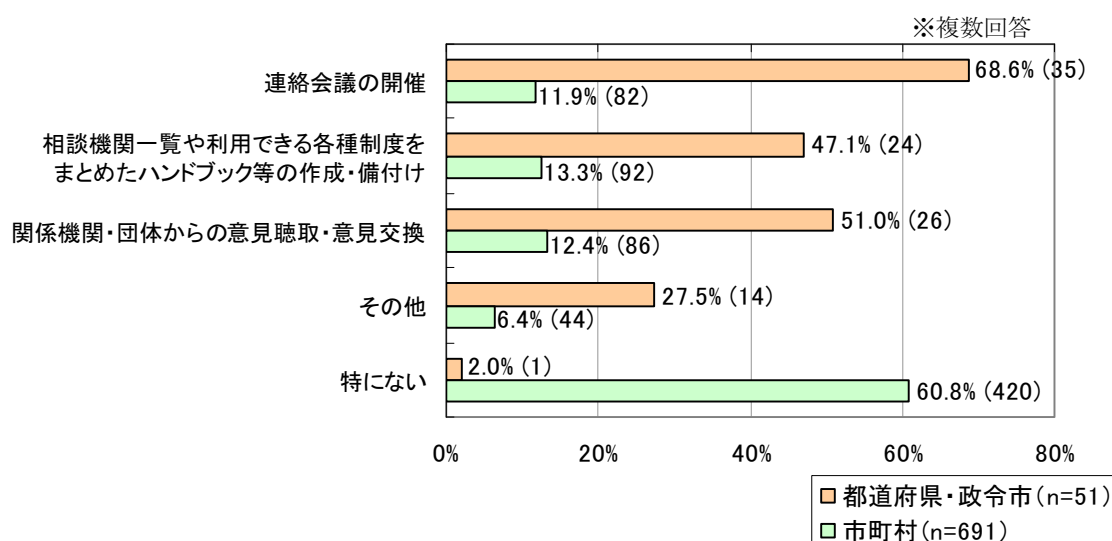
	都道府県		政令市		小計		市町村		合計	
	対象数	構成比	対象数	構成比	対象数	構成比	対象数	構成比	対象数	構成比
窓口を設置している団体(団体数)	42	—	9	—	51	—	691	—	742	—
うち付き添い支援の実施団体(団体数)	4	—	1	—	5	—	31	—	36	—
対象実人員(人)	485	—	4	—	489	—	25	—	514	—
延べ回数 ①裁判所	88	18.0%	2	25.0%	90	18.1%	8	13.6%	98	17.6%
②警察・検察	71	14.5%	2	25.0%	73	14.7%	23	39.0%	96	17.3%
③病院	7	1.4%	2	25.0%	9	1.8%	8	13.6%	17	3.1%
④その他	323	66.1%	2	25.0%	325	65.4%	20	33.9%	345	62.1%
合計	489	100.0%	8	100.0%	497	100.0%	59	100.0%	556	100.0%

10) 窓口設置・運営での、関係機関との連携協力

窓口設置・運営にあたって、各種現行制度の一元的な把握や、関係機関・団体との連携協力体制の確保のために行っていることについて、都道府県・政令市では「連絡会議の開催」が 68.6%を占めている。一方で、市町村では「特にない」が 60.8%となっている。

「その他」には、管内警察署主催の連絡協議会への出席、関係機関・団体から送付される機関紙やリーフレット等の対応窓口への備付け、メールマガジンの発行などがあつた。

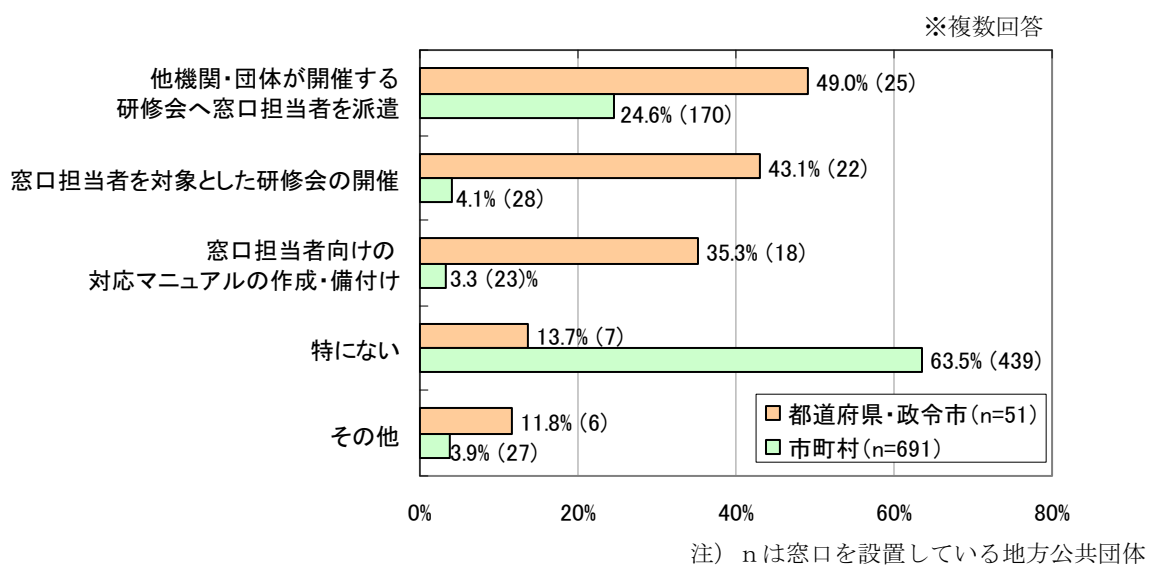
窓口設置・運営での、関係機関との連携(グラフ)



11) 犯罪被害者等に二次被害を与えないようにしていること

配慮に欠けた対応など、窓口担当者が犯罪被害者等に対し、二次被害を与えないようにするためにしていることについて、都道府県・政令市では「他機関・団体が開催する研修会への窓口担当者を派遣」が49.0%を占めている。市町村では「特にない」が60%を超えている。「その他」には、担当者の一元化、二次被害の事例研究などがあった。

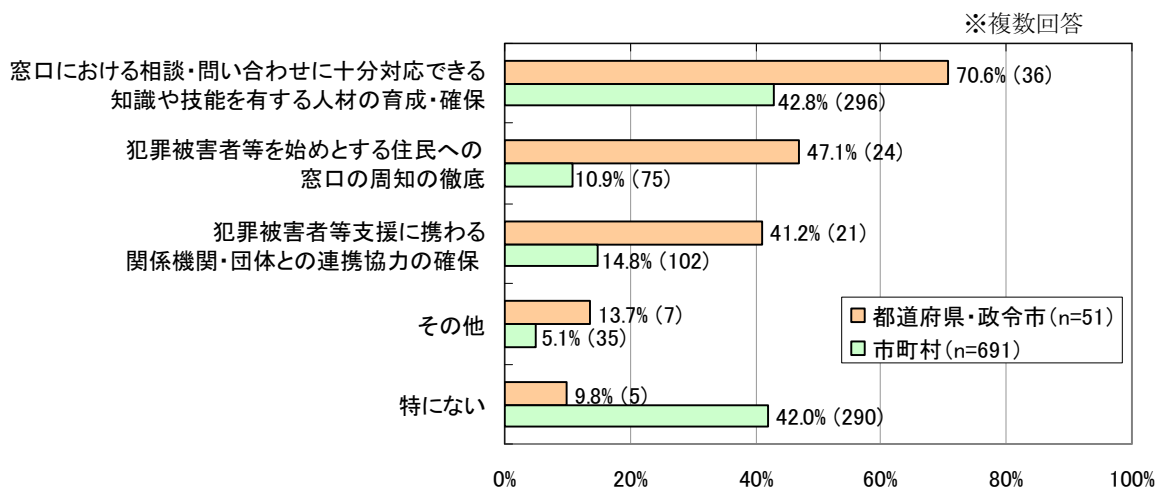
犯罪被害者等に二次被害を与えないようにしていること（グラフ）



12) 窓口の設置・運営にあたって、苦労している点

窓口の設置・運営にあたって、苦労している点について、都道府県・政令市では「窓口における相談・問い合わせに十分対応できる知識や技能を有する人材の育成・確保」が70.6%、市町村では45.5%となっている。

窓口の設置・運営にあたって、苦労している点（グラフ）



注) nは対応窓口を設置している地方公共団体

対応窓口の設置・運営にあたって、苦労しているその他内容(表)

●体制

- ・専任の担当者を置けないため、他業務とのバランスがとりづらい
- ・防犯の担当との連絡

●相談

- ・小さな自治体であるから相談にくる人が少ない
- ・総合的な窓口であって、専門的な相談には対応困難
- ・DV、児童の相談しか今までないためそれ以外の犯罪についての方が来たとき具体的にどんな相談となるか展開が想定できない
- ・被害が犯罪によるものではない相談（近所トラブル、被害妄想）等への対応
- ・支援する窓口が多岐にわたる、又被害者が被害相談でなく自ら市に個別の相談（入居や法律相談等）をしており、全体としての把握ができない

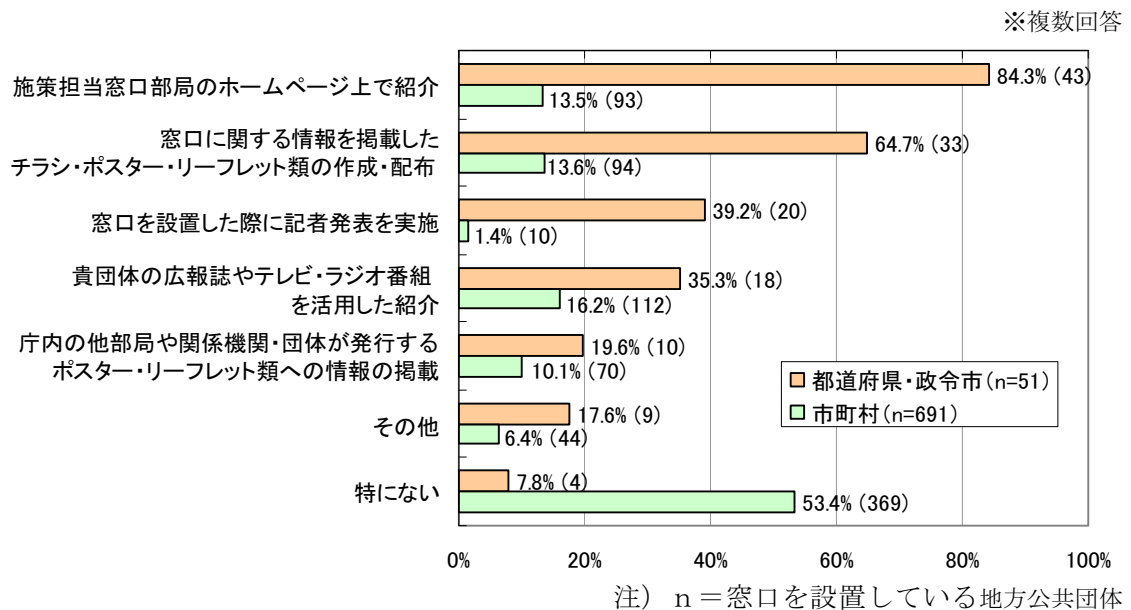
●その他

- ・各関係機関の被害者支援に関する認識が低い
- ・明確な担当部局がなく、対応範囲がわからない
- ・専用の相談室が無く、他部署の相談室を借用している
- ・支援等に要する財政面での問題
- ・プライバシー保護により警察からの情報が限定され、被害者の情報が少ない

13) 窓口を地域住民に周知するために行っていること

窓口を地域住民に周知するために行っていることについて、都道府県・政令市では「施策担当窓口部局のホームページ上での紹介」が 84.3%を占めている。市町村では「特にない」が 53.4%を占めている。

都道府県・政令市の対応窓口を地域住民に周知するために行っていること（グラフ）



窓口を地域住民に周知するために行っているその他内容(表)

●媒体

- ・庁舎出入口に案内板設置
- ・庁内玄関、受付窓口に表示ポスター
- ・「安全・安心まちづくり市民大会（年1回）」でのテーマ取り上げ、周知
- ・総合案内窓口でチラシ、リーフレットを備え付けている
- ・県の相談窓口（各種窓口を紹介）のホームページ上に掲載
- ・施策担当窓口ではなく無料相談としてホームページへ掲載
- ・市町村広報誌や地域で発行している月刊誌などに掲載

●イベント等

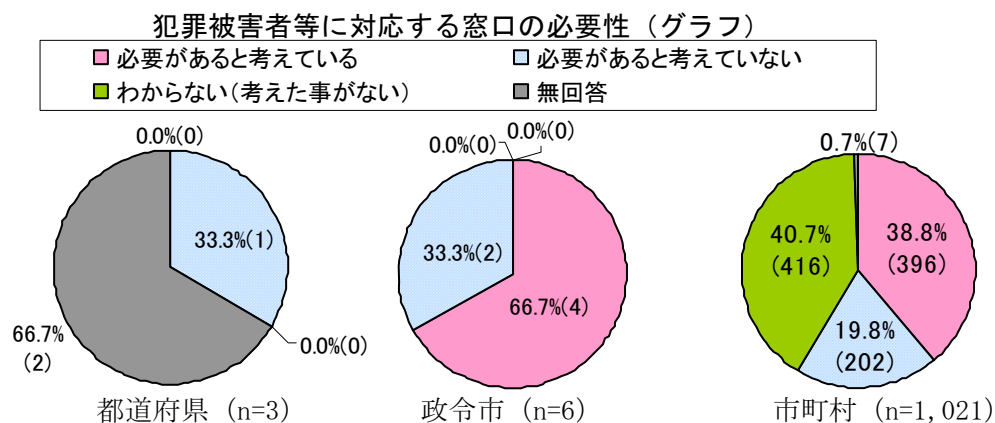
- ・各団体の研修会、会議等で説明
- ・「パネル展」「犯罪被害者支援のつどい」「中学校での授業」等の実施

●その他

- ・計画に窓口設置を掲載すると共に記者発表

14) 犯罪被害者等に対応する窓口の必要性

犯罪被害者等に対応する窓口の必要性について、都道府県では、3 団体中 1 団体が「必要であるとは考えていない」、政令市では「必要があると考えている」が 66.7%を占めている。また市町村では「わからない（考えたことがない）」が 40.7%を占めている。

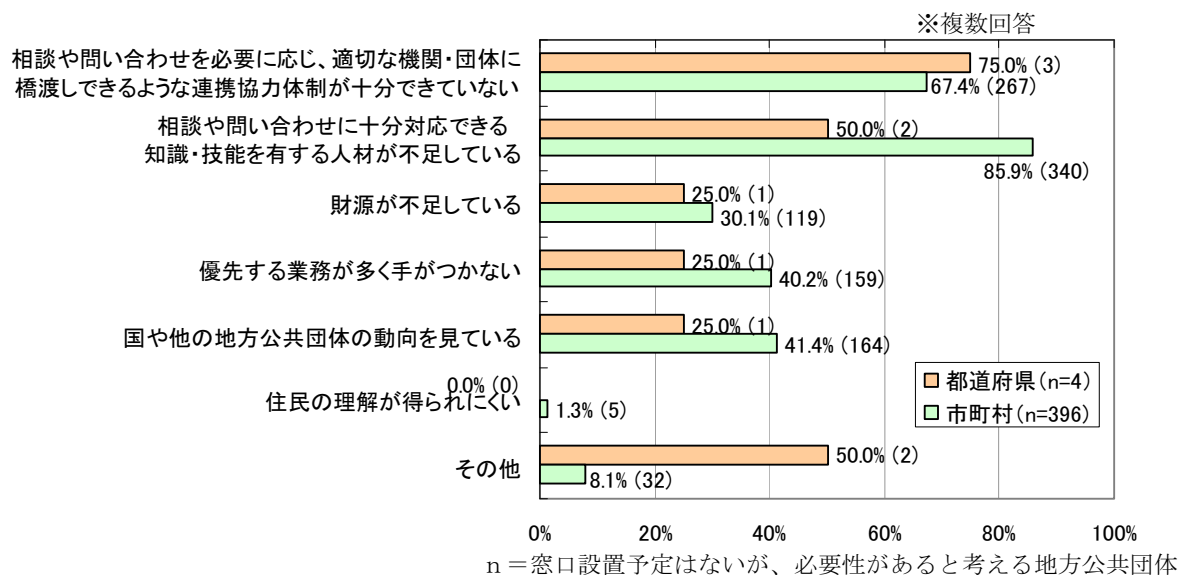


注) n は犯罪被害者等相談窓口を設置予定のない地方公共団体

15) 窓口を設置する必要があると考えているが、設置予定が立たない理由

窓口を設置する必要があると考えているが、設置予定が立たない理由について、都道府県・政令市では「相談や問い合わせを必要に応じ、適切な機関・団体に橋渡しできるような連携協力体制が十分できていない」が 75.0%を占めていて、「相談や問い合わせに十分対応できる知識・技能を有する人材が不足している」が 50.0%を占めている。一方、市町村では「相談や問い合わせに十分対応できる知識・技能を有する人材が不足している」が 85.9%を占め、十分な知識の普及が必要となっている。

窓口を設置する必要があると考えているが設置予定が立たない理由（グラフ）



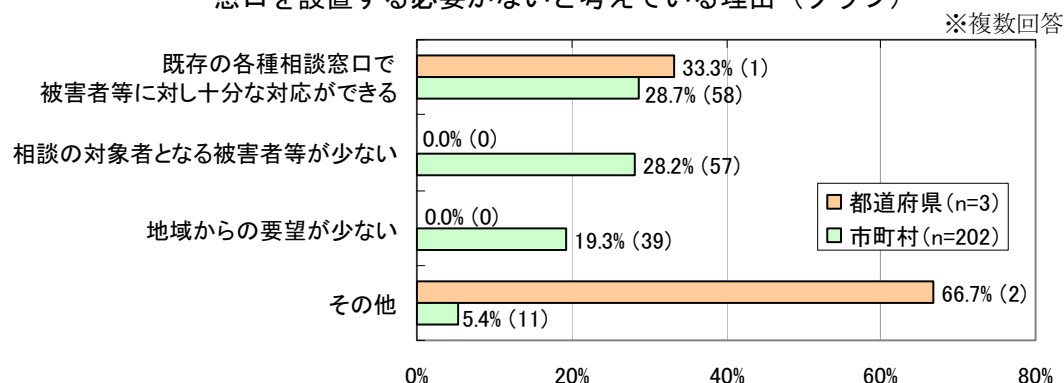
窓口設置の必要性があると考えているが設置予定が立たないその他理由(表)

- 事例が少ない
 - ・これまで相談がない、犯罪被害者が少なく相談が全くない
 - ・相談事例が少ないので必要か検討中
 - ・窓口は大切だと思うが犯罪被害者等が少ないので予定なし
- 人員が不足
 - ・職員削減が進み、職員が何役もこなしている状況下では無理
 - ・毎年度、予算・職員を削減しなければならない中で、この事業の具体的なニーズの質量とそれに対応する必要な体制の把握が不十分である
- 地域が狭い
 - ・狭い地域なので面識がある人への相談はしにくいと考えられる
- 窓口の問題
 - ・庁内の窓口の一元化
 - ・本県の条例及び推進計画に基づき対応している。現在窓口機能は県警察本部が担っている。尚、DVや消費者行政等個別の案件についてはそれぞれの専門の担当課所が対応している
 - ・現在、類似の窓口があり、それで対応している
 - ・広義では市民相談窓口での対応となるが、県設置のセンターに取り次ぐことが出来る
 - ・支援センターの機能を充実させることで多くの相談対応ができるのでは

16) 窓口を設置する必要がないと考えている理由(複数回答)

窓口を設置する必要がないと考えている理由について、市町村では「相談の対象者となる被害者等が少ない」、「既存の各種相談窓口で被害者等に対し十分な対応ができる」が共に25%を超えている。

窓口を設置する必要がないと考えている理由(グラフ)



注) nは窓口設置予定はなく、必要があるとは考えていない地方公共団体

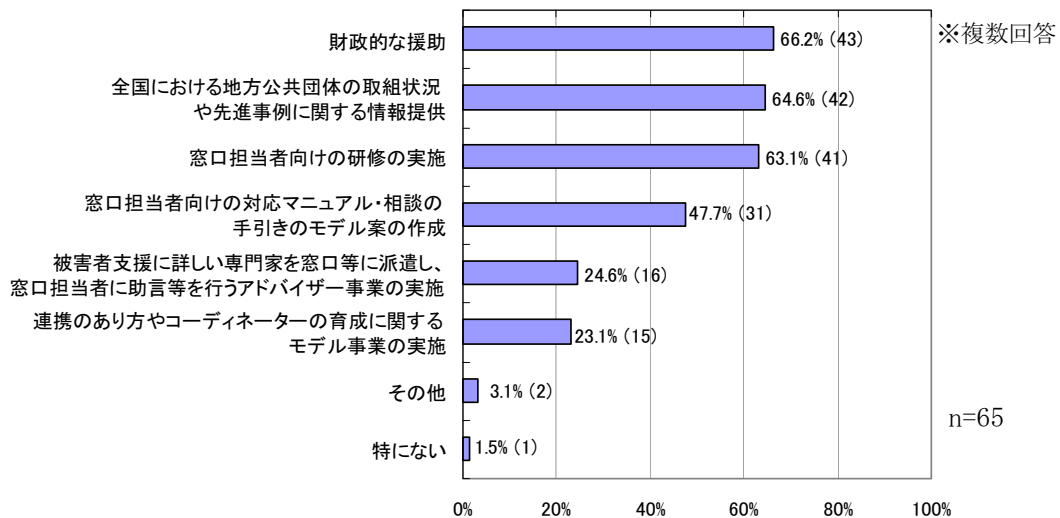
また、その他意見として、「職員と住民の距離が近い町村では不都合な点が多い」「NPO等民間団体を窓口として位置づけている」等が示されている。

（２）国に対して希望する支援

１）国に希望する支援（都道府県・政令市）

犯罪被害者等に対する総合的な相談・情報提供で、国に希望する支援について、都道府県・政令市では「財政的な援助」が約 66.2%、「窓口担当者向けの研修の実施」が共に約 63.1%、「先進事例に関する情報提供」が 64.6%を占めている。

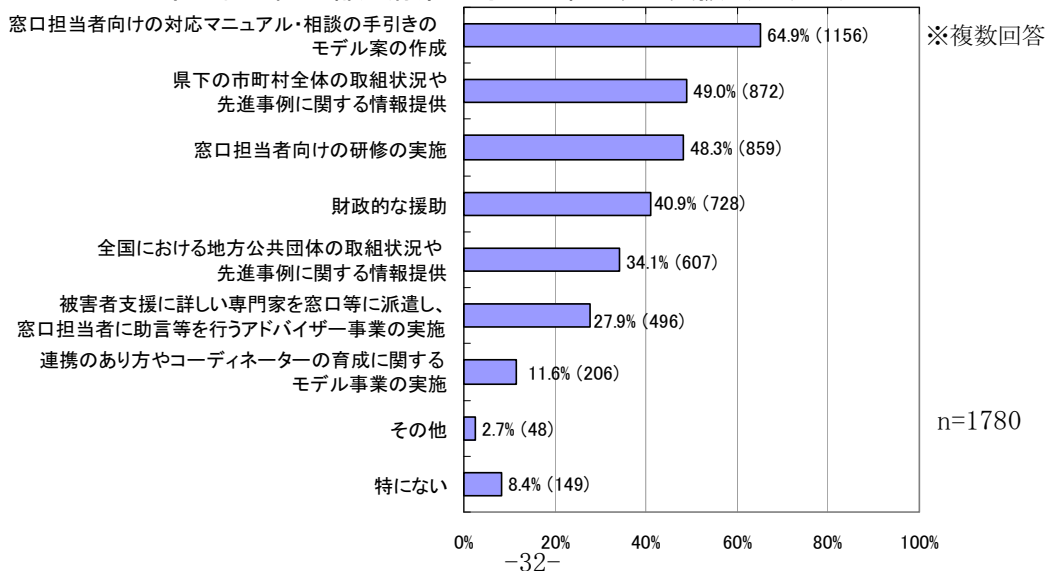
都道府県・政令市の国に対して希望する支援（グラフ）



２）国・都道府県に対して希望する支援（市町村）

犯罪被害者等に対する総合的な相談・情報提供にあたって、国・都道府県に対して希望する支援について、市町村では「窓口担当者向けの対応マニュアル・相談の手引きのモデル案の作成」が 64.9%を占めている。次いで「県下の市町村全体の取組状況や先進事例に関する情報提供」49.0%があげられている。

市町村の国・都道府県に対して希望する支援（グラフ）



市町村が国・都道府県に対して希望するその他支援（表）

●財政的支援

- ・支援センターへの財政的な支援
- ・専門家を配置する場合の人件費等の財政的支援

●連携・協力

- ・警察への協力要請
- ・相談や問い合わせを必要に応じ、適切な機関・団体に橋渡しできるような連携協力体制

●情報

- ・県等と連携する為の制度の内容やそれに関する情報提供
- ・犯罪被害者給付制度の周知

●専門家関連

- ・アドバイザーではない専門家の派遣
- ・国・県が総合窓口を設け、専門相談員（コーディネーター）を常設する
- ・犯罪被害者に精通した各分野の専門家一覧
- ・交通事故相談のような、専門知識を持つ相談員による巡回相談を開設してほしい
- ・町合併後、職員の削減に取り組んでいるため、専門職員の配置は困難であり、広域で対応する必要があると考えます

●窓口関連

- ・県で一括して電話相談窓口を作って対応してほしい
- ・小規模自治体では非効率的。県単位で窓口が妥当と考える
- ・県レベルでの被害者の専門的に対応してきる窓口の設置
- ・市町村レベルではなく、国が責任を持って相談窓口を設け、直接運営すべき
- ・広域化等による専門機関（窓口）の設置
- ・市町管理とは別の相談・対応窓口を設ける

●その他

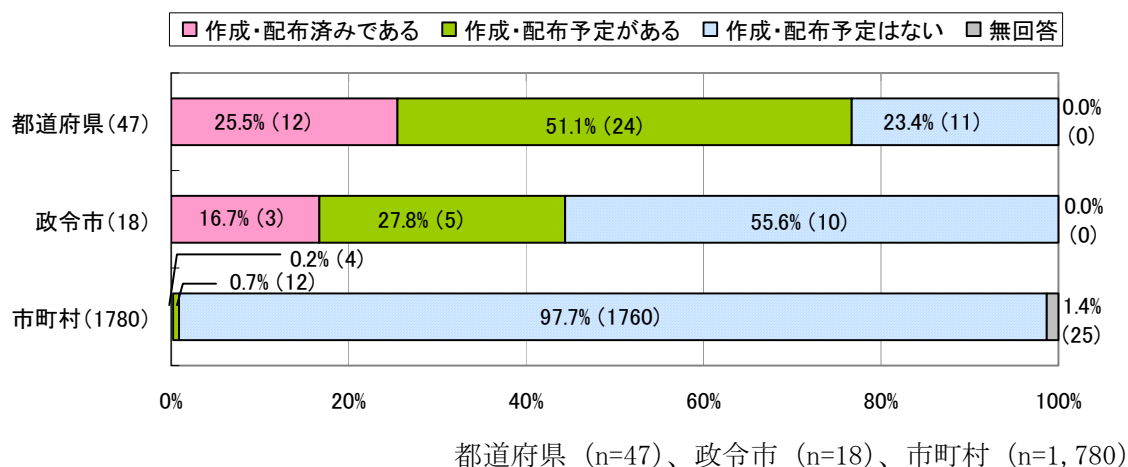
- ・犯罪被害者支援センターの充実
- ・実際に相談を受けた事がないため、具体的にどのような支援を希望したらいいのかわからない
- ・被害者のプライバシー保護等、極秘事項の相談内容が多いと予想され、専門知識を持つ国等の機関で実施すべきだと思う
- ・職員確保のための行動
- ・実際相談を受けた時の適切な援助
- ・具体的な施策展開の基準・方途を示すこと
- ・被害者ネットワークへの援助
- ・自治体が行うべき業務との線引き

(3) 犯罪被害者支援ハンドブックについて

1) ハンドブックの作成・配布の有無

関係機関・団体等に広く配布するための、被害者支援を行う機関・団体についての情報や支援にあたり留意すべき事項をまとめた冊子（内閣府の「犯罪被害者支援ハンドブック・モデル案」を踏まえて作成したものなど）の作成・配布の有無について、都道府県では「作成・配布済みである」が 25.5%、「作成・配布予定がある」が 51.1%で、政令市では「作成・配布済みである」が 16.7%、「作成・配布予定がある」が 27.8%を占めている。また市町村では「作成・配布予定はない」が約 97.7%を占めている。

ハンドブックの作成・配布の有無（グラフ）



2) 作成された冊子について、掲載されている内容について

作成された冊子について、掲載されている内容について、「各機関・団体における支援業務」は 100%を占めている。また、「被害者等の抱える問題」、「支援に携わる際の留意事項」は 68.4%を占めている。

作成された冊子について、掲載されている内容について（グラフ）

