

ら適切に同意を得た上で行うこととなる。

また、犯罪被害者等に充実した支援を提供するためには、必要な機関・団体間で迅速に情報共有を図る必要がある一方で、犯罪被害者等に関する情報は、個人情報保護法において「要配慮個人情報」（犯罪により害を被った事実）であることを踏まえ、情報共有を図る場合には、その範囲を慎重に設定し、真に必要な機関・団体のみに共有することとし、各機関・団体において情報の取扱いに関する規定をあらかじめ定めておくほか、関係機関・団体間における情報共有等に関する共通のルールを明確に設定しておく必要があることに留意されたい。

(4) 機関内ワンストップサービス体制の構築

ア 都道府県及び市区町村における構築

都道府県及び市区町村は、犯罪被害者等に特化したもののほか、それぞれの要件を満たすことで犯罪被害者等を含む全ての国民が利用することが可能な生活を支援する制度・サービスを複数の部署が所管しているところ、犯罪被害者等が支援を求める際に、いずれ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、必要な支援を積極的に提示・提供する体制を構築することが求められる。

これを実現するため、都道府県及び市区町村においては、部局横断的な連携強化による機関内ワンストップサービス体制の構築をお願いする。

また、実際に支援を提供する際には、例えば、人目につかない個室を用意する、複数部署による手続を要する場合には、各窓口への移動を求めず、同一の場所に担当者を集めて順次実施するなど、犯罪被害者等の気持ちに寄り添い、運用面の配慮や工夫に努められたい。

イ 参画する関係部署

機関内ワンストップサービスでは、一つの機関・団体において様々な制度・サービスを所管している場合に、犯罪被害者等のニーズを踏まえ、必要な情報を関係する部署に共有し、組織全体で実施する支援を調整した上で、複数の部署が所管する支援を包括的に提供することが求められる。

そのため、都道府県及び市区町村の機関内ワンストップサービスには、犯罪被害者等に特化した支援制度・サービスを所管する部署のほか、生活を支援する各種制度・サービスを含む犯罪被害者等が利用し得る支援を所管する部署が幅広く参画することが重要である。

また、機関内ワンストップサービスを持続的に実効あるものとするため、各部署における支援担当者や連絡先をあらかじめ定め、各部署の担当者が犯罪被害者等支援に関する研修に参加するほか、当該地方公共団体が提供し得る支援メニューのリスト等を作成し、部署間で共有するなどの工夫にも配慮されたい。

ウ 総合的対応窓口の役割

都道府県及び市区町村の総合的対応窓口は、機関内ワンストップサービスの中核的役割を担い、当該地方公共団体が提供する支援の全体をコーディネートすることが期待される。

総合的対応窓口以外の部署が最初に相談等を受けた場合は、総合的対応窓口に情

報を集約し、総合的対応窓口が関係部署の取りまとめ、調整を行うことが想定されるところ、総合的対応窓口は、生活を支援する各種制度・サービスのうち、特に保健医療・福祉分野のものを所掌する部署に設置又はこうした制度・サービスに関する知見を有した者を配置することが望ましいと考えられる。

なお、総合的対応窓口は、性犯罪・性暴力や児童虐待等、特定の犯罪被害者等に特化した窓口とも適切に連携しつつ、実態として当該犯罪被害者等のニーズに応じた途切れない支援を行うことが求められる。

また、総合的対応窓口が「犯罪被害者等のための相談窓口」であることがより分かりやすくなるよう、名称、設置の方法、周知の在り方等について見直しを行うなど、機能強化に向けた取組に配意されたい。

エ 機関内における情報共有

多機関ワンストップサービスと同様、犯罪被害者等に関する情報は、その性質上特に配慮を要すること、また、地方公共団体には被害者や加害者と関係を有する職員等が勤務している場合なども想定されることから、都道府県及び市区町村においては、関係部署と情報共有する範囲を慎重に設定するとともに、犯罪被害者等に対し、共有する情報の範囲や関係部署の担当者等について丁寧に説明した上で、同意を得ることが望ましいことに留意されたい。

3 地方における途切れない支援を実現するための社会資源の充実強化（提言第3関係）

(1) 地方における支援制度・サービスの活用・充実強化

ア 既存の各種制度・サービスの活用

犯罪被害者等支援においては、保健医療・福祉分野の制度・サービスを始めとする犯罪被害者等も利用し得る各種制度・サービスが確実に活用されることが必要であり、都道府県及び市区町村は、多機関ワンストップサービス及び機関内ワンストップサービスを効果的に機能させ、関係機関・団体と一層緊密に連携し、これら既存の各種制度・サービスが、犯罪被害者等のニーズに応じて漏れなく提供されるよう留意して対応されたい。

また、一部の市区町村においては、重層的支援体制整備事業が実施されているところ、犯罪被害者等は、被害直後から、被害の状況や原因、置かれている状況その他の事情により、医療面、生活面、経済面等の様々な問題を抱えることとなり、また、これらの問題は時間の経過等に伴って変化することから、市区町村による分野横断的な支援を要し、複雑化・複合化した支援ニーズを有するものとして重層的支援体制整備事業の対象となり得ると考えられ、必要に応じて同事業と連携を図ることで、より充実した犯罪被害者等支援が期待される。

重層的支援体制整備事業を実施している市区町村においては、「犯罪被害者等施策と重層的支援体制整備事業との連携について」（令和6年7月18日付け警察庁丁犯被発第123号、社援地発0718第1号）を踏まえ、適宜、同事業と連携するなどして対応されたい。

なお、犯罪被害者等は、実際は支援を要する困難な問題を抱えながらも、利用可能な制度・サービスを受けることを自ら遠慮してしまうこともあり得るところ、こ

うした犯罪被害者等に対しては、継続して寄り添いつつ、支援の具体的内容や有用性について丁寧に説明するよう配慮されたい。

イ 犯罪被害者等に特化した支援制度・サービスの充実強化

犯罪被害者等のニーズは多岐にわたり、既存の各種制度・サービスのみでは対応できない場合や、犯罪被害者等の個別事情により利用できない場合があり得るところ、都道府県及び市区町村においては、それぞれ取りまとめの別添３－１及び３－２を参考に、犯罪被害者等に特化した支援制度・サービスの一層の充実強化に努められたい。

また、犯罪被害者等に特化した支援制度・サービスの検討に当たっては、支援対象の範囲等についても、犯罪被害者等のニーズや当該制度・サービスの趣旨等を踏まえ適切に判断するよう配慮されたい。

(2) 犯罪被害者等支援におけるＤＸ推進

犯罪被害者等に関する情報は、秘密保持の観点からも厳格に取扱うことが必要であるほか、犯罪被害者等支援は、多くの場面において、支援者が犯罪被害者等に寄り添いつつ行うことが求められる一方、適切にデジタル化を進めることにより、犯罪被害者等の様々な負担を軽減するほか、支援者の利便性を向上させ、効率的でより円滑な支援の実現が期待される。

都道府県及び市区町村においては、犯罪被害者等が自身の状況や問題に応じた域内の相談先や利用可能な支援に関する情報等に速やかにアクセスできるよう、警察庁が開設を進めるポータルサイトと連携するなどして各ウェブサイト等を充実させるほか、犯罪被害者等が要望する場合には、支援者とのオンライン面接を可能とするなどのＤＸの推進に努められたい。

【本件担当】

警察庁長官官房

犯罪被害者等施策推進課

03-3581-0141（内線 2802、2804）