動画（８）

地方自治体における
総合的対応窓口の役割

社会福祉士　　麻上香雪

赤い羽根福祉基金　特別プログラム
「被害者やその家族等への支援活動助成」

内容

	関連スライド
・ 犯罪被害者等基本法	１
・ 第4次犯罪被害者等基本計画	２
・ 総合的対応窓口とは	３４５６７８
・ 総合的対応窓口に期待されている役割　都道府県	９ 10
・ 総合的対応窓口に期待されている役割　市町村	11 12
・ 生活を支える支援	13 16
・ 被害者も利用できる制度	14 15
・ 総合的対応窓口に期待されている役割や対応　共通	17 18 19 20
・ ご遺族にきいてみた　自治体担当者研修で伝えたいこと	21
・ 参照先URL	22

犯罪被害者等基本法

★ 犯罪被害者等の定義
犯罪及びこれに準ずる心身に有害な影響を及ぼす行為により
害を被った者及びその家族又は遺族　（第2条）

★ 基本理念
再び平穏な生活を営むことができるようになるまでの間、
必要な支援等を途切れることなく受けることができるよう　（第3条）

★ 地方公共団体の責務
基本理念にのっとり、施策を策定し、実施する　（第5条）

1

3

国の第4次犯罪被害者等基本計画
（令和3年度～令和7年度）

★ 直面する困難の打開
再び平穏な生活
生活再建の支援
中長期的視点
（Ⅱ基本方針③）

★ 生活全般にわたる支援
ニーズの変化
（Ⅲ重点課題④）

2

4

総合的対応窓口　の　定義

国（所管：警察庁犯罪被害者等施策推進課）のホームページでは

犯罪被害者等からの相談・問合せに対応して、
関係部局や関係機関・団体に関する情報提供・橋渡しを行うなど、
総合的な対応を行う窓口

5　3

6　4

総合的対応窓口　とは

★　役所の中で総合的に調整する役割

★　被害者にとって、自治体における「よりどころ」

★　特に、どこに何を相談してよいかわからない被害者
（あるいは支援関係者）にとっては、一番のよりどころ

7　5

総合的対応窓口　の　設置完了

平成３１年４月には、すべての都道府県・市町村に
「犯罪被害者等のための総合的対応窓口」

全国のどの窓口も、設置されてから5年目以上。
１５年目以上という先進的自治体も。

8　6

前提

★　地方公共団体　＝　都道府県、市町村

相互補完的

★　都道府県に期待されていること

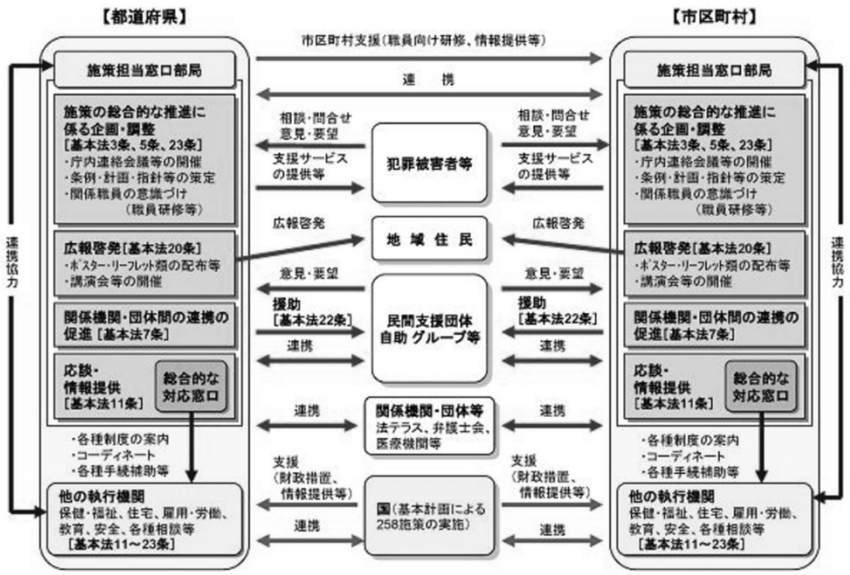
市町村 に期待されていること

相違点
と
共通点

7

9

施策担当窓口部局の役割（イメージ図）



犯罪被害者等施策の手引き P9
平成20年
内閣府発行

8

10

総合的対応窓口 に 期待されている 役割【都道府県】

市町村と同様、相談等に対応
＋
市町村単位では対応が難しい取組

犯罪被害者等施策の手引き P7
平成20年
内閣府発行

★　被害者にとって、市町村が身近すぎて
匿名性や秘密保持に不安がある場合
有効な相談先

11　9

総合的対応窓口 に 期待されている 役割【都道府県】

★　市町村と連携した支援
★　市町村が行う支援への協力、助言

先進的自治体の取組

・県が支援員（コーディネーター）を直接雇用、配置
＝専門職（福祉系有資格者：社会福祉士、保健師など）が
<u>市町村を含む</u>他機関と連携しながら対応。

12　10

総合的対応窓口 に 期待されている 役割【市町村】

犯罪被害者等施策の手引き
P7　平成20年　内閣府発行

住民にとって最も身近な存在
各種保健医療・福祉制度の実施主体
↓
一次的な相談窓口として
★庁内関係部局の所管する各種支援制度の
　案内や申請補助など適切なコーディネート
★関係機関・団体に関する情報提供や橋渡し　など

11

13

被害者支援において、
市町村はとても重要な役割を持っている

特長

①住民に最も近い窓口である
②各種手続きの窓口であるとともに、サービスの申請場所でもある
③自治体職員は住民福祉を使命としている
④外部から信用されやすい

市町村には
日常生活を支える
支援があります

犯罪被害に遭われた方も
利用できる制度、サービス

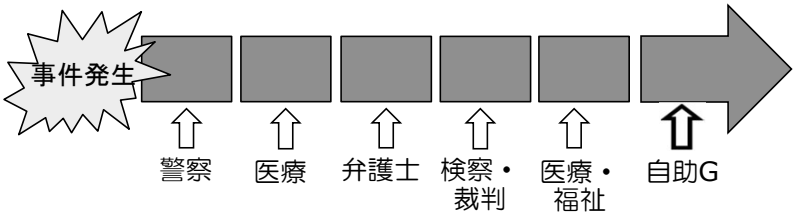
12

14

日常生活を行えなかったと感じた日数

（令和５年度 犯罪被害類型別等調査）

	被害者（819人）	一般（851人）
平均日数		７．５日



この間も日常生活は続いています。

13

15

被害者も利用できる他分野の制度

＜庁内関連部署＞

○：全自治体にある　△：自治体による

- ○　子育て支援
- ○　高齢者福祉
- ○　障害者福祉
- ○　生活困窮者支援
- ○　国民健康保険

市町村

- △　公営住宅　　市町村＋都道府県

14

16

被害者に特化した制度　庁内

○：全自治体にある　△：自治体による

○　住民基本台帳　　市町村

△　公営住宅　　市町村＋都道府県

：抽選によらず入居、要件緩和、倍率優遇、期限付入居

＊　国土交通省通知（平成17年12月26日・最終改正令和5年3月24日）

「犯罪被害者等の公営住宅への入居について」

15

17

自治体の　生活を支える支援
中長期的支援

★　生活を支える視点
生活に即した支援

★　中長期的支援は、自治体もできる。

例）　保育園、小学校、中学校、と成長

→その時々に直面する困難

→相談に応じ、利用可能な制度を探す

16

18

総合的対応窓口 に 期待されている 役割 【都道府県・市町村】

★　犯罪被害に特化した　制度やサービス
　　被害者も使える　　福祉や保健などの制度やサービス

生活を支える

★　被害を受けた住民の話を聴き、
　　地域にある制度やサービスが使えるよう支援すること
　　・・・通常の住民サービスの延長線上

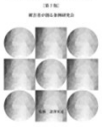
17

19

総合的対応窓口 に 期待されている 役割 【都道府県・市町村】

★　職員のもつ　庁内の担当部署をまたいだ他の職員と のつながり
　　被害者がスムーズに庁内で支援を受けられるような
　　手続の進め方についてのノウハウ

★　被害者が 一人で調べ、一人であちこちの部署を回る よりも、
　　総合的対応窓口が 各部署と連絡調整してから手続をとる 方が、
　　被害者の負担は ずっと軽くなる。



18

20

総合的対応窓口 で期待されている 対応【都道府県・市町村】

★ 話を聴く

★ 円滑な役割分担、連携　：　庁内他部署、都道府県・市町村、警察、支援センター、関係機関などと情報共有や連絡調整

★ 相談や手続の際の負担軽減　：　ワンストップ支援など

21　19

総合的対応窓口 だからこそ できること

★ **庁内の他部署とのスムーズな情報共有や連絡調整**
- ・被害者が同じ話を何度もしなくて良いよう事前の情報共有
- ・ニーズや状況について利用可能な制度の事前問合せや対応依頼

★ **来庁前の準備**
- ・１回の来庁で複数の部署と相談・手続できるよう他部署と日程調整
- ・個室等の確保、当日持ち物の確認

★ **来庁時の負担軽減**
- ・ワンストップ支援
- ・他部署への付添い支援

22　20

犯罪被害者ご遺族にきいてみた
自治体担当者研修で伝えたいこと

参照先URL

犯罪被害者等基本法　https://www.npa.go.jp/hanzaihigai/hourei/kihon_hou.html

第４次犯罪被害者等基本計画　https://www.npa.go.jp/hanzaihigai/kuwashiku/keikaku/pdf/dai4_basic_plan.pdf

総合的対応窓口　定義・設置完了時期・広報ポスター　https://www.npa.go.jp/hanzaihigai/local/madoguchi_list.html

犯罪被害者等施策の手引き　内閣府犯罪被害者等施策推進室（平成20年）
https://www.npa.go.jp/hanzaihigai/local/tebiki/mokuji.html

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（令和5年～6年）
https://www.npa.go.jp/hanzaihigai/meeting/local_kyouka/index.html

令和５年度犯罪被害類型別等調査　https://www.npa.go.jp/hanzaihigai/report/higaisha/r05/top.html

すべてのまちに被害者条例を　第７版　被害者が創る条例研究会　https://被害者が創る条例研究会.com