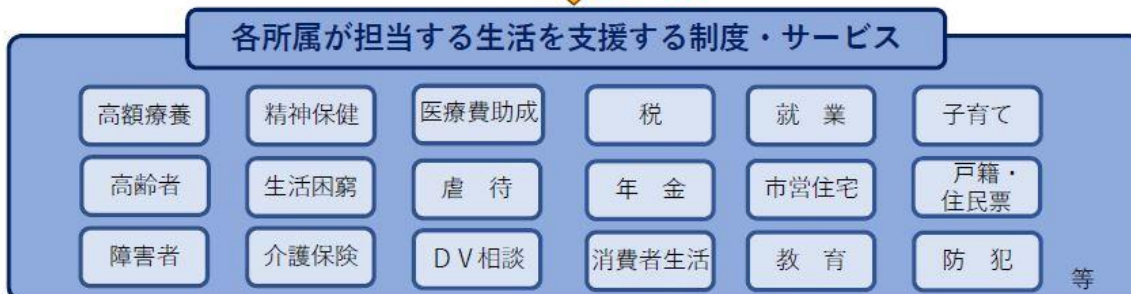


## 市区町村における機関内ワンストップサービスの仕組み①（例）

**総合的対応窓口**

- 一元的に犯罪被害者等のニーズの把握、必要な情報を関係する部署に共有
- 機関として実施する支援メニューの調整、様々な部署が担当する支援メニューを犯罪被害者等に提示・提供

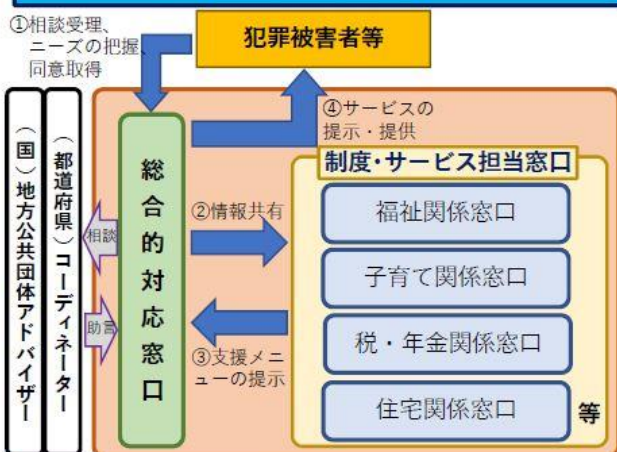


### 【機関内ワンストップサービスの構築のための取組例】

- 各所属が担当する犯罪被害者等が利用し得る制度・サービスを相互に把握。
- 把握した制度等について、担当所属を示した上で網羅的に取りまとめた支援メニューリストや担当者の連絡先リスト等の作成、共有（支援メニューリストは、犯罪被害者等に配布することもあり得る）。
- 機関内で行われる各種会議等を通じて、犯罪被害者等の相談があった場合の対応要領の確認等。
- 各所属の担当者に対し、犯罪被害後に犯罪被害者等が置かれる状況・精神的負担、行政機関への支援ニーズ、支援者側の代理受傷等の教養の実施。
- 各所属の担当者を含む全職員向け犯罪被害者等講演の実施等による意識向上。

## 市区町村における機関内ワンストップサービスの仕組み②（例）

### ● 総合的対応窓口が相談受理した場合



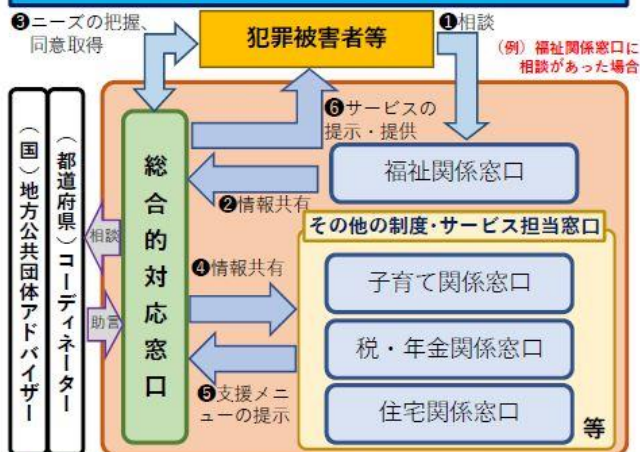
#### 【総合的対応窓口が相談受理した場合の対応例】

- 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・サービスを提示、担当窓口と連携して支援を実施

#### 【配慮すべき事項】

- 面談をする際には、人目の付かないところで実施するなどプライバシーに配慮。
- 「情報共有の範囲を丁寧に」設定し、同意を得る際には、丁寧な説明と十分な意思疎通を。
- 複数の手続が必要な際は、犯罪被害者等は同じ場所で、担当者が入れ替わって順次実施。

### ● 総合的対応窓口以外が相談受理した場合



#### 【総合的対応窓口以外が相談受理した場合の対応例】

- ① 相談受理（状況、ニーズの把握）、総合的対応窓口に対する情報共有の同意取得
- ② 総合的対応窓口へ情報共有
- ③ ニーズの把握（必要に応じて再面談）、情報共有の同意取得
- ④ 支援可能性のある制度・サービス担当窓口へ情報共有
- ⑤ 総合的対応窓口の下で、提供可能なサービスを調整
- ⑥ 総合的対応窓口が包括して、制度・サービスを提示、担当窓口と連携して支援を実施