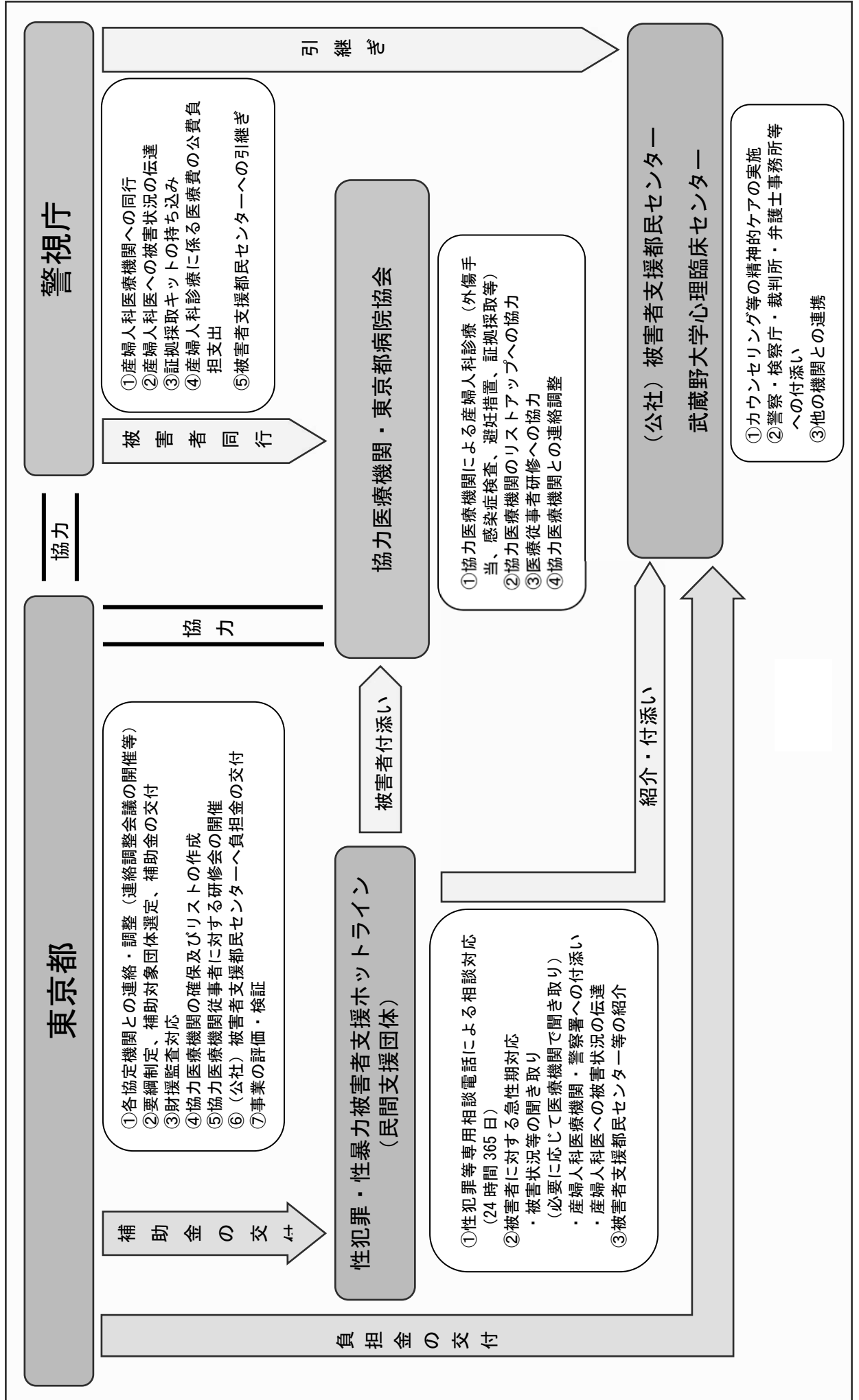


東京都

東京都における性犯罪・性暴力被害者ワンストップ支援体制



東京都：関係機関との連絡調整会議の設置（被害者支援体制の構築・強化）

1. モデル事業実施前の課題

東京都は、性犯罪・性暴力被害者が被害直後から、相談、産婦人科医療、精神的ケア等をワンストップで受けられる体制を東京都性犯罪・性暴力被害者ワンストップ支援事業として平成27年7月から実施予定。

上記事業により被害者がワンストップで負担なく支援を受けられるためには、被害者支援に関わる関係機関間の円滑で密な連携が重要である。

そのため事業に関わる関係機関により構成される連絡調整会議の定期的な開催が必要である。

2. モデル事業の内容

性犯罪・性暴力被害者ワンストップ支援事業に関わる関係機関を構成員とする連絡調整会議を開催する（年度内3回を予定）

○構成員（予定）

東京都人権部、警視庁、性暴力救援センター・東京（SARC 東京）、被害者支援都民センター、弁護士等

3. モデル事業実施による成果目標（1の課題に対応するもの）

東京都性犯罪・性暴力被害者ワンストップ支援事業に関わる関係機関間での情報交換、事例検討、被害者の引継ぎに係る情報交換等を検討する。

4. 実施結果及び成果

《第1回》※第1回会議はモデル事業対象外である。

① 日時 平成27年4月10日（金） 15:00～

② 場所 被害者支援都民センター

③ 参加者

性暴力救援センター・東京

被害者支援都民センター

警視庁 総務部企画課 犯罪被害者支援室

東京都総務局人権部

④ 議題

○ 27年度のスケジュールについて

○ 関係機関・団体の役割の確認

○ 関係機関・団体の連携について

（ア）連絡調整会議について

（イ）被害者の引継ぎについて

- (ウ)「相談シート」と「チェックリスト」の様式について
- (エ)協力医療機関情報の共有範囲について
- (オ)医療機関向け説明資料の内容確認

《第2回》

- ① 日時 平成27年9月3日(木) 16:00～
- ② 場所 被害者支援都民センター 会議室
- ③ 参加者
 - 性暴力救援センター・東京
 - 被害者支援都民センター
 - 警視庁総務部企画課 犯罪被害者支援室
 - 警視庁刑事部捜査一課
 - 東京都総務局人権部
- ④ 会議内容(概要)
 - 東京都性犯罪・性暴力被害者支援事業の実績
 - 支援事例紹介
 - 支援現場における課題
 - その他

《第3回》

- ① 日時 平成27年11月19日(木) 16:00～
- ② 場所 被害者支援都民センター 会議室
- ③ 参加者
 - 性暴力救援センター・東京
 - 被害者支援都民センター
 - 警視庁 総務部企画課 犯罪被害者支援室
 - 警視庁 刑事部捜査一課
 - 東京都総務局人権部
- ④ 会議内容(概要)
 - 性暴力救援センター・東京の相談実績
 - 前回の調整会議からの継続検討事項
 - 全国被害者支援ネットワークから給付される転居費用について
 - その他

5. モデル事業実施後の課題(現状)

連絡調整会議を開催することにより、各支援機関の現状や課題、それについての検討がなされるな

ど有意義なものとなっている。

今後は、協力医療機関代表、東京都配偶者暴力センター、東京都児童相談センター、弁護士、検察庁等の参加を促すなど、さらに構成員を拡大していくことが課題である。

東京都：支援コーディネート業務の充実（相談支援機能の拡充・強化）

1. モデル事業実施前の課題

性犯罪・性暴力被害者ワンストップ支援事業を平成27年7月から開始することに伴い民間支援団体と連携する医療機関や警察署が都内全域へと広がり、民間支援団体におけるコーディネート業務の必要性が高まる。また事業の開始に伴い、支援員が2人体制で24時間365日のホットライン業務を担うことになる。事業開始前は、民間支援団体におけるホットラインを担う支援員は30人であるが、事業開始後は50人規模の支援員が必要となる。関係機関との連携を迅速かつ有効に行うためには、外部機関との調整に加えて、多人数からなる団体内部の支援の質の統一性と取りまとめが必要となる。

上記事業の窓口業務を担う民間支援団体（SARC 東京）はボランティアにより運営されており、機能的にコーディネート業務を行うためには財政基盤拡充のための体制づくりが必要である。

2. モデル事業の内容

コーディネート業務等の内容は以下のとおりである。

- 1) 相談対応についての団体内部の調整
 - ・ 団体内部での支援員への助言と対応調整
 - ・ 事例の検討
 - ・ 事例検討会の実施
 - ・ 運営委員会への出席
- 2) 関係機関との連絡・調整
 - ・ 医療機関や警察等への付き添いに伴う各種の連絡・調整
 - ・ 関係機関連絡会への出席
 - ・ その他の関係機関との連絡・調整
- 3) 広報・啓発に関する業務
 - ・ 団体視察・見学者への対応
 - ・ 各種団体との連絡会開催の企画
 - ・ 協力病院との連絡・調整
- 4) 団体の運営維持と財政基盤拡充のための体制づくり
 - ・ ファンドレックス社主催の会議に参加して自主財源確保の戦略を学ぶ。

3. モデル事業実施による成果目標（1の課題に対応するもの）

延べ4名によるコーディネート業務の実施

(日中)

- 1日7時間、1カ月に16日対応 2名
- 1日7時間、1カ月に4日対応 1名

(夜間)

- 1日12時間、1カ月に4日対応 1名

4. 実施結果及び成果

上記2について以下のとおり実施した。

1) 相談対応についての団体内部の調整

- ・ 昼間・夜間におけるホットライン対応に際して支援員に助言を行った。
- ・ 面接相談後における対応について支援員と共に検討を行った。
- ・ 病院・警察署への付き添い後に支援員が作成した報告書を受けそれぞれの事例を再度検討した。
- ・ 月1回実施する事例検討会において事例を全体で討議し共有した。
- ・ 運営委員会を月2回に増やして相談件数や相談対応を報告した。

2) 関係機関との連絡・調整

- ・ 医療機関や警察等への付添いに際して医療機関、警察、都民センター、精神科医と臨床心理士、協力弁護士、検察庁、学校、児童相談所、各国大使館、福祉事務所、民間支援団体等に対して、多岐にわたる連絡調整を行った。
- ・ 関係機関の連絡調整会議に参加し（9月、12月）、ホットラインへの相談件数と付添い件数の増加状況を報告した。また警察官による被害相談時における二次被害・公費扱いの是非について質問し、対応への変化を要望するとともに、今後の検討課題とした。
- ・ 警視庁が開催する東京都の関係機関の連携会議にオブザーバーとして参加しワンストップ支援事業における急性期医療対応の必要性を報告した。
- ・ 日本産婦人科医会拡大部会に出席し相談者の医療機関紹介件数を報告するとともにワンストップ支援事業における医療機関の協力をお願いした。

3) 広報・啓発に関する業務

- ・ 団体視察・見学者（議員、行政職員、メディア機関、民間団体など）に対して対応した。
- ・ 公立高校の養護教員との連絡会開催を共同で企画して20人の参加を得た。
- ・ 協力病院が実施する院内研修会に講師を派遣し研修後に病院医師・看護師・社会福祉士と東京都職員、SARC東京支援員15人が懇談会を持ち、具体的事例への対応困難について共有し、今後の連携を確認し合った。

4) 団体の運営維持と財政基盤拡充のための体制づくり

- ・ ファンドレックス社からの助言を受けHPを立ち上げ公開した。また団体への支援者を継続的に確保するためのデータベース化を開始した。

5. モデル事業実施後の課題（現状）

性犯罪・性暴力被害者に対するワンストップ支援事業は始まったばかりである。今回のモデル事業を実施して見えてきたのは、コーディネート業務が多岐にわたる業務であること、業務実施に際して要としての役割を果たしていることの2点であった。その役割は外部の関係機関との迅速で有効な連携を行うために大きいこと、加えて団体内部での支援の強化と拡充にとり必要性が高いことが明らかになった。今後 HP の公開によりワンストップ事業周知が容易になり寄付による財政確保への追い風になりそうである。こうして得たコーディネート機能を今後の活動に反映すべく、業務内容のマニュアル作成を目指したいと考えている。

このモデル事業が始まってから、コーディネーターが健康上の理由で交代を余儀なくされる事態が起き、コーディネーターの業務範囲の適切性が課題として残った。

また、本モデル事業終了後の平成 28 年度以降のコーディネーター人件費についてはなお課題が残る。

東京都：相談窓口の周知、民間支援団体の活動のPR（広報啓発の推進・強化）

1. モデル事業実施前の課題

- 1) 平成 27 年 7 月から実施している東京都性犯罪・性暴力被害者ワンストップ支援事業は、東京都が民間支援団体に対し、24 時間 365 日体制で相談を受ける支援員 2 人分の人件費を補助するものであるが、事業の実施に伴い民間支援団体と連携する医療機関や警察署が都内全域へと広がることにより民間支援団体におけるコーディネート業務の必要性が高まっている。しかしながら、ボランティアにより運営される民間支援団体は財政基盤が弱く、各関係機関との連携に係るコーディネート業務の充実を図るためには安定的な自主財源の確保が重要な課題である。
- 2) 上記事業において東京都と連携している民間支援団体（SARC 東京）のホームページはモバイル専用のものであり、必要最小限の情報しか掲載されていない。上記ワンストップ支援事業を効果的に運営するためには、被害者が必要とする情報をわかりやすく漏れなく掲載するとともに、運営団体の情報や活動状況及び東京都等との連携関係を示すことにより、被害者のニーズに応えるとともに被害者や関係者から信頼を得られるようなホームページの構築が必要である。

2. モデル事業の内容

1) 財政的支援を集めるための仕組みの構築

① 関係者とのフレームワーク全体についての協議

全体像とスケジュールの確認。主な関係者とワークショップ型ヒアリングを実施して、目指すべき方向性（PR すべき内容検討）を示す。

② 同様の他団体の財政獲得事例の収集

寄付や会員制度などの資金獲得事例を収集する。

③ 上記を踏まえた総合的な戦略の構築

関係者（ステークホルダー）分析を基にして、関係者から支援者へとステップアップできるような仕組みと戦略的メッセージを開発する。提案には中長期的な視点から、年度別の数値目標などを提示する。

また、被害者支援のノウハウを効果的に蓄積していくためと、支援者をさらに増やすためのデータベース構築を支援する。

2) ホームページの構築

上記1における財源獲得の総合的な広報戦略に基づき、その具体的な展開としてのホームページ構築を以下の3段階で実施。

① 総合的戦略を受けて、デザイン方向性の設計

② ホームページ素材の収集

③ ホームページの制作

3. モデル事業実施による成果目標（1の課題に対応するもの）

- 1) コーディネート業務については、平成27年度の本モデル事業期間終了後の人件費についての課題が残る。したがって、28年度以降も相談窓口におけるコーディネート機能を継続させていくため、専門家の助言を受け、自主財源の確保にもつながる効果的な広報活動策を検討・実施する。
- 2) 被害者が閲覧した際に安心と信頼を与え、かつ上記1の団体の自主財源確保にもつながるホームページを構築する。

4. 実施結果及び成果

1) 国内外の成功事例の収集及び紹介 10事例

（熊本城一口城主、ガンバ大阪サッカースタジアム建設、神奈川フィルハーモニー管弦楽団、東京マラソン「チャリティランナーシステム」等）

2) 類似団体の活動事例の収集及び紹介 8事例

（「ボンドプロジェクト」、「内閣府・自殺予防週間」、「性暴力被害者支援サイトぱーふるラボ」、「全国女性シェルターネット」等）

3) 「基本メッセージ」の明確化

「私たちは東京都と連携し性暴力の被害にあわれた方へ24時間365日のワンストップセンターによる必要なサポートを提供しています。」

4) 寄付募集に係る年次計画案の提案

2015年11月から2018年末まで

5) 最重要に取り組むべき10の提言

- ① ホームページを更新する。

- ② データベースを活用する。
- ③ 講演依頼を受付する。事業収入として確保することで財源の多様化を図る。
- ④ 企業や財団等からの助成金を獲得する。
- ⑤ オンライン寄付ができるようにジャパングビング等を活用する。
「ジャパングビング」や「GiveOne」など寄付を集めるファンドレイジングサイトを活用する。
- ⑥ 様々な応援メニューに取り組む。

【例】

- ・ 個人向け応援メニュー（一般寄付、SARC サポーターによる継続寄付、特定の活動に対する寄付、寄付付き商品の販売、遺贈寄付）
 - ・ 法人向け応援メニュー（一般寄付、SARC 法人サポーターによる継続寄付、特定の活動に対する寄付）
 - ・ 「周年事業」の機会に特別寄付キャンペーンを実施
 - ・ 新しいプロジェクトへの応援を求める。
 - ・ ホームページのトップページに「今すぐ寄付する」のボタンの掲載
- ⑦ 会員制度を拡充する。正会員だけでなく、継続的に応援をする賛助会員のなサポーター（会員）などを設置する。
 - ⑧ 法人向けのアプローチを行う。

【例】

- ・ サポーター企業として応援をしてもらう。
 - ・ 寄付付きの商品やサービスを提供してもらう。
 - ・ 特定の分野に対しての活動を協働する。
- ⑨ 横断的な啓蒙キャンペーンを業界団体・行政と連携して進める。
 - ⑩ 組織体制の拡充が急務である。

以上のことを実現していくためには事務局スタッフ体制の拡充が大切である。団体の取組を通じて社会課題があることを啓蒙し、応援者とコミュニケーションをとっていくことを団体が取り組むミッションに対して共感を広げる。

6) 応援者データベースの構築支援

《データベース利用イメージ》

- ① 登録（関心を持った人、重要な人、寄付しそうな人）
- ② 出力（医療関係者、活動に興味がある人、1年前に1回寄付した人など）
- ③ 案内（重要な案内、セミナーの案内、寄付のお願いなど）
- ④ 登録（寄付、イベント・セミナー参加の履歴）
- ⑤ お礼（お礼の電話・メール・お礼状の発送、領収書の発行）
- ⑥ 出力（よく寄付する人、特定のセミナー参加者、積極的に関わりたい人）
- ⑦ 各種案内（情報拡散の依頼、ニュースレターの送付、サポーター依頼）

7) ホームページの構築

トップページ含め7ページ構成

(「トップページ」「新着情報」「被害にあったら」「周囲の方へ」「団体について」「寄付のお願い」「お問い合わせ」「リンク集」)

◎既存のホームページからの改善ポイント

① キーメッセージの強調

「24時間」「365日」「ワンストップ対応」であることを明確にアピール

② 訪問者の状況に合わせた画面設計

被害者、被害者の家族や友人、支援者や寄付者など訪問するユーザーの状況や属性に合わせて、探している情報に最短距離でたどり着けるよう画面を設計

③ 提供できるサポート・体制の可視化

電話相談、産婦人科同行、専門家紹介など特徴的なサポートをわかりやすく表記

④ マルチデバイスへの対応

近年増加しているデバイス（スマートフォンやタブレット端末）からのアクセスに対応

5. モデル事業実施後の課題（現状）

今回のモデル事業では、専門家により、団体の財源獲得手段の提案、年次計画案の提案、データベース構築の支援を受けた。今後これらの手段を具体的に実践していくためには、データベースの登録及び出力等の活用、ホームページ更新等の広報活動、寄付金集めのためのイベント等の企画及び実施等には中長期的なスパンで検討していく必要があり、またそれに伴う人的資源がさらに必要である。