

6 . 苦情処理・監視専門調査会地方ヒアリングの結果について

. 開催目的

男女共同参画の視点から住民の声をどのように行政に反映させる仕組みを作っていくべきかということを中心に、開催県市の苦情処理部門等の担当者、有識者等とディスカッションを行うことにより、苦情処理等のシステムについて、地方公共団体における取組の実態や課題を把握し、今後の苦情処理・監視専門調査会での検討に資すること。

. 開催状況

第1回

開催日：平成13年9月11日（火） 10:30～11:50

開催地：秋田県秋田市内（秋田県総合生活文化会館「アトリオン」）

出席委員：古橋会長、神田委員、山口委員、山谷委員

地元パネリスト：

近江 直人氏（弁護士）

佐藤 達夫氏（秋田県県民行政相談員）

山王丸 愛子氏（秋田県女性相談所所長）

藤盛 節子氏（秋田県男女共同参画推進懇話会委員）

第2回

開催日：平成13年10月18日（木） 15:25～17:00

開催地：北九州市内（北九州市立女性センター「ムーブ」）

出席委員：鹿嶋委員、桜井委員、広岡委員

地元パネリスト：

蒲原 くみ恵氏（北九州市立女性センター「ムーブ」相談員）

小石原 善徳氏（北九州市市民局女性行政推進部次長）

丸山 政子氏（北九州市立人権啓発センター相談員、人権擁護委員）

山口 律子氏（北九州市女性団体連絡会会長）

湯口 義博氏（弁護士）

第3回

開催日：平成13年11月26日（月） 15:30～17:00

開催地：石川県金沢市内（金沢市文化ホール）

出席委員：古橋会長、佐藤委員、庄司委員

地元パネリスト：

石野 和子氏（石川県各種女性団体連絡協議会会長、
石川県家庭教育相談員連絡会会長）

浦田 一代氏（弁護士、女性なんでも相談室特別相談員）

合田 昌英氏（弁護士、女性なんでも相談室特別相談員）

佐藤 美夏子氏（金沢CAP代表・子ども虐待ホットライン相談員）

山下 正己氏（石川県男女共同参画推進室長）

意見の概要

= 地元パネリストの意見、 = 委員の意見

1. 男女共同参画社会の形成の促進に関して、「男女共同参画社会の形成の促進に関する施策又は男女共同参画社会の形成に影響を及ぼすと認められる施策についての苦情処理（以下「関連する施策についての苦情処理」という。）」、「性別による差別的取扱いその他の男女共同参画社会の形成を阻害する要因によって人権が侵害された場合における被害者の救済（以下「人権侵害があった場合の被害者の救済」という。）」について、近年、質的・量的にどのような傾向にあるのか。

（秋田）

開かれた行政、透明性の高い行政をねらいとして、平成 11 年 5 月に県の要綱により県民行政相談員制度が設置され、厳正、中立の立場で相談に応じてきた。苦情にはルールがあり、県の行政や業務によって権利や利益を侵害されたり、迷惑を受けた県民を救済することが目的である。

昨年度は取り扱った 98 件のうち苦情に該当するものは 54 件、このうち県行政に関係しないものや、匿名を除いた実質的な苦情は 26 件であった。男女共同参画関連施策に関するものは 1 件もなかったが、これは取り扱う苦情の内容が限定されるためと思われる。

弁護士会では年 1 回「女性の権利 110 番」を行っている。内容は、離婚に関する相談が多く全体の半分を占める。夫婦間暴力についての相談はごくわずかであるが、暴力を受けている側の認識が薄く、日常的なものとしてとらえられている場合があり、数値は実質を表していないと思われる。離婚の相談は女性側からが多く、直接的な暴力はなくても虐げられているケースが多く見られる。

つきまとい行為については、最近では警察が迅速に対応するようになった。事前の相談・連絡体制がとられるようになってきている。

女性相談所では平成 8 年くらいまで 500 件台だった相談件数は、平成 12 年度は 1,200 件となった。平成 13 年度は昨年度と比べて 3 倍の相談件数、一時保護者数である。売春防止法により設置されている婦人保護事業の実施機関であるが、現在では夫の暴力、酒乱に関する相談が一番多く、離婚、家庭不和と続く。電話だけでなく、来所して相談するケースが増えている。

DV 関係の相談時間は一人 40 ～ 50 分程度で、相談件数も増えている。DV の情報を得ることで相談者が声を出し、件数が増えたのではないか。

平成 12 年は 64 人（同伴児童を含めると 100 人超）が一時保護所を利用している。県内の母子生活支援施設を活用した緊急一時保護事業もある。

(北九州)

「地方公共団体や企業の業務のスリム化・アウトソーシングの際に女性の多い職場から行われている傾向が強い」、「年収 103 万円や 130 万円を超えるとサービス残業を要求され、不満を訴えると賃金をカットされかねない」、「有期雇用嘱託職員、アルバイト、パートでは正規職員と同じ内容の仕事をしていても、賃金が低いこと、企画運営への参画・研修面で不利であること」などの苦情があった。内容に応じて労働局雇用均等室、労働福祉事務所等を紹介するが、制度そのものの問題もあり、何処にどう訴えればよいか分からないこともある。

DVについては、被害者の気持ちを受けとめ被害者が悪くないということ伝える、被害者の意向に沿ってシェルター等の利用のため保健福祉センター等関係機関を紹介する、現実的な情報や対応の仕方（警察との連携・サポートしてもらえぬ仲間づくり・夫とのコミュニケーション改善のスキル・自立への準備等）を伝えるほか、必要に応じ被害者の心のケアを行い、エンパワーをしている。相談者が安心して心を開くまでには時間がかかる。このため、平成 12 年度から、電話相談の時間を短くし、面接相談でじっくり話を聞く体制を作ってきた。

家庭での暴力的人間関係は、親から子、子からそのまた子へと連鎖する傾向がうかがえる。仕事にジェンダーの視点を入れることで、精神的な問題を抱えている人の中には暴力の被害者が多いということに気づかされた。男女間のコミュニケーションを図ることが暴力の予防も含めて大切。

苦情処理は、市民生活をする上で必要不可欠なシステムであると同時に、行政が果たすべき市民サービスの中で重要な役割を占めている。市政全般に関する苦情や要望については、「市民の声」という広聴事業がある。平成 12 年度の総受付件数は約 94,000 件、このうち市政に対する苦情・要望に該当するものは、道路、公園、ごみ問題などを中心に 900 件（このうち男女共同参画関係はゼロ）であった。議会による執行機関の監視牽制、調査権、市民からの請願受理、地方自治法に基づく直接請求、住民投票、住民監査請求なども広い意味では苦情処理システムのひとつである。

人権が侵害された場合の相談窓口は各種あるが、特に女性に関する問題を受け付けるものとしては、各区の保健福祉センター家庭福祉相談員、女性センター、勤労婦人センター、人権啓発センターがある。このほか、法務局、警察、女性相談所等多数の窓口が開設されている。

人権啓発センターは開設 3 年目であるが、周知度はまだ低いと思う。職場関係、家族関係、対人関係の相談が多く、法務局、労働局雇用均等室、県の労働福祉事務所、民生委員等と連携をとっている。行政への苦情については、同和行政に関する事業や生活保護に関する内容、職員の接遇・対応への苦情が多い。

人権擁護委員の活動については、日頃の活動でジレンマを感じているので、法務省・人権擁護推進審議会で現在検討されている、政府から独立した人権擁護委員会の設置に期待している。

相談内容は問口が広く、法務省職員、弁護士等と連携をとりながら問題を解決している。相続問題（遺産分割等）、自己破産、離婚の際の慰謝料・親権の問題が多い。セクシュアル・ハラスメントや暴力の問題が増えている。パソコンで簡単に合成ヌードを作ったりとか、性同一性障害の問題など時代性を感じる問題が出てきている。

女性の人権ホットラインは、全国 50 箇所の法務局・地方法務局に、平成 12 年 7 月に開設された。夫からの暴力、職場におけるセクシュアル・ハラスメント、ストーカーなどの相談が多い。

家庭内暴力などは統計上表れてきた犯罪、被害件数は実際の数分の一ないしは数十分の一ではないか。問題となる人権侵害は家庭や職場で相当に埋もれていると思われる。それを掘り起こす必要があるが、弁護士会ではこういったものについて今まで努力が足りなかったのではないかと感じる。実態調査や弁護士に対する研修活動をより積極的に行ったり、市民への広報活動に力を入れるべきではないかと思う。

（石川）

家庭教育相談については、本年度から子どもを持つ親からの電話相談時間を延長するとともに、子どもに対して相談電話カードを配布したことから、相談件数が前年度比（4～9月期）の 1.6 倍に増えた。最近の相談内容の傾向としては、対人関係、交友関係、性格、情緒に関する問題が全体の半分を占めること、夫婦間や母親の問題に関する相談が増えていることである。

女性センターにおける悲しみ相談 110 番では、午後 9 時まで受け付けであり、2 か月に 1 回、当事者同士の会も開催している。弁護士、精神科医、臨床心理士、女性センターから支援を受けながら相談に対応している。

県の取組みについては、本年 3 月にプラン 2001 を作成、本年 10 月に男女共同参画条例を制定した。条例では、人権尊重をうたい、性別による差別の禁止、暴力などの男女の人権を損なうような行為の禁止を盛り込んでいる。また、人権侵害事案や男女共同参画関連施策についての苦情処理機関の設置を明記している。これについては、3 名の委員から成る行政から独立した第三者機関を来年 4 月に設置する予定である。

県政全般の施策についての苦情受付窓口は県庁も含め 3 箇所に設置され、行政相談員が対応している。相談件数は平成 12 年度で 270 件、年々増加しているが、男女共同参画関連施策に関するものはこれまでのところない。また、県民 100 人に県政モニターになってもらい、毎年 150 件程度の要望を受け付けており、施策への反映が検討されている。

女性に関する相談は、女性センター、婦人相談所、警察のレディース相談窓口等で対応している。相談内容は、夫婦の問題、親子関係、就業、経済問題など多岐にわたっている。DVについては、これらの相談機関のほか地方法務局、弁護士会、民間ボランティアなどが対応しているが、本年5月から県の電話相談窓口としてDVホットラインを開設した。DVの相談件数は報告いただいている窓口の件数を合わせると平成11年度は約200件、平成12年度は約340件、本年度は9月末現在で290件であり、年々増加傾向にある。

暴力事案では、警察からの連絡を受けて女性センターで宿泊させてほしいという依頼を受けたが、宿泊施設がないため、婦人相談所に連絡して宿泊先を確保することができた。また、子どもの預かりなど婦人相談所と児童相談所が一緒になって相談にあたる必要がある場合があった。

一般的には、民間相談機関は公的相談機関より敷居が低いという認識があるのではないかと。行政では相談者は完全覆面で前面に出ず、相談者の人権を守るという側面が強いが、民間では柔軟な対応が可能であり、安心して相談を受けられるような場を確保するため、スーパーバイズにより、同じ人が担当するようにすることができる。

法律相談については、女性なんでも相談（女性センター）、女性の特別相談（市）、女性の権利に関する110番（弁護士会）の3か所で実施されているが、設置主体が行政か民間団体かで相談者の意識に質的な違いはない。

2. 「 関連する施策についての苦情処理」、「 人権侵害があった場合の被害者の救済」について、問題解決を的確に図っていくために困難な点は何か。

(秋田)

公的なオンブズマンは意外と少なく、都道府県では北海道、宮城県、秋田県、山梨県、沖縄県の5つ。全国の状況からみて、これらの公的オンブズマンは男女共同参画関連施策に関する苦情については想定していないと思われる。オンブズマンの活動は、男女共同参画関連の点では限界があるのではないか。

県民行政相談員としては、男女共同参画関連の相談が持ち込まれた場合、県男女共同参画センター、県女性相談所、警察、地方法務局などの専門的な機関を紹介したり、あっせんすることはできる。そのような協力はできるが様々な相談機関が多数あるため、利用する側に混乱が生じる。この背景には行政の縦割りシステムと県民のニーズの多様化があるものと思われる。

県民行政相談員は2名で非常勤の特別職としてそれぞれ週二回の勤務である。午前10時から午後4時までまでの勤務のため、DVのような緊急対応を要する場合を考慮すると新たな相談窓口を設けた方が円滑に進むと思う。

離婚については家庭裁判所で調停委員2名、裁判官1名で調停が行われる。この中で夫婦円満が一番だから元にもどれと言われることもある。まだ、男女共同参画について頭の硬い関係者が多いような気がする。

行政が発行したリーフレットの表紙絵がジェンダーの視点からのチェックがあったのかという苦情もあったが、その苦情をどこに持ち込むのが県民には分からない。施策に対する苦情はまだまだ潜在している。

(北九州)

長年にわたるジェンダーバイアスの刷り込み、暴力の被害によって、被害者自身に不平等に扱われているということや暴力を受けているという認識が不十分なことが多い。

夫の暴力と浮気が原因で離婚調停を起こした場合に、夫が浮気を認めて殊勝にした場合は暴力については不問に付されるということがあるので、被害者の方は納得がいかず、いつまでも尾をひいているということもある。

セクシュアル・ハラスメント等について相談窓口が組織内部に置かれている場合、被害者の方が批判される、被害者の立場に立った対応がなされない、加害者の人権を理由に加害者をどうかしたら庇っているのではないかと思える対応がある。力関係に左右されない第三者機関による苦情処理機関が必要。

多数の相談窓口が開設されているが、市民がその存在を知らないという回答がアンケート調査では多数寄せられている。

匿名の相談がほとんどなので事実関係を把握し難い。本人からその後の報告がない限りは追跡調査をすることができないので、本当に解決したかどうか確認できない。

相談者の心構えは相手の身になって考えるということだが、本当に相手の身になっているのかは相手にしか分からないというのが一番の悩みである。相談者は誰もがそういった悩みを感じながら対応していると思う。入りやすい相談窓口かどうか、相談者の経験、資質の問題がある。

(石川)

各種相談機関は、他の窓口の紹介、手続きの支援といった助言をすることはできるが、苦情処理（紛争処理）までは対応できない。また、訴訟嫌いという日本人の国民性や、時間・コストがかかり、厳格な証明を要することなど裁判制度が抱える問題がある。女性からの相談は、セクハラ、職場の不平等な配置転換、労働条件などが多いが、裁判所を利用するという程度までではいかず、又は被害者が訴訟を躊躇するということもあることから、裁判所外の苦情処理機関は必要である。

子どもと女性に対する暴力防止を中心課題に電話相談、治療的なグループ活動等を行っていて感じることは、相談窓口一か所では処理ができないことが多く、より適切な機関を当事者が自ら探さなければならない現状がある。しかしながら被害にあって困惑し、無力化している被害者が自力で更に別の機関にアクセスしていくことは相当に大変だという実態がある点である。

民間支援活動の特徴は、フットワークが良く、人とのネットワークがあること、また、情報を持った人同士の集まりなので、情報が豊富であるという点である。しかし、個人的なつながりなので、その人が他へ移動する度に新たにネットワークを形成しなければならないという問題がある。また、支援活動に要する経費の裏付けがないという問題もある。

3. 既存の苦情処理機関、人権擁護機関等の活用において改善すべき点は何か。

(秋田)

相談を受ける側の意識啓発が重要。平成13年4月に県警主導で相談窓口の連絡協議会ができたが、単に名簿を作成しただけというのが実態である。一般の方が利用しやすい地方公共団体の窓口で、窓口の取りまとめができれば良い。

一時保護された方は離婚という形で解決策を探るケースが多いが、家庭裁判所における調停の段階で二次被害を受ける場合がある。気が付かずに話した言葉が相手を傷つけるということに思いを致して相談を受けられるよう相談者向けハンドブックを作成するなどして勉強しているので、他の相談員にもこのような機会があるよう希望する。

秋田県人権擁護委員連合会の298名の人権擁護委員のうち女性は30.5%である。男女共同参画に関わる苦情処理等に関して、女性委員をもっと増やして欲しい。

子どもの人権相談のように、女性の人権カードの発行などによる相談機関の周知が必要である。行政相談機関のリストも存在するが、特定の機関にしかないので多くの人の目に触れる機会が少ない。個々の機関の体制拡充とともに、各相談機関の定期的連絡会議、相談内容・傾向の分析、連絡体制の強化が必要。

二次被害の問題があり、相談員の研修、資質の向上が重要。人権擁護委員と行政相談委員にはパンフレットを配布しているが、事例集を作成するなどして徹底していく必要がある。

(北九州)

精神科や心療内科の医師や臨床心理士はまだまだジェンダーバランスとか暴力による被害について十分に理解が出来ていないところが多い。性被害の場合は男性医師というだけで恐怖を感じて、治療にならないことがあるとして女性センターに紹介されることもある。女性センターの心理相談員の果たす役割は非常に大きい。

教育・啓発活動を充実すべき。特に、教育現場でまだまだジェンダーバイアスであるとか、言葉をはじめとする暴力が多いような気がする。教師や対人援助職に対するジェンダー研修を繰り返し組み込んで欲しい。

対人援助者のための相談セミナー（講義とグループワーク）を開いている。

DVなどは加害男性の救済も考慮しなければならない。加害者心理の理解のもとに治療プログラムを組むことは厳罰主義よりも成果を上げている。

啓発のためのTVスポット広告も有用。「暴力はよくない犯罪だ」という周知に加え、被害女性の救済や加害男性の救済も含めた広告をお願いする。

市民への積極的なPR活動、相談窓口の相互のネットワーク化、相談員の資質の向上のための研修制度の充実などにより、ニーズに的確に対応できる相談体制へ。特に、配偶者からの暴力や、セクシュアル・ハラスメントの問題など人権侵害の防止と被害者への支援・救済が緊急の課題。

相談窓口は入りやすい雰囲気、相談しやすい環境づくりが必要。

相談員も相談者の身になって人間関係など基本的なことは守ってもらいたい。また、相談者は権利のみを主張するのではなく、物事をきちんととらえて対処できる自分になることも責務のひとつである。相談窓口のPRも重要。

身近な相談場所としては、市民福祉センターレベルで相談を聞いてくれる人など、地域の状況が分かり、ジェンダーについても学んでいて、傾聴する訓練を受けている人が、さらに適切な窓口につなげていくとよい。

相談機関は信頼感が重要。様々な相談窓口があるが、それらの相談システムがジェンダーの視点をもって相談したいと感じられる、あるいは女性が本当に悩んだときに信頼できる解決が図れる相談機関であったのか、一度スクリーニングにかけてもらいたい。

既存の苦情処理相談員は連絡調整機能しか持っていない。これを少し高めて総合調整機能が持てるようなシステムがどのようにしたらできるのか議論して欲しい。

（石川）

被害者において情報収集が困難になっているという実態があるため、被害を受けた当事者ではなく、周りの支援者が動いて、どこかの窓口に行くと自立のための援助を受けられるようにすることが必要である。行政の窓口では当事者に同行できない場合もあるので、支援者が当事者を支援できるような制度も必要である。

相談者に必要な情報などを提供するが、相談者はどこで情報を得るか、どの窓口に行くか分からないので支援者が同行する必要がある。民間支援活動は処理手段を持っていないので行政の窓口に行くが、窓口が複雑である。ひとつの窓口にアクセスすれば必要な情報を入手することができるようなサービス、キーパーソンが必要である。

4 . 既存の苦情処理機関、人権擁護機関等の活用に限界がある場合、新しいシステムとしてどのような機能が望まれるか。

(秋田)

少なくとも男女共同参画に関する苦情処理や監視等には専門機関が必要。窓口を一元化して相談に応じ、PRも必要。

県民性が控えめでおとなしいと言われているからこそ環境整備が必要。苦情処理機関の設置について県の条例に是非盛り込んでほしい。

(北九州)

様々な相談機関の見直しをし、直接的な相談窓口は市民福祉センターレベルの一般市民に身近なところに置く。この相談窓口の相談員には、ジェンダーの視点や傾聴能力を有し、相談者自身の意思を尊重し、様々な専門的相談機関について熟知してうまく繋げるような訓練をして欲しい。

女性センターに苦情処理の窓口を置くとすれば、心理相談員との窓口を分けるとか、窓口相談員から必要に応じて心理相談員へ繋ぐというような工夫をしないと、混乱をきたしたり、十分に活用し得なくなる。

男女共同参画社会の実現は21世紀の最重要課題として、積極的な取組をする必要がある。一方で、緊急課題が数多くある中で、市政全体の中でバランスをとって推進していくことが、現実的な取組の中で必要となる。第三者による苦情処理委員会のような制度が必要か、今後十分勉強していく必要がある。

本年度中に男女共同参画の推進に関する条例の制定を目指して検討中。苦情処理制度については、条例の検討の中でその整備充実を検討していきたい。

身近なところに相談窓口等をアドバイスする窓口、一時的に相談できる水先案内人のような機関があればよい。

苦情処理とは、実際に起こっている様々な問題点をきめ細かく吸い上げてそれに対処していく目安箱のようなものであり、相談を苦情処理に高めていくこと、さらにその外側にあるいろいろなところでアンテナにかかってくるものを苦情処理に高めていくことが必要。地方公共団体で条例を作るときに、国の地方版をつくるというのでは視点が弱いのではないか。ファミリーサポートセンターのような現場レベルでの対応も含めて目安箱のような役目を果たすシステムを作ることが地方公共団体においては重要。

横浜市女性協会では、従来の相談に加え、本年7月に苦情処理の機能を果たす窓口を開設した。従来は、女性の問題をジェンダーの視点で受けとめ、その方がどう解決したいかということ聞きながら一緒に解決していく、エンパワーするという方法を探ってきており、この方法がようやく女性センターで定着してきた。一方、苦情処理は、従来の相談では匿名性が担保されるのに対し、本人の名前、何を申し出たいか、相手方は誰かを申入書で明らかにし、解決の道筋を明示するところに違いがある。最初から従来の相談か、苦情処理か分けられない相談が多いが、窓口の担当者がこの相談はどちらか、これまで獲得したスキルを使い判断していく。これまでの経験から両方が必要であると認識しており、しかも密な連携をとったシステムが求められる。

苦情処理機能の検討に当たっては、第一に皆が気安く相談に来られるようにするにはどうしたらよいか、第二にカウンセラーがジェンダーセンシティブであるにはどうしたらよいか、第三に国の制度に加えて地方公共団体で苦情処理機能を持つ意味、第四に連絡調整機能から総合調整機能へ高めるにはどうしたらよいか、という点を議論して欲しい。

(石川)

日本人の国民性や裁判制度が抱える問題から、裁判所外の紛争処理機関として苦情処理機関は必要である。男女共同参画に係る施策についての苦情処理と私人間における人権侵害の救済とは性格が異なるものであり、このことは苦情処理機関の設置を定めた県の条例を検討する際にも議論になった。被害者や一般市民から見ると両者の区別がつきにくく、別の窓口とするのは妥当ではないとの考え方から一本化された。

裁判所と裁判所外紛争処理機関の機能は全く異質なものであり、法的制裁は裁判所による紛争解決しかない。一方、裁判外の紛争処理(ADR)については、屋上屋は重ねるべきではないという意見もあるが、多少重なり合う部分があってもよいのではないかと思う。既存制度があってもほとんど活用されていないものもあるからである。重複部分は技術的な処理で対応できるのではないか。

来春設置予定の県の苦情処理機関は、行政から独立した第三者機関とし、施策に対する苦情については助言・指導・勧告、人権侵害の場合については助言・是正の要望ができる機関を想定している。問題は機関の強制力がどこまであるのか、相談だけに終わる場合もあるのではと思っている。

日本人の訴訟嫌いとは裁判所外紛争処理(ADR)とは関連しており、多少重なり合う部分があってもよいという意見は重要である。DVや児童虐待などは各々配偶者暴力相談支援センターや児童相談所など本来の専門機関があり、これらがきちんと対応するよう働きかけをすることが重要だが、理想と現実が違うので、本来の窓口以外でも対応ができ、又は本来窓口できちんと対応されていない場合は苦情を受け付けられるようにすることが重要と感じた。

今後、行政上の仕組みを作るときは、既存の民間団体の活動実績を重視していくことが重要である。DV、児童虐待などは民間が先んじてやっており、これと行政制度との連携を論点にしていくことが必要。

5．苦情の内容を施策の改善や新たな施策の企画・立案に結びつけていく方策として何が望まれるか。

6．その他

(秋田)

男女共同参画の推進は、県民ひとりひとりが納得して初めて実践できるものであり、意識啓発を繰り返し行うことが必要。世代、性別、国籍を超えた意識啓発活動が必要。地方公共団体の意識啓発では職員研修のプログラムに組み込んでほしい。トップダウンは迅速に進む部分もあるが、中間管理職をはじめ職員の意識はなかなか変わりにくい。

住民と直接向き合う市町村行政における取組強化については、首長の意識にいかにつなげるかが課題。

県の庁内連絡会議における計画の進行管理は機能を発揮してほしい。また、県の男女共同参画関連事業を精査し、その施策がどのように行われているかについて県民ヒアリングを行うことが必要。

ポジティブアクションで積極的に枠組みを作ることが必要。

専門家の配置、施設整備には大きなコストがかかるが、どう負担していくかがポイント。各部局の積み上げの計画はジェンダーの視点からは評価できない。施策が本当に効果を産んでいるのかという視点で見直す必要がある。

男女共同参画基本計画の実効を確保するためには、各地で大勢の目で監視し、それを汲み上げるシステムを作らなければならない。オンブズマン・苦情処理機関は行政上の重要な地位になってくると考える。NGOの役割も大きい。

男女共同参画は政策のひとつではなく、多くの政策の基盤にあるという捉え方が必要。多様な相談のひとつではなく、相談窓口を一本化させるなどして他の施策にも影響させる方向が必要。同時に、それがどの程度プラスになったかという自己評価が必要。組織全体については、外部の人も入れた評価分析が必要。

国の機関は政策評価が義務づけられ、それについて国民の意見を聞く制度ができた。また、情報公開法が施行されるなど、住民が行政に参画する機会が増えている。住民が関心を持って勉強し、グループ研究などを行い、行政についての疑問を言うことが重要。

(北九州)

学校、家庭あらゆる教育の機会を通じて、性別による不当な差別をやってはいけないということを徹底的に当たり前のものとして人間を育てていく必要がある。

(石川)

県の施設である女性センターが相談内容を把握することにより、県の施策(予算・条例など)に反映することが重要。

関連施策の進行管理については、今までは審議会の女性委員数について数値目標を設けていたが、市町村計画の策定、子育て支援施策、介護施策等の目標も加えた。プラン2001では、指標として、政策立案や経営への女性の参画状況、仕事と家庭の両立の状況等を指標にいれて、進捗状況を確認できるようにしている。

一人ひとりが抱える紛争解決を新しい施策にどう対応させるか、両者の連携の重要性を感じた。

苦情処理は今の社会において大変重要。価値観の多様化の時代なので、様々な意見を行政がいろいろなルートで汲み上げ、行政が気が付かない点を直していくことが重要。

NPOや地方公共団体で苦情処理等に携わっている方々の意見を国としてどう汲み上げるかが課題である。経費負担をどうするかなど難しい問題はあがるが、国として自主的に地方公共団体等とのネットワーク化を図っていくことが大事ではないか。