

施策についての苦情の処理（論点のポイント）

＜１．苦情処理体制の枠組みの構築と関係機関の連携・協力体制の強化＞

（注）「施策」・・・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

苦情処理体制の枠組みの構築

- 施策についての苦情や意見を幅広く吸い上げ、必要に応じ施策の改善につなげていくための多様な仕組みを作っておくことが重要
- 関係機関のネットワークを強化し、苦情処理体制を充実。男女共同参画会議の積極的な役割
- 既存制度の運用の改善を図り、積極的に活用

男女共同参画会議

- 苦情内容等の情報を定期的に把握するためのシステムの構築
- 苦情内容等の情報を活用しつつ、重要事項等について調査審議し、必要があると認めるときは内閣総理大臣及び関係各大臣に対し意見を述べる
（直接当事者として苦情の具体的な案件を処理するものではない）

身近なところに間口の広い相談機能の確保

- 男女共同参画の視点から問題を発掘し、適切に振り分けをする間口の広い相談機能をすべての市町村の単位に確保
- 女性センター等の積極的な活用（第一次的な総合相談の窓口として国又は地方公共団体の苦情処理窓口案件を適切につないでいけるようにする等）

国・地方公共団体の苦情処理機関相互の緊密な連携・協力体制の確保

- 苦情を受け付けた窓口が所管外の事案や複数の行政機関に関わる事案などについて適切な対応ができる窓口に移送
- 苦情処理窓口について住民に理解しやすい形で周知

施策を実施する各府省における積極的な対応

- 苦情処理窓口を明確にし、公表した上で自ら苦情を受け付けること、行政相談制度における苦情解決のあっせん等の仕組みを通じて、施策についての苦情や意見を幅広く吸い上げ、これを施策の改善に適切に反映

行政相談制度の積極的な活用

＜２．施策についての苦情の処理に従事する者の知識・技能の向上及び活動の活性化＞

施策についての苦情の処理に従事する者の知識・技能の向上

- 男女共同参画に関する課題について理解を深める研修の機会や情報提供の場を積極的に設ける
- 地方公共団体の苦情処理機関等において、非常勤職員の研修受講の機会に十分配慮。中長期的な視点から、専門的な人材が育つような雇用システム・処遇が確保されるよう、地域の実情により配慮

行政相談委員

- 女性委員の積極的な委嘱
- 都道府県など一定の圏域ごとに男女共同参画に関する高い識見を有する者が確保されるよう、例えば、女性センター、女性団体で相談等の活動に携わった経験豊富な者に委嘱（専門委員制度）

「苦情処理・ガイドブック」の作成・周知

- 何が施策についての苦情に該当するかという事例、苦情解決に当たっての視点や方法論などの内容。国が作成・周知
- 女性センターの相談事業が蓄積した問題解決の手法、先行する地方公共団体の取組から出てきた課題、男女共同参画会議の調査審議の成果等も紹介