

施策についての苦情の処理に関する取組の推進方策（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

- 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
- 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

身近なところに窓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、適切に振分け。すべての市町村の単位に確保

地方公共団体における対応

- 女性センター等の積極的な活用
- 苦情の処理に際し、関係機関間の円滑な調整を図る上で必要な場合には、地方公共団体の男女共同参画担当部署がその役割を果たす
- 中核的な役割を果たす機関及びその権限を条例等で明確にし、実効ある仕組みを構築

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係わる事案などについて適切な対応ができる窓口に移送
- 合同で研修を受講できる場の確保
- 苦情処理窓口について国民に理解しやすい形で周知。男女共同参画の視点について啓発

施策を実施する各府省における対応

- 自ら苦情を受け付けることや総務省の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、施策の改善に適切に反映
- 各府省の男女共同参画担当部署は必要に応じ、男女共同参画の観点から助言

行政
相談
制度
の
積極
的な
活用

施策についての苦情処理に当たる機関における対応

- 「窓口について国民への周知」、「利用しやすい方法を講じる」、「迅速な解決に努める」、「処理結果について説明責任を果たす」、「処理方針・手続の明確化」、「苦情の受付・処理状況に関する情報の収集・整理」により、苦情処理体制を充実

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、必要があるときとは内閣総理大臣及び関係各大臣に対し意見を述べる
- 苦情処理・監視専門調査会において、苦情内容が苦情処理制度を通じ施策の改善に適切に反映されているかどうかを注視するための体制を整備

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
- カリキュラムの内容を工夫し、受講者のレベルに配慮した実施

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、女性センター等で相談等の活動に携わった経験豊富な者に委嘱する専門委員制度等

「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等も紹介

人権侵害における被害者の救済に関する取組の推進方策（ポイント）

1. 被害者救済に関わる各種機関の連携強化と地域における効果的な支援体制の構築

- 被害者が必要とする支援の内容に照らし、効果的な手段を有する機関が機能を最大限に発揮
- 男女共同参画に関する問題が複雑化しつつあり、被害者救済のためには様々な解決手段を要するケースが増加していることから、各種機関の一層の連携強化と地域における効果的な支援体制を構築

各種機関の連携強化

- 都道府県等の単位で、被害者救済に関わる国・地方公共団体の各種機関、民間団体等による連絡協議会を設置する等により男女共同参画に関する最新課題、人権侵害の状況、処理困難事例に係る解決手法などの情報を共有化。合同で研修を受講できる場の確保
- 地域ごとに入権侵害に関する相談窓口について住民に理解しやすい形で周知
- 地域の実情に応じた具体的な連携方策の検討には、都道府県・政令指定都市の男女共同参画担当部署が中心的な役割を果たす

総合的なケースマネジメント

- ケースワーク技術について力量のある相談機関において、被害者の自立支援の観点から生活全般にわたる総合的なケースマネジメントを行い、必要な支援が適切に確保されるようにフォローし、必要に応じ、関係機関との調整を図る
- その手法等について調査研究を進め、その成果を踏まえて実施

身近なところに総合相談の場を確保し、きめ細かな支援

- 被害者が適切な機関にアクセスできるような情報提供を確実に行えるような総合相談の場の確保。市町村段階まで視野に入れた機能の整備。女性センター等の積極的な活用
- 被害者が適切な機関にアクセスする際に同行するサービス、後見的立場から各種制度の利用を援助するサービス等、きめ細かな支援。ボランティアも含めた民間団体と行政機関の連携強化を視野に入れ、地域ごとに具体的な方策を検討

2. 被害者救済に関わる者の知識・技能の向上及び活動の活性化

被害者救済に関わる者の知識・技能の向上

- 男女共同参画に対する意識や人権意識の醸成、援助技術の向上に関する研修の機会を設ける
- 地方公共団体の被害者救済に関わる機関等において、非常勤職員の研修機会に十分配慮。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
- 事例研究が可能となるような研修教材の整備。カリキュラムの内容を工夫し、受講者のレベルに配慮した実施。専門職の教育・養成機関における取組

人権擁護委員

- 女性委員の積極的な委嘱を進めるとともに、例えば、女性センター等において相談に携わった経験豊富な者等、男女共同参画に関する高い識見を有する者が委嘱されるよう選任過程において配慮
- 人権擁護委員協議会等に設置されている男女共同参画社会推進委員会等の活動の促進、専門委員制度の活用等

3. 人権侵害における被害者救済と施策についての苦情の処理との関係

- 被害者救済に関わる機関の連絡体制を強化する場合には苦情処理機関の参加も求めて連絡調整の場を設けること等により、男女共同参画に関わる情報を共有