

男女共同参画社会の形成に係る苦情処理等モニタリング事業の  
実施状況について(中間報告)

平成 14 年 1 月 30 日  
内閣府男女共同参画局

## 1. 事業の概要

### (1) 事業の目的

男女共同参画社会の形成の促進に係る施策等についての苦情処理及び男女共同参画社会の形成を阻害する要因による人権侵害に係る被害者救済の状況について把握し、これらのシステムのあり方に関する検討に役立てること。

### (2) 実施主体

関係都道府県・市の協力を得て、内閣府男女共同参画局が行う。

(札幌市、福島県、埼玉県、東京都、神奈川県、横浜市、愛知県、大阪府、兵庫県、岡山県、福岡県)

### (3) モニタリングの対象

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の処理の状況

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の状況

### (4) 実施方法

苦情処理等担当者等からの苦情処理等状況の報告

- ・各地方公共団体ごとに3名程度のモニターを選定。
- ・モニターが、男女共同参画社会の形成に係る苦情処理等機関のネットワークの状況、苦情処理等機関の連携と役割分担の状況、苦情処理等の相談受付の状況、処理の状況、主要な事例について、内閣府男女共同参画局に報告
- ・事例紹介については、「複数機関の連携が十分に図られ、円滑な解決が図られた事例」、「問題解決のために先行的な取組みを行っている事例」、「苦情処理等のシステムの改善が求められる処理困難な事例」等に該当するもの

苦情処理等事例のヒアリング

- ・内閣府男女共同参画局において、報告を受けた事例の中で、男女共同参画社会の形成に係る苦情処理等に関するあるべきシステムを検討する上で示唆に富む案件についてヒアリングを実施

### (5) スケジュール

- ・モニターからの報告 平成13年11月
- ・事例のヒアリング 平成14年1月～平成14年2月
- ・事業の報告とりまとめ 平成14年3月

## 2. モニターの所属・属性

以下の11都府県市のモニターから報告があった。  
(モニター個人からの報告15名、機関としての報告7機関)

### モニター、機関

都府県市	モニター所属機関
札幌市	札幌市女性センター
福島県	県男女共生センター、県婦人相談所、県北社会福祉事務所
埼玉県	埼玉県総務部男女共同参画課
東京都	東京ウィメンズプラザ、東京都女性相談センター
神奈川県	県立かながわ女性センター、神奈川県津久井保健福祉事務所
横浜市	(財)横浜市女性協会
愛知県	(財)あいち女性総合センター、県婦人相談所、県警察本部
大阪府	府女性相談センター、(財)大阪府男女協働社会づくり財団
兵庫県	県立女性センター、兵庫県阪神南県民局、県立婦人相談センター
岡山県	県男女共同参画推進センター、県女性相談所
福岡県	(財)福岡県女性財団、県立南筑後福祉事務所

### モニターの属性

個人から報告があったもの  
女 12名、男 3名

#### 年齢構成

20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代
1名	0名	4名	8名	2名

#### 相談業務の経験年数

3年未満	3～5年未満	5～10年未満	10年以上
5名	5名	2名	3名

### 3 . 苦情処理等機関の連携体制(連絡協議会に相当するもの)

14名・機関から関係機関連絡会議の開催・参加について回答があった。

#### (主な事例)

- 区市町村女性センター会議(女性センター主催)
- ・館長会議(年2回)
  - ・スーパーバイズ(相談事例の検討及び相談対応についての情報交換(月1回))

都道府県設置の人権相談対応機関の連絡会議(本庁人権部主催)

- ・相談内容、実績等についての情報交換(年2回)
- ・困難ケースの対応についての検討、意見交換等(年2回)

犯罪被害者対策連絡会議(警視庁主催)

- ・警視庁、弁護士会、都下関係機関、臨床心理士会等
- ・行政及び民間団体等の相互協力と緊密な連携のための連絡・情報交換(年2～3回程度)

女性への暴力相談等関係機関連絡会議(女性センター主催)

- ・女性センター、法務局、警察本部、婦人相談所、保健福祉事務所、精神保健福祉センター、教育センター、県立病院、本庁関係課、主要市担当課等
- ・情報交換、ケーススタディ、講演会の開催(年4回程度)

「女性への暴力(家庭内暴力)」対策関係機関会議(本庁男女共同参画課主催)

- ・法務局、警察本部、女性相談援助センター、弁護士会、民間カウンセリングセンター、民間シェルター運営委員会、子どもの虐待防止の関係団体、本庁関係課(保護、児童、住宅、教育、男女共同参画、女性センター)
- ・施策の情報交換、研究協議(年1回程度)
- ・上記のほか、専門部会(ケースごとの事例で関係機関で調整困難なものについて調整)を設置(必要に応じて開催)

#### 専門部会の運営に関する基本的な考え方

- (1) ケース個々の支援のための問題解決に向けての調整は、一義的には関係機関(担当者)同士で協議することとする。
- (2) 調整が困難な状況になったケースについて、専門部会(ワーキンググループ)の設置を呼びかけ、再協議するものとする。
- (3) 専門部会における再協議事項は、基本的に法律等により解決困難な事項以外とし、例えば、弾力的な対応を求める場合などとする。
- (4) 専門部会を呼びかける機関は、市民局男女共同参画推進室男女共同参画課へ連絡し、男女共同参画課が日時・場所等を設定して、各関係機関への出席を依頼する。
- (5) 専門部会の運営は、基本的に出席関係機関相互で行うものとする。
- (6) 専門部会の設置は、相談から緊急一時保護の場面におけるワーキンググループと緊急一時保護から自立支援の場面におけるワーキンググループの2つの場面に分類する。

県婦人相談員・婦人保護施設職員研究協議会(婦人相談所・本庁児童福祉課主催)

- ・ 婦人相談員、婦人保護施設関係職員、婦人相談所関係職員、本庁主管課関係職員
- ・ 研究、事業運営にかかわる事項の周知、研究協議(年 5 回程度)

婦人保護事業関係機関会議(県児童家庭課主催)

- ・ 県警、家裁、法務局、保護観察所、県男女共同参画推進課、県・市の女性センター、児童相談所、女性(婦人)相談所、婦人保護施設、婦人相談員、母子生活支援施設等
- ・ 婦人保護事業に係る諸機関の研修及び相互理解と情報交換(年 1 回程度)

#### 4 . 案件の処理におけるサポート体制(所属機関内の対応)

16 名・機関から以下のとおり回答があった(複数回答あり)。

サポート方法	開催した機関数	開催回数(月)					
		1 回程度	2 回程度	3 回程度	4 回程度	5 回程度	随時又はそれ以上
ケースカンファレンス(事例研究)	1 3	8	1	0	1	1	2
受理会議	1 0	2	1	1	3	0	3
スーパービジョン(事例指導・相談員援助)	1 1	7	0	0	0	0	4
その他	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情処理委員の合議会議開催(月 1 回)</li> <li>・ 相談員研修(年 3 回)</li> </ul>					

(注 1)回答は平成 12 年度の開催回数(1 機関のみ平成 12 年度後期)。

(注 2)開催回数のうち「随時又はそれ以上」とあるのは、例えば、新たに発生した事案についてケースカンファレンスを頻繁に行うこと、訪問・電話によるスーパービジョンを 1 日に何件か行う等の理由による。

## 5 . 主要な事例紹介

18名・機関から54件の事例報告があった。

このうち、施策についての苦情処理に該当するものは1件であった。

### (1) 類型別件数(複数回答あり)

類 型	件 数
複数機関の連携により、円滑な解決が図られた事例	20件
先行的な取組みが図られた事例	8件
システムの改善が求められる処理困難な事例	17件
その他	11件

### (2) 内容別件数

内 容	件 数
配偶者からの暴力、家庭内暴力	31件
セクシュアル・ハラスメント	3件
性的虐待体験+精神障害	2件
ストーカー+(性暴力)	3件
家族関係、生活・経済問題	9件
その他(性同一性障害、記憶喪失、児童虐待など)	5件
施策についての苦情処理	1件

### (3) 主な事例(事例報告から一部を抜粋)

#### 複数機関の連携により、円滑な解決が図られた事例

##### (配偶者からの暴力)

<p>(苦情相談等の内容)</p> <p>相談者が夫の暴力により受診。その際、暴力の原因に夫の覚せい剤使用の話がでたため医師が警察に通報。警察から福祉事務所(生活保護担当から婦人相談員へ)へと連絡がいく。福祉事務所が夫婦間の話し合いに入り、当分の間、夫と本人・子どもは別居することとなったが、夫が子どもを利用して本人を引き戻した。その後、夫による暴力はなかったが、言葉による暴力、精神的暴力、金をつくってくるよう強いるなど日常的な暴力が絶えず、本人は避難を決意し婦人相談員に相談にきた。</p>
<p>(処理状況)</p> <p>本人と子どもの安全確保、本人のエンパワーメント、子どもの就学保障、生活の建て直し、夫との関係の整理のための支援を開始した。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・母子生活支援施設に入所。</li><li>・諸般の事情により、他県の婦人相談所に緊急避難、婦人保護施設に入所し、就労する。</li><li>・本人は、弁護士に離婚手続きを依頼し、一年後裁判離婚成立。</li><li>・この間、夫は福祉事務所に対し、強迫や泣き落とし等の行動を繰り返すが、警察の協力を得ながら、組織的対応で乗り切る。</li><li>・離婚成立後、元夫は施設を探し当てるが、本人が離婚の意思をはっきり告げ、説得して追い返す。その後、全く追及はない。母子で自立した生活を送っている。</li></ul> <p>連携機関：福祉事務所、小学校、中学校、教育委員会、児童相談所、警察、役場、民生委員・児童委員、病院、弁護士、婦人相談所、母子生活支援施設(コーディネート機関：福祉事務所(婦人相談員))</p> <p>本人のエンパワーメントが図られたことによる効果。弁護士との連携による効果。初期対応での医師・警察・福祉の連携ができたことによる効果。</p>

##### (性的虐待(体験) + 精神障害)

<p>(苦情相談等の内容)</p> <p>相談者は25歳であるが、9歳時から母親の交際している男性から性的虐待を受ける。母に話しても有効な手立てを講じてもらえず、母は交際を続けた。高校卒業後、就職し独立したが、過喚起発作、胃腸障害で退職、帰宅。帰宅後、その男性からの性的嫌がらせがあり福祉事務所に相談する。</p>
<p>(処理状況)</p> <p>安全の確保と母親からの独立、自立をめざす方向で支援を開始。</p> <p>一時保護後、婦人保護施設に入所し就労するが、過喚起発作や自殺企図を繰り返し、精神科に入院する。</p> <p>退院後も治療が必要と判断し、性的虐待によるPTSD治療に積極的に取り組んでいる医師につなぎ、この医師を中心に病院スタッフ、福祉事務所(生活保護担当、婦人相談員)がPTSDの治療、母との関係の持ち方、経済面、社会生</p>

活等について連携して支援を行った。  
 方向性を決定するときや状況が変化するときなど必要に応じて本人、母親を含めてケースカンファレンスを開いている。  
 母親もまた被害者であり、精神的問題を抱えているため、心理的支援をしながら治療につなげる方向で関係をつくっている。  
 連携機関：福祉事務所、病院(医師、看護婦、デイケアスタッフ、援護寮スタッフ、ソーシャルワーカー)、保健婦、婦人相談所、婦人保護施設(コーディネイト：福祉事務所)  
 先駆的精神科治療者との連携ができたことによる効果があった。

(生活・経済問題)

(苦情相談等の内容)

25歳の女性。成長過程から義父からの性的虐待があり、自立したものの生活基盤の確保が難しいため婦人保護施設の利用を求める。就労経験はあるが、精神疾患(分裂症)のため入退院を繰り返してきた。現在、病状は落ち着いているが、この辺で家を離れ、精神的な安定を得ることで、今後の生活を考えたい。

(処理状況)

婦人相談所へ一時保護について協議を願うが、精神科治療の必要性と入所しても問題解決にならないとの理由から入所不相当との回答があった。

その後、医療機関での再検査を経て婦人相談所へ再協議を願ったところ、これまでの生活歴、職歴から考えて自立は困難であり、自立までは長い期間を要することを考えると生活保護の受給を検討し、それが可能なら準備期間としての入所も考えられるとの回答となった。

これを踏まえ、生活保護の受給について検討し、入所(一時保護)とあわせて生活保護受給を申請した。入居中、本人には多少の問題もみられたが、一日も早く退所したいとの本心の希望もありアパートを確保、退所となった。

生活保護受給決定。退所後は、アフターケアとして、毎月婦人相談員が保護課担当者に同行し訪問を行っている。本人は週2日、医療機関のデイケアに通所しており、今後は、就労、家族との関係等問題は残っているものの、自立に向けての本人の努力が少しずつ伺える状況になっている。

連携機関：医療機関(医療相談室、精神科医)、役場、福祉事務所、婦人相談所  
 本人が自立する上で生活の基盤となる経済面(生活保護受給)での協力が得られたことが効果的であった。

先行的な取組みが図られた事例

(男女共同参画に関する県の施策についての苦情処理)

(苦情相談等の内容)

県立高校の出席簿を男女混合にすることに積極的な姿勢を示さない県教育局に苦情を申出る。学校現場への積極的な指導を望む。

(処理状況)

- ・事務を所管している教育局から説明を求めた。
- ・苦情処理委員の合議により意見表明を行った(平成 13 年 1 月 4 日「男女混合名簿



の早期実施を」。  
・県教育局から措置報告書が提出される(平成13年5月29日)。

### (ストーカー+性暴力)

#### (苦情相談等の内容)

被害者は、夫の留守中自宅に侵入した男に強姦された事件(男は以前より彼女にストーカー行為をしていた様子)。

被害者はあまりのショックで日常生活が困難、引きこもり状態。心配した夫が弁護士に事件を相談。弁護士が本人の衝撃の深さを察し、まずはカウンセリングで本人が力を取り戻すことを勧め、当相談室を紹介した。理由は警察に訴えた場合の事情聴取など更に傷つくことを配慮したためである。まず、夫が相談室に来室し状況を聴取、その後本人が来室。

#### (処理状況)

夫に対し、被害者が陥っている状況や本人のカウンセリングの必要性を説明し、来室を促すよう指導。その後、本人が夫とともに来室。カウンセリングを開始。本人は、過覚醒、フラッシュバック、記憶喪失、感覚遮断などの狭いなどのPTSD症状がひどかった。そこで、カウンセリングを進めながら、精神科医師の診断を勧め、受診させた。

また、本人の職場には、相談室から相談者の状況や、被害にあった場合起こりえる症状、現在の本人の状況等を説明し、休職依頼の申請等に対する理解を促した。

カウンセリング開始から約5ヶ月後、本人は元気になり職場復帰を果たした。

相談室、弁護士、精神科医師の連携で無事本人は通常の生活を取り戻した。その後、警察に事件として捜査開始を依頼し事件解決に向けた取組みを行った。

### (セクシュアル・ハラスメント)

#### (苦情相談等の内容)

歯科医院で衛生士として勤務していたが、普段、院長から卑劣な言葉、話が絶えなかった。その後、吐き気を催すなど体調を崩し退職することとなった。相談者は、民事訴訟を起こしてでも賠償金を取りたい、法律相談を受けたい、女性センターに間に入って欲しいと、支援を求めた。

#### (処理状況)

本人に過去の被害状況及びそれに対する相談者の取った態度、相手方への要求事項(慰謝料額、逸失利益等については積算についても)をまとめるようアドバイスした。

その後、相談者から出された要求金額を基に、院長の意向を電話で聴取した折、セクハラをし、相談者を傷つけたことは認めたものの、二人の間の問題であるとし、女性センターが間に入ることは拒否した。

膠着状態打開のため、女性センター「弁護士相談」を受けさせた。その結果、要求金額を記し、期限を決めて回答を求める手紙を出し、その際、自分としてはどうしても女性センターに間に入って進めたい旨も付記させた。

院長の顧問弁護士から女性センターの業務・立場・交渉権限について照会があり、女性センターから訪問・説明し理解を得た。2週間後、弁護士、院長とも女性センターが間に入ることに了解し、和解金の具体的な話し合いに入った。

何回かのやり取りの末、10日間経過後、合意が成立した。和解書の案については、

顧問弁護士が作成し、相談者も了解したため院長の署名、押印の和解書に相談者が署名、押印後送り返す事とし、和解金については、後日相談者の口座に振込まれ、解決に至った。

単に相談者の話を聞くだけでなく、加害者と被害者の間に入り積極的に問題を解決したケース

## (セクシュアル・ハラスメント)

### (苦情相談等の内容)

国の地方機関の窓口にある手続きに行った際、担当官から言葉によるセクハラを受けた。相談者は、「以降、このような事がないように、厳重に抗議して欲しい。」、「今後、この担当官に会わずに手続きができるように配慮して欲しい」として、女性センターに支援を求めてきた。

### (処理状況)

女性センターでは、その担当官の所属長に会い、セクハラ発言の事実関係の確認、もし事実であるならば、当人への指導など善処して欲しい旨、要請した。翌日、所属長からセンターに電話があり、担当官は相談者の緊張をほぐすための発言であったが、結果的に相談者を傷つけることとなり深く反省していると認めたため、厳重に注意したとの事であった。その後、手続き上の配慮が行われたほか、担当官とその直属の上司が相談者に対し陳謝の上、謝罪文も渡された。担当官は1週間の自宅謹慎を命ぜられると共に、復帰後は窓口業務から外し、外部の人と接しない職務に就かせる予定であるとも聞いた。

単に相談者の話を聞くだけでなく、加害者と被害者の間に入り積極的に問題を解決したケース

## (対応困難な事例)

### (苦情相談等の内容)

相談内容が複雑多様化している中で、対応を迷ったり判断に苦しむケースも多い。例えば、夫からの暴力の相談のなかにも、その要因がアルコール中毒であったり、子どもの頃の親からの虐待であったり、また、経済的な理由や子どものことで離婚に踏み切れないこと等複雑多様化している中で、対応を迷ったり判断に苦しむケースも多い。

### (処理状況)

#### スーパーバイザーの設置

相談担当者が定期的に報告・検討会学習会等を実施し、組織として意識とサポート体制を整備している。

しかしながら、相談内容が複雑多様化している中で、対応を迷ったり判断に苦しむケースも多い。そうした場合や相談の質の向上、迅速かつ適切な対応、相談員の心理面をサポートするため専門家に相談したり指導を受ける体制の整備が必要である。

ジェンダーの視点から女性問題解決に経験のある専門家にスーパーバイザーを委嘱した。

## システムの改善が求められる処理困難な事例

### (配偶者からの暴力)

<p>(苦情相談等の内容)</p> <p>以前から暴力的であった夫と離婚し、母子でアパート生活をしていたが、居所が前夫に知れ、アパートにやってくるようになった。その後、性関係まで強要されるようになり、子どもを連れ戻されそうになったため、もう逃げるしかないと思い、福祉事務所に相談した。</p>
<p>(処理状況)</p> <p>一時保護を行うこととしたが、入所後、夫の探索が執拗であるため、婦人相談員と連携し、他県の施設等への避難を図るなどの対応をとった。この間、夫はホームページに子供の顔写真を掲載して母子の行方を探索したり、警察に捜索願を提出するなどして執拗に母子の行方を探索していることが判明した。捜索願を受けた警察から母子の所在について照会を受けることになったが、その回答を拒否したところ、次に、刑事訴訟法に基づく捜査関係事項照会という形で、母子の存否を照会されることになったため、やむなく応じることとなった(警察からは母子の所在を夫に知らせるためではなく、夫の犯罪行為に関する捜査のためであるとの説明があった)。</p> <p>母子は、13日間の一時保護の後、婦人相談所に移り、そこから他県の母子寮に行った。</p> <p>システムの改善</p> <p>夫の探索が執拗であっても、以前は県外に出るなどにより逃れることができたが、探索手段として、インターネットを使われるようになり、逃れる手立てが難しくなってきた。</p>

### (配偶者からの暴力)

<p>(苦情相談等の内容)</p> <p>台湾国籍の女性が、日本人の夫の暴力により、4年に及ぶ家出の繰り返しの末、長男を夫の元に残し、単身で民間の相談機関に保護を求めた。</p>
<p>(処理状況)</p> <p>外国人女性の経済的支援</p> <p>外国人女性が日本人の夫と離婚し、日本で日本国籍の子どもと暮らすには、経済的自立が欠かせないが、日本語が不自由なため就労困難なケースが多い。経済的に自立出来るまでの期間の支援が求められる。</p> <p>夫の追及への対応</p> <p>夫の激しい追及が続いた。職員の私宅にまで夫が押しかける騒ぎもあった。夫の追及への対応についての整備が必要と考えられる。</p> <p>夫と子どものケア</p> <p>夫は子どもを小学校に入学させず一切の連絡を拒否、このため町教育委員会が苦慮し、当所に連絡が入った。当所としては、町が子どもの所在を確認し虐待の疑いがあれば児相が対応する旨町教育委員会に伝えた。夫は一連の妻の家出に行政が関わっている思い込み、行政に対しての不信感が強い。暴力夫と子どものケアの施策が急務である。</p>

(性的嫌がらせ)

(苦情相談等の内容)

義父から性的嫌がらせを受け、長男を連れて家出し、警察に保護された。警察が婦人保護施設に連絡し当所につながった。本人は、戻るところも頼れる人もいないと保護を求めた。

(処理状況)

長男とともに緊急一時保護、保護後について母子生活支援施設と調整し、施設に入所可能ということだったが、相談者は近県から逃げて来ていたため、入所は市民優先との理由で断られた。この後、民間保護施設の利用を経て、住込み就労先を自分で探し退所した。

システム改善点

母子生活支援施設の利用増に伴う対応

当管内に母子生活支援施設はなく、県域利用のワケ分は常に一杯で、他市施設の利用はほとんど不可能である。DV法の施行に伴い、今後、母子生活支援施設の利用が増加するものと思われ、早急な対応が望まれる。

保護施設における保護期間の延長と十分なカウンセリング等による対応

本人はこれまでの夫の暴力や義父の性的嫌がらせなどで精神的に不安定になっており、カウンセリングが必要と判断したが、十分な保護期間も経ないうちに自ら住み込み就労の道を選んでいる。本人は未だ、回復し力を取戻すまでには至っていないのではないだろうかと危惧している。

(生活・経済問題)

(苦情相談等の内容)

内縁の夫が蒸発し、アパート退去を迫られ、生活費にも困窮する不法滞在の外国人母と幼児2人が、本国に帰国するまで、一時保護の希望があった。

(処理状況)

本人が民間の外国人相談窓口相談をし、その窓口担当者が入国管理局へ相談に行く。本人の帰国希望により、手続きを入国管理局で進めるが、帰国手続きが完了するまでの期間、一時保護が可能かどうか入国管理局から照会があり、一時保護を実施した。一時保護中は公費で食事提供され、また、被服は貸与されるが、医療費については、不法滞在の外国人には生活保護の適用外であり、公費による負担ができないため心配であったが、民間相談窓口が寄付により対応するとの方向性が示された。

子供たちの出生届やパスポート取得にかかる相談に応じ、手続きについては民間ボランティアが同行援助実施。帰国のための航空チケット代金については、民間の寄付で購入することができた。

この事例は、早期に無事に帰国することができた事例であり、たまたま、一時保護中に必要となった医療費も少額であったので、民間団体の寄付でまかなえる範囲で解決した。しかし、不法滞在者については、帰国が可能になるまでの諸手続き、住居、生活費、医療費など多くの問題を抱えており、処遇困難なケースであるといえる。

(配偶者からの暴力)

<p>(苦情相談等の内容)</p> <p>結婚して数年で夫から暴力を受けるようになった。先日、ひどい暴力の後、夫が「このままでは、お前を殺しかねない」と自ら警察署へ相談にいったが、相手にされず、家に帰された。夫もこのままではいけないと感じているので夫が相談できる機関があれば紹介してほしい。</p>
<p>(処理状況)</p> <p>相談者本人の気持ちや安全を中心に話を進めたが、自ら変わろうと考える夫への相談窓口やプログラムが身近にほとんどないことも大きな問題であると感じた。男性を対象にした相談窓口や加害者プログラムをしているところの情報提供も行ったが、とても通える距離ではなかった。</p>

(被虐待体験者の児童虐待)

<p>(苦情相談等の内容)</p> <p>相談者は子ども時代に母の再婚相手から性的虐待を受け続けた。育児ノイローゼで児童相談所に相談にきたことから支援が始まる。</p> <p>子供を養育施設に預けるが何度も無理に引き取ろうとし、調整が難航する。一方、社会生活のうえでも様々なトラブルを起こし、その根底に性的虐待体験による後遺症があると思われたため、婦人相談員に支援要請がある。本人は、夫をコントロール下に置き子供を強引に引き取るが、虐待があったため法的措置により子供を施設入所させる。しかし、2年後、外見的には安定を見せ、子供の引取りをはたす。</p>
<p>(処理状況)</p> <p>本人の生存とできうる限り治療につないでいくこと、子供への虐待を防止することを目的として支援を行ってきた。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ケースカンファレンスについては、必要に応じて、当所(福祉事務所)、保健所、児童相談所の主催で実施。情報の共有、方針論議を重ねている。</li><li>・精神保健福祉センターでの事例研究、弁護士参加の会議を一度実施。</li><li>・本人は、「境界性人格障害」の病名がついているが、医師との治療関係はできていない。支援者との関係や、話し合いの積み重ねができず、自分の要求が全てである。</li><li>・新たに出産した子の処遇について、出産した病院(精神科受診病院でもある)の医師チームは、養育は困難であり、虐待や事故が予測されるとして母子分離を主張。児童相談所は子供を一旦乳児院に措置、両親と話し合った結果、愛情が見受けられたとして措置解除。この出来事がその後のケースとの関係に影響する。また、医師のネットワーク機関への協力が十分得られず、ケース支援に影響している。</li><li>・出産後は、乳児の安全確認と養育支援のため、保健婦、婦人相談員とでローテーションを組み毎週家庭訪問を実施。</li><li>・養育が負担になったと思われる頃、夫婦は児童相談所に押しかけ、強引に長女の家庭引取りを果たす。この措置についてはネットワーク会議での議論を経ておらず、児童相談所と他機関との方針の違いが生じる。</li><li>・現在は、長女に乳児の養育のかなりの部分を肩代わりさせることで、本人は安定をえており、保健婦や婦人相談員の家庭訪問を夫婦ともに拒絶している。</li><li>・長女は二学期に入りやっと登校を始めた。学校と児童相談所は連絡を取り合っているようであるが、ケースの状況について児童相談所から関係機関に情報の提供はない。精神科医と弁護士の参加によるネットワーク会議の開催を児童相談所に</li></ul>

要請しているが、検討中とのこと。

連携機関：児童相談所、保健所、役場、養護施設、病院、警察、消防署、主任児童委員、家庭裁判所、福祉事務所

システムの改善点

支援ネットワークが有効に機能するには、関係機関の支援の基本とケースをどうとらえるかについての認識の一致が不可欠である。ネットワークのキーパーソンと各機関の役割分担を明確に押さえることが大切。

ネットワーク会議における性的虐待に詳しい精神科医の日常的スーパーバイズと弁護士の参加が必要。医師との密接な連携が必要。

児童相談所の体制強化と専門性が図られるべき。

保健所の精神保健の分野に性暴力による後遺症に苦しむ女性への支援(自助グループの育成も含む)を位置づけることが必要。

(配偶者からの暴力)

(苦情相談等の内容)

相談者が子ども2人を連れ、内夫の暴力から逃れて、実姉宅に身を寄せ、内夫に見つかれば殺されると警察に相談し当所につながった。

相談者は、いつまでも実姉宅にいられないが、他に頼るところもなく、所持金もないと保護を求めてきた。

(処理状況)

子ども2人とともに緊急一時保護をした。一時保護期間中、本人は職員から調理方法や子供への接し方を学び、次第に落ち着いてきた。一時保護期間終了後、本人は今後の生活に不安を感じ、保護延長を望んだ。当所も本人たちの状況から生活支援や子育て支援が必要と判断し、民間保護施設を利用しながら自立の道を探ることになった。その後、民間保護施設を利用しながら生活をしてきたが、本人は共同生活はもう限界であると、日々の利用者同士のストレスを訴えた。このため、アパートを設定し、関係機関が連携して支援に当たることになった。

現在は、生活保護を受給し、自立に向かっている。

システムの改善点

保護施設利用者は多くの問題を抱え、自分のことで精一杯のため他を思いやる余裕もない。このため施設内での人間関係に絡んだ問題等は連日起こり、利用者同士のストレスは想像以上である。保護施設の環境整備が求められる。

(配偶者からの暴力)

(苦情相談等の内容)

夫からの暴力による離婚相談。本人は精神障害(うつ)のため体調も優れず、入院の必要性も言われているが、経済的な面からそれも困難とのこと。また、夫のサラ金も発覚し、今後、夫婦関係を持続していく自信を持たず離婚を考えている。(県福祉事務所)

(処理状況)

- ・ 婦人保護施設の入所も考えられるが、母子分離が原則となる旨話すと不可能とのこと。本人の健康状態から入所は困難な面もある。
- ・ 離婚調停申立ての場合は、身を寄せる場所の確保が必要となる。慰謝料、養育費等の要求があれば離婚と並行して申立てをすることになる。

- ・離婚後の母子としての生活全般についての相談窓口は、市福祉事務所となるため、来所し、相談するように助言。また、専門医の診察を受け、自分の病状を把握することが大事であり、治療に専念するよう伝える。
- ・市福祉事務所に対して、本人が来所した際の対応を依頼する。  
システムの改善
  - ・母子分離が原則となっていること(就学児)
  - ・精神障害を有する者の受入が困難

## その他

### (家族関係)

#### (苦情相談等の内容)

30代女性、結婚8年目、夫と2人暮らし。夫からの言葉の暴力、思いやりのなさにずっと傷ついてきた。過去3回流産の経験があり、子どもを産まないため、夫や義母からきついことを言われ続け、悩んでいる。

#### (処理状況)

##### 気持ちの整理

- ・結婚生活は悪い時ばかりではなかった。自分さえ我慢すれば、という気持ちと我慢も限界という気持ちの間の揺れを聴く。
- ・夫や義母からの言動は、言葉による暴力、精神的な暴力、また、避妊に協力しない等、性的暴力でもあるとはっきり認識する。

##### 法律相談へ

弁護士に離婚手続き、条件について相談する。

調停申立てから離婚成立までの心理的サポート

心理的サポート、調停員に少しでも理解してもらうために自分の結婚生活を振り返りレポートにまとめるよう助言、公営住宅申込みの情報提供などを行った。

### (配偶者からの暴力)

#### (苦情相談等の内容)

夫からの暴力から逃れて、保護を求めてきた妻(外国人)と幼児の事例。妻は来日して10年以上になるが、夫が夫以外の者と妻との交流を嫌ったので、日本語は片言しか話せない状態で、英語が少し話せる程度。幼児は日本語が話せる。

#### (処理状況)

婦人相談所で一時保護したが、本人の希望もあり帰宅した。2ヵ月後、また夫に暴力を振るわれ、離婚したいので保護してほしいと福祉事務所に援助を求めてきたので、婦人相談所で一時保護した。

前回の一時保護から、夫が婦人相談所の存在を承知しており、婦人相談所へ何度も問い合わせる他、相談所の前に車を止め監視するような状態が続き、警察に応援を求めた。

母子生活支援施設に一時保護先を移すが、夫は県内の施設を一つ一つあたり、妻子の所在を突き止める。このため、県外の母子生活支援施設に入所を依頼するとともに、離婚手続きを弁護士に相談した。県外の母子生活支援施設で生活を始め、生活保護受給も決まり、妻子で安定した生活を始める。

離婚調停が整わず、離婚裁判を起こすかどうか検討中に、本人と夫が連絡をとる。本人は離婚裁判の席上で「夫に暴力を振るわせないと誓わせることはできないか」と

言い始めた。離婚裁判を十分に理解できない状態である。また、夫の暴力が繰り返される恐れがあることも知識としては理解しながらも、夫への愛情がそれに勝ったようで、夫の元へ帰る決心をして、帰宅した。

DV ケースは、夫が妻の交際範囲を限定していることがあり、援助者がほとんどおらず、また、外国人妻の場合は日本語が十分でない場合もあり、そのため心理的な援助等に限界がある。一つ一つ不安を解消していくことなどが困難である。夫の暴力が繰り返されるであろう危険を感じながらも、妻本人と夫婦関係の微妙な問題を話し合えないため、心配しながらも夫の元へ帰るのを見送るしかない現状である。



## 6 . 自由記載欄等に寄せられた意見

### (1)施策についての苦情処理に関する事項

苦情処理委員への苦情の内容の検討、その背景の分析結果を県の施策により反映してもらうことこそ申出人の希望により応えるものと思う。

### (2)関係機関の連携方策に関する事項

連携に関する阻害要因として、(ア)家庭内のことについて民事不介入の意識が強い。(イ)行政が民間支援団体や弁護士、医師等の専門家の参加を積極的に要請しない傾向がある。(ウ)より高度な相談スキルが必要となってきたが、従来の相談システムや研修しか機能していない等の意見も出されていた。

相談には精神的疾患と思われるものが多くあり、医療の対応と共にカウンセリングも必要であり、関係機関の連携による支援システムが必要である。

精神疾患を持つ女性の相談対応について、退院後の受け入れ先がない場合、当初の一時保護所を利用する場合が見られるが、精神状態が悪化した場合の再入院受け入れシステムが必要である。

女性センター等で実施している相談は調査権などが無いので、他の関連機関と連携していくことが大切となる。総合的なネットワークを作れるよう支援してほしい。

女性への人権侵害に対して先駆的に防止、支援活動を行ってきた民間団体との協力活動をもっと積極的に取り入れるべきである。

県下では、犯罪被害者対策や各地域ごとの児童虐待対策のための連絡協議会が発足しているが、警察や児童相談所、医師会等中心となる機関は様々である。特に「家庭内の暴力」や「虐待」に関しては、各機関間や各機関内においても役割が不明確であり、連携時の窓口が一本化されていない、連携の必要性の認識や対応方法に格差があるなどの問題がある。

被害者支援はケースワークであり、支援のキーパーソンとネットワーク活用のコーディネーターがいる。

- ⑧ DV、ストーカーやセクハラに関する相談について、警察や労政事務所が対応してくれないという苦情を受ける。個別的な状況から発生する苦情の方が多い状況を考えると、このような苦情には現状で相互の相談機関が情報交換しながら対応することが問題解決につながると思う。
- ⑨ 苦情処理として特別な機関を設置することによって対応する方法もあると考えられるが、制度的なことから発生する問題より、個別的な状況から発生する苦情の方が多い状況を考えると、相互の相談機関が情報交換してから対応することが問題解決につながると思われる。

### (3)人材育成や人員配置に関する事項

女性の相談に対応するには、悩みの生ずる背景についての理解が不可欠で、相談員自身の中のジェンダー意識を問う姿勢が求められる。女性の抱える問題は性別役割分業からくる女性観やその人を取り巻く社会環境が家族など他の要因と深く関わっている。相談員に限らず、医者、弁護士、警察、福祉事務所などでジェンダーの問題の研修の実施を義務付けてほしい。研修内容について、所属や地域での差が生じないように、研修のモデルプランを「官」と「民」との連携のもとに作成してほしい。

女性問題に対応する相談員の増員や研修体制の整備が重要と考える。相談に応じる行政機関の婦人母子相談員は、全ての市町村役場に配置されておらず、また身分も不安定であったり、十分な研修体制も確保されないまま、日々の相談におわっていたりする現状である。

相談員の経験や知識格差もあり、年2回の機会では十分な検討が行なえているとは言い難い現状である。相談対応の充実や関係機関連携促進に向けた研修や連携機会の増加が必要であるが予算が伴わず、困難な状況である。また、関係機関共通の問題については、必要に応じて関係機関と共催で研修会を行いスキルアップや連携推進を図る場合もあるが、予算が伴わない場合も多く参加者からの費用徴収に頼っている現状であり、研修予算の確保が必要。

被害者支援の基本は、被害者の権利擁護とエンパワーメントにあることを徹底する必要がある。

女性の人権について施策を策定すべき行政において理解されていない。行政内部の女性の人権擁護、ジェンダー研修が必要である。

地方自治体の努力に委ねては取組に地域間格差が生じ、被害者の権利擁護に不平等が生じるので、国が取組についてのガイドラインを示すべきである。

### (4)配偶者からの暴力、DV法に関する事項

夫婦間の暴力の場合、夫に何とか暴力をやめてほしいとの申し出があり、事情聴取、離婚や調停など法的処理を行う。夫の暴力の背景には、夫自身の置かれている環境（職場のストレス）や夫の夫婦観、結婚観に問題があるなど様々ある。将来に向けては、夫の暴力の背景にそのような要因があるときは、夫をカウンセリングする機関などを設け、夫の考え方や生き方をもう一度問い直してもらうことなどが必要である。

加害者対策を法務省、警察において取組んでほしい。

夫の暴力から離婚を余儀なくされそうな母子が離婚後に住む住宅等に困窮する場合、県営住宅入居者公開抽選における当選率の優遇など施策などにも適応できるように充実させてほしい。

公的機関の一時保護利用は保護期間が10日～2週間が原則であるが、その期間では本人が回復し自ら問題を乗り越え、自立を図るための力を取り戻していくことは困難である。十分な回復も図られないまま加害者の元へ戻ったり、住み込み就労先を見つけるといったケースが多い。このため、シェルターの増設、保護期間の延長、利用者の回復に

向けての十分な支援が求められる。

被害女性が各市町村の窓口で相談した場合、本人の身柄の安全を確保し、責任をもって迅速に保護所まで搬送するシステムが必要である。また一時保護中、被害女性に対して安全・安心を確保できるようなシステムが必要である。経済面、医療面の保障が重要である。自立支援へのシステムとして、新たな住居や経済的支援や相談者の存在を保障するシステムが必要である。

DV 被害母子の扱いを準母子とみなし、母子貸付、児童扶養手当等の受給資格として認めていく制度の整備が求められる。

女性の人権と女性に対する暴力の問題について、地域社会の教育や学校教育に取り入れることが必要である。

DV 法の保護命令を加害者の無期限の住居からの撤去によって被害女性の経済的安定が図られるように改正してほしい。

DV 法の被害者支援について国の予算が少なく、地方自治体は体制を整えられない。