



岡山市男女共同参画専門委員会答申書

個別の相談事例の中に潜在している 行政に対する市民ニーズについて(平成19年度)

～ 性別にかかわらず市民一人ひとりの個性が輝く
「住みよいまち、住みたいまち」をめざして ～

平成20年 2月

平成20年2月4日

岡山市長
高谷茂男様

岡山市男女共同参画専門委員会
委員長 正保正



個別の相談事例の中に潜在する行政に対する
市民ニーズについて（答申）

平成19年6月5日、市長から諮問された、個別の相談事例の中に潜在する行政に対する市民ニーズについて、次のとおり答申します。

目 次

答申にあたって	1
市の制度・運用の改善に向けて（答申）	3
1 外国人市民向けの市民生活ガイド（岡山市版）を作成し、相談窓口等の周知を図られたい。	
2 相談者が外国人の場合でも、相談員が適切に対応できるための体制を整備されたい。なお、以下の2点には特に配慮されたい。 相談者の言語（外国語）への対応 国際結婚や国際離婚、在留資格など、外国人に特有の法律問題への対応	
3 相談者（外国人を含む）のニーズに応じた社会的リソースへ円滑に接続するために相談員用の手順書や支援プロセスの流れ図を整備されたい。	
4 誰をも加害者・被害者にさせないために、暴力は人権侵害であるという視点に立った、デートDVを含むDV予防のためのリーフレットの作成とともに、DV予防のための学校教育の充実を図られたい。	
5 性別に起因する問題を含むさまざまな心の悩みについて、男性が相談しやすい窓口の設置及び周知を図られたい。	
附帯意見	14
相談員が問題解決にあたって参考にできる相談事例について、インターネット上で閲覧及びデータ蓄積するための仕組みを構築されたい。	
参考資料	15

凡 例

さんかく条例 = 岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する条例

新さんかくプラン = 岡山市男女共同参画社会の形成の促進に関する基本計画

さんかく岡山 = 岡山市男女共同参画社会推進センター

相談支援センター = 岡山市男女共同参画相談支援センター

DV防止法 = 配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律

答申にあたって

この答申は、平成19年3月に策定された「新さんかくプラン」に基づき、個別・具体的な相談事例に潜在する市民ニーズを市の制度やその運用の改善に反映させようとするものです。

答申の取りまとめにあたっては過去5回にわたって調査・審議を重ねてまいりました。その間には、DV防止法の2度目の改正が行われ、DV被害者への支援がより充実したものとなるなど、男女共同参画社会の形成は着実にその歩を進めています。

一方、事務局から示された相談事例からは、相談者の悩みや苦勞の数々が伝わり、問題の根本的な解決の一助になればと専門委員会の委員全員が真剣に審議をしてまいりました。

男女共同参画社会の形成に対する市の取り組みの更なる拡充と定着を願い、性別にかかわらず市民一人一人の個性が輝く「住みよいまち、住みたいまち」の実現に向け、本答申の趣旨が最大限生かされることを切に希望します。

平成20年 2 月

岡山市男女共同参画専門委員会

委員長	正 保 正 惠
副委員長	的 場 真 介
	貝 原 己代子
	谷 本 淑 惠
	津 下 公 男
	中 谷 文 美
	中 塚 幹 也
	延 原 正 浩
	廣 川 弘 惠

市の制度・運用の改善に向けて
(答申)

1 外国人市民向けの市民生活ガイド（岡山市版）を作成し、相談窓口等の周知を図られたい。

相談事例から明らかになった問題点

岡山市は、さんかく条例に基づき、相談支援センター（平成14年4月設置、平成16年12月からは配偶者暴力相談支援センター）において、配偶者からの暴力（以下、「DV」という。）をはじめとする、性別に起因する問題についての相談業務を行っている。

平成17年に岡山市が行った「男女共同参画に関する市民意識・実態調査」によれば、DVの専門的な相談機関としての相談支援センターの認知度は18%と低調であるものの、相談件数は年々増加し、平成18年度の相談件数は2,474件（うちDV関係相談件数は37.4%の926件）となっている。このうち、平成18年度の外国人からの相談件数は3件であり、相談支援センターが外国人に必ずしも周知されているとは言えない。

また、相談支援センターを外国語で紹介した市発行のパンフレット等が作成されていないことなどにより、外国人相談者にとって相談窓口が分かりにくい状況となっている。

必要とされる市の制度等の改善

相談支援センターを外国人にも周知するための手立てを講じる必要がある。

現在、市民向けの生活ガイドとしては「くらしの便利帳」や「くらしのダイヤル」が発行されているが、外国人市民向けの市民生活ガイドについては過去に発行された経緯があるものの、改訂版が出されていないことから、電子版等を含めて作成されたい。

発行に当たっては、過去の外国人市民向け「リビングガイド」及び（財）岡山県国際交流協会発行の「岡山生活情報ハンドブック」、岡山市外国人市民会議提言書（第1期）等を参考にしつつ、外国人市民にとって利用しやすい適切な内容とするとともに、DVをはじめとしたあらゆる暴力に関する事項にも配慮されたい。

また、多くの外国人市民に活用されるよう、当該ガイドブックの言語については、英語はもとより、韓国語、中国語など可能な限り多言語で作成するとともに、ホームページ上での公開、適切な市有施設への配備等を行われたい。

2 相談者が外国人の場合でも、相談員が適切に対応できるための体制を整備されたい。なお、以下の2点には特に配慮されたい。

相談者の言語（外国語）への対応

国際結婚や国際離婚、在留資格など、外国人に特有の法律問題への対応

相談事例から明らかになった問題点

相談を受ける上で、まずは相談員が相談者の置かれている状況についてよく話を聞き、それを正確に把握することは問題解決にとって重要であるが、相談者が外国人の場合に、日本語でのコミュニケーションを図りにくいケースが見られる。

相談支援センターでは、岡山市国際課との連携により、英語、韓国語、中国語については通訳を介した相談が可能であるものの、これら以外の言語及び市庁の閉庁日（相談支援センターは、土日・祝日も開館）については対応できない状況にある。

また、日本人と外国人の間の婚姻・離婚、在留資格に関する相談については、それ特有の法律問題が存在するが、それらへの対応ができる体制は整備されていない。

必要とされる市の制度等の改善

相談者が外国人であっても、日本人と同様の相談が受けられるよう配慮することが必要である。

特に相談者が日本語によるコミュニケーションを図りにくい場合には、これまでの国際課との連携に加えて、ボランティア通訳を活用するなど、できるだけ相談者の話す言語に応じた通訳を市が用意するとともに、相談支援センターの開館日には対応できるよう、電子メールでの対応を含め特別に配慮されたい。

また、相談支援センターだけでは解決が困難な問題を含むケースも予想されることから、外国語による相談業務や対応を行っている機関を把握するなど、問題解決に向けて適切な情報提供が行われるよう努められたい。

さらに、日本人と外国人の間の婚姻・離婚、在留資格に関する相談については、それ特有の法律問題等について相談員の研修を行うなど対応能力の向上を図るとともに、弁護士会等とも連携した対応体制を整備されたい。

3 相談者（外国人を含む）のニーズに応じた社会的リソースへ円滑に接続するために相談員用の手順書や支援プロセスの流れ図を整備されたい。

相談事例から明らかになった問題点

相談者が外国人の場合に、日本語での相談が行いにくく、当該相談者が必要としている社会的リソースにつながりにくいケースが見られた。

また、本専門委員会において、この事例について審議をしていく中で、日本人の相談者への支援に関する対応の手順等についても、整備が不十分な部分が見られた。

必要とされる市の制度等の改善

相談に当たっては、相談員が相談者のニーズを十分に把握するとともに、相談支援センターのみで解決が困難な場合には、適切な社会的リソースに円滑に接続することが問題の早期解決につながると考えられる。

日本人であるか外国人であるかに関わらず、相談者は多様な背景を抱えた中で相談をしており、その内容について相談員が事案を整理し、迅速に問題を解決するために、相談者の状況に応じた支援を行うための相談員用の手順書や支援プロセスの流れ図を整備されたい。

それらの整備に当たっては、県や国等の機関を含めた既存の社会的リソースについて整理を行うとともに、日本人の相談者のみならず、「2 相談者が外国人の場合でも、相談員が適切に対応できるための体制を整備されたい」で述べた、外国人の相談者への対応にも配慮することが必要である。

そして、整備した支援プロセスの流れ図については、概略図をインターネット上で公開するなど、相談者が相談する際の一助となるような情報提供に努められたい。

4 誰をも加害者・被害者にさせないために、暴力は人権侵害であるという視点に立った、デートDV^{*}を含むDV予防のためのリーフレットの作成とともに、DV予防のための学校教育の充実を図られたい。

* デートDV = 親密な関係にある交際相手からの暴力

相談事例から明らかになった問題点

DV加害者本人が、配偶者への身体的暴力や精神的暴力等の行為をDVとは認識していない実態が見られる。

このため、DV防止に向けた施策の1つとして、加害者を対象とした更生のための施策は重要である。しかし、国の「配偶者からの暴力の加害者更生に関する検討委員会報告書（平成18年6月）」を見ると、加害者更生プログラムは調査研究の段階にあり、その効果についても十分とは言えない状況にある。

また、岡山市では、さんかく条例第7条第1項において、学校教育その他のあらゆる教育に携わる者は、男女共同参画の理念に配慮した教育を行うよう努めなければならないとされている。

岡山市教育委員会は、平成15年度に「小学校男女平等教育指導の手引」、平成16年度に「中学校男女平等教育指導の手引」を作成し、小中学校で男女平等教育に取り組んでいる。DVに関しては、中学校において「DV防止」を男女平等教育の学習主題の一つとして位置付けている。

しかしながら、平成18年度中にDV防止に関する授業を行った中学校は37校中8校（21.6%）と、不十分な状況にある。

必要とされる市の制度等の改善

平成17年の「男女共同参画に関する市民意識・実態調査」では、約5人に1人の女性が配偶者・パートナーから身体的暴力を受けたことがあると回答しており、精神的暴力、性的暴力やそれらの目撃を含めたDV被害を、見過ごすことはできない。

これまでDVに関するパンフレットやリーフレット等の啓発資料は、多くの場合、DV被害に焦点を当てて書かれているが、今後はDV加害についても焦点を当て、デートDVを含むDV予防の観点からも作成し、啓発をしていく必要がある。

これらの啓発を通じて、DV加害者本人やDV加害者になる恐れのある人が直接それらの資料を手にしなくても、DV加害に関して、加害者の周囲の人や社会全体の認識の向上につながり、ひいてはDV防止につながることになる。

また、加害者更生プログラムが確立されていない現状においては、DV予防のための教育に力を注ぐ必要があるが、中学校におけるDV防止に関する授業の実施が不十分である。しかしながら、デートDVを含むDVを防止するには、中学生の段階から生徒の状況に応じたDV予防の取り組みを行うことが重要であるため、例えばデートDVやコミュニケーション技術を中心に据えるなど、授業として取り組みやすいプログラムを開発・実践されたい。

5 性別に起因する問題を含むさまざまな心の悩みについて、男性が相談しやすい窓口の設置及び周知を図られたい。

相談事例から明らかになった問題点

相談支援センターは、DVをはじめとする性別に起因する問題について、女性の専門相談員が相談を受けている。

また、女性・男性の性別を問わず相談を受けているが、相談者のほとんどを女性が占めている。

そうした中、少数ではあるものの、DV被害者の探索が目的とも思われるDV加害者の男性が相談支援センターに相談に訪れることは、DV被害者等が安心して相談を受ける環境を乱す一因となっている。

一方、男性がDVに関して相談することができる旨を積極的に広報し、その周知を図っている市の窓口がないため、悩みを抱えた男性が相談をしやすい環境にないのが現状である。

必要とされる市の制度等の改善

D V被害者の女性の心情を考慮すれば、相談支援センターで男性の相談者と遭遇することは、その男性がD V加害者ではない場合でも、不安を抱く要素になることは想像に難くない。また、D V被害者の安全面を考えても、配偶者であるD V加害者と遭遇する可能性を極力低減することが望ましい。

一方、D V加害者については、現状では加害者更生プログラムが確立されていないが、加害者を放置しておくだけでは本来的な解決にならない。

したがって、D V加害も含めたD Vに関する相談や、性別に起因するさまざまな心の悩みについて男性が相談できる窓口を相談支援センター以外の場所に設置するとともに、その周知を図られたい。相談に当たっては、D Vに関して男性は誰にも相談していない人が多い実情を踏まえ、電話・面接のみでなく、電子メール等による相談についても検討されたい。

さらに、当該男性相談窓口で受けた相談に関するデータの蓄積を図り、その解決方法等についてマニュアルを作成されたい。なお、D V加害に関する相談については、外部の専門家を定期的に招き相談に応じるなど、適切な対応を行うとともに、相談員の養成、資質の向上も併せて図られたい。

附帯意見

この附帯意見は、市の制度やその運用の改善では解決が困難であるため、国や関係団体等への要望を行うなどにより問題解決へ向けた取組を求めるものとして、特に申し添えるものである。

相談員が問題解決にあたって参考にできる相談事例について、インターネット上で閲覧及びデータ蓄積するための仕組みを構築されたい。

DVをはじめとする性別に起因する問題については、近年社会問題化しているが、相談員が対応に苦慮することも多い。

特にDV被害者については、複雑な事情を抱えている上、その解決方法も一定ではない。そのため、解決方法について相談員が多様な助言のバリエーションを持っていることは、非常に重要である。

しかし、岡山市の相談事例や相談員の研修だけから、相談員が助言のバリエーションを増やすには自ずと限界がある。

については、相談員が相談者へ適切な助言を行うため、全国の相談事例の中から解決した好事例について、インターネット上で個人が特定されないような配慮のもとでの閲覧及びデータ蓄積をするための仕組みを国において構築されるよう、要望されたい。

参 考 資 料

諮問書（写）	P 17
岡山市における性別に起因する人権侵害に関する相談事例 （概略）	P 18
岡山市男女共同参画専門委員会での検討経過	P 19
苦情や相談を通じて市政を見直す	P 20

(写)

諮 問 書

岡男女第 1 2 3 号
平成 1 9 年 6 月 5 日

岡山市男女共同参画専門委員会
委員長 正 保 正 惠 様

岡山市長 高 谷 茂 男

個別の相談事例の中に潜在している行政に対する
市民ニーズについて（諮問）

個別の相談事例の中に潜在している行政に対する市民ニーズについて、貴会のご意見を伺います。

参考資料

岡山市における性別に起因する人権侵害に関する相談事例（概略）

【事例 A】

母国の結婚斡旋で夫と知り合い、結婚を機に来日した。日本語も習慣もよくわからないため、ぶつかることも多かった。

夫の言葉の暴力が次第にエスカレートしていったが、近くに知り合いもなく、相談できる人も全くいない中で、耐え切れず、同じ国籍の知り合いを頼り家を出た。

離婚に向けて動いているが、離婚の調停に当たっては、通訳者を申立人自らが確保しなくてはならなかったり、弁護士との相談や依頼後のやりとりにも支障が生じたりしている。

【事例 B】

仕事のことで妻に口を挟まれると、殴る蹴るの暴力をふるってきた。

妻が家を出て行き、とても心配で仕事も手につかない状態になっている。

警察に行って捜索願を出そうとしたら、「安全な場所で保護をされている」と言われた。妻に帰ってきてほしいが、どうしたら帰ってきてくれるだろうかとの相談を受けた。

頻繁に来館し、妻が相談に来たのではないかと探っている様子等が見られたため、面接相談の回数を制限したところ、来館されなくなった。

岡山市男女共同参画専門委員会での検討経過

開催日	会議の内容等	
平成19年 6月 5日	H19年度 第2回	個別の相談事例の中に潜在している行政に対する市民ニーズについて * 諮問
8月 7日	H19年度 第3回	個別の相談事例の中に潜在している行政に対する市民ニーズについて * 市民ニーズの抽出
10月 1日	H19年度 第4回	個別の相談事例の中に潜在している行政に対する市民ニーズについて * 答申の柱に関する協議
11月26日	H19年度 第5回	個別の相談事例の中に潜在している行政に対する市民ニーズについて * 答申案に関する協議
平成20年 2月 4日	H19年度 第6回	個別の相談事例の中に潜在している行政に対する市民ニーズについて * 答申内容の決定
		岡山市長へ答申書を提出

苦情や相談を通じて市政を見直す

1 「さんかく条例」に基づく苦情処理

市民及び事業者は、市が実施する施策であって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関して苦情があるときは、「さんかく条例」の規定に基づき、一定の手続により、その苦情を市へ申し出ることができます。

この苦情の申出があった場合は、民意を反映した的確かつ効果的な苦情の解決に向け、男女共同参画専門委員会からの答申を踏まえて、市の制度や運営の改善を図ります。(図 -1を参照)

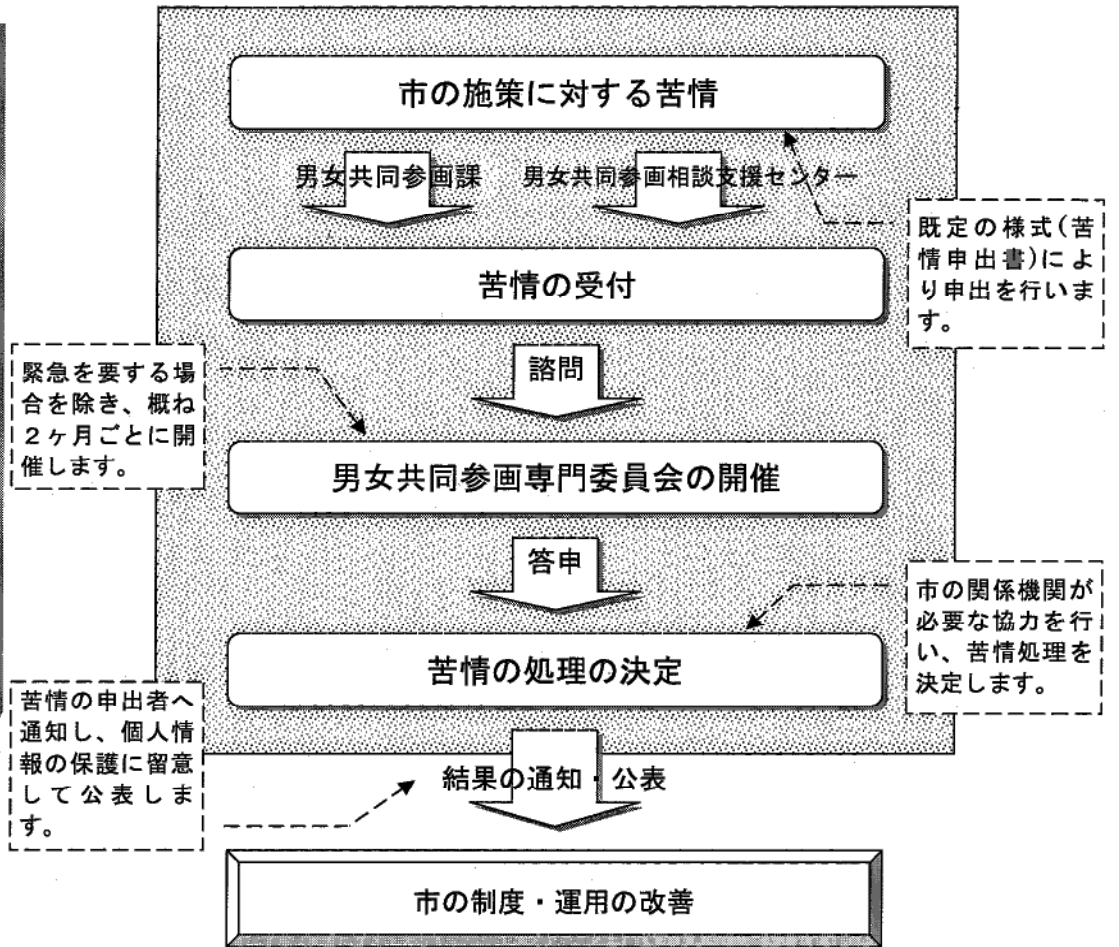
2 個別の相談も市政の改善につなげます

男女共同参画相談支援センター（配偶者暴力相談支援センター）と福祉事務所等の女性相談員は、個別・具体的な相談に対し、現状の制度の中で最善の解決を図りますが、その根本的な解決のためには、相談事例の中に潜在している行政に対する市民ニーズの掘り起こしが必要です。

そこで、個別・具体的な相談事例の中からの的確に市民ニーズを把握するため、苦情の処理と同様に、男女共同参画専門委員会への諮問・答申を経て把握し、市の制度や運営の改善に反映させるよう努めます。(図 -2を参照)

図VI-1

「さんかく条例」に基づく
苦情処理のプロセス



図VI-2

個別の相談を市政に
つなげるプロセス

