

第4章 相談支援体制の充実

【現状と課題】

- 県民が人権に関する問題に直面したとき、様々な施策や制度、専門的な助言や支援によって問題が早期に解決され、保護や自立支援等が適切に行われることが必要であり、そのため、県民が様々な支援施策を円滑に活用できる相談機能の充実が重要になります。
- 県では、人権相談について、人権救済条例見直し検討委員会の提言を受けて、平成21（2009）年度から「人権尊重の社会づくり相談ネットワーク」を鳥取県人権尊重の社会づくり条例によって制度化し、県下3か所の人権相談窓口で総合的に対応しています。
- また、いじめが全国的な問題となっていることを受け、平成24（2012）年9月に「こどもいじめ人権相談窓口」を、「部落差別の解消の推進に関する法律」の施行（平成28年12月）を踏まえて「同和問題・部落差別相談窓口」を、「鳥取県民みんなで進める障がい者が暮らしやすい社会づくり条例」の施行（平成29年9月）を踏まえて「障がい者差別解消相談支援センター」を設置し、相談に対応しています。
- 鳥取県人権意識調査（令和2年5月）では、差別や人権侵害を受けたと思ったときの相談先として「国や県、市町村の人権相談窓口（電話相談やメール相談を含む）」は7.6%と前回（平成26年5月）の3.2%に比べ大きく上昇し、周知が広がってきています。
- 令和2（2020）年、新型コロナウイルス感染拡大という歴史的な危機に見舞われ、不当な差別、偏見、いじめ等様々な人権問題が発生し、「鳥取県新型コロナウイルス感染症拡大防止のためのクラスター対策等に関する条例」（時限条例）により、インターネット等による誹謗・中傷等の行為を含め、新型コロナウイルス感染症に関することを理由とした差別行為を禁止する人権条項を設けました。
- さらに、「鳥取県人権尊重の社会づくり条例」を改正し、新型コロナウイルス感染症に関する差別に限らず全ての差別行為を禁止し差別行為を受けた者に対して相談対応等必要な支援を行うことを規定しました。
- インターネット上における厳しい誹謗中傷などによる権利侵害は後を絶たず、令和3（2021）年、国は「プロバイダー責任制限法」を一部改正し、円滑に被害者救済を図るため、発信者情報開示について新たな裁判手続きを創設しました。
- なお、平成13（2001）年5月、国の人権擁護推進審議会は、新たな人権救済制度の創設について答申し、その後何度か法律制定の動きがありましたが、いまだ実現していません。人権救済制度の確立は大きな課題として残っており、県、市町村等は国に対して継続的に要望しています。
- このような状況を踏まえながら、差別発言や差別的取扱い等の差別行為を受けた者に対して、個別に寄り添った相談支援を行う体制を充実させていく必要があります。

【施策の基本的方向】

1 相談機能の充実

（1）活用しやすい環境づくりの推進

相談窓口の一層の周知を図るため、周知する際の媒体や対象、また、関連する相談窓口の一

括広報など情報発信の方法を工夫し、必要な時に、気軽に安心して相談できるよう、相談者の気持ちに寄り添う接遇、プライバシーを保護する相談場所、必要に応じて休日夜間の相談時間などに十分に配慮します。

また、専門相談員（弁護士）による人権法律相談会を県内3か所で開催し、問題の解決に向けた専門家によるアドバイス等を受けやすくします。

（2）関係機関の連携の推進

相談者は、複数の問題を抱えることもあり、個々の相談窓口が他の機関の業務内容等を正確に把握し、守秘義務に留意しながら必要に応じて国、市町村の機関やNPO等の民間機関との緊密な連携、協働を一層推進するよう努めます。

また、県では新型コロナウイルス感染症患者等への誹謗中傷等への対応として、県内3地区に相談支援連絡会を立ち上げ、県弁護士会、鳥取地方法務局、県警察及び県の4者が連携して相談者の支援を行うこととしました。さらに、「鳥取県人権尊重の社会づくり条例」の一部改正を踏まえ、新型コロナウイルス感染症に限らず様々な事由による誹謗中傷、差別行為等に係る相談についても、4者が連携し、相談者に寄り添った支援を行うこととしています。

さらに、インターネット上の誹謗中傷等について市町村等と連携し、モニタリングを実施するとともに、インターネット掲示板の管理者への削除要請等を行います。

（3）相談員の資質向上

相談、支援に当たっては、二次被害や不必要な負担を招かない、相談者の心情に配慮し、豊富な知識に基づいた対応に努めます。

関係職員や相談員等に対する研修を行い資質の向上を図り、相談者に寄り添った対応、支援の実効性を高めるとともに、より高い専門性が求められる相談には、法律、臨床心理などの有識者の専門的知見を活用し、複雑に絡み合った問題を公平な立場から整理し、相談者の納得を得られるような対応に努めます。

（4）人権に関する総合的な相談窓口による対応

県民が直面する問題は、同和問題（部落差別）、男女共同参画、障がいのある人、子ども、高齢者、外国人、病気にかかわる人など様々な内容に及び、また、複数の問題が関連する場合があります。そのため、適切な社会資源の活用をサポートする総合的な相談窓口において相談内容を限定することなく受け付けて、相談者を支援することに努めます。

2 救済制度の確立の国への要望

人権尊重の社会づくりを進めるためには、人権が侵害（インターネットを通じた人権侵害を含む。）された場合における被害者の救済を迅速、円滑に行うことが必要ですが、条例の効力がおよぶ範囲の限界や、独立した救済機関の設置権限がないなど自治体の権能には限界があるので、地域の実態を十分に把握し、地方自治体や関係各方面の意見を反映させた実効性のある救済制度の早急な確立について、引き続き国に要望します。