

# 人権が尊重される社会づくりを進めるため、相談による支援を充実することについての パブリックコメント実施結果

平成21年2月4日  
人権推進課

鳥取県では、平成19年11月に人権救済条例見直し検討委員会から意見を受け、その対応を庁内関係課で検討を始め、併せて当面の対応として平成20年4月から人権相談窓口を設けました。このたび、この検討結果及び人権相談の実施状況から、相談による支援の充実を図る方針案を取りまとめ、県民の皆さんのご意見を募集するパブリックコメントを実施しましたので、その結果を下記のとおり報告します。

## 記

### 1 パブリックコメントの実施状況

#### (1) 募集期間

平成20年12月26日(金)～平成21年1月23日(金)

#### (2) 周知・募集方法

周知方法：県政記者室への資料提供、新聞広告の掲載、チラシの配布、ホームページへの掲載

募集方法：郵送、ファクシミリ、電子メール、県民室等設置の意見募集箱への投函

#### (3) 応募件数 38件(31人)

電子メール9件、ファクシミリ7件、郵送21件、意見募集箱1件

電子メール9件のうち、ホームページ応募フォームによるものが7件

### 2 主な意見の概要と対応状況

#### (1) 人権相談窓口で行うことが適当と思う支援(複数回答可)

各相談機関の情報提供	19件
相談者への助言	18件
各相談機関への同行、状況説明	17件
弁護士、医師、臨床心理士などの専門家からの支援	14件
その他	3件

#### (2) 同時に複数の機関に相談する場合、困ると思われること(複数回答可)

相談内容を幾度も説明すること	19件
どの内容をどこに相談すればよいか分からないこと	17件
複数の相談先に相談する時間や精神的余裕がないこと	16件
その他	2件

(3) どのような専門家による人権相談を利用したいか(複数回答可)

弁護士	19件
教育に関する専門家	13件
臨床心理士	12件
障がいに関する専門家	12件
同和問題に関する専門家	8件
医師	6件
外国人に関する専門家	6件
わからない	2件
利用したくない	1件
その他	4件

(4) その他(自由記載欄)

相談員に関する意見

主な意見	回答・対応方針
相談者の気持ちに寄り添った支援をお願いしたい。 相談員は男女それぞれの方が良い。	相談者の立場を理解し、丁寧な対応に心がけます。 また、相談員が相談技術を身につけるため、引き続き各種研修を受講します。 相談員は現在6名のうち1名が女性です。
相談員により、相談者の満足感や負担感などあると思うが、まず最初に相談は丁寧に聴いていただきたい。その分野での専門ではあるかもしれないが相談にのるには技術が必要と思われる。そのあたりの相談窓口のシステムを整理していただきたい。	
人権に関する相談はプライバシーや再度状況を口にしたい辛いことを相談員に聞いてもらうこと。相談者はそれを受けとめられるだけの力量が必要。相談に行ったが故に、更に、いろいろな思いを抱くことも少なくないと心配する。	

他機関との連携に関する意見

主な意見	回答・対応方針
各専門家や相談機関のネットワークが必要。 県民に身近な相談窓口として県内に数十館ある隣保館を活用すべきである。	相談による支援の充実は、既存の関係機関との連携により既存制度の活用を促進し、相談者の悩みや相談事の解決を図ろうとするものです。 関係機関との連携を密にし、的確、迅速な解決が図られるよう努めます。
相談者が各相談機関に出向く際、限られた相談体制では同行は困難かもしれないが、情報共有のうえ引き継ぎできるよう、できるだけ相談者の負担を軽減していただきたい。	
他機関紹介や連携が必要な場合であっても、なるべく最初に相談を受けた機関が責任を持ち、相談者に負担を負わせることのないようにしてほしい。	

専門相談員に関する意見

主な意見	回答・対応方針
<p>人権の場合、当事者間での解決は難しいと考える。その時、第三者の介入が必要になると思うので、相談者側に立って介入したり、代弁してくれる立場の人を置いて欲しい。できれば、後々しこりが残らないようにしてくれる仲裁者。</p>	<p>専門相談員には専門的な知識、経験を生かして中立・公平な立場で助言していただくことを考えています。</p>

その他相談窓口の業務に関する意見

主な意見	回答・対応方針
<p>世の中が複雑化されているのだから、相談だけでなく、実際に泣き寝入りになっている人への具体的支援をして、悩みや相談事の解決を的確に迅速に行うべきだと思う。そうでなければ、何のために税金を払っているのかわからないお役所体質に思える。</p>	<p>相談による支援の充実は、既存の関係機関との連携により既存制度の活用を促進し、相談者の悩みや相談事の解決を図ろうとするものです。</p>
<p>人権問題は感情的な面が多くを占めていて、受け取り方の違いであったり意識の違いであったりと判断が困難であると思う。問題の解決に正解はなく、ある程度の折り合いがつかどうかではないか。そういうことから人権相談窓口では、必要な所には法的な裏付けを入れながら関係調整をしてほしい。ただし、法律は表裏一体でどちらの味方にもなり得るため、弁護士の視点ばかりが全面に出ない様にしていきたい。</p>	<p>相談窓口では、相談だけでなく、関係機関への相談への同行などの具体的支援を行うことを予定しています。</p> <p>市町村を巡回して相談をお受けすることを検討予定です。</p> <p>また、実施することが決定した場合、広く皆さんに相談による支援の充実をお知らせします。</p>
<p>人権相談窓口へ直接足を運ぶことはかなり勇気のいることだと思うので、電話やメールでの相談を受けやすい体制を作り、専門機関等の紹介をしてあげることが大切ではないでしょうか。</p>	
<p>一つの相談窓口ですべての相談に対応することは不可能。あらゆる分野に精通していき、対応できるエキスパートなど存在しない。最初の窓口が相談者に適切な窓口（専門機関）を紹介したり、適切に引き継いだり、あるいは必要に応じて付き添うなどすることが大切。</p>	
<p>まずは相談機関を県民に広くPRし、早めに適切な支援が行われることからだと思う。</p>	
<p>相談も窓口がたくさん出来ることは、県民の安心につながることでとてもよいことだと思う。しかし、条例と相談窓口とはイメージが違うと思う。相談での支援についてよく解るような説明（PR）が必要。</p>	
<p>障害によっては相談機関に行かれない方もいるので、巡回相談すると助かる。</p>	

その他の意見

主な意見	回答・対応方針
<p>条例のあいまいさや直すべきところは内容を検討していき、人権救済制度はなくすべきものではないと思う。反対する人はむしろ泣き寝入りしているとされる人権をないがしろにしている人達だと思ふから。そうでなければ、弱い者いじめを感じる。</p>	<p>人権侵害救済推進及び手続に関する条例の見直しについては、外部の有識者からなる人権救済条例見直し検討委員会からの提言を受けて対応を県庁内で検討してきました。その検討の結論として、専門的知見を活用し関係機関の連携をもって相談による支援の充実を行い、このことを条例で定めて実効を図ることが、委員会の提案に沿った人権救済条例の代替策になると考えています。</p> <p>また、今回の新たな仕組みは、既存の相談機関や制度を活用するために、関係機関の連携を強化するものであり、既存のものがある場合にも新たな仕組みを構築するものではありません。</p>
<p>すでに様々な相談機関やネットワークがあるのに新たな枠組みの構築は屋上屋を架すようなもので、行政の効率化が求められる中不適切ではないかと思う。</p>	