

# 4. 人権相談体制の充実

## 基本方針



人権侵害を受けた人が相談を通じて自らの「能力・強さ・可能性・権利」に気づき、自信を回復して問題解決に立ち向かえるように支援していきます。

市民が人権問題に直面した際、一人で苦悩を抱え込んだり、自信を喪失したりすることのないよう、当事者の立場に立ったきめ細かな相談活動ができるよう体制を整え、問題の早期解決に向けた自立支援や権利擁護等の取組を充実させます。

また、複雑・多様化する相談に迅速かつ総合的に対応するため、相談機関相互のネットワーク化を図ります。

## 現状と課題

地域や家族のつながりが希薄化し、それぞれが個々に生きることを余儀なくされている今日の状況は、人々の社会不安を大きくしています。その中で起きる人権侵害事件や人権問題に絡む悩みごと等は、複雑・多様化し、深刻さを増しています。

こうしたことから、人権擁護委員による特設人権相談や市での人権相談等における体制を相談者の悩みごとによりきめ細かな対応ができるよう、また、相談者にとって、相談窓口は「だれもが・いつでも・気軽に・安心して」利用できるよう、更に充実しなければなりません。

## 施策指標

指標名	実績値			目標値
	H16	H17	H18	H24
相談機関の満足度 (満足だった・参考になった割合)	13%	—	—	20%
「法務局・人権擁護委員・市」といった行政機関等に相談した人の割合	3.5%	—	—	5.0%

## 今後の取組

### 1 人権相談窓口の充実

人権相談には、今日の社会矛盾が色濃く投影されています。相談者の悩みごとにきめ細かく対応するため、関係機関とより緊密な連携を図ることにより人権相談を充実させます。

人権相談の重要性を踏まえ、相談業務を円滑にかつ効果的に推進できるよう、相談マニュアルの作成や相談機関のネットワーク化等を図ります。

- 人権相談体制の整備
- 相談マニュアルの作成
- 相談機関のネットワーク化

### 2 相談員の養成

複雑・多様化する相談に的確に対応し、相談者の立場に立って、問題解決に向けた適切な方策を提案できるよう、研修等の実施による相談員の養成に取り組みます。

- 相談員の養成研修への参加

### 3 相談窓口の周知

「橿原市人権問題に関する市民意識調査」によると、人権侵害を受けた人が「法務局・人権擁護委員・市といった行政機関へ相談した」と回答した人の割合は非常に低く、市民にとって身近なものとなっていないため、人権相談窓口の開設について市民への周知に努めます。

- 人権相談窓口の広報

### 4 相談員へのサポート体制

相談員は、相談の内容を客観的に判断しなければならず、その責任の重さから、不安や戸惑い・ストレスを感じることがあります。相談員相互の意見交換の場や専門家の助言を受ける機会である養成研修等への積極的な参加を促し、的確な相談業務を行えるよう取り組みます。

- 相談員相互の意見交換会への参加



おおくぼまちづくり館

## 市民等との役割分担

悩みごとがある場合、一人で抱え込まないで各相談窓口で相談することが期待されます。また、相談者の人権に関する相談は、多様な問題が複雑に絡み合い、問題の所在や原因を見えにくくしていることが多くあるため、相談者自身が「問題の原因、解決の目標」に気づき、相談を通じて自らの「能力・強さ・可能性・権利」に気付くことが期待されます。