

第3章

計画の内容

第3章 計画の内容

1 計画の体系

この計画では、次のとおり5つの基本目標と16の施策の方向を定め、それぞれに関連した事業を位置づけます。

基本目標	施策の方向	事業名称	担当課
Ⅰ 教育・啓発の推進	1 市民への意識啓発	1 DVの防止・啓発	男女共同参画課
		2 女性に対する暴力をなくす運動の周知	男女共同参画課
	2 学校等における人権教育の推進	3 人権教育の推進	生涯学習振興課 人権教育推進室
		4 人権教育啓発資料「ひまわり」の発行	生涯学習振興課 人権教育推進室
		5 学校人権教育研修会の支援	生涯学習振興課 人権教育推進室
		6 男女平等の視点からの生活指導・進路指導	高等看護学院
		7 学校保健事業・健康教育の推進	高等看護学院
	3 若年層における未然防止啓発の推進	8 デートDVの防止・啓発	男女共同参画課 生涯学習振興課 人権教育推進室
		9 教職員への研修	生涯学習振興課 人権教育推進室
Ⅱ 被害者の早期発見と相談体制の充実	1 早期発見・通報体制の整備・充実	10 通報体制の周知	男女共同参画課
		11 24時間児童虐待通告電話の充実	児童相談所
		12 通報体制の整備	男女共同参画課
		13 要保護児童対策地域協議会の開催	子育て支援課
	2 相談体制の強化と周知	14 配偶者暴力相談支援センターの設置	男女共同参画課
		15 人権相談事業	人権政策推進課
		16 DV相談事業	男女共同参画課
		17 婦人相談員研修の実施	男女共同参画課
	3 多様な被害者への配慮	18 住民相談事業	市民総務課
		19 多様な被害者への配慮	男女共同参画課
		20 外国人のための生活相談	市民総務課 国際課
21 外国人のための情報提供		国際課	
Ⅲ 被害者の保護と自立支援の充実	1 安全な保護体制の整備	22 被害者の緊急時における一時保護事業	男女共同参画課
		23 母子緊急一時保護事業	子育て支援課
		24 民間団体への支援	男女共同参画課
	2 被害者及びその関係者に係る情報の保護	25 住民基本台帳の閲覧等の制限	区政推進室
		26 情報管理の徹底	男女共同参画課 全庁
	3 自立に向けた各種支援	27 子育て相談	子育て支援課
		28 母子家庭等相談	子育て支援課

基本目標	施策の方向	事業名称	担当課
Ⅲ 被害者の保護と自立支援の充実	3 自立に向けた各種支援	29 さいたま市多重債務者生活再建安心プログラムの周知徹底	消費生活総合センター
		30 母子寡婦福祉資金貸付事業	子育て支援課
		31 母子家庭等就業・自立支援センター等事業	子育て支援課
		32 DV被害者に対する民間賃貸住宅への入居支援	住宅課
		33 DV被害者に対する市営住宅の目的外使用	住宅課
		34 生活保護（被害者の生活の支援）	福祉総務課
		35 DV被害者への情報提供	男女共同参画課
	4 心身の健康回復への支援	36 精神保健相談事業	精神保健課
		37 精神保健に関する支援	男女共同参画課
		38 ふれあい親子支援事業	地域保健支援課
39 自助グループ等支援事業		男女共同参画課	
Ⅳ 子どもへの支援	1 保育・就学支援	40 児童生徒の就学支援	学事課
		41 婦人相談員への情報の周知	男女共同参画課
		42 子どもショートステイ事業	子育て支援課
	2 子どもの心のケア	43 子どもの精神保健相談室の実施	こころの健康センター
		44 子どものこころとからだの健康相談事業	地域保健支援課
		45 教育相談推進事業	指導2課
		46 思春期の専門相談事業	こころの健康センター
Ⅴ 関係機関等との連携協力	1 関係機関・民間団体との連携協力体制の強化	47 DV防止対策関係機関との連携（連携会議の開催）	男女共同参画課
		48 警察との連携	男女共同参画課
		49 教育機関や保育園等との連携	男女共同参画課
		50 福祉・保健機関との連携	男女共同参画課
		51 専門家（弁護士、精神科医師等）との連携	男女共同参画課
		52 子ども虐待ハイリスク妊産婦地域支援事業（周産期からの虐待予防強化事業）	地域保健支援課
		53 DV被害者支援団体との連携	男女共同参画課
	2 職務関係者による配慮	54 職務関係者研修の実施	男女共同参画課
	3 調査研究の推進	55 DVに関する実態調査・研究	男女共同参画課
	4 苦情の適切かつ迅速な処理	56 苦情処理の取組	全庁 男女共同参画課

2 施策の展開

基本目標 教育・啓発の推進

DV防止法第24条では、「国及び地方公共団体は、配偶者からの暴力の防止に関する国民の理解を深めるための教育及び啓発に努めるものとする」とされています。

DVの防止のためには、男女の人権を尊重し、個人の尊厳を傷つける暴力は許さないという意識を社会全体で共有していくことが必要です。また、配偶者に対して暴力を振るうことが、犯罪となる行為も含む重大な人権侵害であることについて、市民一人ひとりの身近な問題として考えることが必要です。

併せて、人権尊重の意識を高める教育啓発や、男女平等の理念に基づく教育等を促進することが必要です。

DV防止のための関係機関が連携・協力し、市民に対してあらゆる機会を通じてDV問題に対する啓発に取り組みます。

啓発の推進

* **市**は、啓発ポスターやパンフレットの作成・配布、シンポジウムの開催、広報紙への掲載など、周知や啓発に取り組みます。

* **地域における各種団体（町会・自治会や民生委員等の団体）や企業**は、市の作成したパンフレットをそれぞれの組織内で閲覧したり、それぞれの組織自身の研修会や講座等のテーマとしてDV防止についての啓発を取り上げたりすることを通し、市民に身近な場所で、地域に密着した形での啓発を進めます。

* **県**は、市の取組を支援するとともに、広域的なシンポジウムの開催やテレビ番組等を活用して啓発に取り組みます。

* **国**は、毎年11月12日から2週間にわたって実施している「女性に対する暴力をなくす運動」を中心として、ポスター・パンフレットの作成・配布、テレビ等を通じた積極的な広報啓発に努めます。また、こうした広報啓発に対する認知度の把握に努めます。

教育の推進

* **学校**では、児童・生徒・学生に男女平等教育を行うことを通して、若年時から暴力を容認しない心の醸成に取り組みます。具体的には、各学校で配偶者や交際相手からの暴力の問題について考える機会を設けるほか、男女平等の理念の実現を目指す取組が必要となります。

〈施策の方向〉

1 市民への意識啓発

市民意識調査では、「ドメスティック・バイオレンス」という言葉を聞いたことがある市民が8割台、内容を知っている市民が7割台であるなど、多くの市民は既にDVについての知識を持っているものと考えられます。

今後は市民一人ひとりが、DVを自らの身近な問題として考えるきっかけとなるよう、さらに被害者にも加害者にもならないよう、啓発内容を工夫します。また、被害者が外国人、障害者、高齢者等である場合は、必要な情報が適切に提供されるよう留意します。

事業名称	事業概要	担当課
1 DVの防止・啓発	市民一人ひとりがDVを身近な問題として考えるきっかけづくりとして、女性に対する暴力防止をテーマに、講座・講演会を開催します。	男女共同参画課
	DVによる被害者のための相談窓口を掲載したパンフレットを作成・配布し、一層の周知に努めます。	
	外国人に対して、パンフレット等で適切な情報を提供します。	
2 女性に対する暴力をなくす運動の周知	全国的に実施される「女性に対する暴力をなくす運動」(毎年11月12日～25日)を周知します。	男女共同参画課

2 学校等における人権教育の推進

内閣府平成20年度DV調査では、男女間における暴力を防止するために必要なこととして、回答者全体の7割弱が「家庭で保護者が子どもに対し、暴力を防止するための教育を行う」を、6割弱が「学校・大学で児童・生徒・学生に対し、暴力を防止するための教育を行う」を選んでいました。

DVを未然に防ぐため、学校・家庭・地域・企業等において、人権尊重の意識を高める教育啓発や男女平等の理念に基づく教育・研修等を促進します。

事業名称	事業概要	担当課
3 人権教育の推進	市民や学校における児童生徒及び教職員の人権意識の高揚を図るため、学校教育及び社会教育分野において人権標語、人権作文の募集及び表彰、各種啓発資料等の発行などに取り組みます。	生涯学習振興課 人権教育推進室

事業名称	事業概要	担当課
4 人権教育啓発資料「ひまわり」の発行	市立小中学校において、個別の人権課題についての副教材としても活用できるように、教職員・児童生徒の啓発資料「ひまわり」を作成し、配布します。(隔年)	生涯学習振興課 人権教育推進室
5 学校人権教育研修会の支援	市立学校における児童生徒、教職員、保護者等を対象に個別の人権課題をテーマとした人権教育啓発研修会又は講演会などの開催を支援します。	生涯学習振興課 人権教育推進室
6 男女平等の視点からの生活指導・進路指導	高等看護学院に在籍する全学生に対して、男女平等の視点から指導・教育を行います。	高等看護学院
7 学校保健事業・健康教育の推進	看護師養成所における教育課程の一環として、成人看護学・小児看護学・母性看護学の講義において、学生に性教育、健康教育等を実施します。	高等看護学院

3 若年層における未然防止啓発の推進

デートDV調査では、「デートDV」という言葉を聞いたことがある若年層が全体の4人に1人、内容まで知っているのは5人に1人とどまっています。DVに比べてデートDVについてはまだ一部にしか認知されておらず、交際相手からの暴力が問題であるという意識が根付いていないものといえます。

そこで、特に若年層に対して、配偶者や交際相手からの暴力の問題について考える機会を積極的に提供し、DV及びデートDVの予防に努めることが有効であることから、学校など関係機関等と連携して、若年層を対象とした啓発活動を行います。

事業名称	事業概要	担当課
8 デートDVの防止・啓発	若年層に対しあらゆる機会を活用し、デートDVの防止・啓発を図ります。また、啓発に必要なリーフレット等を作成し、配布します。	男女共同参画課
	若年層を対象にしたデートDV防止の出前講座を実施します。	
	市立中学校及び高等学校の生徒に対して、デートDV防止リーフレット等を作成し配布します。	生涯学習振興課 人権教育推進室
9 教職員への研修	市立中学校及び高等学校の教職員に対して、デートDV防止の視点を踏まえた研修会を開催します。	生涯学習振興課 人権教育推進室

基本目標 被害者の早期発見と相談体制の充実

DV防止法第6条では、「配偶者からの暴力（配偶者又は配偶者であった者からの身体に対する暴力に限る。以下この章において同じ。）を受けている者を発見した者は、その旨を配偶者暴力相談支援センター又は警察官に通報するよう努めなければならない」とされており、すべての市民に通報の努力義務があります。

DVは、家庭内で行われることが多く、外部から発見することが困難です。また、加害者からの報復や家庭の事情など、様々な理由から、被害者が支援を求めることをためらうことが予想されます。そこで、被害者を支援するための情報を広く社会から求めるため、DV防止法では身体的暴力の被害者を発見した場合の通報義務を定めています。

DVの被害を受けた場合、身近な親戚や友人に相談することも一つの方法です。しかし、身近な人が豊富な情報を持っているとは限らず、場合によっては不適切な対応をとってしまうおそれもあります。被害者は身近な人に相談するとともに、DV相談を専門的に行っている機関の利用が必要と考えます。

被害者の発見

- * **市と県**は、「DVの被害者を発見した者は、その旨を配偶者暴力相談支援センター又は警察官に通報するよう努めること」を周知します。
- * **市民**は、DV防止法の趣旨を理解し、身近な地域でDV被害者を発見した場合は、配偶者暴力相談支援センターもしくは警察官に通報します。
- * **医療関係者（医師、歯科医師、保健師、看護師など）**は、DV基本法の趣旨を踏まえ、配偶者からの暴力の被害者を発見した場合には、ためらわずに配偶者暴力相談支援センター又は警察官に対して通報を行います。
- * **福祉関係者（民生委員・児童委員など）**は、日常の相談援助業務などを通してDV被害者を発見しやすい立場にあることから、発見した場合には配偶者暴力相談支援センター又は警察官に対して通報を行います。
- * **学校や保育所等、子どもに関わる機関**は、児童・生徒等が保護者からの虐待を受けていないかどうかを確認し、虐待と考えられる場合は、DV被害との関係も念頭に、速やかに関係機関に通報します。

通報を受けた機関の対応

- * **配偶者暴力相談支援センター**は、DVに関する通報を受けた場合、通報者に対し、被害者へ配偶者暴力相談支援センターの利用に関する情報を伝えることを依頼します。また、

配偶者暴力相談支援センターと被害者が直接連絡を取ることができた場合は、被害者に対し、配偶者暴力相談支援センターの業務内容などを説明し、適切な助言を行います。なお、被害者保護の観点から、加害者に配偶者暴力相談支援センターのこのような対応を察知されないように留意します。

加害者から被害者への暴力行為が発生するおそれがあるなど、被害者に対する危険が迫っている場合、配偶者暴力相談支援センターは警察にその旨を通報するとともに、被害者に対して一時保護の利用を勧めます。

- * **警察**は、通報によってDVが行われていると認めた場合、暴力の制止に当たるとともに、被害者を保護します。また、被害者の意思を踏まえて、加害者の検挙や指導警告を行うなどの措置をとります。

また、被害者に対して、必要な自衛措置に関する助言を行ったり、配偶者暴力相談支援センター等の関係機関の業務内容や保護命令制度について説明します。

被害者の相談先の専門機関

- * **配偶者暴力相談支援センター**は、被害者が自立して生活するための情報提供などを行うほか、福祉事務所や警察などとの連絡調整を担っており、被害者支援の中心的な機能を持っています。

- * 各**警察**署の生活安全課では、DV被害に対する相談に応じるほか、DV防止法に規定された保護命令が発令された場合に、被害者の安全確保を担当しています。

警察では、加害者の行為が法令違反に該当すると認められる場合、被害者の意思を踏まえて検挙に向けた捜査を開始します。刑事事件としての立件が困難であっても、被害者及びその関係者に危害の及ぶおそれがある場合は、加害者に対する指導警告などの措置を講じます。

- * **国（法務省）の人権擁護機関**は、人権相談所での相談や、「女性の人権ホットライン」（電話相談）を設けて、被害者の救済手続きをとります。人権擁護機関がDVの被害を把握した場合は、人権侵犯事件として調査を行い、配偶者暴力相談支援センターや警察等と連携を図りながら、被害者に必要な助言、婦人相談所等の一時保護施設の紹介等の援助をします。また、加害者に対しては、行為をやめるよう説示、啓発を行います。

- * **市**は、女性センターや福祉事務所などの各種相談窓口でもDV被害の相談に応じています。また、市の施設において、医師や弁護士による専門的な相談を実施しているところもあります。

- * **民間の支援団体**では、被害者が一時的に身を寄せるシェルターの運営や被害者の付き添い活動などとともに、被害者の相談に応じる窓口を設けている例があります。とりわけ、DV防止法の施行前から活動している団体の中には、被害者の支援に関するノウハウの蓄積があり、関係する専門家との連携体制が確保されている団体もあります。

《施策の方向》

1 早期発見・通報体制の整備・充実

「配偶者からの暴力の防止等に関するアンケート調査結果報告書（平成 20 年 8 月、以下「総務省調査」といいます。）（被害者対象）では、DVを受けて医師の診察などを受けた人のうち、その際に医師から通報制度や配偶者暴力相談支援センターなどの利用について説明を受けたことがあるのは、2割程度にとどまっています。また、調査対象者全体の7割が通報制度や配偶者暴力相談支援センターなどの利用について積極的に説明した方が良いと考えています。

DVの被害を深刻化させないために、被害者の早期発見に努めるとともに、市民、医療関係者及び福祉関係者等に対して、DVの発見者の通報について周知します。

事業名称	事業概要	担当課
10 通報体制の周知	男女共同参画社会情報誌「You & Me ~ 夢~」などにおいて、DV被害者の早期発見や通報体制について周知します。	男女共同参画課
11 24 時間児童虐待通告電話の充実	児童虐待の発見はDV被害者の発見につながる可能性があるため、児童虐待通告電話の充実を図り、24 時間・365 日電話での虐待通告ができるようにします。	児童相談所
12 通報体制の整備	医療・保健・福祉関係機関などとの連携・協力を通して、DV被害者の早期発見に努めます。	男女共同参画課
13 要保護児童対策地域協議会の開催	虐待を受けている児童の早期発見や適切な保護が実施できるよう、関係機関との円滑な連携・協力体制の強化を図るため、要保護児童対策地域協議会を開催します。	子育て支援課

2 相談体制の強化と周知

内閣府平成 20 年度DV調査では、男女間における暴力を防止するために必要なこととして、全体の7割弱が「被害者が早期に相談できるよう、身近な相談窓口を増やす」を選んでいました。

6 ページで示しているように、本市では女性の悩み電話相談などDVに関する相談事業を行っていますが、配偶者暴力相談支援センターを設置することにより、相談機能の充実や、関係機関等との連携を充実させること等を通して相談体制の強化を図ります。

市民意識調査では、配偶者から受けた暴力行為について相談したことがあるという市民は2割にとどまっています。相談したことがある場合の相談先については、7割が「家族・親戚」と答えており、「医師・カウンセラー」「弁護士」などの専門家や「相談窓口・電話相談」「警察など」の公的機関はいずれも1割を下回っています。また、相談しなかった・できなかった理由については、6割が「相談するほどのことでないと思ったから」、約2割が「自分にも悪いところがあると思ったから」「自分さえ我慢すれば何とかやっていたらよかったから」等と答えています。

これらの結果から、DV被害の解決のためには相談が必要という認識が乏しいことや、相談先としての公的機関の認知度が低いということがわかります。そこで、被害者だけで悩むことなく相談窓口を気軽に利用するよう周知します。

相談窓口の相談員については、関連の法律や施策、制度等について十分な知識を得るようにするなど、更なる資質の向上を目指します。

事業名称	事業概要	担当課
14 配偶者暴力相談支援センターの設置	DV防止法に基づく配偶者暴力相談支援センターを設置し、取組を強化します。	男女共同参画課
15 人権相談事業	大宮区役所等4か所において、法務省から委嘱された人権擁護委員が、DV問題を含む人権問題についての相談を受け付けます。	人権政策推進課
16 DV相談事業	男女共同参画推進センター及び区役所などにおいて、婦人相談員がDV被害者の相談に応じ、自立支援に必要な情報提供を行う「女性の悩み電話相談」を実施します。また、女性を対象とした法律相談・心の健康相談を実施します。	男女共同参画課
17 婦人相談員研修の実施	婦人相談員の相談に対する資質向上を図るために、相談業務及びDV等に関連する専門家または関係機関職員を講師とした研修・スーパービジョンを実施します。	男女共同参画課
18 住民相談事業	各区役所において、弁護士による法律相談等を実施し、離婚やDVなどの相談に対して助言や回答を行います。	市民総務課

3 多様な被害者への配慮

DV被害者の中には、外国人や障害者、高齢者など、必要な情報が届きにくかったり、社会の中でも孤立しやすい人たちがいます。

内閣府「配偶者からの暴力の被害者の自立支援等に関する調査（平成19年4月、以下「DV被害者の自立支援調査」といいます。）では、調査対象がDV被害者であり、回答者の国籍をみると、日本人が多数を占めているものの、外国人の被害者がいることもわかります。

また、警察における配偶者からの暴力事案の認知件数を見ると、60歳以上の被害者は、平成17年度以降全体の10%弱で推移しています。

DV防止法では、被害者が外国人であっても支援の対象としていることから、被害者の国籍や障害の有無、年齢等に関わらず、誰でも相談や支援を受けることができるように環境を整備します。

相談にあたっては、外国人、障害者、高齢者など多様な市民が被害・加害関係となる可能性を想定し、被害者の人権に配慮します。

事業名称	事業概要	担当課
19 多様な被害者への配慮	高齢の相談者、障害のある相談者に対して、適切な相談や支援を行うよう努めます。	男女共同参画課
	日本語の理解が十分でない外国人に対して、関係機関と連携し、母国語で相談が行える体制を図ります。	
20 外国人のための生活相談	市内在住の外国人の悩みや不安等を解消するため、外国人相談員が日常生活を営む上で必要なアドバイスなどを行います。	市民総務課 国際課
21 外国人のための情報提供	市報さいたま「Breeze」欄へ英文記事を掲載するほか、(財)さいたま市国際交流協会に委託して、外国人市民向け生活情報誌「ぶらら」を発行します。	国際課

基本目標 被害者の保護と自立支援の充実

相談や通報により、DV被害が明らかになった場合、被害者本人の意思に基づいて婦人相談所で一時保護（民間シェルターなど、婦人相談所が国の定める基準を満たす施設に委託する場合もあります）が行われます。一時保護施設（婦人相談所）が離れている等の場合、配偶者暴力相談支援センターは緊急に保護を求めてきた被害者に一時保護が行われるまでの間、適当な避難場所を提供したり、婦人相談所への同行支援を行います。

一時保護は、次の条件に該当する場合に行われます。

- 適当な寄宿先がなく、被害が及ぶことを防ぐため緊急に保護することが必要と認められる場合
- 一時保護所での短期間の生活指導、自立に向けた援助が有効と認められる場合
- 心身の健康回復が必要と認められる場合

「配偶者からの身体に対する暴力又は生命等に対する脅迫」を受けた被害者が、その暴力によって生命又は身体に重大な危害を受けるおそれ大きい場合には、被害者の生命又は身体の安全を確保するため、裁判所が配偶者（加害者）に対して以下の内容の「保護命令」を出します。配偶者（加害者）がこれに違反した場合には、刑事制裁があります。

- 被害者への接近等の禁止
- 被害者への電話等の禁止
- 被害者の同居の子への接近等の禁止
- 被害者の親族等への接近等の禁止
- 被害者と共に生活の本拠としている住居からの退去等

被害者が加害者の暴力から逃れた後、自立して生活しようとする際には、就業機会の確保、住宅や生活費の確保、子どもの就学の問題等、複数の課題を解決する必要があります。

被害者の就業機会の確保にあたっては、配偶者暴力相談支援センターやハローワークが中心となって、一人ひとりの被害者の状況に応じた支援を行います。その際、被害者に子どもが同伴している場合は、各種支援策の対象になりうることを考えられます。

被害者の自立を支援するためには、被害者の居住の安定を図ることが極めて重要です。公営住宅については、被害者の実情に応じて優先入居を認めたり、被害者が入居資格の対象外であっても目的外使用を認めることができます。

また、被害者の生活費の確保に関しては、福祉事務所が中心となって、生活保護法、児童福祉法、母子及び寡婦福祉法等に基づいて必要な措置がとられます。

被害者は、繰り返される暴力の中でPTSD（心的外傷後ストレス障害）等の障害を抱えることもあり、また、加害者からの追及の恐怖、経済的な問題、将来への不安等により、精神的に不安定な状態にある場合があります。繰り返し家庭内で暴力を受けてきた被害者が心理的な安定を取り戻すためには、加害者の元から避難した後も、回復のための一定の期間を経る必要があります。

DV防止法第3条第3項第2号では、配偶者暴力相談支援センターは「被害者の心身の健康を回復させるため、医学的又は心理学的な指導その他の必要な指導を行うこと」とされています。

被害者の心身の回復には、DVという体験を有する被害者同士が体験や感情を共有し、情報を交換し合う自助のためのグループ活動に参加することが有効とされています。

被害者の保護

- * **市**は、相談施設に來所した被害者に一時保護が行われる施設まで同行し、一時保護の利用を支援します。
- * **警察**は、配偶者暴力相談支援センター等と連携して、加害者から危害を加えられるおそれが高い被害者に対する警戒措置を講じます。
- * **民間のシェルター**は、県からの委託を受けて実際に被害者の一時保護を行います。その際、食事や保健衛生等の水準を確保するとともに、関係者に対する被害者の安全確保等の研修を行います。
- * **配偶者暴力相談支援センター**は、被害者に対して保護命令制度について説明し、被害者が保護命令の申立てを希望する場合には、申立先の裁判所や申立書等の記入方法等についての助言を行います。また、保護命令の申立てから決定までの間の被害者の一時保護について検討します。
- * **配偶者暴力相談支援センター**は、裁判所に対して必要に応じて被害者の警備が必要であることを連絡するほか、保護命令の決定前に警察へ情報提供を行います。
- * **裁判所**は、申し立てを受けて速やかに裁判を実施し、申し立てに理由があると認められる場合は保護命令を発し、申立人の住所を管轄する警察に速やかにその内容を通知します。
- * **警察**は、保護命令についての通知を受けた場合、被害者に対して留意事項や通報等について通知します。また、加害者に対しても、保護命令の趣旨や保護命令違反が罪に当たることを認識させ、保護命令が確実に遵守されるよう指導警告等を行います。

被害者の自立支援

- * **配偶者暴力相談支援センター**は、被害者の状況に応じてハローワーク、職業訓練施設、女性センター等における就業支援等についての情報提供と助言を行うほか、関係機関との連絡調整など、被害者の就業に向けた支援を行います。また、子どもを伴う被害者が母子家庭等就業・自立支援センターにおける就業相談、母子家庭自立支援給付金制度等の対象となり得ることから、制度の活用を促します。
- * **ハローワークや職業訓練施設**では、被害者一人ひとりの状況に応じたきめ細かな就業支援に積極的に取り組みます。
- * **ハローワーク**は、子どもを同伴する被害者が特定求職者雇用開発助成金や母子家庭の母に対する試行雇用奨励金の対象となり得ることから、本人の希望に基づいて制度活用を働きかけます。

- * **県**は、婦人保護施設や母子生活支援施設 など一時保護施設の退所者に対する就職時の身元保証等の支援を行います。
- * **県、市**は、被害者の生活の受け皿となる住宅の確保に努めます。被害者が民間賃貸住宅に入居するのに当たり、県等は身元保証人が得られない被害者に向けて、身元保証人を確保するための事業を行っています。
- * **配偶者暴力相談支援センター**は、被害者に対して住宅の確保について情報提供等を行います。
- * **福祉事務所**は、福祉に関する相談や必要な調査、母子生活支援施設における保護を行うとともに、被害者が生活保護を必要とする場合は、適切に保護を実施します。
- * **母子自立支援員**は、母子及び寡婦福祉法に基づき、母子家庭の母又はこれに準ずる状態にあるDV被害者の自立支援を図るため、就業についての相談や生活相談に応じます。併せて、母子家庭自立支援給付金や母子寡婦福祉資金貸付金、児童扶養手当に関する相談及び支援を行います。
- * **婦人相談所**では、医師や看護師、心理判定員など支援にかかわる職員が連携して、被害者に対する医学的・心理学的援助を行います。
- * **配偶者暴力相談支援センター**は、被害者が地域での生活を送りながら身近な場所で相談等の援助を受けられるよう、カウンセリングの実施や適切な相談機関の紹介などを行います。また、被害者に対して自助グループ等の情報についても提供するとともに、自助グループの形成や継続に対する支援を行います。

子どもの就学の問題については、基本目標 「子どもへの支援」をご覧ください。

母子生活支援施設 配偶者のいない女性、また、それに準ずる事情にある女性と、その方が養育すべき18歳未満の子どもが入所できる施設のことです。子どもの健やかな成長を目的とし、生活の安定・自立を促進するものです。

《施策の方向》

1 安全な保護体制の整備

埼玉県調査では、DV被害者のうち、女性の2割が命の危険を感じたことがあると答えています。

埼玉県配偶者暴力相談支援センター(婦人相談センター)での一時保護が行われるまでの間、婦人相談センターへの同行支援等、安全な保護体制を整備します。特に、緊急時における安全の確保については、地域における社会資源を活用して積極的に実施します。

事業名称	事業概要	担当課
22 被害者の緊急時における一時保護事業	配偶者からの暴力の被害者について、面接相談により緊急保護が必要と判断した場合には、埼玉県婦人相談センターでの一時保護を依頼します。	男女共同参画課
	一時保護に至るまでの間の被害者の安全を確保しつつ、通報者や関係機関と連携し、必要な情報提供を行うなど、迅速かつ適切に対応します。	
23 母子緊急一時保護事業	現在の居所を一時的に離れた上で、起居を共にし生活相談又は生活指導を至急受ける必要がある母子(子は義務教育修了前に限ります)を母子生活支援施設に入所させ、必要な支援を行います。	子育て支援課
24 民間団体への支援	市内民間団体の運営するシェルターに対し、財政的支援などを行います。	男女共同参画課

2 被害者等に係る情報の保護

保護した被害者に対する加害者の接触を拒み、被害者の安全を確保するためには、被害者の居場所をはじめとした各種情報の保護が求められます。

総務省調査(被害者対象)では、被害者の保護について配慮する必要があることとして、全体の6割が「プライバシーの保護など、安心して利用できるような施設・環境を整備すること」と答えています。

そこで、被害者の支援にかかわる関係機関等に対し、被害者及びその関係者に係る情報管理を徹底します。

事業名称	事業概要	担当課
25 住民基本台帳の閲覧等の制限	配偶者からの暴力及びストーカー行為等の被害者から支援措置の申出を受け、措置の必要性があると判断した場合に住民基本台帳の一部の写しの閲覧、住民票の写し等の交付及び戸籍の附票の写しの交付を制限して、被害者の情報の保護に努めます。	区政推進室
26 情報管理の徹底	被害者及びその関係者に係る情報管理の徹底を全庁的に取り組みます。	男女共同参画課 全庁

3 自立に向けた各種支援

総務省調査（被害者対象）では、被害者が今後受けたい支援として、全体の7割が「公営住宅への入居、身元保証などの住宅の確保に関する支援」を、6割弱が「被害者が受けられる様々な支援に関する情報の提供、助言」「生活保護、児童扶養手当などの経済的な支援」等をあげています。

一時保護の後に被害者が自立して生活するため、心のケア、就業機会の確保、住宅や生活費の確保等、様々な課題に対応します。被害者の支援に係る機関等は、認識を共有しながら連携を図り、福祉や雇用等の各種施策を十分に活用し、精神的な支援も含めた被害者の生活再建と経済的支援を両輪として進めるなど、被害者の自立を継続的に支援します。

事業名称	事業概要	担当課
27 子育て相談	各区役所に家庭児童相談員を配置し、家庭における児童の福祉についての相談指導業務を行います。	子育て支援課
28 母子家庭等相談	母子及び寡婦福祉法に基づき、母子家庭の母等の自立支援を図るため、母子自立支援員が就業についての相談や生活相談に応じます。	子育て支援課
29 さいたま市多重債務者生活再建安心プログラムの周知徹底	職員が多重債務者の発見を行い、関係各所管と連携を図り多重債務問題に起因する総合的な解決を図ることのできる体制を構築します。	消費生活総合センター
30 母子寡婦福祉資金貸付事業	経済的自立や扶養している子どもの福祉増進のために、児童の就学等に必要資金の貸付を行います。	子育て支援課

事業名称	事業概要	担当課
31 母子家庭等就業・自立支援センター等事業	母子家庭の母等を対象に、就業相談、就業支援講習会、ハローワークへの支援要請など、一貫した就業支援サービスを提供します。	子育て支援課
32 DV被害者に対する民間賃貸住宅への入居支援	DV被害者等で民間賃貸住宅への入居を拒まれるおそれのある市民に対し、情報提供を行うとともに、家賃債務保証によって民間賃貸住宅への入居を支援します。	住宅課
33 DV被害者に対する市営住宅の目的外使用	住宅に困窮している被害者に対し、市営住宅を一時的に提供します。	住宅課
34 生活保護(被害者の生活の支援)	生活に困窮する被害者に対し、生活保護法に基づき、その困窮の度合いに応じて必要な保護を行います。	福祉総務課
35 DV被害者への情報提供	医療、行政の各種支援制度、手続き等に関する情報提供や助言を行います。また、関係機関等との連携を充実させ、自立支援に伴う手続きが円滑に進むように努めます。	男女共同参画課

4 心身の健康回復への支援

総務省調査(被害者対象)では、被害者が今後受けたい支援として、全体の6割弱が「保護施設を退所した後も相談しやすい体制、地域の自助グループなどによる支援など、被害者を孤立させないための支援」と回答しています。

被害者の心身の健康の回復には、被害者同士が体験や感情を共有し、情報を交換し合う自助のためのグループに参加することが有効とされています。そこで、自助グループ等の活動に関する情報提供や、これらのグループの形成・継続に対する支援を行うことを通して、地域における継続的なサポート体制の整備に取り組みます。

事業名称	事業概要	担当課
36 精神保健相談事業	被害者の精神的健康の保持増進を図るため、保健師・精神保健福祉士等が面接・訪問・電話などによって専門相談、指導を実施します。	精神保健課
37 精神保健に関する支援	被害者の心のケアのため、相談やカウンセリングが受けられる機関についての情報提供を行います。	男女共同参画課

事業名称	事業概要	担当課
38 ふれあい親子支援事業	子育てに不安を抱える母親や母子関係に困難を感じている母親(被虐待経験を持つ母親を含む)が安心して子育てできるように、母親自身が抱える問題を安心して語る場所と時間を提供します。	地域保健支援課
39 自助グループ等支援事業	講座やセミナーを開催し、自助グループを管理するファシリテーターを養成します。	男女共同参画課

基本目標 子どもへの支援

被害者のみならず被害者に同伴する家族も、精神的に不安定な状態となる場合があります。特に子どもについては、配偶者間の暴力を見せられることによる心理的虐待に加え、被害者への心理的暴力として、加害者からの暴力の対象になっている場合もあります。また、子どもは転居や転校を始めとする環境の変化等によって、心理的に大きな影響を受けやすいため、特に支援が必要です。

DV防止法第3条第3項第3号及び同条第4項では、被害者（被害者がその家族を同伴する場合にあっては、被害者及びその同伴する家族）の一時保護は、婦人相談所が、自ら行い、又は厚生労働大臣が定める基準を満たす者に委託して行うものとされています。

被害者の保護と自立の支援を図る上で、同伴する子どもの就学・保育等の問題は、極めて重要なものです。しかし、被害者に同伴して一時保護を利用している子どもは、安全確保の観点から、学校への通学が事実上困難である場合が多くなっています。

被害者に同伴する子どもの心理面のケアについては、配偶者暴力相談支援センター、児童相談所が中心となり、必要に応じて医療・心理の専門家の支援を得て対応します。

子どもの保護

* 被害者が一時保護を利用するのにあたって、被害者に同伴する子どもは、加害者から児童虐待を受けている可能性もあることから、**配偶者暴力相談支援センター**は児童相談所と密接に連携して対応します。また、被害者に同伴する子どもが男子高校生である等、婦人相談所での保護が不適切な場合には、児童相談所の一時保護所や、委託により被害者とともに適切な施設で保護するなどの配慮を行います。

子どもの就学、保育の支援

* **教育委員会、学校、保育所等の関係機関と配偶者暴力相談支援センター**が連携して、子どもと日常的に接することが多い関係者（教員、養護教諭、スクールカウンセラー、保育士等）に対して、児童虐待に関する留意事項やDVの特性、子どもや被害者の立場や配慮すべき事項等について、研修等の場を通じて周知徹底します。

* **配偶者暴力相談支援センター**は、被害者等の安全の確保を図りつつ、子どもの教育を受ける権利が保障されるよう、教育委員会、学校と連絡・調整を行います。

* **配偶者暴力相談支援センター**は、教育委員会や学校、福祉部局と連携して、同居する子どもの就学や保育についての情報提供等を行います。

- * **教育委員会、学校、保育所等**は、被害者の子どもの転出先や居住地等の情報を適切に管理します。
- * **配偶者暴力相談支援センター**は、保育所への入所とともに、ファミリー・サポート・センターや子育て短期支援事業(ショートステイ、トワイライトステイ)等、保育所以外の保育サービスについても情報提供を行います。
- * **一時保護施設**では、教育委員会や学校から教材の提供や指導方法の教示等の支援を受けつつ、被害者に同伴する子どもに対して、適切な学習機会を提供します。

子どもの心のケア

- * **学校、教育委員会、配偶者暴力相談支援センター**は、被害者やその子どもに対し、学校でスクールカウンセラー等が相談に応じていること、教育センターや教育相談所に配置されている臨床心理の専門家による援助も受けられることについての情報提供を行います。
- * **児童相談所**は、医学的又は心理学的な援助を必要とする子どもに対して、精神科医や児童心理司等が連携を図りながら、個々の子どもの状況に応じてカウンセリング等を実施したり、適切な支援につながるよう配慮します。被害者が一時保護の後に地域での生活を始めた場合でも、子どもが安心して安定した生活ができるよう、継続的な支援を行います。
- * **配偶者暴力相談支援センター**は、被害者に同伴する子どもが専門医学的な判断や治療を必要とする場合、医療機関の紹介、あっせんを行います。

《施策の方向》

1 保育・就学支援

内閣府DV被害者の自立支援調査では、必要だと思う国や地方公共団体からの子どもに関する支援について自由に意見を求めたところ、「子どもが病気の時でも預かってほしい(病児保育の充実等)」「保育所の入所について配慮してほしい(離婚前でも片親の収入で保育料を計算、求職中でも入所等)」等があげられています。

子どもが安心して生活することができるよう、被害者等の安全の確保を図りつつ、教育委員会、学校、保育所等の関係機関等と連携し、被害者の子どもが適切な配慮を受けられるよう支援します。

事業名称	事業概要	担当課
40 児童生徒の就学支援	DV被害により、住民票の異動を伴わず住所を変更した被害者の子どもの教育を受ける権利を阻害することのないよう、居住の事実によって学校を指定し、就学の支援を行います。 必要に応じて、就学援助制度について案内を行います。	学事課
41 婦人相談員への情報の周知	保育所・学校等における子どもに関する手続き等を婦人相談員に周知し、理解の徹底を図ります。	男女共同参画課
42 子どもショートステイ事業	保護者の疾病、疲労、看護、出張などによって家庭での養育が一時的に困難となった児童を、児童養護施設などで短期間預かります。	子育て支援課

2 子どもの心のケア

内閣府DV被害者の自立支援調査では、必要だと思う国や地方公共団体からの子どもに関する支援として、「子どものカウンセリングを行ってほしい」「避難中でも予防接種や健康診断が簡単に受けられるようにしてほしい」等の意見もあげられています。

家庭でDVを目撃したり、虐待を受けた子どもは、暴力によって心理的に大きな傷を抱えています。子どもへの虐待を十分に注意するとともに、暴力で傷ついている子どもの心とからだのケアを行います。とりわけ、医学的・心理学的な援助を必要とする子どもに対しては、精神科医や児童相談所の児童心理司等の専門家との連携を図りながら、個々の子どもの状況に応じてカウンセリングを行います。

事業名称	事業概要	担当課
43 子どもの精神保健相談室の実施	こころの健康センターの「子どもの精神保健相談室」において、小学校高学年から中学生までの子どもやその家族などを対象に、保健師や臨床心理士などが心の問題に関する相談を実施します。	こころの健康センター
44 子どものこころとからだの健康相談事業	こころの問題を抱える子どもが安心して安定した生活を送ることができるよう、子どもや保護者に対し、医師及び臨床心理士による個別相談を実施するとともに、関係者による事例検討を行います。	地域保健支援課
45 教育相談推進事業	教育相談室を設置し、市内に在住・在学する幼児から高校生及び保護者からの学校生活にかかわる様々な悩みを専門的な知識や技術を持つ相談員が受け付け、対応します。また、市内全中学校にさわやか相談室を設置し、さわやか相談員やスクールカウンセラーを配置し、学校教育相談体制の充実を図ります。	指導2課
46 思春期の専門相談事業	家族支援のためのグループワーク、子ども支援のためのグループワークを行い、子どもへの心理教育を積極的に取り入れます。また、複雑で困難な事例に対応できるよう、職員のスキルアップを図るとともに、新たな支援プログラムの構築に取り組みます。	こころの健康センター

基本目標 関係機関等との連携協力

DV防止法第9条では、「配偶者暴力相談支援センター、都道府県警察、福祉事務所等都道府県又は市町村の関係機関その他の関係機関は、被害者の保護を行うに当たっては、その適切な保護が行われるよう、相互に連携を図りながら協力するよう努めるものとする」とされています。

被害者の支援のためには、DV防止法に掲げられた機関をはじめ、関連する施策を所管する機関がDV被害の防止に対する共通認識を持ち、日々の相談対応、一時保護、自立支援等の様々な場面で緊密に連携しながら取り組むことが必要です。

DV防止法第26条では、「国及び地方公共団体は、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護を図るための活動を行う民間の団体に対し、必要な援助を行うよう努めるものとする」とされています。

DVの防止及び自立支援に関連する民間団体としては、人権擁護委員連合会や弁護士会、司法書士会、医師会、歯科医師会、看護協会、民生委員・児童委員協議会、母子生活支援施設協議会をはじめ、多くの団体があり、DVの防止及び被害者の保護を図る上では、このような民間団体の理解と協力が重要です。

被害者の支援のためには、関係機関が協議会を構成し、情報共有と連携調整を図ることが効果的です。協議会等へ参加する機関については、配偶者暴力相談支援センター、警察、福祉事務所、教育委員会等県や市の関係機関はもとより、ハローワーク、検察庁、地方法務局等の行政機関や裁判所、民間の支援団体や前述の民間団体の参加が考えられます。

設置する協議会等は、代表者会議、実務者会議、個別の事案に対応する個別ケース検討会議等、機能に応じた重層的な構成とすることで、被害者に対するきめ細かい支援を実現させることが可能となります。

また、児童福祉法に基づく要保護児童対策地域協議会や犯罪被害者等に係る被害者支援地域ネットワーク、高齢者虐待防止ネットワーク等、DVの問題と関連の深い分野の既存のネットワークとの連携や統合により、被害者の支援を図ります。

DV防止法第23条第2項では、「国及び地方公共団体は、職務関係者に対し、被害者の人権、配偶者からの暴力の特性等に関する理解を深めるために必要な研修及び啓発を行うものとする」とされています。

被害者の相談や支援に携わる職務関係者は、きめ細かでニーズに合致した自立支援を行うことが求められており、職務関係者に対して研修及び啓発を実施することは、被害者が安心して支援を受けることのできる環境の整備につながります。被害者と接する者による二次的被害の防止の観点からも、職員の資質の向上が求められます。

D V防止法第9条の2では、「前条の関係機関(配偶者暴力相談支援センター、都道府県警察、福祉事務所等都道府県又は市町村の関係機関その他の関係機関)は、被害者の保護に係る職員の職務の執行に関して被害者から苦情の申出を受けたときは、適切かつ迅速にこれを処理するよう努めるものとする」とされています。

協力体制の構築

- * **配偶者暴力相談支援センター**は、関係機関相互の役割分担に関する連絡調整を行います。
- * **県**は、医療関係者に対し、通報や情報提供に関する法の規定とその趣旨、配偶者暴力相談支援センターや相談機関の機能等を周知するとともに、医療関係者を対象とした対応マニュアルを作成し、配布します。
- * **配偶者暴力相談支援センター**は、地域の医師会や医療機関と十分に連携を図るとともに、日ごろから、配偶者からの暴力の問題に関する情報提供を行います。
- * **国、県及び市と民間団体等**は、一時保護の委託や緊急時における安全の確保、相談業務、広報啓発業務、同行支援等の自立支援、研修等における専門的知見の活用、関係機関の協議会への参加等で緊密に連携します。
- * **県と市**は、民間団体との連携内容に応じて、情報や資料の提供、財政的援助等必要な支援を行います。
- * **市**は、医療関係者や福祉関係者に対し、関係機関の協議会への参加の呼び掛けを行います。

職員の資質向上と苦情の解決

- * **研修担当機関**は、職務関係者に対する研修及び啓発を行い、D Vの特性や被害者の立場を十分に理解した上での対応が徹底されるよう指導します。研修では、秘密の保持や個人情報管理の徹底、加害者に対する適切な対応方法等、実践的な知識や留意点、関連する法制度などについて幅広く情報を提供します。
- * **配偶者暴力相談支援センター**は、関係機関の職員に対する研修等に講師を派遣するなど、関係機関に積極的な働き掛けを行います。
- * **関係機関**は、被害者からの苦情の処理に当たり、一定のルールに沿った方法で解決を進めることによって円満な解決を図るとともに、信頼性の確保に努めます。
- * **関係機関**では、申出のあった苦情を誠実に受け止め、適切かつ迅速に処理します。その結果は必要に応じて職務の改善に反映させるとともに、可能な限り被害者に説明します。

二次的被害 被害者が被害を受けた後に、周囲の人々や公的機関で対応に当たる職員の不適切な言動によってさらに傷つけられてしまうことです。

《施策の方向》

1 関係機関・民間団体との連携協力体制の強化

さいたま市では、平成16年から「さいたま市ドメスティック・バイオレンス防止対策関係機関連携会議」を設置してきましたが、DV対策を一層重点的に進めるため、平成22年度よりハローワーク、医師会、民生委員児童委員協議会といった機関を新たにメンバーに加えています。今後引き続き、同会議を中核として取組の充実を図ります。

また、DV被害者の支援に当たり、民間団体の理解と協力は極めて重要です。DV防止及び被害者の保護を図るための活動を行う民間団体に対し、必要な援助を行うよう努めます。

総務省調査(国、地方公共団体等の実務担当者及び民間団体の担当者対象)では、今後重点を置いて取り組むべき関係機関との連携について、行政機関の実務担当者に比べて民間団体の担当者が「近隣の地方公共団体との間で取決めを行う等広域的な対応の充実」「関係機関協議会の構成機関の充実」「関係機関協議会の開催回数の増加」を選ぶ割合が高くなっています。

事業名称	事業概要	担当課
47 DV防止対策関係機関との連携(連携会議の開催)	被害者の適切な保護を行うために、庁内及び庁外の関係機関と密接な連携を図り、予防から自立までのサポート体制を総合的に検討するため、さいたま市ドメスティック・バイオレンス防止対策関係機関連携会議を開催します。	男女共同参画課
48 警察との連携	DV被害者の保護にあたっては、警察と緊密な連携をとり、広域的な対応を依頼します。	男女共同参画課
49 教育機関や保育園等との連携	被害者の子どもの安全を確保するため、各小・中学校、高等学校、保育園・幼稚園との連携を強化します。	男女共同参画課
50 福祉・保健機関との連携	業務を通じてDV被害者の早期発見につながると考えられる福祉事務所、保健所、保健センター等との情報共有等により、連携を強化します。	男女共同参画課
51 専門家(弁護士、精神科医師等)との連携	相談員研修の講師又はスーパーバイザーとして弁護士、精神科医師、臨床心理士等の専門家を招き、婦人相談員の資質向上を図ります。また、関係機関が開催する専門家を講師とする研修に婦人相談員を参加させます。	男女共同参画課

事業名称	事業概要	担当課
52 子ども虐待ハイリスク妊産婦地域支援事業(周産期からの虐待予防強化事業)	子どもの虐待の発生を予防する観点から、産科医療機関などと保健所・保健センターが連携し、虐待発生のおそれのある家庭を把握し、適切かつ継続的な支援を行います。また、年に1回、協力する医療機関の担当者との情報共有や連携強化のため、連絡会議を開催します。関係者のスキルアップのための研修も実施します。	地域保健支援課
53 DV被害者支援団体との連携	DV被害者支援のための知識や経験を有する民間団体の取組やネットワークを支援し、連携を強化します。	男女共同参画課

2 職務関係者による配慮

総務省調査(被害者対象)では、被害者の保護について配慮する必要があることとして、全体の半数が「施設の職員の対応能力を向上させること」をあげています。

被害者が安心して支援を受けるためには、被害者に直接関わる職務関係者がDVの特性を十分理解した上で、被害者の立場に配慮して職務を行うことが必要です。DVに続く二次的被害を防止するためにも、職務関係者に対して必要な研修を行い、接遇の向上に努めます。

事業名称	事業概要	担当課
54 職務関係者研修の実施	被害者の立場に配慮した適切な対応ができるよう、DVに対する意識及び知識の向上を図るため、職務関係者を中心に職員研修を実施します。また、職員用対応マニュアルを作成・配布します。	男女共同参画課

3 調査研究の推進

DV防止及び被害者の保護に資するため、国、県、他の先進市町村及び関係機関等の調査結果等を整理・検討した上で、本市として必要な課題をとらえて、継続的な施策展開が行えるような調査・研究を進めます。

また、内閣府平成20年度DV調査では、男女間における暴力を防止するために必要なこととして、「暴力を振るったことのある者に対し、二度と繰り返さないための教育を行う」の割合が45.6%となっています。そこで、今後は加害者の更生に向けた調査・研究を行うことを通して、加害者対策のあり方について検討します。

事業名称	事業概要	担当課
55 DVに関する実態調査・研究	配偶者等からの暴力の防止及び被害者の保護に資するため、市民意識調査、デートDV意識調査を実施し、被害者及び加害者の実態の調査及び研究を行います。	男女共同参画課
	加害者対策のための国の調査研究、他自治体の取組について調査・研究し、暴力加害者の更生に向けた施策のあり方を検討します。	

4 苦情の適切かつ迅速な処理

被害者の支援にあたっては、以上のような取組を通して可能な限り質の高い対応を心がけます。しかし、被害者から職員の職務の執行に関して苦情の申出を受けた場合は、適切かつ迅速に処理し、対応の向上を図るように努めます。

事業名称	事業概要	担当課
56 苦情処理の取組	職員の職務の執行に関して相談者から苦情の申出を受けたときは、適切かつ迅速に処理するとともに、処理結果について申出人に説明責任を果たすよう努めます。	全庁
	被害者からの苦情を受けた場合の迅速・適切な対応について、関係機関に対し働きかけを行います。	男女共同参画課

