

基本目標3 被害者が安心して相談できる体制の整備

(1) 被害者が相談しやすい環境整備

現状と課題

被害者からの相談は、DVセンター、高田こども家庭相談センター、女性センター、福祉事務所等県相談機関や、市町村の相談窓口、国の相談機関、民間等の相談機関で行っています。また、警察においても、各警察署等で相談を行っています。

DVの相談件数は年々増加傾向にあり、被害者の年代も幅広く10代から70代以上となっています。

被害者の中には外国人や障害者等も含まれ、多様な背景や問題を抱えている被害者に対して、人権に配慮しながら、個々の状況に応じた相談ができる体制づくりが必要です。

また、被害者にとって最も身近な市町村での相談体制を充実するとともに、地元市町村での相談がし難い場合などは、他の相談機関が紹介できるよう、相談機関相互の広域的な連携体制の整備を図っていくことも必要です。

今後、県や市町村、人権擁護機関や民間の相談機関との連携をより一層進め、被害者に対し必要な情報提供や援助が幅広く行えるように努めます。

具体的な取り組み

- こども家庭相談センターの相談体制の充実
女性相談対策事業、DV被害者支援事業
外国人、障害者等被害者に対する相談体制の整備
- 女性センターでの女性のあらゆる問題や悩みについての電話及び面接相談、弁護士による相談の実施
- 女性相談機関交流会、女性相談機関研修会の実施
- 「女性の相談窓口一覧」の作成、配布
- 警察の相談体制の充実
各警察署に女性警察官の配置
被害者支援要員としての女性警察官を指定し、相談体制及び環境の整備
- 市町村における「女性のための相談窓口」設置促進
- 各相談機関の連携
県相談機関、警察、市町村、人権擁護機関、民間団体等との連携
市町村担当会議、相談機関交流会を開催し情報交換の実施
「なら人権相談ネットワーク」を活用した相談機関の連携
- 人権擁護機関等の相談機関での相談の実施

(2) 信頼できる相談員等の育成

現状と課題

被害者から相談を受ける場合は、被害者の話を十分に聞き問題解決に向けた助言を行うことが必要です。また、相談員は、被害者の置かれている状況や配偶者からの暴力そのものに対する理解不足から、不適切な対応をし、被害者に対してさらなる被害(二次的被害)を与えることのないよう対応する必要があります。また、被害者の抱える問題を正しく理解して問題解決が図れるよう、相談員に対し資質向上のための研修等の実施が必要です。

なお、被害者や同伴する子どもは心身ともに傷ついている場合が多く、県DVセンターでは心理担当職員を配置し心のケアを実施していますが、被害者からの相談内容は複雑、多様化しているため、相談員に対するメンタルヘルスケアも必要となっています。

具体的な取り組み

- DV対応マニュアルの作成、配布
- DV対応マニュアルによる職務関係者への研修の実施
- 「DV相談の手引き」作成・配布(再掲)
- 人権擁護機関等の相談員を対象とした講座・研修会等の開催
- 警察の相談員の相談技術の向上
相談員研修会の実施
- 女性相談機関交流会、女性相談機関研修会の実施(再掲)
- 相談員自身のメンタルヘルスケアの実施
- 職務関係者へのDVについての制度、プライバシーの保護等の周知徹底

(3) 苦情処理体制の整備

現状と課題

改正DV防止法において、県、市町村、関係機関等は、被害者の保護に係る職員の職務執行に関して被害者から苦情の申し出を受けた時は、適切かつ迅速に処理することと規定されています。DVセンターや、警察、福祉事務所など県、市町村の関係機関は、申し出られた苦情について、適切かつ迅速な対応が必要です。

具体的な取り組み

- 被害者の保護に関する県施策に関して被害者から苦情の申し出があった場合は、各機関が連携を図りながら、迅速かつ適切な対応に努めます。