

# 目次

相談を受ける方へ・相談員の皆様へ.....	5
人権全般.....	7
1. 行政の相談窓口.....	7
2. 委嘱ボランティアの相談窓口.....	9
3. 民間の相談窓口.....	14
子どもを中心とした人権問題.....	15
1. 行政の相談窓口.....	15
2. 委嘱ボランティアの相談窓口.....	26
3. 民間の相談窓口.....	27
女性を中心とした人権問題.....	29
1. 行政の相談窓口.....	29
2. 民間の相談窓口.....	39
男性を中心とした人権問題.....	40
1. 行政の相談窓口.....	40
2. 民間の相談窓口.....	41
性的マイノリティを中心とした人権問題.....	42
1. 行政の相談窓口.....	42
2. 民間の相談窓口.....	43
障がい者、高齢者を中心とした人権問題.....	44
1. 行政の相談窓口.....	44
2. 地域包括支援センターの相談窓口.....	46
3. 神奈川県地域生活定着支援センターの相談窓口.....	46
4. 民間の相談窓口.....	47
5. ファックスによる相談.....	49
患者等を中心とした人権問題.....	52
1. 疾病についての相談窓口.....	52
2. エイズについての相談窓口.....	52

3. 心の健康についての相談窓口 _____	52
4. 医療機関の対応に関する相談窓口 _____	54
5. 医療通訳に関する相談窓口 _____	54
<b>同和問題を中心とした人権問題.....</b>	<b>55</b>
1. 行政の相談窓口 _____	55
2. 民間団体の相談窓口 _____	55
<b>外国籍県民を中心とした人権問題.....</b>	<b>56</b>
1. 外国語で相談できる窓口 _____	56
2. 民間団体の相談窓口 _____	62
3. 行政の相談窓口 _____	63
<b>就労や生活を中心とした人権問題.....</b>	<b>64</b>
1. 就労についての相談窓口 _____	64
2. 生活困窮者自立支援についての相談窓口 _____	65
3. 生活保護についての相談窓口 _____	66
4. 多重債務についての相談窓口 _____	67
5. ひきこもりに関する相談窓口 _____	68
<b>犯罪被害者等を中心とした人権問題.....</b>	<b>69</b>
1. 行政の相談窓口 _____	69
2. 民間の相談窓口 _____	70
<b>インターネットを中心とした人権問題.....</b>	<b>71</b>
1. 行政の相談窓口 _____	71
2. 民間の相談窓口 _____	71

# 相談を受ける方へ・相談員の皆様へ

**Q<sub>1</sub>** どのような問題を人権問題というのですか？

**A** 神奈川県では、かながわ人権施策推進指針を改定し、個別法令などにより人権への配慮が特に求められている人々（子ども、女性など）に対して施策を打ち出しています。具体的な分野別相談事例としては次のようなものが考えられます。これらは、時には、生死に関わる問題ともなりますので、迅速で的確な支援が必要となってきます。

分 野	相 談 内 容
子 ども	いじめ、体罰、虐待
女 性	ハラスメント、暴力、性犯罪被害
男 性	ハラスメント、暴力、性犯罪被害
性的マイノリティ	性自認・性的指向、性犯罪被害
障がい者、高齢者	虐待、介護放棄、財産侵害
患 者 等	治療方法等への疑問、難病などの生活支援、病気による差別
同 和 問 題	就職などでの部落差別、部落差別につながる表現
外 国 籍 県 民	生活全般の外国語での相談（入居差別、就労差別など）
ホ ー ム レ ス	暴行事件、就労、住居の確保、保健・医療
犯 罪 被 害 者 等	精神的ショック、経済的支援
イ ン タ ー ネ ッ ト	誹謗中傷等による人権侵害

**Q<sub>2</sub>** いろいろな相談機関がありますがどのように違うのですか？

**A** 相談機関にはこの冊子にあるように様々なものがあります。その特徴は、次のようなものです。

## 1. 行政の相談機関

法律などに基づく権限によって相談から解決に導くものが多く、中には強制力を持った対応が可能となる場合もあります。ただし、権限や相談の範囲が限定されることや相談者それぞれに公平でなければなりませんので、時として杓子定規、冷たいととられることもあります（例：各種福祉相談やいじめ、虐待に関する相談など）。

## 2. 委嘱ボランティアによる相談

国や県などから委嘱などの行為により権限を与えられた人による相談活動です。地域に密着したきめ細やかな対応が特徴で、行政と一緒に問題解決にあたっていくものです。ただし、個々人の活動となりますので、対応に関して個人差が大きいと指摘されることがあります（例：民生委員、児童委員、人権擁護委員など）。

### 3. 民間相談機関

#### (1) NPOなどボランティアによる相談活動

団体の活動趣旨に沿った相談を行っています。団体の相談担当者の熱意によって相談事業が行われています(例：社会福祉法人横浜いのちの電話、NPO法人女のスペースみずらなど)。

#### (2) 当事者団体による相談活動

同じ問題を抱える当事者として相談を行っています。同じ問題を体験した人ならではのアドバイスを聞くことができます(例：様々な病気や障がいについての団体)。

#### (3) 弁護士などによる相談

相談から問題解決までを業として行っています。裁判による問題解決を望むときは、相談する必要がでてきます。無料相談や法律扶助制度などがありますが、原則的には有料です(例：神奈川県弁護士会など)。

## Q<sub>3</sub> 人権相談を受ける際の心構えはどのようなことですか？

A 相談機関へこられる方は、それまでにいろいろ悩み、思い余って相談される方も多いと思います。まして、人権にかかわる問題は、人間の尊厳や生き方といった微妙な心の問題を多く含んでいますので、他の人に自分の悩みを打ち明け、相談するということは、とても勇気がいることです。

特に行政機関の相談員はそのことを十分理解しましょう。相談員の対応によっては、相談することによって、かえって傷ついてしまい、その人の人生が変わってしまう可能性もあるのです。一人ひとりの相談者を温かく迎えるということが基本です。

## Q<sub>4</sub> 人権の相談を解決していくポイントはどこですか？

A 相談機関の大きな役目は、問題を相談者自らが解決していくための支援です。相談者は、誰かに話を聞いてもらうことにより、自分の気持ちを整理し、納得していく場合も多くあります。丁寧で親切な対応はいうまでもなく、相手の話を良く聞くことが仕事と考えてください。その上で、自分の機関で解決の支援ができる問題か、できないとすれば、どの機関なら解決の支援ができるのかを見極め、適切な機関に責任を持ってつないでいきます。また、最近是一个の機関だけでは、解決が難しい問題が多くなっています。複合的な問題については、民間機関も含めた複数の機関との連携が求められます。

いわゆる「たらい回し」にならないためには、日頃から、他の相談機関、サービス提供機関の特徴を把握し、それらの機関との連携を図っていくことが非常に重要です。プライバシーの保護に十分注意し、相談者の自己決定を尊重しながら、相談者の問題解決を支援するためのネットワークを築いていくようにしましょう。