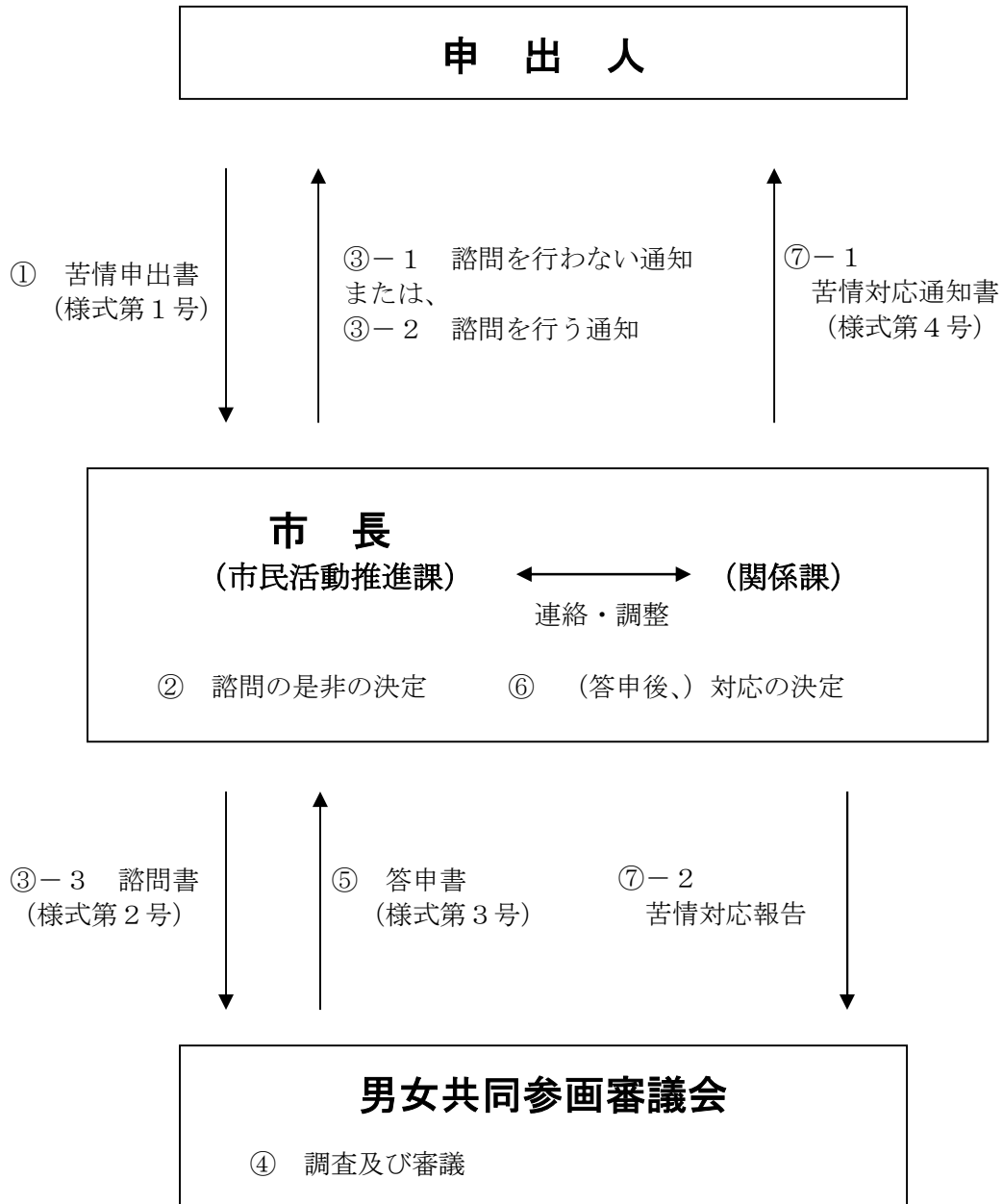
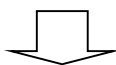


苦情処理事務の流れ



●「施策についての苦情処理」とは

「国は、政府が実施する男女共同参画社会の形成の促進に関する施策又は男女共同参画社会の形成に影響を及ぼすと認められる施策についての苦情の処理のために必要な措置及び性別による差別的取扱いその他の男女共同参画社会の形成を阻害する要因によって人権が侵害された場合における被害者の救済を図るために必要な措置を講じなければならない。」（男女共同参画社会基本法第 17 条）



地方公共団体には基本法第 17 条は適用されないが、国の施策に準じた施策等を行う責務がある（基本法第 9 条）ことから、国と同様に苦情処理を行うことが望まれる。

●どのようなものが「施策についての苦情」に該当するか

- ①男女共同参画社会の形成の促進に関する施策の在り方についての苦情
→男女共同参画基本計画に記載された施策の実施状況が不十分である場合など。
- ②男女共同参画社会の形成に影響を及ぼすと認められる制度・施策の在り方についての苦情
→男女共同参画基本計画以外の施策も、結果として男女共同参画社会の形成に影響を与える可能性がある。
- ③制度・施策の運用を含む業務運営の在り方についての苦情
→制度・施策の実施過程において、性別役割分担意識に基づく不適切な運用を行っているなど。
- ④その他社会慣行等に起因する問題であるが、施策等の在り方との関連が考えられるもの
→通常、行政に指導の権限等がない問題であっても、行政の施策にも改善すべき点があるかもしれない。

●苦情処理の事例

事例1 子育て支援センターの相談事業の広報（鳥取県）

苦情の趣旨：

県が作成した、子育て支援センターの相談事業を広報するためのチラシに、母と子のイラストが描かれ、「お母さん、一人で悩まないで」と見出しがついている。これは固定的な性別役割分担意識にとらわれており、育児は母親だけがするものという固定観念を植え付ける。

対応：

苦情処理委員が施策担当課に説明を求めたところ、不注意に作成したものと分かった。委員から知事に対し、

- ① 今後、同施設のチラシ等広報物を作成する際には、性別による固定的な役割分担を助長し、連想させるような表現とならないよう、イラスト・見出し等に配慮すること、
- ② 県が作成する広報物全般について男女共同参画の視点から見直すこと、と意見を述べた。

これを受け、施策担当課ではチラシの内容を見直し、作成済みのチラシを配布する際には「父親を含めて子育てをしている誰でもが相談できる」旨の注意を添えた。また、男女共同参画担当課では、県が作成する広報・出版物に関するガイドラインを定め、各課の広報担当者を対象に研修を行った。

○「男女共同参画の視点からの公的広報の手引き」（内閣府男女共同参画局（平成15年3月））では、表現上の留意点として次の事項を挙げています。

1. 男女いずれかに偏った表現になっていませんか？
2. 性別によってイメージを固定化した表現になっていませんか？
3. 男女を対等な関係で描いていますか？
4. 男女で異なった表現を使っていますか？
5. 女性をむやみに“アイキャッチャー”にしていますか？

-内閣府 苦情処理ガイドブック(平成29年3月)より-

事例2 県立女子短期大学の共学化（島根県）

苦情の趣旨：

保育士の資格を取りたいと考える男子高校生がいるが、県内で資格を取ることができるのは県立女子短期大学だけであるため、共学化してほしい。

対応：

苦情を受け付けた男女共同参画室は、施策担当課から関係資料の提出を求め、男女共同参画審議会苦情処理部会の意見を聴取した。

同専門部会からは、次のような意見があった。

- ・ 男女共同参画社会の形成を目指す上から、また若者定住を進める上からも、県立短期大学の共学化は意義あることと考えられる。
- ・ 県立女子短期大学の共学化については、地方独立行政法人制度の導入への動き等にあわせて、時代に対応した魅力ある大学づくりという観点から検討すべき課題である。

同専門部会の意見を踏まえ、男女共同参画室は、施策担当課と協議の上、上記の状況を踏まえつつ、学内検討組織を立ち上げ、大学全体の見直しに取り組んでいるところであり、大学像の総合的な検討の中で共学化についても検討していく旨回答し、併せて保育士の資格取得可能な県内共学校を紹介した。

○住民のニーズがどこにあるか、男女の一方が不当に教育の機会を拒否されていないかなどに配慮し、住民、学校関係者を始め多方面の意見を聴取し、十分な協議を重ねながら、合意形成を図っていくことが求められます。

また、検討の際には、男女共同参画の理念を踏まえるとともに、関係する法令の規定やその趣旨にも留意し、現在の価値観、議論をめぐる社会情勢ともあわせて検討することが大切です。

-内閣府 苦情処理ガイドブック(平成29年3月)より-

別記第 1 号様式(第 2 条関係)

苦情申出書

年 月 日

長岡市長 様

長岡市男女共同参画社会基本条例第 24 条第 1 項の規定により、次のとおり苦情の申出を
します。

申出人	氏名(法人その他の団体に あつては、名称及び代表者 の氏名) 郵便番号 住所(法人その他の団体に あつては、その所在地) 電話番号
申出の趣旨 (解決してもらいたいこ と)	
申出の理由 (内容と経緯)	
他の機関への 相談等の状況 ※該当する□にレ印を付 けてください。	<input type="checkbox"/> 相談している ・相談機関： ・相談内容： <input type="checkbox"/> 相談していない
その他 (連絡先、電話番号、Eメ ールアドレス、時間帯等、 長岡市から申出人に連絡 をする場合に配慮すべき 事項を記入してくださ い。)	

第2号様式(第3条関係)

諮問書

第 号
年 月 日

長岡市男女共同参画審議会会長 様

長岡市長



苦情の申出のあった件について、長岡市男女共同参画社会基本条例第24条第2項の規定により、次のとおり諮問します。

申出の期日	年 月 日
申出人	氏名 住所
申出の趣旨	
調査の趣旨及びその内容	

第3号様式(第4条関係)

答申書

第 号
年 月 日

長岡市長 様

長岡市男女共同参画審議会会長 ㊟

苦情の申出のあった件について、長岡市男女共同参画社会基本条例第25条第2項の規定により、次のとおり答申します。

申出の期日	年 月 日
申出人	氏名 住所
申出の趣旨	
調査の結果	
意見	

第4号様式(第5条関係)

苦情対応通知書

第 号
年 月 日

申出人

様

長岡市長



年 月 日付けで苦情の申出のありました件について、長岡市男女共同参画社会基本条例施行規則第5条の規定により、次のとおり通知します。

申出の趣旨	
対応内容	
備考	