

## 基本の柱Ⅱ 安心して相談できる環境の充実

女性の抱える問題が多様化するとともに複合化し、そのために複雑化していることが多い状況にあります。困難な問題を抱える女性が、できる限り早期に相談支援を行う窓口につながり、それぞれの意思が尊重されながら、抱えている問題及びその背景、心身の状況等に合った最適な支援を受けられるようにする必要があります。

県では、女性相談支援センター及び女性相談支援員が中核となって、相談の受付から一時保護、自立支援、地域生活の支援まで、包括的かつ継続的な支援を行っていきます。女性が抱えている問題が複雑・困難であっても、本人の希望と意思を最大限に尊重しながら最適と考える支援を検討し、全ての困難な問題を抱える女性が安心して支援を受けることができるよう取り組んでいきます。

また、支援を必要としていながら支援を求めることができない、あるいは求めない、そもそもこれらの支援策の存在を知らないなど、支援対象者として十分に発見されていない女性が一定数存在していることにも配慮する必要があります。アウトリーチ等を積極的に行う民間団体と連携した支援対象者の早期の把握や、女性支援施策の幅広い周知を行うとともに、若年層に配慮し、来所や電話による相談支援だけでなく、SNS等を活用した多様な相談支援を検討していきます。

### 【重点取組み】

- ◇ SNS等多様な媒体を活用して、困難に直面した場合は支援を受けることができることを積極的に周知していきます。
- ◇ 早期に相談支援を行う窓口につながり支援を受けることができるよう、アウトリーチ等による支援対象者を早期に把握するため、民間団体との協働した取り組みを検討します。
- ◇ また、若年層に配慮し、来所や電話による相談支援だけでなくSNS等を活用した多様な相談窓口について検討していきます。

### 【数値目標】

- ◇ 女性相談窓口の認知度を増加させる。(再掲)
- ◇ 連携・協働する民間団体の数 0 (令和6年3月時点) ⇒ 4団体
- ◇ 女性相談支援担当職員を対象とした業務研修会の受講率 100%

## 施策の方向3 早期相談のための相談窓口の周知

### 【今後の方策①】 SNS等多様な媒体を活用した相談窓口の周知の強化 ★

- 女性相談支援センター及び女性相談支援員が、より多くの困難な問題を抱える女性への

支援の窓口となるよう、リーフレットの配布等従来の周知の手法に加えて、SNS等多様な媒体を活用して、様々な状況にある女性の目に触れるように相談窓口の周知を行います。

主な施策	担当課	取組み概要
SNS等を活用した相談窓口の周知	子ども家庭福祉課 多様性・女性若者活躍課	◆県の公式SNS等を活用し、相談窓口を周知。
困難な問題を抱える女性への支援の周知 【再掲】	子ども家庭福祉課	◆困難な問題を抱える女性が、出来る限り早期に相談支援を行う窓口につながるよう、県広報誌、県公式SNS及びリーフレットの配布等の多様な媒体を活用して、県民に積極的に周知。
広く県民に相談窓口等を提供	警察本部広報相談課	◆各種相談窓口チラシを作成し配布、ホームページへの掲載。

### 〔今後の方策②〕 関係機関と連携した相談窓口の周知

- 女性が抱える困難な問題は、性的な被害、配偶者や親族等からの暴力や虐待、経済的な困難、障がい等多岐に渡っており、最初にたどり着く可能性のある支援窓口も様々であることから、関係機関と連携し相談窓口の周知を強化していきます。

主な施策	担当課	取組み概要
市町村と連携した相談窓口の周知	各総合支庁(女性相談支援員)	◆住民に身近な市町村における相談窓口の周知強化。(市町村の広報誌やホームページへの掲載、自治会等の協力を得た各種相談窓口案内チラシの回覧等)
生理の貧困に対する取組みの実施	多様性・女性若者活躍課	◆県内公立学校、私立高校、県関係機関などにおいて、生理用品の無償提供を実施するとともに、相談窓口や支援団体を周知。
「やまがた性暴力被害者サポートセンター(べにサポやまがた)」の周知	消費生活・地域安全課	◆犯罪被害者等県民のつどい、ホームページ、広報誌等を通じ、相談窓口を周知。

### 〔今後の方策③〕 災害時における迅速な相談窓口の周知

- 災害が発生した場合、市町村等と連携し、避難所や家庭等へ相談窓口の周知を迅速に行います。

主な施策	担当課	取組み概要
女性の暴力に関する相談窓口一覧を作成・配布	子ども家庭福祉課 多様性・女性若者活躍課	◆平時から山形県版の女性の暴力に関する相談窓口一覧を市町村担当課、総合支庁に配布し備え、災害時には避難所への掲示を迅速に依頼。 (県内の相談窓口：参考資料(43頁)参照)

避難所等において性犯罪等の防止に関する注意喚起や相談窓口の周知を実施	多様性・女性若者活躍課 各総合支庁(女性相談支援員) 防災危機管理課	◆災害時に市町村等と連携し、避難所や家庭等において、性犯罪等を許さない意識の共有や避難生活での留意点などの注意喚起を行うとともに、相談窓口の周知を実施。
------------------------------------	--	--

#### 施策の方向4 早期発見のための関係機関の連携強化

##### 【今後の方策①】アウトリーチ等による早期発見 ★

- できる限り早期に相談支援を行う窓口につながり、必要な支援を受けることができるよう、アウトリーチ等による支援対象者の早期の把握に取り組みます。
- 関係機関等において把握した情報について、支援に関わるべき機関の間で速やかに情報共有が行われるよう、個人情報の適正な取扱い等を確保しつつ、連携体制を構築していきます。

主な施策	担当課	取組み概要
民間団体と連携した実態把握	子ども家庭福祉課	◆NPO等民間支援団体に対し実態調査を行い、連携した取組を検討。
困難な問題を抱える女性の支援ニーズを把握	子ども家庭福祉課	◆市町村・関係機関・NPO等民間支援団体との協働により、困難な問題を抱える女性の現状や支援ニーズを調査し、必要とされる支援の掘り起こしを実施。
アウトリーチ等の体制づくりの推進	子ども家庭福祉課	◆市町村・関係機関・NPO等民間支援団体との協働によるアウトリーチ等の体制づくりを推進。

##### 【今後の方策②】民間団体と連携した居場所の提供

- 困難を抱える女性が気軽に立ち寄り、安心して自由に自分の気持ちや悩みを話すことができる居場所づくりの支援に取り組みます。

主な施策	担当課	取組み概要
居場所づくり等の支援	多様性・女性若者活躍課	◆困難な問題を抱える女性に対し、NPO団体民間支援団体等によるピアサポートや居場所づくり等の支援を実施。
	子ども家庭福祉課	◆NPO等民間支援団体と協働し、困難な問題を抱える女性の居場所づくりを促進。

##### 【今後の方策③】各関係機関に女性支援施策に関する周知・啓発等を実施し、早期発見を働きかけ

- 医療関係者・救急隊員、母子保健関係者、保育・教育機関、高齢者・障がい者サービスの提供者、民生委員・児童委員、人権擁護委員等、困難な問題を抱える女性を発見し

やすい各関係機関・関係者に、相談窓口の周知及び早期発見の啓発を積極的に行います。

- 関係機関等において把握した情報について、支援に関わるべき期間の間で速やかに情報共有が行われるよう、個人情報の適正な取扱い等を確保しつつ、連携体制を構築していきます。

主な施策	担当課	取組み概要
医療関係者への周知	子ども家庭福祉課	◆啓発用リーフレットを医療機関等に配布。
救急隊員への周知	消防救急課	◆傷病者が犯罪被害者と疑われた場合の医師への情報提供等について、県内各消防本部に対し、救急隊員への周知協力を文書で依頼するとともに、会議等の機会を捉え周知。
母子保健担当者への周知	子ども成育支援課 各総合支庁(母子保健)担当課	◆母子保健に関する会議や研修会の開催、市町村要保護児童対策地域協議会への出席を通して、市町村母子保健担当等へ支援対象者の早期発見について周知。
保育・教育関係者への周知	子ども成育支援課	◆保育士等を対象とした研修会等の機会を捉え、支援対象者の早期発見について周知。
高齢者・障がい者福祉サービス提供者への周知	高齢者支援課 障がい福祉課	◆研修会の開催等を通して、家庭内での暴力も含めた虐待の早期発見・通報について周知。
民生委員・児童委員への周知	地域福祉推進課 子ども家庭福祉課	◆民生委員・児童委員を対象とした研修会を通して、啓発用リーフレットを配布し、支援対象者の早期発見について周知。
人権擁護委員への周知	多様性・女性若者活躍課	◆「デートDV防止出前講座」に地域の人権擁護委員の参加を働きかけ、支援対象者の早期発見について周知。

#### 【今後の方策④】 支援調整会議を活用した連携強化

- 困難な問題を抱える女性への支援を適切かつ円滑に行い、必要な情報交換や支援内容の協議のために、関係機関による支援調整会議を開催します。関係者が顔の見える関係を築くことで、共通認識の醸成や連携体制の強化を図ります。

主な施策	担当課	取組み概要
支援調整会議の開催	子ども家庭福祉課 各総合支庁(女性相談支援員)	◆市町村・関係機関・NPO等民間支援団体・女性相談支援センター・女性相談支援員等で構成する支援調整会議を開催し、多機関間で支援に係る共通認識の醸成を図り、連携を強化。困難な問題を抱える女性の実態把握、支援実施体制の評価及び地域で活用できる資源の把握。

## 施策の方向5 相談者の立場に立った相談体制の充実

### 〔今後の方策①〕女性相談支援センターの機能強化 ★

- 女性相談支援センターは、支援対象者が抱える課題やその背景、心身の状況等を適切に把握するためのアセスメントを踏まえ、本人の希望と意思を最大限尊重しながらその時点において最適と考えられる支援を検討、決定、実施していきます。
- 特に、多岐にわたる相談を受け止めることができるよう、相談支援に係る専門的な技術の向上に努め、丁寧な相談によりの確なアセスメントを行っていきます。

主な施策	担当課	取組み概要
丁寧な相談支援によるアセスメントの実施	女性相談支援センター	◆支援対象者が抱える問題やその背景、心身の状況等を適切に把握するため、丁寧な相談による的確なアセスメントを実施。
女性相談支援センター職員の専門的技術の向上	女性相談支援センター	◆多岐にわたる相談支援に対応するため、研修会への派遣等による職員の専門的技術の向上。

### 〔今後の方策②〕相談員等関係職員の人材育成強化

- 女性相談支援員は、困難な問題を抱える女性にとって支援への入り口の役割を果たします。不適切な対応による二次的被害が生じることがないように、また、専門的な知識・技術等の向上のため、研修機会を充実し資質の向上を図ります。
- また、女性相談支援員が孤立することのないよう、所属する部署において女性相談支援員の業務を十分にサポートするとともに、相談に必要な情報等へのアクセスや支援ツールの利用、他部署連携等について配慮するとともに、研修等により横の連携を強化し孤立防止に努めていきます。

主な施策	担当課	取組み概要
女性相談支援員のスキルアップへの支援	子ども家庭福祉課	◆県内の女性相談支援員等を対象とした研修会の開催とともに県外研修への派遣を通し、支援員のスキルアップを支援。
女性相談支援員のサポート	子ども家庭福祉課 女性相談支援センター 各総合支庁担当課	◆女性相談支援員が孤立することのないよう、業務のサポートを実施。 ◆女性相談支援員の研修機会を拡充し支援員同士の横の連携を強化し孤立化を防止。
相談機関の実務者研修の開催	多様性・女性若者活躍課	◆県男女共同参画センター・チェリアにおいて、ジェンダー問題を背景にした女性の悩み相談に的確に対応するため、相談機関の実務者を対象とした研修会を開催。
警察安全相談業務担当者の研修を実施	警察本部広報相談課	◆警察安全相談業務担当者等を対象とした専科教養を実施。
被害者支援員のスキルアップ	警察本部広報相談課	◆警察職員に対する教養を充実させ、各警察署で指定されている被害者支援員のスキルアップを実施。

少年相談担当者の知識技能の向上	警察本部人身安全少年課	◆少年相談担当者の知識技能の向上を図るため、関係研修会に参加。
-----------------	-------------	---------------------------------

### 〔今後の方策③〕 SNSを活用した相談窓口の検討 ★

- これまで女性相談支援の窓口を利用したことがない、知らないといった女性が相談をためらうことのないよう、他の相談機関等の取組みを参考にしながら、SNSを活用した相談窓口の整備及び支援機能の提供を検討します。

主な施策	担当課	取組み概要
SNSを活用した相談窓口の整備の検討	子ども家庭福祉課	◆支援を必要とする人が相談を躊躇することのないよう、SNSを活用した相談窓口を検討。

### 〔今後の方策④〕 警察による寄り添った相談対応

- 女性相談支援センター及び女性相談支援員は、警察による被害者に寄り添った相談対応が円滑に進むよう、日常的に警察との緊密な連携を図ります。

主な施策	担当課	取組み概要
被害申告・相談をしやすい環境の整備	警察本部広報相談課 警察本部捜査第一課	◆被害者からの相談に対し、関係機関と連携し、途切れない支援を実施。 ◆警察本部にカウンセリングに関する専門的知識や技術を有する職員を配置。 ◆警察への被害申告を躊躇される性犯罪被害者の方のために医療機関へ「性犯罪証拠採取キット」を整備拡大。
人身安全関連事案対処体制の確立	警察本部人身安全少年課	◆被害者を認知した段階から、一層迅速・適切に保護対策を推進。 ◆役割分担を明確にした上で、関係機関と連携したそれぞれの機関における24時間保護体制の充実。 ◆民間団体の支援内容等支援対象者のニーズの把握及び関係機関に対する情報提供。

### 〔今後の方策⑤〕 各相談機関による総合的な支援の実施、相談窓口の設置・周知

- 女性相談支援センター、女性相談支援員、市町村、警察、県男女共同参画センター、NPO等民間支援団体など多様な主体による相談窓口を複数設置することで、被害者がどのような状況にあっても、安心して相談できる環境を整備します。

主な施策	担当課	取組み概要
「やまがた性暴力被害者サポートセンター（ベにサポやまがた）」による被害者支援	消費生活・地域安全課	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆専門の相談員による相談支援。</li> <li>◆相談内容に応じた関係機関への付き添い支援。</li> <li>◆医療機関の紹介・受診費用等を助成。</li> <li>◆ホームページにメールによる問い合わせフォームを開設し、メールから電話相談につなげる体制を構築。</li> <li>◆臨床心理士等の紹介・カウンセリング費用を助成。</li> </ul>
性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センター全国共通短縮番号「#8891（はやくワンストップ）」の周知	消費生活・地域安全課 多様性・女性若者活躍課 子ども家庭福祉課	◆関係部局が互いに連携し、SNS等を活用しながら、県民に幅広く相談ナビダイヤルを周知。
「性犯罪被害相談電話」全国共通の短縮ダイヤル「#8103（通称：ハートさん）」の周知	警察本部広報相談課	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆性犯罪被害に関する悩みや苦しみを抱える方からの相談に応じるため、「性犯罪被害相談電話」全国共通の短縮ダイヤル「#8103（通称：ハートさん）」について、その周知を図るとともに、相談内容に応じた適切な対処を実施。</li> <li>◆医療機関と連携したワンストップ支援の充実。</li> </ul>
各種相談機関による相談窓口の設置		参考資料（43頁）を参照

【今後の方策⑥】 高齢者・障がい者・外国人等の相談者への配慮

- 女性相談支援センター及び女性相談支援員は、高齢者や障がい者、外国人等様々な問題を抱えた女性の問題解決に向け、それぞれの問題に関わる多様な関係機関と連携し支援していきます。特に、言語やコミュニケーション手段が原因で支援を受けにくいことがないよう、各関係機関と十分に連携し、相談に適切に対応します。
- 性自認が女性であるトランスジェンダーの者については、トランスジェンダーであることに起因する人権侵害・差別により直面する困難に配慮し、その状況や相談内容を踏まえ、他の支援対象者にも配慮しつつ、関係機関等とも連携して可能な支援を検討していきます。

主な施策	担当課	取組み概要
高齢の支援対象者への対応	女性相談支援センター 各総合支庁(女性相談支援員)	◆市町村高齢者福祉相談窓口や地域包括支援センター等と連携し、高齢者一人ひとりの状況に配慮しながら、適切に対応。
障がい者である支援対象者への対応	女性相談支援センター 各総合支庁(女性相談支援員)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆市町村障がい者福祉相談窓口等と連携し、障がい者一人ひとりの障がいと状況に配慮しながら、適切に対応。</li> <li>◆県障がい福祉課や障がい者福祉関係機関と連携し、必要に応じて、手話通訳者の依頼を行うほか、筆談、拡大文字、わかりやすい表現等障がいの状況に応じたコミュニケーション手段を用いて、適切に対応。</li> </ul>

外国人である支援対象者への対応	女性相談支援センター 各総合支庁(女性相談支援員)	◆(公財)山形県国際交流協会等と連携し、通訳ボランティア等の協力を得て、適切に対応。 ◆翻訳機(AI機器)の導入を検討。
高齢者・障がい者虐待防止会議の開催	高齢者支援課 障がい福祉課	◆高齢者・障がい者虐待防止会議を開催し、関係機関等の連携を推進。
コミュニケーション手段の提供	障がい福祉課	◆県立点字図書館の職員が随時相談に応じ、ボランティアと協力しながら各種文書を点訳し情報を提供。 ◆県聴覚障がい者情報支援センター、福祉相談センターに手話通訳者を配置し、手話による相談支援を実施。 ◆来所が困難な遠方の聴覚障がい者に対し、FAX、Eメール等で相談に対応。
外国人からの相談対応	国際人材活躍・コンベンション誘致推進課	◆外国人総合相談ワンストップセンターにおいて、多言語で相談に対応。 ◆(公財)山形県国際交流協会と連携し、通訳ボランティアを紹介。
トランスジェンダーからの相談対応	子ども家庭福祉課 女性相談支援センター 各総合支庁(女性相談支援員)	◆トランスジェンダーであることに起因する困難に配慮するとともに、各機関の取組みを参考に可能な支援を検討。