

第3章 相談・支援体制の充実

【現状と課題】

県民が人権に関する問題に直面したとき、一人で抱え込まず、安心して相談できることが必要です。そのため、県民が様々な人権問題について、円滑に相談することができる相談・支援体制の充実が求められます。

人権に関する相談は、県や（公財）高知県人権啓発センター、市町村、関係機関において対応しているほか、人権侵害に関する相談・救済については、高知地方法務局や人権擁護委員^{※1}によって行われています。

また、関係機関においても、女性、子ども、高齢者、障害者等の各種の福祉相談や、外国人のための生活相談、犯罪被害者等からの被害に関する相談窓口を設置して、様々なニーズに対応しています。

しかしながら、インターネット上における誹謗中傷や差別などの事例は後を絶たず、新型コロナウイルス感染症に関する誹謗中傷や差別的取扱い、性的マイノリティであることを理由とする偏見や差別など、深刻な人権問題が発生しており、私たちの社会を取り巻く環境は大きく変化しています。

令和4（2022）年度に実施した「人権に関する県民意識調査」では、この5年間に人権が侵害された経験を尋ねたところ、「ある」と回答した割合は16.2%で、過去調査と比較すると減少しています。（図1）

また、この5年間に人権が侵害された経験が「ある」と回答した人に、「侵害されたと思ったときにどうしたか」を尋ねたところ、「何もしなかった」（33.0%）、「友人、職場の同僚・上司に相談した」（31.1%）、「家族、親せきに相談した」（30.1%）の順に高くなっています。（図2）

さらに、人権が侵害されたときに「何もしなかった」と回答した人に、「何もしなかったのはなぜか」を尋ねたところ、「相談しても解決しないと思った」（56.7%）、「自分が我慢すれば良いと思った」（40.3%）、「大げさなことにしなくなかった」（25.4%）、「どこ（誰）に相談して良いか分からなかった」（22.4%）の順に高くなっています。（図3）

こうしたことから、今後はこれまで以上に、人権侵害が起こらないための啓発、教育を推進していくとともに、県民が人権問題について気軽に相談できるよう、相談機関の充実や周知を図っていくことが必要となっています。

また、同和問題をはじめ、女性や障害者、感染症患者、外国人などへの差別といった、差別事象の複雑化・多様化により、差別を受けた方に個別に寄り添った支援を行う体制の充実や、差別事象への対応力の強化が必要となっています。

※1 「人権擁護委員」：人権擁護委員は、「人権擁護委員法」（昭和24（1949）年5月制定・令和4（2022）年6月最終改正）に基づいて各市町村に置かれ、国民の基本的な人権が侵害されることのないように監視し、もし、これが侵害された場合には、その救済のため、すみやかに適切な処置を採るとともに、常に自由人権思想の普及高揚に努めることを使命とする公職です。委員については、市町村の推薦により法務大臣が委嘱します。なお、人権擁護委員は、法務大臣が定める各都道府県の区域ごとに「人権擁護委員協議会」を組織し、人権擁護委員の職に関する連絡・調整や資料及び情報収集、研究などを行います。

図1 人権が侵害された経験 (%)

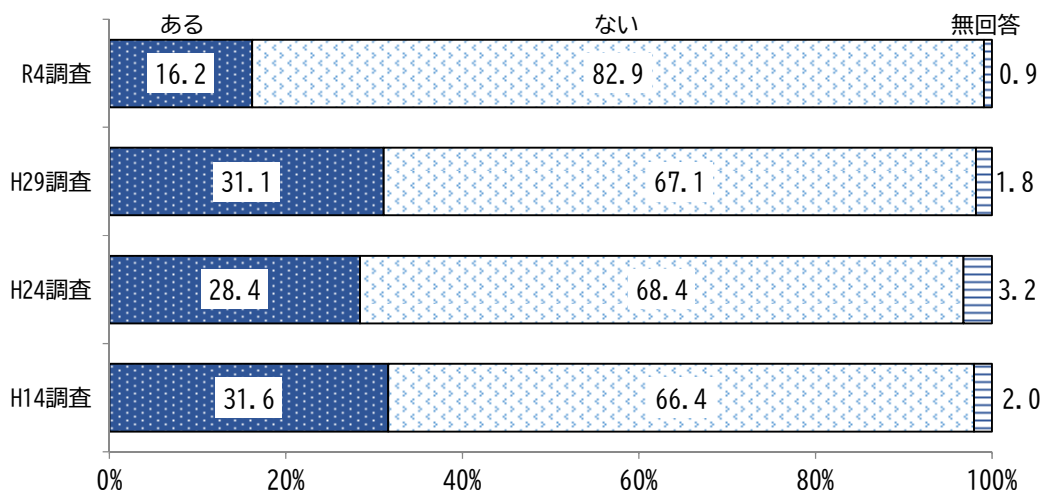


図2 人権が侵害されたと思った時の対応 (%)

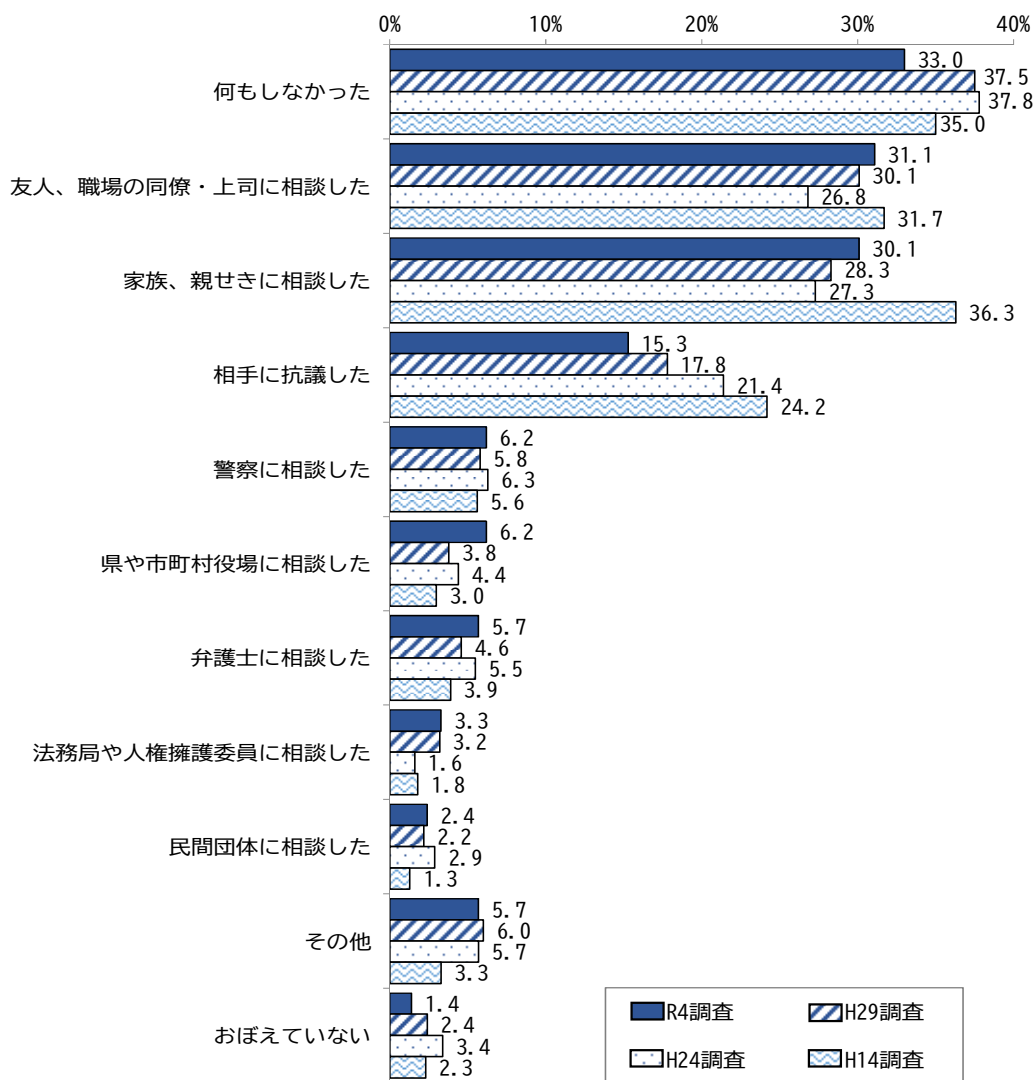
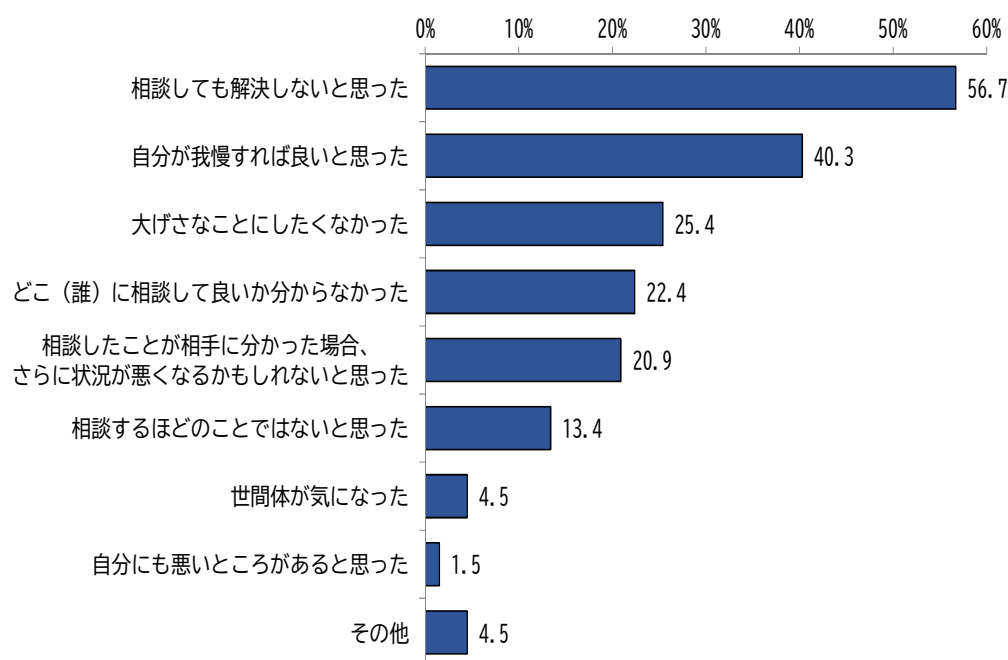


図3 人権が侵害されたときに何もしなかった理由（％）



【施策の展開方向】

県民が、人権に関する様々な問題について安心して相談できるよう、各相談機関の充実や周知を図るとともに、各相談機関の連携の強化、関係職員や相談員の能力の向上、人材の育成に取り組みます。

また、様々な人権侵害を早期に解決するため、解決のための助言や一時的な保護を行うなど、保護・支援の充実を図ります。

さらに、複雑化・多様化している差別事象への対応力の強化を図ります。

ア 相談機関の充実・周知

県民が、人権に関する様々な問題について気軽に安心して相談できるよう、各相談機関の充実を図るとともに、相談機関を広く周知するための情報発信に努めます。

イ 相談機関の連携強化

人権問題の早期解決と誰一人取り残さない社会を目指し、県の関係機関をはじめ、法務省等の国の関係機関、市町村、人権擁護委員連合会^{※2}などの人権に関する相談・支援機関の連携強化に努めます。

また、相談の内容に応じて、適切な専門機関へのつなぎを行い、県民に寄り添った支援を行います。

※2 「人権擁護委員連合会」：「人権擁護委員法」第16条第2項により、人権擁護委員協議会（以下、協議会）が都道府県ごとに組織するものです。この連合会は、協議会の任務に関する連絡及び調整などを行います。なお、各都道府県の連合会は、「全国人権擁護委員連合会」を組織しています。

ウ 相談員の能力の向上・人材育成

相談・支援に当たっては、二次被害や不必要な負担を招かないよう、相談者の心情などに配慮し、十分な知識に基づいた対応に努めます。

関係職員や相談員への研修を行うことで能力の向上に努め、相談者に寄り添った対応・支援を行うことにより、問題の解決や相談者の心身の負担軽減を図ります。

エ 専門機関による保護・支援の充実

DV被害や、子ども、高齢者、障害のある人への虐待等の人権侵害に対しては、緊急時に対応している一時保護や自立に向けた支援を充実させます。

また、高齢者や障害のある人などの権利擁護や権利行使の援助、犯罪被害者等への必要な支援の充実を図ります。

オ 差別事象への対応力の強化

県内で発生した差別事象について、その原因や背景を分析するとともに、今後の対応策や効果的な啓発を検討するため、「高知県人権尊重の社会づくり協議会」の中に、新たに「差別事象検討部会」を設置します。この「差別事象検討部会」で検討した内容や、県内の人権侵害の事例と対応内容等を記載した「人権に関する実態の公表」について、県のホームページ等で周知し、県民の人権意識の高揚に取り組みます。

また、障害を理由とする差別の解消に向けては、「障害のある人もない人も共に安心して豊かに暮らせる高知県づくり条例」（令和6（2024）年4月施行）に基づき、不当な差別的取扱いや合理的配慮の提供に関する事例を分析・公表することで、社会全体での理解と差別解消に向けた取組を推進するほか、新たに「障害を理由とする差別の解消のための調整委員会」を設置し、県に配置した相談員等への相談によって問題が解決しない場合の紛争解決を図ります。

相談窓口・支援機関等一覧

人権全般

※市町村の人権担当課や福祉センター、市民館、町民館等においても、人権全般に関する相談を受け付けています。

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
人権全般に関すること	高知地方法務局人権擁護課 「みんなの人権110番」	月～金 8:30～17:15 (年末年始(12月29日 ～1月3日)、祝日を除く)	0570-003-110
	高知県子ども・福祉政策部 人権・男女共同参画課		088-823-9804
	(公財)高知県人権啓発センター	月～金 8:30～12:00 13:00～17:15 (年末年始(12月29日 ～1月3日)、祝日を除く)	088-821-4681
	法テラス高知	月～金 9:00～17:00 (年末年始、土日祝日を除く)	050-3383-5577
	高知弁護士会	月～金 10:00～12:00 13:00～16:00	088-822-4867 (相談予約専用)
月～金 9:00～12:00 13:00～17:00 (年末年始、土日祝日を除く)			088-872-0324 (代表電話)

同和問題

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
同和問題に関すること	高知地方法務局人権擁護課 「みんなの人権110番」	月～金 8:30～17:15 (年末年始(12月29日 ～1月3日)、祝日を除く)	0570-003-110
	高知県子ども・福祉政策部 人権・男女共同参画課		088-823-9804
	高知県教育委員会事務局 人権教育・児童生徒課		088-821-4932
	(公財)高知県人権啓発センター	月～金 8:30～12:00 13:00～17:15 (年末年始(12月29日 ～1月3日)、祝日を除く)	088-821-4681

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
DV被害に関する相談	DV相談プラス（内閣府）	電話・メール相談 24時間チャット相談 毎日12:00～22:00 URL: https://soudanplus.jp/	0120-279-889
DV被害（男女とも）、ストーカー被害、離婚問題、家庭問題など	高知県女性相談支援センター	電話相談 月～金 9:00～17:15 18:00～22:00 土日祝 9:00～20:00 （年末年始除く） 来所相談 月～金 9:00～17:15 （年末年始除く）	088-833-0783
女性の様々な悩みや、日常生活のなかで直面する問題、不安や心配ごとに関すること	こうち男女共同参画センター「ソーレ」	毎日 9:00～12:00、 13:00～17:00 （第2水曜日・祝日・年末年始を除く）	088-873-9555
男性の悩みや不安、ストレスなどについて	こうち男女共同参画センター「ソーレ」	（要予約）毎月 第1火曜日、第2金曜日、 第3・4水曜日 18:00～20:00	088-873-9100
職場におけるセクシュアル・ハラスメント、育児・介護休業等に関すること	高知労働局雇用環境・均等室	月～金 8:30～17:15 （年末年始、祝日を除く）	088-885-6041
性犯罪被害、DV被害、ストーカー被害、被害者支援などに関する相談	高知県警察本部警務部 県民支援相談課警察総合相談室 性犯罪、DV、ストーカー等相談電話	24時間対応	088-873-0110
女性の人権侵害に関する相談	女性の人権ホットライン	月～金 8:30～17:15 （時間外・土日祝日等は留守番電話で受付）	0570-070-810 （ナビダイヤル）

相談内容	機関名	相談時間	電話番号	
不登校やいじめ、学校生活全般、問題行動等について	高知県心の教育センター	電話相談 月～金 9:00～17:00 (年末年始、祝日、休日を除く)	088-821-9909	
		来所相談(要予約、年末年始、祝日、休日を除く) 【心の教育センター(高知市)】 月～金、土曜日(第1・第3)、日曜日(第5を除く) 9:00～17:00 【東部相談室(田野町)】 木曜日 10:00～17:00 【西部相談室(四万十市)】 火曜日 10:00～17:00		
		Eメール相談 相談時間: 24時間 返信期間 月～金 (祝日、休日、年末年始を除く)		kodomo24@g.kochinet.ed.jp
		24時間子どもSOSダイヤル(無料)		0120-0-78310
親権・虐待など子どもの権利に関する法律相談	「子どもの権利110番」 高知弁護士会	月～金 9:00～17:00(受付時間) (年末年始、祝日を除く、12:00～13:00を除く)	088-872-0324(代表)	
子どもの養育、虐待、不登校や非行、障害などに関すること(18歳未満)	高知県中央児童相談所	来所相談(原則予約相談) 月～金 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	088-821-6700(代表)	
	高知県幡多児童相談所	虐待通告については24時間対応	0880-37-3159	

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
子育てに関するトラブルや子育てでの悩み、虐待などに関する相談	「子どもと家庭の110番」 児童家庭支援センター高知みその	9:00~18:00 (年末年始を除く)	088-872-0099
虐待に関する相談 (お近くの児童相談所につながります)	児童相談所虐待対応ダイヤル「189」 (いちはやく)	24時間受付(年中無休)	189 0120-189-783 (全国共通フリーダイヤル)
子育てや親子関係について悩んだときに、子ども(18歳未満)とその保護者の方などが相談できる窓口	親子のための相談LINE	月~金 9:00~17:00 (年末年始、祝日を除く)	【親子のための相談LINE】 
いじめ、虐待など、子どもの人権問題に関する相談	こどもの人権110番 法務省	月~金 8:30~17:15 (時間外・土日祝日等は留守番電話で受付)	0120-007-110 (全国共通フリーダイヤル)
		こどもの人権SOS-eメール 相談時間: 24時間 返信期間: 月~金 8:30~17:15	webフォームから送信
		LINE相談 月~金 8:30~17:15	https://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken12.html
非行や青少年の問題行動、いじめ、青少年の悩みなどに関する相談	高知県警察本部生活安全部少年課 少年サポートセンター 「ヤングテレホン」	月~金 8:30~17:15 (年末年始、祝日を除く)	088-825-0110 088-822-0809

高齢者

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
高齢者福祉全般について	高齢者総合相談 (高知県高齢者・障害者権利擁護センター)	一般相談 月～金 9:00～16:00 (年末年始、祝日を除く)	088-875-0110
		法律相談(予約制) 毎月第1・3木曜日 13:00～15:00 (年末年始、祝日を除く)	
認知症について	認知症コールセンター (公社)認知症の人と家族の会高知県支部	月～金 10:00～16:00 (年末年始、土日祝日を除く)	088-821-2818
法律問題について	高知弁護士会 高齢者・障害者支援センター くるみ	月～金 9:00～12:00 13:00～17:00 (祝祭日を除く)	088-872-0324
		月～金 10:00～12:00 13:00～16:30 (祝祭日を除く)	088-822-4852 (くるみ専用回線)

障害者

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
認知症の人や知的・精神障害のある人など、自己決定能力支援が必要な人々が自立した地域生活を送れるための支援について	(社福)高知県社会福祉協議会	月～金 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	088-844-9019
障害のある人やその家族が抱える権利擁護などの問題に関すること	高知県高齢者・障害者権利擁護センター	月～金 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	088-850-7770
障害のある人への差別や合理的配慮の提供に関すること	高知県子ども・福祉政策部 障害福祉課	月～金 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	088-823-9633
	お住まいの市町村の障害福祉担当窓口	月～金 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	(各市町村にお問い合わせください。)
精神障害のある人の保健医療及び社会復帰などに関すること	高知県精神保健福祉センター 「心のテレ相談」	月～金 13:00～15:00 (年末年始、祝日を除く)	088-823-0600
	高知県子ども・福祉政策部 障害保健支援課	月～金 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	088-823-9669
精神障害のある人の保健医療及び社会復帰などに関すること	県内各福祉保健所 安芸福祉保健所 中央東福祉保健所 中央西福祉保健所 須崎福祉保健所 幡多福祉保健所		0887-34-3177 0887-53-3173 0889-22-1247 0889-42-1875 0880-34-5124
	高知市保健所健康増進課	月～金 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	088-803-8005
	高知市福祉事務所障がい福祉課		088-823-9378

障害者

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
法律問題について	高知弁護士会 高齢者・障害者支援センター くるみ	月～金 9:00～12:00 13:00～17:00 (祝祭日を除く)	088-872-0324
		月～金 10:00～12:00 13:00～16:30 (祝祭日を除く)	088-822-4852 (くるみ専用回線)

感染症患者等

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
エイズ・HIV・その他 感染症に関すること	高知県健康政策部 健康対策課(感染症担当)		088-823-9677
	県内各福祉保健所 安芸福祉保健所 中央東福祉保健所 中央西福祉保健所 須崎福祉保健所 幡多福祉保健所	月～金 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	0887-34-3177 0887-52-4594 0889-22-1249 0889-42-1875 0880-34-5120
	高知市保健所地域保健課	月～金 8:30～12:00 13:00～17:15 (祝日を除く)	088-822-0477
ハンセン病に関するこ と	高知県健康政策部 健康対策課(難病担当)	月～金 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	088-823-9678

外国人

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
外国人の人権・生活相談	高知県外国人生活相談センター 「ココフォーレ」	月～土 9:00～17:00 (年末年始、祝日を除く) (対応言語: 英語、中国語、韓国語、ベトナム語、インドネシア語等)	088-821-6440
外国語による人権相談	法務省人権擁護局 「外国語人権相談ダイヤル」	月～金 9:00～17:00 (対応言語: 英語、中国語、韓国語、フィリピン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語、スペイン語、インドネシア語、タイ語)	0570-090-911 (ナビダイヤル)
外国人と外国人を雇用する事業所からの相談	高知県外国人生活相談センター 「ココフォーレ」	月～土 9:00～17:00 (年末年始、祝日を除く) (対応言語: 英語、中国語、韓国語、ベトナム語、インドネシア語等)	088-821-6440

犯罪被害者等

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
犯罪被害に関すること	警察総合相談電話	24時間対応	088-823-9110 #9110
	性犯罪被害相談電話	24時間対応	#8103
	高知県警察本部警務部 県民支援相談課被害者支援室 「犯罪被害者ホットライン」	24時間対応	088-871-3110
	高知県警察本部警務部 県民支援相談課警察総合相談室 性犯罪・DV・ストーカー等相談電話	24時間対応	088-873-0110
	高知県文化生活スポーツ部 県民生活課 犯罪被害者等支援相談窓口	月～金 9:00～12:00、13:00 ～16:00 (年末年始、土日祝日を除く)	088-823-9340
	認定特定非営利活動法人こうち被害者支援センター	月～金 10:00～16:00 (年末年始、土日祝日を除く)	088-854-7867
	法テラス高知	月～金 9:00～17:00 (年末年始、土日祝日を除く)	050-3383-5577
	犯罪被害者支援ダイヤル	月～金 9:00～21:00 土 9:00～17:00 (年末年始、日祝日を除く)	0120-079714 (IP電話からは03-6745-5601)
	高知地方検察庁 「被害者ホットライン」	月～金 8:30～17:15 (年末年始、土日祝日を除く)	088-872-9190 (ファックス兼用)
	性暴力被害者サポートセンターこうち(コーラルコール)	月～土 9:00～17:00 (年末年始、日祝日を除く) ※夜間・休日など上記以外の時間は、国が設置する夜間休日コールセンターにつながります	0120-835-350 (フリーダイヤル) 080-9833-3500 #8891
市町村の犯罪被害者等に対する総合的対応窓口	月～金 8:30～17:15 (年末年始、土日祝日を除く)	(各市町村にお問い合わせください)	

インターネットによる人権侵害

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
インターネットによる人権侵害に関すること	高知地方法務局人権擁護課 「みんなの人権110番」	月～金 8:30～17:15 (年末年始(12月29日～1月3日)、祝日を除く)	0570-003-110
	高知県子ども・福祉政策部 人権・男女共同参画課		088-823-9804
	【公立学校対象】 高知県教育委員会事務局 人権教育・児童生徒課		088-821-4932
	(公財)高知県人権啓発センター		088-821-4681
	違法有害情報相談センター	24時間対応	Webフォームから送信

災害と人権

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
災害時の人権への配慮に関する研修などについて	【公立学校対象】 高知県教育委員会事務局 人権教育・児童生徒課	月～金 8:30～12:00 13:00～17:15 (年末年始(12月29日～1月3日)、祝日を除く)	088-821-4932
	(公財)高知県人権啓発センター		088-821-4681

性的指向・性自認

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
性的指向や性自認を理由とする様々な悩みや、日常生活のなかで直面する問題、不安や心配ごとに関すること	こうち男女共同参画センター 「ソーレ」 (にじいろコール)	毎月第4土曜日 13:30～16:30	0120-56-2416 (フリーダイヤル)

様々な人権課題

相談内容	機関名	相談時間	電話番号
職場におけるハラスメント等に関すること	高知労働局雇用環境・均等室	月～金 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	088-885-6041
	高知県労働委員会	月～金 8:30～17:15 (年末年始、祝日を除く)	088-821-4645