

**大阪府配偶者からの暴力の防止  
及び被害者の保護に関する基本計画  
(改定版)**

**平成21年5月**

**大阪府**

## 目 次

### I 基本的な考え方

1 改定の趣旨	1
2 大阪府の取組の経過及び現状	1
3 計画の位置づけ	2
4 基本的視点	2
5 計画の期間	2
6 推進体制	2

### II 施策の基本的方向

<b>1 配偶者からの暴力を許さない社会の実現に向けた取組</b>	
(1) 配偶者からの暴力の防止に関する普及啓発	4
<b>2 安心して相談できる体制の充実</b>	
(1) 府支援センターと市町村の相談体制	6
(2) 関係機関における推進体制の構築	6
<b>3 緊急かつ安全な保護の実施</b>	
(1) 一時保護に係る支援体制	8
<b>4 自立への支援の充実</b>	
(1) 被害者の自立支援	10
<b>5 施策推進のための連携体制の強化</b>	
(1) 関係機関による連携体制の整備	12
(2) 市町村基本計画の策定と市町村支援	12
(3) 被害者支援に係る施設等での苦情処理	12
(4) 民間団体との連携	13
(5) 調査研究の推進等	13
<b>参考資料</b>	14

# I 基本的な考え方

## 1 改定の趣旨

配偶者からの暴力(\*1)は、犯罪となる行為をも含む重大な人権侵害であるが、家庭内で行われることが多いため、外部からその発見が困難であり、潜在化しやすく、しかも加害者に罪の意識が薄いという傾向がある。このため、周囲も気づかないうちに暴力がエスカレートし、被害が深刻化しやすい特性がある。また、被害者は多くの場合女性であり、配偶者が暴力を加えることは、女性の人権を侵害し、男女共同参画社会の実現の妨げともなっている。

このような状況を改善するため、府においては、平成17年11月に「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」(以下「配偶者暴力防止法」という。)に基づき、「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する基本計画」(以下「府基本計画」という。)を策定し、関係行政機関、民間団体と連携を図りながら、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に向けた取組を推進してきたところである。

平成20年1月には、「保護命令制度の拡充」や、「市町村基本計画策定及び市町村の適切な施設において配偶者暴力相談支援センターの機能を果たすことの努力義務」等を内容とする配偶者暴力防止法の一部改正法が施行されたこと、加えて、現在の府基本計画も最終年度を迎えたことから、今般、計画を改定し、府内市町村における相談機能の充実及び相談担当者の資質の向上等支援体制の強化を新たに盛り込み、新たな配偶者暴力防止計画を策定するものである。

府においては、この新たな府基本計画に基づき諸施策を推進するとともに、府民一人ひとりが法の趣旨を理解し、人権尊重に対する意識を育むことにより、配偶者からの暴力を許さない社会づくりを推進していく。

### \*1 配偶者からの暴力

配偶者暴力防止法に規定する「配偶者」には、事実婚や元配偶者(離婚前に暴力を受け、離婚後も引き続き暴力を受ける場合)は含まれるが、恋人や交際相手は含まれない。

なお、昨今、若年者を中心に恋人や交際相手からの暴力も問題になっていることから、本計画では、広く女性の人権を尊重し、暴力の未然防止を図る観点から、普及啓発等については、配偶者以外の交際相手からの暴力も対象として含めることとする。

また、「配偶者からの暴力」は、身体的暴力のみならず、精神的・性的暴力も含まれる。

(※保護命令の申立ては、身体に対する暴力又は生命等に対する脅迫のみ対象)

## 2 大阪府の取組の経過及び現状

府では、「女性に対する暴力」が緊急かつ重大な社会問題であり広範な対応が必要なことを踏まえ、平成12年9月に府、警察本部及び女性相談センターなどの関係機関9課5所(現在は11課6所)から構成される大阪府「女性に対する暴力」対策会議を設置するとともに、女性に対する暴力の防止に関する周知啓発を行ってきた。

平成 13 年 4 月に配偶者暴力防止法が成立したことを踏まえ、平成 14 年 4 月に、女性相談センターを中核として、大阪府内 7 ヶ所の子ども家庭センター及び府立女性総合センター（平成 21 年 4 月から「府立男女共同参画・青少年センター」に名称変更、以下「ドーンセンター」という。）内DV相談コーナーの併せて 9 ヶ所（平成 18 年 4 月から 8 ヶ所に変更）に府配偶者暴力相談支援センター（以下「府支援センター」という。）を設け、相談など被害者支援を行ってきたところである。

平成 13 年 7 月に策定した「おおさか男女共同参画プラン」では、施策の基本的方向の一つとして「女性に対する暴力の根絶」を位置付けるとともに、平成 14 年 4 月施行の「大阪府男女共同参画推進条例」において、配偶者に対する暴力やセクシュアル・ハラスメントの禁止を明記するとともに、暴力を防止するための取組と被害者への支援を行う旨規定している。

平成 17 年 11 月に、配偶者暴力防止法及び国の基本的な方針を踏まえて、府基本計画を策定したところであり、配偶者からの暴力を許さない、そして安全で安心して暮らすことのできる社会の実現に向けて取り組んできた。

平成 19 年度に府支援センターで受け付けた相談件数は 3,759 件で、全国では 4 番目に多く、また、配偶者暴力防止法が施行されてから平成 20 年 3 月末までに、大阪地方裁判所管内で発令された保護命令件数は 1,435 件で、全国で最多となっている。

このような状況も踏まえ、配偶者からの暴力の防止に対する一層の積極的な取組が必要とされている。

### 3 計画の位置づけ

本計画は、平成 17 年 11 月に策定した府基本計画をもとに改定したものであるとともに、配偶者暴力防止法第 2 条の 3 第 1 項の規定に基づき大阪府が策定する「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護のための施策の実施に関する基本的な計画」である。

また、府男女共同参画推進条例第 8 条第 1 項の規定に基づく「改訂おおさか男女共同参画プラン」の施策の基本的方向の「女性に対する暴力の根絶」に位置づけられた取組と整合性を有するものとする。

### 4 基本的視点

配偶者からの暴力を防止するとともに、暴力の被害者が適切な保護や支援を受け、自立し安心して暮らすことのできる社会をめざす。

また、この府基本計画に基づく諸施策を推進することを通じて人権尊重に対する意識を社会に浸透させ、男女共同参画社会の実現をめざす。

### 5 計画の期間

この計画の期間は、平成 21 年度から平成 23 年度までの 3 カ年とする。

なお、国が策定した「配偶者からの暴力防止及び被害者の保護のための施策に関する基本的な方針」が見直された場合や、新たに計画に盛り込むべき事項が生じた場合には、必要に応じ見直しを行う。

## 6 推進体制

この府基本計画を総合的に推進するために、大阪府「女性に対する暴力」対策会議などを活用し、関係機関の連携を進める。

また、計画に掲げた施策の方向毎に、毎年事業の実施状況を公表する。

## Ⅱ 施策の基本的方向

### 1 配偶者からの暴力を許さない社会の実現に向けた取組

#### (1) 配偶者からの暴力の防止に関する普及啓発

##### 【現状と課題】

配偶者からの暴力を許さない社会を実現するためには、配偶者に暴力を振るうことは、犯罪となる行為も含む重大な人権侵害であることについて、社会全体への理解を促すことが必要である。

平成 17 年の内閣府の調査によると、「配偶者暴力防止法」について、「法律があることも、その内容も知っている」は 13.3%で、3 人に 2 人は「法律があることは知っているが、内容はよく知らない」（66.2%）と答えている。また、配偶者からの暴力の相談窓口を「知っている」は 29.8%であり、認知度が低い状況であった。

また、府が平成 19 年に府内の医療従事者及び医療関係者 2,893 人を対象に行ったアンケート調査（回収率 31.7%）では、「配偶者暴力防止法」について、「法律名は聞いたことがある」は 56.1%、「内容は承知している」は 40.1%であった。また、「医師その他の医療関係者が配偶者からの暴力の被害者を発見した場合通報ができる」ことについて、「聞いたことがある」は 52.6%、「内容は承知している」は 31.3%にとどまった。

医師その他の医療関係者や、民生委員・児童委員等の福祉関係者などは、配偶者からの暴力の被害者を発見しやすい立場にあり、被害者を発見した場合、府支援センター又は警察官への通報や被害者に対する支援情報の提供などに努めることとされている。また、一般の府民が被害者を発見した場合にも通報に努めなければならない。

配偶者からの暴力は、家庭内で行われることが多く、外部から発見することが困難である上、被害者も加害者からの報復や家庭の事情等様々な理由から支援を求めることをためらうことも考えられる。

被害者を早期に発見し被害の深刻化を防ぐためには、配偶者からの暴力が、配偶者間だけの個人の問題ではなく、社会全体の問題であるという認識に立ち、府民全体に配偶者からの暴力防止の趣旨を周知していく必要がある。啓発に当たっては、配偶者からの暴力には、身体的暴力のみならず、いわゆる精神的暴力及び性的暴力も含まれることに留意する必要がある。

また、配偶者からの暴力の防止に資するよう、学校・家庭・地域において、人権尊重の意識を高める教育啓発や男女平等の理念に基づく教育等を進めるとともに、若年層を対象にした啓発などを推進する必要がある。

##### 【今後の推進方向】

#### ○府民・医療関係者等への普及啓発

府民が配偶者暴力防止法の趣旨や制度を知り、身近な問題として考えるきっかけとなるよう、また、配偶者からの暴力に関する相談窓口の周知につながるよう、ホームページなど府の広報媒体を活用するとともに、民間企業やNPOの協力を求めながら普及啓発を実施する。

若年層を中心に問題となっている交際相手からの暴力の防止については、内容や手法を工夫して周知を行う。

医療関係者や福祉関係者に対して、配偶者暴力防止法に基づく通報や支援センターの機能等を周知し、被害者の早期発見や支援に結びつける。

○暴力を予防・防止するための啓発や教育

子どもの人権尊重やエンパワメントを図る教育・学習の充実を通して、暴力によらずに問題を解決する方法を身につけることができるよう、府教育委員会が作成した「こどもエンパワメント支援指導事例集」の活用を市町村教育委員会に働きかけていく。

○人権啓発の推進

人権啓発のための冊子の作成などを通じて、府民に対し、配偶者に対する暴力の防止に関する啓発を行い、人権尊重の意識を高める。

## 2 安心して相談できる体制の充実

### (1) 府支援センターと市町村の相談体制

#### 【現状と課題】

府支援センターは、被害者に対し、電話・来所による相談対応、自立に向けての支援を行っている。その中でも女性相談センターは、これらに加え、医師・心理職による判定・援助、被害者及び同伴家族の一時保護（\*2）、婦人保護施設の入退所決定等を行っており、配偶者からの暴力に関する各種の被害者支援の中核としての役割を担っている。

平成20年1月の法改正で、市町村は、市町村の適切な施設において支援センター機能を果たすことが努力義務として規定されており、住民に身近な市町村において、適切に相談を受けることができる体制整備が求められている。

#### \*2 一時保護

被害者本人の意思に基づき、①適当な寄宿先がなく、その者に被害が及ぶことを防ぐため、緊急に保護することが必要であると認められる場合、②一時保護所での短期間の生活指導、自立に向けた援助が有効であると認められる場合、③心身の健康の回復が必要であると認められる場合に、婦人相談所において、又は社会福祉施設等に委託して、一定期間、被害者を保護する制度。

#### 【今後の推進方向】

##### ○女性相談センターの相談体制の強化

府は、配偶者からの暴力に関する相談の増加、内容の複雑化や深刻化を踏まえ、女性相談センターにおける相談・保護・自立支援機能の強化を図る。このため、相談から自立支援までの一貫した支援を行うケースワーカー担当制を実施する。

また、女性相談センターを利便性の高いドーンセンターに移転し、相談業務の充実を図るなど、女性相談センターの体制を強化する。

##### ○市町村における相談機能の充実に向けた支援

府では、女性相談センターを中核にしながら、市町村において、配偶者からの暴力の防止に係る相談窓口の設置や支援センター機能が確保されるよう、技術的な助言や情報提供を行い、市町村における体制整備を促す。

##### ○市町村相談担当者の資質向上

市町村が被害者支援の窓口として機能を発揮し得るよう、市町村相談担当者向け研修を実施するとともに、市町村の相談担当者向けマニュアルの改定を行う。

### (2) 関係機関における推進体制の構築

#### 【現状と課題】

配偶者からの暴力に関する相談については、府支援センターで受け付けるとともに、府警察本部及び府内の各警察署で受け付けており、被害者の相談窓口として、重要な役割を果たしている。平成19年に、警察で受理した配偶者からの暴力に関する相談等件数



は、1,625 件であり、平成 13 年の配偶者暴力防止法の施行以降、毎年増加している状況である。警察では、被害者からの相談に応じるとともに、通報等により配偶者からの暴力が行われていると認めるときは、被害者の意思を踏まえた上で被害の発生を防止するため、警察措置を講ずるとともに、被害者に必要な助言、指導等の援助措置を行ってきたところである。

配偶者からの暴力は、直接子どもに向けられた暴力でなくても、それを間近で見たり聞いたりする子どもに対して著しい心理的外傷を与える場合があり、また、子ども自身が直接暴力を受けている場合もある。児童虐待の防止等に関する法律（以下「児童虐待防止法」という。）では平成 16 年 11 月の改正時において、児童が同居する家庭における配偶者に対する暴力が児童虐待に当たることが明記されたことから、被害者はもとより、子どもの保護やケアのために児童相談所とより緊密な連携が必要である。

また、被害者には、外国人や障がい者、高齢者なども含まれていることから、被害者の状況に応じて適切に相談に応じる体制が必要である。

### 【今後の推進方向】

#### ○警察における相談対応

相談にあたっては、被害者の負担を軽減し、かつ二次的被害が生じることのないよう、女性警察職員による相談対応、被害者が加害者と遭遇しないような相談の実施等、被害者が相談しやすいような環境の整備に努める。また、府内各署において、署員に対して配偶者からの暴力に関する基本的事項や対応についての研修を実施する。

#### ○児童相談の充実

府支援センターは、子どもの状況によっては、児童虐待防止法の観点からの対応が必要となることが考えられるため、児童相談所と緊密な連携を図りながら、必要に応じて医学的又は心理学的な援助を行うなど、子どもが安全で安心した生活ができるよう継続的な支援を行う。

#### ○相談機関との連携

府支援センターは、相談内容に応じて、専門の相談機関等がある場合は、当該機関を紹介するほか、相談カウンセリングを実施するドーンセンターや市町村の女性センター、福祉事務所等で実施する相談事業とも連携を図りながら円滑な支援につなげる。

#### ○障がい者、高齢者への配慮

女性相談センター、府支援センターなどの相談窓口においては、障がい者、高齢者であることにより、支援を受けにくいということにならないよう、関係機関の連携のもと、情報提供、相談の対応等の面において被害者の立場に立った適切な対応を行う。

#### ○外国人への配慮

女性相談センターでは、日本語による意思疎通が困難な外国人に対して、母国語による相談ができるよう、必要に応じて通訳者を確保して対応する。

### 3 緊急かつ安全な保護の実施

#### (1) 一時保護に係る支援体制

##### 【現状と課題】

府においては、被害者や同伴する家族の一時保護は、女性相談センターのほか、14ヶ所の社会福祉施設や民間シェルターに委託して実施してきたところである。平成19年度は、女性相談センターで343件（うち、委託している社会福祉施設等で221件）の一時保護を実施した。

今後も、府支援センターや警察、市町村といった関係機関が連携しながら、緊急に保護を必要とする被害者に対して、安全で安心して保護が受けられるような体制を構築する必要がある。

##### 【今後の推進方向】

#### ○女性相談センターにおける対応

女性相談センターでは、夜間等の緊急的な一時保護について、警察等の関係機関とも連携して24時間365日の対応を行っているが、安全な生活を確保するため、これまで以上に、一時保護所のセキュリティーを高め、利用者の安全性の向上を図る。

また、女性相談センターでは、相談・保護・自立支援までを一貫して対応する被害者支援のワンストップ化をめざし、自立に向けた支援が充実する体制整備を行う。

#### ○警察における対応

警察においては、今後も、通報やパトロール中での発見等により配偶者からの暴力が行われていると認めるときは、警察法、警察官職務執行法、その他の法令の定めるところにより、暴力の制止に当たるとともに、応急の救護を要すると認められる被害者の保護を行うなど必要な措置を行う。

#### ○同伴する子どもへの対応

女性相談センターでは、同伴する子どもの一時保護の受入れに当たっては、今後も、適切な支援が実施されるよう児童相談所と密接な連携を図る。

#### ○一時保護後の対応

一時保護後に地域での生活を始めた被害者については、その状況を踏まえ、府支援センターが引き続き相談に応じるか、又は、身近にあって相談が可能な他の機関に引き継ぐことなどにより、被害者の支援が途切れることのないように配慮する。

#### ○男性被害者への対応

府支援センターでは、男性被害者からの相談に応じるとともに、一時保護が必要な場合は、男性の被害者に適した施設において適切な対応を図る。

#### ○配慮を要する者の一時保護

女性相談センターでは、今後も、障がい者、高齢者等、配慮を必要とする被害者にも

対応できるよう、あらかじめ多様な一時保護委託先を確保しておく。

また、一時保護された外国人の被害者に適切な情報が提供されるよう、女性相談センターは、必要に応じて通訳者を確保して対応するとともに、一時保護所での生活が円滑に送れるよう 7ヶ国語（英語、韓国語・朝鮮語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、タイ語）で作成した資料の活用を図る。

#### ○広域連携

加害者等の追及から逃れるため、府域を越えて一時保護がなされる場合の被害者支援に関する広域的な対応は、全国知事会により「配偶者からの暴力の被害者の一時保護に係る広域連携の申合せ」（平成 19 年 7 月）が行われている。この申合せに基づき、今後、婦人相談所の連携、情報の共有、一時保護所等への移送、被害者への支援、一時保護の費用負担に関し、適切に実施する。

#### ○保護命令（\*3）に対する適切な対応

府支援センターは、今後も、保護命令制度の利用について、被害者に対する情報の提供、助言を行うとともに、保護命令が発せられた場合は、警察と連携するとともに、必要に応じ支援にかかわる関係機関や民間団体との連絡調整を行う。

#### \*3 保護命令

被害者が配偶者からの身体に対する暴力によりその生命又は身体に重大な危害を受けるおそれ大きいときに、被害者からの申立てにより、裁判所が配偶者に対して発する命令。

保護命令には、①被害者への接近禁止命令、②被害者への電話等禁止命令、③被害者の子又は親族等への接近禁止命令、④被害者と共に住む住居からの退去命令の種類がある。「保護命令」に違反した者には、罰則として、1年以下の懲役、又は100万円以下の罰金が科せられる。

## 4 自立への支援の充実

### (1)被害者の自立支援

#### 【現状と課題】

府支援センターにおいては、被害者の自立支援のための公的制度などの社会資源の利用に関して、情報の提供、助言、関係機関との連絡調整その他必要な援助を行ってきたところである。

被害者に対し、配偶者暴力防止法による一時保護等を通じて、当面の安全を確保した上で、住民基本台帳事務における支援措置など、被害者等の情報の管理に留意しつつ、生活の支援、就業の機会の確保、住宅の確保、同伴児童の就学など、複数の課題を解決しながら、自立した生活につなげていくことが必要である。

課題解決にかかわる関係機関は多岐にわたることから、今後とも、それらの機関が認識を共有しながら、連携を図って被害者の自立を支援する必要がある。

#### 【今後の推進方向】

##### ○生活の支援

府支援センター等関係機関は、被害者に対し、生活保護制度の適用や、子どもと共に生活する被害者については、事案に応じて、母子生活支援施設における保護の実施、児童扶養手当等の支給、母子寡婦福祉資金貸付金の貸付け、児童手当の支給等について、福祉事務所への相談を勧めるなど、生活支援のための諸施策、窓口や手続きなどについて情報提供等を行う。

##### ○就業の支援

府支援センター等関係機関は、被害者の状況に応じて公共職業安定所における職業紹介、職業技術専門校の職業訓練などの就業支援等に関する情報提供や助言を行い、必要に応じて当該関係機関と連絡調整を行う。府や大阪市、堺市が設置する母子家庭等就業・自立支援センターにおける就業相談等の活用についても促す。

##### ○住宅の確保

被害者の自立を支援するため、府支援センター等関係機関において、公営住宅への入居についての情報提供を行う。

府営住宅に配偶者からの暴力の被害者が一時使用するための住戸を確保し、併せて生活用品の貸与を実施する。

市町が管理する公営・改良住宅についても、配偶者暴力防止法等の趣旨を踏まえ、地域の住宅実情やストック等に即して、配偶者からの暴力の被害者に対する適切な対応がなされるよう、市町に対し研修会等の場を通じて指導・助言する。

##### ○医療保険

府支援センター等関係機関は、被害者から医療保険にかかわる相談があった場合、必要に応じて情報提供等を行う。

府支援センターは、被害者が円滑に保険サービスを受けることができるよう、配偶者

からの暴力の被害者の保護に関する証明書を発行する。

○国民年金

府支援センター等関係機関は、国民年金等に関する相談があった場合、情報提供等を行い適切な窓口を紹介する。

○子どもの就学・保育等

府支援センター等関係機関は、市町村の教育委員会や学校、福祉部局と連携し、被害者に対し、同居する子どもの就学や保育について必要な情報提供等を行う。

また、府は、市町村の教育委員会、学校、保育所等において、被害者の子どもの転出先や居住地等の情報の適切な管理を呼びかける。

○被害者に対する医学的・心理学的な援助等

府支援センターは、被害者の心身の健康を回復させるため、医学的・心理学的な援助を行う。

○被害者等に係る情報の保護

被害者の自立支援において、被害者及びその関係者の安全確保を図るため、被害者の住所、被害者の支援を行う施設や団体の所在地等、被害者等に係る情報の管理に細心の注意が必要であることから、被害者の支援に係わる関係機関等に対し、被害者等に係る情報管理の徹底を呼びかける。

○住民基本台帳の閲覧等の制限

被害者の安全確保の観点から、住所等の情報管理が必要であり、住民基本台帳の一部の写しの閲覧や住民票の写しの交付等（以下「閲覧等」という。）の制限措置を執ることができる。閲覧等の制限は、被害者の申出をもとに行われるため、府支援センター等関係機関は、被害者に対し、住民基本台帳の閲覧等の制限のための申出の手続きや閲覧等の制限内容に関して情報提供を行う。

また、府は、住民基本台帳からの情報に基づいて事務の処理を行う選挙管理委員会、国民健康保険、国民年金、介護保険、税務、児童手当等の市町村の部局に対して、情報の管理の徹底を呼びかける。

## 5 施策推進のための連携体制の強化

### (1) 関係機関による連携体制の整備

#### 【現状と課題】

被害者の保護及び自立支援を円滑に進めるためには、府や市町村その他の関係機関が共通認識を持ち、相談、保護、自立支援など様々な段階において連携して被害者支援に取り組む必要があり、これまでから、関係機関との会議等を通じて連携を深めてきたところである。

#### 【今後の推進方向】

今後も引き続き、府の関係部局で構成する大阪府「女性に対する暴力」対策会議の開催や、府と政令指定都市、医師会や弁護士会などの関係団体や被害者支援団体から構成される「大阪府配偶者等からの暴力の防止及び被害者支援ネットワーク会議」（平成 19 年 2 月に設置）を活用し、関係機関、民間団体と緊密な連携を図りながら、施策をより効果的に推進する。

### (2) 市町村基本計画の策定と市町村支援

#### 【現状と課題】

配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護のための施策の推進については、地域の実情を踏まえながら、きめ細かく実施する必要がある。

府においては、平成 17 年 5 月に設置した「大阪府・市町村配偶者からの暴力対策所管課長会議」を通じて、意見交換、情報提供などを円滑に行い、市町村と連携し、施策を推進してきたところである。

平成 20 年 1 月の法改正で市町村基本計画の策定が努力義務とされたことも踏まえ、被害者に最も身近な行政主体である市町村において、相談窓口の設置、被害者に対する支援情報の提供、関係機関等との連絡調整等の推進など、基本計画の策定に向けた検討が進められることが望まれる。

#### 【今後の推進方向】

府は、市町村に対し、配偶者暴力防止法に基づく市町村基本計画の策定が推進されるよう、府と市町村で組織する「大阪府・市町村配偶者からの暴力対策所管課長会議」や市町村のブロック会議の設置・運営を通じて、必要な助言や情報提供を行う。また、被害者の支援が円滑に実施されるよう、会議の場などを通じて、府と市町村間や市町村相互の連携体制の構築に努める。

### (3) 被害者支援に係る施設等での苦情処理

#### 【現状と課題】

府においては、府の施設等での苦情処理として、一時保護所の利用者に対するアンケート調査などを通じ意見を聴取し、利用者の立場や特性に配慮しつつ業務改善に努めている。

### 【今後の推進方向】

府の施設等の利用者の苦情を誠実に受けとめ、適切かつ迅速に対応し、必要に応じて業務改善に努める。

## (4) 民間団体との連携

### 【現状と課題】

府においては、配偶者暴力防止法の制定以前から配偶者からの暴力の防止及び自立支援に取り組む民間団体と、必要に応じて連携を図ってきたところである。

また、被害者の一時保護を行うため、民間団体に委託して実施するほか、民間団体のシェルターに保護されている被害者の心のケアを行うためのカウンセラー派遣事業、外国人向け電話相談やDVホットライン（8ヶ国語での電話相談）の実施、8ヶ国語のパンフレットやリーフレットを活用した啓発などを実施してきたところである。

### 【今後の推進方向】

今後も、被害者の一時保護の適切な実施のため、民間団体への委託を行うとともに、被害者に対し必要に応じてカウンセリングを実施することや、地域で活動する相談担当者の知識や能力の向上のための研修の実施など、被害者支援の取組を推進する。

## (5) 調査研究の推進等

### 【現状と課題】

配偶者へ暴力を振るう加害者に対する更生への取組は、配偶者からの暴力の防止に向けた施策の一つであり、府においても、平成14年度から16年度に、配偶者からの暴力防止のための教育プログラムの開発とそのプログラムを活用した加害者向け非暴力学習会を行ったところである。

また、国においては、これまでから、加害者の更生に関する調査研究を行っているが、現在のところ、有効な対応が確立されていない状況である。

### 【今後の推進方向】

加害者を対象とした更生のための施策等配偶者からの暴力の防止に向けた取組については、国の調査研究の推進状況を踏まえながら、情報収集に努めるなど、調査研究を推進する。