

生活保護

サービス利用者本人からの苦情・ご意見

「区生活支援課における対応や説明」

<サービス利用者> トランスジェンダー女性

<申立人> 本人

<苦情対象機関> 区生活支援課

苦情申立てに至る経緯

暴力を受け県外から避難してきた性別違和を抱える本人に対し、区生活支援課の担当者はトランスジェンダーに対する配慮に欠ける対応をし、こども家庭支援課の女性相談員や関連部署と連携を図らず、状況に応じた保護を行わなかった。

委員による調査結果

○ 区生活支援課への調査結果

相談時に、性別違和があり、家族の暴力から逃れてきたとの話を聞いたが、所持金が少額で日暮れまでに時間がないことを勘案し、住居を持たない方の自立生活を支援する施設を案内し、申込書を受けて入所となった。

戸籍上男性で性自認は女性である方が女性保護施設を利用するのは運用上難しいという話をしたことが本人の心を傷つけたのかもしれないが、決して侮蔑するような意図ではなかった。

○ 区こども家庭支援課への調査結果

暴力を受けている成人のトランスジェンダー女性に対する支援については、状況に応じて居所を検討するなど、本人の同意を得た上で慎重に連携しているが、シェルター等施設利用は入所条件が厳しく、トランスジェンダー女性に限らず入所のハードルは高いと認識している。

○ 健康福祉局生活支援課への調査結果

研修で、どの相談者に対しても、求める援助や抱える問題を適切に把握、理解して、人権に配慮した対応に努めるように周知している。

既存施設は集団生活が前提で、プライバシー確保が十分とは言えず、トランスジェンダー女性にとって居心地の良い社会資源が不足していることが課題であると認識している。

○ 施設への調査結果

夕方暗くなってから区生活支援課職員が同行し、入所された。施設自体は、性別違和のある方に特別に配慮できるような構造ではなく、だれでも利用でき、シェルター施設でもないことを事前に確認の上、入所されたという認識。現状では、男女別にフロアを分けているが、現状では個人専用スペースの提供など特別な対応は困難。これまで想定はなかったが、今後は対応できるよう検討も必要と思う。

○ こども青少年局こども家庭課への調査結果

相談者の困りごとを整理し、関係機関等と連携して支援する女性福祉相談の基本的な考え方を研修で伝えている。市の緊急宿泊事業は比較的柔軟に対応できるが、希望者すべてが使えわけではない。利用者のニーズに対応できるよう既存事業の改善や新たな事業の実施が必要と考えている。

女性福祉相談は、DV防止法と売春防止法に基づき対応している。性の多様性が認識される昨今、国の「女性」の定義が整理されていないまま、本市の運用を検討しなければならないことは課題。

○ 市民局人権課

多様な性のあり方に関する職員用ハンドブックを作成し、全職員に情報共有を行っている。また、各区局における人権啓発研修では、職員が人権問題に対する正しい理解と認識を深め、あらゆる人権問題の解決に向けての取組が可能になることを目標に実施することが必要と考えている。

➡委員の見解

未だ男女二元論を前提とするハードソフトの施設利用が主流である中、「自認」という主観を判断する何らかの枠組みとプロセスが必要。トランスジェンダー女性として、それぞれの場面で困難を感じ苦情を抱かれた申立人の主観は十分に理解できるが、区生活支援課の対応は、現実的に活用できる資源や枠組み、そこで生活する申立人と他者との関係性などを総合的に判断した結果であったと思う。

性の多様性を踏まえて課題に対応する枠組みが一般的にまだまだ整っていない中に合って、殊にトランスジェンダーであり、かつ居所のない人の直面する課題は、複合的に深刻化する場合があり、今後、横浜市全体として、具体的な取組の方針を定め、実施に向け取り組む必要がある。

申入れ→市区担当課対応

✎ 保護を求めてきた人が性別違和を訴えている場合の支援について、区がより包括的なアセスメントを実施の上、連携ができるよう、所管局が検討すること。

⇒【健康福祉局生活支援課及び子ども青少年局子ども家庭課】

本市の女性福祉相談の対象は、「戸籍が女性である方」のみでなく「性自認が女性である方」も含む方針としており、今後は区生活支援課も同様とし、区子ども家庭支援課の女性福祉相談と連携して対応することを確認した。また、性別違和を訴えている方も含め、相談者の困りごとを整理し、関係機関等と連携し支援する女性福祉相談の基本的な考え方を改めて周知した。

✎ 子ども青少年局の事業である緊急宿泊について、その利用の柔軟性を高め、今回のような事案においては生活支援課における支援時の選択肢に加えるよう、検討すること。

⇒【子ども青少年局子ども家庭支援課】

性別違和を訴えている方かどうかに関わらず、区生活支援課と区子ども家庭支援課が連携して相談者にとって適切な支援内容を検討するにあたっては、緊急宿泊事業は選択肢の一つになり得る。今後も相談者のニーズに応じて既存事業を改善し、新たな事業を実施していくことが必要と考えている。

✎ 性的少数者支援関連課の庁内会議について、参加各部署の具体的な検討課題を抽出し、それらへの対応に向けた実質的検討を担保する会議となるよう、内容と頻度を見直してください。

⇒【市民局人権課】

今回の事案については申立内容及び調査結果を性的少数者支援関連課の庁内会議で共有する。開催頻度については年1～2回を目途とし、必要に応じて開催する。また、職員の性的少数者に対する理解を深め、意識啓発を図ることを含め、各区局における人権啓発研修については、職員が人権問題に対する正しい理解と認識を深め、あらゆる人権問題の解決への取組が可能になることを目標に、実施していく。