

- ④ 性的指向や性自認について、本人が申し出なくてもよいように努めましょう。
- ・当事者の多くはカミングアウトしにくいということを認識してください。

## (2) 相談・申請窓口等や電話での対応

- ① 本人確認書類として、運転免許証や保険証などの提示を受けた際に、提示された書類の記載(写真、性別、氏名等)と本人の外見等が一致しないからと必要以上に見比べたり、聞き直したり、周囲の人に聞こえる声で確認したりしないよう心掛けましょう。

(例)

- ・性別や氏名が周りにわからないように配慮し、提示された書類等をさし示し、「この書類でよろしいですか」などと尋ねましょう。
  - ・性別の確認に固執せず、生年月日や住所等、他の方法で確認しましょう。
- ② 呼び出す場合は、個人情報保護の観点から、受付番号等によることが望まれますが、やむを得ず名前を呼ぶ場合でも性別が推測されないよう名字だけで行いましょう。
- ③ 性的少数者の方々との電話応対時には、双方の電話の周囲にいる人に当事者であることを気づかれないような配慮をしましょう。

(例)

- ・「～と理解してよろしいですか」、「答えにくいことは答えなくて結構です」等、相手の意向を確認しながら対応することが大切です。
- ④ 同性のパートナーを家族として取り扱ってほしい要望には、県の裁量の範囲内で、できるだけ当事者に寄り添った対応ができるよう努めましょう。

## 8 多様な性を理解し行動するためのチェックリスト

### あなた自身のチェック

- 性的指向・ジェンダーアイデンティティ、LGBTという言葉の意味が分かる、または説明できる。
- 「ホモ」「レズ」などの言葉で笑いを取ったり、冗談を言うようなことをしない。
- 結婚しない人、異性と恋愛をしない人など、様々な立場の人を認められる。
- 男らしさ、女らしさを必要以上に押し付けたりしない。
- LGBT等性的マイノリティの知人や友人がいる。
- カミングアウトされた時、自分の取るべき対応はイメージできている。
- 性的マイノリティの人々の抱えがちな悩みや困りごとを知っている。
- 性的マイノリティに関するイベントや研修会等に参加したことがある。

### あなたの職場のチェック

- 行動憲章やハラスメント防止指針等に「性的指向・ジェンダーアイデンティティ」が記載されている。
- 性的マイノリティに係る研修の実施など、理解増進の取組を行っている。
- 従業員の同性パートナーも福利厚生の対象に含めている。
- 性的マイノリティの人への差別的発言があった場合、指摘できる環境である。
- 性的指向やジェンダーアイデンティティに関することを含むハラスメントに係る相談員を配置している。
- 申請書やアンケートなどで性別を問う必要があるか検討している。
- サービス提供に必要な申込書などで、性別記載欄が必要か見直しをした。または選択肢を増やしたり自由記載にするなどの工夫をしている。
- 性別を問わず使えるトイレや更衣室がある。または申し出があれば案内できる。
- 外見など表現されている性別と、身分証明書等の性別が違うこともあり得ると想定した接客の準備ができている。
- 同性のカップルやファミリーを想定した接客の準備ができている。
- 夫婦やカップル、家族向けキャンペーンに、同性カップルが参加することを想定している。
- LGBTのお客様が利用されて気分を害されていないだろうか？という視点でサービスを見渡したことがある。
- アメニティや備品など、性別による色分けをしていない、または自由に選べるようにしている。

## 9 性の多様性に関する相談窓口

### 公的機関

**みんなの人権110番** (全国共通人権相談ダイヤル) [松山地方事務局]  
H P <http://www.moj.go.jp/JINKEN/jinken20.html>  
T E L 0570・003・110  
相談時間 平日(月曜～金曜) 8:30～17:15  
法務省インターネット人権相談受付窓口  
H P <http://www.moj.go.jp/>

### 愛媛県人権啓発センター (相談窓口)

場 所 松山市一番町4丁目4番地2 (愛媛県人権対策課内)  
T E L 089・941・8037  
相談時間 平日(月曜～金曜) 8:30～17:15  
メー ル [jinkentaisaku@pref.ehime.lg.jp](mailto:jinkentaisaku@pref.ehime.lg.jp)

### 愛媛県LGBTQ電話相談

T E L 070・4286・0409  
相談時間 毎月 第2月曜日、第4日曜日 18:00～21:30

### 愛媛県心と体の健康センター (心の悩み相談)

T E L 089・911・3880  
相談時間 平日(月曜～金曜) 8:30～17:15  
※来所相談は、完全予約制です。

### 民間機関

**よりそいホットライン** (性別や同性愛などに関わる相談)  
〔一般社団法人 社会的包摂サポートセンター〕  
T E L 0120・279・338  
相談時間 24時間 365日

### 支援団体

### レインボープライド愛媛 [NPO]

メー ル [rainbowpride777@gmail.com](mailto:rainbowpride777@gmail.com)  
※愛媛LGBTセンター 虹力(にじから)スペースでの対面相談も可  
H P <http://rainbowpride-ehime.org/>

## 10 参考資料

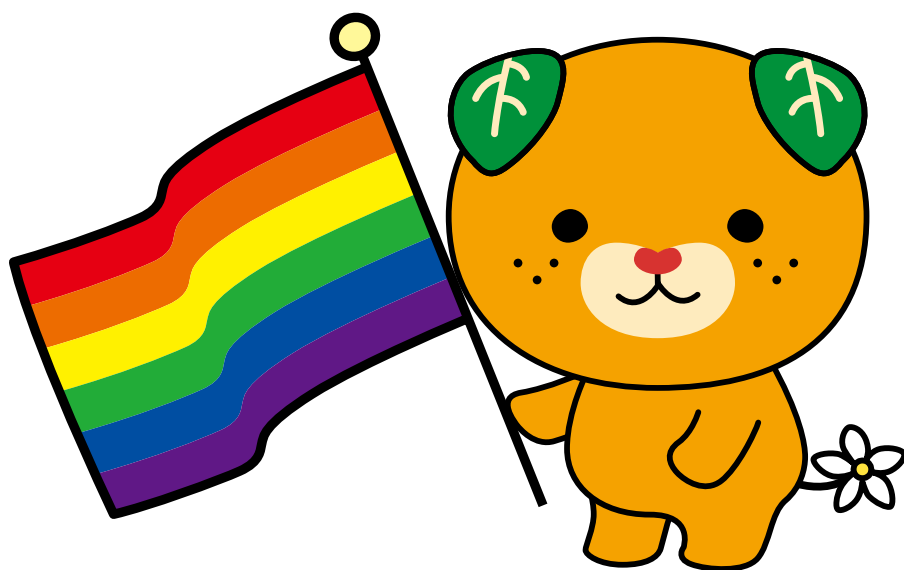
当ハンドブックの作成にあたり、以下の資料等を参考にさせていただきました。

- 多様な性を理解し行動するための職員ハンドブック  
～誰もが自分らしく生きるために～(令和2年 鳥取県)
- 多様な人材が活躍できる職場環境に関する企業の事例集  
～性的マイノリティに関する取組事例～(令和2年 厚生労働省)
- 職場におけるダイバーシティ推進事業報告書(令和2年 厚生労働省)
- 医療機関向け 性的マイノリティサポートハンドブック(令和2年 熊本市)
- サービス業向け 性的マイノリティサポートハンドブック(令和2年 熊本市)
- 福岡市職員のための性的マイノリティ対応ハンドブック(令和2年 福岡市)
- 職員のための性自認及び性的指向に関するハンドブック(令和2年 東京都)
- 性的マイノリティへの理解を深めるために  
～熊本県職員ハンドブック～(令和元年 熊本県)
- 性自認および性的指向の困難解決に向けた支援マニュアルガイドライン(第2版)  
(令和元年 編集発行:一般社団法人社会的包摂サポートセンター、監修・著:LGBT法連合会)
- おもてなしレインボーガイドブック(平成29年 福岡県)
- 「性的指向・性同一性の理解を深めるための職員向け資料」(一般社団法人 LGBT理解増進会)

## レインボーカラー

6色のカラーを用い、様々な性を表しています。  
性的マイノリティに対する理解と支援のシンボル  
として広く使われています。

.....



愛媛県イメージアップキャラクター  
みきゃん

初版 2021年(令和3年)1月発行

第2版 2024年(令和6年)1月発行

編集・発行 愛媛県 県民環境部 県民生活局 人権対策課

電話 089・941・8037

メール [jinkentaisaku@pref.ehime.lg.jp](mailto:jinkentaisaku@pref.ehime.lg.jp)

監修 レインボープライド愛媛

印刷 平和印刷工業株式会社