

基本目標２ 被害者への相談支援の充実

１ 相談支援の充実

現状と課題

本市の相談機関全体の相談件数は、年々増加してきており、平成１９年度（２００７年度）からは、９００件を超える相談が寄せられています。

こうした中、本市では、ＤＶ相談センターを平成２１年（２００９年）１２月に開設し、相談支援を行っています。

今後は、ＤＶ相談センターを中心に、ＤＶ専門相談「ひろしまＤＶホットライン」や各区福祉事務所等と連携した相談支援の充実に取り組む必要があります。

また、被害者の多くは長期にわたり精神的不調を抱えており、精神面でのケアを含めた相談支援の充実を図る必要があります。さらに、市民アンケート調査によると、「過去５年間に、配偶者や恋人などからの暴力（身体的暴力、精神的暴力、性的暴力、経済的暴力）を経験したことがある」と男性の５．５％が回答していることから、男性被害者に対する相談の実施について検討するとともに、近年問題となっているデートＤＶの相談の実施についても検討する必要があります。

被害者や相談内容が多様化する中、今後は、相談時間の拡充や被害者の性別、国籍、障害の有無に配慮した相談窓口の対応など相談支援を充実していくことが必要です。

また、平成２１年（２００９年）１２月に本市が実施した「配偶者からの暴力被害者の自立支援に関する調査」（以下「被害者への調査」という。）によると、被害者同士が悩みを共有し、被害者が地域で自立した生活を送りながら、情報交換や相談し合える環境づくりも必要です。

具体的施策

(1) ＤＶ相談センターの相談支援の充実

ＤＶ相談センターにおいて、ＤＶ専門相談「ひろしまＤＶホットライン」や各区福祉事務所等と連携した相談支援に取り組むとともに、弁護士と連携した法律相談を実施します。今後は、被害者のニーズを把握し、被害者が利用しやすい相談時間の拡充の検討や相談体制の充実の検討を行います。

また、ＰＴＳＤ（心的外傷後ストレス障害）（※３）など精神的に不安定な状態にある被害者に対して、臨床心理士などによるカウンセリングを実施するとともに、男性相談員による男性被害者の相談やデートＤＶの相談について検討・実施します。

- ホームページ、広報紙などによる相談窓口の情報提供【再掲】（市民局）
- ポスター、リーフレット、カードの作成・配布【再掲】（市民局）
- ＤＶ相談センターの運営（市民局）
- ＤＶ専門電話相談（ひろしまＤＶホットライン）の実施（市民局）
- ＤＶ専門法律相談の実施（市民局）
- ⑨●休日・夜間相談の検討（市民局）

- ⑧●相談体制の充実の検討（市民局）
- ⑧●臨床心理士によるカウンセリングの実施（市民局）
- ⑧●男性のための総合相談事業の検討・実施（市民局）
- ⑧●デートＤＶについての相談事業の検討・実施（市民局）

(2) 外国人、障害者等への配慮

被害者が、外国人、障害者等であることによって、支援を受けにくいことのないよう、それぞれの被害者の立場に立った配慮が必要です。

外国語や点字による相談窓口等を記載したリーフレットやカードなどにより、状況に応じた適切な情報提供や助言を行うとともに、外国語通訳・手話通訳による対応について検討・実施します。

- ⑧●外国語・点字等によるリーフレット及びカード等の作成・配布（市民局）
- ⑧●外国語通訳、手話通訳による対応の検討・実施（市民局）

(3) 自助グループの育成支援

ＤＶという体験を有する被害者同士が、悩みを共有し、情報を交換し合う自助のためのグループの育成・支援の場の提供などについて検討を行います。

- ⑧●自助グループの育成支援の検討（市民局）

※３ PTSD（心的外傷後ストレス障害）

自分の力ではどうしようもない災害・犯罪・家庭内暴力などの恐怖体験や辛い経験が原因となり、様々な精神的症状が現れる病気。主な症状としては、恐怖体験を突然思い出すフラッシュバック、悪夢を見る、不眠、イライラなどがある。

2 相談機関相互の連携強化

現状と課題

被害者への調査によると、被害者は、「警察」、「区役所」「広島県西部こども家庭センター」など、多くの相談窓口を利用しており、相談内容も複雑多岐にわたっています。

このため、広島市では、「広島市ドメスティック・バイオレンス（ＤＶ）対策関係機関連絡会議」（以下「関係機関連絡会議」という。）を設置し、市内の相談機関相互の連携強化に努めています。今後とも、被害者の事案に応じた相談対応が図れるよう、より一層の連携を図る必要があります。

具体的施策

(1) 関係機関の連携強化

被害者からの相談に関し、各相談機関の情報を共有し連携して対応する必要があります。このため、関係機関連絡会議を毎年開催し、情報交換及び情報共有に努め、一層の連携強化を図ります。

- 関係機関連絡会議の運営（市民局）

(2) 各機関合同の事例検討会の実施

DV被害は多様化、複雑化しています。事例検討会を実務者レベルで実施し、今後の相談支援の充実を図ります。

- ⑧●各相談機関合同の事例検討会の実施（市民局）

3 相談員等の資質向上及び研修の充実

現状と課題

被害者への調査によると、被害者の77.1%が、「配偶者暴力相談支援センター、婦人相談員等による情報提供や助言」を支援として利用しています。このため、DVの相談を行うに当たっては、DVの特性を理解するとともに、被害者のプライバシーの保護、被害者の安心と安全の確保、相談員が受容的な態度で相談を受けること等、それぞれの被害者の立場に立った配慮を行わなければなりません。このため、相談員は、被害者に対し適切な情報を提供し、的確な助言を行える十分な知識や技術の向上を図る必要があります。

一方、相談員は、被害者相談や支援に関わる中で、その職務の特性から、職務遂行の過程でいわゆる「バーンアウト（燃え尽き）」（※4）状態等心身の健康が損なわれることがあるため、相談員等への心のケアなどの支援も重要です。

また、窓口業務に携わる職員の不適切な対応により、被害者に更なる被害（以下「二次的被害」（※5）という。）が生じないよう、窓口業務に携わる職員についても資質の向上とDVについての理解を深めるための研修を実施する必要があります。

具体的施策

(1) 相談員への研修の実施

DVの特性、被害者の心のケア、相談手法等について相談員の知識と技術の向上を図る研修を実施します。

また、相談員自身が、二次受傷（※6）などにより心の問題を抱えることがないよう、スーパーバイザー等による相談員の研修を実施します。

- 相談員研修会の実施（市民局）
- 各種研修会・全国会議等への参加（市民局）

(2) 窓口業務に携わる職員等への研修の実施

被害者が、相談や保護、支援などに携わる職員などの不適切な対応により二次的被害を受けることのないよう、窓口業務に携わる職員等に対して、DVの特性の理解や、被害者の秘密の保持、被害者の安全への配慮などについての研修を実施します。

●窓口業務に携わる職員等への研修会の実施（市民局）

⑧●相談対応マニュアルの作成・配布（市民局）

※4 バーンアウト

被害者の話を聞くうちに、聞いている支援者が燃え尽きてしまうこと

※5 二次的被害

DVにより、心身ともに傷ついた被害者が、相談や保護等の過程において、DVの特性や被害者の置かれた立場を理解しない職務関係者の不適切な言動で更に傷つくこと

※6 二次受傷

相談員などの支援者が、被害者から深刻な被害状況等について多くの話を聞くうちに、自ら同様の心理状態に陥ること