

女性相談業務の 手引き



令和4年（2022年）3月
特定非営利活動法人男女共同参画ひろしま

目 次

1. はじめに	2
2. 女性を取り巻く現状	3
3. 困った時の相談はどこへ、どのように	6
4. 女性に関する支援制度について	
(1) 生活困窮者に対する支援について	14
①生活困窮者自立支援制度	14
②生活保護制度	17
(2) DV被害者に対する支援について	19
①支援に係る制度の枠組み	19
②DVの形態について	20
③相談窓口について	20
(3) ひとり親家庭等への支援について	22
①就業支援	22
②経済的支援	22
③子育て・生活支援	22
(4) 子育て中の女性への支援について	23
①マザーズハローワーク広島の支援対象者	23
②マザーズハローワーク広島の支援内容	23
5. 電話相談業務で心がけること	24
(1) 相談業務に共通する心構えの基本の「き」	24
(2) 電話相談を受けるとき	25
(3) 電話相談の記録について	26

参考資料

女性に関する相談窓口一覧

問合せ先

特定非営利活動法人 男女共同参画ひろしま
電話 090-9067-8898

1. はじめに

新型コロナウイルス感染症の影響により、生活や仕事等に関する女性の困難や不安が深刻化しています。収入減少や孤独・孤立などの困難を抱えている女性への支援が大切です。

広島市は、令和3年(2021年)11月から令和4年(2022年)3月までの間、「困難を抱えた女性のためのつながりサポート事業」を実施しました。フリーダイヤルの緊急電話相談窓口を開設して個別の相談にあたるだけでなく、女性たちが自らの悩みや不安を共有し語り合う機会も作りました。緊急の支援事業を行うなかで、各支援機関相互のネットワークの構築も積極的に進められました。

本事業の実施を通じて、女性たちには様々な関係機関の連携のもと、包括的な支援が必要であることを改めて実感いたしました。この冊子は、広島市における女性の相談・支援体制を強化することをめざし、女性相談業務や支援を行っている団体等の職員の皆さまと、業務に関する情報等を共有するために作成したものです。皆さまの業務にお役立ていただければ幸いです。

【困難を抱えた女性のためのつながりサポート事業の試み】



10代、20代の女性にも利用していただきたいと、あえて「女子」と名付けた電話相談窓口を開設しました。



「生理の貧困」は深刻です。生理用品の無料提供にも取り組みました。

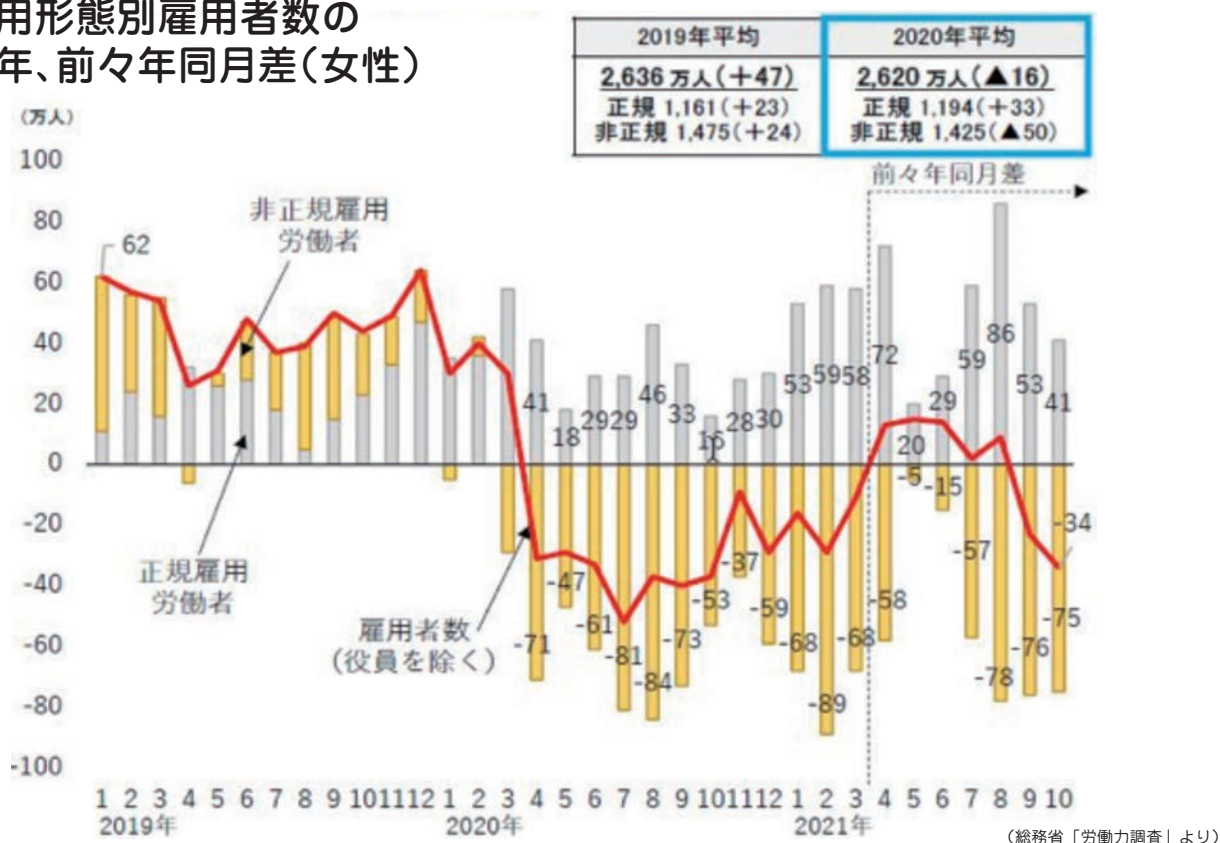
2. 女性を取り巻く現状

新型コロナウイルス感染症の拡大は、潜在していた女性の困難な状況を、顕在化させました。その一つが雇用の問題です。非正規雇用労働者の多くが女性であり、「女性不況」と言われる状態に、一挙に見舞われました。

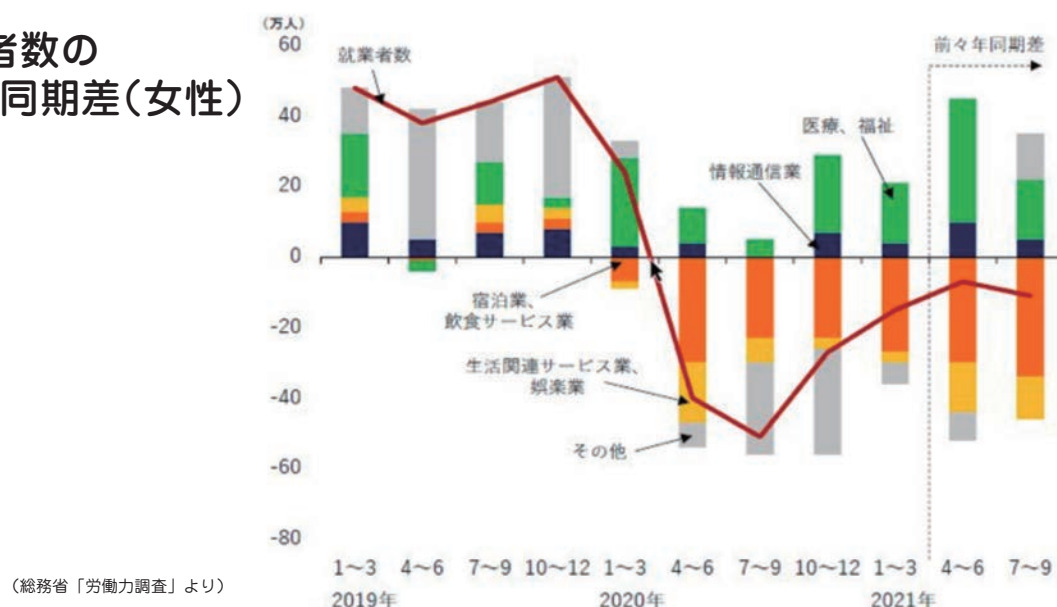
総務省「労働力調査」によると、雇用者数は、男女とも令和2年(2020年)4月以降、対前年同月で減少しています。その雇用形態別の内訳を見ると、非正規雇用労働者の減少幅が大きく、女性の非正規雇用労働者の減少幅は、男性に比べて大きくなっています。

特に、女性就業者数が多いサービス産業等が受けた打撃は極めて大きく、失職してしまうなど、厳しい状況にあります。

雇用形態別雇用者数の 前年、前々年同期差(女性)



産業別就業者数の 前年、前々年同期差(女性)



また、コロナ禍の生活不安やストレス、外出自粛による在宅時間の増加等により、全国的にDV相談件数が増加しており、女性に対する暴力の増加や深刻化が懸念されています。

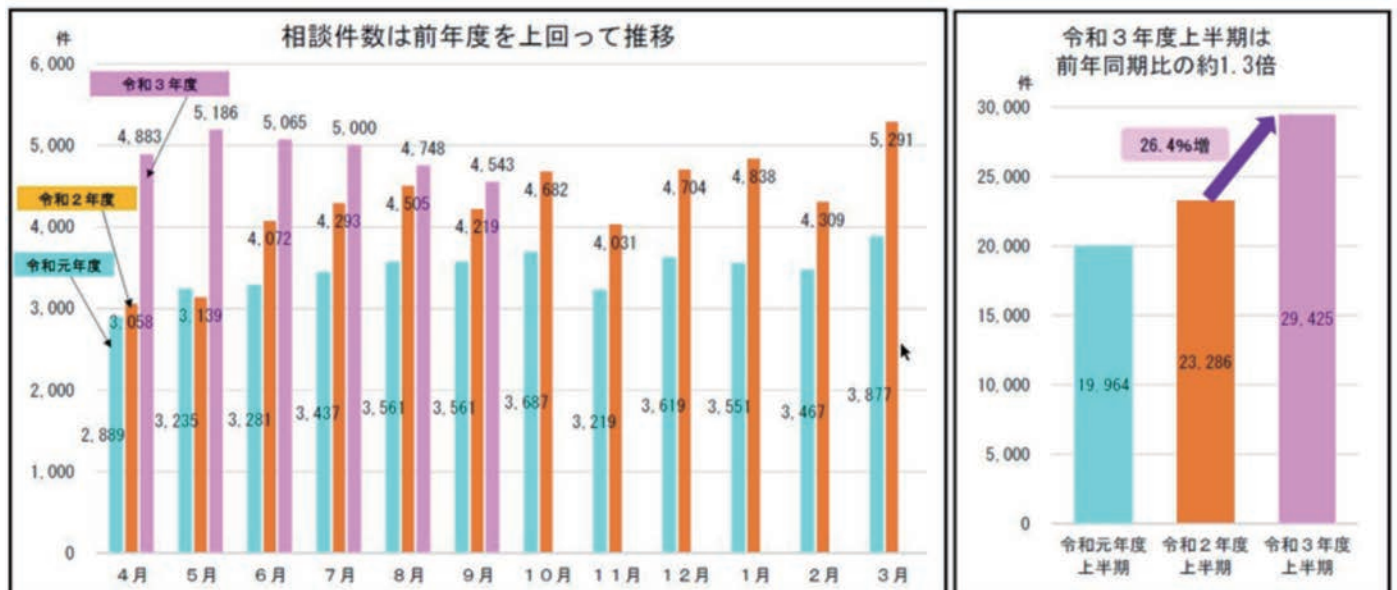
全国のDV相談件数の推移を見ると、令和2年度(2020年度)の相談件数は19万30件であり、令和元度(2019年度)の約1.6倍となっています。

【全国のDV相談件数の推移】



(出典)内閣府男女共同参画局調べ
※全国の配偶者暴力相談支援センターからの相談件数は、令和3年10月31日時点の暫定値

【性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センターの全国の相談件数の推移】



(内閣府男女共同参画局調べ) ※相談件数は、電話・面談・メール・SNSによる相談の合計。

女性たちの現状について、内閣府男女共同参画局が招集した「コロナ下の女性への影響と課題に関する研究会」は、緊急提言「コロナ下の女性への影響と課題に関する研究会報告書～誰一人取り残さないポストコロナの社会へ～」令和2年(2020年)11月)を答申して、実効性のある対策を強く求めています。参照ください。

(<https://www.gender.go.jp/kaigi/kento/covid-19/siryo/pdf/teigen.pdf>)

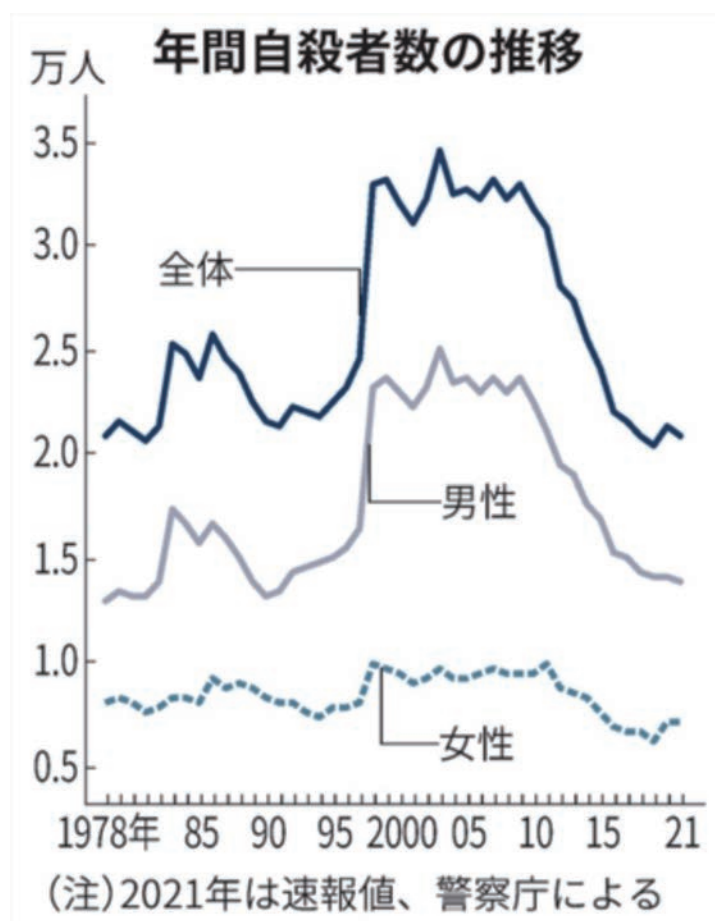
広島市で女性の支援に直面している様々な人々、団体、NPO法人等から、現状についての聞き取りをしました。

非正規雇用労働者としてサービス業などで働いていて収入を失い経済的に困窮している状況、もともと家族の関係が悪い中で家族の失職や在宅時間の増加等により、家庭内の問題、困難が深刻化している状況など、いま生きている中での困難さが非常に深刻であることを憂慮する数多くの事例が報告されました。とりわけ20代前半あたりまでの若い女性と女の子に支援の手が伸びていないことが憂慮され、その対応が緊急の課題とされています。

新型コロナウイルス感染の影響が心配される中、男性の自殺は令和3年度(2021年度)には、再び減少し始めました。

一方で、女性の自殺は、増加したあと高止まりをしたままです。中でも18歳までの女性の自殺者は、令和2年度(2022年度)、前年度の1.5倍近くに増えました。

若い女性・女の子に対する様々な形の性犯罪や性暴力が増えていることも報告されています。現場の支援者たちは、彼女たちの世代が社会の支援の枠組みから取り残されていると危機感を覚えており、緊急な取組が必要です。



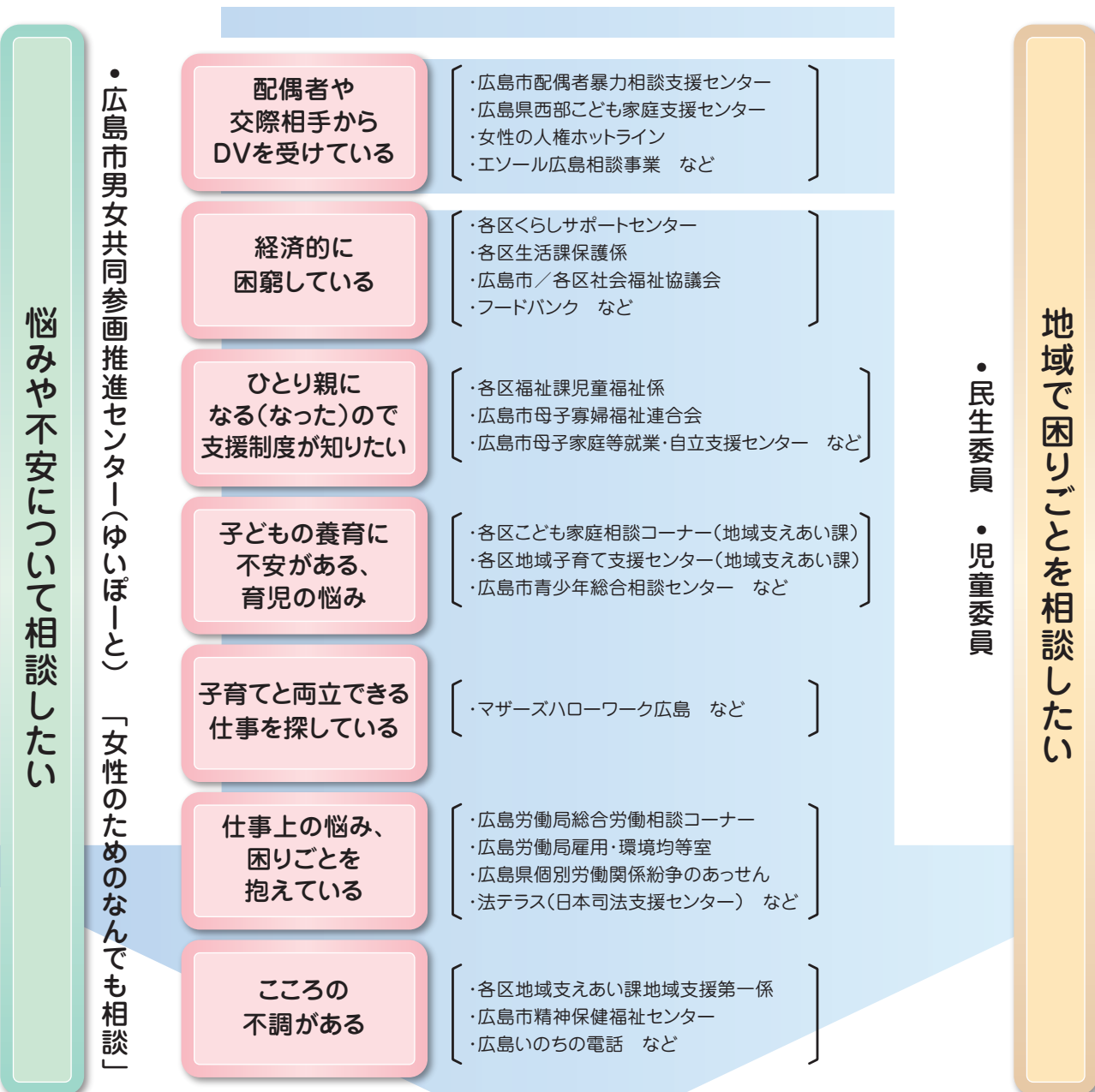
3. 困った時の相談はどこへ、どのように

相談業務は、まずは相談者の話にしっかりと耳を傾け、お困りの状況を受け止めながら一緒に考えていくことから始まります。女性からの相談が多いものをいくつか取り上げ、その困りごとに対応した相談機関等を以下に挙げています。

困りごとには様々な原因が背景にあり、また、それらが複合的に絡み合っています。より良い相談機関等につなぐ窓口となって、ソーシャル・サポート・ネットワーク(※)も含めた適切な支援先につなぎましょう。

※「ソーシャル・サポート・ネットワーク」：社会生活を送る上での様々な問題に対して、身近な人間関係における複数の個人や集団の連携による支援体制

【女性の困りごととその主な相談機関等】



※ 記載している要因、相談機関等は一例です。

ソーシャル・サポート・ネットワークを含めた相互の連携が有効に機能するためには、行政機関を始めとする各相談機関や支援機関等の業務内容について情報収集し、お互いの業務や活動内容を把握しておくことが大変重要です。

主な相談機関の業務内容等を紹介します。

(1) 女性が直面するさまざまな悩みや不安などについて

主な相談機関 広島市男女共同参画推進センター(ゆいぽーと)

① 電話相談(女性のためのなんでも相談)

介護・家族・子育て・仕事・健康のことなど、女性が直面するさまざまな悩みや不安についての相談に応じています。

(相談員) 女性相談員

(相談日時) 開館日の10時～16時(水・木曜日は17時～20時も)

(電話番号) 082-248-3315(※相談時間は、一人30分程度)

② 面接相談

こころ、法律、仕事などの悩みについての面接相談を行っています。事前に申し込みが必要です。

(予約) 082-248-3312(※相談時間は、一人1時間)

(2) DV(配偶者や交際相手からの暴力)に関すること

主な相談機関 広島市配偶者暴力相談支援センター

① 女性相談員による相談

DVに関する被害者からの相談、離婚問題や家庭不和などの相談に応じています。

(相談日時) 月～金曜日の10時～17時(祝日・8月6日・年末年始を除く。)

(相談方法) 電話・面接(※面接相談を希望の方は事前に電話連絡をお願いしています。)

(電話番号) 082-504-2412

② 休日DV電話相談(DVに関する被害者からの相談のみ。)

(相談日時) 土・日曜日、祝日及び8月6日の10時～17時(年末年始を除く。)

(相談方法) 電話のみ

(電話番号) 082-252-5578

※ 身の危険を感じる時などの緊急時には、最寄りの警察(110番)に連絡

(3)性犯罪・性暴力被害に関すること

主な相談機関 性被害ワンストップセンターひろしま

性犯罪・性暴力に関する相談に応じています。産婦人科医療、カウンセリングや法律相談などの専門機関とも連携しています。

(相談日時) 電話による相談は、24時間365日受付しています。

(電話番号) 082-298-7878

(面接相談) 面接相談も行っています(要予約)。

(4)生活困窮に関すること (※詳しくは、「4.女性に関する支援制度について」で説明。)

主な相談機関 各区 暮らしサポートセンター

生活保護を受給するまでではないものの、様々な理由により生活に困窮している方からの相談に応じ、相談者と一緒に課題を分析し、生活の安定と自立に向けた支援を行います。

(相談日時) 月～金曜日の8時30分～17時15分

(祝日・8月6日・年末年始を除く。)

区	電話番号	区	電話番号
中区	082-545-8388	安佐南区	082-831-1209
東区	082-568-6887	安佐北区	082-815-1124
南区	082-250-5677	安芸区	082-821-5662
西区	082-235-3566	佐伯区	082-943-8797

(5)ひとり親家庭に関すること (※詳しくは、「4.女性に関する支援制度について」で説明。)

① 母子・父子自立支援員による相談

ひとり親家庭や寡婦に対する各種支援制度のご案内や生活一般の相談について

主な相談機関 各区福祉課児童福祉係

(相談日時) 月～金曜日の10時15分～17時

(祝日、8月6日、年末年始を除く。)

区	電話番号	区	電話番号
中区	082-504-2569	安佐南区	082-831-4945
東区	082-568-7733	安佐北区	082-819-0605
南区	082-250-4131	安芸区	082-821-2813
西区	082-294-6342	佐伯区	082-943-9732

② 就業支援について

ひとり親家庭の親と子、寡婦を対象に、自立に必要な知識や技能を習得するための講習会を開催するほか、就業に関する相談や求人情報の提供などの就業支援を行います。

主な相談機関 広島市母子家庭等就業・自立支援センター
(電話082-261-2235)

(6)子育てに関すること

① 家庭での養育についての相談

子どもの問題で困ったり、悩んでおられる方のために、相談に応じるほか、必要な助言を行います。

主な相談機関 各区こども家庭相談コーナー(各区地域支えあい課)

(相談日時) 月～金曜日の8時30分～17時15分
(祝日、8月6日、年末年始を除く。)

区	電話番号	区	電話番号
中区	082-504-2739	安佐南区	082-831-5017
東区	082-568-7794	安佐北区	082-819-0639
南区	082-250-4160	安芸区	082-821-2827
西区	082-294-6519	佐伯区	082-943-9773

② 子育てに関する相談

保育士と保健師が面接・電話などにより、育児の悩みや子育てに関する相談に応じるほか、子育てサークルの紹介や育児講座の開催など、地域の子育て家庭に対する育児支援を行います。

主な相談機関 各区地域子育て支援センター(各区地域支えあい課)

(相談日時) 月～金曜日の8時30分～17時15分
(祝日、8月6日、年末年始を除く。)

区	電話番号	区	電話番号
中区	082-504-2174	安佐南区	082-877-2146
東区	082-261-0315	安佐北区	082-819-0617
南区	082-250-4134	安芸区	082-821-2821
西区	082-503-6288	佐伯区	082-921-5010

(7) 地域での相談について

① 民生委員・児童委員

民生委員は、地域での福祉の推進役として、低所得者、高齢者、ひとり親家庭、障害者などの相談に応じ、必要な助言や福祉サービスの紹介を行います。また、民生委員は、児童委員を兼ねており、地域の子どもたちが健やかに育つことができるように、関係機関と連携しながら相談支援等を行います。

主な相談機関 民生委員・児童委員の住所、氏名などは
各区地域支えあい課地域包括支援係におたずねください。

区	電話番号	区	電話番号
中区	082-504-2852	安佐南区	082-831-5003
東区	082-568-7731	安佐北区	082-819-0588
南区	082-250-4109	安芸区	082-821-1707
西区	082-294-6512	佐伯区	082-943-9575

(8) しごとに関すること

① 就職などについて

民間の職業紹介事業等では就職へ結びつけることが難しい就職困難者を中心に支援する最後のセーフティネットとしての役割を担う、国(厚生労働省)の機関として、ハローワーク(公共職業安定所)があります。

ハローワークでは、地域の総合的雇用サービス機関として、職業紹介、雇用保険、雇用対策などの業務を一体的に実施します。

主な支援機関 ハローワーク

(相談日時) 月～金曜日の8時30分～17時15分
(祝日、年末年始を除く。)

(電話番号)

区	電話番号	管轄する居住区
ハローワーク広島	082-223-8609	広島市のうち中区、西区、安佐南区、佐伯区(湯来町、杉並台を除く)
ハローワーク広島東	082-264-8609	広島市のうち東区、南区、安芸区、安芸郡
ハローワーク可部	082-815-8609	広島市のうち安佐北区、山県郡
ハローワーク廿日市	0829-32-8609	廿日市市、広島市佐伯区のうち湯来町、杉並台

② 子育て中の方の就職などについて

(※詳しくは、「4.女性に関する支援制度について」で説明。)

子育てをしながら働きたい方に対して、マンツーマン(担当者制)による職業相談・職業紹介、応募までのきめ細かな支援、就職活動に役立つセミナーの開催等を行っています。また、同じフロアにある広島県のわーくわくママサポートコーナーでは、保育園の入園情報等を提供しています。

主な相談機関 マザーズハローワーク広島(電話082-542-8609)

③ 職場の労働問題やハラスメントについて

解雇、雇止め、配置転換、賃金の引下げなどの労働条件のほか、募集・採用、ハラスメントなど、労働問題に関するあらゆる分野について、労働者、事業主どちらからの相談でも、専門の相談員が面談又は電話で受け付けています。

主な相談機関 総合労働相談コーナー

(相談日時) 月～金曜日の9時～17時(祝日、年末年始を除く。)

(電話番号)

広島労働局総合労働相談コーナー	082-221-9296
広島中央総合労働相談コーナー	082-221-2410
広島北総合労働相談コーナー	082-812-2115
廿日市総合労働相談コーナー	0829-32-1155

(9)市営住宅に関すること

① 市営住宅について

広島市が運営する、住宅に困っている方が住むことのできる住宅です。

公営住宅・改良住宅・特賃住宅等があり、申込には、それぞれ月額収入が一定の基準内であることなどの条件があります。

市営住宅の募集には、常時公募(随時募集)と毎年度5・8・11・2月の年4回行われる定期公募があります。

常時公募は、同日中に他の申込がなかった場合は、その方が入居候補者となりますが、同日中で同じ住宅に2人以上の申込みがあった場合は、抽選により入居候補者を決定します。

定期公募で同じ住宅に2人以上の申込があった場合は、抽選により入居候補者を決定します。抽選の際、ひとり親世帯(母子世帯・父子世帯)やDV被害者世帯等には、当選確率が高くなるように優遇措置を行っています。

申込・問い合わせ先 各区建築課

区	電話番号	区	電話番号
中区	082-504-2578	安佐南区	082-831-4954
東区	082-568-7744	安佐北区	082-819-3937
南区	082-250-8959	安芸区	082-821-4928
西区	082-532-0949	佐伯区	082-943-9744

(10)こころの健康について

① 精神保健福祉相談

主な相談機関 各区地域支えあい課地域支援第一係(安芸区は地域支援係)

(相談日時) 月～金曜日の8時30分～12時(祝日、8月6日、年末年始を除く。)

(面接相談) 面接相談も行っています(要予約)。

区	電話番号	区	電話番号
中区	082-504-2109	安佐南区	082-831-4944
東区	082-568-7735	安佐北区	082-819-0616
南区	082-250-4133	安芸区	082-821-2820
西区	082-294-6384	佐伯区	082-943-9733

主な相談機関 広島市精神保健福祉センター

(相談日時) 月～金曜日の8時30分～17時(祝日、8月6日、年末年始を除く。)

(面接相談) 面接相談も行っています(要予約)。

(電話番号) 082-245-7731



(11)地域の支援団体について

① 民生委員・児童委員

主に子どもを対象に無料又は低料金で食事と安心して過ごせる居場所を提供する「こども食堂」があります。

また、「フードバンク」において、食品を取り扱う事業者や各家庭から、まだ食べられる、余っている食品を引き取り、必要としている団体や施設などに提供する活動をしています。

地域の支援活動をいくつか紹介します(令和4年(2022年)3月現在)。

主な支援団体

【こども食堂／フードバンク】

- 特定非営利活動法人広島こども食堂支援センター
☎ 080-5237-4585

<参考:広島県内のこども食堂一覧▶>



- 社会福祉法人正仁会フードバンク事業あいあいねっと
☎ 082-819-3023
- 特定非営利活動法人FOOT&WORK ソーシャルガストロミー
☎ 080-2185-1586
- 特定非営利活動法人食べて語ろう会
☎ 082-962-2211

【家庭問題について】

- 公益社団法人家庭問題情報センター(FPIC～エフピック)
広島ファミリー相談室
☎ 082-246-7520 平日午後1時30分～4時30分

【妊娠について】

- にんしんSOS広島
☎ 0800-805-5151 フリーダイヤル
受付時間・休日はHPをご覧ください
<https://nsosh.jp>

【不安、悩みについて】

- 特定非営利活動法人小さな一歩・ネットワークひろしま
☎ 082-274-0414

【生活困窮について】

- 特定非営利活動法人反貧困ネットワーク広島
☎ 082-545-7709

4. 女性に関する支援制度について

女性からの相談を受けるに当たっては、女性に関する各種支援制度に関する知識を一定程度有しておくことが求められます。

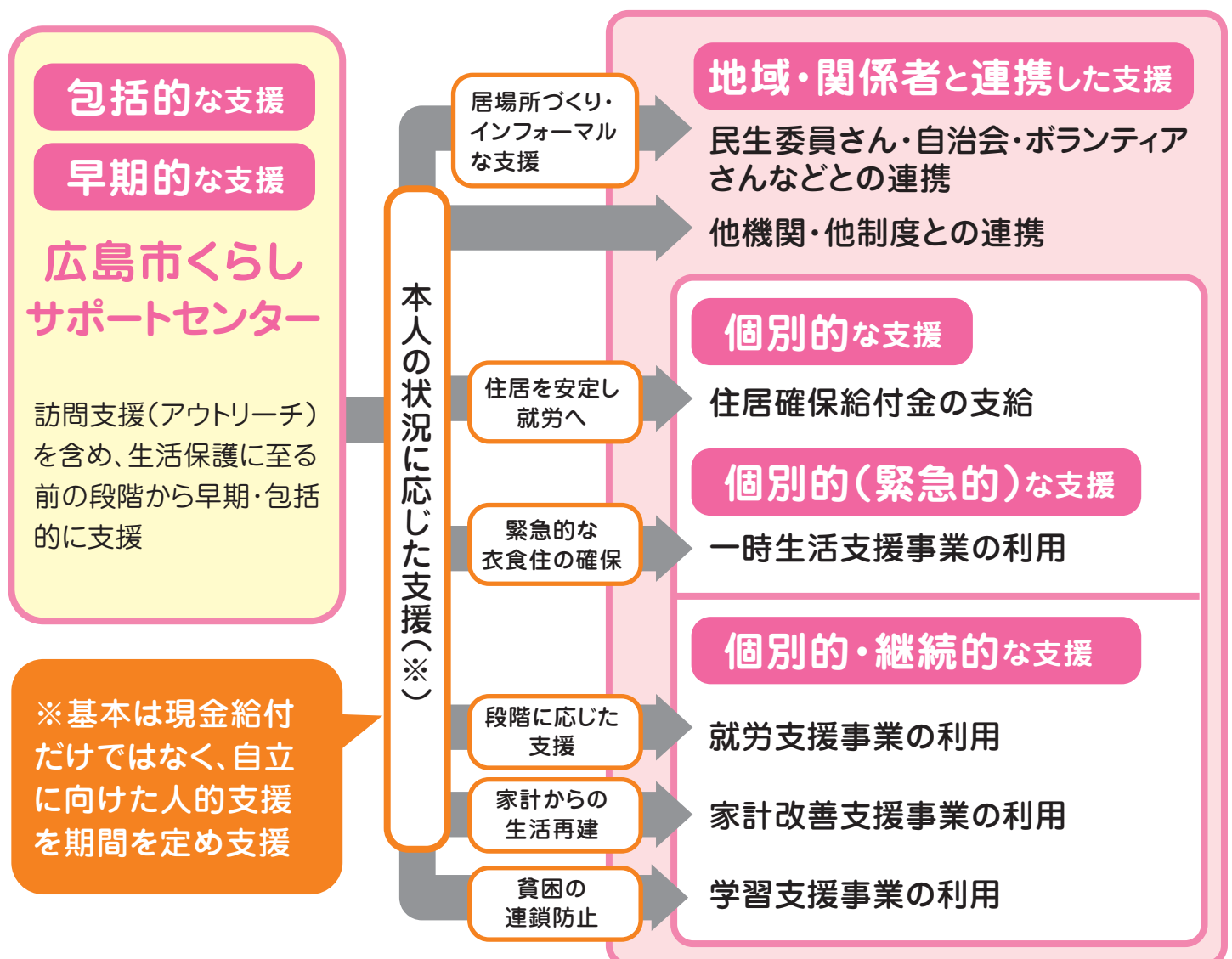
主な支援制度について、以下で説明します。

(1) 生活困窮者に対する支援について

① 生活困窮者自立支援制度

生活困窮者とは、就労の状況、心身の状況、地域社会からの孤立等により、現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある方をさします。このうち、複合的な課題を抱えるなど、自立に向けて包括的、継続的なサポートが必要な方に対し、生活保護に至る前の段階の「第二のセーフティネット」を拡充し、生活困窮者の自立支援策を強化することを目的として制定された生活困窮者自立支援法に基づく「生活困窮者自立支援制度」があります。

【広島市の生活困窮者自立支援制度の全体像は、以下のとおりです】



(「困難を抱えた女性のためのつながりサポート事業」第5回人材育成研修会(「女性に係る支援制度」)資料より)

それぞれの事業は、以下のような内容となっています。

◆ 広島市における就労支援メニュー

くらしサポートセンターでは、対象者の状態に応じた就労支援のメニューを提供

対象者の状況	支援内容
求職活動に一定の支援が必要 ・就労意欲が一定程度あり、就労の阻害要因がない ・フルタイム就労、正規雇用を目指す ・自主的な求職活動ではなかなか就職に至らない	ハローワークの ナビゲーターによる支援 (生活保護受給者等就労自立促進事業)
求職活動にきめ細かい支援が必要 ・就労意欲の喚起が必要 ・柔軟な就労形態が適当 ・就労経験が乏しい	就労サポート事業
一般就労に向けた訓練による支援が必要 ・自分のペースで作業することで働くことに慣れる ・事業所で作業をこなすことで仕事に対する自信をつける	就労訓練事業
一般就労に向けた準備段階からの支援が必要 ・日常生活習慣や生活リズムに課題がある ・社会参加に必要なコミュニケーション能力の形成が必要	就労準備支援事業

◆ 住居確保給付金の支給

離職等又はやむを得ない休業等※により経済的に困窮し、住居を喪失するおそれのある方等に対して、賃貸住宅の家賃額相当の給付金を支給するとともに、再就職に向けた支援を行う。

※国の新型コロナウイルス感染症緊急経済対策により令和2年4月20日より支給対象が拡大された。

支給要件

- 申請日において離職等から2年以内である又は給与等を得る機会が個人の責に帰すべき理由・当該個人の都合によらないで減少し、離職や廃業と同程度の状況にある者
- 収入資産が一定額以下である
- 誠実かつ熱心に求職活動等を行うことなど

支給期間 原則3か月間(最長9か月間)

支給方法 賃貸住宅の賃貸人又は不動産媒介事業者等への代理納付

◆ 家計改善支援事業

くらしサポートセンターと一体的に実施

家計改善支援員4名を配置し、家計に課題を抱える相談者の生活状況を聴き取り、家計状況の「見える化」を行い、家計の見直しを支援

【支援の例】

- レシートの確認等による家計の把握 → 家計管理
- 市徴収担当課への同行支援 → 分割納付
- 法テラスへの同行支援 → 債務整理

【効果】

- 将来発生する費用の見通しを立て、貯えを作ることで、再び困窮状態となることを予防する。
- 困窮状態になりそうなとき、くらしサポートセンターや法テラスなどが早期に対応できる。
- 税金等の滞納解消につながる。

◆ 生活困窮世帯学習支援事業

保護者の養育力不足等から生じる家庭学習の不足を補い、貧困の連鎖を断つため、生活保護受給世帯を含む生活困窮世帯の子どもへの学習支援を「ひとり親家庭学習支援事業」(こども・家庭支援課所管)と共同実施

本市では、子どもの状況に応じ、次の2類型で実施

マンツーマン型

- 個別支援が必要な子どもを対象
(小学校4年生から中学生)
- 学習支援員(小学校長、中学校長のOB)の指導の下、支援ボランティアが個別支援(直営)
- 市内1か所(中区)
- 定員なし
- 随時申込可能
4月～3月の受講

集合型

- 集合型に対応できる子どもを対象
(小学校4年生から高校生)
- 委託事業者の講師が、児童生徒3人に対して1人を指導
- 市内10か所
各区地域福祉センターなど
(中区は青少年センター)
- 定員あり
- 年度始め(4月)に申込み→事前面談
→6月～2月の受講

◆ 一時生活支援事業

住居を失った方などに緊急的に宿泊場所を提供

※収入・資産要件あり

【事業の目的】

生活困窮者自立支援法の規定に基づき、一定の住居を持たない生活困窮者に対し、一定の期間内に限り、宿泊場所の供与、食事の提供及び衣類その他の日常生活を営む上で必要となる物資の貸与又は提供により、安定した生活を営めるよう支援することを目的とする。

本市では、対象者の特性に応じて、NPO法人等に委託し、次の各類型に区分して実施しています。

- **集団支援型 3部屋**
(刑余者等で非行や犯罪の問題を抱え集団による支援が必要な者)
- **個別支援型 5部屋(男性用2部屋、女性用3部屋)**
(ホームレスや高齢者等で日常生活上のきめ細かい個別支援が必要な者)
- **独立型 10部屋**
(集団支援型、個別支援型の対象ではない者)

※「困難を抱えた女性のためのつながりサポート事業」第5回人材育成研修会(「女性に係る支援制度」)資料より



② 生活保護制度

生活保護は、生活に困窮する世帯に対し、その困窮の程度に応じ、必要な保護を行い、その最低生活を保障するとともに、その自立を助長するものです。

生活保護の申請は、各区厚生部生活課(福祉事務所)で行います。

各区厚生部生活課(福祉事務所)は、さまざまな事情により生活に困っている方からの申請を受けると、担当ケースワーカーがその家庭を訪問して生活状況等を調査したうえで、世帯の収入を算定し、保護の基準に不足する分について扶助を行います。

生活保護は、その内容によって、生活・住宅・教育・介護・医療・出産・生業・葬祭の8つの種類(扶助)と、臨時的な需要に応じるための各種の一時扶助などがあり、必要に応じて支給されます。

【生活保護制度のしくみ】

生活保護が受給できる場合(要保護状態)

収入が最低生活費を下回る場合、その不足分を生活保護費として支給します。

最低生活費※1

収入※2

保護費

生活保護が受けられない場合

収入が最低生活費を上回る場合、生活保護は受けることができません。

最低生活費※1

収入※2

※1 内容は、1か月の生活扶助(食費・光熱水費など)、住宅扶助(アパートなどの家賃)、教育扶助、医療扶助などを合計したもの

※2 収入は、就労収入、年金等の収入など世帯全体の得られる収入(1か月)をいいます。

【広島市の生活保護費の標準例(月額)】

(令和2年10月基準額で算定)

区 分			生活扶助	住宅扶助 (限度額)	その他	合 計
高齢 世帯	単身	71歳	72,786円	38,000円		110,786円
	夫婦	夫72歳 妻67歳	117,444円	46,000円		163,444円
標準世帯		夫33歳 妻29歳 子4歳	153,887円 ※児童養育加算 含む	49,000円		202,887円
母子世帯 (子の1人は小学生)		母30歳 子9歳 子4歳	186,457円 ※母子加算、児童 養育加算含む	49,000円	5,013円 (教育扶助)	240,470円

※1 冬期加算については、「月額×5か月÷12」で算出しています。

※2 医療扶助は含んでいません。

※3 住宅扶助は世帯人数に応じた最高限度額です。(認定額は限度額以内の実費。)

※「困難を抱えた女性のためのつながりサポート事業」第5回人材育成研修会(「女性に係る支援制度」)資料より

(2)DV被害者に対する支援について

全国20 歳以上の男女5,000 人を対象に実施したアンケート調査、内閣府「男女間における暴力に関する調査」(令和3年3月公表)によると、

- 約4人に1人は配偶者から暴力を受けたことがある。
- 女性の約6人に1人は交際相手から被害を受けたことがある。
- 被害を受けたことがある家庭の約3割は子どもへの被害もみられる。
- 女性の約14人に1人は無理やりに性交等をされた経験がある。

とされています。

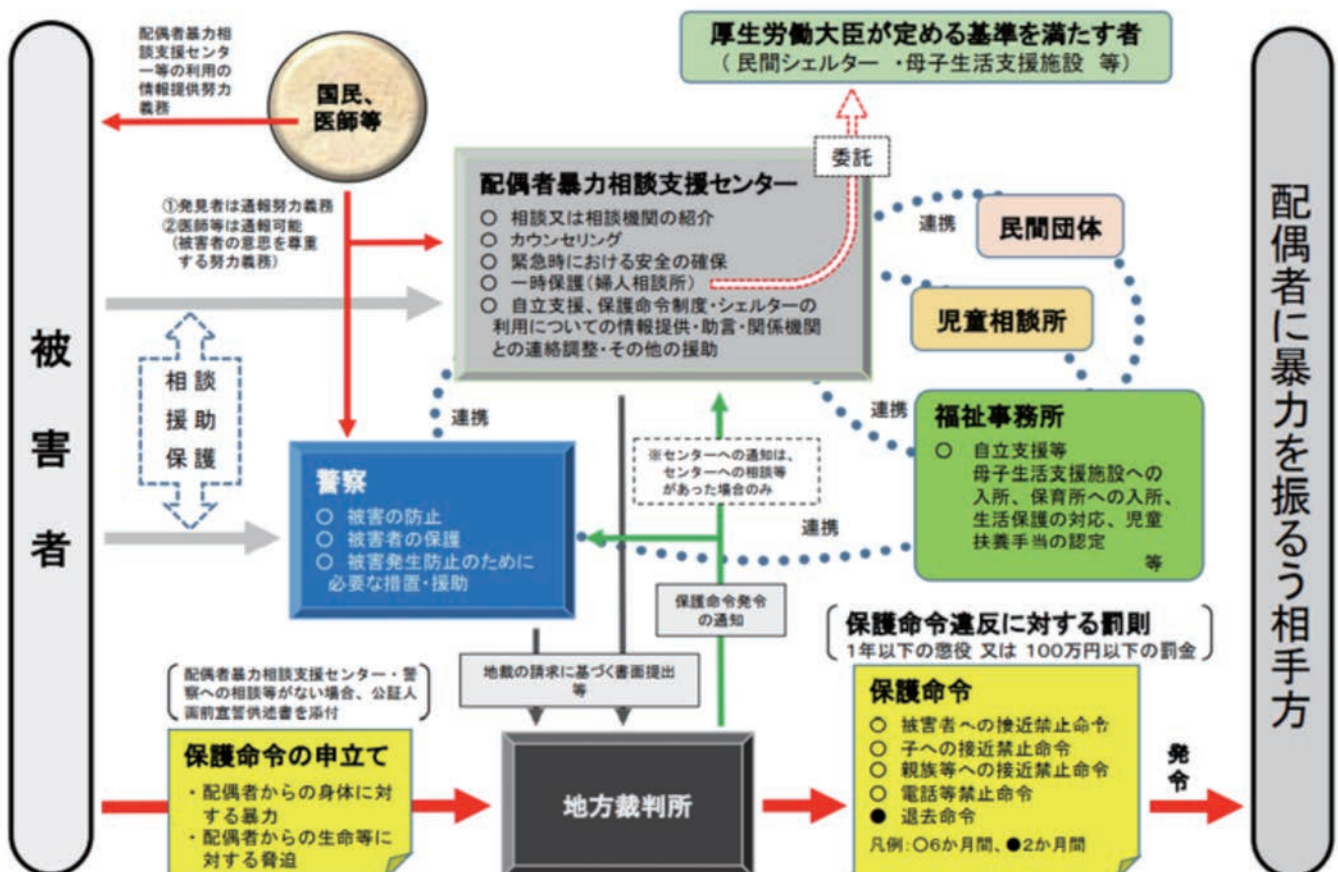
① 制度の枠組み

配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護を図るため、平成27年9月に「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律」が公布されました。

ここでいう「配偶者」には、婚姻の届出はしていなくても事実上婚姻関係と同じような事情にある人や、元配偶者、生活の本拠を共にする交際相手からの暴力も対象となります。

この法律に基づく制度の枠組みは、以下のとおりです。

配偶者暴力防止法のフローチャート



(令和3年12月内閣府男女共同参画局「女性に対する暴力の現状と課題」より)

② DVの形態について

DVとは、いろんな暴力をつかって相手を自分の思い通りにすることです。

DVには、以下のとおり、様々な暴力の形態があります。実際に被害に遭っていてもそれがDVだと認識していない場合もあります。

身体への暴力

- なぐる、ける
- 髪をひっぱる
- 物を投げつける
- 刃物などの凶器をつきつける
- 首を絞める

気づきやすい
暴力



心への暴力

- 暴言、どなる、ののしる
- 人前でバカにしたり、命令口調で言う
- 大切にしているものをこわしたり、捨てたりする
- 子どもに危害を加えるとやっておどす
- なぐるそぶりや、物をなげつけるふりをして、おどす
- 「誰のおかげで生活できてるんだ」「かいしょうなし」などと言う
- 別れたら自殺をしようと言う

気づきにくい
暴力

行動の制限

- LINEの既読がつかないとか、返信がすぐでないと言って怒る
- 実家や友人とつき合うのを制限したり、電話や手紙を細かくチェックする
- 外出することにいい顔をしない

気づきにくい
暴力

経済的な暴力

- 必要な生活費を渡さない
- 支出をこと細かにチェックする
- 外で働くなと言ったり、仕事を辞めさせたりする
- 借金をさせてお金を取り上げる

気づきにくい
暴力

性的な暴力

- 嫌がっているのに性行為を強要する
- 避妊に協力しない
- 中絶を強要する
- はだかの写真や動画を撮ること、送ることを強要する
- 見たくないのにポルノビデオやポルノ雑誌を見せる

気づきにくい
暴力

(「困難を抱えた女性のためのつながりサポート事業」第4回人材育成研修会(藤本圭子「女性と法律」)資料より)

③ 相談窓口について

DVは、犯罪となる行為を含む重大な人権侵害であり、決して許されるものではありません。DV被害などについての相談を受けた場合には、利用できる相談窓口等の積極的な情報提供を行っていただき、被害者の早期発見と支援につなげていくことが大変重要です。

「3. 困った時の相談はどこへ、どのように」に主な相談機関として掲載している広島市配偶者暴力相談支援センターと併せて、以下のような相談機関があります。

【DV(ドメスティック・バイオレンス)相談機関】

ひとりで悩まないで、相談してください

※休日等は、祝日・年末年始などです。

●広島市配偶者暴力相談支援センター

女性相談員による相談 TEL.082-504-2412

月～金（休日等を除く）10:00～17:00

休日DV電話相談 TEL.082-252-5578

土・日・祝日・8月6日（年末年始を除く）10:00～17:00

●広島県西部こども家庭センター（婦人相談所・配偶者暴力相談支援センター）

婦人相談員等による相談 TEL.082-254-0391

月～金（休日等を除く）8:30～17:00

休日・夜間電話相談 TEL.082-254-0399

土・日・祝日（年末年始を除く）10:00～17:00

月～金（休日等を除く）17:00～20:00

●管轄の警察署または警察本部（緊急時は110番、24時間いつでも）

広島中央署 224-0110、広島東署 506-0110、広島西署 279-0110、広島南署 255-0110

安佐南署 874-0110、安佐北署 812-0110、佐伯署 922-0110、海田署 820-0110、警察本部 228-0110

●女性の人権ホットライン（広島法務局）TEL.0570-070-810

月～金（休日等を除く）8:30～17:15

●エソール広島相談事業 TEL.082-247-1120

月～金（水・休日等を除く）10:00～16:00

●広島弁護士会DV法律相談（登録弁護士の紹介）TEL.082-225-1600

月～金 9:30～16:00

（広島カード「配偶者・パートナーからの暴力 あなたは、ひとりで悩んでいませんか？」より）

（参考）全国的な相談体制

DV相談窓口

【DV相談ナビダイヤル】

はれれば

#8008



最寄りの配偶者暴力相談支援センターに電話

⇒ 電話相談・面談・同行支援・保護等

プラス
DV相談+

令和2年4月20日開始

※新型コロナウイルスの感染拡大に伴う外出自粛、休業等が行われる中、DVの増加・深刻化の懸念を踏まえて実施。

24時間電話相談

つながり はやく

0120-279-889

メール相談

※24時間受付

SNS相談

※毎日12時～22時対応

同行支援

保護

緊急の宿泊提供

WEB面談も実施



soudanplus.jp

外国語相談（SNS相談）にも対応

10言語

※24時間受付

英、中、韓、スペイン、ポルトガル、タガログ、
タイ、ベトナム、インドネシア、ネパール

（令和3年12月内閣府男女共同参画局「女性に対する暴力の現状と課題」より）

(3)ひとり親家庭等への支援について

平成28年度全国ひとり親世帯等調査によると、母子家庭の81.8%が就業し、そのうち「パート・アルバイト等」が43.8%（「派遣社員」を含むと48.4 %）と非正規の割合が高く、より収入の高い就業を可能にするため支援が必要とされています。

ひとり親家庭等の自立に向けて、その支援の方針は、就業支援を基本としつつ、経済的支援や子育て・生活支援を総合的に推進していくこととしています。

① 就業支援

● 母子家庭等就業支援事業

広島市母子家庭等就業・自立支援センターでの就業相談や就労に必要な知識や技能を習得するための講習会やセミナーの開催

● 自立支援教育訓練給付金事業

資格取得のための教育訓練講座を受講し、修了した場合に経費の6割相当額を支給
上限20万円（専門実践教育訓練給付の対象講座は上限80万円〈令和4年度から上限160万円〉）

● 高等職業訓練促進給付金

看護師等の資格取得のため養成機関で1年以上修業する場合の生活費負担軽減のための給付金を支給 月額10万円（市民税課税世帯は7万500円）

● 高等職業訓練促進資金貸付

高等職業訓練促進給付金の受給者を対象に入学準備金（50万円）及び就職準備金（20万円）、就業等に取り組む児童扶養手当受給者に対し住宅支援資金（月額4万円）を貸付

② 経済的支援

● 児童扶養手当

18歳まで（障害児の場合は20歳未満まで）の児童を養育するひとり親家庭に対する手当

● 児童手当

中学校修了までの児童を養育する家庭に対する手当

● 母子・父子・寡婦福祉資金貸付

ひとり親家庭の親や寡婦等に子どもの修学資金、親の技能習得資金などの資金を貸付

③ 子育て・生活支援

● ひとり親家庭等日常生活支援

就職活動や疾病等で一時的に子育て等で困りの場合、家庭生活支援員を派遣し、日常生活や子育ての支援を行う

● ひとり親家庭学習支援

小学4年生から高校生を対象とした参加費無料の学習指導や進路相談を行う学習会を開催

● ひとり親家庭等居場所づくり

親と子（小学生及び中学生）が気軽に集まれる場所を提供し、学習支援や食事の提供等を行う

● 母子生活支援施設

子どもの養育が困難な母子家庭の母と子を保護し、子どもが健やかに成長できるよう住宅・教育・就職等生活全般にわたって支援する施設（市内に4ヵ所）

(4)子育て中の女性への支援について

子育てしながら働きたい場合に、育児と両立するための条件を有する求人を探すのは大変です。
マザーズハローワーク広島において、子育てをしながら働きたい方に対して、マンツーマン(担当者制)による職業相談・職業紹介、応募までのきめ細かな支援、就職活動に役立つセミナーの開催等を行っています。

① マザーズハローワーク広島の支援対象者

- 子育てをしながら就職希望する方
 - 仕事と家庭の両立のため転職を希望する方
 - ひとり親でより希望にあう就職をする方
- (※「子育て」の対象となる子どもの年齢は、20歳未満を想定。)

② マザーズハローワーク広島の支援内容

- 子ども連れの方が来所・相談しやすい環境整備
- ニーズを踏まえた担当者制によるきめ細やかな職業相談・職業紹介
- 地方公共団体等との連携による保育関連サービスの提供
- 仕事と子育てが両立しやすい求人の確保等
- 就職支援セミナー等の実施
- 臨床心理士によるカウンセリング

【マザーズハローワーク広島の内観】



通路



チャイルドコーナー



授乳室



検索機



相談ブース

(「困難を抱えた女性のためのつながりサポート事業」第5回人材育成研修会(「女性に係る支援制度」)資料より)

5. 電話相談業務で心がけること

相談業務は、相談者との出会いから始まります。まずは相談者の話をしっかりと伺い、信頼していただくことが大切です。

信頼関係を築く基本理念は、相談者を主体として尊重することにあります。相談者とは、ともに社会に参画する存在として協力し合う関係であることについて、社会福祉法第4条では、「地域住民、社会福祉を目的とする事業を経営する者及び社会福祉に関する活動を行う者は、相互に協力し、福祉サービスを必要とする地域住民が地域社会を構成する一員として日常生活を営み、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されるように、地域福祉の推進に努めなければならない」と明記しています。

相談業務は、相談者の話を伺うことから始まり、アセスメントやプランニング、そしてインターベンション（介入）、さらに見直しや振り返りと評価といった流れで進みます。それぞれの組織や局面で、専門的な対応がもとめられます。それらの多様な業務の中で、共通する基本的に大切な対応があることが示されており、以下にまとめています。

（1）相談業務に共通する心構えの基本の「き」

相談者を尊重した対応

- ☑ **相談者の主体性と誇り、自己決定権の尊重**
 - 理解しようとする姿勢、真摯に聞き取る態度
 - 相談者の意思を尊重しようとする姿勢
 - ねぎらいの気持ちと言葉がけ
- ☑ **相談者に自分の考えや、常識・かくあるべきなどと押し付けない**
 - 共感：相談者の考え方・感じ方を、まず受け止める
 - 聞き取ってくれるという信頼関係から、相談者の気づきへ
 - 方向性を決めた助言や選択への操作を急がない
- ☑ **相談支援についての研鑽を怠らない**
 - 相談の明確化と適切な支援ができるスキルアップ
 - 傾聴しながら、質問、明確化、要約などを織り込んだ面接ができること
 - 業務にかかわる知識のアップデート、研鑽
 - 的確な情報の提供と実行ができること
- ☑ **連携ネットワークの構築**
 - 他組織や職種、地域団体などとの連携
 - 支援者同士の信頼関係のつながりづくり
- ☑ **振り返りとエバリュエーション（評価）の実施**
 - 事例研究や検討会で、業務のチェックと改善
 - 援助支援が適切に継続することの保障

!! 支援援助担当者が、健康でいることが大切です。

重責を一人で抱え込んでしまわないように、担当者への配慮が大切です。

(2)電話相談を受けるとき

電話相談は、相談受付、継続的な相談でのやりとり、緊急の連絡など、支援援助業務で使われます。対応の基本的な態度は、前項に挙げたとおりですが、電話というツールが使われるときの留意点を、「TALKの原則」(カナダの自殺予防協会から提案され、日本でも困難を抱える人たちへの声掛けとして役立っています。)を使って、以下にまとめています。

「TALKの原則」を利用して整理してみると・・・

T:tell 相談を受けることを真摯に伝える

- ☒ 聞き取りやすくはっきりとした声で応答
- ☒ 安心できる穏やかな雰囲気になるように工夫する
- ☒ 業務の内容や役割などを端的に伝え、相談を待つ
受話器を取った時の応答文を定めておく

A:ask お困りの様子について率直に尋ねる

- ☒ 相手の置かれている困難さを受けとめ、その状況について尋ねる
- ☒ アセスメントに必要な情報については、端的に伺っていく
しかし、相談者が匿名を希望する場合や話したくない事項などについては、無理に答えを求めない

L:listen お困りのこと、気持などを、心を込めて聴く

- ☒ 気持ちや事柄を確かめたり、時には整理をして問い返したりしながらお話を伺っていく
- ☒ 希望に応えられないことには、その理由を分かりやすく説明する
分からないことに曖昧な回答はしない
確認できる場合にはそのように伝える
- ☒ 自分の思いつきや過去の経験をもとに助言を行わない
相手を自分とは異なった自立した存在と見做していないため、共感的な理解が生まれない。関係も依存的となって持続しない

K:keep safe 安全を確保する

- ☒ 秘密の厳守
相談者の氏名、住所、相談内容などの個人情報などの守秘管理
尋ねられた時には、受付件数、相談内容分類の記録以外は非公開
他機関等に連絡しなければならないような場合には、相談者の了解を得る
- ☒ 定められた場所以外で相談に係ることを話題にしない
- ☒ 安全を確保するために他機関等と連携を図り、支援の継続を確かめる
支援のプランを伝え、見通しが立てられるように助力する
たらいまわし状態にならないように対応する
- ☒ 電話だけで決定が困難なことには、そのことを伝え、可能な方法を図る
- ☒ 支援援助担当者の安全を確保する
自分の役割以外の対応や判断が必要となった時は、必ず責任者の指示を
相談者と個人的に会ったり、自宅等の住所や電話番号などは伝えない
相談に必要な援助的距離を保ち双方の安全を守るために必要

匿名で一回性の電話相談の場合

- ☑ **相談者の「いま」の気持ちをくみ取った対応**
具体的な支援というよりも、寂しい、ただ話したいという要望も多い
解決志向にはならず、「愚痴」のはけ口のように推移しても、いまの状況として受け止める
- ☑ **相談者に役立つ情報を提示できるように、知識を深めアップデートして準備する**
- ☑ **繰り返しの電話(リピーター)に対して**
対応に苦慮しているケースは多く、攻撃的な言葉への反応を抑え、「困らせ続ける人は、困っている人」という基本を想起すること
相談者の世界を理解することは大変難しく、精神分析家ビオンは、「自分の記憶や欲望や理解を排して、いまここで生起しつつあることに謙虚に心を開いていると、洞察が生まれる」と述べている。そして相手の関係を持ちこたえることができ、そうだったのかと、新しい気づきに「おどろく」ことができる力が生まれると言っている
苦慮することの多い相談案件である電話相談ボランティアとして活動する方たちの安全を守ることが、安心できる電話相談につながる
- ☑ **相談の基本的なルールを伝え、お互いに守ることとする**
電話は暴言・脅迫といった言葉の暴力も招きやすい
相談者といえども、犯罪性を帯びた言語表現が許されるものではない
社会的なルールを伝え、時には受話器を置くことも必要である
支援者と管理者を交えた検討により、危険や苦痛は共有して、よりよい対応に向けて研修する
- ☑ **責任を共同で担っているサービスであることを伝える**
電話相談は、個人間で結ばれる治療契約と異なり、その都度新しく更新される関係となる
電話相談のサービスは、一回ずつ新しく結ばれる関係だが、関わるもの全員で心を込めて対応することを伝える

(3)電話相談の記録について

相談に当たって、重要な事柄を聞き漏らすことを防いだり、事後的に振り返ったり、また、組織内で情報共有を行う意味でも、相談内容を正確に記録することが必要です。

記録に必要な事項は、業務内容によって異なります。しかし、相談者の要望によって組織間の連携が図られるとき、相談者の了解のもとに進められる情報の交換は、スムーズに理解しあえることが有益です。

☑ **5W1Hを満たすように**

聞き取りの事項は、業務の専門性によってそれぞれ異なりますが、無理をして聞き出さないことを前提に、5W1Hといわれる事項の情報があれば、「重ねて尋ねられて意欲がそがれた」と評判の良くない事態も避けやすくなります。

Whoだれが、Whatなにを、Whereどこで、Whenいつ、Whyなぜ、Howどのように、使い慣れた枠組みですが、それらの事項がみたまされているか、記録用紙を見直してみましょう。支援の相談時も、これらの事柄が聞き取れているか、確かめながら進めると、お話の理解に役立ちます。

☑ **データの共有が進むように一共通の様式の検討を**

医療看護福祉分野では、治療の継続や多職種との連携を図るために、電子カルテ化とともに、診療記録様式の共通化が進んでいます。その一つが、SOAPという様式の採用です。

SOAP様式は、対象者について、観察や考察を具体的に書くことで「見える化」が図られるために、共通の対応プランが立てやすくなり、連携した検討が進めやすいという利点が大きいとされています。

S(subjective):主観的情報—相談者の語ったまを記録、

O(objective):客観的情報—聞き取りや周辺からの情報、処遇履歴などから得られた客観的な情報

A(assessment):評価—SやOの内容、これまでの対応等から総合的に考えられた評価

P(plan):計画(治療)—Aに基づいて考えられた計画

女性の相談内容は、訴えがいくつも重なり合っていることが多く、その場合は、一つの訴えごとにSOAPを作成します。対応が明確になり、輻輳した訴えも整理され分かりやすくなります。

女性に関する相談窓口一覧

携帯電話は市外局番(082)からダイヤルしてください。

生活困窮に関すること

●生活困窮者自立支援制度

生活保護を受給するまではないものの、様々な理由により経済的に困窮している方からの相談に応じ、相談者と一緒に課題を分析し、生活の安定と自立に向けた支援を行います。

お問合せ:各区 くらしサポートセンター
相談日時:月～金曜日 8:30～17:15
(祝日・8月6日・年末年始を除く)

中 区	545-8388	安佐南区	831-1209
東 区	568-6887	安佐北区	815-1124
南 区	250-5677	安芸区	821-5662
西 区	235-3566	佐伯区	943-8797

●生活保護制度

お問合せ:各区 生活課保護係

DV(配偶者からの暴力)に関すること

お問合せ:広島市配偶者暴力相談支援センター

●女性相談員による相談

DVに関する被害者からの相談、離婚問題や家庭不和などの相談に応じています。

相談日時:月～金曜日 10:00～17:00
(祝日・8月6日・年末年始を除く)

相談方法:電話・面接
(※面接相談をご希望の方は事前に電話連絡をお願いしています)
電話番号:504-2412

●休日DV電話相談(DVに関する被害者からの相談のみ)

相談日時:土・日曜日、祝日及び8月6日の
10:00～17:00(年末年始を除く)

相談方法:電話のみ
電話番号:252-5578

ひとり親家庭に関すること

●母子・父子自立支援員による相談

ひとり親家庭や寡婦に対する各種支援制度のご案内や、生活一般の相談に応じます。

お問合せ:各区 福祉課 児童福祉係
相談日時:月～金曜日 10:15～17:00
(祝日・8月6日・年末年始を除く)

中 区	504-2569	安佐南区	831-4945
東 区	568-7733	安佐北区	819-0605
南 区	250-4131	安芸区	821-2813
西 区	294-6342	佐伯区	943-9732

●就業支援について

ひとり親家庭の親と子、寡婦を対象に、自立に必要な知識や技能を習得するための講習会を開催するほか、就職に関する情報提供や求人開拓などの就業支援を行います。

お問合せ:広島市母子家庭等就業・自立支援センター
相談日時:月～金曜日 9:00～19:00
土曜日 9:00～17:00
(祝日・8月6日・年末年始を除く)
電話番号:261-2235

子育てに関すること

●家庭での養育について

子どもの問題で困ったり、悩んでおられる方のために、相談に応じるほか、必要な助言を行っています。

お問合せ:各区 こども家庭相談コーナー
(各区地域支えあい課)
相談日時:月～金曜日 8:30～17:15
(祝日・8月6日・年末年始を除く)

中 区	504-2739	安佐南区	831-5017
東 区	568-7794	安佐北区	819-0639
南 区	250-4160	安芸区	821-2827
西 区	294-6519	佐伯区	943-9773

●子育てに関すること

保育士と保健師が面接・電話などにより、育児の悩みや子育てに関する相談に応じるほか、子育てサークルの紹介や育児講座の開催など、地域の子育て家庭に対する育児支援を行います。

お問合せ:各区 地域子育て支援センター
(各区地域支えあい課)
相談日時:月～金曜日 8:30～17:15
(祝日・8月6日・年末年始を除く)

中 区	504-2174	安佐南区	877-2146
東 区	261-0315	安佐北区	819-0617
南 区	250-4134	安芸区	821-2821
西 区	503-6288	佐伯区	921-5010

こころの健康に関すること

●精神保健福祉相談

お問合せ:各区 地域支えあい課 地域支援第一係
(安芸区は地域支援係)

相談日時:月～金曜日 8:30～12:00
(祝日・8月6日・年末年始を除く)

面接面談:面接相談も行っています(要予約)。

中 区	504-2109	安佐南区	831-4944
東 区	568-7735	安佐北区	819-0616
南 区	250-4133	安芸区	821-2820
西 区	294-6384	佐伯区	943-9733

お問合せ:広島市精神保健福祉センター
相談日時:月～金曜日 8:30～17:00
(祝日・8月6日・年末年始を除く)
面接面談:面接相談も行っています(要予約)。
電話番号:245-7731

子育て中の仕事に関すること

子育てをしながら働きたい方に対して、マンツーマン(担当者制)による職業相談・職業紹介、応募までのきめ細かな支援、就職活動に役立つセミナーの開催等を行っています。また、同じフロアにある広島県のサポートコーナーでは、保育園の入園情報等を提供しています。

お問合せ:マザーズハローワーク
相談日時:月～金曜日 8:30～17:15
(祝日・年末年始を除く)
電話番号:542-8609