

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

本市では、平成21年（2009年）12月に開設したDV相談センターを中心に、被害者からの相談支援を行っています。平成25年（2013年）10月からは、それまで火・木・土曜日にDV専門の電話相談を行っていた「ひろしまDVホットライン」に替えて、新たに土・日曜日に相談を実施する「土・日DV電話相談」を開始し、月曜日から金曜日まで相談を行うDV相談センターとあわせて、一週間毎日、電話相談が可能な体制としました。

また、DV相談センターでは、電話・面接相談のほかに、法的な問題に関する相談が必要な被害者について、弁護士と連携した法律相談や、精神的な安定を図る必要がある被害者について、臨床心理士などによるカウンセリングを実施しています。

さらに、被害者が外国人や障害者であることによって支援を受けにくいことのないよう、外国語版（6か国語）や点字版のリーフレット等を作成・配布するとともに、公益財団法人広島平和文化センターの実施している多言語ボランティア通訳を活用した相談を行っています。

このほか、DV相談センターでは、男性の被害者からの相談も受け付けており、DVを含む男性が直面する様々な悩みや不安を相談できる場として、広島市男女共同参画推進センターにおいて、「男性のためのなんでも相談」を行っています。

しかし、「市民アンケート」では、「過去5年間に配偶者や交際相手などからの暴力を経験したことがある」と回答した男性が5.1%、「どこにも相談しなかった」という男性が40.0%と、男性の場合、女性よりも相談に結び付きにくい状況が伺えます。

また、「広島市配偶者等からの暴力の被害に関するアンケート調査」（以下、「被害者アンケート」という。）では、自助グループ・サポートグループなどでの精神的な支援や情報交換について、「制度があれば、あるいは制度を知っていれば利用したかった」との回答が3割を超えています。

このため、今後は、外国人、障害者、男性の被害者に配慮した相談支援体制の一層の充実、被害者同士の自助グループの育成支援などの環境づくり、DV防止法が適用されないデートDVの相談への対応を検討していく必要があります。

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、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、相談支援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）（※2）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します。

このほか、男性被害者が相談しやすい環境となるよう、男性被害者に対する理解を促進していくとともに、男性相談員による男性被害者の相談の実施やDV防止法が適用されないデートDVの相談への対応について検討・実施します。

- 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専門法律相談の実施（市民局）
- 臨床心理士によるカウンセリングの実施（市民局）
- 休日・夜間相談の検討（市民局）
- 相談支援体制の充実の検討（市民局）
- 男性のためのなんでも相談の実施（市民局）
- 男性相談員による男性被害者の相談の検討・実施（市民局）
- DV防止法が適用されないデートDVの相談への対応検討・実施（市民局）
- マスコミや様々なツールを活用した啓発・広報（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、公益財団法人広島平和文化センターや各区福祉事務所等と連携して、外国語通訳・手話通訳を活用した相談を実施します。

- 外国語・点字等によるリーフレットの作成・配布（市民局）
- 外国語通訳、手話通訳を活用した相談の実施（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。

- 自助グループの育成支援の検討（市民局）

※2 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、イライラなどがあります。

2 相談機関相互の連携強化

現状と課題

「被害者アンケート」によると、被害者は、警察、DV相談センター、広島県西部こども家庭センター（県婦人相談所、配偶者暴力相談支援センター）など、多くの相談窓口を利用しており、相談内容も多岐にわたっています。

このため、本市では、市内の相談機関で構成する関係機関連絡会議を毎年開催し、相談機関相互の情報交換や事例検討等を行い、連携強化に努めています。

しかし、近年、被害者自身又は周りを取り巻く環境が多様化・複雑化しており、これまで以上に情報共有や具体的事案に即した協議など、相談機関相互の連携を図る必要が高まっています。

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。このため、関係機関連絡会議のほか、ケースに応じて関係する相談機関による事例検討会を実施し、今後の相談支援の充実を図ります。

- 事例検討会の実施（市民局、関係課）

3 相談員等の資質向上及び研修の充実

現状と課題

DV相談は複雑多岐にわたり、その対応も一様でないことから、相談員はそれぞれの被害者の立場に立った配慮を行うとともに、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の習得や技術の向上を図る必要があります。

このため、DV相談センターの相談員に対し、外部講師や弁護士による研修会を実施しているほか、内閣府等が実施する各種研修会に相談員が参加し、スキルアップを図っています。

また、DV相談は、職務の特性上、職務遂行の過程でいわゆる「バーンアウト（燃え尽き）」（※3）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。このため、相談員自身が心身の健康を損ねることがないように、長年相談業務に携わった経験を有する講師などによる研修を行っています。

さらに、区役所等の窓口業務に携わる職員等の不適切な対応により、被害者に更なる被害が生じることのないよう、DVの特性、被害者の秘密の保持や安全への配慮などについての研修を実施し、職員の資質の向上を図っています。

なお、各部署の窓口職員においては、人事異動や業務繁忙期のため、研修を受けていない職員が窓口業務に携わることも想定されるため、相談対応マニュアルを作成・配布し、研修を受けるまでの間も適切に対応できるように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（※4）などにより心の問題を抱えることがないように、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（※5）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）
- 相談対応マニュアルの作成・配布（市民局）

※3 パーンアウト

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

※4 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

※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