

家庭内暴力に対する市民ボランティア相談員養成の試み（Ⅱ）

～市民相談員に必要な知識と技術～

山崎 きよ子 *山西 裕美 *片岡 靖子

Training volunteers as advisors for victims of family violence（Ⅱ）

～knowledge and techniques needed for advisors of victims of family violence～

Kiyoko YAMASAKI *Hiromi YAMANISI *Yasuko KATAOKA

Abstract

Basing on the previous research outcome on family violence, we organized a training course for people who would work as advisory volunteers for family violence victims. There were six training sessions provided in N-city from June to August 2004. The authors participated as lecturers and participated in all training sessions. Characters of this training included; 1) introduction of social welfare assistance techniques for all family violence, not restricted to violence against spouse or women without legal marital status, 2) introduction of the value of social welfare. Role-playing methods were employed for participants in this training so as to image an actual consultation with violence victims. The number of applicants for this training course was 36 but only 13 completed all sessions. Evaluation reports indicated that the evaluations for this training was generally good and further training was suggested so that attendants would be able to become capable advisory volunteers for family violence victims.

Key words : advisory volunteers, training, value of social work

キーワード : ボランティア相談員, 養成研修, 社会福祉の価値

はじめに

2002年から2003年に、山西と行った共同研究で宮崎県のDVの状況が明らかになった（山崎,山西：2003）。その中で特に以下のことについて確認した。すなわち、まず家庭内で起こる暴力は多くの場合、DVという単一の暴力ではない。例えばDVと児童虐待が同時に起こることもまれではない。さらにDVなどの暴力は、最初は小さなことをきっかけにはじまり、次第に拡大してゆくことが多い。まだ小さいうちに早期の相談に対応する事が大切である。加えて、相談は、身近な人に行いやすく、公的機関の専門相談を利用するときは、問題が最終段階

に入ってからが多い。身近な人の中でも家族以外では友人や職場の知人が上位を占めている。

社会的常識からみれば、かならずしも全く落ち度が無いといえる被害者ばかりではなく、反対に100%加害者が悪いわけでもないというケースもある。自分に落ち度があると思う被害者は、相談に行きにくい。結果的に落ち度のあるなしに関わらず、「例え家庭内であっても問題解決に暴力はいけない」というコンセプトが大切である、ということである。

これを受けて筆者らは、家庭内で発生する全ての暴力を、一つの窓口で、小さな問題のうちから安心して相談できる身近な市民による「場」が必要であると考えた。

また、この相談の場において必要なことは、市民相談員の養成と、彼らの活動の限界性の設定であり、彼らの活動内容の明確化と方向性であると考えた。

そのためには、この方向性に沿った具体的な研修プログラムが必要であることから、プログラムを作成し、実施した。本稿では、主にN市で実施した、この市民相談員養成のモデル事業に関するプログラムの考察を行う。

市民相談員養成の必要性和有効性

DV被害にあうことは、それほどまれではない。しかし、公的な相談所で相談したり、保護されるケースは、それに比例して多いとは言えない。多くの被害者が「自分が我慢する」ことでDVを表ざたにしていらないと思われる。しかし、そのような被害者は、無意識の内に子どもへの虐待の加害者になっていることがある。筆者らが調査した事例の中に、父親から母親への激しい暴力と同時に子どもへの暴力があり、なおかつ、母は、この暴力を逃れるため、他の男性と家出、結果として子を見捨て、ネグレクトの加害者となったというものがあった（山崎,山西：2003）。もし母親が、もっと身近に相談所の利用が出来ていたら、子どもをネグレクトするという加害者にならずに済んでいたと思われる。

この事例では、父の急死によりこの子らが児童養護施設に措置されることでその家庭背景が明らかになったのであるが、子どもは、暴力を振るっていた父親とは暮らせていても、自分たちをおいて逃げ出した母親からの引取りを拒否している。このことは、子どもたちが母親から受けた心の傷の深さを物語っている。

母親は、夫の暴力を適切な場で相談し、子どものことを含めて、適切な介入を受けることが必要であったと思われる。もちろん、この母親が最初から公的な相談機関に相談に行くのをためらったとしても、身近な市民の相談所があればという思いは残る。

また、現在DVの公的な相談所である、配偶者暴力相談支援センターは、都道府県に原則一ヶ所である。筆者らが居住する地域からは遠く、一時間に一本程度の電車か、自動車では2時間以上かかる場所にある。そこで、すぐに駆け込むというわけには行かない。もちろん、警察はDV防止法が施行された現在、一時的保護や、相談にものってくれるが、最初から警察に出向くのは敷居が高い。また警察が対象とするのは、身体的な暴力に限定されているので、それ以外の心理的・社会的・経済的・性的暴力には対応できない。そこで、身近な場所で、

軽に相談できることや、自分の受けている暴力が公的な相談機関を利用する程度のものなのかためらう被害者のためにも、市民相談員の必要性があると思われる。

隣市ではN市に先駆けて、3年ほど前から市民による相談事業を始めたが、相談利用者は増加している。またこの相談所に背中を押される形で被害者が専門相談所やシェルターに行くケースもある（山崎,山西：2003）。

さらに加えれば、現代の基礎構造改革の中での地域福祉の視点である。すなわち地域で起こっている個人や一つの家庭の生活後退を引き起こす問題を、その地域で解決しようということである。この地域福祉の考え方からすれば、子どもや老人に対して起こっている問題の背景に夫婦の暴力の問題があるかもしれないと考え、地域内でそれらを早期発見し、早期介入すれば問題を発展させることなく解決の方向へ向かうことが出来るのではないかという考え方である。

ここでの地域の力は、家庭内の暴力を「問題」ととらえそれに関する相談員活動を通して被害者の支援を行うという市民の行動である。

今回のモデル事業ではこの呼びかけに対して、40名近い応募者があった。これら応募者に対して、初期の相談が可能となるよう彼女らをエンパワメントして、身近に適切に相談できる人を増やすことは、DVに対する正しい理解と保護の方法に関する知識を持つ人を増やしてゆくことにつながり、それは、地域のDVに対するエンパワメントにつながると考える。

このようなDVを防止する地域づくりの視点も今日必要であると考ええる。

市民相談員の活動内容の設定

市民相談員はあくまでも市民であり被害者の身近な存在であることに意味がある。しかし相談員がDV被害者の相談にのることで加害者から危害を加えられることがあってはならない。そのため相談場所を設定し、複数の人員がいる場所で相談を受けることが望ましい。また相談活動の中で過度の不満や負担感を感じるようなことや、さらに相談員自身の心身の健康に影響を与えるような例えば代理受傷やバーンアウトのようなダメージを受けてはならない（内閣府：2004）。

そこで市民相談員が行う相談活動では多くの市民が相談活動に参画し一人の個人に負担がかからないようにすることが重要である。またこの市民相談員はあくまで専門相談所に引き継ぐための初回面接＝インテークに相当する部分を担うこととする。そこで相談の技術としては

焦点化＝フォーカシングを重点に研修を行う。

筆者らは、先の研究により望ましい相談拠点のあり方として次のような点を挙げている（山崎、山西：2003）。

- ①ファミリーサポートの視点を持った拠点の場。
- ②広報の充実。
- ③身近な相談としての受け入れ。
- ④非審判的態度。
- ⑤DVへの確実な対応。

これらが実践できるような場となることを目標とした。

従来の相談員養成プログラムの検討と 今回の相談者養成研修プログラムの特色

近年、全国の様々な機関や団体がDV研修を行っている。2004年6月14日発行の福祉新聞によると7月に行われたDVと子ども虐待の研修講座（女性の安全と健康のための支援教育センター主催）の基礎コース「DV」のプログラムは以下のようにになっている。

「暴力と支援の基礎知識、DVの子どものへの影響、リプロダクティブ・ヘルス/ライツ（性と生殖に関する健康と権利）を学ぶ」である。また実践経験を1年以上続けた上級者向けの専門研修では「守秘義務の記録のとり方、DVと子ども虐待、暴力の社会構造、法的場面での権利擁護支援、子どもへの性的虐待を学ぶ」。

従来のDV相談員研修では、おおむね上記のような内容であり、またここにジェンダーの視点を加えることが多い。これらの研修では、主に、暴力の原因を男性の支配構造によるものとしてとらえ、この問題点について考えるプログラムとなっていることが多い。筆者らは男性だけが一方的に悪いとする価値観を今回の相談事業のコンセプトにおかなかった。なぜなら、社会福祉の価値観は社会常識としての善悪の判断を用いないからである。また敢えてジェンダーの視点を前面に出していない。筆者らの研究によると、身体的暴力以外の暴力においては、男女とも同じようなストレスを感じていることが明らかになったことと、女性だけが常に被害者ではなかったからである（山崎、山西：2003）。

今回、筆者らがおこなった相談者養成研修プログラムの特色は社会福祉の価値観を取り入れ援助技術演習を用いたことである。社会福祉の価値観とは、バイステックの原則にある次の7点を基礎とする。すなわち、

- ・クライアントを個人として捉える「個別化」。
- ・クライアントの感情表現を大切にすること。
- ・援助者は自分の感情を自覚して吟味すること。

・受け止める「受容」。

・クライアントを一方的に非難しない。

・クライアントの自己決定を促して尊重すること。

・秘密を保持して信頼感を醸成すること（山辺：2003）。

これを踏まえ、今回は特に、以下の点を強調するプログラムを作成した。

- ①問題の焦点化の技術。
- ②被害者の保護については、保護の選別をしない。
- ③相談者の自己覚知、受容。
- ④多問題家族の視点を取り入れる。
- ⑤研修受講者が同じ問題に立ち向かう「同志」としてのグループ帰属意識。

①については、前述したように、今回の相談は、インテークの部分を担当する相談活動と位置付けたからである。

②、③はバイステックの原則にあるように、受容や非審判的態度、自己覚知など社会福祉の価値を取り入れたことによる。

④は、先行研究や、筆者らの研究により、DVは多くの場合他の家族への暴力と共に現れ、また暴力以外の問題も同時に家庭内に発生していることがしばしばあることが確認されているからである。

⑤は、地域福祉の視点を取り入れた。DVを地域の問題として捉え、地域住民が結果としてこれに対処するという方向性の第一歩として、グループ帰属意識を高める必要があると考えられたのである。

社会福祉援助技術を導入した養成プログラムの実施

養成プログラムは以下のように作成し、講座の開催を6回とした。

これ以下では、目的が達成できないし、これ以上では、出席することに負担感が大きいと考えた。さらに連続性のある研修で、欠席すると後の展開が分かりづらい内容であり、出席は原則全出席とすることとした。

研修の呼びかけは女性団体を通じて行う方法と、市の広報に掲載して募集する方法によった。このことで市の広報を見た市民から、研修が始まった後に広報を見たので応募が間に合わなかったという意見が数件寄せられた。

第1回目は、講師3人で筆者らが行ったDVに対する調査報告、DV防止法の解説やDVの考え方、家族を視野に入れることの意味、養成研修の目的、市民相談員の必要性、などをパネルディスカッションした。また市民相談員の活動内容やその限界性にも言及した。

このパネルディスカッションの内容をまとめると、以

下のようなになる。

- ・ 自分の価値観だけで、勝手に行動しない。

表1. 市民相談員養成プログラム

市民相談員養成プログラム		
講座内容		
第1回	6月9日	パネルディスカッション『DVとは何か＝DVに対する視点＝』 パネラー：山西裕美・片岡靖子 コーディネーター：山崎きよ子
第2回	6月23日	DV防止法とDV防止法改正の視点 ：片岡靖子 N市内のDVの実態：山西裕美
第3回	7月7日	相談の技法 記録の重要性と記録の方法 ：片岡靖子 自己覚知：山崎きよ子
第4回	7月21日	相談の技法 面接技術演習：片岡靖子
第5回	8月11日	相談の技法 面接技術演習：山崎きよ子
第6回	8月25日	今後の方向性に関する話し合い ネットワーク作り 山崎きよ子・山西裕美・片岡靖子



講師の先生方(左から山崎きよ子・片岡靖子・山西裕美先生)

写真-1. 3人の講師によるパネルディスカッション

- ・ 興味本位で立ち入って聞かない。
相談員の姿勢によって被害者へ再度精神的な暴力(2次被害)を加えることがある。
- ・ 新しい人間関係の学びを被害者に伝えることの重要性。
- ・ 被害者は、今までに精神的暴力も含めて暴力の介在した人間関係を学んでしまっていることを理解し、相談員との出会いが暴力の介在しない人間関係であることを学んでもらう。相談員との出会いが新しい人間関係の始まりであることを自覚し、感情的にならない会話法を身につける。
- ・ 相談員が1人で抱え込まない。
自分の電話番号を教えたり、1人で会ったり、相談

者の自宅に訪問したりしない。

- ・ 守秘義務の大切さ。

以上、市民というDV相談業務初心者に対して、DVや家庭内暴力の知識と相談を受ける場合の基本事項について確認する内容となっている。

第2回目は、DV法とDV法改正の視点、及びN市内のDVの実態について詳しく報告した。この第2回目の研修で、DV防止法の知識の強化と、DVが相談員の住む地域でも身近に存在するということを確認した。地域の実態を知ることで、DV相談員の必要性や重要性を認識する内容となった。

第3回、4回、5回は相談の技法を演習した。

第3回目は、記録の重要性と記録の方法として、まず、「伝言ゲーム」を行った。この「伝言ゲーム」とは、あらかじめ、受講生をチーム分けし、講師がある言葉をチームの最初の人に伝える。メモをしないで聞き取り、次の人に伝える。これを繰り返していく。すると伝言内容は微妙に変化していく。今回は、伝言の伝わる早さも競争した。最後に聞いた人が、伝言内容を紙に書き取り、発表する。この研修の目的は、世間のうわさが、如何に微妙に変化しながら、真実から違うものとなっていかを実感として受け止め、第3者からの情報には充分の注意が必要であることを知ること、記録の大切さ、そして、研修の受講生がゲームを通じて耳で言葉をささやく体験のなかで親しさを感じることで、集団としての帰属感を少しでも意識することとした。講師が最初に伝達したもののからずいぶんと逸脱した内容が発表され、笑い声も起こる楽しい雰囲気を作り出すことが出来た。その上で、記録の取り方を講義したことで記録の必要性が理解できたと考える。



写真-2. 伝言ゲーム風景

次の時間は、「自己覚知」についての研修を行った。先ず「自己覚知」とは何か、なぜ「自己覚知」が相談員には求められるのかについて講義を行った。そして演習

表－２．対話の方法の練習問題

九州保健福祉大学 社会福祉学部 臨床福祉学科 片岡靖子 (練習問題1)
対話の方法
夫から暴力を振るわれ、相談員への電話があった場面です。 結婚当時より、気に入らないことがあると殴られるという状況が続いています。何度も夫の暴力について友人や親戚に相談したが、我慢しなさいといって今日まで来ています。 しかし、夫の暴力に怯える日々が続き、このままでは、子ども達の成長にも影響を及ぼすとの考えから、思い切って相談の場を作りました。
下記のテーマに沿って、相談員として適切な対話を考えてください。
1.焦点をあててついていく (Focusing & Following)。
問題1
相談者：結婚当初から、気に入らないことがあると殴る蹴るの暴力があり、一度は離婚しようと思ったんです。でも子供が出来てしまい、子供のためと思って今まで結婚生活を続けて来ました。10年間も……。
相談員：
問題2
相談者：とてもつらかった。 でも、両親や友達是谁も助けてくれなかったんです。
相談員：
2.開かれた質問と閉じられた質問。
問題3
相談者：死んでしまいたいと思ったこともあります。
相談員：(話題を深めるために質問を織り交ぜてください)。
3.感情の反映。
問題4
相談者：私が未熟だと思って、私なりに一生懸命に今までやってきました。でも、夫の暴力は酷くなるばかりで……。
私はどうしたらいいのか分かりません。
相談員：(相談者の感情を表す言葉を一言で表してください) 例) 怒り、不安……
4. Not Knowing (私は知りません。教えてください)
相談員から、今後の方向性について質問して下さい。
問題5
相談員：

として先ず自分の一番古い記憶を思い出してもらった。さらに今までの人生で自分に重大な影響を与えたと思われる出来ごとを5つほど思い出してもらった。これを人生曲線上に書き写してもらった。もちろん、これはプライバシー上の問題をばらむので、講師はそれを見ないこと、思い出したくない記憶をわざわざ思い出す必要はないことを事前に伝えておく。この人生曲線を書き上げてから、数人の受講生にその感想を述べてもらった。社会福祉教育は通常大学で、演習も20歳前後の青年に対して行うこ

とが多い。彼らに対する自己覚知の演習と比較して、今回の受講生である、30歳代から70歳代の市民に対しては、人生経験の重さに自己覚知演習の困難さと、必要性を強く感じる場面が多々あった。また、自己覚知の演習を、自宅でゆっくりもう一度やってみたいという感想があった。

第4回では面接技法を取り上げた。講師の片岡は練習問題を用意して研修に望んだ。先ず講師はメンバーを2人ずつのカップルにして一方が話しかけても一方はまったく反応しないようにと言って、一方に話をさせた。また、椅子にふんぞり返って座り、一方が話しかける体験をおこなった。これらの極端な体験から、コミュニケーションに関する基本的対応を学んだ。

その後で講師は面接技術を以下の4点に絞って演習を行った。すなわち

- ・ 焦点をあててついていく (Focusing & Following)。
- ・ 開かれた質問と閉じられた質問。
- ・ 感情の反映 (反射)。
- ・ Not Knowing。

である。

この研修の目的は、相談員のコミュニケーション技法の基本を学ぶことにある。まずクライアントの話に焦点を当ててついていくこと、そして、開かれた質問と閉じられた質問を意識して使い分けていき、「焦点をあててついていく」の問題1では、相談員は例えば「殴る蹴るの暴力があって、離婚しようと思われたこともある。しかし子どもができて、子どものためと思って10年もその生活を続けてこられたんですね」と返す。そして、問題2「とてもつらかった。でも、両親や友達是谁も助けてくれなかったんです」に対しては、例えば、「とてもおつらかったんですね。でも、ご両親も本人も誰も助けてくれなかったんですね」と返す。

「開かれた質問と閉じられた質問」では、イエスカノーかで答える閉じられた質問と、そうでない質問を示す。具体的には、問題3「死んでしまいたいと思ったこともあります」に対して、「今もそう思うことがありますか」、「何度もそう思われたことがありますか」は閉じられた質問、「どんな時そう思われたのでしょうか」、「どうやってその思いに耐えることができたのでしょうか」は開かれた質問と具体的に示していく。

「感情の反映」の問題4では、相談者の言葉に対して、例えば「途方にくれているんですね」、「不安でたまらないですね」などの言葉を出していく。

「Not Knowing」の問題5では、相談者は、例えば「あなたはこれからどうしたいと思っていらっしゃるま

表－6．電話対応一覧表

電話対応一覧票		対応者氏名()		月 日	印
対象	内容	対応先	電話番号	具体例 この他にもいろいろあると思います	
子ども	児童虐待	N 児童相談所	●●	<input type="checkbox"/> 近所に世話が出来てない子がいるようだ (体の汚れ、異臭、食事をとってない) <input type="checkbox"/> 身体に傷がある子を見た <input type="checkbox"/> 子どもを叩いてしまう・世話が出来ない	
	発育・障害	N 保健所	●●	<input type="checkbox"/> 病気がち <input type="checkbox"/> 発育・成長が悪い、遅い <input type="checkbox"/> 言葉がなかなかでない <input type="checkbox"/> なかなか歩き出さない	
	不登校・引きこもり・いじめ・ 家庭内暴力	ほっとコール	●●	<input type="checkbox"/> 学校にいかない <input type="checkbox"/> 家から出ようとしらない <input type="checkbox"/> いじめにあっている <input type="checkbox"/> 家で暴れる	
	非行・薬物依存	N 警察署ヤングテレホン	●●	<input type="checkbox"/> 家出・不純異性交友 <input type="checkbox"/> シンナー・覚せい剤使用	
	しつけ・子育て	希望のテレフォン 子育てホットライン	●●	<input type="checkbox"/> 上手く躾られない <input type="checkbox"/> 子育てに関する不安	
	妊娠・出産	保健所ヤングホットコール	●●	<input type="checkbox"/> 児童、生徒、未成年が望まない妊娠をしている <input type="checkbox"/> エイズ、性感染症、薬物乱用の悩み	
夫婦	心理的虐待 社会的虐待	男女共同参画センター	●●	<input type="checkbox"/> ののしられることに耐えられない <input type="checkbox"/> 自分の親族の悪口をいわれる	
	夫婦・恋人間の身体的暴力	婦人相談所	●●	<input type="checkbox"/> 飲酒後の暴力 <input type="checkbox"/> その他暴力全般(原因を問わない)	
元夫婦	人権侵害	M 地方法務局	●●	<input type="checkbox"/> 病院入院中に勝手に離婚届を出されそうになった <input type="checkbox"/> 子どもの親権を知らないうちに変更された <input type="checkbox"/> 近所に悪口を言いふらされている	
	付きまとい (ストーーカー)	婦人相談所	●●	<input type="checkbox"/> 別れた夫が自宅に来て嫌がるのに復縁をせまる <input type="checkbox"/> 元カレが復縁を迫る <input type="checkbox"/> 知らない異性が自分を覗いている <input type="checkbox"/> 特定の人が自分を付けねらう	
嫁姑	嫁いじめ 姑いじめ 世話の放棄	M 地方法務局	●●	<input type="checkbox"/> 出て行けとののしられる <input type="checkbox"/> ご飯をくれない・お金をとられる <input type="checkbox"/> 孤独、孤立している	
職場	セクハラ パワハラ	M 地方法務局 男女共同参画センター	●●	<input type="checkbox"/> 職場で性的嫌がらせをうけている <input type="checkbox"/> 職場で上司から嫌がらせをうけている	
老人	虐待	N 市福祉事務所高齢者対策課	●●	<input type="checkbox"/> 必要な介護を受けていない <input type="checkbox"/> 身体的暴力がある <input type="checkbox"/> お金を取られる <input type="checkbox"/> 外出させてもらえない <input type="checkbox"/> 悪口を言われる	
経済	お金がなく生活できない	N 市福祉事務所福祉課	●●	<input type="checkbox"/> 食事をするお金がない <input type="checkbox"/> 病気なのに病院にいけない <input type="checkbox"/> 電気代、ガス代が支払えずとめられた	

講師らはまず2004年8月に同県内でおこった24歳の母親が、2歳の長男を溺死させた事件（宮崎日日新聞：2004/8/14）など身近な事例を元にこの相談票に基づき、講師2名でロールプレイを行った。

次に相談内容から、問題を焦点化し、最も適する専門相談機関を紹介するところまでを同じくロールプレイで実演した。具体的には、以下のような設定をした。

- ・ 母子家庭で1人で子どもを養育することに疲れ、子どもを重荷に感じている母からの相談。
- ・ 夫の飲酒、リストラで経済的に困窮しており、子どもの給食代も無い状態。それを注意すると暴力が出るという妻からの相談。
- ・ 子どもが食べないので、母親のわたしはいらいらする。子どもの育ちが悪く、姑は育て方が悪いと私を責める。腹が立って、子どもの口に食べ物を押し込んでしまうという母からの相談。
- ・ パチンコにはまって抜けられない。借金が増え、つい子どもと旅行に行くお金を使い込んだら夫からひどく殴られた。逃げ出したがどうしたらよいかという妻からの相談。
- ・ ずっと若いころから姑にいじめられていた。脳卒中で半身が麻痺した姑が病院から退院するように言われている。私は介護する気がないという嫁からの相談。

これらの相談の内容は、多問題家族、被害者にも落ち度があると思われるケースなどを想定し受容、非審判的態度などを具体的に演じた。中でも県内では大きな衝撃を与えた事件をとりあげたこともあり非審判的態度、受容、共感、焦点化などが、受講生に実感できたと思われる。

第6回目は、今後の方向性に関することとネットワーク作りに関する話し合いを行った。この話し合いでは会の雰囲気や和らげるために茶菓子や飲み物を準備した。

まず受講生を3班にグルーピングし、KJ法で「講座を受講しての感想」、「これからの活動」について話し合いをしてもらった。その後全員の前で発表してもらった。



写真-4. KJ法発表風景

このKJ法は、社会福祉援助技術で多用されている方法である。声の大きい一部の人の意見だけでなく、全ての参加者から平等に意見をくみ上げる方法として有効である。

グループメンバー全員が1人数枚のポストイットに書いた意見を提示しその後同じ種類の意見をカテゴライズし、表札をつける。同じ意見をまとめていき、さらに類似した表札同士をまとめる。このような繰り返しの中で確認された意見として以下のようなものが出された。

まず、「今回の研修内容を反映するもの」として、

- ・ DVに関する理解が深まったこと。
- ・ 市民相談員の責任の重さ。
- ・ 研修を受講したことで生じた自信と不安。
- ・ 受講生同士、出会えたことの喜び1人で悩まないこと。

また、「相談センターのあるべき方向性」として、

- ・ 相談体制の充実の必要性。
- ・ 専門機関との連携のために、専門機関への訪問や専門機関相談員との話し合いを持つ事の希望。
- ・ 広報活動の必要性。

さらに「市民相談員の今後の課題」として、

- ・ 今後の更なる研修の継続の必要性。

が出された。

これらをみると、筆者らがこの研修に設定をした目標、すなわち、「DVに対する正しい理解と保護の方法に関する知識を持つ人を増やし、地域のDVに対するエンパワメントをはかる」がほぼ達成できたのではないかと考えられた。

このような内容で研修を終了し、参加者に感想文を提出してもらった。受講生個々の感想では、

「具体的な場面設定におけるロールプレイ実施」

- ・ もっと、もっと実際に練習したいと思います。頭の中だけでの設定で身につかないと思いますので。いろいろの場面を想定することが大切と思われます。
- ・ 事例がやはり一番参考になりますので、次回の講習の機会をまた作っていただければ幸いです。
- ・ 相談業務に入っていくわけですので実践を多く取り入れてほしいと思います。
- ・ できれば、実戦形式で今日の様な体験をしていきたいと思います。
- ・ 相談者が泣き出したり、パニックになった時の対応が知りたい。
- ・ 今回みたいに具体的な例を挙げ、演習の場を経験させていただくことで少しずつ相談員としての力

もついていくのではと思っています。

「相談機関」について

- ・ DVは昼より夜のほうが多いと思う。夜間の相談機関はあるのですか？警察くらいですか？

「来談対応」について

- ・ 相談に来られた方に、前回研修したオウム返しやその他の技法でうまくいったと思ったのですが、先日また同じ方が相談に来たそうです。その際、こちら側は聞き役で、相談者は同じ内容の話をするだけで時間だけ経って2時間位対応しました。だいたい、何度も相談に行ったりするものなのでしょうか？ご本人も解決しなかったら再度訪問はするでしょうがそのところの対応は？
- ・ 今度は直接面談に来た方への対応方法を教えてください。

「その他」

- ・ 相談の中で、ご近所で虐待があっている場合、相談者とその被害者は直接関係がない場合でも、連絡先を教えて相談してもらった方がいいんですか？それとも、住所などを控えて、保健師さんあたりに調査に行ってもらったほうがいいんですか？
- ・ とにかく相談員として基本的なことがしっかりと見につくような講義をもっと受けたいと思います。

「感想」

- ・ 専門機関の機能について今回一覧表をもらったので大分助かったが、自分でももう少し詳しく勉強したいと思う。
- ・ 毎回充実した講義なのでなんだかこれで終わりだとつまらないです。毎回講義の後、家庭で私が講師となり講義内容を伝えている。次回を楽しみにしています。

などが出された。

おわりに

このプログラムによる研修での受講生の評判はおおむねよかったと言える。特に最後の6回目で当日出席の受講生全員の忌憚りの無い意見をもらったが、受講生の全員が前向きな意見を述べておりまた今後も研修を継続していきたいと答えてくれたことは、プログラムを作成した筆者にとってプログラムの有効性が証明されたように感じた。しかし課題点もいくつか見られた。その一つが、受講生の出席率である。最初に全出席を前提とするとい

ったにもかかわらず、受講生36名中、全出席は、13名の36%であった。次に1回だけの欠席者が9名の25%であった。おおむね個人の意志で参加した受講生のモチベーションが高かったように感じる。主婦で常勤の仕事を持った参加者の中には、この日程が厳しく感じられる傾向にあったようだ。開講期間は6月から8月の3ヶ月をかけたことで長すぎるという印象もった参加者もいるかもしれない。

1回の受講で後が続かなかった参加者が3名、8%であった。この中には、自分には相談員は向いてないと感じたり、内容の大変さに怯んだりした人もいたと思う。全体研修と一人一人の参加者への丁寧な援助とをあわせて行わなければならなかったのではないと思われる。今後は、朝から夕刻までの終日研修や、宿泊を入れた研修を入れ短期間で研修が終了することも検討した方が良さかもしれない。

社会福祉援助技術は、社会福祉専門職を育てる大学等の教育機関では本来、総論、各論、演習、実習と理論からはいつてゆく長い期間にわたるソーシャルワークのエッセンスである。何回かの演習で身につくものではないという意見もありうる。しかし、従来の研修で見えなかった視点が入り入れられたことは、参加者から見れば、大変新鮮だったようである。

また、今回の研修目的に「DVに対応する地域のエンパワメントの視点」を取り入れたことは、身近な地域でDV被害の予防や防止そして救済が可能となるかもしれないという期待を持たせるものとなった。

市民相談員はさらなるエンパワメントをはかろうとしており、このようなきっかけを本研修が担えたことは、目的を超える成果をみたといえる。

最終的にはこのプログラムの評価は、実際の相談活動の中で決まってくると思う。今後を見守りたい。

参考文献

- 保田井進,硯川眞司,黒木保博：福祉グループワークの理論と実際.ミネルヴァ書房,1999.
- 岩間伸之：ワークブック社会福祉援助技術演習④グループワーク.ミネルヴァ書房,京都,2003.
- 北川清一：グループワークの基礎理論～実践への思索～.海声社,1991.
- 宮崎県：関係機関の役割と連携のための子ども虐待対応・援助の手引き.宮崎県,2003.
- 内閣府：配偶者からの暴力に係る相談員等の支援者に関する実態調査結果.2004.

夏刈靖男,宮本和彦:児童虐待・DV～事例とその対応～.八千代出版,2004.

日本DV防止・情報センター:ドメスティックバイオレンスへの視点[夫・恋人からの暴力根絶のために].朱鷺書房,1999.

日本弁護士連合会:ドメスティック・バイオレンス防止法律ハンドブック～妻への暴力、子供への虐待の根絶に向けて～.明石書店,2000.

友田尋子:DV解決支援マニュアル=情報編=～夫・恋人からの暴力を考える研究会～.日本DV防止・情報センター,2001.

山辺朗子:ワークブック社会福祉援助技術演習②個人とソーシャルワーク.ミネルヴァ書房,2003.

山崎きよ子,山西裕美:ドメスティック・バイオレンスについての調査研究-DV.に関する意識と実態およびシェルターへの入所経路の視点から-平成13年度～14年度文部科学研究費補助金研究成果報告書,2003.

山田勝美,鈴木力:子ども家庭援助論～子どもと家族のウェルビーイング～.川島書店,2003.

山田容:ワークブック社会福祉援助技術演習①対人援助の基礎.ミネルヴァ書房,2003.

要旨

平成16年6月から8月にかけて6回にわたり、N市においてDVをはじめとする家庭内で起こる暴力の相談活動を行う市民相談員養成研修会を開催した。

養成のための研修プログラムに社会福祉の価値や援助技術を用いた演習を取り入れ、地域福祉の視点をもった、社会福祉に重点を置いた研修となるよう計画を立てた。これらを通してDVに対する市民のエンパワメント、ひいては、地域のエンパワメントを目標に置いた。

具体的に、演習ではロールプレイを用い、ノンバーバルコミュニケーションを観察するシートや電話対応一覧票を作成し、より分かりやすく正確に相談・対応ができるようにした。また、集団としての帰属意識が高まるように工夫した。最終回の話し合いや受講生の感想から、結果としてこれらの目標を達成する事ができた。