

災害時の 男女共同参画 相談対応の手引き

滋賀県

(令和6年5月)

目次

1 はじめに	3
(1) 災害時の女性等の困難について.....	3
(2) 本手引きの目的	4
2 平時における備えについて	5
(1) 平時からの防災分野における男女共同参画の推進.....	5
(2) 発災時に早期に相談を開始するために.....	5
(3) 相談室に設置する備品	5
(4) 災害時のメンタルヘルスの問題についての相談員の知識・相談技術の向上	5
3 災害発生時の初動対応について	7
(1) 発災時の避難誘導と施設被害の確認.....	7
(2) 相談の実施形態の検討.....	7
(3) 相談体制.....	8
4 相談窓口の周知	10
(1) 自治体ホームページにおける広報	10
(2) 避難所における広報.....	10
(3) その他の広報.....	10
5 相談窓口の運営	11
(1) 相談窓口開設日・開設時間の設定.....	11
(2) 1回あたりの相談時間	11
(3) 相談記録と支援への活用	11
(4) 相談員のメンタルケア.....	11
(5) 災害時の相談対応の留意事項－二次被害の防止－	12
(6) 災害時の相談対応の留意事項－継続相談者の状況確認－	12
(7) 災害時に想定される相談内容（時期別）	12
(8) 相談窓口の閉鎖.....	14
災害時の支援制度・相談窓口等に関する情報	15
女性等の相談にかかる関係機関・相談窓口の例	16
参考文献	19

1 はじめに

(1) 災害時の女性等の困難について

災害等の非常時には平時の男女共同参画の課題が顕在化し、雇用やケア役割の偏り、意思決定過程への参画状況、固定的な性別役割分担意識等を背景として、男女間に被害や被害経験の格差が生じると考えられています。

本県においては、滋賀県女性の参画による防災力向上検討懇話会による「滋賀県における女性の参画による防災力向上のための提言」を受けて、女性をはじめ配慮を要する人たちのニーズへの対応を強化するため、「滋賀県女性の参画による防災力アップのための考え方（令和2年3月）」をとりまとめるなど、平時において女性の参画による地域防災力の向上に取り組んでいるところですが、実際に災害が起こった際には、ジェンダーを要因とする様々な困難が女性等に降りかかることを想定し、対応していくことが必要になります。

災害時に女性等が直面する具体的な困難として、避難所でのプライバシーや安全性の問題、女性にとって必要な物資の不足をはじめ、炊き出しや掃除、家族の介護などケアワークの負担が増大すること、保育所や学校等の機能の停止により女性が働くことができない状況に陥ること、性暴力やDVの発生、意思決定過程への女性の参画が十分に確保されず女性の意見が反映されにくいこと等、様々な問題が各地で繰り返し起きているところです。

特に、男女間の暴力の発生について過去の災害における状況をみると、暴力の被害者の年齢は幅広く、また男児や男性も被害を受けています。暴力の形態も様々で、災害発生前からあったDV等の暴力が悪化・顕在化したり、新たに暴力がふるわれる場合があります。また、避難所のリーダーや援助を受ける親族等からの対価型（見返り要求型）の性暴力や、支援者から被災者、逆に被災者から支援者への暴力等が報告されています。

こうした暴力被害については発災直後から把握されており、発災初期の段階から、女性等が被害について相談できる体制が必要です。また、警察のデータをみると、発災年には強姦・強制わいせつ・ストーカー事案の認知件数が減少する一方で、発災翌年にはいずれも増加し、配偶者からの暴力事案とストーカー事案は過去最多となっているなど、中長期的な相談事業の実施も求められています。

東日本大震災において報告された暴力の概要

	D V (45件)	D V以外 (37件)
夫（現在の夫および元夫）による暴力	40	
現在および過去の交際相手による暴力	5	
強姦・強姦未遂など、同意のない性交の強要		10
その他のわいせつ行為、性的いやがらせ		19
家族によるその他の暴力（同意のない性交の強要、その他のわいせつ行為、性的いやがらせ以外の暴力）		4
近所の人・親戚からの暴力		4

東日本大震災において報告された暴力について 被害者からみた加害者の関係（複数回答）

	D V (47件)	D V以外 (48件)
夫・元夫	40	
交際相手・過去の交際相手	4	
家族（義理の家族、母親の交際相手を含む）	3	9
避難所住人やリーダー		19
震災支援者・ボランティア		6
震災対応をしている同僚、支援している相手など		5
友人・知人・顔見知りの人		3
見知らぬ人		6

東日本大震災（2011年3月11日発生）に おいて報告された加害・被害が生じた時期

時期	件数
2011年3月（11日～末日）	16
2011年4-6月	29
2011年7-9月	15
2011年10-12月	11
2012年1-3月	6
2012年4月以降	4
詳細不明（2011年中）	1

出典：東日本大震災「災害・復興時における女性・子どもへの暴力」に関する調査報告書

こうした暴力の問題をはじめ、女性等が、非常時においてジェンダーに起因する多様な困難を抱え込むことなく、安心して打ち明けられるようにするための男女共同参画相談事業の役割は、極めて重要です。

（2）本手引きの目的

災害時に被災者が抱える悩みや不安へ適切に対応できるよう、また必要な相談体制が構築し、災害時において相談業務が有効に機能するよう備えるため、本手引きを作成しました。

本手引きでは、災害時における男女共同参画にかかる相談の実施にあたり、特に気をつけたい基本的な内容や過去の事例のほか、国や地方自治体等が作成する既存の資料を参照できるよう、掲載場所等の情報を記載しています。

2 平時における備えについて

(1) 平時からの防災分野における男女共同参画の推進

事業実施者

災害時に女性等が受ける困難を最小限にするため、平時より、防災分野における意思決定の場への女性の参画促進や、避難所における備蓄やプライバシーを確保できる間取りの確認等に取り組むなど、防災における男女共同参画の視点の重要性について防災部局や民間等に対し働きかけ、連携を図ることが重要です。

(2) 発災時に早期に相談を開始するために

事業実施者

過去の災害時には災害発生直後から暴力被害が把握されており、可能な限り早い段階での相談の実施が求められます。自治体においては、職員が防災関連業務に動員され、相談を実施できなくなることはないよう、災害時の業務として位置付けておく必要があります。

(3) 相談室に設置する備品

事業実施者

対面での相談を行っている場合は、発災時の避難誘導のため、相談室にも防災用ヘルメット・懐中電灯等の備品を設置しておきましょう。

(4) 災害時のメンタルヘルスの問題についての相談員の知識・相談技術の向上

事業実施者

相談員

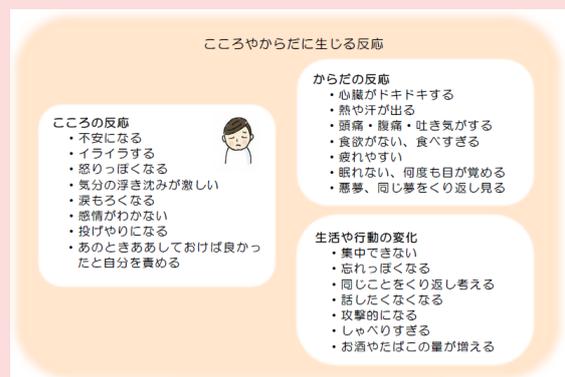
災害が起きると、急性期には被災者に不安、不眠、パニックが生じます。また、中期・長期には、復興、被災状況の格差などを背景に、うつ病、PTSD、アルコール依存、自殺企図が生じやすくなります。

災害時に心のケアを意識した相談対応を行うため、平時より、トラウマやサバイバーズギルト¹等被災者の心理に関する相談員の研修機会を設け、相談技術の向上に取り組むことが望まれます。

【心と身体に生じる反応】

災害時に、気持ちのコントロールが難しくなったり、生活やからだに変化が起こるなどの反応は「ショックなできごとへの自然な反応」で、誰にでも起こりうることです。また時間とともに回復していくことがほとんどです。

同じ出来事を体験していても、反応のあらわれ方や、反応がおさまるまでの期間・経過も人によって異なります。およそ一か月が過ぎたころから徐々に沈静化する傾向があるとされており、一か月を過ぎてもますます不安や恐怖が強くなり、睡眠の状態が改善されないなど日常生活に支障をきたしているような場合には、専門家に相談する必要があります。

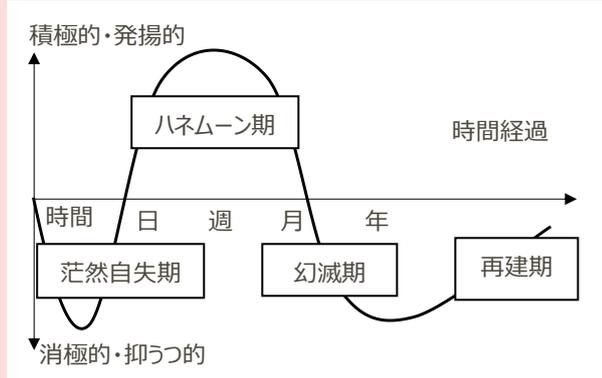


出典：リーフレット「突然のできごとでショックや不安を感じている方へ」（滋賀県精神保健福祉センター）

¹ 被災者が生き残ったことや損失が少ないことに対して抱く罪悪感のこと

【被災者の地域における心理的経過】

災害発生以後の時期によって、被災者の心理は右図のような経過をたどります。



○茫然自失期（発災後数日）

被災の衝撃で茫然自失となり、恐怖や衝動的行動、虚脱状態となります。また、強い不安、緊張、過敏反応、不眠、拒食が生じます。

○ハネムーン期（数日から数週間）

集団で苦難を乗り越えるべく、ソーシャルサポートを強めようとする心理が働きます。相互扶助の活動や至福感・多幸症的、躁的な言動が生じます。

○幻滅期（1か月から数か月／災害直後の混乱がおさまりはじめ、復旧に入るところ）

人的・物的喪失の甚大さと復興の困難さに直面し、うつ、自責感、喪失感、被害感が生じます。被災状況の格差に対して見捨てられ感・怒りが周囲に向かうこともあれば、自分だけが生き残ったという罪悪感が生じることもあります。

○再建期（数か月以降／復旧が進み、生活の目途が立ち始めるころ）

多くの被災者の心理は正常化していく一方で、一部の被災者に生活のパターンの激変、経済的苦境、地域コミュニティの変化・喪失による二次的なストレスが生じます。社会的には被害全体に目が向けられ、個々の被災者の問題は個別化し、深刻な心理的問題は気付かれにくくなります。

出典：第2版：じほう（2006）より改変（自治体の精神保健医療福祉活動マニュアル 厚生労働科学研究費補助金災害派遣精神医療チームと地域精神保健システムの連携手法に関する研究）

3 災害発生時の初動対応について

(1) 発災時の避難誘導と施設被害の確認

事業実施者

相談員

大きな震災等が発災した際には、利用者と相談員自身の安全確保が最優先です。相談員は、直ちに相談を中止し、利用者がある場合は施設内外の避難場所に避難誘導を行います。

事業実施者は、相談事業を行う施設等の被災状況の確認を行います。人的被害、建物被害、ライフライン被害等を把握し、相談事業の継続がどの程度可能か判断します。

(2) 相談の実施形態の検討

事業実施者

災害時は平常時よりも相談につながりにくいことを意識し、関係機関と連携して相談しやすい実施形態（電話、対面、SNS等）を検討する必要があります。

過去の災害時には、女性や子どもへの暴力被害が潜在化しやすい傾向もみられました。また、災害の大きな被害に対して自分の悩みが小さく感じて相談につながらなかったり、女性がケア役割を期待されることで女性自身もその期待を内面化し、声をあげることが難しくなる可能性があります。男性についても、悩みを抱え込んで孤立してしまう傾向があります。

①電話相談

通話料金が有料であることにより相談を躊躇う場合があります。可能であれば、フリーダイヤルの導入を検討するとよいでしょう。

使用する施設の被災状況を勘案の上、外線通話が可能で、声が漏れないなど秘密保持が可能な場所を確保します。

②対面相談

避難所等で相談を行う場合、相談者によっては人目が気になり相談しにくい場合があるため、相談に行ったことが目立たないようにするなどの工夫も考えられます。

避難者の生活スペースとは異なる場所で、かつ十分に相談者のプライバシー・安全が確保でき、相談員にとっても安全な環境に配慮する必要があります。避難所内に着替えや授乳等のために女性だけが利用できるスペースが確保できれば、その中に相談スペースを設けることも考えられます。安全確保のため、防犯ブザーを携帯しましょう。

③メール相談・SNS相談

避難所生活の中では一人になる場所が確保できないため、人目を気にしてなかなか相談できない場合があります。悩みや困りごとがあっても電話や対面での相談は心理的なハードルが高いと感じる人にとって、メールやSNSによる相談は有効な実施方法です。

被災状況も勘案の上、インターネット環境が整う場所を確保します。

【具体的な事例】

・（公財）さっぽろ青少年女性活動協会の「女性のための LINE 相談」（平成 30 年 9 月 10 日（発災後 4 日）～15 日）では、30 代前後の単身女性からのモヤモヤした悩みが多く寄せられました。（件数 12 件）

北海道胆振東部地震

④その他（グループ相談等）

個別の相談のほか、女性等のニーズをくみ取るために、巡回による相談や気軽に話ができる場の設定なども有効です。過去の災害時には、行政をはじめ民間団体等が様々な方法で取り組んでいますので、民間団体の活動において、長期的な相談については行政の窓口を案内してもらうなど、連携を図りましょう。

【具体的な事例】

・熊本市男女共同参画センター「はあもにい」が、一部の避難所を訪問し、女性や子育て世帯を対象に、要望や困りごとについてヒアリングを行いました。

熊本地震

・全国女性相談研究会の相談員や助産師などのメンバーが、被災者が避難所から仮設住宅に移ってから、ハンドマッサージや「お茶のみ」の会の開催、化粧品を手渡しするなど、女性たちと交流する中で悩みの聞き取りを行いました。

東日本大震災

・せんだい男女共同参画財団は、中高生に必要な支援が届いていないという思いから、被災地外に住む同世代の女子から「物資ではなくプレゼント」を募り、「ティーンズの女子会」を開催・プレゼントを配布し、被災地の中高生の女子の声を聞く取組を行いました。

東日本大震災

・せんだい男女共同参画財団と市内で活動する団体が「せんとくねっと」を立ち上げ、被災女性から洗濯物を預かり、ボランティアが代行する活動を通じて情報交換や女性のニーズをくみ取り、物資調達など支援活動につなげました。

東日本大震災

（3）相談体制

事業実施者

相談員に過度な負担がかからないよう、可能であれば複数の相談員を配置することが望まれます。特に災害時は相談員も被災者である場合があります。身体的・心理的負担を抱えて相談にあたらなければならない中、相談員が孤立しないような体制を考慮しましょう。

①相談員の確保

相談員の確保のためには、主に、従来の職員が相談員となる方法と、非常勤職員の採用や相談事業の外部委託により外部の人材を活用する方法が考えられます。

外部の人材を活用する場合、離職した相談員や民間の相談団体スタッフ等、依頼先として想定できる人との関係づくりを平時から行っておくことが窓口の早期の開設に役立ちます。また、県内男女共同参画センター間での相互協力についても事前に検討しておくことも考えられます。

なお、外部の人材を活用する場合には、情報管理等のコンプライアンスを遵守させることが必要であり、相談時に知りえた情報には守秘義務があり、相談員として業務に従事している間はもちろん、相談員を辞めた後も守秘義務があることを必ず確認してください。

②コーディネーターの設置

災害発生初期においては、避難所の開設状況や支援物資、相談先等の様々な情報を求める相談ニーズがあります。防災・災害対策機関より、様々な内容で矢継ぎ早の情報提供がなされることも想定され、情報を収集し、整理することも必要になります。相談内容を現場の改善につなげるための連絡調整を行ったり、相談からニーズをくみ取り事業に反映したりする役割も重要です。

こうした役割を相談員が兼任する場合も想定されますが、可能であればコーディネーターの役割を別の職員が担当することが望まれます。

4 相談窓口の周知

避難所等における男女共同参画の視点の重要性、特に災害時のDVや性暴力防止の啓発の必要性については、多くの自治体で地域防災計画にも記載されるなど、周知が図られてきました。しかしながら、災害時の混乱の中では、相談窓口の情報が確実に被災者に届くよう工夫が必要です。

(1) 自治体ホームページにおける広報

事業実施者

DV や性暴力をはじめとした災害時に女性等が抱える困難について、自治体ホームページで啓発を行うとともに、相談窓口の情報を掲載します。

(2) 避難所における広報

事業実施者

個々の避難所においては、相談窓口に関するポスターの掲示やチラシの設置が行われない場合もあり、職員が避難所を巡回し、ポスターの設置やチラシ等の配布を行うなどの対応が必要になる場合もあります。

①ポスター設置およびチラシの配布

熊本市男女共同参画センター「はあもにい」が避難所キャラバンを実施し、避難所チェックシートを活用した避難所の環境改善を行いました。その際、「性暴力・DV防止のポスターおよびチラシ」を男女それぞれのトイレに掲示しました。

熊本地震

②相談窓口を記載したカードを支援物資につけて配布

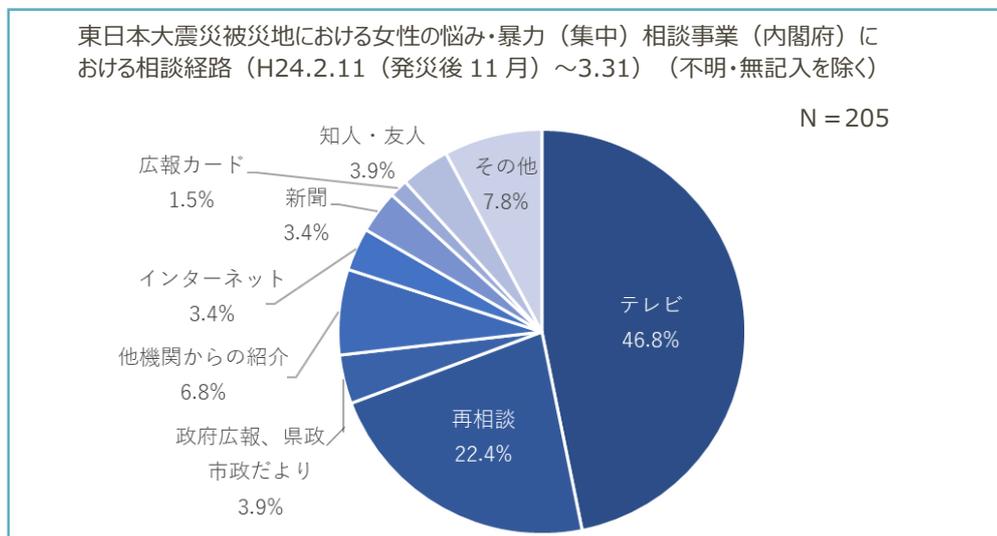
熊本市男女共同参画センター「はあもにい」が、国際協力NGOの協力を得て相談窓口を記載したカードを作成し、支援物資につけて配布を行いました。

熊本地震

(3) その他の広報

事業実施者

在宅避難者・避難所避難者・遠隔地避難者、また高齢者・若年者、また特別なニーズがある方（障害者、外国人等）等必要な人に情報が届くよう、新聞やラジオ、テレビ、雑誌や、SNSを活用した広報、避難所を巡回する関係機関等による広報など、様々な媒体で周知がなされるよう検討します。また、自治体の防災の総合的な広報においても、確実に掲載されるよう注意が必要です。



5 相談窓口の運営

(1) 相談窓口開設日・開設時間の設定

事業実施者

被災者のニーズを踏まえた上で、相談員が対応できる日時を考慮して曜日・時間の設定を行います。

相談の実施にあたっては、一人で問題を抱え込まないようケースの共有等を行うミーティングの時間を確保します。ミーティングが実施できない場合も、相談記録や業務日誌を活用して情報共有を行うなどの対応を行います。

(例) 電話相談の一日の流れ(窓口開設時間：9:30～12:00、13:00～15:30)

	9:00	9:30	12:00	13:00	15:30
相談員A	ミーティング①	相談対応	昼休み	相談対応	ミーティング②
相談員B	災害対応の最新情報の共有など				その日に対応したケースの共有など
コーディネーター		情報収集・集計・連絡調整		情報収集・集計・連絡調整	

(2) 1回あたりの相談時間

事業実施者

対面相談においては、1回あたりの相談時間を1時間以内に設定している自治体が多く、多くが事前予約制となっています。電話相談においては30分以内、1時間以内のほか、特に決めていない場合も多くあります。

(3) 相談記録と支援への活用

事業実施者

相談員

相談を個人の問題としてだけでなく社会の問題としてとらえ、支援や施策に繋げることも相談業務の大きな役割です。このため、通常の相談記録のほか、相談者の「避難先の情報(自宅、親戚宅、避難所、仮設住宅等)」を併せて把握しておくことで役立ちます。また、それぞれの相談について、被災者支援や復興施策に提案できることがあれば、その都度、相談記録に簡単にまとめておくことも有効です。コーディネーターを中心に、組織として課題を共有し、関係機関と連携して対応できるようにしましょう。

すぐに解決できるような課題でない場合も、その後の防災対策・男女共同参画施策に生かせるよう記録を残しておくことが大切です。

(4) 相談員のメンタルケア

相談員

相談員は、被災者からやり場のない怒りをぶつけられることもあります。また、危機的な状況を体験した被災者の話を聞くうちに二次受傷が起きる場合もあります。災害時には相談員も被災者であることがあり、たとえ直接的な被害を受けていなくても、身体的・心理的負担を抱えて業務にあたらなければなりません。

相談員は、自身の心身の状態にいつにもまして注意を払い、十分に休養をとって、余裕をもって他の人の援助にあたるようにしておくことが大切です。



また、相談員が悩みを一人で抱え込むことのないよう、平時から、下記のような対応が有効です。

- ① 相談が終わった後に、相談員同士や相談員と職員が気軽に話をする
相談員の人数が少ない場合は、相談終了後に他の職員が声をかけるなど、気軽に話をするようにしましょう。
- ② 専門家によるスーパービジョン
専門家からの助言により相談者のエンパワーメントについて理解を深めるとともに、定期的に悩みを話し、励ましや共感的理解を得ることで、バーンアウトを防ぐことにつながります。
- ③ 他の相談員と相談における悩み等を共有する
相談機関のネットワークを活用したり、外部の会議や研修会に参加することで、相談員同士が共通の悩みや問題について話し合うことも有効です。

(5) 災害時の相談対応の留意事項－二次被害の防止－ 相談員

相談員は、相談者に二次被害を与えることがないように十分に注意が必要です。過去の災害時には、支援者が被災者の話を過小評価したり、「非常時なのだから仕方ない」と暴力の加害者に配慮し被害者に我慢を強いたり非難するなどの不適切な対応で被災者を傷つけるケースが報告されています。

また、平時の対応と同様に、相談に至る背景やその他に抱えていることがないか、加えて相談者自身の性別役割分担意識など、相談員とは異なる価値観を持っていることを意識し、相手の心を尊重する対応を行きましょう。

(6) 災害時の相談対応の留意事項－継続相談者の状況確認－ 相談員

携帯電話等の通信手段が使用できなくなり、継続して相談を受けていた相談者と連絡が途絶えてしまう可能性もあります。また、DV被害者が加害者と離れて暮らしていた場合に、避難所で遭遇する可能性があることにも注意が必要です。

配偶者暴力相談支援センターなどの機能をもつ相談窓口では、継続して相談を受けている相談者のうち危険度が高いものをリストアップし、相談機関からの直接の連絡が可能なケースについては相談者の状況を把握することも検討しましょう。

(7) 災害時に想定される相談内容(時期別) 相談員

災害時には、普段の相談時には受けることがない相談がある場合もあります。災害時に想定される男性・女性それぞれの困難の課題や想定される相談内容(過去の災害における実際の相談事例を含む。)について、時期別にまとめていきます。

※「発災直後」以外の困難の課題の時期と項目別の区分は「男女共同参画の視点で実践する災害対策テキスト 災害とジェンダー<基礎編>」(減災と男女共同参画 研修推進センター)より

【発災直後】	<p>①災害発生直後 （想定される課題） 発災直後の混乱期はライフラインや住宅被害、医療の問題など喫緊の課題が生じ、情報が錯綜する中で、男女共同参画以外の相談も寄せられる傾向にあります。相談を受けた窓口と直接関わりのない内容であっても可能な限り情報提供を行えるよう、関係機関の連絡先を把握しておくとともに、随時更新される新たな情報を確認していく必要があります。</p> <p>（想定される相談）</p> <p>○情報不足による混乱 「給水場所を知りたい」、「薬が切れてしまった」、「救援物資を届けたい」、「家族が行方不明になりどこに相談していいかわからない」</p> <p>○住まいの被害に関する相談 「住んでいるアパートが被害にあったが、ひとり親で貯金がなく引っ越し費用がない」、「借主から早期の修理を求められトラブルになっている」、「解体撤去の申請はどうしたらいいのか」</p> <p>○災害そのものに対する不安 「余震が怖くて眠れない」</p>	
【応急対応期（避難所生活時）】	<p>②応急対応期（避難所または在宅等での避難生活） （想定される課題） 被災者の多くが避難所で過ごしているか、自宅や親族・知人宅で避難生活を送っています。一次避難所では主に衛生やプライバシーの問題がみられ、女性・子どもを対象とした暴力防止に取り組む必要があります。食料や物資、医療や介護などの専門的な支援が不足しがちになり、主に女性にケア労働の負担が偏ります。</p> <p>（想定される相談）</p> <p>○生活環境（プライバシー・衛生など） 「避難所で女性が安心して過ごせる場所がない」、「授乳室がない」、「子ども連れて避難所にいづらく、避難してきた車の中で過ごしている」、「下着を干す場所がない」</p> <p>○安心・安全（治安・暴力など） 「避難所のリーダーから性被害を受けたが誰にも言えない」、「避難所のトイレまでの道が暗くて不安」、「避難所でDVで別れた元夫と再会し怖い」、「DVで別居していたが震災を機に同居することになり、暴力をふるわれる」、「ボランティアの人からストーカー行為を受けている」</p> <p>○物資の不足と管理 「避難所で女性用下着が不足している」、「在宅避難しているが、ライフラインが途絶えて必要なもの（水、食料、衛生用品等）が確保できない」</p>	<p>④応急対応期・復旧・復興期の両方の時期 （想定される課題） 平常時の男女間の雇用の格差が顕在化し、非正規雇用の多い女性の就業に大きな影響があらわれます。復旧・復興に関する緊急雇用は、ガレキ処理など男性が行うことが多い業務が主な内容になる傾向にあります。</p> <p>また、避難所運営や復興の議論の場への女性の参画が少なく、女性の困りごと等が反映されにくくなります。</p>

	<p>○固定的性別役割の強化（炊き出し、介護、子育てなど） 「被災した夫の実家の手伝いを強要された」、「夫が仕事で子どもを一人でみなければならず、イライラをぶつけてしまう」、「親戚が自宅に避難してきたが、嫁として世話をしなければならぬのがしんどい」、「避難所で責任ある仕事を任せられ、疲弊している（男性）」</p> <p>○心身の健康 「地震のニュースを見ると落ち着かない。夫に相談してもとりあってもらえない」、「自分の家は比較的被害が少なかったのに、前向きな気持ちになれず申し訳ない」、「家族を亡くして涙が止まらない」、「病気を抱えて暮らしているが、自分が何の役にも立たない人間のように思える」</p>	<p>（想定される相談）</p> <p>○働くこと・収入 「子どもの預け先がなくやむなく退職した」、「パートで働いていた勤め先を解雇になり、ひとり親家庭で貯金もなく困窮している」、「子どもが不安がっていて仕事に行けない。辞めなければならぬのだろうか」</p> <p>○意思決定への参画（避難所運営や復興の議論） 「避難所の責任者が男性ばかりで困りごとを相談しにくい」</p>
<p>〔復旧・復興期（仮設住宅や復興公営住宅への移行後）〕</p>	<p>③復旧・復興期（仮設住宅や復興公営住宅） （想定される課題） 本格的な生活再建に直面し始めたことに伴い、相談内容がより複雑化・多様化していきます。孤立する人が増え、DVの悪化や再発など、相談件数も増加してくる傾向があります。</p> <p>（想定される相談）</p> <p>○家族・地域コミュニティでの関係（DVなど暴力の増加、孤立、アルコール依存など）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・DVや暴力 「避難所では落ち着いていた夫からの暴力が、仮設住宅に移ってまたはじまった」、「夫が金銭の浪費をするようになった。夫も大変な思いをしているのだから、我慢しなければいけないのだろうか」、「仮設住宅の隣人から性被害を受けた。被害を訴えたらここで暮らしていけなくなる」 ・その他 「仮設住宅で周りに知っている人もおらず孤立している」、「気分が落ち込み飲酒がやめられない」 	

（8）相談窓口の閉鎖

事業実施者

被災地では、長期の避難生活や生活不安などの影響によるストレスの高まりによる様々な不安や悩み・DVの増加など、災害発生後も長期にわたって相談ニーズがあります。災害時に特別に設置した相談窓口の終了にあたっては、状況に応じ、通常の相談窓口への引き継ぎと十分な周知を行います。

・内閣府「東日本大震災による女性の悩み・暴力相談事業」において、平成23年度に被災三県に設置された臨時相談窓口については、岩手県・宮城県で平成29年度まで、福島県で令和2年度まで継続して開設されました。

東日本大震災

災害時の支援制度・相談窓口等に関する情報

○滋賀県防災ポータル

<https://dis-shiga.jp/>



○内閣府 防災情報「被災者支援に対する支援制度」

<http://bousai.co.jp/taisaku/hisaisyagyousei/seido.html>

「被災者支援に関する各種制度の概要」（随時更新）が掲載されています。（経済・生活面の支援／住まいの確保・再建のための支援／中小企業・自営業への支援／安全な地域づくりへの支援）



○総務省行政相談センター「災害時の行政相談活動」

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/tokubetu.html

「被災者の皆様への生活支援窓口案内」：災害発生時に、被災者への支援制度や地域ごとの相談窓口をまとめたガイドブックが公開されます。

住まいや身の回りのこと／お金のこと／役所の手続きのこと／民間の手続きのこと／医療・健康のこと／教育のこと／事業者の方へ／そのほかの情報／外国人の方へ



○弁護士永野海氏作成ページ「ひさぽ（被災者支援さぽーとページ）」

<http://naganokai.com/hisapo/>

被災者が利用できる支援制度を整理した「被災者支援チェックリスト」、支援制度の内容や使用できる人・条件をまとめた「被災者生活再建カード」を公開。折りたたむことで携帯しやすいサイズとなっている。



女性等の相談にかかる関係機関・相談窓口の例

労働問題	
相 談 窓 口	電 話 番 号 等
滋賀労働局総合労働相談コーナー	077-522-6648
大津総合労働相談コーナー(大津労働基準監督署)	077-501-3976
彦根総合労働相談コーナー(彦根労働基準監督署)	0749-22-0654
東近江総合労働相談コーナー(東近江労働基準監督署)	0748-41-3363
滋賀県労働相談所	0120-967-164 077-511-1402(携帯電話から)
仕事探し・就労相談	
各ハローワーク(大津、長浜、彦根、東近江、甲賀、草津および高島出張所)	
しがジョブパーク	0120-69-0301
シニアジョブステーション滋賀	077-521-5421
滋賀マザーズジョブステーション近江八幡	0748-36-1831
滋賀マザーズジョブステーション草津駅前	077-598-1480
滋賀県母子家庭等就業・自立支援センター	0748-37-5088
滋賀県介護・福祉人材センター(くさつセンター)	077-567-3925
滋賀県介護・福祉人材センター(ひこねセンター)	0749-21-6300
生活福祉資金の貸付	
滋賀県社会福祉協議会	077-567-3920
各市町社会福祉協議会(滋賀県社会福祉協議会HP内)	https://www.shigashakyo.jp/links/ 
DV	
DV相談+(24時間受付電話相談)	0120-279-889
DV相談+(メール・チャット相談)	http://soudanplus.jp 
DV相談ナビダイヤル(全国共通短縮ダイヤル)	#8008
中央子ども家庭相談センター(女性専用)	077-564-7867
彦根子ども家庭相談センター(女性専用)	0749-24-3741
滋賀県立男女共同参画センター	0748-37-8739
東近江子ども家庭相談室	0748-22-1300
湖東子ども家庭相談室	0749-21-0283

児童虐待	
中央子ども家庭相談センター	077-562-1121
彦根子ども家庭相談センター	0749-24-3741
大津・高島子ども家庭相談センター	077-548-7769
日野子ども家庭相談センター	0748-36-1201
東近江子ども家庭相談室(再掲)	0748-22-1300
湖東子ども家庭相談室(再掲)	0749-21-0283
児相虐待対応ダイヤル	189
虐待ホットライン	077-562-8996
子ども・青少年向け相談	
こころんだいやる	077-524-2030
ひとり親家庭	
ひとり親総合サポートセンター	077-526-8801
こころの悩み	
滋賀県立精神保健福祉センター	077-567-5010
滋賀県ひきこもり支援センター(精神保健福祉センター内)	077-567-5058
滋賀県子ども・若者総合相談窓口(精神保健福祉センター内)	077-567-5058
こころの電話相談	077-567-5560
滋賀いのちの電話	077-537-7387
よりそいホットライン	0120-279-338
性暴力	
性暴力被害総合ケアSATOCO	090-2599-3105
Cure time(性暴力に関するSNS相談)	http://curetime.jp/ 
性犯罪被害相談電話(滋賀県警)	0120-167-110 077-522-1551
犯罪被害	
県内の警察署(滋賀県警HP内)	https://www.pref.shiga.lg.jp/police/sikumi/profile/301018.html 
犯罪被害者サポートテレホン(滋賀県警)	077-521-8341
おうみ犯罪被害者支援センター	077-525-8103

法律	
法テラス滋賀	0570-078339
(IP電話やプリペイド携帯、海外から)	050-3383-5454
滋賀県弁護士会	077-522-3238
外国人	
各市町外国人相談窓口(公益財団法人滋賀県国際協会HP内)	https://www.s-i-a.or.jp/counsel 
外国人旅行者向けコールセンター	050-3816-2787
しが外国人相談センター	077-523-5646
障害	
滋賀県障害者権利擁護センター	077-521-1175
人権侵害	
(公財)滋賀県人権センター人権相談室	077-527-3885
こどもの人権110番(法務局)	0120-007-110
女性の人権ホットライン(法務局)	0570-070-810
インターネット人権相談受付窓口(法務局)	https://www.jinken.go.jp/ 
外国語人権相談ダイヤル(法務局)	0570-090911
ボランティア	
災害ボランティアセンター(滋賀県社会福祉協議会)※常設	077-567-3924
その他	
滋賀県こころのサポートしがLINE相談	https://www.pref.shiga.lg.jp/ippan/kenkouiryohukushi/syougafukushi/318572.html 
よりそいホットライン ※FAX、チャット、SNS対応有	0120-279-338

参考文献

- 災害対応力を強化する女性の視点～男女共同参画の視点からの防災・復興ガイドライン～（2020年5月）／内閣府男女共同参画局
https://www.gender.go.jp/policy/saigai/fukkou/pdf/guidelene_01.pdf
- 災害時における男女共同参画視点による相談対応マニュアル（2016年3月）／三重県男女共同参画センター「フレンテみえ」
<https://www-center-mie.or.jp/frente/data/material/bousai.html>
- 東日本大震災「災害・復興時における女性と子どもへの暴力」に関する調査報告書（2015年1月改定ウェブ版）／東日本大震災女性支援ネットワーク
<http://risetogetherjp.org/?p=4879>
- 男女共同参画の視点で実践する災害対策 テキスト 災害とジェンダー <基礎編>（2014年）／減災と男女共同参画 研修推進センター
<http://gdr.org/2014/05/153/>
- 災害時における男女共同参画センターの役割調査報告書（2012年3月）／内閣府男女共同参画局、特定非営利活動法人全国女性会館協議会、公益財団法人横浜市男女共同参画推進協会
<https://www.gender.go.jp/policy/saigai/yrep.html>
- リフレット：突然のできごとでショックや不安を感じている方へ／滋賀県立精神保健福祉センター
<https://www.pref.shiga.lg.jp/seishinhoken/touhoku/102976.html>
- サイコロジカルファーストエイド実施の手引き（第2版）／アメリカ国立子どもトラウマティックストレス・ネットワーク・アメリカ国立 PTSD センター、兵庫県こころのケアセンター訳
https://www.j-hits.org/document/pfa_spr/page1.html
<https://www.pref.shiga.lg.jp/seishinhoken/touhoku/102976.html>
- 心理的応急処置（サイコロジカル・ファーストエイド：PFA）フィールド・ガイド／WHO、国立精神・神経医療研究センター他訳
http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaisahuushi/kokoro/index.html
- 自治体の精神保健医療福祉活動マニュアル（2021年3月）／厚生労働科学研究費補助金災害派遣精神医療チームと地域精神保健システムの連携手法に関する研究
http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaisahuushi/kokoro/index.html
- 今だから言える「私は、こんな支援が欲しかった！」熊本地震を経験した「育児中の女性」へのアンケート報告書（2018年3月）／熊本市男女共同参画センターはあもにい
<https://harmony-mimoza.org/hisai/>
- 「よりよい支援を続けるための自己メンテナンスシート」（熊本市男女共同参画センターはあもにい）
<https://harmony-mimoza.org/news/2017/03/post-152.html>

- 避難所キャラバン報告書／熊本市男女共同参画センターはあもにい
<https://harmony-mimoza.org/hisai/>
- 東日本大震災被災地における女性の悩み・暴力（集中）相談事業報告書（2012年9月・2015年8月・巻末特集）／内閣府男女共同参画局
<https://www.gender.go.jp/policy/saigai/bo-reports.html>
- 平成24年版男女共同参画白書（特集「男女共同参画の視点からの防災・復興」）／内閣府男女共同参画局
https://www.gender.go.jp/about_danjo/whitepaper/index.html
- 災害時の相談対応 婦人相談員ハンドブック（2017年9月）／全国婦人相談員連絡協議会
- 災害時・被災者支援業務の手引き（案）（2005年3月）／内閣府
- 心のケアと災害心理学（1995年）／藤森和美・藤森立男
- WM・ダブリュ エム Vol.27「報告 女性の悩み緊急ダイヤル」（2011年）／（公財）せんだい男女共同参画財団
- りぷるさっぽろ 2019Vol.49 春（2019年3月）／札幌市男女共同参画センター