

ICTを活用した女性支援体制強化事業【長門市】

総事業費	590千円
交付金額	294千円

地域の実情と課題

- 市民アンケート調査(令和2年度)から、配偶者から暴力を受けたときの相談先割合が「市の相談窓口」0.8%で、さらに「どこにも相談しなかった」61.8%であった。
- どこにも相談しなかった理由:「どこに相談してよいかわからなかったから」13.2%、「恥ずかしくて誰にも言えなかった」22.4%、「相談しても無駄だと思ったから」28.9%
- 相談窓口としての市の認知度や、相談しやすい環境が整っておらず、不安や悩みなどを相談出来ない現状がある。

事業の特徴

- 社会参画、就労、ハラスメント等の様々な女性差別や課題・困難を抱える層を対象とし、SNSを活用した相談体制を整備する。
- 幅広い層から気軽に相談できる体制を構築し、併せて効果的な情報発信を行う。
- 相談スタッフ、職員を対象とした研修を実施することにより、女性が抱える多様な相談内容に対応出来る人材を育成。

事業の効果

- SNS相談窓口の設置(アウトプット) 1箇所、相談員研修実施回数(アウトプット)3回という事業目標を設定していたが、いずれも目標値を達成した。
- 特にSNS相談窓口の設置については、相談者が市外に転出した後もオンライン相談を実施するなど、これまでにないきめ細かなアフターフォローを行うことが出来た。

目的・目標

- 望まない孤立・孤独、急な解雇等で様々な困難や課題を抱える女性への相談体制を強化するため、女性からの相談支援に従事する相談員等を対象とした研修を実施し、質の高い支援に繋げる。
- SNSを活用した啓発活動等、より効果的な情報発信の知識を習得できるよう研修を実施する。

連携団体

NPO法人つなぐ、長門市DV対策ネットワーク会議、消費者安全確保地域協議会、警察署、社会福祉協議会、地域包括支援センター、金融機関、長門市関係各課

今後の課題

- SNS相談窓口の設置したことで、相談・支援ツールは拡大したが、専門相談員の育成には、引き続き研修・講座等を開催し、多様な相談に対応できるようスキルアップを図ることが必要である。
- SNS相談窓口の周知を行い、より相談しやすい環境の構築が必要である。

事業の概要

《女性に寄り添う相談支援事業》

望まない孤立・孤独、急な解雇等で様々な困難や課題を抱える女性への相談体制を強化するため、女性からの相談支援に従事される相談員等を対象とした研修を実施し、質の高い支援に繋げる。また、SNSを活用した啓発活動等、より効果的な情報発信の知識を習得できるようにする。

【対象】相談業務を行っている相談員及び職員

【会場】長門市しごとセンター

- ①令和4年11月25日(金)13:30～16:30
「Zoomの使い方、相談業務への活用講座」
ツールの使い方を習得し、オンライン相談開設を目指す。相談方法を充実させ、窓口に足を運ぶことが困難な相談者に対応する。



⇒相談者の生活・健康・労働状況や窓口来所の心のハードルなど、相談の入り口を広げるためオンライン窓口を設置。

- ②令和4年12月26日(月)13:00～16:00
「接遇と接客マナーに関する研修」
相談の連絡、予約を入れてもらうまでの初期対応を中心に、相談者が安心して相談できる対応について学ぶとともに自身の対応を振り返る機会としても実施。



⇒相談者の不安を軽減し、満足度を高める接遇、説明力向上、相談者に合わせた対応を身に着ける。

- ③令和5年1月11日(水)13:00～16:00
「心理学やカウンセリングを学ぶ」
少人数での対話を重視した講座を実施。カウンセリングの基本やアサーティブなコミュニケーションについて学ぶ。



⇒相手の意見や気持ちを尊重した伝え方を学び、相手に寄り添う相談支援を向上させる。

③-1 令和5年1月中旬～2月中旬「オンライン個別相談」

日頃の相談対応における、情報収集や熟考について確認でき、今後の支援につなげる。