

Ⅱ 事業の実施体制

Ⅱ 事業の実施体制

「円高・デフレ対応のための緊急総合経済対策」（平成 22 年 10 月 8 日閣議決定）において、「DV 被害者支援緊急対策の実施」として、「DV 被害者に対する集中的な電話相談事業等を実施する」ことが盛り込まれたことを踏まえ、平成 22 年度補正予算において、「配偶者暴力等被害者支援緊急対策事業」が実施されることとなった。

1 有識者ヒアリング

平成 22 年度中に緊急対策として事業を実施することから、事業の実施体制や実施方法、研修プログラム等に関して、配偶者暴力や性暴力の被害者に対する支援について実績のある有識者から意見を伺いながら、準備を進めた。

○第 1 回有識者ヒアリング

日 時 平成 22 年 11 月 11 日（木）18：00～20：00

出席者	加藤 治子	性暴力救援センター・大阪（SACHICO）代表・産婦人科医
	小竹久美子	まつしま病院 助産師長
	高橋 雪子	宇都宮市市民生活部男女共同参画課長
	原 ひろ子	城西国際大学大学院客員教授
	平川 和子	東京フェミニストセラピセンター所長
	望月 晶子	弁護士
	吉村 幸子	東京都生活文化局都民生活部男女平等参画課長

○第 2 回有識者ヒアリング

日 時 平成 22 年 12 月 2 日（木）13：00～15：00

出席者	小竹久美子	まつしま病院 助産師長
	小林 良子	日本フェミニストカウンセラー協会理事・カウンセラー
	近藤 恵子	全国女性シェルターネット共同代表
	原田恵理子	名古屋市子ども青少年局子ども育成部主幹
	原 ひろ子	城西国際大学大学院客員教授
	平川 和子	東京フェミニストセラピセンター所長
	望月 晶子	弁護士
	吉村 幸子	東京都生活文化局都民生活部男女平等参画課長

○第 3 回有識者ヒアリング

日 時 平成 23 年 1 月 11 日（火）10：00～12：00

出席者	川喜田好恵	日本フェミニストカウンセラー協会代表理事・カウンセラー
	小竹久美子	まつしま病院 助産師長
	近藤 恵子	全国女性シェルターネット共同代表
	高橋 雪子	宇都宮市市民生活部男女共同参画課長

原田恵理子	名古屋市子ども青少年局子ども育成部主幹
原 ひろ子	城西国際大学大学院客員教授
平川 和子	東京フェミニストセラピーセンター所長
望月 晶子	弁護士
吉村 幸子	東京都生活文化局都民生活部男女平等参画課長

○第4回有識者ヒアリング

日 時 平成23年4月21日（木）10：00～12：00

出席者	大津 恵子	日本キリスト教婦人矯風会理事
	川喜田好恵	日本フェミニストカウンセラー協会代表理事・カウンセラー
	小竹久美子	まつしま病院 助産師長
	近藤 恵子	全国女性シェルターネット共同代表
	笹原 幸恵	宇都宮市市民生活部男女共同参画課長
	谷田寿美江	性暴力救援センター・大阪（SACHICO）運営スタッフ
	原 ひろ子	城西国際大学大学院客員教授
	平川 和子	東京フェミニストセラピーセンター所長
	望月 晶子	弁護士
	吉村 幸子	東京都生活文化局都民生活部男女平等参画課長

2 電話相談員、電話相談拠点等

有識者ヒアリングで出された意見などを踏まえ、事業の実施に当たっては、配偶者暴力や性暴力の被害者に対する支援について実績のある団体や有識者から、電話を設置する拠点や付き添い支援の拠点の提供や相談員の推薦などの協力を得て、以下のとおり実施体制を整えた。

また、一般競争入札の結果、平成23年1月11日、財団法人大阪府男女共同参画推進財団が、事業の運営を担うこととなった。

○電話相談拠点・相談員数

女性相談者向け回線		急性期の性暴力被害 女性向け回線		男性相談者向け回線		外国人相談者向け回線	
拠点数	相談員数	拠点数	相談員数	拠点数	相談員数	拠点数	相談員数
42	491	2	100	2	41	1	46

○付き添い支援拠点・支援員数

拠点数	支援員数
65	403

相談の電話への対応については、回線ごとに以下のように対応した。

① 女性相談者向け回線

全 42 拠点（各 1 回線）のうち、ローテーションにより、昼間（午前 10 時～午後 10 時）は 30 拠点が、夜間（午後 10 時～午前 10 時）は 10 拠点对応した。

② 急性期の性暴力被害女性向け回線

全 2 拠点（各 1 回線）が、相談期間中、24 時間で常時対応した。

③ 男性相談者向け回線

全 2 拠点（各 2 回線）のうち、ローテーションにより、どちらか一方の拠点对応した（一方の拠点が平日午前 11 時～午後 6 時まで、もう一方の拠点が平日午後 6 時から午後 11 時まで及び土日祝日の正午から午後 11 時まで対応）。

④ 外国人相談者向け回線

外国人相談者向け回線については、固定回線（1 拠点 1 回線）で相談を受け付けた後、相談者が希望する言語の電話相談員に連絡を取り、当該電話相談員が携帯電話により相談者が指定する電話番号に折り返し電話して相談を行った。

3 事前研修

（1）電話相談責任者等研修

電話相談責任者及び付添支援責任者に対して、電話相談責任者の役割等に関する研修を実施した。

日時：平成 23 年 1 月 18 日（火）10：30～12：00

場所：女性と仕事の未来館

プログラム：

時間	テーマ等	主な内容	講師等
10:30～10:40	主催者挨拶		
10:40～11:00	事業概要説明	○事業の概要・目的等	内閣府
11:00～12:00	電話相談責任者、付添支援責任者の役割	○勤務実績の管理、取りまとめ ○相談対応表、対面相談対応表、付添支援対応表の確認、取りまとめ	（財）大阪府男女共同参画推進財団

（2）電話相談員研修

電話相談員に対して、パープルダイヤルにおける電話相談のありかた、配偶者暴力と性暴力の対応の相違点、危機介入等に関し、研修を実施した。電話相談責任者のほか、回線ごとに 1 名ないし 3 名程度の電話相談員が参加することとし、研修参加者は、研修に参加しなかった電話相談員に対し、研修内容を周知徹底した。

日時：平成 23 年 1 月 18 日（火）・19 日（水）

場所：女性と仕事の未来館

プログラム：

< 1 日目 >

時間	テーマ等	主な内容	講師等
13:00～13:10	主催者挨拶		
13:10～13:40	事業概要説明	○事業の目的・概要等	内閣府
13:40～14:30		○勤務管理等	(財)大阪府男女共同参画推進財団
14:30～16:00	電話相談対応の手順	○電話相談の基本的対応 ○身体的・心理的状況の把握 ○相談者の不安とニーズの把握	近藤恵子 (全国女性シェルターネット共同代表)
16:00～16:30	急性期の性暴力被害相談への対応	○DV被害相談と性暴力相談との相違点	平川和子 (東京フェミニストセサビィセンター所長)
16:30～18:00	産婦人科における性暴力被害者支援：性暴力被害の身体的影響	○性被害の実態・被害後の困難 ○妊娠、性感染症、身体への影響 ○産婦人科での診察・援助	北田衣代（医師）

< 2 日目 >

時間	テーマ等	主な内容	講師
9:30～11:00	性暴力被害による影響Ⅱ（心理的影響）	○性暴力被害の影響、「ASD」「PTSD」 ○被害者心理と加害者との関係 ○回復までのプロセスと心理的援助	川喜田好恵 (日本フェミニストカウンセラー協会代表理事・カウンセラー)
11:00～12:30	被害者支援に必要な法律的事項	○関係法令 ○留意すべき法律事項 ○法律の解決が必要な事項	望月晶子（弁護士）
13:30～14:30	付き添い支援対応の手順と留意点	○付き添い支援の基本的対応 ○他機関へ紹介する場合の留意点 ○リファール先についての基礎知識	近藤恵子 (全国女性シェルターネット共同代表)
14:30～14:50		○外国人対応の場合の留意点	山岸素子（カラカン代表）
●分科会 15:05～16:45	(1) 女性相談	(1) 女性相談の留意点	近藤恵子
	(2) 急性期相談	(2) 女性急性期相談の留意点	*自主ミーティング*
	(3) 外国人相談	(3) 外国人相談の留意点	山岸泰子、大津恵子 尾上皓美

4 社会資源リスト

パープルダイヤルの実施に当たっては、HPや出版物など公表されている資料から、配偶者暴力相談支援センターや男女共同参画センター、民間団体など、配偶者からの暴力や性暴力の被害に関する相談窓口、支援窓口の所在地、連絡先、機能等の情報を収集し、「社会資源リスト」としてとりまとめ、各拠点に配布した。

さらに、個別に医療機関や弁護士にパープルダイヤルへの協力を求め、事業開始までに協力の了解を得られたものについて、その連絡先を「社会資源リスト」に追加した。

5 相談員のケアの体制

パープルダイヤルにおいては、被害者に対する支援を行うに当たり、電話相談員自身の心身の健康を保つことが相談の質の維持・向上にとって重要であることに考慮し、電話相談拠点の責任者に対して、電話相談員の心身の状況を把握し、必要に応じて勤務体制の見直しや相談に乗るなど、電話相談員のケアに努めることを徹底するとともに、各電話相談拠点に1名以上のスーパーバイザーを配置し、電話相談員が困難な事例に遭遇した場合など必要に応じてスーパーバイズを実施した。

6 電話システム

(1) 基本的なシステム

パープルダイヤルの実施に当たっては、ソフトバンクテレコム株式会社と契約し、全国の固定電話、公衆電話、携帯電話、PHSから通話料無料で掛けることができるフリーコールシステムを採用した。

また、パープルダイヤルに電話を掛けた場合、まず最初にアナウンスが流れ、相談者自身が該当する番号を選択することにより、①女性相談者向け回線（②を除く）、②急性期の性暴力被害女性向け回線、③男性相談者向け回線、④外国人相談者向け回線の中から、適切な回線に接続されるシステムとした。

(電話アナウンス (注) 下線部については、2月23日から追加)

こちらはパープルダイヤルです。4つの番号のうち、該当する番号を押してください。

1年以内に強姦（ごうかん）や強制わいせつなどの性暴力被害にあった女性の方は1を、DV被害や性暴力被害でお悩みの女性の方は2を、男性の方は3を、外国人の方は4を、押してください。For the foreigner, please push no. 4

番号を押してもガイダンスが続く場合は、電話機の「*（米印）」、または「#（シャープ）」を押してから該当のメニュー番号を押してください。

なお、男性相談は平日の午前11時から午後11時、土日祝日の正午12時から午後11時まで、外国人相談は午前9時から午後9時まで相談を受け付けています。

1年以内に強姦（ごうかん）や強制わいせつなどの性暴力被害にあった女性の方は1を、DV被害や性暴力被害でお悩みの女性の方は2を、男性の方は3を、外国人の方は4を、押してください。For the foreigner, please push no. 4

(2) システムの見直し

相談者が、①から④の相談回線を選択した場合において、①と②の相談回線は、常に複数の拠点で相談対応を行ったことから、どの拠点に着信させるかということをあらかじめ決めておく必要があった。これについては、当初「%呼分配」システムを採用していたが、途中から「優先度呼分配」システムに変更した。

「%呼分配」システムとは、各拠点に着信する確率（%）をあらかじめ設定しておくシステムであり、例えば①の回線については、昼間 30 拠点に公平に着信させるため、各拠点に着信する確率を 3.3%（1 か所は 3.4%）に設定した。

しかしながら、2 月 23 日にテレビスポットの放送が開始され、相談件数が大幅に増加したことから、3 月 4 日に、より多くの相談を受け付けることができる「優先度呼分配」システムへの変更を行った。

具体的には、「%呼分配」システムでは、通話中か通話中でないかに関わらず設定した確率で機械的に電話が分配されるため、他の拠点对対応が可能な場合でも、通話中の拠点に電話が分配されることがあったことから、これを解消するため、あらかじめ拠点間で着信順位を設定し、通話中の拠点を除いた着信優先順位の高い拠点から着信させていく「優先度呼分配」システムに見直しを行った。

この結果、着信優先順位の高い拠点に着信が集中することになったため、拠点間の負担の公平を図る必要性から、数日おきに着信優先順位の見直しを行う必要が生じた。

(4) 相談電話システム関連のトラブル

ア パープルダイヤル一時不接続（2 月 13 日）

2 月 13 日（日）0 時～1 時 10 分頃までの約 70 分間、ソフトバンクテレコム株式会社の作業トラブルから、相談者がパープルダイヤルにダイヤルした際、「只今、受付時間外です。」という趣旨のアナウンスが流れ、相談の受付ができない環境となる事態が発生した。

イ 組織的無言電話

パープルダイヤル開始後、茨城県（携帯電話）からの無言電話が続いたため、電話番号を確定したうえで着信拒否の対策を講じた。

ウ タイムアウト、エラーへの対応

パープルダイヤルにおいては、タイムアウト（一定の時間内に①から④の相談回線を選択するボタン操作が行われない場合（※））やエラー（回線を指定するボタン（1～4）以外のボタンを押した場合）の場合の着信先を指定する必要があったが、これらの件数が予想をはるかに超えたため、着信先を指定していた特定の一拠点に電話が集中した。そのため、2 月 23 日に電話アナウンスを変更するとともに、タイムアウトの場合とエラーの場合の着信拠点を異なる拠点に設定し、さらにそれらの拠点については、通常の着信先としては設定しないこととした。

（※）ダイヤル回線の場合には、1～4 の番号を押しても回線を選択することができなかったため、相談者の意図に反してタイムアウトとなることもあった。

エ テレビスポットの放送の開始に伴う相談件数増加への対応

2月23日からのテレビスポットの放送開始に伴い、電話件数が大幅に増加し、パープルダイヤル全体につながりにくい状況が発生した。そのため、3月4日に、「%呼分配」システムから、より多くの着信が可能となる「優先度呼分配」システムへの変更を行った。

3月4日のシステム変更の際、ソフトバンクテレコム株式会社の作業トラブルから、3月4日から6日に掛けて、パープルダイヤルへの電話がつながりにくい事態が発生した。

(5) 今後の課題

ア 基本的な電話システム

パープルダイヤルでは、事業の開始までに時間的な余裕がなかったことから、電話システムについては、パープルダイヤルの諸条件(拠点の数など)に合わせてシステムを構築することができず、ソフトバンクテレコム株式会社の定型的なシステム(「%呼分配」及び「優先度呼分配」)を活用せざるを得なかった。しかしながら、パープルダイヤルの電話相談員などから内閣府に対し、電話システムによる相談の対応の効率性、拠点間の負担の公平性などの問題についての指摘があり、これらについては最後まで解消されなかった。

イ 相談者が回線を選択するシステム

また、パープルダイヤルに電話を掛けた場合、まず最初にアナウンスが流れ、相談者自身が該当する番号を選択することにより、①女性相談者向け回線(②を除く)、②急性期の性暴力被害女性向け回線、③男性相談者向け回線、④外国人相談者向け回線の中から、適切な回線に接続されるシステムとした。しかしながら、電話相談員などから内閣府に対し、他の回線にかけるべき人がアナウンスをよく聞かずに又は通話中でつながらないために他の回線に掛けてきた、特に外国人は最後まで聞かずに電話を切ってしまっていたのではないかと、といった報告、指摘がなされた。

7 広報

パープルダイヤルにおいては、どこ(だれ)にも相談せずに一人で悩みを抱えている暴力の被害者に、相談への一步を踏み出してもらうため、積極的な広報展開を行った。

(1) 政府広報による事前広報

- ① 新聞突出し広告(期間:1月24日~30日)
- ② モバイル広告(期間:1月24日~30日)
- ③ インターネットテキスト広告(期間:1月30日~2月6日)

(2) 事業実施の広報

- ① パープルツリー点灯式(優香さん出席、於赤坂サカス)(期間:2月8日)
- ② ラジオスポット(期間2月14日~3月4日)
FM東京・文化放送・ニッポン放送 全国38局以上で放送
- ③ インターネットバナー広告(期間:2月21日~3月20日)
キャリアサイト、女性向けサイトなど 計6サイト掲載

- ④ モバイル携帯サイト広告（期間：2月21日～3月20日）
キャリアサイト、女性向けサイトなど 計11サイト掲載
- ⑤ テレビスポット広告（期間：2月23日～3月15日）
日本テレビ、テレビ朝日（系列局）にて放映
※3月11日以降、東日本大震災により番組編成が変更となり、一部テレビスポットが放送できず、また、通常の番組編成に戻った後はテレビスポットをAC広告に切り替えて放送した。
- ⑥ 雑誌広告（期間：2月24日～3月17日）
2月24日（木）より、女性誌10誌とフリーペーパー2誌に掲載
- ⑦ 交通広告（期間：3月7日～3月25日）
3月7日（月）より、首都圏・大阪圏の主要経路の一般車両及び女性専用車両の中吊り広告に掲載するとともに、女性専用車両の社内映像にて放映
- ⑧ 内閣府男女共同参画局HPへのパープルダイヤル特集ページの開設
- ⑨ 女性ラジオパーソナリティによる周知（期間：2月8日～2月18日）
東京FM系列にて各3回（うち2回は女性パーソナリティによる生CM）、ニッポン放送系列及び文化放送にて1回、ラジオスポットを放送
- ⑩ 新聞媒体への広告（期間：2月17日、18日配布号）
新聞媒体「サンケイリビング」へ半一段広告を掲載
- ⑪ 携帯用カード（期間：2月9日～3月27日）
名刺サイズの200枚入りカードボックスを2,000セット作製し、コンビニエンスストア（1,000セット）、全国主要書店（122セット）、生協などに設置。3月に入ってから配布となったため、事業終了後も使用できるよう、パープルダイヤル終了後の相談先としてDV相談ナビなどを明記。



- ⑫ イベントにおけるチラシの配布（期間：3月5日）
「東京ガールズコレクション」会場にて来場者へ12,000部のチラシを配布
- ⑬ インターネット検索エンジンへの対応（期間：2月8日～3月25日）
「パープルダイヤル」と「配偶者からの暴力」の単語をキーワードに設定し、検索された際に上位にヒットするよう設定
- ⑭ インターネットを利用した配偶者からの暴力や性暴力に関するアンケートの実施
アンケート項目を10項目設け、その中でパープルダイヤルの趣旨や電話番号を周知
- ⑮ 外国語メディアへの広告
2月27日発売の英語雑誌「Being A Broad」、3月15日発売の中国語新聞「女性半月刊」、3月1日発売の韓国語新聞「キュチャロ新聞」、3月5日発売のスペイン語雑誌「メルカドラティエーノ」及び3月1日発売のタガログ語雑誌「KMC」及び3月10日発売のタイ語雑誌「ワイワイタイランド」に掲載

⑩ チラシの作成・配布（期間：2月4日～3月27日）

A5見開き4ページ／カラー3色刷り

日本語は86,000部作成し、英語・タガログ語・タイ語・中国語・韓国語・スペイン語は各33,300部作成。地方公共団体をはじめ国際交流団体や女性団体に配布



8 東日本大震災の影響

3月11日（金）午後2時46分に発生した東日本大震災により、一部の拠点については、電話回線をそれぞれ一定期間停止し、拠点の安全確認ができるまで電話相談のローテーションから外した。ローテーションに復帰した後も、計画停電対象地域の拠点については、停電中は着信できなくなることから、着信の優先順位を下位に設定した。

また、地震直後から3月18日まで、全国的に通信規制（輻輳規制）が敷かれ、パープルダイヤルについても、電話がつながりにくい状況が続いた。