

## 当事者へのヒアリング結果報告

### 1. 概要

#### (1) 目的

当事者（困難な問題を抱える女性）に対してヒアリングを行い、その結果を「（仮称）国立市困難な問題を抱える女性への支援にかかる基本計画」に反映し、当事者の目線に立った施策を進めることを目的とする。

#### (2) 対象者

市女性相談への相談歴があり、本調査に協力いただいた方

#### (3) 実施期間

令和6年8月1日～令和6年8月15日

#### (4) 方法

個別に電話または対面による聞き取りを実施  
（実施期間以前に頂いた意見や要望も含む）

#### (5) ヒアリング内容

##### <女性相談について>

- ①女性相談につながった経緯
- ②ご自身の話ができたと感じたか
- ③気持ちに寄り添ってもらえたと感じたか
- ④意思が尊重されたと思ったか
- ⑤必要な情報は得られたか
- ⑥相談員の言葉遣いや助言は適切だったか

##### <短期宿泊について>

- ①部屋の雰囲気はどうだったか
- ②安心して過ごせたか
- ③利用して、要望や困ったことがあるか

### 2. ヒアリング結果(概要)

##### <女性相談について>

- ①女性相談につながった経緯
  - ・市ホームページ
  - ・学校の先生
  - ・市社会福祉協議会CSW
  - ・NPO

②ご自身の話ができたと感じたか

- ・ 個室で話しやすかった。
- ・ 傾聴してもらえたと感じた。
- ・ 話をよく聞いてもらえている感覚はある。
- ・ どの職員も話はよく聞いてくれるが、自分としては話しやすい人がいるので、この人が電話に出てくれたらいいなと思うことはある。
- ・ 相談員はただ話を聞いてくれれば良いのに、余計な助言をする。
- ・ 毎回電話で話すたびに病院のことを聞かれて嫌だった。

③気持ちに寄り添ってもらえたと感じたか

- ・ 寄り添ってもらえたと感じた。
- ・ 施設まで同行してもらえて心強かった。
- ・ 同行支援（通院同行等）はとても有難いと思う。
- ・ 愚痴や不安を聞いてくれて助かった。寄り添ってもらえたと感じた。
- ・ 選択肢がある場合、先にそれを説明いただき、1人で考える時間がほしい。
- ・ 支援者が相談者を追い詰めていることを分かってほしい。
- ・ ト라우マについて学んでほしい。
- ・ どう相談して良いか分からない気持ちを汲み取ってほしい。自分ではかなり頑張っただけで相談した。
- ・ 職員は仕事も家もあって恵まれている。何もない自分の気持ちは分からない。
- ・ 自分の話はそんなにしていない。聞かれたことを答えただけで、気持ちに寄り添ってもらったとかそういう感じはしなかった。

④意思が尊重されたと感じたか

- ・ 意思を尊重してもらえたと思えた。また相談したいと思う。
- ・ 役所全体の感じが、法律がこうだからできる／できない、という印象。「できない」ではなく、「検討します」といった姿勢を見せてほしかった。
- ・ 一緒に考える姿勢はあまりなかった。

⑤必要な情報は得られたか

- ・ 一時住居の説明が事務的でクールだと感じた。
- ・ 寝泊まりするところを紹介してもらえて感謝している。
- ・ 必要な情報は得られなかった。
- ・ メール相談ができれば良い。面談や電話が負担という人もいる。メールなら考えながら書けるので相談しやすい。
- ・ 役所は聞かれたら答えるが、それ以上の情報を教えてくれることはない。

- ・ 生活保護は受給できていたので安心だったが、その他の受けられるサービスには触れていなかったのでも知らせてほしかった。女性相談と母子相談のつながりがあまり感じられなかった。
- ・ 今は選ばない選択肢でも、今後のために詳細を教えてほしかった。

⑥相談員の言葉遣いや助言は適切だったか

- ・ 相談員の言葉遣いや助言は適切と感じている。
- ・ 毎回、同じ話をそれぞれの部署で話さなければならず疲れた。情報共有してほしい。

<短期宿泊について>

①部屋の雰囲気はどうだったか

- ・ 自分が困った時に一時住居を何度も使わせてもらえて、とても感謝している。部屋も広く、設備も問題なかった。気遣いを感じ、心休まる空間を作っていただけと思った。
- ・ 頭がすっきりした。おしゃれな空間なので、居心地が良かった。
- ・ 植物がたくさんあるので癒された。

②安心して過ごせたか

- ・ 安心して過ごすことができた。
- ・ 一時住居が初の一人暮らしだったが、とても良かった。
- ・ ゴキブリが出て怖かった。
- ・ シェアハウスだったため、他の利用者の子どもの声が気になった。
- ・ 近隣の煙草の煙と部屋のダニで困った。

③利用に際して、要望はあるか

- ・ サニタリーグッズとして、生理用品を捨てるボックスがあるとありがたい。
- ・ 扉の鍵を閉める時、うまく閉まらないことがあった。
- ・ 台所に生ごみを捨てるネットがあると良い。エアコンを使っていると、次第に埃の臭いが漂うので、換気をまめにしていた。
- ・ 冷蔵庫の音が少しうるさく感じた。
- ・ ウェットティッシュ、スリッパ、ペーパータオル、電気ケトルがあると良い。