

男性相談の実施に当たって

大 阪 府

目 次

はじめに

第1部 相談の基礎～相談を受けるための基本的な態度

- 1 相談員は相談者に対して何をすべきか
- 2 相談の基礎「聴く」ことをめぐって
- 3 相談員が気をつけるべきこと
- 4 相談員が自分と向き合うことの必要性
- 5 電話相談の特徴と注意点
- 6 面接相談の特徴と注意点

第2部 男性相談の基礎～男性相談だからこそ大切なこと

- 1 相談の基礎が男性相談だからこそ特に大切になる理由
- 2 相談者と相談員の関係性
- 3 相談員の視点
- 4 加害者への対応をめぐって
- 5 女性が男性相談を受ける場合

第3部 相談の実際と対応～代表的な事例と解説を通して

- 1 DV(ドメスティック・バイオレンス)被害者の問題
- 2 DV(ドメスティック・バイオレンス)加害者の問題
- 3 夫婦間の問題(DV以外)
- 4 労働問題
- 5 こころの問題
- 6 性(セクシュアリティ)の問題

第4部 相談員育成プログラム

- 1 相談員に欠かせないもの
- 2 相談員の継続研修・相談員自身のケアとネットワークの重要性
- 3 実践プログラム例

はじめに

平成13年に「配偶者の暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」(DV防止法)が制定されて以降、DVに関する相談件数は増加の傾向にあります。

相談の内容をみますと、相談者の大多数は女性となっておりますが、男性からの相談も全体の1パーセント程度あります。しかしながら、府民意識調査をみますと、DV被害の経験のある男性の割合は、男性回答者のうち10パーセント程度となっており、男性の被害実態に対して相談に結びつく件数が少ない状況が伺えます。

一般的に男性は、自分の弱さを他人に知られたくないという意識が強く、それに縛られることにより、特にDV被害などの場合には、「相談することは恥ずかしいこと」という意識に捕らわれ、相談に結びつきにくいのではないかと推察されます。

また、DV加害者の大半を占める男性に対しましては、加害者である男性が自分の暴力性を認識し、それを見つめ直す一つのきっかけとなるものとして、相談は大きな意味をもつと考えられます。

DVをはじめ様々な困難を抱える男性への支援の端緒として、男性相談は重要な役割を果たすものと考えられますが、現在、男性相談を効果的に展開していくための方策は必ずしも確立されていると言える状況にはありません。

このため、男性相談を実施するとした場合に、どのようなことに留意すべきか、また、すでに行われている住民相談や悩みの相談など各種の相談において、男性相談者にどのように対応し適切な支援を行えばよいのか、踏まえておくべき男性相談者の特徴や対応方策などを整理し、相談対応の一助となるよう、今般、『男性相談の実施にあたって』を作成いたしました。

第1部では、「相談の基礎」として、相談一般の基礎的事項を確認し、第2部では、「男性相談だからこそ大切なこと」を整理し、第3部では、男性相談の代表的な事例に関する対応策を例示いたしました。併せて、これらを活用し、相談員を育成する際のプログラム例も提示いたしました。

『男性相談の実施にあたって』が、市町村や様々な民間団体で行われる相談事業において、DVをはじめ様々な困難を抱える男性への相談対応に寄与するとともに、男性相談の裾野が広がることを願っております。

第1部 相談の基礎～相談を受けるための基本的な態度

1 相談員は相談者に対して何をすべきか

1 相談者の感情を受けとめる

相談者は自分のおかれた困難な状況に対して、腹が立ったり、悲しんだり、さまざまな感情を体験していると考えられます。場合によっては、様々な感情がわいてくることで混乱していることもあるでしょう。相談ではまず、そうした感情をそのまま受けとめることが大切です。受けとめることで、「この人ならわかってもらえる」「この人なら話せる」という感覚を持ってもらうことができ、さらに話の内容を深めていくのに必要な相談者と相談員の信頼関係が生まれます。

2 相談者が自分の問題を自分で引き受けられるようにする

相談員が問題を引き受けて解決するわけではありません。相談者が自分自身の問題を引き受けられるようになることが大切です。人は、他者の強制や指示によるのではなく、自分の力で判断し、納得できたとき、潔く自分の問題を引き受けられることができます。相談員が「こうしなさい」と言うのではなく、相談者が「こうしてみます」と自分で言えるようになることをめざします。

3 相談者自身の考える力や自己変容力・自己治癒力を「ON」にする

人は、自分で考える力や、自分を変えていく力、あるいは自分で自分を癒す力を持っています。困難な状況下では、そうした力が一時的に働きにくくなっていることもありますが、それを「ON」にすることが相談によって可能となります。そのために必要なのは「適切な環境が与えられれば、誰もが可能性を十分開花させられる」という肯定的な人間観です。相談者の考える力や自己変容力、自己治癒力を、相談員が信じるのが大切になります。

4 必要な助言や情報提供を行う

相談者が自分で問題の解決に向かうことができるようになれば、そのために必要な、具体的な助言や情報提供が可能な場合、それを行います。この場合も「こうしなさい」と言うのではなく、「こういう方法もあるがいかがでしょうか」という提案の形で行います。

2 相談の基礎「聴く」ことをめぐって

相談において、最も重要なのは「聴く」ということです。ただ耳に入ってくるだけの「聞く」とは異なる、積極的に耳を傾ける「聴く」態度が大切です。「話を聴くこと」の難しさを理解し克服することが求められます。

1 「聴く」ときに相談員に起こりうる問題

「聴く」ときには以下のような問題が起こります。こうしたことは、誰にでもあり得ることです。「自分は聴けている」と慢心するのではなく、聴くことの難しさを謙虚に認識することが大切になります。

1. 集中力が持続しない

人は、一生懸命聴いているつもりでも、どうしても話の内容から別の連想などが浮かんでしまい、そちらに意識が移ってしまうとといったことがあります。集中力には限界もあるので、集中できない瞬間があれば、それを自覚することが大切です。「あ、今聴けていなかった」ということを自覚し、再度話の内容に集中しようとする、ということ意識して行ってみてください。

2. うわべだけ聴いている

相談者に「聴いてもらっている」と感じてもらうためには、こちらから相槌を打つことが重要です。本当に一生懸命聴いていると、自然と相手にも違和感のない相槌が出てくるものです。うわべだけで聴いているふりをすると、その態度は相手に伝わってしまいます。

3. 頭の中の「予習」に気を取られてしまう

次に相談員が何を言うか、ということをお先に考えておこうとする「予習」の方に相談員の意識が集中してしまっているのは、相談者の話をきちんと受け止めることができません。あくまでも相談者の話を受け止める方に、主に意識を向けていくことが大切です。

4. 話を遮る・話の腰を折る

相談者の話したいことの流れを変えてしまうことは避けましょう。ただ、相談員が内容についていけないのに流し続けてしまうのは不誠実です。必要に応じて「一時停止」して質問や確認をすることは大切です。

5. 想像の世界で聴いてしまう

相談者の状況は話の内容から想像するしかありません。しかし、その想像が、「ひとりよがり」や「決めつけ」になってしまえば、相談者に添っていることになりません。「こうに違いない」と想像するのではなく、「こうかもしれない」「ああいう可能性もある」と幅を持たせながら相談者の話す内容に応じて修

正し続けていくという柔軟さが必要です。

6. 「訊く」がメインになってしまう

相談者の状況を把握するためには、相談員から質問をする「訊く」こともある程度必要になります。ただし、「訊く」ことがメインになってしまうと、相談ではなく尋問のようになってしまいますので注意が必要です。

7. 相談者の話をコントロールしてしまう

相談者の話を黙って聴くことは単純そうですが、実は難しく、ストレスがたまることです。そのため相談員は、つい話の途中で口を挟み、相談者の話をコントロールする態度に出がちになります。しかし、これをしてしまうと、相談者の話や感情を十分に見極めることができず、独断的になり、助言をしたとしても意味がなくなってしまいます。どんなに優れた助言も本人が心から納得して実行しなければ意味がないからです。

2 「聴く」ことの重要性を認識する

「聴く」ことの難しさを理解するとともに、「聴く」ことが相談において、いかに重要な意味を持っているかを認識しておく必要があります。

1. 話の内容の2つの要素

例)

「今日も朝から晩まで仕事 (a) で、こんな忙しい働き方はしんどいからやめたい (b)」

(a) は事実を示す部分で、(b) は感情を示す部分と言えるでしょう。

日常会話では、(a) を知ろうとして、そちらに集中しながら聴いていることも多いと思います。そうすると聴き手の反応は、例えば「今日は朝から晩まで仕事だったのですね」となります。

それに対して、相談では (b) を受け止めることを最も重視します。すると聴き手の反応は自然と「しんどいからやめたいと思っているのですね」といったものになります。微かな違いに見えますが、このように聴き、反応することで、相談者は「この人は自分の気持ちを含めて理解しようとしている」と感じることができます。

2. 「聴く」ことが「聴く」だけで「効く」のはなぜか

(1) ストレスを浄化する

人は話すすとすっきりします。言いたいことをためておくのはストレスがたまることにもつながります。カラオケやスポーツで汗を流すのに似た効果と言えます。

(2) 自分のことをわかってもらえる

人間は「わかってほしい」し、「誰かにわかってもらえた安心感」の支えは意外なほど大きいのです。その「誰か」が「問題」を実際に「解決」できないとしても、わかってもらえただけでもそれが支えになります。

(3) 自分のことがわかってくる

相手にわかってもらおうとして話していけば自分の思いが整理され、はっきりしてきます。「言語化できた」ということは「意識化できた」ということで、それは解決へ動き出す一歩です。

(4) そのときの感情を再体験して納得していける

人は、腹が立った時の話をするとまた腹が立ったり、悲しかった時のことを話すとまた悲しくなったりするものです。話すことで感情を再び味わうと、それを受け入れやすくなっていきます。ただし、急激に行くと、辛い感情を再度体験することで、二重に傷ついてしまうこともあり得ます。無理に話させることは避けましょう。

3 どのように「聴く」のがよいか

どのように「聴く」のがよいかを考える際にはまず、どうすれば、相談者が話しやすい状態でいられるかを考えてみましょう。例えば、恐い声で対応したら誰も話しませんし、相談者がゆっくりと、言葉を選んでようやく表現しているような場合に、こちらがたまたみかけるように質問したら、相談者は話すのをやめてしまうかもしれません。

人は言葉だけで会話しているわけではありません。雰囲気や態度、口調、スピードや間(ま)でも会話しているのです。相手の波長や周波数に合わせるといった配慮も大変重要です。その上で、以下の点を意識して聴いていきます。

1. 相談者が自分の感じていることを明確にし、整理できたりするように手助けする

そのために、必要に応じて以下の技法を使いますが、基本的には「生きた人間がここで聴いている」ことを示すような、生きた反応を返すことが重要です。

(1) 相槌

話に関心を示してしっかり聴いていることを相談者に伝えます。集中して聴いていると「うん」「ええ」「なるほど」等々の相槌が自然に出てくるはずですが、声にならない息遣いなども場合によっては、相談者にとって非常に意味のある反応となりえます。

(2) 繰り返し

話の内容を「～ということなんですね。」「～という感じなんですね。」と返すと、内容の確認にもなりますし、相談者は相談員がちゃんと聴いてくれていると感じます。

(3) 感情の反射

相談者が感じている感情を共感的に理解できたら、相談員が言語化して返します。

「～というお気持ちなんですね。」「～とお感じになるんですね。」

そのことにより、相談者は自分の感情に、よりはっきり気づくことができます。

(4) 明確化

相談者が混乱していて話の内容が整理されていなかったり、意味が曖昧なままで話し手もうまく言えなかったりするときに、相談員が「それは～ということでしょうか？」などと意味・内容を明確にしようとします。必ずしも正解を出さなければならないわけではなく、むしろ決めつけしないで、確認する姿勢が大切です。

(5) 質問

相談者が「はい」や「いいえ」、または短い事実を述べるだけで答えることができるような「閉じた質問」は、相談者の状況を把握するために必要ですが、これだけを使い過ぎると、相談ではなくて尋問のようになってしまいます。

「その時、どんな風に感じましたか？」「そのことについてもう少し詳しく話して頂けませんか？」など、相談者が自由に自己表現する機会を提供する「開いた質問」をすることにより、相談者は自分の状況や感情などについて、さらに深く振り返ることができます。

2. 相談者が本当に望んでいることや感じていることを理解していく

相談者は、相談してきた時点では、自分が本当に望んでいることを意識できていない場合も多いものです。自分が本当は望んでいないことを「主訴」として訴えてくることもあります。

例えば、「離婚の慰謝料が知りたい」と言ってきた相談者の本当に望んでいることは、「できることから妻とやり直したい」ということかもしれないですし、本当に相談員に求めていることは「私が妻と別れるにあたって渦巻く葛藤ややるせない気持ちを聴いてほしい」ということかもしれません。そのためには、「すぐに回答して終わらせる」のではなく、よく「聴く」が必要です。

3 相談員が気をつけるべきこと

1 助言や情報提供を安易にはしない

助言や情報提供は、相談者の感情を受けとめ、相談者が自分の問題を引き受けることができたら、必要に応じてすべきもので、相談の最初にするべきことではありません。安易にしてしまうと以下のように相談者に害を与えてしまうことがあります。

- 相談者が「自分で考える」ことを停止させてしまい、場合によっては依存的にしてしまう場合があります。ただし、絶対に相談員が自分の考えを言っただけではいけません。「こんな考え方、やり方もあると思うけど、あなたはどう思いますか？」といった提案の形であることが大切です。
- 相談者の話をよく聴く前に助言をしてしまうと、相談者にとっては「自分の苦しみを受け止めてもらえない」「もう分かってもらえない」と感じるようになる場合があります。たとえば相談者の「私はダメな男です」という発言に対して「自分をダメだと思わない方がいいですよ」という答え方は相談者を否定し、拒絶することにもなりかねません。
まずは「聴く」ことが必要です。何か答えるのであれば、たとえば「今あなたは自分をダメだと思っているんですね・・・」といった受け答えの方が適切です。
- 相談員が「相談者のために考える」ことから逃げることになる場合があります。助言をすることで、相談者が自分だけ安心してしまいがちです。的はずれで独りよがりな助言により「これにて一件落着」という自己満足に終わってしまわないように、注意が必要です。

2 「死にたい」等と言われた場合の対応

人は、他の人の望ましくない言動によって自分が不安を感じると、正しいことを言いたくなります。「死んで花実が咲くものか」「もっと強く生きましょう」といった言葉をかけがちです。これらの言葉は、「正しい」言葉、正論です。こういう正論を一生懸命話しているうちに、相談員の方の不安がだんだん下がってきます。言っている本人は善意であっても、一生懸命語ったこの言葉は、実は、相手のためではなく、自分の不安を下げるための言葉である場合があります。

人は、悩みがそれほどではないときには、元気な励ましで強くなれます。しかし、悩みが深いときには、元気な正論をぶつけられても、「この人も私の気持ちをわかってくれない」と、場合によっては自殺に追い込んでしまいかねません。

4 相談員が自分と向き合うことの必要性

相談員は自分で自分を知っておく必要があります。100%自分を知るということは不可能かもしれませんが、自分の内面と向き合って考え続けることに意味があります。

1 自分がどんな相談者に対してどんな感じ方をするか

傾向を知っておきましょう。相談者の話を聴いていて、相談員の心も「揺れる」のが当然です。揺れてはいけないのではなく、自分の揺れ具合を自覚して揺れるのが大切です。

以下のような状態に自分になっていないか、注意する必要があります。

1. 揺れない(あるいは揺れていないふりをする)

相談員自身があまり触れたくないような内容が相談者の話の中に出てきた場合、それを避けようとする動きが無意識的に働くことがあります。そうすると、相談者の話の内容が入ってこなくなってしまう。あるいは、自分の心が揺れているのに平静を装い、「揺れ」を隠そうとすることにエネルギーを注いでしまっても、相談者の話を受けとめることはできません。

2. 衝撃を受けて揺れすぎる

相談者の発言に対して、相談員が動揺してしまっても、話をきちんと聴くことが難しくなります。相談者の発言により、傷ついてしまったり、それにとらわれてしまったりすることがあります。

また、相談者の言っていることが、相談員の価値観に合わないとき、その「違い」だけが耳に入ってしまう、反感が増幅してしまうようなことも起こります。そうした事態を避けるためにも、自分の感情の出方や価値観について、ある程度客観視できるようになっておく必要があります。

3. 自分の問題と同一化して揺れすぎる

相談者の問題が「わかりすぎる」のも問題です。共感的に聴くことは大切ですが、相談者と相談員はあくまでも別の人格であり、全く同じということはありません。相談者の気持ちや体験が自分のことのように、手に取るようにわかる、と感じる場合には、一旦少し距離をとり、冷静になってみることも大切です。

2 自分の心の揺れ方・状態を通して相談者の状態を知る

例えば、相談者の話を聴いていて、相談員がなんとなく腹が立つという場合は、相談者が上からものを言う人、無意識のうちに支配的に相手に接してしまう人なのかもしれません。

あるいは、聴いていてなんとなくさびしい感じがする場合には、相談者は心を開きにくく、どこか相手との間に壁を作ってしまう人なのかもしれません。

このように、相談員自身の感じ方を手がかりにして相談者を知る、ということもできます。こうした場合にも、相談員が自分の感じ方の傾向を普段からつかんでおくことが重要になります。

3 転移について

「転移」とは、過去に重要な人物との間で経験した強い感情(欲動、思考、行動も含むことがある)が、相談員に対して向けられることを言います。特に本人は意識していなくても、過去の人物と、今日の前にいる相談員を置き換えて、感情をぶつけてしまうことがあるのです。かつて整理しきれずに過ぎてきた感情が、今日の前にいる人に対してわき起こると理解されます。

これに対し、「逆転移」とは、逆に相談員(相談員も生身の人間)が相談者に対して強い感情を抱くことです。相談者が強い感情を向けてきた時、困惑し、とまどい、あるいはそれに巻き込まれ、振り回される可能性があります。そうした時には、その感情の原因が全て自分にあると考えずに、「転移」の可能性も含めて考えるといいかもしれません。

自分に向けられている感情には、それまでその人が人生で経験してきた感情が色々と織り込まれているはずです。そうした背景を過去に遡ってどうにかしようと思う必要はありませんが、「転移」というものがあるのだと理解することにより、感情を安定して受け止めやすくなり、相談者が自分を守ることができる場合があります。

5 電話相談の特徴と注意点

1 音声に限られたコミュニケーションであること

1. 非言語情報はたくさんある

息づかい、間、沈黙、声色、話すスピード、トーンなどに(途中での変化も含めて)敏感に耳に神経を集中する必要があります。面接よりも労力を要する場合があります。

2. 受け取ることに加えて返すことを意識する必要がある

黙ってうなずいても相手に伝わりませんので、音声を意識的に発生させることで、相談者に「聴いてもらえている」と感じてもらうことが必要になります。また、相談者によっては、長い沈黙が生じることもあります。沈黙の間、相談者がいろいろと思いを巡らせている、あるいは言葉にはならないが電話でつながっていること、そのものに今は意味がある、といったことを相談員は感じる場合があります。その際には、急かすことなく、相談員が相談者の発言を待っていることを伝えながら待つ、といった対応も必要になる場合があります。

3. 何となくわかったつもりは後で大きな齟齬になりうる

聴き取れないことも含めて、電話では理解しにくいということもあるので、その場で確認します。相談者の話の流れを変えるのはまずいですが、「一時停止して確認」することを遠慮する必要はありません。

2 匿名であること

1. 名乗らないから言えること

秘密が守られるが故に、なかなか言いにくい、誰にも知られたくないとも言える場になります。相談員も匿名で受け止める意味があります。

2. 名乗らないから言えてしまうこと

作話を疑われるような話であっても、そうした話は、全く何もないところからは生まれません。それを話したくなるのは、相談者がどういう心の状態だからなのか、と考える必要があります。すると、それを話すこと自体に意味がある場合もあります。そうであれば、作話かどうかはともかくとして、受けとめることに徹してみるという手法もあります。

3. リピーターへの対応

同じ人が繰り返しかけてきて、それを受け止めることにあまり意味がなく、電話回線をふさいでしまうような場合には、短く切り上げる必要もあります。セックステレホンを疑われるような場合、性的な具体

的描写を詳しくさせるのは避け、「何が悩みなのか」に焦点を当てるようにすると区別できることが多いです。明らかにセクステレホンの場合は「ここは悩みの相談ですので」と断る場合もあります。

3 1回限りで時間も限られていること

1. 誤解されやすい「電話相談の限界」

短時間、しかも 1 回限りで“勝負”しなくてはならないゆえに、「なるべく早く相談員が解決への方向性を見出すべき」あるいは「相談者の話は早く終えて、相談員が助言をするべき」と誤解されやすいのですが、実はそうではありません。

電話には、1 回限りで時間が限られているという限界があるからこそ、相談員が操作せず「聴く」ことに徹する必要があります。相談員が相談者の自発的な方向性を邪魔したり、相談員の価値観で方向付けをしたりすると、相談者にとっては「聴いてもらったという思い」が得られず、逆に電話が長引いてしまうこともあります。

また、電話には限界があるからこそ「解決」しようと思いきすぎないことも大切です。無理に「解決」しようとする、相談員が相談者に不適切な助言や情報（内容は正しかったとしても、現時点では相談者が受け入れにくい場合は「不適切」になる）を与える可能性が高くなります。「解決」ではなく、相談者自身の自分で考える力・自己変容力・自己治癒力を「ON」にすること、解決の糸口に向かって何か手をつけることを目指します。それができていれば、電話を切った後、時間をかけてでも、相談者は自分で解決に向けて歩んで行けるのです。

2. 電話線1本で「つながる」ことの意味を大切にす

相談者自ら「つながろうとした」ことの意味を軽視してはいけません。かける前には葛藤もあったかもしれない。「よくかけてくれましたね」という思いを大切に、必要な場合は相談者にそれを伝えてください。

電話は、かけた瞬間に知らない相手につながるという性質上、かける側にとっても、最初の緊張感はそれなりに強いものになり得ます。相談したいが相談員から何を言われるだろうか等と悩んだ末、思い切ってかけてきた相談者にとって、相談員のその労をねぎらう気持ちが救いになるでしょう。そうした一期一会の出会いを大切にするという姿勢が、相談員には求められます。

6 面接相談の特徴と注意点

1 電話に比べて多くの情報が伝わりやすい

音声だけではなく、身振りや表情など、多くの非言語的な情報が飛び交っていることを意識する必要があります。その分、耳だけに集中しなくて済むとも言えますが、あらゆる情報をキャッチする必要があるとも言えます。

相談者の「見た目」から得られる情報も有効ですが、自分の判断基準で決めつけることは避けなければなりません。

逆に相談員が「見た目」で相談者に与えるイメージも影響は小さくありません。この人に話して大丈夫だろうか等と不安を抱かせないためにも、服装などに気をつけることは言うまでもありませんが、相談員が相談者に投げかけているものも少なくありません。たとえば、面接室で椅子に座るときの姿勢や、身振り手振り、顔の表情によって、相談者にさまざまな印象を与えていることは、意識しておく必要があるでしょう。

2 勇気の要ること

逃げも隠れもできない、面接の場面に出て来た相談者の「勇気」を忘れてはいけません。それだけ「わかってほしい」「助けてほしい」という思いがあるということです。そこに「この人なら話せる」という信頼関係を作ることが求められます。

3 1回限りとするか複数回継続とするか

面接は1回で終了することもあり、複数回通って来られることも想定されます。それは、相談を実施する場所や体制の制約から決まることもあります。例えば、対応する相談員の数や勤務日数、相談実施の頻度などから、1回限りを原則とせざるを得ない場合も生じるでしょう。1回限りの場合には、相談者が自分で解決するための助言や、より専門的な支援を受けられる機関の情報提供等を意識的に行って、相談を終える必要があります。

継続して複数回、同じ担当者の面接が許される状況であれば、困難な内容の相談の場合、無理に初回で終わる必要はなくなります。たとえば初回は相談者の抱える問題を整理して明らかにするところまでとし、次回までにそれについて考えてもらう、あるいは現実的に対処できる部分はしてもらう、といった形にして、継続して支援していくことも可能になります。

第2部 男性相談の基礎～男性相談だからこそ大切なこと

1 相談の基礎が男性相談だからこそ特に大切になる理由

1 男性の特徴

1. 「男らしさ」の縛り

あらゆる相談内容に共通してみられるのが、「男らしさ」の縛りです。

男性は、様々な「○○ねばならない」「○○べき」という考え方に縛られるとともに、そのとおりにならない自分に情けなさ・つらさ・悲しみ・焦りなどの感情を抱えています。しかしながら、そのような弱みや苦しさは、他人には決して見せてはいけないと考えています。加えて、できることなら、自分の弱みは見ないで過ごしたいと考えています。自分の弱みを認めることは、痛みを伴うことであり、自己のアイデンティティの揺らぎにつながることもあるからです。

2. 男らしさの固定観念

社会には、感情を抑圧することが「男として正しい」方策であるという固定観念があります。感情にとらわれることは「男らしくない」こととされ、論理的な思考こそが「男らしい」という思い込みが作られるのです。また、「攻撃性」・「野心」・「リーダーシップ」といった男性を象徴するような特性も、社会では重視されてきました。男性はこれまで、こうした「男らしさ」の鎧をまとって、競争社会を勝ち抜くことを強いられてきたのです。現代社会では、こうした価値観も多様化しつつありますが、それでもなお、「男らしさ」の縛りは強固です。

3. 男性が相談する際の特徴

(1) 無言電話(様子をうかがう)

何度か無言電話で様子をうかがってから、ようやくポツリポツリと話し始める人もいます。男性の「相談」に対するハードルの高さを表していると考えられます。

(2) 「どんな悩みでもいいか?」「くだらないことですが」

男性の相談は、こうした言葉から入ることが多く、なかなか本題に入れない場合もあります。人に相談することは、人に弱みを見せることであり、男性はそれに抵抗を感じる場合があります。

(3) 「こんな変な相談をしているのは僕だけだと思う」「こんなこと、誰にも相談できません」

よくあるような内容の相談であったとしても、こうした言葉がしばしば出てきます。男性には、ひとりで解決しなければならないという思い込みがあるのかもしれませんが。

(4) 「リポート・トーク」と「ラポール・トーク」

「リポート・トーク」とは、事実や情報を客観的に正確に伝えようとする話し方で、論理的かつ明瞭に事実を表現することを重視します。これに対して「ラポール・トーク」は、親密な雰囲気や共感関係を作り出そうとする話し方です。自分の感情を表現したり、相手の情緒に働きかけたりすることが重視されます。

男性は「リポート・トーク」は得意で、「ラポール・トーク」が苦手という場合が多いと言えます。相談においても、状況を客観的に述べるだけで、自分がそれに対してどう感じているか、自分がどうしたいのかといったことが語られにくい傾向があります。

2 「男らしさ」の縛りを解きほぐすために

1. 男性が持ちやすい「かくあるべし」の枠

- a)自分を他者からどう見えるようにするか「自分の行動かくあるべし」(自分の外枠)
- b)自分の内面の見たくないものを見ないようにする「自分の心かくあるべし」(自分の内枠)
- c)他者にも自分の“かくあるべし”を強要する「○○とはかくあるべし」(他者へはめる枠)

○○には「妻」「息子」「娘」「部下」「上司」などさまざまな人が入ります。

a)を自分で自分に課してうまくいっているうちにはいいのですが、それが自分を縛って苦しんでいることもありますし、破たんすると自分のアイデンティティが崩れてしまうことになってしまいます。b)で自分の感情にふたをして「強く」乗り切ろうとする人もいますが、それもしんどくなる場合もあります。

さらに自分だけではなく、無意識のうちに c)で周りの人も縛ってしまう傾向があり、それがエスカレーターすれば人間関係の問題やDV・虐待へつながります。

2. 男性相談ではあえて体系的なものを提示しないことにも意味がある

- a)男性は「枠」が好き:それに乗っかって行けばうまく行くというものを見つけて乗っかりたい
- b)男性は「枠」が好き:それに乗っかってうまく行くものを示して乗せてあげたい

a)は相談者に当てはまります。特に悩みを抱えて弱っているときには、求める気持ちが強くなります。

b)は相談員に当てはまります(特に相談員が男性の場合)。相談員という立場には、教える側として優位に立ちたい気持ちや、相手をコントロールできる快感の誘惑が存在します。しかしながら、この関係性を再現しているようでは男性相談は根本的に意味がなくなってしまいます。

男性相談では、男性が苦しむ「枠」からの解放を目指すことが求められているのに、相談員自身が「枠」を示してしまうことになるからです。

3. 男性相談は「学習させること」ではない・むしろ逆

「解決」につながる「方法(枠)」を提示して(それを相談者が学習、実行して)済む場合はもちろん示

してよいのですが、男性に本当に必要なのは「脱・学習」「脱・枠」です。それぞれの相談内容は個別性の高いものであるがゆえに、すべてのケースに当てはまる「方法」は存在しません。「枠」を離れて、個別の問題に個別に(自分で)取り組めるようにするのが重要です。

4. 「枠を外しなさい」「鎧を脱ぎなさい」ではない接し方

なかなか簡単には外せない・脱げないことも含めて「受け止めていく」相談員の姿勢が重要です。そこで重要なのは、やはり「リポート・トーク」よりも、自分の感情を表現する「ラポール・トーク」です。「変化しなくてはならない」と追い詰めるのではなく「なかなか脱げない」「つらい」ことを自覚し表現することから変化が始まるのです。

5. 糸口は現実的なテーマを選ぶ工夫を

男性にとって、いきなり「枠」を外して心を開くというのはハードルが高いことかもしれません。

そうした時には、現実的にどう対処するか、というテーマを糸口にするとういでしょう。

例えば本人に、「今どんなストレスがかかっている、どんな対処をすればその負担が軽くなるか」というテーマから入ると話しやすくなることがあります。

あらゆる問題の一要因として、「ストレス」が関与していることは多く、「ストレス」は多くの男性にとってわかりやすいテーマと言えるでしょう。

2 相談者と相談員の関係性

1 まず相談員が相談者とつながること

1. 男性も実はつながりたいけどつながりにくい

男性の特徴として、どうしても「つながる」より「競う」になってしまいがちです。人に弱みを見せないことが相談のハードルになります。

2. 信頼関係の作り方

まず、相談員が相談者を信頼すること、最終的には「敵にならない」ことです。

人間には、どうしても好き・嫌いや合う・合わないがありますが、相手のいいところを見つけると信頼関係ができやすくなります。理屈で考えるだけでなく、感じる事が大切です。

相談者がどんな心の持ち主で、どんなことを感じているのか、相談員も一人の人間として、自らの心で感じとるようにしてみてください。

3. 情報提供だけを求めてくる相談者（「教えて！さん」）にどう対応するか

本当に情報提供だけで済ませた方がいい場合もありますが、多くは「ラポール・トーク」ができなくて「リポート・トーク」の世界で解決しようとしてしまっています。「パッと知ってパッと解決してカッコいい！」を目指す男性ですが、相談場面ではたいていうまくいきません。

それよりもつながって聴いてみる事が、その人が自分の問題と向き合える、入り口になることもあり、まず、聴いてみる事が重要です。

4. 一度つながったらまたつながれる（男性相談は「存在し続ける」だけでも救いになる）

「こんなこと誰にも相談できない」は男性相談によくある発言です。一度「助けを求めていい」と分かれば、解決へ動けますし、また相談してくれてもいいわけですから。

2 受容と共感

1. 受容はすべてYESと言うことではない

相談者の「殴りたい」「殺したい」「死にたい」等に相談員はどう反応するか。

「殴る」「殺す」「死ぬ」はダメでも、「そうしたくらい〇〇な気持ち」を受け入れます。

男性は「実行しなければ意味がない」と刷り込まれている傾向がありますが、気持ちを誰かに受け入れてもらえたら、実際にはしなくても済むことも多いのです。

行為の向こう側にある感情を扱うことが大切になります。

2. 共感は100%は不可能であると知るところから

違う人間である以上、100%同じことを感じることはありません。できる限りその人に近づこうとすることが大切です。男性は共感されるのにも慣れていないことがあります。安易に「あなたの気持ちがわかる」と言う相談員は信用されません。

3. 違いを違いとして認め受け入れる

考え方や価値観、感情の持ち方などはそれぞれ異なるのですが、「自分」のそれらをつい前提としてしまいがちです。男性は特にそれが強いと言えるかもしれません。

相談員は相談者が自分と違うものをぶつけてきた場合にも（それが前提のように話される場合でも）それを受け止めるだけの柔軟さを持ち、違いを認めつつ受け入れる努力が必要です。

3 相談員の視点

1 相談員の2つの視点

男性相談の相談員になるということは、社会的にも大きな意味を持つ活動です。単に相談を受けるという意味だけではなく、男女共同参画社会の実現を目指して活動していることとなります。そうした活動をする上では、ジェンダーの問題など、様々な社会的要因から問題をとらえる視点が、非常に重要になります。

しかしながら、実際の個別の相談内容については、社会的要因から問題をとらえる視点のみでは、十分に対応できないことがあります。その場合にはむしろ、個々の人間関係や個人の心の中で、それぞれ何が起きているのかを推察し、そのプロセスに寄り添う視点が重要です。

さらに、個々の相談者に対して、社会的視点から考えられること、例えば男性は従来の「男らしさ」から脱却することが求められているといったことを「かくあるべし」と突きつけてしまうと、相談者の意に沿わないものを押し付け、相談者を傷つけることになりかねません。

相談員の中で、社会的視点が前景化、意識化されていると、どうしてもそれを振りかざし、そこへ相談者をはめ込もうとしたくなってしまいます。そうしたことを避けるため、相談員は、自らの視点を客観的にとらえておく必要があります。

2 当事者性を意識する

相談員が男性の場合、男性性をめぐるさまざまなことは、相談者にも相談員にも等しく染みついている問題です。相談員も「当事者」として、現代日本に男性として苦しみながら生きる存在として同じ立場であることを意識することが大切になります。

「わたしはあなた」「あなたはわたし」相談者の中に見えるものは相談員自身の中にもある、という感覚で、相談員が自分自身を見つめ続けることが必要です。

4 加害者への対応をめぐる

1 加害者に必要な関わり

男性相談では、ドメスティックバイオレンス(DV)や虐待、セクハラやパワハラなど、加害者からの相談を受けることも少なくありません。そうした場合も、本人の気持ちに寄り添って傾聴することがまずは重要です。

加害者に対して「悪いことです」とか「やめなさい」と言うのは簡単ですが、援助として本当に必要なのはそういう関わりではありません。加害に向かうようなものを、何か心の中に抱えているはずなのです。そうしたものと向き合わずに、加害行為を責めるだけでは、その人をさらに追い込んでしまうことになります。

加害者の心と向き合い、一緒に考えていくことが、必要な援助ということになります。特に、加害者が最初につながる窓口になりうる男性相談では、その人にいかに関わっていくか、つながっていくかが重要になります。そのためには「聴く」が必要です。

2 加害者の責任

加害者の心の中に起きていたことや、その背景が何かあるからと言って、それらを「言い訳」にすることは許されませんし、「被害に対する責任」が減じられるわけではありません。

加害を許すことはできませんし、加害者は責任をとる必要があります。

ただし、厳しく罰するだけでよい、ということではありません。加害者が納得しないまま、罰するだけで終わってしまうと、加害者の恨みだけを増幅してしまうことにもつながりかねませんし、同じ加害者から、再び被害者が発生する可能性があります。

加害者の心に寄り添うのは、本当の意味で責任をとれるようになること、すなわち加害をしない生き方を自ら歩んでいけるようにするために必要なことです。

5 女性が男性相談を受ける場合

相談員が女性である場合、男性が女性に対して話すとなると、どうしても無意識のうちに「構え」が出る場合があります。当事者性および以下に説明する性的テーマに関わる観点から、男性が相談を担当することが望ましいと考えますが、女性が相談を担当する際は、以下の点に留意してください。

1 客観性

男らしさに縛られ弱音を吐くことに抵抗感を抱いている相談者にとって、相談員が女性であることを意識しすぎて話しづらいことがあります。

また女性を敵視するなど、ときとして十分に信頼関係を築くことができないこともあるでしょう。そうしたことを念頭に、女性相談員の基本姿勢としては「客観性」に留意することが大切になります。

相談員は女性だからこそ、男性社会の厳しさを客観的に理解できるという姿勢を持ちえます。

例えば相談者が、「あなたは女性だから私のことは理解できない」と述べた場合は、「女性だからこそ男性の厳しさがよく分かることもあるのではないのでしょうか」、「女性の見方も参考になると思いませんか」などのように対応します。

ただし、相談者がどうしても男性と話しがしたいという場合は、無理をせず、男性相談員がいる場合は交代するか、他の男性相談リファー先の情報提供をすることも考えましょう。

2 性的テーマへの対応

男性特有の性に関わる相談(たとえば包茎の悩み等)では、女性に対しては話しにくい、相談者が相談員自身の経験を聞きたいなどから、男性相談員の対応が相応しい場合があります。また、ときに女性相談員目当てのセックステレホンまがいの電話もあります。

真面目な性に関わる相談で、相談員が動揺するような場合は、「性行為」や「性描写」に焦点を当てるのではなく、相談者の「気持ち」に焦点を当ててみてください。

また、性に関わる意見を求められた場合でも、無理に相手の話に合わせてではなく、相手の感情(気持ち)に応答することを意識します。

例)「私はそのような経験はありませんが、あなたの辛い気持ちは伝わってきます」

なお、明らかに女性相談員をねらった悪質な電話である場合は、「恐縮ですがそのような相談には応じられませんので電話を置かせて頂きます」と毅然と打ち切ることも必要です。

また途中から相手に性的興奮状態の気配(息づかいが荒くなるなど)を感じたときは、「落ち着いてお話しできる状態ではなさそうですので、恐縮ですが電話を一旦置かせて頂きます」と伝えて打ち切ります。

3 スーパービジョン、ケース・カンファレンス

手探りでの対応を迫られることもあり、相談員自身のサポートと対応力向上のために、ベテラン男性相談員によるスーパービジョンを受けることや、ケース・カンファレンス(事例検討会)を定期的実施することが重要です。

第3部 相談の実際と対応～代表的な事例と解説を通して

1 DV(ドメスティック・バイオレンス)被害者の問題

1 ドメスティック・バイオレンスについての基礎知識

1. ドメスティック・バイオレンスとは何か？

ドメスティック・バイオレンス:Domestic Violence (DVと略す)は、配偶者や恋人など親密な関係にある男女間における様々な形態の暴力のことです。

DVは相手の心身を著しく傷つける行為であり、優位な立場にある者が自分の力(パワー)を利用し、弱い立場の者を支配(コントロール)することです。

それは身体的暴力(殴る、蹴る、物を投げつける、首をしめる等)だけでなく精神的暴力(無視する、怒鳴る、ののしる等)、経済的暴力(生活費を渡さない、働くことを妨害する等)、社会的暴力(行動を監視する、交友関係を制限する等)、子どもを巻き込む暴力(子どもをとりあげる、子どもに暴力を見せる等)、性的暴力(望まないセックスを強要する等)などの形態として現れ、多くの場合、これらの暴力が複雑に絡み合っています。

2. 「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」(DV防止法と略す)

2001年10月にDV防止法が施行されました。この法律の成立により、DVが犯罪行為をも含む重大な人権侵害であることが明確に示されたのです。

その後、2007年7月の最終改正までに、被害者の保護に関わる内容は拡充されています。しかし、DV防止法は、「配偶者からの暴力」と謳いながらも「被害者は女性」「加害者は男性」の前提で条文が構成されているのが現状です。

確かに女性の被害者が多いのは事実ですが、男性相談の現場では男性被害者からの相談も目立ってきています。この法律に沿った女性被害者向けの各種施策が推進される一方で、男性被害者に関わる対策が取り残されているのが実情です。

また加害者とされた男性に関わる対応についても同様です。男性相談は、このような男性たちの悩みを受け止める大きな役割を担っています。

3. 暴力の背景

暴力は力で相手を自分の思い通りにしようとする「パワーとコントロール(力と支配)」の行使と言えます。その背景には、社会の中に潜む上下関係の権力構造と、男女の固定的な役割分担をはじめとするジェンダー(社会的につくられた性差)の問題があります。

女性に対する暴力に目を向けた場合、それは身体的、経済的、社会的に優位にある男性たちが、その立場を利用して相手を意のままにコントロールしようとする力と力をふりかざすものとして捉えられるでしょう。

すなわち男性と女性の関係に対立的なものとして捉え、男性の加害者性、女性の被害者性に焦点を当ててのです。

しかし、現実には、身体的、経済的、社会的に優位にある男性たちも被害者として苦しむ実情があります。確かに男性が優位に立ち、女性を抑圧する社会構造の根深い問題がありますが、その抑圧の構図は男性から女性に対するものだけではなく、女性から男性、親から子ども、上司から部下、教師から生徒などのように、社会のあらゆる場面で普遍的に存在する問題として広く捉えることが大切です。

この社会に生きる誰もが性の区別なく、加害者にもなり被害者にもなり得ることを理解し、自身の加害者性、被害者性に戸惑い、悩むひとたちに対して相談員は、同じ地平に立ち、公平な目線で支援をしていくことが求められます。

事例 1

妻は3年前に子どもが生まれた頃からイライラし始め、私に対して「あんたの稼ぎが悪いからこんな生活しかできない」と怒鳴り、ときには殴る蹴るの暴力を振るいます。確かに私の収入は世間のひとに比べれば低く、生活は楽ではありません。でも家族のことはとても大切に思っているのですが、妻にうまく伝えることができず、彼女の暴力にじっと耐えるだけです。

今、彼女の機嫌がまた悪くなったので家を出て、自分の車の中から電話をしています。家にもどるのがとても辛いです。

これからどうしたらよいか悩みます。

相談者の心理

自身の収入の低さを気に向け、経済力のある者が優位に立つという上下関係の意識と、男としての能力の欠如という男らしさ(ジェンダー)の意識に捉われている姿が見えてきます。そんな自分に負い目を感じ、自信を失っているのです。妻からの攻撃に対応する言葉も見つからず、自分の車の中に逃げ込み、なす術もなく途方に暮れ、切羽詰まった状況に陥っています。

－ 対応のポイント －

1. 傾聴

まずは傾聴に徹します。自信を失い、自己肯定感を低くしている相談者の元気を少しでも回復してもらうためには、自分の話を聴いてもらえた、自分を承認してくれたという実感を得ることが大切です。ことの経緯を聴き、本人の辛い気持ちを受容します。

2. 男らしさの縛りを解きほぐす

「男だから」経済力がないと認められないという点に焦点を当て、それが個人に帰する要因だけではなく、ジェンダーという社会の問題があるという視点に触れてみます。

例)「男だから稼がないといけないと言われるのは辛いですね」

「収入の少ない男性が認められない社会は不公平ですね」

3. 自身の傷つき(被害者性)の認識

男らしさに縛られている相談者は、ときとして自分がDVの被害者であることを認識していない(しようとしない)場合があります。妻に殴られたぐらいでDV被害者になるのは男として情けない、自分は家族を養う義務があるので妻をDV加害者扱いして見捨てることはできないなどと思い込み、自身が被害者として扱われることを認めないのです。

そのように思い込んで、自分の本音に蓋をしてしまうと益々追いつめられ、抑うつ状態に陥ることもあります。状況に応じ、妻からの暴力に本人が深く傷ついている様子をこちらから伝え、被害を受けたことの気持ちを問いかけてあげます。

例)「お話をお聴きしていると彼女からの暴力がかなり激しかったようですね。深く傷ついていらっしゃるのではないのでしょうか？」

4. 対処策

傾聴に徹することで、本人が「話すことで気持ちが楽になりました」と述べ、そこで終了することもあります。具体的な対処策を求められた場合、状況に応じ以下のようなテーマをとりあげ、一緒に考えてみます。

(1) コミュニケーションの振り返り

妻に対してなぜうまく言えないのか。少しでも自分の気持ちを伝えることはできないだろうか。妻の気持ちをこれまで受け止めてきただろうか。夫婦の間で気持ちのやりとりができなかった原因はなんだったのかなど。

(2) 距離をとる

男性用のシェルター(一時避難施設)が事実上ないため、少しでも妻と距離をとる他の手立はないか。家の中でどのように過ごしたら少しでも楽になれるか。

(3) 孤立しない

ひとりで悩まずにできるだけ自分を支えてくれる場所とつながること。

この電話を利用されたことを評価し、他の社会資源(配偶者暴力相談支援センター、他の電話相談など)について情報提供する。

(4) 警察への連絡

妻の暴力が激しく、緊急対応を迫られる場合は警察に相談することを伝える。

2 DV(ドメスティック・バイオレンス)加害者の問題

1 相談を受ける際の基本的姿勢

1. DV加害者からの相談

自身のDV行為に悩み、自ら相談をしてくるDV加害者は、自分が抱える問題をなんとかしたいという強い動機づけがあるからこそ連絡をしてくるのです。その動機を尊重する姿勢が大切です。

因みにアメリカでは、動機づけのある、なしを問わず、DV加害者たちは法のもとで強制され、処罰の一貫として加害者更正プログラムの受講を義務づけられています。

男性相談は、こうした処罰をする場ではなく、DV加害相談者の悩みを受け止める場と心得てください。

2. DVは犯罪行為も含む重大な人権侵害である

暴力はいかなる場合にも問題解決の手段にならず容認できないという毅然とした姿勢を堅持します。暴力は断固として否定します。

ただし、相談者の人格は尊重し、相談をしてきたことについては評価します。

また、「暴力を振るった心境に「同調」はしませんが、暴力を振るったことによる相談者の罪の意識、辛い気持ちに「共感」します。

3. DV加害者の「傷」

暴力に至った経緯を責めずに聴き、相談者の感情(不安、苛立ち、怒り、悲しみ等)を受け止めます。以下のDV加害者に見る「傷」を参考に傾聴します。

(1) 悪者にされることの「傷」

暴力を振るってしまった加害者は、どこへ相談に行っても門前払いになっている場合があります。誰にも相手にされず傷ついた状態でやっと自分の言い分を聞いてもらえるところにたどり着いた、そのような思いや感情をまず受け止めることが、加害者を自暴自棄にさせることを防ぎ、自身の暴力に冷静に向き合い、本人の変容を促す第一歩となります。

(2) 加害してしまったことによる「傷」

相手を暴力によって傷つけてしまったとき、自らも傷つき、後悔し、自分を責めることはアメリカ帰還兵のPTSDの問題としてもよく知られています。自責の念を抱き続けることにより、うつに陥るなど精神を病んでいる相談者がいることに留意します。

(3) 加害者を暴力へと追い込む「傷」

相手の言葉に傷つけられ、自分の感情を言葉で返すことができずに暴力を振るってしまう場合があ

ります。暴力は容認できるものではありません。ただ、本人が傷ついたことが先行の経過としてあることを理解することが大切です。そのときの感情を言語化してもらうことは、本人の心の傷を癒し、気持ちを整理することにつながります。

(4) 「男らしさ」による「傷」

強い「男らしさ」のプライドに縛られ、そのプライドを傷つけられることで攻撃的になり、暴力に至る場合があります。男らしさの縛りから解放され、自分のもつ「弱さ」を受け入れることは非暴力に向けた重要なプロセスです。男らしさの呪縛に息苦しさを抱く加害者の感情を受け止め、本人が安心して弱音を吐けるように聴くことが大切です。

(5) ト라우マとしての「傷」

加害者の背景に幼少期の虐待経験や、母親がDV被害者であったことなどがトラウマとして心に刻み込まれている場合があります。自身の被害者性から逃れるために加害者に転じることや、暴力をロールモデルとして身につけてしまったことなどがDVの誘因になっていることもあり、そのような状況が語られるときは、本人の体験を聴き、心の傷を受け止めることが大切です。

事例 2

5年前に妻と口論になり、カッとなって暴力を振るった。今度したら離婚だと言われていた。1カ月前に、ささいなことで喧嘩になり、またなぐってしまった。妻は口が達者で言い返すことができずつい手が出てしまった。その数日後、妻は2人の子どもを連れて家を出た。

何の連絡も来ないので心配になり警察に問い合わせたら妻は無事に保護されていることを聞いた。でも私はDV加害者なので居場所を知らせることはできないと言われた。

子どもに会いたくてたまらない。妻に連絡をとる方法はないのだろうか。気持ちが混乱して、これから何をしたらよいのか分からない。

相談者の心理

これまでに経験したことがない本人の価値観をくつがえすような出来事が発生したことでパニック状態に陥っています。家族が突然いなくなったこと、頼りにしていた警察が相手にしてくれず、逆に自分がDV加害者であると伝えられたこと、家族との連絡が全くとれなくなったこと、これらのことが一気に押し寄せ、なぜ自分がこのような状態になってしまったのか納得できないのです。誰も教えてくれませんし、自分の暴力が原因で事態がここまで急変することを受け入れることができず、怒り、不安、孤独、喪失、絶望などの様々な感情を抱いているのです。

一 対応のポイント

1. 傾聴

相談者はどこへ行っても加害者として扱われ、誰も自分の言い分を聴いてくれない、助けてくれないという追いつめられた心境に陥っています。そのような状況の中でようやく自分のことを相手にしてくれるところにたどり着いたという気持ちを受け止め、しっかりと傾聴します。聴き込むことで、この男性相談が本人の存在を否定しないところであることの安心感と信頼感を抱いてもらうことが大切です。

2. 感情の言語化

これまで溜めてきた溢れんばかりの感情を吐き出してもらい共感的に受け止めます。この場は自分の感情をそのまま表現しても良いということを実感してもらいます。感情の言語化により自身の混乱した気持ちを落ち着かせ、傷を癒し、自暴自棄になり事件化に発展することを抑止していくのです。

自分の気持ちを表現する言葉を持たない相談者もいます。「男は我慢」というような「男らしさ」に縛られ、自身のマイナス感情をうまく伝えることができない者もいます。その場合は前出の「DV被害者の傷」を参考に語りかけ、本人が話しやすいように進めます。

例)「どこへ行っても聞いてくれなかったのですね。それは辛かったですよ」

3. 非暴力に向けたメッセージ

1 回目の相談では、経緯の説明や自身の感情を表現することで終了になる場合もありますが、怒りや憎しみを他者に向けず、また自分で抱え込まずに男性相談につないで対処したことを伝えることが大切です。それは非暴力に向けた自己変容の第一歩であり、今後も継続的にこの相談を活用することを勧めます。

自分の感情を言語化し意識化することは、これまで省みることもなかったであろう自身の価値観や行動様式を振り返り、自己洞察を進める作業です。相談を通して自分の傷を受け止めてもらえたという経験は、ありのままの自分を受け止めることにつながり、それは他者の傷を受容する力へとつながっていきます。他者の傷を受容する力は、被害者に対する真の謝罪の思いと反省の気持ちを導きます。

また、自分の感情を言語化することは、怒りの気持ちを暴力ではなく言葉で伝える力にもなります。男性相談は、継続活用することで言葉による表現力を高める場にもなり得ます。相談者とのやりとりを進める中で、状況に応じてそのようなメッセージを伝え、非暴力に向けた本人の意識を一層高めてもらうことが重要です。

例)「今表現して頂いたあなたの気持ちをそのように言葉で彼女に伝えることができたなら、暴力を振るうことはなかったですよ」

4. 対処策

聴き込むことで「だいぶ落ち着きました」と述べ、そこで終了することもあります。具体的な対処の方法について助言や情報提供を求められる場合もあります。また状況によっては、相談者の今後の非暴力に向けた取組みのため、こちらから積極的に情報を提供することが望ましいこともあります。以下はそのような場合の参考としていただきたい内容です。

(1) 怒りを静めるための方法を教えて欲しい

DVを予防するためのアドバイスとして、また日頃のストレスを軽減するための対処法として伝えま
す。

○ 脱力法

怒りを感じた時に肩の力をストンと抜く。少しでも間をとることが自分を冷静にさせる。怒りの兆候
に気づくことが大切であり、自分が怒りを感じた時の身体の変化をまず認識する(顔が引きつる、胸
がざわつく、呼吸が浅くなるなど)。身体の変化を感じたら条件反射的に力を抜くことができるように
日頃から練習をすることが大切。

○ 呼吸法

イライラしたときにゆっくりと腹式呼吸をする。脳細胞に酸素を多く供給するとともに、身体に感じ
たストレスを息を吐き出すことで放出する効果がある。

○ 棚上げ法

怒りや不快な気持ちを「一旦つぼの中に入れて棚の上に上げてしまおう」というイメージを持つ。
ネガティブな気持ちを自分から遠ざける。

○ タイムアウト法

怒りの兆候に気づき、その場にいると爆発しそうなときに「タイムアウト」とって中座する方法。「タ
イムアウトをとります」と相手に明確に伝え、その場を30分以上離れる。その間はアルコール類の摂
取は避ける。落ち着いたら戻ってきて、自分の気持ちを伝えるようにする。タイムアウトは自分が爆
発しそうだという相手に対するメッセージでもある。

○ 感謝法

「自分は相手から自分を振り返る貴重なチャンスを提供してもらえた。相手に感謝しよう。『ありが
とう』の言葉を伝えよう」と思うことで、相手への憎しみの気持ちを感謝に置き換える。

○ ネットワーク法

電話相談、カウンセリング、グループワークなどを活用し、自分の気持ちを自身の言葉で伝えるこ
とができる場をもつ。自分を支えてくれる場のネットワークをもつことは、孤立感を防ぎ、日頃のスト
レスによって傷ついた気持ちを癒すとともに、自身の感情を非暴力で表現するスキルを向上させる。

(2) シェルターに入っているとされる妻と連絡したい、シェルターの場所を教えて欲しい

「行政の相談員であれば妻の居所を承知しているのではないかと被害者の所在を尋ねられた場
合は、相談員はかかる情報を一切承知していないことを伝える。それでも執拗に尋ねてくる場合は、
「所在をお知りになりたい強い気持ちはとてもよく分かります。ただ私は相談員で、皆様の心のサポー
トを専門にしています。被害者の避難に関わる諸手続きについては全く承知していないことをご理解く

ださい」と伝える。

(3) 接近禁止期間をどのように過ごしたらよいか

「自分は相手からの連絡を待つ以外ないのか。それまでどう過ごしたらよいか。どう生きてらよいか。」との問いに対しては、現状ではこちらから被害者に連絡をとる手立てはないことを繰り返し伝え、この状況を受け入れなければならない相談者の気持ちに寄り添う。

どのように過ごせばよいかとの問いに対しては、「こういう機会だからこそできることを一緒に考えてみましょう」と提案してみる。

次のような方法を参考までに提案してもよい。

「自分の状況や気持ちを表した日記をつける」・「前出の『怒りを静めるための対処法』を身に着ける」・「DVを含め社会の中の暴力に目を向け関連情報を収集してみる」・「男性相談を継続利用しながら考えていく」など。

(4) 他の社会資源情報

相談者の非暴力に向けた取り組みや不安をサポートするリファー先（他の電話相談先、カウンセリング機関、自助グループなど）の情報を提供する。

3 夫婦間の問題(DV以外)

DV以外の夫婦間の問題に関する相談には、離婚や別居、浪費や借金、教育や介護をめぐる意見の対立等がありますが、ここでは、夫婦間の日常のコミュニケーションのとり方に関する相談を取り上げます。

事例 3

妻と話をしているとすぐに喧嘩になります。先日も妻が参加した自治会の会合がうまくいかず苦勞したという話をしてきたので、組織の運営のあり方や、妻の発言や提案で気をつけるべきところをアドバイスしたら、「そんなこと分かっている！あなたは私の苦勞が分かっていない！」といきなり怒り出したのです。

こちらは親切に教えているのに、そのような態度に出られたら、もう金輪際相談にのってやるかという気持ちになります。こちらも「じゃあ勝手にしろよ！」と突き放しました。

いつもこの調子でもうやってられません。この状態をなんとかすることはできないのでしょうか…。

相談者の心理

妻の相談に応じるために自分の組織経験を踏まえ、会合の運営のあり方や妻の発言の問題点などを分析し、具体的な解決案や助言を提供しようという思いになっていました。しかし、せっかく提案したにもかかわらず、妻は耳を貸すことなく夫を非難するばかりです。自分を理解してくれない妻に対する腹立たしさと、このようなやりとりが日常茶飯事であることにやり切れない思いを抱いています。

ー 対応のポイントー

1. 傾聴

自分の思いを妻が理解してくれない相談者の気持ちを十分に聴きます。怒り、傷ついた思い、将来の不安などをしっかりと受け止めます。

2. コミュニケーションの振り返り

夫婦間のコミュニケーションの問題に関わる相談は多くあります。それは離婚やDVの問題にも発展します。往々にして、その背景に「事実」に焦点を当て論理的なやりとりをしようとする夫側に対して、「感情」に焦点を当て気持ちのやりとりをしようとする妻側とのギャップが見てとれます。それは、「男は黙って」という旧来の男らしさを身につけ、感情表現に不慣れな夫ほど強い傾向にあるようです。

このような相談の場合は、以下の点を問いかけて、これまでの夫婦間のコミュニケーションを振り返ってもらいます。そして夫婦間の「気持ちのキャッチボール」を提案してみます。そのためには、自分の感情を意識して表現することが大切であり、それは自分自身のストレスを和らげる効果もあることを伝え、相談者の参考にしてもらうのです。

(1)

これまでの夫婦のやりとりが「事実を中心とした理屈のやりとり・ぶつけあい」になっていないか。

例)「彼女の意見に対して、すぐに論理的におかしいと反論していませんか。」

(2)

理屈のせめぎ合いではなく、相手の「感情(気持ち)を受け止め」自分の「感情(気持ち)を伝える」ような会話をこれまでにしたことはあるか。

例)「彼女は論理的な解決を求めているのではなく、気持ちを聞いてもらいたいのかもしれませんね。」

そういう彼女の気持ちを一旦受け止めてみてはいかがでしょう。」

「理屈は横に置いておいて、今度はあなたの気持ちを彼女に伝えてみてはどうでしょう。」

(3)

自分の言い分を相手に聞いてもらえたときに感謝の言葉を忘れていないか。

例)「彼女の意見と折り合わず、気まずい空気のままでいるよりも、意見交換ができたことに対して『ありがとう』の言葉を添えることで、お互いの気持ちが楽になると思いませんか。」

3. 怒りを静める方法

状況に応じ、前出の怒りを静める対処法(P28)を伝えます。

4 労働問題

労働問題としては、職場内での人間関係の問題、給与や休暇等の労働条件に関わる問題、解雇や転職に関わる問題など、様々な問題があります。ここでは、上司のパワーハラスメントに関する相談を取り上げます。

事例 4

上司は私をまるで評価してくれません。私は人一倍努力して同僚の中でまっさきに係長になりました。しかし今の上司に変わってからは、他の同僚が私を追い越し、みな課長代理に昇格しています。

私は仕事で成果をあげています。他の同僚と比べても見劣りするような点はありません。ただ酒が苦手です。今の上司は酒が好きで、アルコールの誘いを断ると露骨に嫌な顔をします。先日、上司から個人面談の席で、「酒ぐらい飲めない」と言われました。

上司の評価を得るためには、苦手な酒を飲めるように頑張らないといけない。そう思うと憂うつになります。

相談者の心理

出世競争に打ち込み、一時は先頭を切っていたにもかかわらず、今は自分を評価しない上司が原因で同僚の後塵を拝し、どん底に落とされた気分です。苦手な酒をあたかも昇進の条件かのように言う上司の言葉に理不尽な思いを抱きながらも、出世競争を勝ち残るために頑張らねばならないという焦る気持ちや不安が交錯しています。

ー対応のポイントー

1. 傾聴

競争を勝ち抜かねばならないという強い思い、上司に対する怒り、評価されずに傷ついた気持ち、弱音を吐かずに頑張らなければならないという焦燥感や不安などを聴いていきます。

2. 建て前と本音

自分の本音を抑えて出世競争に邁進してきた姿があります。「男は強く逞しく」、「競争に勝ってこそ

男だ」というような男らしさの縛りや権力志向が強い者ほど、「こうあるべき」という建て前で語る傾向があります。相談者が取り残してきた本音を語りやすくするために、本人の感情に焦点を当ててみます。

例)「これまで一生懸命頑張ってきたのですね。もう無理だと感じられるようなことはありませんでしたか。」

3. 降りることへの恐怖

出世競争に勝ち抜くことに人生の価値を見出ししている相談者にとって、競争を降りることは、人生の脱落者、敗者となることです。これまで積み上げてきたすべてが崩壊するという恐怖感を抱きます。「降りたくても怖くて降りることができない」という気持ちを受け止めます。

なお、相談者より意見を求められた場合は、そのときの状況に応じ、相談員個人の意見として以下のようなメッセージを問いかけてもいいでしょう。

例)「私個人としては、出世競争から降りることは人生の終わりだとは思いません。むしろ自分本来の世界を生きることの始まりだと思いますが、どうでしょう。」

4. モードの切り替え

相談者は自分の本音を語り、自身の弱音や不安を受け止めてくれる男性相談を経験することで、これまでの出世一辺倒に取りつかれた価値観の縛りから少しでも解放されることを実感します。そのように自身のモードを少しでも切り替えることが元気を回復するためには大切で、今後もなにかあればこの相談を活用することを伝えます。

5. 人権侵害行為への対処策

本事例では、上司から苦手な酒を飲むことを昇進の条件とするようなことが語られています。職場のアルコールハラスメント(アルハラ)、パワーハラスメント(パワハラ)、モラルハラスメント(モラハラ)、セクシュアルハラスメント(セクハラ)などの相談が主訴として寄せられた場合は、具体策として以下の助言、情報提供をします。

(1) ひとりだけで立ち向かわない。

信頼できる職場の同僚、職場内の人権相談窓口等に相談する。

(2) 職場内に相談できるひとがない場合は、地域の労働相談窓口情報を提供する。

5 こころの問題

こころの問題としては、生き方についての悩み、特定の出来事に関わる不安、仕事のストレスによって引き起こされるうつ症状、その他健康に関する不安など、様々な問題があります。ここでは、体調不良により抑うつ気分に見舞われている会社員からの相談を取り上げます。

事例 5

私は企業の管理職でこれまで順調に仕事をこなしてきました。家を建て、子どもも大きくなりこれからやっと落ち着いて暮らせると思っていたのですが、最近、暑くもないのに汗をかいたり、定例のミーティングで心臓がドキドキしたり、喉がカラカラになってしまうなど、突然調子が悪くなります。睡眠も浅く、会社に行くのが辛くなります。

このままではだめだ、家族のためにも定年まで頑張らねばと自分に言い聞かせるようにしていますが、力が出ません。妻には心配をかけたくないので何も伝えていません。

でも、このままの状態が続き、仕事ができなくなったらどうしようと思うと不安で憂うつになります。このようなことは初めてで、意を決して相談しました。

相談者の心理

まじめにコツコツと仕事に打ち込み、生活が安定したと思った矢先に体調不良に見舞われ、どのように対処したら良いのか混乱し戸惑っています。抑うつ気分にありながらも、これぐらいのことで挫折してはいけない、情けない姿を家族に見せるわけにはいかない、もっと頑張らなければいけないと自分にムチ打つ姿があるのです。仕事一筋で生きてきた様子が見え、仕事ができなくなることへの焦り、不安や怯えの気持ちを抱いています。

—対応のポイント—

1. 傾聴

これまで順調に推移してきた中での心身の不調に戸惑い、焦る不安な気持ちを受け止めながら傾聴します。男性更年期に見られる抑うつ症状の可能性もあることを念頭に置き、この相談はプライバシーが守られ、安心して話せる場であることを伝え、緊張感を和らげながら聴いていきます。

2. 男らしさの縛りを解きほぐす

一家の大黒柱として家族に弱い姿を見せるわけにはいかない、男として定年まで完璧に仕事を全うしなければならないという自身が抱いている「男らしさ」に関わる点や、社会の中にある「男らしさの縛り」について触れてみます。

例)「男として弱い姿を見せられないというのはしんどいことですよね」

「仕事を完璧にこなさないと男として認められないという社会は生きづらいですよね」

3. モードの切り替え

先の事例と同様に、相談者は自分の本音を語り、自身の弱音や不安を受け止めてくれる男性相談を経験することで、これまでの仕事完璧主義の律儀な生き方から少しでも解放されることを実感するでしょう。これまでを振り返り、今後の生き方を考えていく上でも、このように自身のモードを少しでも切り替えることが大切であり、今後もなにかあればこの相談を活用することを伝えます。

4. 医療面でのアドバイス

相談者の様子から医療面でのサポートが必要と思われる場合は、専門医に相談することを勧めます。今回、意を決してこの相談につながったことを高く評価し、今後もひとりで抱え込まず、外部の支援機関を積極的に利用することを伝えます。

6 性(セクシュアリティ)の問題

性に関わる相談については性器や性行為の悩みを始め、同性愛や性同一性障害など、様々な問題があります。ここでは、性自認(身体の性別とは別に、自分がどの性なのかという本人の思い)に関する相談を取り上げます。

事例 6

私は小さいときから女性の気持ちをもっていました。でもそれを言うと両親に叱られるので、周囲には隠してきました。

最近テレビで私のような男性が、女性として活躍している姿を見ることが多くなったのもう大丈夫だろうと思い、先日、男友達に正直に打ち明けました。そうしたら彼は驚いて退いてしまい、私から離れていきました。私はショックで落ち込んでいます。

私はやはり病気のようだ。この病気を治して男として生きなければいけないのだと思うようにしたのですが、どうしてもできません。このまま生きるのがとても苦しいです。

相談者の心理

自身の性自認を押し隠してこなければならなかった辛さ、テレビを見て世の中が受け入れてくれるようになったと考え、友人に告白(カミングアウト)したら拒絶されてしまったことのショックと裏切られた思い、誰からも認められないことの絶望感と孤立感に苛まれ、これから生きていくことに失望した気持ちを抱えています。

—対応のポイント—

1. 相談員としての心構え

性に関わる相談で重要なのは、社会には多様なセクシュアリティ(ジェンダー、性自認、性指向)が存在することを承知し、相談員自身が偏見を持たずに公平な視点で悩みを受け止める姿勢です。

ときには、相談員自身が初めて聞くような性に関わる話で動揺することもあります。その場合は、性行為や性描写に焦点を当てるのではなく、相談者の「気持ち」に焦点を当てるようにします。また性に関わる意見を求められた場合でも、無理に相手の話に合わせるのではなく、相手の感情に応答するこ

とを意識します。

例)「私にはそのような経験はありませんが、あなたの辛い気持ちはよく伝わってきますよ。」

2. 傾聴

誰からも認められないというネガティブな思いを持つ相談者の気持ちを癒し、少しでも元気を回復してもらうためには、自分の話をよく聴いてくれた、自分の存在を承認してくれたという実感を得ることが大切です。しっかりと聴き、本人の辛い気持ちを受容します。

3. 視点の切り替え

「自分は病気なのだ。全て自分がおかしいのだ」と自分を責めてしまうことに対して、多様なセクシュアリティを認めない社会のあり方について触れてみます。相談者が深刻に思いつめているようであれば、自分は病気だと考えることはなく、自分を好きになることを問いかけてあげましょう。

例)「世の中には多様な人が存在するのに、見かけだけで男女を区別するほうがおかしいですね。」

「病気だと思うことはないですよ。ありのままの自分を好きになってみてはいかがでしょうか。」

4. 他の社会資源情報

相談者の要望があれば他の社会資源(他の電話相談先、自助グループなど)の情報を提供します。

第4部 相談員育成プログラム

1 相談員に欠かせないもの

1 聴き方のスキルを身につける

第1部、第2部で触れたような、「聴く」ために必要なことを十分理解する必要があります。

さらに、それを相談場面で実践できるようにするためには、実習が必要です。

実習の方法としては、ロールプレイ(役割演技練習)が効果的です。

ロールプレイで起こる様々なことは、実際の相談場面でも起こります。ロールプレイは、相談員と相談者、そのやり取りを見る観察者の3役に分かれ、実際の相談場面を意識して、プログラム受講者全員が、3役すべてを体験できるように行います。

2 男性問題に関連する知識と対応を学ぶ

男性の相談内容に対応するため、相談員は当然様々な知識を身につけておく必要があります。第3部で取り上げた事例は男性の相談内容の代表的なものですが、それ以外にも関連するテーマについて、法的なものも含め、常に学習しておく必要があります。

知識として身につけたら、そのテーマに沿ったロールプレイをして、実践に備えます。

3 相談員としての自分の内面と向き合う

男性が男性相談を受ける場合の「当事者性」を含め、相談員は、自分の内面と向き合い、それを知らうとすることが必要です。相談者からのあらゆる刺激に対して、それらを敏感にキャッチしつつも、冷静に対応できるだけの「自分を客観視できる力」が求められます。

人は誰も「完璧」ではあり得ません。誰でも何らかの「自分の問題」を抱えながら生きています。相談員になることは、それらを見つめながら生きていくことでもあるのです。

2 相談員の継続研修・相談員自身のケアとネットワークの重要性

相談員は、定期的に継続研修を受けて、スキルの維持と向上に、常に努めなければなりません。また、相談の仕事は、相談者の分まで、様々なものを心に抱えることになる、精神的に負担の大きい仕事です。スキルの維持だけではなく、相談員のメンタルヘルスの維持のためにも、相談員同士が集まって、研修を行うことが重要です。

男性相談はまだまだ相談員数は少なく、それぞれの窓口などで 1 人勤務になることもあると思われます。そうすると、どうしても相談員が孤立してしまいがちで、相談員が困った時に相談する相手がない、相談員自身が精神的に不安定になってしまうなどの弊害が考えられます。

そこで、男性相談の相談員同士が横のつながりを持ち、ネットワークを形成して、情報交換や研修などを行うことが望まれます。

3 実践プログラム例

1 プログラム実施に当たって

- このプログラムは、男性相談を始めるための、必要最低限の内容及びそれを学ぶための時間で構成されています。
受講者は、一般的なカウンセリングの知識や技能をすでにある程度学んでいることが望ましく、また、男性問題に関連する知識も、関連書籍などから学んでおく必要があります。
- このプログラムの講師は、男性相談を受けた経験と、グループワークのファシリテーターとしての経験や相談員養成の経験が豊富な専門家である必要があります。
数名の受講者に対して1名の講師がついて、実習の進行や助言をすることが望まれます。
- 受講者は単に出席すればいいというわけではなく、能動的な参加が求められます。
頭で理解するのではなく、体験をもとに実感を伴って学んでいただく必要があります。
そのために、毎回終了時に、ミニレポートを提出させることが有効です。
ミニレポートは、受講者自身が学んだことを振り返り、自身のスキルとして定着させるのとともに、講師が理解度を確認するのに役立ちます。
各パートの最終回にはまとまった量のレポートを提出させれば、さらに効果的です。

2 プログラム内容例について

- パート1「聴き方のスキルを身につける」では、講義と実習により、相談の基礎である「聴く」ことの重要性和難しさを学ぶとともに、そのスキルの習得をめざします。
- パート2「男性問題に関する知識と対応を学ぶ」では、男性に関わる様々な問題に係る事例をもとに、ロールプレイを活用し、相談対応のあり方を実践的に学びます。

パート1 「聴き方のスキルを身につける」

2 時間×10 回(毎回前半 1 時間が講義、後半 1 時間が実習)で、このマニュアルの第 1 部と第 2 部を講義のテキストとして使用します。

回	講義内容	実習内容
1	男性相談の目的	アイスブレイク: ペアでインタビューをして「他己紹介」
2	聴くことの難しさと重要性	絵の内容を口頭で伝えて相手に描かせるワーク
3	どのように聴くのか・気をつけるべきこと	相槌の打ち方や返答パターンを指定したロールプレイ
4	相談員が自分と向き合うことの必要性	価値観の違いを受け入れる:1つのストーリーを読み登場人物の好感度順位を数名のグループで決定するワーク
5	電話相談と面接相談の特徴と注意点	姿が見えない状態で相手の話を聴くワーク
6	男性の相談の特徴と「男らしさ」の解きほぐし	グループディスカッション「男らしさとは」
7	相談者と相談員の関係性	さまざまな表情の描かれたカードを使って自分の感情を表現しお互いに聴くワーク
8	加害と被害	グループディスカッション 「加害者にどう対応するか」
9	相談員の当事者性	グループディスカッション「自分の中の男性問題」 受講者が自分の抱える問題を自己開示して話す
10	カウンセリングとリスニング・聴き方のまとめ	第 1 部相談の基礎 2 相談の基礎「聴く」ことをめぐって3. どのように「聴く」のがよいか を積極的に使うロールプレイ

パート2 「男性問題に関する知識と対応を学ぶ」

2時間×10回(毎回前半1時間が講義、後半1時間がそのテーマに沿った事例を使ったロールプレイを含む実習)で、第2～7回はこのマニュアルの第3部をテキストとして解説し、記載された事例でロールプレイを行います。

回	講義内容	実習内容
1	男性相談にはどのような悩みが寄せられるか	男性の悩みの特徴や対応についてグループでブレインストーミング(受講者が意見や疑問を出し合う)
2	ドメスティック・バイオレンスの被害者	マニュアル事例1を使用したロールプレイ
3	ドメスティック・バイオレンスの加害者	マニュアル事例2を使用したロールプレイ
4	夫婦間の問題(DV以外)	マニュアル事例3を使用したロールプレイ
5	労働問題	マニュアル事例4を使用したロールプレイ
6	こころの問題	マニュアル事例5を使用したロールプレイ
7	性の問題	マニュアル事例6を使用したロールプレイ
8	子どもと思春期の問題	思春期の性の疑問の事例でロールプレイ
9	依存と借金の問題	買い物依存の事例でロールプレイ
10	相談員のメンタルヘルス・男性問題のまとめ	グループディスカッション「男性相談の相談員になるとは」改めて自分が相談を受ける際の疑問等を挙げ講師が答える

男性相談の実施に当たって

—DV等に関する男性相談マニュアル及び男性相談員育成プログラム作成事業—

平成 24 年 3 月

大阪府府民文化部男女参画・府民協働課

〒559-855 大阪市住之江区南港北 1-14-16

電話：06-6941-0351(代表)

事業受託者 財団法人 大阪市女性協会
