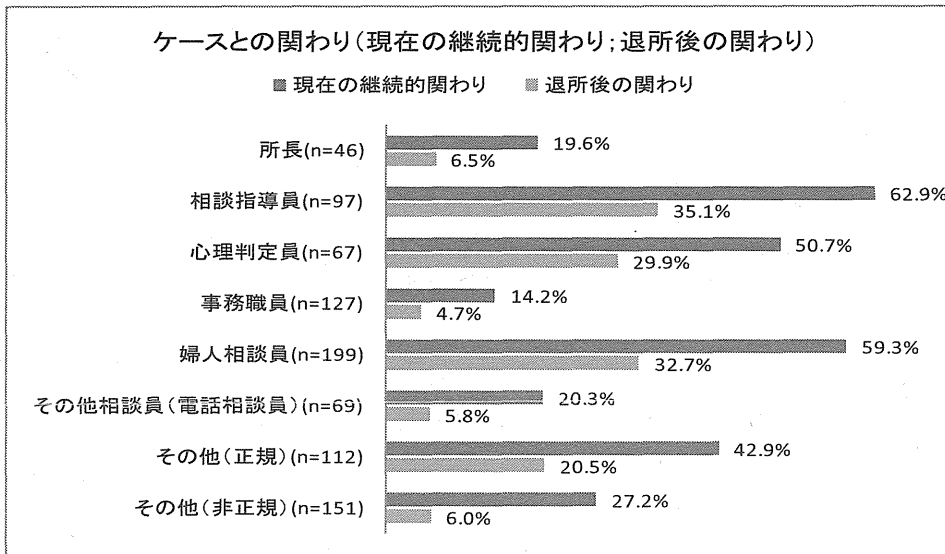


図表 8 ケースとの関わりの有無（現在の継続的関わり；退所後の関わり）



図表 9 関わりのあるケースの件数（現在の継続的関わり；退所後の関わり）

Q4(1) ケースとの継続的関わりの有無、継続的関わり件数

	継続的関わり	関わりがある場合の、関わり件数別の割合						無回答
		~2件	3~4件	5~9件	10~14件	15~19件	20件以上	
所長(n=46)	19.6%	10.9%	0.0%	6.5%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%
相談指導員(n=97)	62.9%	24.7%	19.6%	10.3%	4.1%	1.0%	1.0%	2.1%
心理判定員(n=67)	50.7%	22.4%	11.9%	6.0%	4.5%	0.0%	4.5%	1.5%
事務職員(n=127)	14.2%	3.9%	2.4%	4.7%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%
婦人相談員(n=199)	59.3%	18.6%	10.1%	14.1%	6.5%	3.5%	3.0%	3.5%
その他相談員(電話相談員)(n=69)	20.3%	2.9%	7.2%	5.8%	1.4%	0.0%	1.4%	1.4%
その他(正規)(n=112)	42.9%	14.3%	8.9%	8.0%	4.5%	2.7%	0.9%	3.6%
その他(非正規)(n=151)	27.2%	8.6%	4.6%	8.6%	1.3%	0.7%	0.7%	2.6%

Q4(2) 一時保護退所ケースとの退所後の相談・支援等の関わりの有無、関わり件数

	退所後の関わり	関わりがある場合の、関わり件数別の割合					無回答
		~2件	3~4件	5~6件	7~8件	9件以上	
所長(n=46)	6.5%	4.3%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%
相談指導員(n=97)	35.1%	15.5%	8.2%	6.2%	0.0%	3.1%	2.1%
心理判定員(n=67)	29.9%	17.9%	7.5%	1.5%	0.0%	1.5%	0.0%
事務職員(n=127)	4.7%	2.4%	0.8%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%
婦人相談員(n=199)	32.7%	20.1%	4.0%	4.5%	0.0%	1.0%	2.0%
その他相談員(電話相談員)(n=69)	5.8%	1.4%	1.4%	1.4%	1.4%	0.0%	0.0%
その他(正規)(n=112)	20.5%	12.5%	3.6%	2.7%	0.9%	0.9%	0.0%
その他(非正規)(n=151)	6.0%	2.6%	2.6%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%

2) 一時保護の準備段階から退所・引き継ぎまでの保護支援プロセスへの関わり

(図表11～15)

一時保護の準備段階から退所・引き継ぎまでの保護支援の流れのなかで、それぞれの職種の業務への関わりを把握した。

まず、保護支援の流れを、①入所開始までの対応（相談対応・要否判定・インタビュー（初期アセスメント）・関係資源調整）、②入所中の相談対応・ケア・支援（本人や同伴児童へのケア、保健医療的対応・管理、同行支援、法的対応）、③退所後の生活に向けた準備や支援（退所時アセスメントと支援計画、退所後生活のための資源調整と引き継ぎ）、④退所後のアフターフォロー、といったプロセスに分けた。その上で、各プロセスのなかで、婦人保護事業に特徴的ないし重要と思われる業務内容を設定し、それらへの各職種の関わりの程度を、「ほぼ全ての該当ケースに関与」「該当ケースの一部に限定して関与」「全般的にあまり関与していない」「全く関わらない」の4段階で把握した。

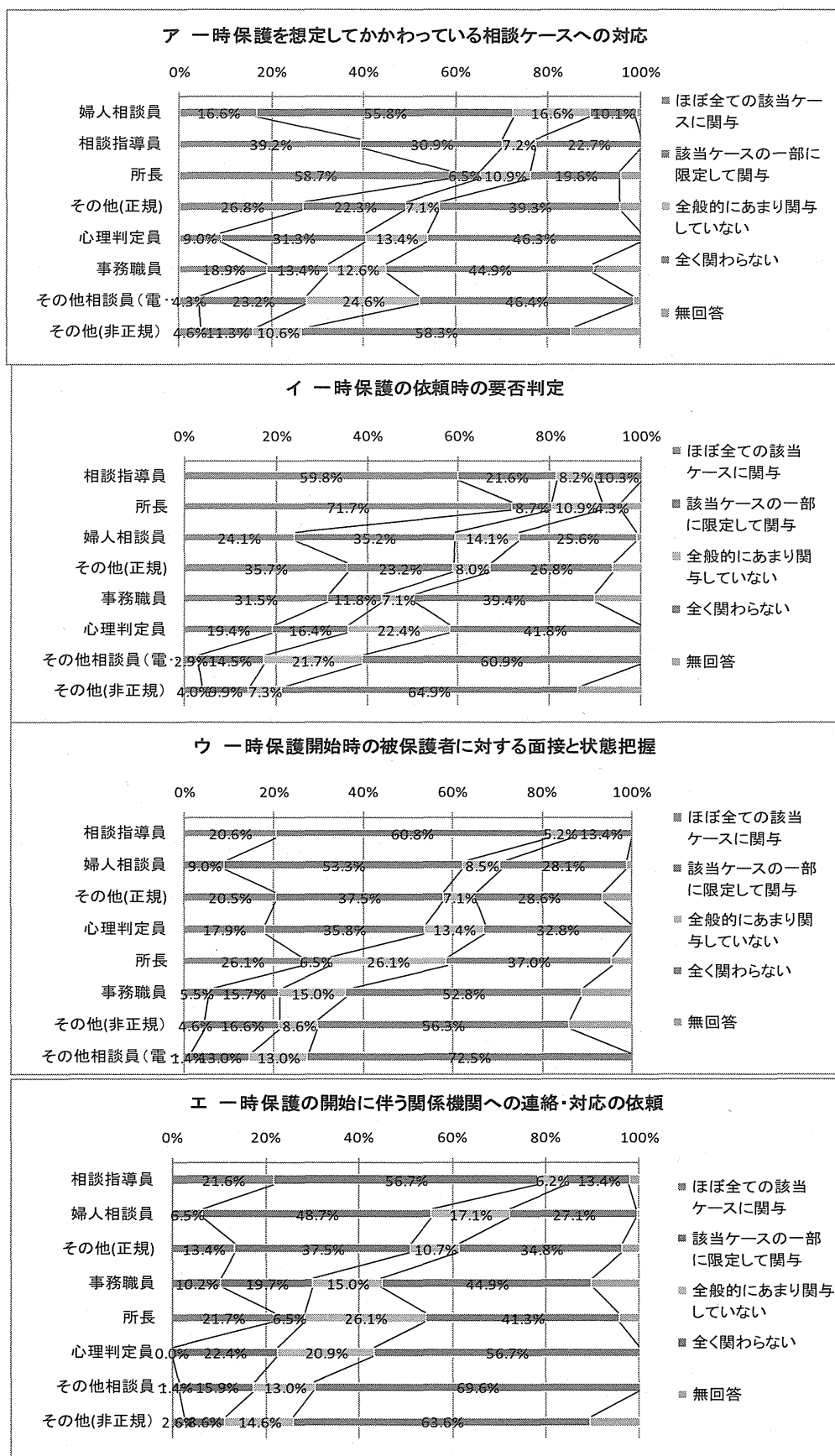
さらに、業務内容ごとに、「一定の関与がある」（「ほぼ全ての該当ケースに関与」「該当ケースの一部に限定して関与」）者の割合が多い職種順に、グラフを作成した。

①入所開始までの対応

「一定の関与がある」割合が高い（50%以上）職種は、「ア 一時保護を想定してかかわっている相談ケースへの対応」では、婦人相談員（72.4%）、相談指導員（70.1%）、所長（65.2%）であった。「イ 一時保護の依頼時の要否判定」では、相談指導員（81.4%）、所長（80.4%）、婦人相談員（59.3%）であった。「ウ 一時保護開始時の被保護者に対する面接と状態把握」では、相談指導員（81.4%）、婦人相談員（62.3%）、その他職員（正規）（58.0%）、心理判定員（53.7%）であった。「エ 一時保護の開始に伴う関係機関への連絡・対応の依頼」では、相談指導員（78.3%）、婦人相談員（55.2%）、その他職員（正規）（50.9%）であった。

一時保護に関係するケースの入所開始までのプロセスでは、保護前の相談対応は婦人相談員と相談指導員が中心に、要否判定は、所長と相談指導員が中心となっていた。開始時のインタビュー・初期アセスメントは相談指導員が中心であり、心理判定員・婦人相談員・その他の正規職員等が関与する場合も、かなりあった。保護開始時の関係機関調整は、相談指導員が中心であり、婦人相談員・その他の正規職員等が関与する場合もかなりあった。

図表 10 入所開始時までの対応



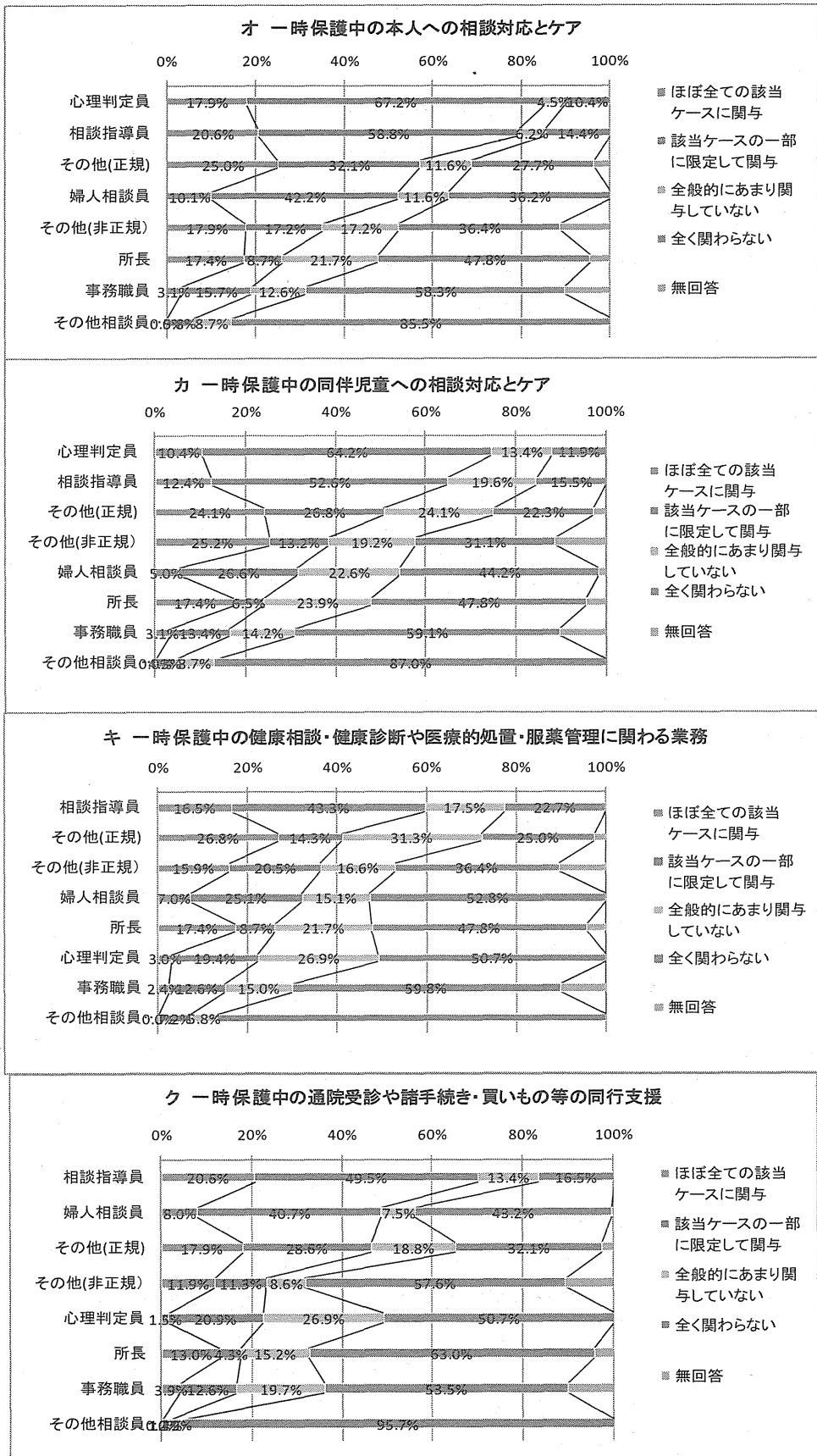
②入所中の対応（相談対応・ケア・健康管理・同行支援・法的対応）

入所中の相談対応・ケア・健康管理・同行支援に関して、「一定の関与がある」割合が高い（50%以上）職種は、「オ 一時保護中の本人への相談対応とケア」では、心理判定員（85.1%）、相談指導員（79.4%）、その他職員（正規）（57.1%）、婦人相談員（52.3%）であった。「カ 一時保護中の同伴児童への相談対応とケア」では、心理判定員（75.6%）、相談指導員（65.0%）、その他職員（正規）（50.9%）であった。「キ 一時保護中の健康相談・健康診断や医療的処置・服薬管理に関わる業務」では、相談指導員（59.8%）であった。「ク 一時保護中の通院受診や諸手続き・買いもの等の同行支援」では、相談指導員（70.1%）であった。

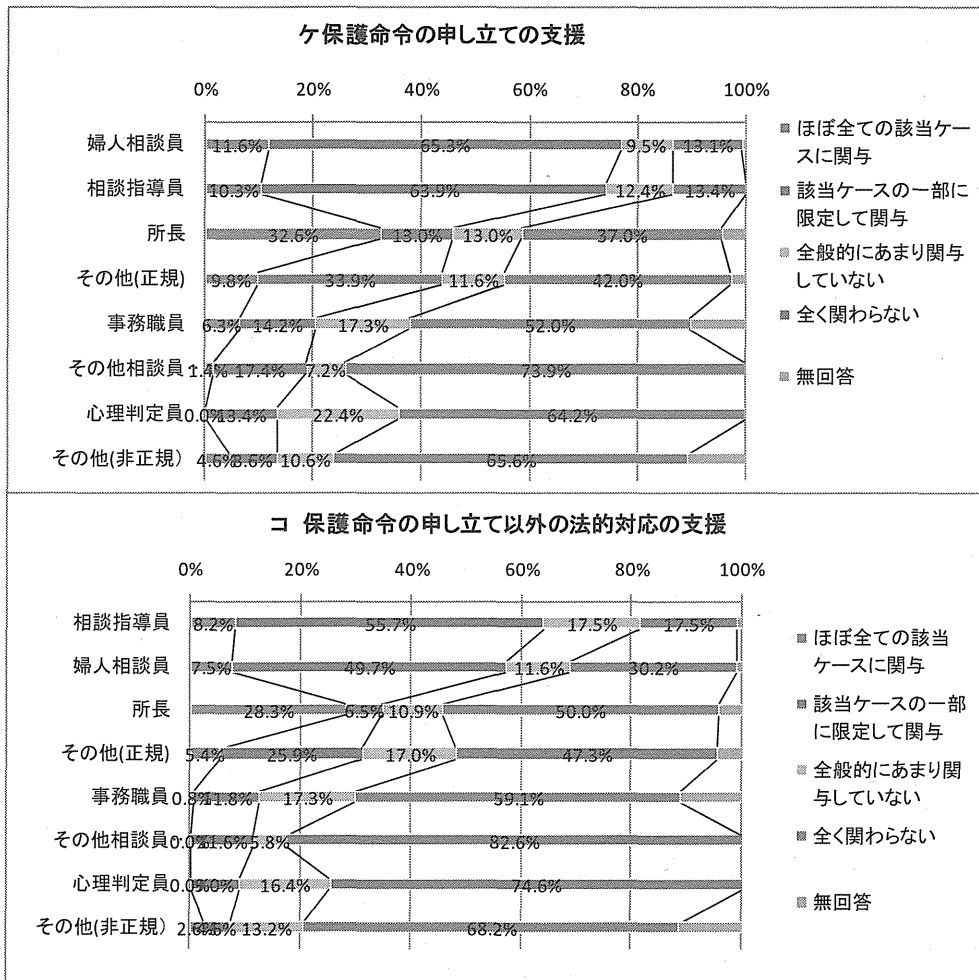
入所中の法的対応の支援について、「一定の関与がある」割合が高い（50%以上）職種は、「ケ 保護命令の申し立ての支援」では、婦人相談員（76.9%）、相談指導員（74.2%）であった。「コ 保護命令の申し立て以外の法的対応の支援」では、相談指導員（63.9%）、婦人相談員（57.2%）であった。

入所中の本人や同伴児童の相談対応とケアは、心理判定員と相談指導員が中心であり、同伴児童への関与の度合いはやや低くなっていた。婦人相談員は、本人への相談対応とケアに関与する割合は5割以上と比較的高い一方、同伴児童への対応とケアへの関与は3割程度とかなり低くなっていた。健康・医療面での対応は、関与の中心は相談指導員であり、それ以外の職員は全般的に関与の度合いは低い（医師の関与は分析対象外）、その他職員（正規）は、該当するすべてのケースに関与するものが4分の1いた。受診・手続き・買いもの等の同行支援についても、関与の中心は相談指導員であり、そのほかに婦人相談員・その他の正規職員等の関与が一定程度あった。法的対応については、保護命令の申し立てについても、それ以外の法的対応の支援についても、婦人相談員と相談指導員が、大きな役割を果たしていた。特に、保護命令の申し立ての支援については、婦人相談員の関与が極めて高くなっていた。

図表 11 入所中の対応（相談・ケア・健康管理・同行支援）



図表 12 入所中の対応（法的対応）

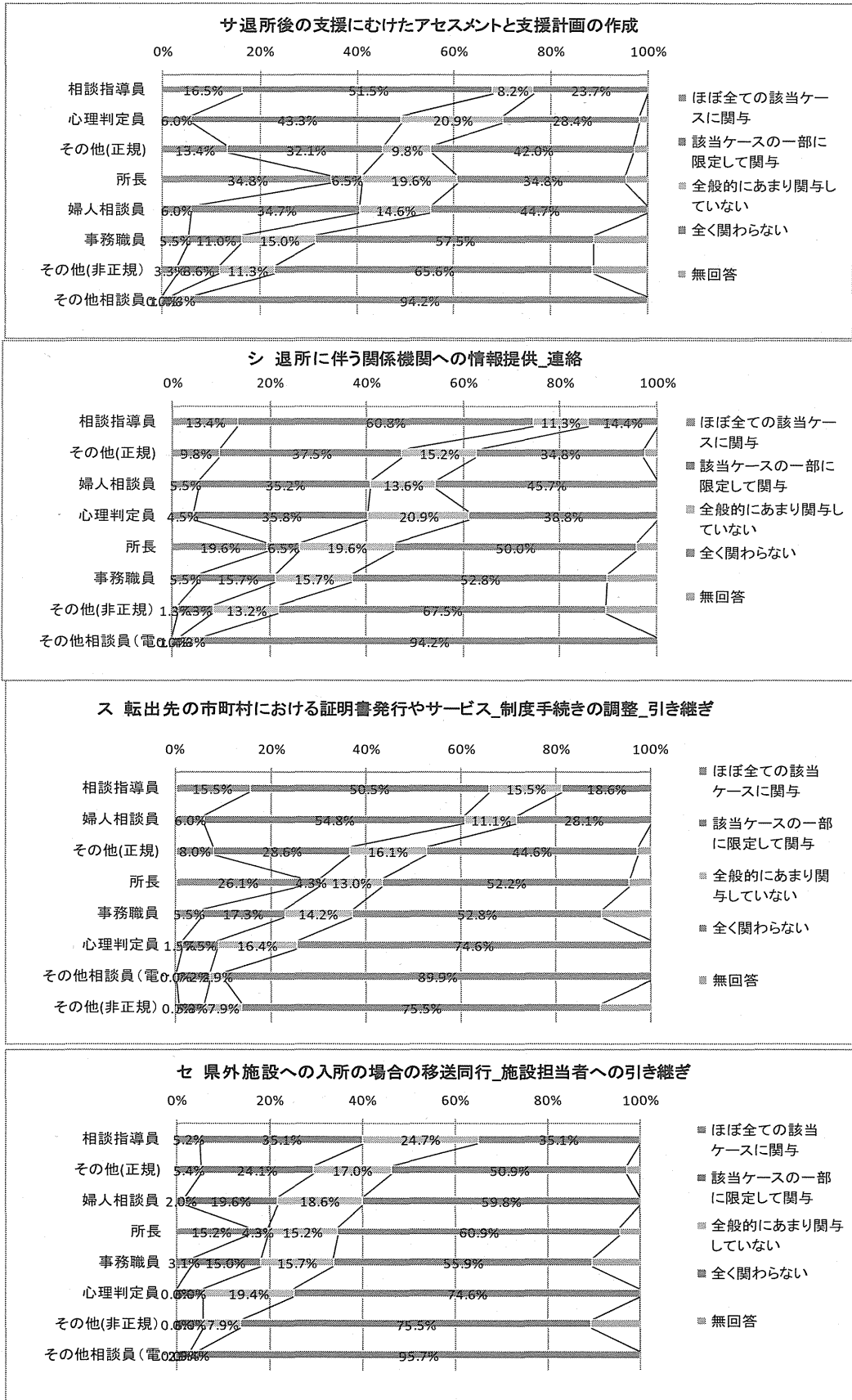


③退所後の生活に向けた準備や支援

退所後の生活に向けた準備や支援に関して、「一定の関与がある」割合が高い職種、上位2つをみると、「サ 退所後の支援にむけたアセスメントと支援計画の作成」では、相談指導員（68.0%）、心理判定員（49.3%）であった。「シ 退所に伴う関係機関への情報提供・連絡」では、相談指導員（74.2%）、その他職員（正規）（47.3%）であった。「ス 転出先の市町村における証明書発行やサービス・制度手続きの調整・引き継ぎ」では、相談指導員（66.0%）、婦人相談員（60.8%）であった。「セ 県外施設への入所の場合の移送同行・施設担当者への引き継ぎ」では、相談指導員（40.3%）、その他職員（正規）（29.5%）であった。

退所後の生活に向けた準備や支援は、相談指導員が中心的な役割を果たしていた。退所後の支援にむけたアセスメント・支援計画作成では、心理判定員が一定の関与をしているが、関与しない割合も半数ちかかった。転出先の市町村における証明書発行やサービス・制度利用の調整・引き継ぎなど、本人の制度手続き面での支援は、相談指導員とあわせ婦人相談員が大きな役割を果たしていた。

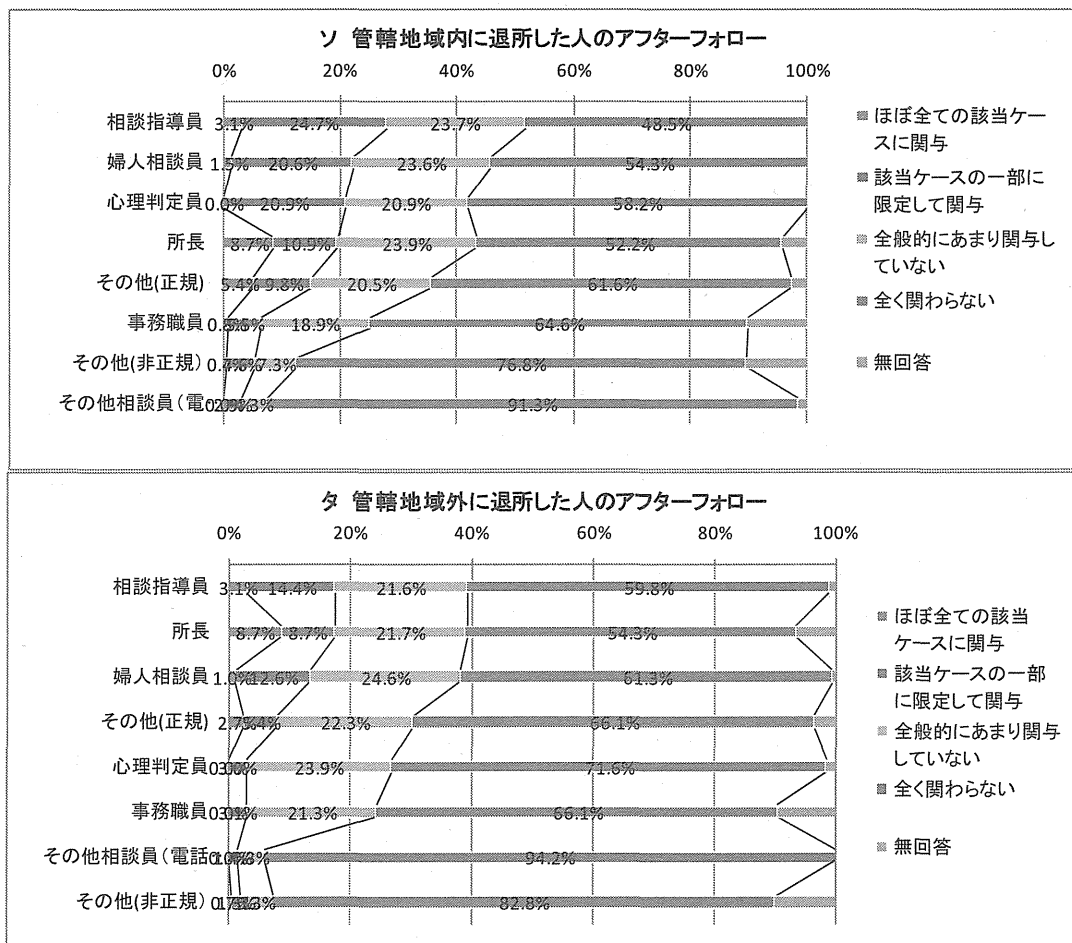
図表 13 退所後の生活に向けた準備や支援



④退所後のアフターフォロー

退所後のアフターフォローに関しては、「ソ 管轄地域内に退所した人のアフターフォロー」「タ 管轄地域外に退所した人のアフターフォロー」のいずれにおいても、そして、管轄地域外(県外)に退所した場合は特に、職員の関与は低くなっていた。

図表 14 退所した人のアフターフォロー



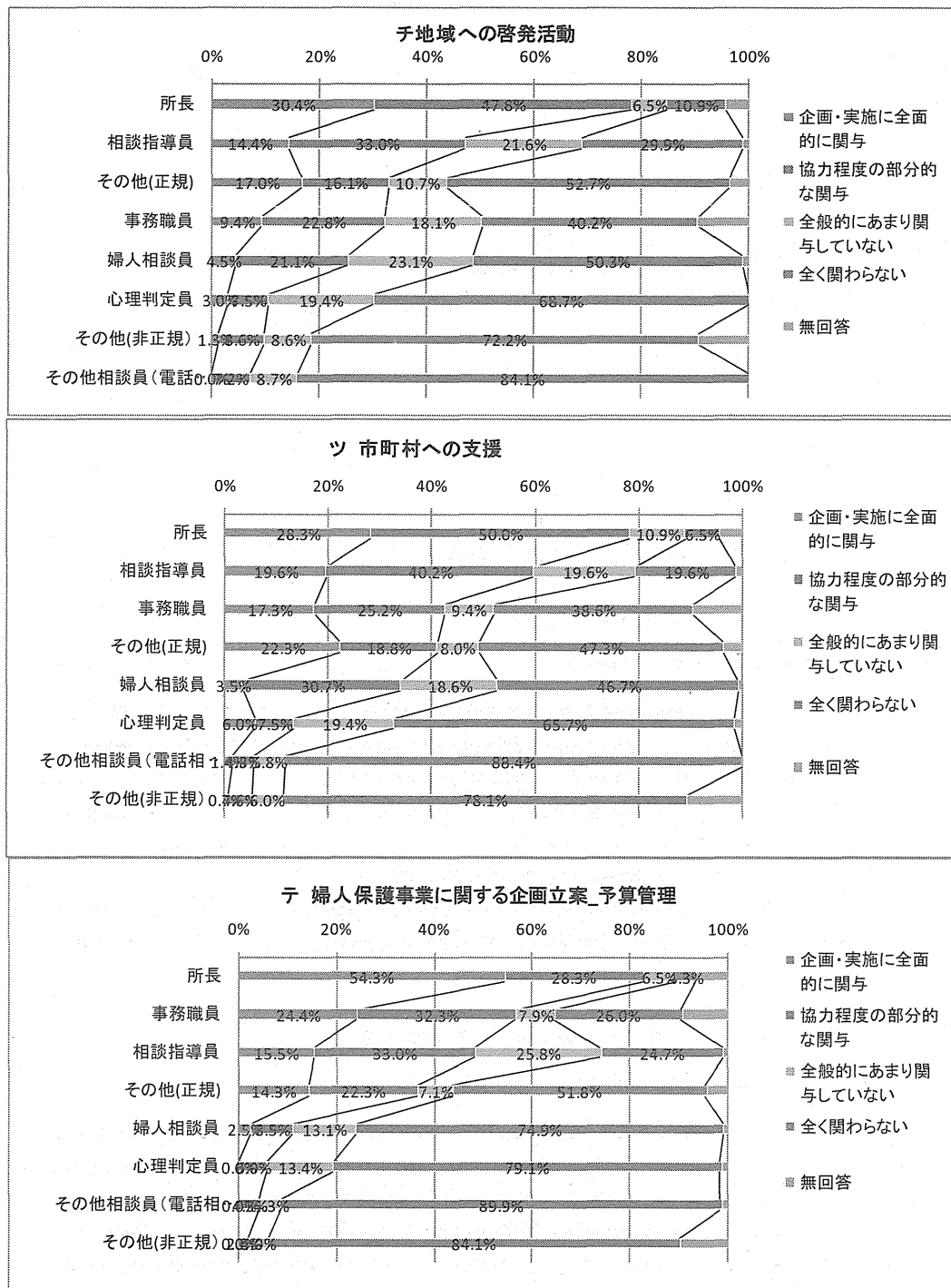
3) 事業の企画や啓発・市町村への支援

婦人事業の企画や地域への啓発・市町村への支援といった事業運営の側面における職種ごとの業務への関わりを、「企画・実施の全面的に関与」「協力程度の部分的な関与」「全般的にあまり関与していない」「全く関わらない」の4段階で把握した。業務内容ごとに、「一定の関与がある」(「企画・実施の全面的に関与」「協力程度の部分的な関与」)者の割合が多い職種順に、グラフを作成した。

「一定の関与がある」割合が高い(50%以上)職種をみると、「チ 地域への啓発活動」では、所長(78.2%)であった。「ツ 市町村への支援(研修・講師派遣・助言等)」では、所長(78.3%)、相談指導員(59.8%)であった。「テ 婦人保護事業に関する企画立案・予算管理」では、所長(82.6%)、事務職員(56.7%)であつ

た。所長は事業運営全般において高い関与をしており、地域や市町村との関係（啓発等）においては、相談指導員も一定の関与をしている。事業の企画立案・予算管理については、所長と事務職員の関与が中心であった。

図表 15 事業の企画等



5. 被害者支援の質保証・標準化という観点からの業務のマネジメント

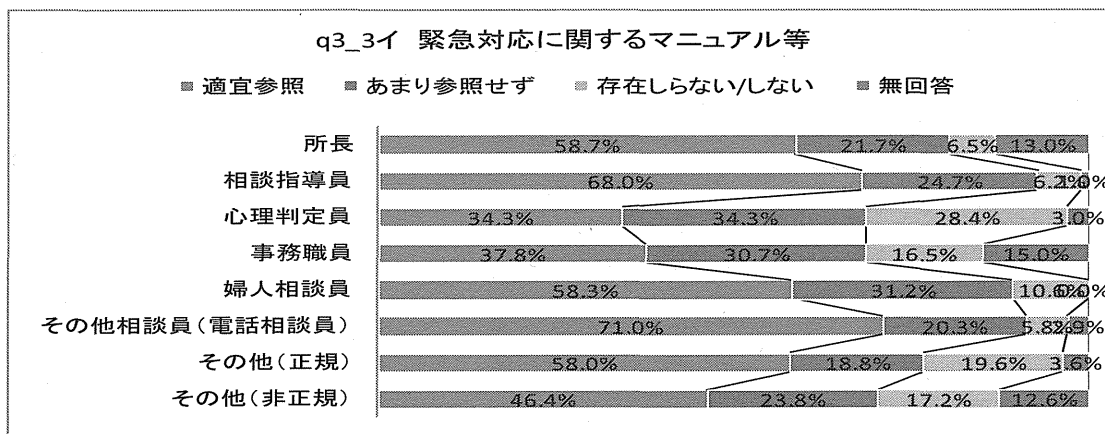
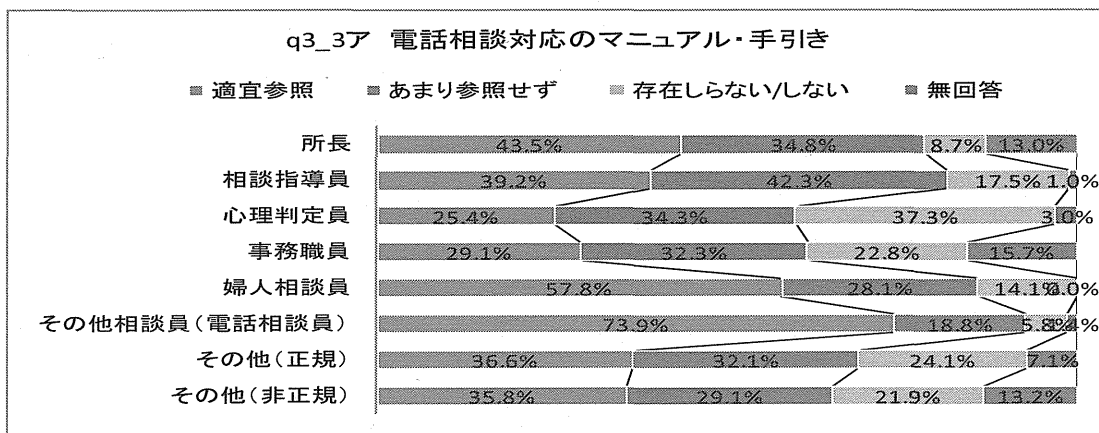
～各種の様式・マニュアル・資料の利用状況（図表16～21）

被害者支援の質保証・標準化という観点から、各種の様式・マニュアル・資料の利用状況について把握した。様式・マニュアル・資料のタイプは、相談対応や保護支援のプロセスに対応させ、①保護前の対応（電話相談・緊急対応）、②要保護性・暴力リスクの評価、③ケア・支援のアセスメント、④自立にむけた支援計画と引き継ぎ、というタイプを設定した。そのほか、保護支援内容や暴力・DV被害について要保護者と認識を共有する観点から、⑤要保護者や同伴児向けの一時的保護の説明資料や暴力・DVの学習資料、⑥婦人相談所の相談や一時的保護に関する説明資料（外国人対応）、というタイプを設定した。

①保護前の対応（電話相談・緊急対応）に関するマニュアル等

保護前の電話相談や緊急対応に関するマニュアル等を参照する割合をみると、比較的割合が高いのは、「ア 電話相談対応のマニュアル・手引き」では、その他相談員（電話相談員）（73.9%）、婦人相談員（57.8%）であった。「イ 緊急対応に関するマニュアル等」では、その他相談員（電話相談員）（71.0%）、相談指導員（68.0%）、所長（58.7%）、婦人相談員（58.3%）、その他職員（正規）（58.0%）であった。

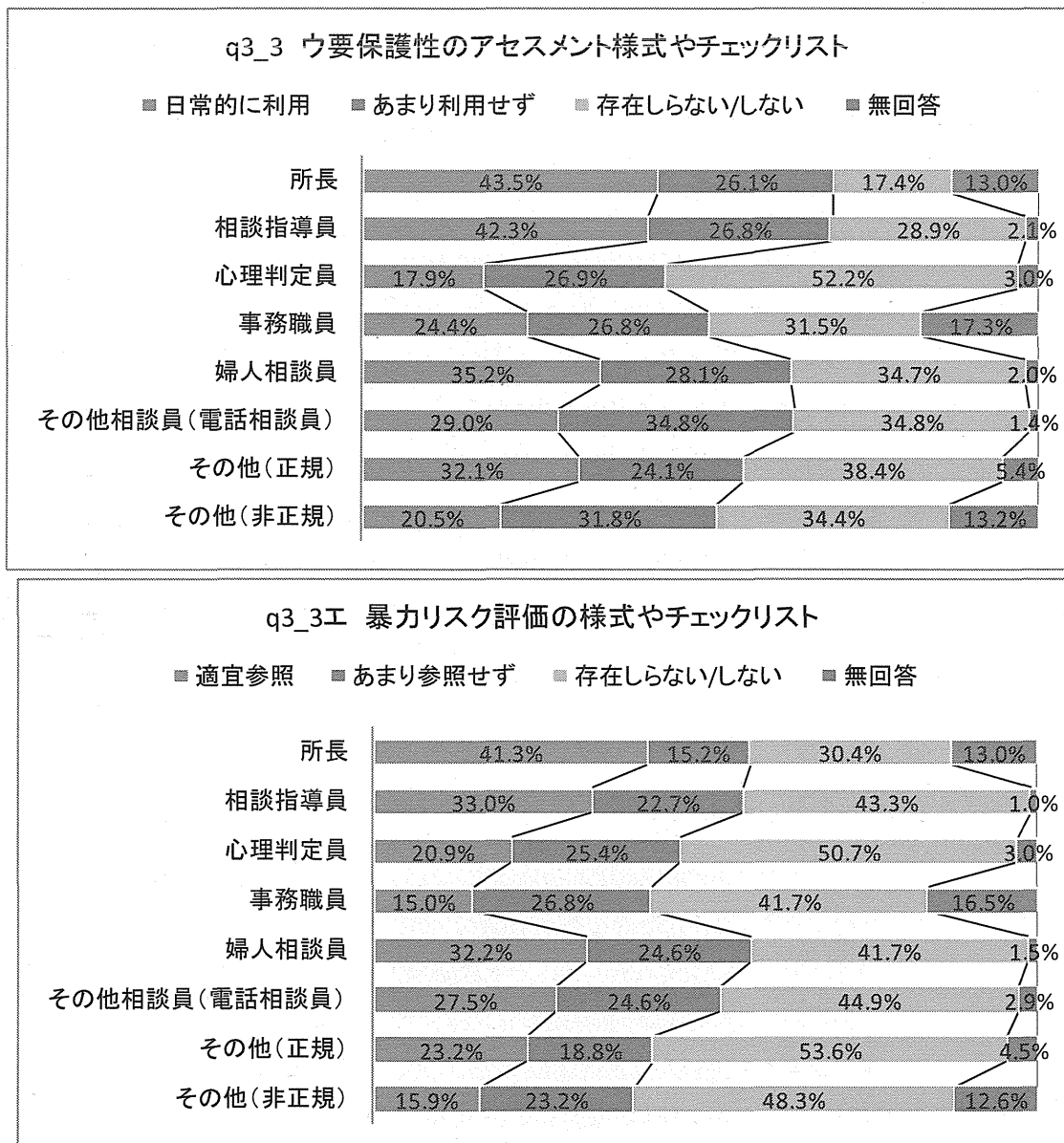
図表 16 様式・マニュアル・資料の利用_①保護前の対応（電話相談・緊急対応）



②要保護性・暴力リスクの評価

要保護性・暴力リスクの評価の様式やチェックリストの利用割合をみると、「ウ 保護女性の要保護性を判断するためのアセスメント様式やチェックリスト」を日常的に利用している割合の高い職種順に、所長（43.5%）、相談指導員（42.3%）、となっていた。「エ 暴力の程度や加害者の危険度を把握・判断するための、暴力のリスク評価の様式やチェックリスト」は、適宜参照している割合が相対的に高いのは、所長（41.3%）であり、残りの職種はその割合は3分の1以下であった。

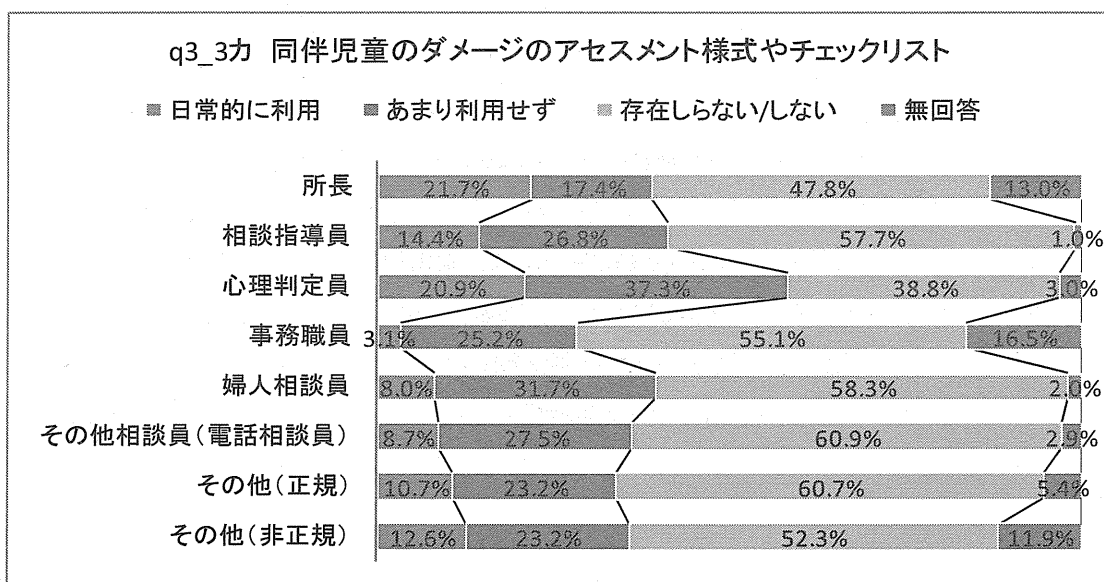
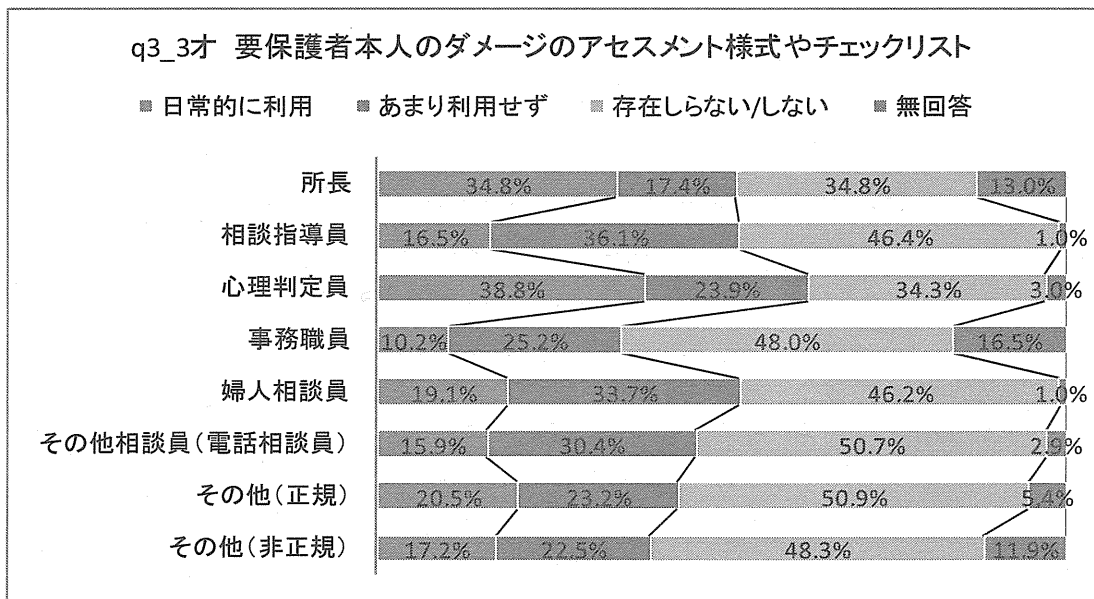
図表 17 様式・マニュアル・資料の利用_②要保護性・暴力リスクの評価



③ケア・支援のアセスメント

保護した者（同伴児童含む）の受けたダメージ等をふまえたケア・その後の支援のアセスメントについてみる。日常的に利用している割合が比較的高かったのは、「オ 要保護者本人の受けたダメージの程度や状態を把握するためのアセスメントの様式やチェックリスト」では、心理判定員（38.8%）、所長（34.8%）であった。「カ 同伴児童の受けたダメージの程度や状態を把握するための同伴児童を対象とするアセスメントの様式やチェックリスト」では、所長（21.7%）、心理判定員（20.9%）であった。後者は、全般的に利用割合は低く、「存在をしらない/しない」の回答割合が高かった。

図表 18 様式・マニュアル・資料の利用_③ケア・支援のアセスメント

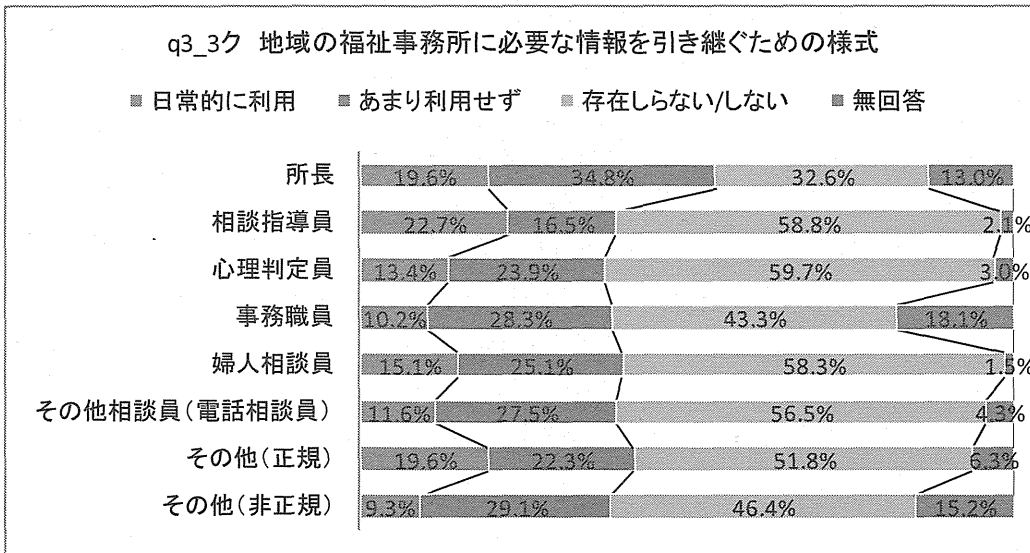
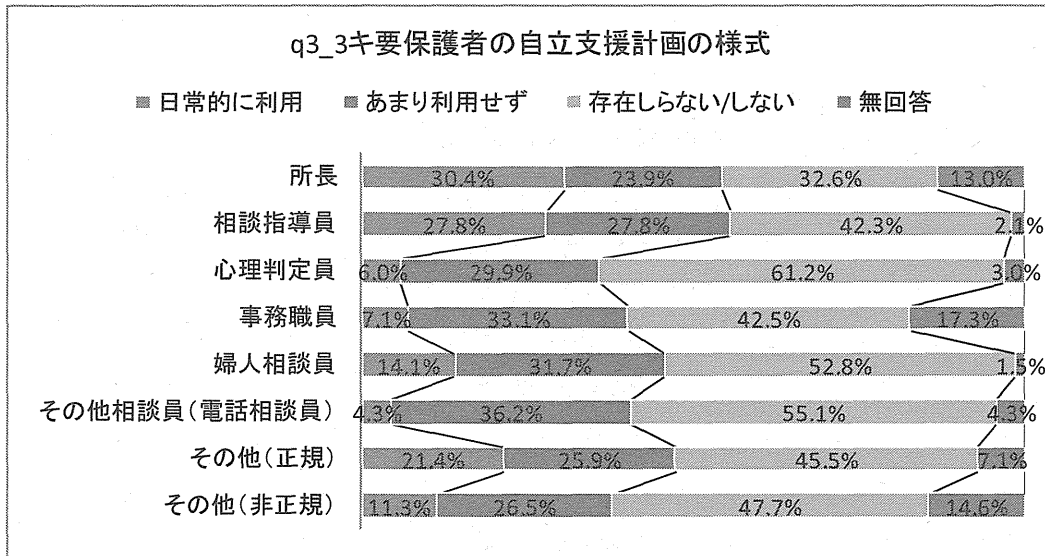


④自立にむけた支援計画と引き継ぎ

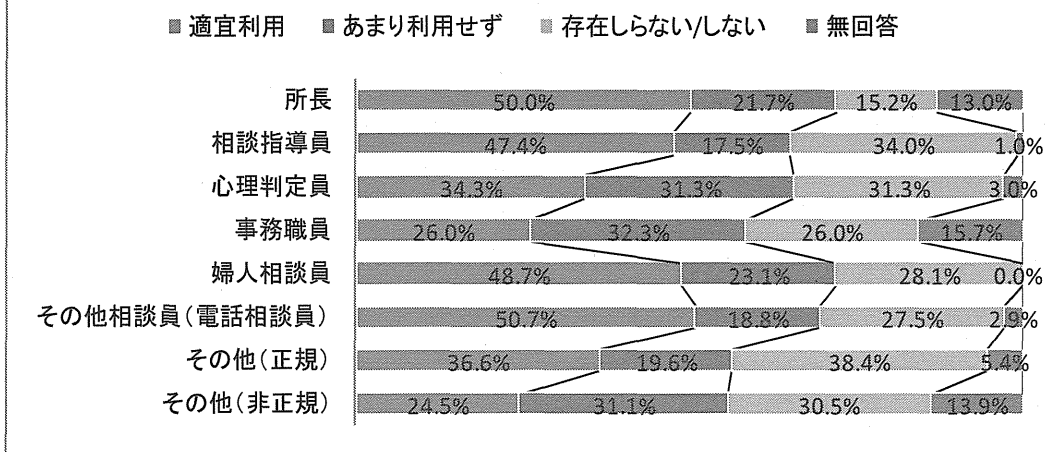
自立にむけた支援計画と引き継ぎについてみる。「キ 要保護者の自立支援計画の様式」を日常的に利用している割合は全般的に低く、割合の高い職種でも、所長（30.4%）、相談指導員（27.8%）と3割程度である。「ク 地域の福祉事務所に必要な情報を引き継ぐための様式」を、日常的に利用している割合は全般的に低い。

これに対し、「ス 地域での諸手続きの内容と連絡先、利用できるサービス等について、利用者と共有するための配布資料」は、多くの職種で、適宜利用している者が一定数いた。その割合は、その他相談員（電話相談員）（50.7%）、所長（50.0%）、婦人相談員（48.7%）、相談指導員（47.4%）であった。これらの資料について「存在を知らない／存在しない」と回答した者は、所長を除く職種で3割前後いた。

図表 19 様式・マニュアル・資料の利用_④自立にむけた支援計画と引き継ぎ



q3_3ス 地域での諸手続き・利用可能サービス等を利用者と共有するための資料

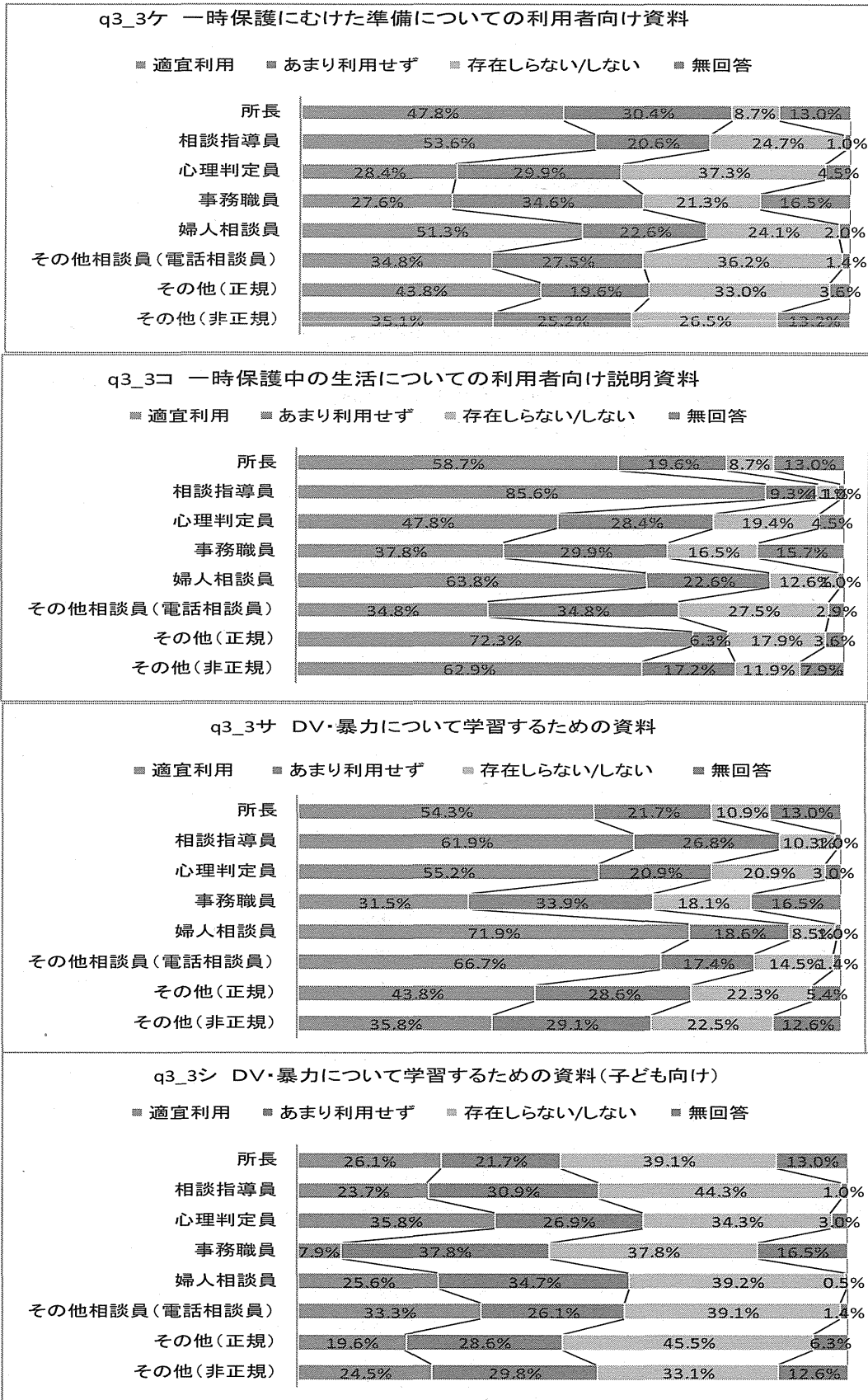


⑤要保護者や同伴児向けの一時保護の説明資料や暴力・DVの学習資料

「ケ 一時保護にむけた準備について利用者にわかりやすく伝えるための資料」の利用は、割合が高い順に、相談指導員(53.6%)、婦人相談員(51.3%)、所長(47.8%)、その他職員(正規)(43.8%)であった。「コ 一時保護中の生活について_利用者にわかりやすく伝えるための資料」の利用は、全般的に比較的利用されており、割合が高い順に、相談指導員(85.6%)、その他職員(正規)(72.3%)、婦人相談員(63.8%)、その他職員(非正規)(62.9%)、所長(58.7%)、心理判定員(47.8%)であった。

「サ DV・暴力の種類やサイクル、それに伴う心身のダメージや症状について学ぶための資料」は、全般的に比較的利用されており、婦人相談員(71.9%)、その他相談員(電話相談員)(66.7%)、相談指導員(61.9%)、心理判定員(55.2%)、所長(54.3%)であった。これらの子ども向け資料(「シ DV・暴力の種類やサイクル、それに伴う心身のダメージや症状について学ぶための資料(子ども向け)」)については、心理判定員(35.8%)、その他相談員(33.3%)など、全般的に利用割合は低く、「存在しない/しない」と回答したものが4割前後いた。

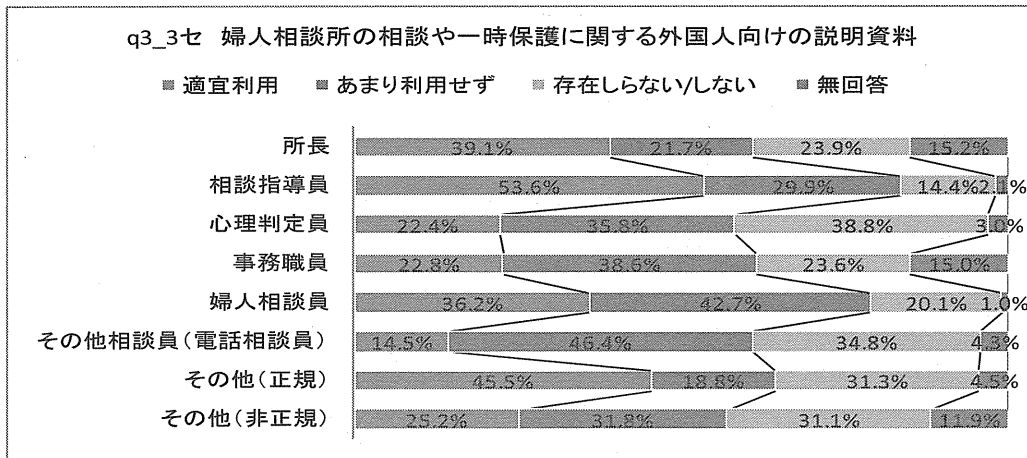
図表 20 様式・マニュアル・資料の利用_⑤説明学習資料（一時保護、暴力）



⑥ 婦人相談所の相談や一時保護に関する説明資料（外国人対応）

「セ 婦人相談所の相談や一時保護に関する外国人向けの説明資料」を適宜利用する者の割合は、高い順に、相談指導員（53.6%）、その他職員（正規）（45.5%）、婦人相談員（36.2%）であった。「存在しない／知らない」の回答が、相談指導員は15%未満であったが、その他の職種は2割～3割いた。

図表 21 様式・マニュアル・資料の利用_⑥説明資料（外国人対応）



6. 人材の育成・指導と安全確保の観点からの業務マネジメント（図表 22～24）

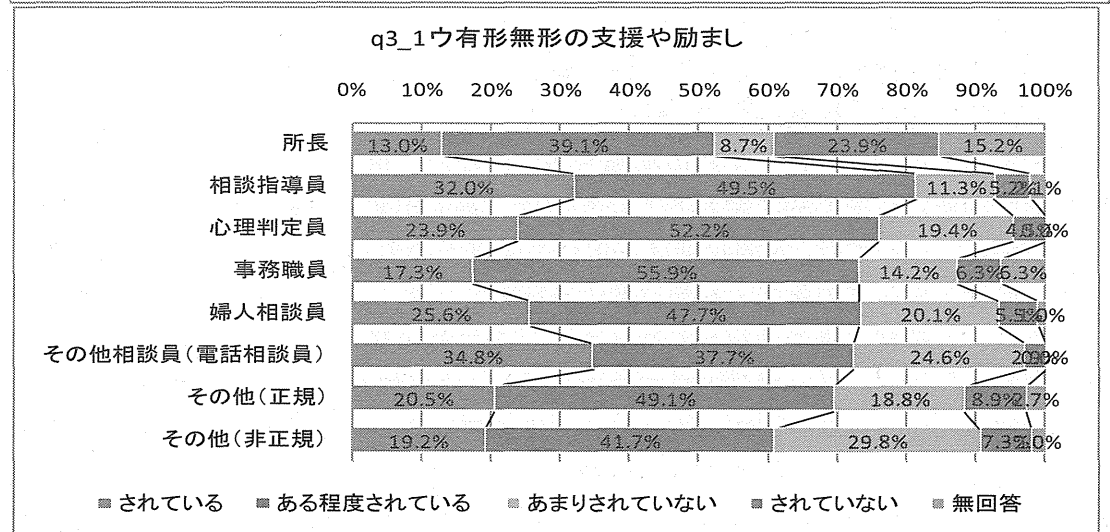
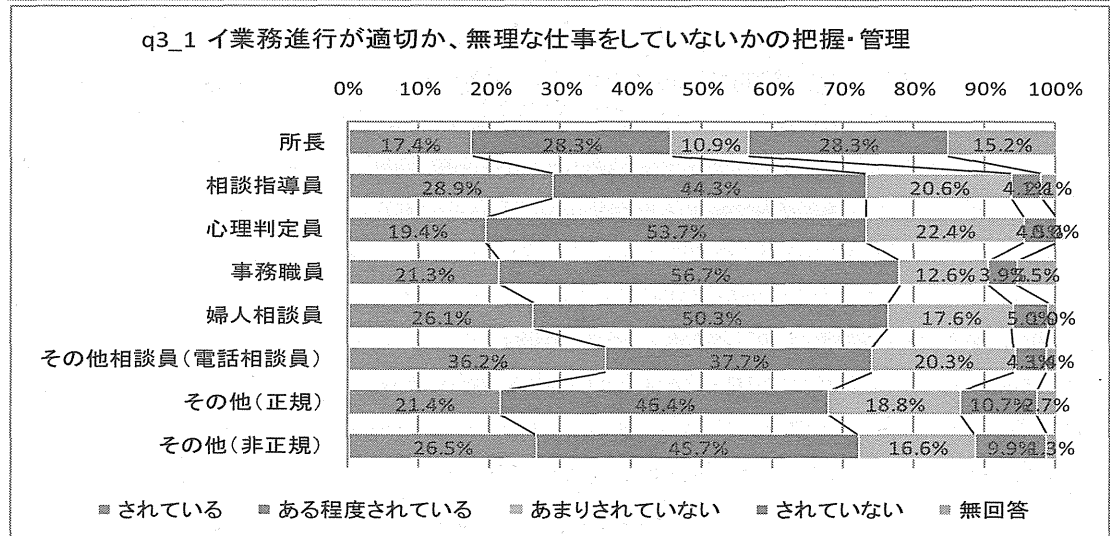
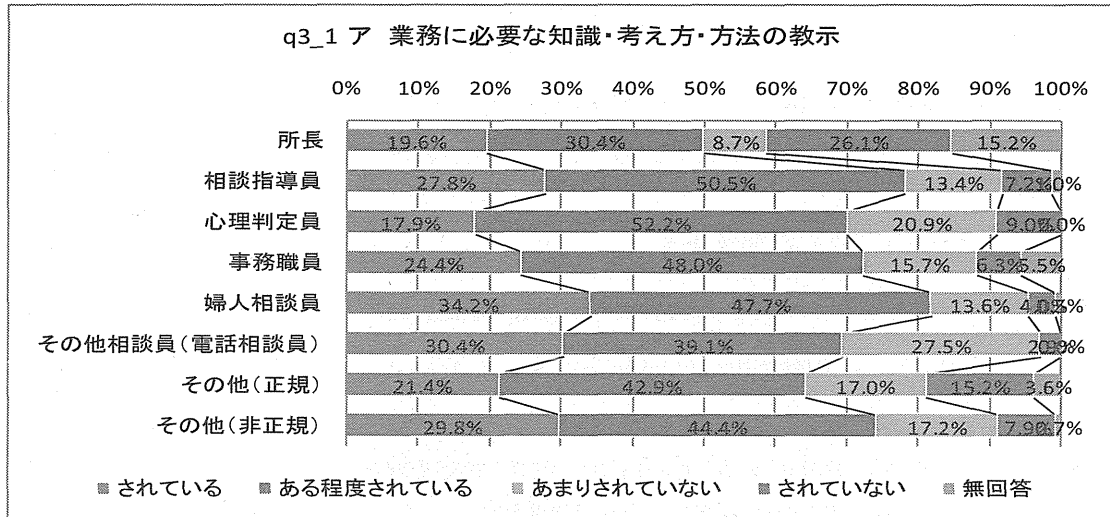
人材の育成（スキル・能力向上の支援）、そのための指導管理・サポートが職場でなされているか、職員の負う責任・リスクに応じて安全に業務が遂行できる環境となっているかという観点から、スーパービジョンの実施状況、ケースについての情報共有、支援に関する知識・手法を学習する場・研修への参加機会について把握した。

1) スーパービジョンの実施状況

スーパービジョンにおける、教育的関わり、管理的関わり、支持的関わり、それぞれに対応するものとして、「ア 業務に必要な知識・考え方・方法を、あなたに教えること」「イ 業務進行が適切か、無理な仕事をしていないか、把握・管理すること」「ウ 有形無形の支援や励ましを、あなたにおこなうこと」を設定した。自身がどの程度受けているか、「されている」と「されていない」の2つに大きく分けてみる（選択し「されている」「ある程度されている」「あまりされていない」「されていない」のうち、「されている」と「ある程度されている」を合わせて「されている」、「あまりされていない」と「されていない」を合わせて「されていない」と整理）。

相談指導員、婦人相談員、心理判定員、事務職員は、いずれの関わりについても、「されている」が7割以上であった。所長とその他の職員（正規）は、いずれの関わりも「されている」が7割未満であり、特に、所長は、いずれの関わりも3分の1以上が「されていない」と回答していた。その他の相談員（電話相談員）は、「ア 業務に必要な知識・考え方・方法を、あなたに教えること」が7割未満、その他の職員（非正規）は、「ウ 有形無形の支援や励まし」が6割程度であった。

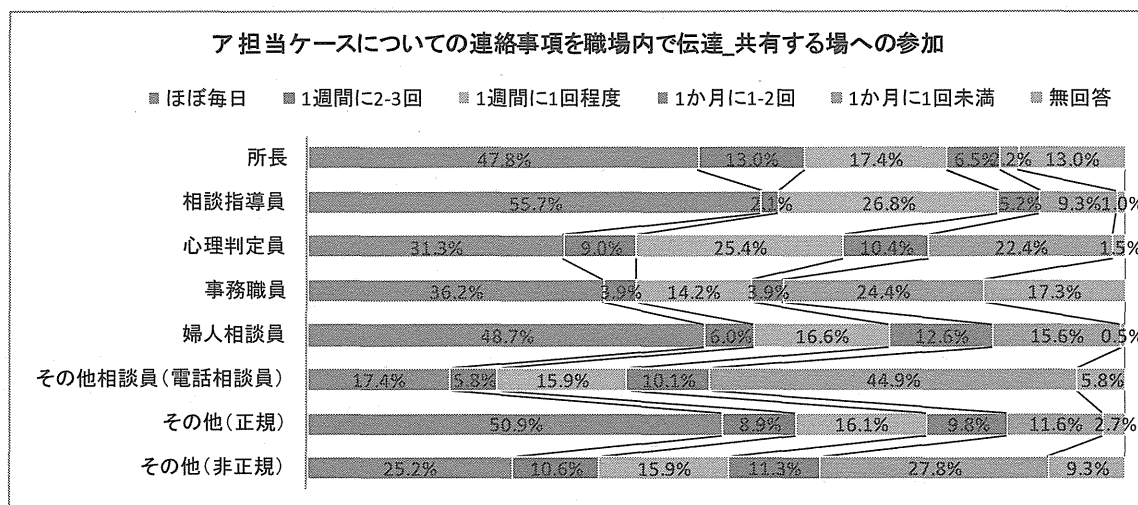
図表 22 スーパービジョンの実施状況



2) ケースについての情報共有

「担当ケースについての連絡事項を職場内で伝達・共有する場への参加」をみる。参加が「ほぼ毎日」の割合が高いのは、相談指導員（55.7%）、その他職員（正規）（50.9%）、婦人相談員（48.7%）、所長（47.8%）であった。参加が「1か月に1～2回か、それ未満」の割合は、その他相談員（電話相談員）（55.0%）、その他職員（非正規）（39.2%）、心理判定員（32.8%）、婦人相談員（28.2%）であった。

図表 23 ケースについての情報共有



3) 知識・手法を学習する場・研修への参加機会

相談対応や保護・ケア・支援の知識・手法を学習する場への参加状況をみってみる。

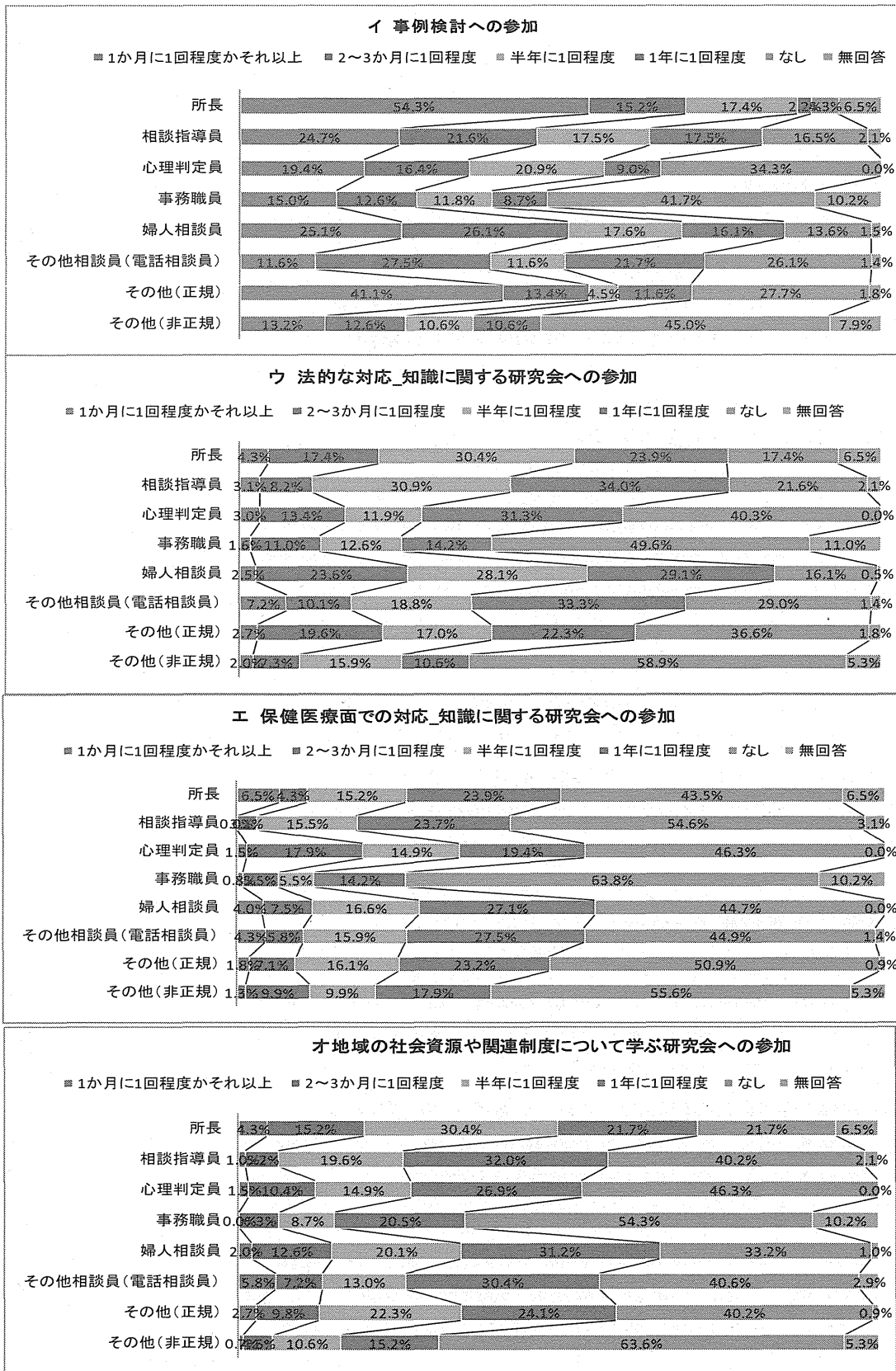
「イ 事例検討」について、「1か月に1回以上」の頻度で参加する割合が比較的高いのは、所長（54.3%）、その他職員（正規）（41.1%）であった。「2～3か月に1回以上」で参加する割合をみると、所長やその他職員（正規）、婦人相談員では5割以上、相談指導員で4割以上であった。1年間の参加機会「なし」と回答した割合は、所長、相談指導員、婦人相談員を除く職種では、4分の1以上であった。

「ウ 法的な対応・知識に関する研究会」について、「2～3か月に1回以上」の頻度で参加する者の割合は、いずれの職種も多くはない。保護命令の申し立て支援やそれ以外の法的適応に中心に関わっていたのは、婦人相談員、相談指導員であった。これらの職種については、8割程度は1年に1回以上の参加をしていた。

「エ 保健医療面での対応・知識に関する研究会」に、半年に1回以上の参加をしているのは、心理判定員では約3分の1だが、その他の職種は3割以下である。1年間の参加機会「なし」は、事務職員で約3分の2、他の職種も45～55%であった。

「オ 地域の社会資源や関連制度について学ぶ研究会加」に、半年に1回以上の参加をしているのは、所長で約5割、婦人相談員やその他職員（正規）で約3分の1、心理判定員やその他相談員で約4分の1である。1年間参加機会「なし」は、相談指導員、心理判定員、その他相談員（電話相談員）、その他職員（正規）、その他職員（非正規）で4割以上であった。

図表 24 知識・手法に関する学習会への参加機会



D. 考察

「雇用・勤務状況」「業務に必要な能力・スキル」「業務の内容と密度」「被害者支援の質保証という観点からの業務のマネジメント」「人材の育成・指導と安全確保という観点からの業務マネジメント」のそれぞれについて、職種別の集計結果から得られた示唆を整理する。

1 雇用・勤務状況

雇用形態（正規／非正規）と職務上の地位（役職の有無）とが強く関連していることが示唆された。正規雇用が大多数の所長、相談指導員、事務職員およびその他職員（正規）では、機関・部門の責任者や主任主査等の役職にある者の割合が多いのに対し、非正規雇用が8割以上である相談職（婦人相談員、その他相談員（電話相談員））やその他職員（非正規）は、役職のない者がほとんどであった。

週労働時間をみると、相談指導員、その他職員（正規）の主流は週40～49時間であるが、1割弱は週50時間以上であり、一部の職員に大きな負荷がかかっている可能性が示唆された。相談職（婦人相談員、その他相談員（電話相談員））は、週35時間未満が9割以上だが、婦人相談員には長めの週労働時間の者が多かった。夜間休日対応については、その他相談員（電話相談員）の6割以上、婦人相談員の4分の1が、ひと月30時間以上従事するなど、非常勤の相談職員が対応の主力となっていた。

こうした結果からは、非常勤相談職が、夜間休日を含む相談対応の主力の一部であることが示された。非常勤相談職により把握された情報が、平日日中の正規常勤職を中心とする対応や判断と、どの程度、どのように統合されているのかが、組織としての対応の標準化を把握するポイントのひとつとなることが示唆された。ケースについての情報共有、アセスメントや支援方針作成というプロセスに、非常勤相談職が、どの程度参加・関与しているのか、そこで把握された情報を、その後の対応・支援に効果的に活用するための様式がどの程度整っているのか、これらが問われるといえる。

2. 業務に必要な能力・スキル

婦人相談所において求められる業務スキル・能力には、これまでの多様な職務経験、専門的な知識や技術に裏づけられる実務者としてのもの、婦人保護事業にとらわれない相談支援・ケア・判定診断に関するものもあれば、他方で、婦人保護事業として実施される相談・保護支援の専門的なものもある。従って、現職経験年数や保健医療福祉心理関連の資格所持状況は、スキル・能力の測定指標として十分ではない。しかし、婦人保護事業という背景をふまえた相談・保護・ケアや支援といった福祉的対応の質を担保する上では、それらは参考指標にはなるだろう。

正規職員の多い職種（所長、事務職員、相談指導員等）では、経験年数が3年未満の割合が高く、非正規職員の多い職（婦人相談員、その他相談員（電話相談員）、その他（非正規））では、経験年数が長い職員の割合が多くなる傾向がうかがえた。

資格については、保健医療福祉心理関連の資格所持の割合は、心理職や医療職の専門的な資格所持を除けば、かなり低い状況にあった。無回答ないし無資格者の割合は、