

Ⅱ 実践の展開

第4章

支援者のエンパワーメント 「NWEC女性関連施設相談員研修」より

小笠原泰代

1 はじめに

近年、社会の急激な変化の中、女性を取り巻く環境も同時に変化し、女性が抱える悩みや課題は複雑化・多様化している。国立女性教育会館（以下、NWEC）は、平成22年度より女性関連施設などの相談員を対象として、相談業務を円滑に進めるために必要な知見やスキルを身に付けるとともに、相談員同士のネットワークを構築する場として「女性関連施設相談員研修」を実施している。女性関連施設における女性相談業務にあたる者は、「フェミニストカウンセリングの視点」を基盤に置き、「男女共同参画の本質」を理解する必要がある。また、女性が抱える悩みを理解するためには、その背後にある男女共同参画課題やそれらを生み出す社会構造について知っていないてはならない。この2点を基軸として本研修は構成されており、相談員の力量形成を通じて地域における男女共同参画を推進し、女性のエンパワーメントを支援することを狙っている。

本稿では、これまでの研修の経緯から、本研修の取組内容や成果を整理し、今後の展開について報告する。

2 研修の経緯

本研修は、平成15年度に全国の女性関連施設の相談事業を支援するため、「女性関連施設相談担当者実務研修」としてスタートした。

女性に対する暴力が深刻な社会問題となり、平成16年に「配偶者からの暴力及び被害者の保護に関する法律」が改正され、保護命令制度が拡充されるなど、政府においても女性に対するあらゆる暴力の根絶に向けた取組が強化された。こうした状況を踏まえ、NWECでも平成17年度に全国の配偶者暴力相談支援センター等の相談員を対象に、相談手続きの円滑かつ迅速な対応や相談対応の質の向上を図ることを目的として、内閣府から受託を受け「配偶者からの暴力被害者支援基礎セミナー」「配偶者からの暴力被害者支援応用セミナー」「配偶者からの暴力被害者支援管理職セミナー」の3本の研修を実施した。

翌18年度からは主催事業として「配偶者からの暴力等に関する相談員研修」を行った。DV（ドメスティック・バイオレンス）は男女共同参画に関する喫緊の課題であり、また相談内容としても急増している。よって、このテーマに特化したプログラムを作成し、配偶者からの暴力や児童虐待に対応する関連機関との連携などの解決に必要な知識の習得、相談技能の向上を目的として実施したのである。「配偶者からの暴力等に関する相談員研修」については、内閣府の受託事業のセミナーと一部合同で開催し、配偶者暴力相談支援センターと男女共同参画センター等の女性関連施設の相談員との情報や意見の交換が行われ、効果的・効率的な運営を図った。

平成22年度からは「女性関連施設相談員研修」と名称を変更。その後、行政改革の流れもあって、一度この事業の廃止が検討されたが、全国の女性センターからの強い要望もあり、継続して実施することとなり、現在まで9回実施してきている。

3 研修の概要

現在NWECで実施している「女性関連施設相談員研修」は、この10年ほどで急増している「DV被害」を中心に据えつつ、「ストーカー被害」「人間関係の悩み」「様々な家族形態への対応」等をテーマとして扱う。弁護士から「配偶者暴力の実態と支援に役立つ法知識」についての講義、県警から「ストーカーの概要と被害防止のポイント」の情報提供など、幅広いテーマについて各々の専門家から実践的かつ具体的な知見を得ることのできるプログラムとなっている。また「二次受傷の予防と対策」など、守秘義務のもとに様々な相談を共感して聴くことで疲労を抱え込みやすい相談員のセルフケアに役立つ講義も導入してきた。

実際、女性関連施設の相談窓口に持ち込まれる相談内容は、多岐にわたり、相談員にはその都度必要に応じた的確な心理支援と、相談者と社会資源を繋ぐケースワークを行うに足る高度な専門性と対応力が求められる。しかし、十分な研修機会を設けている機関は少なく、相談員を非正規雇用として就労年限がある場合などは、組織としてのスキルの積み上げも難しい。本研修は、そうした現場のニーズに応えるべく、基礎的な対応力の養成に焦点を絞って実施している。

平成30年度日程は以下のとおりである。

表1 開催日：平成30年6月20日（水）～6月22日（金）

日	時間	日程
6/20 (水)	13:15～13:30	開会式・オリエンテーション
	13:30～14:30	基調講演「男女共同参画の視点に立った女性相談とは」 講師：戒能民江 女性関連施設における相談業務の意義と役割について理解を深める。
	14:45～16:15	講義1「女性相談の実態と支援に関する法知識」 講師：海老原夕美 DV被害のケースに関わる相談を中心とし、相談員として知っておくべき法知識を学ぶ。

日	時間	日程
6/20 (水)	16:25～17:00	アイスブレイク
	18:00～19:30	情報交換会 情報交換と参加者同士のネットワークづくりを図る。
6/21 (木)	9:00～10:30	情報提供「性暴力・性被害からの心理的回復支援のポイント」 講師：竹下小夜子 薬物やアルコールなどの性被害・性暴力・SNSによる被害等が増えている現状において、性暴力被害者支援のポイントを学ぶ。
	10:45～12:00	講義2「相談員のメンタルヘルス」 講師：石井朝子 支援にあたる方自身のストレスや、心の傷つきに対する症状やメカニズムについて正しく理解する。また、「マインドフルネス」を用いて、予防と対策。回復としてのセルフケアを学ぶ。
	13:00～14:30	講義3「女性相談の現状と相談実務」 講師：坂井美津江 現代的な課題を解決に導く相談実務のあり方、相談者のエンパワーメントにつながる支援についてのノウハウを学ぶ。
	14:40～17:15	分科会1「スーパービジョンを体験する」 講師：荻野茂子、竹之下雅代、丹羽麻子 グループでの事例検討を通じ、男女共同参画の視点に立った相談を体感し、対応の基礎力を養う。
	19:00～20:00	オプションプログラム（ヨガ）講師：清水理恵
6/22 (金)	9:00～11:00	分科会2「相談事業の展開と機関連携」 講師：新堀由美子、安部郁子 (DV被害者支援から見る各機関との連携) 講師：田中志保 (ひとり親支援から見る各機関との連携) 他機関における連携のあり方を知ることにより、支援力を高める多様な連携の可能性を探る。
	11:15～12:00	全体会 各分科会の様子や話し合われた内容の共有化を図る。
	12:00～12:10	閉会

4 研修の特色

企画委員会の設置とねらい

NWECは相談事業自体は自ら行っていないことから、女性相談事業について専門的知見のある方々を企画委員として委嘱し、企画委員会で研修の方

Ⅱ 実践の展開

針やプログラム内容について検討を行った。平成30年度の企画委員は、法制度整備の観点からDV被害者支援に長年かかわってきた戒能民江氏（お茶の水女子大学名誉教授）、行政職員・民間支援団体の双方の立場で総合的な相談支援の実務に携わってきた坂井美津江氏（NPO法人ウィメンズ・エンパワーメント金沢プロジェクト代表）、フェミニストカウンセリングの視点に立った男女共同参画センターで総合相談事業経験のある丹羽麻子（NWEC事業課専門職員）の3名が担当した。

企画委員会では、まず、相談内容が昨今の社会の変化を反映し、日々多様化複雑化している現状について各委員から報告した。これまで女性相談に大きなウェイトを占めていた離婚、人間関係、DV被害などに加え、薬品やアルコールを使用した性暴力被害、児童福祉法とDV防止法の適用範囲のはざまにいる若年女性の孤立問題などが目立つようになってきており、女性関連施設の相談窓口は、これまで以上に関係機関との連携・協働が必要になっていることについて認識が共有された。また、管理職が2～3年ごとに交代する行政システムのもとでは、相談事業の複雑なノウハウや地域資源の掘り起こしが進みにくいこと、その結果1人職場であることが多いため相談員の負担が大きく、改正労働契約法に準じて有期雇用の相談員が5年で雇い止めになるなどして、地域に根ざした相談職の人材資源が育たない現状についても指摘された。

これらの認識のもとに、基礎的な相談業務に関する具体的なスキルアップを図るとともに、参加者が情報交換しながらそれぞれの相談対応や事業のあり方について検証する場となるよう本研修を組み立てることにした。

3日間にわたるプログラムは、「男女共同参画の理解」「課題と現状の把握」「課題に向けた実践力」の3つの視点を踏まえたものとなっており、かつ構成しているプログラム1つひとつは、複合的につながりをもって参加者の学びをより深めるようにデザインされている（表2）。

表2 平成30年度「女性関連施設相談員研修」プログラムデザイン

【プログラムの特徴】

- ① 男女共同参画の視点を持ち、女性関連施設等における相談業務における実態把握・課題分析を行い、実践に役立つ手法を知り、実践力に結びつける。
- ② 講義、ワークショップを通じて、他部署・他機関との連携の重要性と相談者の自立支援の方策を考える。
- ③ 女性関連施設、配偶者暴力相談支援センター、民間団体等の相談員の情報交換、ネットワークづくりを支援する。
- ④ 配偶者からの暴力など、喫緊の課題に関する知識・理解の深化を図り、そこから派生する課題の解決について学ぶ。
- ⑤ 事例に基づいた参加型学習の充実により、具体的な場面での実践力（相談技能）の向上を図る。

対象	公私立の女性会館、女性センター、男女共同参画センター等の女性関連施設において相談業務に携わっている相談員					
目的	・地域で男女共同参画を推進するために、女性のエンパワーメント支援を目指し、複雑・多様化する男女の悩みに対応可能な相談業務の質の向上を図る。 ・配偶者等からの暴力などの喫緊の課題に関する様々な相談への対応を目指す必要知識の取得と技術の向上を図る。 ・相談からうかがえる、地域女性の実情・課題や解決の手立て等について、相談担当者相互の情報交換と関係づくりを支援する。					
目標	課題解決に向けた実践力 (組織対応・連携・事業展開)					
内容	男女共同参画推進の理解 (制度と運用)		課題・現状の把握 (社会的背景と問題の本質的理解・課題把握)		講義	講義・ワークショップ
	(2) 基調講演 「男女共同参画の視点から見た女性相談とは」	(3) 講義1 「女性相談の役割と支援に関する法知識」 ODV被害のケースに関わる相談を中心とし、実際に起こる女性からの相談の事例などによる被害等が増えている現状における、関係機関との連携の重要性が抱える問題の支援の際に留意すべき点について学ぶ。	(4) アイシューシヤク (5) 情報提供 「性暴力・性的被害からの心理的回復支援のポイント」 ○薬物やアルコールなどによる被害・性的被害・SNS暴力、SNS暴力被害等が増えている現状における、関係機関との連携の重要性が抱える問題の支援の際に留意すべき点について学ぶ。	(7) 講義2 「相談員のメンタルヘルス」 ○支援にあたる方自身のストレスや心の働きに対する症状やそのメカニズムについて正しく理解する。また、自分の身体や気持ち(気分)の状態に気づく力を育む。このエクササイズを用いて、予防と対策、回復とセルフケアを学ぶ。		
内容	(8) 講義3 「女性相談の現状と相談実務」 ○現代的な課題を解決に導く相談業務のあり方や、相談者のエンパワーメントにつながる支援についてのノウハウを学ぶ。		(9) 分科会1 「スーパージョ」を体験する ○ロールプレイやグループでの事例検討を通じて、男女共同参画の視点に立った相談を体感し、対応の基礎力を養う。		講義	講義・ワークショップ
	(10) 分科会2 「相談事業の展開と機関連携」 A. DV被害者支援からみる各機関との連携 B. DV被害者支援からみる各機関との連携 C. DV被害者支援からみる各機関との連携 ○参加者の所属機関において、どのようなケースでどのような課題に悩んでいるかを共有し、他機関との連携のあり方を考える。また、自分たちの支援のあり方を考える。		(11) 全体会 ○各分科会の様子や話し合われた内容を学習者全員で共有。 ※研修終了後「参加者アンケート」 ○研修を振り返り評価を行う。 ※約6ヶ月後「フォローアップアンケート」実施 ○実践の「見える化」を図る。			
方法	まとめ・評価				まとめ・評価	

男女共同参画の理解

①男女共同参画の視点に立った女性相談

女性関連施設の相談事業には、男女共同参画の視点に立った対応が求められる。すなわち、経済的・社会的に未だ明確な性別格差があり、固定的性別役割意識が根強く残存する現代の日本社会の影響が女性の悩みの背景にありうることを洞察し、「女性／男性だからこうあるべき」という固定観念の押し付けを排して、相談者自らが解決のための選択肢を決定していけるようにサポートすることである。特に、DVや性暴力被害など深刻な相談に際しては、この視点の有無が相談者の安全と回復を左右するほどに非常に重要なものである。

配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律（DV防止法）は平成13年4月に制定され、平成25年6月まで4回の改正が行われた。DV防止法制定以前には「法は家庭に入らず」というように、私的領域である家族には、国家は介入しないことを良しとする原則があり、公権力の干渉を排し、私的領域を尊重するといわれてきた。しかし、家族による「人権侵害」という視点から法的介入がなされるようになり、平成25年6月の改正では生活の本拠を共にする交際をする関係にある相手からの暴力及びその被害者についてもこの法律が準用されることになった。

前文には以下のように書かれている。

「我が国においては、日本国憲法に個人の尊重と法の下での平等がうたわれ、人権の擁護と男女平等の現実に向けた取組が行われている。」

ところが、配偶者からの暴力は、犯罪となる行為をも含む重大な人権侵害であるにもかかわらず、被害者の救済が必ずしも十分に行われてこなかった。また、配偶者からの暴力の被害者は、多くの場合女性であり、経済的自立が困難である女性に対して配偶者が暴力を加えることは、個人の尊厳を害し、男女平等の実現の妨げとなっている。

女性に対して男性が持つ経済的・社会的・政治的権力のアンバランスが社会に根強く残っている。男性は個人的な関係においても社会的な関係におい

でも、支配権とパワー（権力）を持つよう要請されてきた。一方、女性は男性を補佐し、他者をケアする役割を担うことを求められてきた。DVをはじめとする女性に対する暴力の要因には、こうしたジェンダー役割に基づく優位性を利用した、弱者に対する支配構造があることが指摘されている。これがまさしく男性に対する女性の暴力と女性に対する男性の暴力の大きな違い、いわゆるジェンダー格差である。個人の問題としてだけではなく、社会的問題として認識し解決をしていかななくてはならないということが大前提である。

平成30年度の基調講演は、戒能民江氏による「男女共同参画の視点に立った女性相談とは」をテーマとするものである。DV防止法は女性たちの働きかけを受けて改正が重ねられてきたことを説明。女性相談は、悩みを抱えた相談者をキャッチするための「門番」の役目を担っていること、相談する内容の背後には様々な要素が隠れているが、個人的な問題の背後には社会的問題が関わっていることを忘れてはいけないと結論づけた。

さらに、米国ハリウッドの女性たちが性暴力被害者を告発したことを契機に始まった#Me Too運動が、他国や多領域に広がっていることを紹介。その一方でハラスメントのない組織は無いといって良いこと、セクハラ問題が相変わらず起きるのは、職場風土や人々の意識が依然として変わっていないためだと話した。

支援者として、思い込み・差別意識・偏見を排して相談に望み、相談者が発するSOSシグナルに気づくことの重要性、相談者自身も問題としての社会的視点を持ち、相談室に閉じこもらずに外へ出て社会資源やネットワークを作ることの大切さが強調された。



写真1 基調講演「男女共同参画の視点に立った女性相談とは」

課題と現状の把握

①喫緊の課題と心理的回復支援のポイント

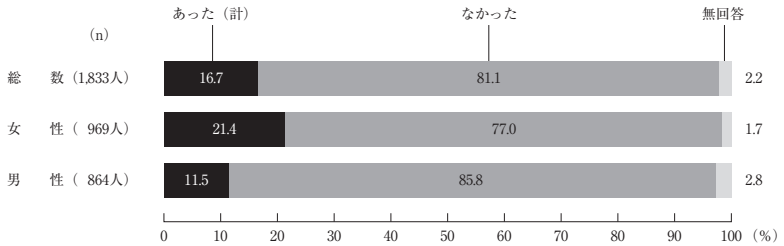
昨今、若年層の男女間における暴力の問題が注目されている。若年層においても暴力の問題が身近となってきている（図1）。

また、10代から20代の女性に対して、薬物やアルコールなどを使用した性犯罪・性暴力被害も頻発している。

その他、SNSによる被害も多く（図2）、青少年のスマホ保有増加に伴いSNSによる被害が増加していることがわかる。罪種として、児童ポルノ、児童買春が8割弱となっており、被害は中高生が9割弱にのぼる。

図1 交際相手からの暴力の被害経験

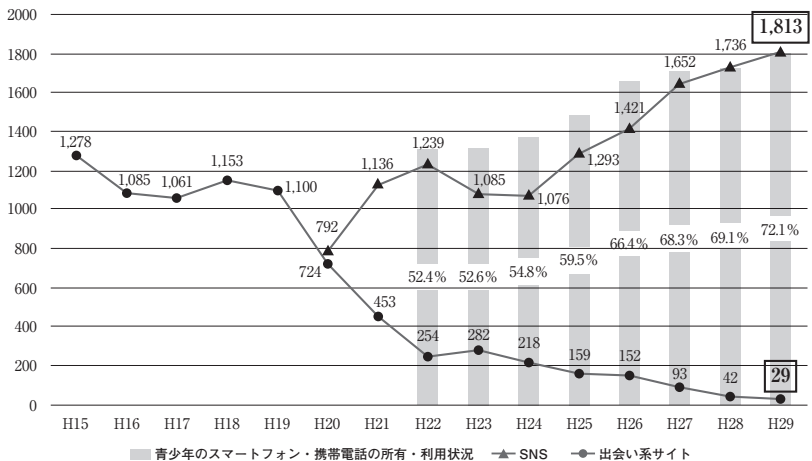
女性の5人に1人、男性の約9人に1人は、交際相手から被害を受けたことがある。



「男女間における暴力に関する調査報告書」平成30年内閣府男女共同参画局

図2 SNS等に起因する事犯の被害児童数の推移

- ・SNSに起因する事犯の被害児童数は、青少年のスマートフォン等の所有・利用状況の増加に伴い増加傾向
- ・一方、出会い系サイトに起因する事犯の被害児童数は、平成20年の法改正以降減少傾向



※青少年のスマートフォン・携帯電話の所有・利用状況(統計数値)については、内閣府ホームページから引用
 (「SNS等に起因する被害児童の現状と対策」平成30年度4月警視庁発表)

Ⅱ 実践の展開

この問題については、竹下小夜子氏（さよウィメンズ・メンタルクリニック院長）が、性被害・性暴力からの心理的回復支援のポイントについて講義。竹下氏は長年、沖縄で女性専門の精神科クリニックを営みながら、全国各地で性暴力被害者の支援を展開、DV被害

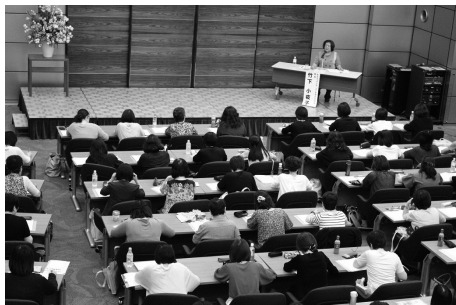


写真2 性被害・性暴力からの心理的回復支援のポイント

害者の心の回復やDV家庭の子供の支援に取り組んでいる。豊富な臨床経験に基づき、実情に迫った内容であった。また、昔からアルコールがらみの事件は多かったが、近年被害が急増している実態が指摘された。そのうえで被害を打ち明けられた時に伝えるべきメッセージ、被害者にしてはいけないこと、被害直後にしておくべき基礎的な対応知識（図3、4）など事例を交えながらのわかりやすい説明であった。参加者は、被害者の心理的回復を支援するためのポイントについて具体的なイメージを持ち一層の理解を深めることができた。

図3 被害者にしてはいけないこと

- | | |
|----------------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> 責めない「なぜ車に乗ったの」 | <input type="radio"/> おどさない「噂になるかも」 |
| <input type="radio"/> 軽視しない「そのうち忘れられる」 | <input type="radio"/> 疑わない「ほんと？」 |
| <input type="radio"/> 否定しない「いい加減にゆるしたら」 | <input type="radio"/> 指示・命令「家族に話すべき」 |
| <input type="radio"/> 他人と比べない「あの人以上し」 | <input type="radio"/> 同情「かわいそうに」 |
| <input type="radio"/> 精神分析しない「本当はそう思っていないはず」 | |
| <input type="radio"/> 主導権を握る「信じて。任せて。」 | |

図4 基礎的知識（被害直後）

- | | |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> 被害直後のシャワーはだめ | <input type="radio"/> 婦人科受診は必ず |
| <input type="radio"/> 110番通報やワンストップ支援センター経由だと診察代、診断書量、処置代が無料 | |
| <input type="radio"/> 緊急避妊ピルは72時間以内2回服用 | |
| <input type="radio"/> HIV検査（保健所は無料、匿名も可） | |
| <input type="radio"/> 被害者が希死念慮を有する可能性が高い | |

②相談員自身のメンタルヘルス

石井朝子氏（ヒューマンウェルネスインスティテュート代表）が、メンタルヘルスとして、自分の体や気持ち（気分）の状態に気づく力をはぐくむ「このころのエクササイズ」、マインドフルネスについて講義を行った。今この瞬間の自分の体験に注意を向けて、自分の中がどのような状態になっているかを確認し、現実をあるがままに受け入れることの大切さを伝え、講義の最後では、マインドフルネス呼吸法を全体で体験した。

夜のオプションプログラムでは、座ってできる「ヨガ」を実施した。日々業務に追われ、一人で悩む参加者を、心も体もリラックスした状態へともっていった。



写真3 オプションプログラム「ヨガ」

相談員は、相談を受ける中で被害者と共感的な関係を持ち、彼女らが語るトラウマ体験に繰り返しさらされることで、二次受傷として影響をうけることが多々ある。二次受傷は相談員を疲弊させるだけでなく、相談者への安全な相談サービスの提供を妨げる要因ともなりうる。暴力被害相談など重篤な相談を受けることが多い女性関連施設の相談員は、そのリスクをあらかじめよく知り、適切に対処していくことが大切になる。二次受傷が起きるということをしっかり認識し、支援できることの限界を知ることが大切である。そのうえで、すべて一人で支援していこうとせず他機関とも連携し社会的な支援の流れを作るようにする。そして、職場内でメンタルヘルスの研修を行ったり仕事のバランスをとったりすることが必要である。

セルフケアは、ちょっとした身近なことで解決されることもある。例えば、つらい思い、せつない気持ちを紙に書きちぎって捨てる。大好きな食べ物を食べ、興味を違うところにもっていく。ハンドケアやアロマの香りでリラッ

Ⅱ 実践の展開

クスタイムやリフレッシュタイムをとる。心のケアや言葉のケアを行い、マイナスの気分をポジティブにしていくことこそがメンタルヘルスとなる。今回実施した講義と簡単にできるセルフケアの1つとしてのヨガは、安定した相談環境の提供に欠かすことのできない相談員自身のメンタルヘルスについて、理論と実践を組み合わせる学ぶ機会となった。

課題に向けた実践力

①実技から学ぶスーパービジョン

相談の中には、緊急性が高く担当内で職員を動員してすぐに対策を講じなくてはならないことも珍しくはない。そうした場合にも相談者に初めに対応するのが相談員である。しかし、相談員は、非常勤の交代勤務等により「ひとり体制」である場合も多く、孤軍奮闘を強いられることが少なくない。応援を求めたくとも相談できる人が傍にいない、対応の仕方が良かったのかと悩むなど日々の業務に不安も多い。

本研修では、相談室に持ち込まれる多くのケースを想定した事例をもとにスーパービジョンを実施した。「男女共同参画の視点」「ジェンダーの視点」は、具体的な事案に直面した時にどのような言葉が発せられるか、自分がどう感じるかが試される。また、ワンプレイの中で業務を行っている時、日頃の癖が出たり自分の中のバイアスがかかったりする。それを検証する時間がない。ここでは、相談者役、相談員役の体験と、観察者を交えたフィードバックを通して、事例の相談者にどのような思いや背景があるかを発見、あるいは再確認をすることを目的とした。また、相談内容に対してどのように問題を整理していくのか、構成事例をもとにその方向性を検討した。

スーパービジョンを行ううえで1) 守秘義務を守る、2) 非難しない、3) 理解や技能の向上を目的とする、4) 目的の自覚をルールとして確認。また、相談者の環境背景を把握できるようジェノグラムも活用した。事例については、相談として多い者や対応時に悩むケースを取り入れ、

事例A 人間関係：「職場が長続きしない悩み」

事例B ハラスメント：「セクシュアル・ハラスメント被害」

事例C DV：「子供への虐待で来所された女性の裏にある『夫のDV』」

の3事例を講師が作成した（図5）。

図5 事例C

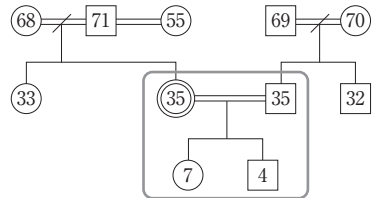
＜相談者＞

Cさん 35歳 女性

夫・子ども2人（小学生・保育園児）4人家族

妻・夫 共に大卒公務員・両親は離婚・親とは疎遠

妻は外国人の継母に育てられる



＜相談内容＞ 相談回数：初回

小学2年生の娘が私の言うことを聞かないので、腹が立ってソファーに投げつけてしまった。それでもニヤニヤしているので洋服を掴んで風呂場に引きずって行った。共働きなので夫と交代で家事をする。私が家事当番の時は、子どもたちがさっさと動いてくれないのでどうしても遅くなる。また夫に文句を言われる、怒られると思ってつい「早く早く」と急かしてしまう。

私は段取りが苦手で1つずつことを進めるが、夫は要領がよくて手早い。

私は子どもと遊ぶのも苦手はどう相手してやればいいのかわからない。夫に「君は母親なのに、なぜ!？」と言われるとパニックになってしまう。

私には母親のモデルがない。親の言う通りのいい子をやるしかなかった…。

夫には感謝しています。高校の同級生でずっと話を聞いてもらってきた。夫の言うようにできない私は母親失格なのだろうと思う。でも子どもたちの前でダメ出しをされたり大声をだされるのは辛い。つい子どもを追いつてしまう。

もうどうしていいかわからない…。

参加者自体が各々の役割を行う中で、相談者が不安に感じていることをどのように受け止めるか、相談対応の仕方はどうであったか、相談内容の背後に隠れている本当の問題（見立て）は何かを話し合った。

講師からは、相談を受けるうえで大切なポイントが以下のように示された。

- ・男女格差がある背景を視野に入れてケースを理解する。
- ・被害者の罪悪感や自責感（相手を信用した私が愚かだった等）を取り除く。

そのうえで、本人がどうしたいかに焦点をあてる。

Ⅱ 実践の展開

- ・暴力被害を受けている場合等は、必要な情報を把握してまず相談者の安全を確保する。
- ・相談者の人格否定にならないよう注意する。「責める」のではなく「具体的事実」をできる限り把握する。
- ・相談者の抱える課題や状況についてはいくつかの仮説を想定し、そのうえで話を聴きその本質を探り当てること。
- ・重篤な内容の相談に対しては、落ち着いて話を聞くこと。支援資源についてなどの必要な情報提供が適切にできるよう、事前にシミュレーションしておくが良い。
- ・「正直に話してくれてありがとう」など共感的態度も持ち、次回の相談につながるようにする。

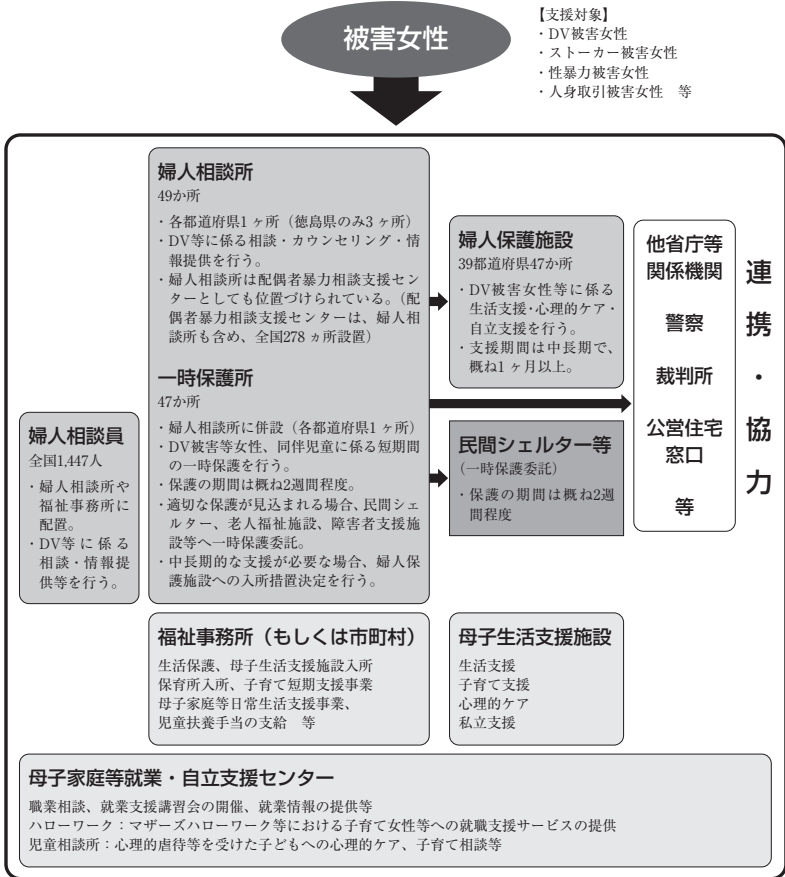
②関係機関との連携・協働

女性関連施設に持ち込まれる相談内容は多岐にわたり、関係機関との連携体制を構築することが重要となってくる。関係機関との連携については、相談員が相談を受けてから一時保護、自立支援まで切れ目のない一連の相談・支援を一定の水準で実施できる体制を整備することが重要であり、より質の高い支援を提供するには、チームとしての体制を整えることが必須である。また、組織的対応を図ることは、婦人相談員のバーンアウトを防止するうえでも有効である。

婦人相談員の所属する課を中心とした庁内のワンストップセンターあるいはワンストップ機能の構築をすることで、適切な支援を効果的に提供できる。ワンストップとは、支援のキーパーソンを中心に支援者側が連携して相談者の支援にあたることで、切れ目のない一連の支援・相談を行うことができる仕組みを指す（図6）。

図6 婦人保護事業の概要

○婦人保護事業関連施設と、ひとり親家庭の支援施策など婦人保護事業以外の厚生労働省所管事業を組み合わせて被害女性の自立に向けた支援を実施。必要に応じ、関係省庁等とも連携して対応。



出典：厚生労働省『婦人保護事業の現状について』（「第1回困難な問題を抱える女性への支援のあり方に関する検討会・平成30年7月30日資料」）より

Ⅱ 実践の展開

今回の研修では、地域・機関連携や事業展開における課題は何か、相談者の問題を解決するためにどのような機関に引継ぐことができるのかなど、支援を高める多様な連携の可能性を探った。

分科会1「DV被害者支援から見る各機関との連携①ワンストップセンター等による各機関との連携」では、新堀由美子氏（男女共同参画センター横浜相談センター長）が講師を務め、男女共同参画センターとしてDV被害者支援のために連携可能な機関についてグループで話し合い、全体で共有を図った。そのうえで、相談者に関する情報をどう共有するのか、どんな要素があれば機関連携が進むのかを、個人の考えで書き出した。講師からは日頃の相互機関への理解することの大切さ、気持ちを受け止めつつ支援としてできることとできないことを誠実に伝えることの重要性、個人情報・倫理的配慮に基づいて共有することの必要性が伝えられ、最後にグループ内で感想を共有した。

分科会2「DV被害者支援から見る各機関との連携②地域における相談者の気持ちに寄り添った連携」では、安部郁子氏（福島大学特任教授）から、①女性・子供の困難②欠けているもの・必要なもの③私たちをキーワードに「ワールドカフェ」を実施。話し合われた内容を共有した後、講師から同行支援の重要性・婦人保護制度・子供時代のDV目撃による脳への影響についての講義を行った。

分科会3「ひとり親支援からみる各機関との連携」では田中志保氏（一般社団法人静岡母子寡婦福祉会事務局・シングルペアレント101代表）から、ひとり親家庭の生きづらさの要因、相談窓口、課題と機関連携について紹介。その後すでにつながっている支援機関をグループで確認し合った。また、シングルマザーが相談してきたときの事例をもとに必要な支援を検討。最後に、講師自身が実際に行った対応・支援を紹介し、ひとり親の「生きづらさ」は社会構造に起因することを踏まえた相談支援の必要性を確認して、相談者に寄り添った支援方法について学んだ。

機関連携の分科会と坂井氏による「女性相談の現状と相談実務」の講義の

双方から共通して伝えられたことがある。1つ目は、この連携体制を現場でつなげていくには、相談者が来訪してからではなく、日頃から組織の上司、各部署の関係者に理解を得ることができるよう働きかけ、職場全体で対応できるように努める必要があること。2つ目に、事前にどの部署で何が対応可能となるのかをリサーチし、相談員自身が直接担当と話しておくこと、関係機関による定期的な連絡会議等にも出席しておくことがスムーズにつなげる重要な手立てともなることである。

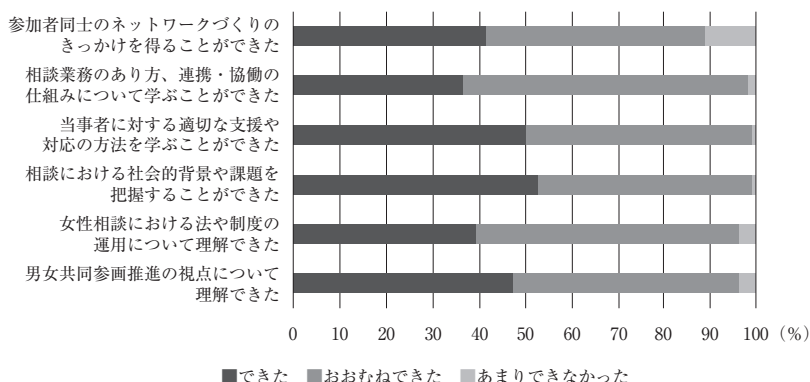
一機関でできることは限られている。その中で相談者の置かれた状況（事実）と意向（支援の方向性）を中心にして必要に応じた機関連携を行うことが大切である。連携が広がると、支援の幅も広がっていく。相談者にとって負担の少ない有効な連携の在り方を考えていくこと、そして、連携の質の向上にむけ、自分に何ができそうか考えることが重要となることがわかった。

研修を終えて（アンケート結果）

研修終了後に提出された参加者アンケートでは、参加者105名中104名より回答があり、満足度99.0%（非常に満足66.3%、満足32.7%）、有用度98.6%の評価を得た。また、研修目標に対する達成度も85%以上の達成度が得られた（図7）。

Ⅱ 実践の展開

図7 参加者アンケート



参加者からは、「自分の中で整理できなかった男女共同参画の支援のポイントが得られた」「机上の学びではなく活きた支援について学ぶことができた」「相談員としての必要な学びが網羅されている研修だった」「相談員として一人で不安な状態での業務をしている。今回の研修で同じ立場の人たちの存在を知り、共に学び問題を共有することができた」「他県、他機関の方とも情報交換ができ、交流で得たネットワークは社会資源の1つ、貴重なものとなった」などの意見が寄せられた。

このアンケートに見られるように、日々相談業務に奮闘している相談員にとって、この「女性関連施設相談員研修」はニーズが高くなっている。

4 おわりに

女性関連施設の相談員は冒頭でも述べたように、相談者の持つ悩みの背後に往々にしてその悩みを生み出す社会構造があることを認識することが大切である。その時、男女共同参画の視点、フェミニストカウンセリングの基盤を忘れてはならない。

相談者は様々な問題に直面し解決をしようとしているが、壁に立ちふさが

れた時に相談にやってくる。相談員は、問題解決や自立に向けての過程とともに歩みながらサポートをしていく立場にあり、常に最新の法的・支援制度情報を把握し、適切な支援ができるよう準備しておく必要がある。

そして、相談員を支える組織を構築することもまた重要なことである。相談員自身のエンパワーメントがなされない環境は、困難な問題に直面している相談者を安心して受け入れることができない。非正規雇用が多く、報酬も十分でない相談員の立場についても再考していく必要があるだろう。

これらに加え、NWECでの「女性関連施設相談員研修」は、全国から集まる研修参加者のネットワーク・情報共有の場を提供することで、相談者の視野や連携を広げていく貴重な研修である。NWECとしては、この研修で把握された男女共同参画課題の最前線の情報を、地域の行政リーダーを対象とした研修やプログラム開発に活かし、女性の直面する課題解決に繋げていきたい。

(おがさわら・やすよ 国立女性教育会館事業課専門職員)