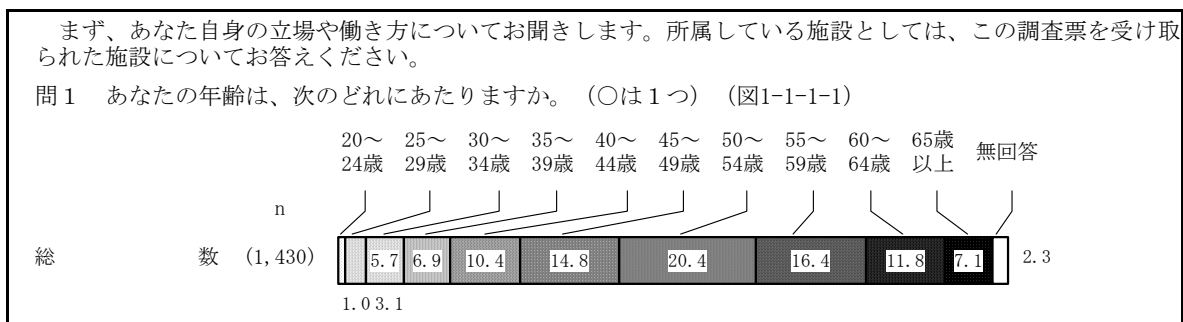


## Ⅱ 調査結果の概要

### 第1部 相談員調査

#### 第1章 相談員としての仕事の概要

##### 1 年齢

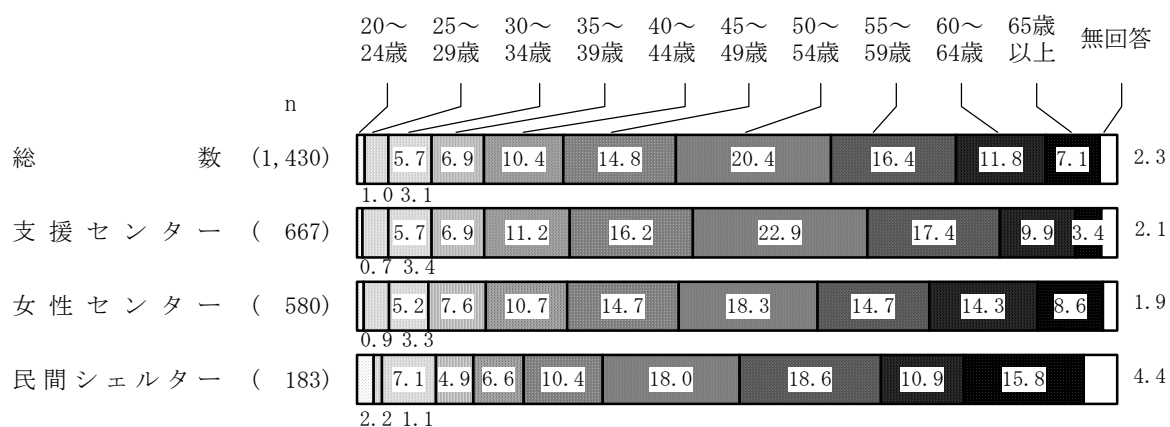


相談員の年齢は（図 1-1-1-1）、「50～54 歳」が 20.4%で最も多く、次いで「55～59 歳」（16.4%）、「45～49 歳」（14.8%）など、『45 歳以上』が7割を占める。

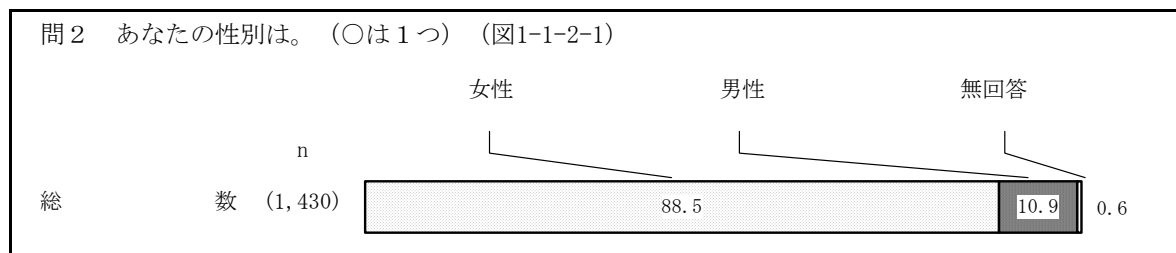
なお、この調査における「相談員」とは、配偶者等からの暴力に係る相談や保護に携わっている職員を指す。

施設属性別にみると（図 1-1-1-2）、いずれも『45 歳以上』の相談員が7割以上を占めているが、特に民間シェルターでは「65 歳以上」が 15.8%と支援センターや女性センターより多くなっている。

図 1-1-1-2 年齢（施設属性別）



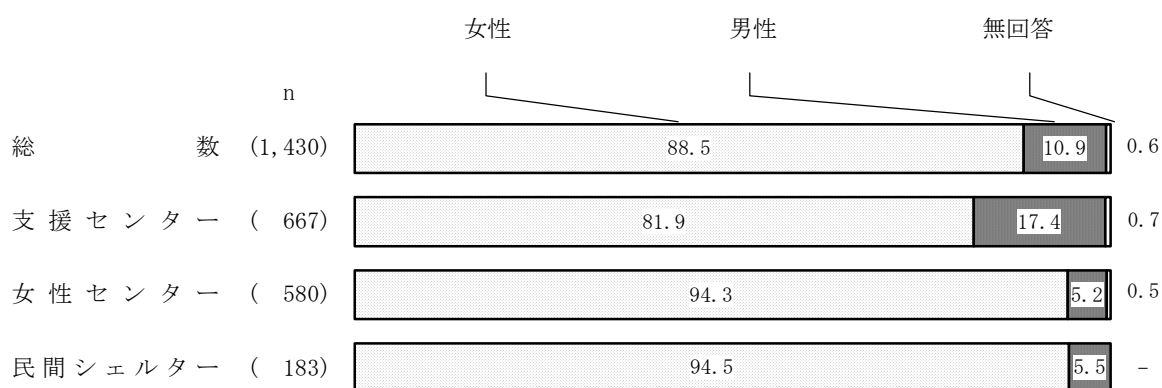
## 2 性別



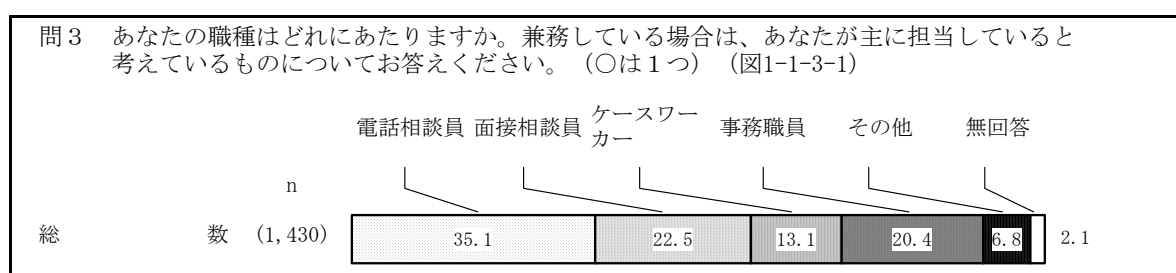
相談員の性別は、「女性」が88.5%を占めている(図1-1-2-1)。

施設属性別にみると(図1-1-2-2)、支援センターで「男性」(17.4%)が2割弱でやや多くなっている。

図1-1-2-2 性別(施設属性別)



## 3 職種

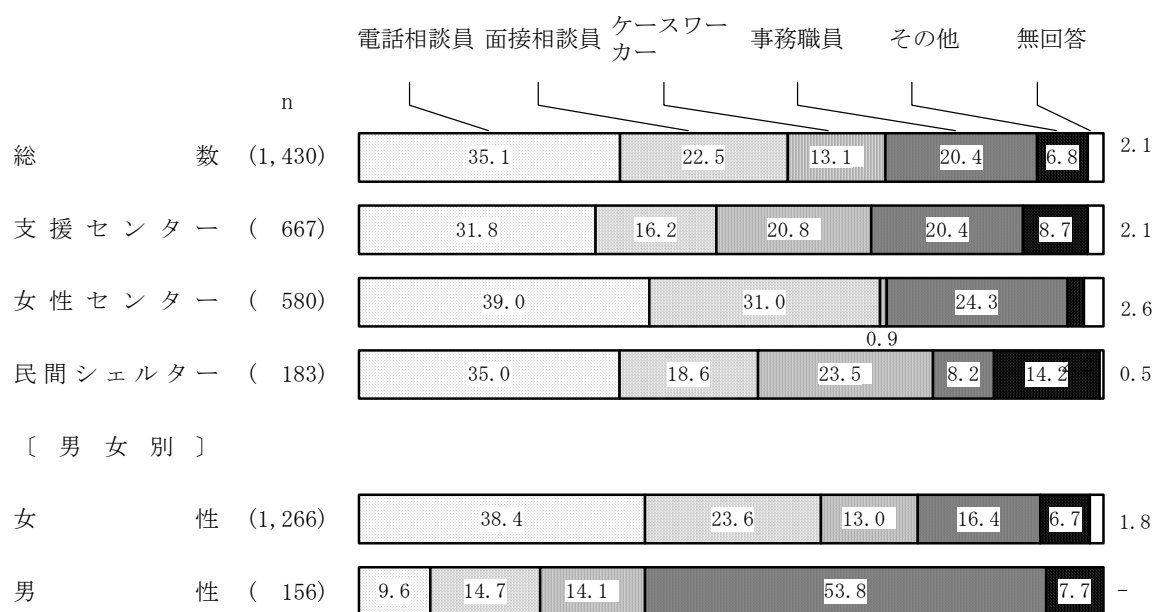


相談員の者が担当している職種を聞いたところ(図1-1-3-1)、「電話相談員」が35.1%で最も多く、「面接相談員」22.5%、「事務職員」20.4%、「ケースワーカー」13.1%となっている。

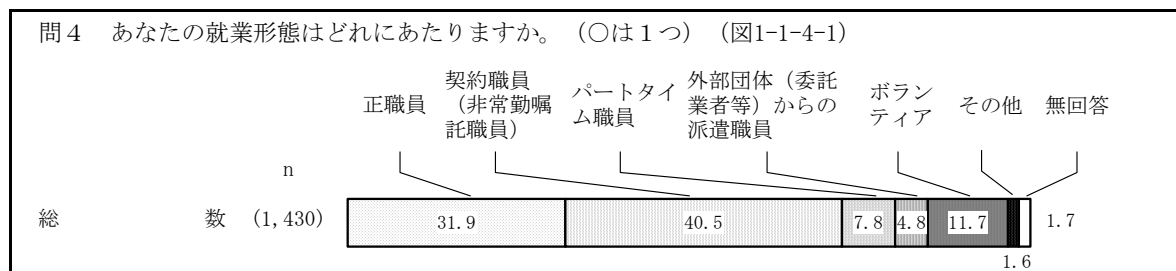
施設属性別にみると（図 1-1-3-2）、女性センターで「面接相談員」（31.0%）が3割強と支援センター（16.2%）と民間シェルター（18.6%）より多くなっている。また、「事務職員」は女性センター（24.3%）と支援センター（20.4%）で2割台であるが、民間シェルター（8.2%）では1割に満たない。

男女別にみると（図 1-1-3-2）、女性は「電話相談員」（38.4%）が4割弱で最も多く、次いで「面接相談員」（23.6%）が2割強であるが、男性では「事務職員」（53.8%）が過半数を占めている。

図 1-1-3-2 職種（施設属性別、男女別）



#### 4 就業形態



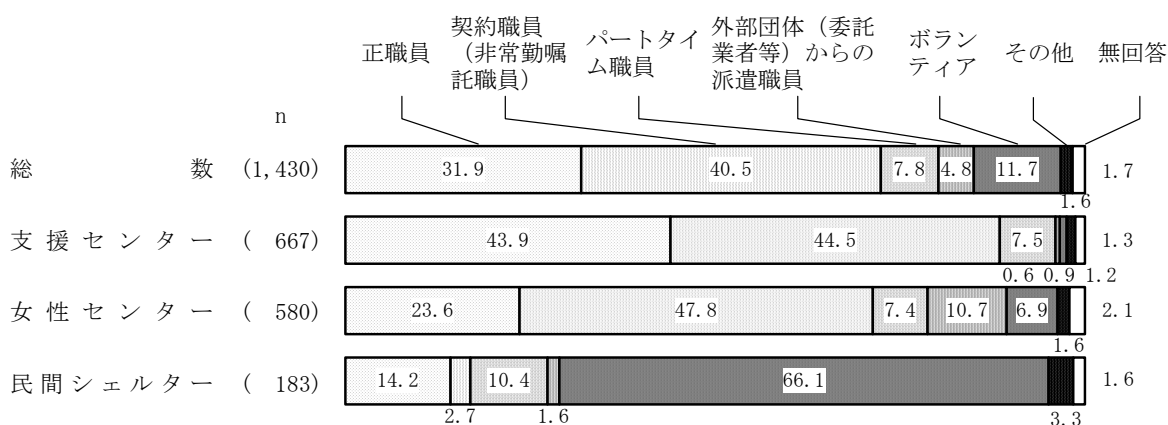
相談員の就業形態をみると(図 1-1-4-1)、「契約職員(非常勤嘱託職員)」が 40.5%で最も多く、次いで「正職員」(31.9%)が3割強である。

施設属性別にみると(図 1-1-4-2)、支援センターでは「契約職員」(44.5%)と「正職員」(43.9%)がともに4割台でほぼ同率となっている。

女性センターでは、「契約職員」(47.8%)が5割弱で最も多く、次いで「正職員」(23.6%)が2割強、「外部団体(委託業者等)からの派遣職員」(10.7%)が1割である。

一方、民間シェルターでは、「ボランティア」(66.1%)が3人に2人を占めている。

図 1-1-4-2 就業形態(施設属性別)



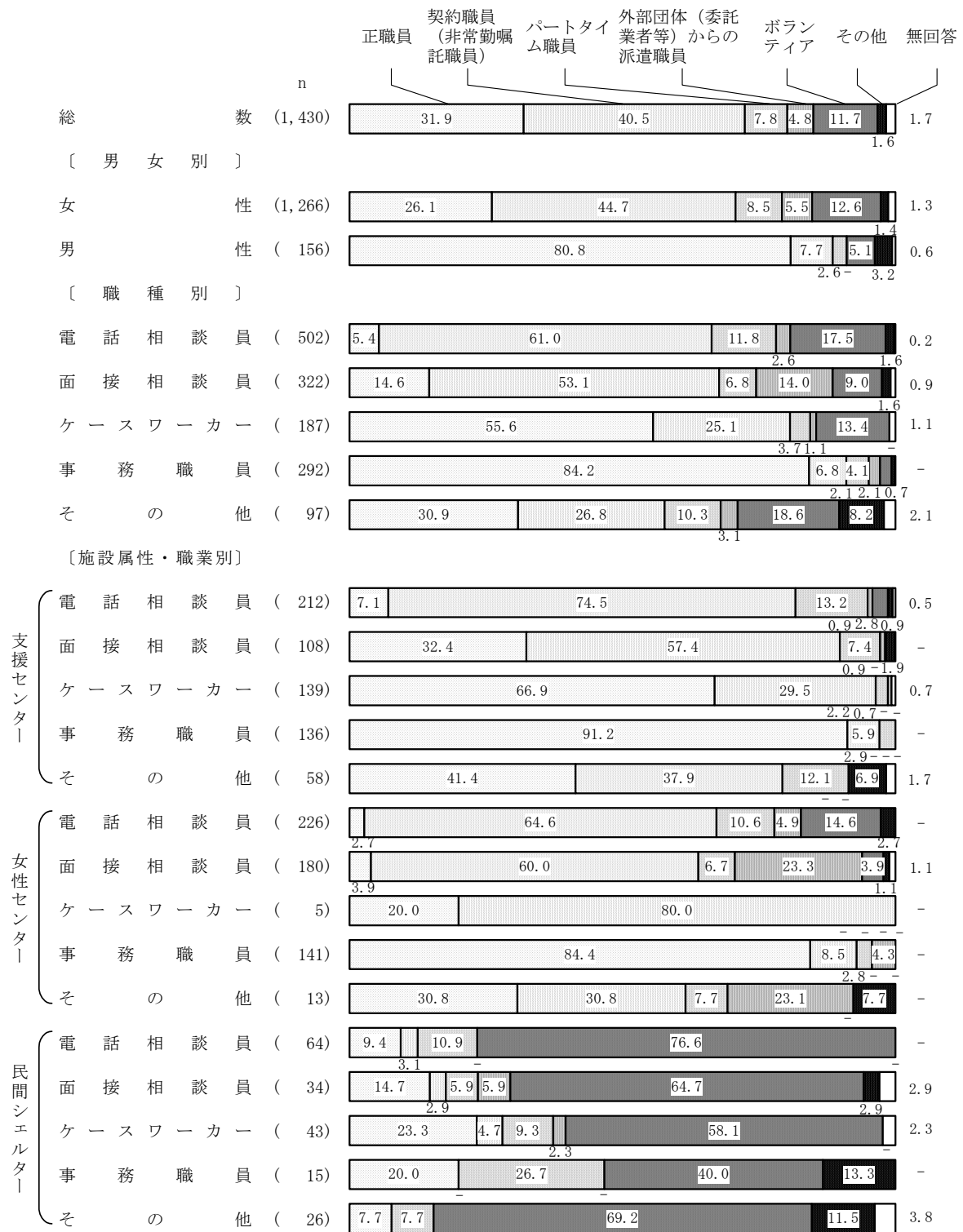
男女別にみると（図 1-1-4-3）、男性は8割が「正職員」（80.8%）であるのに対して、女性の「正職員」（26.1%）は3割弱で、「契約職員」（44.7%）が4割台となっている。

さらに職種別にみると（図 1-1-4-3）、事務職員は4人に3人が「正職員」（84.2%）である。また、ケースワーカーも「正職員」（55.6%）が過半数となっている。

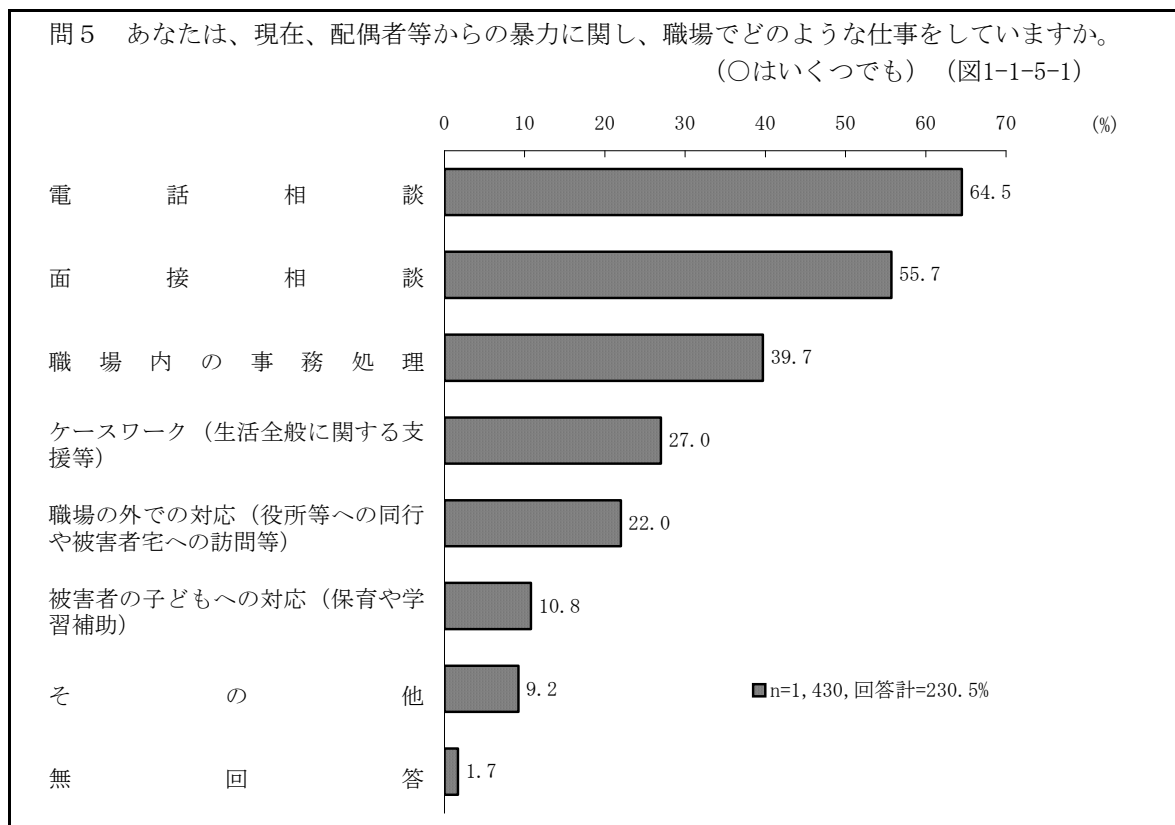
一方、電話相談員と面接相談員では「契約職員」（電話 61.0%、面接 53.1%）が5～6割を占めている。また、電話相談員では「ボランティア」（17.5%）が2割弱である。

さらに、施設属性・職業別にみると（図 1-1-4-3）、電話相談員は支援センター、女性センターともに「契約職員」（支援 74.5%、女性 64.6%）が多数を占めているのに対して、該当数は少ないが民間シェルターでは「ボランティア」（76.6%）が8割近くを占めている。また、面接相談員は、支援センターでは「契約職員」（57.4%）に次いで「正職員」（32.4%）が多くなっているが、女性センターでは「契約職員」（60.0%）に次いで「外部団体からの派遣職員」（23.3%）が多くなっている。

図 1-1-4-3 就業形態（男女別、職種別、施設属性・職種別）



## 5 職場での仕事内容

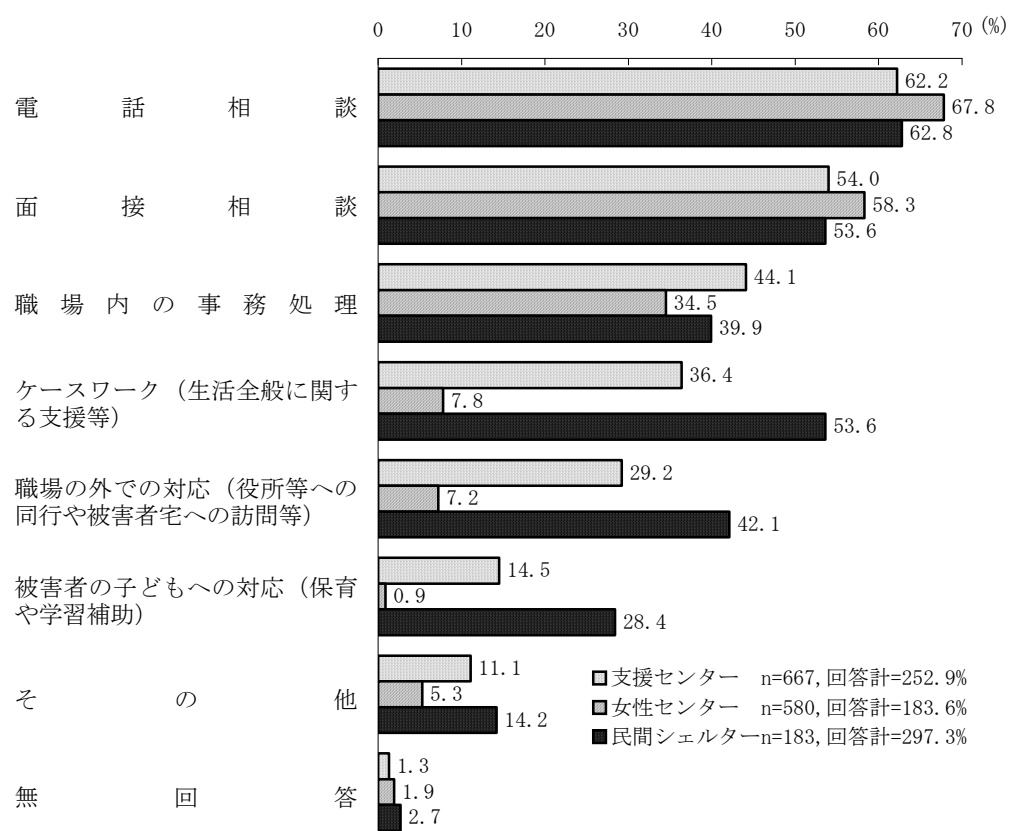


配偶者等からの暴力に関する職場での仕事内容としては（図 1-1-5-1）、「電話相談」が 64.5% で最も多く、以下「面接相談」（55.7%）、「職場内の事務処理」（39.7%）、「ケースワーク（生活全般に関する支援等）」（27.0%）、「職場の外での対応（役所等への同行や被害者宅への訪問等）」（22.0%）、「被害者の子どもへの対応（保育や学習補助）」（10.8%）の順となっている。

施設属性別にみると（図 1-1-5-2）、いずれの施設でも「電話相談」（支援 62.2%、女性 67.8%、民間 62.8%）が 6 割台で最も多く、次いで「面接相談」（同 54.0%、58.3%、53.6%）が 5 割台である。

民間シェルターでは、「面接相談」に並んで「ケースワーク」（53.6%）も 5 割強で、次いで「職場の外での対応」（42.1%）が 4 割強と、支援センターや女性センターより多くあげられている。

図 1-1-5-2 職場での仕事内容（施設属性別）



就業形態別にみると（表 1-1-5-1）、正職員では「職場内の事務処理」が 73.9%あげられ、「面接相談」（42.1%）と「電話相談」（38.4%）は4割前後である。

契約職員では「電話相談」が 85.0%、「面接相談」が 73.4%あげられている。

パートタイム職員の場合は、「電話相談」（67.0%）が7割近くで、次いで「面接相談」（37.5%）が4割弱である。

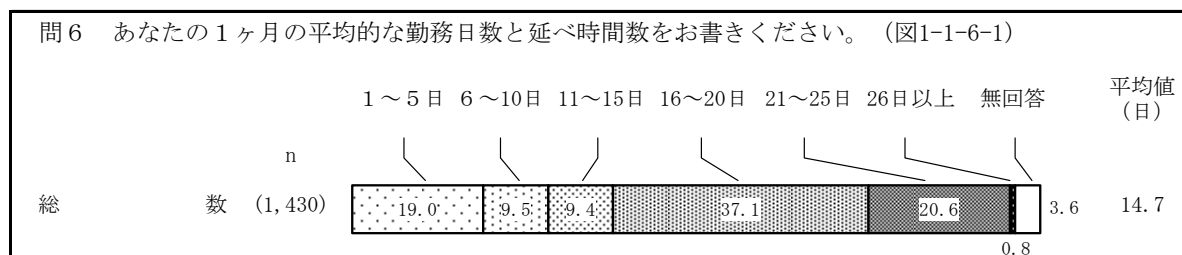
該当数は少ないが、外部団体からの派遣職員では「面接相談」が 75.4%、「電話相談」が 60.9%となっている。

ボランティアでは、「電話相談」が 73.1%あげられ、「面接相談」（43.1%）が4割台、「ケースワーク」（35.3%）と「職場の外での対応」（34.1%）が3割台である。

表 1-1-5-1 職場での仕事内容（就業形態別）

|               | n     | 電<br>話<br>相<br>談 | 面<br>接<br>相<br>談 | ケ<br>ー<br>ス<br>ワ<br>ー<br>ク<br>（<br>生<br>活<br>全<br>面<br>に<br>関<br>する<br>支<br>援<br>等<br>） | 職<br>場<br>内<br>の<br>事<br>務<br>処<br>理 | 職<br>場<br>の<br>外<br>で<br>の<br>対<br>応<br>（<br>被<br>害<br>者<br>役<br>者<br>等<br>への<br>訪<br>問<br>等<br>） | 被<br>害<br>者<br>の<br>子<br>ど<br>も<br>へ<br>の<br>対<br>応<br>（<br>保<br>育<br>や<br>学<br>習<br>補<br>助<br>） | そ<br>の<br>他 | 無<br>回<br>答 | 回<br>答<br>計 |
|---------------|-------|------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
|               | 人     | %                | %                | %                                                                                       | %                                    | %                                                                                                 | %                                                                                                | %           | %           | %           |
| 総 数           | 1,430 | 64.5             | 55.7             | 27.0                                                                                    | 39.7                                 | 22.0                                                                                              | 10.8                                                                                             | 9.2         | 1.7         | 230.5       |
| 〔 就 業 形 態 別 〕 |       |                  |                  |                                                                                         |                                      |                                                                                                   |                                                                                                  |             |             |             |
| 正 職 員         | 456   | 38.4             | 42.1             | 34.4                                                                                    | 73.9                                 | 27.4                                                                                              | 14.3                                                                                             | 10.1        | 0.2         | 240.8       |
| 契約職員（非常勤嘱託職員） | 579   | 85.0             | 73.4             | 23.3                                                                                    | 25.6                                 | 19.3                                                                                              | 7.6                                                                                              | 8.5         | 0.3         | 243.0       |
| パートタイム職員      | 112   | 67.0             | 37.5             | 17.0                                                                                    | 26.8                                 | 13.4                                                                                              | 14.3                                                                                             | 8.0         | 1.8         | 185.7       |
| 外部団体からの派遣職員   | 69    | 60.9             | 75.4             | 14.5                                                                                    | 14.5                                 | 1.4                                                                                               | -                                                                                                | 2.9         | -           | 169.6       |
| ボ ラ ン テ ィ ア   | 167   | 73.1             | 43.1             | 35.3                                                                                    | 22.2                                 | 34.1                                                                                              | 16.2                                                                                             | 9.6         | 2.4         | 235.9       |
| そ の 他         | 23    | 47.8             | 34.8             | 8.7                                                                                     | 8.7                                  | 4.3                                                                                               | -                                                                                                | 30.4        | 4.3         | 139.1       |

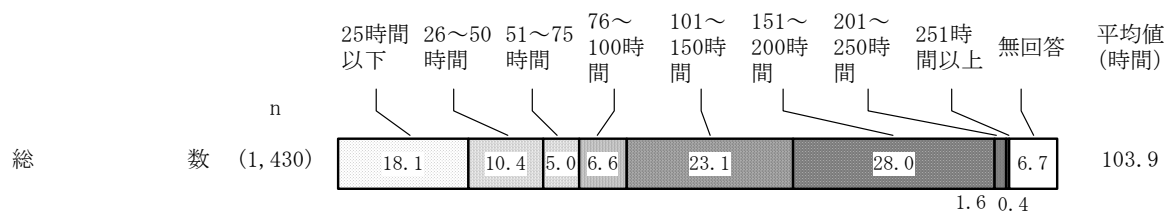
## 6 平均勤務日数と延べ時間数



1ヶ月の平均的な勤務日数としては、「16～20日」(37.1%)という者が4割弱で、平均すると14.7日である(図1-1-6-1)。

平均延べ時間数は、「151～200時間」(28.0%)が3割弱で最も多く、次いで「101～150時間」(23.1%)が2割強で、平均すると103.9時間である(図1-1-6-2)。

図1-1-6-2 1ヶ月の勤務延べ時間数



施設属性別に平均勤務日数をみると（表 1-1-6-1）、支援センター17.0 日、女性センター13.3 日、民間シェルター10.3 日である。

職種別にみると（表 1-1-6-1）、1 ヶ月の平均勤務日数は事務職員 19.5 日、ケースワーカー18.1 日、面接相談員 13.0 日、電話相談員 11.6 日となっている。

表 1-1-6-1 1 ヶ月の平均勤務日数（施設属性別、職種別）

|               | n     | 1<br>～<br>5<br>日 | 6<br>～<br>10<br>日 | 11<br>～<br>15<br>日 | 16<br>～<br>20<br>日 | 21<br>～<br>25<br>日 | 26<br>日<br>以<br>上 | 無<br>回<br>答 | 平<br>均<br>値 |
|---------------|-------|------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------|-------------|
|               | 人     | %                | %                 | %                  | %                  | %                  | %                 | %           | 日           |
| 総 数           | 1,430 | 19.0             | 9.5               | 9.4                | 37.1               | 20.6               | 0.8               | 3.6         | 14.7        |
| 支 援 セ ン タ ー   | 667   | 6.3              | 7.9               | 7.9                | 50.4               | 25.2               | 0.1               | 2.1         | 17.0        |
| 女 性 セ ン タ ー   | 580   | 27.1             | 9.5               | 10.5               | 30.2               | 18.8               | 0.7               | 3.3         | 13.3        |
| 民 間 シ ェ ル タ ー | 183   | 39.9             | 15.3              | 11.5               | 10.4               | 9.3                | 3.3               | 10.4        | 10.3        |
| 〔 職 種 別 〕     |       |                  |                   |                    |                    |                    |                   |             |             |
| 電 話 相 談 員     | 502   | 28.7             | 14.7              | 13.1               | 35.5               | 5.6                | 0.4               | 2.0         | 11.6        |
| 面 接 相 談 員     | 322   | 27.0             | 9.3               | 9.9                | 38.2               | 12.1               | 0.6               | 2.8         | 13.0        |
| ケ ー ス ワ ー カ ー | 187   | 5.3              | 7.5               | 8.6                | 43.3               | 31.0               | 2.1               | 2.1         | 18.1        |
| 事 務 職 員       | 292   | 5.1              | 1.7               | 4.1                | 38.0               | 48.6               | 0.7               | 1.7         | 19.5        |
| そ の 他         | 97    | 14.4             | 12.4              | 7.2                | 33.0               | 25.8               | 1.0               | 6.2         | 15.5        |

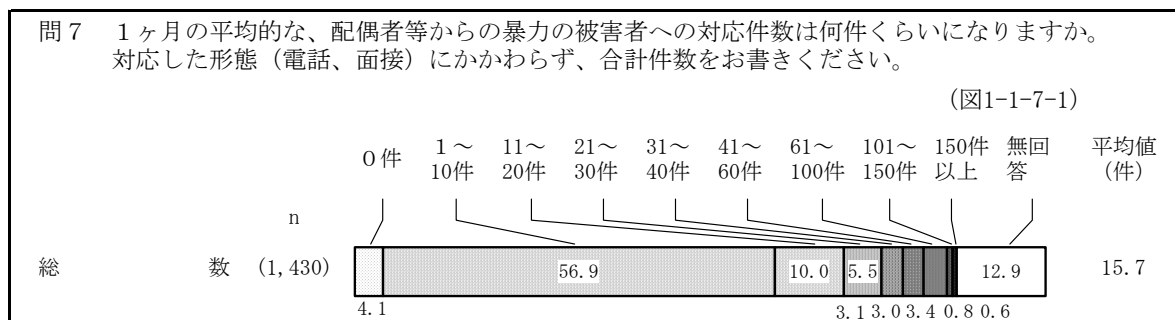
施設属性別に1ヶ月の平均勤務時間数をみると（表 1-1-6-2）、支援センター127.0 時間、女性センター89.1 時間、民間シェルター64.2 時間である。

職種別にみると（表 1-1-6-2）、1ヶ月の平均勤務時間数はケースワーカー144.8 時間、事務職員147.2 時間、面接相談員 85.1 時間、電話相談員 74.9 時間となっている。

表 1-1-6-2 1ヶ月の平均勤務時間数（施設属性別、職種別）

|               | n     | 2<br>5<br>時<br>間<br>以<br>下 | 2<br>6<br>5<br>0<br>時<br>間 | 5<br>1<br>7<br>5<br>時<br>間 | 7<br>6<br>1<br>0<br>0<br>時<br>間 | 1<br>0<br>1<br>5<br>0<br>時<br>間 | 1<br>5<br>1<br>5<br>0<br>時<br>間 | 2<br>0<br>1<br>5<br>0<br>時<br>間 | 2<br>5<br>1<br>時<br>間<br>以<br>上 | 無<br>回<br>答 | 平<br>均<br>値 |
|---------------|-------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-------------|-------------|
|               | 人     | %                          | %                          | %                          | %                               | %                               | %                               | %                               | %                               | %           | 時間          |
| 総 数           | 1,430 | 18.1                       | 10.4                       | 5.0                        | 6.6                             | 23.1                            | 28.0                            | 1.6                             | 0.4                             | 6.7         | 103.9       |
| 支 援 セ ン タ ー   | 667   | 6.1                        | 8.1                        | 4.6                        | 3.6                             | 31.3                            | 37.5                            | 2.1                             | 0.3                             | 6.3         | 127.0       |
| 女 性 セ ン タ ー   | 580   | 26.4                       | 11.4                       | 4.3                        | 9.3                             | 19.7                            | 22.9                            | 0.7                             | 0.3                             | 5.0         | 89.1        |
| 民 間 シ ェ ル タ ー | 183   | 35.5                       | 15.8                       | 8.7                        | 9.3                             | 3.8                             | 9.3                             | 2.7                             | 1.1                             | 13.7        | 64.2        |
| 〔 職 種 別 〕     |       |                            |                            |                            |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |             |             |
| 電 話 相 談 員     | 502   | 28.1                       | 14.3                       | 7.6                        | 9.0                             | 28.9                            | 6.8                             | 0.4                             | 0.4                             | 4.6         | 74.9        |
| 面 接 相 談 員     | 322   | 25.5                       | 13.4                       | 4.3                        | 7.5                             | 30.1                            | 13.0                            | 1.2                             | 0.3                             | 4.7         | 85.1        |
| ケ ー ス ワ ー カ ー | 187   | 4.8                        | 4.8                        | 3.7                        | 4.8                             | 19.8                            | 48.1                            | 7.0                             | 0.5                             | 6.4         | 144.8       |
| 事 務 職 員       | 292   | 4.8                        | 5.1                        | 1.0                        | 3.8                             | 8.2                             | 70.5                            | 1.0                             | 0.3                             | 5.1         | 147.2       |
| そ の 他         | 97    | 11.3                       | 9.3                        | 10.3                       | 6.2                             | 23.7                            | 25.8                            | 1.0                             | 1.0                             | 11.3        | 109.2       |

## 7 1ヶ月の平均的な、配偶者等からの暴力の被害者への対応件数



1ヶ月の平均的な、配偶者等からの暴力の被害者への対応件数を聞いたところ（図 1-1-7-1）、「1～10件」が56.9%で最も多く、平均すると15.7件である。

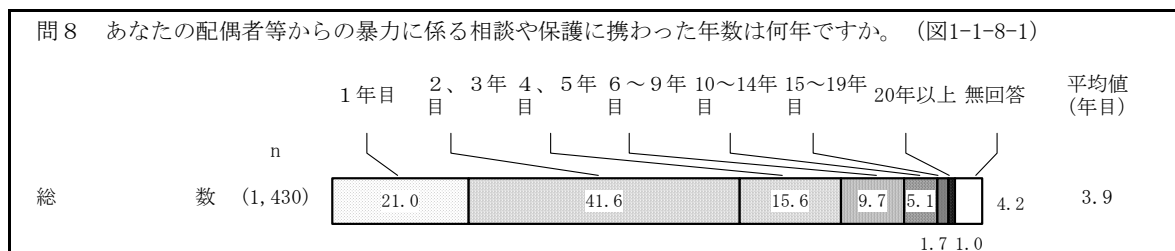
施設属性別にみると（表 1-1-7-1）、支援センターの相談員では1ヶ月平均 23.1件、女性センター 7.7件、民間シェルター15.2件である。

職種別にみると（表 1-1-7-1）、ケースワーカー32.1件、面接相談員 13.5件、電話相談員 13.0件、事務職員 11.5件となっている。

表 1-1-7-1 1ヶ月の被害者への対応件数（施設属性別、職種別）

|               | n     | 0<br>件 | 1<br>件 | 1<br>1<br>件 | 2<br>1<br>件 | 3<br>1<br>件 | 4<br>1<br>件 | 6<br>1<br>件 | 1<br>0<br>1<br>件 | 1<br>5<br>0<br>件 | 無<br>回<br>答 | 平<br>均<br>値 |
|---------------|-------|--------|--------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|------------------|-------------|-------------|
|               | 人     | %      | %      | %           | %           | %           | %           | %           | %                | %                | %           | 件           |
| 総 数           | 1,430 | 4.1    | 56.9   | 10.0        | 5.5         | 3.1         | 3.0         | 3.4         | 0.8              | 0.6              | 12.9        | 15.7        |
| 支 援 セ ン タ ー   | 667   | 4.6    | 44.4   | 12.3        | 7.3         | 4.0         | 5.1         | 4.9         | 1.3              | 1.2              | 14.7        | 23.1        |
| 女 性 セ ン タ ー   | 580   | 4.5    | 69.5   | 8.3         | 3.1         | 2.4         | 0.7         | 0.9         | 0.2              | -                | 10.5        | 7.7         |
| 民 間 シ ェ ル タ ー | 183   | 0.5    | 62.3   | 7.1         | 6.0         | 1.6         | 2.7         | 5.5         | 0.5              | -                | 13.7        | 15.2        |
| 〔 職 種 別 〕     |       |        |        |             |             |             |             |             |                  |                  |             |             |
| 電 話 相 談 員     | 502   | 2.0    | 66.7   | 10.2        | 6.8         | 2.6         | 2.0         | 3.4         | 0.4              | 0.4              | 5.6         | 13.0        |
| 面 接 相 談 員     | 322   | 1.2    | 63.4   | 11.5        | 6.2         | 3.4         | 3.7         | 2.8         | 0.3              | -                | 7.5         | 13.5        |
| ケ ー ス ワ ー カ ー | 187   | -      | 36.9   | 14.4        | 5.9         | 7.5         | 7.5         | 7.5         | 2.1              | 1.6              | 16.6        | 32.1        |
| 事 務 職 員       | 292   | 13.7   | 53.8   | 5.1         | 2.4         | 2.1         | 1.0         | 1.7         | 0.7              | 0.7              | 18.8        | 11.5        |
| そ の 他         | 97    | 4.1    | 44.3   | 9.3         | 5.2         | -           | 4.1         | 3.1         | 2.1              | 1.0              | 26.8        | 21.3        |

## 8 配偶者等からの暴力に係る相談や保護に携わった年数



相談員が配偶者等からの暴力に係る相談や保護に携わった年数を聞いたところ（図 1-1-8-1）、「2、3年目」（41.6%）という者が4割強で最も多く、平均すると3.9年である。

施設属性別にみると（表 1-1-8-1）、支援センターで3.4年、女性センター4.1年、民間シェルター4.9年である。

職種別にみると（表 1-1-8-1）、面接相談員は平均4.4年で最も長く、ケースワーカー3.8年、電話相談員3.7年、事務職員3.3年となっている。

就業形態別にみると（表 1-1-8-1）、相談員が配偶者等からの暴力に係る相談や保護に携わった平均年数が最も長いのは、該当数は少ないが外部団体からの派遣職員の5.6年で、次いでボランティアが5.0年、契約職員が4.2年、パートタイム職員3.3年、正職員2.8年となっている。

表 1-1-8-1 配偶者等からの暴力に係る相談や保護に携わった年数

(施設属性別、職種別、就業形態別)

|               | n     | 1<br>年<br>目 | 2<br>、<br>3<br>年<br>目 | 4<br>、<br>5<br>年<br>目 | 6<br>、<br>9<br>年<br>目 | 1<br>0<br>、<br>1<br>4<br>年<br>目 | 1<br>5<br>、<br>1<br>9<br>年<br>目 | 2<br>0<br>年<br>以<br>上 | 無<br>回<br>答 | 平<br>均<br>値 |
|---------------|-------|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------|---------------------------------|-----------------------|-------------|-------------|
|               | 人     | %           | %                     | %                     | %                     | %                               | %                               | %                     | %           | 年目          |
| 総数            | 1,430 | 21.0        | 41.6                  | 15.6                  | 9.7                   | 5.1                             | 1.7                             | 1.0                   | 4.2         | 3.9         |
| 支援センター        | 667   | 24.0        | 46.0                  | 12.1                  | 8.2                   | 3.9                             | 1.3                             | 0.4                   | 3.9         | 3.4         |
| 女性センター        | 580   | 20.0        | 39.0                  | 16.9                  | 9.7                   | 6.4                             | 1.6                             | 1.4                   | 5.2         | 4.1         |
| 民間シェルター       | 183   | 13.7        | 33.9                  | 24.0                  | 15.3                  | 5.5                             | 3.8                             | 1.6                   | 2.2         | 4.9         |
| 〔職種別〕         |       |             |                       |                       |                       |                                 |                                 |                       |             |             |
| 電話相談員         | 502   | 18.3        | 43.0                  | 18.9                  | 10.0                  | 5.8                             | 2.0                             | 0.8                   | 1.2         | 4.0         |
| 面接相談員         | 322   | 15.2        | 37.0                  | 17.1                  | 14.9                  | 8.1                             | 3.1                             | 1.6                   | 3.1         | 4.9         |
| ケースワーカー       | 187   | 18.2        | 47.1                  | 17.6                  | 9.6                   | 3.2                             | 1.1                             | 1.1                   | 2.1         | 3.8         |
| 事務職員          | 292   | 33.9        | 44.2                  | 8.9                   | 3.4                   | 2.1                             | 0.3                             | 1.0                   | 6.2         | 2.7         |
| その他の          | 97    | 22.7        | 39.2                  | 13.4                  | 10.3                  | 6.2                             | 2.1                             | -                     | 6.2         | 3.8         |
| 〔就業形態別〕       |       |             |                       |                       |                       |                                 |                                 |                       |             |             |
| 正職員           | 456   | 30.7        | 45.6                  | 12.3                  | 4.4                   | 2.0                             | 0.4                             | 0.7                   | 3.9         | 2.8         |
| 契約職員（非常勤嘱託職員） | 579   | 17.6        | 42.3                  | 17.4                  | 11.2                  | 6.6                             | 2.8                             | 0.7                   | 1.4         | 4.2         |
| パートタイム職員      | 112   | 27.7        | 41.1                  | 10.7                  | 8.9                   | 2.7                             | -                               | 1.8                   | 7.1         | 3.3         |
| 外部団体からの派遣職員   | 69    | 10.1        | 31.9                  | 18.8                  | 18.8                  | 13.0                            | -                               | 4.3                   | 2.9         | 5.6         |
| ボランティア        | 167   | 8.4         | 38.3                  | 22.2                  | 15.6                  | 7.2                             | 3.6                             | 1.2                   | 3.6         | 5.0         |
| その他の          | 23    | 26.1        | 30.4                  | 13.0                  | 17.4                  | 4.3                             | 4.3                             | -                     | 4.3         | 4.2         |