

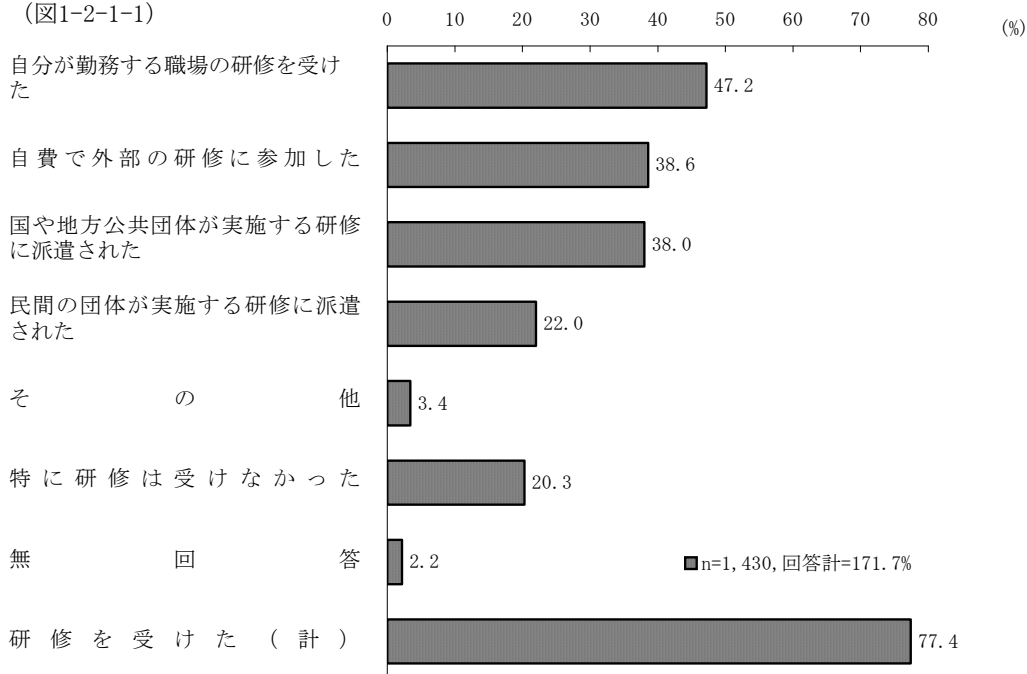
第2章 これまでに受けた研修等

1 事前または着任直後の研修

次に、研修等についてお聞きします。

問9 あなたが、現在の仕事を始めるにあたって、事前または着任直後に何らかの特別な研修（事例検討会等を含む）を受けましたか。なお、ここでの「派遣」は、勤務する職場が、旅費、研修費等を負担（一部負担を含む）したものを指します。（○はいくつでも）

(図1-2-1-1)



現在の仕事を始めるにあたって、事前または着任直後に受けた特別な研修（事例検討会等を含む）としては（図 1-2-1-1）、「自分が勤務する職場の研修を受けた」が 47.2%で最も多くあげられ、以下「自費で外部の研修に参加した」（38.6%）と「民間の団体が実施する研修に派遣された」（38.0%）がともに4割弱、「国や地方公共団体が実施する研修に派遣された」（22.0%）が2割強となっている。

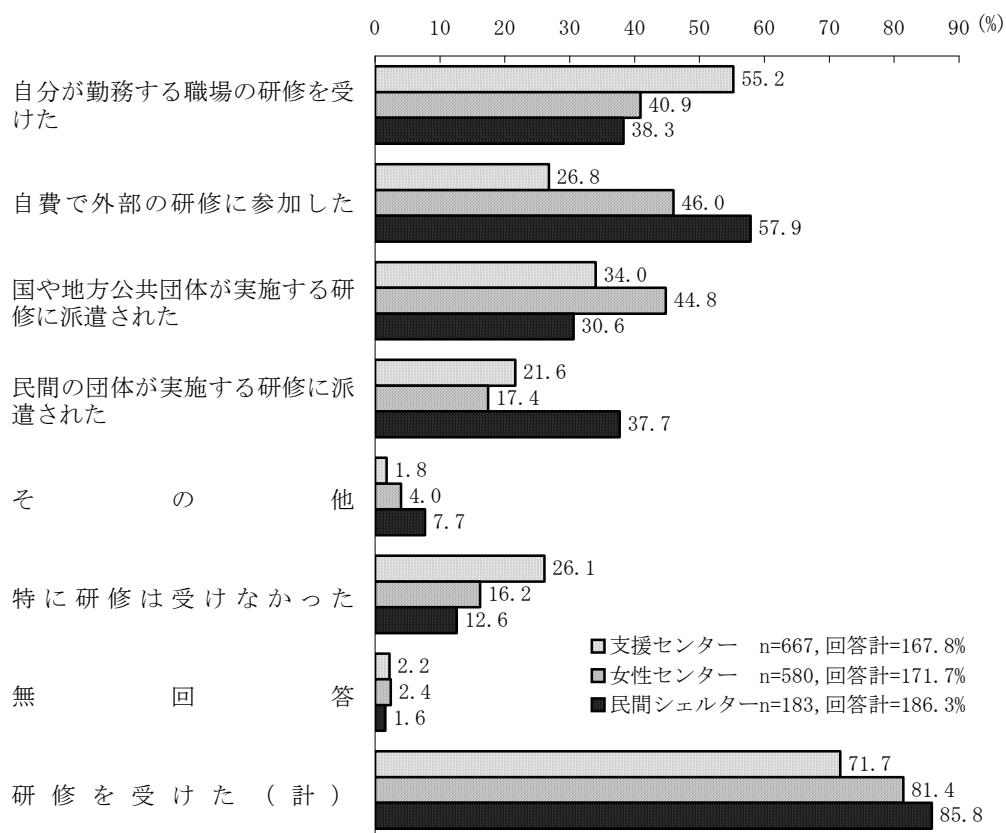
「特に研修は受けなかった」という者は 20.3%で、8割近くが何らかの研修を受けている。

施設属性別にみると（図 1-2-1-2）、「自分が勤務する職場の研修」は支援センターの相談員で 55.2%と、女性センター（40.9%）や民間シェルター（38.3%）より受講率が高くなっている。一方、「国や地方公共団体が実施する研修に派遣された」は女性センターで 44.8%と、他の施設より多くなっている。

民間シェルターの相談員では「自費で外部の研修に参加した」（57.9%）が 6 割弱あげられ、支援センター（26.8%）や女性センター（46.0%）より多くなっている。

「特に研修は受けなかった」という者は、支援センターで 26.1%と、女性センター（16.2%）と民間シェルター（12.6%）より多くなっている。

図 1-2-1-2 事前または着任直後の研修（施設属性別）



職種別にみると（表 1-2-1-1）、電話相談員では「自分が勤務する職場の研修」（59.4%）を、面接相談員では「自費で外部の研修に参加した」（57.8%）が、それぞれ6割近くあげられている。

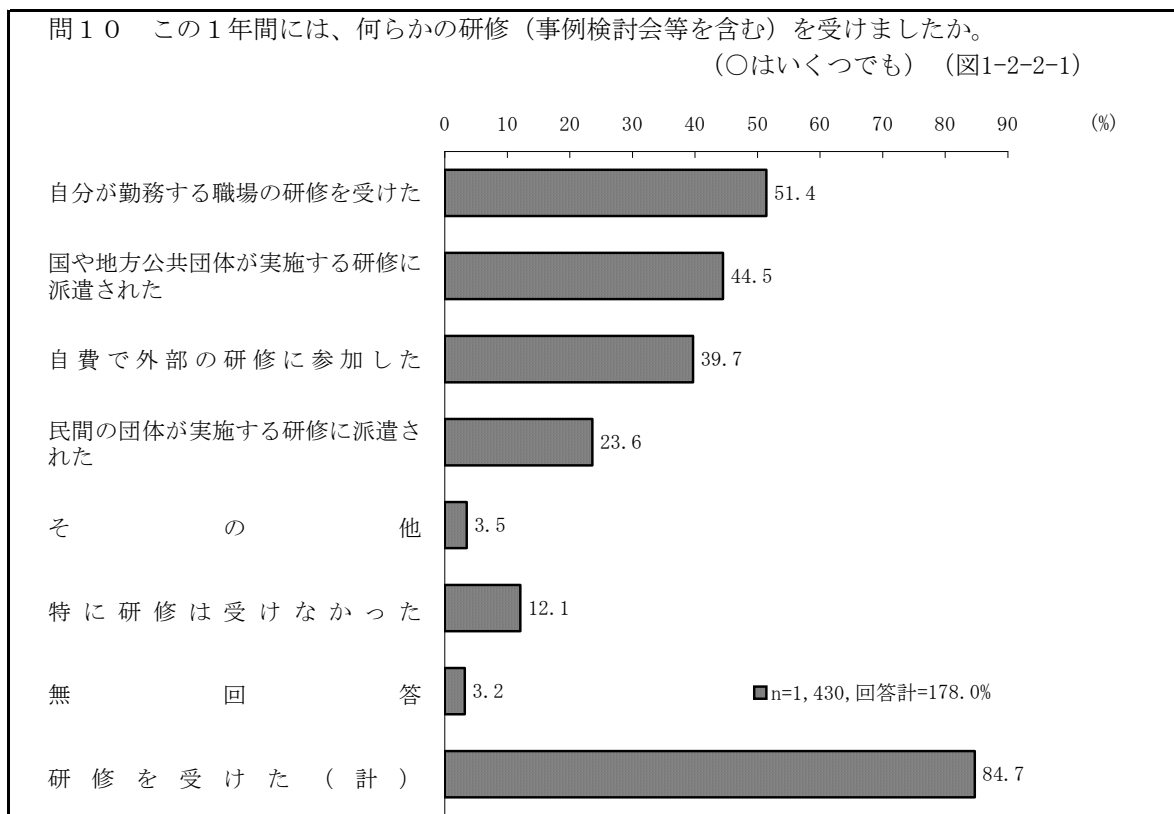
就業形態別にみると（表 1-2-1-1）、契約職員とパートタイム職員では「自分が勤務する職場の研修を受けた」（契約 54.9%、パート 57.1%）が5割台で最も多くあげられている。一方、外部からの派遣職員とボランティアでは「自費で外部の研修に参加した」（派遣 63.8%、ボランティア 61.1%）が6割台で最も多くあげられている。

これに対して、正職員では「自分が勤務する職場の研修」（40.6%）と「国や地方公共団体が実施する研修」（39.3%）がともに4割程度でほぼ同率となっている。また、「特に研修は受けなかった」と言う者は、正職員（32.9%）のほぼ3人に1人と、他の就業形態より多い。

表 1-2-1-1 事前または着任直後の研修（職種別、就業形態別）

	n	の自 分 が 勤 務 す る 職 場	参 加 費 し た 外 部 の 研 修 に	さ 実 施 す る 地 方 公 共 団 体 に 派 遣 が	国 や 地 方 公 共 団 体 が 実 施 す る 研 修	民 間 の 団 体 に 派 遣 が 実 施 さ れ た	そ の 他	か 特 に 研 修 は 受 け な い	無 回 答	研 修 を 受 け た （ 計 ）	回 答 計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数	1,430	47.2	38.6	38.0	22.0	3.4	20.3	2.2	77.4	171.7	
〔 職 種 別 〕											
電 話 相 談 員	502	59.4	48.0	40.8	26.1	3.2	11.2	1.2	87.6	189.8	
面 接 相 談 員	322	43.2	57.8	38.8	25.2	3.4	15.5	1.2	83.2	185.1	
ケ ー ス ワ ー カ ー	187	50.8	29.9	33.7	24.6	5.3	26.2	0.5	73.3	171.1	
事 務 職 員	292	31.5	12.3	41.4	12.3	1.7	36.6	2.1	61.3	138.0	
そ の 他	97	47.4	28.9	24.7	16.5	7.2	23.7	2.1	74.2	150.5	
〔 就 業 形 態 別 〕											
正 職 員	456	40.6	15.8	39.3	16.2	2.4	32.9	2.0	65.1	149.1	
契 約 職 員（非 常 勤 嘱 託 職 員）	579	54.9	46.6	43.7	26.3	2.6	15.2	1.0	83.8	190.3	
パ ー ト タ イ ム 職 員	112	57.1	42.0	31.2	18.7	1.8	18.7	-	81.3	169.6	
外 部 団 体 か ら の 派 遣 職 員	69	42.0	63.8	18.8	15.9	7.2	14.5	2.9	82.6	165.2	
ボ ラ ン テ ィ ア	167	40.1	61.1	32.3	29.9	7.8	9.0	1.2	89.8	181.4	
そ の 他	23	39.1	47.8	21.7	13.0	13.0	8.7	4.3	87.0	147.8	

2 この1年間の研修（事例検討会等を含む）

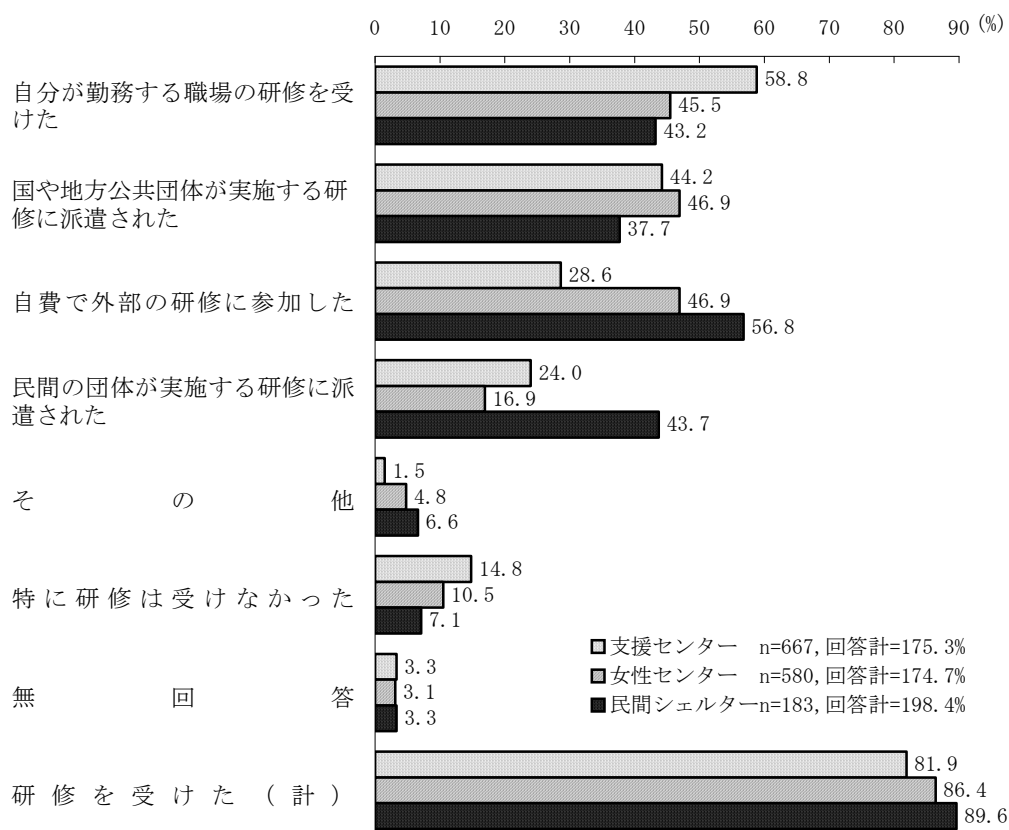


この1年間に受けた研修（事例検討会等を含む）としては（図 1-2-2-1）、「自分が勤務する職場の研修を受けた」が 51.4%で最も多くあげられ、以下「国や地方公共団体が実施する研修に派遣された」（44.5%）、「自費で外部の研修に参加した」（39.7%）、「民間の団体が実施する研修に派遣された」（23.6%）の順となっている。

施設属性別にみると（図 1-2-2-2）、「自分が勤務する職場の研修を受けた」は支援センターの相談員（58.8%）が6割弱と、女性センター（45.5%）と民間シェルター（43.2%）より多くなっている。

一方、民間シェルターの相談員では、「自費で外部の研修に参加した」（56.8%）と「民間の団体が実施する研修に派遣された」（43.7%）が多くあげられている。

図 1-2-2-2 この1年間の研修（施設属性別）



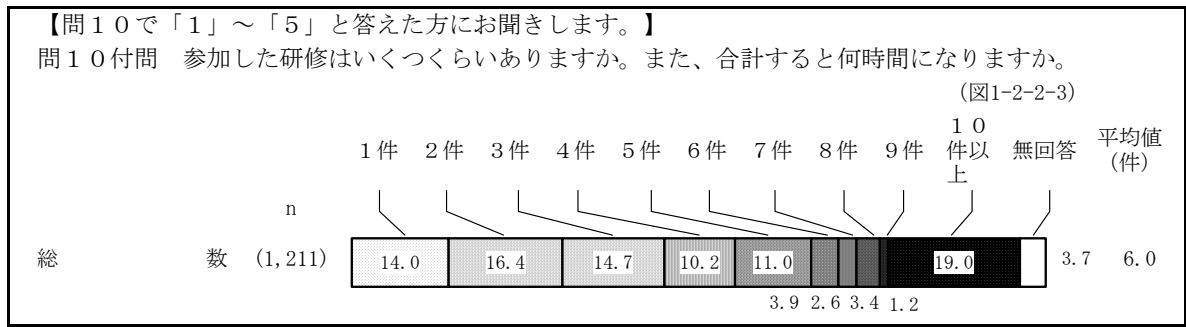
職種別にみると（表 1-2-2-1）、「自分が勤務する職場の研修を受けた」は電話相談員（64.3%）とケースワーカー（57.2%）が6割前後あげている。また、「自費で外部の研修に参加した」は、面接相談員（55.3%）と電話相談員（50.8%）で5割以上あげられている。

就業形態別にみると（表 1-2-2-1）、「自分が勤務する職場の研修を受けた」は契約職員（60.3%）の6割、パートタイム職員（52.7%）と正職員（46.3%）の5割前後があげている。また、「国や地方公共団体が実施する研修に派遣された」も、契約職員（52.3%）と正職員（48.0%）で5割前後と、他の職業層より多くあげられている。

一方、「自費で外部の研修に参加した」は、外部団体からの派遣職員で69.6%、ボランティアで56.3%と、多くなっている。

表 1-2-2-1 この1年間の研修（職種別、就業形態別）

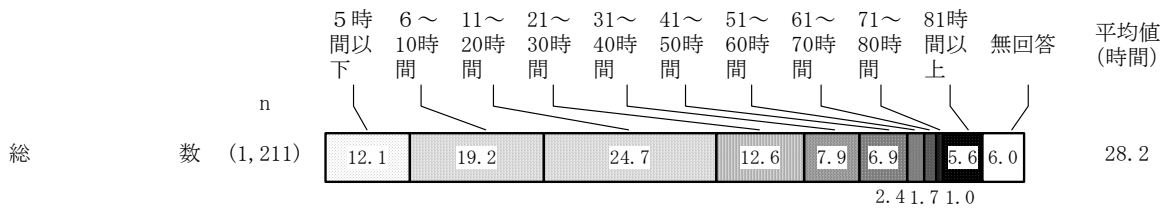
	n	の 自分 が 勤 務 す る 職 場	さ 実 施 す る 地 方 公 共 団 体 が	参 加 し た 外 部 の 研 修 に	民 間 の 団 体 が 実 施 す る 派 遣	そ の 他	か 特 に 研 修 は 受 け な い	無 回 答	研 修 を 受 け た (計)	回 答 計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数	1,430	51.4	44.5	39.7	23.6	3.5	12.1	3.2	84.7	178.0
〔 職 種 別 〕										
電 話 相 談 員	502	64.3	46.2	50.8	28.5	3.8	3.8	1.8	94.4	199.2
面 接 相 談 員	322	47.8	47.5	55.3	25.2	4.3	6.8	2.2	91.0	189.1
ケ ー ス ワ ー カ ー	187	57.2	45.5	34.8	31.0	4.3	11.8	2.7	85.6	187.2
事 務 職 員	292	36.6	46.2	13.0	13.0	1.0	27.7	3.1	69.2	140.8
そ の 他	97	41.2	26.8	29.9	15.5	5.2	23.7	1.0	75.3	143.3
〔 就 業 形 態 別 〕										
正 職 員	456	46.3	48.0	17.8	18.6	1.8	21.1	2.0	77.0	155.5
契 約 職 員 (非 常 勤 嘱 託 職 員)	579	60.3	52.7	48.9	27.5	2.9	6.7	1.7	91.5	200.7
パ ー ト タ イ ム 職 員	112	52.7	34.8	42.0	21.4	3.6	15.2	0.9	83.9	170.5
外 部 団 体 か ら の 派 遣 職 員	69	43.5	14.5	69.6	17.4	10.1	5.8	4.3	89.9	165.2
ボ ラ ン テ ィ ア	167	41.9	32.3	56.3	29.9	7.8	6.6	4.2	89.2	179.0
そ の 他	23	47.8	21.7	43.5	21.7	4.3	8.7	8.7	82.6	156.5



この1年間に研修（事例検討会等を含む）を受けた者（1,211人）に、参加した研修の数を聞いたところ（図1-2-2-3）、「1件」（14.0%）から「5件」（11.0%）までが1割台で分散しており、平均すると6.0回である。

参加した研修の合計時間をみると（図1-2-2-4）、4人に1人が「11～20時間」（24.7%）と答えており、平均すると28.2時間である。

図1-2-2-4 この1年間に参加した研修の合計時間



施設属性別に参加した研修の数をみると（表1-2-2-2）、女性センターの相談員で「10件以上」（22.8%）参加した者が2割強で、平均すると6.5件と、支援センター（5.6件）と民間シェルター（5.4件）の相談員より多くなっている。

職種別にみると（表1-2-2-2）、電話相談員の平均参加件数は7.3件、面接相談員は平均6.3件参加している。

表1-2-2-2 この1年間に参加した研修の数（施設属性別、職種別）

施設属性別、職種別	該当人数	1件	2件	3件	4件	5件	6件	7件	8件	9件	10件以上	無回答	平均値
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	件
総数	1,211	14.0	16.4	14.7	10.2	11.0	3.9	2.6	3.4	1.2	19.0	3.7	6.0
支援センター	546	13.6	18.9	15.6	10.6	11.5	3.3	2.6	2.2	1.6	15.8	4.4	5.6
女性センター	501	14.2	13.6	14.2	10.6	11.0	3.8	1.8	4.0	1.0	22.8	3.2	6.5
民間シェルター	164	14.6	17.1	13.4	7.3	9.1	6.1	4.9	5.5	0.6	18.3	3.0	5.4
〔職種別〕													
電話相談員	474	9.3	12.0	14.3	9.7	11.2	4.2	3.0	4.2	2.1	26.4	3.6	7.3
面接相談員	293	13.0	15.0	13.3	13.0	9.9	4.8	2.0	3.1	1.4	20.5	4.1	6.3
ケースワーカー	160	12.5	19.4	15.6	11.3	17.5	2.5	3.1	1.9	0.6	13.1	2.5	4.8
事務職員	202	27.2	22.8	17.3	6.4	9.4	2.0	1.0	2.0	—	9.4	2.5	4.0
その他	73	15.1	28.8	12.3	11.0	5.5	5.5	2.7	6.8	—	6.8	5.5	4.1

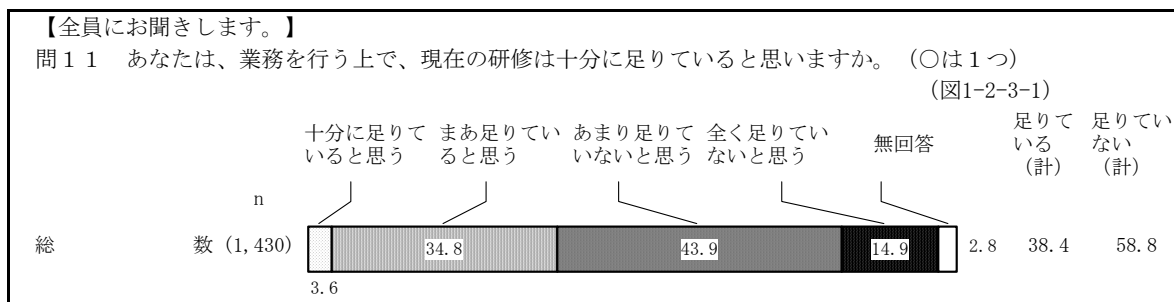
研修の合計時間数の平均を施設属性別にみると（表 1-2-2-3）、民間シェルター32.6 時間、女性センター29.2 時間、支援センター25.9 時間である。

職種別の研修合計時間数は（表 1-2-2-3）、電話相談員が 32.7 時間、面接相談員が 31.5 時間で、ともに 30 時間を超えている。

表 1-2-2-3 この 1 年間に参加した研修の合計時間数（施設属性別、職種別）

	該 当 数	5	6	1	2	3	4	5	6	7	8	無 回 答	平 均 値
		時 間 以 下	時 間 以 上	時 間	時 間	時 間	時 間	時 間	時 間	時 間	時 間		
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	時間
総 数	1,211	12.1	19.2	24.7	12.6	7.9	6.9	2.4	1.7	1.0	5.6	6.0	28.2
支援センター	546	13.7	20.7	26.2	11.5	7.3	4.4	2.6	1.3	0.5	5.3	6.4	25.9
女性センター	501	11.0	18.4	25.3	12.2	8.2	8.8	1.8	1.6	1.4	5.6	5.8	29.2
民間シェルター 〔 職 種 別 〕	164	10.4	16.5	17.7	17.1	9.1	9.1	3.7	3.0	1.2	6.7	5.5	32.6
電話相談員	474	7.4	18.1	23.6	14.1	9.7	8.0	3.6	1.5	1.3	7.4	5.3	32.7
面接相談員	293	9.9	16.4	25.3	12.6	8.5	7.8	1.7	3.4	1.7	6.8	5.8	31.5
ケースワーカー	160	10.0	17.5	29.4	11.9	8.8	7.5	2.5	0.6	—	5.0	6.9	25.7
事務職員	202	25.7	26.2	22.8	9.9	2.5	3.0	1.0	0.5	0.5	2.0	5.9	18.6
そ の 他	73	19.2	21.9	24.7	11.0	6.8	5.5	1.4	1.4	—	1.4	6.8	18.5

3 業務を行う上での研修の量

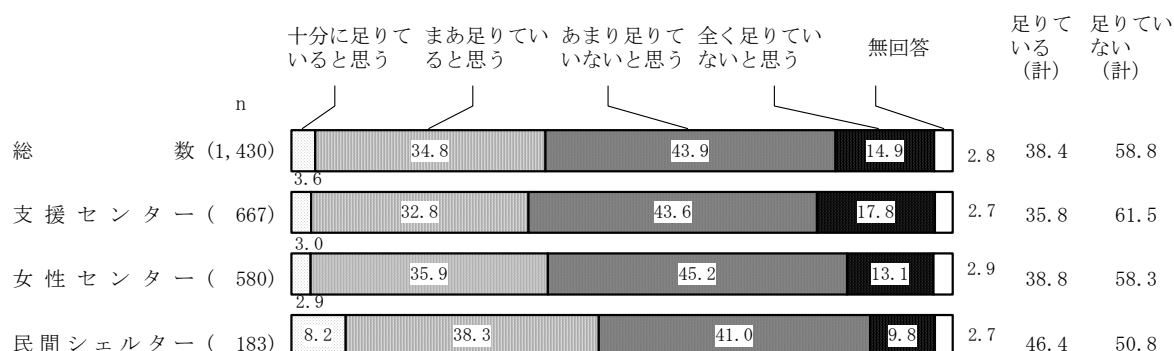


業務を行う上で、現在の研修が「十分に足りていると思う」者は 3.6%で、「まあ足りていると思う」(34.8%)という者を合わせると、研修が『足りている』と思う者は4割弱である(図 1-2-3-1)。

一方、「全く足りていないと思う」者(14.9%)は1割強で、「あまり足りていないと思う」者(43.9%)を合わせると、6割近くが『足りていない』と感じている。

施設属性別にみると(図 1-2-3-2)、民間シェルターの相談員では、現在の研修で「十分に足りていると思う」者(8.2%)が1割弱で、「まあ足りていると思う」(38.3%)という者を合わせた研修の量に対する満足度が5割近くになっている。

図 1-2-3-2 業務を行う上での研修の量(施設属性別)



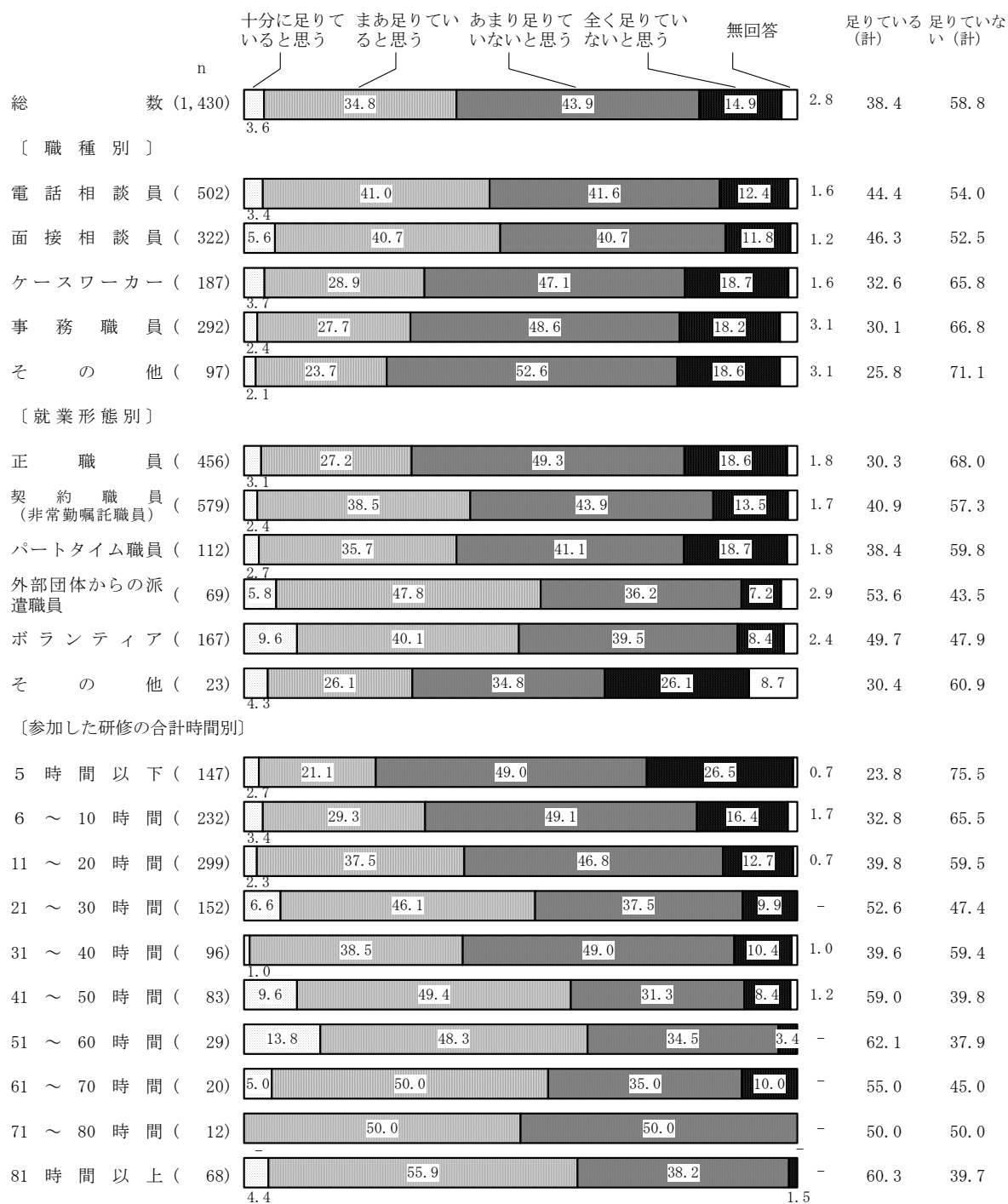
職種別にみると(図 1-2-3-3)、業務を行う上で現在の研修は『足りている』(「十分に」+「まあ」)と感じている者は、この1年間の研修参加率の高い電話相談員(3.4%+41.0%)と面接相談員(5.6%+40.7%)はともに4割を上回っているが、ケースワーカー(3.7%+28.9%)と事務職員(2.4%+27.7%)では3割強で、『足りていない』と感じる者が7割近くになっている。

就業形態別にみると(図 1-2-3-3)、『足りている』(「十分に」+「まあ」)と感じている者は、外部団体からの派遣職員(5.8%+47.8%)とボランティア(9.6%+40.1%)で5割前後と、他の就業形態より多くなっている。これに対して、正職員では『足りていない』(「全く」+「あまり」)と感じている者が7割近い。

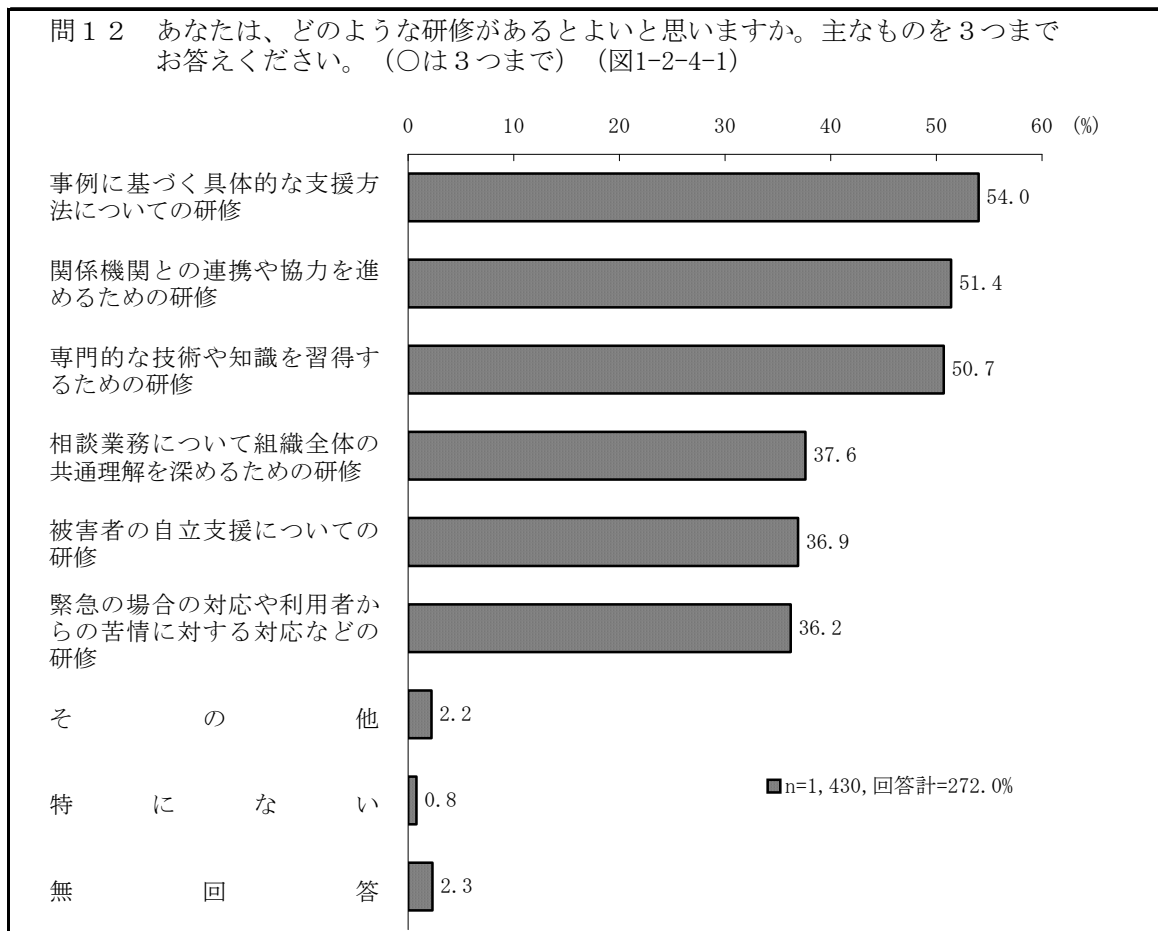
さらにこの1年間に参加した研修の合計時間別にみると(図 1-2-3-3)、これまでの参加時間が20時間以下の者と31~40時間の者では、現在の研修が『足りていない』と感じている者の方が『足りている』と言う者より多くなっている。

図 1-2-3-3 業務を行う上での研修の量

(職種別、就業形態別、参加した研修の合計時間別)



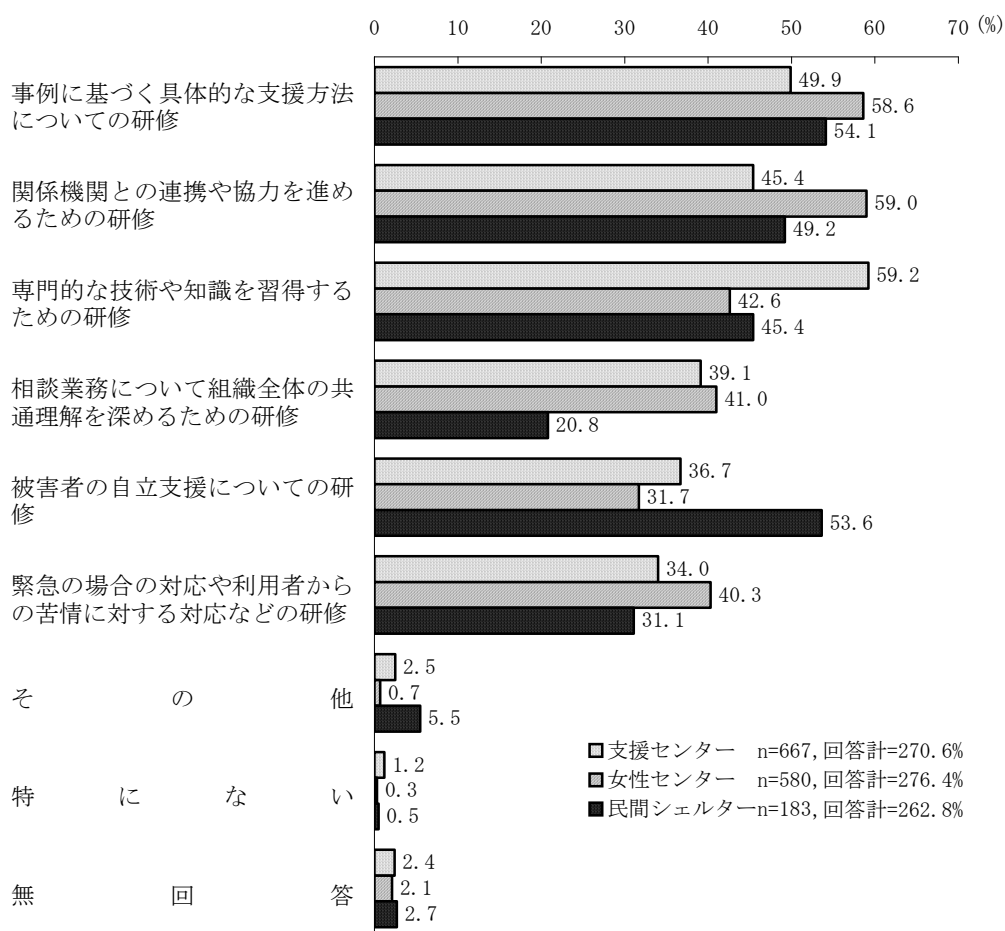
4 希望する研修



希望する研修としては（図 1-2-4-1）、「事例に基づく具体的な支援方法についての研修」（54.0%）、「関係機関との連携や協力を進めるための研修」（51.4%）、「専門的な技術や知識を習得するための研修」（50.7%）の順で、5割台となっている。

施設属性別にみると（図 1-2-4-2）、支援センターでは「専門的な技術や知識を習得するための研修」（59.2%）が、女性センターでは「関係機関との連携や協力を進めるための研修」（59.0%）、「事例に基づく具体的な支援方法についての研修」（58.6%）、「相談業務について組織全体の共通理解を深めるための研修」（41.0%）、「緊急の場合の対応や利用者からの苦情に対する対応などの研修」（40.3%）が、民間シェルターでは「被害者の自立支援についての研修」（53.6%）が、それぞれ他の施設属性より強く望まれている。

図 1-2-4-2 希望する研修（施設属性別）

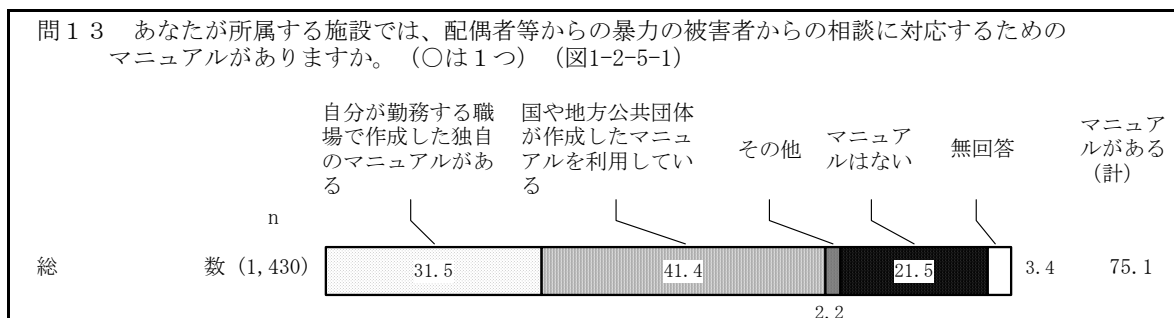


職種別にみると（表 1-2-4-1）、「緊急の場合の対応や利用者からの苦情に対する対応などの研修」は事務職員（53.4%）で、「被害者の自立支援についての研修」はケースワーカー（43.9%）で、それぞれ多くあげられている。

表 1-2-4-1 希望する研修（職種別）

	n	修支事 援例に基 づくにつ く具体的 研な	力関係機 関との連 携や協	習得す る技術 や知識 を	る全相 体の業 務につ いて深 め組	い被害 者の自 立支 援に つ	る用緊 急の場 合の 対応 などの 苦情 に対 する 研	そ の 他	特 に な い	無 回 答	回 答 計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数 〔 職 種 別 〕	1,430	54.0	51.4	50.7	37.6	36.9	36.2	2.2	0.8	2.3	272.0
電 話 相 談 員	502	59.2	51.4	54.6	40.0	36.3	34.5	1.8	—	2.4	280.1
面 接 相 談 員	322	53.7	55.0	50.3	37.0	37.3	28.0	3.4	0.9	2.2	267.7
ケ ー ス ワ ー カ ー	187	47.1	47.6	56.7	28.9	43.9	30.5	3.7	1.1	3.7	263.1
事 務 職 員	292	50.0	54.1	39.7	40.1	33.6	53.4	—	1.0	1.4	273.3
そ の 他	97	54.6	38.1	51.5	33.0	35.1	33.0	3.1	3.1	3.1	254.6

5 被害者からの相談対応マニュアル

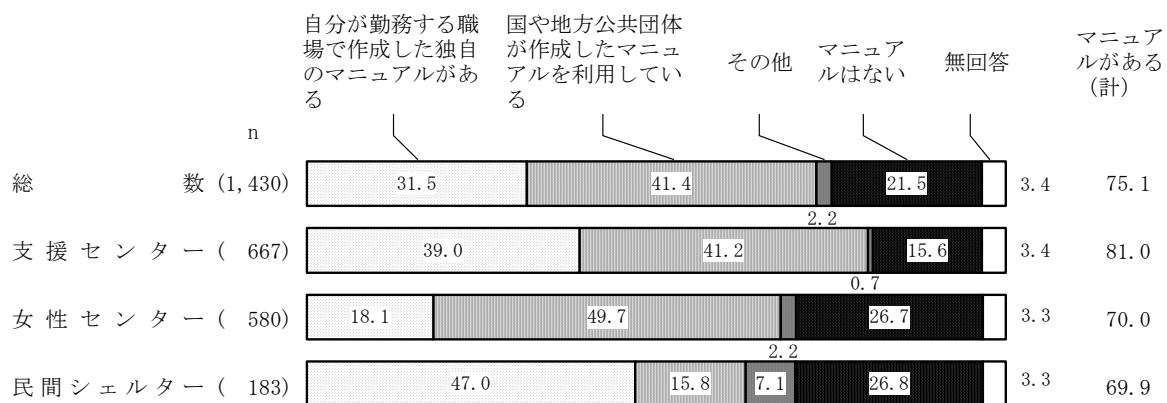


相談員が所属する施設における、配偶者等からの暴力の被害者からの相談に対応するためのマニュアルの有無を聞いたところ(図 1-2-5-1)、「国や地方公共団体が作成したマニュアルを利用している」という相談員が41.4%、「自分が勤務する職場で作成した独自のマニュアルがある」という者が31.5%である。

所属する施設に被害者からの相談に対応するための「マニュアルはない」(21.5%)という者は2割強で、4分の3は「マニュアルがある」(75.1%)と答えている。

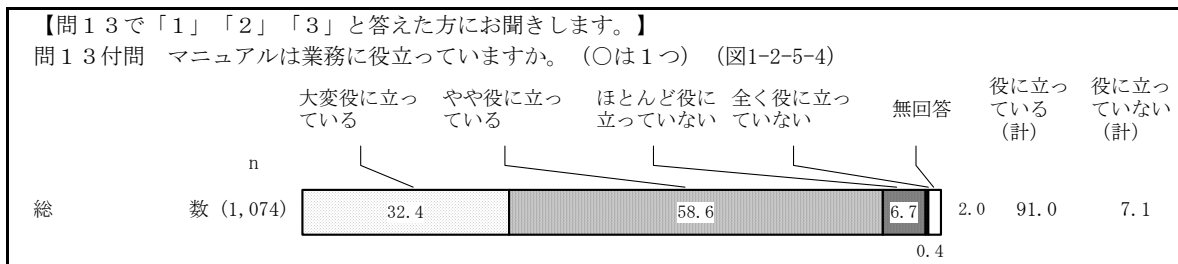
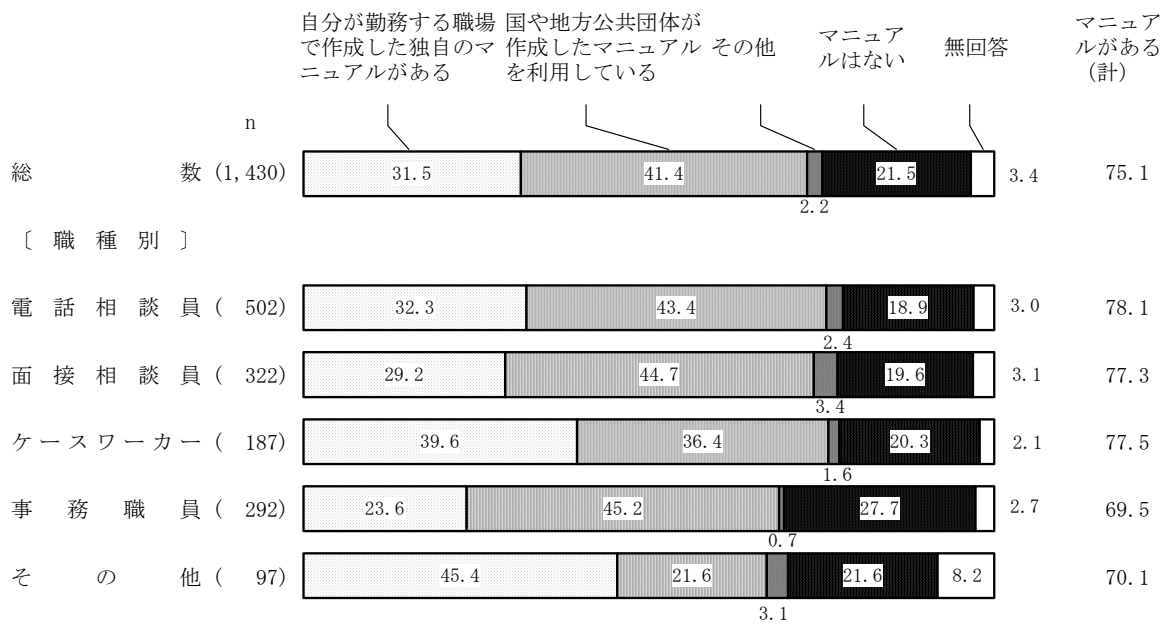
施設属性別にみると(図 1-2-5-2)、「国や地方公共団体が作成したマニュアルを利用している」という者は女性センター(49.7%)で、「自分が勤務する職場で作成した独自のマニュアルがある」という者は民間シェルター(47.0%)で、それぞれ5割近くなっている。

図 1-2-5-2 被害者からの相談対応マニュアルの有無(施設属性別)



職種別にみると（図 1-2-5-3）、ケースワーカーで「自分が勤務する職場で作成した独自のマニュアルがある」（39.6%）という者が4割いる。

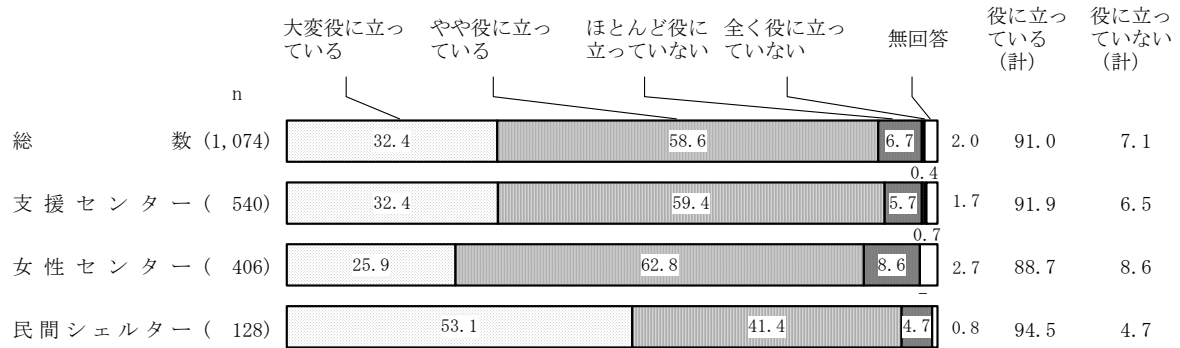
図 1-2-5-3 被害者からの相談対応マニュアルの有無（男女別、職種別）



自分が所属する施設に被害者からの相談に対応するためのマニュアルがあるという者（1,074人）に、マニュアルが業務に役立っているかを聞いたところ（図 1-2-5-4）、「大変役に立っている」という者は 32.4%で、「やや役に立っている」（58.6%）という者を合わせると、4人に3人は、マニュアルが『役に立っている』と評価している。

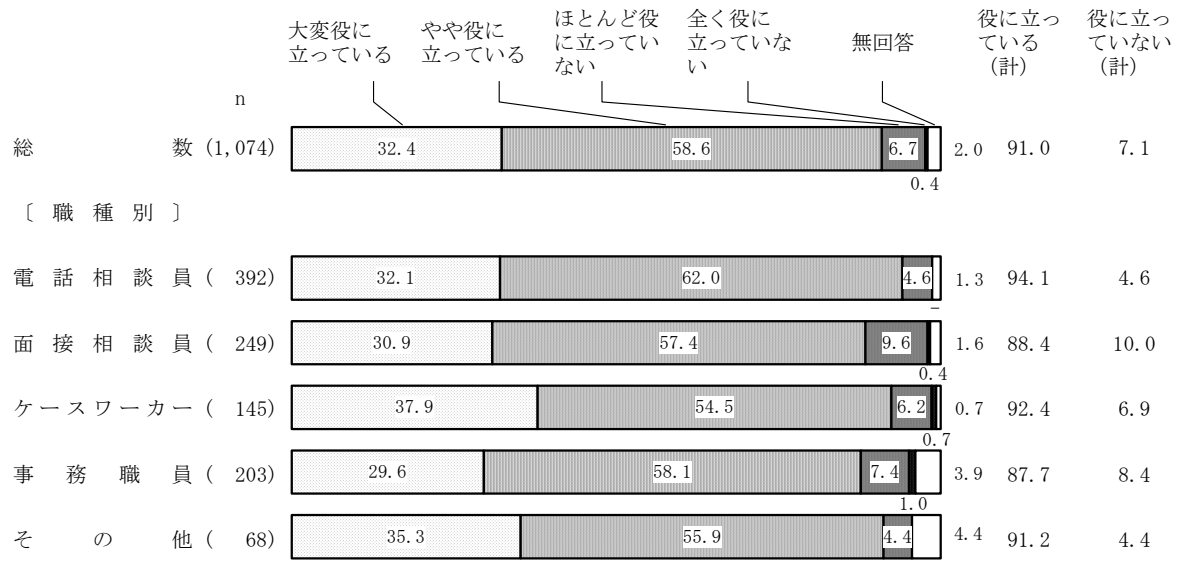
施設属性別にみると（図 1-2-5-5）、「大変役に立っている」と積極的に評価する者は民間シェルター(53.1%)で過半数となっている。

図 1-2-5-5 被害者からの相談対応マニュアルの評価（施設属性別）

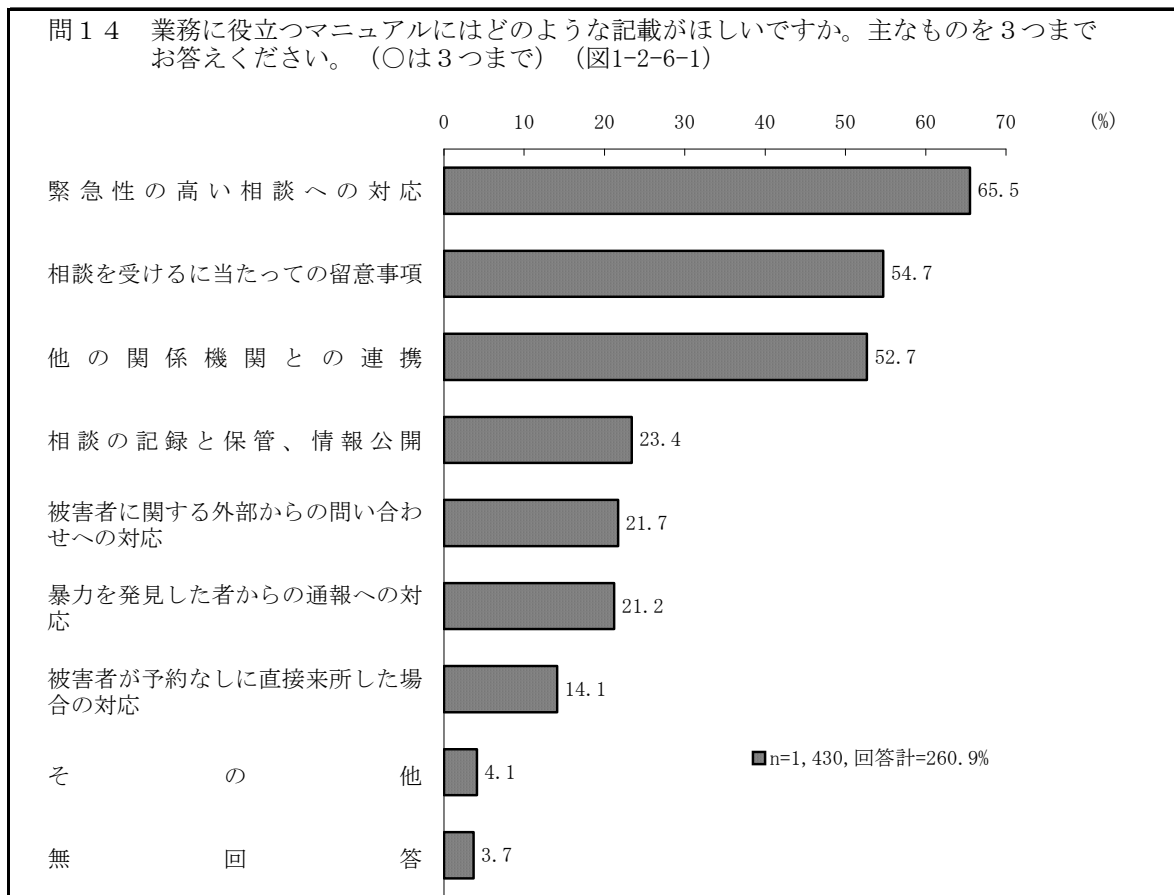


職種別にみると（図 1-2-5-6）、「大変役に立っている」もしくは「やや役に立っている」と答えた、マニュアルを評価する者が9割前後と、多数を占めている。

図 1-2-5-6 被害者からの相談対応マニュアルの評価（職種別）



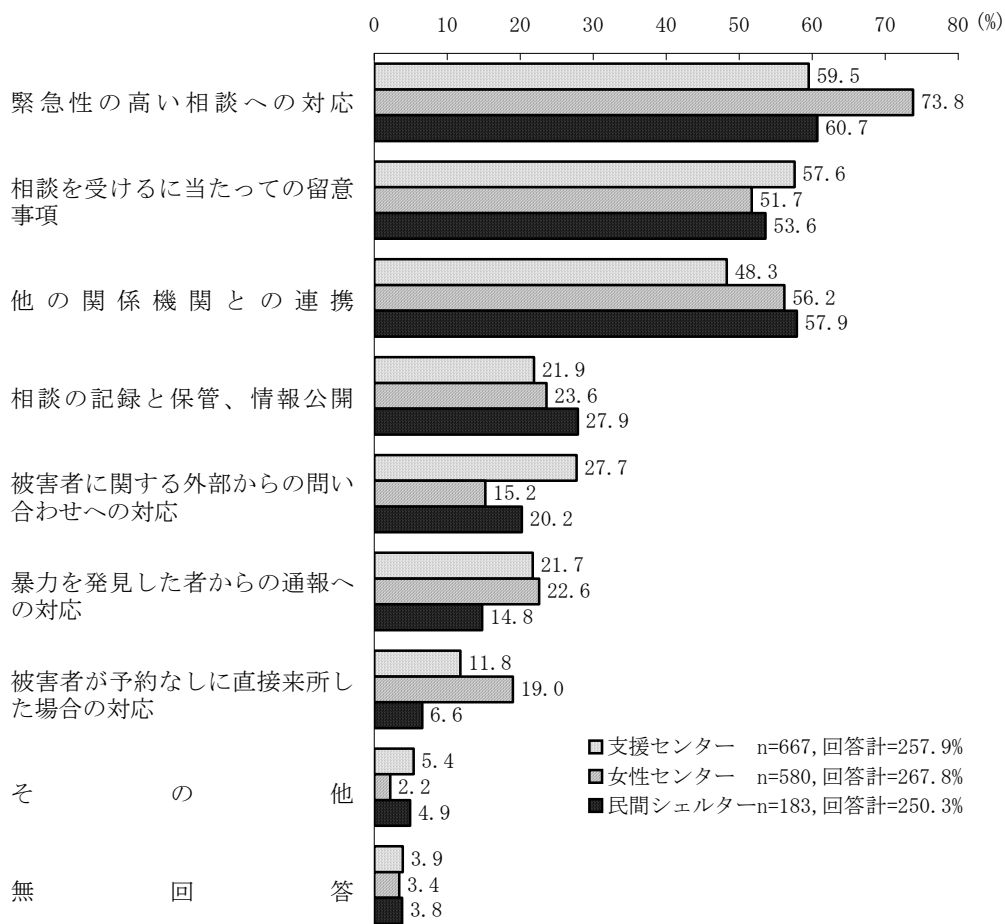
6 マニュアルにほしい記載内容



業務に役立つマニュアルとして、ほしい記載内容としては(図 1-2-6-1)、「緊急性の高い相談への対応」が 65.5%で最も多く、次いで「相談を受けるに当たっての留意事項」(54.7%)と「他の関係機関との連携」(52.7%)が5割台となっている。

施設属性別にみると（図 1-2-6-2）、「緊急性の高い相談への対応」と「被害者が予約なしに直接来所した場合の対応」は女性センターの相談員（「緊急性」73.8%、「直接来所」19.0%）に、「相談を受けるに当たっての留意事項」と「被害者に関する外部からの問い合わせへの対応」は支援センターの相談員（「留意事項」57.6%、「問い合わせ」27.7%）に、「相談の記録と保管、情報公開」は民間シェルターの相談員（27.9%）に、それぞれ多くあげられている。

図 1-2-6-2 マニュアルにほしい記載内容（施設属性別）



職種別にみると（表 1-2-6-1）、「他の関係機関との連携」は面接相談員（56.5%）と電話相談員（55.0%）に多くあげられている。面接相談員は、「相談の記録と保管、情報公開」（27.6%）も3割弱と他の職種より多くあげている。

また、「被害者に関する外部からの問い合わせへの対応」はケースワーカー（27.3%）と事務職員（25.0%）に、「被害者が予約なしに直接来所した場合の対応」は事務職員（21.2%）で、それぞれ他の職種より多くあげられている。

表 1-2-6-1 マニュアルにほしい記載内容（職種別）

	n	対緊急性の高い相談への	て相談を受けるに当たつ	他の関係機関との連携	報相談の記録と保管、情	応ら被害者に関する外部対	の暴力を発見した者から	接被害者が予約なしの対に直	そ	無	回
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 数	1,430	65.5	54.7	52.7	23.4	21.7	21.2	14.1	4.1	3.7	260.9
〔 職 種 別 〕											
電 話 相 談 員	502	69.1	59.8	55.0	20.9	18.7	22.7	12.7	3.6	4.0	266.5
面 接 相 談 員	322	65.8	46.6	56.5	27.6	19.6	18.6	12.4	4.3	3.4	255.0
ケ ー ス ワ ー カ ー	187	52.9	55.6	50.3	23.0	27.3	18.7	9.6	4.8	3.7	246.0
事 務 職 員	292	68.8	58.6	47.6	23.6	25.0	24.7	21.2	2.7	2.4	274.7
そ の 他	97	55.7	45.4	47.4	22.7	23.7	18.6	10.3	8.2	7.2	239.2