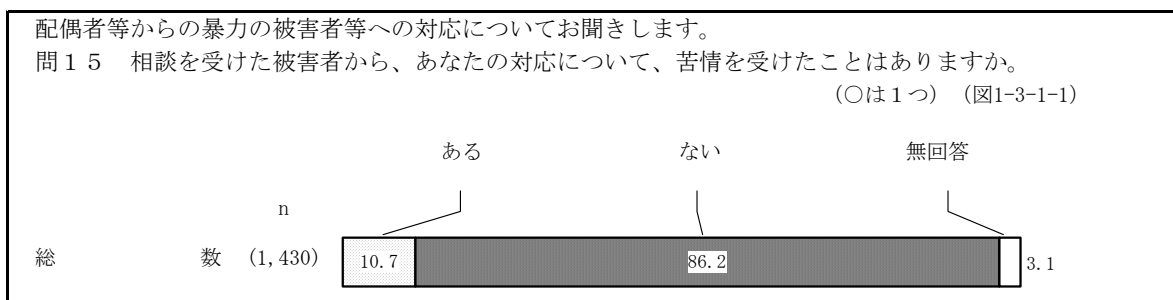


第3章 配偶者等からの暴力の被害者等への対応

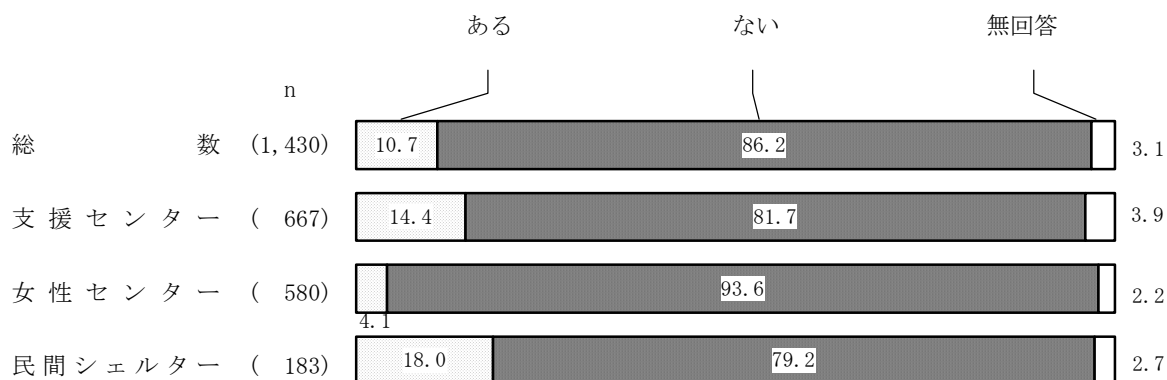
1 相談員としての対応についての被害者からの苦情



相談を受けた被害者から、相談員としての対応について苦情を受けたことが「ある」者（10.7%）は1割で、9割近くは「ない」（86.2%）と答えている（図1-3-1-1）。

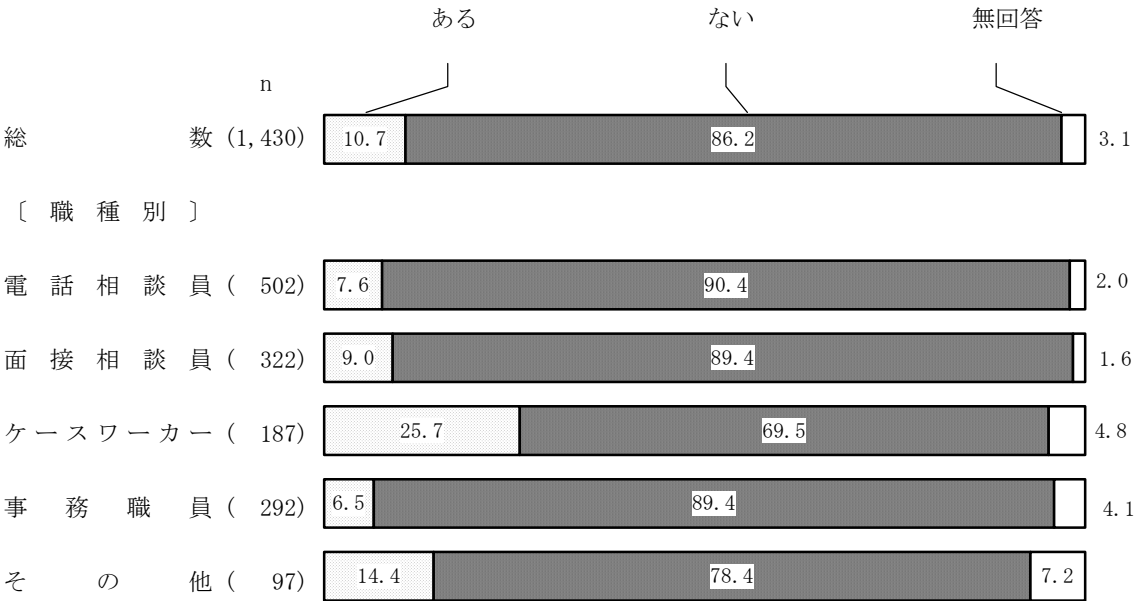
施設属性別にみると（図1-3-1-2）、民間シェルターの相談員に、苦情を受けたことが「ある」（18.0%）という者が2割弱と、支援センター（14.4%）や女性センター（4.1%）より多くなっている。

図1-3-1-2 被害者からの苦情の有無（施設属性別）



職種別にみると（図 1-3-1-3）、ケースワーカーは4人に1人が、被害者から苦情を受けたことが「ある」（25.7%）と答えている。

図 1-3-1-3 被害者からの苦情の有無（職種別）



【付問1と2は、問15で「1」と答えた方にお聞きます。】

問15付問1 その苦情に、あなた自身はどのように対応しましたか。（〇はいくつでも）

(表1-3-1-1)

	n	上司や同僚と対応の問題点について話し合った	被害者に十分な説明を行った	苦情をその後の相談業務の周知を図った	被害者に謝罪した	利用者の窓口に紹介した	その他の	特に何もなかった	無回答	何らかの対応をした(計)	回答計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	153	60.8	60.1	39.2	32.0	5.9	5.2	2.0	3.3	94.8	208.5

被害者から相談員としての対応についての苦情を受けたことがある相談員（153 人）の、苦情を受けた際の対応としては（表 1-3-1-1）、「上司や同僚と対応の問題点について話し合った」（60.8%）もしくは「被害者に十分な説明を行った」（60.1%）が、ともに6割となっている。

苦情を受けても「特に何もなかった」という者は 2.0%にとどまり、全数近い者が何らかの対応をとっている。

問15付問2 被害者からのあなたの対応についての苦情はどのようなものでしたか。具体的にお書きください。
また、そのときに取った対応、その結果についても御記入ください。（表1-3-1-2）

支援センター	相談員としての対応や能力に対する不満。	29
	一時保護所のルールや人間関係に対する不満。	18
	相談員の言動を誤解したことによる不満。	9
	自分の思い通りにならないことへの不満。	8
	一時保護の入所を希望しているのに、対象とならないことへの不満。	7
	相談や支援体制についての不満。	5
	被害者の精神的不安定による苦情。	5
	加害者やその他の家族からの相談員の対応に対する不満。	3
	生活保護の対象とならないことへの不満。	1
	過去の問題についての相談が受け入れられない不満。	1
女性センター	相談員としての対応や能力に対する不満。	8
	相談員の言動を誤解したことによる不満。	4
	相談や支援体制についての不満。	6
	自分の思い通りにならないことへの不満。	1
	被害者の精神的不安定による苦情。	1
民間シェルター	加害者やその他の家族からの相談員の対応に対する不満。	4
	相談員としての対応や能力に対する不満。	7
	一時保護所のルールや人間関係に対する不満。	6
	相談員の言動を誤解したことによる不満。	3
	自分の思い通りにならないことへの不満。	2
	一時保護の入所を希望しているのに、対象とならないことへの不満。	1
	相談や支援体制についての不満。	2
	被害者の精神的不安定による苦情。	5
	加害者やその他の家族からの相談員の対応に対する不満。	2
	弁護士費用の支払についての不満。	1

相談員に対する被害の苦情を具体的に聞いたところ（表 1-3-1-2）、「もっと経験豊富な相談員に話したい」「話を聞いてくれない」などの『相談員としての対応や能力に対する不満』が、いずれの施設属性でも最も多くあげられている。

事例1（支援センター）

内容：話している内容のつじつまが合わなかったので、確認のため質問したら怒り出した。
対応：被害者に謝罪し、この確認が必要だと思うので聞いたと相談員側の意図を説明した。
結果：被害者に理解してもらった。

事例2（支援センター）

内容：他の機関から「保護命令が出る」を言われて来所したが、対象とならないことで不満を述べた。
対応：配偶者暴力防止法の条文を提示しながら、わかりやすく説明した。
結果：対象とならないことは納得したが、安易に紹介した他の機関に対して不満を持った様子だった。

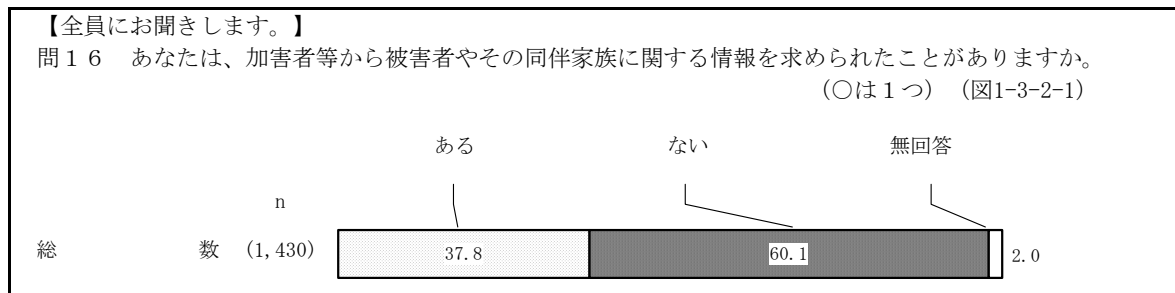
事例3（女性センター）

内容：相談員が昼休みをとる時間があることを伝えたら、「すぐにでも対応してほしいのに姿勢に疑問がある」と言われた。
対応：上司に内容を伝え、「相談員はいつでも電話を受けられるようにします」と伝えた。
結果：その後、「昼休み」という表現をやめ、電話は「只今相談業務中」と伝え、かけ直してもらうように対応が変更になった。

事例4（民間シェルター）

内容：何気ない言葉かけにより「責められているように感じた」と言われた。
対応：被害者に対して、「責めているつもりはなかったが、そんな風に思ったのであれば悪かった」と謝罪した。
結果：シェルタースタッフ及びボランティアに具体的内容を伝えたが、神経質になりすぎると何も話せなくなるので、個々に気をつけるよう話し合った。

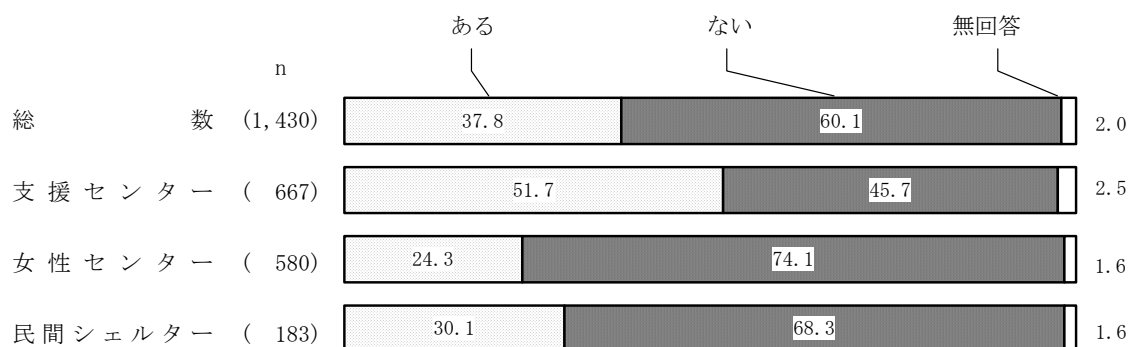
2 加害者等からの情報要求



加害者等から被害者やその同伴家族に関する情報を求められたことが「ある」は 37.8%で、「ない」(60.1%)という者が6割である(図 1-3-2-1)。

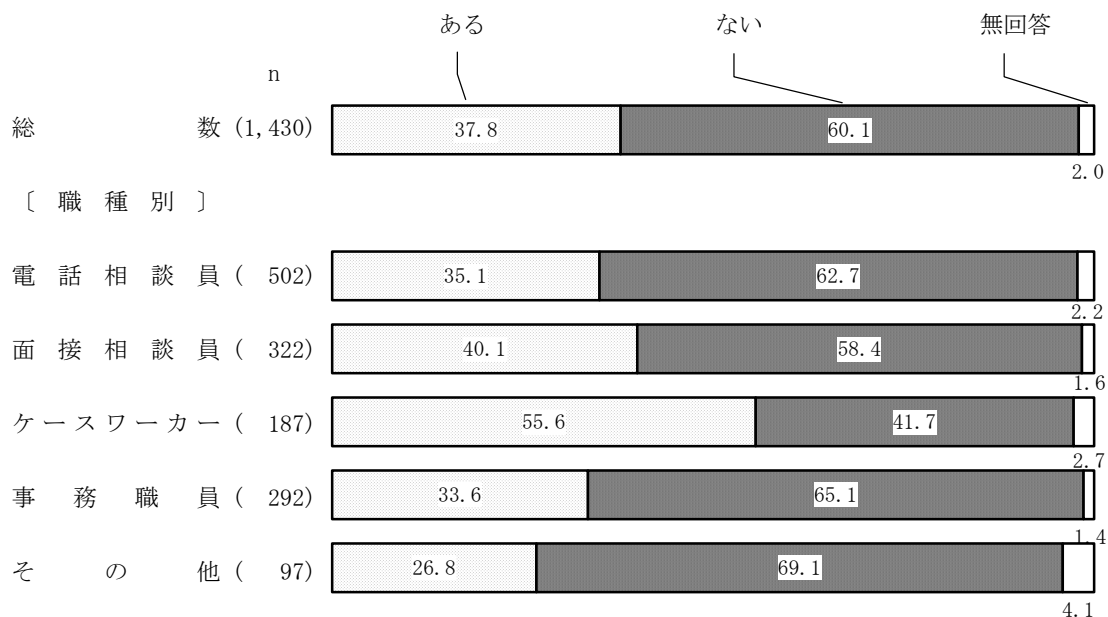
施設属性別にみると(図 1-3-2-2)、支援センターの相談員の半数以上が、加害者等から被害者やその同伴家族に関する情報を求められたことが「ある」(51.7%)と答えている。

図 1-3-2-2 加害者等からの情報要求の有無(施設属性別)



職種別にみると(図 1-3-2-3)、情報提供を求められたことが「ある」相談員は、ケースワーカーで過半数(55.6%)と多くなっている。

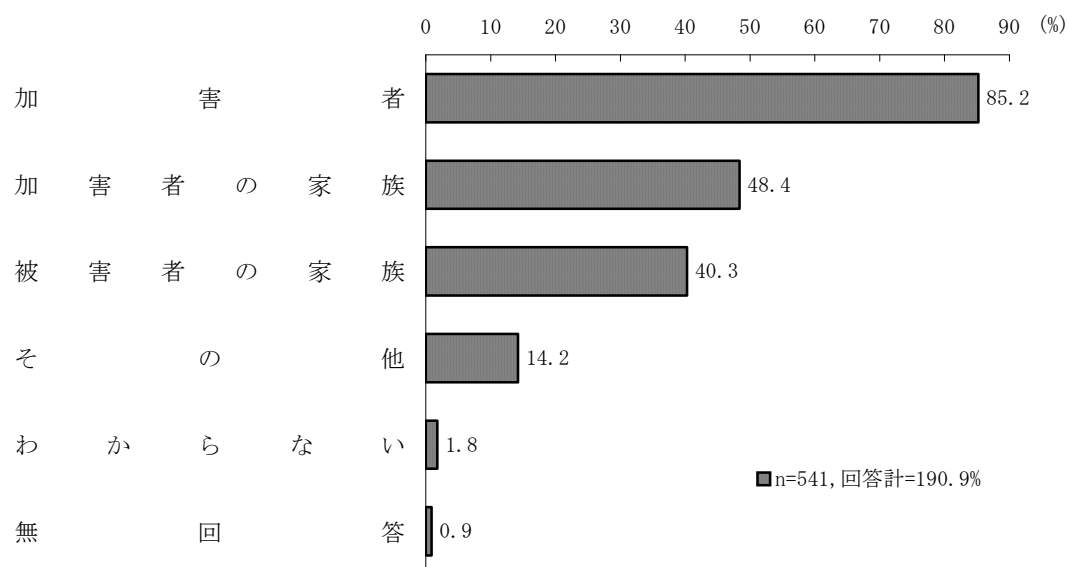
図 1-3-2-3 加害者等からの情報要求の有無(職種別)



【付問1～3は、問16で「1」と答えた方にお聞きします。】

問16付問1 問16であげたような情報を求めた者は誰ですか。（〇はいくつでも）

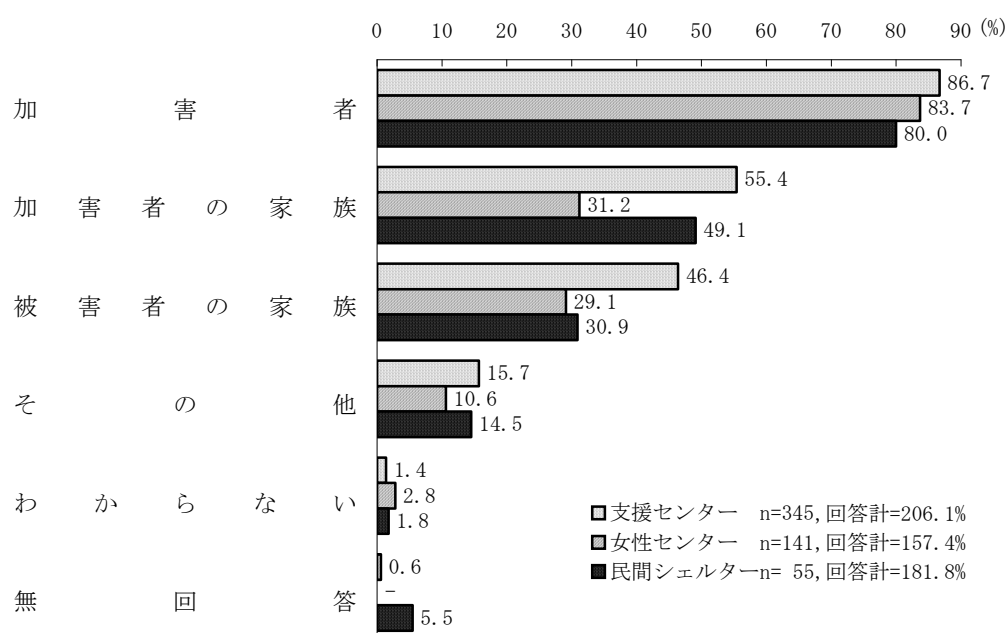
（図1-3-2-4）

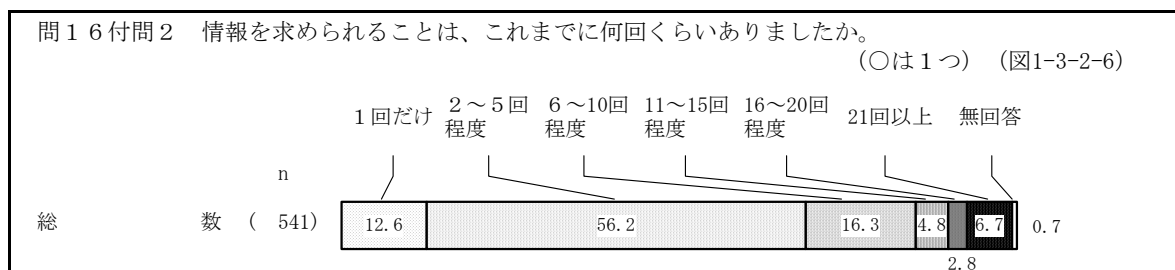


加害者等から被害者やその同伴家族に関する情報を求められたことがある相談員（541人）に、情報を求めた者としては（図1-3-2-4）、「加害者」が85.2%で際立って多く、以下「加害者の家族」（48.4%）、「被害者の家族」（40.3%）の順となっている。

施設属性別にみても（図1-3-2-5）、いずれの施設でも「加害者」（支援86.7%、女性83.7%、民間80.0%）による情報要求が8割台で、最も多くなっている。

図1-3-2-5 情報請求した者（施設属性別）

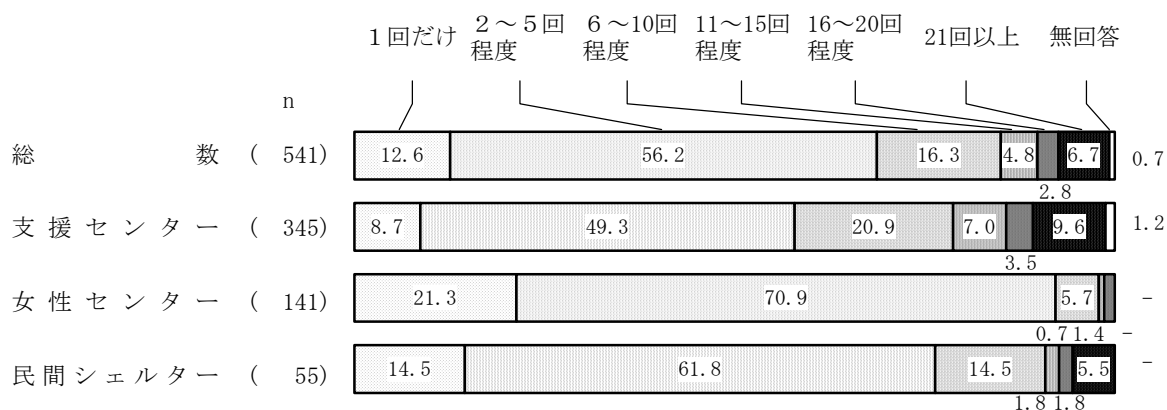




加害者等から情報を求められた回数を聞いたところ (図 1-3-2-6)、「2～5回程度」(56.2%)が過半数を占め、次いで「6～10回」(16.3%)が2割弱である。

施設属性別にみると (図 1-3-2-7)、支援センターの相談員では、「6～10回」(20.9%)が2割強、「11～15回」(7.0%)が1割弱と、他の施設の相談員より情報を求められた回数が多くなっている。

図 1-3-2-7 情報を求められた回数 (施設属性別)



問16付問3 加害者等からの被害者やその同伴家族に関する情報を求められたのは、どのようなものでしたか。具体的にお書きください。また、そのときに取った対応、その結果についても御記入ください。（表1-3-2-1）

支援センター	被害者の居場所の追及。	219
	被害者からの相談の有無やその内容。	26
	家族や関係者からの情報要求。	13
	被害者に連絡をしてほしい。	12
	被害者本人との面会の要求。	8
	被害者や同行家族の様子を知りたい。	7
	一時保護施設やシェルターの場所の確認	5
女性センター	被害者の居場所の追及。	52
	被害者からの相談の有無やその内容。	39
	家族や関係者からの情報要求。	13
	被害者に連絡をしてほしい。	5
	被害者本人との面会の要求。	3
	被害者や同行家族の様子を知りたい。	4
	一時保護施設やシェルターの場所の確認	5
民間シェルター	被害者の居場所の追及。	33
	被害者からの相談の有無やその内容。	1
	家族や関係者からの情報要求。	3
	被害者に連絡をしてほしい。	4
	被害者本人との面会の要求。	2
	被害者や同行家族の様子を知りたい。	2
	一時保護施設やシェルターの場所の確認	2

具体的に求められた情報の内容としては（表 1-3-2-1）、「被害者の居場所」がいずれの施設属性でも際立って多く、特に支援センターでは 200 件を超えている。次いで「被害者からの相談の有無やその内容」を尋ねるケースが多くなっており、緊急一時的な保護を行っていない女性センターではその割合が高くなっている。

具体的な事例は下記のとおりである。

事例 1（支援センター）

内容：加害者から、「〇〇という者がそちらに保護されているのではないか」との問合せがあった。

対応：「そのような問合せには一切答えられないことになっている」と回答した。

結果：かなり粘られたが、相手が引き下がった。

事例 2（女性センター）

内容：加害者と思われる人物が、警察の名前を使って「〇〇さんはそちらに相談をしたか」との電話があった。

対応：「答えられません」と対応した。

結果：電話は切れた。

事例 3（女性センター）

内容：加害者から「妻が突然いなくなった。行先に心当たりはないか」と電話があった。

対応：妻から何らかの連絡があったかを聞き、妻本人の意思による別居であれば、これを尊重するよう伝えた。当相談室の利用の有無はプライバシー保護の観点から伝えられない旨を説明した。

結果：加害者は了解した。

事例 4（民間シェルター）

内容：加害者が、通話記録からよくかけている電話番号を見つけ出し、「妻は精神的に不安定、子どもを連れてくるので心配」と言って来所した。

対応：相談があったとしても匿名なのでわからないと対応した。

結果：加害者はあきらめて帰った。