

# 目次

I	調査の概要	1
1	調査の目的	3
2	調査方法	3
3	調査時期及び回収結果	3
4	調査実施機関	4
5	この報告書を読む際の注意	4
II	調査結果の概要	5
	第1部 相談員調査	7
	第1章 相談員としての仕事の概要	7
1	年齢	7
2	性別	8
3	職種	8
4	就業形態	10
5	職場での仕事内容	13
6	平均勤務日数と延べ時間数	16
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	19
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	20
	第2章 これまでに受けた研修等	22
1	事前または着任直後の研修	22
2	この1年間の研修（事例検討会等を含む）	25
3	業務を行う上での研修の量	30
4	希望する研修	32
5	被害者からの相談対応マニュアル	35
6	マニュアルにほしい記載内容	38
	第3章 配偶者等からの暴力の被害者等への対応	41
1	相談員としての対応についての被害者からの苦情	41
2	加害者等からの情報要求	44
	第4章 加害者等からの妨害行為等	48
1	加害者等から危害を加えられる不安	48
2	加害者等からの妨害行為としての暴力行為	50
3	加害者等からの妨害行為としての脅迫	55
4	加害者等からの妨害行為としてのつきまとい等	62
5	これまでに受けた最も危険度の高い妨害行為	67
6	加害者等からの妨害行為等に対応する最も有効な手立て	68
	第5章 業務を通じての満足感・充足感	70
1	相談業務を通じての満足感や充足感	70
2	この1年間の充実感	72

3	相談業務の中での過度の不満や負担感	75
4	心身の健康に影響を受けた経験	80
5	心身の健康を保つために必要なこと	83
6	職務上のストレスを解消するために心がけていること	86
7	今後の継続意向	89
第6章	地域におけるネットワーク等	94
1	関係機関との連携についての不満や負担感	94
2	関係機関で生じる不満や負担感を解消するために必要なこと	99
第7章	配偶者等からの暴力の問題に関する施策について	102
1	配偶者暴力防止法の効果	102
2	『配偶者からの暴力 相談の手引』の利用	105
3	『配偶者からの暴力 相談の手引』に今後追加すべき内容	109
4	「配偶者からの暴力被害者支援情報」の利用	112
5	「配偶者からの暴力被害者支援情報」に今後追加すべき内容	115
第2部	施設長調査	118
第1章	施設の概要	118
1	施設の設置主体	118
2	施設の運営主体	118
第2章	相談業務の実施状況	118
1	相談業務実施の有無	118
2	配偶者等からの暴力に係る相談業務として実施していること	119
3	配偶者等からの暴力に係る相談業務の実施状況	120
4	平成14年度中の相談受付状況	125
第3章	緊急一時的な保護の実施状況	126
1	緊急一時的な保護の実施状況	126
2	民間シェルターの緊急一時的な保護	128
第4章	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	134
1	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の体制	134
2	1週間の相談受付日数と延べ時間数	135
3	夜間と休日の対応	136
第5章	配偶者等からの暴力に係る相談や保護に関わる職員に対する研修制度	136
第6章	配偶者等からの暴力の被害者等や加害者等への対応	137
1	配偶者等からの暴力に係る相談を受ける場合の対応マニュアル	137
2	妨害行為等に対応するための危機管理マニュアル	138
3	配偶者等からの暴力の加害者等からの妨害行為等	139
4	加害者等からの妨害行為等に対応する手立て	142
5	加害者等からの情報要求	143
6	施設利用者からの苦情	144
7	苦情処理の仕組みの有無	145
第7章	地域におけるネットワーク等	145

1	連携を行っている機関	145
2	問題を理解し、協力してもらいたい機関	147
3	配偶者等からの暴力に関する関係機関の会議	148
第8章	相談員の心身の健康について	150
1	相談員の心身の健康が問題になったこと	150
2	相談員の心身の健康を保つために必要なこと	151
3	配偶者等からの暴力に関する相談業務を進めていく上で課題になっているもの	152
4	配偶者暴力防止法が成立したことによる最も大きな効果	153
III	調査票	155
IV	集計表	185