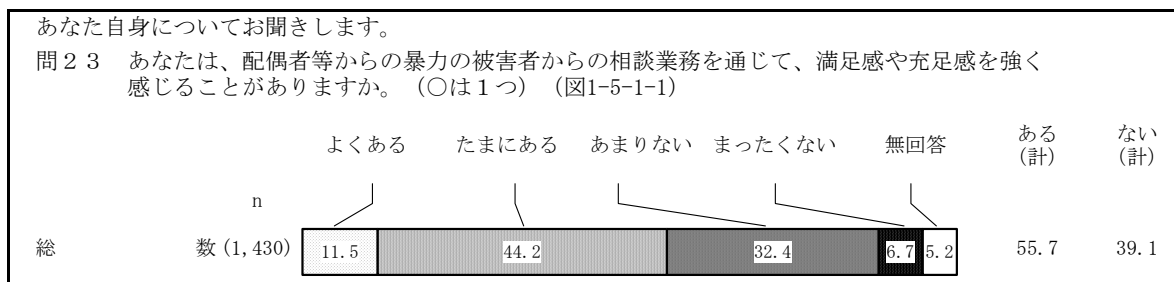


第5章 業務を通じての満足感・充足感

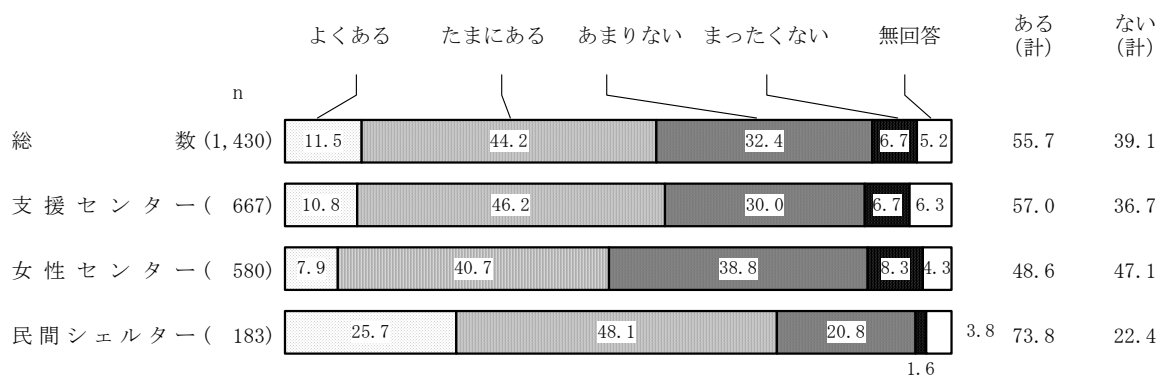
1 相談業務を通じての満足感や充足感



配偶者等からの暴力の被害者からの相談業務を通じて、満足感や充足感を強く感じるものが「よくある」（11.5%）という相談員は1割強で、「たまにある」（44.2%）という者を合わせると、過半数の者は満足感や充足感を感じている（図 1-5-1-1）。

施設属性別にみると（図 1-5-1-2）、民間シェルターの相談員は、満足感や充足感を強く感じるものが「よくある」（25.7%）という者が4人に1人と、支援センター（10.8%）と女性センター（7.9%）の相談員より多くなっている。

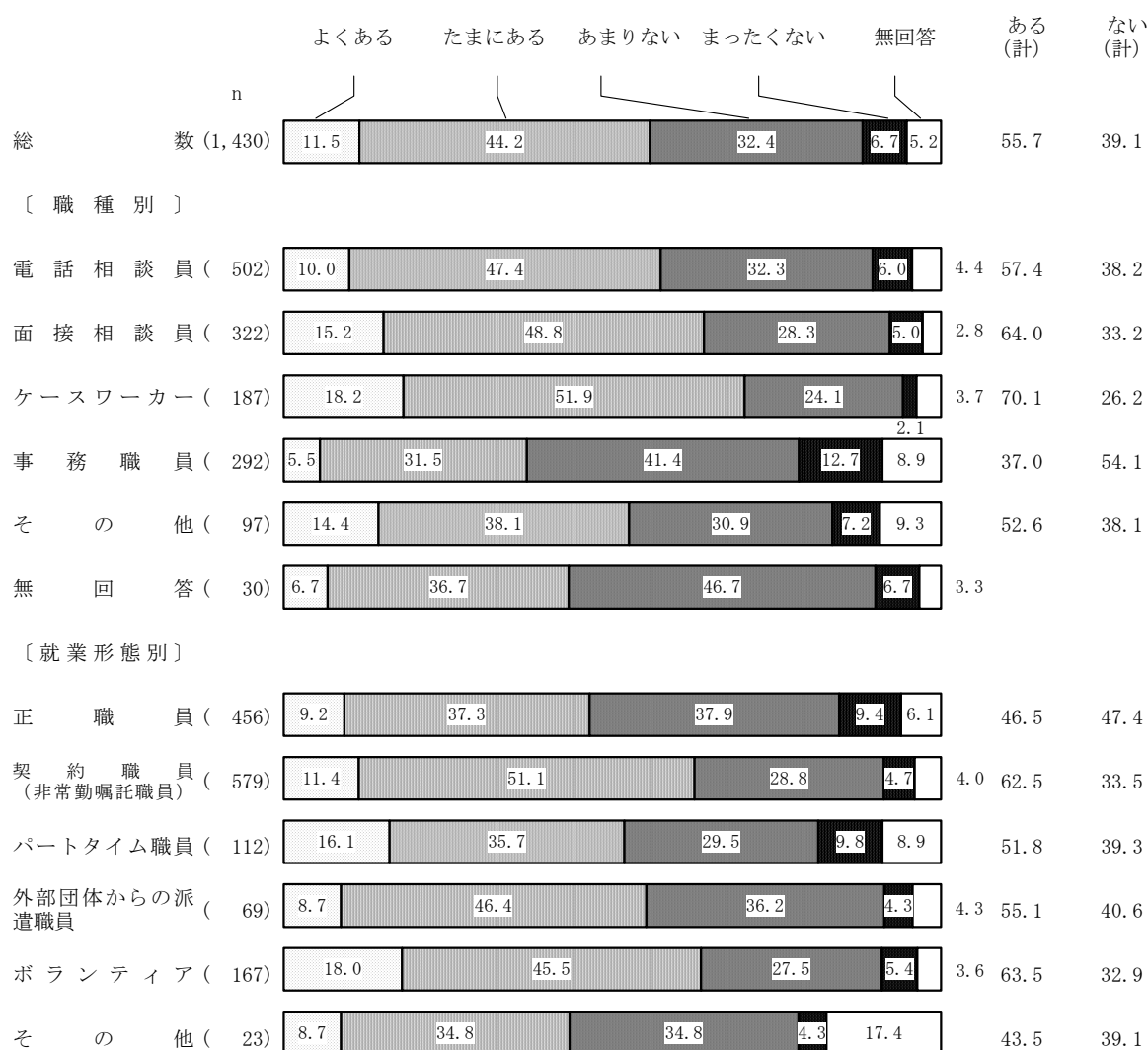
図 1-5-1-2 相談業務を通じての満足感や充足感（施設属性別）



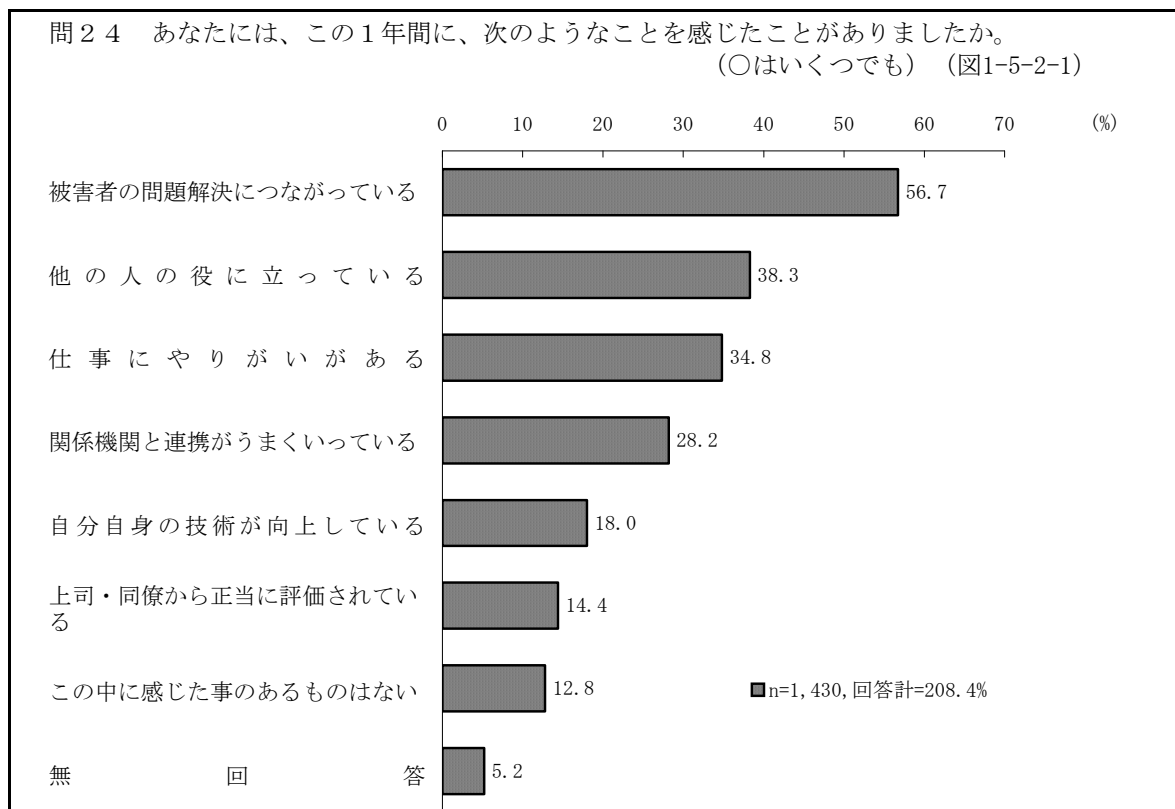
職種別にみると（図 1-5-1-3）、相談業務を通じて、満足感や充足感を強く感じるものが『ある』者は、ケースワーカー（「よく」18.2%＋「たまに」51.9%）で7割と、他の職種より多くなっている。

就業形態別にみると（図 1-5-1-3）、満足感や充足感を強く感じるものが『ある』（「よく」＋「たまに」）という者は、ボランティア（18.0%＋45.5%）と契約職員（11.4%＋51.1%）で6割以上と、他の就業形態より多くなっている。これに対して、正職員で満足感や充足感を強く感じるものが『ある』者（9.2%＋37.3%）は5割弱で、感じるものが『ない』（まったく＋あまり）という者（9.4%＋37.9%）という者とはほぼ同率となっている。

図 1-5-1-3 相談業務を通じての満足感や充足感（職種別、就業形態別）



2 この1年間の充実感

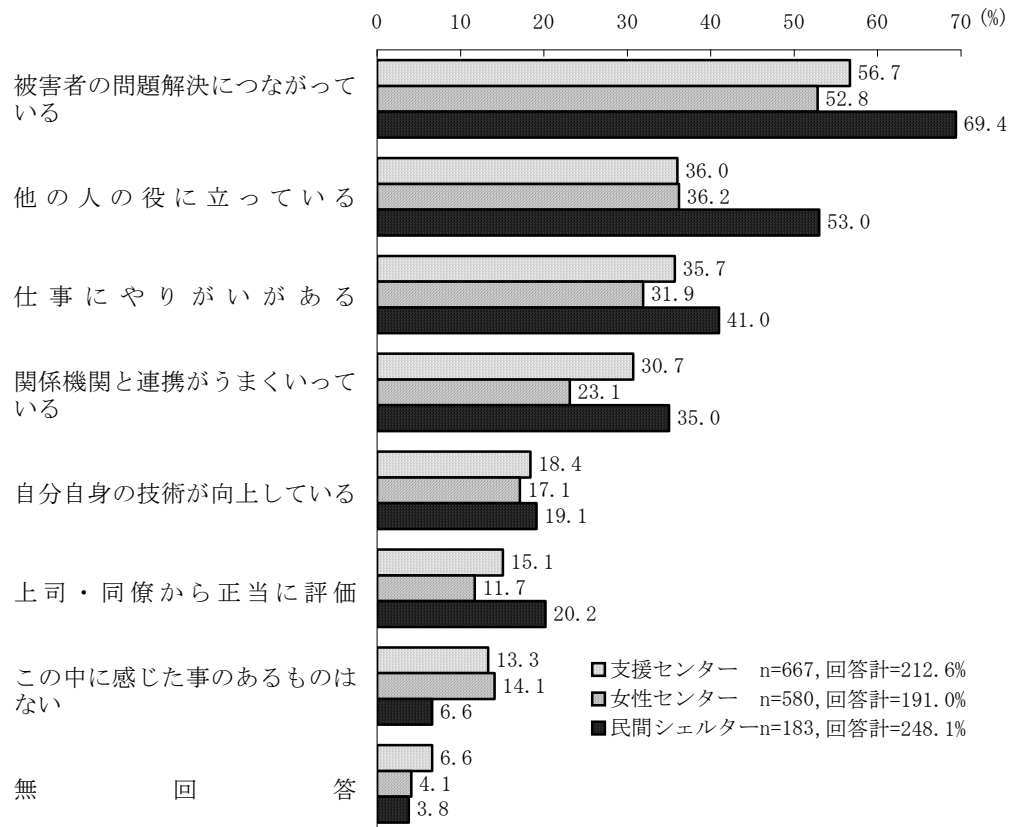


この1年間に感じたことのあることとしては（図 1-5-2-1）、「被害者の問題解決につながっている」が 56.7%で最も多く、次いで「他の人の役に立っている」（38.3%）と「仕事にやりがいがある」（34.8%）が3割台である。

「この中に感じたことのあるものはない」という者は 12.8%である。

施設属性別にみると（図 1-5-2-2）、民間シェルターの相談員は「被害者の問題解決につながっている」（69.4%）、「他の人の役に立っている」（53.0%）、「仕事にやりがいがある」（41.0%）、「関係機関との連携がうまくいっている」（35.0%）、「上司や同僚から正当に評価されている」（20.2%）などを、いずれも他の施設の相談員より多くあげている。

図 1-5-2-2 この1年間の充実感（施設属性別）

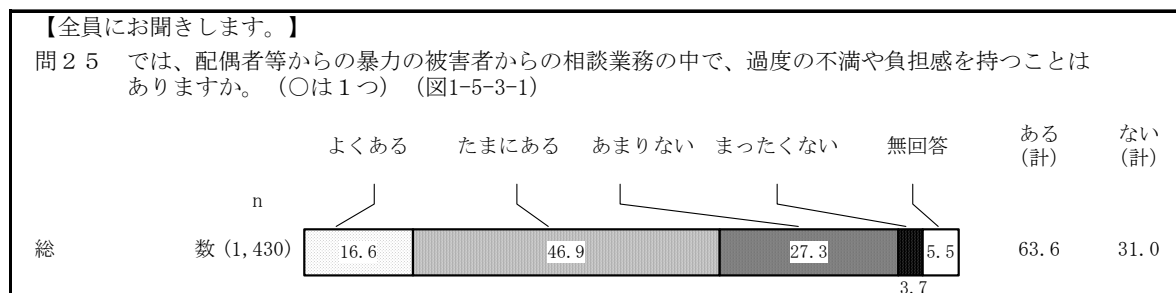


職種別にみると（表 1-5-2-1）、面接相談員とケースワーカーは「被害者の問題解決につながっている」（面接 70.2%、ケースワーカー68.4%）、「仕事にやりがいがある」（同 41.9%、39.6%）、「関係機関との連携がうまくいっている」（同 32.0%、38.0%）などが、他の職種より多くあげられている。また、面接相談員では、「他の人の役に立っている」（43.2%）も4割強となっている。

表 1-5-2-1 この1年間の充実感（職種別）

	n	被害者の問題解決につ	他の人の役に立っている	仕事にやりがいがある	関係機関との連携がう	自分自身の技術が向上している	上司・同僚から正当に評価されている	この中には感じたことの	無回答	回答計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数 〔職種別〕	1,430	56.7	38.3	34.8	28.2	18.0	14.4	12.8	5.2	208.4
電話相談員	502	57.4	37.5	36.9	25.9	20.1	14.1	10.6	3.6	206.0
面接相談員	322	70.2	43.2	41.9	32.0	24.5	18.3	6.8	3.1	240.1
ケースワーカー	187	68.4	36.4	39.6	38.0	18.2	19.3	11.2	3.2	234.2
事務職員	292	36.0	33.6	19.5	22.9	7.2	7.5	24.0	9.9	160.6
その他	97	48.5	46.4	38.1	25.8	16.5	17.5	13.4	9.3	215.5

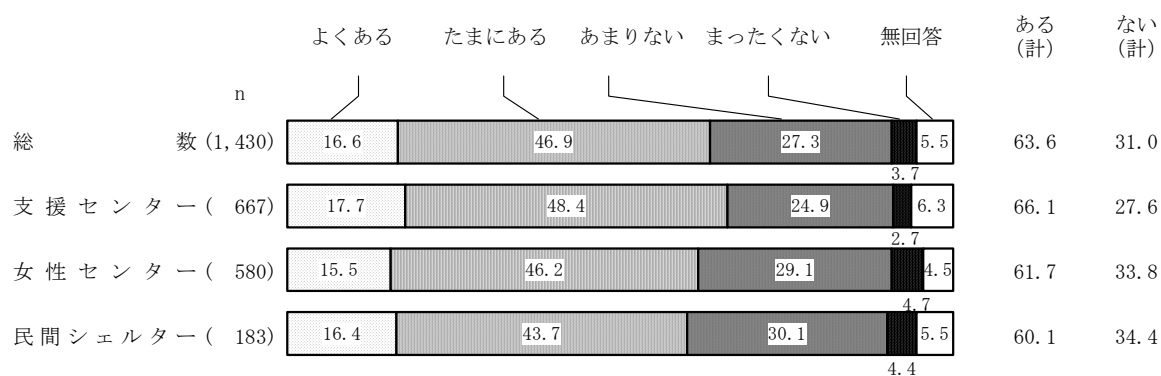
3 相談業務の中での過度の不満や負担感



配偶者等からの暴力の被害者からの相談業務の中で、過度の不満や負担感を持つことが「よくある」者（16.6%）は2割弱で、「たまにある」（46.9%）という者を合わせると、6割以上が過度の不満や負担感を持つことが『ある』と答えている（図1-5-3-1）。

施設属性別にみると（図1-5-3-2）、いずれの施設でも不満や負担感を持つことの『ある』者（「よく」＋「たまに」）が6割以上で、特に支援センター（同17.7%＋48.4%）では7割近い。

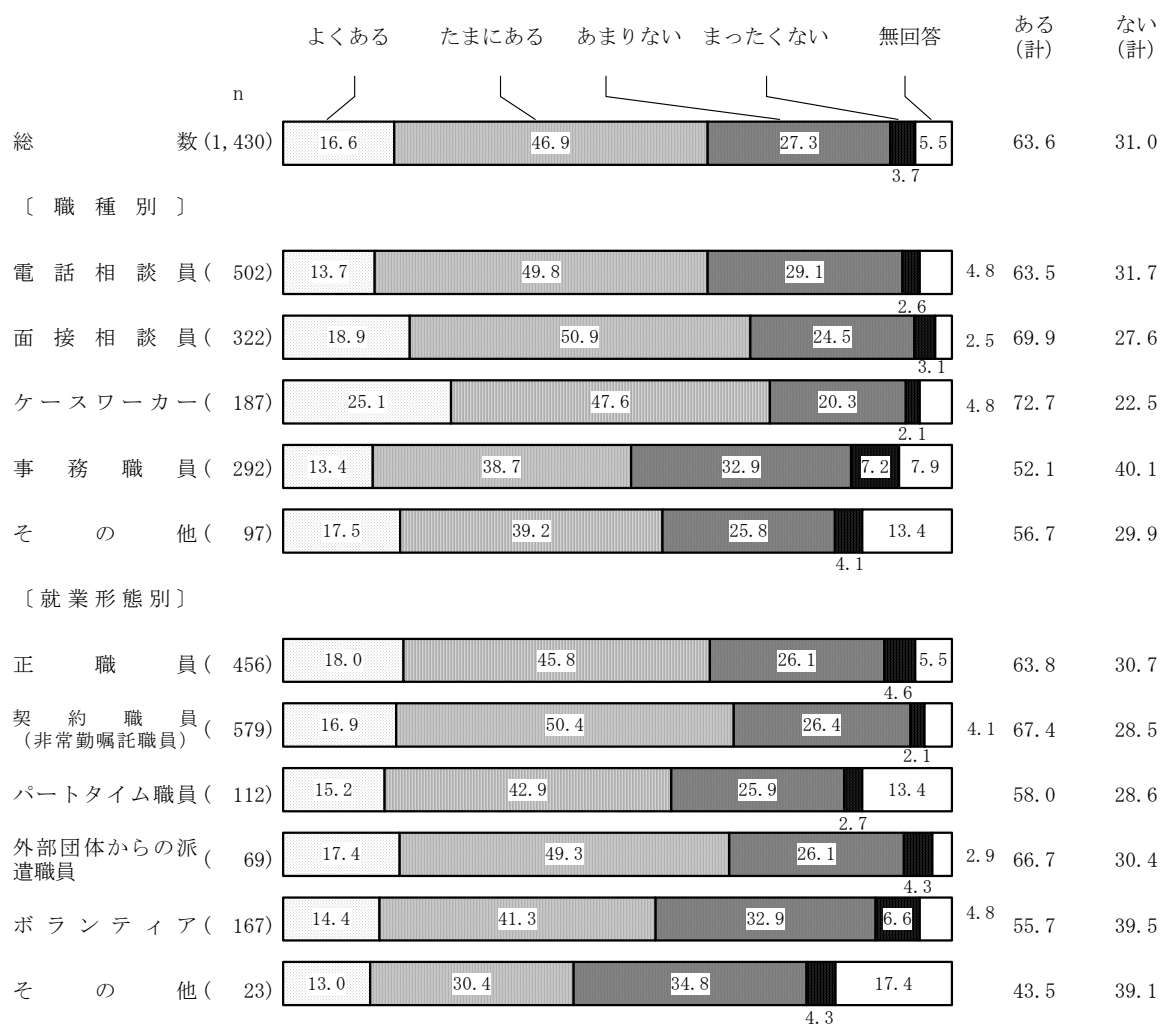
図1-5-3-2 相談業務の中での過度の不満や負担感（施設属性別）



職種別にみると（図 1-5-3-3）、過度の不満や負担感を持つことの『ある』者（「よく」＋「たまに」）は、面接相談員（同 18.9%＋50.9%）とケースワーカー（同 25.1%＋47.6%）で7割前後と多くなっている。

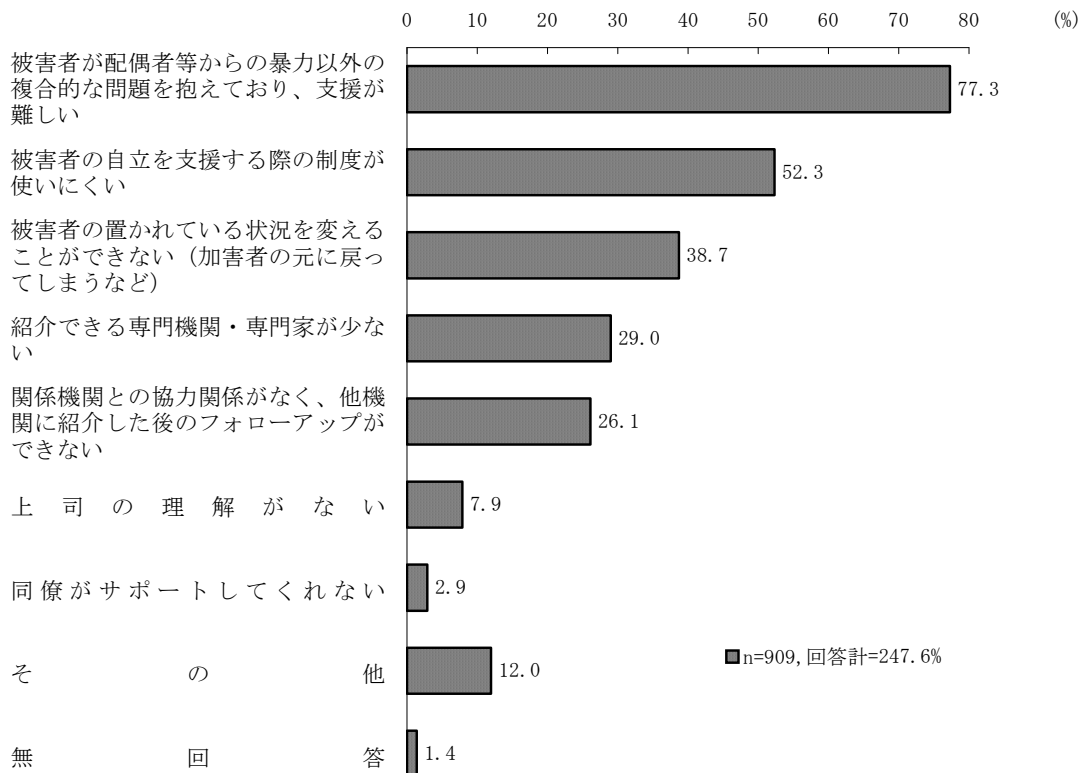
就業形態別にみると（図 1-5-3-3）、過度の不満や負担感を持つことの『ある』者（「よく」＋「たまに」）は、契約職員（16.9%＋50.4%）と外部団体からの派遣職員（17.4%＋49.3%）に7割弱と、多くなっている。

図 1-5-3-3 相談業務の中での過度の不満や負担感（職種別、就業形態別）



【問25で「1」「2」と答えた方にお聞きします。】

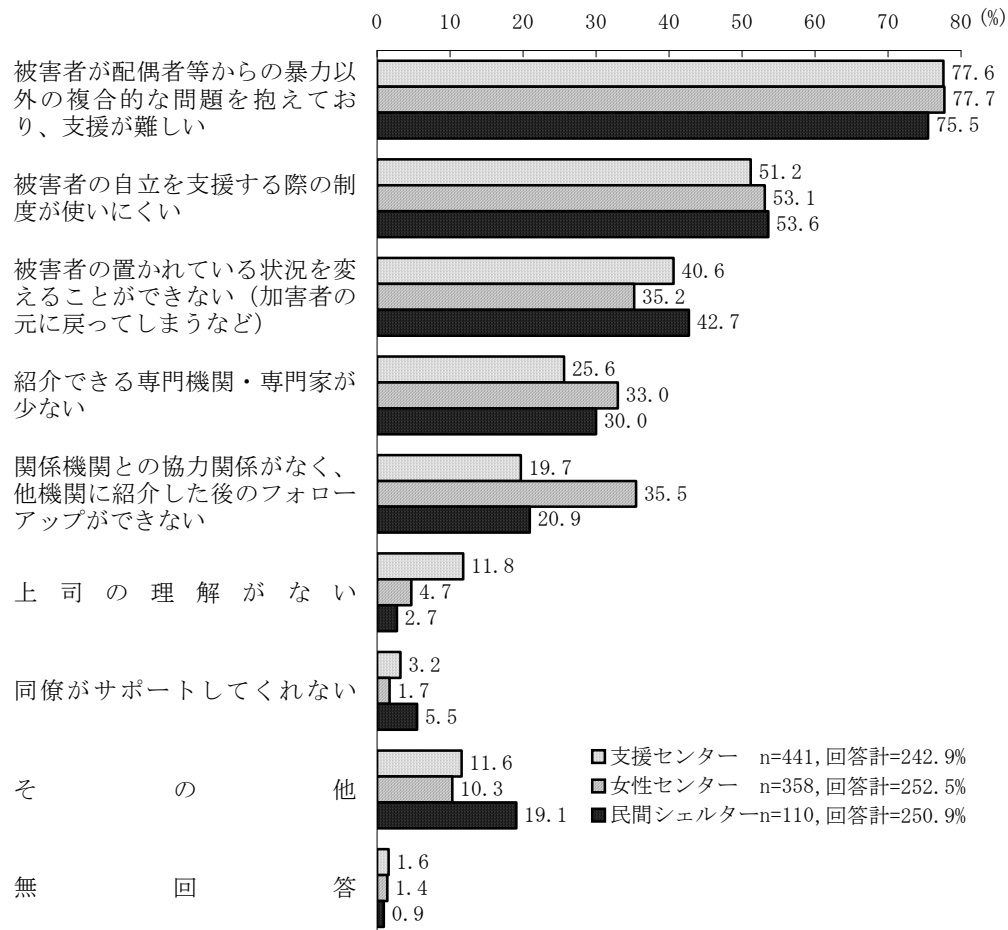
問25付問 あなたが、過度の不満や負担感を持つことは、どのようなことですか。主なものを3つまでお答えください。（〇は3つまで）（図1-5-3-4）



配偶者等からの暴力の被害者からの相談業務の中で、過度の不満や負担感を持つことがある相談員（909人）が不満や負担感をもつこととしては（図1-5-3-4）、「被害者が配偶者等からの暴力以外の複合的な問題を抱えており、支援が難しい」（77.3%）が8割弱で目立って多く、次いで「被害者の自立を支援する際の制度が使いにくい」（52.3%）が5割強となっている。

施設属性別にみると（図 1-5-3-5）、「被害者の置かれている状況を変えることができない（加害者の元に戻ってしまうなど）」が民間シェルター（42.7%）と支援センター（40.6%）の相談員に、「関係機関との協力関係がなく、他機関に紹介した後のフォローアップができない」は女性センターの相談員（35.5%）に、それぞれ多くあげられている。

図 1-5-3-5 不満や負担感の内容（施設属性別）

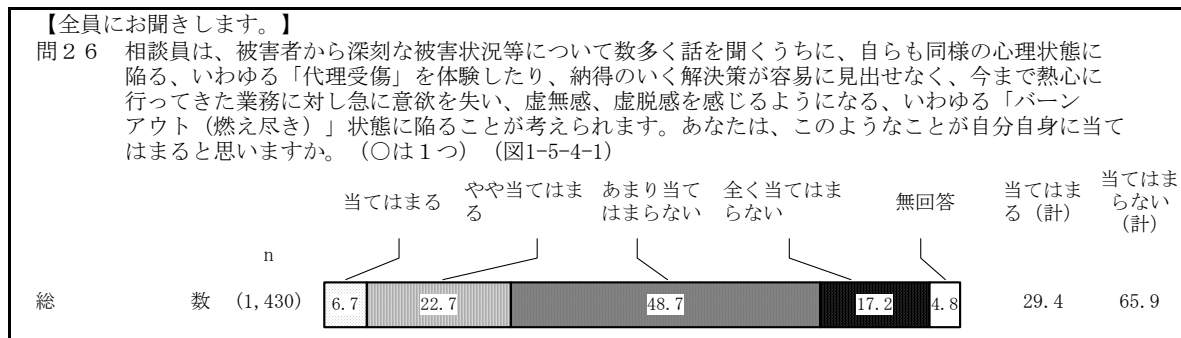


職種別にみると（表 1-5-3-1）、「被害者の自立を支援する際の制度が使いにくい」は面接相談員（61.3%）とケースワーカー（58.1%）で6割前後と多くあげられている。また、「被害者の置かれている状況を変えることができない」は事務職員（45.4%）で他の職種より、多くなっている。

表 1-5-3-1 不満や負担感の内容（職種別）

回 答 計	無 回 答	そ の 他	同僚がサポートしてくれない	上 司 の 理 解 が ない	関係機関との協力関係がなく、他機関に紹介した後のフォローアップができない	紹介できる専門機関・専門家が 少ない	被害者の置かれている状況を変えることができない（被害者の元に戻ってしまうなど）	被害者の自立を支援する際の制度が使いにくい	被害者が配偶者等からの暴力以外の複合的な問題を抱えており、支援が難しい	該 当 数	
％	％	％	％	％	％	％	％	％	％	人	
247.6	1.4	12.0	2.9	7.9	26.1	29.0	38.7	52.3	77.3	909	総 数
250.8	0.9	11.9	3.4	6.3	29.8	29.8	40.8	49.5	78.4	319	〔 職 種 別 〕 電 話 相 談 員
249.3	1.3	9.8	1.8	8.0	27.1	28.4	33.3	61.3	78.2	225	面 接 相 談 員
249.3	0.0	13.2	3.7	11.8	17.6	26.5	39.7	58.1	78.7	136	ケースワーカー
241.4	2.0	13.2	1.3	5.9	25.7	29.6	45.4	43.4	75.0	152	事 務 職 員
234.5	5.5	14.5	7.3	12.7	20.0	25.5	36.4	41.8	70.9	55	そ の 他

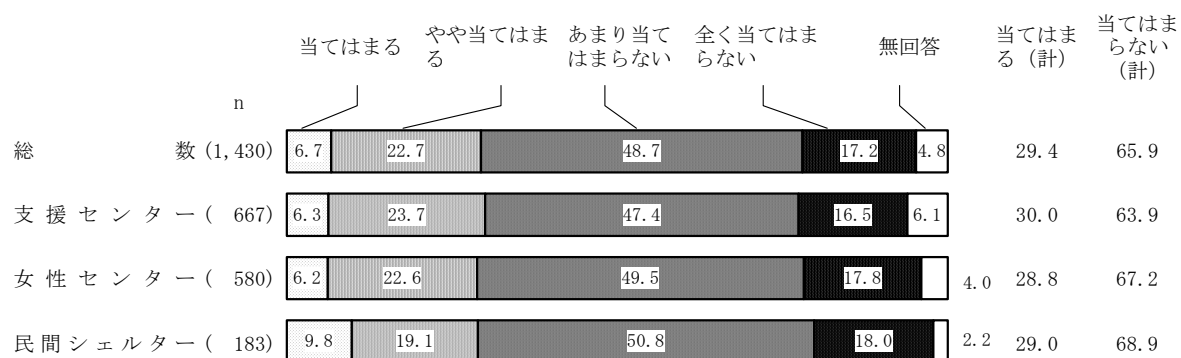
4 心身の健康に影響を受けた経験



いわゆる「代理受傷」を体験したり、いわゆる「バーンアウト（燃え尽き）」状態に陥ったりするようなことが、自分自身に「当てはまる」（6.7%）という相談員は1割弱で、「やや当てはまる」（22.7%）という者を合わせると、3割の相談員は相談業務を通じて心身に何らかの影響を受けている（図1-5-4-1）。

施設属性別にみても（図1-5-4-2）、大きな差はみられない。

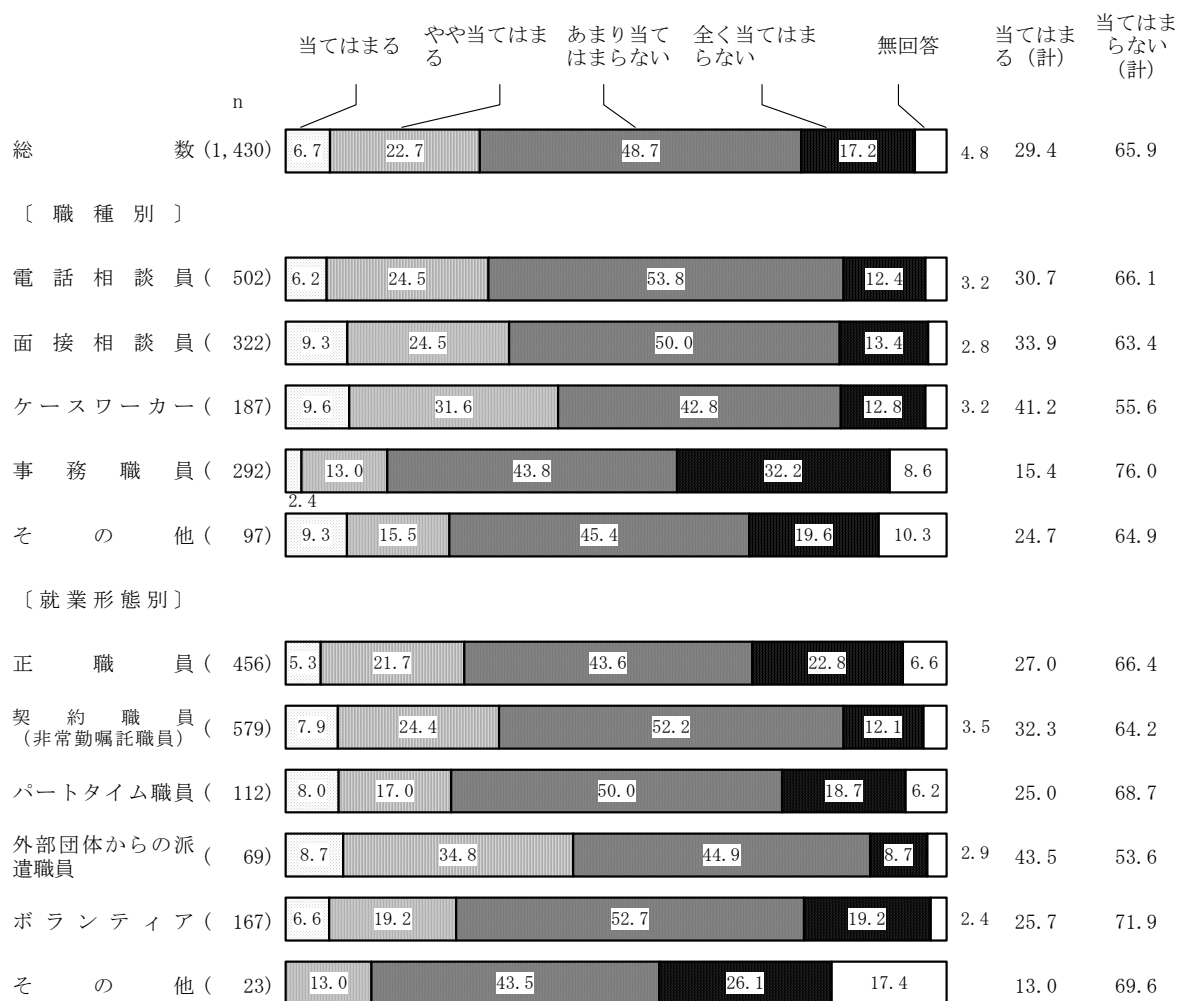
図1-5-4-2 心身の健康に影響を受けた経験（施設属性別）



職種別にみると（図 1-5-4-3）、ケースワーカーに「当てはまる」（9.6%）もしくは「やや当てはまる」（31.6%）と答えた、心身の健康に影響を受けたことのある者が4割強と、他の職種より多くなっている。

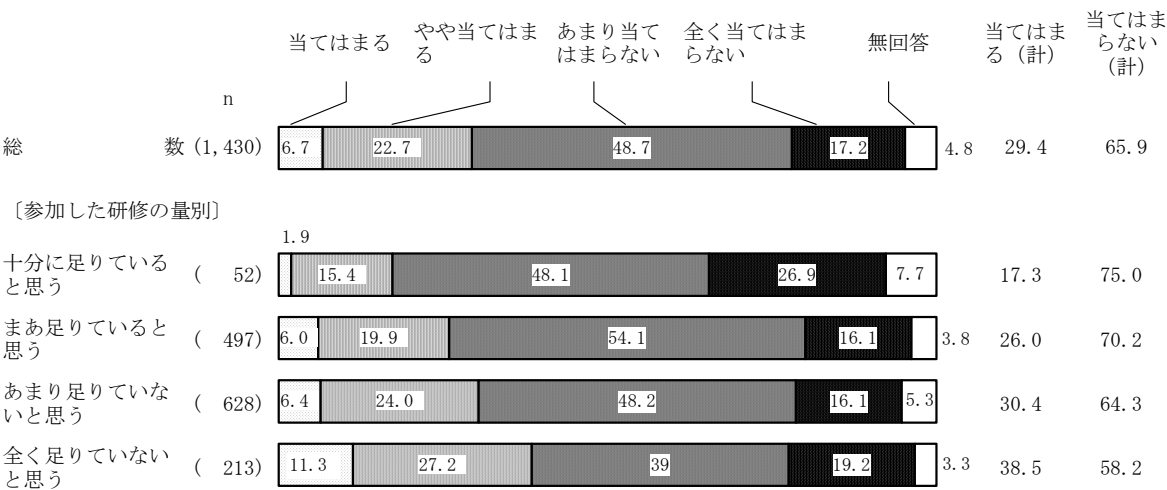
就業形態別にみると（図 1-5-4-3）、外部団体からの派遣職員に「当てはまる」（8.7%）もしくは「やや当てはまる」（34.8%）と答えた、心身の健康に影響を受けたことのある者が4割を上回り、多くなっている。

図 1-5-4-3 心身の健康に影響を受けた経験（職種別、就業形態別）



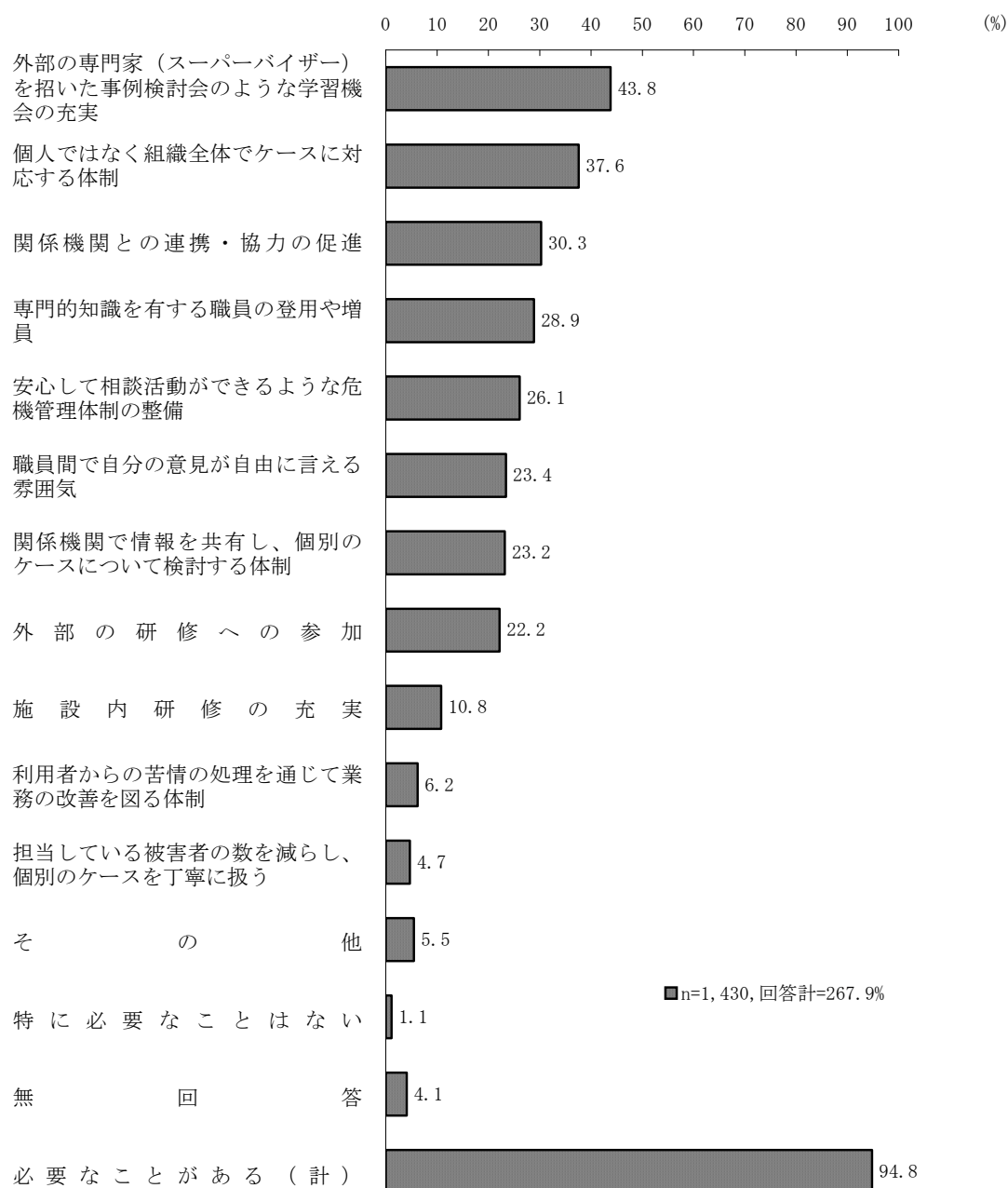
この1年間に参加した研修の量別にみると（図 1-5-4-4）、「代理受傷」を体験したり、いわゆる「バーンアウト（燃え尽き）」状態に陥ったりすることが、自分自身に「当てはまる」者は、研修の量が足りていないと感じている傾向があり、「やや当てはまる」という者を合わせると、研修の量が全く足りていないと感じている者（「当てはまる」11.3%+「やや」27.2%）の4割近くは、相談業務を通じて心身に何らかの影響を受けていると答えている。

図 1-5-4-4 心身の健康に影響を受けた経験（この1年間に参加した研修の量別）



5 心身の健康を保つために必要なこと

問 2 7 相談の質を向上させ、あなた自身の心身の健康を保つために、何が必要だと思われますか。主なものを3つまでお答えください。（〇は3つまで）（図1-5-5-1）



相談の質を向上させ、心身の健康を保つために必要なこととしては（図 1-5-5-1）、「外部の専門家（スーパーバイザー）を招いた事例検討会のような学習機会の充実」（43.8%）が4割強で最も多くあげられ、以下「個人ではなく組織全体でケースに対応する体制」（37.6%）、「関係機関との連携・協力の促進」（30.3%）、「専門的知識を有する職員の登用や増員」（28.9%）、「安心して相談活動ができるような危機管理体制の整備」（26.1%）の順となっている。

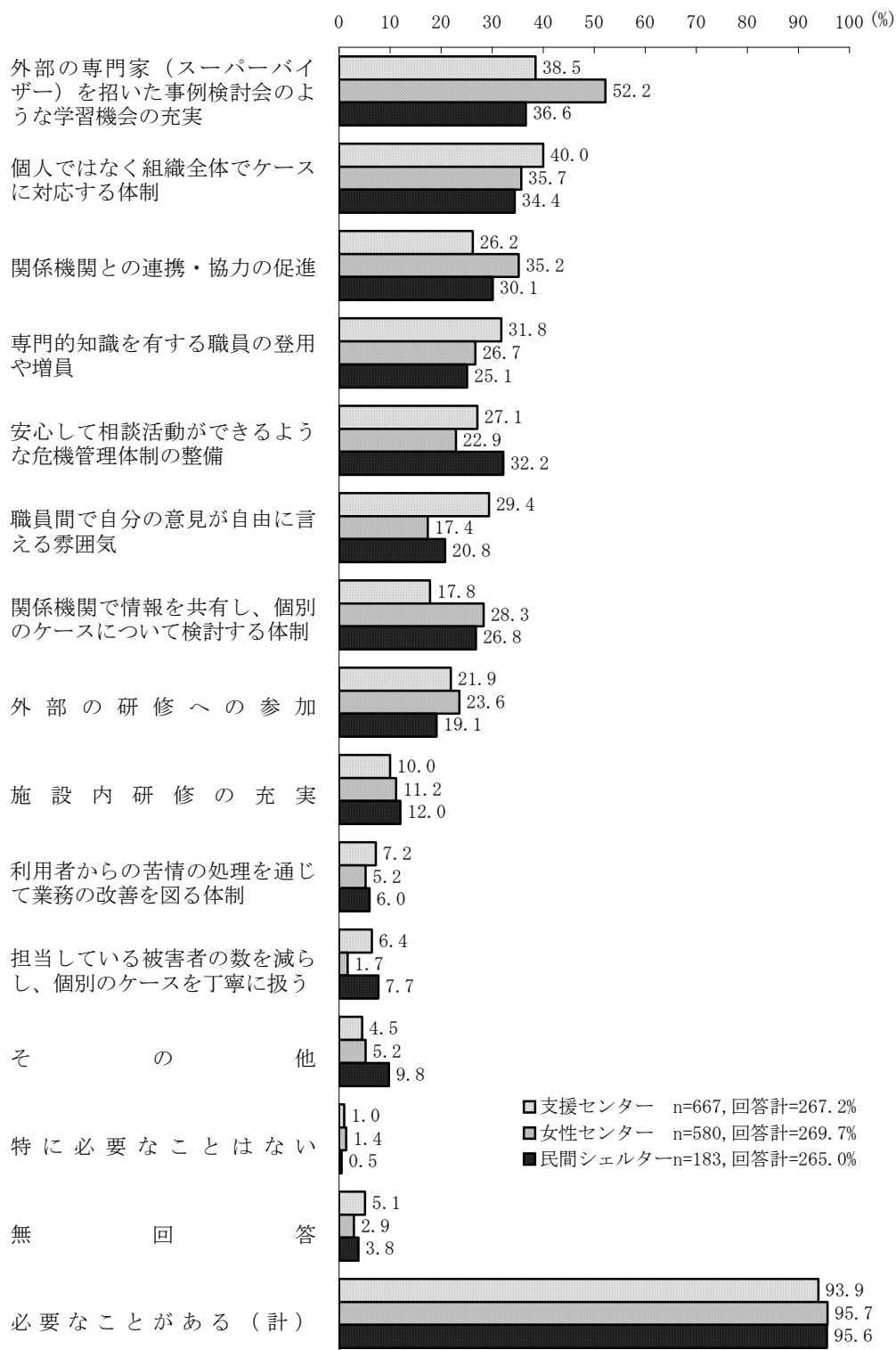
相談の質を向上させ、心身の健康を保つために、「特に必要なことはない」という者は 1.1%である。

施設属性別にみると（図 1-5-5-2）、「外部の専門家を招いた事例検討会のような学習機会の充実」は、女性センターの相談員（52.2%）に5割以上と、支援センター（38.5%）と民間シェルター

(36.6%)より多くなっている。また、「関係機関との連携・協力の促進」は、女性センターの相談員(35.2%)に多くあげられている。

一方、支援センターの相談員には「個人ではなく組織全体でケースに対応する体制」(40.0%)、「専門的知識を有する職員の登用や増員」(31.8%)、「職員間で自分の意見が自由に言える雰囲気」(29.4%)が、民間シェルターの相談員には「安心して相談活動ができるような危機管理体制の整備」(32.2%)が、それぞれ他の施設より多くあげられている。

図 1-5-5-2 心身の健康を保つために必要なこと(施設属性別)



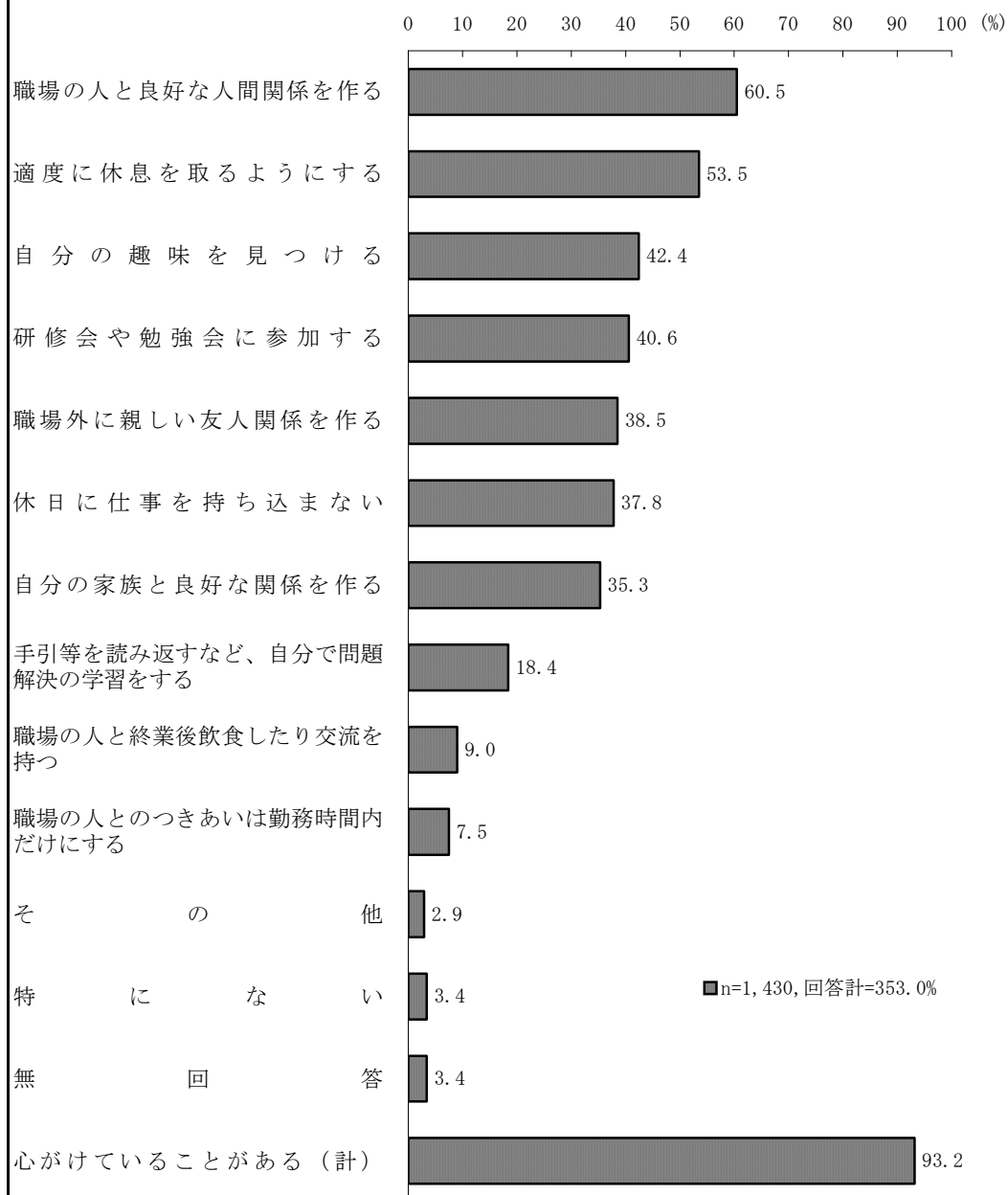
職種別にみると（表 1-5-5-1）、電話相談員と面接相談員では「外部の専門家を招いた事例検討会のような学習機会の充実」（電話 52.2%、面接 46.3%）と「関係機関で情報を共有し、個別のケースについて検討する体制」（同 27.3%、25.5%）が、ケースワーカーで「個人ではなく組織全体でケースに対応する体制」（47.1%）と「安心して相談活動ができるような危機管理体制の整備」（30.5%）が、事務職員では「専門的知識を有する職員の登用や増員」（42.8%）と「関係機関との連携・協力の促進」（38.7%）が、それぞれ他の職種より多くあげられている。

表 1-5-5-1 心身の健康を保つために必要なこと（職種別）

	n	いた外部の専門家を（スーパーバイザー）を招いた事例検討会のような学習機会の充実	個人ではなく組織全体でケースに対応する体制	関係機関との連携・協力の促進	専門的知識を有する職員の登用や増員	安心して相談活動ができるような危機管理体制の整備	職員間で自分の意見が自由に言える雰囲気	関係機関で情報を共有し、個別のケースについて検討する体制	外部の研修への参加	施設内研修の充実	利用者からの苦情の処理を通じて業務の改善を図る体制	の担当している被害者の数を減らし、個別のケースを丁寧に扱う	その他	特に必要はない	無回答	必要なことがある（計）	回答計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	1,430	43.8	37.6	30.3	28.9	26.1	23.4	23.2	22.2	10.8	6.2	4.7	5.5	1.1	4.1	94.8	267.9
〔職種別〕																	
電話相談員	502	52.2	32.7	27.3	23.5	24.5	26.3	27.3	24.3	14.1	6.2	2.2	4.6	1.2	3.0	95.8	269.3
面接相談員	322	46.3	38.5	29.8	24.2	24.8	20.5	25.5	27.0	9.0	6.5	6.2	7.8	0.6	3.4	96.0	270.2
ケースワーカー	187	30.5	47.1	33.2	28.3	30.5	28.9	18.7	17.6	8.6	6.4	9.6	7.0	0.5	3.7	95.7	270.6
事務職員	292	38.0	38.4	38.7	42.8	26.0	16.4	20.5	18.8	6.2	5.8	3.1	3.4	2.1	5.5	92.5	265.8
その他	97	33.0	40.2	17.5	27.8	33.0	28.9	10.3	16.5	18.6	7.2	6.2	7.2	-	8.2	91.8	254.6

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

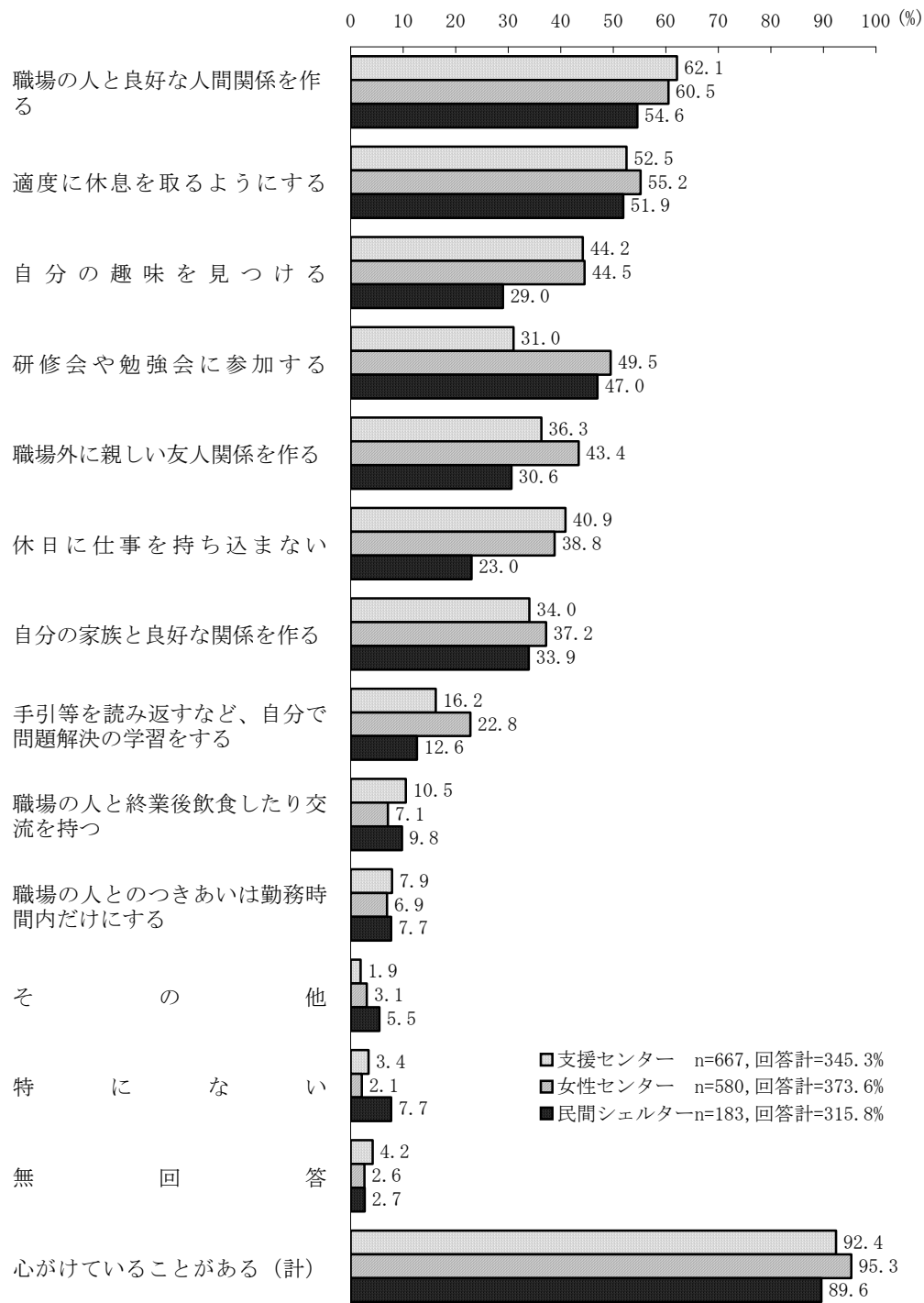
問 2 8 あなたは、職務上のストレスを解消するために、何か心がけていることはありますか。（〇はいくつでも）（図1-5-6-1）



職務上のストレスを解消するために心がけていることとしては（図 1-5-6-1）、「職場の人と良好な人間関係を作る」（60.5%）が6割で最も多くあげられ、以下「適度に休息を取るようにする」（53.5%）、「自分の趣味を見つける」（42.4%）、「研修会や勉強会に参加する」（40.6%）、「職場外に親しい友人関係を作る」（38.5%）、「休日に仕事を持ち込まない」（37.8%）、「自分の家族と良好な関係を作る」（35.3%）などの順となっている。

施設属性別にみると（図 1-5-6-2）、支援センターと女性センターの相談員で「職場の人と良好な人間関係を作る」（支援 62.1%、女性 60.5%）、「自分の趣味を見つける」（同 44.2%、44.5%）、「休日に仕事を持ち込まない」（同 40.9%、38.8%）が多くあげられている。また、女性センターの相談員には、「職場外に親しい友人関係を作る」（43.4%）と「手引等を読み返すなど、自分で問題解決の学習をする」（22.8%）も多くあげられている。

図 1-5-6-2 ストレスを解消するために心がけていること（施設属性別）

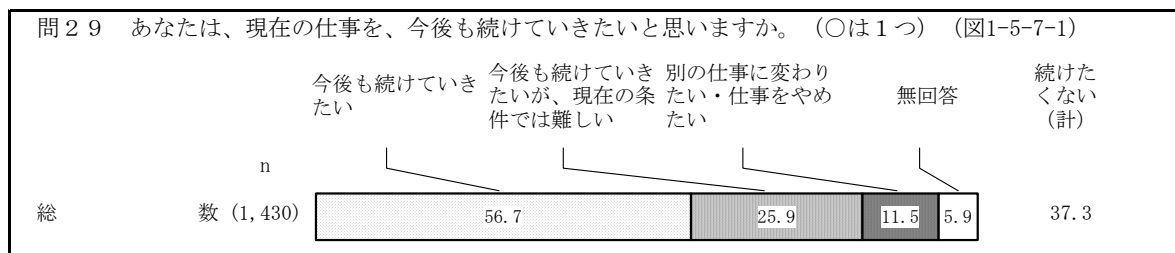


職種別にみると（表 1-5-6-1）、面接相談員では「適度に休息を取るようにする」（61.5%）、
「研修会や勉強会に参加する」（50.0%）、「休日に仕事を持ち込まない」（42.9%）が、電話相談
員では「研修会や勉強会に参加する」（53.0%）と「手引等を読み返すなど、自分で問題解決の学習
をする」（25.3%）が、それぞれ多くあげられている。

表 1-5-6-1 ストレスを解消するために心がけていること（職種別）

	n	職場の人と良好な人間関係を作る	適度に休息を取るようにする	自分の趣味を見つける	研修会や勉強会に参加する	職場外に親しい友人関係を作る	休日に仕事を持ち込まない	自分の家族と良好な関係を作る	手引等を読み返すなど、自分で問題解決の学習をする	職場の人と終業後飲食したり交流を持つ	職場の人とのつきあいは勤務時間内だけにする	その他の	特にな	無回答	心がけていることがある（計）	回答計
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	1,430	60.5	53.5	42.4	40.6	38.5	37.8	35.3	18.4	9.0	7.5	2.9	3.4	3.4	93.2	353.0
〔職種別〕																
電話相談員	502	62.7	54.0	43.4	53.0	44.2	35.9	35.1	25.3	10.4	7.8	1.2	2.0	3.0	95.0	377.9
面接相談員	322	60.2	61.5	42.9	50.0	43.5	42.9	36.0	18.9	7.5	8.4	5.6	1.9	1.9	96.3	381.1
ケースワーカー	187	62.6	53.5	39.6	31.6	34.8	34.8	39.6	16.0	10.2	7.0	4.3	3.2	1.6	95.2	338.5
事務職員	292	57.2	45.2	43.5	19.9	29.5	39.0	33.9	10.3	9.2	6.5	1.0	6.5	5.1	88.4	306.8
その他	97	56.7	49.5	39.2	27.8	30.9	32.0	34.0	6.2	6.2	6.2	3.1	7.2	8.2	84.5	307.2

7 今後の継続意向



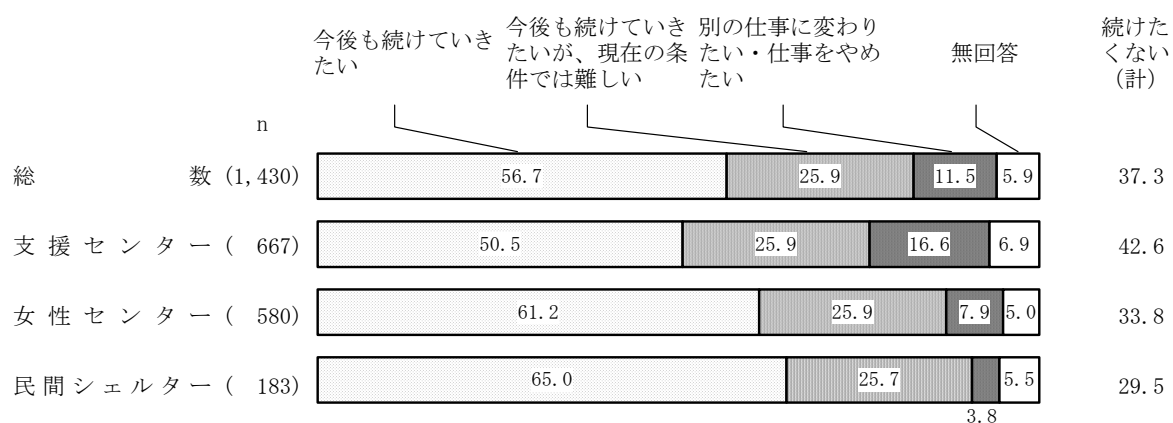
現在の仕事を「今後も続けていきたい」(56.7%)という者は6割弱である(図1-5-7-1)。

「今後も続けていきたいが、現在の条件では難しい」という相談員は25.9%、「別の仕事に変わりたい・仕事をやめたい」という者は11.5%で、4割近くが現状では続けられないと考えている。

施設属性別にみると(図1-5-7-2)、現在の仕事を「今後も続けていきたい」という者は民間シェルターの相談員で65.0%と最も多く、女性センターの相談員では61.2%、支援センターでは50.5%となっている。

これに対して、「別の仕事に変わりたい・仕事をやめたい」と考える者は支援センター(16.6%)で2割弱と、多くなっている。

図1-5-7-2 今後の継続意向(施設属性別)



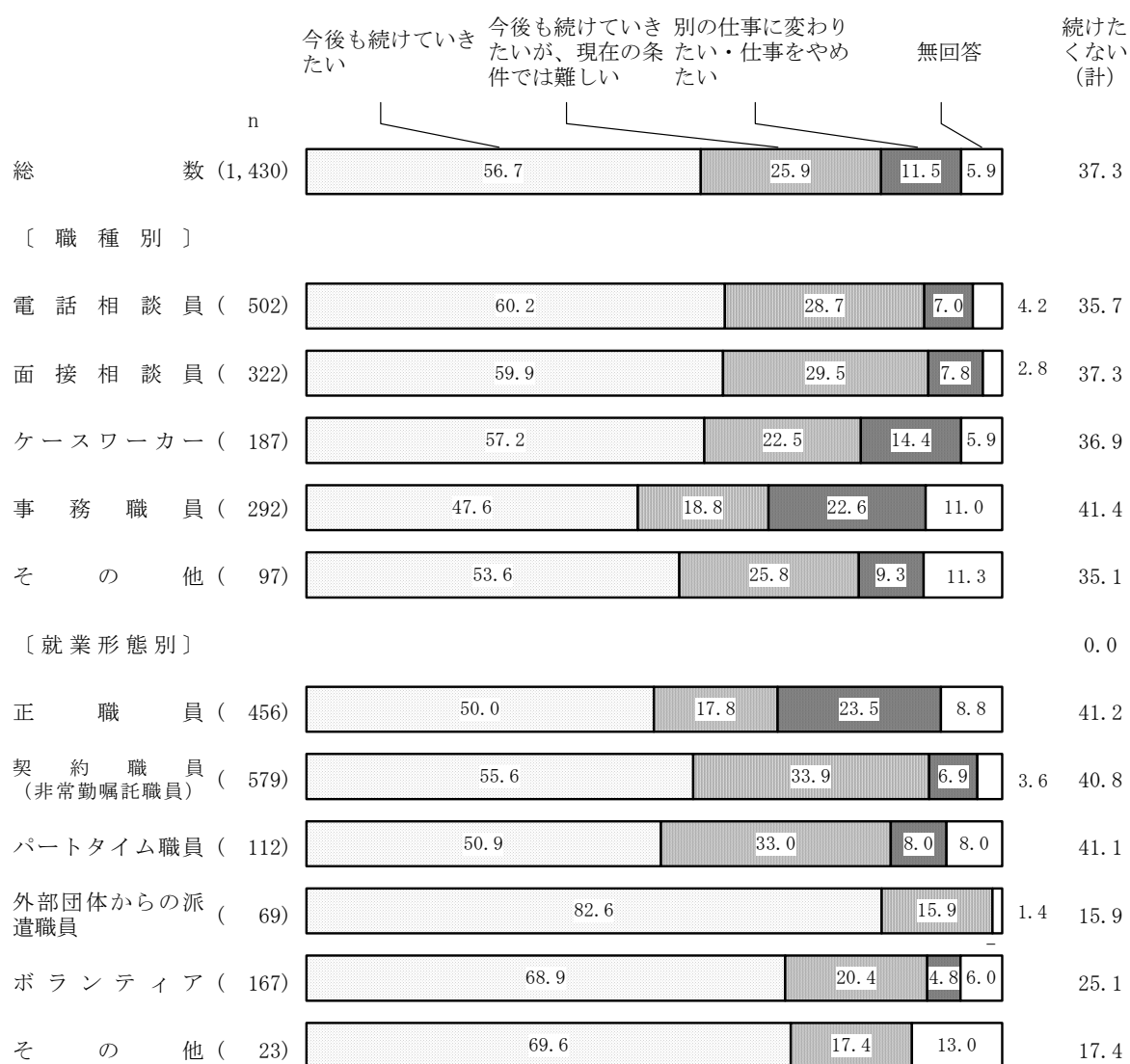
職種別にみると（図 1-5-7-3）、現在の仕事を「今後も続けていきたい」という者は電話相談員（60.2%）、面接相談員（59.9%）、ケースワーカー（57.2%）で6割前後となっている。

一方、事務職員は「別の仕事に変わりたい・仕事をやめたい」（22.6%）という者が2割強いる。

就業形態別にみると（図 1-5-7-3）、外部団体からの派遣職員の8割以上が「今後も続けていきたい」（82.6%）と答えている。また、契約職員とパートタイム職員では「今後も続けていきたいが、現在の条件では難しい」（契約 33.9%、パートタイム 33.0%）という者が3人に1人の割合と、他の就業形態より多くなっている。

一方、正職員の23.5%は、「別の仕事に変わりたい・仕事をやめたい」と答えている。

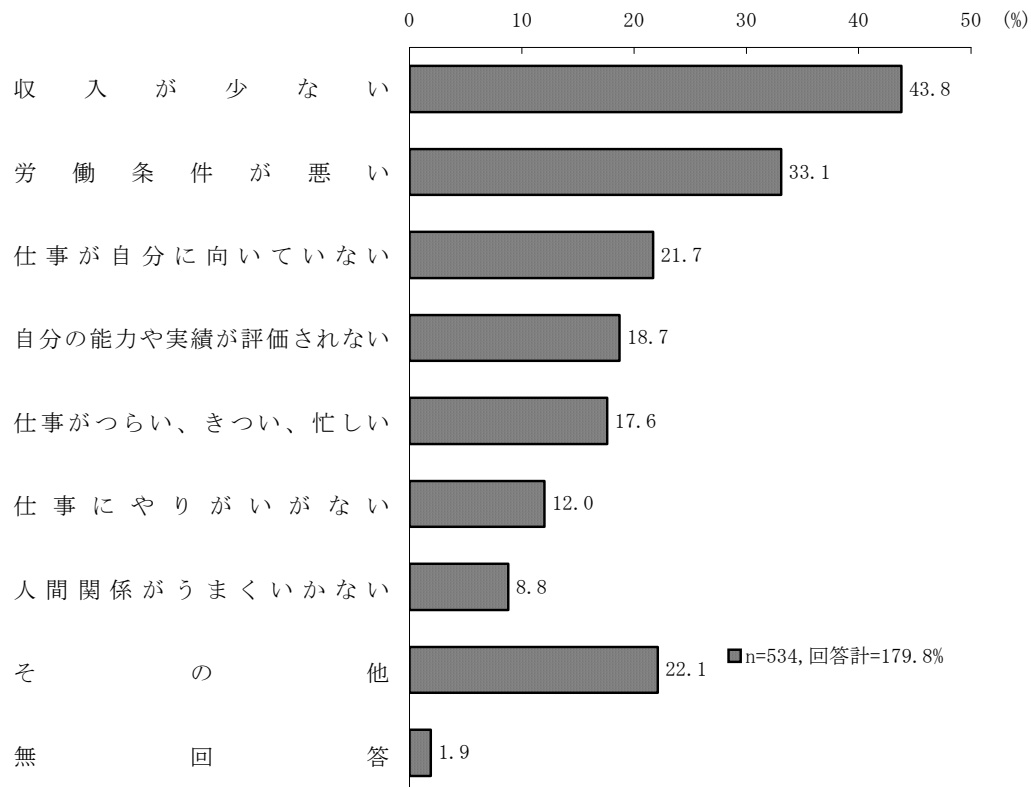
図 1-5-7-3 今後の継続意向（職種別、就業形態別）



【問29で「2」「3」と答えた方にお聞きします。】

問29付問 あなたが現在の仕事を続けたくないとする理由は何ですか。

(〇はいくつでも) (図1-5-7-4)



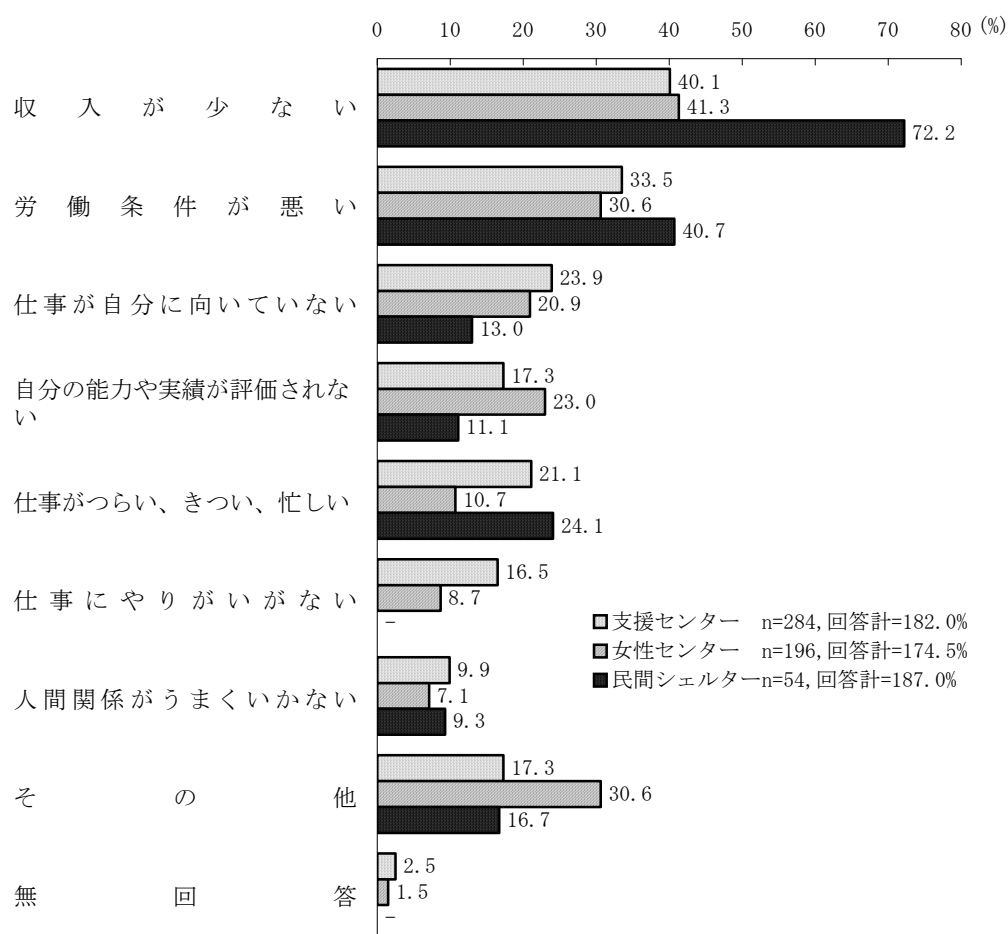
現在の仕事について「今後も続けていきたいが、現在の条件では難しい」もしくは「別の仕事に変わりたい・仕事をやめたい」と答えた、現在の仕事を続けたくないとする相談員（534人）が、続けたくない理由としては（図 1-5-7-4）、「収入が少ない」が 43.8%で最も多く、次いで「労働条件が悪い」（33.1%）が3割強、「仕事が自分に向いていない」（21.7%）が2割強となっている。

施設属性別にみると（図 1-5-7-5）、該当数は少ないが民間シェルターの相談員は 54 人中 39 人（72.2%）が「収入が少ない」をあげている。

一方、支援センターの相談員では、「仕事にやりがいがない」（16.5%）が、女性センターの相談員では「自分の能力や実績が評価されない」（23.0%）が、それぞれ他の施設の相談員より多くあげられている。

その他としては、支援センターで「上司や周囲が配偶者等からの暴力を理解していない」と「雇用期間に制限がある」が、女性センターで「雇用期間に制限がある」と「定期的に異動がある」といった理由があげられている。

図 1-5-7-5 仕事を続けたくない理由（施設属性別）



職種別にみると（表 1-5-7-1）、「収入が少ない」は電話相談員（58.1％）と面接相談員（54.2％）で5割台と多くなっている。また、面接相談員では「労働条件が悪い」（45.0％）と「自分の能力や実績が評価されない」（27.5％）が、ケースワーカーで「仕事がつらい、きつい、忙しい」（37.7％）が事務職員で、「仕事が自分に向いていない」（38.0％）と「仕事にやりがいがない」（21.5％）が、それぞれ他の職種より多くあげられている。

表 1-5-7-1 仕事を続けたくない理由（職種別）

	n	収入 が少 ない	労働 条件 が悪 い	仕事 が自 分に向 いてい ない	自 分の 能力 や実 績が 評価さ れない	仕事 がつ らい、 きつい、 忙	仕事 にや りが いがない	人間 関係 がう まう かない	そ の 他	無 回 答	回 答 計
総数	534	43.8	33.1	21.7	18.7	17.6	12.0	8.8	22.1	1.9	179.8
〔 職 種 別 〕											
電 話 相 談 員	179	58.1	37.4	14.0	17.3	11.7	8.4	8.4	24.6	0.6	180.4
面 接 相 談 員	120	54.2	45.0	15.0	27.5	22.5	5.8	5.8	20.8	2.5	199.2
ケースワーカー	69	39.1	34.8	26.1	11.6	37.7	11.6	11.6	20.3	2.9	195.6
事 務 職 員	121	13.2	11.6	38.0	14.9	13.2	21.5	9.9	19.0	3.3	144.6
そ の 他	34	50.0	44.1	20.6	17.6	5.9	17.6	11.8	26.5	-	194.1