

第2章 調査からみえた課題と 今後の方策

本文及びグラフ中の設問文ならびに選択肢の表現は一部省略されている。

第2章では、本調査のまとめとして、3つの調査結果をふまえ地域における相談ニーズの現状と課題をまとめ、その中で男女共同参画センターに期待することを探ることとした。

1 男女が抱える「悩み」の現状

まずはWEB調査を中心として、グループインタビューの結果も交えながら、男女が抱える悩みについての調査結果を紹介する。

悩みの多くは「仕事」、「健康」、「家計」の問題である

- ・WEB調査でこの1年間にあった悩みをたずねたところ、8割近い人が「悩みがあった」と回答している。内容をみると、半数以上が「仕事」や「健康」と回答し、3～4割が「家計」、「メンタルヘルス」、「生き方」と回答している。また、「セクシュアル・ハラスメント」、「差別」、「ストーカー・DV」の間についても少数ではあるが、回答がみられた。

WEB調査Q16 図表3 - - 3 - (1)、(3)

- ・また、ストレスの強さと悩みのある人、悩みをひとりで抱え込んでいる経験のある人の割合とは相関関係にある。

WEB調査Q16 図表3 - - 3 - (2)、(16)

- ・このうち最も大きな悩みをたずねたところ、悩みの内容は全体の結果と同じ傾向ではあるが、4人に1人が「仕事」と回答しており、次いで「健康」、「家計」の問題が続いている。

WEB調査Q17 図表3 - - 3 - (5)

- ・グループインタビュー調査からも、一人がいくつもの多様な悩みを抱えていること、内容についても解決が必要な悩みや家族関係での悩み、自分の生き方、病気や障害に関する事などが多数挙げられている。

グループインタビュー調査2-(1)日ごろの「悩み」

男性は「仕事」、女性は「仕事も家庭も」。悩みの内容は性別役割分担意識を反映している

- ・悩みの内容を男女別にみると、男性は50代まで年代を問わず「仕事」の問題が多く、全体の7割を超え、特に30代と40代では8割に達している。また、最も大きな悩みについても約4割近くが「仕事」の問題を挙げている。

WEB調査Q17 図表2 - 1 - 1、図表3 - - 3 - (4)、(6)

- ・他方、女性は年代を問わず「仕事」と同じくらい「健康」の問題を挙げる人が多く、また、それ以外の悩みは年代によっても大きく異なっている。20代では「恋愛」や「性格」の問題、30～40代では「育児」の問題が多く、50代では「介護」の問題が多い。とくに「育児」は同年代の男性と比較しても高い割合であり、女性にとって子育ての負担が大きいがうかがえる。男女の悩みが性別役割分担の現状を反映していることがわかる。

WEB調査Q17 図表2 - 1 - 1、図表3 - - 3 - (4)、(6)

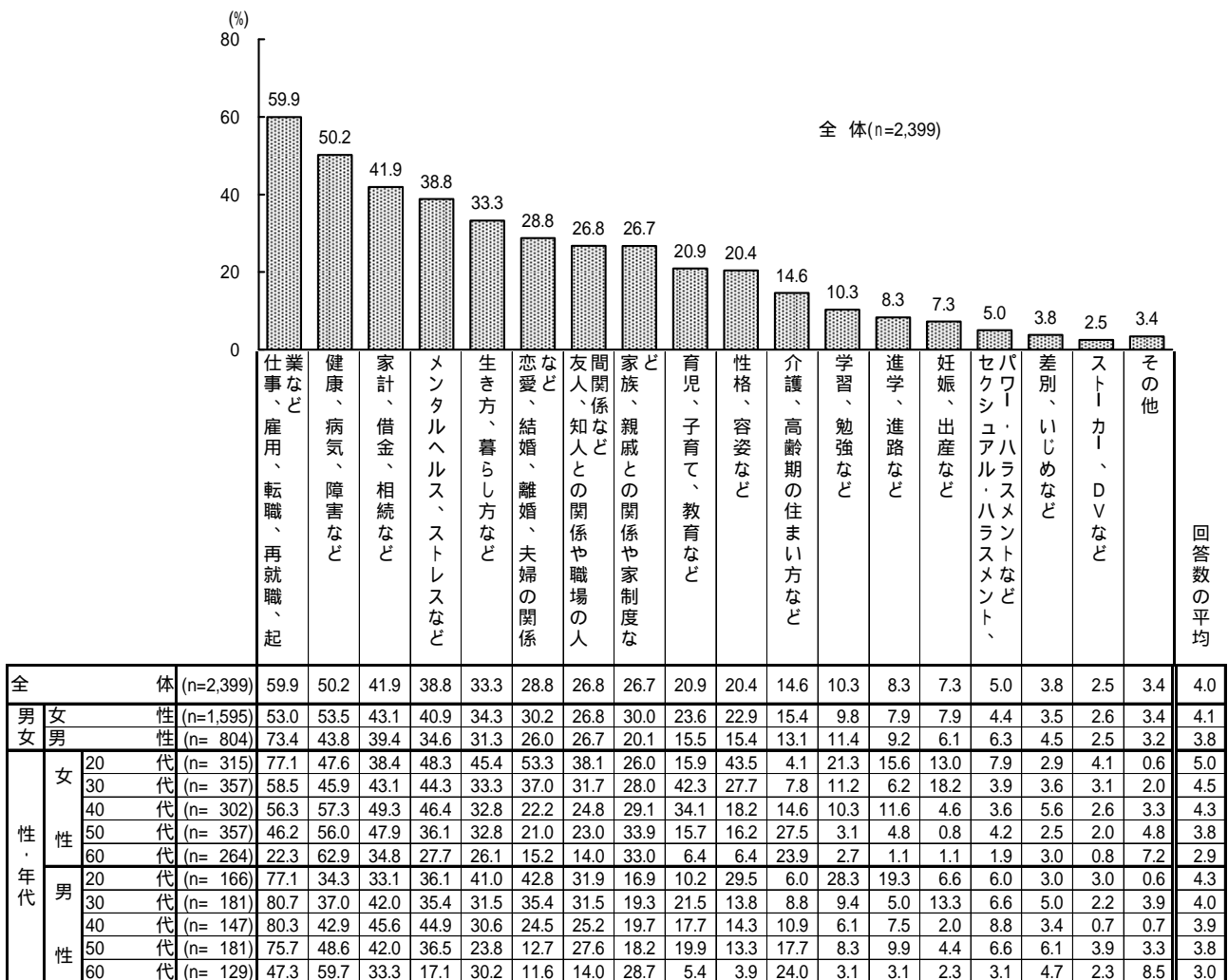
定年を迎えた男性は、仕事以外の「生き方」や「家族」などの問題に直面するようになる

- ・男性は50代までは「仕事など」の悩みが大きいですが、60代になるとその割合が減って「健康」や「家族」、「介護」を挙げる人が多くなる。このことから男性は、定年退職期を迎える60代になり、自分や家族の問題に直面するようになることがうかがえる。

WEB調査Q17 図表3 - 3 - (4)

図表2 - 1 - 1 この1年間にあった悩み

(全体、男女別、性・年代別：複数回答) <この1年間に悩みが「あった」と答えた人>



悩みには、緊急に解決を要する問題から漠然とした不安まで、さまざまなレベルがある

- ・グループインタビュー調査の結果からは、さまざまなレベルの悩みがあり、緊急に解決を要する悩みから、緊急な解決を要しない悩み、さらには悩みとして認識されないが苦しさやつらさ、漠然とした不安などが挙げられている。

- ・またこれらの悩みは多岐にわたり、一人が多数抱えており、同じ悩みでも人によって強く認識される場合もあれば、そうでない場合もあること、さらにひとりの人でも時間的な経過によってもとらえ方が違うなど、悩みの複雑さがうかがえる結果となっている。

グループインタビュー調査2-(1)日ごろの「悩み」

2 顕在化しづらい相談ニーズの現状

つぎに、WEB調査と支援者調査から、顕在化しづらい相談ニーズ、すなわち相談しない、あるいは相談できない悩みの現状についての調査結果を紹介する。

6割の人が悩みをひとりで抱え込んだことがある

- ・WEB調査で、悩みや困りごとを解決できずにひとりで抱え込んだ経験の有無をたずねたところ、6割の人が「ある」と回答している。ひとりで抱え込んだ内容としては「仕事」、「恋愛」、「健康」の問題が多い。

WEB調査Q19 図表3 - - 3 - (15)、(18)

支援者の多くが、地域に相談しない、あるいはできない人が「いる」と感じている

- ・また、支援者調査によれば、支援者は、地域の中で相談しないあるいはできない人がいると感じている。その割合は、「いる」と「たくさんいる」をあわせると8割に上る。また支援者からは、「障害や病気がある」、「相談窓口を知らない」、「経済的に苦しい」、「他人に知られたくない・関わりたくない」、「虐待・暴力を受けている」、「ひきこもっている」といった人が、「相談先がわからない」、「近所の人や友人に知られたくない」、「解決できないと思い最初から諦めている」といった理由から相談しない、あるいは相談できない場合が多いという回答が多い。

支援者調査問19 図表3 - - 4 - (1)、(3)、(4)

女性よりも男性のほうが、悩みをひとりで抱え込む傾向が強い

- ・悩みや困りごとを解決できずにひとりで抱え込む傾向は女性よりも男性のほうが強い。女性は年代が上がるにつれひとりで抱え込んだ経験のある人の割合が低くなるが、男性は50代までは7割前後の高い割合を維持している。

WEB調査Q19 図表3 - - 3 - (16)

同居・近居の家族がいない人、地域とのつながりがない人は悩みを抱え込みやすい

- ・WEB調査の結果から、日ごろどのような人が悩みを解決できずにひとりで抱え込みやすいのが分析した。同居・近居別にみると、同居・近居の家族がいない人が増え、ひとりで抱え込んだ経験のある人の割合が高い傾向にある。しかし、同居・近居の家族がいなくても地域活動に参加している人はひとりで抱え込んだ経験が比較的少ない。今後、地域とのつながりが脆弱化することにより、悩みがあっても相談できない人が増えることも懸念され、人と人とのつながりをどう結ぶかが大切になっている。

WEB調査Q19 図表3 - - 3 - (16)、(17)

課題が顕在化しないのは、女性は「がまんすればよい」、男性では「相談するほどことのことではない」と考えるから

- ・WEB調査で、悩みをひとりで抱え込んでいる相談者にその理由をたずねたところ、女性では「自分さえがまんすれば、なんとかこのままやっていけると思ったから」と考えた人が、男性では「相談するほどのことではないと思ったから」と考えた人がそれぞれ多く、男女差がみられる。

WEB調査Q21 図表3 - - 3 - (21)

- ・グループインタビューの結果からは、解決行動をしない人は、「自分がだめな人間と規定されるから」、「相談は敷居が高いから」、「守秘義務が守られるか不安だから」、「一度相談したが対応がよくなかったから」などの意見が多く、公的な相談機関に相談することに対するイメージや課題がうかがえる。

グループインタビュー調査 2-(2)解決行動

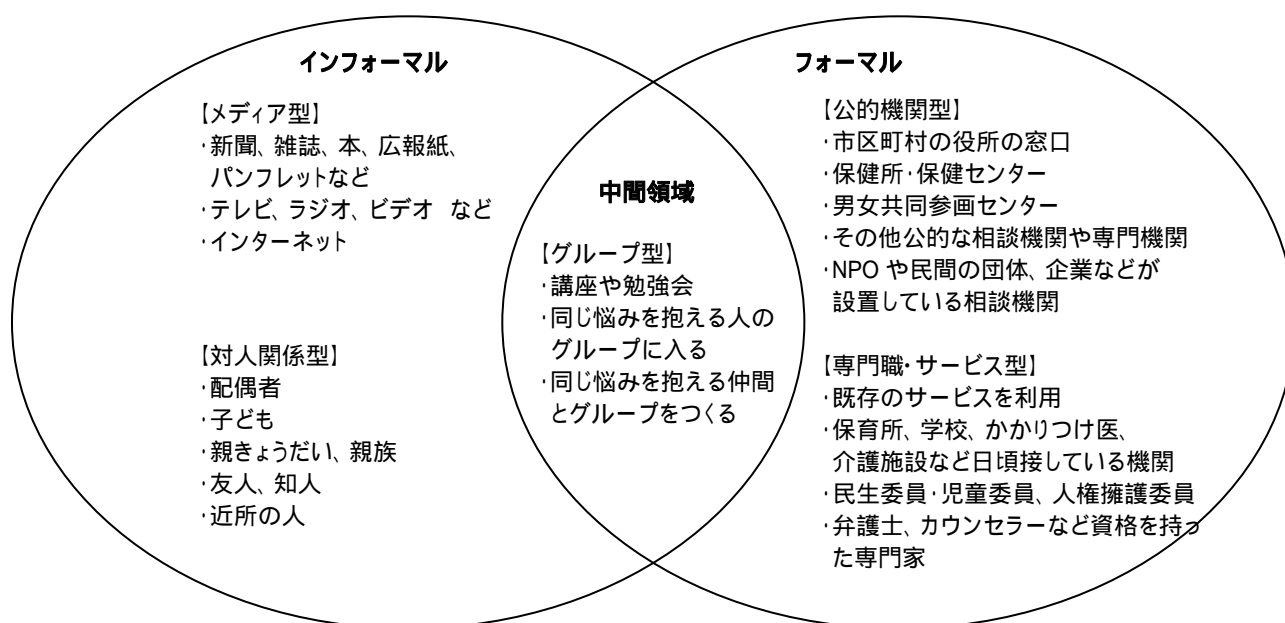
3 解決行動の現状

WEB調査とグループインタビュー調査から、悩みに関する解決行動の現状を紹介する。

解決行動の分析にあたっては、WEB調査において、最も大きな悩みがあったときの解決行動の内容にもとづき、専門職や相談機関に相談して解決する「フォーマル」な行動、メディアや私的な関係を使って自分で解決する「インフォーマル」な行動、専門や相談機関に学習したり同じ悩みをもった仲間の集まりで解決する「中間領域」の3つのタイプに分け、さらに、5つの類型に分けて分析した。

< 3タイプ >	< 5 類型 >	< 解 説 >
フォーマル	公的機関型	公的、民間の相談機関に相談して専門的な助言を受けるといった具体的な方策を得る
	専門職・サービス型	当該分野の専門職、有識者やサービス提供者に相談して専門的な助言を受けたり具体的な方策を得る
インフォーマル	メディア型	新聞や書籍、テレビ・ラジオ、インターネットなどのメディアを自分で検索しながら方策を探る
	対人関係型	配偶者や子ども、友人・知人、近所の人等に相談して助言を受けながら方策を探る
中間領域	グループ型	自発的に当該問題に関わるテーマの講座に参加したり、同じ悩みを抱えるグループに加わったりグループをつくるといった学習・交流をする。 (位置づけはフォーマル、インフォーマルの場合がある)

図表2 3 - 1 WEB調査における解決行動のフレーム



男女ともまずは「インフォーマル」(メディア型・対人関係型)な解決行動をとっている

- ・WEB調査で最も大きな悩みを解決するための行動をたずねたところ、「インターネットから情報を得た」、「配偶者(パートナー含む)に相談した、助けを求めた」、「友人、知人に相談した、助けを求めた」などが多く、まずは「インフォーマル」な行動をしていることがうかがえる。

WEB調査Q18 図表3 - - 3 - (8)

「家族、親戚との関係や家制度など」、「友人・知人との関係や職場の人間関係など」の悩みは、何もせずに抱え込むかインフォーマルな解決行動をする人が多い

- ・最も大きな悩みと解決行動の種類の傾向をみると、「妊娠・出産など」、「育児」、「介護」、「DV」の問題の場合には、「インフォーマル」(対人関係型)な行動をとった人が最も多いが、「フォーマル」(専門職・サービス型)な行動をとった人も比較的多く、人により異なる解決行動をとっている。
- ・しかし、「性格や容姿」、「恋愛」、「セクシュアル・ハラスメント」、「家族、親戚との関係や家制度など」、「友人・知人との関係や職場の人間関係など」の問題では「何もしていない」という回答が比較的多くなっている。個人的であったり人間関係に関する問題では、抱え込んでいるか、インフォーマルな行動をする人が多いことがうかがえる。

WEB調査Q18 図表3 - - 3 - (12)

女性は「インフォーマル」(対人関係型)な行動で悩みを解決する人が多い。男性はそもそも「相談しない」人が多い

- ・解決行動のタイプ別に男女別の状況をみると、男女とも「インターネットから情報を得た」が1位であるが、以下女性で「配偶者(パートナー含む)に相談した、助けを求めた」、「友人、知人に相談した、助けを求めた」、「親きょうだい、親族に相談した、助けを求めた」など、「インフォーマル」(対人関係)な行動で解決しようとする人が多い。
- ・男性をみると3人に1人が「何もしていない」と回答しており、女性と比べても10ポイント以上高い。また「何もしていない」という年代は40代、50代で高い。男性は女性に比べ、友人・知人やとなり近所などで気軽に話せる人が少ない傾向があることから、解決行動をうまくとれない人が多いものと考えられる。

WEB調査Q18 図表3 - - 3 - (9)

WEB調査Q18 図表3 - - 3 - (9)

4人に一人が相談先を思い浮かべることができない

- ・WEB調査によると、4人に一人は悩みを解決するために思い浮かべる相談機関・人が「特にない」(思い浮かばない)と回答している。また、思い浮かぶ相談機関・人の内訳をみると「インターネットの相談サイト」、「病院・医師・カウンセラー」、「区市町村の役場の窓口」、「弁護士・裁判所」が2~3割程度、それ以外の項目は1割台かそれ以下の回答であった。また、女性のほうが思い浮かべる先が多く、男性では思い浮かべる先として挙げられるのが、労働関係法令を扱う「労働局」、税・会計関係を扱う「税務署・税理士」などであり、仕事関係と思われる。

WEB調査Q24 図表3 - - 3 - (28)、(29)

- ・また悩みを解決するために利用したところについては、「病院・医師・カウンセラー」が最も多く、「区市町村の役所の窓口」が続いている。 WEB調査Q25 図表3 - - 3 - (30)

20代～50代までは「インフォーマル」な行動をする人が多いが、60代では「フォーマル」（専門職・サービス型、公的機関型）な行動をする人が多い

- ・さらに年代別の状況を見ると、男女とも20代では「インフォーマル」な行動をとる人が多いが、その割合は年代とともに減り、60代では専門職やサービス、公的機関など「フォーマル」な行動をした人が2割を占めるようになる。 WEB調査Q18 図表3 - - 3 - (10)

「フォーマル」（専門職・サービス型）な行動は、解決方策としての評価が高い

- ・最も大きな悩みを解決するために何らかの行動を起こした（解決行動）人に、その行動が悩みを解決するために役に立ったかどうかたずねたところ、「弁護士などの専門家に相談」、「保育所、学校、かかりつけ医など日ごろ接している機関への相談」など、「フォーマル」（専門職・サービス型）行動についての評価が高くなっている。

WEB調査Q18 図表3 - - 3 - (13)

- ・また、利用したことのある相談機関のうち、「役に立った」と回答した者が最も多かった機関は「当事者団体」であり、半数が「役に立った」と回答している。また、「役に立った」「どちらか」というと役に立った」をあわせると、「金融機関・ファイナンシャルプランナー」、「図書館・公民館・生涯学習センター」、「病院・医師・カウンセラー」などの割合が高く、いずれも身近な場所にある相談先となっている。 WEB調査Q25 図表3 - - 3 - (31)

同じ悩みをもった人が集まる「グループ」への参加も有効な解決方策となっている

- ・解決行動の結果、役に立ったかどうかの回答を点数化して加重平均値を求めたところ、「男女共同参画センターに相談した（3.33）」以外では、「同じ悩みを抱える人のグループに入った」が最も高い3.20、次いで「講座や勉強会で学習した」が3.19であった。グループインタビュー調査でも、講座や勉強会での学習を契機にグループに入り、心の悩みを話せるようになったと評価する意見もあり、同じ悩みをもった人のグループ活動は有効な解決方策であることが伺える。

WEB調査Q18 図表3 - - 3 - (14)、グループインタビュー調査 2-(2)解決行動

4 相談支援の現状

ここでは、WEB調査とグループインタビュー調査から把握する「相談ニーズ」と、支援者調査から把握する「対応」の視点から、地域での相談支援の現状をみていくこととする。また、同時期に内閣府が別途実施した男女共同参画センター調査(注)から、男女共同参画センターでの相談状況とも「対応」している。

(注) 21年度内閣府の委託を受け国立女性教育会館が実施。

地域での相談は、個別課題への支援が中心となっている

- ・WEB調査の結果では、人々が抱える悩みは多い順に「仕事」、「健康」、「家計」、「メンタルヘルス」、「生き方」であった。一方、今回の支援者調査は民生委員や介護支援専門員が多いこともあり、高齢者からの相談が多く、内容も「健康」や「介護」が多い。地域の相談ニーズは幅広いが、実際の相談は支援者の年齢層や職種に応じた個別課題への支援が中心となっていることがうかがえる。

図表2-4-1、WEB調査Q17 図表3-3-(3)、支援者調査Q10 図表3-2-(7)、(13)

現在のしくみの中では、分野を超える複合的な悩みや錯綜した問題等への対応が難しい

- ・支援者調査によれば、現在の支援活動は主として「問題の解決に応じた専門機関を紹介する」、「他機関と連携しながら、具体的な問題の解決までを支援する」ことが多く、個別の悩みへの対応が中心となっている。しかしながら、実際は複数の悩みがあったり、家族内で問題が錯綜していることもある。そのため「課題が複合的で解決の難しい相談が多い」、「解決のための制度やサービスがない」など、対応や解決が難しいと感じる支援者が多くなっている。

支援者調査Q13 図表3-2-(14)、支援者調査Q16 図表3-2-(22)

相談者と支援者、支援者同士でも受けとめ方の違いがある

- ・支援者調査の結果では、相談者の希望は「必要な情報を提供してほしい」、「解決の方法を一緒に考えてほしい」などであるが、支援者は「本人や家族に課題に対する解決意欲が乏しい」と感じており、解決に向けて相談者が望むことと支援者の受け止め方には隔たりが生じている可能性がある。

支援者調査Q15 図表3-2-(20)、支援者調査Q16 図表3-2-(22)

- ・また、相談しない・できないような顕在化しづらい問題が生じるのは「相談先がわからないから」、「近所の人や友人に知られたくないから」などの理由を挙げる支援者が多い。職種別にみると、民生・児童委員、人権擁護委員では住民の「プライバシーの意識が高まった」、福祉系や保健・医療系相談機関では本人などが「解決できないと思い込んでいる」、「認知症等の人が増えた」からという理由も多くなっており、支援者の専門領域でも受けとめ方が違う。

支援者調査Q19 図表3-4-(4)、支援者調査Q19 図表3-4-(5)

DV相談は地域の中には出てこないが、男女共同参画センターでは重要な位置を占めている

- ・WEB調査では「ストーカー、DV」の問題を悩みとして挙げた人は2%台、支援者調査でも低い値であり、地域の相談の中には出てこない。しかし、男女共同参画センター調査では、センターへの相談内容で最も多いのが「女性への暴力」となっていることから、センターが受け皿として重要な位置を占めていることがうかがえる。

図表2-4-1、WEB調査Q17 図表3-3-3-(3)、支援者調査問12 図表3-2-(13)、
男女共同参画センター調査

図表2-4-1 悩みと相談内容との対比

(%)

	WEB調査			支援者調査	
	悩みや困りごと (悩みがある人) (n=2,399)	最も大きな 悩みや困りごと (悩みがある人) (n=2,399)	抱え込んだ 悩みごと (抱え込んだことが ある人)(n=1897)	多い相談 内容 (N=402)	少ない相談 内容 (N=402)
1. 仕事、雇用、転職、再就職、起業など	59.9	26.0	46.1	13.7	19.9
2. 進学、進路など	8.3	1.6	8.1	4.0	38.3
3. 学習、勉強など	10.3	1.1	5.5	3.2	33.6
4. 健康、病気、障害など	50.2	13.4	26.1	60.9	0.2
5. メンタルヘルス、ストレスなど	38.8	5.8	22.5	17.9	1.5
6. 家計、借金、相続など	41.9	11.9	22.4	15.4	12.2
7. 恋愛、結婚、離婚、夫婦の関係など	28.8	6.6	29.5	7.0	15.2
8. 妊娠、出産など	7.3	1.6	3.5	4.7	34.8
9. 育児、子育て、教育など	20.9	6.2	10.3	29.4	13.2
10. 介護、高齢期の住まい方など	14.6	4.0	7.1	56.7	8.7
11. セクシュアル・ハラスメント、パワー・ハラスメント	5.0	0.8	4.2	1.5	16.7
12. ストーカー、DVなど	2.5	0.3	2.6	5.2	8.2
13. 家族、親戚との関係や家制度など	26.7	7.1	18.8	17.4	4.0
14. 友人、知人との関係や職場の人間関係など	26.8	5.0	20.5	9.0	6.2
15. 差別、いじめなど	3.8	0.3	8.0	4.2	10.2
16. 生き方、暮らし方など	33.3	4.3	17.8	18.7	9.2
17. 性格、容姿など	20.4	1.7	11.5	0.5	38.1
18. その他(具体的に)	3.4	2.5	1.5	6.5	0.2

5 男女共同参画センターの相談に関する現状

ここでは、前出の男女共同参画センター調査^(注)の結果も紹介しながら、男女共同参画センターの相談に関する現状をまとめる。

(注)21年度内閣府の委託を受け国立女性教育会館が実施

男女共同参画センターでは、地域生活でさまざまな年代の男女が抱える悩みに対応できる

- ・男女共同参画センター調査においては、センターに寄せられる相談は多い順に「結婚・離婚」、「女性への暴力」、「嫁姑問題など家族関係」、「生き方一般」、「女性の体やメンタルヘルスに関する相談」となっている。
- ・WEB調査結果によると、地域における男女の悩みの上位は「仕事」「健康」「家計」であり、性・年代別にみると、男女20代30代の「恋愛」問題、男女40代の「健康」「家計」問題、女性40代の「メンタルヘルス」問題、女性50代、60代の「家族」問題などが多く、センターで対応できる相談が多くあることがうかがえる。

図表2-5-1、WEB調査Q17 図表3-3-(4)、男女共同参画センター調査

相談を行う男女共同参画センターは増えているが、他の支援者との連携が十分ではない

- ・男女共同参画センターの調査では、相談事業を実施しているセンターは全体の85.7%であり、2002年3月に全国女性会館協議会が実施した「女性関連施設に関する総合調査-情報・相談事業に関する調査-」での78.0%を上回り、相談を行っている男女共同参画センターは増えている。
- ・支援者調査では、男女共同参画センターが知られていないこともあり、センターとの連携状況が低調であるという結果がでており、男女共同参画センターの存在や機能が知られていない可能性があることがわかった。

支援者調査問18 図表3-3-(1)、男女共同参画センター調査

相談時間や対象などに制約を設けているセンターもある

- ・WEB調査では、悩みがあった時の解決方法や情報、相談機関等についてたずねたところ、相談機関の利用方法について、「無料でいつでも気軽に相談できるとよい」、「親身に時間をかけて話をきいてほしい」、「まずはネットや電話で相談したい」といった意見がみられた。また、男女共同参画センターでの調査では、相談事業を実施しているセンターのうち、7割強は常設窓口を設置しており、ほとんどの窓口で面接相談と電話相談を実施しているものの、面接相談に制限のあるセンターが7割をしめる。もっとも多いのが「女性のみ」であり、ほかに、「予約のみ」が5割弱となっており、男女共同参画センターの相談においても、ライフスタイルの変化に応じた対象や方法の工夫が必要である。

WEB調査3-3-(32)、男女共同参画センター調査

相談員の相談活動を支える研修等の体制は十分ではない

- 男女共同参画センター調査では、相談員に対する研修を行っている施設は、全体の4分の3であるが、「施設独自の研修プログラムがある」のは2割程度であり、「外部機関の研修に参加させている」が8割を超えている。また、相談員のためのマニュアルは「ない」が6割となっており、相談員の相談活動を支える研修やマニュアル等の体制は必ずしも十分でないのが現状である。支援者の調査では、この1年間に研修を受けている人は6割にとどまり、全国的にみても相談員の研修がまだ十分ではなく、研修内容も相談援助技術や高齢者支援をテーマにするものが多く、男女共同参画やDV被害者支援をテーマにするものが少ない。

男女共同参画センター調査、支援者調査問7 図表3 - 1 - (10)、(11)、(12)

図表2 5 - 1 各調査にみる相談ニーズ

	WEB 調査	支援者調査	【参考】 男女共同参画センター調査
顕在化している相談ニーズ	<p>【最も大きな悩みごと(上位5位)】</p> <p>仕事、雇用、転職、再就職、起業 健康、病気、障害 家計、借金、相続 家族、親族との関係や家制度 恋愛、結婚、離婚、夫婦の関係</p>	<p>【多い相談(上位5位)】</p> <p>健康、病気、障害 介護、高齢期の住まい方 育児、子育て、教育 生き方、暮らし方 メンタルヘルス、ストレス ・ ・ DV、ストーカー等、女性への暴力</p>	<p>【多い相談(上位5位)】</p> <p>結婚・離婚 女性への暴力 嫁姑問題など家族関係 生き方一般 女性の体やメンタルヘルス</p> <p>【増えている相談(上位5位)】</p> <p>女性への暴力 結婚・離婚 女性の体やメンタルヘルス 嫁姑問題など家族関係 生き方一般</p>
顕在化しづらい相談ニーズ	<p>【抱え込んだ悩み(上位5位)】</p> <p>仕事、雇用、転職、再就職、起業 恋愛、結婚、離婚、夫婦の関係 健康、病気、障害 メンタルヘルス、ストレス 家計、借金、相続 ・ ・ ストーカー、DV など</p>	<p>【少ない相談(上位5位)】</p> <p>進学、進路 性格、容姿 妊娠、出産 学習、勉強 仕事、雇用、転職、再就職、起業 ・ ・ DV、ストーカー等、女性への暴力</p>	-

6 相談ニーズに対応していくための課題と方策等

WEB調査、支援者調査と男女共同参画センター調査結果を分析し、地域における相談ニーズに対応していくための今後の課題と方策を探る。

(1) さまざまな悩みに応じた総合的な問題解決支援

行動や意思決定を促す相談の充実

- ・WEB調査では、悩みや困りごとを解決できずに一人で抱え込んだ時に、あればよいと思った解決手段をたずねているが、多い順に「話し相手」、「情報」、「同じような悩みをもった人同士が語れる場」となっている。逆に少ないものは「相談窓口への同行支援」、「自分のかわりに動いてくれるサービス」となっている。このことから多くの人は、話し相手や情報など、自分自身が解決行動をするための行動や意思決定を促す手段を必要としていることがうかがえる。

WEB調査Q22 図表3 - - 3 - (22)

現在の相談サービスの利便性や質の向上

- ・また、悩みがあったときに望ましい方法や支援内容については、多い順に「解決するために必要な情報を提供」、「匿名で」、「お金をかけずに」、「自分の好きなとき」となっている。具体的な意見では、「仕事を休まないで相談できる」、「予約不要がよい」、「プライバシーへの配慮」、「話をきちんと聴いてほしい」など、「相談員の対応」に関するものなどが多く、利便性や質の向上も重要である。
- ・また、あると望ましい解決方法として「パソコンによるインターネットの相談」が挙げられているように、パソコンなどを利用した相談の環境づくりなども考えられる。

WEB調査Q23 図表3 - - 3 - (26)

WEB調査Q23 図表3 - - 3 - (24)

男性への対応や相談手段の充実

- ・WEB調査の結果から、女性に比べ男性は悩みを抱え込みやすく、相談しない傾向がうかがわれたことから、相談することで抱え込んでいた悩みが解決しストレスも軽減される場合があることを、男性自身に認識させることが必要である。また、男性が性別役割分担意識にとらわれ、本人が気付かないまま抱えている悩みを引き出す工夫も検討する必要がある。

WEB調査Q19 図表3 - - 3 - (16)、WEB調査Q17 図表3 - - 3 - (4)

(2) 相談ネットワークとセーフティネットの充実

支援者同士の相互のネットワークの充実

- ・ 支援者調査においては、日ごろの連携や今後の連携希望についてたずねたところ、現在連携している先で最も多いのが「市区町村の窓口」、「地域包括支援センター」となっている。これらが相談を受けても「課題が複合的で解決の難しい問題が多い」ことから、今後の連携先として「弁護士、司法書士、法テラス、裁判所」、「支援者団体」、「警察」などとの連携希望が高い割合となっている。
- ・ 一方男女共同参画センターについては、連携先もしくは今後の連携先としての希望とも低い割合にとどまっている。このことから、今後センターの認知度を高める工夫と、ニーズに合った相談体制の整備と、関係機関との連携が課題である。

支援者調査問 18 図表3 - - 3 - (1)

地域におけるきめ細かな相談活動の充実

- ・ 支援者調査の結果によると、支援者が地域での相談者の悩みの解決の支援をするために大切なことは、「地域住民が日ごろから支えあう意識を高める」ことと、支援者自らが「地域に出て行くようなきめの細かい相談活動を増やす」ことにより、地域における相談体制を充実させることであるという意見が多い。また、家族のいない人や地域とのつながりのない人は一人で悩みを抱え込みやすいという調査結果もふまえ、出前相談など相談活動の充実が重要である。

支援者調査問 20 図表3 - - 4 - (6)

男女共同参画の視点からの支援者の研修の充実

- ・ 支援者調査で、研修を受けた経験があると回答した人の割合は6割台にとどまり、職種別には人権擁護委員、医療機関・学校・福祉系の相談機関については研修を受けているものの、民生・児童委員、保健・医療系相談機関では受けていない人の割合が高い。また、研修を実施している場合であっても、内容は「相談援助技術」、「高齢者支援」、「社会福祉一般、その他」などが中心で、男女共同参画やDV被害者支援をテーマにしたものは6%弱にとどまった。
- ・ 相談者の悩みの背景には性別役割分担の現状を反映している問題もあるため、男女共同参画の視点から解決を見出すことができるよう、支援者の研修を充実する必要がある。

支援者調査問7図表3 - - 1 - (10)、(11)、(12)

7 男女共同参画センターへの期待

以上の調査の結果から、地域の相談ニーズに対応していくために男女共同参画センターに求められる期待をまとめた。

(1) 男女が抱える悩みの解決を軸とした事業のしくみの構築

- ・WEB調査では、仕事や健康や家計を悩みとして抱える人が多く、相談ニーズは、性別、年代等により多様化している。なかには、性別役割分担意識や女性のライフステージによる生活の変化を反映していると思われるものも多い。また、悩みには緊急に解決を要する問題から、漠然とした不安まで、さまざまなレベルがあり、解決しないまま悩みをひとりで抱え込んだ経験のある人も少なくないことが明らかになった。
- ・地域の身近な相談機関が、こうした相談ニーズの受け皿となることは有効であり、男女共同参画センターの機能として、地域における相談ニーズに対応する事業を充実させることが求められる。

(2) 地域の相談ニーズを受けとめ、課題解決をしていくためのさまざまな相談の充実

- ・調査結果から、男女それぞれの生活における悩みの背景として、性別役割分担の現状や社会構造があることがうかがえる。また、男女共同参画センターで利用したい機能として、「講座や情報提供」、「インターネット、電話や面接での相談」、「弁護士や医師などの専門相談」が挙げられ、性別、年代別でセンターに求める機能も異なっていることから、男女共同参画の視点から、相談、情報提供、学習・交流、専門家による支援、仲間づくりなど多様な手法を用いながら、ライフステージに応じた解決に向け、総合的に支援するしくみを充実することは効果的である。
- ・また、利用時間の工夫や電話、面接、インターネットなど利用方法の拡大などにより、男性を含め多くの人々が利用しやすい工夫をするなど整備を進めることが必要である。
- ・さらに、把握した相談ニーズを、講座等他の事業内容の改善に活かし、センターの機能の充実を図ることは有効である。

(3) DVの問題など、さまざまな機関と連携した課題解決体制の充実

- ・今回の調査結果からは、相談件数としては少なかった「DV」問題があるが、男女共同参画の視点を活かした支援内容としての相談はきわめて重要である。そこでセンターでは、今後もDV問題に対する相談の受け皿（セーフティネット）としての役割を重視して取り組むことは重要である。
- ・センターが対応困難な問題については、他の支援機関と連携し解決を支援する体制が必要である。支援者が男女共同参画センターに期待する機能として「行政機関と連携した生活課題の解決のための体制の充実」が最も多いことを考慮し、病院、警察、行政の各部署、支援機関同士のネットワークなどとの連携による課題解決体制の充実を進める必要がある。

(4) 自助グループの支援

- ・上記のような活動を展開するうえでは「自助グループ」が重要な役割を果たすことが考えられる。自助グループは、同じ悩みを抱える仲間が対等な関係で気持ちや体験をわかちあい、情報交換しあうための自主的な活動をするグループである。気軽に相談できる場でもあり、相談機関のひとつとして位置づけられる。
- ・WEB調査では、悩みを抱えた時に「語れる場」や「話し相手」がほしいという人もかなりおり、そのような解決行動を取った人が最も満足していることが明らかになった。
- ・男女共同参画センターの目的の一つは相談者自らの力で解決する能力を身につけること、すなわちエンパワーメントへの支援である。そのためには、支援方法を確立するとともに、既存の自助グループの紹介や自助グループづくりへの助言をしていくことが重要である。

(5) 認知度の向上と具体的な連携のアイデア

- ・多様な事業を推進していく前段階として、男女共同参画センターの認知度の向上が必要である。WEB調査でのセンターの認知度は4割弱で、若年層ほど認知度は低い。また、支援者の調査でも、現状では「関わりがほとんどない」、「職員の顔が見えない」といった意見もみられた。今後、地域における相談ニーズに応え、地域住民、支援者の両方に対するPRを重ねて認知度をアップさせるとともに、課題の背景にある男女共同参画の問題を他の分野の支援者とも共有していくための研修を充実し、男女共同参画の視点をもった支援者を育成するための研修の機会を設けたり、地域社会における身近な相談機関として気軽に利用してもらう工夫が必要である。