

第4回 困難な問題を抱える女性への支援のあり方に関する検討会	参考資料
平成30年10月24日	1-2

【改訂後全文】

平成26年3月31日

【一部改訂】平成28年6月14日

平成29年4月28日

平成30年3月30日

婦人相談所ガイドライン

厚生労働省

子ども家庭局家庭福祉課

〈目 次〉

I. はじめに	1
II. ガイドラインの性格と位置づけ	3
III. 婦人相談所における支援の理念	4
1. 理 念	4
2. 婦人相談所の役割	4
3. 婦人相談所が行う業務の全体像	5
IV. 支援上の留意点	7
1. 支援のための準備	7
(1) 多様なルートからの依頼	7
(2) 多様な相談内容	10
(3) 多様な利用者	12
= 他機関との連携の重要性① =	15
2. 支援の開始	15
(1) 来所相談	16
(2) 面 接	16
(3) ケース記録の作成と管理	17
3. 支援方針の検討（入所調整会議）	18
(1) 調 査	18
(2) 入所調整会議の開催	18
(3) 本人の意思と同意	19

(4) 同伴児童の対応について	19
(5) 関係者間での支援方針の共有	20
(6) 緊急を要するケース（主に警察からの要請）	21
4. 一時保護	21
(1) 安心安全な生活環境の提供	21
(2) インテーク（保護当初の対応）	21
(3) 健康状態の把握	22
(4) 心理面接	23
(5) 保護中の支援	24
(6) 生活場面での支援	24
(7) 食事の提供	25
(8) 学習・保育支援	25
(9) 退所に向けての支援	26
(10) 一時保護の外部委託	26
(11) 広域的な対応	27
= 他機関との連携の重要性② =	28
5. 自立支援	28
(1) 婦人相談所が行う自立支援	28
= 他機関との連携の重要性③ =	30
6. 施設入所	30
(1) 婦人保護施設	31
(2) 母子生活支援施設	32
(3) その他の施設	33
7. 民間シェルターとの連携	33
(1) 民間シェルターについて	33

(2) 民間シェルターとの連携	34
V. 証明書の発行	35
VI. 安全確保の徹底（加害者対策）	36
VII. 都道府県内相談機関のスタッフ、研修の実施	36
VIII. 職員の専門性の向上	37
IX. 広報啓発	37
X. 権利擁護・苦情解決等	38
XI. おわりに	39

I. はじめに

婦人相談所は、心身を傷つけられ、人権を侵害されるなど、複雑で深刻化する現代の女性の様々な問題に対して、相談・保護・自立支援など専門的支援を切れ目なく一貫して行うことを目的とした公的機関である。

婦人相談所は、昭和31年に制定された売春防止法に基づき設置された機関であるが、その後複雑多様化する社会環境の変化に伴い徐々に支援の対象を拡大し、平成13年からは、配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律に基づく被害者保護・支援の役割が定められるなど、現に保護や支援を必要とする女性に対して大きな役割を果たしてきた。

そうした対象拡大の一方で、これまで、全国の婦人相談所が一堂に会しての情報交換の場はあったものの、婦人相談所が実際に行う業務のガイドラインとなるような国統一の指針は作成されることはなかった。

そのため、現在各都道府県に設置されている婦人相談所において実施されている女性への支援に関する具体的な業務の進め方については、都道府県毎の違いがみられる。

このことは、毎年開催されている全国婦人相談所長研究協議会や全国婦人保護施設長等研究協議会等の全国会議での情報交換や、調査研究等により明らかになってきている。

【参考】

- ・平成23年度厚生労働科学研究「DV政策など、女性支援施策の効果的展開に関する調査研究」（研究代表者：戒能民江）
- ・平成23年度厚生労働科学研究「女性・母子の保護支援における婦人相談所の機能評価に関する研究」（研究代表者：森川美絵）

もとより、「婦人保護事業実施要領」（昭和38年3月19日厚生事務次官通知）等の必要最低限の行政通達はあったものの、時代の要請に応じた全国共通の指針としては十分なものとはなっていない。

このことを踏まえ、婦人相談所の対応の違いによって、受けるべき支援サービスの内容に格差が生じないように、全国の婦人相談所が実施する業務内容をあらためて明確化するとともに、支援の均等化・標準化を図るため、全国共通の業務の指針となるガイドラインを策定することとした。

このガイドラインの策定に当たり、厚生労働省の研究事業の一環として、婦人相談所職員を中心に有識者を含めたメンバーで構成する「婦人相談所ガイドラインワーキングチーム」を設置した。ワーキングチームは平成25年9月から平成26年2月まで随時開催の上、活発な議論を行い、このガイドラインをとりまとめたところである。

このガイドラインを、全国の婦人相談所において、支援に当たる職員等の共通理解の形成にご活用いただきたい。

Ⅱ. ガイドラインの性格と位置づけ

このガイドラインは、国として全国の婦人相談所に対し一律に示し周知するものであるが、基本的に婦人相談所が実施する業務の内容に関してのみ触れることとし、設備や職員体制については直接的には触れない。

また、婦人相談所で想定される全ての業務を網羅的に記載するものではなく、主に特に留意しなければならない点や、都道府県によって取扱いに特に差が生じていると思われる事項について示すこととする。

このガイドラインの位置づけは、技術的助言であり、法的拘束力を有する基準（最低基準）ではない。

現に十分な対応を行っているとは言えない婦人相談所があれば、対応できるように努力していただくための助言としての位置づけであり、必要に応じて、現在各都道府県で使われているガイドライン（手引きやマニュアル等を含む）への加筆・修正等の見直しにこのガイドラインを活用いただきたい。

また、支援の均等化・標準化が目的ではあるものの、すでにより積極的な取り組みを行っている婦人相談所が、取り組みのレベルを下げる要因とならないよう、ある程度の幅を持たせた柔軟な表記としている。

加えて、婦人相談所自体が支援を実施するのではなく、他の機関を適切に活用している婦人相談所についても、その手法を継続できるよう配慮した表記としている。

なお、今後必要に応じて適宜改定していくこととする。

Ⅲ. 婦人相談所における支援の理念

1. 理 念

婦人相談所が行う支援は、パートナーなどから暴力を受けた女性や、売春を強要された女性も含めた性暴力被害者など、心身に加えて、人としての尊厳や人権を侵害された方に対する支援であることから、その権利の回復と人権の尊重、安全・安心の確保に努めることが最も重要である。

したがって、支援の進め方については、あくまでも利用者の意思を尊重して、利用者に寄り添い一緒に考えていく姿勢が求められる。

また、利用者が自己決定するための情報や選択肢の提示を含めた具体的支援を提供することが必要である。

なお、利用者が家族、特に児童を伴う場合は、利用者本人だけでなく児童も含めた家族、母子一体としての対応を心がけるよう留意する必要がある。

2. 婦人相談所の役割

婦人相談所の役割は、支援を必要としている利用者から相談を受け、必要な場合には保護し、自立に向けての支援を行っていくことである。様々な課題のある利用者に対応するためには、婦人相談所自らその専門性を生かして支援することはもとより、地域における婦人保護事業の中核機関として、関係機関と緊密に連携し、一人ひとりの利用者に適した支援ができるようコーディネートする役割も担っている。

3. 婦人相談所が行う業務の全体像

まず、婦人相談所は支援を必要としている利用者の幅広いニーズに対応できる体制を整える必要がある。婦人相談所自体の組織や職員配置、あるいは設備の整備にとどまらず、都道府県内における婦人保護事業に関連する機関全体の「体制づくり」が重要である。

「体制づくり」とは、例えば支援を必要としている利用者のニーズを把握し、具体的な支援までつなげていく方法や、都道府県内の社会資源の開拓や連携の手法を確立することなどである。

都道府県毎に既存の社会資源や組織機構が異なるので、都道府県の婦人相談所が直接支援を担う範囲や各都道府県内における各機関の役割分担が異なったものとなることは十分考えられる。

例えば、家族からの暴力に関する高齢者からの相談など、必ずしも婦人保護事業だけで対応することが困難な場合が考えられるが、都道府県全体として見た時に、いずれの機関がどんな支援を実施し、ないしは実施できるのかを、婦人相談所として把握し、もし、どの機関でも対応できていない部分があるのであれば、婦人相談所としてしかるべき対応ができるよう改善を図っていく必要がある。

婦人相談所が具体的に実施する業務として、まず相談業務があげられる。支援の入り口として可能な限り多様なニーズに対応できるよう努め、そこから必要に応じて、来所での面接につなげ、状況に応じて一時保護も検討する。

さらに、相談や保護だけでなく、利用者の自立に向けての切

れ目のない一貫した支援を行うため、利用者の自立に必要な関係機関と連携を図ることが重要となってくる。

また、すぐには自立が困難な利用者に対しては、婦人保護施設への入所決定や、母子生活支援施設等への入所等について紹介し、必要な機関と連携の上、長期的な支援につなげていく必要がある。

IV. 支援上の留意点

1. 支援のための準備

婦人保護事業は、多様なニーズへの対応が求められている。このため、婦人相談所は、多様なルートから、多様な利用者の、多様な内容の相談に応じなければならず、あらかじめ地域の関係諸機関の情報を十分に把握し、支援体制を整備するとともに、役割分担や連携に関する基本的な方針を定めておく必要がある。

具体的な連携に際しては、婦人相談所が中心となり支援した方がよい場合もあれば、他の適当な機関が行った方がよいと思われる場合もある。スムーズな連携を図るには、婦人相談所と他の機関との役割分担を、ネットワーク会議などを開催するなどを通してあらかじめ決めておくなど組織的な準備が必要である。

この章では、実際に支援を始める前にあらかじめ婦人相談所として準備しておくべきことについて記述する。

(1) 多様なルートからの依頼

専用電話回線の設置、警察からの要請、福祉事務所等からの依頼など、多様なルートにより都道府県内の相談を受けられるよう体制を整備する。

ア. 専用電話回線

ア)利用者本人からの相談専用電話回線は、最も身近で利用しやすい手段であり、利用者との最初の接点となる。

イ)婦人相談所の開所時間内のみではなく、休日や夜間においても対応できる設備や体制を整えておく必要がある。

ウ)受理した相談については、傾聴し、対応結果について（匿名

の場合であっても)必ず記録を残す。

エ)同一の利用者から度々同じ内容の相談があったとしても傾聴を忘れてはならない。

*電話での相談に婦人相談所の職員が対応すること自体がすでに支援の一環であり、また、件数としては支援の大半を占めるが、同時にその後の支援の「窓口」でもあるので、本ガイドラインでは、本章において「支援のための準備」として整理した。

イ. 警察からの要請

ア)緊急一時保護の要請など特に緊急を要する場合が多い。

イ)夜間の場合も多いので、宿直や連絡網など必要な体制を整えておくと同時に、日頃からの連携を密にしておくことが重要である。

ウ)時間帯等によっては、婦人相談所の業務内容を熟知している警察官が保護要請を行うことが難しい状況も想定される。そうした場合でも、あらかじめチェックリストを作成するなど利用者の意思や家庭等の状況を確認してから支援について判断する。

ウ. 市区及び郡部の福祉事務所等からの依頼

ア)市区や郡部の福祉事務所等の婦人相談員等からの依頼については、

①婦人相談所は都道府県内全域を管轄していること

②一時保護機能は婦人相談所のみが有していること

③婦人相談員個人が対応できる範囲には限界があること

などを考慮し、あらかじめ、どの業務を福祉事務所等が行い、どの業務を婦人相談所が依頼を受け実施するか、を定めておくことが望ましい。

ただし、婦人相談員を委嘱していない市等もあり、個々の利用者によって状況は異なるので、その都度柔軟な対応も必要である。

イ)一般的に大都市をかかえる都道府県においては、婦人相談所の業務のうち、一時保護に関する業務及びその他一部の業務を除く相談等多くの業務を市区が行っている傾向にある。

具体例として、平日や日中の相談業務については、基本的に市区が行っている場合もあるが、婦人相談所と市区との間において、あらかじめ取り決めがなされているのであれば、そうした役割分担を行うことは差し支えない。(以上により、市区が業務を行っている場合にも、このガイドラインでは、便宜上婦人相談所とのみ記載する。)

エ. 配偶者暴力相談支援センターからの依頼

ア)婦人相談所以外の配偶者暴力相談支援センターからは主にDV被害者の一時保護に関する依頼が想定されるので、あらかじめ婦人相談所の一時保護について十分な説明を行い、適切な連携を図れるようにしておく必要がある。

イ)また、DV被害者に対する相談業務や自立支援に関する業務については婦人相談所の業務と重複するため、日頃から情報提供、意見交換、合同事例研究の実施などの連携を図り、支援について大きな差が生じないように留意することが必要である。

ロ)配偶者暴力相談支援センターからのDV被害以外の依頼のある可能性もある。例えば、経済的DVで借金を抱え、滞納したために居住できる家を失ってしまった事例などについて、配偶者暴力相談支援センターから一時保護について依頼があった場合は、婦人相談所において適切に対応する必要がある。

(2) 多様な相談内容

婦人相談所において対応すべき相談は、通知上、売春等に係る相談と、配偶者等からの暴力に関する相談、及びその他正常な生活を営む上で困難な問題を有しており、かつ、その問題を解決すべき機関が他にないために、実際に支援を必要とする状態にある方からの相談となっている。(注1)

このうち、その他正常な生活を営む上で困難な問題を有しており、かつ、その問題を解決すべき機関が他にないために、実際に支援を必要とする状態にある方の相談内容は、

- ・ 交際相手等からの暴力
- ・ 親族からの暴力
- ・ 離婚問題
- ・ 人間関係
- ・ 生活困窮
- ・ 住居問題
- ・ 医療関係
- ・ 人身取引被害 (注2)
- ・ 性暴力被害
- ・ ストーカー被害 (注3)
- ・ いわゆるアダルトビデオ出演強要 (以下「AV出演強要」という。)・「JKビジネス」被害 (注4)

など多岐にわたる。

【参考】

注1：「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」の施行に対応した婦人保護事業の実施について (H14.3.29 雇用均等・児童家庭局長通知)

注2：婦人相談所における人身取引被害者への対応について (H16.8.16 雇用均等・児童家庭局家庭福祉課長通知)

注3：「ストーカー行為等の規制等に関する法律の一部を改正する法律」の施行に対応した婦人保護事業の実施について (H25.10.1 雇用均等・児童家庭局家庭福祉課長通知)

注4：いわゆるアダルトビデオ出演強要問題・「JKビジネス」問題等に関する緊急対策について (H29.3.31 雇用均等・児童家庭局家庭福祉課長通知)

このように様々な内容の相談に対して、婦人相談所は、どのような内容であっても利用者の話を丁寧に確実に聞き取る姿勢が求められる。

特に利用者本人からの相談電話については、電話をする時点ですでに相当厳しい状況に追い込まれている利用者に対して、単に「ここでは対応できない」という対応は不十分であり、利用者の視点に立った丁寧な対応を心がけることが必要である。

しかしながら、相談内容によっては、実際に婦人相談所では対応が難しい場合もある。また、他により適切な対応が可能な機関がある場合もある。そうした場合には他の機関に確実につなぐことが求められる。したがって、あらかじめ想定される相談内容に応じて、都道府県内にどのような機関があって、そこではどのような支援内容があるのかを情報として把握し、協議の上対応が可能となるよう体制づくりをしておくことが必要である。

相談内容に鑑み適切な対応機関がすぐに見つからない場合も、引き続き関係機関との調整を継続し、その間は一時保護するなど、婦人相談所で対応可能な支援を行う。

人身取引被害に関する相談は、他のケースと異なり、利用者本人からではなく主に警察か入国管理局から要請されることが大半である。これは、警察や入国管理局が捜査や身柄の確保という権限を機関として持っているためであり、婦人相談所に利用者本人から直接相談があった場合には、保護等に結びつけていくために、話を聞いた後、警察への相談を勧める。

性暴力被害は、重大な人権侵害であり、警察や医療機関、市区町村、犯罪被害者支援機関や性暴力被害者支援機関と連携し

ながら婦人相談所において対応する。被害直後の急性期において相談を受けた場合は、医学的支援としての治療が非常に重要であることに鑑み、速やかに医療機関の受診を勧める。また、刑法の一部が改正され、強姦罪が強制性交等罪へ変更されたことや強制わいせつ罪、強制性交等罪等が非親告罪となったこと、警察への届出等についても丁寧に説明する。

都道府県内に性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センター等性暴力被害者の総合的な支援が可能な機関がある場合は、支援の要請を行う。

【参考】

- ・刑法の一部を改正する法律の公布について（H29.6.23 警察庁刑事局長・生活安全局長通達）
- ・内閣府 HP「行政が関与する性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センター（一覧）」(http://www.gender.go.jp/policy/no_violence/avjk/pdf/one_stop.pdf)

ストーカー被害に関する相談は、利用者本人から直接相談を受けることも想定されるが、今まさに被害に遭っている場合は被害者の保護とともに、加害者への対応が不可避であることから、まず警察への届出について説明し、届出を促す。

（３）多様な利用者

婦人相談所において支援の対象となりうる方は様々である。高齢者や障がい者、アルコール等依存症の方、18才未満や外国人の女性、女性だけではなく、DV被害者の場合は、男性やセクシュアル・マイノリティの方まで幅広い層の方からの相談が考えられる。

高齢者の場合は、市区町村の高齢者施策や高齢者虐待窓口と連携することが大切である。内容によって婦人相談所で支援した方がよりよい支援ができる場合もある。

どのような場合は婦人相談所が支援し、どのような場合には「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく支援をするのか、関係機関との連携関係を構築し、整理しておくとともに、協働していく姿勢が重要である。関係機関につなぐ場合でも、責任を持って婦人相談所から情報提供し、支援が円滑に行われるよう配慮する。また、高齢者虐待が発見された場合には、高齢者虐待の窓口に通報することも必要である。

障がい者についても十分な配慮が必要である。特に知的障がい者については、本人が明確に意思表示ができず、本人の意に反して性風俗産業に従事させられるなど、人としての尊厳が守られていないケース等に対応する必要がある。そうした方から相談があった場合には、障がい者施策の関係者とよく連携を図り、婦人保護施設の利用も含めて婦人相談所において対応を検討することは婦人相談所の重要な役割の1つである。

また、精神障がい者についても、婦人相談所での対応が求められる事例が多く、緊急時の警察への通報や医療機関への連絡も含め、利用を可能とするための具体策を検討しておく。

市区町村の障がい担当との連携を密に図る必要があり、関係機関につなぐ場合でも、責任を持って婦人相談所から情報提供し、支援が円滑に行われるよう配慮する。また、障がい者虐待が発見された場合には、障がい者虐待の窓口に通報することも必要である。

DV被害者や性暴力被害者等の中にはそれらを背景として、アルコールや薬物依存症、ギャンブル等依存症の方もいることから、専門の治療機関や回復プログラムを有する自助グループの活用を考える上でも、精神保健福祉センターや医療機関と連携して対応することも必要である。

18才未満の保護・支援については、児童相談所の対応が基本であるが、婦人相談所は児童相談所と違い年齢による制限はなく、児童買春やAV出演強要・「JKビジネス」等による性暴力被害の事例など婦人相談所で支援した方が、より適切な支援ができる場合もあることから、児童相談所や市区町村と十分協議のうえ、事例に応じて柔軟に対応することも必要である。

未成年（18才以上20才未満）の場合についても、市区町村や関係機関と十分に連携し情報を共有した上で、親権等の問題も考慮しつつ、婦人相談所において支援を行う。

親族による虐待被害を受けている場合は、児童自立生活援助事業の活用や親権喪失の審判請求など児童相談所による支援も含め対応を検討する。

また、18才未満の時点で児童相談所が支援していた利用者については、本人の了解を得た上で、当時の情報提供を受け、それを踏まえた支援を行うことも有効である。

【参考】

児童自立生活援助事業（自立援助ホーム）については、児童福祉法の改正により、平成29年4月1日から、22歳の年度末までの間にある大学等就学中の者について、継続して支援を行うことを可能とした。

外国籍の女性については、言語の問題などにより支援に関する情報を十分活用することができないこと、支援機関へのアクセスの難しさなどの外国人固有の脆弱性があることや、生活習慣等の違い、日本の社会システムや法制度の理解が不十分なことなどを理解する必要がある。それらを踏まえて、外国人対応の機関などとも連携を図りながら支援を行う必要がある。

婦人相談所は配偶者暴力相談支援センターの機能を有しており、配偶者暴力相談支援センターとしては、DV被害男性やセクシュアル・マイノリティの方も、支援の対象である。

面談や一時保護が必要となった場合には、外部に面談場所や一時保護の委託先として協力を得られる施設を検討しておき、他の女性利用者への影響を考慮しつつ、必要な支援ができるようにしておくことが望ましい。

ただし、女性利用者への加害者によるいわゆる「なりすまし」による捜索活動には十分留意する必要がある。

= 他機関との連携の重要性① =

婦人相談所の業務は、多くのケースで他機関との連携を必要とされているため、様々な種類の相談内容のうち、どこまでを婦人相談所が支援し、どこからを他機関に依頼するのかを、あらかじめ各都道府県において検討し、こういう内容であれば他機関につなぐということを当該他機関と十分に決めておく必要がある。極力、利用者が次にどうしていいのかわかってしまうようなつなぎ方をしてはいけない。

そのためには、日頃から周辺他施策に関する情報収集や意見交換あるいはケース検討など連携を図っておくことが重要である。都道府県内に連携できる機関があるのか組織を超えて情報収集し開拓していくことが重要である。都道府県によっては、児童相談所など他の公的機関との複合型施設として婦人相談所が設置されているが、併設されている機関だけでなく、その他の機関も含めた連携体制が望まれる。

また、実際のケース対応では、婦人相談所が事前の連絡や確認を入れるなど、確実に他機関につなげるよう心がける。

なお、近年問題となっている、AV出演強要・「JKビジネス」問題等の対応においては、被害に遭いやすい若年女性の支援を行っている民間団体との連携体制をとることが望ましい。

ただし、面接や一時保護を行うなどの場合と違い、はじめに相談が入った段階での対応は、十分な情報が得られにくい。多くの場合は電話での相談である。

そのため、この段階ではまず、どこが担当であるのかを決めつけず、いったんは利用者の話をよく聞き、本人の同意を得て利用者の状況をなるべく多く把握し、その上で必要な場合には他機関につなげるようにする。

なお、なるべく多くの他機関と連携を図ることが重要ではあるが、いずれの機関においても支援が困難な場合においては、婦人相談所において何らかの支援を行えるよう努める。必要に応じ、婦人相談所が主たる対応機関となり、他機関・他分野との連携に基づくチームとしての支援が可能になるように調整機能を積極的に果たすといったことが考えられる。

2. 支援の開始

他機関へつないだケースを除き、婦人相談所での支援が必要なケースについて、実際の支援を開始する。

(1) 来所相談

電話による相談や他機関からの依頼等により、一時保護を含めた婦人相談所での支援が必要な場合は、婦人相談所への来所を促し、面接を行う。

他機関、特に警察から来所の依頼のあった場合には、可能な範囲で利用者本人の意思や家庭の状況等を確認し、また、婦人相談所の目的や役割、安全確保のためのルールについて利用者に説明し、同意を得て来所してもらう。

来所に当たっては、利用者に婦人相談所が所在地を公表していない意味をよく説明し、理解を得てから所在地を告げる。

なお、婦人相談所本体とは別に一時保護所を設置しているなど所在地を公表している婦人相談所はこの限りではない。

状況によっては、利用者の安全のため、関係機関や利用者の自宅周辺などから、一時保護所への入所については、支援をつないだ機関（警察や市区町村等）に、安全確保の上、移送を依頼する。なお、加害者からの追及のおそれなどの危険性が高い

場合は、警察等と連携し移送を行うことが必要である。

(2) 面接

面接を行う場所として利用者のプライバシーを考慮し、カウンターなどではなく面接室などの個室で安心して面接できる空間を確保する。

面接に当たっては、これまで利用者が置かれていた状況に十分に配慮し、利用者本位の傾聴の姿勢で臨むことが重要である。くれぐれも権威的な姿勢で臨んではならない。

(3) ケース記録の作成と管理

支援に関する記録を公文書として残すことは重要である。支援に関する記録は、その後の支援の方針を検討していく上においても、再度利用があった場合や、他機関につなぐ場合にも有効に活用できる情報となる。

記録には、同伴者を含めた利用者の氏名、生年月日、家族構成等の基本情報から、支援に至るまでの生育・生活歴、健康状態、本人の意向等までを記載し、併せて利用者のプライバシー保護や安全確保の観点から情報管理する必要がある。

ただし、一方において、加害者やその代理人からの情報公開請求への対応についても注意を払う必要がある（リスクマネジメント）ので、記録の方法やその取扱い等について、個人情報保護制度や、各都道府県の情報の管理、取扱規程を踏まえて対応する必要がある。

3. 支援方針の検討（入所調整会議）

（1）調査

入所調整会議の開催に先駆けて、必要に応じて、面談の中で得られた情報で確認が必要な点やその他不明な点について、利用者に了解を得て関係機関に照会する。

他の支援機関から支援を依頼された場合などには、それまでの経緯などの情報を得るために特に必要である。

ただし、婦人相談所として加害者やその関係者等に対し聞き取りなど直接的に接触しての調査を行うことは、利用者の安全性の確保の観点から控えるべきである。

また、直接加害者とは関係のない機関等に照会する場合にも、婦人相談所の行う調査には、法的な調査権は付与されておらず、加害者に利用者の所在を特定される危険性もあることから、利用者に了解を得て保護する上で必要な情報に限って実施すること。

（2）入所調整会議の開催

利用者の支援に関する方針を決定するため入所調整会議を開催する。入所調整会議では、面接等を踏まえて、

- ① 一時保護
- ② 一時保護を外部委託
- ③ 一時保護はせず、引き続き定期的な相談支援を実施
- ④ 一時保護はせず、施設への入所

などの今後の支援の方法について決定する。

入所調整会議は、所長以下それまで面接等に関わった職員、

今後支援を担当する職員が常勤・非常勤にかかわらず参加し、開催する。

また、特に緊急なケースについては、入所調整会議を簡略なものにする、あるいは事後報告でよいものとするなどの柔軟な対応が必要である。

入所調整会議の結果、他に安全な避難場所があるなど一時保護には至らなかった場合についても、婦人相談所として引き続き必要な支援を実施する。

(3) 本人の意思と同意

入所調整会議に際しては、まず利用者本人の意思、本人の自立（生活の立て直し）に向けた具体策について十分尊重することが基本である。

なお、本人が何らかの意思を持ち、一定の判断を下すためには、そのために十分な情報をもっている必要がある。したがって、一時保護所への入所を含めた今後の生活に関するいくつかの選択肢やそれぞれの選択肢の長所・短所、利用できる支援の内容等について、利用者に分かりやすく情報提供する等、本人の自己決定を支援するための対応がなされているか、留意する必要がある。

また、入所調整会議で出された方針についても、利用者本人へ説明し同意を得る。特に、外部への委託を含め一時保護を行う場合には、一時保護の目的や役割について説明し、必ず本人の同意を得て行う。

(4) 同伴児童の対応について

利用者が児童を伴う場合は、利用者本人だけでなく同伴児童を含めた家族としての支援の方針を検討する。

特に、DV被害者家族においては、同伴児童については「被虐待児童」としての視点で対応することが必要である。

同伴児童について、利用者本人とともに引き続き婦人相談所で支援する場合においても、児童への適切な支援を確保する上で必要な場合には、母親である利用者本人の了解を得てから児童相談所に連絡し、その後連携を図る。

入所調整会議の結果、一時保護が必要と判断された場合に、利用者による同伴児童への虐待の恐れがある場合は、母子を分離し、児童相談所の対応を依頼することも検討する。

また、児童が男子で年齢が高い場合（小学校高学年や中学生）には、状況に応じて、母子ともに外部の施設等に一時保護の委託を依頼すること、母子分離して児童のみを外部の施設等に一時保護の委託を依頼すること、あるいは児童相談所に一時保護を依頼することを検討する。

（５）関係者間での支援方針の共有

入所調整会議で決定した支援方針は、婦人相談所内の関係職員間で共有する。

都道府県によっては、相談担当と一時保護所担当などと役割分担されているところもあること、婦人相談所の職員は多様な職種の職員がいること、雇用形態も常勤・非常勤、兼務職員などと同様ではないこと、職員の勤務時間帯が異なることなどのため共有が困難な場合もある。

そのような現状であったとしても、入所調整会議で決定した支援方針について、支援に当たるすべての職員が情報を十分に共有して業務に当たるよう努めなければならない。

また、必要に応じて、婦人相談所以外の関係機関に連絡し、共有する。

(6) 緊急を要するケース（主に警察からの要請）

警察からの保護の要請は、身体的暴力被害や人身取引被害あるいはストーカー被害など、いずれも利用者に身の危険が迫っており特に緊急を要するケースが多い。こうした場合は、迅速な判断が求められるので、入所調整会議を簡略化せざるを得ない場合などがある。

他方、現に警察に保護されている場合には安全は確保されているので、警察を通じ、可能であれば直接本人に対し、婦人相談所で対応できる支援内容等について明確に伝え、保護については本人の意思に基づかなければならない。

このため、日頃から要請があった時に最低限確認すべき事項や伝えるべき事項についてのチェックリスト等を準備しておくことも有効である。

4. 一時保護

(1) 安心安全な生活環境の提供

利用者が一時保護期間中に生活する一時保護所の居室等の生活空間や、一日のスケジュール構成、その他衣食住すべての生活環境にわたって、利用者が不安感や危機感を感じないように配慮する。

(2) インテーク（保護当初の対応）

一時保護当初における利用者は、それまで大変厳しい経験を強いられていたため、精神的に不安定な状態である場合が多い。まずは緊張感を和らげ、安心してもらうことに重点を置いて接

するよう心がけ、利用者がリラックスして心身を休めた後、一時保護所の目的や役割についての説明を行うなど配慮する。なお、児童を伴う場合は、（乳児を除いて）児童本人にも職員からわかりやすく説明する。

その説明が済んだ後に、一時保護に至るまでの経過、本人の意思や希望、その他生活を送る上での留意点などについて聞き取りを行う。

次に、一時保護中の入所中のルールについて「入所のしおり」などを用いて説明し、同意を得る。

一時保護所は他の入所者と共同で生活する場であるので、そのための一定程度のルールは理解してもらえよう説明する。

一時保護中の外部との連絡や、一時保護所周辺への自由外出については、利用者の危険性を考慮し、ある程度制約を設けることは必要である。ただし、適宜考慮することも必要であり、入所の理由や他の入所者への影響など、状況に応じて判断する。

携帯電話を含めた電子機器については、その機能により、DVやストーカー等の加害者が、利用者である被害者の居場所を特定し、追跡する危険もあることから、利用の仕方（制限）について、よく説明し理解を得るようにする。

特に若年女性の中には、スマートフォンなど通信手段としての電子機器の制限を理由の一つとして入所を拒むケースも多いが、仮に制限しない場合に起こりうる危険等を分かりやすく丁寧に説明し、理解を得る努力が必要である。

（３）健康状態の把握

看護師、（嘱託）医師を活用し、今後の支援上必要な情報の

1 つとして利用者の健康状態を把握する。

児童を伴う場合は、児童の健康状態の把握も併せて行う。

問診は、（嘱託）医師に依頼し、投薬（服薬）については、婦人相談所それぞれの体制や本人の状況等に応じて、柔軟に対応する（※）。例えば、医師や看護師が配置されている場合には、医師の指示に従い、看護師が薬剤を管理する方法も考えられる一方、本人の状況によっては自己管理が望ましい場合も考えられる。

同伴児童を含め、利用者のアレルギーや持病に関する情報も把握する。

（※）特に、薬物依存や精神障がいのある利用者については、衝動的に大量の服薬を行う可能性があることから、薬の管理については、十分留意する必要がある。

（４）心理面接

（一般的に）DV被害や性暴力被害にあった利用者は、著しく心の健康を損ねている場合が多いので、極力、心理面接を実施し、その他の利用者についても、入所に至った経緯等を踏まえ、必要性を判断し、同意を得て心理面接を実施する。

利用者本人のみでなく、同伴する児童に対しても心理的な支援を行う。

面接に当たっては、利用者が心身の状態が不安定な時期にあることに十分留意して行う。

チェックリストを活用するなど、利用者に負担のない範囲で現在の心身の健康状態を評価し、利用者の心の健康の回復や自立支援に役に立つような心理教育を行う。必要に応じて精神科受診につなぐ。

アセスメントが必要な場合には、本人の了解を得て、不必要

な検査は避けつつ、心身の不安定な時期であることを十分に配慮して行う。

【参考】

- ・平成23年度児童関連サービス調査研究「女性相談機関における女性とこどもの心理的アセスメントとケアの支援の標準化に関する調査研究「女性相談機関における女性とこどもの心理的アセスメントとケアの支援の手引き」」（主任研究者：米田弘枝）

（５）保護中の支援

一時保護期間中に自立に必要な様々な情報提供を行い、利用者と共に考えながら、自立について利用者の意思を確認していく。

保護中の支援は、ケースワークを主体に進めつつ、自立に向けてはソーシャルワークの手法も用い、利用者とともに生活再建策など自立支援の方策について検討する。

利用者本人が自立に向けての手続き等で特定の機関等に出向く際、同行が必要な場合は、職員が同行して支援する。

退所後の安全確保の支援の一環として、保護命令の対象となり得るDV被害者については、保護命令制度について説明し、利用者が望む場合には、申立手続きについて支援する。併せて、DV教育やその他の法的支援についても実施する。

（６）生活場面での支援

面接以外の一時保護中の生活場面における利用者のさりげない行動や言動、あるいは母子間でのやりとりに利用者の素直な気持ちが表れることがある。こうした日常の場面から一人ひとりの気持ちを読み取り、利用者個々へよりそった支援を行うことも必要である。

ただし、常に利用者を観察し続けるような行為は適当ではない。

（７）食事の提供

入所前には偏った食生活を続けていた利用者も多く、栄養のバランスのとれた温かい食事は、利用者に安心感を与え、何より健康回復につながる。

また、一時保護所は集団生活の場であることから、利用者それぞれの事情に応じたルールの下に、利用者に配慮して提供することが望ましい。

なお、外国人への食文化の配慮、アレルギー食や刻み食の提供、乳幼児への対応など、利用者一人ひとりに応じたきめ細かな配慮も必要である。

（８）学習・保育支援

同伴児童のうち、特に義務教育対象年齢の児童については、一時保護期間中も学習の時間を設けるなど、学習機会の確保に努める。

利用者のおかれた経済的・社会的状況等によっては、退所後において、適切な学習習慣が確立されていないことから生じる「貧困（負）の連鎖」が懸念されることから、児童本人に対する学習支援に加え、母親等に対しても、児童が学習することの大切さがわかるような支援を工夫する。

併せて、同伴児童のいない利用者も含めて、必要に応じて、社会的自立に資する内容の講習会等を行うことも検討する。

同伴児童のうち、乳幼児については、利用者である母親による保育が一時的に困難な状態にある場合や、利用者が一人で考える時間が必要な場合などは、職員が一時的に保育を代替する体制を整える必要がある。

利用者によっては、育児に対する知識が乏しい利用者もいるので、必要に応じて育児に関する助言や支援も行う。

（９）退所に向けての支援

一時保護期間を終え、利用者が新たな居住地での生活を希望する際、特にDV被害者については、利用者本人の同意を得て、入所時に支援措置（行方不明者届の不受理等）を届け出ている場合は特に、最寄りの警察へ婦人相談所を退所し新たに居住する旨の連絡を行い、安全の確保を図る。

すぐに自立が困難な利用者については、婦人保護施設、母子生活支援施設等への入所について利用者本人と相談し検討する。また、民間シェルターを利用することについても情報提供し、利用者とともに検討する。

一時保護の平均期間は15.3日（平成27年度家庭福祉課調べ）となっており、運用上も二週間をメドとしている例が多いが、今後の自立のメドが立たないうちに、二週間経過したのですぐに退所を促すというようなことがあってはならない。他方で、二週間経っても自立のメドの立ちそうもない利用者はそもそも一時保護しないというような運用も行ってはならない。一時保護の期間は利用者によって異なるので、弾力的に取り扱うよう配慮すること。

【参考】

・「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」の施行に対応した婦人保護事業の実施について（H14.3.29 雇用均等・児童家庭局長通知）

（10）一時保護の外部委託

一時保護は、婦人相談所の一時保護所（婦人相談所内に付設

している一時保護所だけではなく、別の場所に設置している場合も含む)で行うことが基本である。ただし、DV被害者やストーカー被害者、性暴力被害者、人身取引被害者等利用者の入所理由等によっては、外部施設へ委託することも可能である。

また、利用者の入所理由にかかわらず、

- ・入所者が外国人であり、言語などの問題で、委託した方がよりよい支援ができる施設が近くにある場合
- ・加害者等に利用者が婦人相談所を利用していることが知られてしまっている場合
- ・同伴児童に小学校高学年ないしは中学生以上の男児がいる場合
- ・DV被害男性やセクシュアル・マイノリティの方を一時保護する場合

など、入所者個々の状況に応じられるよう、様々な委託先を検討しておくことが必要である。

外部に委託した後も、婦人相談所は、委託者としての責任を負っているので、利用者の生活状況の把握や、自立支援等については、委託先と十分に連携を図り、利用者の自立に向けた支援を行う。

【参考】

- ・婦人相談所が行う一時保護の委託について (H28.3.31 雇用均等・児童家庭局長通知)

(11) 広域的な対応

特にDV被害者については、加害者の追及が激しく、利用者の安全確保が図れない恐れがある場合などは、他の都道府県の婦人相談所による一時保護を検討する。広域利用を依頼された都道府県の婦人相談所は、依頼のあった相談所とよく連携し、受け入れに向けての対応をする。

なお、この場合の一時保護に要する経費は受け入れ先の婦人

相談所が負担する。

【参考】

- ・配偶者からの暴力の被害者への対応に係る留意事項について（H16.12.28 雇用均等・児童家庭局家庭福祉課長通知）

このほか、婦人保護施設や母子生活支援施設等への入所を前提とした広域的な対応についても検討する必要がある。

＝ 他機関との連携の重要性② ＝

一時保護はあくまで緊急避難としての一時的な保護であり、自立、生活再建につなげるための期間である。一時保護期間中に利用者の気持ちを受け止めて話し合い、また、今後の生活に関する選択肢について、丁寧に分かりやすい説明を心がける。こうした事を通じ、利用者が今後どのような生活を希望するのか、それを明確にするとともに、その希望が実現できるよう関係機関とよく連携を図ることが重要である。

なお、ギャンブル等依存症の方など、症状などの課題に自覚がない場合もあることから、一時保護終了後の生活において、自己破産や家庭崩壊を招くだけでなく、自殺や犯罪等にもつながる可能性もある。そのような利用者には、自身の課題等についての理解を得るため、丁寧に説明することが必要である。

一時保護終了後、すぐには自立が困難な利用者に対して婦人相談所以外の機関が支援を行う際、新たに中心的な支援機関になった機関に対しては、利用者の同意を得て、婦人相談所として必要な情報等をその機関に引き継ぐ。もし課題がある事項があれば、その課題も引き継ぐ。

いずれにしても、特定の機関に全てを任せるのではなく、複数の関係機関と連携し、チームとして支援していく体制を整えることが重要である。

5. 自立支援

（１）婦人相談所が行う自立支援

自立支援に関しては、そのすべてを直接婦人相談所で行うことは難しいため、各婦人相談所の判断で、下記に示す連絡調整

等の支援について、市区町村や、郡部福祉事務所等と連携して支援する。あらかじめ役割分担を明確にし、確実に支援を実施できる体制を整える必要がある。

また、利用者にはその旨を説明し、同意を得ることが重要である。

市区町村や郡部福祉事務所の体制が充実しており、婦人相談所としての支援が基本的に必要のない場合においても、福祉事務所の支援が確実に行われるよう、十分に連携を図る。

自立支援に際しては、様々な内容の支援が必要となるが、主な支援は以下のような支援である。

- ①利用者の新たな居住地に関して、利用者に対し情報提供や助言を行い、併せて関係機関との連絡調整を図る。
- ②利用者が自立して生活するために、就業についての情報提供、助言を行い、ハローワークなど関係機関との連絡調整を図る。
- ③生活資金（生活保護を含む）についての情報提供、助言を行い、福祉事務所などの関係機関との連絡調整を図る。
- ④保護命令の申立など法的支援についての情報提供、助言を行い、裁判所などの関係機関との連絡調整を図る。
- ⑤住民基本台帳の閲覧制限や、年金や医療等社会保険の対応など、新たな生活を開始するにあたり住民としての基本的な社会的権利と安全が確保されるための手続き対応についての情報提供、助言を行い、市役所などの関係機関との連絡調整を図る。

なお、児童を伴う場合は、学校等への転入学に関する支援なども必要となってくる。

個々の利用者が新たな地域での安全確保と生活再建に向けて、どのような自治体のサービス・支援が利用できるのか、その手続きの方法について、具体的に分かりやすく情報提供がなされる必要がある。その際、必要に応じて、利用者の安全の確保や不安の解消のため、利用者が実際に行う上記手続き等に職員が同行し支援する。

婦人相談所を退所した利用者に対する支援として、一定期間経過後に婦人相談所に任意で来所してもらいピアカウンセリングなどを行うアフターケア事業を実施することも自立支援の一環として有効と考えられる。

民間事業者が実施している自立支援に関する事業についても把握に努め、可能であれば連携を図る。

= 他機関との連携の重要性 ③ =

自立支援のためには、利用者の所在地の婦人相談員や福祉事務所やハローワークをはじめとして、自立に必要な様々な機関との連携が不可欠であり、少しでも多くの関係機関に対し婦人相談所の業務内容を理解してもらい、必要な時に協力、連携できるよう、常日頃より働きかけていくことが必要である。

6. 施設入所

婦人相談所における一時保護終了後、速やかに自立することが困難な利用者については、施設入所を検討し、入所に際しては、一時保護期間中の利用者の情報を施設へ情報提供するなどの連携を図る。

(1) 婦人保護施設

婦人保護施設は、利用者の自立に向け、中長期的に心身の健康の回復を図りつつ、生活を支援するという婦人保護事業において非常に重要な役割を担う施設である。

全国的に利用率が低下傾向にあるが、利用者の衣食住を安定的に提供し、ニーズに応じた支援を中長期的に実施できるという特性を有しており、各都道府県においても、婦人保護施設が個々に地域において担うべき役割とその課題等について検討し、十分に活用される必要がある。

婦人保護施設は制度的には措置施設ではあるが、入所（措置）決定に当たっては、利用者本人の意思を尊重し決定すること。

また、利用者が入所後も、婦人相談所として、定期的なケースワークや、施設での自立支援計画の策定に関与するなど、自立に向けて施設と連携して対応する。

個々の利用者によっては、「利用者が施設での集団生活になじめないのではないか」、あるいは「施設の体制では対応できないのではないか」など、入所の是非の判断が難しい場合もあるが、常日頃から施設長はじめ施設職員と施設での利用者への支援の方法、受け入れ可能な利用者等について意見交換を実施するとともに、事例によっては（入所決定後）実際に入所する前に、施設職員に施設の暮らしについての説明を依頼するなど、婦人保護施設での支援を必要としている利用者の利用の拡大について検討する。

なお、いったん施設入所した利用者が、施設での生活に適應できない場合などには、婦人相談所で一時保護をするなど、一時的に環境を変え、様子を見ることも効果的である。

婦人保護施設を併設している婦人相談所においては、双方の

役割分担を明確化し、婦人保護施設が単に婦人相談所の一時保護の延長の場ではなく、生活再建に向けた自立支援のための場となるよう、施設内の生活環境や支援のあり方について工夫する。

県内に婦人保護施設を持たない県の婦人相談所においては、民間シェルターなどの協力を得て代替施設を用意しておくとともに、婦人保護施設の利用が不可避となった場合に備えて、あらかじめ他の都道府県の婦人保護施設を使用できるよう、県本庁を通じて他の都道府県の婦人相談所及び婦人保護施設と取り決めをしておくことが望ましい。

なお、この場合の入所に要する経費は、入所を依頼した婦人相談所が負担する。

【参考】

・配偶者からの暴力の被害者への対応に係る留意事項について（H16.12.28 雇用均等・児童家庭局家庭福祉課長通知）

なお、婦人保護長期入所施設「かにた婦人の村」は、通常の婦人保護施設では保護や自立支援が極めて困難な入所者が入所できる婦人保護施設である。

都道府県内の婦人保護施設では対応が難しく、かつ他の施設等の利用も困難な場合には、「かにた婦人の村」への入所について検討する。

（２）母子生活支援施設

母子生活支援施設については、児童を伴う利用者の当面の生活の場として、また自立への過程として一時保護終了後の利用者が入所することのできる施設の１つである。

ただし、入所決定は、福祉事務所が行うので、婦人相談所は、日頃から福祉事務所との連携を図り、利用が望ましいケースに

については速やかに入所できるようにしておく必要がある。

また、入所後も婦人相談所として必要な支援があれば継続して支援していく必要がある。

母子生活支援施設は、同伴児童のいる利用者（母子世帯）の一時保護の外部委託先としても活用を検討すべき施設である。ただし、一時保護委託に関しては、母子世帯のみでなく、支援の必要な妊産婦についても対象となることに留意する必要がある。

【参考】

- ・売春防止法第36条の2（婦人相談所長による報告等）

婦人相談所長は、要保護女子であつて配偶者のいない女子又はこれに準ずる事情にある女子及びその者の監護すべき児童について、児童福祉法（昭和22年法律第164号）第23条第2項に規定する母子保護の実施が適当であると認めたときは、これらの者を当該母子保護の実施に係る都道府県又は市町村（特別区を含む。）の長に報告し、又は通知しなければならない。

（3）その他の施設

婦人保護施設や母子生活支援施設のほか、一時保護終了後の新たな生活の場として、利用者の年齢や心身の状態などに応じて、高齢者施設、障がい者施設、生活困窮者対応施設あるいは児童福祉施設（18才未満に限る）等への入所が考えられる場合には、その活用について検討し、関係機関と連携して円滑な入所に努める。

7. 民間シェルターとの連携

（1）民間シェルターについて

いわゆる民間シェルターは、公的機関とは別に、地域の有志が中心となり、主にDV被害者や性暴力被害者、一部にはストーカー被害者や人身取引被害者など、多様な支援ニーズに対応し、相談や緊急保護、地域で自立していくための支援を行って

いる。

(2) 民間シェルターとの連携

民間シェルターとの連携について、まず婦人相談所からの一時保護の委託があげられる。民間シェルターへの一時保護委託は、婦人相談所として、利用者一人ひとりの状況に柔軟に対応するための手段の1つとして重要である。

また、状況によっては、民間シェルターから依頼を受け、必要に応じ婦人相談所が支援を行うこともあり得る。

さらに、一時保護終了後に、利用者が新たな生活の場として民間シェルターの利用を希望することも考えられる。

そうした際に、相互の連携が利用者にとってよりよい支援につながるので、民間シェルターと定期的に情報交換を図り連携を深めておくことは大切である。

民間シェルターによっては、外国人利用者や若年女性への専門的な支援など通常婦人相談所が備えている以上のノウハウを持ったところも存在するので、情報を収集して利用者に提供し、一時保護の委託先として検討する。

民間シェルターに一時保護委託したケースについても、定期的に訪問するなど、婦人相談所として利用者の生活状況の把握に努め、民間シェルターと十分に連携した上で、自立支援に取り組む。

民間シェルターが独自に行っている自立支援のための事業について、婦人相談所として可能な範囲で協働、援助できないか検討する。

V. 証明書の発行

婦人相談所が発行する配偶者からの暴力の保護に関する各種証明書については、あくまで婦人相談所が利用者から相談を受けたり、一時保護を行ったことを証明するものであり、配偶者等から暴力があった事実を証明するものではない。婦人相談所の機能として暴力の事実を証明することは不可能である。

証明書発行に際しては、この点に留意し、誤解を与えないよう心がける必要がある。

また、利用者からは様々な目的で証明書の発行を求められることも考えられるが、上記について説明をし理解を得、できれば発行目的や証明内容を証明書に付記することが望ましい。

【参考】

「配偶者暴力相談支援センターが発行する証明書発行の手引き」平成25年10月内閣府男女共同参画局作成

Ⅵ. 安全確保の徹底（加害者対策）

婦人相談所（特に一時保護所）は、DV被害者やストーカー被害者など特定の加害者から追跡を受け、危害を加えられる恐れのある利用者の緊急避難場所であることから、所在地に関する情報管理、利用者に関する外部からの照会への対応、建物の構造上の侵入防衛対策、宿直等の管理体制、緊急時の通報システムなどセキュリティ対策を充分に行う。

また、被害者を装ったいわゆる「なりすまし」による加害者の追求に対する防衛策が必要である。

【参考】

- ・「ストーカー行為等の規制に関する法律の一部を改正する法律」（平成28年法律第102号）の施行に対応した婦人保護事業の実施について（平成28年12月27日 雇用均等・児童家庭局家庭福祉課長通知）

Ⅶ. 都道府県内相談機関のスパイス 研修の実施

婦人相談所は都道府県内の婦人保護の中核機関として、管内の婦人相談員をはじめとし、福祉事務所の職員やあるいは配偶者暴力相談支援センター、警察、保健医療機関、委託先施設等の関係者に対し、適切な助言や定期的な研修を開催し、都道府県全体での支援の質を向上させる必要がある。

Ⅷ. 職員の専門性の向上

管内のスーパーバイズと並行して婦人相談所の職員自身の専門性の向上も必要である。

国が実施する「婦人相談所等指導者研修」の受講や、それ以外にも各都道府県ごと、あるいは複数の婦人相談所が協力して都道府県ブロックごとで、研究者や関係機関の有識者を講師として研修会を実施することは有効である。

また、OJTなど職場内での日頃の研鑽も必要である。

【参考】

- ・「婦人相談所・婦人相談員・婦人保護施設職員の婦人保護事業研修体系に関する調査・検討報告書」（平成28年度先駆的ケア策定・検証調査事業）

Ⅸ. 広報啓発

都道府県内の幅広い対象者を支援するためには、まず婦人保護事業について、支援を必要としている方々に知ってもらわなければならない。そのためには広報啓発活動は重要である。

広報誌やホームページなど、より多くの方々の目に触れるような広報の手段を図るとともに、警察や学校などの協力を得て啓発活動にも努める。

なお、近年、ストーカー被害やAV出演強要・「JKビジネス」等による性暴力被害などが社会問題となっているが、このような被害に遭いやすい若年女性は婦人相談所等の公的機関の窓口につながりにくいことから、今後、若年女性にも相談窓口を広く周知する方法を検討する必要がある。

ただし、婦人相談所や婦人保護施設等の所在地に関する情報の秘匿については留意する。

【参考】

- ・「ストーカー行為等の規制に関する法律の一部を改正する法律」（平成 28 年法律第 102 号）の施行に対応した婦人保護事業の実施について（平成 28 年 12 月 27 日 雇用均等・児童家庭局家庭福祉課長通知）
- ・いわゆるアダルトビデオ出演強要問題・「JK ビジネス」問題等に関する緊急対策について（平成 29 年 3 月 31 日 雇用均等・児童家庭局家庭福祉課長通知）

X. 権利擁護・苦情解決等

婦人相談所の業務そのものが権利を擁護し、人権を侵害された方への人権を回復するための支援である。

支援に当たっては、利用者個々の人格を尊重し、適切な情報提供に努め、利用者の自己決定が尊重されるよう配慮すること。

いかなる場合においても、利用者の国籍や年齢、障がいの有無、疾病等を理由に差別してはならない。また利用者に不快な感情を与えないよう態度や言葉遣いに注意を払う。

婦人相談所の利用者は、すでに心身に重大な被害を受けており、職員の対応の不備による二次被害はあってはならない。

利用者からの直接ないしは第三者を通じた苦情に対しては真摯に受け止め、丁寧な説明や改善策の検討などを行う。

また、匿名での苦情を受け付ける窓口を設けるなど、苦情解決の仕組みを整備し、利用者に対しあらかじめその内容を提示し、いつでも苦情を申し立てられるようにする。

婦人相談所の業務に対する第三者評価については、評価基準や実施方法等の整備が必要ではあるが、各都道府県において実施に向けて検討することは重要である。

また、第三者に、自らの業務の理念と具体的実践について説明できるように、組織内での実践の振り返りや自己評価を積極的に行う姿勢が望まれる。

XI. おわりに

婦人保護事業の根拠法である売春防止法については、法律が実態にそぐなわなくなっているとの指摘がある。一方で、性暴力被害者対策や、ストーカー対策など、新たな分野から婦人保護事業が持つ専門機能に期待が寄せられている。

こうした中、新たな制度や事業体系の検討が迫られているが、婦人相談所に求められる役割はこれまで以上に重要となる可能性が高く、その機能に大きな期待が寄せられている。

そのためにも、全国どこの婦人相談所においても、利用者が質の高い支援を平等に利用できるよう制度が運用されることが不可欠である。

このガイドラインを、全国すべての婦人相談所での日々の活動の指標として活用していただき、婦人相談所の支援の全国的な水準が向上することを期待する。

婦人相談所ガイドライン策定WT(ワキングチーム)名簿

(○は座長)

柿田 多佳子 長崎県長崎こども・女性・障害者支援センター
こども女性支援部部長

橘内 賢二 東京都女性相談センター課長補佐(保護係長)

鈴木 美恵子 前神奈川県立女性相談所所長

原 君江 長野県女性相談センター生活指導専門員

松嶋 桂子 摂津市立みきの路管理者
前大阪府女性相談センター所長

宮崎 純子 京都府家庭支援総合センター相談・判定課
課長補佐

森川 美絵 国立保健医療科学院医療・福祉サービス研究部
主任研究官

○米田 弘枝 立正大学心理学部教授
元東京都女性相談センター心理指導担当係長

(オブザーバー)

戒能 民江 お茶の水女子大学名誉教授
婦人保護事業の課題に関する検討会座長

近藤 恵子 NPO法人全国女性シェルターネット共同代表

高瀬 和子 東京都江東区婦人相談員

横田 千代子 全国婦人保護施設等連絡協議会会長