

女性相談室への暴力行為に対する安全性の現状

— 1 都 3 県の男女共同参画センターを中心に—

Violent Acts Against Women in a Counseling Room Caused by their Spouses and its Security Measures

— Focusing on Centers for Gender Equality in Tokyo and Three Other Prefectures —

和田 順子

Junko Wada

抄 録 「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」(通称DV法 2001 以下DV法と記す)が施行される前後から男女共同参画センターに設置されている女性相談室に被害者の相談が増した。それに伴いDV加害者の来訪など、相談室の安全が危ぶまれる事態が発生するようになった。女性相談室に関しては質問紙による調査があるが、面接調査はまだない。そこで女性相談室の実態をより明確に把握すべくさまざまな暴力行為に対する安全面を中心とした面接調査を、相談員を対象に行った。調査の結果、女性相談室で起きている暴力行為は、威嚇など言語的暴力を含む精神的暴力被害が中心となっていた。暴力行為が起きる原因などを具体的な安全対策をまじえ考察した。

キーワード 男女共同参画センター 女性センター 相談員 暴力 DV 相談室の安全
Center for Gender Equality Women's Centers Counselor Violence Domestic
Violence Safety of Counseling Room

- | | |
|---|-------------------------|
| 1. はじめに | (1) DV加害者関連 |
| 1. 1 問題と目的 | (2) それ以外の内容 |
| 2. 方法 | (3) 安全対策 |
| 2. 1 対象・方法・内容 | 4. 考察 |
| 2. 2 手続き・調査期間・依頼結果 | 4. 1 安全対策 |
| 2. 3 本研究の限界 | (1) 安全対策に取り組む姿勢がある女性相談室 |
| 3. 調査結果 | (2) 安全対策が手薄な女性相談室 |
| 3. 1 回答者基本属性 | 4. 2 管理担当者 |
| 3. 2 「事件」などの集計結果
(N=57 基本回答者) | 4. 3 同僚との関係 |
| 3. 3 とても怖いと感じた相談の集計
結果 (N=79 延べ回答者数) | 4. 4 相談室のオープン性 |
| 3. 4 安全対策の集計結果
(N=79 延べ回答者) | 4. 5 女性相談室の孤立 |
| 3. 5 回答の具体的内容 | 4. 6 相談室の中で |
| | 4. 7 まとめ |
| | 5. おわりに |

1. はじめに

女性を対象とした相談業務は、1950年代から婦人会館などの女性関連施設でおこなわれていた（主婦会館 1957）。しかし大野（2005）¹⁾が「1980年にフェミニストカウンセリングが日本に紹介される前の女性関連施設で行なわれる相談事業は、女性の相互援助や行政の隙間を補う福祉的な事業として始められた」と述べている様に、相談者への福祉が先立ち、ジェンダーや男女平等への視座が基底にあったとは言いがたい点もあった。

国連は1975年を「国際女性年」と定め、以降10年間を「国連女性の10年」とし、女性に対する差別の撤廃・女性の地位向上をめざした。こういった世界の動きと連動して日本でも1980年代から、女性センター（旧婦人会館）といった女性関連施設に女性の人権の確立を目指した女性のための相談（以下 女性相談室と記す）が導入された。筆者も20年来、複数の女性センター、男女共同参画センター等（以下 センターと記す）の相談員を務めてきた。この間筆者は、センターの限られた枠組みの中で、長期の被虐待体験など深刻な問題を抱える相談者に関わることの困難さや、女性相談室の運営が相談業務を管理するセンター職員（以下 管理担当者と記す）と相談員の尽力に依存しがちである点や、限られた相談枠の有効活用など、女性相談室のあり様を模索する日々であった。

1. 1 問題と目的

「配偶者からの暴力防止及び被害者の保護に関する法律」（2001）が制定される前後から、女性相談室にはドメスティックバイオレンス（以下 DVと記す）被害を受けている相

談者が増加し、全体の3～4割を占めるようになった（和田2000）。その中で、相談者が帰り際に「夫がここに来ているかもしれない」と怯える姿を見る様になった。こういったことから、女性相談室の安全に関して腐心することが増し、管理担当者や相談員仲間と話し合う機会が増えていった。そこでは相談員自身の安全に関しても、「自分が傷害などを受け、動けない事態になったときはどうするか」などと話題にのぼることがあった。

Chappell,D.&Martio,V.D.（1998）²⁾は職場と暴力の問題を調査し、“女性が暴力被害にあう危険性は高く、その原因は、男性と比べて女性がハイリスクの職業、特に教師・ソーシャルワーカー・看護師・その他ヘルスケア従事者・銀行員、などについていることと関係している”と指摘している。暴力事件などの防止対策や安全対策に関してMartino,V.D.（2000）³⁾は、“暴力の結果より原因に取り組むことが大事”であると述べ、政府・雇用主・従業員で暴力に取り組む組織をつくることなどを推奨している。

日本看護協会の調査（2001）によると、病院における1年間の院内暴力・トラブルは患者から病院職員への暴力が3割弱となっていた。心理相談員と暴力被害に関する文献は、内閣府の調査（2004）⁴⁾を除いて見つけ得なかった。内閣府の調査（2004）⁴⁾ではDV加害者等の外部からの妨害行為等の有無を、DV被害支援者に質問紙を用いて調査していた。「DV加害者等から危害を加えられる不安を持っている相談員は46.0%（うちセンターは36.0%この項以下同様）、DV加害者からの妨害行為としての暴力行為を受けた相談員は1.3%（0.4%）」という結果を示していた。

女性相談室では外部からの妨害行為以外にも、予約がたくさん入る中に高い頻度で重篤な相談者が来訪することや連携の取りにくさなど相談員を脅かす様々な出来事が起きている。従ってDV加害者からの妨害行為の存在を提示した調査だけでは十分ではない。

全国女性会館協議会の調査（2001・2002）では、センター相談員の就業状況等に関する調査を行っているが、相談室の安全性に関しては十分な検討が行なわれていない。内閣府の調査も含め、これまでの調査では質問紙による調査に留まっているため、数値化されない相談現場の実態については見逃されている。

そこで、DV被害者の来訪などの局面が現場に与えている影響もあわせ、女性相談室の現状の実態を把握し、現実的な改善策を探るために、安全面を中心とした職場環境の面接調査を実施した。同時にMartino, V.D. (2000)に従い、女性相談室の安全を脅かす出来事の原因を探ることも含めた。

なお、現場の実態を探ることに主眼をおくため、特に暴力事件の定義は定めず、被面接者が「事件」と感じたものという、主観的体験とした。

2. 方法

2.1 対象・方法・内容

主にインターネットで都県市区町のホームページを検索し、東京都・埼玉県・千葉県・神奈川県・関東圏1都3県の計98女性相談室に勤務する相談員を対象とした。

調査方法は独自に作成したアンケート票を用いた半構造化面接とした。

アンケート票の内容は、1) 勤務概要、2)

個人属性、3) 女性相談室での事件の有無、4) 安全、5) 職場環境（疲労・怖い相談、連携など）、6) その他などからなっている。なお、アンケート票は予備調査を実施し、修正を加え作成した。

2.2 手続き・調査期間・依頼結果

まず、センター相談業務管理長宛に調査依頼状を送付し、職場の了解を得た（図1参照）。次に承諾の返信が届いた相談員に、予めアンケート票を送付し記入を求め、インタビュー調査時に持参してもらった。

調査期間は2004年11月12日～2005年2月8日であった。

依頼結果は、相談員数としては57人が調査に応じ、女性相談室数としては56行政機関（57.1% N=98）となった。相談員の中には一人で複数の行政機関の女性相談室に勤務している人がいた。この人たちがいくつかの女性相談室に対するインタビュー調査にも応じた。一つの女性相談室のインタビュー調査に応じた相談員が44人、二つが5人、三つが4人、四つが2人、五つが1人であった（表1参照）。この結果、インタビュー調査回数は延べ79回となった。

また、同じところから複数の相談員が調査に応じた女性相談室もあった（表2参照）。

なお、プライバシー保護に努めるため、インタビュー調査終了時に、相談員と筆者で内容を振り返った。

2.3 本研究の限界

本研究は対象者を1都3県に絞ったため、全国のサンプルとは異なり、偏りがあることが推測される。また、委託相談員に関しては、

図1 依頼の流れ

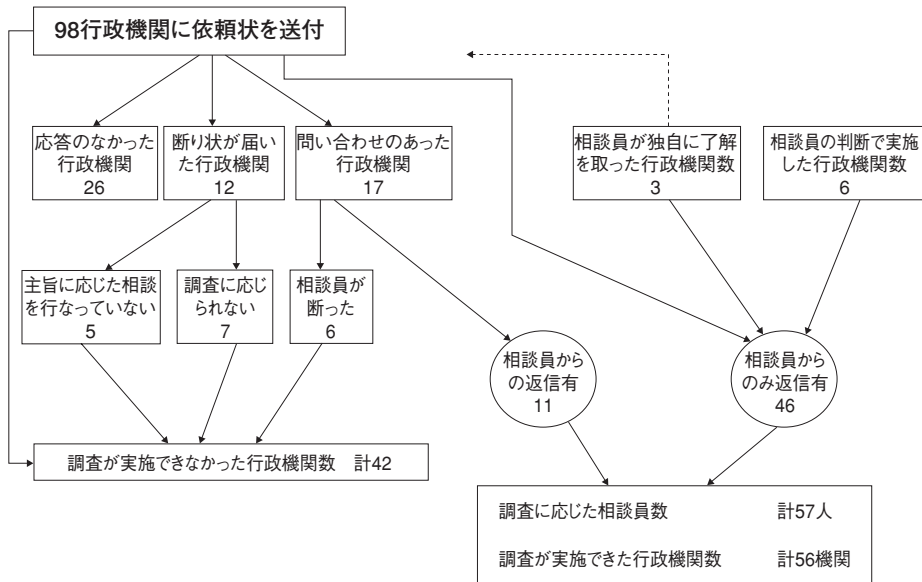


表1 相談員がインタビューに応じた回数と延べインタビュー数

回数	相談員数 (N=57)	インタビュー数 (N=79)
1	44	44
2	5	10
3	4	12
4	2	8
5	1	5
計	57	79

表2 1つの女性相談室から調査に応じた相談員数

人	女性相談室数
1	39
2	12
3	4
4	1
計 (N=56)	56

派遣元に偏りがあった。

3. 調査結果

本項では、集計結果が3種ある。

1. 基本回答者：N=57 回答者数で集計したもの。
2. 延べ回答者：N=79 インタビュー数で集計したもの。女性相談室の実情を現実的に反映している。
3. 女性相談室数：N=56 行政機関ごとの女性相談室数で集計したもの。

N数に関しては、そのつど、実態をより適切に現しているものを用いた。

3.1 回答者基本属性

回答者は全員女性、年齢は45歳以上が45人(78.9% N=57)と、中高年層が多い集団で

あった。雇用形態は委託相談員・非常勤・嘱託相談員の55人（96.5% N=57）を中心として不安定なものであった。相談員が一人だけ配置されている職場（以下一人職場と記す）で働く回答者は31人（55.4% N=57）と半数を越えていた。回答者が相談者と関わっている時間は3～5時間・65人（82.3% N=79）で、勤務時間に占める面接（電話相談も含む）時間の割合は、100%・20人（25.3% N=79）、80%以上・26人（34.2% N=79）と高かった。

センターの規模としては、センター機能だけの単独施設に設置されていたのは8女性相談室（14.3% N=56）、他の機能をもった施設との複合施設に設置されていたものが32施設（57.1% N=56）、市役所内の一室に設置されていたのが16相談室（28.6% N=56）であった。その規模は順に小さくなっていった。

回答者は不安定な雇用形態で雇用され、「とても怖い」と感じる相談を一人職場の中で受けているという過重な職場環境にいた。さらに相談員は面接だけでなく、記録を書き整理することや日報を書くことなどの様々な業務を行う。サービス残業として勤務時間の3割を越える場合もある。この状況では、関係機関と連携し事故を防ぎ、安全を図るゆとりが殆どなくなると推察するほど過酷なものであった。

3. 2 「事件」などの体験結果

(N=57 基本回答者)

「事件を体験したことがある」回答者は13人（22.8% N=57）であった。「ある」と答えた中には、自分が直接遭遇したものではないが、現在勤務している女性相談室で数年前

に起きたものを先輩相談員から聞いたものを答えた回答者が2人いた。これも回答者には不安として残っていたため事件とみなし、結果に含めた。

その内容は表3に示したが、DV加害者などの侵入が7人（53.9% N=13）と5割を越え、外部からの侵入が一番の問題として上がってきた。一方、その他の事件としては、相談者がらみのものが5人（38.5% N=13）と4割弱であった。その内容は精神障害を疑った相談や自殺未遂・薬物依存の相談者などであった。これらの場合、事件を経験した回答者の多くは一人職場で勤務しており、担当職員の協力を得てはいたが、対応に苦慮した様子が伺われた。その他、同僚との関係が1人であった（表3参照）。

女性相談室の規模で見ると、センターのみの単独施設では半数で事件が起きており、複数の施設が入っている複合施設では2割強、市役所内に設置されている相談室では1割強という結果であった（表4参照）。規模が大きい単独施設の方が発生率は高かった。

実際に事件などは起きていないが「事件が起きるのではないかと不安がある」回答

表3 事件の内容

内容	人 (%)
DV加害者	5 (38.5)
精神障害を疑ったもの	2 (15.4)
不審な男性の侵入	2 (15.4)
薬物	1 (7.7)
自殺未遂	1 (7.7)
相談者からの攻撃	1 (7.7)
同僚との関係	1 (7.7)
計 (N=13)	13 (100.0)

者は17人（29.3% N=57）であった。一番多い不安は、設置環境に関するものとDV加害者の乱入が各6人であった。設置環境とは女性相談室がひと気のない場所に設置されているという

女性相談室の孤立と、女性相談室が外部から人の出入りがしやすい公共施設にあるという施設のオープン性の問題があげられた。

一方、「不安がない」回答者に共通していた理由は「相談室の周りに人がいる」であった。

3. 3 とても怖いと感じた相談の集計結果（N=79 延べ回答者数）

とても怖いと感じた体験が「ある」回答者は79人の回答者のうち、30人（38.0% N=79）、そういったことは「ない」回答者は49人（62.0% N=79）であった。その内容は、DV加害者から怒鳴られたり、妻に関する執拗な問合わせなど、DV加害者に関連したものが14件で一番多く、ついで精神障害を疑った相談が8件であった（表5参照）。とても怖いと感じた相談を体験していた相談員の勤務先は、複数の相談員が配置されている規模が大きい相談室が7割弱に上っていた。

3. 4 安全対策の集計結果（N=79 延べ回答者）

各行政機関でとられている安全対策を表6で示した。そのうち5割を越えているものは、外線電話の設置（60.9%）・相談室実施時間帯の常時常勤管理担当者の配置（57.0%）・相談室設置場所への配慮（54.4%）・警備員の配置（50.0%）となっていた。外線電話の

表4 事件発生の有無と設置状況／行政機関別

設置状況	あり (%)	なし (%)	計 (%)
単独施設	4 (50.0)	4 (50.0)	8 (100.0)
複合施設	7 (21.9)	25 (78.1)	32 (100.0)
市役所内	2 (12.5)	14 (87.5)	16 (100.0)
計 (N = 56)	13 (23.2)	43 (76.8)	56 (100.0)

表5 とても怖いと感じた相談

内容	人 (%)
DV加害者関連	14 (32.4)
精神障害を疑ったもの	8 (18.6)
相談者からの攻撃	5 (11.6)
自殺企図・未遂	4 (9.3)
不審な部外からの侵入	3 (7.0)
相談室の孤立	2 (4.7)
その他	7 (16.3)
計 (N=30)	43 (99.9)

複数回答有

設置すら6割程度であり、常勤管理担当者は配置されていることになっていても、「必要な時に限って席にいない」と言う回答もあった。さらに相談室設置場所への配慮は、「人目につかない」といった程度が中心であった。これでは緊急時を想定した対策としては、疑問が残った。

一方、行政機関にとってほしいと希望する安全対策については、61人（77.2% N=79）が「ある」と答えた（表7参照）。女性相談室設置場所の整備については、防音対策、女性相談室を管理担当課の近くに設置し孤立化の改善を図る、などがあった。また、安全対策が十分でないためか、護身術の習得など独自に安全対策を講じている回答者は40人（50.6% N=79）と半数を越えていた。

相談室で取られている安全対策に比べ回答

表6 安全対策 (N= 79)

対策	人 (%)
相談室内の外線電話の設置	48 (60.9)
相談室実施時間帯の常時常勤管理担当者の配置	45 (57.0)
相談室設置場所への配慮	43 (54.4)
警備員の配置	40 (50.5)
相談者用待合室	31 (39.2)
庁内他課・庁外他機関との連携	27 (34.2)
2つ以上の出入り口	25 (31.6)
警察との連携	20 (25.3)
非常ベルの机下設置	18 (22.8)
非常ベルの机下以外の室内設置	17 (21.5)
緊急時連絡網の作成	15 (19.0)
警備会社への緊急通報装置	6 (7.5)
その他	9 (11.4)
特に安全対策は行われていない	16 (20.3)
特に必要を感じない	6 (7.6)

複数回答

表7 回答者が希望する安全対策

内容	人
非常ベルの机下設置	16
2つの出入り口	14
設置場所の整備	9
職員体制の強化	8
連携	7
自己対策研修	7
行政機関全体の理解	4
警備員の強化	2
外線電話の設置	2
相談日増設	1
マニュアル作成	1
なし	18
計 (N=61)	89

複数回答有

者が希望する安全対策は実効性がうかがわれるものであった。

相談室内に外線電話が設置されていない女

性相談室に勤務している回答者は「管理担当者は本庁にいないので減多に顔を合わせない。近くにひと気がない。外線電話も設置されていないので、何かあった時のために携帯電話を持っていくようにしている」述べた。非常ベルが机下以外に設置されている場合、「緊急時に非常ベルを押しに行っている間があるかどうか不安」という声があった。

現場の人間が希望する安全対策の1位の「非常ベルの机下設置」は、行政機関でとっている安全対策では22.8% (N=79),

2位の「2つの出入り口」が同じく31.6% (N=79)と実施率は低かった。安全に関して行政機関は、まだ対応が不十分な点が多かった。回答者は安全管理の未整備といった守りの薄い状況の中で独自に対策を立てながら相談業務に従事しているといえよう。

3. 5 回答の具体的内容

次に「事件」「とても怖いと感じた相談」「安全対策」に関するインタビュー調査の具体的な内容を記す。DV加害者の侵入の顕著なもの、それ以外にも外部からの侵入が起り得た実態や、外部からの侵入以外で起きたものを示す。安全対策に関しては総括的なものを記した。なおここでは、個人や女性相談室が特定できないように、若干の変更を加えている。(括弧内の数字は相談員歴)

(1) DV加害者関連

①加害者の侵入

【事例1】相談者を面接室に案内し、相談員は一度退室した。面接時間になり、相談員が再び相談室に入ったところ、夫であるDV加害者が、相談者の肩に手を回して座っていた。その日、相談者は、家を出る準備をして相談に来ていた。加害者には管理職が対応し、相談者には相談員が対応したが、加害者は帰らず、結局この日は2人で帰った。帰ってからどうなったか、気になった。その後、相談者は家を出た。そのうち、加害者が「(妻を)どこにやった」と受付にやってきた。(23年)

[その後の対応] 加害者の対応マニュアルを作成した。女性相談室のドアに曇りガラスを入れ、中の様子がぼんやりではあるが、外から見えるようにした。

【事例2】加害者である夫が妻の相談についてきて、一緒に相談室に入った。その時、相談中に夫から怒鳴られた。力では男性に負けるという意識もある。加害者が一緒に来所したとき、帰ってもらうように説明している間に怒鳴りださないか、何か始まるのではないかと考えて怖い。帰った後も家でどうなったか気になる。(2年)

[その後の対応] 警備の人が対応してくれた。自分の身を守るために護身術を習得中。

【事例3】加害者である夫が、被害者である妻と相談室で話し合いたいと言って、実家に戻っていた妻を相談室に呼びつけた。妻は「今日、相談室に来ないと、両親を殺すといわれたので来た」ということだった。途中で妻は、吐き気がするといひ、退室し

た。妻と相談室で会うことを、同意した自分がいけなかったと思っている。この時は、センター内にたまたま私1人しかおらず、怖かった。この話は今まで誰にも話したことがない。管理担当者は本庁にいてときどき来るだけ。(5年)

[その後の対応] 自分一人のときは、個室である相談室には入らない。

②相談室の周辺に出現した加害者

【事例4】相談室を通して、シェルターに入った妻が、家裁の調停を行なうために、シェルターから出てきたとき、相談室の周りを、夫である加害者がうろついていた。その時は管理担当者が守ってくれるという思いがあったので、それほど怖くなかった。でも、管理担当者は、市内在住で、名札もつけて受付に座っているので、誰にでも名前わかるから、怖かったと言っていた。私も、加害者から刺されるのではないか、という不安は、いつもある。(8年)

【事例5】加害者である夫が事件を起こし逮捕された後、刑務所から出てくる期日が不明で、ひょっとしたら明日かも知れないということがあった。妻が「出てきたら、殺される!」と怯えていた。ちょうど支援者が殺されたというニュースがあり、管理担当者も不安を感じていたので、一層不安になった。(20年)

[その後の対応] 相談者の予約を、管理担当者などが勤務している人手のある日中の時間帯に移した。管理担当者は警察に安全確保を依頼した。夜の相談のときは、警備員が一人で安全性が低くなるので、相談室に鍵をかけるようにした。

(2) それ以外の内容

①不審な外部からの侵入

【事例6】私実際に体験した事ではないが、土曜日で相談員が1人勤務の時に、ドアが一つしかない女性相談室で電話が鳴ったので入った。そこで、男性と遭遇した。その男性は、突然ズボンを脱ぎだし、盗んできた下着を出した。相談員は冷静に「しまってください」と対応し、男性はそれに従ったが、後から考えるととても怖かった、と聞いた。(14年)

[その後の対応] 相談員が防犯ベルを持つことになり、非常ベルを設置した。

【事例7】管理担当者が出勤途中で男性につけられた。その男性は施設の中まで入ろうとした。

[その後の対応] 特に何もしなかったが、その他の相談員のためにも警察に届けてほしかった。

②相談者のメンタルヘルスの問題

【事例8】病院を受診するまで、相談者が相談日以外にも受付に来る事があった。管理担当者も、この方には病気もあったので、関わらざるを得なかった。相談者の安全を優先しており、自分の怖さは後回しになっている。(12年)

③管理体制

【事例9】女性のための相談という契約だったが、『「男性をどうして受けない」と喧嘩腰だったので、相談を受けました』と、あっさり契約が反故にされ驚いた。相談室は人気のないところにあり、普段は、管理担

当者が不在である。(10年)

【事例10】相談者からの苦情が上層部に届いた時、相談員の話の聞かないで、相談者の話を鵜呑みにされた。普段から気をつけているが、それでも苦情が届き、無力感を感じると同時に、管理担当者の対応に不満を持った。(12年)

(3) 安全対策

【事例11】今勤めている相談室ではないが、前の職場では、相談室は受付などがある事務室から離れたところに設置されていた。管理担当者は定時で帰り、夜間の相談の時は、警備員がいるだけだった。警備員は館内の巡回もする。いつも受けにいて不審者の来所を見ていることはできない。相談員が、館内を探すこともあった。管理担当者に訴えたが、「まだ事件があったわけでもないし。一度でも事件が起きたら検討する」ということだった。職員が不在だからと言って、いつも困るわけでもないで、それ以上は言わなかった。また、緊急連絡網を作ってほしいと要望したところ、ほぼ1年後に作成された。こういったことから安全管理に対する不信が残った。(相談員歴20年)

【事例12】常勤管理担当者は他に仕事があり、いつも席にいるとは限らない。(相談員歴27年)

4. 考察

センターは設立に関する法律がないため、各行政機関は独自に工夫を凝らし女性相談室を設置していた。このことが開催状況の多様性をうみだし、回答者の雇用や勤務状況は行

政機関毎によって様々に異なるものとなっていた。

4. 1 安全対策

(1) 安全対策に取り組む姿勢がある

女性相談室

第3章で述べた【事例1】の女性相談室は、管理部門を含めた相談室機能全体が建物の中央でありながら目立たない位置に配置されていた。管理担当者は開設時間帯には常駐していた。警備員のみならず施設内各課との連携も継続的に確認しており、緊急マニュアルも作成済みで、事件が起こるたびに更新していた。また、設備面でも退路の確保はされており出入口は曇りガラスを用い、さりげなく女性相談室内の様子が伺える配慮がされていた。他の女性相談室と比べると全体的に安全対策は取れており、取り組みは組織をあげて作り出す姿勢を持っていた。しかしそれでもなお、回答者は希望する安全対策として「安全に対する職員の意識をあげてほしい」と答えた。

安全対策は設備だけで終わるものではなく、不審者の発見や事件の徴候を察知するなど意識的な注意も必要である。さらに取り組みは、女性相談室のみで足りることはなく、施設全体の職員がネットワークを築いて関わる問題である。

「とても怖いと感じた相談」を体験した前と後では安全に対する意識が変化し、それまでの取組みが不十分であったことに気付かされる。安全を脅かされた体験を持つことでリアリティが増し、それが取り組みへの認識を深めるという点はある。そうであれば、施設職員の中で安全を脅かされる体験を持って

ない人にとって安全対策は、現実味のあることとして伝わりにくい点もあろう。この点を互いに認識すると、未体験者は体験者の声に真摯に耳を傾け、体験者は未体験者が徐々に認識を深める過程を待つゆとりを持つことが出来よう。また、体験者はこの点を踏まえ、粘り強く積極的に周囲に働きかけていく姿勢が求められる。

この女性相談室は本稿で「事件」や「とても怖いと思った相談」の発生が多いなどの問題が浮かび上がってきた単独施設であった。単独施設は建物全体がセンターである。よって規模は大きく、住民の認知は高い。住民の認知が高いということは、加害者にとっても目につきやすい施設といえよう。ここでは複数の相談員が回答に応じてくれたが、全員が「とても怖い相談」を体験しており、護身術を習得中の回答者が多かった。

女性相談室の中で行われている相談の内容は、規模の大小に関わらず同様のものがあることから、いつどこで同じような事件が起きても不思議はない。安全に対する備えを十分に行う必要性の高さを認識することが必要である。

(2) 安全対策が手薄な女性相談室

次に管理担当者が女性相談室の設置場所に配置されていないにもかかわらず緊急連絡網がないなどから安全対策が手薄ではないかと推察される女性相談室について考える。

第3章の【事例3】は上記の女性相談室で起きていた。「事件」が起きて以降、回答者は「この事態を作り出したのは自分だ。」と自らを責めていた。これは建設的な姿勢とはいえない。これでは本人の能力が十分に発揮

出来なくなるばかりか、この「事件」をセンターの課題として検討するという貴重な機会が失われる。因みに管理担当者は、たまに巡回してくるということであった。

日常的な接点がない状況では、このような話を打ち明けにくいという点はあったであろう。女性相談室の中に「事件は起きるもの。いつでも話し合っただけで対応策を検討しよう」といった姿勢が明言されていると、状況は変わっていた可能性もある。Martino, V.D. (2000)³⁾が述べた“暴力の結果より原因に取り組むことが大事”ということを経営担当者も相談員も互いに認識しておく必要性が裏付けられた。

4. 2 管理担当者

管理担当者の安全性に対する姿勢の一例が第3章の【事例7】に現れた。この管理担当者は常勤職員で管理職で、センターに着いた後、相談員たちに話したとのことであった。これだけでは不十分である。

非常勤で雇用されている相談員が同様な体験をしたとき、管理担当者が既に自分の体験を話していると、自分の体験も話しやすくなる。さらにここで管理担当者が警察を呼ぶなど積極的な姿勢をとっていると、それがいい例示となり、職場全体の認識を暗黙の内に深めることが可能となる。常勤職員である管理担当者は非常勤の相談員のモデルとして、管理職であれば一層強く相談業務の基本姿勢を体現するモデルとしても存在してほしい。

こういった姿勢を持っていることが安全を作り出す基本となる。

また、【事例9】では管理担当者が契約を反故にし、契約外の男性の相談者を受けてい

た。ここは、管理担当者が配置されていない女性相談室であった。

一方【事例4】では「管理担当者が守ってくれるという思いがあった」といった回答があった。ここは、管理担当者が女性相談室開設時は常勤していた。管理担当者との信頼関係が築けている場合は、回答者に安心感が育まれ、それによって生まれる落ち着きが女性相談室の安全を守るという循環を生んでいた。

管理担当者も日ごろの接点が少ない非常勤相談員との関係作りに苦慮している可能性もある。

女性相談室で事件や事故が起きると、女性相談室のみならず、センターの利用者が巻き添えになる可能性もあり、センター全体の安全が損なわれることに繋がる。それはまた、センターが設立されている地域の安心感も損なわれる重要な問題である。

管理担当者は相談員が勤務していない日の予約受付、連携先との調整、行政機関内部との連絡調整などに加え安全確保という責任も負う。他の業務も行う中でその責務は重いといえるが、そこには行政機関内部のバックアップ体制が必要となる。

4. 3 同僚との関係

「同僚との関係」で事件が起きていることも忘れてはならない。設備などのハード面に加え、職場の人間関係といったソフト面も安全を築く大事な要素である。

4. 4 相談室のオープン性

第3章の【事例4】と【事例6】の問題点は、女性相談室のオープン性と大きく絡んで

いた。【事例4】は駅前の複合施設内にあった。そこはいくつかの行政機関だけが入っている複合施設とは異なり、商業施設であった。人が多く出入りしており、「お出かけのついでに」と言った立ち寄りやすさを重視したと推察させる立地条件であった。

商業施設に限らず、公共施設も元来、住民が来訪しやすいように、オープンな施設として設置されている。また筆者が新たに女性相談室に勤務する際、管理担当者から「相談室は、相談者が入りやすく他の人の目につきにくい場所に設置しました。」という意見を聞くことが多かった。

女性相談室は「来所しやすさ」が大切とされている様子である。しかし、誰でも入りやすくオープンに作られた施設は、相談者だけでなく誰にとっても入りやすい。施設入口に掲示してある案内板を頼りに女性相談室を見つけたどり着くことは容易なことである。つまり女性相談室は、相談者のみならずDV加害者や不審者にとっても入りやすい場所となっていた。相談者に対する配慮は、DV加害者等にとっても利点となって作用することを忘れてはならない。

さらに相談に訪れる人の安全は来所時だけでなく、帰るまでを保証しなくてはならない。相談中に不審者が相談室のドアを開けたり、相談を終え女性相談室を出たとたんDV加害者と遭遇するといった事態は防ぐべきである。そのためには、入ってくる人をさりげなく見守り、同時に外部からの進入を排除する装置が必要となっている。

見守りと排除の装置としては、女性相談室を事務室の側に置くとよい。しかし、相談に来るたびに事務室の職員にチェックされると

いった印象をもたれないよう、間仕切りをうまく設置するなどの工夫が必要となる。また、事務室や外部の音が女性相談室に筒抜けに入っていないような防音設備も必要となる。事務室の近辺にありながら個別性を保て、空調・防音・適度な広さのある相談室が望ましい。

また外部からの侵入の可能性を考えると、本来であれば、入口と出口は別々に設置されているべきであろう。だが、現実的に難しい場合は、退路の確保として「2つ以上の出入り口」が必要となる。これは、回答者が希望する安全対策では2位に挙がっていたが、設置されているのは、31.6%と少ないものであった。

安全対策を検討する際、相談員も含め検討するという姿勢は、まだ熟成されていないのであろうか。

4.5 女性相談室の孤立

外部からの侵入に関して「不安がない」とした回答者に、共通していたのは、「相談室の近くに人がいる」という点であった。このことから、人的配置が回答者に安心感をもたらしていることが明らかになった。

そこで女性相談室の人的配置を検討してみると、管理担当者が配置されていると回答したのは57% (N=79) であり、6割弱に配置されていた。この点に関してインタビュー調査では「必要な時に限って席にいない」という回答があった。

また、管理担当者が配置されていないことに関して回答者は「管理担当者は本庁にいて、たまに相談室に来るだけ。相談室でどのようなことが行われているかは知らないだろう」

と答えた。これらの回答は、複合施設に設置されている女性相談室に勤務する回答者から出ており、複合施設に設置されている女性相談室は人手が薄く孤立している姿が浮かび上がった。その実態は、非常勤職員のみを数名配置している行政機関や、非常勤職員すら不在な女性相談室があった。どちらの場合も裁量権などで回答者は安心感を持ちにくい様子や相談業務自体に支障を感じている様子であった。

雇用形態が非常勤である回答者に比し、常勤職員である管理担当者は行政内の情報に詳しい。事件が発生した際に、適切な管轄部署を選択することが可能である。また、行政機関の職員との日頃から「顔見知り」の関係があるため、信頼関係に基づいた対応が得られる利点がある。

夜間や休日に女性相談室を開いているセンターでは、管理担当者のみならずセンター職員も含め、一層人手が薄くなっていた。休日に相談業務についている回答者は「誰でも入れる公共施設のひと気の無い所で、何かあっても担当職員に連絡のつけようもない。事件が起きていなくても、そういう中で相談を受けていること事態が怖い」と話した。

夜間や休日の安全を守るためには、警備員（開催日が夜間・休日の場合は100%、全体としては50.6% N=79）が配置されていた。しかし、【事例11】で「警備員の手を借りたい事態が発生したときに、施設の中を探し回った」という声もあったように必要な時に役立たず、守りの薄さが伺われた。これでは緊急時に役に立っているのか疑問であり、相談室の安全に関してまでも相談員の肩にかかっている現状があるといえよう。

夜間や休日に相談室を開設しており、管理担当者が配置されていない女性相談室は、緊急に安全対策を講じる必要がある。実施が20%（N=79）にとどまっている緊急連絡網の作成などは、取り組みやすい安全対策ではないだろうか。

さらに孤立をカバーするためにも、事件の発生を想定した緊急マニュアルを作成しておくのと役に立つ。どの部署にどのようなツールを用いて連絡を取るのか、管理担当者が不在の際の次善の策も含め、具体的に事件を想定して作成しておくといよい。そこでは警備員と相談員が直接連絡を取れる方法（ポケットベルなど）など、現実的に役立つ手段を検討しておくことが重要である。

緊急マニュアルに関しては、回答者から「そういうものがあると、どうしてそれを使わなかったのかと却って相談員が責められるので、ないほうがいい」という声があった。事故などが発生した場合、その時の状況により十分な対応がとれないこともある。相談員や管理担当者などの当事者の責任を問うて終わらせるのではなく、そうなった原因を検討することこそ重要である。

4.6 相談室の中で

相談室の中で回答者たちは、DV加害者から威嚇される・罵倒されるといった言葉による暴力を受けていた。また、不審な男性との予期せぬ遭遇という精神的な暴力を受けていた。回答者はいずれもリアリティがある語り口で、事件の記憶が強く残っている様子が伺われた。

これを考慮し、相談室内を外部からさりげなく観察できる装置—入り口のドアを曇りガ

ラスにする一などが、有効である。曇りガラスであると、相談室の中の様子がおぼろげではあるが、外部から窺うことが可能である。こういった誰の目にも留まる装置は、暴力加害者への抑止力としても効果がある。

回答者が希望する安全対策のトップにきた非常ベルの机下設置に関しては、18人（22.8%

N=79）が設置されていると回答した。つまり8割弱の回答者はこの装置がない女性相談室に勤務している。筆者はこの設備を整えられない女性相談室に勤務する際は、携帯用防犯ベルを購入するよう依頼している。

安全対策を考慮する場合は、現場で実際に相談業務に当たっている相談員の声を聞く必要がある。また、予算の関係上、すぐには整わない面もある。その場合は、不備を補う改善の策を探し出す知恵も必要となる。

4. 7 まとめ

女性相談室における暴力行為と安全対策に関して調査を行った。回答者が「事件」並びに「とても怖い相談」と感じたものの集計を表8に示した。女性相談室では外部からの侵入と相談者に関連した出来事が問題となっていた。外部からの進入に関しては、DV加害者が中心となっていた。

暴力の種類として身体的暴力は発生していなかった。しかし脅迫や威嚇といった言葉による暴力は発生していた。言語的暴力は身体的暴力の前兆でもあり、DV法でも暴力と認められている。現状では、いつ身体的暴力が発生しても不思議はないことが明らかになっ

表8 事件ととても怖いと感じた相談

		事件 N=13 (%)	怖い N=30 (%)
外部からの侵入	DV加害者	5 (38.5)	14 (32.5)
	その他	2 (15.4)	3 (7.0)
	小計	7 (53.8)	17 (39.5)
相談者関連		5 (38.5)	17 (39.5)
その他		1 (7.7)	9 (20.9)
計		13 (100.0)	43 (99.9)

(重複回答無)

(重複回答有)

た。

また、相談者関連でも同様の数値があったことから、女性相談室の安全は、外部からの侵入に対する対応と、相談者への対応を検討する必要がある。

本来はDV加害者を相談室内に入れないことが肝心ではあるが、第3章のインタビュー内容を読んで分かるように、現実的には難しい。

こういった事態が起きる要因の大きいものに、女性相談室が設置されている施設のオープン性と孤立化が上げられた。これらは相談者が来所しやすいようにという配慮であるが、この配慮がDV加害者を含む外部からの侵入を招きやすい要因にもなっていた。

本稿で浮かび上がってきた対策として一番求められており、実効があると考えられるものは、「相談員に一人で相談業務を行わせない」という点である。これに対して人的なものとして、女性相談室の開設時間帯は相談室をさりげなく見守る職員を配置する。また設備として相談室の出入り口は曇りガラスにし、外部から安全を守る目を加える。さらに、非常ベルの机下設置（難しい場合は携帯用防犯ベルの準備）を行い、いつでも応援の人材

を呼べるようにすることなどが上げられよう。また侵入に対する退路の確保として、2つ以上の出入り口などが上げられる。

安全の確保に関して守りが薄い現状においては、何よりも、相談員・管理担当者・施設の管理職を交えて、率直に安全に対する意見交換の場を持つことがはじめの一歩となる。その際、「暴力の可能性を予測する信頼性の高いツールは、まだ開発されていない」(日本看護協会 2004)⁹⁾ 点と暴力を防ぐ完全な手段はないという限界を踏まえておかななくてはいけない。急いで多くの対策を作り出すことは、予算の関係もあり不可能である。それでもなお、出来るところから取り組む姿勢を持つことが、施設の中にあらゆる暴力を許さないといった空気を生み出す礎となる。

5. おわりに

本調査では、回答者たちの過酷な職場環境も浮かび上がった。このままでは、バーンアウトなどに陥らず、数年後も相談員を続けている回答者が何人ほどいるのだろうかと懸念も浮かんでくる。回答者たちが長期的に相談員として従事できるようなバックアップ体制を見直し、一層の強化をはかるといった、職場環境の改善が望まれる。それがすなわち、職場の安全に繋がることである。

謝辞

この調査を行うに当たり、お忙しい中調査にご協力くださいましたセンター相談員の皆様にご心より厚く御礼申し上げます。武蔵野大学大山みち子先生と筑波大学大六一志先生には終始ご指導を頂きましたことを御礼申し上げます。また、城西大学の山口理恵子先生は

友人として最後まで支援して下さったことに御礼申し上げます。なお、本論文は平成17年度武蔵野大学大学院修士論文の一部を書き改めたものである。

【引用文献】

- 1) 大野曜. “日本における女性のための相談事業の沿革と意義”. 女性のメンタルヘルスの地平. 河野貴代美監修. 東京. コモンズ. 2005, p40-49.
- 2) Chappell, D ; Martio, V. D. Violence at Work. SAFEWORk ILO. 1998.
<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/decent.htm> (参照2003-10)
- 3) Martio, V. D. Violence at the Workplace. the Global Challenge. ILO. 2000.
<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/decent.htm> (参照2003-9)
- 4) 内閣府. 配偶者からの暴力に係る相談員等の支援者に関する実態調査. 東京. 内閣府男女共同参画局推進課. 2004
- 5) 日本看護協会. 看護の職場における労働安全衛生ガイドライン—もうひとつのリスクマネジメント. 2004

【参考文献】

- 主婦会館. 婦人会館ニュース NO. 1. 東京, (財)主婦会館 婦人会館ニュース部. 1957.
- 鈴木啓子・吉浜文洋. 暴力事故防止ケア. 東京, 精神看護出版, 2005, 210p.
- 日本看護協会編. 2001年「病院における夜間保安体制ならびに外来等夜間看護体制 関係職種の夜間対応体制に関する実態調査」結果(速報) <http://www.nurse.or.jp>. (参照2003-11)

和田順子. 女性の人権尊重にたった支援のあり方. 東京. なかま通信. 2000, vol.20.

全国女性会館協議会. 女性関連施設における相談員の研修についての調査. 東京, 全国女性会館協議会, 2002, p112.

全国女性会館協議会. 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. 東京, 全国女性会館協議会, 2001, p172.