

日本の女性相談支援員（旧名 婦人相談員）の現状 ～常勤職と非常勤職の比較～

須賀 朋子¹⁾、小川 真理子²⁾、川面 充子³⁾、安部 郁子⁴⁾、小口 恵巳子⁵⁾、堀 千鶴子⁶⁾、
柴田 美代子⁷⁾、中村 明美⁸⁾、小平 悦子⁸⁾、日下田 恵里⁹⁾、大貫 雅代¹⁰⁾

1) 酪農学園大学農食環境学群、2) 東京大学多様性包摂共創センター、3) 宇都宮大学DE&I推進センター、
4) 福島大学人間発達文化学類、5) 茨城女子短期大学こども学科、6) 城西国際大学福祉総合学部、
7) 東京都生活文化スポーツ局都民生活部東京ウイメンズプラザ事業推進担当、8) NPO法人ウイメンズハウスとちぎ、
9) 栃木県下野市役所子ども福祉課、10) 栃木県小山市役所子育て家庭支援課

日本では、公的な機関で女性への相談支援を担っているのが「女性相談支援員」である。「女性相談支援員」が、実際にどのような仕事をして、どのような心情であるのかを知るために、定量的調査（2次データ分析）を行い、女性相談支援員586名（常勤103名、非常勤483名）の女性相談支援員から回答を得た。その結果、1か月の平均勤務日数は常勤が20日、非常勤が17日であった。報酬に関しては、「業務に見合った報酬を受けている」と回答した人は、常勤で68%、非常勤で32%であった。

女性相談支援員の業務のうち、常勤も非常勤も50%以上が従事している業務は、「電話相談」、「来所相談」、「入所施設への調整」、「同行支援」、「関係機関との連絡調整」、「証明書などの発行支援」、「保護命令の申し立て支援」、「一時保護所への同行支援」、「自立生活に向けての支援」、「被害者の状況の記録」であった。女性相談支援員の心情として、「業務へのやりがい」を、「とても感じている」、「まあまあ感じている」と肯定的な回答をしたのが、常勤で80%、非常勤で90%であった。業務に伴う「心身の不調」は、常勤も非常勤もおおよそ半数の人が「よくある」、「たまにある」と回答していた。そのことから、行政は女性相談支援員の心身への配慮が必要である。

キーワード：女性相談支援員、常勤、非常勤、仕事内容、心情

I. 緒言

女性相談支援員とは、日本における婦人相談所や婦人保護施設で婦人の相談業務を行う者である¹⁾。2022年6月15日に「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」が成立し、2024年4月1日より施行される。このなかには「婦人相談員」が「女性相談支援員」という名称に変更されることも記されている²⁾。2020年に女性相談支援員が来所相談で受け付けた相談者は81,880人で、そのうち46.9%が夫等からの暴力、7.9%が子や親族からの暴力、1.7%が交際相手からの暴力、3.3%がその他の人間関係、7.4%が経済的な問題、4.6%が住居の問題、4.6%が健康問題（精神・妊娠・出産を含む）、1.0%が性の問題で来所した²⁾。2020年はコロナ渦で、自宅で過ごす時間が長くなり、配偶者暴力相談支援センターへの相談件数が、1年前と比べ1.3倍になったこと

から、女性相談支援員の忙しさは増した³⁾。そのためか、女性相談支援員は2020年に1,533名であったのが、2021年には1,594名に微増した。その内訳は、常勤が260名（16.3%）、非常勤職が1,334名（83.7%）と80%以上が非常勤である²⁾。

女性相談支援員の雇用形態は自治体の判断に任されている⁴⁾。婦人保護事業に対する社会的ニーズが変化しつつあった1980年代、女性相談支援員の「常勤化」について論争が起きたものの決着がつかないまま終わり、非常勤の女性相談支援員が大多数を占める状況は今も変わらない⁴⁾。女性相談支援員は安定的な身分の保障が得られないまま働き続けている。果たしてそれで良いのだろうか。

そこで、本研究では、常勤と非常勤の女性相談支援員の業務内容、待遇、心情を比較して、女性相談支援員の現状と課題を明らかにした。

Ⅱ. 研究方法

本研究は、『『女性相談支援員の専門性と公的相談支援の労働問題に関する研究』調査報告書、2023年3月 女性相談支援員研究会』の元データを2次使用した。

1. 期間と対象

2022年8月1日から2022年9月9日にかけて、女性相談支援員を統括している279ヵ所の都道府県または市区の主管課（福祉管轄または総務管轄）にアンケート用紙を配布した。

2. 質問紙の内容

①雇用形態（常勤か非常勤か）、②年代、③女性相談支援員としての通算勤務年数、④1か月の平均勤務日数、⑤1か月の報酬、⑥業務に見合った報酬を受けていると思うか、⑦保有している公的資格：「社会福祉士」「精神保健福祉士」「社会福祉主事」「教員免許」「保育士」「公認心理師」「キャリアコンサルタント」「保健師」「看護師」（複数回答可）、⑧担当業務：「電話相談」「来所相談」「入所施設への調整」「同行支援（行政・医療機関を含む）」「家庭訪問」「関係機関との連絡調整」「証明書などの発行支援」「保護命令の申し立て支援」「一時保護所への同行支援」「自立生活に向けての支援」「被害者の状況の記録」（複数回答可）、⑨女性相談支援員としてのやりがい、業務への満足度は、「とても感じている」「まあまあ感じている」「あまり感じていない」「感じていない」の4件法で回答を求め、⑩女性相談支援員の業務に伴う心身の不調は「よくある」「たまにある」「あまりない」「全くない」の4件法で回答を求めた。

3. データの分析

①回答者の年代、②女性相談支援員としての通算勤務年数、③1か月の平均勤務日数、④1か月の報酬、⑤業務に見合った報酬を受けていると思うか、⑥保有している公的資格、⑦担当業務、⑧女性相談支援員としてのやりがい・業務への満足度、⑨女性相談支援員の業務に伴う心身の不調に関する回答の記述統計量を、雇用形態（常勤・非常勤）ごとに算出した。

4. 倫理的配慮

本研究は、宇都宮大学「ヒトを対象とする研究倫理審査委員会 H21-0043」の承認を得て実施した。

Ⅲ. 結果

1. 回答者の雇用形態と年代

回答者586名のうち、常勤は103名、非常勤は483名であった。全国には常勤と非常勤の女性相談支援員がそれぞれ260名と1,334名いるので、質問紙の回収率はそれぞれ40%と36%に上った。

回答者の年代は表1に示す通り、常勤は50歳代（34.0%）、非常勤は60歳代（40.6%）がもっとも多かった。なお、相談支援業務には男性が担当することもあり、回答者586名のうち2名が男性であった。

表1 年代

	常勤 (n=103)		非常勤 (n=483)	
	人数	%	人数	%
20歳代	9	8.7	3	0.6
30歳代	18	17.5	25	5.2
40歳代	30	29.1	89	18.4
50歳代	35	34.0	162	33.5
60歳代	8	7.8	196	40.6
70歳以上	2	1.9	7	1.4
無回答	1	1.0	1	0.3

2. 通算勤務年数

常勤の通算勤務年数の中央値は1.5年、最小値は1年、第1四分位は1年、第3四分位は4年、最大値は17年であった。非常勤の通算勤務年数の中央値は5年、最小値は1年、第1四分位は2年、第3四分位は9年、最大値は26年であった。

3. 1か月の平均勤務日数

常勤の1か月間の平均勤務日数は20.1日、最小値は5日、最大値は29日であった。非常勤の1か月間の平均勤務日数は16.9日、最小値は2日、最大値は25日であった。

4. 1か月毎の報酬（表2）

常勤の月収は16万円以上18万円未満（22.3%）、非常勤では16万円未満（32.5%）がもっとも多かった。月収が20万円未満の人の割合は常勤で54.3%、非常勤で63.2%であった。

表2 月毎の報酬（総支給額）

	常勤（n=103）		非常勤（n=483）	
	人数	%	人数	%
16万円未満	20	19.4	157	32.5
16-18万円未満	23	22.3	80	16.6
18-20万円未満	13	12.6	68	14.1
20-22万円未満	9	8.7	46	9.5
22-24万円未満	2	1.9	34	7.0
24-26万円未満	2	1.9	16	3.3
26-28万円未満	3	2.9	10	2.1
28-30万円未満	7	6.8	8	1.7
30万円以上	13	12.6	28	5.8
無回答	11	10.9	36	7.4

5. 業務に見合った報酬を受けていると思うか。

常勤で「思う」と回答した人の割合は68.0%、非常勤では31.6%であった。

6. 保有している公的資格（表3）

社会福祉士、精神保健福祉士、社会福祉主事、保育士、保健師の資格保有率は常勤の方が非常勤より高かった。一方、教員免許、公認心理師、キャリアコンサルタント、看護師の資格保有率は非常勤の方が常勤と比べて高かった。

表3 保有している公的資格等（複数回答可）

		常勤（n=103）		非常勤（n=483）	
		人数	%	人数	%
社会福祉士	有	35	34.0	102	21.1
	無	68	66.0	381	78.9
精神保健福祉士	有	11	10.7	43	8.9
	無	92	89.3	440	91.1
社会福祉主事	有	36	35.0	97	20.1
	無	67	65.0	386	79.9
教員免許	有	15	14.6	115	23.8
	無	88	85.4	368	76.2
保育士	有	22	21.4	76	15.7
	無	81	78.6	407	84.3
公認心理師	有	8	7.8	45	9.3
	無	95	92.2	438	90.7
キャリアコンサルタント	有	2	1.9	26	5.4
	無	101	98.1	457	94.6
保健師	有	2	1.9	3	0.6
	無	101	98.1	480	99.4
看護師	有	1	1.0	12	2.5
	無	102	99.0	471	97.5

7. 担当業務（表4）

常勤も非常勤も95%前後の女性相談支援員が「電話相談」と「来所相談」を担当していた。その他の業務においても常勤と非常勤の担当で大きな違いはなく、「被害者の状況の記録」は9割強、「自立生活に向けての支援」は6割強、「保護命令の申し立て支援」は5割強、「家庭訪問」は3割前後の女性相

談支援員が担当していた。

表4 現在、担当している業務（複数回答可）

		常勤（n=103）		非常勤（n=483）	
		人数	%	人数	%
電話相談	有	100	97.1	476	98.6
	無	3	2.9	7	1.4
来所相談	有	99	96.1	456	94.4
	無	4	3.9	27	5.6
入所施設への調整	有	86	83.5	310	64.2
	無	17	16.5	173	35.8
同行支援（行政・医療機関を含む）	有	76	73.8	315	65.2
	無	27	26.2	168	34.8
家庭訪問	有	35	34.0	134	27.7
	無	68	66.0	349	72.3
関係機関との連絡調整	有	92	89.3	398	82.4
	無	11	10.7	85	17.6
証明書などの発行支援	有	73	70.9	366	75.8
	無	30	29.1	117	24.2
保護命令の申し立て支援	有	55	53.4	282	58.4
	無	48	46.6	201	41.6
一時保護所への同行支援	有	74	71.8	266	55.1
	無	29	28.2	217	44.9
自立生活に向けての支援	有	72	69.6	313	64.8
	無	31	30.1	170	35.2
被害者の状況の記録	有	95	92.2	440	91.1
	無	8	7.8	43	8.9

8. 業務へのやりがい、満足度（表5）

やりがいを「とても感じている」、「まあまあ感じている」と回答した人の割合は、常勤で79.7%、非常勤で90.3%であった⁵⁾。満足度については、「とても感じている」、「まあまあ感じている」と回答した人の割合は常勤で71.9%、非常勤で80.0%であった。

表5 女性相談支援員という業務へのやりがい、満足感

		常勤（n=103）		非常勤（n=483）	
		人数	%	人数	%
業務へのやりがい	とても感じている	22	21.4	130	26.9
	まあまあ感じている	60	58.3	306	63.4
	あまり感じている	10	9.7	40	8.3
	感じている	9	8.7	5	1.0
	無回答	2	1.9	2	0.4
業務への満足度	とても感じている	15	14.6	80	16.6
	まあまあ感じている	59	57.3	306	63.4
	あまり感じている	20	19.4	76	15.7
	感じている	7	6.8	13	2.7
	無回答	2	1.9	8	1.7

9. 女性相談支援員の業務の影響からの心身の不調（表6）

「よくある」、「たまにある」と回答した常勤は49.5%、非常勤は51.0%であった。

表6 女性相談支援員の業務の影響での心身の不調

	常勤 (n=103)		非常勤 (n=483)	
	人数	%	人数	%
よくある	6	5.8	40	8.3
たまにある	45	43.7	206	42.7
あまりない	37	35.9	184	38.1
全くない	9	8.7	45	9.3
無回答	6	5.8	8	1.7

IV. 考察

日本の「女性相談支援員」586名（常勤103名、非常勤483名）のアンケート結果から考えられることを示す。まず、どのような人が働いているかということについては、常勤では50歳代、非常勤では60歳代が多かった。このことから常勤の女性相談支援員は管理者か専門職として勤務していると思われる。公務員は60歳が定年の日本では常勤職は60歳代になると減る。その反対に非常勤職で60歳代が多いのは、定年退職後にキャリアを生かして働く人が多いからだろう。また、通算勤務年数が常勤では中央値が1.5年、非常勤では中央値が5年と、非常勤の方が長いのは、非常勤の場合、部署異動が少なく同じ部署で長く働くことができるからと考えられる。そのため、非常勤の方々にベテランが多い。一方、常勤の方々には部署異動があるため、通算勤務年数が短く、仕事を覚えた頃に異動になってしまうという課題がある。常勤職がもう少し長く働き、経験値を積めるように改善をした方が良いと思われる。

女性相談支援員がどのような仕事をしているかという点において、「電話相談」、「来所相談」、「被害者の状況の記録」は常勤も非常勤も9割以上の人が業務を行っていることから、これらが主な仕事であると考えられる。

どのくらいの賃金で、という点においては非常勤の待遇に着目したい。行政の女性相談支援員（会計年度任用職員）の報酬は、専門職資格の有無、経験年数が加算されており、他職よりも高く設定されているものの、20万円未満の人の総計が63.2%になる。逆を考えると、月に20万円以上の収入がある非常勤は36.8%しか存在しないことが明らかとなっ

た。しかし、非常勤の平均勤務日数が16.9日と少ないことが要因であることも考えていかなければならない。また社会保険の扶養に係る年収106万円の壁、年収130万円の壁を意識して非常勤の人が働いていることも考えられる。この状況に対して「女性相談支援員は業務に見合った報酬を受けていると思うか」という問いに、非常勤は68.4%が「業務に見合った報酬をうけていない」と回答している。非常勤がこのように思う理由として、賞与や残業手当がでているかなどを確認していく必要があるだろう。また、経験年数で給料が上がっていく状況にあるかなどの確認も必要だろう。「業務に見合った報酬を受けていない」と思っている人が多い状況に関する議論が日本では必要である。特に日本の女性相談支援員は83.7%が非常勤であるため、非常勤の不満が増えれば女性相談支援員の業務がまわらなくなってしまうだろう。

心情については常勤の8割、非常勤の9割が「業務へのやりがい」を肯定的にとらえている。特に非常勤は、「女性相談支援員」になりたくて自分で応募をする制度が多いからだろう。非常勤の女性相談支援員は「業務に見合った報酬を受けているか」の質問で、68.4%が「思わない」と回答しているにも関わらず、「やりがい」は高く感じていることは見落とせない。行政は、非常勤の「やりがい」の気持ちを大切に、経験値や年齢、超過勤務手当など、待遇面を考えていく必要がある。

「女性相談支援員の業務の影響での心身の不調」が、常勤も非常勤もおおよそ5割の人が「よくある」、「たまにある」と回答をしている。アメリカの研究で、シェルターで働く98名を対象とした調査で、94%の相談員が被害者の役に立っているという回答が得られているが、相談員の36%が共感疲労、39%が2次的トラウマという結果であった⁶⁾。また、台湾の研究では17か所のシェルターで半数のシェルターで相談員が退職していくことを問題点として上げている。バーンアウトが原因となっていることが多く、これを改善するために経営責任者が仕事の割り当ての見直しや、相談者に達成感を持たせる努力をしている⁷⁾。日本の女性相談支援員の「心身の不調」の部分の改善していくためにも、台湾のように、責任者が仕事の割り当ての見直しを考えていく必要がある。

本研究の限界は、7割近くの非常勤が「業務に見

合った報酬を受けていない」と回答していること
の理由までは示すことができなかった。報酬の部分
だけを改善をすればよいのか、常勤職への転換が必
要なのかどうか、今後、非常勤へのインタビュー調
査等で検討をしていく必要があると思われる。

謝辞

本研究は、日本学術振興会科学研究費補助金基盤
研究B課題番号21H03728（代表者 小川真理子）で
実施した。調査に協力いただいた、日本全国の女性
相談支援員の皆様に感謝を申し上げる。

なお、本研究成果はISA（International Sociology
Association）学会大会、RC32 Session on Secular
Authoritarianism and Gender Inequalities in Plural
Societiesにおいて、“The Specialties of Women
Consultants Who Stand Gender Injustice at the
Forefront of Counselling and Support in the Public
Sector”のテーマで研究発表が行われた（June 30,
2023）。

COI

論文投稿に関連し、開示すべきCOI関係にある企
業などはない。

引用文献

- 1) 厚生労働省. 売春防止法第35条. <https://www.mhlw.go.jp/content/000781425.pdf> (2024年2月6日閲覧)
- 2) 厚生労働省子ども家庭局. 困難な問題を抱える女性への支援について. 2022. <chromeextension://efaidnbnmnibpcajpcglcl efindmkaj/https://www.mhlw.go.jp/content/000992176.pdf> (2023年12月2日閲覧)
- 3) Suga, T. Response to Domestic Violence During the COVID-19 Outbreak in Japan. *Violence and Gender*. 2021; 8(3): 129-132. <https://doi.org/10.1089/vio.2020.0043> (2023年12月2日閲覧)
- 4) 戒能民江. 「非正規」女性相談支援員について. 生活協同組合研究. 2018; 9: 14-20.
- 5) 小川真理子、川面充子、須賀朋子他. 公的部門の最前線で女性支援を行う婦人相談員の全国調査—7割が「社会福祉士」等の公的資格等を保有、8割が非正規雇用—. 東京大学大学院情報学環・学際情報学府. <https://www.iii.u-tokyo.ac.jp/news/2023103019217> (2024年3月21日閲覧)
- 6) Brown, C., Serpe, C., Brammer, S. The Experiences of Domestic Violence Shelter Workers and Their Perceptions of Shelter Services: A Preliminary Study. *Violence and Victims*. 2020; 35(4): 539-561.
- 7) Liao, Min-Yu. & Yu, Mei Kuei. Evaluation of Medium-to Long-Term Women's Shelters: Insights from Shelter Staff in Taiwan. *Journal of Social Service Research*. 2022; 48(4): 451-459.

Status of counselors for women in Japan: Comparison between full-time and part-time

Tomoko Suga¹, Mariko Ogawa², Mitsuko Kawazura³, Ikuko Abe⁴, Emiko Koguchi⁵, Chizuko Hori⁶,

Miyoko Shibata⁷, Akemi Nakamura⁸, Etsuko Kodaira⁸, Eri Higeta⁹, Masayo Oonuki¹⁰

Rakuno Gakuen University, Department of Agriculture, Food and Environmental Science¹, The University of Tokyo, Center for Coproduction of inclusion, Diversity and Equity², Utsunomiya University, Diversity Equity & Inclusion Promotion Center³, Fukushima University, Faculty of Human Development and Culture⁴, Ibraki Women's Junior College, Department of Childhood Studies⁵, Josai International University, Faculty of Social Work Studies⁶, Tokyo Women's Plaza, Citizens' Affairs Department, Bureau of Citizens Culture and Sports, Tokyo Metropolitan Government⁷, Non-Profit Organization Women's House Tochigi⁸, Shimotsuke City Office of Tochigi, Child Welfare Section⁹, Oyama City Office of Tochigi, Child and Family Support Section¹⁰

In Japan, public support and counseling for women is provided by “counselors for women” For this study, a quantitative survey (secondary data analysis) was conducted to determine what kind of work counselors for women perform and how they feel about it. Responses were obtained from 586 counselors for women (103 full-time and 483 part-time). The results showed that the average number of days worked per month was 20.1 for full-time counselors and 16.9 for part-time counselors. When asked if they “received compensation commensurate with their duties,” 68.0% of full-time counselors responded positively, in contrast to only 31.6% of part-time counselors.

The tasks currently being performed by more than 50% of counselors for women were: “telephone counseling,” “in-person counseling,” “coordination with residential facilities,” “accompaniment support,” “communication and coordination with relevant organizations,” “support for obtaining certificates and other documents,” “support for filing protection orders,” “accompaniment to temporary shelters,” “support for independent living,” and “recording of the victims’ circumstances.” These answers shed light on what the day-to-day duties of counselors for women entail.

When asked whether they “feel their work is meaningful,” 79.7% of full-time, 90.3% part-time counselors for women responded positively, saying they either “feel it is very meaningful” or “feel it is moderately meaningful.” As approximately 50% of both full-time and part-time counselors answered that they “frequently” or “occasionally” experience “mental and physical disorders” due to their work, the Japanese government needs to provide more consideration to the physical and mental health of counselors for women.

Keywords: counselors for women, full-time counselors, part-time counselors, tasks, feelings