

# 目次

各欄をクリックすると該当ガイドライン等の先頭ページに移動します。

該当頁	六法 掲載頁	通知名	ガイドライン名等
P.2 ～36	P.3002	女性支援事業の実施について(令和6年3月18 日社援発 0318 第 60 号)	女性相談支援センターガイドライン
P.37 ～119			女性相談支援員 相談・支援指針
P.120 ～138			女性自立支援施設運営指針

令和6年4月1日

# 女性相談支援センター ガイドライン

厚生労働省

社会・援護局総務課女性支援室

## 〈目 次〉

- I. はじめに
- II. ガイドラインの性格と位置付け
- III. 女性相談支援センターにおける支援の理念等
  1. 支援の理念
  2. 役割
  3. 業務の全体像
- IV. 支援上の留意点
  1. 支援のための準備
    - (1) 多様なルートからの相談や依頼
    - (2) 多様な相談内容
    - (3) 多様な支援対象者
    - (4) 他機関との連携
  2. 支援の開始
    - (1) 来所相談
    - (2) 面接及びアセスメント
    - (3) 心理アセスメント
    - (4) ケース記録の作成と管理
  3. 支援方針の検討
    - (1) 状況確認等
    - (2) 入所等決定会議の開催
    - (3) 支援調整会議
    - (4) 本人の意思と同意
    - (5) 同伴児童の対応について
    - (6) 関係者間での支援方針の共有
    - (7) 緊急を要するケース（主に警察からの要請）
  4. 一時保護
    - (1) 安心安全な生活環境の提供
    - (2) インテーク（保護当初の対応）
    - (3) 健康状態の把握
    - (4) 心理的支援
    - (5) 一時保護中のソーシャルワーク
    - (6) 生活場面での支援
    - (7) 食事の提供

- (8) 学習・保育支援
- (9) 退所に向けての支援
- (10) 一時保護の外部委託
- (11) 広域的な対応
- (12) 他機関との連携

#### 5. 自立支援

- (1) 女性相談支援センターが行う自立支援
- (2) 他機関との連携の重要性

#### 6. 施設入所

- (1) 女性自立支援施設
- (2) 母子生活支援施設
- (3) その他の公的施設
- (4) 民間シェルター

#### 7. 民間団体との連携・協働

#### V. 証明書の発行

#### VI. 安全確保の徹底（加害者対策）

#### VII. 都道府県内相談機関・市町村に対するスーパーバイズ、研修の実施

#### VIII. 職員の専門性の向上

#### IX. 広報啓発

#### X. 権利擁護・苦情解決等

#### XI. おわりに

## I. はじめに

女性相談支援センターは、困難な問題を抱える女性への支援に関し、女性の立場に立って相談に応じること、緊急時における安全の確保や一時保護を行うこと、心身の健康の回復や自立して生活すること等を促進するための援助を行うこと、居住して保護を受けることができる施設の利用について、情報の提供、助言、関係機関との連絡調整その他の援助を行うこと等の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。

女性相談支援センターは、昭和31年に制定された売春防止法（昭和31年法律第118号。以下「旧売春防止法」という。）に基づき設置された婦人相談所が前身となっている。売春を行うおそれのある要保護女子の保護更生を目的として設置された婦人相談所は、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、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（平成13年法律第31号。以下「配偶者暴力防止等法」という。）第1条に規定する配偶者からの暴力及び同法第28条の2に規定する関係にある相手からの暴力（以下「DV」という。）の被害者保護・支援の役割が定められる等、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、旧売春防止法における婦人保護に関する規定は施行後60年以上にわたり抜本的に見直されることはなく、売春防止法に婦人保護事業の根拠を置くことそのものの制度的限界が指摘されるようになった。厚生労働省子ども家庭局長が有識者の参集を求めた「困難な問題を抱える女性への支援の在り方に関する検討会」の中間まとめ（令和元年10月11日）においては、「（略）女性が抱える困難な問題は、近年、複雑・多様化かつ、複合的なものとなっており、旧売春防止法を根拠とした従来の枠組みでの対応は限界が生じている。このような認識のもと、女性を対象として専門的な支援を包括的に提供する制度について、法制度上も旧売春防止法ではなく、新たな枠組みを構築していく必要がある」とされた。

このような状況の中で、国会においても、婦人保護事業の旧売春防止法からの脱却を目指す動きが強まり、令和4年5月、議員立法で「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律（令和4年法律第52号。以下「法」という。）」が成立し、令和6年4月1日から施行されることとなるとともに、「困難な問題を抱える女性への支援のための施策に関する基本的な方針（令和5年厚生労働省告示第111号。）」等の関係法令も整備された。

法においては、「婦人相談所」は「女性相談支援センター」として定義し直され、その位置付けや役割等に関する規定も大幅に見直されている。法の施行後、女性相談支援センターの対応の違いによって、支援対象者が受ける支援の内容に格差が生じないように、全国の女性相談支援センターが実施する業務内容を改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。

なお、本ガイドラインは、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された「婦人相談所ガイドラインワーキングチーム」（平成25年9月～平成26年2月）を中心にとりまとめられた「婦人相談所ガイドライン」の内容を参照しつつ、改めて関係者の意見も反映しながら、法及び関係法令の内容に合わせて策定したものである。

このガイドラインを、全国の女性相談支援センターにおいて、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付け

このガイドラインは、基本的に女性相談支援センターが実施する業務の内容に関して記載する。

また、女性相談支援センター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、都道府県又は指定都市（以下「都道府県等」という。）によって取扱いに特に差が生じやすい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付けは、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。

それぞれの女性相談支援センターで十分な対応に努めていただくための助言としての位置付けであり、必要に応じて、現在各都道府県等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組を行っている女性相談支援センターが、取組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。

本ガイドラインについては、今後も必要に応じて改訂を行う。

## Ⅲ. 女性相談支援センターにおける支援の理念

### 1. 理念

女性相談支援センターが行う支援は、性暴力や性的虐待、性的搾取や、配偶者やパートナー、親族からの暴力や虐待、経済的な困難、障害、疾病、住居問題等、複雑・多様化した課題を複合的に抱え、人としての尊厳や人権を侵害された女性に対する支援である。このことから、本人の意思を尊重しながら最適な支援に努め、その心身の健康の回復と安全・安心の確保及び人権の擁護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、あくまでも支援対象者の意思を尊重して、支援対象者に寄り添い、共に考えていく姿勢が求められる。

また、支援対象者が自己決定するための情報や選択肢の提示を含めた意思決定支援等を行うことが必要である。

なお、支援対象者が家族（成人男性を除く。）、特に児童を伴う場合は、支援対象者本人だけではなく、児童への支援も含めた家族としての対応を心がけるよう留意する必要がある。

## 2. 役割

女性相談支援センターの役割は、法第9条第3項及び第7項により、①支援対象者の立場に立って相談に応じることや、女性相談支援員又は相談を行う機関を紹介すること、②支援対象者及び同伴する家族の安全確保並びに一時保護を行うこと、③支援対象者の心身の健康の回復を図るため、医学的又は心理学的な援助等を行うこと、④支援対象者の自立を促進するための情報提供、助言、関係機関との連絡調整を行うこと、⑤支援対象者が居住して保護を受けることができる施設の利用について、情報提供、助言、関係機関との連絡調整その他の援助を行うこととされている。

様々な課題を抱える支援対象者に対応するためには、女性相談支援センター自らその専門性を生かして支援することはもとより、地域における女性支援事業の中核機関として、女性相談支援員や市町村の女性支援担当（以下「女性相談支援員等」という。）をはじめ、関係機関と緊密に連携し、一人ひとりの支援対象者に適した支援ができるよう、コーディネートを行う役割も担っている。

## 3. 業務の全体像

まず、女性相談支援センターは支援対象者の幅広いニーズに対応できる体制を整えるため、女性相談支援センター自体の組織や職員配置、あるいは設備の整備を行うとともに、都道府県等の女性支援担当とともに、都道府県等内における女性支援事業に関連する機関全体の「体制づくり」を行うことが重要である。

「体制づくり」とは、例えば支援対象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、都道府県等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。

都道府県等ごとに既存の社会資源や組織機構が異なるので、都道府県等の女性相談支援センターが直接支援を担う範囲や各都道府県等内における各機関の役割分担が、地域の実情により異なったものとなることは十分考えられるが、各機関がどのような役割分担等をする場合であっても、困難を抱える女性が、都道府県等内で必要十分な支援が受けられる体制が全体的に整備されていることが重要である。

女性支援事業以外の制度を活用することが適当なケースも考えられるため、いずれの機関がどのような支援を実施し、又は実施できるのかを、女性相談支援センターとして把握し、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。

また、法においては、新たに都道府県及び市町村（特別区を含む。以下同じ。）における支援調整会議の設置を努力義務として規定している。支援調整会議は、困難な問題を抱える女性に早期に円滑かつ適切な支援を行うための会議体であり、地域の多種多様な支援

関係者の参加により連携を深め、困難な問題を抱える女性への支援に関する地域全体の状況や課題、今後の在り方を検討するとともに、個別の対象者について情報共有を行い、支援内容や支援の方向性の協議を行うものである。女性相談支援センターは、困難な問題を抱える女性支援の中心的機関として、地域の女性支援の現状と課題について支援調整会議へのフィードバックを行ったり、例えば、都道府県における一時保護中や女性自立支援施設への入所中のケースに関する個別ケース会議の主催、市町村における一時保護等を要する可能性があるケース等に関する個別ケース会議等への積極的な参加等、重要な役割を果たすことが期待される。

女性相談支援センターが実施する業務として、まず相談業務があげられる。相談を受けた場合は、支援の入口として、可能な限り多様なニーズに対応できるよう努め、支援対象者の状況に応じて一時保護も検討する。

さらに、支援対象者の自立に向けた切れ目のない一貫した支援を行うことが重要であり、直ちに地域での自立生活が困難な支援対象者に対しては、女性自立支援施設への入所のほか、母子生活支援施設等の施設への入所や、各種福祉サービスの利用につながるよう、市町村等と調整を行うなど、必要な機関と協働・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**

女性相談支援センターは、多様なルートから、多様な支援対象者からの、幅広い内容の相談に応じなければならず、あらかじめ市町村及び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、女性相談支援センターが中心となり支援した方がよい場合もあれば、他の適切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、支援調整会議において、関係機関間の連携や役割分担等をあらかじめ話し合っておくことが望ましい。

この章では、実際に支援を始める前にあらかじめ女性相談支援センター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相談や依頼**

専用電話回線を設置し、支援対象者から直接の相談の受付、警察からの要請、福祉事務所等からの依頼、民間支援団体等からの相談など、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。

###### **① 専用電話回線等**

ア) 支援対象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) 女性相談支援センター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。また、電話のみならず、ソーシャルネットワークサービス（以下「SNS」という。）等を活用した相談体制を整備することも考えられる。

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。

\* 電話での相談に女性相談支援センター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」として整理する。

## ② 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、女性相談支援センター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支援対象者の意思や家庭等の状況を確認して支援について判断する。

## ③ 福祉事務所等からの依頼

ア) 福祉事務所等の女性相談支援員等からの依頼については、

- ・ 女性相談支援センターは都道府県内全域を管轄していること
- ・ 一時保護は女性相談支援センターが行うこととされていること
- ・ 女性相談支援員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、どの業務を女性相談支援センター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、女性相談支援員を置いていない市町村もあり、個々の支援対象者によって状況は異なるため、その都度柔軟な対応が必要である。

イ) 大都市等においては、女性相談支援センターの業務のうち、一時保護に関する業務等を除く相談等、多くの業務を市等が行っている場合もある。女性相談支援センターと市等との間においてあらかじめ取り決めがなされていれば、そのような役割分担を行うことも差し支えない。

## ④ 配偶者暴力相談支援センターからの依頼

ア) 女性相談支援センター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、あらかじめ女性相談支援センター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女性相談支援センター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。

ウ) 配偶者暴力相談支援センターから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、女性相談支援センターにおいて適切に対応する必要がある。

⑤ 民間団体等からの依頼（アウトリーチにより把握した者や居場所利用者等からの相談）

民間団体等からの依頼については、過去に支援を求めた際の二次被害等の経験から、行政機関に相談することのハードルが高く相談窓口にとどり着けなかった女性や、支援を受けられることに気づいていない女性等に関する相談が想定される。支援対象者の希望や必要性に応じて適切な連携がとれるよう、あらかじめ、女性相談支援センターの行う支援について十分な説明を行う等、日頃から連携を図る必要がある。また、相談に当たっては、支援対象者が安心して相談できるよう、それまで支援を行ってきた民間団体等に面会の同席等を求めることなども検討する必要がある。

## （２）多様な相談内容

女性相談支援センターは、性暴力や性的虐待、性的搾取や、配偶者や交際相手、親族等からの暴力や虐待、経済的な困難、障害、疾病、住居問題、人身取引被害、ストーカー被害、アダルトビデオ出演被害、「JKビジネス」被害等、多様な問題を複合的に抱えた、又は抱えるおそれのある支援対象者の相談を、相談者の年齢、障害の有無、国籍等を問わず受け付ける。

このように様々な内容の相談に対して、女性相談支援センターは、どのような内容であっても支援対象者の話を丁寧かつ確実に聞き取る姿勢が求められる。

特に支援対象者本人からの相談電話やSNS等を通じた相談については、電話等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支援対象者に対して、相手の立場に立った丁寧な対応を心がける必要がある。

相談内容によっては、実際に女性相談支援センターでは対応が難しい場合や、ほか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、支援対象者の意向を十分に聞いた上で、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つて、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。

相談内容に応じた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、その間は一時的保護するなど、女性相談支援センター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、人身取引被害者本人からではなく

主に警察か地方出入国在留管理局から要請されることが大半であるが、女性相談支援センターに人身取引被害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、警察への相談につなぐことが必要である。

性暴力や性的虐待、性的搾取は、重大な人権侵害であり、被害者支援に当たっては、警察や医療機関、市町村、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女性相談支援センターにおいて対応する。

特に、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等が非常に重要であることに鑑み、不安な気持ちを和らげる声かけを行うとともに、速やかに医療機関の受診を勧める。また、刑法（明治40年法律第45号）第177条の不同意性交等罪についてや、不同意性交等罪等が非親告罪となっていること、警察への届出等についても丁寧に説明する。

併せて、都道府県内の性犯罪・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に、支援の要請を行う。

ストーカー被害に関する相談は、支援対象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、届出を促すとともに、必要な支援を行う。

### （3）多様な支援対象者

女性相談支援センターにおいて支援の対象となり得る者は、妊産婦、高齢者や障害者、アルコール等依存症の者、18歳未満や外国人女性まで様々である。さらには、DV被害者の男性やトランスジェンダーの者から相談が寄せられる可能性もある。支援に当たっては、女性相談支援員等と連携するとともに、支援対象者の状況に応じて関係機関と連携して適切な対応を行う。

妊産婦の場合は、市町村の保健所やこども家庭センター等と連携して、妊婦健診等が受けられていることを確認し、受けていない場合は受診につなげる。また、出産前後において安全な居場所を確保するため、必要に応じて、女性相談支援センターにおける一時保護（女性自立支援施設等適切な施設への一時保護委託を含む）、母子生活支援施設や妊産婦等生活援助事業等の活用を検討する。

高齢者の場合は、市町村の高齢者施策や高齢者虐待対応窓口と連携することが大切である。内容によっては女性相談支援センターで支援した方がよりよい支援ができる場合もある。どのような場合は女性相談支援センターが支援し、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（平成17年法律第124号）に基づく支援をするのか、関係機関との連携体制を構築し、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、女性相談支援センターから情報提供し、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

待の対応窓口に通報することも必要である。

障害者についても十分な配慮が必要である。障害ゆえに本人が明確に意思表示できず、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、障害者施策の関係者や地域の女性相談支援員等とよく連携を図り、女性自立支援施設の利用も含めて、適切な対応を検討する。

また、精神障害により、緊急時対応が必要になった場合の警察への通報や医療機関への連絡も含め、一時保護所等に対応することとなった場合の体制等について検討しておく。

市町村の障害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、女性相談支援センターから情報提供し、支援が円滑に行われるよう配慮する。また、障害者虐待が発見された場合には、障害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、トラウマ体験に晒されたこと等により、アルコールや薬物依存症、ギャンブル等依存症等の者もいる。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等の支援が必要であり、女性相談支援センターにつながった場合は、市町村や精神保健福祉センターや医療機関と連携して対応する。

18歳未満の児童の保護・支援については、児童相談所の対応が基本であるが、女性相談支援センターは児童相談所と違い年齢による制限はなく、児童買春やアダルトビデオ出演被害・「JKビジネス」等による性的搾取の事例など女性相談支援センターで支援した方が、より適切な支援ができる場合もあることから、児童相談所や市町村と十分協議、連携の上、事例に応じて柔軟に対応することも必要である。

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又は親権停止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歳未満の時点で児童相談所が支援していた支援対象者については、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については、児童福祉法等の一部を改正する法律（令和4年法律第66号）により、令和6年4月1日から、22歳の年度末までとしていた年齢要件や、大学等に就学中である者との要件を緩和し、自立生活援助の実施が必要と都道府県知事が認めた者については、都道府県知事が認めた時点まで継続して支援を行うことが可能となった。

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場合や、文化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場合があることなどを理解する必要がある。それらを踏まえて、外国人対応の行政機関・民間団体なども連携を図りながら支援を行う必要がある。

女性相談支援センターは配偶者暴力相談支援センターの機能を有している場合が多く、

DV被害男性やトランスジェンダーの方が女性相談支援センターに相談を行う場合も想定される。

あらかじめ上記のような場合も想定の上、女性相談支援センターでの支援が難しい場合に紹介する窓口や、DV被害男性に対する緊急の一時保護が必要な場合に委託先として協力を得られる施設等を整理しておくことが望ましい。

また、性自認が女性であるトランスジェンダーの者等については、人権の尊重に努め、その状況や相談内容を踏まえ、他の支援対象者にも配慮しつつ、関係機関等とも連携して、可能な支援を検討することが望ましい。

ただし、支援対象者へのDV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。

#### (4) 他機関との連携

女性相談支援センターの業務は、多くのケースで他機関との連携が必要である。そのため、様々な種類の相談内容のうち、どこまでを女性相談支援センターが支援し、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、他機関につなぐべきケースがどのようなものかについて市町村や他機関と十分に協議して決めておくことで、支援対象者がどうすればいいのか分からないような状態に置かれることを避けるべきである。

そのためには、女性相談支援センターとしても、日頃から積極的に関連する他施策に関する情報収集や意見交換又はケース検討など連携を図っておくこと、都道府県等内に連携できる機関があるのか情報収集し開拓していくことが重要である。都道府県等によっては、児童相談所や性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センターなど他の公的機関との複合型施設として女性相談支援センター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、女性相談支援センター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。

特に、行政による支援につながりにくい若年女性等の支援を行うに当たっては、独自の知見を持ち、柔軟性のある支援を行っている民間団体と協働し、連携体制をとることが望ましい。

多くの場合、はじめは電話等での非対面の相談であり、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。

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、いったんは支援対象者の話をよく聞き、本人の同意を得て支援対象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、女性相談支援センターにおいて何らかの適切な支援を

行えるよう努める。必要に応じ、女性相談支援センター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

女性相談支援センターでの支援が必要なケースについて、支援を開始する。

### (1) 来所相談

電話等による支援対象者からの相談や、女性相談支援員等他の行政機関からの依頼、民間団体等によるアウトリーチや居場所支援等からのつなぎ等により、一時保護を含めた女性相談支援センターでの支援が必要な場合は、女性相談支援センターへの来所等を促し、面接を行う。

他機関、特に警察から依頼があった場合には、可能な範囲で支援対象者本人の意思や家庭の状況等を確認し、また、女性相談支援センターの目的や役割、安全確保のためのルールについて支援対象者に説明し、同意を得て来所等してもらう。

来所等に当たっては、支援対象者に女性相談支援センターが所在地を公表していない理由をよく説明し、理解を得てから所在地を告げる。なお、女性相談支援センター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女性相談支援センターはこの限りではない。

関係機関や支援対象者の自宅周辺などから一時保護所に入所する場合には、支援対象者の安全のため、状況に応じて支援をつないだ機関（警察や市町村等）に、安全確保の上、移送を依頼する。なお、性暴力や性的虐待、性的搾取、DVやストーカー等の加害者（以下「加害者」という。）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) 面接及びアセスメント

面接を行う場所として支援対象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、これまで支援対象者が置かれていた状況に十分に配慮し、支援対象者本位の傾聴・受容の姿勢で臨むことが重要である。

面接に当たる職員は、相談支援に係る専門的な技術を持ち、支援対象者の立場に寄り添って、支援対象者の課題や背景等の内容を本人とともに整理し、ニーズを明らかにし、支援方針につながるような的確なアセスメントを行う。

### (3) 心理アセスメント

支援対象者のニーズを導き出し、支援方針を検討するためには、女性相談支援センターにおいて心理学的な援助をつかさどる職員（以下「心理支援員」という。）による適切な

心理アセスメントも重要である。心理支援員は、本人の同意を得た上で、暴力被害の影響等をはじめ、支援対象者の強みや弱み、性格傾向等、様々な視点から心理アセスメントを行い、その後の支援方針の検討につなげる。

心理アセスメントの結果等は、支援対象者にとっても、今後の生活において必要な情報も含まれていることから、本人へフィードバックすることが望ましい。

#### **(4) 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、再度同じ支援対象者から相談等があった場合や、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、支援対象者及び同伴家族等の氏名、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、本人の意向のほか、警察や民間団体等の他機関からつながれてきた場合は当該他機関等を記載し、併せて支援対象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開示請求への対応についてもリスクマネジメントの観点から注意を払う必要があるため、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、各都道府県等の情報の管理、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**

#### **(1) 状況確認等**

女性相談支援センターにおいては、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、支援対象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、女性相談支援センター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状況確認等を行うことは、支援対象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、女性相談支援センターの行う調査には、法的な調査権は付与されておらず、加害者に支援対象者の所在を特定される危険性もあることから、保護する上で必要な情報に限って、支援対象者に了解を得て実施すること。

#### **(2) 入所等決定会議の開催**

女性相談支援センターにおいては、支援対象者の支援に関する方針を決定するため、入所等決定会議を開催する。入所等決定会議を行うに当たっては、面接やアセスメントの結

果、支援対象者本人の意向及び後述する支援調整会議での議論の内容を踏まえるほか、支援を行ってきた地域の女性相談支援員等や、民間団体を含む関係機関等の見解等を含め、支援方針を検討する。

入所等決定会議においては、

- ・ 一時保護
- ・ 一時保護を外部委託
- ・ 一時保護はせず、引き続き定期的な相談支援を実施
- ・ 一時保護はせず、女性自立支援施設又は他の種類の施設への入所
- ・ 一時保護はせず、他の関係機関による支援につなぐ

等の今後の支援の方法について決定する。

入所等決定会議は、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等、常勤・非常勤にかかわらず参加し、開催することが望ましい。

なお、一時保護を行う場合としては、法及び困難な問題を抱える女性への支援に関する法律施行規則（令和5年厚生労働省令第37号。以下「規則」という。）において、以下の場合が定められていることに留意する。

- ① 性暴力や性的虐待、性的搾取等による性的な被害等を防ぐために、支援対象者を緊急に保護することが必要と認められる場合（法第9条第7項）
- ② 配偶者暴力防止等法第1条第1項に規定する配偶者からの暴力から保護することが必要と認められる場合（規則第1条第1号）
- ③ ②に該当する場合以外で、同居する者等からの暴力から保護することが必要と認められる場合（規則第1条第2号）
- ④ ストーカー行為等の規制等に関する法律（平成28年法律第102号）第2条第1項に規定するつきまとい等又は同条第3項に規定する位置情報無承諾取得等から保護することが必要と認められる場合（規則第1条第3号）
- ⑤ 出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）第2条第7号に規定する人身取引等により他人の支配下に置かれていた者として保護することが必要と認められる場合（規則第1条第4号）
- ⑥ 支援対象者が定まった住居を有さず、又は心理的虐待など何らかの理由で帰宅することで心身に有害な影響を与えるおそれがあると認められる場合であって、保護することが必要と認められる場合（規則第1条第5号）
- ⑦ 支援対象者について、その心身の健康の確保及び関係機関による回復に向けた支援につなぐために保護することが必要と認められる場合（規則第1条第6号）
- ⑧ その他、一時保護を行わなければ、支援対象者の生命又は心身の安全が確保されないおそれがあると認められる場合（規則第1条第7号）

また、特に緊急なケースについては、支援調整会議及び入所等決定会議も簡略なものにするなどの柔軟な対応が必要である。

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、女性相談支援センターとして引き続き必要な支援を実施する。

### (3) 支援調整会議

法第15条第1項においては、都道府県及び市町村は支援調整会議を組織するよう努めることとされている。地域において支援調整会議が組織されている場合、支援調整会議においては、例えば

- ・ 支援対象者に一時保護が必要な可能性がある場合
- ・ 支援対象者が一時保護中で、女性自立支援施設への入所を検討する必要があるなど、今後の支援方針を検討する必要がある場合
- ・ 支援対象者が女性自立支援施設に入所中で、状況のフォローアップ及び今後の支援方針の検討を行う必要がある場合

等に個別ケース会議を開催することが想定される。女性相談支援センターは、①の場合の個別ケース会議に積極的に関わるほか、②及び③の場合の個別ケース会議を主催することが想定され、その場合においては、面接やアセスメントの結果等を共有の上、女性相談支援員や関係機関等と議論を行う。また、入所等決定会議を行うに当たっては、支援調整会議の議論内容を踏まえると同時に、入所等決定会議の結果について、支援調整会議の個別ケース会議の場に報告を行う。

### (4) 本人の意思と同意

入所等決定会議に際しては、まず支援対象者本人の意思を、本人の自立（生活の立て直し）に向けた具体策について可能な限り尊重することが基本であり、本人の意思を尊重しないまま議論が進んでしまわないよう留意する必要がある。

なお、支援対象者が何らかの意向を形成し、一定の判断を下すためには、そのために十分な情報を持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、支援対象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、入所等決定会議で出された方針についても、支援対象者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。

支援調整会議については、健康状態が許さない場合等の例外を除き支援対象者本人の参画を得た上で行うこととされていることに留意し、支援対象者の状況に応じて、支援調整会議における個別ケース会議に参加できるよう、女性相談支援センターとしても配慮する必要がある。

## (5) 同伴児童の対応について

支援対象者が児童を伴う場合は、支援対象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、支援対象者本人とともに引き続き女性相談支援センター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、原則として母親である支援対象者本人の了解を得てから児童相談所や児童家庭支援センター、こども家庭センター等に連絡し、その後連携を図る。ただし、支援対象者本人による虐待のおそれがある場合は、必ずしも支援対象者本人の了解を得る必要はない。

支援対象者による同伴児童への虐待のおそれがある場合は、児童相談所の対応を依頼する。

また、一時保護が必要と判断された場合は、可能な限り母子分離せずに一時保護を行う。特に児童が男子で年齢が高い場合（小学校高学年以降）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も検討する。ただし、状況によっても必要な場合には、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等を検討する。

法第9条第9項においては、同伴児童については、当該児童の状況に応じて、当該児童への学習に関する支援が行われるものとされているが、学習支援に限らず、同伴児童本人の状況を児童本人や保護者等からよく聞き取った上で、女性相談支援員等と連携し、必要に応じて医療機関や児童相談所、こども家庭センター、市町村の児童福祉主管課、教育機関等とも連携しつつ、心的外傷へのケアや相談支援等も併せて実施し、一人の児童として尊重されるようにすることが求められる。

特に、保護者である支援対象者の心身のダメージが強く、同伴児童に対する養育が十分に行えない状況や、児童に対して不適切な対応をするおそれがある場合は、児童相談所や地域の子ども家庭支援センター等と連携しながら、保育やショートステイ、社会的養育等の適切な支援につなげていく必要がある。

## (6) 関係者間での支援方針の共有

入所等決定会議や支援調整会議で決定した支援方針は、女性相談支援センター内の関係職員間で共有する。

都道府県等によっては、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、女性相談支援センター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、上記両会議で決定した支援方針について、支援に当

たる全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、市町村や関係機関等に連絡し、支援方針を共有する。特に、支援対象者を担当する女性相談支援員とは連携を密にし、支援方針等に関する最新の情報を共有するよう留意する。

#### **(7) 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、いずれも支援対象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、支援調整会議や入所等決定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、女性相談支援センターの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**

支援対象者及びその同伴する家族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、支援プログラムその他衣食住全ての生活環境にわたって、支援対象者及びその同伴する家族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）**

一時保護を必要とする支援対象者は、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ことが多い。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、支援対象者がリラックスできるよう配慮する。一時保護の実施に先駆けて一時保護所の目的や役割についての説明を行うが、児童を伴う場合は、児童本人にも、年齢や理解力に応じて職員から分かりやすく説明する。

説明が済んだ後に、一時保護に至るまでの経過、支援対象者の意思や希望、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、一時保護前に同意を得る。

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。児童を伴っている場合は、入所中のルール等を児童本人にも分かりやすく説明する。

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、支援対象者の危険性を考慮し、ある程度制約を設けることが必要な場合もあるため、入所の理由や支援

の進捗状況、他の入所者への影響など、状況に応じて適切に判断する。

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、支援対象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、特に危険性の高い者には利用の仕方（制限）について、本人が納得しやすいよう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、入所を通じた支援が必要でありながらも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、様々な制約の中でも可能な限り入所者の希望に沿った対応を行うよう努める。通信機器の使用についてはしっかりと状況を把握し、個々の状況に応じて、「婦人相談所一時保護所及び婦人保護施設における携帯電話等通信機器の使用に関する基本的対応方針」（令和2年12月25日厚生労働省子ども家庭局家庭福祉課長通知）などを参考にしながら使用について検討を行う。

嗜好品の利用については、ある程度の制約はやむを得ないが、支援対象者本人の健康状態や、一時保護所等の環境等の事情に照らし、適切と考えられる範囲で柔軟な対応を検討することが望ましい。

### （3）健康状態の把握

看護師、（嘱託）医師、保健師等を活用し、今後の支援上必要な情報の一つとして支援対象者の健康状態を把握する。

同伴の家族を伴う場合は、家族の健康状態の把握も併せて行う。

問診は、（嘱託）医師等に依頼し、投薬（服薬）については、女性相談支援センター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。

同伴する家族を含め、支援対象者のアレルギーや持病に関する情報も把握する。

※特に、薬物依存や精神障害、自殺未遂歴等のある支援対象者については、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）心理的支援

一般的に、DV被害や親族等からの暴力、性暴力、性的虐待、性的搾取等の被害、差別や社会的排除等の経験に起因する困難や生きづらさ等の経験がある支援対象者は、著しく心の健康を損ねている場合が多く、心理的支援が行われる必要がある。その他の支援対象者についても、入所に至った経緯や本人の意向等を踏まえつつ、積極的な心理的支援を実施する。

支援対象者本人のみでなく、同伴する家族に対しても心理的支援を行う。

心理的支援に当たっては、支援対象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、支援対象者に負担のない範囲で現在の心身の健康状態を評価し、支援対象者の心の健康の回復支援や、自立支援に役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。

心理アセスメントは、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。

#### **(5) 一時保護中のソーシャルワーク**

一時保護期間中に自立に必要な様々な情報提供を行い、支援対象者と共に考えながら、一時保護所退所後の生活について支援対象者の意思を確認し、個別の支援のための計画を作成していく必要がある。計画においては、支援対象者の入所理由や抱えている課題、面接やアセスメントの結果、退所後に関する本人の希望や目指す方向性、その際に利用すべきと考えられる福祉サービス等について、本人の意向を確認しながら記載する。

一時保護中の支援は、ソーシャルワークの視点から、支援対象者の希望や意思を引き出すための十分な情報提供に基づき、女性相談支援員等と連携し、支援対象者と共に生活再建策など自立支援の方策について検討する。

支援対象者本人が手続等で公的機関等に出向く際、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、本人が望む場合には、申立手続について支援する。併せて、心理教育プログラム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**

生活場面からは、客観的な視点から、支援対象者の抱えている問題を理解することが可能である。また、支援対象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で支援対象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の気づきを的確なアセスメントにつなげるとともに、支援対象者の気持ちを読み取り、支援対象者個々へ寄り添った支援を行うことも必要である。

#### **(7) 食事の提供**

入所前には食生活に気を配れずにいた支援対象者も多く、栄養のバランスのとれた温かい食事は、支援対象者に安心感を与え、何より健康回復につながる。

また、一時保護所は共同生活の場であることから、一定のルールは必要であるが、支援対象者それぞれの事情に配慮して提供することが望ましい。

なお、アレルギー食や刻み食の提供、乳幼児への対応、文化や宗教等による食事制限への配慮など、支援対象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、児童の教育を受ける権利が保障されるよう、学習支援を行うなど、学習機会の確保に努める。また、住民基本台帳への記録がなされていない場合であっても、その児童が住所を有することに基いて就学を認める扱いがなされているほか、オンラインを活用した授業参加など状況に応じて適切な対応を検討するとともに、児童本人及び保護者に対して必要な情報提供を行うものとする。

適切な学習習慣が確立されていることは、児童の退所後の生活及び将来にとっても非常に重要であることから、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分かるような支援を工夫する。

併せて、同伴児童のいない支援対象者も含めて、必要に応じて、社会生活を円滑に行うことに資する内容の講習会や心理教育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、支援対象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、支援対象者が一人で考える時間が必要な場合、支援対象者が裁判所等への外出の必要がある場合などは、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。

支援対象者によっては、育児に対する知識が乏しい場合や保育力が弱まっている場合もあるため、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、支援対象者が新たな所在地での生活を希望する場合、特にDV被害者については、支援対象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、最寄りの警察へ一時保護所等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。

すぐに地域での暮らしが困難な支援対象者については、女性自立支援施設、母子生活支援施設等への入所について、支援対象者本人と相談し、女性相談支援員等と連携しつつ検討する。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、支援対象者と共に検討する。

一時保護の期間は運用上、二週間を標準としている例もあるが、退所後の安定した暮らしの見通しが立たないうちに、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見通しの立ちそうもない支援対象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ず、個別の支援対象者が必要とする期間に応じて、弾力的に取り扱うよう配慮すること。

## **(10) 一時保護の外部委託**

一時保護は、女性相談支援センターの一時保護所（女性相談支援センター内に付設して

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）で行うほか、必要に応じて、女性自立支援施設、母子生活支援施設、民間シェルター等、外部施設へ委託することも可能である。

一時保護の外部委託の対象者の状況は、

- ・ DV被害やストーカー被害、性暴力等の被害から逃れてきている場合
- ・ 障害を有していたり、医療的ケアが必要である場合
- ・ 妊娠している場合
- ・ 高齢である場合
- ・ 学生である場合
- ・ 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
- ・ 加害者等に女性相談支援センター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以上の男児がいる場合
- ・ DV被害男性やトランスジェンダーの方を一時保護する場合

など多岐にわたることが想定されるため、入所者個々の状況に応じて様々な委託先を検討しておくことが、個々の支援対象者の状況等踏まえた適切な保護を行う観点から効果的である。

外部に委託した場合も、一時保護を行った者に対する責任は委託者である女性相談支援センターにあるため、支援対象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、支援対象者の自立に向けた支援を行う。

#### (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、支援対象者の安全確保が図れないおそれがある場合などは、他の都道府県等の女性相談支援センターによる一時保護を検討する。広域利用の依頼を受けた都道府県の女性相談支援センターは、依頼した女性相談支援センター等とよく連携し、受け入れに向けての対応をする。

DV被害者の移送に当たっては依頼元の職員等が同行支援を行うものとするが、事前に双方の女性相談支援センターの協議により、同行支援の必要がないと判断した場合等においては、この限りではない。

また、一時保護所等への移送に係る費用については、依頼元が負担するものとする。なお、この場合の一時保護に要する費用は受け入れ側の都道府県が負担するものとし、一時保護中の面接や心理的ケア等の支援は、原則として受け入れ側の女性相談支援センターが行うこととする。受け入れ側の女性相談支援センターは、必要に応じて、依頼元の女性相談支援センターに対し、被害者の支援に必要な情報の収集等を要請することができるものとする。

一時保護所等において生活保護制度の利用が必要な場合は、原則として受け入れ側の一

時保護所を所管する市町村に申請を行うが、都道府県内又は都道府県間の取り決め等によって異なる取扱いとなる場合もある。

退所後の方針については、受け入れ側の女性相談支援センターが、支援対象者の意向を踏まえつつ検討することとし、支援調整会議における個別ケース会議も受け入れ側の都道府県において実施するが、必要に応じて依頼元の女性相談支援センターと情報共有を行う。

このほか、女性自立支援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。

## (12) 他機関との連携

一時保護はあくまで一時的なものであり、生活再建につなげるための期間である。一時保護期間中に支援対象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。こうしたことを通じ、支援対象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、自らが抱える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、再び困難な状況に陥り、自己破産や家庭崩壊、自殺や犯罪等につながる可能性もある。そのような支援対象者には、自身の課題等についての理解を得るため、丁寧に説明するとともに、必要に応じて医療的支援等につなげる必要がある。

一時保護終了後、直ちに自力で生活していくことが困難な支援対象者に対して女性相談支援センター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、支援対象者の同意を得て、支援対象者を担当する女性相談支援員等を中心に、必要な情報等をその機関に引き継ぎ、もし課題がある事項があれば、その課題も引き継ぐ。さらに、一時保護を終了し、地域での生活を再開した支援対象者については、地域の女性相談支援員等が中心となって、必要に応じてフォローアップ等を行うことが望ましい。

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) 女性相談支援センターが行う自立支援

自立支援に関しては、その全てを直接女性相談支援センターで行うことは難しいため、各女性相談支援センターの判断で、下記に示す連絡調整等を行い、女性相談支援員や地域の福祉事務所や生活困窮者自立相談支援機関等と連携して支援する。あらかじめ、支援調整会議の場等を活用しつつ、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、支援対象者にはその旨を説明し、同意を得ることが重要である。

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 支援対象者の新たな所在地に関して、支援対象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 支援対象者が経済的に自立して生活するために、生活困窮者自立支援制度や就業についての情報提供、助言を行い、生活困窮者自立相談支援機関や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、福祉事務所等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当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。
- ⑥ 支援対象者が高齢者や障害者である場合は、地域での生活に必要なサービス活用について地域包括支援センターや基幹相談支援センター、市町村の担当等などの関係機関と連絡調整して自立を図る。

なお、児童を伴う場合は、学校等への転入学に関する支援等も必要となってくる。

個々の支援対象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、支援対象者の安全の確保や不安の解消のため、支援対象者が実際に行う上記手続等に支援機関の職員が同行し支援する。

一時保護所等を退所した者に対する支援として、所在地の女性相談支援員等から状況の確認を行ったり、地域の実情又はニーズに応じた方法で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、必要に応じて連携を図り、協働して支援を実施する。

## **（２）他機関との連携の重要性**

自立支援のためには、支援対象者の所在地の女性相談支援員等や福祉事務所、生活困窮者自立相談支援機関、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女性相談支援センター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

女性相談支援センターにおける一時保護終了後、自力で生活することが困難な支援対象者については、本人の意思を尊重して施設への入所を検討し、入所に際しては、一時保護期間中の支援対象者等の情報を、本人の同意を得て施設へ情報提供するなどの連携を図る。なお、女性相談支援センターにおける一時保護を経なくても女性自立支援施設への入所は可能である。

### (1) 女性自立支援施設

女性自立支援施設は、困難な問題を抱える女性を入所させてその保護を行うこと、入所者の心身の健康の回復を図るための医学的又は心理学的な援助を行うこと、入所者の自立の促進のために生活を支援すること等の役割を担う施設である。

支援対象者に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、女性自立支援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、活用される必要がある。

女性自立支援施設は措置施設ではあるが、入所（措置）決定に当たっては、支援対象者本人の意思を十分に尊重し決定すること。

また、支援対象者が施設に入所した後も、女性相談支援センターとして、定期的なケースワークや、施設での入所者に対する個別の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。

個々の支援対象者によっては、「施設での共同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。

常日頃から施設長はじめ施設職員と女性相談支援センターとの間で、施設での受け入れ可能な支援対象者や、支援の方法等について意見交換を実施する。さらに、支援対象者本人が施設の見学や体験宿泊を行う機会を積極的に設け、円滑な施設入所につなげられるように工夫する。また、入所前に何らかの支援を受けていた経緯のある支援対象者については、当該支援（入所前の民間団体による支援を含む。）の内容を都道府県において十分に把握した上で、当該支援主体と連携して対応を検討する。実際に入所する前に、施設の職員に施設の暮らしについての説明を依頼する、施設見学や体験宿泊を行う機会を設けるなど、支援対象者が安心して生活できる場として女性自立支援施設の情報提供を適切に行う。

いったん施設入所した支援対象者が、施設での生活に適応できない場合などには、女性相談支援センターで一時保護をするなど、一時的に環境を変えて様子を見ることも必要である。女性自立支援施設への適応が難しい場合は、支援調整会議の個別ケース会議の場でも活用しながら、福祉的な支援を受けながら地域での生活に移行すること等も含め、考えられる方策を検討する。

女性自立支援施設を併設している女性相談支援センターにおいては、双方の役割分担を明確化し、女性自立支援施設が単に女性相談支援センター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在り方について工夫する。

域内に女性自立支援施設を持たない都道府県の女性相談支援センターにおいては、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、女性自立支援施設の利用が不可避となった場合に備えて、他の都道府県の女性自立支援施設を使用できるよう、あらかじめ県本庁を通じて他の都道府県の女性相談支援センター及び女性自立支援施設と取り決めをしておくことが望ましい。

また、域内に女性自立支援施設を持つ都道府県の女性相談支援センターにおいても、他の都道府県の女性自立支援施設を使用する場合もあり得ることから、あらかじめ県本庁を通じて他の都道府県の女性相談支援センター及び女性自立支援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、原則として入所を依頼した都道府県が負担することとするが、都道府県間の取り決め等によって異なる取扱いもできる。

「かいた婦人の村」は、通常的女性自立支援施設では保護や自立支援が極めて困難な支援対象者も入所できる女性自立支援施設である。

都道府県内の女性自立支援施設では対応が難しく、他の施設等の利用も困難な場合や居住していた地域から離れた場所での支援が適している場合などに、「かいた婦人の村」への入所について検討する。

## (2) 母子生活支援施設

母子生活支援施設は、児童を伴う支援対象者の安定した生活の場として、また自立への過程として一時保護終了後の支援対象者が入所することのできる施設の一つである。

ただし、入所決定は福祉事務所が行うので、女性相談支援センターは、日頃から福祉事務所の担当と連携し、利用が望ましいケースについては速やかに入所の調整ができるようにしておく必要がある。また、入所後も、福祉事務所からの相談等があれば必要に応じて対応する。

母子生活支援施設は、同伴児童のいる支援対象者（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り、一時保護委託の場合は、妊婦についても対象となる。

### 【参考】

・法第10条（女性相談支援センターの所長による報告等）

第十条 女性相談支援センターの所長は、困難な問題を抱える女性であつて配偶者のないもの又はこれに準ずる事情にあるもの及びその者の監護すべき児童について、児童福祉

法第六条の三第十八項に規定する妊産婦等生活援助事業の実施又は同法第二十三条第二項に規定する母子保護の実施が適当であると認めるときは、これらの者を当該妊産婦等生活援助事業の実施又は当該母子保護の実施に係る都道府県又は市町村の長に報告し、又は通知しなければならない。

### (3) その他の公的施設

女性自立支援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、支援対象者の年齢や心身の状態などに応じて、高齢者施設、障害者施設、保護施設、児童福祉施設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、各施設を所管する市町村や児童相談所その他の関係機関と連携して円滑な入所に努める。

### (4) 民間シェルター

いわゆる民間シェルターは、公的機関とは別に、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の多様な支援ニーズに対応した相談や緊急保護を行い、支援対象者が地域で自立していくための支援を行っている。

民間シェルターとの連携について、まず女性相談支援センター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、女性相談支援センターとして、支援対象者一人ひとりの状況に柔軟に対応するための手段の一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、必要に応じ女性相談支援センターが支援を行うこともあり得る。

さらに、一時保護終了後に、支援対象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、相互の連携が支援対象者にとってよりよい支援につながるの、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。なお、民間シェルターで生活しながら、生活保護制度や生活困窮者自立支援制度等の福祉的支援制度を利用できることがあるため、女性相談支援員や地域の福祉事務所、生活困窮者自立相談支援機関等と連携をとって対応する。地域で自立していくためには、生活保護制度や障害福祉サービス等をはじめとする市町村の福祉的支援制度の活用が必要であり、女性相談支援員や地域の福祉事務所や生活困窮者自立相談支援機関等と連携をとって対応することが欠かせない。

民間シェルターによっては、外国人支援対象者や若年女性への専門的な支援など通常女性相談支援センターが備えている以上の独自のノウハウを持ったところも存在するので、情報を収集して支援対象者に提供し、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、女性相談支援センターとして支援対象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。

## 7. 民間団体との連携・協働

女性支援の現場では、多くの民間団体が、SNS等を活用したアウトリーチ支援や相談支援、居場所やシェルター、ステップハウスの提供、医療機関・行政機関等への同行支援等、生活再建に向けた様々な支援策を展開しており、困り事を抱えていても行政への相談に抵抗があったり、過去に支援を求めた際の二次被害等の経験を持っていたりする女性等にとって、重要な支援機関となっているため、行政と民間団体の対等な立場での連携・協働を図ることが必要である。

具体的には、民間団体がアウトリーチ等を行い、支援が必要な女性を把握した場合に、本人の希望や必要性に応じ、行政機関につないでくることもあることから、それを受け、必要な対応を行うべきである。また、行政機関で支援を行うこととした後も、団体等に、面接への同席や支援調整会議への参加を依頼する等により、支援の継続性を保持し、支援対象者が安心して支援を受けられるように配慮するべきである。

さらに、民間団体が独自に行っている自立支援のための事業について、女性相談支援センターとして可能な範囲で協働できないか検討する。

## V. 証明書の発行

女性相談支援センターにおいては、DV被害者が、国民年金等における秘密保持に関する配慮の申出や、国民健康保険の被保険者資格の喪失、公営住宅の優先入居など各種制度の活用等を行う場合において、配偶者等からの暴力等に係る相談を受けたり、相談に基づく保護を行ったことを証明する証明書（以下単に「証明書」という。）の発行依頼がなされる場合があり、証明書の発行依頼があった場合には、速やかに対応する必要がある。

女性相談支援センターが発行する証明書については、あくまで女性相談支援センターが支援対象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。女性相談支援センター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、支援対象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。

## VI. 安全確保の徹底（加害者対策）

女性相談支援センター（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、危害を加えられるおそれのある支援対象者の避難場所であることから、所在地に関する情報管理、支援対象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十分に行う。

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

## **VII. 都道府県内相談機関・市町村に対するスーパーバイズ、研修の実施**

女性相談支援センターは都道府県内の女性支援の中核機関として都道府県本庁と連携の上、管内の女性相談支援員や女性自立支援施設の職員をはじめとし、市町村の女性支援担当や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、都道府県等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女性相談支援センターの職員自身の専門性の向上も必要である。

国が実施する研修の受講や、それ以外にも都道府県ごと、あるいは都道府県ブロックごと等で、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。

## **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、まず女性支援事業について、支援を必要としている方々に知らせ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、ストーカー被害やアダルトビデオ出演被害・「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女性相談支援センター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とともに、若年女性へのアウトリーチ等の取組を行う民間団体とも積極的に協働していく必要がある。

ただし、女性相談支援センターや女性自立支援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。

## **X. 権利擁護・苦情解決等**

女性相談支援センター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、支援対象者個々の人格を尊重し、適切な情報提供に努め、支援対象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、支援対象者の国籍や年齢、障害の有無、疾病等を理由に差別

してはならない。また支援対象者の自尊心を著しく傷つけるような言動や体罰等を行わないよう徹底する。加えて、言葉や暴力による脅し、ハラスメント等のあらゆる形態の不適切な関わりの防止と早期発見に取り組む。

女性相談支援センターの支援対象者は、すでに心身に重大な被害を受けており、職員の不適切な対応による二次被害はあってはならない。

支援対象者からの直接又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等を行う。

また、匿名での苦情を受け付ける窓口を設ける等、苦情解決の仕組みを整備し、支援対象者に対し、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しなければならない。

女性相談支援センター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、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

旧来の売春防止法に代わり、法が施行となる中で、女性相談支援センターに求められる役割はこれまで以上に重要であり、その機能に大きな期待が寄せられている。

そのためにも、全国どこの女性相談支援センターにおいても、支援対象者が質の高い支援を平等に利用できるような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、全国の女性相談支援センターでの日々の活動の指標として活用していただき、女性相談支援センターの支援の全国的な水準が向上することを期待する。

### 【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）
- ・ 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）
- ・ 配偶者からの暴力被害者の一時保護における広域連携について（H19. 7. 27 雇用均等・児童家庭局家庭福祉課長通知）
- ・ 「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）

## 女性相談支援センター設置要綱

### 第一 目的

この要綱は、「困難な問題を抱える女性への支援に関する法律」（令和4年法律第52号）第9条の規定により設置される女性相談支援センター（以下「センター」という。）の職員の配置及び構造設備の基準を定め、もって困難な問題を抱える女性へ適切な支援に遺漏のないようにするものであること。

### 第二 職員

#### 1 職員の配置等

センターにおける職員の設置及び任用については、女性相談支援センターに関する政令（令和5年政令第85号）第一条及び第二条に規定されているところであるが、センターには、所長のほか、社会福祉主事たる資格を有する相談をつかさどる職員、精神衛生に関して学識経験を有する医師等の医学的又は心理学的な援助その他の必要な援助をつかさどる職員が必要とされること。

また、一時保護所には、困難な問題を抱える女性への支援に関する法律施行規則（令和5年厚生労働省省令第37号）第1条各号に規定する多様な一時保護の対象者に対応するために必要な職員を置かなければならないこと。

なお、センター及び一時保護所（以下「センター等」という。）の業務に支障がないときは、職務の共通するものについて他のセンターや施設等と兼務することも差し支えないこと。

#### 2 職員の職務分掌

センター等の職員及びその業務については以下のとおりとし、このほか、地域の実情に応じて必要な支援業務等を担当する職員を置くことができること。

なお、（3）の業務については、（2）の相談支援員、（5）の心理支援員等他の職員が兼務することも差し支えない。

##### （1）所長

職員を指揮監督し、センターにおける業務の全般についてその責に任ずること。

##### （2）相談をつかさどる職員（相談支援員）

支援対象者の立場に立って相談に応じること又は女性相談支援員若しくは相談を行う機関を紹介すること。

##### （3）調整等担当職員

支援対象者及びその同伴する家族の緊急時における安全を確保すること。

支援対象者の自立を促進するための情報提供、助言、関係機関との連絡調整その他の援助を行うこと。

支援対象者が居住して保護を受けることができる施設の利用について、情報提供、助言、関係機関との連絡調整その他の援助を行うこと。

##### （4）医師

支援対象者の心身の健康の回復を図るため、医学的な援助及びセンターにおける診療を担当すること。

なお、嘱託医師は、少なくとも週一回は定期的に、その他必要に応じて来所し、前記業務を担当すること。

##### （5）心理学的な援助をつかさどる職員（心理支援員）

支援対象者の心身の健康の回復を図るため、心理学的な援助その他の必要な援助を行うこと。

(6) 事務員

受付、会計経理、統計事務、遺留金品の保管及び他の職員の所管に属さない事務を担当すること。

(7) 一時保護所職員

一時保護所に関する業務を担当すること。

### 第三 構造設備

1 センター等に必要な設備は次のとおりとすること。ただし、他の関連するセンター等の設備を利用することにより効果的な運営を期待することができる場合であって、センター等の業務に支障がないときは、設備の一部を設けないことができる。

(1) 管理及び相談等関係

- ア 所長室兼応接室
- イ 事務室
- ウ 相談室
- エ 診療室
- オ 心理支援室
- カ 宿直室
- キ 便所

(2) 一時保護関係

- ア 居室
- イ 浴室
- ウ 洗面所
- エ 食堂
- オ 調理室
- カ 洗濯室
- キ 便所
- ク 支援員室

(3) 共通的关系

消火設備その他非常災害に際して必要な設備

2 前項の設備の基準は、次のとおりとすること。

(1) 居室

- ア 居室の定員は、原則一人とすることとするが、入所の対象となる者が監護すべき児童を同伴する場合等であって、支援に必要と認められる場合は、定員を二人以上とすることができること。
- イ 入所者一人当たりの床面積は、収納設備等を除き、おおむね九・九平方メートル以上とすること。
- ウ 居室には寝具を収納するための押入れその他の設備のほか、各人ごとに身の回り品を収納することができる収納設備を設けること。  
ただし、寝台を設けてある場合においては、寝具を収納するための設備は、設けることを要しないこと。
- エ 居室は、日照、採光、換気、入所者の保健衛生に関する事項、入所者に対する危害の防止及び防災等について十分に考慮された構造とすること。
- オ 居室の主要な出入口は、避難上有効な空地、共同廊下又は広間に直面して設けること。

(2) その他

- ア 廊下、便所その他必要な場所には常夜灯を設けること。
- イ 調理室、浴室等の火気を用いる部分の周囲は、不燃材料で被覆すること。

3 一時保護所の建物は、火災に係る入所者の安全性が確保されている建物でなければなら

ないこと。

#### 第四 非常災害の対策等

##### 1 非常災害の対策

- (1) 消火器、防火用水等の消火設備及び非常口、非常階段等の避難設備、必要な警報設備その他非常災害に際して必要な設備を設け、また、定期的に屋内配線の点検を実施し、随時煙突と屋根、壁等の接触箇所の点検を実施するとともに非常災害に関する具体的計画（以下「非常災害計画」という。）を策定すること。
- (2) 非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うこと。

##### 2 安全計画の策定等

- (1) 入所者等の安全の確保を図るため、設備の安全点検、一時保護所での生活その他の日常生活における安全に関する指導、職員等の研修及び訓練その他センターにおける安全に関する事項についての計画（以下「安全計画」という。）を策定し、当該安全計画に従い必要な措置を講じること。
- (2) 職員に対し、安全計画について周知するとともに、前項の研修及び訓練を定期的実施すること。
- (3) 安全計画は、定期的に見直しを行い、必要に応じて変更を行うものとする。

##### 3 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、入所者等に対する支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じること。
- (2) 職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施すること。
- (3) 業務継続計画は、定期的に見直しを行い、必要に応じて変更を行うものとする。
- (4) 業務継続計画は、非常災害計画及び安全計画と一体のものとして策定することができる。

##### 4 苦情への対応

- (1) 支援等に関する苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口の設置その他の必要な措置を講じること。
- (2) 支援等に関し、都道府県知事（指定都市にあっては、指定都市の市長。）から指導又は助言を受けた場合には、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うこと。

#### 第五 秘密保持

- 1 職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た入所者等又はその家族の秘密を漏らしてはならないこと。
- 2 職員であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た入所者等又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じること。

#### 第六 食事の提供

- 1 一時保護所において提供する食事は、食品の種類及び調理方法について栄養並びに入所者の身体的状況及び嗜好を考慮すること。
- 2 調理は、あらかじめ作成された献立に従って行うこと。

#### 第七 保健衛生

- 1 一時保護所は、居室その他入所者が常時使用する設備について、常に清潔にすること。

- 2 一時保護所は、入所者の使用する食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品、衛生材料及び医療機械器具の管理を適正に行うこと。
- 3 一時保護所は、感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、職員に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的に行うこと。

## 第八 関係機関との連携

女性相談支援員、女性自立支援施設、困難な問題を抱える女性への支援に関する活動を行う民間の団体のほか、福祉事務所、児童相談所、児童福祉施設、保健所、医療機関、職業紹介機関、職業訓練機関、教育機関、都道府県警察、日本司法支援センター、配偶者暴力相談支援センター、母子・父子福祉団体その他の関係機関及び母子・父子自立支援員、民生委員、児童委員、保護司その他の関係者と密接に連携すること。

## 第九 帳簿及び記録

センターに備えなければならない帳簿は、次のとおりとすること。

### 1 管理に関する帳簿

- (1) 当該センターに関する条例又は規則を記載した書類
- (2) 沿革に関する記録
- (3) 職員に関する記録
- (4) 事業日誌
- (5) 重要な会議の議事録
- (6) 通知及び報告綴

### 2 利用者に関する帳簿

- (1) 受付台帳
- (2) 支援台帳(相談記録票を含む。)
- (3) ケース番号索引簿
- (4) 支援の決定及びその廃止の決定書綴
- (5) 被服等支給台帳
- (6) 遺留金品台帳
- (7) 給食台帳
- (8) 一時保護台帳
- (9) 一時保護関係日誌
- (10) 移送台帳

### 3 会計、経理に関する帳簿

- (1) 予算書及び決算書
- (2) 金銭出納簿
- (3) 支出簿
- (4) 収支計算書
- (5) 物品受払簿
- (6) 備品台帳
- (7) その他必要な書類

### 4 電磁的記録

作成、保存その他これらに類するもののうち、書面(書面、書類、文書、謄本、抄本、正本、副本、複本その他文字、図形等人の知覚によって認識することができる情報が記載

された紙その他の有体物をいう。以下この条において同じ。)で行うことが規定されている又は想定されるものについては、書面に代えて、当該書面に係る電磁的記録(電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。)により行うことができること。

#### 第十 経過措置

本通知施行前に設置されたセンターの居室の定員及び床面積については、当分の間、従前の基準によることができること。ただし、施設を改築し、又は増築する場合はこの限りではない。

令和6年4月1日

# 女性相談支援員 相談・支援指針

厚生労働省

社会・援護局総務課女性支援室

# 〈目 次〉

はじめに

## 第Ⅰ部 女性相談支援員の役割と基本姿勢

1. 女性支援事業の目的・理念と実施機関
  - (1) 女性支援事業の成立と変遷
  - (2) 女性支援事業の目的・理念
  - (3) 実施機関
2. 女性相談支援員の役割
  - (1) 女性支援事業の対象
  - (2) 女性相談支援員の役割
3. 女性相談支援員に求められる基本姿勢
  - (1) 人権の尊重
  - (2) 女性の権利擁護
4. 組織的対応と関係機関との連携
  - (1) 女性相談支援員の設置の促進と組織的対応
  - (2) 関係機関との連携

## 第Ⅱ部 女性相談支援員の業務

1. ソーシャルワーカーとしての女性相談支援員業務
2. 相談・支援の流れ
  - (1) 早期の把握と初期対応の重要性
  - (2) 相談の受付
  - (3) アセスメント
  - (4) ケースの共有・支援の検討
  - (5) 一時保護・施設入所を要する場合
  - (6) 自立支援
3. 安全管理
  - (1) 守秘義務の遵守
  - (2) 危険度の把握
  - (3) 安全確保プランの策定
  - (4) 女性相談支援員の安全対策
  - (5) パーンアウト（燃え尽き）・二次受傷の防止
4. 記録と管理
  - (1) 記録の目的及び必要性
  - (2) 記録上の注意

- (3) 記録の仕方（ケース記録の作成要領）
- (4) 記録の種類及び関係書類
- (5) 記録の管理

### 第Ⅲ部 各種相談への対応と留意事項

#### Ⅲ— 1. 相談主訴別支援

##### 1. DV・ストーカー被害

- (1) 「配偶者暴力防止法」・「ストーカー規制法」の概要
- (2) 女性相談支援員の役割
- (3) 活用できる施策・支援制度

##### 2. 性暴力や性的虐待、性的搾取

- (1) 性暴力や性的虐待、性的搾取について
- (2) 女性相談支援員の役割
- (3) 活用できる施策・支援制度

##### 3. 性的搾取（売春）

- (1) 売春について
- (2) 女性相談支援員の役割
- (3) 活用できる施策・支援制度

##### 4. 居住先なし

- (1) 居住先なしの者について
- (2) 女性相談支援員の役割
- (3) 活用できる施策・支援制度

##### 5. 若年女性

- (1) 若年女性について
- (2) 女性相談支援員の役割
- (3) 活用できる施策・支援制度

##### 6. 妊娠・出産

- (1) 妊娠・出産期について
- (2) 女性相談支援員の役割
- (3) 活用できる施策・支援制度

##### 7. 精神障害、知的障害、発達障害等

- (1) 精神障害、知的障害、発達障害等について
- (2) 女性相談支援員の役割
- (3) 活用できる施策・支援制度

##### 8. 家族関係の悪化、別居、離婚

- (1) 家族関係の悪化、別居、離婚について

- (2) 女性相談支援員の役割
- (3) 活用できる施策・支援制度

#### 9. 母子家庭

- (1) 母子家庭について
- (2) 女性相談支援員の役割
- (3) 活用できる施策・支援制度

#### 10. 外国にルーツを持つ者

- (1) 外国にルーツを持つ者について
- (2) 女性相談支援員の役割

#### 11. 人身取引被害者

- (1) 人身取引被害者について
- (2) 女性相談支援員の役割

#### 12. 男性DV被害者

#### 13. 性的マイノリティ

- (1) 性的マイノリティについて
- (2) 女性相談支援員の役割

#### 14. 同伴する子

- (1) 同伴する子について
- (2) 女性相談支援員の役割
- (3) 活用できる施策・支援制度

### Ⅲ-2. 各種相談に共通する事項

#### 1. 住まい

- (1) 女性相談支援員の役割
- (2) 活用できる施策・支援制度

#### 2. 健康・医療

- (1) 女性相談支援員の役割
- (2) 活用できる施策・支援制度

#### 3. 就労

- (1) 女性相談支援員の役割
- (2) 活用できる施策・支援制度

#### 4. 家計・借金等

- (1) 女性相談支援員の役割
- (2) 活用できる施策・支援制度

## 第IV部 女性相談支援センター、女性自立支援施設、母子生活支援施設及び民間団体

## **との連携**

1. 女性相談支援センターとの連携
2. 女性自立支援施設
3. 母子生活支援施設
4. 民間団体

## **第V部 資質向上に向けた取組**

おわりに

## はじめに

困難な問題を抱える女性への支援に関する法律（令和4年法律第52号。以下「法」という。）第11条第1項に規定する女性相談支援員（以下単に「女性相談支援員」という。）は、福祉事務所・同法第9条第1項に規定する女性相談支援センター（以下単に「女性相談支援センター」という。）等において多種多様で複合的な相談に応じ、地域の最前線で女性への支援を担う相談員である。都道府県及び女性相談支援センターを設置する指定都市では配置が義務、市町村（特別区を含み、（女性相談支援センターを設置する指定都市を除く。以下同じ））では配置が努力義務となっている。（法第11条第1項及び第2項）

本指針は、婦人相談員相談・支援指針（平成27年3月婦人相談員相談・支援指針策定ワーキングチーム）の内容を参考に、令和6年4月1日の法の施行に伴い、新たに作成したものであり、女性相談支援員の業務を明確にし、切れ目のない、当事者中心の相談・支援の質の向上のために業務の標準化を図ることを目的とするものである。

なお、ここでいう標準化とは「最低基準」を意味するのではなく、従前から組み込まれている自治体においては、その支援のレベルを下げるものではない。地域によって女性相談支援員の対応が異なり、それによって相談・支援の内容や質に格差が生じないように、女性相談支援員の業務内容や支援内容について明確化を図るものである。

女性相談支援員には高度な専門性が求められることから、専門知識や支援方法について、研修やスーパービジョンの受講機会を確保するとともに、女性相談支援員が孤立せず、サポートを受けられる体制の確保に努めることが重要である。また、女性相談支援員が活動していく上では、他の諸機関との協働・連携が不可欠であり、都道府県や市町村は、女性相談支援員の業務の円滑化を図るため、組織として連携・協働体制の整備に努めることが望ましい。

本相談・支援指針は、全国的女性相談支援員を対象としたものである。所属機関によっては直接当てはまらない内容もあると考えられるものの、共通する部分をはじめとして、相談に当たる際の基本的な指針として参照されたい。

## 第I部 女性相談支援員の役割と基本姿勢

### 1. 女性支援事業の目的・理念と実施機関

#### (1) 女性支援事業の成立と変遷

女性支援事業の前身となる婦人保護事業は、法による改正前の売春防止法（昭和31年法律第118号）（以下「旧売春防止法」という。）第4章に規定された事業であり、婦人相談所、婦人相談員、婦人保護施設の3機関を軸として構成されていた。売春防止法は、第3条において、「何人も、売春をし、又はその相手方となってはならない」

として売春も買春も禁止する規定を設けるとともに、売春助長行為や管理売春を刑事処分の対象としており、旧売春防止法は売春を助長する行為等を処罰する刑事法としての側面と、売春の勧誘等をした女性に対する補導処分及び売春するおそれのある女性（要保護女子）に対する保護更生に係る婦人保護事業の側面とを併せ持っていた。同法により長らく日本に存続してきた公娼制度が廃止され業者の転業や廃業が見込まれることによって売春に従事していた女性が生活困窮状況に陥ることが想定されたが、その際、再び売春に従事することを未然に防止し、生活再建を図っていく必要があったことから、女性の「保護更生」を担うものとして婦人保護事業が設けられたものである。

また、平成 13 年に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（平成 13 年法律第 31 号。以下「配偶者暴力防止法」という。）が制定され、平成 14 年 4 月からは同法第 3 条により、婦人相談所は配偶者暴力相談支援センター（以下「配暴センター」という。）としての役割も果たすこととなり、同法第 4 条により婦人相談員は配偶者からの暴力被害者の相談等を担い、同法第 5 条により婦人保護施設は配偶者からの暴力被害者の保護を行うことができることとされた。

平成 16 年には「人身取引対策行動計画」（人身取引対策に関する関係省庁連絡会議決定）が策定され、婦人保護事業は人身取引被害者への支援も担うこととなり、さらに、平成 25 年にストーカー行為等の規制等に関する法律（平成 12 年法律第 81 号。以下「ストーカー規制法」という。）が改正されたことによって、ストーカー被害者の支援を婦人相談所が行うこととなった。

そうした対象拡大の一方で、旧売春防止法における婦人保護に関する規定は施行後 60 年以上にわたり抜本的に見直されることはなく、旧売春防止法に婦人保護事業の根拠を置くことそのものの制度的限界が指摘されるようになった。厚生労働省子ども家庭局長が有識者の参集を求め開催した「困難な問題を抱える女性への支援の在り方に関する検討会」の中間まとめ（令和元年 10 月 11 日）においては、「(略)女性が抱える困難な問題は、近年、複雑・多様化かつ、複合的なものとなっており、旧売春防止法を根拠とした従来の枠組みでの対応は限界が生じている。このような認識のもと、女性を対象として専門的な支援を包括的に提供する制度について、法制度上も旧売春防止法ではなく、新たな枠組みを構築していく必要がある」とされた。

このような状況の中で、国会においても、婦人保護事業の旧売春防止法からの脱却を目指す動きが強まり、令和 4 年 5 月、議員立法で法が成立し、令和 6 年 4 月 1 日から施行されることとなるとともに、「困難な問題を抱える女性への支援のための施策に関する基本的な方針」（令和 5 年厚生労働省告示第 111 号。以下「基本方針」という。）等の関係法令も整備された。法においては、「婦人相談所」は「女性相談支援センター」、「婦人相談員」は「女性相談支援員」、「婦人保護施設」は「女性自立支援施設」（法第 12 条第 1 項に規定する女性自立支援施設をいう。以下同じ。）として定義し直

され、その位置付けや役割等に関する規定も大幅に見直された。

## (2) 女性支援事業の目的・理念

(1) のような推移を経て、女性支援事業は、困難な問題を抱える女性への支援を担う中核的事業として社会的に重要な役割を担うものである。女性相談支援センターにおいては、女性の立場に立って相談に応じること、緊急時における安全の確保や一時保護を行い、女性の心身の健康の回復や自立して生活すること等を促進するための援助等を行うとともに、女性相談支援員においては、困難な問題を抱える女性の発見に努め、その立場に立って相談に応じ、専門的技術に基づく必要な支援を行い、女性自立支援施設においては、困難な問題を抱える女性を入所により保護し、心身の健康を図るための医学的又は心理学的な援助、自立に向けた生活支援等を行うこととされている。

法は、女性が、女性であることにより、性暴力や性的虐待、性的搾取等の性的な被害により遭遇しやすい状況にあることや、予期せぬ妊娠等の女性特有の問題が存在することのほか、不安定な就労状況や経済的困窮、孤立などの社会経済的困難等に陥るおそれがあること等を前提としたものであり、女性支援事業は、支援対象者の意思や意向を最大限に尊重し、心と身体の回復を支援することを通して、女性の人権を保障することを目的に営まれることが重要である。

昭和 54 年に採択され、日本が昭和 60 年に批准した「女子に対するあらゆる形態の差別の撤廃に関する条約」は、女性に対する差別は権利の平等の原則及び人間の尊厳の尊重の原則に反するものであり、女性が男女の平等を基礎として人権及び基本的自由を享有し行使することを保障することを目的としている。また、1993 年に国際連合総会において採択された「女性に対する暴力の撤廃に関する宣言」は、「女性に対する暴力」とは、「性に基づく暴力行為であって、公的生活で起こるか私的生活で起こるかを問わず、女性に対する身体的、性的若しくは心理的危険または苦痛（かかる行為の威嚇を含む。）、強制または恣意的な自由の剥奪となる、または、なるおそれのあるものをいう」（第 1 条）と規定し、「女性は、政治的、経済的、社会的、文化的、市民的その他のいかなる分野においても、すべての人権および基本的自由の平等な享受と保護を受ける権利を有する」（第 3 条）としており、このような女性の権利をめぐる考え方の国際的な趨勢を理解することも重要である。

なお、婦人保護事業の出発点においては、「保護更生」「補導」という視点から売春女性への社会的対応が図られていたが、これには「売買春」を生み出す社会の仕組みや考え方が問われないまま、女性個人に責任を集約させてしまうという問題を内包していた。しかしながら、1999 年の「婦人保護事業の実施の取扱いについて」（平成 11 年 4 月 1 日厚生省社会・援護局保護課長社援保第 17 号）においては、これまで使用されてきた「要保護女子」という用語は廃止され、「対象者」という言葉に改められ、

女性の自己決定権を尊重した相談・支援への転換を図ってきたところである。

### (3) 実施機関

女性支援事業の実施機関としては、女性支援行政全般を所管する都道府県本庁、支援に必要となる福祉施策等の実施主体である市町村をはじめ、法に規定されている女性相談支援センター・女性相談支援員・女性自立支援施設がある。

## 2. 女性相談支援員の役割

### (1) 女性支援事業の対象

女性支援事業の対象者の範囲については、法第2条の規定に基づき、性的な被害、家庭の状況、地域社会との関係性その他の様々な事情により日常生活又は社会生活を円滑に営む上で困難な問題を抱える女性（そのおそれのある女性を含む。）とされている。また、基本方針において、「法は、そもそも、女性が、女性であることにより、性暴力や性的虐待、性的搾取等の性的な被害に、より遭遇しやすい状況にあることや、予期せぬ妊娠等の女性特有の問題が存在することの他、不安定な就労状況や経済的困窮、孤立などの社会経済的困難等に陥るおそれがあること等を前提としたものであり、このような問題意識のもと、法が定義する状況に当てはまる女性であれば年齢、障害の有無、国籍等を問わず、性的搾取により従前から婦人保護事業の対象となってきた者を含め、必要に応じて法による支援の対象者となる。」とされており、幅広い者が施策の対象となることに留意が必要である。

また、同時に、基本方針は、特に性自認が女性であるトランスジェンダーの者については、「トランスジェンダーであることに起因する人権侵害・差別により直面する困難に配慮し、その状況や相談内容を踏まえ、他の支援対象者にも配慮しつつ、関係機関等とも連携して、可能な支援を検討することが望ましい。」としており、トランスジェンダー等の性的マイノリティの者であることを理由として、支援の対象から除外するのではなく、相談者の抱えている課題等や相談内容を聴き取り、必要に応じて他機関につなぐことも含め、支援方策を検討することが望ましい。

さらに、配偶者暴力防止法第1条第1項に規定する配偶者からの暴力及び同法第28条の2に規定する特定関係者からの暴力（以下「DV」という。）の被害者、人身取引被害者やストーカー被害者についても、女性支援事業の対象に含まれる。

### (2) 女性相談支援員の役割

女性相談支援員は、相談者の人権を尊重し権利擁護を図る立場から、支援を要する女性を発見し、相談者の立場に立ってソーシャルワークによる相談・支援を提供し、必要に応じ関係機関との連携を図りながら、専門的技術に基づいて必要な援助を行い、問題解決に向けての支援を担う役割を有している。また、相談によって可視化された

社会や制度の課題については、地域全体で改善していくことができるよう、支援調整会議（法第 15 条の「支援調整会議」をいう。以下同じ）等を通じて発信し、関係者及び関係機関と共有していくことも求められる役割の一つである。

### 3. 女性相談支援員に求められる基本姿勢

#### （1）人権の尊重

対人援助を担う専門職である女性相談支援員は、全ての人間は個人として尊重され、基本的人権が守られ、法の下に平等であることを強く認識し、業務に臨むことが必要。

#### （2）女性の権利擁護

女性相談支援員は、法が「そもそも、女性が、女性であることにより、性暴力や性的虐待、性的搾取等の性的な被害に、より遭遇しやすい状況にあることや、予期せぬ妊娠等の女性特有の問題が存在することの他、不安定な就労状況や経済的困窮、孤立などの社会経済的困難等に陥るおそれがあること等を前提としたものである（基本方針第 2. 1）」ことを意識し、女性の人権の尊重、権利擁護の視点やジェンダー平等などの視点から、支援対象者に寄り添う姿勢が求められる。「女性に対する暴力の撤廃に関する宣言」では、女性に対する暴力は、「男女間の歴史的に不平等な力関係の現れ」であり、「女性を男性に比べ従属的な地位に強いる重要な社会的構造の一つである」と指摘しており、相談者が置かれている状況を安易に個人の自己責任とみなすのではなく、女性であるがゆえに直面する困難として捉え、その困難の要因となっているものが何かを見極め、身体的、精神的、性暴力や性的虐待、性的搾取等からの被害回復支援や自立支援等を通じて、支援対象者のエンパワーメントと権利擁護を図っていくことが重要である。

そこで問われるのは、女性相談支援員自身の人権意識である。例えば、「売買春」という事象をどう捉えるのか、「母親はケアを担うべき」「離婚は自分で選んだのだから自己責任で対処すべき」という考えにどう応答するのかなど、相談を通して問われるのは女性相談支援員自身であることを自覚し、女性相談支援員が「自分に働きかける姿勢」も求められている。

### 4. 組織的対応と関係機関との連携

#### （1）女性相談支援員の設置の促進と組織的対応

女性支援事業は、女性相談支援センター、女性相談支援員、女性自立支援施設の 3 機関を中心として実施することとなる。法第 11 条第 1 項において、都道府県及び女性相談支援センターを設置する指定都市は女性相談支援員を配置することとされているとともに、市町村は、女性相談支援員の配置が努力義務となっている。旧売春防止法においては、市区は婦人相談員を配置できることとされており、努力義務とはなっ

いなかった上に、町村に係る婦人相談員の配置については規定がなかった。今般、法の施行に当たり、市町村においても女性相談支援員を配置することが努力義務となったことを踏まえ、特に市町村における女性相談支援員の配置をより一層進めていく必要がある。

基本方針においては、都道府県と市町村それぞれの女性相談支援員の役割について、市町村の女性相談支援員は、支援対象者にとって最も身近に相談できる支援機関に属する者として、支援への入口の役割を果たすとともに、支援対象者に寄り添いながら、様々な関係機関と連携して、本人のニーズに照らし、各種手続やサービスの調整等のコーディネート及び同行支援を行い、支援対象者を適切な支援につなげ、継続した支援を行う役割を担うこととしている。

また、都道府県の女性相談支援員は、困難な問題を抱える女性への支援の中核を果たす機関に属する者として、支援対象者にとって適切な支援が受けられるよう、支援対象者の意思決定を支援し、関係機関と連絡調整を行うとともに、本人の同意を得て一時保護や女性自立支援施設等の利用調整を行う役割とされている。

ただし、女性相談支援員が実際に配置される機関は様々であり、求められる役割等も各配置機関に応じて異なることに留意が必要である。

法の施行により、女性支援事業は様々な状態の者を支援対象とすることとなる。また、支援対象者の「発見に努める」ことが女性相談支援員の業務として法第11条第1項に規定されていることを踏まえ、必要な数の人員を確保することが必要である。また、女性相談支援員が部署内に一人のみの配置である等の場合には、相談対応と巡回・出張相談、同行支援等の実施の両立が難しいことや、専門性の向上のための研修に参加することができないこと等も少なくないことから、ニーズに十分に対応し得る女性相談支援員の配置が必要と考えられる。女性相談支援員の市町村も含む積極的な配置を促進するため、基本方針においては、「国は、困難な問題を抱える女性への支援に従事する職員等に対して適切な処遇が確保されるための措置を講ずるよう努めることとするほか、地方公共団体は、困難な問題を抱える女性への支援に従事する職員等に対し適切な処遇を行い、人材の確保に努めることとする。また、民間団体の職員も含め、困難な問題を抱える女性への支援に関わる者が研修に参加しやすいよう、職場の配慮や職場環境の整備に努める。」ことが規定されている。

さらに、より質の高い相談・支援を提供するためにはチームアプローチが必須であることから、組織内で女性相談支援員と他の職種の連携体制を構築するとともに、女性相談支援員の役割、専門職としての支援調整会議や決定プロセスへの参画や権限について協議し、相談業務が滞りなく遂行できる体制を整備することが求められる。加えて、スーパービジョンを受けられる体制も整えておくことも必要である。このような体制を整備し、組織的対応を図ることは、女性相談支援員のバーンアウトを防止する上でも有効である。

## (2) 関係機関との連携

女性相談支援員が対応する相談内容は多岐にわたり、かつ、活用すべき施策も多領域にわたることから、関係する様々な機関との連携体制を構築することが重要である。

基本方針では、女性相談支援員と女性相談支援センター、女性自立支援施設相互の連携のほか、以下の機関等を連携先として示しており、多様な機関に、女性相談支援員が果たしている役割を認識してもらい、支援対象者の抱えている様々な課題や置かれている個々の状況、自立に向けた個々の意思や意向等によって、女性相談支援員が必要な機関と円滑に連携できる環境を地域で整備することが必要である。

都道府県／市町村（福祉事務所、女性支援担当部局、障害保健福祉部局、男女共同参画主管部局等）

民間団体

警察／裁判所／日本司法支援センター（法テラス）／弁護士等

学校（幼稚園を含む。以下同じ）／教育委員会／保育所等

保健所／精神保健福祉センター／市町村保健センター

職業紹介機関／職業訓練機関

児童相談所

医療機関／障害福祉サービス事業所／その他社会福祉サービス関係者等

配偶者暴力相談支援センター／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／男女共同参画センター

生活困窮者自立相談支援機関

母子生活支援施設

社会福祉協議会

民生委員・児童委員等

また、再犯防止に向けた取組が必要な場合は、法務関係機関との連携は不可欠であり、保護観察所、地域生活定着支援センター、更生保護施設、保護司とも連携を図ることが必要である。

## 第Ⅱ部 女性相談支援員の業務

### 1. ソーシャルワーカーとしての女性相談支援員業務

福祉事務所や自治体の子育て支援課等に配置される女性相談支援員は、地域コミュニティに基盤を置いており、つまり相談者にとって最も身近な場所において生活実態に即した相談・支援を行うことができる強みがある。そこで、女性相談支援員は相談者の立場に立ち、①相談対応、②要保護性・緊急性のある相談者への安全確保のため

の支援、③新たな生活の再建に向けて、一連の支援の流れが切れ目なく展開されるよう、必要な対応を行う。そのため、女性相談支援員は他分野・他機関と連携・協働し社会資源をコーディネートしながら、地域での中長期的・継続的な自立支援までの流れを切れ目なく支援するソーシャルワーカー（ケースワーカー）としての業務を行う。

女性相談支援員が担う相談・支援の形態は、大別すると、電話・メール・SNS等を利用した相談、来所相談、巡回・出張相談、同行支援の4つに分けられる。さらに、相談・支援業務に加え、関係機関への相談や支援のコーディネートも担っている。

## 2. 相談・支援の流れ

法第11条により、女性相談支援員は、「困難な問題を抱える女性について、その発見に努め、その立場に立って相談に応じ、及び専門的技術に基づいて必要な援助を行う職務に従事する職員」と定義されている。

さらに、配偶者暴力防止法第4条により、女性相談支援員は、「相談に応じ、必要な援助を行うことができる」とされている。

### （1）早期の把握と初期対応の重要性

女性相談支援員の支援の対象となる者は、性暴力や性的虐待、性的な搾取や、配偶者等や親族からの暴力や虐待、経済的な困難、障害、住居問題等、日常生活又は社会生活を営む上で多岐にわたる複雑・多様化した課題を複合的に抱え、心身や尊厳を傷つけられ、人権侵害を受けてきた経緯を持つことが想定される。特に、「売買春」・性的搾取等に関わる相談は女性の自己責任が問われがちであるが、女性相談支援員は「売買春」や「性的搾取」に関わるに至った困難な要因に目を向け、支援の在り方を模索していくことが重要である。

支援対象者は、自ら進んで行政機関に相談に訪れることが難しい場合もあり、支援対象者が安心して相談できる環境づくりや、相談できる場所の積極的な周知等の広報活動も課題となる。そのため、支援が必要な者の早期の把握ができる地域の機関（保健センター・医療機関・児童家庭支援センター・学校・保育所・民生委員・児童委員・警察、民間団体等）と日常的に連携し、女性相談支援員の業務と役割を周知しておくことは、早期の把握と問題解決に向けての支援、そして被害の未然防止にもつながる。

### 〔初期対応〕

女性相談支援員の相談窓口には、日常生活・社会生活を送る上で困難を抱える女性から多岐にわたる分野の相談が寄せられる。相談の経路としては、①相談者本人からの相談、②親族・知人・友人等からの相談、③関係機関（者）からの連絡・紹介・相談・支援要請、④民間団体からの相談、支援要請等がある。

関係機関（者）とは、女性支援関連機関、所属機関の他部署・医療機関・保健センター・児童相談所・児童家庭支援センター・こども家庭センター・学校・保育所・民生委員・人権擁護委員・警察等である。

親族・知人・友人等からの相談は本人のニーズと食い違うことが少なくないため、本人が直接相談できるように、親族・知人・友人等を通して働きかけることが重要である。しかし、第三者が介入しなければならないほどの緊急性や危険性が予測される場合や本人が直接相談することが難しい場合は、親族、知人、友人等に支援のための情報の提供や助言を行う必要がある。

関係機関（者）からの連絡・相談・紹介を受けた場合は、速やかに応じ、連絡・相談・紹介の理由を尋ね、必ず内容を正確に把握するとともに、関係機関（者）の意見や判断を聞いておくことも今後の支援の参考になる。

#### 〔初期対応の留意点〕

相談者への初期対応は、今後の相談・支援の成否を決めるものであり、下記の点に留意する。

##### （ア）支援を求める困難さを理解する

相談者の多くは、相談にたどり着くまでに様々な困難に遭遇し、葛藤がありながらも勇気をもって一步を踏み出し相談している。そのことに思いやりと敬意を持って接する態度が求められる。

何らかの問題に直面し、危機的な状態にある女性は、様々な感情を体験しているがゆえに、取り乱していたり、恐怖、ショック等で何も考えられなかったり、自分を責めたりすることが多い。また、例えば DV や身近な人間からの暴力等により家を出る選択をした場合は、今後の生活や一人での子育て、配偶者からの追跡へのおそれなど、不安や気持ちの揺れを抱えている場合があるほか、精神障害や知的障害、発達障害により、自らの状況や意思等を適切に説明できない場合もある。女性相談支援員は、相談者の気持ちの揺れを受け止めながらも、相談に至るまでの経緯や、助けを求めたいと考えるに至った背景等を丁寧に聴き取り、受け止めることが必要である。その上で、現在困っていることや不安になっていることを会話の中で明確にして、少しでも不安を取り除くよう、心理的支援や情報提供による支援が必要とされる。

##### （イ）安全で安心できる環境を整える

相談者が身体的にも心理的にも安全で、安心できる相談の環境を整えることは大切なことである。相談の場所が安全であり、心身の危害を受けるおそれから守られ、心理的にもプライバシーが守られるよう配慮が必要である。

##### （ウ）相談者の人権尊重や権利擁護の原則を理解する

支援の大前提として、相談者本人が自らの意思や意見を決定し、表明できるよう支援することが重要であることを女性相談支援員が十分に理解するとともに、相談者に

対し、安全な生活を送る基本的権利が誰にでもあり、相談者自らの意思決定等は尊重されるべきものであることを伝える。相談の初期の段階で女性相談支援員の立場から単純な正誤判断を行おうとしたり、急いで解決を求めたり、決めつけるような態度は避けなければならない。相談者が自分のペースで出来事や気持ちを自由に表現できる、十分な時間が必要である。そうすることで相談者と女性相談支援員の信頼関係の糸口ができるだけでなく、女性相談支援員自身も相談者の物の感じ方や考え方を知り、相談者をより理解することができる。

相談に対応する際には、相談者に自己紹介し、女性相談支援員の役割を伝え、女性相談支援員は相談者の立場に立って共に問題解決を図ろうとする支援者であることを伝える。

また、個人の秘密は守られることを説明し、理解を得ていく必要がある。

加えて、今後、緊急事態が生じた場合の連絡方法を確認しておくといよい。

## （２）相談の受付

### ①主訴・課題・意向を把握する

相談者が自ら進んで相談を行う場合は、必ず主訴（相談理由や意識されているニーズ）や支援への期待を持って相談する場合が多い。また、関係機関からの連絡や紹介等で来所した場合や、相談者自身が「どうしたいのか自分でも分からない」などと混乱や不安を抱えて来所した場合でも、相談者は「できれば現状の混乱や困難さから脱出したい」「現実を改善していきたい」という願望や意欲を持っていることが多い。

主訴は、本人にとって非常に大切なものである。女性相談支援員が本人の主訴を軽視したり受け止めないことで、相談者との信頼関係を損なうきっかけになることもあるため、初回面接では主訴を重視し、傾聴・受容・共感することを心がける。相談者の主訴やその周辺の出来事と気持ちを詳しく聴いていく中で、どのような経緯で、現状に至ったのか、そこにどのような問題があり、どのようなことが解決の壁になっているのか、相談者と女性相談支援員で探っていくことが大切である。

また、問題に関して相談者が抱える感情（痛み・苦しみ・怒り・悲しみ等）を女性相談支援員が分かち合うことで、「打ち明けて重荷をおろし胸のつかえがとれた」「少し楽になった」と相談者の感情が変化し、安定し、「問題をより明確にしたい」という意欲につながる場合もある。

### ②課題の優先順位を整理し、問題を掘り下げる。

相談者が落ち着き、自分が受け入れられ理解されていると感じられるようになった段階で、女性相談支援員は主訴の背後に隠れている本質的な問題を取り上げ、全体像を明らかにしていくことに努める。相談者の意向を確認しながら課題の優先順位を整理し、解決を困難にしているのはどのような問題なのかを話し合うことで、相談者の

考え方が広がり、現実の課題に取り組む足がかりができる。

例えば出産費用に困って入院助成の相談に福祉事務所を訪れた場合に、当初の主訴の背後に配偶者からの暴力や子への虐待等が隠されていることがある。相談者には、配偶者の元を離れたい気持ちがある一方で、生まれてくる子を自分一人で育てられるか、不安の中で葛藤している場合がある。

このような場合には、当初の主訴（入院助成の相談）に対応すると同時に、本人の希望を確認しながら「DV と虐待被害」を包括的に捉え、家族の全体像を把握する。そして、児童相談所等と情報を共有し、アセスメントや支援方針を検討していく必要がある。

さらに、相談者の気持ちや行動への意欲に留意しながら、1) 暴力被害からの避難に関する情報提供や弁護士等の法的援助へのつなぎ、2) 保健センターや児童精神科医と協働しながらの心理・医学的対応、3) 将来の生活への不安や葛藤などに関する心理的支援、4) 病院への同行支援や家事・育児サービスの利用等のコーディネート、5) 生活再建に向けた社会福祉の諸制度の利用手続に関する支援といった次のような多面的で継続的な支援を展開する必要がある。

また、女性相談支援員は福祉事務所等所属機関として支援できることと他機関に依頼することを整理し、相談者に説明するとともに、児童相談所やこども家庭センター、保健センター、医療機関等と調整を進める。

### ③「問題を探る」段階から「解決を探る」段階への支援

相談・支援の流れは、「問題を探り、掘り下げ、優先順位を整理する段階」と「問題の解決を図る段階」がある。女性相談支援員は「問題を探る段階」から「解決を探る段階」に向けて取り組むタイミングを見極める必要がある。相談者の不安が強く心配している様子が見える場合には、気持ちを受け止め、問題を探る方が有効な場合が多い。相談者の感情が安定していて問題を言葉で表現でき、出口を探っている雰囲気がある場合には、解決の方向を選択できる可能性がある。問題解決への道筋においては、相談者自身が問題解決に至る道筋を見出していけるような支援も求められる。

女性相談支援員の役割は、相談者の迷いや葛藤に寄り添いながら、相談者を精神的に支え適切な情報を提供し、共に考えていくことである。そのためには問題解決に役立つと思われるような様々な情報、例えば、「暴力を受けた責任は被害者にはないこと」や保護命令（配偶者暴力防止法第 13 条に規定する「保護命令」をいう。以下同じ。）の制度における安全確保策等、生活再建に向けての社会資源の有効な活用方法などの情報を提供する。できるだけ多くの選択肢の中から、相談者が解決の道筋を自分で選び決定できるよう支援していくことが重要である。

また、ある相談者にとって「役立つ」行動でも、別の相談者には「不利な」行動になることがある。「ある行動の結果から利点と不利な点生まれる」ことがあり、相談

者と状況次第で変わっていくことを認識して置く必要がある。どの解決の道筋を選ぶかは、相談者と女性相談支援員が話し合いながらも、最終的には相談者が決めることであることに留意しつつ相談者が決定しやすいよう支援することが必要である。

「いつ、どこで、何を、どのように行うか」、一歩ずつ具体的に進み、解決を急がないよう配慮することが重要である。相談者には問題を解決できる力があることを伝えてエンパワーメントするとともに、将来の生活のイメージを描けるよう支援し、希望へとつなげていくことも大切なことである。

### (3) アセスメント

アセスメントに際して相談者から状況を聴き取る際には、女性相談支援員には守秘義務があり、相談者のプライバシーは守られることを前もって伝える。また、効果的な支援を行うため支援方針を作成する際には、相談者と女性相談支援員の協働作業が必要であることを伝える。女性相談支援員は、相談者の人権を尊重し、相談者をエンパワーメントすることができるような支援姿勢を常に心がける。状況の聴き取り等を通じて、本人の困り感や課題がどこにあるかということと、客観的に対応を要すると考えられる問題の状況等について把握する。

また、相談者が過酷な状況を懸命に生きてきたことに対してねぎらいの言葉を伝え、辛い体験を話してくれた勇気や決断に敬意を表することも心がける。

なお、アセスメントでは、下記の全ての項目について情報を求める必要はなく、本人の訴えや状況から課題と考えられる項目について聞いていく。支援に当たって不必要な情報を無理に聴き取るなどの尋ね方は、望ましくない。内容が多岐にわたる場合など、一回の相談で全ての情報を得る必要はない。本人と女性相談支援員の間で信頼関係を築きながら、支援に必要な内容を聴き取り、支援方針策定までに本人の抱える課題の全体像を把握していくことが求められる。

また、アセスメントに関する情報は、支援経過の中で変化していくものであり、その都度更新し、適宜追加の情報を収集して、アセスメントを深めていくことも大切である。

加えて、支援を検討する際の参考として、状況に応じて、女性相談支援センターにおける心理アセスメントを依頼することも考えられる。

#### 〔アセスメントの領域〕

アセスメントは、以下の項目を参考に聴き取りをして行う。その際、相談者の様子（顔色、表情、服装、人との接し方等）や話し方（視線、声のトーン、沈黙の多さ等）も観察する。

#### ①心身の状況

- ・ 現在の体調、病気や怪我の有無
- ・ 精神状態（疲労やストレス等）
- ・ 自傷行為や依存症状（飲酒・薬物・ギャンブル等）の有無
- ・ 入院・通院歴、現在の通院状況（服薬の有無等含む。）、主治医の判断を求め  
る必要性の有無
- ・ （障害がある場合）障害判定の有無
- ・ （妊娠している場合）妊娠週数、健診受診状況、母体の状況
- ・ 健康保険の種類と加入状況

## ②経済状況

- ・ 就労状況と雇用形態
- ・ 所持金、就労収入、年金等その他の収入、預貯金等家計状況
- ・ 借入金の有無（ある場合、借入先と返済状況）
- ・ （子どもがいる場合）手当の受給状況、就学援助制度等支援制度の活用状況、
- ・ （ひとり親の場合）養育費の状況、児童扶養手当受給の有無
- ・ 生活保護に関する本人の意向、生活保護の受給の申請に関し必要な情報

## ③生活状況

- ・ 日常生活上の課題（居室環境の衛生面や家事等で困難を抱えていないか等）
- ・ 食生活上の課題（摂食障害の有無、栄養不足、偏食等）
- ・ 家計管理上の課題（散財、買い物依存等）
- ・ 社会生活上の課題（対人関係（友人関係）、生育歴、子ども期・青年期の困難  
経験等）
- ・ 地域社会とのつながり
- ・ （外国籍の方の場合）日常の使用言語、日本語の理解力、在留資格の確認等

## ④家族関係

- ・ 家族構成と同居者の有無
- ・ 家族や同居者との関係性
- ・ 家族関係の悩みや課題（暴力、生活困窮等）

## ⑤暴力やストーカー等被害の状況（本人が暴力被害を受けている場合は、特に、緊急に安全の確保や一時保護が必要になる場合が多いことから、下記項目等を明確に把握し、危険性・緊急性を的確に判断する）

- ・ 暴力やストーカー等の加害者、開始時期、きっかけ

- ・ 暴力やストーカー等被害の内容（身体的暴力、精神的暴力、経済的暴力、性暴力）
- ・ 暴力やストーカー等による怪我等の内容と頻度、後遺症の有無等、大きな暴力の有無
- ・ 直近の暴力やストーカー等被害の状況（いつ、どのような暴力か）
- ・ 暴力やストーカー等を受けたときの対応（警察に通報、避難、公的機関や身近な人に相談等）
- ・ 今後の暴力やストーカー等の可能性
- ・ 暴力やストーカー等による心理的影響
- ・ 過去の暴力やストーカー等の被害歴や虐待歴

⑥（子どもがいる場合）子ども（同伴児童を含む。）の状況

- ・ 年齢、就園・就学状況
- ・ 子どもの養育状況、悩み、気になる言動等
- ・ 子どもに対する暴力等の状況（虐待や面前DV等）

⑦本人の問題解決力やサポート状況

- ・ 課題に対する理解力、向き合うための気力、解決しようとする意思等の有無
- ・ 相談相手となる人やサポートを提供してくれる人の有無

（４）ケースの共有・支援の検討

相談者の相談内容は多岐にわたり、複数の問題が複雑にからみあっているため、生命の危険度や緊急性の見立て、家族関係の見立て、相談者からは語られない背景の見立てなど、女性相談支援員には慎重かつ多角的、柔軟な検討が求められる。女性相談支援員の相談・支援は専門性が高く、難易度の高い職務である。

相談者が抱える問題の解決に向けて支援していくには困難を極める場合も少なくなく、女性相談支援員はともすればその責任の重さに押しつぶされそうになることもある。女性相談支援員は自分一人で問題を抱え込むことなく、日頃から所属組織の上司、生活保護のケースワーカーなどの各部署の関係者に理解・協力を得ることができるよう働きかける必要がある。必要に応じて上司や各関係部署に問題を提起し、定期的に支援調整会議（個別ケース会議）等を開催するよう働きかけ、職場全体で対応できるような体制づくりに努める必要がある。また、女性相談支援員自身が暴力の加害者からの嫌がらせや脅しなどにさらされた場合等、職場全体で対策を検討し事態に対応できるよう、日頃から問題を提起し、常に組織的対応を求めていく必要がある。

対象者の支援においては、関係機関・関係者との緊密な協働、連携が欠かせない。そのためには日頃から、支援調整会議の場等も活用しつつ、女性相談支援センター、

女性自立支援施設、社会福祉施設、医療機関、教育委員会、民生委員、警察、弁護士、裁判所、各地域の産婦人科医や精神科医などの専門家、民間団体等と密接に情報交換を行い、活用できる社会資源について情報収集に努める。また、女性相談支援員の機能や役割について、関係機関・関係者の理解を得ることができるよう働きかけることが大切である。同時に他機関・関係者の機能・役割を理解することに努め、支援を受ける側の立場に立ったよりよい支援に向けた関係機関の調整を心がける。

支援に関わる関係機関・関係者が、それぞれの専門性や立場を相互に尊重し合い、ネットワークを形成することによって、情報を共有して問題を明確にし、支援目標の共有化を図ることができる。このようなネットワークの構築が、相談者にとって有効な支援を行うことを可能にする。

女性相談支援員は、経験年数の両極化が進む中で、経験年数の少ない女性相談支援員も増えており、一人配置の場合も多く、女性相談支援員の経験に基づく知識や技術が継承されず蓄積されにくい現状にある。そこで、女性相談支援員のネットワークを強め、資質の向上や業務内容の充実を図るため、相互学習形式での事例検討会や経験ある女性相談支援員又は女性支援の専門家を招いたスーパービジョン研修を定期的で開催するなど、各自治体での問題や課題に基づき、創意工夫のなかで女性相談支援員の経験に基づく知識や技術を継承し発展させていく機会を創り出すことも必要である。

また、全国の女性相談支援員で自主的に組織されている「全国女性相談支援員連絡協議会」は、女性相談支援員相互の関係強化を図り、特に広域での支援が必要な場合に強力なネットワークとして機能している。本協議会等を活用したネットワークづくりや本協議会の研修を通じた自己研鑽も有効である。

#### (5) 一時保護・施設入所を要する場合

##### ①一時保護

近年、相談者の抱える問題は、複雑・多様化し、複合的なものとなっている。本人の訴えや状況から要保護性や緊急性を判断し、必要である場合は本人の意向を確認した上で適切に一時保護等により支援する。

##### <対象者>

一時保護を行う場合としては、法及び困難な問題を抱える女性への支援に関する法律施行規則（令和5年厚生労働省令第37号。以下「規則」という。）において、以下の場合が定められていることに留意する。

- 1) 性暴力や性的虐待、性的搾取等による性的な被害等を防ぐために、支援対象者を緊急に保護することが必要と認められる場合（法第9条第7項）
- 2) 配偶者暴力防止法第1条第1項に規定する配偶者からの暴力から保護することが必要と認められる場合（規則第1条第1号）
- 3) 2) に該当する場合以外で、同居する者等からの暴力から保護することが必要と

認められる場合（規則第1条第2号）

4）ストーカー規制法第2条第1項に規定するつきまとい等又は同条第3項に規定する位置情報無承諾取得等から保護することが必要と認められる場合（規則第1条第3号）

5）出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）第2条第7号に規定する人身取引等により他人の支配下に置かれていた者として保護することが必要と認められる場合（規則第1条第4号）

6）支援対象者が定まった住居を有さず、又は心理的虐待など何らかの理由で帰宅することで心身に有害な影響を与えるおそれがあると認められる場合であって、保護することが必要と認められる場合（規則第1条第5号）

7）支援対象者について、その心身の健康の確保及び関係機関による回復に向けた支援につなぐために保護することが必要と認められる場合（規則第1条第6号）

8）その他、一時保護を行わなければ、支援対象者の生命又は心身の安全が確保されないおそれがあると認められる場合（規則第1条第7号）

#### <利用施設>

各施設の①特色、②条件、③利用のルール等を把握し、本人の訴えや状況を考慮し、相談者にとって最も適切と考えられる一時保護の方法及び施設を選定する。そのためには、女性相談支援センターや関係機関との支援調整会議等を通じた情報交換を行い、①相互に共有する目的・目標を明確化すること、②依頼時・一時保護期間中・退所時の支援等、同行支援を含めて誰がどのように担うのか、明確な協働の取り決めを策定しておくことが重要である。また、利用者本人及び他の利用者の安心・安全の確保や、必要な支援が実施されているかどうか、相互の協力体制を検証し、それを踏まえた組織としての改善点等を検討していくことも大切である。さらに、相互にパートナーとしての関係性のもとで支援を担っていく必要性を理解し、信頼関係を発展させ、維持していくことに努める。

利用施設としては、例えば次の施設が考えられる。

#### 〔都道府県〕

- ・ 女性相談支援センター一時保護所
- ・ 女性自立支援施設（一時保護委託）

#### 〔福祉事務所〕

- ・ 救護施設、更生施設、宿所提供施設等

#### 〔市町村等〕

- ・ 母子生活支援施設
- ・ 各市町村独自の緊急一時保護事業
- ・ 障害者支援施設
- ・ 高齢者施設

#### 〔各運営団体〕

- ・ 民間団体の運営する施設（シェルター）
- ・ その他、直接施設に申込み利用するもの

※貧困ビジネス等の例もあることから、入所が支援対象者の不利益とならないように、十分調査把握することが必要である。

#### 〔実施責任〕

一時保護の際、支援対象者本人の居住地がないことや明らかでないことも多い。一時保護中の様々な支援に当たっては、福祉の実施機関を定める必要がある。

以下に実施機関に関する基本的な取扱いを示すが、これに関しては、都道府県内又は都道府県間の取り決め等がある場合は別の取扱いができることもあることに留意し、各自治体等におけるルールを確認する。

- (ア) 居住地のある女性⇒居住地を所轄する福祉事務所等
- (イ) 居住地がない、又は明らかでない女性⇒現在地を所轄する福祉事務所等
- (ウ) 配偶者の暴力等から避難し、居住地はあるがそこに戻れない女性
  - ・ 相談を受けた福祉事務所等（現地主義）
  - ・ 福祉事務所等を經由せず女性相談支援センターの一時保護所に入所した場合、原則として施設所在地を所管する福祉事務所等が福祉の実施機関となる（現地主義）。

ただし、都道府県内又は近隣都道府県間における自治体相互の取り決めを定めた場合には、それによることとして差しつかえないものとされている。

なお、相談受付時の本人の訴えや状況等から生活保護制度へつなぐことが適切と判断される場合は、確実に福祉事務所（面接相談員・ケースワーカー）につなぐことが必要である。

また、福祉事務所においては、DV 被害者等から生活保護の申請を受けた場合、扶養義務者に対して扶養の可能性を調査する際の方法や範囲等に関して、被害者の安全確保の観点から適切に配慮することが必要であり、その旨、女性相談支援員からも注意喚起する。

女性相談支援センターや委託先での一時保護中や女性自立支援施設入所中は、衣食住は公費で賄われるが、その間に医療が必要になった際、本人に負担能力がない場合

は医療費については生活保護（医療扶助）等の検討が必要となる。女性相談支援員は一時保護所等入所前にあらかじめケースワーカーと調整を行い、必要時に迅速に対応できるよう連携しておく。

## ②一時保護に向けた支援

1) 緊急性を把握し、一時保護の必要性を見極める。

本人の訴えや状況をアセスメントし、緊急性や要保護性があるのか、しばらく猶予があり、一時保護をせずに相談を継続すべき状況なのか判断する必要がある。まだ相談時点では生命の危険がなく、「家を出る」ことの不安や将来への心配、施設に入所することへのためらい等がある場合は、即時の決断を迫らず、本人が当面困っていることに臨機応変に対応したり、信頼関係を築くことを心がけ、継続的な支援につなげることが女性相談支援員の大切な役割である。

2) 相談者が一時保護を受ける意思があることを確認する。

3) 女性相談支援センターの一時保護所・女性自立支援施設・その他の福祉施設・民間シェルター等の避難先についての情報提供をし、支援内容やルール、居室・食事・風呂等の環境や入所期間等を事前に説明し、相談者が選択できるように支援する。

4) 相談者の必要に応じて、生活保護制度や生活困窮者自立支援制度、法テラス、保護命令の制度等の情報提供を行う。

5) 女性相談支援センターと協力しつつ、一時保護所等の空き状況を確認し、入所依頼を行い、移送の日程や手順を調整する。

6) 安全に避難し入所できるよう、避難計画（荷物の準備・避難手順・交通経路等）を相談者と一緒に立てる。

7) 今後、どのような流れで支援がなされるのか、経済的支援、医療的支援、住居、通園通学に関する支援、法的解決に向けての支援等、必要な情報を提供することで、相談者が安心感を持てるよう支援する。

8) 支援の見通し、初期の目標を立てる。

一時保護所等に入所する前後の相談者や同伴児童は、緊張等により精神的に不安定な状況にあることが想定されるため、気持ちに寄り添い、信頼関係を築くことが必要である。支援における目標とは、個々のアセスメントの結果に基づき、権利主体としての本人の主体性を基礎に本人と女性相談支援員とで協働で作成するものである。

例えば、「眠れない夜が続いている。家を出ることはもう決めたが、これからのことは何も考えられない」や、「配偶者とはもうやっていけない、離婚して子と一緒に安心して生活したい」等、本人の心身状態や今後の生活への意向を考慮しながら、初期の支援内容について支援方針としてまとめていくことが必要である。

9) 一時保護所等入所時には、女性相談支援員が同行する。女性相談支援員が同行できない場合は所属機関の他の職員等が同行する。

10) 女性相談支援員は、一時保護所等に対して入所者（同伴児童）の状況や支援方針（主訴・保護に至った経緯及び生活歴・初期目標等）を説明し、一時保護所等での支援内容を確認する。

### ③一時保護中の支援

1) 女性相談支援センターは、医師や心理職・相談支援員等が配置されており、一時保護・生活支援を行える専門的機能を有する機関である。

一時保護中は、支援対象者の意思を尊重しつつ、女性相談支援員は一時保護所等の相談支援員や医師・心理職等と連携・協働しながら支援対象者のアセスメント情報を共有し、今後の方針を決め支援していくことが必要である。

2) 女性相談支援員は、面接や電話相談等を通じて、支援対象者や女性相談支援センター等と話し合い、安全への配慮を行う（携帯電話の取扱い・安全な行動範囲等）。

また、一時保護中の環境変化によって生じる支援対象者の心身の変化や、対人関係の問題等、面談等を通じて把握するとともに、女性相談支援センターからも支援対象者の状況やニーズを聴き取る等により、支援方針を見直す。その際、支援対象者の希望があれば、一時保護を中止し、他の方法による支援を検討する等、女性相談支援センターと相談して対応する必要がある。

3) 必要に応じて福祉事務所と連絡を取り、生活保護（医療扶助）の申請について相談調整をする。

4) 地域その他機関と連携しながら支援を行う必要がある場合は、多様な関係機関への同行支援も行う。

- ・ 医療機関への受診
- ・ 警察への相談等（行方不明者届不受理の申出を含む援助申出・被害届）
- ・ 市町村の関連施策所管課への相談（離婚届不受理の申出、支援措置の申出、健康保険関係の請求手続き、戸籍謄本・住民票等の必要書類の申出等）
- ・ 法テラス、弁護士相談への同行（離婚調停・裁判等の手続代理・法律相談援助・民事法律扶助等）
- ・ 裁判所への同行（保護命令申立手続等）
- ・ 施設への入所支援
- ・ 自立支援（面談等）

なお、一時保護期間中の同行支援は、人員体制上の問題で難しい場合もあることから、あらかじめ、女性相談支援センターと意見交換を行い、同行支援について取決めを行っておく。その上で状況や個別ケースに応じて女性相談支援センターと連携を図りながら同行支援を行う。

5) 同伴児童等への支援

保育所・学校・教育委員会等への通園・通学に関する説明や連絡調整を行うとともに

に、必要があれば相談に同行する。また、状況に応じて、子育て支援担当部署や児童相談所と連絡を取り、必要があれば相談に同行する。なお、一時保護中把握された生活の様子や子の状態に関する情報が一時保護後の子・母親へのケアや支援につながり、母子関係の調整につながるよう、母親にフィードバックしたり、女性相談支援員が情報を共有し、今後の母子関係への支援につなげていくことも必要である。

特に一時保護終了後、DV環境から離脱後の環境において子に対する虐待のリスクの高さが懸念される場合、女性相談支援員は一時保護先からの情報を共有し、児童相談所や市町村の子育て支援担当部署等の関係機関と連携し、アセスメントと対応方針の検討を行い、子のケアと支援を引き継いでいくことが大切である。

#### 6) 支援調整会議への参画

法第15条においては、地方公共団体は支援調整会議を設置するよう努めることとしている。支援調整会議は、困難な問題を抱える女性に早期に円滑かつ適切な支援を行うため、地方公共団体が、関係者を集めて組織する会議体であり、支援調整会議においては、構成員となる地方公共団体や法人の役職員又は役職員であった者、構成員となる個人又は構成員であった個人に対して罰則のある守秘義務を設けている。

例えば、都道府県の支援調整会議においては、一時保護中又は女性自立支援施設に入所中の者、市町村の支援調整会議においては、一時保護や女性自立支援施設への入所が必要と思われる者、一時保護には至っていないが、困難な問題を抱え、支援を要する者や、女性自立支援施設から退所してきた者等について、それぞれ個別ケース会議において、関係者が一同に会し、支援方針を検討することが想定される。

女性相談支援員は、支援対象者本人の最も近くで支援を行い、課題や状況等を把握している者として、個別ケース会議において重要な役割を果たすことが想定される。

#### 7) 今後の生活に向けた自己決定への支援

相談から一時保護、自立支援までが切れ目のないものになるためには、一時保護中に面接や生活の様子等から得られた情報から示唆される本人や同伴児童の状態を踏まえ、今後の生活課題や支援ニーズ、留意点等について関係機関と共有し、地域の支援機関に引き継ぐことが必要である。

そのため、女性相談支援員は面接相談を行ったり、周囲からの情報を得たりしながら、今後の生活に関する本人のニーズを把握する。

その際、本人が一時保護所等を出た後どのように生活再建を行っていくか、どのような支援が適切か等について、原則として本人が参加している場において、本人の意向を踏まえた検討を、支援調整会議の場等を活用しつつ、女性相談支援員、女性相談支援センターの一時保護所の担当（一時保護委託の場合は、委託先の支援担当も含む）、生活保護のケースワーカー、生活困窮者自立相談支援機関の支援員その他関係機関の担当者等で検討する必要がある。

#### 〔情報提供〕

今後の居住地や生活について、本人が自己決定できるよう、本人に対して可能な選択肢（女性自立支援施設、母子生活支援施設、民間シェルター、保護施設、障害者支援施設、高齢者施設等、地域への転宅、親族や知り合い宅等への転居、地域居住支援事業や住居確保給付金の利用等）に関する情報提供を行い、本人の希望に応じて調整する。また、社会資源が少なく選択肢が限定されている場合は、その旨丁寧に説明した上で、本人の意思を確認する。

#### 〔心理的支援〕

一時保護中に必要に応じて行った、医学的・心理的なアセスメントや心理面接・精神科診断の情報提供を受け、今後出現する可能性のある症状や今後の見通しについて意見交換し、退所後の本人や同伴児童の心身の回復に向けて役立てるとともに、必要に応じて医療機関等につなげ、継続した支援を行う。

#### 〔法的解決に向けての支援〕

保護命令の制度の内容や手続を本人が理解し、必要に応じて活用できるように分かりやすく情報提供や説明を行う。

女性相談支援センターによっては、裁判所や警察との協議のもとに、保護命令の申立等、本人の必要に応じて具体的な支援（手続・同行支援）を行っていることから、地域の女性相談支援センターの支援状況も把握し、情報提供を行う。

#### 8) 一時保護が長期化する場合

一時保護期間が長期にわたり退所先が決まらない場合は、支援調整会議等を活用し、支援方針を再検討し、退所先を決定するよう努める。

#### ④施設入所中の支援

一時保護終了後等（一時保護を経なくとも女性自立支援施設への入所は可能）、中長期的に心身の健康の回復を図り、自立支援を行う必要がある場合には、本人の意志を尊重して女性相談支援センター等と連携して、女性自立支援施設への入所も検討する。

入所施設の選定に当たっては、各施設の①特色、②条件、③利用のルール等を把握し、本人の訴えや状況を考慮し、相談者にとって最も適切と考えられる施設を選定することが必要である。実際に入所する前に施設の職員に施設の暮らしについての説明を依頼したり、施設見学や体験宿泊が可能であれば活用するなど、支援対象者が安心して生活できる場として女性自立支援施設の情報提供を適切に行う。

個々の支援対象者によっては「施設での共同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、入所の判断が難しい場合も

あるが、支援対象者本人が施設の見学や体験宿泊を行う機会を積極的に設け、円滑な施設入所につなげられるように工夫する。

また、入所前に何らかの支援を受けていた経緯のある支援対象者については、当該支援（入所前の民間団体による支援を含む。）の内容を十分に把握した上で、当該支援主体と連携して対応を検討する。

入所後も引き続き、同じ女性相談支援員が支援する場合は施設と密な連携を図り、定期的な面接を行う、支援調整会議へ参加する等して、自立へ向けた支援に関与する。入所後、もし施設所在地の女性相談支援員に引継ぎを行う必要がある場合は、これまでの経緯も含めて必要十分な情報を提供し、支援が途切れることのないように留意する。

（第Ⅳ部 2. 女性自立支援施設参照）

#### （6）自立支援

多様で複合的な困難を抱える相談者の自立に向けての支援は、自立を困難にしている諸要因を理解し、問題解決に向けて包括的に対応していく必要がある。包括的な支援を実現していくためには、各自治体・地域にはどのような社会資源が存在しているのかを適切に把握して、女性支援事業の分野のみならず、福祉、住宅、雇用、教育、保育、医療、心理、保健、法的分野等の関係機関や支援者と、連携・協働していく支援の形を模索していくことが重要である。

##### ①自立と自己決定権の尊重

基本方針においては、支援対象者の自立について、「経済的な自立のみを指すものではなく、個々の支援対象者の状況や希望、意思に応じて、必要な福祉的サービス等も活用しながら、安定的に日常生活や社会生活を営み、その人らしい暮らしを実現することを含むものである。」と定義しており、支援対象者が、各制度やサービスを理解し、本人の自己決定に基づき、活用しながら生活することも自立である。

本人の主体性を確保し、本人の内在的な力を引き出し、本人が自分の意思で自立に向けて行動しようとすることを、どのように支援するかという視点を持つことが重要である。本人の意欲やこれからの人生への希望、自己実現に向けた思いを尊重し、女性相談支援員がこれに寄り添いその思いを引き出し支えてこそ、効果的な支援を進めることができる。

生育過程や暴力被害、性被害、適切な支援を受けられなかった経験等から社会的不利が累積し、相談者の多くが自信や肯定感、自尊感情を失い、傷つきやすくなっている。そのため、相談者が心身を癒し、人権を回復し、自立していくのは容易なことではない。相談者が自分で試行錯誤していくプロセスを重視し、相談者の迷いや不安、戸惑いを受け止めながら、相談者自身の中に問題解決に向けての力があることを共に

確認し、温かく見守っていくことも女性相談支援員の役割である。

また、相談者の自立を困難にしている諸要因は、その人ごとに異なっており、かつ、複合的である。本人が抱えている課題や状況に応じて一人ひとりの自立の形や自立に向けてのプロセスは多様であることを十分に理解し、支援を組み立てていく必要があり、支援の名の下に相談者の尊厳と人権が侵されることがあってはならない。また、女性支援の専門的な見識・判断は重要だが、相談者との間で一個人として対等な関係性を保つことも重要である。

## ②アセスメント・目標の設定・支援のタイミング

自立支援には、タイミングが必要である。本人が自尊感情や自己有用感を失っていたり、心身が回復しておらず、自立に向けた意欲が芽生えてこない状況であるとき、女性相談支援員がどのように熱心に関わっても受け入れられないことが多い。

### 1) アセスメント

自立に向けてのタイミングをみたり、支援の内容を考えるに当たって、その前提となるのは本人に対するアセスメントである。アセスメントは、女性相談支援員が一方的に行うものではなく、相談者本人が主体的に参加し、本人と共有しながら進めていくものである。アセスメントの過程では、本人のマイナス面だけではなく、本人の得意分野や強みに着目し、本人が持っている能力や長所のほか、助けとなる社会資源・環境に本人が気づき、「これなら自分でもできる」と感じる中で、自己肯定感や自立に向けたモチベーションを高めていくことが可能になる。

### 2) 目標の設定と支援方針

女性相談支援員は、まず面接において把握した本人のニーズとアセスメントから得られた結果に基づき、本人の目標やその実現に向けて本人が取り組むことや支援内容を、支援方針としてまとめていくことが必要である。これは、本人の主体性を基礎に、本人と女性相談支援員とで協働で作成するものである。

アセスメント同様、支援方針を決定する中で、本人も自分の状況や課題を整理し、解決に向けた取組について理解を深めていくことができる。支援方針の検討も本人に対するエンパワーメントの過程そのものであることから、自立に向けた本人の動機づけがなされるよう支援することが重要である。

また、目標の設定は極めて重要であり、時間をかけて話し合い、本人の主体性を尊重しながら適切な目標を設定する。例えば、

- ・ 問題を解決する力を得て、新たな人生を歩む
- ・ 安全の確保（住民基本台帳事務における支援措置）
- ・ 日常生活の自立

- ・ 暴力やストーカー被害の影響からの心身の回復に向けての取組
- ・ 法的解決に向けての取組（保護命令、離婚、親権、養育費、親子交流、被害届出等）
- ・ 社会生活の自立（健康的な人間関係のつながりを取り戻す）
- ・ 経済的自立（就労先を探す等）

等がある。

本人のニーズや状況は、段階的に変化するので、状況に応じてまずはできることから一つずつステップを踏んだ取組が必要である。また、本人が目標をうまく設定できない段階や、イメージを抱けない場合などは、本人の思いや課題への意識を丁寧に引き出し支えていかなければならない。

さらに、支援方針は、一人の女性相談支援員のみで検討するのではなく、上司や関係者（福祉事務所、生活困窮者自立相談支援機関、女性相談支援センター、母子生活支援施設、児童相談所、医療機関、弁護士など）から助言や情報提供を受け、協議して支援方針を立てる。可能であれば、支援調整会議等で、アセスメント情報を共有しながら「短期目標」「中期目標」「長期目標」を整理し、支援方針を策定していくことが求められる。

また、相談者には支援方針は変更可能であることを伝え、柔軟な支援方針を相談者とともに作るという姿勢が大切である。

暴力やストーカー等の被害を受けた相談者については、とりわけ相談者及びその家族の安全確保を基本に据え、自立に向けた支援方針が策定される必要がある。

### 3) 精神障害・知的障害・高齢・DV被害女性、外国籍を有する相談者への支援

相談者の中には、知的障害や精神障害等の障害がある、高齢である等何らかの社会生活上のハンディキャップを抱えた者も多い。このような相談者への支援については、ノーマライゼーションの理念に基づき、障害関係の施策や高齢者福祉の施策とも連携しながら、個々の実情やニーズに応じた支援が望まれる。

また、外国籍を有する女性からの相談も少なくない。外国籍を有する相談者の場合は、言語や文化の違いを考慮し、在留資格等の取扱いについては地方出入国在留管理局、海外法に基づく離婚手続等については大使館等各関係機関や、必要に応じて弁護士事務所とも緊密に連携をとりながら、支援を進めていく必要がある。日常会話が可能な者であっても、支援内容等については理解できていない場合があるため、できるだけ早い段階で通訳をつけるなど、外国籍を有する女性が施策について十分に理解できるよう、配慮する必要がある。

誰でも、自分が必要なときに十分な支援を受ける権利があることに留意し、他施策活用という名目でのたらい回しや放置にならないよう留意すべきである。

### ③自立支援（生活再建）に向けた支援の実施

相談者は、様々な複合的課題を有しているため、それに対応した包括的な支援を展開していく必要がある。そのためには、女性相談支援員は一人で全てを抱え込んだり、他機関に任せてしまうようなことはせず、自分の所属機関や女性相談支援員個人の職務として、「できることできないこと」を自覚し、把握しておく必要がある。その上で、各自治体や地域の社会資源を把握し、相談者にとって必要な支援を地域の関係機関や支援者に働きかけ、調整機能を果たすことが重要となる。

生活を再建していくためには、安心安全な住居の確保、安定した経済基盤、法的解決に向けての取組（離婚、親権、保護命令の申立など）、加害者の追跡への対策、暴力被害の影響からの心身の回復、子のケアとハイリスクな子育てへの支援、各種手続（児童扶養手当、転園・転校手続、検診・予防接種、住民基本台帳事務における支援措置の申出など）、就労の準備など、取り組むべき課題が山積している。このような諸課題が相談者に連続して降りかかっている現状を認識し、支援課題を整理することが大切である。

支援過程において、女性相談支援員が行う支援としては以下があげられる。

- (ア) 本人が（施設退所後も）必要な支援を適切に受けられるように、各自治体や地域で利用できる自立支援情報の提供・助言（生活保護制度や生活困窮者自立支援制度に関する情報、母子生活支援施設に関する情報等）
- (イ) 必要に応じて、他機関・他部署への同行や手続申請の支援（警察、法テラス、学校、教育委員会、保育課、住民課、年金課など）、本人が自分で行うべき行動の支援（住宅探し、住宅入居の手続等など）
- (ウ) 医療機関、心理カウンセリング機関、サポートグループの紹介、必要に応じた同行支援
- (エ) そのほか様々な関係機関、支援者への連絡調整機能
- (オ) 本人の力を引き出して動機づけを行い、暴力等被害の影響を理解し、自尊感情の回復や権利の回復を目指す心理的支援
- (カ) 制度の狭間に陥りやすい女性及び母子への支援

支援をする上での課題として、DV被害者が新しい地域での生活を再建する場合、出産後に母子で暮らしていく場合、若年女性（性暴力、性的虐待、性的搾取等の被害者など）や居住地のない女性の場合などに、支援が継続されず、支援対象者が制度の狭間に陥り、孤立を強いられることが少なくないことがあげられる。また、生活再建に向けた経済的、法的、心理的支援がなく、困難に陥っている女性も少なくない。

相談者が経験している困難や生活再建のニーズに対応するには、女性相談支援センター・地域の女性相談支援員が要となり、各自治体間の架け橋となって、継続した切れ目のない柔軟な支援体制を構築することが必要であり、そのためにも、女性相談

支援員の適切な人員配置が必要である。

また、支援対象者本人を中心に置いて、個人の状況に応じた支援を提供するためには、当事者同士の交流の場やサポートグループ、安心して過ごせる居場所づくりなど、行政のみならず、NPOや民間の支援団体、さらには近隣住民やボランティアなど、インフォーマルな支援も含め、それぞれの自治体や地域の実情に合った、柔軟で多様な支援や取組を創造していくことが求められている

### 3. 安全管理

女性相談支援員の業務において、相談者の安全の確保は第一の優先課題である。特にDV被害者や親族等からの暴力の被害者、性暴力等の被害者、ストーカーの被害者、人身取引の被害者等については、命の危険もあることから、女性相談支援員一人の判断で支援を行うのではなく、ケースカンファレンス等を通して問題の共有を図り、組織的な対応をすることが必要である。

安全の確保のためには、次のことが必要である。

#### (1) 守秘義務の遵守

地方公務員である女性相談支援員には、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第34条第1項の規定に基づき、職務上で知り得た秘密を外部に漏らさないという守秘義務があり、個人情報の扱いについては細心の注意を払う必要がある。これは職を退いた後においても同様である。また、関係機関への情報提供に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第69条第2項各号の規定にのって行う。

#### ※個人情報の保護に関する法律（抄）

##### （利用及び提供の制限）

第六十九条 行政機関の長等は、法令に基づく場合を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。

2 前項の規定にかかわらず、行政機関の長等は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供することができる。ただし、保有個人情報を利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供することによって、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

- 一 本人の同意があるとき、又は本人に提供するとき。
- 二 行政機関等が法令の定める所掌事務又は業務の遂行に必要な限度で保有個人情報を内部で利用する場合であって、当該保有個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。
- 三 他の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に保有個人情報を提供する場合において、保有個人情報の提供を受ける者が、法令

の定める事務又は業務の遂行に必要な限度で提供に係る個人情報を利用し、かつ、当該個人情報を利用することについて相当の理由があるとき。

四 前三号に掲げる場合のほか、専ら統計の作成又は学術研究の目的のために保有個人情報を提供するとき、本人以外の者に提供することが明らかに本人の利益になるとき、その他保有個人情報を提供することについて特別の理由があるとき。

3 前項の規定は、保有個人情報の利用又は提供を制限する他の法令の規定の適用を妨げるものではない。

4 行政機関の長等は、個人の権利利益を保護するため特に必要があると認めるときは、保有個人情報の利用目的以外の目的のための行政機関等の内部における利用を特定の部局若しくは機関又は職員に限るものとする。

## (2) 危険度の把握

支援対象者にどの程度の身の危険があるのか、暴力やストーカー等の被害の状況、追跡の可能性、加害者の危険性を把握し判断する。

## (3) 安全確保プランの策定

### (ア) 安心安全な場所の確保

- ・ 女性相談支センター一時保護所（一時保護委託施設等）の利用
- ・ 女性自立支援施設、その他の社会福祉施設、民間シェルター等の利用

### (イ) 相談していることを相手に知られないようにするための方策

### (ウ) 警察との連携

### (エ) 保護命令の申請

### (オ) 弁護士・法テラスへの相談

### (カ) 住民基本台帳事務における支援措置

DV、ストーカー行為等、児童虐待及びこれらに準ずる行為の被害者の方については、市区町村に対して住民基本台帳事務におけるDV等支援措置を申し出ると、その申出の相手となる者（以下「相手方」という。）からの「住民基本台帳の一部の写しの閲覧」、「住民票（除票を含む。）の写し等の交付」、「戸籍の附票（除票を含む。）の写しの交付」の請求・申出があっても、これを制限する（拒否する）措置が講じられる。

なお、住民基本台帳については、八士（弁護士・司法書士・行政書士・社会労務士・土地家屋調査士・弁理士・海事代理士・税理士）、債権者も、請求に基づき閲覧することができるが、相手方の特定事務受任者から住民票の写し等の交付の申出があった場合は、原則として相手方本人から当該申出があったものと同視して拒否等の対応をすべき旨が示されている（「ドメスティック・バイオレンス、ストーカー行為等、児童虐待及びこれらに準ずる行為の被害者の保護のための住民基本台帳事務における支援措置に関する取扱いについて」（平成30年3月28日総行住第58号））。

住民票の異動については、状況に応じて適切な時期を検討することが望ましい。

- (キ) 同伴児童がいる場合、教育委員会を通して住民票の異動なしでの転校
- (ク) 通称名の使用
- (ケ) 元の自宅に戻る場合の安全対策
  - ・ 継続した相談対応
  - ・ 警察との連携
  - ・ 自宅における安全対策（避難が必要な場合の当面の避難先等）
- (コ) マイナポータル、郵便局の転送届についての情報提供
- (サ) 心と体の健康の回復のために、相談者にセルフケアを勧める
  - ・ 十分な睡眠をとる
  - ・ リラックスできる時間をつくる（一人でくつろぐ、好きな音楽を聴く、お茶を飲む、本を読む、ゆっくりお風呂に入る、散歩をする等）

#### (4) 女性相談支援員の安全対策

相談業務においては、相談者だけではなく、女性相談支援員自身の安全確保も必要である。加害者からの追跡が相談機関にまで及び、逆恨みをされたり、自殺をすると脅かされたり、暴力をふるわれる場合等が想定される。安心して業務を行うには、女性相談支援員の個人情報を守られるよう、女性相談支援員だけでなく、組織として対応していくことが必要であり、以下のことに留意することが望ましい。

- ・ 外部からの電話には個人名を名乗らない、加害者と対面する場面があるときは名札をつけない等の対策を考える。
- ・ 女性相談支援員自身が身の危険を感じる時は、職場の上司と協議し、警察に対応策を相談して安心して仕事ができるようにする。
- ・ 加害者が来所した時の対応方法を、組織全体でシミュレーションする。

#### (5) バーンアウト（燃え尽き）・二次受傷の防止

女性相談支援員においては、過酷な経験をした相談者の話を日々聴き、これに応えようと過度に努力して自分自身をすり減らしてしまうことで、バーンアウトしてしまうこともある。また、DV、性暴力被害等、相談者の被害体験を聴くことで、女性相談支援員自身に精神的・感情的な影響が出る場合がある。鬱や不安感、落ち込み、物事への興味をなくすなどの症状で、二次受傷（二次トラウマ・代償性トラウマ）と呼ばれるものである。

これらの状況を避けるためには、女性相談支援員自身が自分の身体状況に気を配ることが大切であり、早い段階でバーンアウトや、二次受傷を自覚・認識することが望ましい。また、職場でも常に話ができる環境を作ること、周囲からも女性相談支援員の状況が理解され、早い段階での気づきができる。

具体的な対策としては、以下の点があげられる。

(ア) 定期的にスーパービジョンを受けることが望ましい。それが難しい場合は、信頼できる他の女性相談支援員に話をする機会を持つ等の方法をとる。

(イ) 一人で抱え込まないで、組織全体で対応する。

(ウ) プライベートにおいて趣味等の楽しい時間を持つ等、セルフケアを行う。

(エ) 自身のメンタルヘルスケアに努め、感情と心身の状態をチェックする習慣を持つ。

#### 4. 記録と管理

相談・支援において、記録は支援のための重要な業務の一つである。記録は単なる女性相談支援員のメモではなく、公文書であることを念頭におく必要がある。また、記録はいつでも開示され得るものである。

##### (1) 記録の目的及び必要性

記録は、面接とともにケースワークに必要不可欠なものである。記録の目的は、相談者によりよい支援を提供することにあるが、同時に、責任ある相談・支援の証拠ともなり、説明責任を果たすという目的もある。記録や引継ぎの不備は、相談者に繰り返し同じ質問をしてしまうことにもなり、それが相談者に不信感や不安感を与えかねないことから、継続した一貫性のある支援をするためにも、記録を適切に保存・管理することが重要である。

また、記録は課題の分析や今後の支援方針の検討にも役立つ。記録を読み返し、内容を分析することによって、支援方法を検討することができる。

さらに、単に女性相談支援員が所属する組織内で活用するためだけでなく、必要に応じて関連機関と連携するための資料としても、重要な意味を持つ公文書であるので、いつでも開示され得るという前提で書く。

##### 〔記録の目的〕

- ・ 責任ある相談・支援の証拠、説明責任
- ・ 相談者の状況把握と相談内容の明確化
- ・ 組織内での情報の共有化、支援の継続性の確保
- ・ 支援が適切であったかどうかの振り返りに活用

##### (2) 記録上の注意

記録の内容は、関係者以外には秘匿すべきもので、記録や書類を貸し出したり、所外に持ち出したりすることは控える必要がある。あわせて、次の点に注意する必要がある。

(ア) 記録をとるときには、相談者の安心・安全な環境（相談場所）に配慮し、相談

者に、女性相談支援員の守秘義務について十分に説明し、記録をとることへの理解と了解を得た上で、相談者の誤解を招くような記録の取り方はしない。

(イ) 支援の過程で、女性相談支援員は、相談者の住所や電話番号等私的生活に関わる個人情報を知る立場にある。相談内容について、秘密を守ることは言うまでもなく、相談者の個人情報の秘匿をどのようにして確保するかについて、相談者ともよく話し合っておかなくてはならない。

相談者が暴力やストーカー等の被害者の場合、その加害者は、様々な手段を講じて、個人情報を入手しようとする。調査会社等から情報を得て、被害者の住居を探し当てられる場合も考えられることから、そのような事態を予測して、相談者の安全確保のための対策を部署内で確認しておく必要がある。

※参照：地方公務員法第 34 条（秘密を守る義務）・配偶者暴力防止法第 23 条

### (3) 記録の仕方（ケース記録の作成要領）

ケース記録の基本は、「いつ、どこで、誰と、何の目的で、何を話し、その結果どのような対応を行ったか」を明確にすることである。

例文) 昨晚、相談者は自宅で夫から殴る・蹴る等の暴行を受けたため、子どもを連れて家を出て、友人宅で一晩かくまってもらった。その後、今朝になり、相談者は保護を求めて警察に行き、警察経由で福祉事務所に来所となった。

#### 〔記録上の注意点〕

- ・ 主訴を明確に確認する
- ・ 相談者とのやり取りを簡潔に、要領よく、終結まではっきりと記録する
- ・ 客観的に事実を記録する。どのような状況の相談者に、どう対応したのか
- ・ 相談者に、話してもらえる範囲内で、記録を作る場合もある
- ・ 相談者の印象的な言葉や注意を引く言動は、逐語で記録（一字一句忠実に記録）する
- ・ 相談者に対応したこと、約束したこと、所感等はそれと分かる形で記録する
- ・ 組織としてどう判断し、その結果どう対応したのか、合意や取決め等も記録する
- ・ 結論が出ないことは、その旨を記載し、今後の課題として記録する
- ・ 必要に応じて、他の関係機関との協議内容、周囲の状況等も記録しておく
- ・ 相談における家族関係が把握しやすいように、ジェノグラムを取り入れる
- ・ 相談又は支援後、できるだけ早い時点で記録する
- ・ 記録者（女性相談支援員）の責任の所在を明らかにするために、記録者名を記入し、相談内容を組織として共有する。その一方で、記録者名を記載すること

でリスクが生じる場合もあることにも留意が必要であり、組織としてルールを決めておくことが望ましい。

#### (4) 記録の種類及び関係書類

[電話・メール・SNS等を通じた相談]

相談内容、判断、対応を記録する。

[面接相談]

- ・ フェースシートを作成し、その後の経過も記録する。
- ・ 相談者の基礎情報（氏名、性別、生年月日（年齢）、住所、国籍、相談経路、暴力やストーカー等の被害の状態（本人及び子）、怪我の有無、ジェノグラム等）を記載する。
- ・ 主訴、他の相談機関への相談の有無等（どのような内容の課題（問題）を持った人が、どのような状況で、相談に来たのか、明確に分かるようにする）等を記録する。
- ・ 共通の書式を使用し、決められた様式・要領で、記入する。

#### (5) 記録の管理

記録の保管方法や保管期間については、女性相談支援員の所属する機関や自治体において定めているそのルールに従う。また、日常的な記録の管理については、個人情報保護の観点から、鍵付きの場所に保管する等、慎重に対応する。

### 第Ⅲ部 各種相談への対応と留意事項

女性相談支援員が受ける相談は多種多様であり、個別の状況に応じて、必要となる支援内容等は異なり、また、利用できる支援制度等も変更される可能性もあることから、実際の支援に当たっては、相談者の状況等を踏まえた最適な支援が行われるよう、都道府県・市町村の関係部署及び関係機関等と連携して、制度の把握・情報収集等に努める。

#### Ⅲ—1. 相談主訴別支援

##### 1. DV・ストーカー被害

###### (1) 「配偶者暴力防止法」・「ストーカー規制法」の概要

配偶者暴力防止法が対象とする暴力は「法的婚姻関係（事実婚含む）にある者間で起こる暴力」であり、同法の規定は「生活の本拠を共にする交際をする関係にある相手からの暴力及び当該暴力を受けた者」に準用される。また、同法第1条第1項に

において、配偶者からの暴力とは、「身体に対する暴力（身体に対する不法な攻撃であって生命又は身体に危害を及ぼすものをいう。）又はこれに準ずる心身に有害な影響を及ぼす言動」と定義されている。

配偶者暴力防止法の前文においては、DVが「犯罪となる行為」を含み、「重大な人権侵害である」ことを明文化して、DVが夫婦間で起こる個人的な問題ではなく、社会的問題であるとの認識が示されている。

加えて、配偶者暴力防止法においては、被害者支援の専門相談機関としての「配偶者暴力相談支援センター」（第3条）の設置、「通報制度」（第6条）、被害者が裁判所に申し立てることによって、自らの安全を確保できる「保護命令制度」（被害者への接近禁止命令、被害者の子又は親族への接近禁止命令、電話・メール等の禁止命令、退去命令）（第10条）などの被害者支援の仕組みもある。

さらに、令和6年4月1日より配偶者暴力防止法の一部が改正され、配偶者からの暴力等の実情に鑑み、接近禁止命令等の申立てをすることができる暴力の範囲の拡大、保護命令の期間の伸長等の保護命令制度の充実も行われている。

また、ストーカー規制法においては、「特定の者に対する恋愛感情その他の好意の感情又はそれが満たされなかったことに対する怨恨の感情を充足する目的で、当該特定の者又はその配偶者、直系若しくは同居の親族その他当該特定の者と社会生活において密接な関係を有する者に対し」つきまとい、待ち伏せ、住居等付近での見張り、押し掛け、面会等の要求、無言電話や連続電話・メール等の「つきまとい等」の行為及び「位置情報無承諾取得等」の行為を行い、不安を覚えさせる行為を禁止しており、警察本部長等による警告や公安委員会による禁止命令等の対象としているほか、「つきまとい等」又は「位置情報無承諾取得等」を反復して行うことを「ストーカー行為」として罰則の対象としている。

警察において被害者からストーカー事案の相談等を受けた際は、被害者の安全を確保するとともに、「つきまとい等」又は「位置情報無承諾取得等」を行った者がさらに反復して当該行為を行うおそれがある場合は、被害者からの申出により、加害者に対してストーカー規制法に基づく警告や禁止命令等を行う（禁止命令等については職権により行うこともできる）。禁止命令等に違反した場合やストーカー行為を行った場合は、刑事罰が科される。ストーカー規制法に基づく警告や禁止命令等は配偶者暴力防止法の保護命令とは異なり、裁判所は関与せず、原則として、全ての手続を警察（公安委員会）が担うところに特徴がある。

加えて、ストーカー規制法第9条第1項においては、「国及び地方公共団体は、ストーカー行為等の相手方に対する女性相談支援センターその他適切な施設による支援、民間の施設における滞在についての支援及び公的賃貸住宅への入居についての配慮に努めなければならない。」とされており、女性相談支援員は、女性相談支援センターと連携して、ストーカー行為等被害者からの相談に対応することとされている。

## （２）女性相談支援員の役割

DV基本方針では、DV被害者支援の基本的視点として、「配偶者からの暴力について、その深刻な事態や被害者が持つ恐怖や不安を被害者の立場に立って理解するとともに、配偶者であるかどうかにかかわらず、決して暴力は許されるものではないという認識」に基づくべきとするとともに、「配偶者からの暴力は、その防止から、通報や相談への対応、保護、自立支援等多くの段階にわたって、多様な関係機関等による切れ目のない支援を必要とする問題であり、配偶者からの暴力の防止から被害者の保護、自立支援に至る各段階について、施策の内容を検討することが必要」と示している。

ストーカー被害者支援においても同様の視点を持つ必要がある。

具体的に、女性相談支援員の役割は、①相談への対応と基本的な情報の提供、手続の説明や手続に係る同行支援等を行うこと、②危険性・緊急性を判断し、安全の確保を行うこと、③一時保護の後、被害者が地域で生活していく際に必要となる支援（生活保護の実施、生活困窮者自立支援制度の利用、母子生活支援施設等への入所、福祉、住宅、子育て支援、保育・教育、医療、保健、外国人支援、雇用等、各種の施策を十分に活用した支援）のコーディネートである。

このためには、日頃から利用できる施策や、地域の社会資源を把握することを心がけ、被害者の状況に応じて活用できるよう、関係機関との連携を深めておく必要がある。

また、女性相談支援員は、関係通知等をよく理解し生活再建等の支援に活用する。

DV 被害者やストーカー被害者への対応については、関係省庁より、関係通知等が示されており、それらも参考にする。

## （３）活用できる施策・支援制度

DV から逃れて遠方に避難し、安全のために住民票を移すことができない被害者は多いが、住民票を移せないために様々な住民サービスを利用することが難しくなることもある。DV 被害者の安全を確保しつつ生活の安定を図るために、以下のような仕組みが整備されている。また DV 基本方針も、被害者の安全確保のための配慮を整理している。これらについても、女性相談支援員は被害者に情報提供するとともに、安全が確保されるよう関係機関との調整を行う必要がある。

これらは配偶者暴力相談支援センター等が発行する配偶者等からの暴力等に係る相談を受けたり、相談に基づいて保護を行ったことを証明する証明書等（以下、単に「証明書等」という。）に基づいて、DV被害者の安全を確保するために配慮を求めることができる内容が多いが、そうした証明書等がなくても申請できる場合もあるため、あらかじめ確認しておく。

なお、各種支援を受けるための証明書等については、各種支援に合わせて適切な発行先を選択する。各証明書等の有する意味・利用の仕方等については、事前に利用者へ十分説明するとともに、「配偶者等からの暴力があった事実の証明」ではなく、あくまで、被害者から暴力に関する相談を受けたり、それに基づく保護を行ったことの証明であることを説明する。

#### (ア) 住民基本台帳等の閲覧制限

DV やストーカーの被害者等が、市町村長に支援措置申出書を提出し、市町村長において支援措置が必要であると判断した場合、相手方からの住民基本台帳の一部の写しの閲覧、住民票の写し等の交付等の請求又は申出について、閲覧させないこと又は交付させないこととする措置である。また、相手方の代理人として特定事務受任者から住民票の写し等の交付の申出があった場合は、加害者本人からの申出と同一とみなし、当該申出を拒否することとされているほか、相手方が第三者になりすまして行う申出に対し、交付すること又は閲覧させることを防ぐため、本人確認をより厳格に行うこととされている。

#### (イ) 医療保険被扶養者認定等の取扱い等

被保険者（加害者）自身から、被扶養者を外す旨の届出がなされなくとも、DV 被害者は、女性相談支援センター等が発行する証明書等（子等の家族を同伴している場合には、その同伴者に係る証明書等を含む。）を持って保険者へ申し出ることにより、被扶養者又は組合員の世帯に属する者から外れることができる。

また、第三者行為による傷病についても、保険診療による受診が可能である。DV 被害者が被扶養者から外れるまでの間の受診については、加害者である被保険者は第三者と解して、被害者は保険診療による受診が可能であり、事業者又は保険者は、被害者が緊急的に受診せざるを得ない場合において、被保険者証を現に所持しない場合については、証明書等の提示を受けることで所要の資格証明書を交付することができるものとされている。

#### (ウ) 国民年金、厚生年金保険及び船員保険における秘密の保持の配慮

国民年金、厚生年金保険及び船員保険に関し、被害者が年金事務所において手続を行うことにより、国民年金原簿等に記載されている住所等が知られることのないよう、秘密の保持に配慮した取扱いが行われることとなるので、必要に応じ、年金事務所において相談する。

#### (エ) 児童手当関係事務処理

配偶者からの暴力が認められる事例については、現に被害者が専属的に子の監護を行っており、かつ生計同一である場合、または、現に児童手当を受給している配偶者の監護が一切ない場合でなくても、児童の生計を維持する程度の高い者が被害者であると認められる場合には、配偶者は支給要件に該当しないものと判断できるとしてい

る。このような場合には、配偶者から受給事由消滅届が提出されていなくても、職権による児童手当等の支給事由消滅の処理を行うとともに、児童手当申請の援助・審査等が行われる。

なお、離婚を前提として別居している場合（離婚調停中であることや、弁護士が代理人で離婚協議を進めている等）は、上記に限らず、被害者において児童手当の申請が可能となっている。

#### （オ）医療保険加入手続

住民票を異動しない場合でも、事実上の住所等の確認により、新たな居住地で加入手続できる。

#### （カ）児童扶養手当及び母子及び父子並びに寡婦福祉法による支援施策

児童扶養手当は、離婚等によるひとり親世帯に支給される制度であるが、配偶者暴力防止法第 10 条第 1 項に基づく保護命令が出ている場合や、児童の父から 1 年以上遺棄されていると認められる場合（父が監護義務をまったく放棄しており、父の監護意思及び監護事実が客観的に認められない場合など、父による現実の扶養を期待することができない場合）も支給を受けることができる。

また、母子父子寡婦福祉資金の貸付・母子家庭等就業・自立支援センターによる就業相談や養育費の取り決めなどに関する専門相談等・教育訓練講座の経費の一部支給や、養成訓練の受講期間における給付金の支給・公的職業訓練の受講のあっせん、特定求職者雇用開発助成金及び母子家庭の母等に係る試行雇用奨励金（手続は保護命令、相談事業等証明書で可）についても、子どもの父から遺棄されていると認められる場合は活用することができる。

#### （キ）雇用保険の失業給付

配偶者から暴力を受け、加害配偶者との同居を避けるため住所又は居所を移転したことにより離職した者（裁判所が発行する配偶者暴力防止法第 10 条に基づく保護命令に係る書類の写し又は女性相談支援センター等が発行する配偶者からの暴力の被害者の保護に関する証明書（雇用保険用）が確認できた場合に限る。）については、雇用保険の求職者給付の支給に当たっては、特定理由離職者として取り扱い、給付制限期間（2 か月間）を経ることなく、求職者給付の支給を受けられることとされている。

#### （ク）公営住宅優先入居の取扱い及び住宅セーフティネット制度の活用

DV 被害者については、その住宅に困窮する実情に応じて、地域の住宅事情、公営住宅の空き状況等を総合的に勘案して、事業主体の判断により、公営住宅への優先入居の取扱いを行うことが可能であることとされている。

また、DV 被害者の民間賃貸住宅への円滑な入居のため、地方公共団体や関係事業者、居住支援団体等が組織する居住支援協議会や住宅セーフティネット制度に基づく居住支援法人が相談・情報提供等を行っている。

#### （ケ）身元保証

女性自立支援施設や女性相談支援センター一時保護所等に入所中又は退所した者が、就職やアパート等の賃借、大学等へ進学する際等に、施設長等が身元保証人となった場合の損害保険契約を全国社会福祉協議会が契約者として締結することにより、身元保証人を確保しやすくしている。

#### (コ) DV等被害者法律相談援助制度

法テラスにおいては、特定侵害行為（DV・ストーカー・児童虐待）の被害者を対象として、資力にかかわらず、弁護士による速やかな法律相談を実施している。

## 2. 性暴力や性的虐待、性的搾取

### (1) 性暴力や性的虐待、性的搾取について

性暴力や性的虐待、性的搾取とは、同意のない性的接触や身体への侵入、恥辱を与える行為、地位や立場の違い等を濫用して相手を性的に搾取する行為など、他人の性的自己決定権を侵害し、その尊厳を傷つける、あらゆる行為を指す。現行刑法では、不同意性交等罪、不同意わいせつ罪、淫行勧誘罪などが「性犯罪」として規定されているが（刑法第174条以下）、ここでいう性暴力や性的虐待、性的搾取等は、刑法に規定された「性犯罪」に限定せず、幅広く捉える必要がある。

DV被害者等、他の理由で相談につながった者であっても、時間をかけて相談者との信頼関係が築かれた後に、相談者が、性暴力や子ども時代の性的虐待等の被害について重い口を開くことがある。

また、近年、親や兄弟等からの性的虐待が顕在化しており、被害者が18歳未満であれば、監護者が刑法上「監護者性交等罪」に問われ得るが、子自らが加害者の刑事責任を問うという判断を行うことは難しい。さらに、職場等でのセクシュアル・ハラスメントにおいても、力関係や立場の優位性を濫用した、深刻な不同意性交等罪の被害があるが、「セクハラ」の名の下に性暴力であることが見えにくくなっている可能性もある。性暴力や性的虐待、性的搾取等の被害の実態の全貌を明らかにすることは困難であり、女性相談支援員は、隠れた被害者が多数存在することを念頭に相談対応を行う必要がある。

性暴力等は「見知らぬ他人」よりも、「顔見知り」からの被害が多いことも指摘されている。「男女間の暴力に関する調査」（令和2年度：内閣府）によれば、「相手の性別を問わず、無理やりに性交等された」経験があると回答した女性のうち、加害者が「まったく知らない人」との回答は11.2%であり、大多数を、加害者との面識があった事例が占める（交際相手や元交際相手、配偶者や元配偶者、職場関係者、親など）。また、「令和4年の刑法犯に関する統計資料」（令和5年8月：警察庁）においては、令和4年において、強制性交等罪で検挙された件数のうち、加害者と被害者が「面識あり」は約74%、強制わいせつ罪で検挙された件数のうち、加害者と被害者が「面識あり」は約43%となっている。

加えて、近年は、SNS やネット上で知り合った人」からの被害が増えている。

性暴力等の被害は、怪我や予期せぬ妊娠、性感染症などの身体的影響を与えるだけではない。「自分のからだは自分のもの」という、人が生きていく上で最も基本的な安全の感覚が損なわれ、自尊感情の喪失や人間不信など、心に深い傷を残す。平成 29 年度 犯罪被害類型別調査（平成 30 年 3 月：警察庁）の結果によれば、「無理やりにされた性交等」の被害者のうち 56.5%が、過去 30 日間の間に何らかの精神的な問題を感じたと回答している。また、性暴力等の被害者は、心身のダメージからなかなか回復できず、外出ができない等により、仕事や学校をやめざるを得なくなるケース等もあり、性暴力等の被害が生活全般にも影響を与え、経済的困窮をもたらす場合がある。

性暴力等の被害者は、被害にあった恐怖とともに被害者非難をおそれて、なかなか被害を訴えにくいこと、「自分が悪かったのだ」と自分を責めてしまいがちであること、被害の回復には時間がかかり、家族や職場、学校など周囲の理解が得にくいこと、すぐには相談できないことなどを十分考慮し、相談者に真摯に対応しなければならない。

## （２）女性相談支援員の役割

女性相談支援員は、性暴力被害の特質や影響などを十分踏まえた上で地域の関係機関・専門家などと連携・協力しながら支援を行うと同時に、性暴力被害者の心理やメンタルヘルスへの影響、警察や裁判制度などの法的手続についても確認しながら支援に努める。

## （３）活用できる施策・支援制度

被害発生直後に適切なケアを受けられるかどうかは、長期にわたる被害の影響を緩和し、被害からの回復を図る上で極めて重要である。

また、各都道府県に、被害直後からの総合的な支援（産婦人科などの医療的支援、相談・カウンセリング等の心理的支援、法的支援等）を可能な限り一か所で提供することを目的とした性犯罪・性暴力被害者のためのワンストップ支援センターが設置されていることから、ワンストップ支援センターと密に連携をとることが重要である。

さらに、法テラスにおいては、DV・ストーカー・児童虐待の被害者を対象として、速やかに弁護士につなぎ、再被害の防止に必要な法律相談を行う「DV 等被害者法律相談援助」を実施しており、必要に応じて本制度の活用も検討する。

## 3. 性的搾取（売春）

### （１）売春について

#### ①売春防止法の概要

売春防止法第 2 条において、売春とは「対償を受け、又は受ける約束で、不特定の相手方と性交すること」と定義されており、その上で、同法第 3 条において、売春と

買春の双方を禁止している。売買春の行為そのものに対する処罰の規定はないが、同法第5条においては、「公衆の目にふれるような方法で、人を売春の相手方となるように勧誘すること」「売春の相手方となるように勧誘するため、道路その他公共の場所で、人の身辺に立ちふさがり、又はつきまとうこと」「公衆の目にふれるような方法で客待ちをし、又は広告その他これに類似する方法により人を売春の相手方となるように誘引すること」について、6月以下の懲役又は1万円以下の罰金の刑事罰を科している。また、売春の周旋行為についても、同法第6条において処罰の対象となる。

旧売春防止法は売春を助長する行為等を処罰する刑事法としての側面と、売春の勧誘等をした女性に対する補導処分及び売春するおそれのある女性（要保護女子）に対する保護更生に係る婦人保護事業の側面（第4章保護更生）とを併せ持っていたが、法により、要保護女子の保護更生に関する規定及び婦人補導院に関する規定は削除され、刑事法としての側面のみが残ることとなった。

旧売春防止法に基づく婦人保護事業において支援対象とされていた要保護女子については、その背景に、性暴力等や生活困窮、家庭内での問題等、様々な困難を抱えている場合が多く、法の下でも支援対象者である。

## ②売買春形態の現状

女性相談支援員への相談事由や女性自立支援施設の主な入所理由においては、配偶者や親族等からの暴力が多数を占め、売春が主たる相談事由又は入所理由となる事例は相対的には少なくなっている。一方で、現実には、女性自立支援施設の入所者には売春に巻き込まれた女性や売春していた女性が多数含まれるとの指摘もある。その背景として、インターネットや SNS 等の急速な普及により、若年層が売春行為につながりやすい状況が生まれていること、生活していくために性風俗に頼らざるを得ない者がいる現状等がある。また、出演者の心身及び私生活に将来にわたって重大な被害を生ずるおそれがあるアダルトビデオ出演被害問題やいわゆる「JKビジネス」と呼ばれる営業により児童が性的な被害に遭う問題など若年層に対する性的な暴力に係る問題や、ホストクラブの売掛金支払いのために性風俗や売春をあっせん・強要される問題なども起きていることも認識する必要がある。

### （2）女性相談支援員の役割

売春を相談の主訴として、相談者が直接女性相談支援員等に相談しようとすることはあまり想定されず、むしろ、生活困窮、住宅、借金、友人関係、DV、妊娠、就労、病気等の相談に応じる中で、その背景に強制的な売春や売春の経験等があることが判明する場合も多い。女性相談支援員は、これらの主訴に対して支援する中で、売春の経験があるか等を聴き取り、そのことが現在の相談内容に大きな関わりがあることを意識して支援していく必要がある。

売春に巻き込まれた女性や売春する女性は、生活苦・貧困・借金、障害や疾病、人間関係での孤立など、多様な生活課題を抱えていることが想定される。まず、医療機関や福祉機関と連携しながら、心身の健康回復支援を行う。また、規則正しい生活を習慣化すること、金銭管理、調理などの生活技術の援助、対人関係援助など、生活全般について支援する。性感染症がある場合や、妊娠・中絶、出産した場合の子の養育が必要な場合等は、心理的支援を含め、医療・保健機関などと連携して支援を行う。性的搾取に巻き込まれた女性は、性的搾取等の構造に再度取り込まれやすい状況に置かれることにも留意し、支援が例え途切れても、繰り返しつつなかりを支えていく姿勢で支援を行うことが重要である。

### (3) 活用できる施策・支援制度

女性自立支援施設は、中長期的な生活型支援の場という特質を活かして、暴力被害からの心の回復支援や様々な事情からの生活再建を支援すると同時に、地域社会での生活に移行するための実際的な生活・就労支援を行っている。

その他に、女性相談支援センター、母子生活支援施設、福祉事務所、生活困窮者自立相談支援機関、障害者福祉などの福祉制度、住宅担当部署、ハローワークなどの就労支援機関、児童相談所、医療・保健機関などと連携して支援に当たる。

また、AV 出演被害に関する相談については、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で相談・支援を行っており、連携して対応する。

## 4. 居住先なし

### (1) 居住先なしの者について

女性支援事業の支援対象者の中には、居住先がない者が一定数存在する。居住先がない理由としては、様々な形態の暴力の被害を受けたこと、アルコール依存・薬物依存等、精神障害・知的障害・発達障害等、家出、寮付き派遣等の失業、家庭環境に問題があること、解雇・失業、離婚などに起因する経済困窮等による家賃滞納、刑務所出所後であること等、様々である。

### (2) 女性相談支援員の役割

支援対象者の態様、居住先がない理由等に応じて、保護の必要性を検討するとともに、住まいについて一緒に話し合う。

住居喪失の場合は、他に相談する家族や友人がなく、支援者がいないという場合が少なくない。女性相談支援員は、相談者に寄り添い、今後に必要な支援を行っていくことを相談者に伝えていくことが重要である。

生活全般にわたってサポートが必要になる場合もあるため、日常的な見守りが可能な関係者のサポートや、社会生活技能を身につけるための支援が求められる。

### (3) 活用できる施策・支援制度

女性相談支援センターでの一時保護、女性自立支援施設における生活型支援のほか、生活保護制度や公営住宅の利用、住居確保給付金等の利用、救護施設等への入所、(子を伴う場合は)母子生活支援施設への入所等、相談者の状況に応じた制度の利用を検討する。

## 5. 若年女性

### (1) 若年女性について

ここでいう若年女性とは、おおよそ、10代から20代くらいの女性を指す。若年女性自らが行政に相談することはあまりなく、女性相談支援員との接点は多くなかったが、若年女性は、性暴力、性的虐待、性的搾取等の被害を受ける可能性も高いほか、家族関係の悪化や経済的困窮等、精神障害等、様々な困難に直面しているケースも少なくない。若年女性は、行政による支援が届きにくい存在でもあるので、アウトリーチ支援等の実績がある民間団体等、他機関と協働、連携する等して支援の在り方を模索していくことが必要である。

18歳未満のうちに何らかの形で保護することができれば、児童相談所等と連携し、児童福祉施策を活用できることが考えられるが、18歳を超えると児童福祉施策は原則として対象外になるため、継続的な支援が受けにくくなる場合がある(児童自立生活援助事業等、一部の事業については18歳を超えても利用することができる)。また、18歳未満であっても、長期間売春を行ってきた等の背景がある場合は、女性支援事業における支援の方が本人に適した支援ができる場合もあるため、女性支援事業について理解できるよう分かりやすく説明し、本人の意思や状況に応じ、適切な支援方法を選択する必要がある。

### (2) 女性相談支援員の役割

若年女性については、支援ニーズがあっても相談支援につながりにくい傾向がある。理由としては、若年女性にとっては、行政機関に相談することのハードルが高いこと、自らが支援の対象者であることを認識していないこと、暴力等の被害にあっても、自分に非があると思いついてしまっている場合があること、そもそも性暴力等の被害を自らが受けているという認識を持ちにくかったり、自らの状況の困難さを正確に認識できていないこと等が指摘される。これらに留意し、まずは相談者の話をよく聴き、相談者の置かれている状況を理解し、何が相談者の安全の手立てになるかを見極め、相談者が安心感を持てるように支援していく必要がある。

加えて、若年女性が抱えがちな問題(家族関係の悪化、居場所の喪失、摂食障害や自傷行為オーバードーズ等を含む精神疾患・障害や精神的不安定、孤立、貧困、教

育・就労機会からの排除、予期せぬ妊娠・中絶のトラウマなど）を理解し、配慮しつつ対応に当たる必要があると同時に、相談者の社会的な背景や家族関係、学校での状況、友人関係などにも留意する。

### （３）活用できる施策・支援制度

女性相談支援員は、本人を精神的に支えながら、日常生活を少しずつ取り戻すことが可能となるよう、児童相談所、学校、民間団体（シェルター）、福祉事務所、生活困窮者自立相談支援機関、弁護士、医療機関、警察、こども家庭センター、市町村の虐待対応課、児童家庭支援センター、保健所・保健センター等と連携・協働し、本人を中心とした支援を行っていくことが求められる。

若年女性の支援に当たっては、女性相談支援センターや女性自立支援施設が活用できるほか、特に未成年については、児童相談所につなぎ、児童福祉法（昭和 22 年法律第 164 号）に基づく一時保護や児童養護施設等への措置を検討する。

本人が妊娠している場合や子がいる場合等は、妊産婦等生活援助事業の活用や母子生活支援施設の利用、子のための乳児院等の利用を検討する。

就労支援が必要な場合は、ハローワークや地域若者サポートステーション等につなぐ。

なお、未成年の場合は、児童相談所において一時保護を行えることのほか、相談者が未成年であっても、女性相談支援センターでの一時保護や女性自立支援施設等の活用は可能であり、本人により適した支援ができる選択肢を検討する。また、義務教育終了後 20 歳になるまでの間、新規で利用が可能な児童自立生活援助事業を活用し、自立援助ホームへの入所調整を行うことも選択肢のひとつである。（児童福祉法の一部を改正する法律（令和 4 年法律第 66 号）により、児童自立生活援助の実施について、最長 22 歳の年度末までとされていた年齢の上限が撤廃され、都道府県知事が必要と認める間、援助を受けることが可能となった。入所契約の申請は本人が行うが、未成年の場合は入所に当たって親権者の同意が必要である。）

保護者から「親権の侵害」とあるという異議が出された場合は、児童虐待・子どもの人権・女性への暴力等を専門とする弁護士と連携協議した法的支援が必要となる。民法第 5 条第 1 項但し書きの「単に、権利を得、または義務を免れる法律行為」については、民法第 5 条第 1 項本文に規定される「法定代理人の同意」が未成年者に義務づけられないという規定を適用できる場合もあるので、検討する。なお、法テラスでは、DV・ストーカー・児童虐待の被害者を対象として、速やかに弁護士による法律相談を行う「DV 等被害者法律相談援助」を実施しており、必要に応じて活用も可能である。

また、必要に応じて福祉事務所に同行支援し、女性の置かれている状況や経済支援の必要性等を伝え、本人の意思確認をもとに、生活保護の申請を検討する。なお、若

年女性が保護者から虐待や性暴力を受けている場合は、扶養義務者に対して扶養の可能性を調査する際の方法や範囲に関して、被害者の観点から、適切に配慮するよう福祉事務所に伝えることが重要である。

## 6. 妊娠・出産

### (1) 妊娠・出産期について

妊娠期・出産期に困難な状況に陥る場合は少なくなく、女性の年齢・相手（子の父）との関係性・経済状況・相談にたどり着いた時期（妊娠週数）などによって、支援ニーズは多様である。

年齢や学歴、子の父との関係性、親族等からのサポートの有無、妊娠・出産をめぐる態様、心身の健康状態（通院等既往歴、知的障害・発達障害の有無・可能性を含む。）、生活基盤、女性自身の体験（被虐待経験、暴力被害経験、性被害経験、性風俗産業従事歴等に留意し、女性の不安を丁寧に受け止めながら傾聴する姿勢が大切である。

### (2) 女性相談支援員の役割

女性が妊娠をどう受け止めているのかを把握し、①人工妊娠中絶の選択、②出産し子とともに生活、③出産ののち母子分離、など、女性自身の選択過程を支えとともに、専門的見地から助言と情報提供を重ね、必要な支援施策や関係機関につないでいく。

特に人口妊娠中絶については、可能な時期も限られており、加えて、初期・中期では処置方法も異なることから、その違い等について情報提供し、適切な判断ができるよう配慮する。人工妊娠中絶を選択した場合には、心身の状況に配慮が必要である。特に妊娠中期の中絶の場合には、心身のダメージが大きいいため、心理的支援を行う。

出産後に母子分離をした場合には、単身女性としての自立支援が必要であるとともに、避妊についての情報提供や支援が必要となることもある。

被虐待歴、精神科既往歴、知的障害・発達障害の有無（可能性を含む。）、暴力被害経験・性被害経験によるPTSD、出産経験はあるが養育していない、生活困窮、性風俗産業従事歴、健康状態などは、子の養育に関して支援を要するかの判断に影響する要因となり得るので、丁寧な聴き取りによる見立てが必要である。相談者が安心して安全に育児を行うことができるよう、見立てに応じて適切な支援につなげる。

### (3) 活用できる施策・支援制度

#### ①妊娠・出産、中絶費用等

##### (ア) 妊婦健診等

市町村によって回数や内容は異なるが、妊娠の届出を行うと、妊婦健診を公費負担により受診することができる（一部、自己負担が発生する場合もある）。

また、市町村によっては、低所得の妊婦に対する初回の産科受診料の助成や、産後2週間、産後1か月など出産後間もない時期の産婦に対する健康診査に係る費用の助成を行っている。

#### (イ) 産前・産後の育児支援等

市町村では、妊産婦等が抱える妊娠・出産や子育てに関する悩み等について、保健師等による伴走型相談支援や、出産後1年以内の母子に対する心身のケアや育児のサポート等を行う産後ケア事業が実施されている。また、伴走型相談支援とあわせて妊娠届提出時及び出生届提出時に経済的支援を行っている。

#### (ウ) 出産育児一時金

健康保険や国民健康保険の被保険者等が出産したときは、出産費用に対する経済的負担を減らす目的で医療保険から「出産育児一時金」が支給される。「直接支払制度」や「受取代理制度」を利用すると、医療機関等の窓口において出産費用のうち出産育児一時金との差額を支払うこととなるため、経済的負担を軽減できる。分娩する医療機関等がどの支払方法に対応しているかは、各機関へ問い合わせる。給付額については、加入している医療保険制度によって、付加給付がある場合もある。

#### (エ) 入院助産（出産費用の助成）

出産に当たって、保健上必要であるにもかかわらず、経済的な理由で医療機関または助産所に入院できない妊産婦を対象に、その費用を助成する制度である。

#### (オ) 助産施設

保健上必要があるにもかかわらず、経済的な理由により入院助産を受けることができない妊産婦が入院し、助産を受けることができる施設。主に産科病院や診療所、助産所が助産施設として指定されている。

#### (カ) 中絶費用

中絶費用が支払えない場合は、①医療機関への分割払いに関して相談するよう助言、②生活保護制度の利用の検討（中絶費用は、母体保護法の適用があれば、生活保護による対応も可能な場合もある）する。

### ②育児休業中の経済的支援

#### (ア) 育児休業給付

雇用保険被保険者が育児休業を取得した場合において、一定の要件を満たした場合、原則子が1歳になるまでの間、休業開始から通算180日までは休業前賃金日額の67%、180日経過後は50%を支給する。

#### (イ) 社会保険（健康保険・厚生年金保険）の保険料免除

育児休業期間中の社会保険料は、育児休業等を開始した日の属する月からその育児休業等が終了する日の翌日が属する月の前月までの期間（ただし子が3歳に達するまで）について、被保険者負担分及び事業主負担分ともに保険料が免除される。

### ③生活に係る経済的支援

(ア) 生活保護（女性相談支援センター等での一時保護中や女性自立支援施設の場合は医療扶助）

生活保護法（昭和 25 年法律第 144 号）においては、生活に困窮している者に対し、生活扶助、住宅扶助、出産扶助など、困窮の程度に応じて必要な保護を行うこととされている。生活保護新生児衣料費で出産準備品も賄うことができる。

(イ) 母子家庭の場合：児童扶養手当

（「第Ⅲ部 Ⅲ－1. 9. 母子家庭」参照）

(ウ) 乳幼児等医療費の助成

乳幼児等の、医療保険制度における自己負担額について、その費用の一部を各自治体が助成する制度。自治体によって所得制限や年齢の上限等が異なる。

### ④一時保護・入所施設・里親、養子縁組等

(ア) 妊産婦等生活援助事業

家庭生活に困難を抱える特定妊婦や出産後の母子等に対する支援の強化を図るため、一時的な住まいや食事の提供、その後の養育等に係る情報提供や、医療機関等の関係機関との連携を行う事業であり、実施主体は都道府県市及び福祉事務所設置町村である。

(イ) 一時保護委託

特に妊産婦について、女性相談支援センターの一時保護委託先として、女性自立支援施設や母子生活支援施設等が準備されており、妊娠中からの入所支援が受けられる場合がある。母子生活支援施設の場合、出産後は、通常の入所に切り替えることにより、妊娠段階から出産後まで一貫した母子の支援を行うことができる。

(ウ) 里親等への委託又は乳児院等への入所

出産後、子の養育が困難な場合は、児童福祉法第 27 条第 1 項第 3 号に基づき、里親又は小規模住居型児童養育事業（ファミリーホーム）への委託や、乳児院等への入所等が検討される。

里親制度は、保護者のない児童又は保護者に監護させることが不適當であると認められる児童の養育を里親に委託する制度である。

小規模住居型児童養育事業（ファミリーホーム）は、保護者のない児童又は保護者に監護させることが不適當であると認められる児童の養育に関し相当の経験を有する者などの住居において養育を行う事業である。

乳児院は、何らかの事情で家庭での養育が困難となった乳児（特に必要のある場合は幼児を含む。）を入院させて養育するとともに、退所した者について相談その他の援助を行うことを目的とした施設である。

## (エ) 養子縁組

養育できない・養育しないという保護者の意向が明確な子については、児童相談所や養子縁組民間あっせん機関と連携して、養子縁組を前提とした検討を行う。特別養子縁組は、父母による養子となる者の監護が著しく困難又は不適當であることその他特別の事情がある場合に、家庭裁判所の審判により成立し、戸籍上、子は養親の実子と記録され、実親と子の親族関係は終了する。普通養子縁組の場合は、家庭裁判所の許可により成立し（ただし、連れ子や養子等、許可を要しない場合もある。）、実親と子の親族関係は終了しない。

## ⑤養育支援訪問事業

養育支援が特に必要であると判断した家庭に対し、保健師・助産師・保育士等がその居宅を訪問し、養育に関する助言等を行うことにより、適切な養育の実施を確保することを目的とした市町村事業。若年の妊婦、妊婦健康診査未受診や予期せぬ妊娠等の妊娠期からの継続的な支援を特に必要とする妊婦など、ハイリスク妊婦と想定される場合は、特定妊婦として同事業の対象となる。

## ⑥子育て世帯訪問支援事業

家事・子育て等に対して不安や負担を抱える子育て家庭、妊産婦、ヤングケアラー等がいる家庭の居宅を、訪問支援員が訪問し、家庭が抱える不安や悩みを傾聴するとともに、家事・子育て等の支援を実施することにより、家庭や養育環境を整え、虐待リスク等の高まりを未然に防ぐことを目的とした市町村事業。養育支援が特に必要であると市町村が判断した家庭や特定妊婦について同事業の対象となる。

## ⑦性と健康の相談センター

安心・安全で健やかな妊娠・出産、産後の健康管理を支援するため、需要に的確に対応した切れ目のない支援を行うことを目的として、妊娠・出産等に関する専門的な相談支援や、若年妊婦等に対する産科婦人科への同行支援及び緊急一時的な居場所の確保等を実施している。

## 7. 精神障害、知的障害、発達障害等

### (1) 精神障害、知的障害、発達障害等について

〔精神障害を有する者〕

精神保健及び精神障害者福祉に関する法律（昭和 25 年法律第 123 号。以下「精神保健福祉法」という。）においては、「精神障害者」とは、統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害その他の精神疾患を有する者をいう。地域社会においては、精神障害を抱えている者への理解が未だ十分ではない場合があり、こ

これらの者への理解について関係者の理解を深めることも重要である

周囲から適切な評価やサポートを得ることができないままに生きづらさを抱えてきた場合であっても、女性相談支援員が、他の関係機関とも連携しつつ適切に支援することにより、自信を持って自分らしい生活を送ることができるようになる。金銭管理、健康管理等を含め、きめ細く、かつ継続的な見守り支援を続けることが必要であり、積み重ねが難しい場合も、本人の意思や主張を尊重しつつ、支えていく関係を築くことが重要である。

#### 〔アルコール依存症・薬物依存症等の依存症〕

依存症に陥る経過は様々だが、背景に虐待や暴力等の被害体験等があり簡単に克服することができない状態にある場合もある。長期的な関わりが必要であり、住居を定めるためには、施設入所等の支援が必要であるとともに、医療機関や依存症の自助グループ等と連携して支援していくことも必要である。

#### 〔知的障害を有する者〕

知的障害の要因には、生理的要因（脳の発達障害による）、病理的要因（脳の病気、損傷により知能の発達が妨げられるもの）、心理・社会的要因（知的発達に不適切な環境に置かれている。例：児童虐待）が考えられる。障害の程度やそれに伴う特性は人それぞれであるが、知的な発達に遅れがあったり、意思疎通等が苦手な場合もあり、地域での生活には継続的な見守りや支援が必要な場合もある。

#### 〔発達障害を有する者〕

発達障害は、発達障害者支援法（平成16年法律第167号）において、自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障害、学習障害、注意欠陥多動性障害その他これに類する脳機能の障害であってその症状が通常低年齢において発現するものと定義されている。発達障害者は、他者とのコミュニケーションや対人関係の構築が苦手な場合があり、その行動や態度から、周囲に誤解をされてしまう場合もある。

支援者が障害特性を十分に理解し、ゆとりを持って向き合うことにより、相談者との関係性が構築しやすくなり、本人の訴えも理解しやすい。日常生活を支えている家族・親族や、医療機関、発達障害者支援センター等の他機関との連携も重要である。

### （2）女性相談支援員の役割

障害そのものに関する相談を女性相談支援員が受けるというよりは、DVや性暴力等の被害、生活困難や家族関係の悪化、帰宅先なし等の他の主訴に対応する間に、障害の特性が課題となっていることが明らかになること、障害を持っていることが疑われ

るにもかかわらず、診断や支援を受けてこなかったことが判明すること等が想定される。

障害の程度に応じ、本人の意思や希望、日常生活における金銭管理や家族関係、異性関係等に関する悩みや不安等を聴き取りながら、障害福祉サービスや生活困窮者自立支援制度における各種事業等、様々な支援制度や活用できる資源の情報を提供し、生活設計ができるよう、市町村の保健及び障害福祉担当課、保健所・保健センターや相談支援事業所の相談支援専門員、医療機関等の主治医、関係機関の精神保健福祉士（医療ソーシャルワーカー）等と連携しながら支援を行う。

障害特性により、気持ちを言語化したり、状況を正確に理解することが難しい場合も考えられるが、その場合は、時間をかけ本人のペースで話を聴くとともに、一度に多くの情報提供をせず、本人の理解力・特性に応じた方法で丁寧に説明する等のコミュニケーション上の工夫が重要である。

精神障害については統合失調症、気分障害、てんかん、依存症、高次脳機能障害など様々であり、また、抱えている問題も多様である。環境を整えばある程度症状の落ち着きが見込まれる場合もあれば、中長期的な治療が必要な場合、入院加療が必要な場合もある。女性相談支援員は、必要に応じて、各都道府県に設置された精神保健福祉センターや保健所等と連携し、地域の医療機関を活用して対応することが求められる。

支援する際には、医療機関での診断や治療方針を踏まえて、症状に応じて障害福祉、生活困窮者自立支援制度等の支援制度や社会資源を活用していけるように情報提供をしていく必要がある。

特に、精神障害を抱える者については、症状の安定や軽快が重要である。障害の程度に応じ、本人の意思や希望、日常生活における金銭管理や家族関係、人間関係等に関する悩みや不安等を聴き取りながら、障害福祉サービスや生活困窮者自立支援制度における各種事業等、様々な支援制度や活用できる資源の情報を提供し、生活設計ができるよう、医療機関の主治医、市町村及び関係機関の保健師、精神保健福祉士等や、相談支援事業所の相談支援専門員等と連携しながら支援を行う。

また、摂食障害や依存症（アルコール、薬物、ギャンブル等）の場合は、専門の治療機関を受診することが望ましい。加えて、回復プログラムを有する自助グループも、依存症からの回復に有効である。これらの医療や自助グループの資源については、精神保健福祉センターや保健所・保健センターに問い合わせたり、連携して支援に当たることが望ましい。なお、依存症の背景として、虐待や暴力等の被害体験等がある場合も多いことに留意する。

### （3）活用できる施策・支援制度

何らかの障害がある、又は障害があることが強く疑われるケースについては、地域

の医療機関や保健所等、行政の障害福祉担当課、相談支援事業所等との連携が欠かせない。本人の状況に応じて日常生活支援や就労支援、グループホーム等の障害福祉サービス、障害年金や自立支援医療等を利用できることまた障害者手帳の取得などの検討も含め、本人の意思や状況に寄り添いながら、活用できる支援を模索することが必要である。障害者手帳の取得には抵抗がある相談者等もあり、手帳を取得する支援を拙速に行うことがないよう留意すべきである。手帳の取得を推奨する場合も、本人の気持ちに寄り添いながら、手帳のあらましや取得の必要性等を十分に説明するなど、丁寧に本人の意思決定を支援することが求められる。

#### (ア) 精神障害者保健福祉手帳

精神障害者保健福祉手帳は、精神障害者の自立と社会参加の促進を図ることを目的として交付される手帳であり、交付申請に当たっては医師の診断書が必要である。精神障害に係る初診から6か月を経過した日以降に交付申請が可能となり、手帳の有効期間は2年間であり、延長を希望する場合は2年ごとに更新の手続を行う必要がある。手帳所有者が利用できるサービス等については、手帳の等級や各市町村の制度等によって異なるので、保健所や市町村の障害福祉担当課に確認する。

#### (イ) 療育手帳

療育手帳は、「療育手帳制度について」（昭和48年厚生事務次官通知）に基づき、各都道府県等から知的障害者に交付される手帳であり、市町村の障害者福祉担当課が窓口になる。療育手帳に関する詳細な手続や、手帳所有者が利用できるサービス等については、手帳の等級や各市町村の制度等によって異なるので、市町村の障害福祉担当課に確認する。

#### (ウ) 精神科入院

精神科病院への入院については、精神保健福祉法に基づき「任意入院」と「医療保護入院」「措置入院」の仕組みがある。「任意入院」は、本人の同意に基づき、本人が自ら入院するものであり、本人から退院の申出があった場合には、退院させる必要がある。精神科病院の管理者は、本人の同意に基づいて入院が行われるように努めなければならないとされており、入院の形態としては、本人尊重の視点からも望ましい入院の形態である。

「医療保護入院」は、精神保健指定医が、本人の医療及び保護のために入院が必要と判断しているが、任意入院が行われる状態にない場合、本人の家族等（配偶者、親権者、扶養義務者、後見人、補佐人）の同意により入院させる制度である。家族等が不在の場合は、市町村長の同意による入院となる。また、精神科病院の管理者は、医療保護入院者の退院による地域における生活への移行を促進するために必要な体制の整備その他の当該精神科病院における医療保護入院者の退院による地域における生活への移行を促進するための措置を講じなければならないものとされている。

「措置入院」は、精神障害を理由として、自傷や他害のおそれがある場合に、都道府県知事の権限で入院させるものである。措置入院に当たっては、二人以上の精神保健指定医の診察結果が、入院させなかった場合の自傷や他害のおそれについて一致した場合にのみ行うことができる。

精神科病院からの退院にあたっては、地域での生活を行うためのきめ細かく、かつ具体的な日常の生活支援への助言等が必要であることから、障害福祉サービスの相談支援事業所等の協力を得る必要がある。再発防止のために特に重要なのは服薬管理、食事、通院方法、必要な諸手続のサポートなど日常生活の支えであることから、関係機関と連携しつつ、見守りや支援の体制をつくっていくことが望ましい。

## 8. 家族関係の悪化、別居、離婚

### (1) 家族関係の悪化、別居、離婚について

離婚は近年減少傾向にあるが、女性支援の現場では、離婚に関する相談は多く、離婚するかどうかで迷っている場合や、離婚したくないのに配偶者から離婚を迫られている場合、離婚を決意したものの、子や財産等のことで夫婦間の合意ができない場合等、様々な相談が寄せられる。

### (2) 女性相談支援員の役割

離婚の決断は容易ではなく、相談者は経済的不安やひとり親家庭になることへの不安等、様々な不安を抱える。離婚を選択するに当たっては、離婚後の生活や仕事、収入、住居、財産分与、慰謝料、子がいる場合の親権や養育費、親子交流、子の生活や学校等、複雑な問題が多数あるため、女性相談支援員は、相談者が安心して相談できるよう、情報提供を的確に行いながら、相談者の気持ちに寄り添うと同時に、日頃から、離婚に関する諸制度、社会資源に関する正確な知識や情報の収集に努めることが必要である。配偶者との関係修復を模索したい気持ちや、離婚後の生活不安、子に関する心配等を理由に、離婚が望ましいと考えられる状況であっても躊躇する相談者に対しては、必要な情報を提供しつつ、相談者の気持ちの整理を共に行う。夫婦間での協議が難しい場合は、家庭裁判所における夫婦関係調整調停の制度を紹介する等、相談者が自分の主張を配偶者に明確に伝え、自らの気持ちを整理することができるよう、支援を行う。

夫婦間にDVがある場合は、暴力の被害者である相談者の側に立ち、いかなる理由があっても暴力は許されないという立場から相談支援に当たる。ただし、女性相談支援員は暴力の事実の有無や事実関係を判定する立場にはないことにも留意が必要である。

相談時に暴力を受けているとの訴えがない場合でも、相談者と配偶者等の間に支配・被支配の力関係が生じていないかに留意し、DVの早期発見に努める。

相談者が、女性相談支援員に心を開き、暴力について打ち明けることができるよう、

具体的な例示等をあげつつ、相談者の話を傾聴する必要がある一方、暴力の存在を決めつけてしまわないように気をつける必要もある。

### (3) 活用できる施策・支援制度

#### 【離婚】

##### ①離婚手続について

離婚方法には、1) 協議離婚、2) 調停離婚、3) 審判離婚、4) 裁判離婚がある。

##### 1) 協議離婚（民法第763条）

当事者間の話し合いによって、離婚に合意した場合、離婚届を本籍地ないし最寄りの市町村に提出することによって離婚が成立する。その際、未成年の子がいる場合は、親権者を決めなければならない。

ただし、協議離婚の場合、手続は簡便だが、当事者間の力関係が影響して相談者の意思に沿わない一方的な離婚になる場合があること、子の養育費や離婚後の生活保障、財産分与、住まいなどについての取決めが確実に行われる保証がないことなどを説明しておく。

協議離婚時に夫婦間で取り決めた養育費や慰謝料などの履行を確実にするためには、協議離婚の際に、公証役場で公正証書を作成し、強制執行の条項を盛り込むことが考えられる。こうしておくこと、約束が守られない場合でも、地方裁判所に強制執行の申立てを行うことが可能になる。また、相手が、相談者の同意なく離婚届を偽造して提出し、その離婚届が受理された場合、裁判手続により離婚の無効を主張する必要があるため、注意が必要である。そのようなおそれがある場合は離婚届の不受理申出を勧める。

##### 2) 調停離婚「家事事件手続法（第257条第1項）」

当事者間で離婚についての協議がまとまらない場合は、すぐに離婚裁判を起こすことはできず、まず家庭裁判所に夫婦関係調整調停（離婚）を申し立てる（調停前置主義）。調停がまとまらない場合は、調停不成立となり、裁判を提起することができる。

調停では、①離婚するかどうか、②未成年の子がいる場合には誰が親権者となるか、③親権者とならない親と未成年の子との親子交流をどうするか、④未成年の子の養育費の分担をどうするか、⑤慰謝料の支払をどうするか、⑥結婚してから夫婦で築いた財産の分配等（財産分与）をどうするか、⑦年金分割に関する按分割合をどうするか、等について協議することができる。

このうち、③から⑦までについては、離婚後に別途話し合いで決めることができる。ただし、⑤から⑦までについては、離婚後一定の期間を経過すると請求できなくなることもある。

調停で決まったことを相手方が守らないときは、その事柄に応じて、家庭裁判所に申出をして、家庭裁判所調査官から相手方に対して、履行の勧告をしてもらうことや、調停調書正本等に基づいて、地方裁判所に強制執行の申立てをすることができる。

### 3) 審判離婚（家事事件手続法第 284 条第 1 項）

離婚調停が成立しない場合において、相当と認められるときは、家庭裁判所は「調停に代わる審判」により、裁判官の職権で離婚を成立させることができる。

### 4) 裁判離婚（民法第 770 条）

一方が離婚を望まない場合でも、他方が離婚訴訟を提起し、民法に定める一定の離婚原因が裁判所で認められれば、判決によって離婚が命じられる。裁判で離婚が認められる事由（民法 770 条第 1 項）としては、①不貞行為、②悪意の遺棄、③生死が 3 年以上不明、④強度の精神病にかかり回復の見込みがない、⑤その他婚姻を継続しがたい重大な事由がある場合がある。DV は民法の離婚原因には明記されておらず、⑤の「婚姻を継続しがたい重大な事由」があるかどうかで考慮されるとされている。

DV の場合は、離婚手続において、DV 被害者の安全が最優先で確保されなければならない。裁判所への提出書類などによって、避難先の情報が漏えいしないように細心の注意が必要である。住所等が知られると相手方から危害を加えられるなど著しい支障を生じるおそれがある場合は、裁判所の決定を受けて裁判手続において住所等を秘匿する制度（民事訴訟法第 133 条）を利用することができる。また、DV 事例に限らず、代理人として弁護士を依頼した場合は、本人は一定の期日以外は裁判に出席する必要はない。当事者尋問が実施される場合において、DV 被害者の不安や恐怖が強く、反対当事者のいる前での供述が困難な場合は、法廷内に衝立を設置してもらう遮蔽措置や、映像等の送受信による通話の方法によって尋問を行うよう、裁判所に申し出る。裁判所には、裁判所の出入口の配慮などの安全確保も要望する。

## ②離婚時に定めるべき（定めることができる）事項

### 1) 慰謝料

離婚訴訟において離婚の求めと同時に請求することができる慰謝料には、離婚に至ったことそれ自体に対する慰謝料と、離婚の原因となった相手方の個別の有責行為のもたらした精神的・苦痛に対する慰謝料とがある。慰謝料請求には 3 年の消滅時効がある。

### 2) 財産分与

結婚から離婚までに築いた夫婦共同財産の清算として、離婚後 2 年以内に財産分与を請求することができる。預貯金や有価証券、不動産、家財、生命保険、退職金などが対象となるが、結婚前の預貯金などは対象外となる。

財産分与では、離婚当事者間の経済状況などの不均衡に配慮して、離婚後の妻の扶養の要素も考慮されることがある。DV があつた場合、避難する時に、夫婦の資産につ

いての資料を持ち出せない場合があるが、財産分与の手掛かりになるため、同居中に資産に関する資料を集めておくことが望ましい。相手方が資産を明らかにしない場合は、調停や裁判提起後に、家庭裁判所の調査嘱託によって、金融機関の口座の残高などを調べてもらうことができる（支店名が必要）。

また、離婚時年金分割制度により、婚姻期間中の厚生年金保険の加入記録を夫婦で分割することができるため、手続については年金事務所等に相談する。

離婚後の住まいの確保についても、相談者に確認する。

### 3) 養育費

子を引取った場合、子の監護・養育に必要な費用について、相手方の収入等に応じた金額を請求することができる。子を監護しない親であっても、子に対する扶養義務を負っているからであり、民法第 766 条においては、協議離婚の際、子の監護に要する費用の分担について取り決めることとしている。

養育費について当事者間で合意できない場合は、養育費の調停を申し立てることができる。

養育費に関する相談については、母子家庭等就業自立支援センターの養育費専門相談員、市町村のひとり親家庭支援の窓口や母子父子自立支援員、養育費等相談支援センター等への相談が可能である。

### 4) 子の親権者（民法第 819 条）

未成年の子がいる夫婦が離婚する際は、父母の一方を親権者に定めなければならない。離婚調停で話し合いを尽くしても未成年の子の親権者について協議がまとまらなかった場合は、調停は不成立となり、その後に離婚訴訟が提起されることになる。判決離婚の場合、親権者は裁判所が定める。

### 5) 離婚後の子の氏（民法第 790 条第 1 項）

離婚後の子の氏は、その父母の離婚前の氏のみである。子の氏の変更をする場合は、子の住所地の家庭裁判所の許可を求めた上で、手続をする。子が 15 歳未満の時は、法定代理人（親権者）が子に代わって行う。

### 6) 親子交流

親子交流とは、離婚後、子どもと離れて暮らしている父母の一方が子どもと定期的、継続的に会って、話をしたり、一緒に遊んだり、電話や手紙等の方法で交流することをいう。民法第 766 条第 1 項においては、親子交流（父又は母と子との面会及びその他の交流）について、協議離婚の際に協議で定めることとされている。

親子交流について、夫婦間で争いがある場合は、家庭裁判所に調停、審判を申し立て

る。

### ③夫婦の一方が、外国人である場合の離婚

日本に常居所地を有する夫婦の場合は、一方が日本に常居所地を有する日本人であれば、配偶者が外国人であっても、上記のいずれかの方法で離婚は成立する。外国で離婚する場合は、その国の法律で定められた方法による。

また、言葉や文化、習慣、宗教、価値観等の違いなどに配慮し、相談に対応する際には、相談者の意図と異なる方向に進めてしまわないように、確認しながら慎重に相談を進める必要がある。なお、相談者等の日本語能力に応じて、相談の初期の段階から通訳を付けることが望ましい。

#### [ハーグ条約]

一方の親が他方の親の同意なく国境を越えて子を連れ去ることがあるが、日本は「国際的な子の奪取の民事上の側面に関する条約」（ハーグ条約）（平成 26 年我が国について発効）の締約国である。ハーグ条約は、国境を越えた 16 歳未満の子の連れ去りが行われた場合は、原則として子を元の居住国（常居所地国）に迅速に返還することを定めている。これは、国境を越えた子の不法な連れ去り等は子の利益に反すること、どちらの親が子の監護をすべきかの判断は子の元の居住国で行われるべきであること等の考えに基づいている。

ただし、条約上、「返還することによって子が心身に害悪を受け、又は他の耐え難い状態に置かれることとなる重大な危険がある」場合や「子が返還されることを拒み、かつ、その意見を考慮に入れることが適当である年齢及び成熟度に達していると認められる場合」等には、裁判所は子の返還をしないことができるものとされており、条約を踏まえた国内法でもこのような条約の内容を踏まえた整備がされている。

### ④弁護士の探し方

離婚に当たり、弁護士へ相談したいという場合は、弁護士会の法律相談や法テラスの法律相談を紹介し、DV 等被害者法律相談援助や民事法律扶助業務（経済的に余裕のない方が対象）の利用も可能であることを説明する。

弁護士に相談するに当たっては、離婚を考えるに至った経過や暴力行為などを時系列で書き出しておくことを勧める。また、離婚問題の法的解決過程において、相談者の気持ちの整理や心理的サポートを行う女性相談支援員の果たす役割は大きく、相談者の事情や家族関係、知りたいこと、悩んでいること、弁護士への要望などを、相談者とともにその事情や家族関係、悩んでいることや弁護士に聞きたいこと、要望などを整理しておくことで法律相談がスムーズに進められる。

## 【別居】

DV 被害や児童虐待から避難するための「子連れ別居」が多いが、それ以外にも、価値観の相違や夫婦間の葛藤の激化などで、一方が家を出て別居することは少なくなく、未成年の子どもがいる場合は、次のような法的紛争が生じることがある。①離婚成立前の子の養育費請求は「婚姻費用分担請求」としてされる。婚姻費用を定めるには、夫婦間で話し合いを行うことができるほか家庭裁判所に調停を申し立てることができる。調停が不成立の場合は家庭裁判所の審判によって定められる。金額については、双方の収入を明らかにした上で、算定表を参考に定められることが多い。②子どもをどちらが監護するかに関する争いがある場合は、子の引渡し請求や監護者指定の調停を家庭裁判所に申し立てることができる。裁判所は「子の利益」を基準に判断するが、どのような考慮要素にどのような重みづけをして「子の利益」を判断するかは事案によって異なり得る。③別居中の別居している親と子どもとの「親子交流」については、離婚成立前であっても、離婚後について定めた民法 766 条の類推適用によって実務上認められている。

## 9. 母子家庭

### (1) 母子家庭について

「母子及び父子並びに寡婦福祉法」（以下「母子父子寡婦法」という。）第6条第1項において、同法の対象となる女性については次のように規定している。

### 【母子父子寡婦法上の定義】

第六条 この法律において「配偶者のない女子」とは、配偶者（婚姻の届出をしていないが、事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む。以下同じ。）と死別した女子であって、現に婚姻（婚姻の届出をしていないが、事実上婚姻関係と同様の事情にある場合を含む。以下同じ。）をしていないもの及びこれに準ずる次に掲げる女子をいう。

- 一 離婚した女子であって現に婚姻をしていないもの
- 二 配偶者の生死が明らかでない女子

出典：母子及び父子並びに寡婦福祉法（昭和三十九年七月一日法律第百二十九号）

「死別」「離婚」「非婚」による母子家庭以外でも、例えば配偶者が生死不明である、配偶者から遺棄をされている、海外にあって扶養を受けることができない、身体の障害により労働能力がない、等の場合は、同法による支援の対象となることに留意が必要である。

母子家庭となる原因は多岐にわたるものであり、複合的な生活課題が累積している場合も多いため、相談者の背景や状況に留意して支援を行う必要がある。

母子家庭の多くは就労しているものの年間就労収入が低く、経済的に困窮状態にあ

ると言われる。母子家庭の経済困窮は、子どもの養育環境や進路選択、母子の健康状態などにも影響を及ぼし、母親（女性）の心身の疲労やストレスも大きい。また、母子家庭の中でも、母親（女性）自身の学歴によって生活や就労状況に 差異があることにも配慮を要する。

女性相談支援員が母子家庭の相談に対応する際には、母子父子寡婦法第8条第1項に規定する母子・父子自立支援員と連携を図り、ひとり親家庭に必要な支援を調整する。

## （２）女性相談支援員の役割

母子家庭への相談・支援では、「母親・女性自身への支援」「子への支援」「親子関係への支援」という多角的なアプローチが必要である。

### ①母親・女性自身への支援

#### １）生活基盤の安定

経済的な困窮状況にある場合が多いことから、児童扶養手当・生活保護などの所得保障制度をはじめ、生活困窮者自立支援制度、就学援助制度、各種の減免制度、貸付金制度など生活基盤の安定のために利用できる諸制度を紹介し、制度利用につなげる。相談者が制度の利用をためらう場合は、利用する権利があることを説明するとともに、制度の内容を理解しやすいよう、分かりやすく説明する。

また、安定した居住地がない場合や、子育てに不安を感じている場合等は、母子生活支援施設に入所することによって、安定した居住環境と経済基盤を整え、子育てや就労をはじめ生活再建の支援を活用することもできる。

#### ２）就労支援

生活を中長期的に安定させるためには、職業訓練や資格取得等の、就職のための支援、仕事を継続するための支援、転職の支援等が必要となることが多い。母子家庭になった直後には、離婚のストレスや環境の激変による疲労等で重い負荷がかかっていることが想定されるため、母親と子それぞれの心身の状況を勘案しつつ、まずは日常生活を安定的に送れるようにするための支援を行うことも考えられる。

母親が高校を卒業していない場合等には、高校卒業のための、通信制高校への進学、高等学校卒業程度認定試験の受験等の支援も視野に入れる。相談者に就職活動の経験が少ない場合等は、履歴書や職務経歴書の書き方等を含めた就労支援を行っている機関（マザーズハローワーク、就業支援専門員等）を紹介したり、女性相談支援員が同行したり、助言するなど、伴走支援することも必要である。

#### ３）配偶者等との関係・離婚をめぐる支援

事実上、母と子からなる世帯を形成していても、離婚不成立状態で配偶者等との係

争が続いている場合も少なくない。そのような場合には、離婚や離別をめぐる心理的な葛藤に寄り添いながら、本人の意向に沿って夫婦関係の調整を進めていく。DV被害を受けた者が離婚調停に臨む場合には、本人の不安を軽減するとともに安全を確保する必要から、女性相談支援員が同行することが望ましい。

#### 4) 心理面の支援

ひとり親であることを理由とする養育上の悩みや、子に父親との離別を経験させたことに関する自責の念、内的葛藤等に留意が必要である。また、母親自身の失職の不安や健康不安、老後への不安等、様々な不安を抱えていることが想定されることから、母親の葛藤や不安感を受け止め、不安の緩和とともに具体的な暮らしの見通しを立てていく相談支援を行う。

同じ境遇の仲間に出逢い、悩みを話せたり情報交換できたりする機会を持つことが、母親の気持ちの立て直しに効果的な場合もあるため、母子家庭の当事者団体や自助グループ等につなげることも考えられる。

#### ②子への支援

母子家庭への支援の場合は、母親から子に関する悩みが提示されることも多いため、悩みを聴き取り、適切な機関等につなげる支援が必要である。必要に応じて、子自身が利用できる制度や機関、団体等につなげることができるよう、日頃から情報収集を行い、ネットワークをつくることが望ましい。

また、母子家庭の子は、親に負担をかけたくないことを理由に進学を断念するケースや、経済的な理由で進学を断念せざるを得ないケースがある。また、学習塾に通えない等の理由で、学習面に不安を覚えている子もいる。母子・父子自立支援員との連携の下、貸付金や奨学金に関する早めの情報提供を心がけるほか、ひとり親世帯や生活困窮世帯の子向けの学習支援事業等を案内する。

#### ③親子関係への支援

##### 母親と子の関係への支援

子の年齢に応じて母子関係に関する母親の悩みは多様である。なかには、母親が孤立状況を深め、精神的にも追い込まれることによって、子に対する不適切な養育や虐待につながる場合もある。そのような場合には、女性相談支援員は気持ちを傾聴する存在として母親に寄り添いつつ、子育て支援担当課、児童相談所や児童家庭支援センター、子ども家庭支援センター、保育所や学校等と連携して支援に当たる。

#### ④子の父親との親子交流

子の父親との親子交流においては、子自身の気持ちを第一に考える姿勢が不可欠で

ある。養育費と親子交流は交換条件となるものではなく別問題であり、子の気持ちを尊重することが大切である。なお、親子交流は、安全に、子どもが安心して行えることが大切である。子の父親によるDVや虐待がある場合には、親子交流によるリスクや子自身への影響を十分に踏まえ、慎重な対応を要する。

また、母子家庭への相談・支援では、離婚後の激変期のみでなく、母子家庭のライフサイクルに配慮することが重要である。激変期への対応が重要なことはもちろんであるが、子の成長に伴い教育費等の負担が増加する一方、親の加齢に伴い勤労収入の伸びが停滞し、親自身の健康上の課題も出てくる。また、子の祖父母の介護問題を抱えるようになり、生活課題が増大することもある。そこで、ライフサイクル上の変化に配慮した相談・支援が必要とされている。

「自分で離婚を選んだのだから頑張るのが当然」といった自己責任論に依拠した厳しい目を向けられる場合もあり、母子家庭の女性はなかなか支援を求める声をあげにくい状況に置かれている。そのため、女性相談支援員は、安心して話をすることができる「信頼できる社会の窓口」であることを自覚し、相談・支援を担うことが期待される。

### (3) 活用できる施策・支援制度

#### ① 経済的支援

##### 〔児童扶養手当〕

離婚によるひとり親世帯等、父または母と生計を同じくしていない児童が育成される家庭の生活の安定と自立の促進に寄与するため、当該児童について手当を支給し、児童の福祉の増進を図ることを目的とした所得保障制度。

##### 〔母子父子寡婦福祉資金貸付金制度〕

配偶者のない女子で現に児童を扶養しているもの等に対し、その経済的自立の助成と生活意欲の助長を図り、あわせてその扶養している児童の福祉を増進することを目的とした貸付金制度。

##### 〔ひとり親家庭住宅支援資金貸付制度〕

母子・父子自立支援プログラムの策定を受け、自立に向けて意欲的に取り組んでいる児童扶養手当受給者に対し、住居の借りに必要となる資金の貸付を行うことにより、就労又はより稼働所得の高い就労、こどもの高等教育の確保などにつなげ、自立の促進を図ることを目的とした償還免除付きの貸付金制度。

#### ② 子育て・生活支援

##### 〔ひとり親家庭等日常生活支援事業〕

修学や疾病などの事由により生活援助、保育等のサービスが必要となった場合等に、その生活を支援する家庭生活支援員を派遣し、又は家庭生活支援員の居宅等においてこどもの世話などを行う。

〔ひとり親家庭等生活向上事業〕

(ア) ひとり親家庭等生活支援事業：ひとり親家庭等が直面する様々な課題に対応するために相談支援を行うとともに、家計管理、こどものしつけ・育児や健康管理などの様々な支援に関する講習会を開催、ひとり親家庭が定期的に集い、お互いの悩みを相談し合う場の設置等を行う。

(イ) こどもの生活・学習支援事業：ひとり親家庭や貧困家庭等のこどもに対し、放課後児童クラブ等の終了後に基本的な生活習慣の習得支援、学習支援や食事の提供等を行う。

〔母子生活支援施設〕

母子生活支援施設は、配偶者の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を入所させて、これらの者を保護するとともに、これらの者の自立の促進のためにその生活を支援し、あわせて退所した者について相談その他の援助を行うことを目的とする児童福祉施設である。児童福祉法第 23 条において、母子生活支援施設等における母子の保護は、都道府県、市及び福祉事務所設置町村の義務となっている。

離婚が成立していなくとも、実質的に母と子のみの世帯となっているような場合には利用可能であり、DV 被害を受け避難が必要である、経済的に困窮状況にある、子の養育支援や母親への総合的な支援が必要であるなど、個別の状況に応じ、自立促進に向けた支援を行っている。施設によっては、施設内保育等を実施していたり、女性相談支援センターからの一時保護委託を受託していたりする場合もある。

〔子育て短期支援事業〕

保護者の疾病その他の理由により家庭において児童を養育することが一時的に困難となった場合等に、児童を児童養護施設等で一定期間預かる事業。ショートステイ、トワイライトステイがある。また、レスパイト・ケアのため、保護者と児童が一緒に利用することや、児童自らの希望により利用することも可能。

③就業支援

〔ハローワークによる支援〕

マザーズハローワーク、生活保護受給者等就労自立促進事業、公的職業訓練などの利用が考えられる。

〔母子家庭等就業・自立支援センター事業〕

母子家庭の母等に対し、就業相談から就業情報の提供等までの一貫した就業支援サービスや養育費の取り決めなどに関する専門相談など生活支援サービスを提供する。

〔母子・父子自立支援プログラム策定等事業〕

児童扶養手当受給者等の個々のケースに応じた支援メニューを組み合わせた自立支援プログラムを策定し、プログラムに沿った支援状況をフォローするとともに、プログラム策定により自立した後も、生活状況や再支援の必要性を確認するためアフターケアを実施し、自立した状況を継続できるよう支援を行う。

〔自立支援教育訓練給付金〕

地方公共団体が指定する教育訓練講座（雇用保険制度の教育訓練給付の指定教育訓練講座など）を受講した母子家庭の母等に対して、受講修了後に、対象講座の受講料の一部を支給するもの。

〔高等職業訓練促進給付金〕

母子家庭の母等の就職を容易にするために必要な資格の取得を促進するため、当該資格に係る養成訓練の受講期間について給付金を支給するもの。

〔高等学校卒業程度認定試験合格支援事業〕

より良い条件での就職や転職に向けた可能性を広げ、正規雇用を中心とした就業につなげていくため、高等学校卒業程度認定試験合格のための講座を受講する場合に、講座受講の費用の一部を支給するもの。

④養育費の確保

〔養育費等相談支援センター〕

母子家庭等からの電話、メールによる相談対応、関係機関に対する困難事例への支援等を行う。

〔養育費専門相談員〕

母子家庭等就業・自立支援センターに、養育費専門の相談員を設置。養育費専門相談員の業務として、母子家庭の母が養育費の取り決め等のために家庭裁判所等へ訪れる際の同行支援等も行う。同センターにおいては、弁護士による養育費の法律相談も実施している。

## 10. 外国にルーツを持つ者

### (1) 外国にルーツを持つ者について

基本方針においては、「法が定義する状況に当てはまる女性であれば年齢、障害の有無、国籍等を問わず（中略）必要に応じて法による支援の対象者となる。」ことを定めている。また、配偶者暴力防止法は、国籍を問わず支援の対象としており、職務関係者は、被害者の国籍、障害の有無を問わずその人権を尊重しなければならないと定めている（第23条第1項）。さらに、DV基本方針では、「外国人の被害者の保護においては、在留資格の有無やその種類により被害者の置かれた状況が様々であることや、言葉の問題、文化・習慣の違いなどを十分意識して対応することが必要である。とりわけ、外国人の支援等の行政に従事する職員は、全ての手続において、その職務上、外国人の被害者に接する可能性があることを常に意識し、配偶者からの暴力に関する知識、認知手法・対処手法等の習得に努めることが重要である。また、被害者を認知した場合は、その対応において被害者の心身の状況に配慮するとともに、秘密保持に配慮し、被害者と丁寧に意思疎通を行い、支援センター等と連携して対応することが必要である。」としている。

女性相談支援センターで一時保護を行った外国人の保護理由の大半はDVや親族等からの暴力である。また、女性相談支援センターにおいて、人身取引被害者の保護を行う場合もある。

### (2) 女性相談支援員の役割

相談・支援内容は多岐にわたるが、外国籍を有する者の場合には、日本の現行法制度を十分説明して理解を得る必要がある。相談者にとって、日本の制度の理解が困難となることが考えられることから、丁寧な説明が必要である。

#### ① 法的地位の不安定性

外国人女性からの相談・支援に特有の事情としては、法的地位の確保がある。有効な旅券（パスポート）と有効な在留資格を有することが、被害者の安全の確保とともに重要な課題であり、相談内容にかかわらず、旅券及び在留資格に関する手続は最初に支援する必要がある。DV被害者として一時保護中の場合も、相談者が関係諸機関（大使館や地方出入国在留管理局等）に連絡を取ることが妨げられてはならない。女性相談支援員には、諸手続に伴う必要書類に関する情報収集や情報提供、書類取得の支援や大使館や地方出入国在留管理局等の関係機関との調整や同行支援を行うことが求められる。

これらの手続支援を行う際、DV・人身取引の被害者である場合は、手続を行う諸機関で加害者と鉢合わせする危険性が高いことを考慮して、関係諸機関の担当者と安全対策について事前に十分な連絡調整を行い、必要な対策を講じた上で同行支援を行うことが望ましい。

出入国管理及び難民認定法（昭和 26 年政令第 319 号。以下、「入管法」という。）に基づき、原則として外国人が日本に住むためには何らかの在留資格が必要となる。また、在留期限が近づけば、在留期間の更新や在留資格の変更等の申請の必要が生じる。在留諸申請に係る立証資料の準備に配偶者の協力が得られない場合であっても、そのために在留諸申請をせずに在留期限を過ぎることがないように、対応につき事前に地方出入国在留管理局へ相談することが望ましい。

入管法においては、「正当な理由」がある場合を除き、所定の期間内に住居地の届出をしないことや、配偶者の身分を有する者としての活動を 6 月以上行っていないことが在留資格取消事由とされている（入管法第 22 条の 4）が、外国人である被害者が配偶者からの暴力を理由として避難したり、又は保護を必要としている場合は「正当な理由」があるとして、在留資格の取消しを行わないこととされている。

なお、これらの諸手続費用に対する特段の経済的支援がないことを、相談者にはあらかじめ説明しておく方がよい。

#### 〔不法滞在等の場合の留意点〕

不法滞在の者を発見した場合、入管法第 62 条第 2 項に基づき、国又は地方公共団体の職員には通報義務があるが、通報を行うと、一時保護による安全確保など、行政機関に課せられている行政目的が達成できないような例外的な場合は、通報するかどうかは個別に判断できることとされている。ただし、不法滞在の状態にある被害者が、日本で正規に在留できる状態を回復するためには、地方出入国在留管理局に出頭の上、退去強制手続の中で在留特別許可を受けるしかないので、出頭を勧めることが望ましいとされている（平成 15 年 11 月 17 日法務省入国管理局長通知）。

DV 被害者の夜間・休日の緊急対応先として警察があげられることが一般的であるが、在留資格のない外国人は「警察＝地方出入国在留管理局への引渡し＝強制送還」と受け取り、警察に支援を求めることを躊躇しがちである。DV 被害者支援の仕組みを丁寧に説明する必要がある。

また、不法滞在か否かにかかわらず、相談者が難民認定申請中の場合は、相談者が本国において政治的立場等により生命の危険にさらされて本国を脱出したこと、現在も本国政府機関との連絡には危険を伴うおそれがあることを十分認識し、相談者の意思を十分に確認する等して、本国大使館への連絡はできる限り避けるように配慮する。

なお、有効な旅券を所持していない場合であってもその理由に合理性があれば、有効な旅券等を所持していない理由を明らかにすることで在留期間の更新申請等を行うことが可能である。

### 〔離婚後の在留資格〕

「日本人の配偶者等」といった、配偶者の身分に基づく在留資格を持って在留する者が配偶者と離婚した場合は、在留資格の変更について、事前に地方出入国在留管理局に相談することが望ましい。

なお、夫婦ともに外国籍の離婚（死別）の場合は、準拠法が様々であるため、国際家事事件に精通した弁護士等に相談することが望ましい。

### ②言語コミュニケーション、多文化ストレス

在住外国人の場合、日常会話には不自由しなくても、被害を受けたときの暴力の態様や心理状況、それにより引き起こされた生活上の困難などを日本語で正確に説明するのは難しい場合がある。また、保護命令や離婚調停などの法的手続の理解に必要な日本語力が不十分な場合もあり、例えば、離婚に伴う子の養育費や親子交流について家庭裁判所で取り決める際に、何が進行しているのか十分理解できず意思表示もできないまま、自分の意思に反した形で事態が進むようなことも起こりうる。

特に、一時保護中は相談者が最も混乱している時期であり、通訳の必要性は高く、通訳を介して問題の整理や支援の説明を行うなどの配慮が必要である。また、同伴の子や同国人の利用者に通訳させないことや、情報管理の観点から同国人のコミュニティとのつながりのある通訳者は避ける等の配慮も必要である。

精神科医療においても、母語でのカウンセリングが望ましいが、少なくとも通訳がいる環境下で診療が受けられるよう、可能な限り調整を行う。

また、外国人相談者は、相談に至るまでに、民族や出自、出身国、日本語能力などに関連して、差別的な扱いを経験している場合がある。食習慣や生活習慣、子育ての仕方や家族観、家族関係など、日本の習慣や考え方とは異なるものであっても、偏見を持ったり、そのことによって態度を変えたり、養育能力を疑うことなどは、あってはならない。特に、虐待が疑われる場合は、相談者の出身国での習慣や「常識」と照らしながら、公平な態度で事実をきちんと聴き取り、子育て支援担当課、児童相談所など関係機関とよく連携して支援を行う。

なお、子を伴う場合、子の国籍は、日本国籍のみ、日本国籍と外国籍の二重国籍、外国籍のみ、未手続による無国籍など、様々である。日本国籍の場合も、途中で日本国籍を取得した場合や家庭の事情で日本と外国を頻繁に行き来している日本国籍の子もおり、国籍だけで日本語ができると考えることはできない。言語ミスコミュニケーションによる学校などでないじめや差別、暴力などにも気を配る必要がある。

### 〔通訳の確保〕

外国人相談者の場合、相談者が安心して支援者と意思疎通や意思確認を図り、利用できるサービスの内容などに関する情報提供を受けるためには、通訳者の確保と活用

が不可欠である。

### (3) 利用できる制度・社会的資源

外国人が利用できる福祉制度については、在留資格の有無や種類によって異なるので注意が必要である。

#### ①生活保護制度

生活保護制度については、法律上日本国民のみを対象としているが、適法に日本に滞在し、活動に制限を受けない永住、定住等の在留資格を有する外国人については、生活保護法を準用して保護を行っている。

#### ②生活困窮者自立支援制度

生活困窮者自立支援制度においては、国籍や在留資格の要件を設けず、生活にお困りの方からの相談を幅広く受け止め、住まい、家計相談、就労などの必要な支援につないでいる。

#### ③国民健康保険・健康保険

国民健康保険については、住民基本台帳法の適用を受ける者（3か月を超える在留資格を有する中長期在留者、特別永住者等）及び住民基本台帳法の適用を受けない者であっても、客観的な資料等により、3か月を超えて滞在すると認められる方が、被保険者の資格を有する。健康保険については、適用事業所に使用される一定の条件を満たす者は国籍、在留資格を問わず対象となる。

#### ④児童関係諸手当

「国籍不明な養護児童等への適切な対応について」（H13. 9. 14 厚生労働省雇用均等・児童家庭局総務課長通知）において、国籍不明や国籍を持たない児童についても適切な対応を図ること、及び国籍、在留資格の取得手続について、関係機関との連携及び適切な援助を図ることを通知している。

#### ⑤労働関係

全ての労働法規は、在留資格の適法性の有無にかかわらず、日本国内で就労する外国人が、各法律で定める「労働者」に該当すれば、原則として適用される。

## 11. 人身取引被害者

### (1) 人身取引被害者について

人身取引とは、性的搾取や強制労働、臓器売買など、相手を搾取することを目的に、詐欺や欺罔により、あるいは強制的に人を略取・誘拐するなどして取引・売買等の対

象にすることであり、グローバル化の進展に伴い、国境を越えて拡大してきた。人身取引は、被害者に対して深刻な精神的・肉体的苦痛を与え、人間の尊厳を奪う重大な人権侵害である。日本では売春強要などの性的搾取目的が中心として考えられてきたが、近年、技能実習生に対する強制労働や中間搾取も人身取引に該当する可能性が指摘され、問題となっている。

「人身取引対策行動計画」（以下、行動計画という。）においては、人身取引の防止（出入国管理強化、偽装結婚対策、不法就労防止など）、人身売買者の摘発、啓発予防などとともに、被害者保護が定められており、都道府県の女性相談支援センターは人身取引被害者保護の役割を担う。なお、18歳未満の被害者もいることから、児童相談所においても保護を実施している。被害の態様としては売買春が多く、性風俗を含めた性的搾取が圧倒的多数を占める。

## （２）女性相談支援員の役割

人身取引被害者については、女性相談支援センターが対応することになっており、市町村の女性相談支援員への相談は少ないことが想定されるが、女性相談支援員が人身取引被害を理解しておくことは必要であり、人身取引被害者が市町村の相談窓口で保護を求めてきた場合は、事情を把握した上で、女性相談支援センター等関係機関に速やかに報告する。

被害者の相談・支援に当たっては、以下の点に配慮する必要がある。

- ・ 雇い主やブローカーからの追跡や危害のおそれが大きく、被害者は恐怖と不安にとらわれていることから、何よりも安全確保及び二次被害の防止が重要である。
- ・ 人身取引被害者は心身ともに過酷な状況に置かれてきたことを考慮して、心身の健康状態に配慮し、心理的なケアなどきめ細かい対応を行うとともに、被害者の意思を尊重した対応に努める。
- ・ 人身取引の被害者としての立場を十分理解し、被害者に「新たに拘束される場所」に送られるという不安を抱かせず、誤解を招かないように、保護されるところが安全であり安心できること、支援が受けられること、保護されるところがどういう場所（施設）なのか、具体的な支援内容や滞在中に行われる警察の事情聴取などについて十分説明する必要がある。外国人の被害者の場合には通訳を配置する。
- ・ 被害者の滞在中の長期化への配慮が必要である。刑事手続への協力、偽装結婚していた場合の離婚手続、外国人の被害者の場合、母国に帰国した場合の安全への危惧などから、女性相談支援センター及び委託先における平均保護日数は

長期にわたる。中長期の滞在の場合、言葉の問題、生活習慣や食事の違い、施設での集団生活や行動制限などが被害者の負担になることが考えられる。

- ・ 被害者が外国人であり、不法滞在の場合には、地方出入国在留管理局と連携して保護を行う。
- ・ 人身取引被害者は組織的犯罪の被害者であることが多く、犯罪組織からの危害のおそれがあることから、警察との緊密な連携が必要である。また、出身国の大使館や外国人支援を行う民間団体などと協力・連携を図りながら支援を行う。

## 12. 男性 DV 被害者

DV については、配偶者暴力防止法上、性別にかかわらず支援の対象となっており、他機関との連携による支援なども含め、男性からの相談にも対応することになる。しかし、DV 被害者を装った「なりすまし」や DV 被害を受けて避難した妻や交際相手を探索することを目的に電話をかけてくることがあるため、注意が必要である。

男性被害者の一時保護が必要な場合は、一時保護委託先として、生活保護法に基づく「救護施設」や「更生施設」等の利用を検討する。

## 13. 性的マイノリティ

### (1) 性的マイノリティについて

LGBTQ（レズビアン（女性の同性愛者）、ゲイ（男性の同性愛者）、バイセクシュアル（両性愛者）、トランスジェンダー（体と心の性に違和感がある者）等）等とも表現される。性やセクシュアリティは、①身体の性別（生物学的性別）、②性自認（性別の自己認識、主観的性別、ジェンダー・アイデンティティ）、③外見上の性別（見た目の性別、社会的性別）、④性指向（恋愛感情や性欲の対象がどの性別に向けられているか）等の要素により、非常に多様なものである。

性的マイノリティの者は、社会の中で差別や偏見、いじめや無理解を経験している場合が多い。このように性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解が必ずしも十分でない現状に鑑み、いわゆる理念法として、「性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する法律」（令和5年法律第68号）が令和5年に成立した。本法律においては、性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する施策の推進に関し、全ての国民が、その性的指向又はジェンダーアイデンティティにかかわらず、等しく基本的人権を享有するかけがえのない個人として尊重されるものであるとの理念にのっとり、性的指向及びジェンダーアイデンティティを理由とする不当な差別はあってはならないものであるとの認識の下に、相互に人格と個性を尊重し合いながら共生する社会の実現に資することを旨として行われなければならないとの基本理念を定め、

国は、性的指向及びジェンダーアイデンティティの多様性に関する国民の理解の増進に関する施策を策定し、及び実施するよう努めるものとする等が定められた。

また、トランスジェンダーの者については、性同一性障害者の性別の取扱いの特例に関する法律（平成 15 年法律第 111 号）により、一定の要件のもと、戸籍上の性別を特例的に変更できることとされている。

## （２）女性相談支援員の役割

女性相談支援員が固定観念を持って対応してしまわないよう、様々なケースを想定しながら、相談者の話をよく傾聴する。支援を行う場合は、専門知識のある支援団体等と連携しながら、丁寧に対応することが望ましい。

性的マイノリティへの支援を行っている主体は民間団体が多いため、地域の関連団体を確認しておき、必要に応じて連携をとることも重要である。

相談までたどり着くことが容易ではなかったことも想定されるので、安心して相談できる環境を整備することが重要である。また、直接会って相談を聞く場合は、プライバシーの確保に留意する。相談に当たっては、どのようなジェンダーアイデンティティの者であっても、女性支援事業の対象者かどうかを判断する前に、組織として、臨機応変に相談対応を行い、適切な支援につなげる。

相談者が相談により再度傷つくことがないよう、女性相談支援員として、性的マイノリティに関する基本的な知識を身につけておく。

## 14. 同伴する子

### （１）同伴する子について

相談者が、相談時に子を同伴している場合や一時保護の際に子を同伴する場合等、同伴児童へのサポートは必要不可欠である。法においては、一時保護や女性自立支援施設入所の際の同伴児童への学習や生活への支援が明記されている。

面接時に子を同伴している場合は、相談室とは別の部屋を用意する配慮が必要である。面接の内容によっては、別の部屋で子は遊んで待たせるような配慮が必要となるため、前もっておもちゃ・絵本等を用意し、小さな子の場合は、保育に当たる人をあらかじめ決めておくことも必要である。

子に対する直接的な虐待やネグレクト等がある場合はもちろん、子が DV を目撃すること自体も心理的虐待とされている。児童虐待の防止等に関する法律（平成 12 年法律第 82 号）第 6 条第 1 項の規定により、児童虐待を受けたと思われる児童を発見した場合は通告義務があるが、通告の要否については、母子の状態を勘案しつつ、組織として慎重に見極める必要がある。

【「児童虐待の防止等に関する法律」第6条】（平成12年5月24日）

（児童虐待に係る通告）

児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者は、速やかにこれを市町村、都道府県の設置する福祉事務所若しくは児童相談所又は児童委員を介して市町村、都道府県の設置する福祉事務所若しくは児童相談所に通告しなければならない。

（2）女性相談支援員の役割

相談者との面接時には、子への暴力被害の状況を確認するとともに、場合によっては、同伴するこどもを相談者である母親とは別に面接し、状況を確認することも必要である。虐待が疑われる場合は、子育て担当課と連携して対応することも検討する。

（3）活用できる施策・支援制度

〔子の就学等の問題〕

特にDVからの避難等で元々住んでいた地域から離れることになる場合等は、子の転校手続等について正確に保護者に伝達することが必要である。

小・中学校段階の子の就学については、市町村教育委員会に問い合わせる。児童生徒の就学機会を確保するため、市町村教育委員会は当該市町村の住民基本台帳に基づいて、当該市町村の区域内に住所を有する学齢児童生徒を当該市町村の設置する小・中学校等に就学させる。しかし、DV被害者の子のケース等においては、避難先の市町村で、転入手続をせず住民基本台帳に記載されていない場合であっても、当該市町村に実際に住んでいれば、その児童生徒についても就学手続をとることになっている。経済的理由によって就学困難と市町村が認める場合は、就学援助制度を利用できる。

- ・ 学齢期前の子については、幼稚園の入園を希望する場合は、希望する園に問い合わせる。保育所の場合は、市町村の保育所担当課に問い合わせる。戸籍及び住民票に記載がない子であっても、居住している市町村において保育所への入所の申込みが可能となる。待機児童が多い地域等では希望してもすぐには入所が難しい場合もあるが、地域によっては、保育の必要性を評価・検討する場合、母子家庭等の子について、保育所入所の必要性が高いものとして優先的に取り扱う特別の配慮を行っていることもある。また、保護者が求職中であっても保育所への申込みが可能である。なお、保育料については、女性相談支援センター等が発行する証明書等があれば、夫の収入を除く世帯収入に応じて決定される。
- ・ 高等学校の転入手続については、転入学を希望する学校又は都道府県の担当窓口相談する。

- ・ DVの場合、加害者が、それまで通っていた学校や教育委員会に問い合わせることも想定されることから、支援対象者に対しては、接近禁止命令の発令状況等について学校に申出るように助言するとともに、学校や教育委員会に対しても、関係機関と連携を図りつつ、加害者に被害者の居住地が知られることがないように、十分配慮するよう依頼しておくことが必要となる。
- ・ なお、子とともに遠隔地で生活するDV被害者について、住民票の記載がなされていない場合であっても、居住している実態を確認できれば、滞在先の市町村において予防接種法（昭和23年法律第68号）に基づく定期の予防接種や母子保健法（昭和40年法律第141号）に基づく健康診査など母子保健に関する各種サービスが受けられるので、市町村の母子保健担当課等に相談するよう情報提供をする。

### Ⅲ－２．各種相談に共通する事項

女性相談支援員が対応する相談・支援の共通事項として、「住まい」「健康・医療」「就労」「家計・借金」の問題があげられる。いずれも生活再建に向けた自立支援に必要な課題である。

相談者は複合的な課題を抱えていることから、相談者に合わせた自立支援の内容をコーディネートしていく必要があり、そのためには、関係機関と連携した社会資源の活用が求められる。日頃、それぞれの専門機関との顔つなぎをしておくことが、円滑な連携につながる。

福祉機関等では、自立のために諸々の制度があり、女性相談支援員はこれらの情報を相談者に情報提供し、それぞれの事情に合わせて活用していけるようにしていく。相談者に的確な情報提供ができるよう、それぞれの機関の担当者から説明を受け、相談者に紹介するか、若しくは、同行支援する方法もある。また、利用できる制度のパンフレット等を準備しておき、情報提供することで、相談者は制度の利用がしやすくなる。

#### 1. 住まい

家に帰れない、帰住先がない場合は、女性相談支援センターの一時保護所又は一時保護の委託先、その他緊急利用できる社会福祉施設、ホテル等において一時的な保護を行うことが考えられる。ただし、一時保護はあくまで一時的なものであり、一時保護後の安定した住居の確保が必要である。支援については、単身、母子、高齢者、障害者等相談者の属性や生活状況によって異なり、さらに危険性や出身地等の関係から広域対応を考慮する必要もあるが、相談者の意向や状況を見極め、アパートや公営住宅への入居や、女性自立支援施設、他の社会福祉施設（障害者支援施設、高齢者施設、母子生活支援施設等）の利用を検討していくことが重要である。

### (1) 女性相談支援員の役割

住居を借りる際、保証人がいないことが問題になる場合は、身元保証会社の利用や、身元保証人確保対策事業や居住支援法人制度等の支援制度を案内する。また、経済的な面では、生活保護の住宅扶助のほか、住居確保給付金が活用できる場合がある。住民票の異動がある場合は、DV 被害者には、住民基本台帳事務における支援措置について情報提供する。

女性自立支援施設等の施設入所を選択する場合、事前に、各施設の特徴、共同生活の場であるがゆえのルール等について情報提供をする。また、事前に施設見学ができれば、相談者自身の自己決定のために有効であり、必要に応じて同行支援を行う。

### (2) 活用できる施策・支援制度

#### ①身元保証人確保対策支援事業

女性自立支援施設に入所していたり、一時保護をされていた女性が就職したり、アパート等を賃借する際に、施設長等が身元保証人となる場合の損害保険契約を全国社会福祉協議会が契約者として締結することができる。その保険料に対して補助を行う制度である。

#### ②住宅セーフティネット制度

低額所得者、高齢者、子育て世帯、DV 被害者など、住宅の確保に配慮が必要な方については、住宅セーフティネット制度に基づき都道府県が指定する居住支援法人が、賃貸住宅への円滑な入居に係る情報提供や相談、見守りなどの生活支援等を実施している。

また、住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅に関する情報については、セーフティネット住宅情報提供システムからも得ることができる。

#### ③DV 被害者の公営住宅の入居

一時保護終了又は母子生活支援施設等退所後から5年以内、保護命令発令から5年以内のDV 被害者について優先入居の取扱いがある。

利用の際は、女性相談支援センターや民間団体等が発行する証明書等を求められる。

#### ④住居確保給付金

住居確保給付金は、主たる生計維持者が離職・廃業後2年以内である場合又は個人の責任・都合によらず給与等を得る機会が、離職・廃業と同程度まで減少している場合に、求職活動を行うことを要件に、家賃額の支給を受けることができる制度である。住居確保給付金の申請や相談については、地域の生活困窮者自立相談支援機関で受け

付けている。

#### ⑤住民基本台帳事務における支援措置

1) 配偶者暴力防止法、2) ストーカー規制法、3) 児童虐待防止法、4) その他前記1)～3)に準ずるケースについて、住民票の写し、戸籍の附票(写し)の交付を制限するものである。依頼者が加害者である弁護士からの住民票の写しの交付の申立があっても、加害者本人からの申立と同一とみなし、交付の申し出を拒否することとされている。

## 2. 健康・医療

### (1) 女性相談支援員の役割

相談者は心身の健康、特に精神面で健康を害している場合があることから、医療機関で受診ができるように支援していく。PTSD、鬱や不安神経症、強迫障害、パニック障害等と診断されるような精神状態になっている場合もあり、女性相談支援員が同行し、医療機関での診断・治療に結びつくようにすることも必要である。また、病識がなく、受診に抵抗のある相談者には、気持ちに寄り添いつつ、受診を視野に支援する。

アルコール依存症、薬物依存症、ギャンブル等依存症等の相談者は、背景として性暴力等の性被害、過去や現在の虐待や暴力等の被害体験を有する場合があるため、そうした点も留意しながら、医療機関や保健師、精神保健福祉士等関係機関と連携して支援する。

相談者によっては障害等があることから主訴の解決が困難になり相談に来る場合があるが、相談者自身それらのことの自覚が難しい場合がある。また、身体的、精神的な不調を抱えていても、費用面等を理由に、医療機関にかかっていない場合もある。女性相談支援員は、利用できる制度等を丁寧に伝え、相談者の不安を取り除くこと等により、相談者を必要な医療につなげるよう努める。

身体的暴力・性暴力等の直後に相談があった場合は、緊急に医療機関や警察と連携して対応する必要がある、特に性暴力については、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とも連携する。

また、相談者の心身の状況に応じて、精神科医療が必要な場合は、保健師等と連携して支援を行う。

加えて、自立支援医療(精神科通院医療)、精神障害者保健福祉手帳の利用や、障害年金を受給できる場合もあるため関係機関と連携しながら必要に応じて支援していく。

### (2) 活用できる施策・支援制度

精神医療を継続的に必要とする場合等は自立支援医療を利用することができる。ま

た、収入がない場合等は、生活保護の医療扶助や無料低額診療制度を活用することも考えられる。

### 3. 就労

#### (1) 女性相談支援員の役割

生活環境や健康面が落ち着いた状態では、相談者自身の力を発揮し、自信を深めるためにも、また生活再建に向けても、就労に向けた支援が重要になる。相談者の状況を見極めつつ、個々のペースを尊重し、本人が納得できる就労を実現できるよう、支援することが望ましい。

相談者が就労への自信を喪失しているケースも多いと考えられるため、就労に関するアセスメントを行い、本人の得意なことや強みを本人とともに整理し、本人の適性に合致した働き方を考えることが重要である。本人の状況に応じて必要な社会資源を活用し支援に当たることが望ましい。

国や都道府県等が提供する職業訓練や、障害者を対象とする就労継続支援、生活困窮者を対象とする就労支援、ひとり親を対象とする就労支援等、様々な就労支援策があるため、本人の状況に応じて活用できる施策を検討する。

その際、フルタイムで働くのかパート・アルバイトか、あるいは、資格取得等に向けて準備するのか、まず相談者自身の意向を聴き、相談者の希望に沿った就労を目指すことが、持続可能な就労を実現する上で肝心である。

また、相談者の就労経験によっては、一人で履歴書を書くことが困難であったり、就労に対する不安が大きい場合も少なくない。そこで、履歴書の記載について助言したり、ハローワークに同行したりしながら、ニーズに応じて支援していく。

なお、DVにより離職を余儀なくされた場合は、雇用保険法第33条特定理由離職者の扱いで、給付制限期間等について相談を行うことも可能である。

#### (2) 活用できる施策・支援制度

生活保護受給中の場合には、「生活保護受給者等就労支援事業（ハローワークとの連携事業）」「福祉事務所における就労支援員を活用した就労支援プログラム」など、ハローワークと連携した支援プログラムがある。生活保護受給者等就労支援事業は、児童扶養手当受給者も対象となる。そのほかにも、個々の状況に応じた就労支援メニューがあることから、それらの社会資源の情報提供をし、活用することが可能である。

### 4. 家計・借金等

#### (1) 女性相談支援員の役割

安心して暮らしていくためには経済的な安定が必要だが、相談に訪れた時点は最も困難な生活状況にあると考えられ、そのような場合には、生活保護制度や生活困窮者

自立支援制度の活用を検討する。一時保護所等において生活保護制度の利用が必要な場合は、原則として受け入れ側の一時保護所を所管する市町村に申請を行うが、都道府県内又は都道府県間の取り決め等によって異なる取扱いも可能となっていることから、確認が必要である。

また、借金問題等を同時に抱えている場合は、借金の整理をするための情報提供を行い、今後の生活再建を支援する。

生活保護の申請については、面接相談員やケースワーカーとの面接に女性相談支援員も同席し、その後も連携しながら支援をしていくことが必要である。

借金の整理の方法としては、自己破産、個人民事再生手続、任意整理、特定調停等がある。これらについては、法テラス等を有効に活用し、安心して生活できるように支援していく。

## (2) 活用できる施策・支援制度

生活保護以外には、生活困窮者自立支援制度の家計改善支援事業や、子がいる場合は児童手当や児童扶養手当、子に障害がある場合は特別児童扶養手当や障害児福祉手当の対象となる可能性がある。また、年金の対象となる場合は、受給できるよう手続を確認する。

### (ア) 児童手当

中学校卒業まで（15歳に達した日以後の最初の3月31日まで）の児童を養育している者に支給される。（令和6年10月以降は高校生年代まで（18歳に達した日以後の最初の3月31日まで）の児童を養育している者に支給されることとなる予定。）

### (イ) 児童扶養手当

離婚等によるひとり親世帯や、父又は母が一定の障害の程度にある児童（18歳に達する日以後の最初の3月31日までの間にある者又は20歳未満の一定の障害の程度にある者）を監護等している者に支給される。

### (ウ) 特別児童扶養手当

20歳未満の中程度以上の障害のある児童を監護等している者に支給される。

### (エ) 障害児福祉手当

20歳未満の重度の障害のある児童に支給される。

### (オ) 年金

老齢・障害・遺族基礎年金は市区の年金係の窓口、老齢・障害・遺族厚生年金は近くの年金事務所の窓口で請求書を提出できる。

### (カ) 就学援助制度

公立小・中学校に就学する児童・生徒の保護者に対し、学用品費、修学旅行費及び給食費などの教育費の一部を支給する就学援助の事業で、所得制限がある。教育委員

会、学校、民生委員等に相談できる。

(キ) 生活困窮者家計改善支援事業

相談者が自ら家計を管理できるように、状況に応じた支援計画の作成や相談支援、関係機関へのつなぎ、必要に応じて貸付のあっせんなどの支援を受けられる。

(ク) 年金保険料・医療保険料の減免・納付猶予

家計急変等特別な事情がある場合は、年金保険料・医療保険料の減免や納付猶予に係る申請が可能となる場合もある。

(ケ) 生活福祉資金貸付制度

資金の貸付けと必要な相談支援を行うことが自立の促進につながる場合には、低所得者世帯、障害者世帯、高齢者世帯に対して社会福祉協議会が実施している生活福祉資金貸付制度を利用できる。

#### 第IV部 女性相談支援センター、女性自立支援施設、母子生活支援施設及び民間団体との連携

##### 1. 女性相談支援センターとの連携

女性相談支援センターは女性支援事業の中核をなす機関であり、困難な問題を抱える女性の立場に立って相談に応ずること、緊急時における安全の確保や一時保護を行うこと、心身の健康の回復を図るための援助等を行うこと、関係機関との連絡調整等を行うこと等の役割を負っている。

女性相談支援センターは各都道府県が設置しているほか、指定都市が設置することもできる。

(1) 一時保護に関する女性相談支援員の業務（役割）

① 依頼時

一時保護機能は女性相談支援センターが有していることから女性相談支援センターとの緊密な連携が欠かせない。一時保護の利用に当たっては、利用者本人及び他の利用者の安全・安心に留意しながら、支援に必要な利用者の情報等の把握・確認を行うことが必要である。

また、女性相談支援員は、一時保護の際には一時保護所等に対して、今後どのような流れで支援を行うのか、初期目標等の支援方針を説明し、一時保護所等での支援内容を確認する。一時保護を依頼する際にどのような情報が必要か、事前に女性相談支援センター等と意見交換を行い取り決めをしておくことが望ましい。

【必要と考えられる情報】

〔利用者・同伴者の基本属性〕

氏名、生年月日、性別、家族の状況、職業・生計、住所・現在地、外国籍の場合：国籍、在留資格、在留カード、日本語の理解度

〔保護理由〕

保護を求めた理由、生活歴、親族の支援の有無、暴力やストーカー等の被害の場合はその内容・経過・危険度

〔利用者・同伴者の心身の状況〕

持病・怪我・障害の有無・病状等

通院の有無（医療機関名、受診頻度、前回受診日、次回受診予定等）

服薬状況（何日分持参できるか。入所中に足りなくなった場合の対処方法等）

日常生活における留意点（食事・入浴への配慮、食物アレルギーの有無等）

〔今後の方向性〕

本人の意向、福祉事務所等の支援方針

〔その他〕

所持金

医療費の対応について（医療保険の有無・使用の可否、医療扶助の可否）

## ②一時保護期間中

一時保護期間中は、利用者の意思を尊重しつつ、女性相談支援員は一時保護所等の職員と連携・協働しながら利用者のアセスメント情報を共有し支援していくことが必要である。特に留意が必要なこととして以下のことが考えられる。

なお、一時保護期間中の女性相談支援員による支援については、各自治体における女性相談支援員の体制や関係機関の業務分担等を踏まえ、利用者本位の支援の観点から、女性相談支援センターと連携を図りながら支援を行っていく必要がある。（一時保護所の職員が主としてケースワークを担い、同行支援等を行っている都道府県等もある。それぞれの状況に応じて柔軟に対応することが求められる。）

### （ア）面接（訪問面接）

女性相談支援員は、相談者が安心して過ごし、先の見通しを持つことができるよう、必要に応じて一時保護所等を訪問し面接する。特別な配慮が必要な相談者（精神障害、妊娠後期、若年女性等）については、一時保護所等との連携を特に密に図って支援を行う。

### （イ）同行支援

医療機関への受診、警察（行方不明者届不受理の申出等）、市町村（離婚届不受理の申出等）、法テラス等々への同行支援等を、女性相談支援センターと連携しつつ行う。

### （ウ）妊婦への支援

相談者が妊婦の場合、急な体調の変化や早産等もあり得るため、早期に出産医療機関を調整し、受診・検査を受ける必要があると同時に、緊急の場合の受診方法等について、事前に整理しておく。また特定妊婦については、出産後の方針についてもある程度検討を進めておく。

#### (エ) 同伴児童等への支援

保育所、学校等への通園・通学に関する説明・連絡や、こども家庭センター等、児童家庭支援センター、児童相談所との連携を行う。一時保護所等での慣れない環境での生活や転校や転園はこどもにとって大きなストレスとなるため、必要に応じて、こどもに対しても丁寧な説明と心のケアを行う。特に、母子の状況や子自身の状況を鑑み、こどもを母の手元に置いておくのが難しいと考えられる場合は、女性相談支援センターと連携しつつ、児童相談所に対応を相談する。

#### (オ) 女性自立支援施設への入所に関する支援

相談者が女性自立支援施設へ入所する場合、相談者の不安を和らげるため、女性相談支援センターと連携して、事前の見学への同行等の支援を行う。また、入所に当たって、相談者が十分に納得しているかに留意を払う。

入所後、もし施設所在地の女性相談支援員に引継ぎを行う必要がある場合は、これまでの経緯も含めて必要な情報を提供し、支援が途切れることのないように留意する。

入所後も引き続き、同じ女性相談支援員が支援する場合は、施設と密な連携を図り、定期的な面接を行う等して、自立へ向けた支援に関与する。

#### (カ) 緊急連絡体制の整備

一時保護中に何らかの異変があった場合に備え、所属組織内及び女性相談支援センターとの間で万が一の時の緊急連絡体制を整備しておく。

### ③退所時・退所後

相談者が一時保護所等から退所し、在宅・地域に移行する場合は、退所前に、地域の活用できる社会資源について情報提供を行い、安全かつ円滑に移行できる状況かを確認する。相談者が女性相談支援員の管轄地域を離れる場合は、移行先の女性相談支援員にこれまでの経緯も含めて必要な情報を提供し、支援が途切れることのないように留意する。

支援対象者が暴力やストーカー等の被害者で、自宅（配偶者等のいる家）への帰宅を選択した場合は、自宅における安全対策や被害再発時の対応等について相談者と確認をしておく。

## 2. 女性自立支援施設

女性自立支援施設は、法第12条第1項に基づき、困難な問題を抱える女性に対し入所により、その保護及び支援を行うとともに、その心身の健康の回復を図るための医学的又は心理学的な支援を行い、ひとり一人の目的に沿った個別支援計画に基づき、その生活を支援し、あわせて退所した者について相談その他の援助を行うことを目的とする重要な施設である。女性相談支援センターからの一時保護委託先としても活用される。

## (1) 入所者について

### ①個別の支援計画への関与

女性自立支援施設では、利用者の意見尊重のもと、施設支援員等と本人で話し合い、個別支援計画を策定する。作成に当たって、担当する女性相談支援員は、本人との面談や施設との協議を踏まえ、自立へ向けての見解、課題や、施設と協力できる事項等について意見を述べるなど、継続的に支援に関わる。

### ②面接、支援に関する会議等への出席

女性相談支援員は、入所中、相談者と定期的に面接するほか、施設における支援に関する会議等へもできる限り出席することが望ましい。

### ③医療費に関する調整

女性自立支援施設入所中、医療が必要となり、本人に負担能力がない場合は生活保護（医療扶助）等の検討が必要となる。女性相談支援員はあらかじめ福祉事務所と調整を行い、必要に応じて生活保護等を速やかに受けられるよう連携しておく。

### ④退所に向けた調整・アフターケアについて

利用者の退所に向けて、退所の是非、時期、退所先、生活の見通し、支援体制、アフターケア等々について、事前に女性自立支援施設、女性相談支援センター等と連携して対応する。その際、女性自立支援施設の退所後のアフターケアとして「退所者自立生活援助事業」や施設独自の取組等行っているところもあることから、そうした点も十分に確認しておく。

退所後の支援については、退所後の住所地を所管する福祉事務所等の女性相談支援員に、本人の同意を得た上で、必要な支援が受けられるようこれまでの経緯等を含め必要な情報を引き継ぐ。居住する自治体に変更がない場合は、継続して支援を行っていく。なお、引継ぎの時期については、利用者の状況に応じて対応する。

### ⑤その他

施設の共同生活で人間関係に問題が生じ、利用者間トラブルとなることもある。また、施設生活を送る上での決まり事が納得できない、あるいは理解ができず適応できない利用者もいる。女性相談支援員は、女性自立支援施設及び女性相談支援センターと連携を図り、相談者と納得できる解決策に至るよう面接を重ね、支援していくことが必要である。

## (2) 一時保護委託について

女性自立支援施設における一時保護委託中の女性相談支援員の役割に関する基本的

な考え方は、第Ⅳ部 1（1）を参照。

女性自立支援施設の状況に応じて、女性自立支援施設が主体的に行うべき事項、市町村の女性相談支援員が主体的に行うべき事項等について、事前に話し合っただけで共通認識を持っておくことが望ましい。

### 3. 母子生活支援施設

母子生活支援施設は、DV 被害を受けた母子等の受け入れを行っているほか、女性相談支援センターからの一時保護を受託するなど、重要な施設である。母子生活支援施設で支援を行うことが適切であると判断される場合は、福祉事務所や、自治体の母子生活支援施設担当部署と連携しつつ関係機関と調整を図り、切れ目のない支援が提供されるように留意する。母子生活支援施設によっては広域入所が行われる場合もある。母子生活支援施設への入所中及び退所後の支援における女性相談支援員の対応については、女性自立支援施設の場合と同様である。

### 4. 民間団体

女性支援の現場では、多くの民間団体が、SNS 等を活用したアウトリーチ支援や相談支援、居場所やシェルター、ステップハウスの提供、医療機関・行政機関等への同行支援等、生活再建に向けた様々な支援策を展開しており、行政に自ら相談することがあまりなく、女性相談支援員と接点を持ちにくい女性等の相談先となるなど、重要な支援機関である。

女性相談支援員は、これらの活動を行っている民間団体を把握し、日頃から意思疎通に努めるとともに、民間団体が支援している者を公的な支援につなげる必要がある場合等、民間団体の自主性を尊重しつつ連携・協働して対応に当たる。

また、民間団体が提供しているシェルターは、一時保護委託の受け皿となっており、シェルターによっては、外国人への支援や、性的マイノリティへの支援等、独自の支援を行っている。民間シェルターに入所中及び退所後の対応については、民間団体と話し合っただけで必要な対応を検討する。

## 第Ⅴ部 資質向上に向けた取組

女性相談支援員が適切な相談支援を行うためには、定期的な研修及びスーパーバイズ体制の整備が欠かせない。

近年、対応が難しいケースが増加する一方、在職年数が3年未満の女性相談支援員の割合が高くなっている。他方10年以上の経験のある女性相談支援員も一定割合を占め、女性相談支援員の勤続年数は二極化している。

女性相談支援員が自信を持って相談業務に当たるためには、相談支援に必要な基礎知識や情報、更なる技能を習得する研修等の機会が重要である。都道府県又は市町村

は、組織として、女性相談支援員への初任者研修を実施するとともにキャリアアップのための研修への参加の機会が確保されるよう、バックアップの体制を整備する。

また、特に組織の中で女性相談支援員が一人しか置かれていない場合等は、業務を進めるに当たって不安感を持ちやすいことが想定される。各自治体の状況に応じて、必要な人員の確保を検討するとともに、都道府県単位や市町村単位等で、スーパービジョンの機会が確保される体制を整備することが重要である。

## おわりに

本指針は、女性相談支援員の相談・支援業務の指標として策定したものである。自治体によって、女性相談支援員の配置数や配置先、連携ができる関係機関等は異なり、相談・支援の在り方は多様である。相談・支援の質の向上のため、それぞれの地域の状況に合わせて本指針を活用して頂きたい。

また、指針においては、実際の現場で想定しうる相談・支援について、新たな課題を含めて幅広く取り上げ、支援する際の留意点についても記載した。経験年数にかかわらず、一定の質を保持した適切な相談・支援が提供できるよう留意しており、本指針により全国の女性相談支援員の支援の質がより一層向上することを期待する。

令和6年4月1日

# 女性自立支援施設運営指針

厚生労働省

社会・援護局総務課女性支援室

< 目 次 >

はじめに	1
第Ⅰ部 総論	1
1. 指針の目的	1
2. 困難な問題を抱える女性への支援の基本理念	2
3. 施設の役割と支援の基本的な考え方	2
（1）入所者が安心できる環境の確保、整備	2
（2）入所者本人の意思・意見の尊重	3
（3）心身の健康の回復に向けた支援	3
（4）入所者の自立に向けた支援	3
（5）同伴児童等の同伴家族への支援	3
（6）教育・啓発活動への協力	3
（7）他機関との連携	4
4. 施設の利用対象と留意事項	4
第Ⅱ部 各論	4
1. 支援	4
（1）支援の基本	4
（2）入所前～入所初期の支援	5
（3）被害からの回復及び健康への支援、生活環境の整備	5
（4）主体性を尊重した日常生活支援	6
（5）同伴家族等への支援	7
（6）就労支援等	7
（7）就学支援	8
（8）地域移行に向けた支援	8
（9）アフターケアと支援の継続	8
2. 個別支援計画・記録	8
（1）アセスメントの実施と個別支援計画の策定	8
（2）支援に関する適切な記録	9
3. 権利擁護	10
（1）困難な問題を抱える女性の尊厳と人権の確保	10
（2）入所者の主体性の尊重	10
（3）入所時の説明等	11
（4）権利侵害への対応・苦情解決	11
4. 事故防止と安全対策	12
5. 地域社会における関係機関・団体との連携	12
（1）関係機関・団体との連携	13

(2) 地域社会への参加・交流の促進等	13
6. 職員の配置及び資質向上（専門性の養成）	13
(1) 職員配置	13
(2) 職員の資質の向上	13
7. 施設運営	14
(1) 運営理念、運営方針の確立と周知	14
(2) 中・長期的なビジョンと計画の策定	14
(3) 施設長の要件・責任等	15
(4) 運営状況の把握	15
(5) 人事管理の体制整備	15
(6) 実習生の受入れ	16
(7) 評価と改善の取組	16
おわりに	16

はじめに

女性自立支援施設は、困難な問題を抱える女性への支援に関する法律（令和4年法律第52号。以下「法」という。）に基づき、困難な問題を抱える女性に対し、入所等により支援を行う施設である。女性自立支援施設の設備及び運営に関する基準（令和5年厚生労働省令第36号。以下「基準」という。）第2条においては、女性自立支援施設は、「社会において入所者の置かれた状況に応じた自立した生活を送るための支援を含め、適切な支援を行う」よう努めることとされている。

女性自立支援施設の前身は、法による改正前の売春防止法（昭和31年法律第118号。以下「旧売春防止法」という。）第36条に規定する婦人保護施設である。婦人保護施設は、「性行又は環境に照して売春を行うおそれのある女子（要保護女子）」を收容保護するための施設として、旧売春防止法上に位置付けられた機関であった。しかし、時代の変遷や社会状況の変化に伴い、婦人保護施設においては、性暴力や性的虐待、性的搾取等の性的な被害や配偶者・親族等からの暴力、生活困難、住居・居場所の喪失、予期しない妊娠・出産等、様々な困難な問題を複合的に抱える入所者が大部分を占めるようになり、実態が旧売春防止法において想定されていたものと大きく乖離した状態となっていた。

このような状況の中で、支援現場からは、旧売春防止法における、「要保護女子の保護更生」という考え方から、困難な問題に直面している女性の福祉の増進と人権擁護という考え方への転換を求める声が強くなった。国会においても、婦人保護事業の旧売春防止法からの脱却を目指す動きが強まり、令和4年5月、議員立法である法が成立し、令和6年4月1日から施行されることとなるとともに、「困難な問題を抱える女性への支援のための施策に関する基本的な方針」（令和5年厚生労働省告示第111号。以下「基本方針」という。）等の関係法令も整備された。

法においては、婦人保護施設は、新たに、女性自立支援施設として定義し直され、困難な問題を抱える女性への支援の中核機関として位置付けられている。

## 第I部 総論

### 1. 指針の目的

本指針は、女性自立支援施設における支援の内容と運営に関する指針を定めるものである。女性自立支援施設（以下「施設」という。）が、法の基本理念に則り、性暴力、性的虐待、性的搾取等の性的な被害、配偶者や親族等からの暴力や虐待、生活困窮、心身の障害、住居・居場所の喪失等、様々な困難を抱えた、女性自立支援施設を利用する女性及びその同伴家族が、どの施設においても、基本的人権を尊重され、その人らしい日常生活を取り戻し、それぞれに必要な支援を受けることができるよう、本指針において基本的な事項を定めることとする。

### 2. 困難な問題を抱える女性への支援の基本理念

法第3条により、以下の3点が法の基本理念として規定されている。施設は、法の理念に則り、様々な問題に直面している入所者に対して、入所者が、施設における中長期的な支援を受けながら、被害からの回復及び心身の健康の回復を図り、地域社会において安定的に生活するための基盤を構築していくことができるよう、都道府県（女性相談支援センター）、市町村（女性相談支援員、女性支援担当等）や関係機関等と連携しながら、切れ目のない支援を行うことが重要である。

- ・ 女性の抱える問題が多様化するとともに複合化し、そのために複雑化していることを踏まえ、困難な問題を抱える女性が、それぞれの意思が尊重されながら、抱えている問題及びその背景、心身の状況等に応じた最適な支援を受けられるようにすることにより、その福祉が増進されるよう、その発見、相談、心身の健康の回復のための援助、自立して生活するための援助等の多様な支援を包括的に提供する体制を整備すること
- ・ 困難な問題を抱える女性への支援が、関係機関及び民間団体の協働により、早期から切れ目なく実施されるようにすること
- ・ 人権の擁護を図るとともに、男女平等の実現に資することを旨とすること

### 3. 施設の役割と支援の基本的な考え方

施設は、法第12条第1項に基づき、困難な問題を抱える女性に対し、入所等によりその保護を行うとともに、その心身の健康の回復を図るための医学的又は心理学的な援助を行い、及びその自立の促進のためにその生活を支援し、併せて退所した者について相談その他の支援を行うことを目的とする施設である。施設は、2の基本理念を土台とし、以下の考え方に則って、中長期的な共同生活を通じて、落ち着いた環境で個々の自立に向けた支援を行うことができるという自らの特長を最大限に生かしつつ支援を行う。

#### （1）入所者が安心できる環境の確保、整備

入所者の多くが、暴力に晒されたり経済的に困窮していたり等、不安定な環境で生活してきたことに留意し、入所者が基本的人権を尊重され、安全かつ安定した生活を安心して送れる環境を整える。施設の配置、構造及び設備は、日照、採光、換気等入所者の保健衛生に関する事項、入所者に対する危害の防止及び防災について十分考慮されたものでなければならないとされている（基準第4条）。加えて不安定な環境下に置かれていた入所者が安心して生活できるよう、清潔で居心地のよい居室やスペース作りを心がける。同伴児童がいる等特別な事情がある場合を除き、1の居室の定員を原則一人とすることとされていること、居室の一人当たりの床面積は収納設備等を除き、概ね9.9平方メートル以上とすること等が定められていることに留意し、十分な広さと設備の居室を準備する（基準

第 11 条第 4 項第 1 号、基準第 13 条)。また、基準第 11 条第 3 項の規定等に則り、必要な設備を適切に整えなければならない。

#### (2) 入所者本人の意思・意見の尊重

施設は、入所者の自己決定に資するよう十分な説明を行い、必要な情報を伝えながら、入所者本人の希望と意思を最大限に尊重するとともに、入所者が自らの意思や意見を表明することができるよう支援に努める。

#### (3) 心身の健康の回復に向けた支援

施設の入所者は、性暴力や性的虐待、性的搾取等の性的な被害、配偶者や親族等からの暴力や虐待、生活困窮、心身の障害、住居・居場所の喪失等、多岐に渡る複雑・多様化した課題を複合的に抱え、心身や尊厳を傷つけられ、又は人権を侵害されてきた経緯を持つこともあることから、施設において、心身の健康回復が十分に図られるための必要な支援を行うとともに、常に入所者の尊厳を尊重し、日々の生活や支援プログラムを通して自尊心の回復を図るための支援を行う。心身の健康の回復に向けた支援は、(4)の自立に向けた支援の始まりとも位置付けられる。

#### (4) 入所者の自立に向けた支援

法及び基本方針においては、自立とは、経済的な自立のみを指すものではなく、個々の入所者の状況や希望、意思に応じて、必要な福祉的サービス等も活用しながら、安定的に日常生活や社会生活を営み、その人らしい暮らしを実現することを含むものであるとされている。施設は、この考え方にに基づき、入所者がそれぞれの状況や意向に応じた自立した生活を送ることができるよう、将来に向けたきめ細かい支援を行う。

#### (5) 同伴児童等の同伴家族への支援

法第 12 条第 3 項において、施設は、入所者が同伴する児童への学習及び生活に関する支援を行うこととされている。児童に限らず、入所者が家族を同伴している場合には、当該家族の状況や意向も可能な限り踏まえながら、生活支援や心理的支援、通学・通勤、学習等の支援を行う。

#### (6) 教育・啓発活動への協力

施設は、様々な困難な問題を複合的に抱える女性への支援の中核を担う機関の一つとして、背景となる社会問題や、暴力被害等への社会の理解を促進するための、国・自治体等による教育・啓発の活動に協力するよう努める。

#### (7) 他機関との連携

入所者が施設への入所に至るまでには、様々な機関や民間団体等が関係している場合も多く、また、入所者への支援と自立に向けては、女性相談支援員をはじめとして、保健・医療機関、福祉的支援や就労支援等を行う機関等様々な支援主体との連携が必要である。そのため、施設としても、支援調整会議への参加等をはじめとして、様々な機関との円滑な連携に積極的に取り組む。

#### 4. 施設の利用対象と留意事項

施設の利用対象となる者は、「性的な被害、家庭の状況、地域社会との関係性その他の様々な事情により日常生活又は社会生活を円滑に営む上で困難な問題を抱える女性（そのおそれのある女性を含む。）」であり、法が定義する状況に当てはまる女性であれば、年齢、障害の有無、国籍等を問わず、施設に入所できるものである。

入所者の置かれている状況は様々であり、また複数の問題を複合的に抱えている場合が多いことを考慮し、入所者が抱えている問題の本質を十分に見極め、理解するとともに、高い専門性を持って必要な支援に当たることが必要である。

未成年者や妊産婦等であっても、その者が置かれている状況によっては施設における支援の対象となり得る。受け入れに当たっては、児童相談所やこども家庭センター等をはじめとする必要な機関と十分に連携するとともに、特に妊産婦の受け入れを行う場合は、医療機関や妊産婦支援を行う民間団体等と連携しつつ、必要な支援体制と設備を整える必要がある。

## 第Ⅱ部 各論

### 1. 支援

#### (1) 支援の基本

施設においては、入所者それぞれが直面している課題や困難を適切に把握し、安心・安全な環境のもとで、入所者が社会の中で自立して安定的な生活が送れるようになることを目指し、女性の人権に関する高い識見と専門性を有する職員により、個々の状況に応じた適切な支援を行う。

支援に当たっては、入所者本人に寄り添って入所者が自身の意思等を表明できるように支援するとともに、その希望や意思を最大限に尊重する。必要に応じて、関係機関とも密に連携する。

また、児童をはじめとする入所者の同伴家族についても、状況や意思・意見を丁寧に確認した上で、それぞれの年齢、発達状況、理解力等に応じた分かりやすい説明に努め、入所者と同伴家族の安全で良好な関係性の構築に資するよう、関係機関と連携しながら必要な支援を行う。

#### (2) 入所前～入所初期の支援

はじめに、施設への入所決定は都道府県が行う。都道府県は、女性相談支援センターにおける一時保護を経なくても入所決定することも可能である。施設への入所決定前には、入所者本人が納得して入所できるよう、施設の秘匿性等に留意しつつ、施設の見学や体験宿泊を行う機会を設けること等を検討する必要がある。施設の見学等を実施する際には、併せて施設におけるルールや決まりごと等についても説明する。また、入所前に女性相談支援センターにおいて一時保護をされていたり、民間団体等の支援を受けていたりといった経緯のある入所者については、入所前に受けていた支援の内容や、その際の本人の状況等について十分に把握するとともに、入所前の支援主体と積極的かつ継続的に連携する。

さらに、実際の入所前には、施設内の決まりごとやルールについて、入所者の理解力に応じて、分かりやすい説明を行い、同意を得る。また、児童等の同伴家族がいる場合には、当該同伴家族に対しても、年齢等に応じた分かりやすい説明を行い、必要に応じて同意を得る。

また、入所者が新しい環境で安心して安全に生活できるように、入所時に在所者への紹介の機会を持つ等、入所者の不安を和らげるよう工夫する。同時に、不安や悩みの軽減、心の安定に向けた相談支援を行うことが重要である。入所者とのコミュニケーションは密にとるように心がけるとともに、入所者が、生活の場である施設の下で心身の回復を図り、今後の展望を持てるよう、落ち着いて生活できる環境作りに努める。

施設内で共同生活をしていくに当たり、また本人の安全確保のため、食事や日常生活、外部との連絡や外出に関し、一定のルールを設け、入所者に遵守を求めることは必要であるが、可能な限り本人の意向を尊重するよう、状況に応じて柔軟な取扱いも検討するとともに、過剰なルールが自立支援の妨げにならないよう、配慮することが必要である。

### (3) 被害からの回復及び健康への回復の支援、生活環境の整備

施設への入所者は、性的な被害、配偶者や親族等からの暴力、虐待、ストーカー被害等から逃れ、それまでの居所を失ったり、経済的に困難な状況を抱えていることが多いほか、健康面の問題を抱えていても、適切な医療機関へ受診できていない場合もある等、身体面、精神面の健康に課題を抱えている場合が多い。

また、性的な被害や暴力被害等からの回復支援には、フラッシュバックへの対応等も含め、高い専門性が必要である。

まずは、入所者が安心して日常生活を送れる環境を整えた上で、看護師、保健師等の配置による身体面のケアや心理職による心のケア、嘱託医、提携医療機関等と連携した医療的支援等を行い、入所者の心身の健康の回復を目指すことが必要である。

さらに、被害によって奪われてきた、あるいは育まれてこなかった生活する力の獲得に向けた支援や、人との距離の取り方を含めた人間関係の再構築に対する支援が求められる。このような支援についても適切に行うことができるよう、施設においては、心理療法担当職員や個別対応職員等を配置し、被害回復に向けた支援を担っていくことが必要である。

施設においては、生活の場としての強みを生かし、日常生活の支援、支援プログラム・行事の実施等、様々な支援を総合的に提供し、被害からの回復及び健康の回復への支援、自立支援を行う。以下（ア）から（ウ）については、特に留意するものとする。

#### （ア）食事の提供

施設においては、入所者が健康に生活していくことができるよう、栄養や入所者の身体的状況及び嗜好を考慮した食事の提供を行う。入所前には偏った食生活を続けていた者も多いため、栄養バランスのとれた温かい食事を提供することで入所者が安心感を持つことで健康回復にもつながる。なお、アレルギー食や刻み食の提供、乳幼児や妊産婦への対応、文化や宗教等による食事制限への配慮など、入所者一人ひとりに応じたきめ細かな配慮も必要である。

#### （イ）健康診断

入所者については、1年に2回以上の健康診断を行う。健康診断の項目は、労働安全衛生規則（昭和47年労働省令第32号）第44条に規定する項目を基本としつつ、必要に応じて、本人の同意を得て性感染症に関する検査等も含めて実施する。健康診断は心身の健康回復支援の観点からも重要であり、入所者の不安や悩みを聞き取りつつ、必要なアドバイス等を行う。

#### （ウ）衛生管理

施設内の設備や入所者の使用する食器等、飲用に供する水について、衛生的な管理を行い、感染症や食中毒の発生を防止する。

#### （4）主体性を尊重した日常生活支援

入所者が安定した日常生活を送ることができるよう、入所者の生育歴や生活歴を聞き取り、実際の生活場面での生活スキル等を確認しながら、必要な支援を行う。基礎的な知識や生活習慣を身につける機会が少なかった者や、発達障害、知的障害その他の理由により何らかのサポートが必要な者については、個別の背景やこれまでの生活習慣等に配慮し、日常生活が支障なく送れる力を身につけるための支援を行い入所者が日々の生活を安定して送ることができるようにするための環境を整える。

特に、金銭管理や家計管理は、生活支援において重要な項目である。入所までの生活の中で、配偶者等からの経済的支配により管理の習慣が奪われていたり、借金に追われている等、個々の背景による違いもあり、本人の尊厳に配慮し、支出額及び収入額の管理の仕方や貯蓄の仕方等、場合によっては後見人制度の活用なども含め、金銭管理、家計管理の支援を行う。

また、DV被害やストーカー被害等、入所者の入所理由によっては、外出や外部との連絡等、一定の行動を制限せざるを得ない場合もあるため、入所中にとることができない行動等について、加害者からの追及等の理由も含めて丁寧に説明を重ねることにより理解を

求め、同意を得ることが必要である。一方で、問題がないと考えられる範囲においては、日中の過ごし方等について、入所者の意向を確認した上で、可能な限り本人が望む過ごし方ができるよう支援を行う。

支援プログラムは、参加が入所者や同伴家族の自由意思によることを前提としつつ、その内容と目的を分かりやすく示して参加しやすいように工夫し、計画・実施する。

#### (5) 同伴家族等への支援

入所者が、その監護する児童をはじめとする同伴家族を伴って入所する場合、入所者が安定した生活を送るためには、同伴家族も安心して安全な生活を送ることが必要である。同伴家族に対しても必要な心理的ケアを提供するとともに、医療等を必要とする場合は、必要な医療が受けられるよう、嘱託医や提携医療機関等と連携して対応するとともに、夜間の発熱等緊急時の対応も含め、施設内での生活においても必要な配慮を行う。

また、入所者本人と併せて同伴家族の状態も適切に把握する。

養育への自信を喪失している等の状況が確認される場合は、入所者の養育に関する考え方や悩み等を傾聴し、必要な支援情報等を提供するなどの支援を行うとともに、入所者が同伴児童の養育を放棄している又は養育ができない状態にある場合、同伴児童の心身への虐待行為がある等の状況が確認される場合は、女性相談支援センター、女性相談支援員、児童相談所やこども家庭センター等と連携して対応する。

さらに、施設は、入所者が同伴する児童について、学習及び生活に関する支援を行うこととされている。同伴児童の年齢に応じて、市町村のこども家庭センター等の機関や保育所等、教育機関等と連携しつつ、通園・通学することやオンラインを活用した参加を検討するなど、自治体が提供する家庭支援のサービスを受けることが可能となるように支援を行う。外部への通園や通学等が困難な場合は、母親が外出する場合や体調不良の場合等の児童の預かりを施設内で行ったり、児童への学習支援等を行うことができるよう、施設内での体制や設備等を整備する必要がある。

加えて、親子分離により、同伴児童が児童養護施設等他施設に入所している場合は、親子関係再構築に向け、当該施設と連携しながら対応する必要がある。

#### (6) 就労支援等

施設は、本人の就労意欲等を確認しつつ、可能な場合は就労に向け、就労支援を行う公共職業安定所等の行政機関や民間団体と連携の上、職業訓練の受講や就職活動に向けた支援を行う。障害等の理由により一般就労が困難と思われる場合は、本人の選択を尊重しつつ、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成 17 年法律第 123 号）に規定する就労継続支援等の活用等も進める。経験の乏しさから就労に自信がない、又は不安がある入所者や、就労のイメージが持てない入所者もいることが想定されるため、施設内での作業や日中活動等で、それまでの生活経験や社会経験の中で得られなかった経

験を積むことに資するプログラムを実施することも重要である。

#### (7) 就学支援

入所者が、入所前に就学していた場合は、可能な限り引き続き就学ができるよう、入所者の置かれている状況を踏まえながら、オンラインを活用した参加が可能となる居住環境の整備等の検討も含め、通学等に関する支援を行う。特に若年女性等の場合、入所後、本人が就学を希望する場合は、相談支援を行い、できる限り就学が可能となるよう環境を整備するとともに、必要に応じて奨学金等の利用可能な制度を情報提供し、制度利用についての支援を行う。

#### (8) 地域移行に向けた支援

施設からの退所に向けては、健康面、経済面、暮らし方等を確認した上で、どの地域でどのような生活を送りたいか、入所者の意向を丁寧に聞き取る。特に継続して医療的なケアが必要な場合には、医療機関の確認等も必要であることに留意する。退所後も福祉的な支援や子育て支援が必要なことが想定される場合は、支援調整会議の場等を通じて、入所者の状況を踏まえ、女性相談支援員、移行先の市町村における生活支援、障害福祉、医療保健等の支援担当等と話し合いを行い、入所者の状況等や退所後の支援の方針について共有を図るよう留意する。

#### (9) アフターケアと支援の継続

施設を退所し、地域生活に移行する場合、施設入所中から自立に向けた準備を十分に行っていたとしても、すぐには新しい生活に馴染めないことも想定される。また、課題を残したままの退所となるケースもあり、生活支援、障害福祉、医療保健等における継続的な支援を必要とする可能性もある。施設は、退所者が孤立することを防ぎ、安定して自立した生活が営めるよう、地域の女性相談支援員や市町村の女性支援担当者等とも連携しつつ退所した者と定期的に連絡を取る等の継続的なフォローアップや相談支援、居場所の提供等を行うことが望ましい。また、退所後に再び困難な状況に陥った際に、できる限り早く状況を察知し、再度の支援を円滑に実施できるよう、退所した者とのつながりを保ち、関係機関と連携しつつ、日頃から相談できる関係性を構築していくよう留意する。

## 2. 個別支援計画・記録

### (1) アセスメントの実施と個別支援計画の策定

施設は、全ての入所者について個別支援計画を策定する必要がある。個別支援計画の策定に当たっては、入所者の心身の状況や問題解決能力、生活状況、親族の状況、危険性や緊急性、入所者が懸念している事項や今後に向けた意向や希望等を把握するため、初回及びその後の適切なアセスメントの時期の設定を含め、手順を定めてアセスメントを行い、

施設で定めた様式に則って記録する。アセスメントにおいては、入所者の課題や支援に当たって留意すべき点等を具体的に明示する。

はじめに、アセスメントに当たり、女性相談支援センターや女性相談支援員、市町村の女性支援担当者及び民間団体等が入所に先立って支援を行っているケースの場合は、当該支援主体からも情報収集を行い、収集した結果を総合的に分析・検討し、課題を把握する。

次に、アセスメントの結果に基づいて、個別支援計画の策定責任者を定め、入所者を中心に計画を策定する。個別支援計画は、原則として策定の過程には本人が参画し、本人の了解を得るとともに、支援調整会議が設定されている場合は支援調整会議に参画している関係機関にも共有し、協力を依頼する。個別支援計画には、入所者の支援上の課題と、課題解決のための支援目標、目標達成のための具体的な支援内容・方法等を定める。入所者が同伴家族を伴う場合は、同伴家族への支援の方針も併せて記載する。その際には、同伴家族の年齢等に応じて、同伴家族も個別支援計画の策定過程に参画し、同伴家族の了解を得る。

さらに、策定された個別支援計画は全職員で共有し、支援方針を統一かつ統合されたものとする。また、本人の同意を得て関係機関とも共有する。

また、個別支援計画については、定期的な実施状況の振り返りや評価と計画の見直しを行う手順を施設として定め、実施する。個別支援計画の見直しは、本人及び同伴家族を伴う場合は同伴家族とともに生活を振り返り、本人の意向を反映させつつ、最善の利益を考慮するように行う。また、支援方法についても振り返り、評価するとともに、個人の評価にとどまらず、個別支援計画の達成状況等、支援の成果について分析・検証を行い、女性自立支援施設全体の支援の向上に反映させる仕組みを構築する。

アセスメントと計画の評価・見直しは、日常的な変化も踏まえて少なくとも半年ごとの定期的な見直しのほか、大きな状況の変化があった場合に必要に応じて行う。

## (2) 支援に関する適切な記録

施設は、入所者の施設への入所からアフターケアまでの支援の実施状況を、関係機関等とのやりとり等を含めて適切に記録する。同伴家族がいる場合は、同伴家族への支援の実施状況も含めて記載する。また、施設は、組織として支援に関する記録の項目や記録方法等を定め、省力化に努めるとともに、記録内容について職員間でばらつきが生じないよう工夫し、全職員が共通した理解の下に業務を遂行できるよう、情報共有の体制を構築する。

入所者に関する記録の管理については、規程を定めるなど管理体制を確立し、適切に管理を行う。また、記録の管理について、個人情報保護と情報開示の観点から、職員への研修を実施するとともに、基準第12条において規定されている守秘義務の遵守を職員に周知する。特に、入所者がDV被害者である場合やストーカー被害者である場合等には、個人情報加害者に渡らないよう、特に留意する必要がある。

また、日々の業務について、業務日誌、電子記録等、支援内容を適切に記録し、支援の

分析・検証や職員間の情報共有に活用するとともに、説明責任を果たす取組を行う。

### 3. 権利擁護

#### (1) 困難な問題を抱える女性の尊厳と人権の確保

施設においては、支援を必要とする全ての入所者の人としての尊厳を守り、その人格を尊重し、入所者が主体性を持って生活ができる権利を保障する必要がある。入所者を尊重した支援についての基本姿勢を明示し、職員が共通の理解を持つための取組を行うとともに、施設の基本姿勢を入所者と共有し、理解を得る機会を作る。

施設長や職員は、日常の支援において入所者の権利擁護を常に意識し、人権に配慮した支援を行うため、職員一人ひとりが倫理意識を高く持ち、自己研鑽に努め、職員としての職務及び責任への理解と自覚を持つ。施設における支援が、入所者の最善の利益を目指して行われることを職員が共有して理解し、権利侵害等が起きていないかを日常的に振り返ることを通して日々の支援において実践する。

施設全体の権利擁護の姿勢を確立し、支援の質の向上を図るため、個々の職員が、施設内外の研修等に積極的に参加し、人権意識を高く持つとともに、支援の実践や、支援に関する職員同士の意見交換等を通じて、専門性や協働性を高め、職員同士の信頼関係を形成する。これらの職員の自己研鑽や協働への取組が、職員と入所者の信頼関係構築の基礎となり、職員の支援力向上にもつながる。入所者の意向に沿うことが入所者の利益につながらない場合は、入所者と丁寧に対話を重ね、入所者の納得と同意を得られるよう努める。

また、入所者の思想や信教の自由については、他の入所者にも配慮することを前提として、最大限に配慮し保障する必要がある。

さらに、入所者のプライバシー保護に関して、通信や面会時、生活場面等でのプライバシー保護についての規定やマニュアル等の整備を行い、これらを職員及び入所者に周知するための取組や設備面等の工夫などを行う。職員のプライバシーについても、保護されるべきものであることを職員及び入所者に周知する。

#### (2) 入所者の主体性の尊重

入所者が自らの権利を学び、自己がかけがえのない個人であること、困難に直面した場合は支援を受けることができること等に関する意識を持つことができるように支援する。入所者が自らの意思や意見を伝えられるよう、施設等で行われる支援等に関する分かりやすい情報提供や意見表明への支援を行う。また、入所者の自己表現力、自律性、責任感等の涵養につながるような支援を行う。

はじめに、入所者の意向を把握する具体的な仕組みを整備し、その結果を踏まえて支援の内容の改善に向けた取組を行う。日常的な会話の中から入所者の意向をくみ取るとともに、入所者から個別の聴取を細やかにを行い、支援内容の改善課題の発見に努める。

また、改善課題については、入所者の参画のもとで検討会議等を設置し、改善に向けて

具体的に取り組む。入所者が、自分達の生活全般について自主的に考える活動を推進し、施設における生活改善に向けて積極的に取り組む。

### (3) 入所時の説明等

入所者及び同伴家族に対して、支援の内容を正しく理解できるような工夫を行い、情報提供する。施設の支援内容や生活の流れなどを分かりやすく紹介したパンフレット、動画等を作成・掲示する等、施設の機能、役割を正しく理解できるような工夫を行う。入所時に、施設で定めた様式に基づき、支援の内容や設備の使用方法、施設での約束ごと、金品の管理等について入所者に分かりやすく説明するとともに、個人情報の取扱い等についても丁寧に説明し、入所者が不安を解消し、安心感を得られるように配慮する。同伴家族がいる場合には、同様に、施設での約束ごとなど必要な情報を丁寧に説明し、安心感を得られるように配慮する。

### (4) 権利侵害への対応・苦情解決

はじめに、入所者に対し、相談したいことがあったり、施設に関して意見を述べたい時にとれる手段や相談相手、相談先等を明示し、その中から入所者が自由に選べることを文書等により分かりやすく説明する。

加えて、苦情解決の体制整備、すなわち苦情解決責任者の設置、苦情受付担当者の設置、第三者委員の設置等を行い、文書等により分かりやすく明示する。

入所者からの意見や苦情等に対する対応マニュアルを整備し、苦情があった場合は迅速に対応し、対応の方針について入所者に説明する。

いかなる場合においても、施設長や施設の職員等による身体的、性的、心理的等あらゆる形態の暴力や虐待、脅迫、人格否定等の入所者や同伴家族に対する権利侵害が起こらないよう、就業規則等の規程において、権利侵害等の防止を明記する。

また、施設内の透明性を高め、職員による不適切な関わりの起こりやすい状況や場面等について具体的な例を示しながら、研修や話し合いを行い、不適切な関わりが発生した場合に早期発見し、対応するためにマニュアル等を整備し、万が一事案が発生した場合は、規程に基づいて厳正に対処する。

施設内において、入所者や同伴家族の間で、身体的、性的、心理的等あらゆる形態の暴力や虐待、脅迫、人格否定等の不適切な関わりが起こることがないように、日頃から入所者の認識徹底を図るとともに、他の入所者との間の適切な距離感や人間関係の構築等について入所者と共に考える機会を持つ。また、万が一不適切な関わりがあった場合、可能な限り早期発見して対応できるよう、他の入所者や同伴家族による不適切な行為等があった場合の相談方法等について、書面等により分かりやすく周知する。職員間においても、不審な点や気になる事案がないか、日頃の職員会議等において日常的に確認を行う。

なお、入所者と同伴家族の間で虐待等が発生していないか、入所者と同伴家族の双方に、

日頃の会話等も通じて確認を行うとともに、双方が安心して職員に話ができるような関係性や環境を作り、問題と思われることがあれば関係機関と連携して早期に対応できるような体制を整える。施設の職員は、少しでも気がかりな点を発見した場合は早急に他の職員に共有し、施設全体としての留意を促す。

#### 4. 事故防止と安全対策

施設においては、基準第5条に基づき、非常災害に備えるため、非常災害計画を策定し、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。非常災害計画の策定に当たっては、立地条件等から災害の影響を把握し、建物、設備等の必要な対策を講じる。また、災害時の入所者の安否確認の方法を定め、全職員に周知するとともに、食糧や備品などの備蓄リストを作成し、備蓄を進める。また、災害や事故発生に備え、危険個所の点検等を行う。

また、入所者及び職員の安全の確保を図るため、基準第6条に基づき、施設の設備の安全点検、職員等に対する施設外での活動、取組等を含めた施設での生活その他の日常生活における安全に関する指導、職員等の研修及び訓練その他の、施設における安全に関する事項についての計画（以下「安全計画」という。）を策定し、必要な措置を講ずる。安全計画の策定に当たっては、不審者の侵入等の外部的なリスクや、自傷行為、薬物乱用等の内部的なリスク等、入所者及び職員の安全を脅かしかねない具体的な事例を組織として収集、検討し、分析を行う等、リスクを把握し、対策を検討する。施設においては、職員に対し、安全計画について周知するとともに、研修や訓練を定期的実施しなければならない。また、機械警備（防犯カメラ、センサー式照明等）の設置や地域警察との連携を強化し、地域の関係機関との連携を図る。

実際に、事故等が起こった際は、女性相談支援センター、女性相談支援員、地域の関係機関等と事案について共有し、連携して、再発防止に向けた検証等を行い、必要に応じて安全計画の見直しを行うことが望ましい。

さらに、夜間については、24時間体制で、また職員は複数体制で管理を行うことが望ましいほか、緊急時の夜間対応体制を検討、構築しておく。

施設においては、基準第16条に基づき、感染症や非常災害の発生時においても、入所者に対する支援の提供を継続的に実施する。また、非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、必要な措置を講ずる。施設においては、職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、研修や訓練を定期的実施しなければならない。なお、業務継続計画は、非常災害計画や安全計画と一体のものとして策定することができる。

非常災害計画、安全計画、業務継続計画は、定期的に見直しを行い、必要に応じて変更を行う。

#### 5. 地域社会における関係機関・団体との連携

##### (1) 関係機関・団体との連携

施設は、その役割や機能を達成するために、地域の支援調整会議に、中核となる機関の一つとして参加する。

また、支援に必要な社会資源、具体的には女性相談支援員、女性支援担当、福祉事務所、生活困窮者自立相談支援機関、警察、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、児童相談所、地域包括支援センター、基幹相談支援センター等の障害者に係る相談支援機関、民間支援団体等、地域の関係機関をリストアップし、団体の機能や連絡方法を職員間で共有する。日常的に関係機関や関係団体との連携の機会を確保し、支援に協働して取り組むとともに、事例検討等を行う。

なお、施設は、長年、困難な問題を抱える女性への支援に従事してきたこと等により培った、自立支援や心理療法等の専門性やノウハウを生かし、同様に、困難な問題を抱える女性に対して特色ある支援を行う民間団体等との連携に取り組む。

## (2) 地域社会への参加・交流の促進等

施設は、女性相談支援センターによる一時保護の委託先となる等、女性支援に関する地域の貴重な資源としての役割も果たす。

施設においては、所在地を秘匿する必要性が高い入所者も多いことが想定されるが、可能な限り、入所者と地域との交流の機会を確保し、入所者が地域の行事や活動に参加する際には安全面に配慮し、必要に応じて支援を行う体制を整える。

なお、施設が設置されている環境や特性等により、施設の所在地を秘匿する必要性が高い場合が想定される一方、可能な場合は施設を地域に開かれた場とし、地域住民や団体等とのネットワークの形成等を行う。

## 6. 職員の配置及び資質向上（専門性の養成）

### (1) 職員配置

施設の職員は原則として当該施設の職務に専従する者である必要があるが、入所者の支援に支障がない場合はその限りでない。栄養士については、基準第9条ただし書において、調理業務の全部を委託する施設にあっては置かないことができるとされているが、その場合であっても、入所者の栄養管理の観点から、外注先で管理することなども含め、適切な栄養管理体制を整備する必要がある。

### (2) 職員の資質の向上

施設の職員は、困難な問題を抱える女性の人権の尊重と権利擁護を柱とする法の理念と使命を自覚し、入所者の自立に向けた支援に取り組む必要がある。また、暴力被害や経済的困窮、妊娠や障害等、多様かつ複合的で、複雑化した問題を抱える女性への心理的支援や日常生活支援、自立支援等に当たっては、高度な専門性を必要とする場合が多いため、職員の資質向上に向けた取組が重要である。

さらに、施設が目指す支援を実施するため、施設が職員に求める基本姿勢や意識、専門性や専門資格を明示する。また、基本姿勢に沿った教育・研修計画を策定し、計画に基づいた具体的な取組を行う。職員一人ひとりについて、支援技術の水準や知識量、経験に合わせてスキルアップにつながる研修等を施設内で開催したり、参加を支援する、支援に有用な資格取得に向けた取組に対し協力的な環境を整備する等、職員の自己研鑽に必要な環境を確保する。また、研修等に参加した職員が、研修内容の共有やスーパービジョン等を通じて、学んだ知識やスキル等を施設に還元する機会を積極的に設ける。テーマによっては入所者を含めた研修等も検討する。

職員一人ひとりが課題意識を持って主体的に学ぶとともに、他の職員や関係機関など、様々な人との関わりの中で共に学び合う環境を作る。定期的に個別の教育・研修計画の評価、見直しを行い、次の研修計画に反映させる。

特に、施設は、性暴力や性的虐待、性的搾取等からの回復支援を担っているという特徴があり、職員一人ひとりが回復支援に取り組む専門職である認識を持ち、支援技術の向上に取り組む必要がある。

また、支援は職員単独で行うものではなく、チームで行うものであるとの認識を職員に行き渡らせ、チームアプローチでの支援を施設で意識し、共有を図る。スーパービジョンの体制を作り、施設全体の支援の質を管理するとともに、施設長、経験年数の長い職員など、スーパーバイザーの役割を果たせる職員にいつでも相談できる体制を整え、個別の職員が一人で問題を抱え込まないように留意する。

## 7. 施設運営

### (1) 運営理念、運営方針の確立と周知

施設や法人の運営理念を明文化し、法人と施設の使命や役割を反映させる。特に、困難な問題を抱える女性の人権の尊重や権利擁護の視点を盛り込む。

さらに、法人や施設の運営理念に基づき、支援に必要な内容の運営方針を明文化する。運営方針は、法や基本方針等の関係法令との整合性があり、困難な問題を抱える女性の人権の尊重や権利擁護の視点を盛り込み、職員の行動規範となる具体的な内容とする。併せて、運営理念や運営方針を職員や入所者に周知するとともに、丁寧な説明を行うなど十分な理解を促すための取組を行う。

### (2) 中・長期的なビジョンと計画の策定

施設の運営理念や運営方針の実現に向け、目標を明確化し、支援の内容や組織体制等の現状分析を行い、施設の中・長期計画を策定するとともに、中・長期計画の内容を反映して各年度の事業計画を策定する。なお、策定に当たっては、職員等の参画のもとで策定するとともに、実施状況の把握や評価・見直しを組織的に行う。事業計画については、全ての職員に周知し、研修等を通じて十分な理解を促すための取組を行うとともに、入所者に

も分かりやすい形で説明する。入所者の意見を聴いて計画の実施状況に関する評価を行う。

### (3) 施設長の要件・責任等

施設長は、社会福祉主事の資格を有する者又は社会福祉事業若しくは困難な問題を抱える女性への支援に関する活動に三年以上従事した者であって、罰金以上の刑に処せられたことのない者であること、心身ともに健全な者であることが求められている。その他施設長に求められる責務として以下4点があげられる。

- ・ 困難な問題を抱える女性の人権の尊重と権利擁護を柱とする困難な問題を抱える女性への支援に関する法の理念と使命を自覚し、女性支援に対して高い見識を持ち、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、専門性に裏打ちされた信念と組織内での信頼をもとにリーダーシップを発揮する。
- ・ 職員の模範となるよう、自己研鑽に励み、自ら研修等に参加して専門性の向上に努めるとともに、遵守すべき法令等を施設全体で正しく理解するための取組を行う。
- ・ 支援の質の向上に意欲を持ち、組織としての取組に十分な指導力を発揮するとともに、支援の質の現状について評価・分析を行い、職員の意見も取り入れつつ施設における支援の在り方の改善に向けた不断の取組を行う。
- ・ 施設の運営理念や基本方針の実現に向けて、人員配置、職員の働きやすい環境整備等を行い、運営や業務の効率化と改善に向けた取組に十分な指導力を発揮する。

### (4) 運営状況の把握

施設運営を長期的視野に立って進めていくために、社会や社会福祉全体の動向、施設が位置する地域での福祉ニーズの動向、困難な問題を抱える女性の状況の変化、ニーズ等を把握することが求められる。施設の運営状況や改善すべき課題について、職員に周知し、職員の意見を聴いたり、職員同士の検討の場を設定する等、施設全体での取組を行うとともに、関係機関、民間団体との情報交換も有機的に生かし、評価を得る。外部の専門家による外部監査を実施し、その結果に基づいた運営改善を行う。事業規模に応じ、3年に1回程度外部監査を受けることが望ましい。

### (5) 人事管理の体制整備

施設が目標とする支援の質を確保するため、必要な人員や人材体制に関する具体的なプランを確立し、それに基づいた人事管理を実施する。各種加算職員の配置に積極的に取り組み、人員配置の充実に努める。

まず、職員が、各職種の専門性や役割を理解し合い、互いに連携して組織として支援に取り組む体制を確立する。また、客観的な基準に基づき、定期的な人事考課を行うことが望ましい。

なお、職員の就業状況や意向、勤務時間、勤務状況を把握し、職員が仕事に対して意欲的に臨める環境を整えられるよう、課題や問題の抱え込み、不調等の早期発見に努める。職員処遇の充実を図るため、福利厚生や健康を維持するための取組を積極的に行うとともに、職員の心身の健康に留意し、定期的に健康診断を行う。職員のメンタルヘルスについては、施設内の心理職や嘱託医への相談のほか、施設外に相談窓口を確保する等の取組を行う。

#### (6) 実習生の受入れ

女性自立支援施設での実習は、福祉の現場に勤務することを志す者にとって貴重な機会であり、可能な施設においては、次世代の育成のため、積極的に受け入れに取り組むことが望ましい。実習生の受け入れを行うに当たっては、適切なマニュアルを策定し、学校等とも協力して効果的なプログラムを策定するとともに、入所者にも実習生の受入れについて事前に理解を得る。

実習前に、施設の存在意義や役割等を説明するとともに、入所者を尊重する姿勢で実習に当たるべきことを伝える。施設における実習は秘密の厳守が必要とされる上に、実習生によっては入所者との関係性がうまく作れない等の場合があることから、実習の担当者は状況をよく観察し、丁寧にアドバイスを行うとともに、実習終了後の評価や学校との意見交換の機会等を設けることが望ましい。

#### (7) 評価と改善の取組

施設においては、3年に1回以上第三者評価を受けるよう努めるとともに、定められた評価基準に基づいて、毎年自己評価を実施するよう努める。評価の結果を分析し、施設として取り組むべき課題を明確にし、職員間で共有するとともに、改善に向けた取組を実施する。

また、施設においては、意見箱の設置等を含め、入所者が施設に対して意見を言いやすい仕組みを整備するとともに、出された意見を検討し、対応方針を明確にした上で、結果を入所者に伝える機会を設けるよう努める。

おわりに

新たに法が施行される中、女性自立支援施設に求められる役割は、これまで以上に重要となり、その機能に大きな期待が寄せられている。

そのためにも、全国どこの女性自立支援施設においても入所者が質の高い専門的な支援を受けられるよう、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、全国全ての女性自立支援施設における日々支援の指標として活用していただき、女性自立支援施設の支援の全国的な水準が向上することを期待する。