

資料4

山梨県立男女共同参画推進センターの相談業務に関する基準

1 相談

センターに相談窓口を設置し、次の相談業務を行います。

(1) 相談業務

① 女性総合相談

一般的な問題・悩みに対して、相談員が電話及び面接により相談に応じる。面接相談は予約制とします。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。

② 男性総合相談

一般的な問題・悩みに対して、相談員が電話により相談に応じる。

③ 配偶者からの暴力に関する相談

配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護のため、「配偶者暴力相談支援センター」として、相談業務を行う。面接相談は予約制とします。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。(相談業務の内容：一般的相談並びに保護命令制度、自立支援制度及び婦人保護施設・母子生活支援施設等利用のための情報提供並びに助言)

特に、女性相談所との緊密な連携に努めるものとします。

また、相談を行う際は、被害者のプライバシーと特性に配慮した相談環境を整えることとします。

(2) 他機関との協力・連携

相談者に適切な対応ができるよう他相談機関等と協力・連携を図ります。

(3) 相談の記録、保管及び分析

相談員は相談及び研修の内容を記録し保管します。また、相談内容に関する統計資料の作成及び事例の研究を行います。

(4) 情報の収集及び提供

男女共同参画社会の形成に関する女性の自立支援のための各種の情報、統計等を収集、分析します。また、他の関係機関に対し必要に応じて提供します。

(5) その他

センターの設立の趣旨に照らして必要と認められる業務を行います。

2 相談受付日時

(1) 女性総合相談、配偶者からの暴力に関する相談

電話による相談の受付時間は、開館日の午前9時から午後5時までとします。なお、面接相談の受付時間は午後4時までとします。

(2) 男性総合相談

電話による相談の受付とし、受付は開館日の毎月第1日曜日の午後1時

から午後5時までとします。

3 電話相談の処理

電話相談は、原則として一回の助言で終結するものとするが、配偶者暴力相談支援センターに係る相談は継続して行います。また、即答できない場合は、調査検討の上後日適切に回答し、若しくは助言し、又は次の処理を行います。

- (1) 相談員は電話相談のうち、面接相談が必要と判断される相談者に対して面接相談があることを伝え、電話により予約を受け付けます。
- (2) 他の機関における相談援助が必要と判断される場合は、適切な機関を斡旋・紹介します。
- (3) 緊急を要する相談の場合は、総括責任者に報告の上指示を受け適切な処理にあたります。

4 事務処理

相談員は次の事務処理を行います。

- (1) 相談・助言内容は、その都度、相談記録簿に記録する。
- (2) 必要に応じて関係機関と連絡をとった場合は、関係機関連絡票に記録する。
- (3) 記録した内容を相談業務統計システムに入力する。
- (4) 原則として業務日ごとに業務日誌を作成し、当日の相談記録票及び関係機関連絡票に添えて総括責任者に提出する。
- (5) 業務日誌、相談記録票及び関係機関連絡票はそれぞれ分類整理して保管する。
- (6) 毎月、業務状況報告書により、職務の処理の状況を翌月の10日までに総括責任者に報告する。

5 ケース会議

相談の適切な処理を行うため、必要に応じて職員及び相談員によるケース会議を開催します。

6 研修等

相談員の資質向上を図るため、相談員が適切な援助をする上で必要と認められる研修会に参加させます。

また、相談員が必要に応じて専門家の指導・助言・技術的援助が受けられるよう配慮します。

7 相談員の配置

男女共同参画に関する相談等に従事させるために、相談員を置きます。相談員は、次に掲げるいずれかの者とします。

- ① 大学又は大学院において心理、社会福祉、教育、社会、看護及び医学のいず

れかを専攻し卒業した者

② 男女共同参画に関する相談に必要な知識を有する者

なお、女性総合相談、配偶者からの暴力に関する相談については、原則として女性2人を配置することとし、男性総合相談は、男性1人を配置することとします。

8 秘密を守る義務

相談員は、職務上知り得た秘密を他に漏らしてはなりません。その職を退いた後も同様とします。

○ 令和3年度の相談実績

1 女性総合相談

(1) 相談内容及び件数

夫婦関係	17件
離婚	3件
結婚	0件
相続	1件
嫁・姑	1件
家族関係その他	47件
親戚関係	0件
職場関係	29件
人間関係その他	31件
DV以外の暴力被害	4件
ストーカー被害	0件
生き方	3件
こころ	25件
健康	12件
金銭・借金	2件
介護・福祉	2件
就業関係	5件
子育て	7件
その他	90件
合計	279件

(2) 専門機関紹介の状況

機関名	件数
法律（無料法律相談・公証役場・法務局・家裁・県民相談センター）	18件
女性相談所	1件
警察署（総合相談・性暴力110番）	4件
福祉関係	6件
医療	0件
市町村	5件
その他	4件
合計	38件

2 男性総合相談

相談方法	件数
電話	48件

3 配偶者暴力相談支援センター相談件数

	加害者との関係					
	配偶者			離婚済み	生活の本拠を共にする交際相手	合計
	婚姻届出あり	婚姻届出なし	婚姻届出不明			
来所	68件	1件	0件	41件	1件	111件
電話	171件	1件	0件	34件	2件	208件
その他	0件	0件	0件	0件	0件	0件
合計	239件	2件	0件	75件	3件	319件