

# 21世紀型の新しい相談をめざし

(抄)

2001年11月  
総合相談窓口のあり方研究会

## 目次

|  |   |
|--|---|
| 名古屋市・相談事業・4つの条件～相談のP・S・T・S～                | 1 |
| 第1章 名古屋市における相談事業                           | 3 |
| 第2章 名古屋市における女性のための相談事業の評価と分析               | 4 |
| 第3章 “総合相談窓口のあり方研究会”の問題意識とイメージ              | 6 |
| 第4章 「名古屋市男女共同参画推進センター(仮称)」の基本構想から、一歩進んだ相談へ | 7 |
| 第5章 名古屋市の21世紀型相談～私たちが三回の研究会で論議したこと～        | 9 |

総合相談とは何か/センターと相談事業/相談員の身分/相談の責任性/相談員の登用

研修プログラム/スーパービジョン/情報を提供するとはどういうことか/資料と情報の担当者/相談と危機管理

ジェンダーの視点に立つ相談とは何か/ソーシャルワークという方法/相談に不可欠なカンファレンス/さまざまな現場とのネットワーク会議

社会的に困難な状況にいる女性への支援/女性の沈黙から自己表現へ

見立てる能力を磨く/相談に対する苦情

名古屋市の課題 女性のための社会資源の不足 /

名古屋市の相談例(略)

誌上カンファレンス・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ (略)

### テーマ研究

男女共同参画社会推進における「相談」 横浜女性フォーラム 男女共同参画  
相談センター 総合相談課 相談員・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 19

「総合相談窓口のあり方研究会」メンバー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ (略)

## 名古屋市・相談事業・4 つの条件～相談の P・S・T・S～

### ．人・Person

相談は相談を担う人の力量にかかっている、といっても大げさではない。「男女共同参画推進センター（仮称）」（以下センターという）で求められる相談員の力量として、

個別の相談を担う力

相談から得られる情報をまとめ、統計化し、分析し、理論化する力

対外的にそれを公開し説明責任をはたす力

政策化していく交渉力

問題解決と自立支援を進めるためのネットワーク力

が必要である。センターの相談にはこのような「相談の総合力」が求められる。

そしてこの力は相談員の組織における身分、職位によって大きな影響をうける。

### ．スペース・Space

相談者である市民が、準備されている、大切にされている、自分はここで受け入れられている、と感じることができるスペースが作られなければならない。そのためには相談室だけでなく、建物の入り口から始まって、相談室へ向かう廊下や階段、待合室その他トイレまで、肯定感が得られるような空間が必要である。また、安心とともに安全も保証されていなければならない。

相談員にとっても、特にスペースは大切である。「電話相談の部屋には窓が必要だ」という意見が、相談員から必ず出てくる。相談員の視界と精神性を支える空間が必要だということを示している。

相談室ばかりでなく相談員が記録を書くためのスペースは、相談を振り返る場所である。また、充実したカンファレンスを実現できる部屋も不可欠である。

スペースが相談に与える作用は大きい。スペースは、相談の一要素なのだ。

### ．時間・Time

相談の時間には2つある。ひとつは相談者のための時間である。十分に話せた、聴いてもらえた、じっくりと受とめてもらえたと相談者が実感できる時間として、初めての相談者には2時間から1時間半程度の時間が必要である。横浜女性フォーラムの場合は、初回の相談時間は1時間半を準備し、2回目から1時間を準備している。

もうひとつの時間は相談窓口の開設の時間である。勿論、市民ニーズは大切

である。また、働く女性たちの相談ニーズに対応する開設時間が検討されなければならない。しかし、開設時間について、相談員の労働条件だけでなく、相談の質を維持することも念頭におく必要がある。相談は、対面する時間だけでなく、準備する時間、記録を書く時間、研修の時間などさまざまな時間の上に成り立つからである。

## ・システム・System

女性への暴力が相談の重要な課題になった現在、相談はシステムをもって構成され実施されなければならない。問題解決をめざす相談は、相談の受理会議、相談のプロセスにおけるカンファレンス、関係機関とのネットワーク会議、苦情への対応、そしてスーパービジョンや研修まで、組織として十分に練られたシステムが必要である。21世紀の相談事業はシステムなしには成立しない。

名古屋市は平成11年の『**センター設置に向けての提言**』（名古屋市男女共同参画懇話会）、また平成13年の『基本構想』（男女共同参画推進センター（仮称）設置推進委員会）で、「ジェンダーに敏感な視点からの問題の解決を目指した相談」「女性の自立を最後までサポートする相談」というビジョンを明確にしている。

このような相談のビジョンを実現するためには、ポリシーとシステムが議論されなければならない。ビジョンだけでは相談は具体化しない。この研究会では、2つのポリシーを示している。

相談者の主体的問題解決を支援するエンパワーメント相談

苦情を生まない、苦情を受け止める相談

である。

さらに、このビジョンとポリシーを具体化するものが、システムである。今まで、提言やビジョンは語られても、相談のシステムは議論されることが少なかった。

相談の開始から終結まで、受理会議から各種カンファレンス、関係機関とのネットワーク会議、危機管理体制など相談事業のあらゆる部門を、相談システムの中に組みこみ、相談という実践を見える形に明文化しておくことが必要である。

これまで相談事業は個人化されてきた。しかし、今日、相談事業はもっと社会化されなければならない。社会化するとは、システムを持った相談事業を実施することである。

センターは女性のエンパワーメントの拠点として質の高い相談を実践していく使命がある。それは、相談事業が人権を柱に推進される重要な政策となった21世紀の使命である。

## 第1章 名古屋市における相談事業

### 相談の地図

名古屋市には今、どんな相談の窓口があるのだろうか。市役所には市民相談室、各区の区役所には情報・相談コーナーという相談を看板に掲げた部門がある。福祉事務所、保健所は相談活動を仕事の重要な柱にしている部門である。相談・援助と制度・サービス利用は医療・福祉・保健領域では両輪となって機能する。市民が訪れる行政のすべての窓口は、市民にとって大切な相談の場所なのである。また他にも名古屋市には、中区・栄のデーリープラザの市民相談、国際センターの外国人相談など多角的な相談窓口の開設がある。

平成13年3月現在で名古屋市にある、**女性に対する相談**を中心とした相談窓口として次のような窓口が把握できる。(パンフレット「夫・恋人からの暴力」名古屋市男女共同参画推進室より)

#### < 行政相談窓口 >

名古屋市勤労女性センター女性サポート相談  
名古屋市女性会館イーブネット相談室  
名古屋市精神保健福祉センターこころの健康相談  
愛知県婦人相談所女性悩みごと電話相談  
ウィルあいち(愛知県女性総合センター)相談コーナー  
愛知県警察本部・犯罪被害者のためのこころの悩み相談(ハートフルライン)  
警察安全相談  
名古屋法務局人権擁護部・女性の人権ホットライン

#### < 民間相談窓口 >

ウィメンズカウンセリング名古屋YWCA  
サポート広場Noan女性の「ひとりだち」への電話相談  
フェミニスト・カウンセリングなごや女性への暴力ホットライン  
かけこみ女性センターあいち電話相談  
(社)被害者サポートセンターあいち・こころの相談電話  
名古屋弁護士会法律相談センター

## 第2章 名古屋市における女性のための相談事業の評価と分析

名古屋市は、女性を対象とした相談事業を、名古屋市勤労女性センターと名古屋市女性会館の2ヶ所を中心に実施してきた。

名古屋市勤労女性センターは女性に対する一般相談を行い、平成7年から平成12年の5年間に相談件数は609件から1586件へと増加したと報告している。

名古屋市女性会館はイーブネット相談室で電話相談を実施し、平成12年には4128件の相談があったと報告している。この2つの相談事業について資料や報告書をもとに検討し、名古屋市の現状について次のようにまとめた。

### 2つの相談事業の評価と分析

- 1) 2つの相談事業は、名古屋市のなかで女性を対象とする、公的な社会資源としての役割を担ってきた。特に、名古屋市女性会館の電話相談は相談員研修を受けた女性たちが相談員となり、「ボランティア」という立場であったにもかかわらず、電話相談事業を20年続けてきたという実績を評価したい。
- 2) 名古屋市女性会館の相談員の役割は、「1. 相談員はボランティアとして、相談を通して見えてくる学習要求を会館事業に反映させる役割を担うことで、行政に市民参加しています。2. 一方、相談員は自己成長をはかる学習者の立場から、いずれは、自立した女性として、地域でフェミニズムの視点にたつて、ジェンダーにとらわれない男女共生社会を築くための礎になるよう学習し活動を続けています」(イーブネット相談室「20年のあゆみ 女性の未来を拓く」名古屋市教育委員会、平成11年3月)とされている。

ここでの相談事業は、相談者の問題解決を目指したものというより、女性の学習要求、学習活動に焦点が当てられたものといえる。それは、この機関が教育委員会所管の社会教育の施設である、という性質から考えると考えられる。
- 3) 名古屋市勤労女性センターの相談員は、嘱託職員(特別の訓練を受けていない元名古屋市職員等)が担当している。名古屋市女性会館では、先に述べたようにボランティアによって行われ、7年を区切りとして20数名のメンバーが担ってきた。しかし、ボランティアという立場であるため、相談員の意識、力量に限界があるという指摘も聞かれる。
- 4) 名古屋市勤労女性センターの相談員には、研修システムがない。名古屋市女性会館の場合は研修プログラムや、スーパービジョンもありボランティ

ア同士でのケース検討も実施されている。

しかし、男女共同参画社会を目指して、女性の人権や男女の対等性、および固定的な性別役割意識の打破、そしていわゆる DV 法（「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」平成 13 年 4 月公布）にもとづく女性への暴力の対応が積極的に実施されていかなければならない現在、この 2 館の相談事業のあり方には限界がある。

- 5) 相談は、それを担う人材が重要である。訓練を受けていない嘱託職員やボランティアでは、現段階における女性のニーズに直接、責任をもって対応する職務を実現するのは難しい。ここでの責任とは、相談者の問題の解決まで含むものである。
- 6) 「ボランティアで相談を受けるということの意味は、相談者と相談員が同じ社会的弱者として共感し、支えあえるということです。」（前掲、イーブネット相談室報告書）というように、女性を「社会的弱者」と位置づけた相談は、今日の男女共同参画社会の理念にとって適切ではない。
- 7) 嘱託やボランティアの相談員の場合、一般的に組織内の発言権や権限が弱く、相談に来た女性の問題解決のために、制度や社会資源の活用、組織内部での問題提起をしていくことが難しい現実がある。
- 8) 相談の物理的な環境が整備されていない。名古屋市勤労女性センターの電話相談は事務室の中で対応されており、相談員の相談を受ける環境としても、電話をしてくる市民の秘密保持においても適切ではない。
- 9) 法律家、医師、臨床心理士などの特別相談が相談事業の中で有機的につながっていない。例えば名古屋市女性会館の法律相談の廃止は、法律相談の重要性からも残念なことである。これは、相談機能と法律相談を活発にリンクさせていく相談員側の力量にかかわる問題もあると考えられる。

さまざまな専門相談の活用は、相談員の援助なしには有効に進まない。
- 10) 福祉行政においても専門的人材が配置されていない。このため、2つの相談事業を行政機関や福祉・保健サービスと連携させ、活用していくという行政サイドのリーダーシップが発揮されていない。その一因として、各福祉事務所における女性相談事業が、県の嘱託職員である婦人相談員に頼っているという現実が挙げられる。
- 11) 今日、女性の問題の解決は公的な機関だけでなく民間団体、特に女性のためのシェルターやさまざまな自助グループ、外国人などを対象とする NGO などと緊密なネットワークを組んでいく必要がある。名古屋市において、これらの官・民の相談窓口のネットワークはまだ端緒についたばかりである。
- 12) 女性への暴力の相談に求められる社会資源として、民間シェルターがク

ローズアップされている。しかし、問題への取り組みが進んでいるといわれる神奈川県で11ヶ所、100人の利用が可能(平成13年11月・朝日新聞)とされるのに比べ、愛知県では婦人相談所一時保護所と民間シェルターが2ヶ所(4家族)という現状である。相談事業の前に立ちあがる大きな課題である。

- 13) 名古屋市の2つの相談事業は、このような外的、内的要因のために、女性の悩みを傾聴する相談にとどまらざるをえなかった。言い換えれば、女性の問題の解決に結びつけられなかったのは、2つの相談事業が名古屋市の政策、行政サービスの中に、女性のための重要な施策として充分位置づけられてこなかったからだということができる。

### 第3章 “総合相談窓口のあり方研究会”の問題意識とイメージ

名古屋市男女共同参画懇話会の『提言』(1999年)では、フェミニスト・カウンセリングが標榜されているが、それだけでは十分ではない。

女性の相談を問題解決に結実するためには、社会的な資源を活用していくことが大切である。

社会資源の活用というとき、名古屋市の行政の仕組み、また官・民の情報の現状分析と、行政と民間への積極的な働きかけが求められる。さらに、社会的資源をこれから創出していくという課題を担う。

これまで民間ボランティアなどが相談に対応してきたが、相談事業の責任を意識していくことが求められる。

そのためには、相談事業はそれを取り巻く組織体制、システムが重要である。相談事業から見えてきた切実なニーズを、市民にとって必要な行政施策プランにつなげていく必要がある。

また、新しい相談事業に次のようなイメージをもっている。

女性の相談の多面性に着目する。ドメスティック・バイオレンスの相談の背後にある問題は、経済、教育、夫の問題、自分の問題といった多面的な構造をもつ。

問題解決型、自立支援型の女性を支援できる相談が必要である。



そのために期待されるビジョンは次の4つである。

総合相談窓口の設置

女性の人権侵害に対する相談の実施

ジェンダーの視点をもつ相談員をおく

悩みの傾聴にとどまらない自立までを支援するエンパワーメント相談を目指す

#### 4章 「名古屋市男女共同参画推進センター（仮称）」の基本構想から、 一歩進んだ相談へ

1. 平成11年3月「男女共同参画を推進する拠点整備報告書」において、現在の2つの施設「名古屋市女性会館」、名古屋市勤労女性センター「ワークピアつるまい」への要望として「相談業務の充実」が提言されている。  
報告書は、現在この2つの施設とも、この要望に応える機能が不十分であると認め、個人としての女性の問題解決と自立を支援する相談事業こそ、名古屋市全体の女性施策の方向性、また施策の達成度を示すものになっている。（107頁）
2. 名古屋市が平成12年3月に出した『女性に対する暴力』調査報告書は、次のような事実を明らかにしている。  
アンケート調査において、暴力の被害を受けたことがあると答えた女性358人のうち、34.1%（122人）が「求援的行動」をとっている。しかしその中で「公的機関、民間団体、グループに相談した」と答えた人は、たった1名である。他都市と比較して、公的機関への相談は極めて少ない。  
122人のうち116人は身近な人に話しており、94.8%の人が「話してみてよかった」としている。また、アンケートでは「名古屋市への要望」として、「相談できる機関や施設の充実」や「暴力から逃げた人を受け入れる施設の早急な充実」、「施策や公的機関について新聞やテレビによる情報提供」があげられた。相談ニーズはあるが、受け皿が準備されていない現状が示されている。
3. 女性の問題を解決するためには、生活保護や母子生活支援施設などの社会福祉の制度との強力な連携が不可欠である。名古屋市男女共同参画懇話会による「男女共同参画の推進体制の強化について～『名古屋市男

女共同参画推進センター（仮称）』～設置に向けての提言」（平成11年7月）（以下センターと表記）は、相談事業の柱に「フェミニスト・カウンセリングの実施」を求めている。

しかし、センターの相談事業は、フェミニスト・カウンセリングだけでは十分とは言えない。

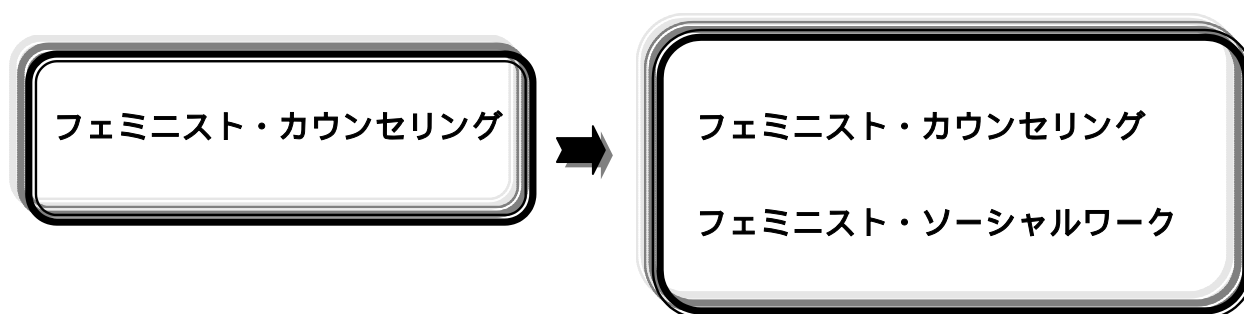
この研究会では、女性の安全確保、経済的な支援、住宅問題、仕事、子どもの問題、家族との調整、夫婦関係の整理、医療的な援助などソーシャルワークの機能を重視した問題解決型の相談事業を提起したい。

4. 名古屋市が現在進めている「名古屋市男女共同参画推進条例（仮称）の基本的考え方・検討骨子」（平成13年10月）は、この条例が理念や基本条例にとどまらず、具体的な施策を規定する「推進条例」となることを目指している。

21世紀型の相談事業は、先にも示したように傾聴や学習の場から女性の問題の解決、自立支援を目指したものになる。そこでは女性の個人的な問題を社会的に援助するフェミニスト・ソーシャルワークを基軸とし、フェミニスト・カウンセリングがそれを支援していく相談事業を目指していきたい。心理的なサポートと社会的なサポートが有機的に一体化した相談事業と言い換えることができる。

「条例」がこのような相談事業を組み込んだものになることを期待したい。

#### 私たちの相談事業のイメージ



##### \*フェミニスト・カウンセリング

主に、女性が女性を対象に行なうもので、女性が抱える心理的な問題を中心に、社会が要求する女性役割への適応の問題、性的虐待や暴力、男性優位の力関係など、社会的な問題があるという認識を基盤にする。相談者が自発的に自己を解放し、自分を尊重しながら生きることを助け、支えることを目的とする。

##### \*フェミニスト・ソーシャルワーク

女性に焦点をあてたソーシャルワークで、アセスメントにおいて女性の共通性、多様性、女性の抑圧された状況を明らかにする。そして女性が援助を必要とするとき状況、生活を改善していく方法、効果的な戦略をともに模索し問題解決をめざす。

## 第5章 名古屋市の21世紀型相談～私たちが三回の研究会で議論したこと～

### 総合相談とは何か

これまで各自治体で行われてきた相談事業は、「一般相談」と「特別相談」に区分し、さらに「特別相談」として「法律相談」、「医療相談」、「心理相談」などと分野別に並立していくやり方が一般的であった。それらは非常勤の相談員が担当し、ある時間に来て相談を受ける、という形で構成されている。しかし、この形では問題解決型、自立支援型の相談は実現できない。

たとえば、横浜女性フォーラム（（財）横浜市女性協会）の場合は、6人の常勤の相談員によって、午前の相談から夜間の相談まで、相談業務は2交代のローテーションで実施している。

また、電話相談と面接相談も常勤相談員が交代で担当する。それによって、電話相談と面接相談が分離されないようになる。あらかじめ相談分野を区分したり、相談方法を別々のシステムにしたりしてしまいうのではなく、「その人が解決したい問題は何か」という視点から入り、相談ニーズを発見していく方法を大切にしている。

その上で、法律の相談が必要なときは法律相談に、精神科医の相談が必要なときは医療相談に、相談員が相談者と共にジョイントしていく。それによって相談の総合性と整合性が実現する。

総合相談とはまた、相談機能として多様な機能を持つというだけでなく、相談員が広く、社会のなかのさまざまな機関、フォーマル、インフォーマルな資源とネットワークを組んでいく力、そして相談者の問題を機能や業務の役割に分けるのではなく、相談する人の生活を丸ごと受け止め、考えていく力も必要とする。

総合相談とは、相談者の人間としての多面性を大事にした相談である。

### センターと相談事業

センターの相談は、センターがもつ他の事業とリンクして展開する。センターが企画する講座や研修事業、起業支援や就業支援のプログラムを相談者と共に活用する。

相談員は相談ニーズからどのような企画や講座、プログラム、情報や文献、資料が必要かをセンターの他の事業部門にフィードバックすることができる。このように、相談事業はセンターの運営全体とリンクして進んでいくことになる。相談事業は、センターのプログラムを豊かにし、センターの多様なプログラムや機能は相談活動を活発にし問題解決力を高める。

このようなさまざまなプログラムとの一体性を考えるとき、名古屋市女性会館とセンターが物理的にも分離されていること、所管が教育委員会と総務局男女共同参画推進室に分かれていること、相談者に不可欠な資料や図書がセンターではなく、名古屋市女性会館にあることは、相談事業の推進において一つの障害である。センター開設にあたって2館の連携システムが必要である。

### 相談員の身分

以上のような総合相談を実現するためには、組織体制の中での相談員の身分が大きな意味をもつ。内部の各事業とのリンクにおいても、外部のネットワークづくりにも、問題解決の上にも反映する。実際、非常勤や嘱託の相談員が、行政の窓口からその身分を理由に、連携を拒まれる現実がある。

内部でも、相談ニーズを事業化する、施策に反映するためには、組織の中の立場や権限が必要である。組織のラインの中に位置づけられ、プロジェクトに参加し、重要な会議において発言する権利をもつことによって、その機関の相談の力量が決まってくる。

相談員が常勤の職員であることは、男女共同参画社会を目指す相談事業の必須の条件である。さらに相談事業のチームリーダーは「課長級」程度の交渉、調整権限をもつことが必要だと考える。

### 相談の責任性

相談員の身分は、相談の責任を示すものでもある。ボランティアや嘱託による相談は、相談者(市民)への責任という観点から問題が大きい。相談員は個人として相談を受けているわけではない。センターが相談を受け、問題解決と自立への援助の責任をもたなければならない。

名古屋市にかぎらず全国の女性センターの嘱託・非常勤の相談員による相談は、この相談の責任という観点から考えたとき構造的な問題を抱えている。たとえば多くの場合、管理・運営は自治体の行政職員が担い、定期的に異動する。その結果、女性センターでは管理運営を担う職員と嘱託ではあっても勤続年数の長い相談員の間で、仕事の質的レベルにおいて逆転した構造になる場合がある。

このような女性センターの相談室の現実には、相談の責任性において曖昧さを生む。また相談員の身分の低さは、市民の相談ニーズを責任を持って施策化する仕事に結実しにくい。相談の責任は、しっかりしたシステムをもった相談事業を運営することによって具体的に示されるものである。

## 相談員の登用

名古屋市の場合、現段階で「ジェンダーの視点」を相談の中で展開できる専門性をもった人材を、職員の中から出していくことは難しい現状である。

したがって、外からの登用を考えていく必要があるが、その場合、権限と責任の付与、それらにふさわしい身分保障が不可欠である。

## 研修プログラム

相談事業を有効に進めるために、研修プログラムが重要である。それは女性相談が多様な視点を求められるからである。ジェンダーの視点を大切にした研修、相談員の経験の違いに応じた研修などが、相談の質の平準化と維持、そして進歩に向けて求められる。

新任研修はどこの職場でもあるが、2年目、3年目の「ステップアップ研修」が大切である。2年目、3年目になると体験を積んでいるがゆえに相談に対する迷いが深くなる。また、新人のように率直に「どうしたらいいか」と周囲に聞けない状況が生まれてくる。この壁は見逃されやすいが、人材育成において重要な研修のポイントである。

2年目、3年目の「ステップアップ研修」をシステム化することによって、相談員一人ひとりが壁を克服して相談の総合力を獲得することが可能になる。

さらに、相談室全体での「グループ研修」や、相談員が外に行って参加する「外部研修」が考えられる。相談員が外部に出て行くことは、新しい人材、新しいネットワークを獲得することができる大切な機会である。

## スーパービジョン

スーパービジョンも不可欠である。相談員が求められる多様な視点、トータルな力を考えると一定期間、一人のスーパーバイザーによる系統的、包括的なスーパービジョンが必要であると同時に、スーパーバイザーを多様な職域から選んでいく方法も必要である。

横浜女性フォーラム相談室では、一人のスーパーバイザーではなく、弁護士、精神科医、カウンセラー、ソーシャルワーカー、大学の研究者など多彩な人材によるスーパービジョンを実施している。

## 情報を提供するとはどういうことか

女性の相談では、図書や資料が問題解決の重要な媒体となる。また電話相談の情報提供は重要な意味をもつ。特に電話相談を受けるときの資料や情報の必要性を強調しておきたい。

相談者は時には、情報や資料に目を向けることができないほど落ち込んだ状態で来る。しかし、そんなときでも図書や資料の実物を見る、その人に必要な資料に触れるという体験は大切である。そのためには、相談を待つラウンジに整理されて置かれる資料から、すでに情報の提供と相談は始まっていると考えて準備されていることが必要である。

### 資料と情報の担当者

人はしっかりとした知識や情報を得ることによって、自分や自分の周りで起きていることを理解することができる。その人の力を引き出す資料や情報は、相談事業の中の重要な社会資源である。

資料を差し替えたり、情報ファイルを作ったりして相談室ラウンジの情報管理をする担当者の必要性を提起したい。特に名古屋市の場合、情報ライブラリーが同じ建物の中にないことから、このような仕事の必要性が出てくるだろう。

また横浜女性フォーラムでは自助グループの支援を事業部門と相談部門の共同で進めているが、自助グループに関する情報を、参加を希望する人に紹介したり、グループと人を仲介したりする役割も含めて情報を担当する仕事は重要である。

このグループの情報に関連して「クリアリングハウス機能」といわれるものがある。自助グループに関する情報を集中させ「こういうグループを作りたい」という登録や、「こういうグループがあれば参加したい」という有効な出会いを作っていく機能である。

### 相談と危機管理

女性の相談に深く絡んでくるドメスティック・バイオレンスは、相談者の保護や安全の確保だけでなく、相談機関側においても相談員や関係者、機関全体の危機管理意識が求められる。そのためには、緊急事態と苦情対応についてシミュレーションする必要がある。

法的対応から日常の対応方法まで、また電話交換手から守衛、トップ管理職までを交えた共通認識が必要である。

従来、相談についてこのような認識がなく、その結果、相談員が直接、脅迫や脅しにさらされ仕事のストレスを抱え込む結果になっていた。

横浜市では女性福祉相談員（婦人相談員）が、福祉事務所の職員全体に向けて、相談者である女性の夫などの関係者との対応マニュアルを作成している。センターと外部の関係機関の間においても、対応について共有できるマニュアルが必要である。

このような追跡してくる加害者とその関係者に対応するための、危機管理の

シミュレーションは個別に何度も検討することになるだろう。その経験の中から危機管理の知恵は生まれてくる。緊急事態への対応は、柔軟な発想を必要とする。

### ジェンダーの視点に立つ相談とは何か

相談とは何だろうか。それは人間の一人ひとりの生活世界の中から、その人の言葉によって相談員の前に明らかにされる現実から始まる。相談者は解決したい問題をもっているが、すぐに解決できなくても問題を共有し、共働してくれる人と問題を分かち合いたいというニーズを持っている。

フェミニズムの世界的な潮流の中で、これまで女性の生活世界に埋もれて、言葉にならなかった問題が女性の人権という理念を根拠に、次々に名づけられた。

女性への暴力、セクシュアル・ハラスメント、性と生殖に関する健康と自己決定権など、社会がもつ性別秩序が女性の生き方や精神・身体に大きく作用していることが明らかにされてきた。

ジェンダーの視点をもつ相談とは、性別や性差、また「女らしさ」「男らしさ」という認識がもたらす社会的関係に焦点をあて、それが引き起こす心理的、社会的問題の解決に関わっていく仕事である。

また、このジェンダーの視点はあらかじめ定義されたものではなく、相談者と相談員が、相談者から明らかにされる個別的な問題を考えるときの視点や解決する方法の選択において、相談の過程の中で気づき、深められていくものである。

### ソーシャルワークという方法

センターの相談事業は、問題解決から女性の自立までを支援することを目指す。相談者はしばしば「話をよく聴いてもらえた」と話す。一般に、行政の窓口では人的、物理的、時間的制約のためにじっくりと相手の話を聴くということができない。

しかし、センターではジェンダーの視点から十分に聴き、心理的な問題を解決するフェミニスト・カウンセリングにとどまらず、問題解決型、自立支援型相談事業を目指す。すなわち、緊急避難、危機管理、経済的支援、病院や学校、地域社会とのネットワーク作り、住宅探し、仕事探し、法的介入など社会生活全体を視野に入れたソーシャルワークの機能を重視する。

相談におとずれる女性たちに安全であること、安心できること、また解決の見通しを示せるかどうか相談員の役割となる。

今までの提言で示されていた「フェミニスト・カウンセリング」に「フェミニスト・ソーシャルワーク」という社会福祉援助技術を加えて、相談事業のもう一つの柱としたい。

女性の相談は、経済的援助の視点を抜きには進まない。また子どもの問題、住宅の問題、医療の問題、仕事の問題など生活を再建するために不可欠な支援が、地域社会の中で実現されなければならない。その仕事を進めるのがソーシャルワークである。

そのためにはセンターの総合相談は、各区役所や保健所、児童相談所や婦人相談所その他の行政サービス部門とのネットワークが形成されなければ前に進むことができない。さらに、このネットワークは自治体の枠を超えて形成されなければならないだろう。ネットワークをつくることは、ソーシャルワークの重要な機能である。特に、これからは NPO / NGO で働く人々と対等で、緊密なネットワークを築くことが求められる。

また今日、ソーシャルワークにおける情報機能に関心が向けられている。社会の溢れる情報の中から、相談者が有効な情報を選び、自分のために活用することができるような支援を意識的に進めなければならない。

相談者のニーズにあった図書や資料を提供することは、問題解決の第一歩である。相談者がすぐに目を向けることができない精神的状況にある場合でも、実物を見る、自分に必要な資料を手にとることができる準備をしておく。

情報提供は、相談待合室でパンフレットや資料を手に取り、相談者が自分で情報収集できるようにするところから準備されなければならない。

そのためには、たくさんの情報をファイルし、さまざまな相談に向けてすぐに提示できるようにする情報の整理や分類という仕事の大切さも見落とすことができない。近年、相談に役立つ資料、情報、図書は大変多くなってきている。その人にとって有効な情報を、いつの時期に、どのように提示するかは相談事業のポイントでもある。

ソーシャルワークには、相談者に代わってその人のニーズを、関係者に説明し理解を求める代理人としての役割もある。

さらに、関係機関との協議の場としてカンファレンスを恒常的にもち、問題の共通理解と多面的な問題解決の方法を創出する。このことによってネットワークが形成されて行く。

加えて、シェルターのような問題解決に必要な新しい社会資源を作り出すために、地域社会に働きかけ、行政からの財政援助を引き出す力もソーシャルワークはもっている。



## 相談に不可欠なカンファレンス

相談事業は、その特質から相談員によって個人化されやすい仕事である。そのために相談のシステムの基軸としてカンファレンスが必要である。

### ・緊急カンファレンス

相談が行われているそのとき、「今、相談にのっているこのケースをどうしましょう」と、その場にいるスタッフがさっと集まってケースを検討し、迅速に、適切な支援策を導くカンファレンスである。緊急時であっても相談員の単独の判断ではなく、相談室としての決定をする。

### ・定例カンファレンス

相談員が受けた相談から事例を選択し、問題解決や支援方法、相談関係などを組織として議論するカンファレンスである。開催を定例化し、相談事例の共有化と同時に、相互に学びあう場とする。

### ・関係機関カンファレンス

相談者の了解を得た上で、関係機関と問題の解決のためにもつ。その中でお互いの機関の役割や機能を理解しあう。またどのように問題解決に貢献できるかなどを話し合う。これがネットワークになっていく。

### ・拡大カンファレンス

拡大カンファレンスは、相談事業の内容をセンターの最高責任者まで入れて検討する場である。それは相談室だけでは対応困難な問題が出たときや、「苦情」や相談員と相談室管理職との意見の調整が困難なときなどに開く。

## さまざまな現場とのネットワーク会議

センターの相談事業が目指すものは、問題解決と女性の自立をサポートする総合相談である。この目標の実現は、地域社会のあらゆる資源、機関とのネットワークなしには不可能である。そのためのネットワーク会議をしっかりと準備し、有効なネットワークとなるような会議が開かれなければならない。

問題は、このネットワークの中で解決されることになる。それだけに相談室にとって重要な会議となる。相談室の開設の前提として、このネットワーク会議がスタートしていなければならない。

現場のネットワーク会議は、具体的な事例に基づき、問題をどのように解決していくのか、形式化とマンネリ化を防ぐために、現実性をもつ同時進行的なケース検討として行われる必要がある。そのような意味のあるネットワークを組むことの必要性が認識できる会議によって、真のネットワークが生まれる。

## 社会的に困難な状況にいる女性への支援

これまでの相談では、相談者の心理的な面への援助が前面にあり、相談者自

身の気づきを促すというカウンセリングを中心に進められてきた。しかし、名古屋市の新しい相談事業は「問題解決の道すじへとつながる相談」「最後までサポートする機能」を目指している。(2001年1月、男女共同参画推進センター(仮称)設置推進委員会)

このことは女性の抱える社会的問題に具体的な援助をしていくことを意味する。問題は多面的で、個別的である。第一に、生活保護などによる経済的な援助が不可欠である。また子どもの問題に絡む保育や教育問題に対する援助、シェルター、緊急一時保護施設の確保、公営住宅、民間アパートなどの提供など、ここで必要な社会的サポートがまず検討されなければならない。女性の抱えるニーズに適切に対応し問題解決していく作業を、フェミニスト・ソーシャルワークが担っている。必要なものや情報を、必要なときに適切に提供していくことが問題解決につながる。そのような社会的支援は、心理的な援助をともなっていてすすめられる。心理的なサポート抜きには、生活保護制度や住宅や仕事探しなど現実的な問題解決の道すじは見えてこない。

女性を支援するとは、経済的問題を基軸にした多面的な支援をすることである。

### 女性の沈黙から自己表現へ

従来の傾聴する相談やカウンセリングの方法では、相手の生育歴を聞き、そしてそれに基づいて分析する、あるいは診断するということがしばしば行われた。しかし、センターの相談は、相談者が提起している問題に焦点をあわせて援助していくことが大切である。

ドメスティック・バイオレンスやレイプのような問題の場合でも、今、当事者が必要とする現実的なサービスを提供することから始めていく。心理的な問題に焦点を当てることは、その基盤が整ったときからでも遅くはない。相談者のペースにそった相談の進め方が大切である。

心理的な援助としてのカウンセリング、セラピーは、沈黙していた女性が自己表現していくプロセスを援助していく上で大切な力となる。このような心理的な援助としては、一対一のカウンセリング、セラピーとグループによるものなど多様な方法が準備されることが望ましい。

センターの相談がソーシャルワークを柱とした問題解決型を目指すにあたって、カウンセリング、セラピーなどさらに専門化した心理的なサポートの分野を、民間のカウンセリング機関と役割分担していくことが可能ではないだろうか。

今まで沈黙していた女性が、自己表現していくプロセスを援助していく上で、フェミニスト・カウンセリングの力は大きい。自分で発言する力、相手に伝え

ていく力の回復に、カウンセリングの力は大きい。また自助グループやそれ以外のグループの力、さまざまな講座やプログラムが女性の自己表現を豊かにしていく。

### 見立てる能力を磨く

センターでの相談は、非常に広い分野を含んだ内容になるだろうと推測される。したがって、相談を長期に抱えていくのではなく、アセスメントをきちんと行い、問題を見立て、多様な方法や情報を探し出していく能力が求められる。研修やスーパービジョン、カンファレンスという相談のシステムの中で、このような相談員の見立てる能力が磨かれていかなければならない。

福祉事務所が福祉という立場を持ち、保健所が保健衛生という業務を担う。また病院が医療という専門的機能のもとに診断する。しかし、ここでいう見立てる能力とはそのような狭い機能や制度を超えて専門職に求められる大切な能力である。それらの多様な場所において、多面的に総合的に人間を見立てる能力が必要である。その中に、ジェンダーの視点が入っていなければならない。

センターの総合相談では、このジェンダーの視点をどこよりも明確にした見立てが必要である。それによって女性の問題、男性の問題また男性と女性に関係する場における問題を明らかにすることができる。

相談の現場で相談員は、相談に来た人に出会う。そして、その人の気迫を感じたり、困難さや混乱を見て取る直観力を働かせる。見立てる能力とは、言葉以前の直観力も含んでいる。

また相談における見立てる力は、相談者の話をどれだけ敬意をもって聴くことができるか、相談者が本来もっている力、生き抜いてきた知恵をどれだけ信頼することができるか、ここから始まる。敬意と信頼が起点である。

そのうえに、相談員の冷静な判断と問題の多面的な把握、相談員自身が自分を問い直していく努力によって、見立てる能力が磨かれていく。

独りよがりな見立てではなく相談者の意思を尊重し、当事者と一緒に気づいていくことが大切である。それが相談の方法でもある。

### 相談に対する苦情

個と個の相談の中で不満があっても、その不満を相談員に直接言うことは少ない。その結果、不満をもって帰ることになる。そのような不満、不信感やその他のいろいろな感情は、相談者の中で落胆になったり怒りになったりする。

多くの場合、このように直接、相談員に言えないことは相談室を所管する部門に、相談室を超えて入っていく。この「苦情」といわれるものを、相談室と所管課がどのように受けとめていくか、またどのように市民に返していくかに

ついて、共通認識をつくっておくべきである。

苦情というマイナス感情が話されてこそ、問題解決の糸口がつかめる。苦情を単なる苦情にしてしまうか、それを感知し問題解決の転換点にするかは、その方法を明確に意識しているかどうかにかかってくる。

まず感知することが大切である。「ああ、苦情だ」、「ああ、また批判だ」と否定的にとらえるのではなく、早期発見、早期対応をする。まず、相談者は「違う相談」を求めていると直観し、相談員が交替する。そして新しい相談員によって、「新しい相談」をスタートさせる。「私が悪かったのだろうか」と落ち込んでしまう相談員を支えるために、「相談員の交替」をシステムに組み込んでおくほうが良い。

勿論、相談者の訴えを担当者だけが聞き続けるのではなく、上司となる立場のスタッフが聞き取って、相談関係において何が起きているのかを明らかにすることも必要である。

相談における苦情の問題を次のようにまとめておこう。1.「苦情は機関を超える」、2.「苦情は新しい相談へのニーズである」、3.「早期発見、早期対応が必要」、4.「苦情へのシステムをもつ」。

## 名古屋市の課題 女性のための社会資源の不足

名古屋市には、民間シェルターは「かけこみ女性センターあいち」1ヶ所である。愛知県婦人相談所の一時保護所、母子生活支援施設の緊急一時用居室を含めても、ドメスティック・バイオレンスの相談と介入に必要な社会資源が圧倒的に不足している。

女性のためのシェルターをロンドンで始めたエリン・ピッツィは「避難所をつくることは文明社会であることの証明なのです」と、その著書『現代の駆けこみ寺 イギリスの場合』の中で語っている。

今日、女性のためのシェルターは、大都市に不可欠な社会資源であるという認識が市民にも行政にも必要である。相談事業が女性への支援を実現するために、名古屋市は民間シェルター開設と財政支援を早急に検討しなければならない。

また愛知県の婦人相談所一時保護所の、母子分離対応の改善も緊急の課題である。相談に来た女性の勇気と力を削ぐのではなく、支え、エンパワーメントしていく社会資源としての施設運営の改革が必要である。加えて、それ以外の母子生活支援施設をジェンダーの視点から見直す作業が、センターの設立と同時並行して行われなくてはならない。

センターの相談事業は、このような関係機関、職員との共通認識の形成やネットワークなしには有効なものにならない。

## テーマ研究

### 男女共同参画社会推進における「相談」

横浜女性フォーラム 男女共同参画相談センター  
総合相談課 相談員

#### 1. はじめに

1980年代後半以降、全国各地で自治体の女性施策による女性センターの開設が相次いだ。1999年には、男女共同参画社会基本法が制定され、男女の対等性が社会全体に対して大きく貢献するものであることが明らかにされた。同時に、附帯決議では、男女が共同して担う社会を実現するために、暴力被害による女性への人権侵害や、家庭生活と職業生活の両立支援等の取り組みが重要課題であると述べられている。

こうした流れのなか、今回の名古屋市「総合相談窓口のあり方研究会」では、これまでの問題点を明らかにしつつ見えてきた課題を踏まえて、男女共同参画を推進するセンター相談事業を明確化することを目指している。抽象的な理念にとどまらず、期待されていること～市民から求められていること、そしてセンター相談事業が本来持っているはずのミッション、「相談」という言葉から行政あるいはセンターの管理職がイメージすることなどと、相談員の置かれた立場および相談スキルの問題について、実際相談を担ってきた経験から考えてみたい。

#### 2. 「相談」に期待されること

「相談」に期待されることについて次の3点を検討してみたい。

##### (1) 市民から「相談」に求められること

当然のことながら相談者のニーズは、「私の話を聴いてほしい」「わかってほしい」「どう考えたらよいのだろう」「何か道はあるだろうか」というものであろう。これは、センター相談に限られるものではないかも知れない。しかし、女性の持つ悩み、疑問、不安、迷い、希望などの名まえのつかない訴えをどこまで聴きこめるかが入り口である。「グチにすぎない」「家庭内のいさかい」として聞くのではなく、聴いたことをどうジェンダーの視点で位置づけられるか、その後の見通しをどのように一緒に考えられるかがカギとなる。

「子育てがうまくいかない」「夫婦関係で悩んでいる」といった相談の背景に、ドメスティック・バイオレンスがあったり、経済困窮があったりする可能性も高い。女性たちが相談の窓口に見れたときは、なんらかの危機的状況であると推察する姿勢が必要である。

また、別の視点からいえば、センター相談を利用する相談者（市民）に、ここでどんな相談が出来るのかをきちんと説明することも大切だ。センター相談の主旨を相談者にわかりやすく伝えることも、市民からの期待だろう。

## （２）行政から「相談」に求められること

男女共同参画社会基本法の制定以後、自治体からもセンター相談事業に対する期待が高まっている。主には、ドメスティック・バイオレンス被害への支援をはじめ女性問題の解決へ向けての具体的な力になること、および相談から見える課題をセンター事業や女性施策へフィードバックすることなどがあげられる。

こうしたセンター相談事業への期待に応えていくためには、行政との連携は必須のものである。にもかかわらず、そういった連携は一筋縄では行かないことが多い。それは、女性施策が行政の縦割りを横断する仕事であり、女性センターが財団によって運営されていることも多く、自治体へ相談からのフィードバックを直接行うことが難しい。また、国や自治体からの必要な情報もスムーズに流れない場合が多い。

さらには、行政内部にあっても、女性施策あるいは男女共同参画推進施策を所管する部局と福祉施策を所管する部局が異なり、センター相談の所管は参画推進部局であっても、センター相談員が日常的に連携を密にする部署は、福祉の担当であることが多い。

これらの現状を踏まえ、参画推進部局や福祉部局とのパイプづくりは、開設前から意識的に考えておくことが望ましい。センター相談に、行政の情報が遅滞なく流れ、日常の相談業務において福祉担当者と連携でき、相談を通じて把握できた課題について、スムーズに施策担当部局にフィードバックできる具体的なシステムの構築が必要であるとする。

## （３）センター相談事業としてのミッション

自治体主導のセンター設置が日本独特のアプローチであるとしたら、その中のセンター相談事業のミッションについて、今まで正面きってどれだけ議論されてきただろうか。多分、当の相談員同士であっても議論しようにもあまりにも相談員の扱われ方が異なるため、それ以前の問題に終始せざるを得なかったのだと思う。相談員は、日々入ってくる相談にどう対処したらいいか、目の前の相談者をどうサポートしたらいいか、待たなしで動いているのである。

しかし、（２）で述べた「行政から求められる」期待について、名古屋市の基本構想や提言でも触れられており、センター相談事業の果たす具体的な役割をさらに明確にしていく必要がある。理念を、現実は何を、どのように、実践していくかということは、今後現場を担当する相談員に付託されている。つまり、センター相談事業のミッションについて、相談員自身が摸索しながら、その地域に即した業務の開拓をしていかなければならない。

できれば、各地の女性センター相談員が、連携し、各地域での実践を共有しながら、男女共同参画推進の一端を担う相談事業のミッションや業務について話し合えるような場が

持てたらどんなによいだろうか。しかし、現状は、次に示す相談員の立場、身分の問題が大きく立ちはだかっている。

### 3．相談員の立場、身分

婦人相談員は、女性の相談を福祉の現場で一手に担っているが、法によって位置づけられている関係で、情報の流れははるかによいように思われる。センター相談は、機能的には婦人相談員と重なるところもあるが、異なる役割を担うものである。

行政の中に位置づけられていながら、女性センター相談員は、自治体によって情報の入り方や研修や会議への出席などの扱われ方もまちまちである。名古屋市において、法的な措置権を持たずして自立までの支援を目指すセンター相談を考えるならば、福祉事務所、保健所、児童相談所、病院、警察、学校、母子生活支援施設、民間相談機関、女性シェルター等と幅広い連携を持たねばやりおおせない。地域でのコーディネート、コンサルテーション機能などを期待されるとすれば、相談員の立場、身分といったものが直接的にその業務の質に影響するのは当然のことである。

これまで相談員の立場について、あまりにも検討されないできたのはなぜなのか。つぎに述べる相談の専門性や相談システムとも絡み、人事の問題をどうクリアしていくかが工夫のしどころである。こうしたセンター相談を展開していくためには、相談員が複数配置され、相談員の疲弊（バーン・アウト）にも配慮がなされなければならない。

### 4．相談員の専門性

センター相談を担う相談員に必要とされる専門性、相談スキルについて考えてみたい。センター相談は、治療目的に行われる長期的な心理療法のスタンスをとらない。広く市民に開かれ、公平なサービスが要求される。しかし、だからといって相談の専門性が否定されるわけではない。男女共同参画の目的に合致したセンター相談のミッションを展開できる相談スキルが求められる。

これまで女性問題の解決の相談に大きな役割を果たしてきたのが、フェミニスト・カウンセリングだ。その思想とスキルは、当然必要とされる。しかし、さきに指摘した「相談に期待されていること」を踏まえ、センター相談事業を担う立場にある相談員をイメージするならば、フェミニスト・ソーシャルワークのバックボーンとスキルがより一層役立つだろう。女性センターにおける相談は、相談やカウンセリングの現場としては、非常に新しい分野であり、日本においてはその養成や研修が確立されていない。

横浜女性フォーラムでは、相談事業を担う相談員が試行錯誤しながら自分たちに必要なものを積み込み、相談者から学び、センター相談において必要とされる相談スキルについて模索してきた。

女性に対する暴力の相談への対応に際しては、危機介入や被害者支援のスキルも欠くことはできない。また、さきに述べたように、女性の生活の再建・自立支援は、組織的地域的に取り組まれる必要がある。地域における機関同士のコーディネートや女性に対する暴力被害への支援についてのコンサルテーションなど、個別のケース対応を通じて貢献できれば、男女共同参画社会を実現する目的に一步を進めることになる。

また、センター相談は、直面した問題を持つ人が飛び込んでくるオープンな相談機関であるため、精神面、生活面等について、心理社会的アセスメントが責任をもって行なわれる必要がある。ここで受ける相談か、別の機関が適切か、関わりのあり方はどうか、ここで何を行うのかなどの評価や見通しと、それを支える相談システムは、切っても切れないものである。女性の相談ニーズに応じた解決に結びつけていくための方法を摸索し、作り上げるスキルがセンター相談事業においては特に必要だ。相談員の立場が整備されれば、行政に位置づけられていることのメリットを大いに生かし、民間ではやりにくい取り組みも可能であろう。センター相談員が地域に対してどれだけ動きやすいかで相談事業展開の効果も違ってくる。

こうした相談システムを構築するスキルは、むしろソーシャルワークの技法として確立されてきたものである。既存の社会資源をどう使いこなすかといった個別対応のみでなく、問題をジェンダーの視点から社会化し、解決の方法や支援の態勢を創設することにも目を向けていくべきである。

センター相談は、相談者のプライバシーを守りながらも、相談の現状やどういうシステムで支援や相談が行われるかなどについて、相談者本人や行政や市民への説明責任も果たしていく。「個人的なことは政治的なこと」という原理を地で行くのがセンター相談の特質である。

### 【相談を支えるシステムとは】

センター相談事業は、基本構想の中でビジョンが示され、基本計画で具体化され、実施に向けられる。しかし、抽象的なビジョンやプランは掲げられても、それを具体化するための方法論は現場任せであることが多い。相談員の専門性で述べたように、センター相談が一機関で終始するものではないとすれば、個人の問題解決とそれを推進するための基盤づくりもともに構築する必要がある。

相談室内部、センター内、および地域において、さまざまなレベルでのシステムが考えられる。

横浜女性フォーラムの相談事業では、10 数年の実績を「相談支援システム」と銘打って文章化し、小さなことでもシステムとして認識し、共有化してきた。個別相談は、センター相談としての援助方針で動き、知恵と力を結集してこそ最大の効果をあげられる。さらに、センター相談としての継続性、均質化、責任性も保持しやすい。



相談システムの構築は、口で言うほど簡単ではないかもしれない。さきに述べた相談員の立場、身分との関連も無視できない。だが、それを作り上げていくことの効果を考えるとき、男女共同参画型の相談業務の中身が単に電話相談や面接相談だけだと考えるのは、狭量過ぎる。カンファレンスやスーパービジョンや業務ミーティングなどを相談と一体のものとして捉え、まず、基本的な相談システムとして位置づけることが大切である。さらに、管理職も含めた拡大カンファレンスを定期的に持ち、相談員個人が責任を負うのではなく、センター全体で担う相談のシステムを考える必要がある。

また、カンファレンスやスーパービジョンや業務ミーティング、拡大カンファレンスなどが相談システムを生み出す原動力であるという認識に立つことも必要だ。こういったことは、非常勤で担われてきた相談しか見ていないと、全く視野に入っていないだろう。しかし、相談員の立場が保障され、相談がシステムとして機能するとき、それがどれだけ相談者に対して安全で役に立つ、しかも相談員も支えられる相談を保證することか、いまさらながら実感している。

相談は生き物で、社会の動きとともに変化する。相談システムも追加改変していくことになる。相談員が時代の変化に応じた相談システムを作っていけるような志向性を持ち、また、行政もそういった理解をもつならば、男女共同参画社会を支えるセンター相談として、その専門性を発展させていけるのではないだろうか。