

地方自治体等における男性に対する
相談体制整備マニュアル
(改訂版)

平成 26 年 5 月

内閣府男女共同参画局

はじめに

男女共同参画社会の形成は「21 世紀わが国社会の最重要課題」です。少子高齢社会の進展に伴い、その本格的実現が喫緊の課題となっているほか、女性の活躍は社会・経済の活性化の要素としても重視されています。しかし、現代日本社会は、いまだ性別役割分担意識が根強く、男女共同参画の動きは不十分です。なかでも、男性の性別役割分担意識は女性以上に固定的な形で強く根付いており、女性の社会参画の拡大とともに、「男性の意識や生活スタイルの変革」もまた、男女共同参画社会の形成にむけた重要な課題となっています。

このような、性別によって役割を固定的に考える意識は、男女の格差や女性に対する暴力をはじめとする、女性の抱える問題に対して影響を及ぼしていると考えられます。また、一般的に男性は女性に比べて、男女共同参画を「自分の問題と捉えていない」傾向にあるため、男性が男女共同参画社会を自分の問題として捉えるようになれば、女性の支援にも効果があると考えられます。

他方で、男性をとりまく環境も大きく変化しています。男性の非正規雇用の拡大やリストラ等の雇用問題、親の介護のための男性の早期退職など、男性をとりまく社会経済的状況も大きく変動し、中高年男性の自殺の増加など、男性の生きづらさにも注目が集まっています。しかし、根強い性別役割分担意識をもつ男性は、悩みがあっても「弱音を吐くべきではない」と一人で抱え込んでしまいがちで、問題をさらに深くしてしまう傾向さえみられます。

平成 22 年 12 月に閣議決定された第 3 次男女共同参画基本計画では、「男性にとっての男女共同参画」が新たな重点分野となり、施策の基本的方向として、「男性にとっても生きやすい社会の形成を目指し、男性自身の男性に関する固定的性別役割分担意識の解消に関する調査研究を行うとともに、男性への意識啓発や相談活動などを行う」ことが盛り込まれました。男女共同参画を推進する上で、男性の意識や生活スタイルの変革に加え、精神的に孤立しやすいと言われる男性が気軽に悩み等が相談できるよう、男性が相談できる体制の整備が必要とされているのです。男性に対し、男女共同参画の視点から支援を行うこと、また社会全体で「男性も悩みを相談してよい」という意識を共有することで、男性が自信を取り戻し、社会に活力が生まれてくる可能性があります。

本マニュアルは、男性の相談体制整備に取り組む地方自治体等の参考にしていただくために作成されました。本マニュアルが活用され、男性が相談できる窓口が全国に広がり、男女共同参画社会の形成につながることを期待します。

最後に、本マニュアルの作成にご尽力いただきました検討委員の各委員の皆様及び関係各位に厚く御礼申し上げます。

平成 25 年 3 月

内閣府 男女共同参画局

このマニュアルの使い方

このマニュアルは、地方自治体等が男性相談窓口を開設・運営するためにあたり、必要な基本的事項を記載していますが、実際の開設・運営については、各地方自治体の特性を踏まえて個別に判断されることが望ましいと考えます。

読者の方へ：

このマニュアルは、自治体職員の方に全体を通して読んでいただけるよう、各テーマについて詳細に記述しております。なお、第1章～第2章は主に自治体の担当者の方が、第4章～第5章は主に相談員の方が読まれることを前提に(第3章はいずれの方も読まれることを前提に)作成しており、また検討の段階に応じて必要な箇所を参照できるように作成していますが、いずれの方も最初は全体を通して読んでいただきたいと考えています。

活用方法：

このマニュアルは、「マニュアル作成の背景と作成方法」「男性相談の開設・運営」「相談員の育成」「相談員に求められる姿勢・留意点」「相談の実際と対応」について、記載されています。それぞれについて、以下の活用方法を参考にしてください。

- ①「**第1章 マニュアル作成の背景と作成方法**」では、なぜ男性相談が必要とされているのかについて記載しています。男性相談の開設時や事業の意義等の確認にご活用ください。
- ②「**第2章 男性相談の開設・運営**」では、男性相談の開設方法や運営方法について調査結果をもとに記載しています。調査によって把握された具体的な事例等も記載しておりますので、開設・運営の参考としてください。
- ③「**第3章 相談員の育成**」では、育成のポイントや実践プログラム例を記載しています。相談員の育成計画の検討や育成研修の際にご活用ください。
- ④「**第4章 相談員に求められる姿勢・留意点**」では、相談員が留意すべきことについて記載しています。相談員の方だけではなく、自治体職員の方も確認するようにしてください。
- ⑤「**第5章 相談の実際と対応**」では、実際に相談員が対応した具体的な事例を掲載しています。実際の相談対応にご活用ください。

アンケート調査結果：

このマニュアルの巻末(参考資料4)には、平成24年度に内閣府が地方自治体を対象に実施いたしました「男性の相談に関するアンケート調査」の結果を掲載しております。この調査結果は、このマニュアルを作成する際の基礎データとなっておりますので、あわせてご参照ください。

目 次

第1章 マニュアルの作成の背景と作成方法	1
1. 男性の社会経済的問題の顕在化	3
(1) 顕在化する男性の問題	3
(2) 男性の精神的問題	3
(3) 仕事の問題	4
(4) 家庭の問題	6
2. 男性相談の意義	7
(1) 「男は弱音を吐くべきではない」という意識	7
(2) 相談しない男性の多さ	8
(3) 男女共同参画社会の実現のための男性相談	9
3. マニュアルの作成について	11
(1) 調査検討会の実施	11
(2) マニュアル作成にあたって	11
(3) アンケート及びヒアリング調査の実施	12
第2章 男性相談の開設と運営	13
1. 男性相談の開設（立上げ）	15
(1) 男性相談開設の理由	15
(2) 男性相談の開設準備	15
(3) 男性相談開設のフロー	17
2. 相談員の確保・育成	18
(1) 相談員に望まれる要件	18
(2) 相談員の確保	19
(3) 相談員の性別	22
(4) 相談員の育成方法	24
(5) 相談員のメンタルケア	26
3. 相談方法の検討	27
(1) 相談方法	27
(2) 開設の曜日と時間帯	28
(3) 1回あたりの相談時間	29
(4) 相談内容	30
4. 場所の確保（電話相談・面接相談）	31
5. 男性相談の広報	34
6. 運営上の留意点	37
(1) 相談機関同士のネットワーク化	37

(2) 相談件数の把握.....	38
(3) 相談員のモラル・コンプライアンス遵守の指導.....	39
第3章 男性相談の相談員育成の実際.....	41
1. 男女共同参画の視点を身につける.....	43
2. 男性相談の相談員育成のポイント.....	43
(1) ロールプレイで聴き方のスキルを身につける.....	43
(2) 男性問題に関する知識と対応を身につける.....	43
(3) 相談員としての自分の内面と向き合う.....	43
3. 相談員の継続研修・相談員同士のネットワークの重要性.....	43
4. スーパービジョン、事例検討会の重要性.....	44
5. 相談員育成のための実践プログラム.....	44
第4章 相談員に求められる姿勢・留意点.....	47
1. 相談員に求められる一般的な姿勢.....	49
(1) 相談者の感情を受けとめること.....	49
(2) 相談者自身の考える力や自己変容力・自己治癒力を相談員が信じること.....	49
(3) 相談者が自分の問題を自分で引き受けられるようにすること.....	49
(4) 必要な助言や情報提供を行うこと.....	49
(5) 相談員が自分と向き合うこと.....	49
2. 特に男性相談の相談員が気をつけるべきこと.....	51
(1) 助言や情報提供を最大の目的にしないこと.....	51
(2) 男女共同参画の視点を持つこと.....	51
(3) 配偶者等からの暴力に関する相談への対応.....	52
3. 女性が男性相談の電話を受ける場合.....	53
(1) 客観性.....	53
(2) 性的テーマへの対応.....	53
4. 男性相談の一般的プロセスと留意点.....	55
5. 男性相談のセルフチェックシート.....	57
第5章 相談の実際と対応.....	59
1. シチュエーション別の相談の実際と対応.....	60
(1) 心の不調を抱えた相談者への対応.....	60
(2) コミュニケーションを取るのが難しい相談者への対応.....	60
(3) 他の相談機関で心を傷つけられてしまった相談者への対応.....	60
(4) 何度も電話をかけてくる方（リピーター）への対応.....	61
(5) 解決までに時間がかかった事例への対応.....	62
(6) 「死にたい」等と言われた場合の対応.....	62
2. 相談内容別の相談の実際と対応.....	65

(1) 夫婦間の問題	65
(2) 子どもの問題	68
(3) 健康・メンタルヘルスの問題	70
(4) 対人関係の問題	72
(5) 仕事の問題	74
(6) 生き方の問題	76
(7) 性（セクシュアリティ）の問題	78
(8) 経済の問題	80
(9) 介護の問題	82
(10) 若者の問題	84
参考資料 1. 他の相談機関について	87
参考資料 2. 引用文献	93
参考資料 3. 地方自治体を対象とした男性に関する調査結果	97
1. 調査の概要	99
(1) 調査の目的	99
(2) アンケート及びヒアリング調査概要	99
(3) 調査内容	100
2. アンケート調査結果	102
(1) 回答者の属性及び男性相談の実施状況	102
(2) 男性相談の方法と実績	105
(3) 男性相談の相談体制と運営	110
(4) 男性相談の相談員に対する教育と育成	113
(5) 男性相談の立上げについて	115
(6) 男性相談全般に関する考え方と意見	116
参考資料 4. 男性相談に関するアンケート調査票	119

第 1 章 マニュアルの作成の背景と作成方法

1. 男性の社会経済的問題の顕在化

(1) 顕在化する男性の問題

男女共同参画社会の実現に向けて、これまで政策や雇用において、女性の積極的な社会進出を推進し、女性に対する暴力の問題や女性の健康問題等、女性問題の対応に取り組むなど、女性への支援が推進されてきましたが、男女の格差はいまだ存在し、継続した支援が求められています。そのような状況の中、近年、女性における問題だけではなく、男性に関しても、様々な問題が顕在化し、とりわけ男性を取り巻く社会経済的状況の変化が見られており、支援の必要性が指摘されています。

(2) 男性の精神的問題

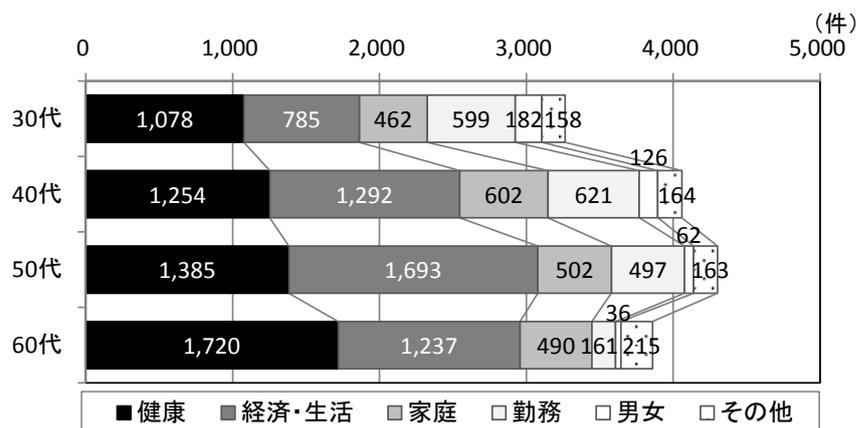
男性の問題として、まず、自殺者が女性に比べて多いことが指摘されています。毎年3万人を超える自殺者のうち、男性はその約7割を占めており（図表1-1）、その原因・動機として、健康問題や経済的問題、家庭、仕事の問題が挙げられています（図表1-2）。

図表1-1 平成23年の自殺者数（男女別）

	総数(人)	%
男性	20,955	68.4%
女性	9,696	31.6%
合計	30,651	100.0%

出典) 内閣府「平成24年版自殺対策白書」(平成24年)より作成

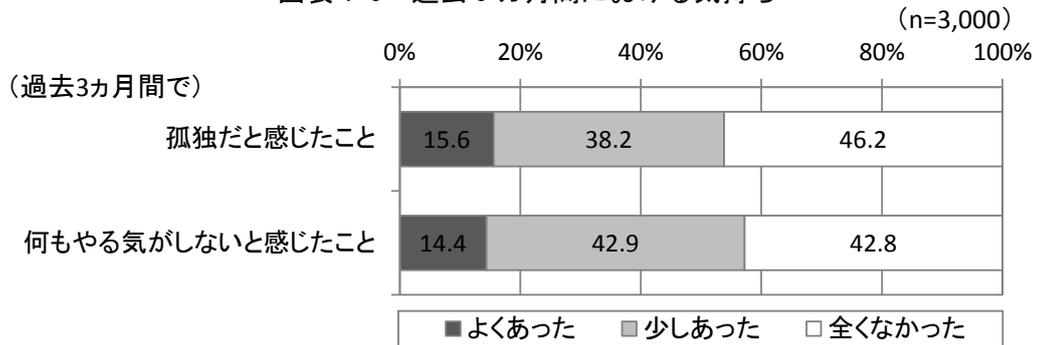
図表1-2 平成23年における男性の自殺者の年齢別、自殺の原因・動機別の件数



出典) 内閣府「平成24年版自殺対策白書」(平成24年)より作成

男性の精神的な問題について、「男性にとっての男女共同参画」に関する意識調査（内閣府）では、過去3か月間において「孤独」や「何もやる気がしない」といった気持ちを持ったことのある男性（「よくあった」「少しあった」と回答した男性）は、過半数にものぼっているなど、男性の精神的な問題が顕在化するようになりました（図表1-3）。

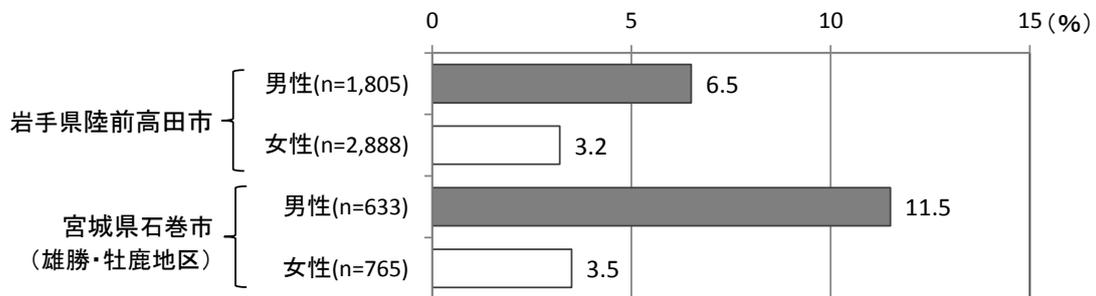
図表 1-3 過去3カ月間における気持ち



出典) 内閣府「男性にとっての男女共同参画」に関する意識調査報告書(平成24年)

また、男女共同参画白書(内閣府)によると、東日本大震災被災者の健康状態等に関する調査(岩手県陸前高田市と宮城県石巻市の18歳以上の住民を対象)において震災前と震災後の1週間当たりの飲酒量を質問し、震災前に比べて飲酒量が増えた人の割合を算出したところ、被災地の成人男性における飲酒量の増加が顕著となっています(図表1-4)。震災前と比較して、震災後の飲酒量が増加している者は、女性は3%台であるのに対して、男性は増加している者が約7~12%と多くなっています。

図表 1-4 飲酒量が増加した人の割合(陸前高田市、石巻市)(男女別)

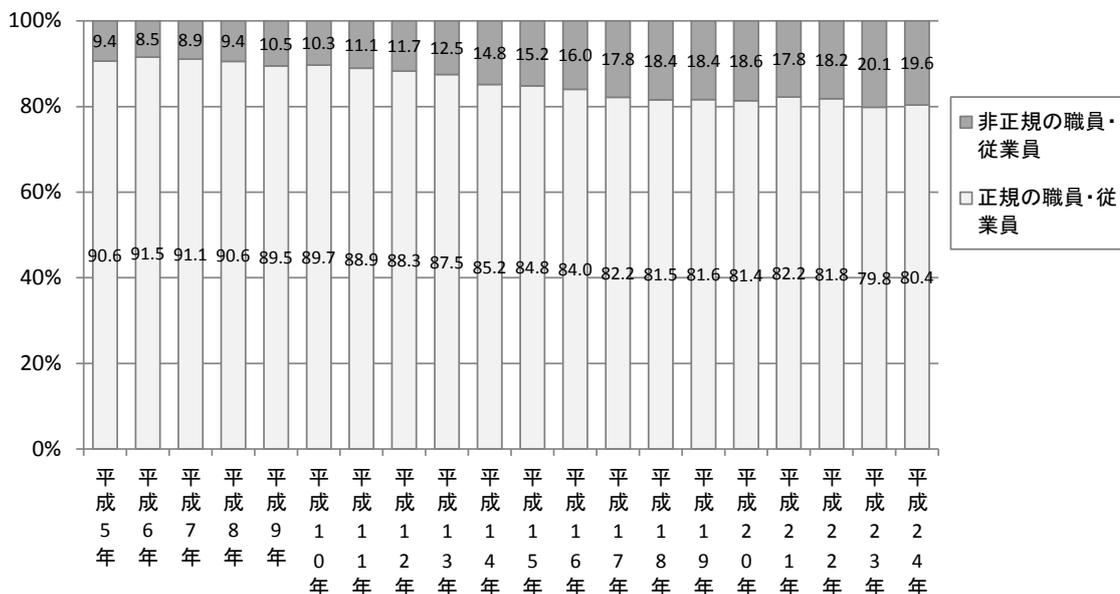


出典) 内閣府 男女共同参画白書 平成24年版(平成24年)

(3) 仕事の問題

労働力調査によれば、男性の雇用者に占める非正規雇用者の割合は年々増加し、平成24年には19.6%まで上昇しています(図表1-5)。

図表 1-5 男性雇用者に占める雇用形態の変化

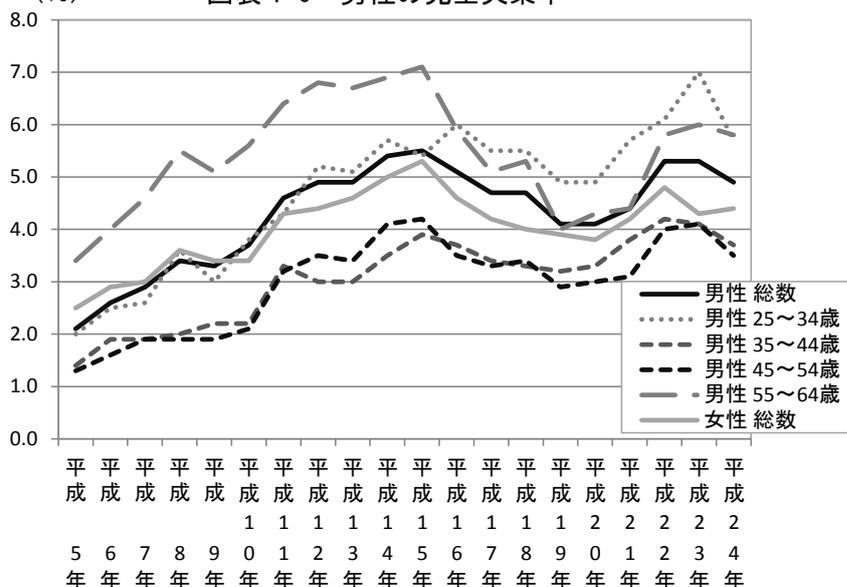


※平成13年までは2月データ、平成14年以降は1～3月平均データを掲載
出典) 総務省 労働力調査 (平成24年)

また、厳しい雇用情勢を反映し、男性の完全失業率はこの数年増加傾向にあり、平成24年には5%程度の水準となっています(図表1-6)。働き盛りの「35～44歳」「45～54歳」であっても平成24年には4%程度の数値となっています。

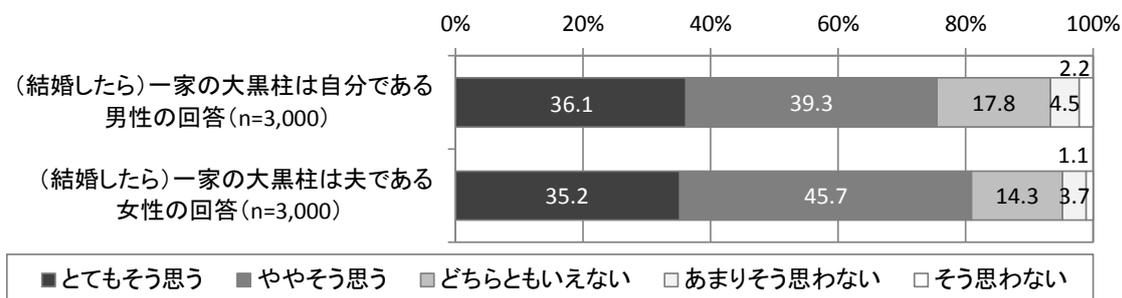
特に、近年は女性に比べて、とりわけ男性の失業率の方が高い数値で推移しています。男性は女性に比べて経済的役割を期待される傾向にあるため(図表1-7)、経済的役割を果たせないという重圧を感じている男性が増加している可能性が推察されます。

図表 1-6 男性の完全失業率



※各年1月調査データを掲載
出典) 総務省 労働力調査 (平成24年)

図表 1-7 男性の経済的役割に対する期待

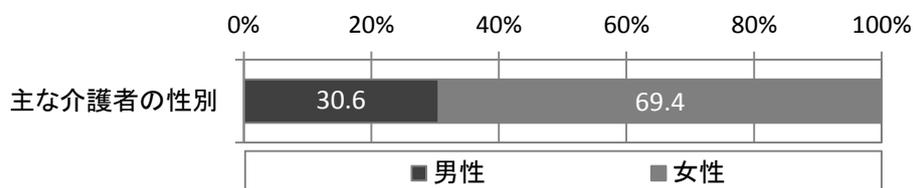


出典) 内閣府「男性にとっての男女共同参画」に関する意識調査報告書 (平成 24 年)

(4) 家庭の問題

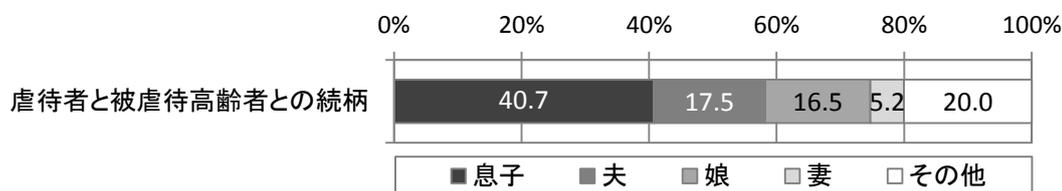
家庭の問題についても、近年変化がみられています。まず、介護の問題ですが、平成 22 年の国民生活基礎調査によると、要介護者を介護している者に占める男性の割合は 3 割を超えています (図表 1-8)。高齢化の進展に伴い、仕事と介護の両立に直面する男性は、今後ますます増加すると予想されています。また、高齢者の介護を担う介護者の虐待が問題となっていますが、虐待者に占める男性の割合は、息子が 40.7%、夫が 17.5%と、女性 (娘や妻) に比べて高くなっています (図表 1-9)。

図表 1-8 要介護者に対する主な介護者の性別



出典) 厚生労働省 国民生活基礎調査 (平成 22 年)

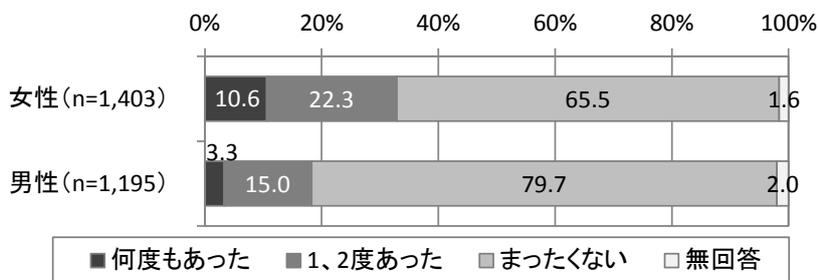
図表 1-9 虐待者と被虐待高齢者との続柄



出典) 厚生労働省 平成 23 年度高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果 (平成 24 年)

内閣府の男女における暴力に関する調査によると、配偶者からの被害経験（身体的暴行、心理的攻撃、性的強要のいずれかについて配偶者から被害を受けたこと）がある人は、女性 32.9%、男性 18.3%（「何度もあった」「1、2度あった」の計）となっており（図表 1-10）、女性の 3 分の 1、男性の約 2 割が配偶者からの被害経験があることが示されています。

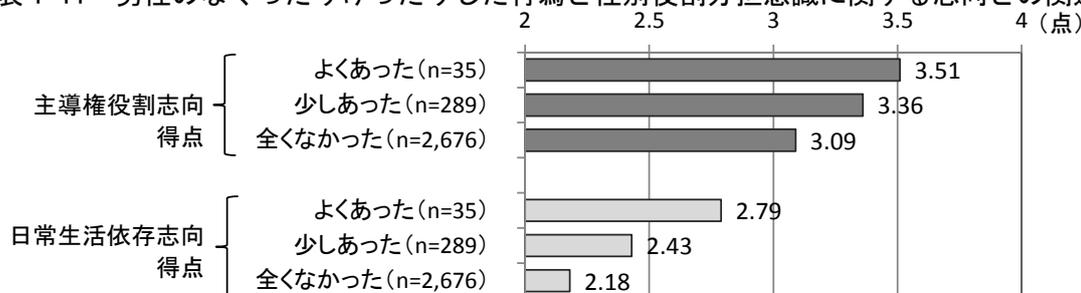
図表 1-10 配偶者からの被害経験の有無



出典) 内閣府 男女間における暴力に関する調査 (平成 24 年)

男性が配偶者や恋人をなぐったりけったりする行為には、性別役割分担意識との関連が見られています。内閣府の調査によると、これまでにカッとなって配偶者や恋人をなぐったりけったりしたことがあるかどうかについて、「よくあった」と回答した男性は、「全くなかった」と回答した男性に比べて「主導権役割志向」や「日常生活依存志向」^{注2}が強い傾向が示されており、男性が自らの固定的性別役割分担意識を切り替えることで、このような行為も減少する可能性がうかがえます（図表 1-11）。

図表 1-11 男性のなぐったりけったりした行為と性別役割分担意識に関する志向との関連



出典) 内閣府「男性にとっての男女共同参画」に関する意識調査報告書 (平成 24 年)

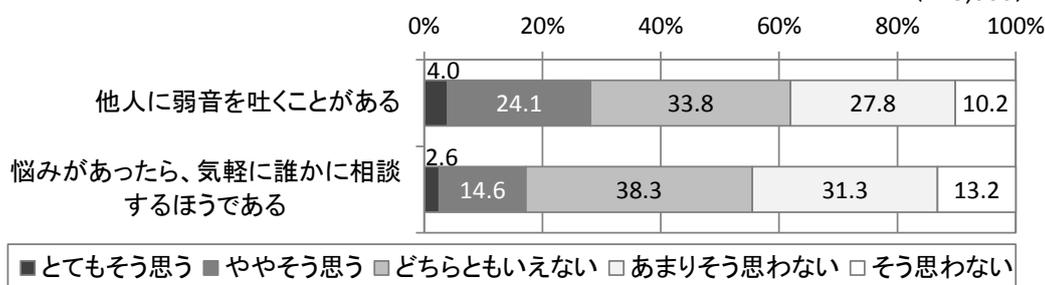
2. 男性相談の意義

(1) 「男は弱音を吐くべきではない」という意識

前述のように、男性を取り巻く社会経済的状況の変化が顕在化する中で、男性は「男は弱音を吐くべきではない」という意識から、悩み等をなかなか相談しない傾向にあります。内閣府の調査によると、「他人に弱音を吐くことがある」と回答した男性は男性全体（20 歳代～60 歳代）の 3 割程度であり、「悩みを気軽に誰かに相談する」と回答した男性は、2 割程度しかいません（図表 1-12 の「とてもそう思う」「ややそう思う」の合計）。また、同じ調査において、男性の規範的な意識として「男は弱音を吐くべきではない」と回答した男性は、

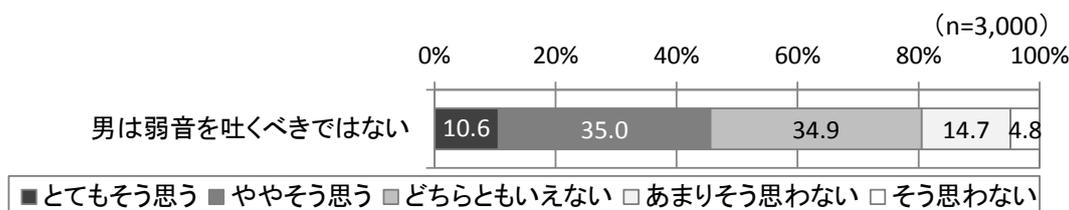
45.6%と、約半数が肯定しています（図表 1-13 の「とてもそう思う」「ややそう思う」の合計）。このように、「男は弱音を吐くといった行動をすべきではない」とする意識は、価値観が多様化した現代でも根強いものがあります。

図表 1-12 弱音を吐くことや相談する傾向について (n=3,000)



出典) 内閣府「男性にとっての男女共同参画」に関する意識調査報告書 (平成 24 年)

図表 1-13 男性の性別役割分担についての規範意識「男性は弱音を吐くべきではない」

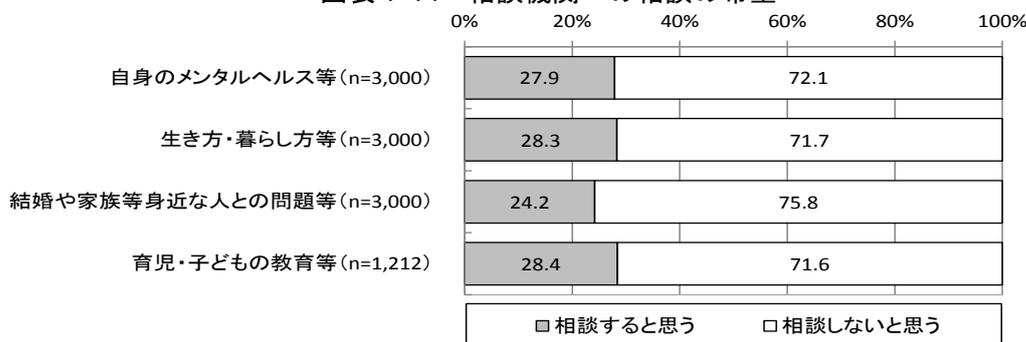


出典) 内閣府「男性にとっての男女共同参画」に関する意識調査報告書 (平成 24 年)

(2) 相談しない男性の多さ

前述のように、男性は、悩みを抱えていても相談しない傾向にあります。内閣府の調査によると、「あなたは悩みが生じた場合、相談機関に相談すると思いますか」と質問（悩みの内容をいくつかに分けて提示）したところ、「相談すると思う」と回答した男性は、いずれの悩みについても 3 割未満という結果でした（図表 1-14）。

図表 1-14 相談機関への相談の希望



出典) 内閣府「男性にとっての男女共同参画」に関する意識調査報告書 (平成 24 年)

このように、男性は、弱音を吐かずに悩みをひとりで抱え、相談をしない傾向にあります。同じ内閣府調査のインタビュー調査の中からは、「悩みを他人に話すことで、自分への評価が変化したり、プライドが傷つけられたりすることが怖い」「他人に話しても何の解決にも

ならなかったという経験があるため、私的な悩みは決して他人に話さない」「他人から「それは違う」とか、「こうすべきだ」などと言われると、自分のプライドが傷つけられるため相談しない」といった意見が挙げられていました。

しかし、日常生活の中で大きな問題が生じていない間は、やり過ごすことができるかもしれませんが、例えば「リストラ」「失業」「家計の破たん」「離婚」といった深刻な問題が生じた場合、その悩みをひとりで抱えてしまうことが、より深刻な問題に発展してしまう可能性も少なくありません。「弱音を吐くべきでない」「相談するべきではない」という男性の意識が、自分自身を苦しめる可能性があるのです。

(3) 男女共同参画社会の実現のための男性相談

① 男性が気軽に相談できる、専用の相談窓口が必要

男性相談の目的は、悩みや問題を抱えた男性が精神的健康を取り戻し、自分の生きる方向性を自分で獲得していくために支援することにあります。それを実現するためには、相談に対する敷居を低くし、「男性が相談してもよい」という考え方を認知・浸透させていくことが大切です。

それには、まずは「男性だけが相談できる窓口＝男性相談窓口」を設置する必要があります。男性だけが相談できる窓口は、男性が相談してもよいことが明確であり、敷居が低くなります。専用窓口の効果については、以下の事例が確認されています。

- ・男性の相談員がいることを明記したことで、男性からの相談件数が上昇した
- ・男性相談と総合相談の2つの窓口を設置している自治体では、開設時間が短いにもかかわらず、男性相談窓口をあえて選ぶ男性が多い

また、実際に男性が相談する際の特徴として、何度か無言電話をかけた後に話し始めたり、相手の様子をうかがってから話し始めたりするなど、相談に慎重な男性が多いことが指摘されています。

② 「男はかくあるべき」という固定的な意識を切り替えるきっかけとしての男性相談

前述の「男は弱音を吐くべきでない」「男は家庭の経済的役割を担うべき」「男は人に相談するべきではない」など「男はかくあるべき」という固定的な意識を切り替えることは、男性の固定的性別役割分担意識の見直しにつながるものであり、男女共同参画社会を実現するために有効な方法の1つです。

男性相談は、「男はかくあるべき」という意識を切り替えるきっかけとなるものであり、そのような意識に捉われることなく、「自分の弱い面を他者に開示することは、ありのままの自分を肯定的に受け止めることであり、自分自身が楽になれること」と、実感できることが重要です。相談員との対話の中から自分を開示していくことの心地よさ、メリットを、男性自身が実感できることが大切であり、そのためには、男女共同参画の視点から相談を受けられることがポイントになります。

このように、男性と女性では、同じ相談でも支援の方向性が異なっています。女性にはエンパワメントという視点からの支援が求められるのに対し、男性には「男はかくあるべき」という意識からの解放という視点からの支援が必要です。このことから、まずは女性の窓口とは異なる「男性専用の窓口」を設置することが望ましいのです。

③ 男性を取り巻く社会経済的状況の変化と男性相談の必要性

これまで述べてきたように、近年、男性の社会経済的状況が大きく変化し、男性を含め社会全体が意識を変えていく必要性に迫られています。しかし、男性自身が固定的性別役割分担意識から離れられないことが、問題を大きくしてしまうと考えられます。それを支える1つの方法として男性相談があるのです。

近年、男性は厳しい社会経済的状況に置かれつつありますが、そのような状況の中で、男性が相談できる場が求められています。そして社会全体が、「男性は弱音を吐いてはいけない」、「相談してはいけない」と思いこまず、「男性が相談することは前に進むための一歩として必要なこと」という意識に変化させていくことが必要です。

相談することで救われた男性は、他人に対して思いやりを持ちやすくなります。お互いに思いやりを持ちあうことにより、相手の立場への理解が促進され、男女共同参画社会もより推進されていくものと考えます。

④ 女性の抱える問題解決に、男性相談がもたらす効果

男性相談の推進は、男性だけにメリットがあるものではありません。男性の相談内容として、夫婦や家族に関するものが多いことから分かるように（P. 30 図表 2-13）、男性の悩みや問題が女性の悩みや問題と関連していることも少なくありません。例えば夫婦の問題において、妻が自分の問題を既存の女性向け相談窓口で相談したとしても、夫の問題が改善されなければ、妻の問題の根本的な解決にはつながりません。男性相談があれば、そこで夫は自分の問題に向き合うことができるため、男性の問題と女性の問題を有機的に検討することが可能になります。

また、男性からの相談を受けることにより、「女性の抱えている悩みや問題の解決の方法が、男性相談から見えてくる」ということも少なくないでしょう。女性相談の相談員も男性の問題に関する知見を共有することで、女性の問題を多面的に考察することが可能になり、女性相談の質の向上といった効果も期待できます。

男性相談は、男性が悩みを解消しながら女性と対等な立場で、生き生きと自分の能力を發揮できるような男女共同参画社会の実現に向けて、重要な役割を担うと期待されます。

3. マニュアルの作成について

(1) 調査検討会の実施

本マニュアルは、「男性に対する相談体制の確立」が第3次男女共同参画基本計画に定められていることを踏まえて作成したものです。作成にあたり、内閣府男女共同参画局において、有識者・自治体職員から構成される「地方自治体等における男性に対する相談体制の整備支援のための調査検討会（以下、「調査検討会」という。）」を設け、平成24年9月から平成25年3月までの間、合計4回の検討会を開催しました。

地方自治体等における男性に対する相談体制の整備支援のための調査検討会委員名簿

(座長)

伊藤 公雄 京都大学大学院文学研究科 教授

(委員)

小泉 直美 千葉県総合企画部男女共同参画課 企画調整室長

中村 彰 オフィスなかむら 代表

濱田 智崇 京都橘大学健康科学部 助教

吉岡 俊介 オフィスよしおか シニア産業カウンセラー

※五十音順 敬称略

(事務局)

日本 PMI コンサルティング株式会社

(2) マニュアル作成にあたって

本マニュアルは、調査検討会において、地方自治体を対象とした調査結果を踏まえ、男性相談のあり方、課題、自治体等における整備方策、相談員の確保・育成、開設・運営のノウハウ等について、活発な議論が行われ、これらの議論の結果を踏まえて作成されました。

なお、マニュアルは、ヒアリング調査に協力いただいた自治体に仮マニュアルを事前配布し、読みやすさや記載内容といった観点から修正事項の確認を行い、最終稿に反映させております。

(3) アンケート及びヒアリング調査の実施

本マニュアルの作成にあたっては、自治体の相談事業の担当者の視点に立ったものにするため、都道府県及び政令指定都市、男性が相談できる窓口がある市区を対象に合計 87 箇所アンケート調査を実施しています。また、全国 10 箇所に対してヒアリング調査を実施し、男性相談の実態やマニュアルに要望することなどについて、聞き取り調査を行いました。

調査期間：平成 24 年 9 月～10 月（アンケート調査）

平成 24 年 8 月～12 月（ヒアリング調査）

調査対象：都道府県 47 箇所、政令指定都市 20 箇所、男性が相談できる窓口がある市区 20 箇所の計 87 箇所（回収率 100%）（アンケート調査）

都道府県 4 箇所、政令指定都市 6 箇所、市区 1 箇所の計 11 箇所（ヒアリング調査）

図表 1-15 調査対象一覧

都道府県		政令指定都市	市区
北海道	滋賀県	札幌市	前橋市
青森県	京都府	仙台市	春日部市
岩手県※	大阪府	さいたま市	行田市
宮城県	兵庫県	千葉市	新宿区※
秋田県	奈良県	横浜市	台東区
山形県	和歌山県	川崎市	船橋市
福島県※	鳥取県	相模原市	磐田市
茨城県	島根県	新潟市	富士市
栃木県	岡山県	静岡市	豊田市※
群馬県	広島県	浜松市※	名張市
埼玉県	山口県	名古屋市※	津市
千葉県※	徳島県	京都市※	東大阪市
東京都	香川県	大阪市※	茨木市
神奈川県	愛媛県	堺市	枚方市
新潟県	高知県	神戸市	寝屋川市
富山県	福岡県	岡山市	天理市
石川県	佐賀県	広島市	徳島市
福井県	長崎県※	福岡市	松山市
山梨県	熊本県	北九州市	鹿児島市
長野県	大分県	熊本市	南九州市
岐阜県	宮崎県		
静岡県※	鹿児島県		
愛知県	沖縄県		
三重県			

※印はヒアリング調査を実施した自治体です。

第2章 男性相談の開設と運営

1. 男性相談の開設（立上げ）

（1）男性相談開設の理由

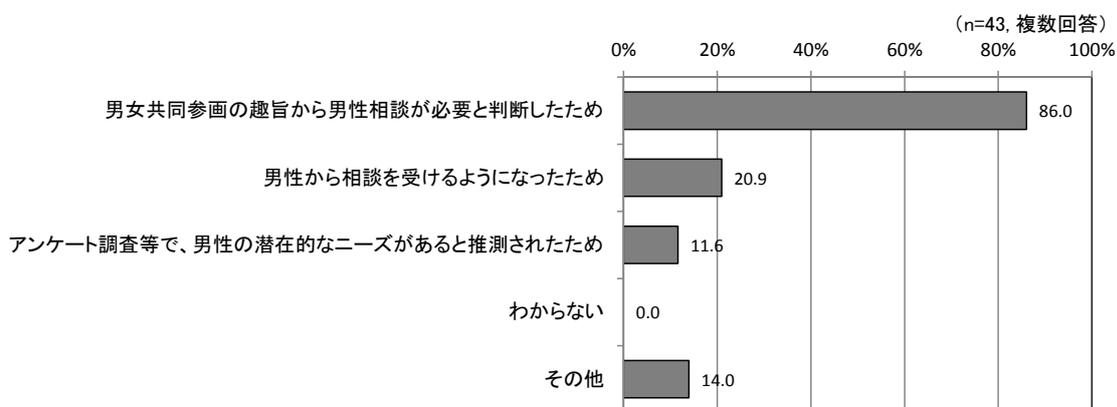
男性相談を開設する理由については、第1章に記載しましたが、調査結果からも以下のような理由が挙げられています。

【男性相談開設の主な理由】

- ① 男女共同参画の趣旨から男性相談が必要なため
- ② 男性からの相談があるため
- ③ 男性相談の潜在的なニーズがあるため
- ④ 相談事業の充実のため 等

・アンケート調査結果：「男女共同参画の趣旨から男性相談が必要と判断したため」が86.0%にのぼり（図表2-1）、ほとんどの自治体で、男性相談が男女共同参画に繋がると考えられています。

図表 2-1 男性相談開設の理由



※男性相談を実施している自治体のみ集計

（2）男性相談の開設準備

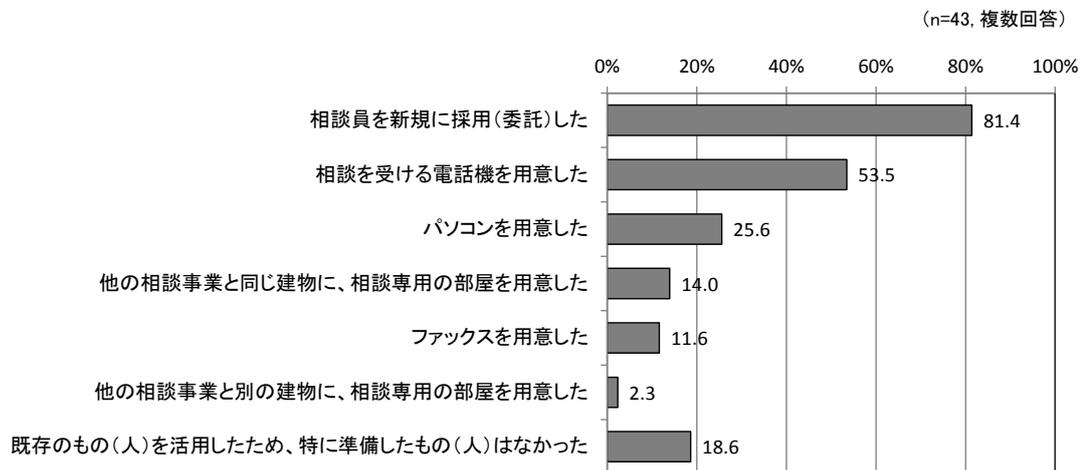
男性相談の開設にあたって、まず電話相談を開設することが多いようですが、開設の際に準備するものは、以下のようなものがあります。なお、以下のようなもの以外に、相談事業を支えるネットワークとの調整や育成方法等について、例えば「相談機関同士のネットワーク化」、「相談員の育成方法」、「相談員が対応に困ったときに相談できる方の手配」等、事前に確認しておくことが望まれます。なお、具体的な方法は本マニュアルにも記載しておりますので、参照してください。

【開設にあたって準備するもの】

- ① 相談員の手配
- ② 電話機（電話回線）
- ③ パソコン
- ④ 専用の部屋 等

・アンケート調査結果：開設準備にあたり、上記を挙げる自治体が多くなっていますが、「特に準備したものはない」自治体も 18.6%に上り、既存のものを活用して立ち上げている自治体も少なくありません（図表 2-2）。

図表 2-2 男性相談の開設にあたって準備したもの

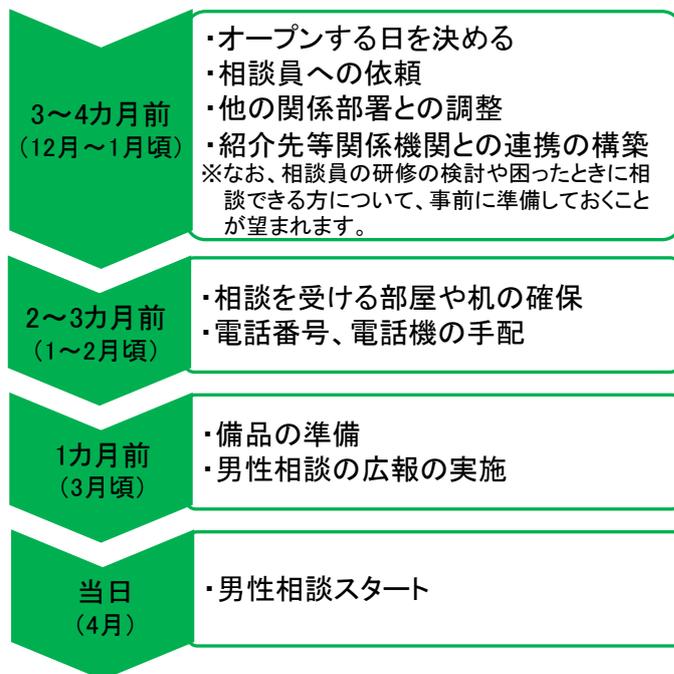


※男性相談を実施している自治体のみ集計

(3) 男性相談開設のフロー

男性相談の開設のフローについて、例えば「4月に立ち上げた例」としては、以下のようになっています（図表 2-3）。

図表 2-3 男性相談の開設までの流れ



2. 相談員の確保・育成

(1) 相談員に望まれる要件

相談員に望まれる要件については、以下のようなものが挙げられます。

【相談員に望まれる要件】

- ① これまで一定程度の相談員の経験があること
- ② 男女共同参画の視点を理解し、「男はかくあるべき」という男性自身が持ちやすい意識について理解した上で、相談対応できること（または今後理解できる素養があること）
- ③ 多様な相談が理解できる素養があり、柔軟な価値観や穏やかな人柄であること

実際にはそのような相談員を見つけることは困難かもしれませんが、P. 19 以降の「相談員確保の方法」を参考に、継続的な努力が望まれます。

なお、産業カウンセラーや臨床心理士といった有資格者に対しては、それだけで男性相談の相談員として適任と思われることもありますが、固定的性別役割分担意識が強く、相談現場において、男女共同参画の視点に立った相談対応ができない方も中にはいます。相談員として適任かどうかを判断する場合には、上記の3要素に留意して判断することが重要になります。

※上記の要件を全て満たすことが望ましいですが、特に①②の要件を両方持ち合わせている方の確保は、現実的には難しいと思われます。相談員の確保・育成の方法としては、以下のような2つの方法があることを考慮し、候補となる人材を確保・育成することが望まれます。

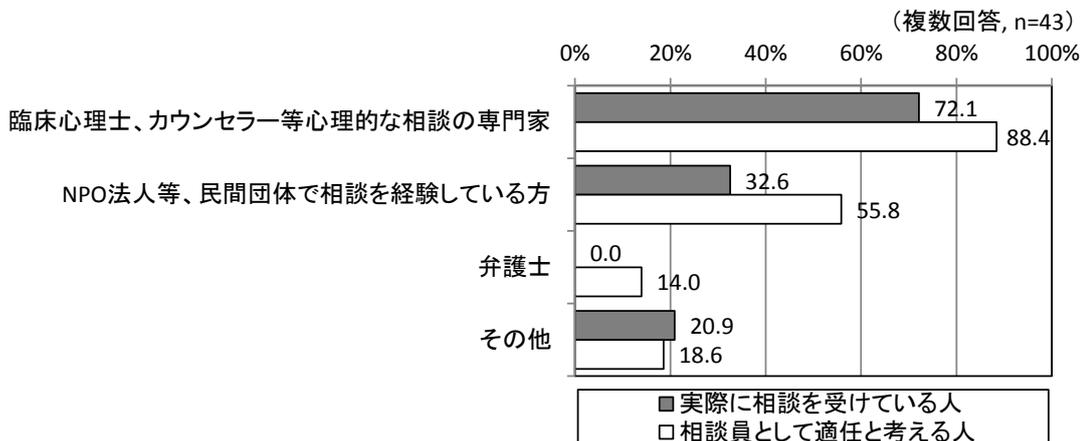
- ・「男女共同参画の視点」を持っている方に「相談対応」スキルを教育する方法
- ・「相談対応」スキルを持っている方に「男女共同参画の視点」を教育する方法

・アンケート調査結果：

- ① 実際に相談を受けている人：「臨床心理士、カウンセラー等、心理的な相談の専門家」が72.1%と多く、「NPO法人等、民間団体で相談を経験している方」が32.6%となっています（図表2-4）。なお、その他の回答として、「社会福祉士や自治体の福祉相談経験者」「大学の非常勤講師」「県や市主催の相談員養成講座受講者」等が挙げられていました。
- ② 相談員として適任と考える人：「臨床心理士、カウンセラー等、心理的な相談の専門家」「NPO法人等、民間団体で相談を経験している方」といった意見が多くなっています（図表2-4）。なお、その他の回答としては、「男女共同参画に関する知識・意識を有する方」「男女共同参画について勉強していること」「男女共同参画について深い理解のある方」等、男女共同参画の視点を重要視する意見が聞かれています。また、「相談スキルのある

人」「自治体にて福祉相談を経験し、経歴、人柄等から相談員にふさわしい方」「様々な悩み事への対応を求められるため、相談員としての経験が豊富な方」等、既に相談員として実績があり、経験豊富であることも期待されています。

図表 2-4 実際に相談を受けている相談員の専門性と適任と考える特徴



※男性相談を実施している自治体のみ集計

(2) 相談員の確保

① 相談員確保の方法

相談員確保の方法については、主に以下のようなパターンがあります。

【相談員確保の方法】

- a. 従来職員が相談員となる方法
- b. 外部の人材を活用する方法
 - ・非常勤職員等の採用
 - ・相談事業全体の委託 など

a. 従来職員が相談員となる方法

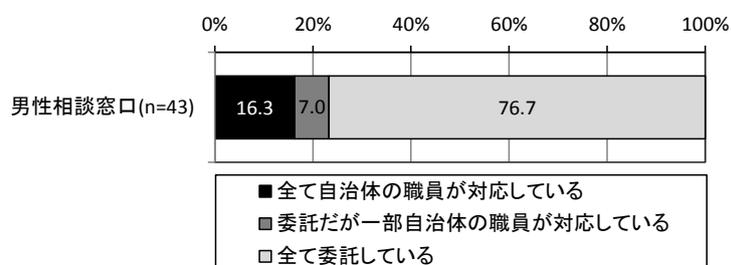
例えば過去に他の相談員を経験している自治体職員がいる場合などは対応できるようです。また、相談件数が少ない場合は、男女共同参画に詳しい職員が対応することもあるようです。なお、男性相談の対応は、第4章～5章にも記載しているように、対応に専門性が求められるケースもありますので、職員が対応する場合にも、本来はそのような専門性を備えていることに留意する必要があります。

b. 外部の人材を活用している方法

なお、現状では、開設時間を限定し、相談員1～2名の体制で外部の人材を非常勤職員等として採用する方法が多いようです。

- ・アンケート調査結果：全て自治体職員が対応しているケースは少なく、外部の人材を活用している自治体が多くなっています（図表 2-5）

図表 2-5 外部の人材の活用状況



※男性相談を実施している自治体のみ集計

② 相談員確保の具体的な方法（外部人材を活用するケース）

外部人材を活用する場合は、多くの自治体が相談員に適任と思われる方に個別に依頼する方法を採っています。相談員確保の具体的な方法は、以下のような方法があります。

【相談員確保の具体的な方法】

- ① 地域で他の相談員をしている方など、既の実績があり、評判のよい方を探す
- ② 地域の大学の教員等で、男性相談に関心のある専門家とネットワークを作る中から、相談員の候補者を探す
- ③ 男性の悩みや問題に取り組んでいる団体と協力して講習会等を実施する中で、人脈を構築し、候補者を探す
- ④ 男性向けのセミナーや研修会を開催する中から熱心な方を探す

〔相談員確保の具体的な方法（アンケート・ヒアリング調査より）〕

各自治体で取り組まれている具体的な方法は、以下のようなものがあります。

- 他の相談窓口のOBを活用：自治体の他の相談窓口を担当していた方や、福祉相談を担当していた方が退職されたのを期に、男性相談を担当していただいている。
- 男性相談に詳しいカウンセラーに依頼：男性相談について、個人でカウンセリングを行っているような実績のある方に依頼している。
- 地域の男性相談ネットワークの活用：男性相談に詳しい地域の大学の教員や専門家のネットワークがあるため、そのネットワークと協力して講演会や研修を行っている。
- 男性向けの講演会や研修の実施：男性向けの講演会や研修を実施するようにして、地域に熱心な方がいないかどうか、継続的にアンテナを張っている。そのような地道な活動を継続する中から、人材が出てくる、または育成の可能性があると考える。

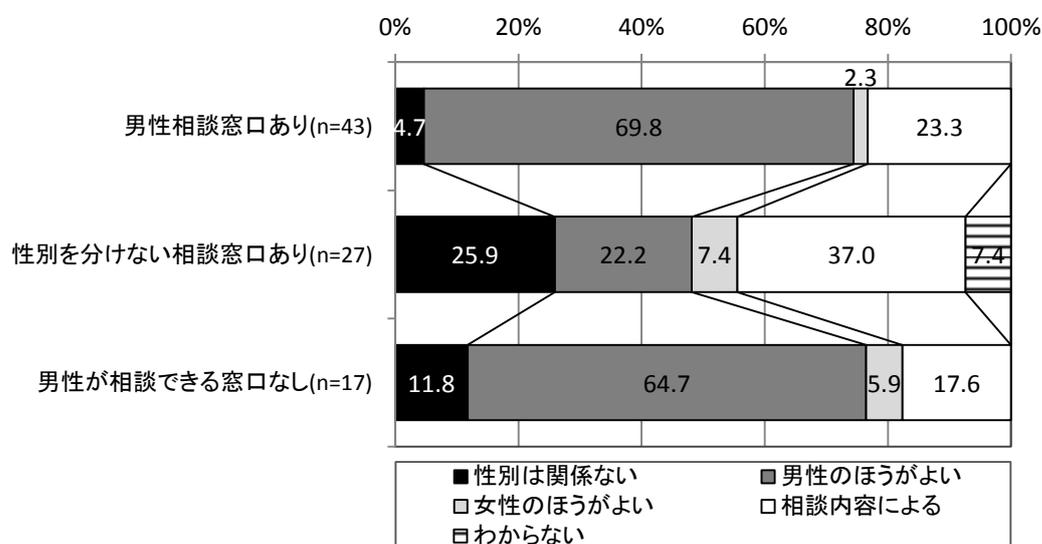
(3) 相談員の性別

相談員の性別について、男性の相談員、女性の相談員それぞれについて良い面がありますが、男性相談を実施している自治体において「男性のほうがよい」とする回答が多いことや、男性の相談を男性が聞いてくれることで、相談に対するハードルが低くなると考えられるため、「原則として男性の相談員が対応する」、少なくとも「相談を受ける男性の相談員が一人はいる」という体制を作ることが望ましいでしょう。なお、自治体によっては、女性に対応せざるを得ない場合もありますが、その場合の留意点は、P.53に記載しています。

【相談員の性別】
 少なくとも男性の相談員が一人はいる体制が望ましい

- ・ **アンケート調査結果**：相談員の性別については、男性相談窓口の有無によって自治体の意見が分かれています。「男性相談窓口がある自治体」では 69.8%が「男性のほうがよい」と回答しています（図表 2-6）。他方、「性別を分けない相談窓口（男性も女性も相談できる相談窓口）がある自治体」では「男性の方がよい」とする回答率は低下し、22.2%です。

図表 2-6 相談員の性別についての意見



〔相談員の性別についての意見（アンケート・ヒアリング調査より）〕

1. 男性の方がよい

- 男性は同じ目線で対応可能：男性の相談を男性が受けることによって、相談員は相談者と同じ視点、同じ地平で対応することができるため、男性の相談員がよい。
- 同性のほうが相談しやすい：一般的に男性は女性よりも、周囲に相談することをためらう傾向が強い。少しでも相談しやすい環境を整えるには、やはり同性の相談員の方が適当だと思う。家庭の問題（配偶者やパートナーとの関係）や性の問題は、異性の相談員に話すことに対して抵抗感が強いと考える。
- 女性には本音が出しにくい：弱音を吐くことに抵抗感を抱いている相談者にとっては、女性に対して「意識」してしまい、本音が出せないことが懸念される。男性特有の性に関わる相談も多いため、男性の対応が相応しい場合がある。
- 女性相談員にケア役割を期待する場合がある：男性相談者は女性相談員にケア役割を期待しすぎる傾向にあることから問題解決に至らないことが予想されるため、男性の相談員が対応することとしている。
- 女性では対応できない場合がある：配偶者等からの暴力加害者で女性蔑視の感覚を持つと思われる男性相談者の中には、女性相談員に対し恫喝、暴言などを繰り返す行為等により、円滑な相談対応ができないケースがある。

2. 内容により女性相談員でも可能

- 相談員の性別は相談内容による：相談者の考えが異性にどう思われるか知りたい等、異性の相談員が対応したほうが妥当な場合もあるため、相談内容によると考えます。
- 特有の悩み以外は女性相談員で対応可能：男性の相談員でなければ対応が難しい男性特有の悩み等に関する相談事例がほとんどないことから、女性相談員の対応でも問題ないと思われます。

3. 相談者が相談員の性別を選択できるとよい

- 相談員の性別を選択できるとよい：「悩みごと相談」は女性相談員が担当、「男性相談」は男性の相談員が担当している。「悩みごと相談」は男女ともに利用できるが、必要に応じて男性相談窓口の紹介も行っている。相談を受ける側が性別で振り分けてしまうのではなく、相談者自ら窓口を選択できるほうが良いと思う。

(4) 相談員の育成方法

相談員の育成については、以下のような方法があります。

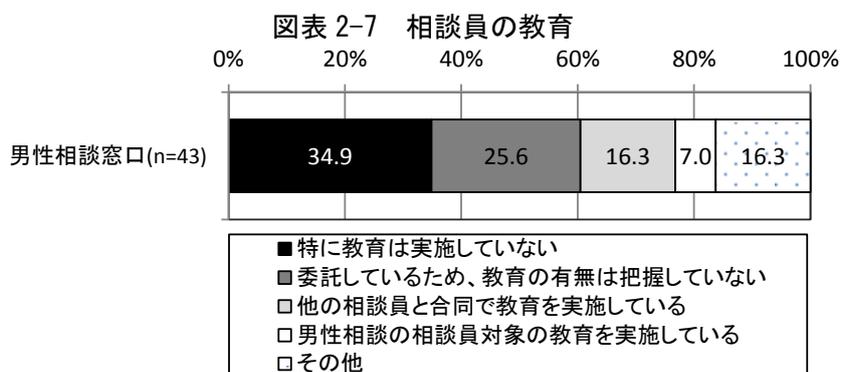
【相談員の育成の方法】

- ① 事例検討会（相談員が集まりケースについての事例を検討すること）等の実施
- ② 女性相談員との意見交換
- ③ スーパービジョン（男性相談について指導できる方から指導を受けること）の実施
- ④ 研修の実施

「①事例検討会等」については、多様な事例を検討することで相談員のスキルアップにもつながります。「②女性相談員との意見交換」については、男女それぞれの相談者の悩み・問題について情報共有することができ、相談者の質の向上にとって有意義です。また、相談者に関係機関を紹介する際のルール等についても相談者同士で共有化でき、支援の充実を図る効果があります。「③スーパービジョン」については、男性相談に長年携わっているような方や専門家等に定期的に依頼することで、スキルアップとともに、日常の悩みの解消にも有効です。「④研修」については、第5章に掲載している実践プログラム案を参考に実施してください。なお、各自治体において個別に研修を行うことが難しいようでしたら、複数の自治体が合同で研修を実施することも有効です（下記事例を参照してください）。

・アンケート調査結果：

- ① 相談員への教育：男性相談の相談員に教育を実施している自治体は全体の23.3%です（「他の相談員と合同で教育を実施」「男性相談の相談員対象の教育を実施」の合計）。現状では、実施していない自治体のほうが34.9%と多くなっています（図表2-7）。



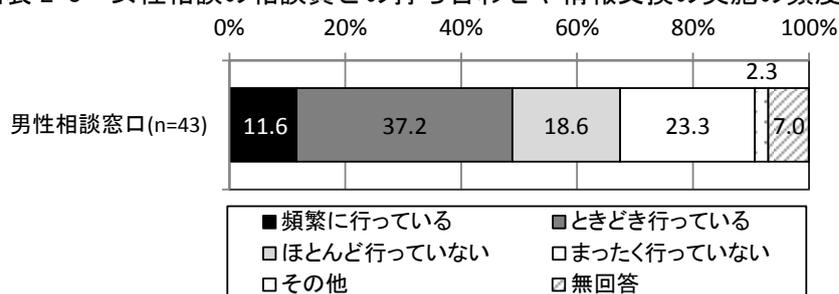
※男性相談を実施している自治体のみ集計

コラム 複数の自治体で実施する研修の例

静岡県では、県主導で男性相談の相談員の研修が実施されています。参加者は、県内の各自治体において男性相談を担当している相談員です。それぞれの自治体が独自に研修を行うことは難しいことから、県が企画の立案及び予算の確保を行い、各自治体から参加者を募って実施しています。このように広域ネットワークを利用して、研修を実施する方法もあります。

② 女性相談の相談員との意見交換：調査結果から、男性相談の相談員が女性相談の相談員と打ち合わせや情報交換をしている頻度について、過半数が「行っている」と回答していますが、「頻繁に行っている」自治体は約12%にとどまっています（図表2-8）。日程調整の難しさや費用面の課題等がありますが、相談員同士のコミュニケーションを図ることにはメリットが大きいことから、工夫して実施するようにしてください。また、広域ネットワークにより相談員同士が情報交換することも有効です（下記事例参照）。

図表 2-8 女性相談の相談員との打ち合わせや情報交換の実施の頻度



※男性相談を実施している自治体のみ集計

〔女性相談員との意見交換の効果（アンケート・ヒアリング調査より）〕

- 女性の視点への理解が進む：女性相談の相談員との意見交換によって、男性相談の相談員に必要とされる男女共同参画の視点や女性相談の経験を踏まえた視点が共有できる。
- 女性・男性の双方に効果：女性相談の相談員が男性相談の相談員とコミュニケーションすることにより、双方に効果があると感じている。例えば配偶者等からの暴力加害者、被害者の問題は、男性と女性では表裏一体のような事例が多い。事例検討をすることにより、双方の視点を知ることができ、有効である。
- 女性相談員との連携の重要性：パートナーとの関係や家庭等、女性相談と共通する相談内容が多く、女性相談員との理解の共有や連携は大変重要である。

コラム 広域ネットワークの効果

地域において男性相談を受けている相談機関が集まって情報交換する機会も有効です。例えば「東海地区男女共同参画をすすめる相談事業研究会」では、東海地区における相談事業にかかわる相談担当職員が集まり、年4～5回の定例会による課題検討や情報交換が行われており、その中で平成23年度には名古屋市との共催による「男性相談」についてのシンポジウムや情報交換会が開催されています。

(5) 相談員のメンタルケア

相談員のメンタルケアの方法については、以下のようなものがあります。

【相談員のメンタルケアの方法】

- ① 毎回相談が終わった後に、相談員同士や相談員と職員が気軽に話しをする方法
- ② 定期的に悩みを聞く機会を設ける方法
- ③ 専門家等によるスーパービジョンを受ける方法
- ④ 他の相談員と、相談における悩み等を話す方法（相談機関のネットワーク化、外部の会議や研修会等の活用など）

相談員のメンタルケアについては、相談を実施する上で必要不可欠ですので、気軽に取り組めるところから難しく考えずに始めましょう。現状では男性相談の相談員は人数が少ない場合がほとんどですので、相談員同士が気軽に話しケアし合うような関係や相談員同士が交流を図ることができる自治体は少ないでしょう。そのような場合は、相談終了後に職員が声をかけ、気軽に話しをするようにしてください。また、②「悩みを聞く機会」や③「スーパービジョンを受ける機会」を定期的に設けることにより、普段相談員がなかなか話せないような悩みを聞く機会も必要です。なお、相談員が④「外部会議や研修会等に参加」することで、男性相談の相談員の持つ共通の悩みや問題を話したり、情報共有したりすることも有効です。あわせて、近くの男性相談窓口とのネットワーク確立に努めましょう。

相談員がひとりでストレスをため込むことがないよう、相談員のメンタルケアにも注意を払うようにしてください。

〔アンケート・ヒアリング調査より〕

- ・ 定期的に悩みなどを聞くこと：定期的に臨床心理士などからスーパービジョンを受けることで、日ごろ溜めているストレスや悩みを吐き出してもらっている。
- ・ 会議・研修会：他機関での会議や研修に参加することで、悩みを話し合う機会があり、相談員のメンタルケアの機会にしています。
- ・ 日々語り合うこと：日々相談員が語り合うことで、相互にケアをしています。

3. 相談方法の検討

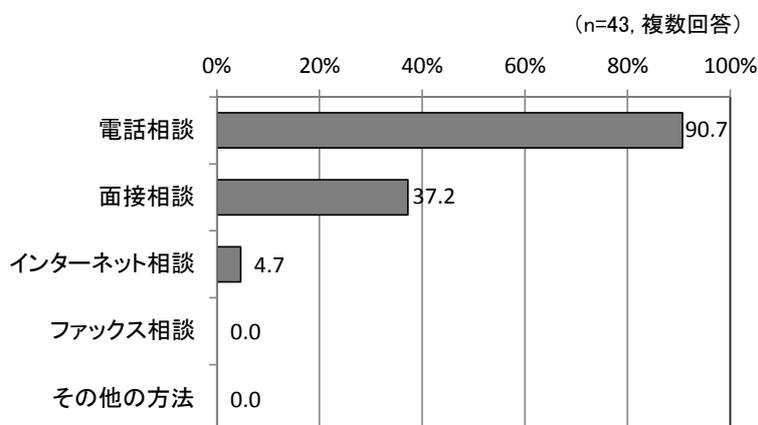
(1) 相談方法

相談ニーズや対応可能な体制を検討し、どのような方法で相談を受けるかについて検討します。相談を受ける方法は、主に以下のようなものがあります。

- 【相談方法】**
- ① 電話相談
 - ② 面接相談
 - ③ インターネット相談
 - ④ ファックス相談 等

- ・ **アンケート調査結果**：男性相談を実施している自治体の90.7%で「電話相談」が、37.2%で「面接相談」が実施されています（図表2-9）。
- ・ **電話相談が多い理由**：まず実施しやすい電話相談から始めて、面接相談を開設するかどうかについては、ニーズや実施可能性等を考慮して決めている自治体が多いようです。

図表 2-9 相談方法



※男性相談を実施している自治体のみ集計

※ 電話相談及び面接相談の特徴と留意点については、P. 63～64 にまとめてありますので、参照してください。

(2) 開設の曜日と時間帯

開設の曜日と時間帯については、以下のようなケースが考えられます。男性のニーズを踏まえた上で、相談員が対応できる日時を考慮して決めるとよいでしょう。

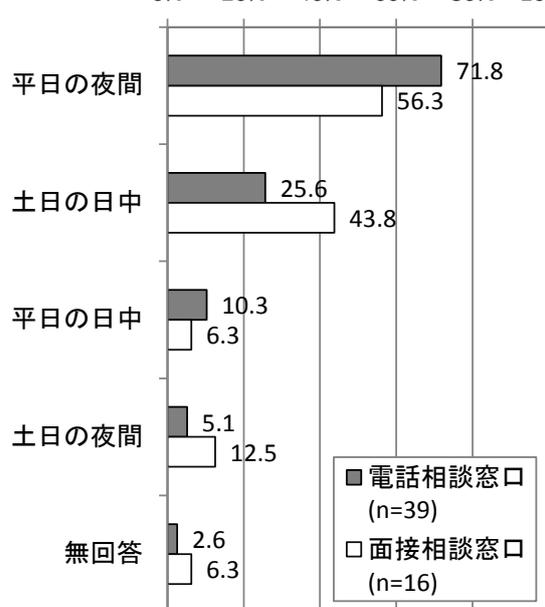
【開設の曜日と時間帯】

①平日の夜間 ③平日の日中
②土日の日中 ④土日の夜間

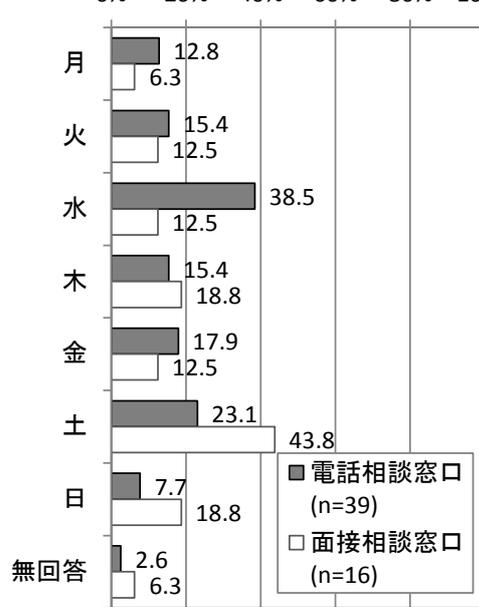
・アンケート調査結果：

- ① 開設の曜日と時間帯：「平日の夜間」、「土日の日中」が多くなっています（図表 2-10）。
- ② 具体的な曜日：電話相談は「水曜日」と「土曜日」、面接相談は「土曜日」「日曜日」が多く、平日も月曜日以外の曜日は、いずれも比較的開設されています（図表 2-11）。
- ③ 相談の回数は、現状では月 1 回～2 回の自治体为中心です。
- ・水曜日、土曜日の電話相談が多い理由：働いている男性の場合、水曜日は定時帰宅日であることや土曜日は休日であることが多いため、設定されていると考えられます。また、日曜日が少ない理由としては、日曜日は家族がいるため相談しづらいことが考えられます。
- ・平日の夜間や土日の日中の面接相談が多い理由：面接相談は、男性がある程度まとまった時間が取れる時間帯に設定されているようです。また、ヒアリング調査からは「男女共同参画のための総合的な施設に来ることは男性にとって抵抗があるため、できるだけ目立たず出入りできるよう、平日の夜に設定しています。」という意見が聞かれていました。

図表 2-10 開設の時間帯



図表 2-11 開設の曜日



※男性相談を実施している自治体のみ集計

(3) 1回あたりの相談時間

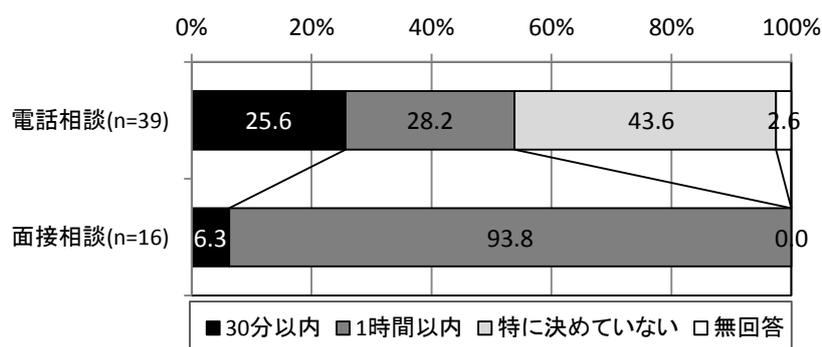
1回あたりの相談時間については、主に以下のような決め方があります。

【1回あたりの相談時間】

- ① 30分以内
- ② 1時間以内
- ③ 特に決めていない

- ・ **アンケート調査結果**：電話相談では相談時間を「特に決めていない」自治体が多いようです（図表 2-12）。電話相談の時間を決めていない自治体では、「30分以内」、「1時間以内」がそれぞれ3割程度となっています。また、面接相談では、1時間以内という自治体が9割以上を占めています（図表 2-12）。
- ・ **電話相談の相談時間を特に決めない理由**：男性が電話で相談する際の特徴として、しばらく黙ってすぐに電話を切ってしまうたり、話をすぐに切り上げてしまったりすることがあります。また、男性相談の相談件数がまださほど多くない自治体は、あえて電話相談の時間を決めないこともあります。
- ・ **面接相談1時間以内の理由**：面接については、「1時間以内」とする自治体がほとんどです。なお、実際には「面接相談50分」、「ケースを記録する時間10分」という配分で設定されることが多いようです。

図表 2-12 1回あたりの相談時間



※男性相談を実施している自治体のみ集計

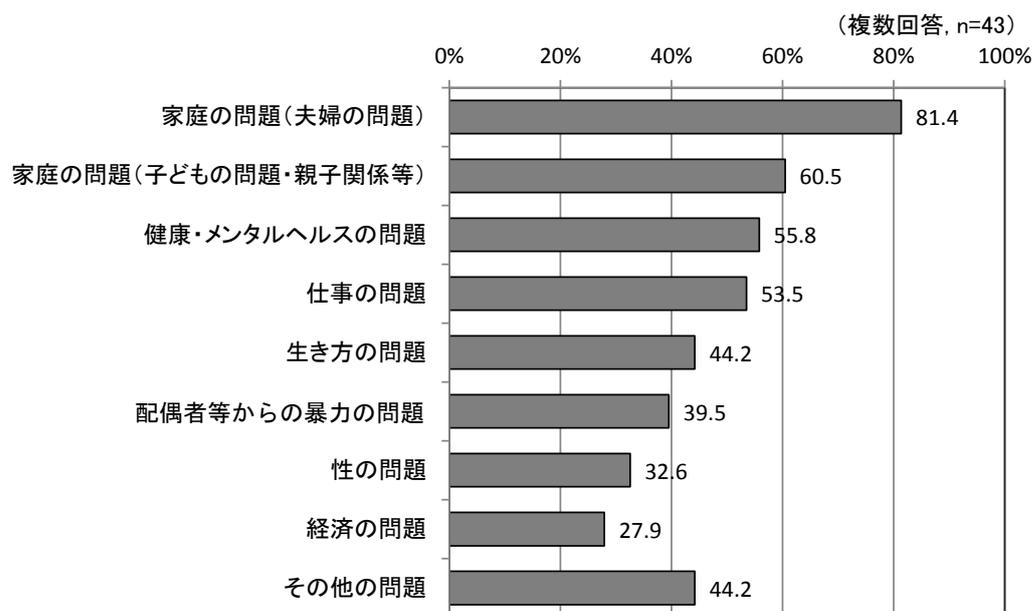
(4) 相談内容

男性相談は多様な内容の相談を受けますが、男性相談において受ける相談内容については以下のようなものがあります。

- 【よくある相談内容】**
- ① 夫婦の問題
 - ② 子どもの問題・親子関係の問題
 - ③ 健康・メンタルヘルスの問題
 - ④ 仕事の問題
 - ⑤ 生き方の問題
 - ⑥ 配偶者等からの暴力の問題^{注2}
 - ⑦ 性の問題
 - ⑧ 経済の問題 等

・アンケート調査結果：よくある相談内容は、上記のようなものが挙げられ、その他の相談としては、「人間関係の問題」や「男女関係の問題」が多く挙げられています(図表 2-13)。

図表 2-13 男性相談の相談内容



※男性相談を実施している自治体のみ集計

※ 「窓口で対応できない相談」や「他の窓口のほうが適切な相談」等については、他の窓口を紹介することになります。紹介先について事前に調査し、相談員で共有化することも必要になります。なお、紹介先など相談機関同士のネットワーク化については、P. 37 に記載していますので、参照してください。

^{注2} 配偶者等からの暴力に関する相談については、P. 52、及び別冊「配偶者等からの暴力(加害・被害)相談対応」に詳述していますので参照してください。

4. 場所の確保（電話相談・面接相談）

男性相談を開設する場所については、主に以下のようなものがあります。場所については、各自治体の事情に応じて決めるようにしてください。状況に応じて、外部施設を利用することも検討してください。

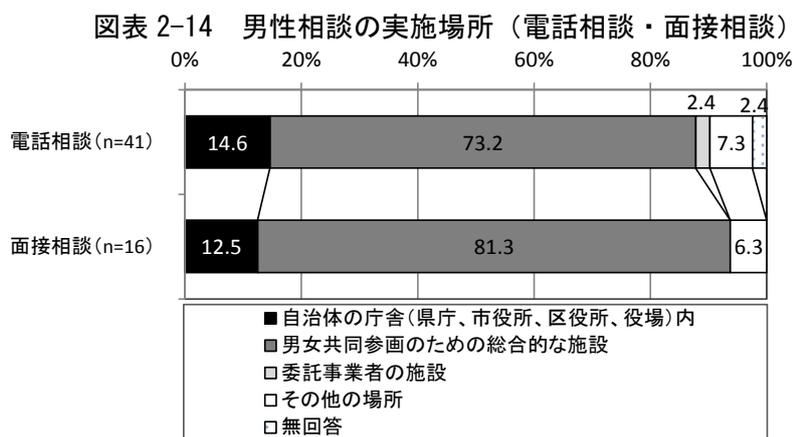
【相談方法】

① 男女共同参画のための総合的な施設

② 自治体の庁舎内

③ 委託事業者の施設など外部施設

- ・ **アンケート調査結果**：「男女共同参画のための総合的な施設」は電話相談、面接相談いずれも8割前後となっており、「自治体の庁舎」は電話相談、面接相談いずれも10%強と、既存施設が活用されています（図表 2-14）。



※男性相談の電話相談または面接相談を実施している自治体のみ集計

○ 面接相談における留意点

男性相談と女性相談も面接相談は同じ場所・時間帯で実施しないよう配慮が必要です。なぜなら、相談内容の当事者同士（配偶者等からの暴力被害者・加害者等）が相談窓口で鉢合わせになって、相談者である被害者に危険が及ぶ恐れがあるためです。したがって、男性相談は、女性相談の行われる場所から離れた別の場所で行う等、決して当事者同士が鉢合わせにならないよう最大の配慮が必要です。

また、相談員の安全確保も重要です。相談者によっては、受付や面接相談の途中で感情が高ぶり、相談員に危害を加えることも考えられます。ベルの設置やカウンター（机）越しの対応、面接室の扉の位置を相談員側にしておく、男性の相談員が面接室の近くにいるようにするなどの対策で、非常の場合には相談員が退避できたり、他の相談員と協力して対応できる環境を構築しておく必要があります。あわせて、日頃から警察や入居しているビルの警備会社等とも協力体制を構築しておくことが大切です。

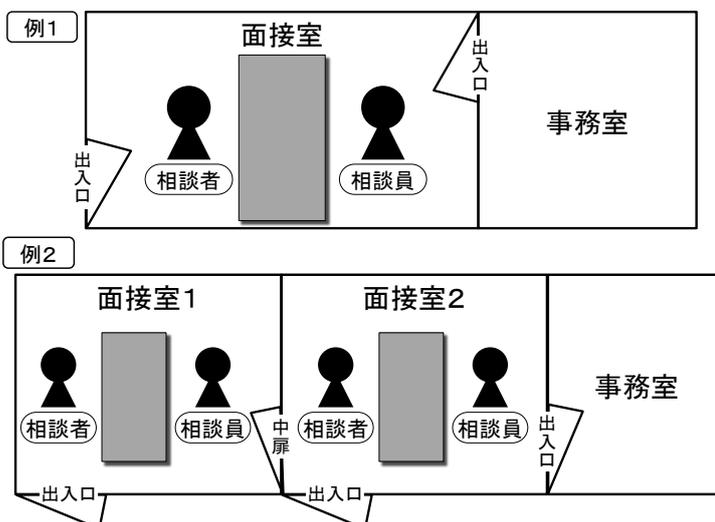
対策として、ヒアリング調査では以下のような事例が挙げられていました。

〔ヒアリング調査より〕

- 場所は非公開：男性相談の電話を受けている場所は非公開にしています。
- 場所を特定されない工夫：男性相談の場所がわからないようにするために、市外局番が050で始まる光電話などインターネット回線の電話を利用しています。
- 面接の場所を借り上げ：男性相談の面接相談の場所は民間施設を借り上げ、非公開（面接に来る方だけに伝える形）にしています。

- 面接室の構造：相談員に身の危険が及び可能性を考慮して、相談者に接触せずに避難できるよう部屋の配置は相談員の近くにも出口があるように配置しています。

【面接室の例】



コラム ● 男性相談開設のためのオリエンテーション

男性相談の窓口を設けている自治体が少ないため、開設を検討する段階において具体的なイメージを掴むためのオリエンテーションを実施する場合があります。そのようなときは、以下のような方法があります。

① 既に実施している自治体によるオリエンテーション

講師として、既に男性相談を実施している自治体の職員もしくは担当相談員を招いて、これまでの取組の内容を説明してもらいます。開設を予定している自治体側の不安などについて意見交換を行うことはとても役に立ちます。たとえば男性相談窓口を開設したことで、女性相談窓口に危険が及ばないかなど、具体的な点について実情を知ることができます。

② ベテラン相談員によるOJT

開設時に経験豊かな相談員を確保できない場合は、近隣のベテラン相談員を招いて、マンツーマン指導を兼ねて一緒に相談室に入ってもらう方法があります。ベテラン相談員が実際に相談に応じて見本を示すなど、現場研修（OJT）を行います。どの程度実施するかは予算や指導をする相談員の都合などを踏まえて決めます。

5. 男性相談の広報

男性相談の広報については、主に以下のようなものがありますが、自治体により、広報効果が異なるようです。広報効果を上げるための具体例について、以下に記載していますので、参考にしてください。

【広報の方法】

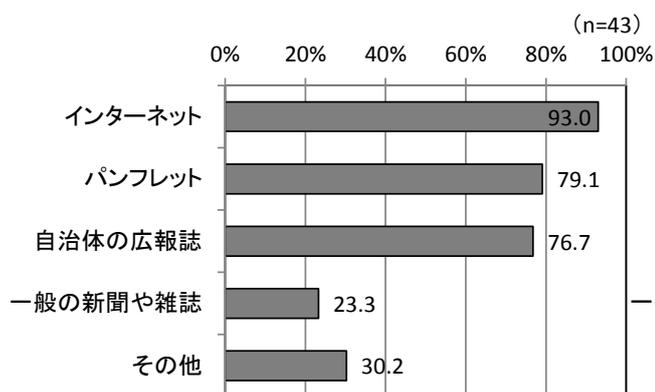
- ① インターネットのウェブサイト
- ② パンフレット
- ③ 自治体の広報誌への掲載
- ④ 新聞や雑誌等への掲載 等

・アンケート調査結果：

① **広報の方法**：上記のような媒体が挙げられていますが、上記①～③までは、多くの自治体で実施されています（図表 2-15）。なお、その他の内容としては、「他機関からの紹介」「ラジオや行政放送」「駅やコンビニのポスター掲示」「地域のタウン情報誌」「委託先の情報誌」「電話帳広告」といったものが挙げられています。「費用をかけず足で稼ぐ」「ネットワークの力を使う」「目立つところに置く」など、工夫次第で効果を上げる余地はあるようです。

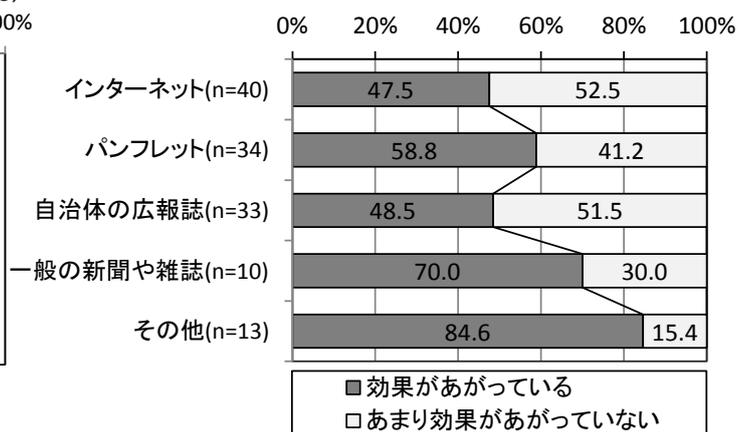
② **広報の効果**：「一般の新聞や雑誌」「パンフレット」また、「その他の内容」等が広報の効果が高い媒体として挙げられています（図表 2-16）。

図表 2-15 広報の方法



※男性相談を実施している自治体のみ集計

図表 2-16 広報の効果



※各媒体を用いて広報を実施している自治体のみ集計

・ **広報効果を上げるために**：男性相談の広報効果について、実際に男性にアプローチするにはどうすればよいか、具体的な行動を踏まえて知恵を絞れば、予算の多寡にかかわらず、できることはあると思います。各自治体の取組みを掲載しますので、参考にしてください。

コラム ● 浜松市の広報の取組み

浜松市では男性相談の広報について、積極的な取組みを行っています。以下が主な内容ですので、参考にしてください。

- 新聞記事：地元の新聞記者と連携を密にし、男性対象講座や男性相談についての記事を掲載してもらう。広告宣伝費はゼロでありながら、反響は大きく効果的です。
- 地域の情報誌：地元タウン誌などへ相談室の情報を掲載。編集者と日頃より情報交換をし、多様な読者層へアピールできるチャンスを増やす努力をしています。
- 男女共同参画の情報誌（全戸配布）：浜松市が年1回全戸配布している男女共同参画の情報誌に掲載。自治体内の全世帯に読まれ、男性本人はもとより、家族の目にも触れ、効果的です。
- 名刺サイズのカード：相談日や相談室の電話番号を名刺サイズのカードで案内しています。持ち歩きしやすく、また手渡ししやすいと思います。
- 女性ルートでのアプローチ：妻や恋人、知人など女性ルートで男性に渡ることもあるため、女性対象の講座であっても配布しています。
- 男性職員によるPR：男性職員がいろいろな場面で男性相談をPRするよう努めています。同性がすすめることで、相談を身近に感じてもらい、相談することへの心理的なハードルを下げる効果を期待しています。
- 交通機関：公共バス・電車内やバス停の電光掲示板でもお知らせしています。
- ツイッターでの発信：効果があるかどうかは、現時点ではわかりませんが、ツイッターでメッセージを発信しています。
(例：明日は〇〇市男女共同参画推進センターの男性電話相談の日です。男性相談員が対応します。どんなことでもかまいません。秘密厳守、時間〇：〇〇～〇：〇〇、電話番号〇〇〇-〇〇〇〇まで)

〔広報効果を上げるために（アンケート・ヒアリング調査より）〕

1. ポスター

- 地下鉄の駅にポスター：地下鉄の駅に市の広報スペースがあるが、そこに掲載したときには、反響がありました。
- コンビニエンスストアにポスター：コンビニエンスストアは男性がよく行くと思われるため、ポスターを掲載させてもらったが、そのときには効果がありました。

2. パンフレット

- パンフレットのデザインの工夫：パンフレットは男性の目を引きやすいよう、色合いやデザインについて男性の意見を取り入れて決めました。男性はシャープな印象のあるデザインで寒色系の色合いが目を引くようです。

3. ラジオ

- 広報ラジオでの宣伝：一般のラジオ放送局で男女共同参画に関する広報のコーナーを持っていますが（4分間）、そこで男性相談の宣伝をしています。

4. インターネット

- 検索キーワードでヒットしやすくする：インターネットで「男性相談」や「男性の悩み」等でヒットしやすくなるような工夫をしています。

コラム とある研修にて

問：「男性向け啓発事業をPRするのに最も効果的な方法は？」

参加者が議論した結論は「居酒屋のトイレに名刺大のパンフを置く」でした。

◎ 仕事を離れて息を抜く場であり、素直に自分の気持ちに向き合えるのでは

◎ 意外な場所で意外なものをもろうという「出会い」が有効では

という理由です。是非はともかく「男性相談」も意外な広報が有効かもしれません。

6. 運営上の留意点

事業の運営と発展のため、以下のような点に留意する必要があります。男性相談自体を外部に委託する場合であっても、自治体に関与していくことが重要です。

(1) 相談機関同士のネットワーク化

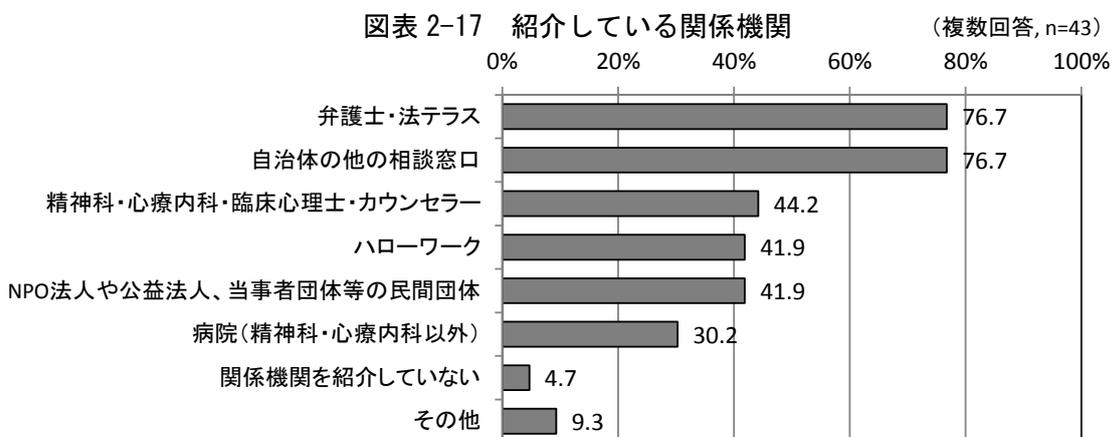
相談者に対して男性相談で対応できない相談である場合、他の相談機関を紹介することになりますが、男性相談と他の相談機関との連携をスムーズにできるよう、日頃からネットワークを構築しておくことが重要になります。

【相談機関同士のネットワーク構築の方法】

- ① 相談員の研修等において、他の相談機関の方を講師・ゲストとして招待し、業務内容等を説明してもらう方法
- ② シンポジウムや意見交換会等を企画し、テーマに関係する各種機関の方に参加してもらう方法
- ③ 地域の相談機関と共同で事例検討会を行う方法

しかし、当事者同士の取組みでは、そのようなネットワーク構築が難しいケースもあります。そこで、自治体側で音頭を取り、ネットワーク構築に向けた積極的な取組みを推進することが期待されます。このような取組みにより、男性相談の認知度アップも期待でき、さらに、意見交換の中で「男性はこうあるべき」という意識の見直しや、「男女共同参画の視点」が地域全体に広がっていくきっかけになるかもしれません。このように、自治体の取組みとして、男女共同参画の枠を超えた相談機関ネットワークの形成や、男性相談の広報、他の相談窓口における男女共同参画の視点の醸成などを中期的な課題として捉え、取組んでいくことが期待されます。

・アンケート調査結果：紹介している関係機関については、「弁護士や法テラス」「自治体の他の相談窓口」に紹介することが多いようです（図表 2-17）。地域において、どのような紹介先があるのかあらかじめ調査し、相談員と情報共有しておくといよいでしょう。



※男性相談を実施している自治体のみ集計

(2) 相談件数の把握

自治体職員は男性相談の件数を見ただけで、「件数が思ったように増えていない」、「ニーズがないのではないか」と考えることもあるようです。相談件数は、相談時間内に相談員が対応しているものだけではありません。

【相談件数にカウントするかどうか検討するもの】

- ① 相談時間以外に入ってくる問い合わせの件数
- ② 一般相談・女性相談等にかかってくるが男性相談窓口を紹介したもの
- ③ 留守電に入ってきた件数（専用電話で留守電を設けている場合）

現時点では、男性相談窓口の開設が週に1回や月に2回など回数の少ない自治体が多く、そのため、相談時間外にかけてしまったケースもあるでしょう。上記①「相談時間以外に入ってくる問い合わせ」、②「一般相談、女性相談などで男性相談窓口を紹介すること」、③「留守電に入ってきた件数（留守電がある場合）」も男性相談の一環として考えられます。

相談者にとっては、自治体に連絡をするという行動を起こした時点で相談が始まっていることとなります。このことについて、自治体職員全員が自覚することが大切です。男性相談窓口を設けたが相談件数が少ないので「ニーズは少ないのではないか」と思っている場合でも、相談実施日時以外に連絡が入っている場合がありますので、その点を踏まえた分析が大切です。

なお、男性相談の潜在的ニーズを把握する上で、相談実施日時以外での問い合わせや、一般相談、女性相談における男性相談に関わるやりとりなどについて、その内容と件数を記録し、分析することが参考になります。

(3) 相談員のモラル・コンプライアンス遵守の指導

相談員には、男性相談を実施する自治体における情報管理等のコンプライアンスを遵守させることが必要です。留意点としては、以下のようなものがあります。

【相談員のモラル・コンプライアンス遵守の留意点】

- ① 守秘義務（情報管理の徹底）についての基本的な事項を確認しておくこと
- ② 相談員と職員が気軽にコミュニケーションできるようにすること
- ③ 相談室の利用において、施設のルールを守ってもらうこと

① 守秘義務（情報管理の徹底）についての基本的な事項を確認しておくこと

相談者のプライバシーを保護するため、相談時に知りえた情報には守秘義務があります。相談員として業務に従事している間はもちろんです。相談員を辞めた後についても、守秘義務があることを確認するようにしてください。

特に配偶者等からの暴力に関する相談では、加害者が被害者の情報を意図的に聞き出そうとしてくることも想定されます。被害者保護の観点から、相談員が知りえた情報は口外しないよう指導を徹底することが重要です。また、加害者が相談員以外の職員等から情報を得ようとする場合も想定されますので、同僚の職員等に対しても厳重な情報管理を徹底させることが求められます。

その他、相談時にメモを取った紙はシュレッダーで処分する、事例検討会等で事例を発表する際には相談者のプライバシーを守るためにケースが特定できないようにする、複数の相談員が同時に相談を受ける場合に、お互いの相談内容が漏れ聞こえないよう充分留意する、記録のための書類（紙またはデータ）の扱いに留意する等が求められます。

各自治体における守秘義務についての基本的な扱いについて、情報公開条例や個人情報保護条例等を確認してもらうようにしてください。

② 相談員と職員が気軽にコミュニケーションできるようにすること

職員と相談員のコミュニケーションを良くすることも重要です。相談員がどの職員にも挨拶せず、ずっと相談室に入り、いつの間にか帰るということにならないよう、留意してください。職員と相談員が気軽にコミュニケーションできる関係を心掛けることにより、相談事案で何か問題が生じた場合に、相談員個人が抱え込むのではなく、組織的に対応することが可能になります。まとまった打ち合わせの時間が取れなくても、日頃のやりとりに留意することで連携を深めることはできます。

③ 相談室の利用において、施設のルールを守ってもらうこと

相談室は職員や他の相談員も利用することが少なくありません。相談室の後片付けやごみの処理、入退室の方法等、定期的にルールを確認してもらうとよいでしょう。

第3章 男性相談の相談員育成の実際

1. 男女共同参画の視点を身につける

男性相談は、男女共同参画を目指したものであるため、相談員は相談スキルに加えて男女共同参画の視点を身につける必要があります。男女共同参画の視点を育成するためには、P. 45～46 の実践プログラム例にあるように、講義において学習することも有効ですが、各自治体において実施している多様な男女共同参画の啓発研修に参加してもらうことも有効です。各自治体では、子育てや介護、仕事、経済、地域づくり等、男女共同参画の視点からの多様な研修が実施されています。男性相談の相談員が、男女共同参画についての総合的な感覚を身につけたうえで対応することができるよう、相談員が自治体の男女共同参画に関する研修を繰り返し受講できるよう、工夫することが必要です。

2. 男性相談の相談員育成のポイント

(1) ロールプレイで聴き方のスキルを身につける

相談員は、「聴く」ために必要なことを十分理解する必要があります。さらに、それを相談場面で実践できるようにするためには、実習が必要です。

実習の方法としては、ロールプレイ（役割演技練習）が効果的です。ロールプレイで起こる様々なことは、実際の相談場面でも起こります。ロールプレイは、「相談員」と「相談者」、「そのやり取りを見る観察者」の3役に分かれ、実際の相談場面を意識して、プログラム受講者全員が、3役すべてを体験できるように行います。

(2) 男性問題に関する知識と対応を身につける

男性の相談内容に対応するため、相談員は当然様々な知識を身につけておく必要があります。5章で取り上げた事例は男性の相談内容の代表的なものですが、それ以外にも関連するテーマについて、法的なものも含め、常に学習しておく必要があります。特に配偶者等からの暴力に関する相談など、関係機関との連携が必要となる場合の対処についても日頃から確認しておくことが望まれます。

知識として身につけたら、そのテーマに沿ったロールプレイをして、実践に備えます。

(3) 相談員としての自分の内面と向き合う

男性が男性相談を受ける場合の「当事者性」を含め、相談員は、自分の内面と向き合い、それを知らうとすることが必要です。相談者からのあらゆる刺激に対して、それらを敏感にキャッチしつつも、冷静に対応できるだけの「自分を客観視できる力」が求められます。人は誰も「完璧」ではあり得ません。誰でも何らかの「自分の問題」を抱えながら生きています。相談員になることは、それらを見つめながら生きていくことでもあるのです。

3. 相談員の継続研修・相談員同士のネットワークの重要性

相談員は、定期的に継続研修を受けて、スキルの維持と向上に、常に努めなければなりません。

せん。また、継続研修以外にも、相談員同士で交流することは、経験を共有したり違った見方を得るよい機会となります。例えば、男性の相談員は女性の相談員から、また、年代の違った相談員同士など、違った視点からの意見を聞くことで、考え方が広がって対応の糸口が生まれることがあります。

また、相談員の仕事は、相談者の分まで、様々なものを心に抱えることになる、精神的に負担の大きい仕事です。スキルの維持だけではなく、相談員のメンタルヘルスの維持のためにも、相談員同士が集まって、研修を行うことが重要です。

男性相談はまだまだ相談員数は少なく、それぞれの窓口などで1人勤務になることもあると思われます。そうすると、どうしても相談員が孤立してしまいがちで、相談員が困った時に相談する相手がない、相談員自身が精神的に不安定になってしまうなどの弊害が考えられます。そこで、男性相談の相談員同士が横のつながりを持ち、ネットワークを形成して、情報交換や研修などを行うことが望まれます。

4. スーパービジョン、事例検討会の重要性

男性相談は、手探りでの対応を迫られることもあり、相談員自身のサポートと対応力向上のために、ベテラン相談員にスーパービジョンを受けることや、事例検討会を定期的を実施することが重要です。また、女性相談の相談員との意見交換を実施することで、男女それぞれの相談者の悩み・問題について情報共有することができ、相談員の質の向上にとって有意義です。テーマは、各自治体で課題となっていることを扱うことがよいと思いますが、P. 45～46 の実践プログラム例を参考にしても良いでしょう。また、スーパービジョンや事例検討会等に、自治体の担当職員が同席することも重要です。このような場に参加することで、相談員が抱える悩みや現場での対応について知ることができます。また、自治体職員が現場を知ることにより、何か問題が生じた際に適切な対応が取れるようになるという効果もあります。このような研修には、自治体の担当職員も積極的に出席するようにしてください。

5. 相談員育成のための実践プログラム

相談員の育成について、プログラム例をP. 45～46 に示しています。男性相談の相談員育成に向けて、このようなプログラムにしたがって、講座を設定すると良いでしょう。

なお、独自のプログラムを実施することが難しい場合は、近隣で相談員育成のための長期間にわたる養成プログラムを開催している自治体があれば、相談員もしくは相談員候補者に対して同プログラムの受講を勧めます（複数の自治体で実施する研修の例についてP. 24に掲載していますので、参照してください）。

また、そのようなプログラムを受講する機会がない場合は、近隣のベテラン相談員を招いて具体的事例をもとにしたスーパービジョンを受ける方法があります。相談員の連絡会を兼ねて都道府県単位でまとめれば効率的に実施できます。特にひとりだけで相談に取り組んでいる相談員にとっては、メンタル面でのフォローや対応力向上のために有効です。

【実践プログラム例1】

「男性相談の基礎を身につける」

以下のようなテーマで、男性相談の基礎を身につけます。時間は1回2時間程度で、毎回前半1時間が講義、後半1時間が実習の形が望ましいでしょう。

回	講義内容	実習内容
1	男性相談の目的と「男はかくあるべき」という固定的な考え方の切り替え	グループディスカッション「男はかくあるべき」という意識について
2	どのように聴くのか・気をつけるべきこと	相槌の打ち方や返答パターンを指定したロールプレイ
3	男性特有の悩みへの対応	マニュアル事例を使用したロールプレイ

【実践プログラム例2】

「男性問題に関する知識と対応を学ぶ」

以下のようなテーマで、男性問題に関する知識と対応を身につけます。時間は1回2時間程度で、毎回前半1時間が講義、後半1時間が実習の形が望ましいでしょう。なお、2~4回のテーマは、このマニュアル事例を用いても良いですが、相談員同士でケースを持ち寄り、実践的な実習をすることも有効です。

回	講義内容	実習内容
1	男性相談にはどのような悩みが寄せられるか	男性の悩みの特徴や対応についてグループでブレインストーミング (受講者が意見や疑問を出し合う)
2	夫婦間の問題	マニュアル事例1を使用したロールプレイ
3	健康・メンタルヘルスの問題	マニュアル事例3を使用したロールプレイ
4	配偶者等からの暴力の問題	(別冊)を使用した対応教育
5	相談員のメンタルヘルス・男性問題のまとめ	グループディスカッション「男性相談の相談員になるとは」 (改めて自分が相談を受ける際の疑問等を挙げ講師が答える)

【実践プログラム例3】

「聴き方のスキルを身につける」

2時間×10回（毎回前半1時間が講義、後半1時間が実習）で、以下のようなテーマで行います。

回	講義内容	実習内容
1	なぜ男性相談が重要なのか	ペアでインタビューをして「他己紹介」 （男性相談について学ぶ動機を参加者で共有する）
2	男性の話聴くことの難しさと大切さ	絵の内容を口頭で伝えて相手に描かせるワーク （男性のコミュニケーションの特徴を体験的に学ぶ）
3	男性からの聴き方で気をつけるべきこと	返答パターンを指定したロールプレイ （事実だけでなく感情を受け止める重要性を学ぶ）
4	相談員自身の思い込みに気づく —価値観の違いを受け入れるために—	1つのストーリーを読み登場人物の好感度順位を 数名のグループで決定するコンセンサスのワーク
5	電話相談と面接相談 男性の想像力と自己開示	姿が見えない状態で相手の話を聴くワーク （想像することで生じるズレを知る）
6	「男はかくあるべき」という意識の 解きほぐしを目指して	グループディスカッション 「男はかくあるべき」という意識について考える
7	相談者と相談員の信頼関係の中で 男性の感情を受け止める	さまざまな表情の描かれたカードを使って自分の 感情を表現しお互いに聴くワーク
8	暴力の加害と被害について —男性が被害者になるとき・加害者になるとき—	グループディスカッション 「暴力の被害者と加害者にどう対応するか」
9	相談員の「当事者性」と向き合う	グループディスカッション 「自分の中の男性問題」 （参加者が自分の抱える問題を自己開示して話す）
10	男性からの聴き方のまとめ	これまでの内容を踏まえてロールプレイ

第4章 相談員に求められる姿勢・留意点

1. 相談員に求められる一般的な姿勢

相談員に求められる一般的な姿勢については、主に以下の5点があります。なお、以下は男性相談に限らず、相談員の一般的な姿勢として重要なポイントになります。

(1) 相談者の感情を受けとめること

相談者は自分のおかれた困難な状況に対して、腹が立ったり、悲しんだり、さまざまな感情を体験していると考えられます。場合によっては、様々な感情がわいてくることで混乱していることもあるでしょう。まず、そうした感情をそのまま受けとめることが大切です。

(2) 相談者自身の考える力や自己変容力・自己治癒力を相談員が信じること

人は、「自分で考える力」や、「自分を変えていく力」、あるいは「自分で自分を癒す力」を持っていますが、困難な状況下では、そうした力が一時的に働きにくくなっていることもあります。それを発揮しやすくするためには、まず、相談者の考える力や自己変容力、自己治癒力の存在を、相談員が信じて対応することが大切になります。

(3) 相談者が自分の問題を自分で引き受けられるようにすること

人は、他者の強制や指示によるのではなく、自分の力で判断し、納得できたとき、潔く自分の問題を引き受けられることができます。相談員が「こうしなさい」と言うのではなく、相談者が「こうしてみます」と自分で言えるようになることを目指します。そうすれば、相談者自身の「自分を変えていく力」が発揮され始めます。

(4) 必要な助言や情報提供を行うこと

相談者が自分で問題の解決に向かうことができるようになれば、そのために必要な、具体的な助言や情報提供が可能な場合、それを行います。この場合も「こうしなさい」と言うのではなく、「こういう方法もありますが、いかがでしょうか」という提案の形で行います。

(5) 相談員が自分と向き合うこと

相談員は自分で自分を知っておく必要があります。100%自分を知るということは不可能かもしれませんが、自分の内面と向き合って考え続けることに意味があります。

例えば、自分の内面について、以下のような点に注意します。

① 自分がどんな相談者に対してどんな感じ方をするか

「自分がどんな相談者に対してどんな感じ方をするか」についての傾向を知っておきましょう。相談者の話を聴いていて、相談員もさまざまなことを感じるのが当然です。時には怒りや悲しみなど、強い感情が引き起こされ、心が揺れ動くこともあるでしょう。心が揺れ動いてはいけないのではなく、自分の心の動きを自覚しておくことが大切です。

② 自分の心の動き方・状態を通して相談者の状態を知る

例えば、相談者の話を聴いていて、相談員がなんとなく腹が立つという場合は、相談者が上からものを言う人、無意識のうちに支配的に相手に接してしまう人なのかもしれません。あるいは、聴いていてなんとなくさびしい感じがする場合には、相談者は心を開きにくく、どこか相手との間に壁を作ってしまう人なのかもしれません。このように、相談員自身の感じ方を手がかりにして相談者を知る、ということもできます。こうした場合にも、相談員が自分の感じ方の傾向を普段からつかんでおくことが重要になります。

③ 人の感情はその場で起きていることだけが原因ではない

過去に重要な人物との間で経験した強い感情が、相談員に対して向けられることがあります。特に本人は意識していなくても、過去の人物と、目の前にいる相談員を置き換えて、感情をぶつけてしまうことがあるのです。かつて整理しきれずに過ぎてきた感情が、目の前にいる人に対してわき起こると理解されます。

逆に相談員が相談者に対して強い感情を抱くこともあり得ます。相談者が強い感情を向けてきた時、困惑し、とまどい、あるいはそれに巻き込まれ、振り回される可能性があるのです。相談員に向けられている感情には、それまで相談者が人生で経験してきた感情が色々と織り込まれているはずで、そうした背景を過去に遡ってどうにかしようと思う必要はありませんが、今相談者に起きている感情が、すべて相談員の対応に原因がある（たとえば、相談員が自分の発言のせいで相談者を怒らせてしまった）と考えるのではなく、何か背景があるのではないかと想像することにより、感情を安定して受け止めやすくなり、相談員が自分を守ることができる場合があります。

2. 特に男性相談の相談員が気をつけるべきこと

(1) 助言や情報提供を最大の目的にしないこと

男性相談は、相談者の感情を受けとめ、相談者に自分の問題を引き受けてもらえるように援助することが大切で、助言や情報提供だけの窓口になってしまっただけでは意味がありません。さらに、勇気をふりしぼって相談してきているのに、その感情を受け止めることなく安易に助言や情報提供をしてしまうと、以下のように相談者に害を与えてしまうことがあります。特に男性は、すぐに解決策を求めたがる傾向にあるので注意が必要です。

- 相談者が「自分で考える」ことを停止させてしまい、場合によっては依存的にしてしまう場合があります。
- 相談者の話をよく聴く前に助言をしてしまうと、相談者にとっては「自分の苦しみを受け止めてもらえない」「もう分かってもらえない」と感じるようになる場合があります。まずは「聴く」ことが必要です。何か答えるのであれば、たとえば「今あなたは自分をダメだと思っているんですね・・・」といった受け答えの方が適切です。
- 相談員が「相談者のために考える」ことから逃げることになる場合があります。助言をすることで、相談員が自分だけ安心してしまいがちです。自己満足に終わってしまわないように、注意が必要です。
- 速やかに、助言や情報提供をする方が適切なケースもあります。そうした場合は、相談者にとって有益と思われる情報は、正確に、かつ「こうすべき」という押しつけにならないよう提案の形で伝えてください。また、具体的な提案が難しいケースでは、相談者の話を最後に相談員がまとめ、問題点を整理して伝えるだけでも、相談者には大きな助けになることがあります。

(2) 男女共同参画の視点を持つこと

男性相談では、固定的性別役割分担意識を助長するような対応は、望ましくありません。むしろ、そのような意識を解きほぐし、改善していくような対応が望まれます。男性相談に電話をかけてくる男性の中には、固定的性別役割分担意識に縛られ、悩みが深くなっている相談者も少なくありません。例えば、「夫婦仲がうまくいかない」という相談に対して、「妻がある程度我慢すべきですよ」という対応や、「経済的に困っている」という相談に対して、「一家の大黒柱なんだからしっかりしなさい」という対応では、悩みの解決にはなりません。相談者が持つ「男はかくあるべき」という意識を切り替えるためにも、男性相談の相談員は、男女共同参画の視点から対応できることがポイントになります。

相談員がそのような男女共同参画の視点を身につけるためには、事例検討会やスーパービ

ジョンにおいて、男女共同参画の視点を定期的に確認することが有効ですので、そのような研修等には積極的に参加するようにしてください。また、相談経験を積むことにより、多様な悩みとその背景にある問題について自ら理解できるようになり、身についていくこともあります。さらに、男女共同参画の視点について、自己研鑽を積むことも重要です。男女共同参画の視点を扱った文献を読んだり、積極的に研修に参加したりすることも良いでしょう。

(3) 配偶者等からの暴力に関する相談への対応

※ 詳細は別冊「配偶者等からの暴力（加害・被害）相談対応」を参照してください。

男性相談では、配偶者等からの暴力の加害者や被害者から相談を受けることがあります。「配偶者等からの暴力」とは、配偶者（事実婚含む）、生活の本拠を共にする交際相手、過去にそのような関係にあった者からの暴力のことを言い、暴力には、身体的暴行、精神的攻撃、性的強要など様々な形態があります。

配偶者等からの暴力に関する相談は、パートナーとのこれまでの関係性が把握できないうちは、実はどちらが加害者か被害者かが分からないことが多くあります。例えば「暴力を振るわれたとして相談してきた男性が、実は暴力を振るっていた」ケースや、「暴力を振るってしまうから何とかしたいと相談してきた男性が、実は妻からも暴力を振るわれていた」ケースなど多様です。また、必ずしも、加害者は男性で、被害者は女性という訳ではありませんし、同性同士のカップルの可能性もあります。「男性だから加害者だろう」、「女性だから被害者だろう」といった憶測で対応してはいけません。

配偶者等からの暴力に関する相談が寄せられた場合は、「暴力は肯定しない」、「被害者保護の観点から情報管理を徹底する」、そして「関係機関との連携を考える」等に充分留意してください。加害相談については、対応可能な相談員（加害相談に対する専門的な知識や経験等を有した方）が相談を受けることとし、まだ経験が浅い等で、留意することが難しい場合、その相談員は、配偶者等からの暴力に関する相談には対応すべきではありません。加害者が、相談員から被害者の居場所等の情報を聞き取ろうとすることも想定され、相談員が情報を漏らしてしまったことで、被害者が危険にさらされることも考えられます。留意点等の遵守が難しい場合には、関係機関と連携して対応することや、対応をバトンタッチする等、男性相談窓口だけで対処しようとしなことが大切です。対応の詳細は別冊「配偶者等からの暴力（加害・被害）相談対応」を参照してください。

上記に留意したうえで、男性相談では、まずは相談者が加害者なのか、被害者なのかといったレッテルを貼らずに、「よく聴く」という対応が大切になります。その中で、「現実として、どのようなことが起きていたのかということに対する想像力を働かせること」、そして「その人の立場に立って考えること」の2つを同時に考えながら対応するよう努めると良いでしょう。「妻から暴力を振るわれている」と主張する相談者に対して、「これまでの経緯において実は妻に暴力を振るってきたのではないか」ということも踏まえながら対応する方法もありますが、「本当に暴力を振るわれているケース」や「暴力を振るう自分を直したいと

思っているケース」に対して「加害者扱いをされて話も聞いてもらえなかった」ということでは、男性相談の意義が損なわれてしまいますので、始めからレッテルを貼らないように注意してください。

3. 女性が男性相談の電話を受ける場合

相談員が女性である場合、男性が女性に対して話すとなると、どうしても無意識のうちに「構え」が出ることがあります。当事者性及び以下に説明する性的テーマに関わる観点から、男性が相談を担当することが望ましいと考えますが、女性が相談を担当する際は、以下の点に留意してください。

(1) 客観性

男性は弱音を吐くべきではないと考えている相談者にとって、相談員が女性であることを意識しすぎて話しづらいことがあります。また女性を敵視するなど、ときとして十分に信頼関係を築くことができないこともあるでしょう。そうしたことを念頭に、女性相談員の基本姿勢としては「客観性」に留意することが大切になります。

相談員は女性だからこそ、男性社会の厳しさを客観的に理解できるという姿勢を持ちえます。例えば相談者が、「あなたは女性だから私のことは理解できない」と述べた場合は、そのような相談者の思いを客観的に受け止め、傾聴します。傾聴に徹することは、相談者を理解しようとする姿勢を伝えることでもあります。ときには、やりとりの中で女性からの視点が相談者に対して、なんらかの気づきを促す場合もあります。相談者が女性相談員に対して否定的な言葉を投げかけた場合は「そのように思われるのですね」と受容することが信頼関係を築くことにつながります。

相談者から、女性相談員を無理に従わせるような意見を求められることもあります。そのような関係に陥らないためにも、相談者と対等に話をする姿勢が重要です。女性相談員が相談者の信頼を得るために過度に相談者に寄り添い、「男性はかくあるべき」というような意識を再確認させることがないよう、留意してください。また、相談者が女性相談員を抑圧的に言い包めようとしてきた場合には、無理をせず、男性の相談員に交代することも大切です。

なお、相談者が男性と話がしたいという場合は、男性の相談員がいる場合は交代するか、他の男性相談窓口について情報提供をすることも考えましょう。

(2) 性的テーマへの対応

男性特有の性に関わる相談（たとえば包茎の悩み等）では、女性に対しては話しにくい、相談者が相談員自身の経験を聞きたいなどから、男性の相談員の対応が相応しい場合があります。また、ときに女性相談員目当てのセックステレホンまがいの電話もあります。

真面目な性に関わる相談で、相談員が動揺するような場合は、「性行為」や「性描写」に焦点を当てるのではなく、相談者の「気持ち」に焦点を当ててみてください。

また、性に関わる意見を求められた場合でも、無理に相手の話に合わせてのではなく、相手の感情（気持ち）に応答することを意識します。

例) 「あなたの辛い気持ちは伝わってきます」

なお、明らかに女性相談員をねらった悪質な電話である場合は、「恐縮ですがそのような相談には応じられませんので電話を置かせて頂きます」と毅然と打ち切ることも必要です。

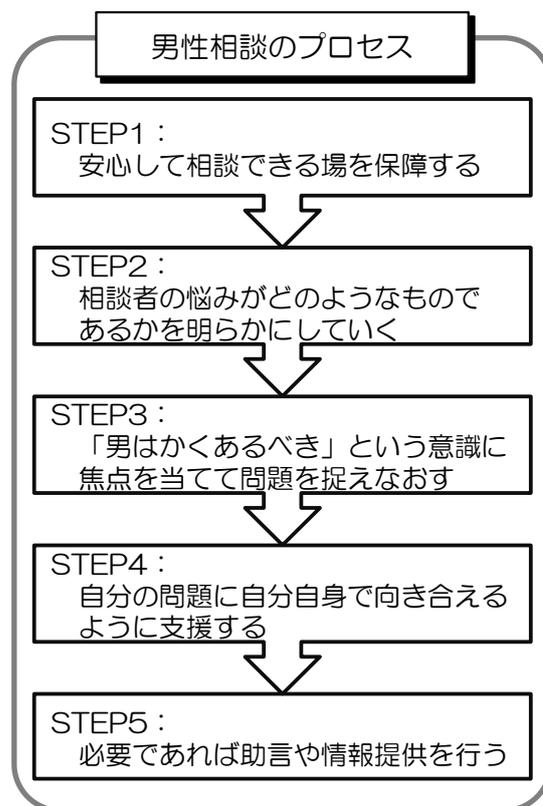
また途中から相手に性的興奮状態の気配（息づかいが荒くなるなど）を感じたときは、「落ち着いてお話しできる状態ではなさそうですので、恐縮ですが電話を一旦置かせて頂きます」と伝えて打ち切ります。

4. 男性相談の一般的プロセスと留意点

男性相談の目的は、悩みや問題を抱えた男性が、精神的健康を取り戻し、自分の生きる方向性を自分で獲得していくために支援することにあります。そのためには、相談員は男女共同参画の視点を持って対応することが求められます。

男女共同参画の視点を持った相談のプロセスについては、右の図の STEP1～STEP5 のようになります。また、具体的な留意点を以下に記載しています。

なお、相談内容によっては、以下の流れにあてはまらない場合もありますが、具体的には第4章及び第5章を参照してください。



STEP1：安心して相談できる場を保障する

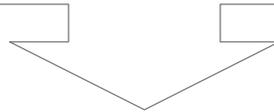
男性相談では、何度か無言電話で様子をうかがってから、ようやくぼつりぼつりと話し始める人もいます。また、「どんな悩みでもいいですか?」「くだらないことですが・・・」といった言葉から電話が始まることも少なくありません。これは、男性の「相談」に対するハードルの高さを表していると考えられます。まずは相談してきた勇気を受け止め、そして、共感を持って聞くことで、「男性も相談していいんだ、こんなことでもいいんだ」と、安心感を持てるように心がけます。

STEP2：相談者の悩みがどのようなものであるかを明らかにしていく

何を相談したいのか上手く説明できない人や、何が問題なのかが分からない人も少なくありません。相談者が何を求めているのか、何に一番悩んでいるのか、丁寧に聴いていきます。相談者は自分の気持ちを言葉にする中で、自分の抱えている問題が整理され、問題の本質に気がつくようになります。

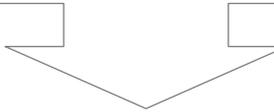
STEP3：「男はかくあるべき」という意識に焦点を当てて問題を捉えなおす

男性の抱えている問題は、「男はかくあるべき」という意識に縛られているために生じていることが多くあります。例えば「男は弱音を吐くべきでない」「男は家庭の経済的役割を担うべき」「男は人に相談するべきではない」といった固定的な意識です。日常生活のなかで何か問題が生じると、そのような意識に苦しめられることも少なくありません。したがって、男性相談では、「男はかくあるべき」という意識に焦点を当てて、問題を捉えなおすことが重要になります。



STEP4：自分の問題に自分自身で向き合えるように支援する

意識を変えることは、簡単にはできないものです。特に、相談者は一時的に「自分で考える力」や、「自分を変えていく力」、あるいは「自分で自分を癒す力」が働きにくくなっていることも少なくありません。そこで、相談員は相談者に対して強制したり指示を出したりするのではなく、相談者が自分の力で判断し、納得できるように支援することがと重要になります。相談者が問題を自分自身の問題として受け止め、相談者が「こうしてみます」と自分で言えるようになることを目指します。



STEP5：必要であれば助言や情報提供を行う

助言や情報提供は、緊急の場合など状況によっては、こちらから積極的に行うことが望ましいこともありますが、助言や情報提供により、相談者が「自分で考えること」を停止させてしまうことがあります。したがって、助言や情報提供は、相談者の感情を受け止め、相談者が自分の問題を引き受けることができたら、必要に応じて行います。

5. 男性相談のセルフチェックシート

相談対応が適切にできたかどうか、評価し、改善に向けていくことが重要です。以下に男性相談のセルフチェックシートを掲載しますので、活用してください。

男性相談のセルフチェックシート

<input type="checkbox"/>	相談者のペースやトーンに合わせて、話しやすい対応を心掛けた。
<input type="checkbox"/>	相談者が「この人なら話せる」と思えるような信頼関係でつながるよう努めた。
<input type="checkbox"/>	相談者の現実的状況を、相談内容に応じて、必要なだけ把握できた。
<input type="checkbox"/>	相談者の感情を否定せず、そのまま受け止めるよう心掛けた。
<input type="checkbox"/>	相談員が、相談者の話を聴いているうちに自分自身の中に起きてくる感情にも意識を向け、自分の感情に飲み込まれず、客観的に感じる事ができた。
<input type="checkbox"/>	相談者の中にある「男はかくあるべき」の枠や縛りがどのようなものか理解し、可能であればそれを解きほぐすためのヒントを示した。
<input type="checkbox"/>	相談者の目に見える行動だけでなく、その背景にある本心も含めて理解しようとした。
<input type="checkbox"/>	情報提供や助言、解決することを急がず、相談者の思いを十分に尊重して受け止めることを重視した。
<input type="checkbox"/>	相談員から解決法を示すのではなく、相談者が自分で自分の問題と向き合い、今後それを抱えて行けるようになることを目指した。

※この章の一部は、大阪府「男性相談の実施に当たって」（平成24年）より一部抜粋して掲載しております。より詳しい内容をご覧になりたい場合は、上記マニュアルをご参照ください。
掲載ウェブサイト <http://www.pref.osaka.jp/danjo/danseimannual/index.html>

第5章 相談の実際と対応

1. シチュエーション別の相談の実際と対応

(1) 心の不調を抱えた相談者への対応

相談員は、精神科医療領域の知識についても、ある程度知っておく必要があります。電話を受けていると分かりにくい場合もありますが、何か会話のキャッチボールにぎこちなさや違和感がある場合、相談者が心の不調を抱えた状態である可能性も考えながら聴きます。対応はタイプによって異なりますが、たとえば、気分が落ち込む、浮き沈みが激しいといったエピソードが語られた場合、不用意に「がんばれ」と励ますのは危険です。うつ状態の人は、すでに極限まで「がんばって」いる状態ですので、そこからさらに追い込むことは自殺につながる可能性があります。また、話がどうも現実的ではない、妄想を語っているような場合には、「そんなこともあるんですね」と否定はしないが、内容をあまり細かく聴きこまない姿勢を保ちます。

必要に応じて、医療機関を受診しているかどうか確認したり、受診していなければ受診を勧めたりします。受診に抵抗のありそうな場合、「睡眠を改善してもらおう」ことや「ストレスがかかったときに負担を軽減する」といった受診のための目的を提示するとよいでしょう。

(2) コミュニケーションを取るのが難しい相談者への対応

相談者の中には、コミュニケーションに問題を抱えている場合もあり、自分が発する言葉で相手がどのような気持ちになるかを想像できなかつたり、相談員にとっては、相談者の真意を理解することが難しいことがあります。また、会話のキャッチボールがうまくできないこともあります。

大切なことは、相談員が相談者の気持ちに寄り添うことです。相談に対して親身に対応すべきことは言うまでもありません。しかしながら、こうした相談のやりとりが続かない等の場合の一例として、相談者に発達障害が疑われる際には、発達障害の相談窓口である発達障害者支援センターでの相談を勧める等、まずはその障害についての対応を促すことが有効な場合もあります。

(3) 他の相談機関で心を傷つけられてしまった相談者への対応

現状では、すべての相談機関で男性による相談への理解や対応が十分とは限りません。男性が相談者になることへの想定が足りなかつたり、男性が性被害や暴力の被害を受けることに対して理解の不足した相談員に心を傷つけられることもあるでしょう。

このような相談者に対応する場合、相談者が、過去の相談の経験から相談員を警戒して多くを語らなかつたり、他の相談機関で相談したことがある旨を話さないことも考えられます。したがって、相談員には、常に P. 49「相談員に求められる一般的な姿勢」を念頭に置いた丁寧な対応が求められます。

相談の中で、他の相談機関に相談した経験を話し始めたり、そのような話しぶりを感じた場合には、相談者の悩みをしっかりと傾聴して警戒感を解きほぐし、また、安心して相談できる雰囲気や信頼関係づくりに努めます。

なお、相談の中で、過去の相談先が判明した場合、その相談先と連携していくことも考えられますが、相談者から無理に聞き出すことの無いように対応することが求められます。

(4) 何度も電話をかけてくる方（リピーター）への対応

話の内容によっては、この相談窓口にはふさわしくない、そのような話はここではお聴きできない、ということを冷静にきっぱりと伝えましょう。それでも話を続けようとするときは、こちらから電話を切ることを伝えて切ることも場合によっては必要です。同じ窓口には相談員が複数いて、声や内容でどのリピーターかが判別できる場合には、相談員同士で情報を共有しあって、ある程度対応を統一しておく、対処しやすくなる場合があります。

① 性的な話をする人

欲求充足だけを目的として、性的な描写を繰り返ししてくる人からの電話は、なるべく短時間で切る必要があります。相談をしてくる方のために回線をふさがないため、そして相談員の無駄な負担を少なくする（特に女性相談員の場合はこうした話をされることで傷つく場合があります）ためです。

中には、悩みや相談ごとがあるかのように、巧妙にストーリーを仕立てて相談員に電話を切らせないようにし、結局は性的な話に持ち込む人もいます。そうした場合には、性に関する具体的な描写は取り上げず、本人が述べた「悩み」の話を取り上げて、そちらについて掘り下げるように話を進めるという手法があります。もしも、本当に性のことで悩んでかけてきた人であればそこから話が深まるでしょうし、欲求充足だけを目的としてかけてきた人であれば、話を続けにくくなって電話を切ることになります。

② 心の不調を抱えた人

心の不調を抱えた人（特に慢性化している人）の中にも、繰り返しかけてくる人がいます。そうした場合、話し相手になることだけでも、その人の心の支えになり、調子を保つ助けになることも多いものです。ただ、男性相談の本来の開設目的とは多少異なる内容にもなり得ますので、なるべく短時間で切り上げる対応が必要になることもあります。相談員との関係ができている“常連”の人には「この電話はたくさんの方にご利用いただいているので、長時間にならないようご協力ください」と伝えることも有効な場合があります。

③ 批判や攻撃、自己主張を繰り返す人

相談員や電話を実施している自治体等への批判や攻撃を繰り返す相談者もいます。あるいは、自分が正しいと主張し続けたり、問題の対象（夫婦問題なら妻）を責め続けたりする相談者もいます。相談として建設的な意味を見だしにくく、相談員も疲弊してしまいますが、だからといって相談員が「聴かないでおこう」とする態度が見えると、相談者の主張がエスカレートすることがあります。こうした場合、相談員や自治体等への要望として捉えられるものについては、真摯に受け止めることを伝え、内容によってはより適切な窓口を紹介します。自己主張や非難を繰り返す人は、その奥に「自分のことを受け止めてもらえない」「自

分が責められるかもしれない」といった思い込みや不安を抱えていることがありますので、相談員は主張や非難そのものに注目するよりも、「なぜこの人はこうした主張を繰り返さざるを得ないのか」を考えながら聴く方が受け止めやすくなります。そして、その人の「本当にわかってほしいこと」は何なのか、という視点を持って聴いていくと、話が展開し、自分の問題を自分で引き受ける段階に進める場合があります。

(5) 解決までに時間がかかった事例への対応

上記(4)のような人以外にも、繰り返し電話をかけてくる場合が考えられます。男性は悩みを語るときに、なかなか本題に入れず、少しずつ核心に近づいていくことがあり、ときには、1度の電話にはそれが収まり切れず、何度も対応しているうちにその相談者が抱える「本当の」問題が見えてくる場合もあるのです。あるいは、少しずつ現実状況が変化していくプロセスを、長い期間をかけて電話相談が支えていき、結果として解決に結びつくこともあります。こうした場合相談者にとって、たとえ毎回はかけなくても、相談できる窓口が存在し続けることそのものが心の支えとなることも多いのです。

繰り返しかけてくる人に対応するにあたって、相談員が1名の窓口であれば、たとえお互いに名乗らなくても、前回の続きから話ができる場合もありますが、複数の相談員が交代で受ける窓口では、相談員同士の相談内容の共有について、取り決めが必要でしょう。ほかの相談員が受けた内容を知っているものとして受けるのか、まったく初めて聴く話として受けるのか、そして、相談員同士が内容を共有する機会の有無や、相談内容の記録の有無などを、相談者にどこまで開示すべきかについては、あらかじめ対応を統一する必要があります。

(6) 「死にたい」等と言われた場合の対応

一番重要なのは「聴く」ことです。相談員が「死んで花実が咲くものか」といった正論で説得しようとしても、「この人も私の気持ちをわかってくれない」と、さらにその人を追い込んでしまいかねません。安易な励ましも毒になることがあります。たとえば「大丈夫」という言葉は、相談者のために言っているつもりでも、実は相談員が自分の不安を打ち消すために言ってしまう「自己満足」になることがあります。死にたいと言われた場合には、いつも以上に落ち着いて話を聞き、相談者と信頼関係が築けるよう「受け止めていく」相談員の姿勢が重要です。電話の向こうで、すでに自殺を図っているような緊急を要する場合には、相談者に刺激を与えないよう、電話を切らせないよう、できる限り落ち着いて話を続けます。いかにつらい思いをしているかをそのまま受け止めるという基本姿勢は保持します。医療機関や知人など、これまで相談してきた経験を尋ね、もう一度そうしたところへも相談してみてもどうか、といった提案をする場合もあります。話を引き延ばしながら、相手の居場所などを特定できる情報をさりげなく集め、警察や消防へ連絡が可能か判断します。こうした事態に備えて、各相談窓口であらかじめ対応を検討しておく必要があります。

電話相談の特徴と留意点

(1) 音声に限られたコミュニケーションであること

① 非言語情報はたくさんある

息づかい、間、沈黙、声色、話すスピード、トーンなどに（途中での変化も含めて）敏感に耳に神経を集中する必要があります。面接よりも労力を要する場合があります。

② 受け取ることに加えて返すことを意識する必要がある

黙ってうなずいても相手に伝わりませんので、音声を意識的に発生させることで、相談者に「聴いてもらえている」と感じてもらうことが必要になります。また、相談者によっては、長い沈黙が生じることもあります。沈黙の間、相談者がいろいろと思いを巡らせている、あるいは言葉にはならないが電話でつながっていること、そのものに今は意味がある、といったことを相談員は感じる場合があります。その際には、せかすことなく、相談員が相談者の発言を待っていることを伝えながら待つ、といった対応も必要になる場合があります。

③ 何となくわかったつもりは後で大きな齟齬になりうる

聴き取れないことも含めて、電話では理解しにくいということもあるので、その場で確認します。相談者の話の流れを変えるのはまずいですが、「一時停止して確認」することを遠慮する必要はありません。

(2) 匿名であること

① 名乗らないから言えること

秘密が守られるが故に、なかなか言いにくい、誰にも知られたくないとも言える場になります。相談員も匿名で受け止める意味があります。

反対に、作話を疑われるような話であっても、そうした話は、全く何もないところからは生まれません。それを話したくなるのは、相談者がどういう心の状態だからなのか、と考える必要があります。すると、それを話すこと自体に意味がある場合もあります。そうであれば、作話かどうかはともかくとして、受けとめることに徹してみるという手法もあります。

(3) 1回限りで時間も限られていること

① 誤解されやすい「電話相談の限界」

短時間、しかも1回限りで“勝負”しなくてはならないゆえに、「なるべく早く相談員が解決への方向性を見出すべき」あるいは「相談者の話は早く終えて、相談員が助言をするべき」と誤解されやすいのですが、実はそうではありません。

電話には、1回限りで時間が限られているという限界があるからこそ、相談員が操作せず「聴く」ことに徹する必要があります。相談員が相談者の自発的な方向性を邪魔したり、相談員の価値観で方向付けをしたりすると、相談者にとっては「聴いてもらったという思い」が得られず、逆に電話が長引いてしまうこともあります。

また、電話には限界があるからこそ「解決」しようと思わずにすぎないことも大切です。無理に「解決」しようとする、相談員が相談者に不適切な助言や情報を与える可能性が高くなります。「解決」ではなく、相談者自身の自分で考える力・自己変容力・自己治癒力を「ON」にすること、解決の糸口に向かって何か手をつけることを目指します。それができていれば、電話を切った後、時間をかけてでも、相談者は自分で解決に向けて歩んで行けるのです。

② 電話線1本で「つながる」ことの意味を大切に

相談者自ら「つながろうとした」ことの意味を軽視してはいけません。かける前には葛藤もあったかもしれません。「よくかけてくれましたね」という思いを大切に、必要な場合は相談者にそれを伝えてください。

大阪府「男性相談の実施に当たって」（平成24年）より掲載しています。

面接相談の特徴と留意点

(1) 電話に比べて多くの情報が伝わりやすい

音声だけではなく、身振りや表情など、多くの非言語的な情報が飛び交っていることを意識する必要があります。その分、耳だけに集中しなくて済むとも言えますが、あらゆる情報をキャッチする必要があるとも言えます。

相談者の「見た目」から得られる情報も有効ですが、自分の判断基準で決めつけることは避けなければなりません。

逆に相談員が「見た目」で相談者に与えるイメージも影響は小さくありません。この人に話して大丈夫だろうか等と不安を抱かせないためにも、服装などに気をつけることは言うまでもありませんが、相談員が相談者に投げかけているものも少なくありません。たとえば、面接室で椅子に座るときの姿勢や、身振り手振り、顔の表情によって、相談者にさまざまな印象を与えていることは、意識しておく必要があるでしょう。

面接中にメモを取る場合も、メモすること自体にあまり集中してしまうと、相談者に「聴いてくれていない」という印象を与えます。実際に、聴くことへの集中力が減じる側面もありますので、メモは最小限にしましょう。

(2) 面接相談を受けることは勇気の要ること

逃げも隠れもできない、面接の場面に出て来た相談者の「勇気」を忘れてはいけません。それだけ「わかってほしい」「助けてほしい」という思いがあるということです。そこに「この人なら話せる」という信頼関係を作ることが求められます。

(3) 1回限りとするか複数回継続とするか

面接は1回で終了することもあり、複数回通って来られることも想定されます。それは、相談を実施する場所や体制の制約から決まることもあります。例えば、対応する相談員の数や勤務日数、相談実施の頻度などから、1回限りを原則とせざるを得ない場合も生じるでしょう。1回限りの場合には、相談者が自分で解決するための助言や、より専門的な支援を受けられる機関の情報提供等を意識的に行って、相談を終える必要があります。

継続して複数回、同じ担当者の面接が許される状況であれば、困難な内容の相談の場合、無理に初回で終わる必要はなくなります。たとえば初回は相談者の抱える問題を整理して明らかにするところまでとし、次回までにそれについて考えてもらう、あるいは現実的に対処できる部分はしてもらう、といった形にして、継続して支援していくことも可能になります。

大阪府「男性相談の実施に当たって」（平成24年）を一部加筆して掲載しています。

2. 相談内容別の相談の実際と対応

(1) 夫婦間の問題

夫婦間の問題に関する相談には、離婚や別居、浪費や借金、教育や介護をめぐる意見の対立等がありますが、ここでは、夫婦間の日常のコミュニケーションのとり方に関する相談を取り上げます。なお、配偶者等からの暴力に関する相談については、別冊「配偶者等からの暴力（加害・被害）相談対応」に詳述していますので参照してください。

事例

1

妻と話をしているとすぐに喧嘩になります。先日も妻が参加した自治会の会合がうまくいかず苦労したという話をしてきたので、組織の運営のあり方や、妻の発言や提案で気をつけるべきところをアドバイスしたら、「そんなこと分かっている！あなたは私の苦労が分かっていない！」といきなり怒り出したのです。

こちらは親切に教えているのに、そのような態度に出られたら、もう金輪際相談にのってやるかという気持ちになります。こちらも「じゃあ勝手にしろよ！」と突き放しました。いつもこの調子でもうやってられません。この状態をなんとかすることはできないのでしょうか…。

相談者の心理

妻の相談に応じるために自分の組織経験を踏まえ、会合の運営のあり方や妻の発言の問題点などを分析し、具体的な解決案や助言を提供しようという思いになっていました。しかし、せっかく提案したにもかかわらず、妻は耳を貸すことなく夫を非難するばかりです。自分を理解してくれない妻に対する腹立たしさと、このようなやりとりが日常茶飯事であることにやり切れない思いを抱いています。

対応のポイント

① 傾聴

自分の思いを妻が理解してくれない相談者の気持ちを十分に聴きます。怒り、傷ついた思い、将来の不安などをしっかりと受け止めます。

② コミュニケーションの振り返り

夫婦間のコミュニケーションの問題に関わる相談は多くあります。それは離婚や配偶者等からの暴力の問題にも発展します。

このような相談の場合は、以下の点を問いかけて、これまでの夫婦間のコミュニケーションを振り返ってもらいます。そして夫婦間の「気持ちのキャッチボール」を提案してみます。

そのためには、自分の感情を意識して表現することが大切であり、それは自分自身のストレスを和らげる効果もあることを伝え、相談者の参考にしてもらうのです。

- これまでの夫婦のやりとりが「事実を中心とした理屈のやりとり・ぶつけあい」になっていないか。

例)「彼女の意見に対して、すぐに論理的におかしいと反論していませんか」

- 理屈のせめぎ合いではなく、相手の「感情（気持ち）を受け止め」自分の「感情（気持ち）を伝える」ような会話をこれまでにしたことはあるか。

例)「彼女は論理的な解決を求めているのではなく、気持ちを聞いてもらいたいのかもしれませんね。そういう彼女の気持ちを一旦受け止めてみてはいかがでしょうか」
「理屈は横に置いておいて、今度はあなたの気持ちを彼女に伝えてみてはどうでしょうか」

- 自分の言い分を相手に聞いてもらえたときに感謝の言葉を忘れていないか。

例)「彼女の意見と折り合わず、気まずい空気のままでいるよりも、意見交換ができたことに対して『ありがとう』の言葉を添えることで、お互いの気持ちが楽になると思いませんか」

③ ストレスを軽減するための対処法

状況に応じ、P. 67 にあるようなストレスを軽減するための対処法を伝えます。

● ストレスを軽減するための対処法

<脱力法>

怒りを感じた時に肩の力をストンと抜く。少しでも間をとることが自分を冷静にさせる。怒りの兆候に気づくことが大切であり、自分が怒りを感じた時の身体の変化をまず認識する（顔が引きつる、胸がざわつく、呼吸が浅くなるなど）。身体の変化を感じたら条件反射的に力を抜くことができるように日頃から練習をすることが大切。

<呼吸法>

イライラしたときにゆっくりと腹式呼吸をする。脳細胞に酸素を多く供給するとともに、身体に感じたストレスを、息を吐き出すことで放出する効果がある。

<棚上げ法>

怒りや不快な気持ちを「一旦つぼの中に入れて棚の上に上げてしまう」というイメージを持つ。ネガティブな気持ちを自分から遠ざける。

<感謝法>

「自分は相手から自分を振り返る貴重なチャンスを提供してもらえた。相手に感謝しよう。『ありがとう』の言葉を伝えよう」と思うことで、相手への憎しみの気持ちを感謝に置き換える。

<ネットワーク法>

電話相談、カウンセリング、グループワークなどを活用し、自分の気持ちを自身の言葉で伝えることができる場をもつ。自分を支えてくれる場のネットワークをもつことは、孤立感を防ぎ、日頃のストレスによって傷ついた気持ちを癒すとともに、自身の感情を非暴力で表現するスキルを向上させる。

※ 注意：ここで示した方法はあくまで一時的な対処法としての参考情報であり、これをもって非暴力がすぐに身につくわけではありません。非暴力に関わるグループワークやカウンセリング、また継続的な男性相談など、時間をかけて実施することが大切であり、その点を誤解のないように相談者に伝えることが重要です。

(2) 子どもの問題

子どもの問題に関する相談には、子育てをめぐる、どのように対応するのがよいか悩む場合や、進路や結婚などに関して、思春期以降の子ども自身と意見が対立する場合などがあります。ここでは、子どもが学校で問題を抱えた場合の相談を取り上げます。

事例 2

小学校5年生の息子が、最近、学校へ行くのを嫌がり、実際に時々休んでいるようです。理由を聞いても「何となく」としか言いません。妻が担任に相談したらしいのですが、特にいじめなどの問題もないそうです。もともと元気のいい子ですし、私自身も学校は皆勤でしたから、まさか自分の子どもがこんなことを言い出すとは思いませんでした。勉強も難しくなる時期ですし、理由もなく甘えで休ませてはいけないと思ひ、行くように言って聞かせるのですが、状況は変わらず困っています。妻からは「あなたもっと子どもに関わってくれないと」と以前より言われていますが、仕事が忙しくてなかなか時間も作れません。父親として、どう対応したらいいでしょうか。

相談者の心理

子どものことが心配になって相談してきた人で、想定していなかった事態に、戸惑っていると考えられます。子どもが学校へ行きたくない理由があるのであれば、それを取り除いてやりたいという思いがあるのでしょう。子育てに無関心なわけではなく、子どものことを考える人のようですが、子どもに直接関わる機会は多くないようです。そのことを妻に責められているように感じている、あるいは自分自身後ろめたく感じている部分もあるのかもしれません。

対応のポイント

① 傾聴

相談者自身が、想定外の出来事に戸惑ったり、すんなりと解決しない状況に不安や苛立ちを感じたりしていると思われます。もっと子どもに関わりたいのに、仕事がそれを許さないことに対する歯がゆさもあるかもしれません。そうした思いを受け止め、ここに相談してきたこと自体も含めて、何とか対応したいと思って動いたことを労いましょう。こうした人は、「具体的な対応策」を相談員に最初から強く求めてくる場合も考えられますが、まずは相談者がどう考え、感じているかを十分聴く必要があります。

例)「お子さんのことを本当に心配して、お忙しい中相談してきてくださったんですね」
「お子さんの今の状況を見ていると、ご自身にはどんな気持ちがわいてきますか？」

② 相談者が持つ「男の子らしさ」についての固定化された意識を切り替える

相談者の中には「男の子は元気よく学校へ行くべき」「男の子は勉強ができなくてはいけない」といった意識があるのかもしれませんが。それが強いと、自分の子どもの現状を肯定的に受け入れることができず、自分も子どもも追い込んでしまうことになりかねません。そうした相談者の思い込みを少し揺さぶる触れ方をしてみると、視点が変わる場合があります。

例)「やはり、男の子だから元気よく学校くらい行ってくれないと、といった気持は出てきますかねえ？」

「父親としては、男の子だし、ここは厳しく言っておかないと、と思いますか？」

③ モードの切り替え

子育ては、なかなか理屈通りにはいかないものですし、予測不能で捉えどころのないプロセスです。この事例のように「原因がよくわからない」ことも、子育てではよくあることでしょう。男性はそうした「よくわからない」ものが苦手な傾向があります。筋の通った具体的な方策を講じ、解決に向かうことができればいいのですが、子どもが抱える問題は、そう単純なものばかりでもありません。こうしたときに必要なのは、解決を焦らず、子どもの成長を見守る姿勢でしょう。「すぐに解決する」というモードから「長い目で見守る」というモードへ切り替えてもらうことが、相談者自身のためにも子どものためにも有効な場合は多いのです。このモード切り替えのために大切なのは、まずは相談者自身の気持ちをじっくり受け止めることです。自分の気持ちを受け止めてもらえた経験が、今度は相談者が子どもの気持ちを受け止める余裕を生みます。子育ては誰にとっても思い通りに行かないものだ、と相談員から伝えることで、少し力が抜けるという場合もあるでしょう。

④ 妻との関係を見直すチャンスと捉える

この相談者は、妻との関係が悪いわけではないかもしれませんが、もう少し妻との率直なコミュニケーションがあってもいいように思います。あるいは、自分は長時間仕事をしているのだから、子どものことは妻がすべきだ、という意識が、どこかにあるのかもしれませんが。子どもが何か問題を抱えたときは、夫婦でそれをめぐって話しあい、そこから夫婦関係を見直すよいチャンスでもあります。子どもの問題という共通テーマがあれば、それを通じて夫婦でじっくり話すこともしやすくなります。お互いに率直な意見を伝えあい、話しあってみてはどうか、という提案も可能です。

⑤ 情報提供

具体的に学校等へ対応を求めることで解決につながる場合もありますので、状況によっては、教育関係の相談窓口の情報提供を行うなどします。ただし、校長に担任を指導させる、教育委員会に校長を指導させるなど「権力」を使って解決したがる傾向のある相談者もいますので、相談員が、そうした方法は必ずしも解決にならないことを意識し、安易に情報提供のみを行わないという姿勢は必要です。

(3) 健康・メンタルヘルスの問題

健康・メンタルヘルスの問題としては、生き方についての悩み、特定の出来事に関わる不安、仕事のストレスによって引き起こされるうつ症状、その他健康に関する不安など、様々な問題があります。ここでは、体調不良により抑うつ気分に見舞われている会社員からの相談を取り上げます。

事例 3

私は企業の管理職でこれまで順調に仕事をこなしてきました。家を建て、子どもも大きくなりこれからやっと落ち着いて暮らせると思っていたのですが、最近、暑くもないのに汗をかいたり、定例のミーティングで心臓がドキドキしたり、喉がカラカラになってしまうなど、突然調子が悪くなります。睡眠も浅く、会社に行くのが辛くなります。

このままではだめだ、家族のためにも定年まで頑張らねばと自分に言い聞かせるようにしているのですが、力が出ません。妻には心配をかけたくないので何も伝えていません。でも、このままの状態が続き、仕事ができなくなったらどうしようと思うと不安で憂うつになります。このようなことは初めてで、意を決して相談しました。

相談者の心理

まじめにこつこつと仕事に打ち込み、生活が安定したと思った矢先に体調不良に見舞われ、どのように対処したら良いのか混乱し戸惑っています。抑うつ気分にありながらも、これぐらいのことで挫折してはいけない、情けない姿を家族に見せるわけにはいかない、もっと頑張らなければいけないと自分にムチ打つ姿があるのです。仕事一筋で生きてきた様子が見え、仕事ができなくなることへの焦り、不安や怯えの気持ちを抱えています。

対応のポイント

① 傾聴

これまで順調に推移してきた中での心身の不調に戸惑い、焦る不安な気持ちを受け止めながら傾聴します。男性更年期に見られる抑うつ症状の可能性もあることを念頭に置き、この相談はプライバシーが守られ、安心して話せる場であることを伝え、緊張感を和らげながら聴いていきます。

② 「男はかくあるべき」という固定的な考え方を切り替える

一家の大黒柱として家族に弱い姿を見せるわけにはいかない、男として定年まで完璧に仕

事を全うしなければならないという、自分自身や社会の中にある固定的な考え方について触れてみます。

例)「男として弱い姿を見せられないというのはしんどいことですよね」
「仕事を完璧にこなさないと男として認められないという社会は生きづらいですよね」

③ モードの切り替え

先の事例と同様に、相談者は自分の本音を語り、自身の弱音や不安を受け止めてくれる男性相談を経験することで、これまでの仕事完璧主義の律儀な生き方から少しでも解放されることを実感するでしょう。これまでを振り返り、今後の生き方を考えていく上でも、このように自身のモードを少しでも切り替えることが大切であり、今後もなにかあればこの相談を活用するように伝えます。

④ 医療面でのアドバイス

相談者の様子から医療面でのサポートが必要と思われる場合は、専門医に相談することを勧めます。今回、意を決してこの相談につながったことを肯定的に受け止め、今後もひとりで抱え込まず、外部の支援機関を積極的に利用することを伝えます。

※ 相談員個人の経験を開示するかどうかについて

相談者から相談員個人の意見を求められることがあります。相談員が個人としての意見を述べることや、自身の経験を自己開示することは当事者性の観点から相談者との信頼関係を構築する上で有効な場合もあります。しかし男性相談の経験が豊富な熟練相談員でない限り、そのような対応は相談員に過剰な負荷がかかる恐れがありますので、個人的な意見を求められた場合は、焦点を相談者の方向に向けるようにしましょう。執拗に意見を求められた場合は「申し訳ないですが、相談員個人としての意見は差し控えさせていただきますのでご容赦ください」と対応しましょう。

(4) 対人関係の問題

対人関係の問題としては、職場の人間関係、親子・兄弟・夫婦など身内の人間関係、知人・友人・恋人との関係など、様々な問題があります。ここでは職場の人間関係についての相談を取り上げます。

事例 4

僕は人前で話すことがとても苦手です。入社して3年目になるのですが、先輩からもっと愛想よく話せるようになれと厳しく言われます。そう言われても顔がこわばってしまいうまくしゃべることができません。

その先輩からは、よく飲みに誘われます。気が進まないのですが、断ることもできません。先日、その席上、先輩から「そんな引っ込み思案ではだめだ。もっと勇気を出せ。そんなことでは永遠に彼女もできないぞ」ときつく説教されました。

先輩との付き合いは正直しんどいのですが、指摘されていることはもっともなことだと思います。積極的に話す勇気がなく、いくじなしの自分がいやになります。このままでは一生彼女もできないと思うと憂うつになります。うまく話せるようになって、人間関係をもっと良くするためにはどうしたらよいのでしょうか…。

相談者の心理

うまく話そうと思えば思うほど緊張して言葉が出なくなってしまうという焦り。苦手な先輩からの誘いを断ることができないという情けなさ。こんな状態では彼女にもめぐり会う機会はないだろうという落胆した気分。そんな自分を勇気のないいくじなしだと思いつめ、自信を失い自己嫌悪に陥っています。うまく話せるようになれば、人間関係がよくなるだろうという強い思い込みがあります。

対応のポイント

① 傾聴

他者と話すことに強い緊張感を抱いてしまう相談者は、恐る恐る、こちらの様子を窺いながら連絡をしてくれます。自尊感情が低く、他者からの評価を気にするため、こんな相談をしたら迷惑になったり、笑われたりするのではないかという不安感を抱いています。そのような気持ちを受け止め、この相談は安心して話せる場であることを伝えて聴いていきます。

例)「よくお電話してくださいましたね。大丈夫ですよ。プライバシーは守られておりますので、安心してお話してください」

② 緊張を和らげる

人間関係に自信を失い、責められることに敏感になっている相談者は相談員に対しても強い緊張感を抱いています。「何を話しても大丈夫なんだ」という安心感が相談者の緊張を和らげ、相談員との信頼関係を深めます。勇気を振り絞って連絡してきた相談者の緊張を和らげるためにも、相手のペースに合わせて相槌や繰り返しなどを行います。

なお、相談者の緊張が強く、なかなか言葉が出ない場合は、焦らずに、力を抜いてゆっくりと話すことを伝えてもいいでしょう。

例)「大丈夫ですよ。力を抜いてゆっくりお話してください。お聴きしていますよ」

③ 感情の表現

「うまく話さないといけない」という思いが強いと、相談員に対して分かりやすく論理的に説明しようとして余計話しづらくなっていきます。相談者の抑えてきた感情に焦点を当てて共感的に受け止め、自身の気持ちを語ってもらうことで緊張を解きほぐしていきます。

例)「人前で話そうとすると、顔がこわばってしまうのですね。特に初対面だと緊張しますよね」

「先輩から引っ込み思案と言われてどのような気持ちになりましたか？」

④ 視点の切り替え

「自分には勇気がなくいくじなしだ」「うまく話せないから人間関係がうまくいかないのだ」という思い込みが強く、自分を肯定的に受け入れることができません。そのような思いをしっかりと受け止めた上で、以下のような問いかけをして別の角度から考えてもらいます。少しでも自分を肯定的にとらえることができれば、本人の自信へとつながっていきます。

例)「この電話相談にかけてこられたことはとても勇気のいることですよね。そんなご自分をどう思われますか？」

「うまく話せるようになって人間関係をよくしたいと思われるのですね。うまく聴くことについてはどうでしょうね？ご自分についてはどう思われますか？」

「今日こうしてあなたとお話するのは初めてですが、あなたのお気持ちはとてもよく伝わってきますよ」

(5) 仕事の問題

仕事の問題としては、職場内での人間関係の問題、給与や休暇等の労働条件に関わる問題、解雇や転職に関わる問題など、様々な問題があります。ここでは、上司のパワーハラスメントに関する相談を取り上げます。

事例 5

上司は私をまるで評価してくれません。私は人一倍努力して同僚の中でまっさきに係長になりました。しかし今の上司に変わってからは、他の同僚が私を追い越し、みな課長代理に昇格しています。

私は仕事で成果をあげています。他の同僚と比べても見劣りするような点はありません。ただ酒が苦手です。今の上司は酒が好きで、アルコールの誘いを断ると露骨に嫌な顔をします。先日、上司から個人面談の席で、「酒ぐらい飲めない」と言われました。

上司の評価を得るためには、苦手な酒を飲めるように頑張らないといけない。そう思うと憂うつになります。

相談者の心理

出世競争に打ち込み、一時は先頭を切っていたにもかかわらず、今は自分を評価しない上司が原因で同僚の後塵を拝し、どん底に落とされた気分です。苦手な酒をあたかも昇進の条件かのように言う上司の言葉に理不尽な思いを抱きながらも、出世競争を勝ち残るために頑張らねばならないという焦る気持ちや不安が交錯しています。

対応のポイント

① 傾聴

競争を勝ち抜かねばならないという強い思い、上司に対する怒り、評価されずに傷ついた気持ち、弱音を吐かずに頑張らなければならないという焦燥感や不安などを聴いていきます。

② 建て前と本音

自分の本音を抑えて出世競争に邁進してきた姿があります。「男は強く逞しく」、「競争に勝ってこそ男だ」というような、「男はかくあるべき」という考え方や権力志向が強い者ほど、建て前で語る傾向があります。相談者が取り残してきた本音を語りやすくするために、本人の感情に焦点を当ててみます。

例)「これまで一生懸命頑張ってきたのですね。もう無理だと感じられるようなことはありませんでしたか」

③ 降りることへの恐怖

出世競争に勝ち抜くことに人生の価値を見出している相談者にとって、競争を降りることは、人生の脱落者、敗者となることです。これまで積み上げてきたすべてが崩壊するという恐怖感を抱きます。「降りたくても怖くて降りることができない」という気持ちを受け止めます。

なお、そのときの状況に応じ、以下のように問いかけてもいいでしょう。

例)「出世競争に勝ち抜くとか降りるといのは、どういうことなのでしょうね」

④ モードの切り替え

相談者は自分の本音を語り、自身の弱音や不安を受け止めてくれる男性相談を経験することで、これまでの出世一辺倒に取りつかれた価値観の縛りから少しでも解放されることを実感します。そのように自身のモードを少しでも切り替えることが元気を回復するためには大切で、今後もなにかあればこの相談を活用するように伝えます。

⑤ 人権侵害行為への対処策

本事例では、上司から苦手な酒を飲むことを昇進の条件とするようなことが語られています。職場のアルコールハラスメント（アルハラ）、パワーハラスメント（パワハラ）、モラルハラスメント（モラハラ）、セクシュアルハラスメント（セクハラ）などの相談が主訴として寄せられた場合は、具体策として以下の助言、情報提供をします。

- ひとりだけで立ち向かわない。
信頼できる職場の同僚、職場内の人権相談窓口等に相談する。
- 職場内に相談できるひとがない場合は、地域の労働相談窓口情報を提供する。

(6) 生き方の問題

生き方の問題に関する相談は、相談者の年代によりさまざまなものがあります。社会に出る前や出た直後の若い世代のアイデンティティにかかわる問題、中年期に自らの衰えと向き合うときの問題、熟年世代が孤独や死と向き合うときの問題などです。年代だけでなく、その人の置かれた状況によっても内容は異なりますが、共通して「固定的性別役割分担意識」の縛りが透けて見える場合が多いものです。

事例 6

40歳を過ぎて、自分の人生がこれでいいのだろうか、と悩むようになりました。私は一流大学を出て、有名企業に入り、仕事に打ち込んできました。自分なりに努力してきましたが、同期はもっと出世していますし、最近では以前のような仕事量をこなすのも、体力的にきつくなってきたように思います。そして、言いにくいことですが、自分は女性にモテなくて、今も結婚の予定すらないというのが、自分の中で一番ひっかかっていることかもしれません。30代までは、自分は仕事さえしていれば幸せになれる、と思っていた節があるのですが、ふと気づくと、周りにはみんな結婚して子どもがいるのに、自分だけ独身で、それが急に情けなく思えてきました。最近ふとした時に突然、ものすごい虚しさに襲われます。こんなダメな自分を、一体これからどうしていけばいいのかわかりません。

相談者の心理

いわゆるプライドの高い相談者と思われそうです。プライドが高い人は、裏を返せば実は自己評価が低いことが多いものです。自己評価が低いゆえに、無意識的に何かでそれを補償しようとしています。この相談者は、異性と関わるのが苦手で、劣等感を持っているようです。「仕事さえしていれば」と努力してきたのは、その劣等感を仕事上評価されることで補償するという意味がありそうですが、年齢と共にそれにも限界が見えてきました。思い描いていた将来像に到達できない戸惑いと、今後に希望を見いだせない絶望感から「ものすごい虚しさ」が生じて、身動きが取れなくなっているように思えます。

対応のポイント

① 傾聴

こうした事例は特に、相談員から「あなたのような生き方もよいではないか」という励ましを与えたいことと思いますが、それを早いタイミングで行ってしまうと、相談者の気持ちを拒絶することになります。相談者は「自分の生き方はダメだ」と感じ、それを自分で

受け入れられないでいるので、それに対して「あなたの生き方はダメではない」というメッセージをいきなり送るのは、彼の発言を否定してることになってしまいます。まずは、彼が吐き出すつらさをそのまま受け止めることが重要です。こうした人は、プライドの高さゆえに、おそらく誰にもこうしたことを打ち明けられず、ここへ相談してくるのも相当の覚悟だったのではないのでしょうか。自分の恥ずかしい部分、ダメな部分を打ち明けて、それをそのまま否定せずに受け止めてもらえたという体験は、それだけでもかなりこうした人の助けになります。

② 「男としてあるべき姿」を解きほぐす

この相談者にとっては、出世して家庭を持つのが「男としてあるべき姿」であり、その意味で「自分が男らしくない」ことに深く傷ついています。傷つきながらも、それを他人に見せまいとし、そこから抜け出そうとするのですが、「何とかしなくてはならない」と自分を追い詰めれば追い詰めるほど、ますます心はつらくなります。この縛りをすぐに解くのは難しいかもしれませんが、そうした価値観が絶対的なものではない、ということに会話の中で触れることができれば、そこが糸口になるかもしれません。

例) 「男は結婚して“一人前”だと思っていらっしゃるんですね」

③ 自分を肯定的に受け止めるために

少しずつでも、ありのままの自分を肯定的に受け止めることができれば、この人の生き方も変わってくると思われます。趣味の話や、仕事以外でどんなときに充実感を感じるかといった話から、相談者がリラックスして自分と向き合える状況を探して、それを意識的に日常生活に取り入れてもらうのも1つの手でしょう。毎日1つ、どんな些細なことでも構わないので、自分をほめる短い日記をつけてもらう、といった方法もあります。いずれも、自分の肯定的な側面を意識するために有効な方法です。

(7) 性（セクシュアリティ）の問題

性に関わる相談については性器や性行為の悩みを始め、同性愛や性同一性障害など、様々な問題があります。ここでは、性自認（身体の性別とは別に、自分がどの性なのかという本人の思い）に関する相談を取り上げます。

事例 7

私は小さいときから女性の気持ちをもっていました。でもそれを言うと両親に叱られるので、周囲には隠してきました。最近テレビで私のような男性が、女性として活躍している姿を見ることが多くなったのでもう大丈夫だろうと思い、先日、男友達に正直に打ち明けました。そうしたら彼は驚いて退いてしまい、私から離れていきました。私はショックで落ち込んでいます。

私はやはり病気なのだ。この病気を治して男として生きなければいけないのだと思うようにしたのですが、どうしてもできません。このまま生きるのがとても苦しいです。

相談者の心理

自身の性自認を押し隠してこなければならなかった辛さ、テレビを見て世の中が受け入れてくれるようになったと考え、友人に告白（カミングアウト）したら拒絶されてしまったことのショックと裏切られた思い、誰からも認められないことの絶望感と孤立感に苛まれ、これから生きていくことに失望した気持ちを抱いています。

対応のポイント

① 相談員としての心構え

性に関わる相談で重要なのは、社会には多様なセクシュアリティ（文化的・社会的に形成された性別、性自認、性指向）が存在することを承知し、相談員自身が偏見を持たずに公平な視点で悩みを受け止める姿勢です。

ときには、相談員自身が初めて聞くような性に関わる話で動揺することもあります。その場合は、性行為や性描写に焦点を当てるのではなく、相談者の「気持ち」に焦点を当てるようにします。また性に関わる意見を求められた場合でも、無理に相手の話に合わせてのではなく、相手の感情に応答することを意識します。

例) 「信頼していた友達に受け止めてもらえずショックだったのですね」

② 傾聴

誰からも認められないというネガティブな思いを持つ相談者の気持ちを癒し、少しでも元気を回復してもらうためには、自分の話をよく聴いてくれた、自分の存在を承認してくれたという実感を得ることが大切です。しっかりと聴き、本人の辛い気持ちを受容します。

③ 視点の切り替え

「自分は病気なのだ。全て自分がおかしいのだ」と自分を責めてしまうことに対して、多様なセクシュアリティを認めない社会のあり方について触れてみます。相談者が深刻に思いつめているようであれば、つらい気持ちに寄り添う言葉を投げかけてあげましょう。

例) 「ありのままの自分を表現できないのは本当につらいことですね」

④ 他の社会資源情報

相談者の要望があれば他の社会資源（他の電話相談先、自助グループなど）の情報を提供します。

(8) 経済の問題

経済の問題としては、賃金や就労に関わる労働問題、生活費に関わる悩み、金銭貸借などの契約上のトラブル、遺産相続に関わる悩みなど多岐にわたります。ここでは上司からリストラ宣告を受けて経済的な不安を抱える会社員からの相談を取り上げます。

事例 8

勤めている会社の業績が悪化して、給料を減らされました。このままでは経済的に家族を養っていきそうにないと悩んでいた矢先、先日、上司から経営難の事情から従業員の一部を整理解雇するので心積もりしておくようにと言われました。これまで会社に尽くしてきた私はクビになることはないと思っていたのに、まさかのリストラ宣告だったのです。

今でも生活が苦しくてどうしようかと思っているのに、これでリストラされたら、もう完全に路頭に迷ってしまいます。どうしたらよいのでしょうか。

相談者の心理

会社のために尽くしてきたにもかかわらず、減給され、さらにはリストラ宣告まで受けたショックで気持ちが動転しています。会社側に対する怒りと今後の生活面での不安がないまぜになり混乱し、将来が見通せないことへの絶望的な思いにかられています。

対応のポイント

① 男性相談の意義

経済的な問題を抱える相談者は、一刻も早い解決策を求めてきます。このケースでは労働や就労支援に関わる問題、福祉や生活支援に関わる問題などが絡んでいます。それらの問題を取り扱う窓口の情報を提供することで、相談者とのやりとりは簡単に終了するかもしれません。でもそれでは通常の一般相談となんら変わりはありません。

もちろん相談員が自分の能力を超えた法的アドバイスなどを安易に提供することなく、より適切な相談窓口の情報を紹介することが必要な場面はあります。ここで大切なのは、切実な課題に直面し、混乱して途方に暮れている相談者の気持ちをしっかりと受け止め、相談者に「受け止めてもらった、支えてもらった」ことを実感してもらうことです。ひとりではどうにもならないことでも、SOSを発信すれば孤立せずに支援をしてくれるひととつながることができ、解決の糸口が見えてくるということを経験することが大切なのです。

② 傾聴

まずはしっかりと傾聴します。相談者によっては相談員が弁護士などの法律の専門家だと思っ込んでいたり、また法的アドバイスだけを早急に求めたりする場合があります。そのようなとき、あるいはそのような傾向を察したときは、次のように伝えておくと話が進めやすくなります。

例) 「お話しをお聴きしていると法的解決策を早急に求められているようですね。こちらは法律相談の専門窓口ではありませんが、あなたが直面している複雑な問題を一緒に考え、解決の糸口について一緒に探る作業はできます。混乱しているご様子なので、よろしければ詳しくお話しをお伺いいたしますが如何でしょうか？」

⇒相談者が了解すればそのまま傾聴を続ける。

⇒相談者が専門窓口の紹介を求めるのであれば情報提供する。

③ 問題点の整理

相談者の話を聴きながら、問題点を整理していきます。手許にメモを用意し、語られた事柄とそれに対する相談者の思い(感情、気持ち)などを書いていきます。一通り語り終えたら、話の中で出てきたいくつかの課題を簡単に要約して伝えてあげます。そしてどの課題にどのように取り組むのがよいのか相談者に考えてもらいます。問題点を整理することは、相談者の混乱した気持ちを整理し、また自分が抱える悩みをしっかりと相談員に理解してもらえたという安心感につながっていきます。なお男女共同参画に関わる視点に触れてみることも相談者の気持ちを支えます。

例) 「お話しの中で、会社のリストラ施策に対するご不満と妻にも働いてもらいたいというお気持ちがあるようですね。今後なんらかの行動を起こすとしたら、ご自身としてはまずはどちらに働きかけをしたらよいと思われますか？」

「男だから家族を養わなければならないというのはしんどいことですよね」

④ 情報提供

相談者の問題が整理され、その問題に関わる専門窓口を案内することが可能であれば情報提供します。

例) 「会社のリストラ宣告に対して納得できないので、まずはその問題についてさらに専門家のアドバイスを求めてみたいということが確認できましたね。よろしければその専門窓口の情報をお伝えいたしますのでご参照ください」

(9) 介護の問題

介護の問題では、親や妻などの家族の介護に関わるもの、ケアマネージャーやヘルパーなどの介護専門職に関わるもの、介護制度に関わるものなど様々な問題があります。ここでは父親の介護に関わる相談を取り上げます。

事例 9

現在父親の介護に専念しています。数年前に妻と離婚したのですが、その後、同居していた父が倒れ、私がひとりで面倒を見ています。食事を作ったり、入浴はもちろん、排せつに至るまですべて私が介助しています。父の世話があまりにも大変なので、昨年会社を早期退職しました。

子どもの頃、父は私にとっても厳しかった。ときには殴られることもありました。そんな父親の面倒を私はなぜ会社を辞めてまで見なければならぬのかと、ときどき腹が立って彼を殴りたくなる衝動にかられます。でも親の介護をまっとうするのは子の務め。そこはぐっと我慢して頑張るようにしています。ただ最近、心身ともに消耗して疲れがひどくなっています。イライラすることも多い。

先日、地域で開かれている介護者の集まりをのぞいてみたのですが、女性ばかりでうまく話すことができず、かえって疲れてしまいました。妻がいてくれたらなあ、とつくづく思いました。もう暗くなるばかりです…。

相談者の心理

仕事を辞めて父親の介護に集中しているものの、環境は改善されず疲弊感は募るばかり。かつて暴力を振るわれ、父親に対する憎しみの気持ちを抱きながらも、それをぶつけることができないことへの苛立ち。そんな自分の気持ちを無理に抑制し、父親の面倒を子どもとして完璧にこなさなければならない、と自分を追い詰めています。また男性であることを殊更意識してしまい、女性を中心とする地域の介護者の集まりにつながることができず、孤立感を抱き、父親と二人だけの生活に限界を感じています。介護の側面において、妻との離婚に後悔の念を抱いているようでもあります。

対応のポイント

① 傾聴

身内の介護は自分の責任であり、ひとの助けを借りずになんとかしないとけないと思いつめてきた相談者が、安心して悩みを語るができるように受容します。これまでひとりで頑張ってきたことを労い、この相談につながったことを肯定的に受け止めます。

例)「おひとりで一生懸命頑張ってこられたんですね。いろいろと悩まれ、この相談に連絡をとられたんですね。安心してお話してください」

② 感情の表現

誰にも語りすることができず、自分の心の奥底に押し込めてしまった感情を表現することが、相談者の張りつめた気持ちを和らげます。大いに愚痴を吐くことを勧めてもよいでしょう。自分の感情をうまく表現できない場合もありますが、相談者の気持ちに焦点を当てて問いかけ、語ってもらいます。相談者は言葉が出ずに、涙声になることもあります。涙も感情表現であり、相槌や相談者の言葉を繰り返すことで相談員がしっかりと受け止めていることを伝えます。

例)「早期退職を選ばれたときの思いについて、もう少し詳しく話して頂けませんか？」
「子どものときに暴力を振るったお父様に対して、怒りの気持ちがわいてくるのですね」
「これまで耐えてきたことに涙が出てきますよね」

③ 「男はかくあるべき」という意識を解きほぐす

相談者は、親の介護を引き受けることを決断した以上、男として徹底的にこなさなければいけないという義務感にとらわれているようです。他人の助けを借りることや弱音を吐くことは自身の責任を放棄するという思いにかられている場合もあります。また、介護は本来妻がするもの、という固定的性別役割分担意識にとらわれているかもしれません。そのような気持ちが強いために、地域の女性を中心とする介護者の集まりに馴染めず、孤立感を深めてしまいます。

そのような相談者の思いに触れ、自身が抱えるつらい気持ちを語ってもらうことで「男はかくあるべき」という意識を少しでも解きほぐしていきます。

例)「男として介護をまっとうしなければいけないというお気持ちが伝わってきますが、その点についてもう少し詳しくお話し頂けますか？」
「地域の介護者の集まりの参加者は女性ばかりだったんですね。そのときどのように感じられたか、話して頂けますか？」

④ 情報提供

これまでひとりで抱え込んでいた悩みを打ち明けて、心の負担が少しでも軽くなることを体験することは、外部につながることや助けを求めることの大切さを実感することでもあります。状況に応じ、地域の介護や福祉に関わる相談窓口の情報を提供します。なお地域によっては男性介護者の集まりをホームページで案内している場所もありますので、そのような情報を提供することも参考になります。

(10) 若者の問題

若者からの相談としては、思春期特有の性に関する悩みや、友人関係の悩みなどが多く寄せられます。ここでは、学校でのいじめに関する相談を取り上げます。

事例 10

高校に入学して、しばらくは友達もできて楽しく学校へ行っていたのですが、秋ごろから少しずつおかしくなりはじめたんです。体育の時間にサッカーでちょっとしたミスをして、それをからかわれてから、友達だと思っていた奴が僕のことをバカにし始めたんです。最近は教室で意味もなく急に背中を蹴られたり、女子にも変な噂を流されているみたいで、女子からキモイとか言われたりするようになりました。笑って流すようにしているのですが、学校に行くのがちょっと嫌になっています。学校は行かないと親にも心配をかけてしまうので行っています。でも、早くどうにかしないとさらにひどくなりそうで、そのためには自分がもっと強くなれないといけないと思うのですが、どうしたらいいですか。

相談者の心理

楽しかったはずの高校生活が、些細なきっかけから自分の思っていたものとはまったく違うつらいものになってしまっています。自分で何とか解決しなくてはいけないと思っているものの、事態は好転せず、焦りも感じています。また、いじめによって心は相当傷ついているものの、その傷つきを直視してしまうと、自分がかじけてしまいうようなので、笑ってごまかすことで、何とか自分を保っているのかもしれない。

対応のポイント

① 受容

特に若者にとって、誰かにこうした悩みを打ち明けることは、とてもハードルが高いことです。相談してくるときには、何度もためらいながら、思い切って、必死の思いでかけてきたのかもしれません。相談してきたこと自体に対し、「解決に向けて自分で行動できたこと」として肯定的に受け止め、労いの気持ちを伝えて、受容的に接します。また、秘密が守られるということを伝えると、より安心して話せるでしょう。

例) 「言いにくいことだったかもしれないけれど、よく相談してくれましたね」
「ここで聞いたことは、秘密を守りますので、ありのまま話して大丈夫ですよ」

② 「かくあるべき」の思い込みを無理には外そうとしない

つらい気持ちはあるのですが、なかなか「つらい」と素直に言えないでいると思われます。つらさを口にしたり、つらい状況を正面から受け止めようとしたりすると、よけいにつらくなってしまうので、何とか明るく乗り切ろうとしているのかもしれませんが。このように、自分の心を守る「防衛」が働いているときは、「防衛」を外して中にある気持ちを吐き出させることを急がない方がいい場合もあります。相談員が「つらいだろう」と誘導しても、相談者はそれを素直に受け入れにくい可能性もあります。それよりも、相談者なりに何とか気丈に振舞い、踏ん張っている現状をそのまま肯定し、しかし本心にはおそらくつらい気持ちがあるのではないかと、といった相談員からの印象として伝えることから始めてみます。「かくあるべき」の鎧を無理に脱がそうとするよりも、鎧を着ていなければ身が持たないつらさに寄り添うというイメージで接していきます。

例) 「なるべく明るく振舞っているんだね。聴いていると、本当はすごくつらい気持ちもあるんじゃないかと、私は思うけどなあ」

③ 「周りと同じでなければならない」という思い込みに配慮する

中学生から高校生の年代は、特に周りの仲間と自分が「同じであること」にこだわり、自分だけ異質の存在であることは避けようとする一般的傾向があります。まず「同年代と自分は同質である」と認識することが重要であり、それをベースにして徐々に「他者との異質性」、つまり自分の自分らしさに気づき、アイデンティティの確立に向けて成長する時期です。自分だけ仲間外れにされるといったことは、大人の想像以上に傷つきますので、それに対する想像力と配慮は必要でしょう。そして「自分は自分でいいのだ」と吹っ切るには少々未熟ですので、こうした相談者に「あなたらしく生きよ」という助言は時期尚早なことがあります。ただ、そうしたアイデンティティのテーマとは、今後の成長の中で向き合っていくことになる、という見通しについては、可能であれば話題として触れてみると、相談者の助けになるかもしれません。

④ 「自分で解決するべき」という思い込みを解きほぐす

自分ひとりで何とか解決してしまおう、こんなことはほかの人に知られてはいけない恥ずかしいことだ、といった思い込みがあると思われます。異性を意識し始める年頃だからこそ、よけいに「男らしさ」を自分に課そうとする傾向も強くなります。ですから、無理に勧める必要はありませんが、周りに誰かわかってくれる人、助けてくれる人がいないか、一緒に考えてみることは大切でしょう。意外に力になってくれる人がいるかもしれませんし、あるいは話を聴いてくれる人がいるというだけでも、心の支えになるものです。もちろん、この相談窓口がその支えのひとつとして、役に立つはずですが、またいつでも利用してほしい、と伝えておくと、それだけでも相談者の救いになることがあります。

⑤ すぐに助けを求めた方がよい場合もある

いじめの状況が深刻で、本人の傷つきも深いような場合は、具体的な対応を指示する必要があります。緊急性が高い場合は、各自治体の教育センター等が行っている相談窓口を紹介し、一度相談してみるように促します。学校関係のところに相談しにくければ、場合によっては警察に相談することも可能と伝え、ひとりで抱え込まないように助言します。

参考資料 1. 他の相談機関について

専門的な相談に対応する機関については、主に以下のような機関があります。(公的な機関を中心に掲載しています)。それぞれのウェブサイト等において、地域で相談できる機関が公開されています。専門的な相談について相談できる機関を事前に確認するとともに、具体的な事案が発生した場合に、どのように紹介するか、また、紹介の可否等についても事前に打ち合わせておくことが望まれます。

1. 仕事関係の相談

① ハローワーク

ハローワークは、公共職業安定所のことで、仕事を探す人に仕事をあっせん・仲介し、事業者には労働者に向けて求人を広告するための公的な機関です。

◎ 厚生労働省ウェブサイト：地域のハローワークの一覧が掲載されています。

<http://www.mhlw.go.jp/kyujin/hwmap.html>

② 総合労働相談センター

労働条件、いじめ・嫌がらせ、募集・採用など、労働問題に関するあらゆる分野についての労働者、事業主からの相談を、専門の相談員が面談あるいは電話で受けています。

◎ 厚生労働省ウェブサイト：全国の総合労働相談センターの一覧が掲載されています。

<http://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html>

◎ 参考：厚生労働省こころの耳 働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト

～心の健康確保と自殺や過労死などの予防～

<http://kokoro.mhlw.go.jp/agency/worker>

2. こころの相談や健康の相談

① 精神保健福祉センター

精神保健福祉センターは、精神保健の向上及び精神障害者の福祉の増進を図るために、都道府県、政令指定都市に設置された相談機関です。精神科医、臨床心理技術者、精神科ソーシャルワーカー、作業療法士、保健師、看護師等の専門職が配置されています。

◎ 全国精神保健福祉センター長会のウェブサイト：全国の精神保健福祉センターの一覧が掲載されています。

<http://www.zmhwc.jp/centerlist.html>

② 保健所

地域住民の健康や衛生を支える機関として、地域保健法に基づき都道府県、政令指定都市、中核市その他指定された市又は特別区において設置されています。保健所では、乳児から大人までを対象とした保健と健康に関する各種業務、感染症、難病対策、食品や身の回りの環境衛生、ペットについて等、保健・健康・衛生に関する相談を受けています。

◎ 全国保険所長会のウェブサイト：全国の保険所の一覧が掲載されています。

<http://www.phcd.jp/03/>

3. 自殺の相談

① 自殺予防総合対策センター

自殺予防総合対策センターは、自殺予防に向けての政府の総合的な対策を支援するために、独立行政法人国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所が開設しています。自殺予防総合対策センターでは、地方公共団体や民間団体等と密接に連携を取りながら、自殺に関する情報の収集・発信等を行っています。

◎ 自殺予防総合対策センターウェブサイト：自殺を取り巻く様々な問題についての相談先について、都道府県・政令指定都市別の一覧が掲載されています。

<http://ikiru.ncnp.go.jp/ikiru-hp/ikirusasaeru/index.html>

4. 配偶者等からの暴力に関する相談機関

① 配偶者暴力相談支援センター

都道府県が設置する配偶者暴力相談支援センターでは、相談や相談機関の紹介、カウンセリング、被害者及び同伴者の緊急時における安全の確保及び一時保護、自立して生活することを促進するための情報提供などの援助を行っています。また、市町村にも設置されていることがあります。

◎ 内閣府ウェブサイト：配偶者暴力相談支援センターの機能を果たす施設一覧が、掲載されています。

<http://www.gender.go.jp/e-vaw/soudankikan/01.html>

② 警察署（生活安全課等）

各都道府県に都道府県警察が設置され、その本部として警視庁及び道府県警察本部が置かれています。また、都道府県警察の区域は警察署の管轄により分かれており、その下には交番や駐在所が置かれています。 刑罰法令に抵触する事案については、被害者の意志を踏まえ検挙などを行い、刑罰法令に抵触しない事案についても、相手方への指導警告を行うなど被害の発生を防止するための措置について助言するなどの支援を行います。

◎ 警察庁ウェブサイト：各都道府県警察の被害相談窓口情報が見られます。

<http://www.npa.go.jp/higaisya/shien/prf/index.htm>

5. 子どもの相談

① 教育委員会（教育庁）の教育についての相談

各自治体の教育委員会（教育庁）において、教育相談が実施されています。詳細は、自治体の教育委員会（教育庁）にお問い合わせください。

② 児童相談所・児童相談センター

児童に関する様々な問題について、家庭や学校などからの相談に応じています。主に対応している相談は、「養護相談」「保健相談」「心身障害相談」「非行相談」「育成相談」となっています。

◎ 厚生労働省ウェブサイト：平成 23 年度全国児童相談所一覧が掲載されています。

<http://www.mhlw.go.jp/bunya/kodomo/dv30/h23.html>

③ いじめ相談

子どもが電話をかけられるいじめ相談の相談窓口一覧が、文部科学省のウェブサイトに掲載されています。いじめに関連する相談を受けています。

◎ 文部科学省ウェブサイト：地域のいじめ相談の窓口が掲載されています。

http://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/seitoshidou/06112210.htm

6. 法律相談

① 法テラス（日本司法支援センター）

法テラスは「全国どこでも法的トラブルを解決するための情報やサービスを受けられる社会の実現」という理念の下に、国民向けの法的支援を行う中心的な機関として設立された機関です。

◎ 法テラスウェブサイト：地域の法テラスを検索できます。

<http://www.houterasu.or.jp/chihoujimusho/index.html>

参考資料 2. 引用文献

1. 引用文献

- ・大阪府（平成 24 年）『男性相談の実施に当たって（マニュアル）』
<http://www.pref.osaka.jp/danjo/danseimanual/index.html>
- ・厚生労働省（平成 22 年）『国民生活基礎調査』
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/k-tyosa/k-tyosa10/index.html>
- ・厚生労働省（平成 24 年）『平成 23 年度高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律に基づく対応状況等に関する調査結果』
<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002rd8k.html>
- ・総務省（平成 24 年）『労働力調査』
<http://www.stat.go.jp/data/roudou/sokuhou/4hanki/dt/index.htm>
- ・内閣府（平成 24 年）『平成 24 年版 自殺対策白書』
<http://www8.cao.go.jp/jisatsutaisaku/whitepaper/w-2012/pdf/index.html>
- ・内閣府（平成 24 年）『男女間における暴力に関する調査』
<http://www.gender.go.jp/e-vaw/chousa/index.html>
- ・内閣府（平成 24 年）『男女共同参画白書 平成 24 年版』
<http://www.gender.go.jp/whitepaper/h24/zentai/>
- ・内閣府（平成 24 年）『「男性にとっての男女共同参画」に関する意識調査報告書』
<http://www.gender.go.jp/>

2. 参考文献

- ・神奈川県立かながわ女性センター（平成 17 年）『女性センター等における「男性相談のあり方」研究報告書』
- ・兵庫県立女性センター（平成 14 年）『男女共同参画社会をめざす相談ハンドブック』

参考資料 3 . 地方自治体を対象とした男性に関する調査結果

1. 調査の概要

(1) 調査の目的

第3次男女共同参画基本計画において、男性の視点からの男女共同参画、男性にとっても生きやすい社会の構築を推進していくことが重要とされている中で、「男性が相談できる体制」を構築することが重要とされているが、男性相談を行っている地方自治体は、いまだ少ないのが実態である。一般的に、男性は悩みをひとりで抱えやすく、また精神面でも孤立しやすいと指摘されていることから、男性に対する相談体制の確立が急がれる。そこで、男性に対する相談体制についての調査を行い、男性相談の立上げ・運営マニュアルを作成することで、地方自治体における男性に対する相談体制の確立、拡充につなげることを目的とする。

(2) アンケート及びヒアリング調査概要

本マニュアルの作成にあたっては、自治体の相談事業の担当者の視点に立ったものにするため、都道府県及び政令指定都市、男性が相談できる窓口がある市区を対象に合計87箇所アンケート調査を実施した。また、全国11箇所に対してヒアリング調査を実施し、男性相談の実態やマニュアルに要望することなどについて、聞き取り調査を行った。

- ・ 調査期間：平成24年9月～10月（アンケート調査）
平成24年8月～12月（ヒアリング調査）
- ・ 調査対象：都道府県47箇所、政令指定都市20箇所、男性が相談できる窓口がある市区20箇所の計87箇所（回収率100%）（アンケート調査）
都道府県4箇所、政令指定都市6箇所、市区1箇所の計11箇所（ヒアリング調査）
調査対象の内容については、マニュアル本編を参照
- ・ 調査方法：郵送配布、郵送回収（一部電子メール配布、電子メール回収）

(3) 調査内容

① アンケート調査

図表 資料 1-1 アンケート調査項目 (概要)

ブロック	調査項目	
1. 男性が相談できる窓口について	問(1)～(2)	<ul style="list-style-type: none"> ・男性相談窓口の有無 ・男性相談窓口設置の予定 ・男性相談窓口を設置していない理由
	問(3)	<ul style="list-style-type: none"> ・男性相談の実施方法 (電話相談・面接相談の回数、時間、実施場所、一人あたりの相談時間等) ・男性相談及び相談事業全体の相談件数
	問(4)	<ul style="list-style-type: none"> ・男性相談の運営担当者 ・男性相談員の確保の方法 ・男性相談に対応している相談員数 ・男性相談の内容 ・男性相談の広報の方法とその効果 ・相談者に紹介している関係機関や団体 ・相談業務の悩みや課題
	問(5)	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員に対する教育の実施 ・相談員向けマニュアルや資料の有無 ・相談員のメンタルケアについての自由記述 ・相談員同士の情報交換の有無 ・情報交換についての自由記述
	問(6)	<ul style="list-style-type: none"> ・男性相談を開設した時期 ・男性相談を開設した理由 ・男性相談を開設するにあたり準備したこと
	2. 男性相談に関する意見	問(1)
問(2)		<ul style="list-style-type: none"> ・男性相談の相談員の性別 ・男性相談の相談員の性別に関する自由記述
問(3)		<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルに記載したほうがよいと思う項目
問(4)		<ul style="list-style-type: none"> ・男性相談を整備するのに望ましい機関
問(5)		<ul style="list-style-type: none"> ・男性相談の課題や意見についての自由記述

② ヒアリング調査

図表 資料 1-2 ヒアリング調査項目（概要）

ブロック	調査項目
1. 男性相談の基本事項	<ul style="list-style-type: none"> ・開始時期 ・設置場所 ・相談員数 ・対応時間 等
2. 相談員の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の確保の方法 ・確保において工夫していること ・男女共同参画の視点を持つ相談員の確保 等
3. 育成プログラム	<ul style="list-style-type: none"> ・相談員の育成方法 等 (スーパービジョン、相談員同士の意見交換、相談員のメンタルケア等)
4. 相談業務の実際	<ul style="list-style-type: none"> ・電話・面接相談の開設時間帯の工夫 ・困っていることや課題 ・課題の解決方法 ・面接相談における部屋作りの工夫 等
5. 地域や関係機関とのネットワーク	<ul style="list-style-type: none"> ・男性相談を実施している自治体とのネットワーク ・紹介先や関係機関との地域ネットワーク 等
6. 広報の方法	<ul style="list-style-type: none"> ・広報の方法 ・効果的な広報の方法 等
7. 男性相談立上げの経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・立上げの際の問題意識 ・立上げの際の課題と解決方法 ・現在の体制を決めた理由 等
8. 男性相談立上げの流れ	<ul style="list-style-type: none"> ・予算要求 ・開設予定日の決定 ・相談員確保の方法 ・他の関係部署との調整方法 ・男性相談の広報 等

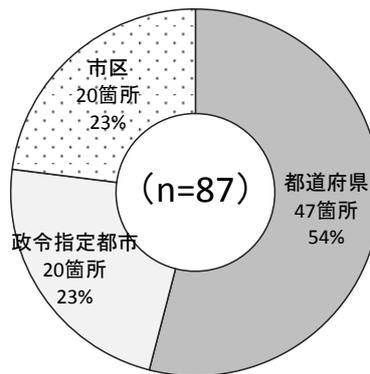
2. アンケート調査結果

(1) 回答者の属性及び男性相談の実施状況

① 回答者属性

回答者数は全部で87箇所であり、そのうち都道府県は47箇所（54%）、政令指定都市20箇所（23%）、市区20箇所（23%）となっている。

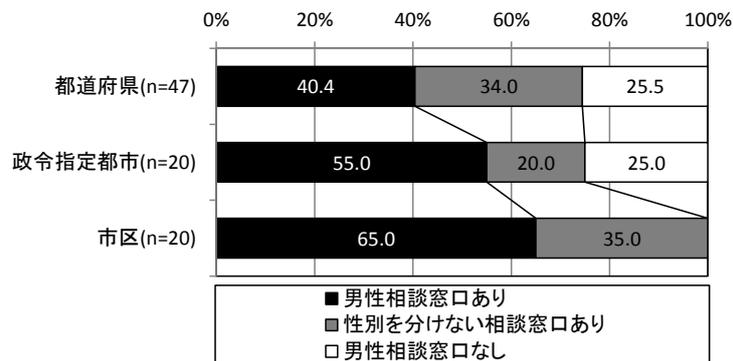
図表 資料 1-3 回答者の属性



② 回答者における男性相談窓口の有無

男性専用の相談窓口があるかどうかを聞いたところ、都道府県は40.4%、政令指定都市は55.0%、市区は65.0%が、「男性専用の相談窓口がある」と回答している。なお、市区については、男性が相談できる窓口がある自治体のみ調査している。

図表 資料 1-4 男性相談窓口の有無



※市区は、男性が相談できる窓口がある自治体のみ調査している。

③ 男性相談窓口設置予定の有無

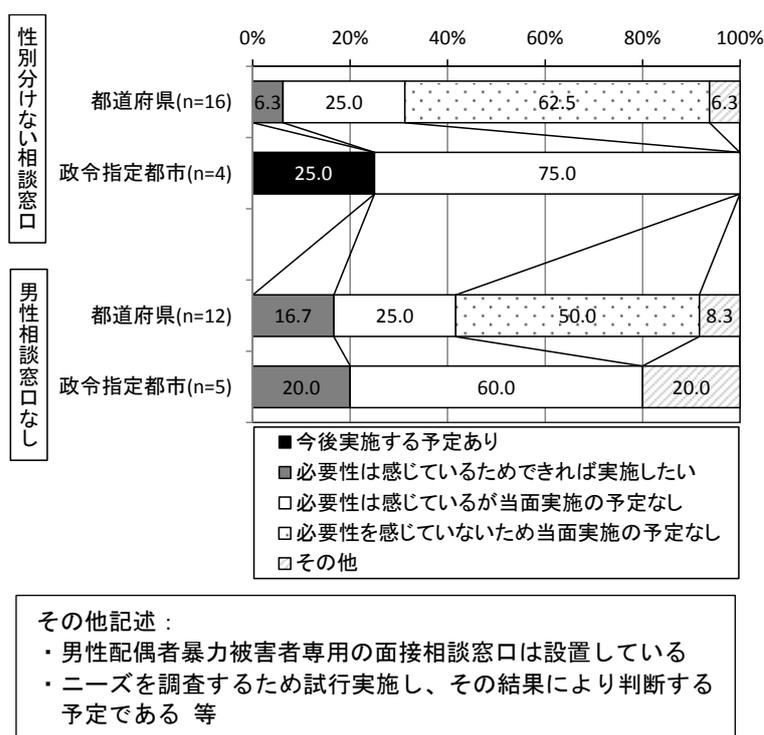
(「性別を分けない相談窓口がある」と「男性相談窓口はない」と回答した回答者のみ)

「性別を分けない相談窓口がある」と「男性相談窓口はない」と答えた回答者に対して、都道府県・政令指定都市別に、男性相談窓口の設置予定について質問している。

性別を分けない相談窓口がある都道府県において、「今後実施する予定がある」とする回答は1箇所もないが、6.3%は、「必要性は感じているためできれば実施したい」と回答している。性別を分けない相談窓口がある政令指定都市では、25.0%が「実施予定がある」と回答しているなど、政令指定都市のほうが男性相談窓口設置に積極的であることが推察される。

男性相談窓口がない都道府県・政令指定都市においては、「実施予定がある」と回答した者はいないが、都道府県の16.7%、政令指定都市の20.0%が「できれば実施したい」と回答しているなど、男性相談窓口は設置していない一方で、その必要性は感じていることがわかる。

図表 資料 1-5 男性相談窓口設置予定の有無



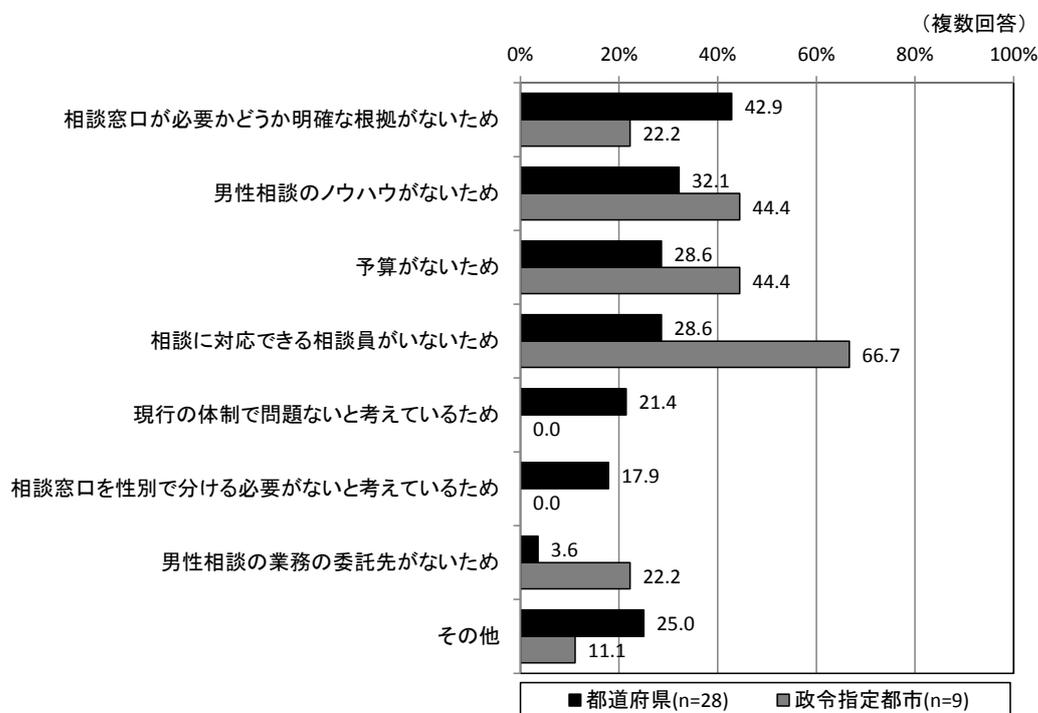
④ 男性相談窓口を設置していない理由

（「性別を分けない相談窓口がある」と「男性相談窓口はない」と回答した回答者のみ）

「性別を分けない相談窓口がある」と「男性相談窓口はない」と回答した都道府県・政令指定都市別に、男性相談窓口を設置していない理由について質問している。

都道府県では、「相談窓口が必要かどうか明確な根拠がないため」（42.9%）、「男性相談のノウハウがないため」（32.1%）など、男性相談窓口の意義やノウハウについての理由が多くみられる。政令指定都市においては、「相談に対応できる相談員がいないため」（66.7%）、「予算がないため」（44.4%）など、人材や経済面についての理由が多い傾向にある。

図表 資料 1-6 男性相談窓口を設置していない理由



その他記述：

- ・ 男性の相談件数が少ないため
- ・ 配暴センターに指定されていることから、被害者の安全確保を優先させなければならないため
- ・ 依然として男女との格差が残る現状においては、まず女性からの相談に対応していく必要があるため
- ・ 現在男性専用の相談窓口を設ける体制がないため 等

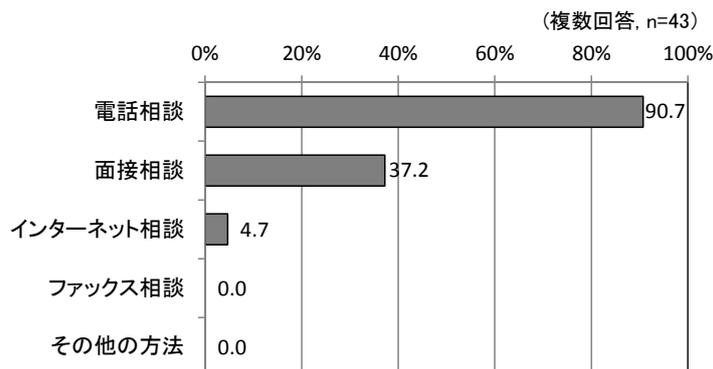
(2) 男性相談の方法と実績

(「男性相談窓口がある」と回答した回答者のみ)

① 男性相談の実施方法

男性相談の実施方法については、90.7%の回答者が電話による相談を受け付けており、また37.2%が面接相談を行っている。インターネット相談は4.7%と、少ない状況である。

図表 資料 1-7 男性相談の実施方法



※男性相談窓口がある回答者のみ

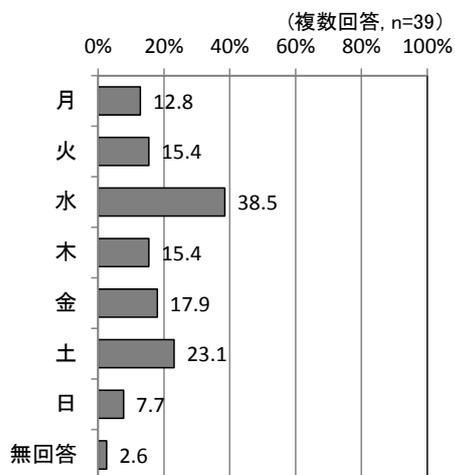
② 電話相談・面接相談の実施体制

a. 電話相談

【曜日・時間帯】

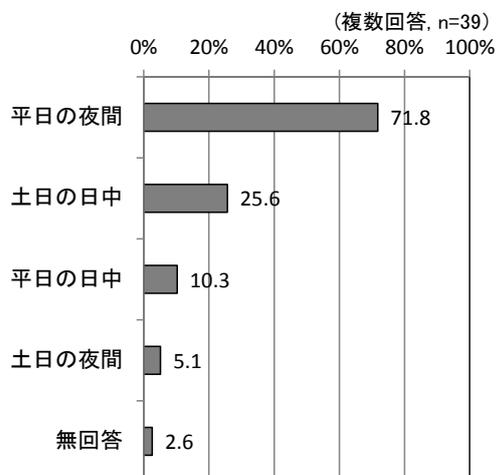
電話相談は、主に「水曜日」(38.5%)と「土曜日」(23.1%)に行われることが多く、時間帯は「平日の夜間」(71.8%)、次いで「土日の日中」(25.6%)となっている。また、相談の回数は、現状では月1回~2回の自治体を中心である。

図表 資料 1-8 曜日



※電話相談を実施している回答者のみ

図表 資料 1-9 時間帯

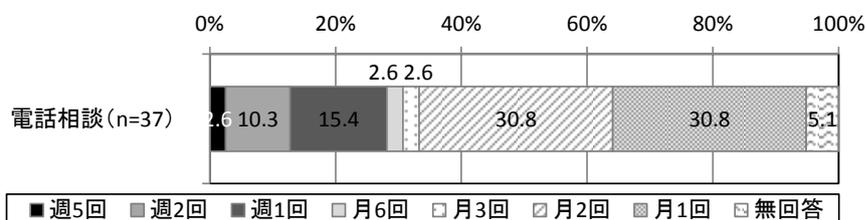


※電話相談を実施している回答者のみ

【実施頻度】

電話相談の実施頻度は、「月1回」「月2回」がそれぞれ30.8%と最も多く、次いで「週1回」(15.4%)となっている。

図表 資料 1-10 電話相談の実施頻度

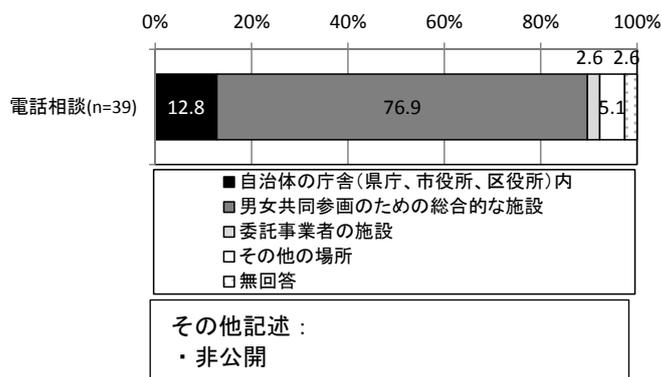


※電話相談を実施している回答者のみ

【実施場所】

男性相談の実施場所は、「男女共同参画のための総合的な施設」が76.9%と最も多く、次いで「自治体の庁舎」(12.8%)となっている。

図表 資料 1-11 電話相談の実施場所

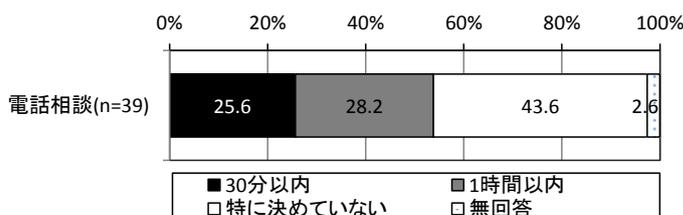


※電話相談を実施している回答者のみ

【一人あたりの相談時間】

一人あたりの相談時間については、「特に決めていない」(43.6%)が最も多く、次いで「1時間以内」(28.2%)、「30分以内」(25.6%)となっている。

図表 資料 1-12 一人あたりの相談時間

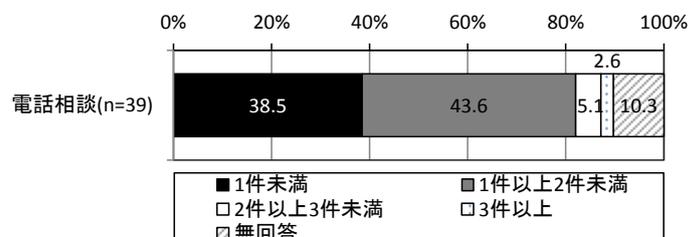


※電話相談を実施している回答者のみ

【1回線1時間あたりの平均相談件数】

電話相談における1回線1時間当たりの平均相談件数は、「1件以上2件未満」が43.6%となっており、次いで「1件未満」が38.5%となっている。

図表 資料 1-13 1時間あたりの平均相談件数

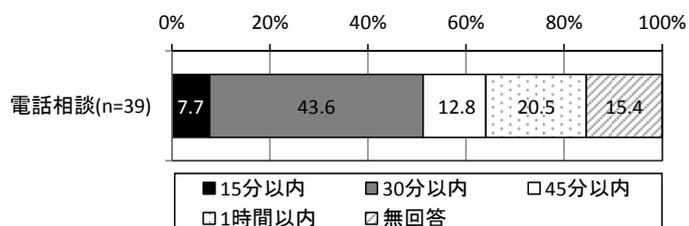


※電話相談を実施している回答者のみ

【1回線1時間あたりの相談時間】

電話相談における1回線1時間当たりの相談時間については、「30分以内」(43.6%)が最も多く、次いで「1時間以内」(20.5%)、「45分以内」(12.8%)、「15分以内」(7.7%)となっている。

図表 資料 1-14 1時間あたりの相談時間



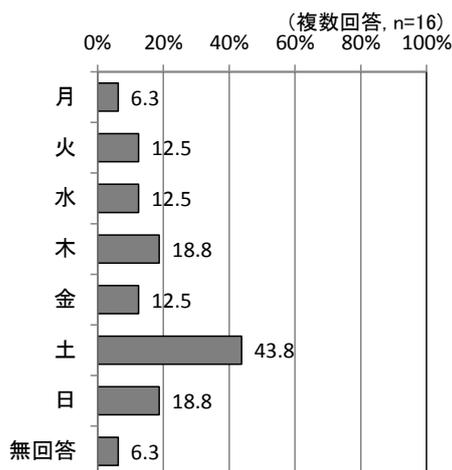
※電話相談を実施している回答者のみ

b. 面接相談

【曜日・時間帯】

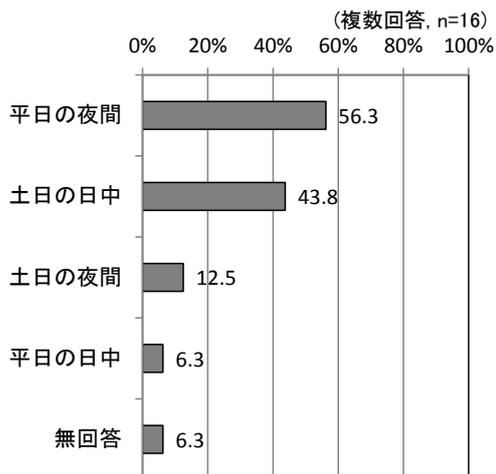
面接相談は、「土曜日」(43.8%)が最も多く、次いで「日曜日」と「木曜日」(18.8%)となっている。時間帯については、「平日の夜間」が56.3%と最も多く、次いで「土日の日中」(43.8%)となっている。

図表 資料 1-15 曜日



※面接相談を実施している回答者のみ

図表 資料 1-16 時間帯

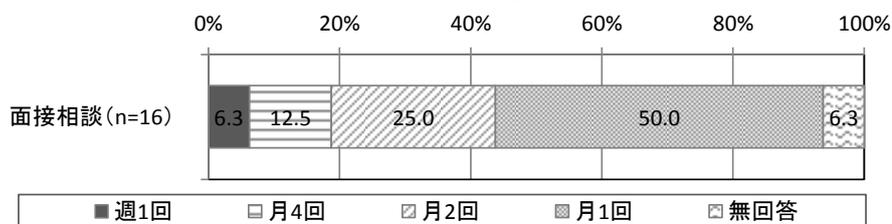


※面接相談を実施している回答者のみ

【実施頻度】

面接相談の実施頻度については、「月1回」が50.0%と、全体の半分を占めており、次いで「月2回」が25.0%となっている。

図表 資料 1-17 面接相談の実施頻度

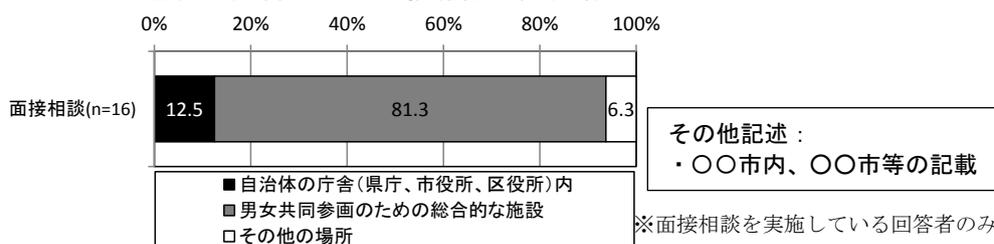


※面接相談を実施している回答者のみ

【実施場所】

面接相談の実施場所については、「男女共同参画のための総合的な施設」が81.3%と最も多く、次に「自治体の庁舎」が12.5%となっている。

図表 資料 1-18 面接相談の実施場所

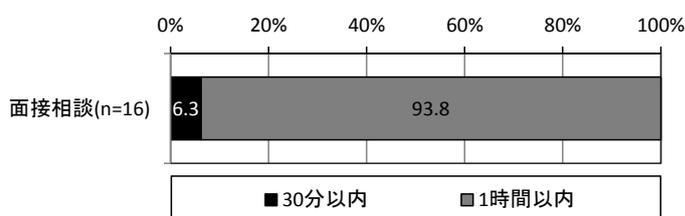


※面接相談を実施している回答者のみ

【一人あたりの相談時間】

面接相談における一人あたりの相談時間は、93.8%の回答者が「1時間以内」回答しており、「30分以内」の6.3%と比較すると圧倒的に多い。

図表 資料 1-19 一人あたりの相談時間

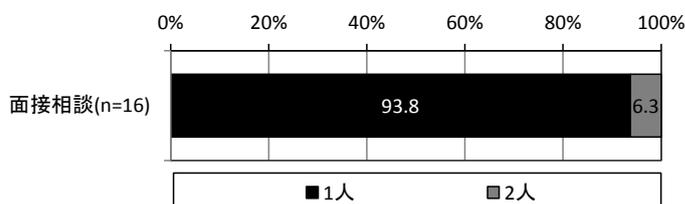


※面接相談を実施している回答者のみ

【面接相談員数】

面接相談を受けている相談員数については、「1人」とする回答者が90%を超えるなど、ほとんどの自治体では、面接相談に対応している相談員は1人しかいないことがわかる。

図表 資料 1-20 面接相談員数

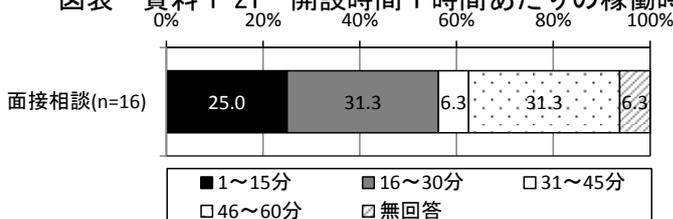


※面接相談を実施している回答者のみ

【面接の開設時間1時間あたりの稼働時間】

相談員1人あたりの面接時間を、開設時間1時間あたりの稼働時間に算出しておして集計している。面接の開設時間1時間あたりの稼働時間は、「16～30分」と「46～60分」が31.3%と最も多く、次いで「1～15分」が25.0%となっている。「31分～45分」の回答が少ないことから、稼働時間の少ない自治体と多い自治体があることがわかる。

図表 資料 1-21 開設時間1時間あたりの稼働時間



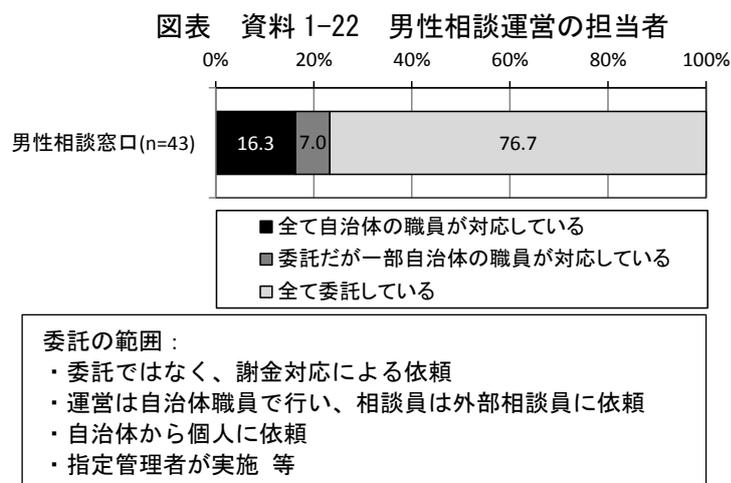
※面接相談を実施している回答者のみ

(3) 男性相談の相談体制と運営

(「男性相談窓口がある」と回答した回答者のみ)

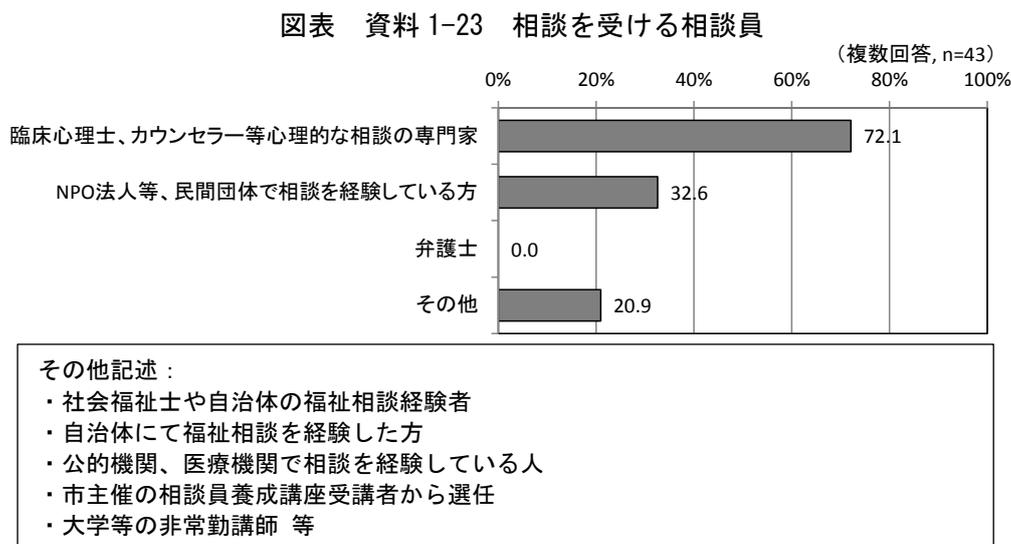
① 男性相談の運営担当者

男性相談の体制や運営の担当者については、「全て委託している」、「委託だが一部自治体の職員が担当している」が、合わせて 80%超となっている。委託している場合の委託範囲については、「謝金を出して依頼」や「指定管理業者」などとなっている。



② 相談を受ける相談員

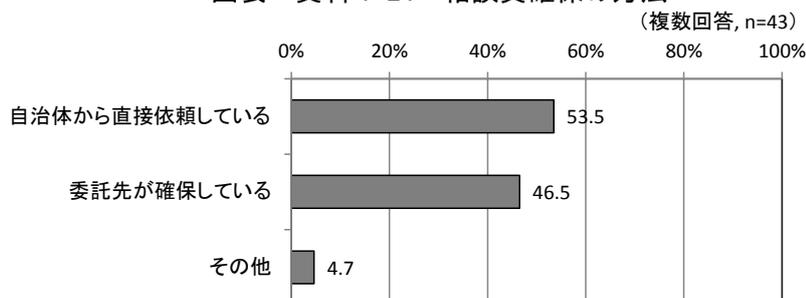
相談員については、「臨床心理士、カウンセラー等の心理的な相談の専門家」が 72.1%、次いで「NPO 法人等、民間団体で相談を経験している方」(32.6%) となっている。「その他」としては、「社会福祉士や福祉相談経験者」、「相談員養成講座受講者からの選任」などとなっている。



③ 相談員確保の方法

男性相談を受ける相談員を、どのように確保しているか質問したところ、「自治体から直接依頼している」が53.5%と最も多く、次いで「委託先が確保している」が46.5%となっている。

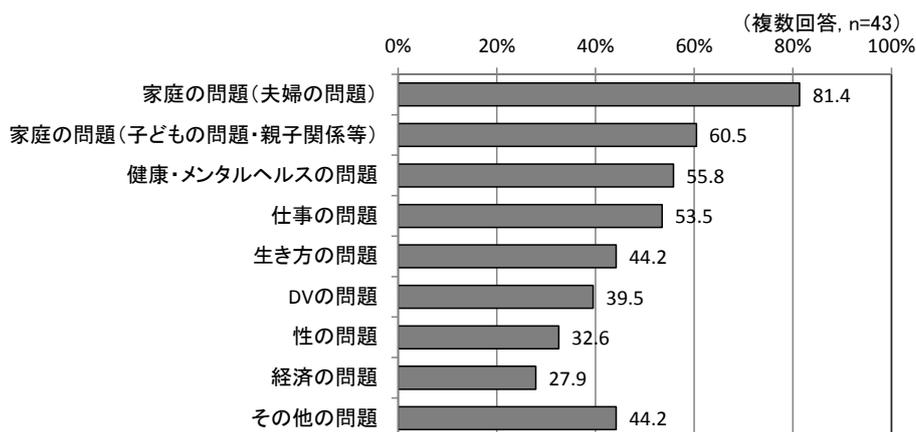
図表 資料 1-24 相談員確保の方法



④ 相談内容

相談内容については「家庭の問題（夫婦の問題）」が81.4%と最も多く、次いで「家庭の問題（子どもの問題・親子関係等）」(60.5%)、「健康・メンタルヘルスの問題」(55.8%)となっている。また「その他」の回答として、「対人の問題」や「精神障害」などがみられている。

図表 資料 1-25 よく受ける相談内容



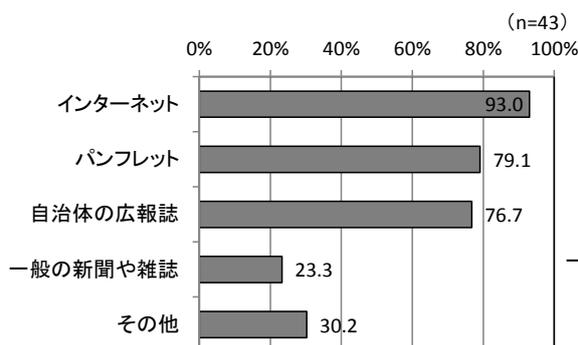
その他記述：

- ・医療への不信、精神障害、金銭トラブル、近隣との人間関係
- ・男女の問題。対人の問題
- ・暮らし全般（隣人関係、社会情勢、住宅問題）等

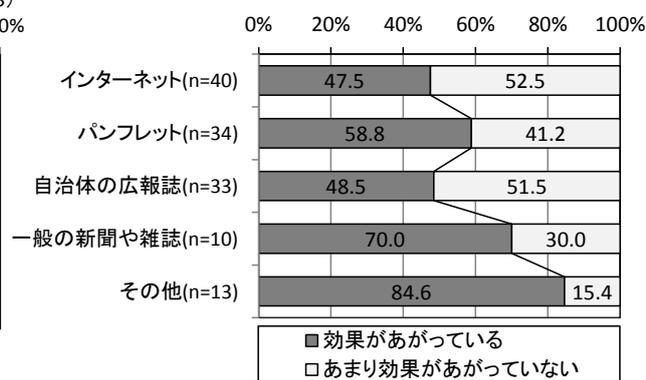
⑤ 広報の方法と実施の有無

男性相談の広報の方法として、「インターネット」と回答した回答者は9割超となっており、「パンフレット」、「自治体の広報誌」も7割超となっている。「その他」の回答として、「行政放送」、「啓発用ティッシュ」、「男性トイレにリーフレット設置」など多様な媒体を利用している自治体もみられている。「効果があがっている」と回答された広報の方法については、「一般の新聞や雑誌」が70.0%と最も多く、次いで「パンフレット」(58.8%)となっている。

図表 資料 1-26 広報の方法



図表 資料 1-27 広報の効果



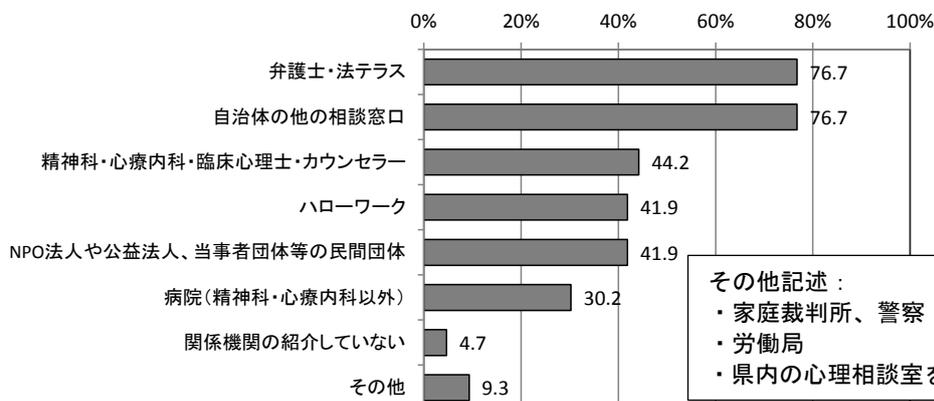
その他記述：

- ・他機関からの紹介
- ・行政放送
- ・啓発用ティッシュ配付、イベント時にパネル展示
- ・男性トイレにリーフレット設置
- ・地下鉄の駅にポスター掲示
- ・電話帳（ハローページ）上の広告
- ・ラジオ 等

⑥ 相談者に紹介している関係機関や団体

紹介機関については、「弁護士・法テラス」と「自治体の他の相談窓口」が76.7%、次いで「精神科・心療内科・臨床心理士・カウンセラー」(44.2%)、「ハローワーク」(41.9%)となっている。「その他」としては、「家庭裁判所」、「警察」などの回答もみられている。

図表 資料 1-28 紹介先 (複数回答, n=43)

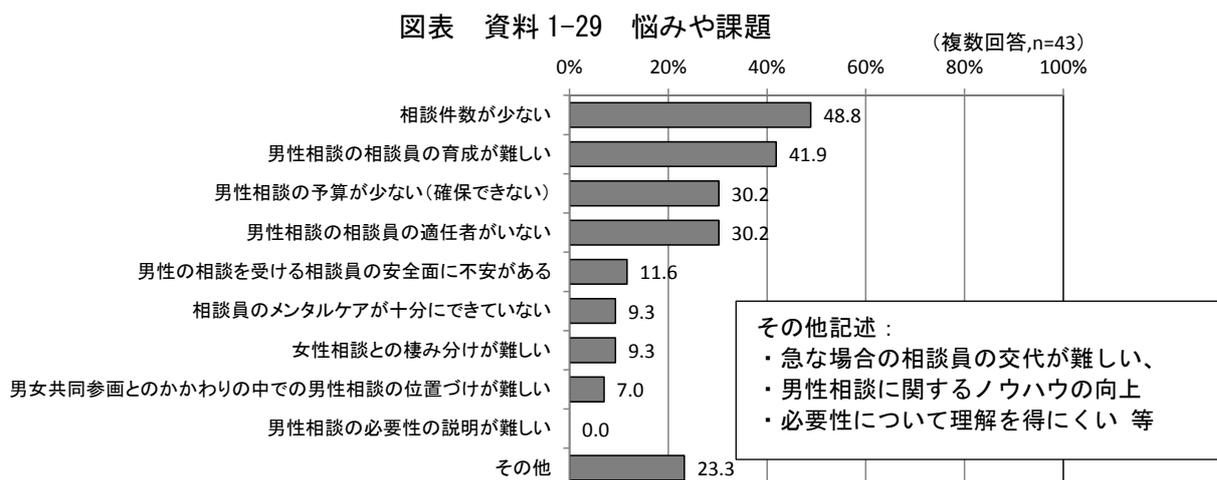


その他記述：

- ・家庭裁判所、警察
- ・労働局
- ・県内の心理相談室を持つ臨床系大学院 等

⑦ 男性相談業務についての悩みや課題

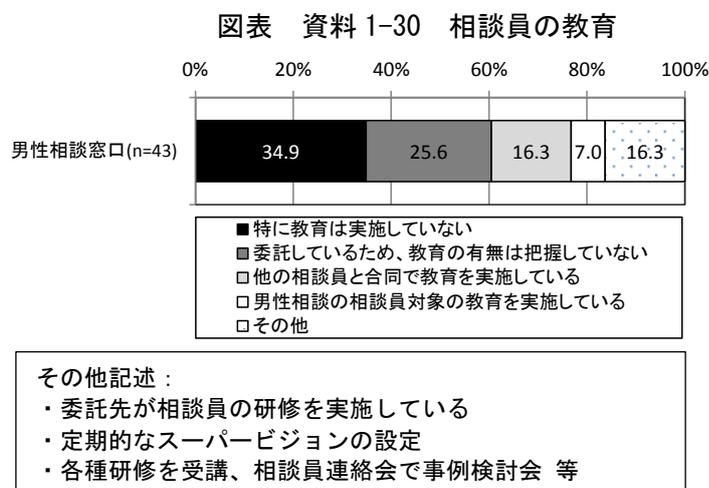
男性相談の悩みや課題については、「相談件数が少ない」が48.8%、さらに「相談員の育成が難しい」(41.9%)、「予算が少ない」(30.2%)などの回答がみられている。「その他」としては、「相談員の交代要員」や、「相談ノウハウの向上」などの回答がみられる。



(4) 男性相談の相談員に対する教育と育成 (「男性相談窓口がある」と回答した回答者のみ)

① 相談員に対する教育

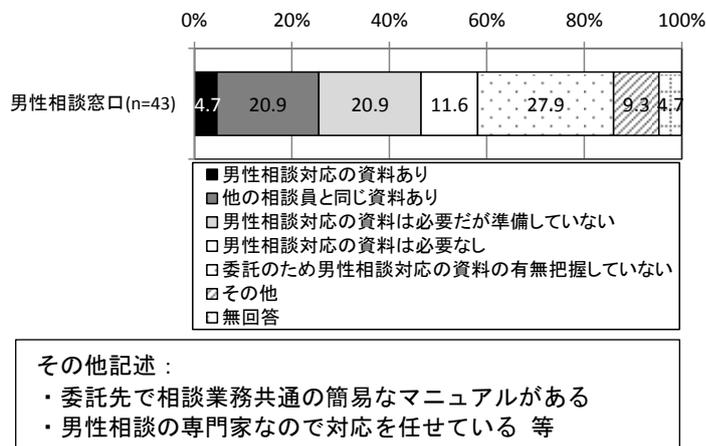
教育については、「特に教育は実施していない」とする回答が34.9%と最も多くなっており、次いで「委託しているため、教育の有無は把握していない」が25.6%と、相談員に対する教育には比較的積極的でない傾向がみられる。



② 相談員向けマニュアル等の有無

「男性相談対応の資料はある」とする回答は 4.7%と低い値となっている一方で、「必要だが準備していない」が 20.9%となるなど、資料はないが必要性は感じている傾向であることがわかる。

図表 資料 1-31 マニュアル等の有無



③ 相談員のメンタルケア

男性相談を受ける相談員のメンタルケアについて質問したところ、以下のような意見がみられた。

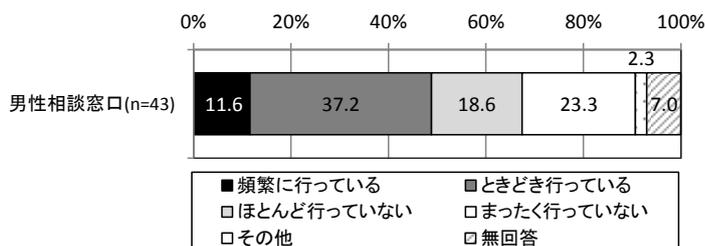
図表 資料 1-32 アンケート調査でみられたメンタルケアの実例

・ スーパーバイズ：	臨床心理士などからスーパーバイズを受けている
・ 事例検討会：	相談員全員でケースの共有を図る
・ 相談員の相互ケア：	日々相談員が話すことにより、相互にケアしている
・ 相談員間の情報交換：	相談内容や対応方法について相談員同士で情報交換
・ 他機関での会議・研修会：	他機関での研修に参加することで、メンタルケアにつなげている。

④ 相談員同士の情報交換の有無

相談員同士の情報交換については、「行っている」とする回答（「頻繁に行っている」+「ときどき行っている」）が 48.8%となっており、「行っていない」とする回答（「ほとんど行っていない」+「まったく行っていない」）の 41.9%をやや上回っている。

図表 資料 1-33 相談員同士の情報交換

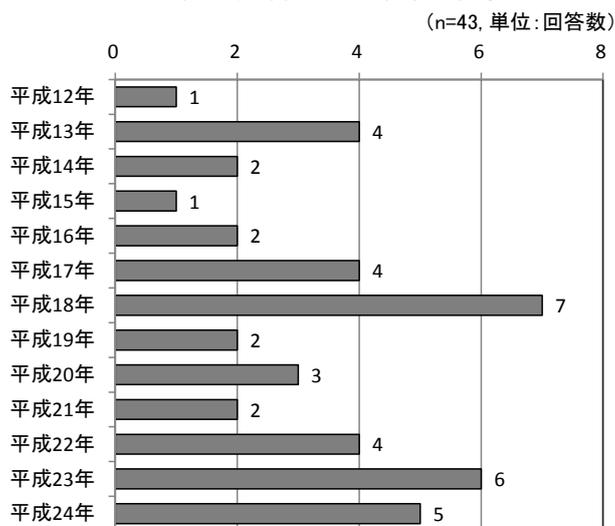


(5) 男性相談の立上げについて
 (「男性相談窓口がある」と回答した回答者のみ)

① 男性相談の開設時期

男性相談窓口の開設時期については、「平成18年」や「平成23年」とする回答が多くみられており、男性相談窓口は比較的新しいことがわかる。

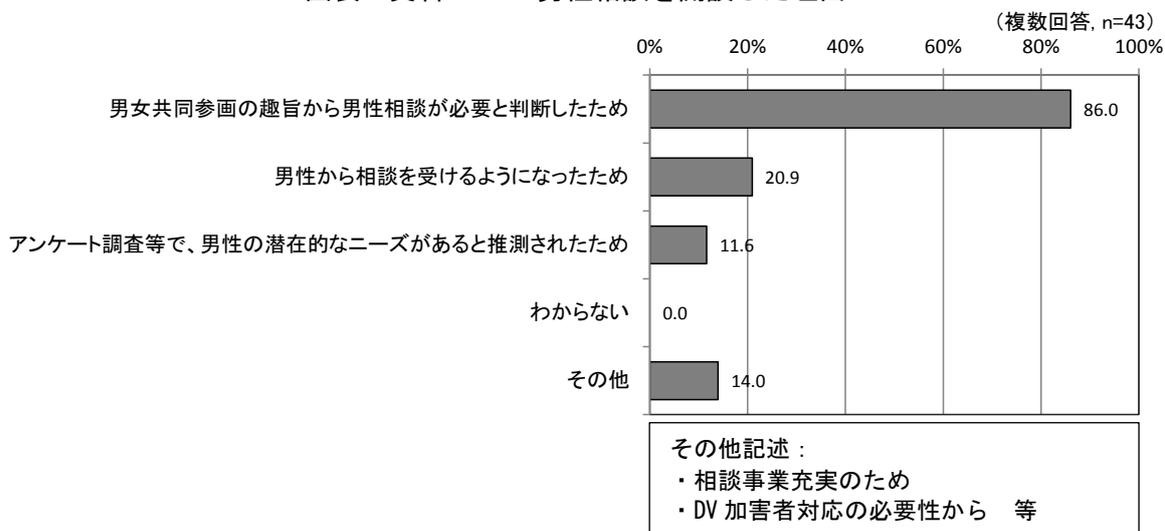
図表 資料 1-34 開設時期



② 男性相談を開設した理由

男性相談を開設した理由について質問したところ、「男女共同参画の趣旨から必要となった」とする回答が80%超となっている。

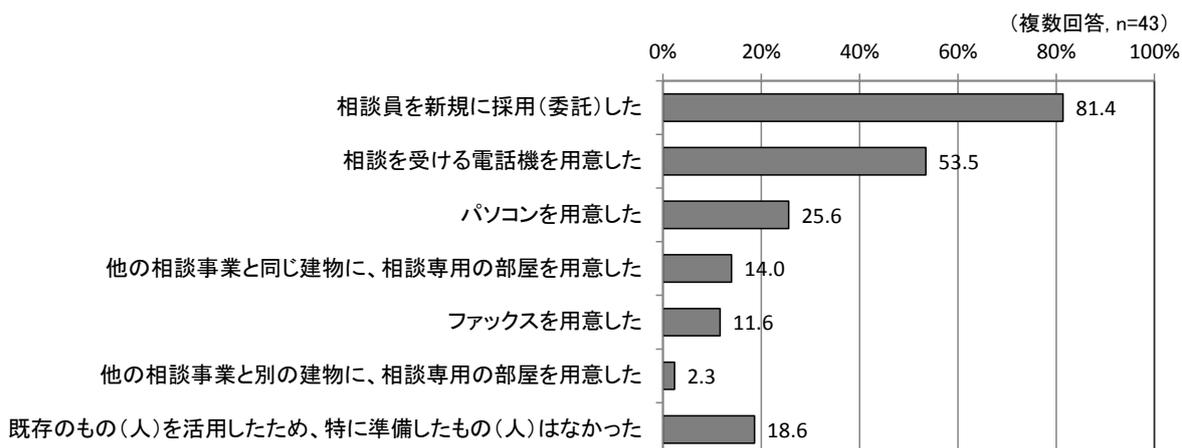
図表 資料 1-35 男性相談を開設した理由



③ 男性相談開設の際に準備したもの

男性相談を開設した際に準備したものについて質問したところ、「相談員を新規採用（委託）した」が81.4%と最も多く、次いで「電話機を用意した」が53.5%となっている。男性相談開設にあたっては、新しい人材を起用する自治体が多いことがわかる。

図表 資料 1-36 男性相談開設の際に準備したもの



(6) 男性相談全般に関する考え方と意見

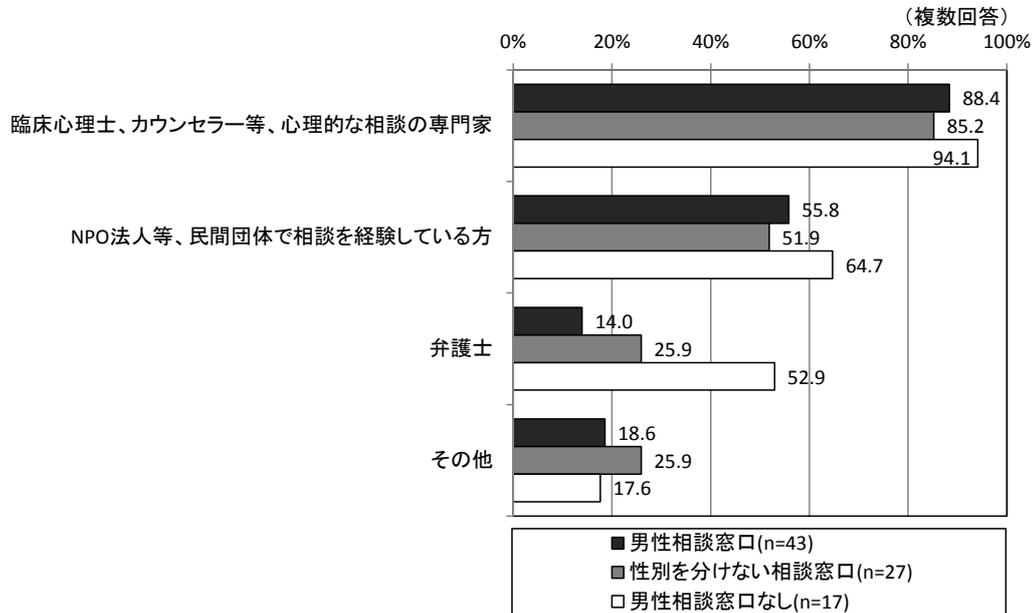
(回答者全員)

① 男性相談の相談員に適任と考える者について

男性相談の相談員に適任と考える者、相談窓口の形態別にみると、「臨床心理士、カウンセラー等、心理的な相談の専門家」が適任とする回答は、88.4%（男性相談窓口）、85.2%（性別を分けない相談窓口）、94.1%（男性相談窓口なし）など、すべての相談窓口で最も多くなっている。

「その他」として、「男女共同参画の視点を持っている方」や「精神保健福祉士」、「社会福祉士」といった回答もみられているが、「どのような人が適任かは相談内容による」といった意見もみられている。

図表 資料 1-37 男性相談の相談員に適任と考える者

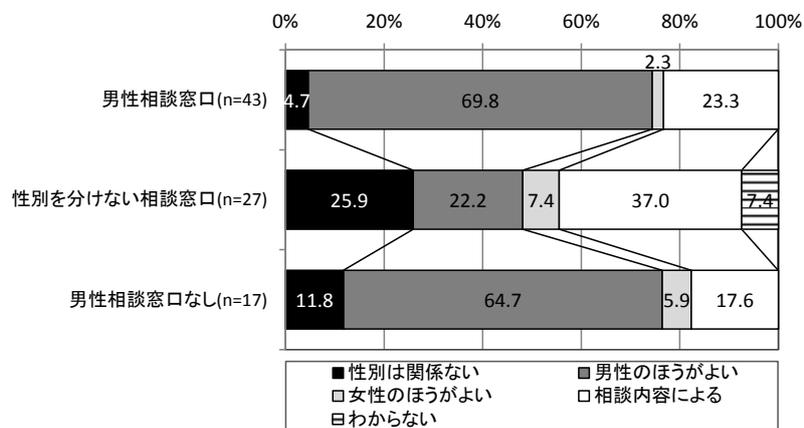


その他記述：
 ・男女共同参画の視点を持っている方
 ・自治体にて福祉相談を経験し、経歴、人柄等から相談員にふさわしい方
 ・精神保健福祉士、社会福祉士
 ・男性相談の経験がある方
 ・男性問題を学び実践した経験のあるものや回復当事者
 ・どのような人が適任かは相談内容による 等

② 男性相談の相談員の性別について

男性相談の相談員の性別について質問したところ、「男性相談窓口」と「男性相談窓口なし」で、「男性のほうがよい」とする回答が 60%超と最も多くなっているのに対し、「性別を分けない相談窓口」では「相談内容による」が最も多く (37.0%)、次いで「性別は関係ない」(25.9%) となっている。

図表 資料 1-38 男性相談の相談員の性別



参考資料 4. 男性相談に関するアンケート調査票

→P1の(1)で1. 2. 男性が相談できる窓口があると回答した方にうかがいます。

なお、P1の(1)1. 男性相談、2. 性別で分けていないの2つのパターンを便宜的に「男性相談」とします。

(3) 男性相談の方法や実績についてうかがいます。

(3)-1 貴自治体の男性相談は、どのような方法で実施されていますか（該当するもの全てに○をつけてください）。

- | | |
|--------------|-----------|
| 1. 電話相談 | →(3)-2 ①へ |
| 2. 面接相談 | →(3)-2 ②へ |
| 3. インターネット相談 | |
| 4. ファックス相談 | |
| 5. その他の方法（ | ） |

(3)-2 (3)-1で1. 電話相談、2. 面接相談を実施されている場合は、それぞれ、実施回数や時間、実施場所等をご記入ください。

→① 電話相談

回数	a. 回数：月____回または週____回 b. 曜日：第____曜日または毎____曜日
時間	____時～____時
上記以外の回数や時間	
実施場所	a. 自治体の庁舎（県庁、市役所、区役所、役場）内 b. 男女共同参画のための総合的な施設 c. 委託事業者の施設 d. その他の場所（
一人あたりの相談時間	a. ____分 b. 特に決めていない
1回線1時間あたりの平均相談件数	約 ____ 件
1回線1時間あたりの相談を受けている時間 (ケースの記録時間を含む)	約 ____ 分
例) 1時間のうち約20分程度電話を受ける場合は20分、電話を受け続けている場合は60分等	

→② 面接相談

回数	a. 回数：月____回または週____回 b. 曜日：第____曜日または毎____曜日
時間	____時～____時
上記以外の回数や時間	
実施場所	a. 自治体の庁舎（県庁、市役所、区役所、役場）内 b. 男女共同参画のための総合的な施設 c. 委託事業者の施設 d. その他の場所（
一人あたりの相談時間	a. ____分 b. 特に決めていない
上記開設時間の稼働率をうかがいます。面接対応する相談員の人数と、各々が実際に相談を受けている延べ時間をご記入ください。 (ケースの記録時間を含む)	面接対応する相談員数 ____人 対応時間 延べ ____時間/人
例) 開設時間のうち2人の相談員が各々述べ1時間程度面接をしていれば「2人」「1時間」	

(3)-3 平成 23 年度の男性相談の相談件数及び相談事業全体の件数をご記入ください。

- | | | | |
|--------------------------|---|-------|---------------|
| ・男性相談（男性からの相談） | ： | _____ | 件（平成 23 年度実績） |
| ・相談事業全体 | ： | _____ | 件（平成 23 年度実績） |
| ※電話相談や面接相談全てを含んだ件数（延べ件数） | | | |

(4) 男性相談の相談体制や運営についてうかがいます。

(4)-1 誰が対応していますか（該当するもの 1 つに○をつけてください）。

- | |
|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 全て自治体の職員が対応している |
| 2. 委託しているが、一部自治体の職員が対応している
→ 委託の範囲はどの部分でしょうか。委託しているものをご記載ください。
(_____) |
| 3. 全て委託している |

(4)-2 男性相談を受ける相談員は、どのような方が担当していますか（該当するもの 全てに○をつけてください）。

- | |
|-----------------------------|
| 1. 臨床心理士、カウンセラー等、心理的な相談の専門家 |
| 2. 弁護士 |
| 3. NPO 法人等、民間団体で相談を経験している方 |
| 4. その他
(具体的に： _____) |

(4)-3 男性相談を受ける相談員の確保はどのようにしていますか（該当するもの 全てに○をつけてください）。

- | |
|---------------------|
| 1. 自治体から直接依頼している |
| 2. 委託先が確保している |
| 3. その他
(_____) |

(4)-4 相談員数（委託している場合は、委託事業者の相談員数）は何名で実施していますか、ご記入ください。

相談対応している 相談員数*（職員も対応している場合は、その職員数も含む）

※相談電話の対応や面接をしている方の実人数

_____ 名（うち男性 _____ 名）

(4)-8 男性相談の相談員や相談業務について、悩みや課題はありますか（該当するもの全てに○をつけてください）。

- | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">1. 男女共同参画とのかかわりの中での男性相談の位置づけが難しい2. 男性相談の必要性の説明が難しい3. 女性相談との棲み分けが難しい4. 相談件数が少ない5. 男性相談の予算が少ない（確保できない）6. 男性相談の相談員の適任者がいない7. 男性相談の相談員の育成が難しい8. 男性の相談を受ける相談員の安全面に不安がある9. 相談員のメンタルケアが十分にできていない10. その他
（具体的に： _____） |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(5) 男性相談の相談員の教育・育成についてうかがいます。

(5)-1 男性相談を受ける相談員の教育についてうかがいます。相談員を対象とした教育は、どのように実施していますか（該当するもの1つに○をつけてください）。

- | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">1. 男性相談の相談員を対象とする教育を実施している
（→教育や研修に関する資料がございましたら、ご同封いただけますと幸いです）2. 他の相談員と合同で教育を実施している3. 特に教育は実施していない4. 委託しているため、教育の有無は把握していない5. その他
（具体的に： _____） |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(5)-2 男性相談を受ける相談員向けにマニュアルなど相談をサポートするための資料を準備していますか（該当するもの1つに○をつけてください）。

- | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none">1. 男性相談の対応のための資料がある
（→対応の資料・マニュアル等がございましたら、ご同封いただけますと幸いです）2. 他の相談員と同じものであるが、資料がある3. 男性相談の対応のための資料を必要としているが、準備していない4. 男性相談の対応のための資料は必要としていない5. 委託しているため、男性相談の対応のための資料の有無は把握していない6. その他
（具体的に： _____） |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

(5)-3 男性相談を受ける相談員のメンタルケアは、どのように行っていますか。実施している場合は、具体的にご記載ください。

--

(5)-4 男性相談を受ける相談員は、女性相談を受ける相談員との打合せや情報交換をしていますか（該当するもの1つに○をつけてください）。

1. 頻繁に行っている
2. ときどき行っている
3. ほとんど行っていない
4. 全く行っていない

(5)-5 (5)-4の情報交換には、どのような効果や課題がありますか。お気づきの点があれば、具体的にご記載ください。

(6) 男性相談の立上げについてうかがいます。

(6)-1 男性相談はいつ開設しましたか（性別で分けていない場合は、男性から相談を受けるようになった時期）（該当するもの1つに○をつけ、開設時期がわかる場合は、年月をご記入ください）。

1. 平成_____年_____月に開設
2. 開設した（相談を受けるようになった）時期は不明である

(6)-2 男性相談を開設した理由は何でしたか（該当するもの全てに○をつけてください）。

1. 男性から相談を受けるようになったため
2. アンケート調査等で、男性の潜在的なニーズがあると推測されたため
3. 男女共同参画の趣旨から男性相談が必要と判断したため
4. その他（_____）
5. わからない

(6)-3 男性相談を実施するに当たり、（立上げ当初から現在までの間で）男性相談用に準備したものはありますか（該当するもの全てに○をつけてください）。

- 男性相談を実施するために、
1. 相談員を新規に採用（委託）した
 2. 相談を受ける電話機を用意した
 3. パソコンを用意した
 4. ファックスを用意した
 5. 他の相談事業と同じ建物に、相談専用の部屋を用意した
 6. 他の相談事業と別の建物に、相談専用の部屋を用意した
 7. 既存のもの（人）を活用したため、特に準備したもの（人）はなかった
 8. わからない

(※男性相談を実施していない自治体を含め、全員の方がご回答ください。)

2. 男性相談全般に関する考え方やご意見について

(1) 男性相談の相談員に適任者とする者について(該当するもの全てに○をつけてください)。

1. 臨床心理士、カウンセラー等、心理的な相談の専門家
2. 弁護士
3. NPO 法人等、民間団体で相談を経験している方
4. その他
(具体的に：)

(2) 男性からの相談を受ける相談員の性別は、関係があると思いますか(該当するもの1つに○をつけてください)。

1. 性別は関係ない
2. 男性のほうがよい(「どちらかというと男性」も含む)
3. 女性のほうがよい(「どちらかというと女性」も含む)
4. 相談内容による
5. わからない

→上記(2)のご回答について、その理由をご記入ください。

- (3) 今後、内閣府では、男性相談のマニュアルを作成する予定ですが、マニュアルに掲載した方がよいと思われる項目についてうかがいます（該当するもの全てに○をつけてください）。

1. 男女共同参画とのかかわりの中での男性相談の位置づけ
2. 男性相談の立上げの方法
3. 男性相談の運営方法
4. 相談員確保の方法
5. 相談員の育成方法
6. 効果的な広報の方法
7. 関係機関とのネットワークについて
8. 他機関における男性相談の相談事例
9. その他
（具体的に： _____)

- (4) 男性相談の整備については、どのような機関が主に役割を担うことが望ましいと思いますか（最もふさわしいと考えるもの1つに○をつけてください）。

1. 都道府県
2. 市区町村
3. NPO など
4. その他
（具体的に： _____)

- (5) 男性相談についての課題やご意見等ございましたら、どのようなことでも結構です。ご記入ください。

ご多忙のところを、ご協力いただきまして、誠にありがとうございました。