

Working Voice ワーキングヴォイス



No. 26 2011年4月15日

暮らしと仕事の悩みの相談、依然多く□□□

H22年度「労働・生活相談緊急ホットライン」「ジョブえひめ就労支援センター」活動・相談状況報告

(社)愛媛県労働者福祉協議会では、平成21年度より愛媛県からの「労働・生活相談緊急ホットライン」事業を受託し、県民の皆様から寄せられる労働、金融そして生活等に関する様々な悩みごとの相談に応じて参りました。

平成22年度の相談活動の結果がまとまりましたので、前年度と較べて相談者の状況・相談内容がどのように変化したかなどを中心に特徴点をご紹介します。

また、昨年4月よりスタートしました「ジョブえひめ就労支援センター(無料職業紹介所)」の活動も1年を経過しましたので、その主な活動内容につきまして併せてご紹介させていただきます。

「労働・生活相談緊急ホットライン」事業

1. 相談者の状況

表1は、平成21年度と平成22年度の月別相談者数の推移を示しています。

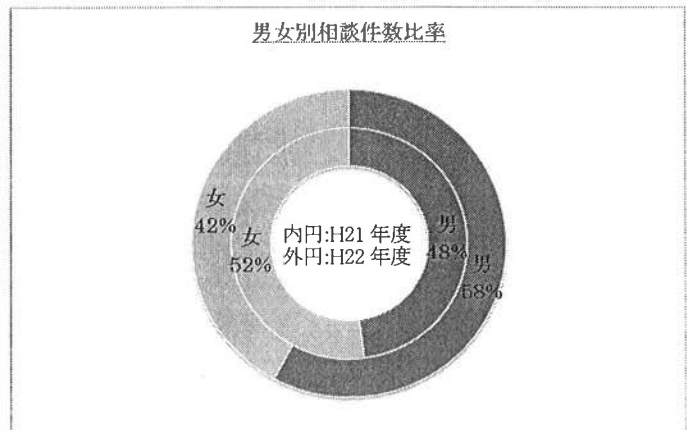
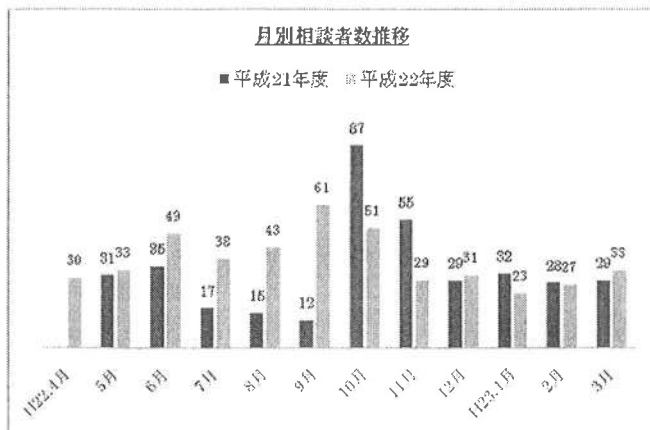
相談者数の変化では、平成22年度のトータル相談者数は448名となり、前年度を78名上回り約20%増となりました。

過去1年間の活動や、メディアによる紹介、公民館等へのポスター掲示、タウン情報誌での紹介記事の掲載等によるPRも功奏して認知度も向上し相談者数の増加に繋がったものと思われます。

表2は、男女別の構成比率ですが、男性が58%、女性が42%と前年度の逆の構成比率となっています。

(表1)

(表2)



2. 相談内容の状況

活動2年目となる22年度の相談内容の特徴的なところの第一は、金融相談です。借金に行き詰まって低金利のまとめ融資を利用したいとの相談や、複数の貸金業者からの借り入れ過多による多重債務状況の解決策を求めて相談に来られる方が増えています。昨年6月には貸金業法が完全施行され、総量規制にかかる方は新たな借り入れが困難になったこと、また健全に返済できていた方でも昨今の雇用環境の厳しさや長引く経済不況による解雇や貸金事情の悪化で、返済が困難になりブラックに陥るといった人が、正規・非正規にかかわらず増えています。

相談者の中には、生活困窮状態を通り過ぎて生活そのものが破綻してしまい、自己破産の申立をして全てを清算して一から出直したいという方も複数世帯有りました。また、多重債務者を中心に貸金業者に対する利息過払金返還請求に関する相談も多数寄せられました。

雇用環境の厳しさと継続的な不況により家庭生活は益々圧迫され、生活困窮の世帯が広がっていることを感じざるをえない状況です。

第二は、労働相談の内容についてですが、従来より相談の多かった賃金未払い(残業、休日出勤)や解雇問題等に加え、パワーハラスメントやモラルハラスメントのような人間関係上の相談も見受けられるようになりました。

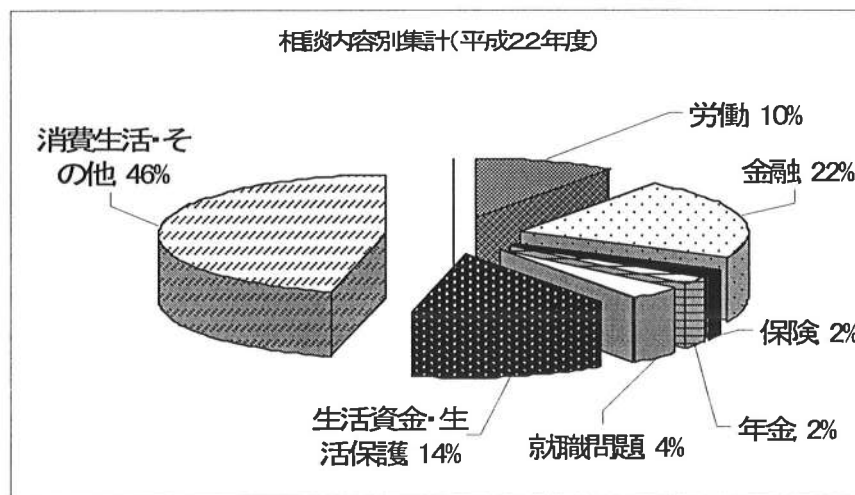
このような場合、多くの相談者は、これらが原因で鬱など何らかの心の病を患われている場合が見受けられます。誰にも相談できず一人で悩んだり、心療内科に通院しながら、厳しい雇用情勢の中で解雇されないよう必死で歯を食いしばって頑張っておられる様子が伺えました。

表3は、相談内容の件数を項目毎に集計していますが、前年度より金融・生活問題での相談が大幅に増加しています。表4では、22年度の相談内容の割合をグラフ化して示しています。

(表3)

相談内容集計表 (件)		割合 (%)
労働	70(78)	10(17)
金融	157(94)	22(20)
保険	12(4)	2(1)
年金	12(18)	2(3)
就職問題	26(37)	4(8)
生活資金・生活保護	102(39)	14(9)
消費生活・意見他	329(192)	46(42)
合計	708(462)	100(100)

(表4)



※()内は、平成21年度の数值

※1人の相談者の相談内容が複数にまたがる為、相談者数と内容件数は一致しません。

3. 相談手段・相談対応の状況

相談手段については、21年度は電話による方法が最も多い手段でしたが、22年度は来所による面談相談が増加しています。相談内容が金融問題や労働問題等になりますと、単一の問題だけではなく複数の問題が絡んでいるケースも多く、電話だけの対応では得られる情報に限界が生じたり、相談者の意思確認が取りづらいという面があります。このような場合は、当相談センターへ来所頂いて直接、相談者と面談して問題解決を図るという方法が増えました。

そして、面談による相談対応後は、単なるアドバイス・情報提供だけに終わらず、関連機関(裁判所、税務署等)まで一緒に同行して問題解決に当たるといった細やかな支援に繋げることができ、相談者に喜んで頂きました。

また、同一相談者による継続的な支援要請も増えており、例えば自己破産申立に関する相談等に於いては、申立から免責許可の決定が確定される迄の間、裁判所への同行や関連手続の支援等を含めると長いケースでは6ヶ月もの間、ご支援させて頂いた例も有ります。この他にも、利息過払金返還請求や支払督促申立等のように支援が長期化するケースが何例もありました。

今後、増加すると思われる相談手段としてメールによる相談が挙げられます。メールで相談される方々の特徴的な所は、何らかの心の病により直接、電話や面談によりコミュニケーションを取ることが困難で、誰にも相談できずに一人で悩んでおられるという点に有ると思われます。このような場合には、問題解決と同時に相談者の心のケアも大きな課題となっております。

(表5) 相談手段別集計結果

相談手段	H21年度		H22年度		H21・22年度 合計(件)
	(件)	(%)	(件)	(%)	
電 話	290	78.4	307	68.5	597
面 談	65	17.6	124	27.7	189
メ ー ル	14	3.8	17	3.8	31
そ の 他	1	0.3	0	0.0	1
合 計	370	100.0	448	100.0	818

22年度の面談者は124名の方々に、全体の相談者割合の約28%を占めており、前年度よりも10%も増加しています。

(表6) 相談対応別集計結果

対応方法	H21年度		H22年度		H21・22年度 合計(件)
	(件)	(%)	(件)	(%)	
相談継続	146	26.5	270	30.0	416
情報提供	278	50.5	440	48.9	718
関係機関紹介	100	18.1	134	14.9	234
同行訪問	20	3.6	56	6.2	76
その他(中途切電)	7	1.3	0	0.0	7
合 計	551	100.0	900	100.0	1451

(一人に複数の対応をした場合、総合係数は総人数と一致しない)

相談対応では、相談の継続が22年度は270件で前年度よりも124件増加しております。また、相談者との同行訪問も22年度は56件となり、約3倍の状況です。

4. その他



相談センターの広報活動の取り組みの関係から、相談対応時に相談者に「当相談センターをどのようにして知ったか」をお聞きしていますが、「タウン情報誌、タウンページ、インターネット」等、何らかの情報媒体を通じて知ったという方が大半でした。

また相談センターの活動も2年を終え、これまでにご支援させて頂いた相談者からの紹介(口コミ)で来所または電話されてきたという方が数多く見受けられるようになってきました。こうした状況から感じていることは、微力ながらも相談者の身になって精一杯ご支援させて頂いたことが多少は評価され、「あそこに相談すれば解決のための方向付けができる」との思いを、他の方にも伝えてくれているのではないかということです。相談は複雑化・多様化していますが、一人で悩みを抱え、困っている人の解決の道筋となれるよう、今後もお役にたてればと思っています。

『1人で悩み事を抱えていませんか？ また、そのような方をご存じないですか？』

労働・生活相談緊急ホットライン (愛媛くらしの相談センター) へご相談を!

☎ 089-915-2400 松山市宮田町125愛媛労福協会館2F
開所時間 月～金 9:00～17:00 (水のみ ~19:00)

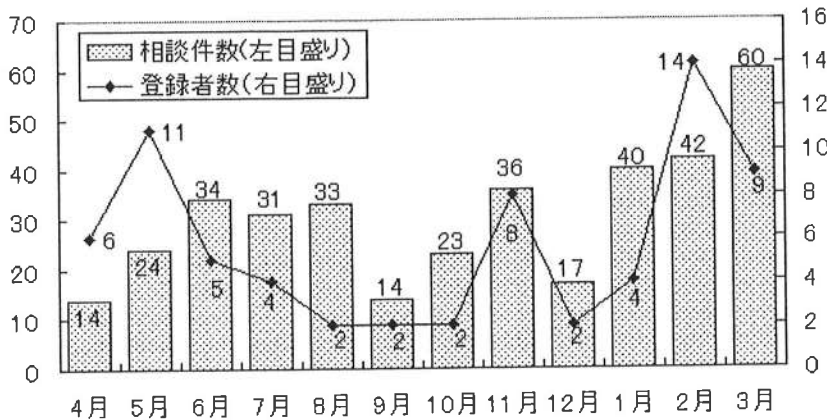
ジョブえひめ就労支援センター（無料職業紹介所）

ジョブえひめの活動では、相談者の現在の状況やこれからの再就職に向けての思いを十分にお聞きする中で、厳しい雇用環境についての現状を共有しながら、相談者の意識改革の必要性なども含めて、じっくりと時間をかけながら相談対応にあたっています。

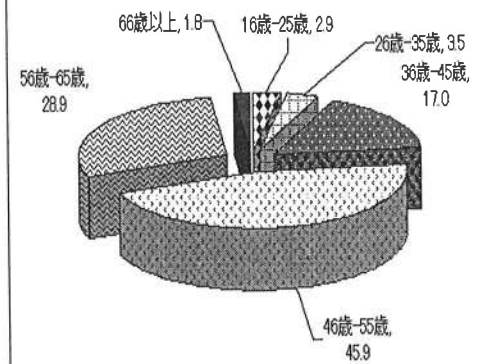
この一年間の活動では、延べ342名の方々から相談をお受けし、当センターに登録いただいた方は69名で、再就職に至った方・基金訓練等に合格された方は28名で、初年度の就労支援事業として一応の役割を果たすことができました。

当センターへの相談来訪者は、中高年齢層（46歳～65歳）の方々全体が全体の74.9%を占めていることが大きな特徴としてあげられます。重点として取り組んだ就労支援の活動では、世帯の家計の中心を担う年代層の厳しい現状を認識し、「意識の変革とスキルアップ」を中心テーマとして再就職支援セミナーを開催してきました。11月～3月に開催した5回のセミナーには61名の方に参加をいただき、研修で学んだことをその後の就労活動に活かしていただけていると考えています。

H22年度 ジョブえひめ就労支援センター月別相談件数



H22年度 ジョブえひめ就労支援センター相談者(年齢別)



個別相談対応においては、一人の方の相談時間を十分に確保していることから1時間を超えるケースが多くなっていますが、親身になって相談にのってもらえるとの声をいただいています。また、登録いただいた方々には、定期的な情報提供などのフォロー活動を行うことで、再来訪者が多くなっていることも特徴となっています。

今年度の事業の推進に当たっては、当センターの活動を幅広く告知・広報し、より多くの方々を知っていただき来訪いただくことに重点を置き、就労のためのお手伝いを拡大していきたいと考えています。

ジョブえひめ就労支援センター（無料職業紹介所 許可番号 38-ム-300006）

☎ 089-915-2401

松山市宮田町125愛媛労福協会館2F

開所時間 月～金 9:00～17:00

愛媛県委託事業（平成23年度 労働者の声発信事業）

発行 社団法人 愛媛県労働者福祉協議会

〒790-0066 松山市宮田町125番地 愛媛県労福協会館 3階

TEL 089-946-2296 FAX 089-947-5616

メールアドレス e-roufuku@leo.e-catv.ne.jp
