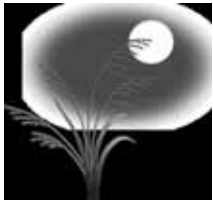


ワーキング ヴォイス



NO 38 2012年10月15日

労働・金融・就労・生活の悩みの相談にお応えしています！

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

一般社団法人愛媛県労働者福祉協議会は、平成21年度から愛媛県の事業委託（労働・生活相談緊急ホットライン）を受けて、3年間に亘り県民の方々からの「労働・金融・生活に関する悩み」の相談を承って、この間延べ1300余名の方々からの相談にお応えして参りました。

今年度は、愛媛県より新しい委託事業（労働者ほっとステーション）を受託し、引き続き県民の方々からの悩みの相談にお応えしております。

今月のワーキングヴォイスでは、労働・生活相談緊急ホットライン事業の3年間の取組状況と新しい労働者ほっとステーション事業に於いて、これまでに寄せられたご相談内容等も交えてご紹介致します。

また、「ジョブえひめ就労支援センター（無料職業紹介）」の活動も3年目を迎えており、この間のご相談内容の変化や主な活動内容につきましてご紹介させていただきます。

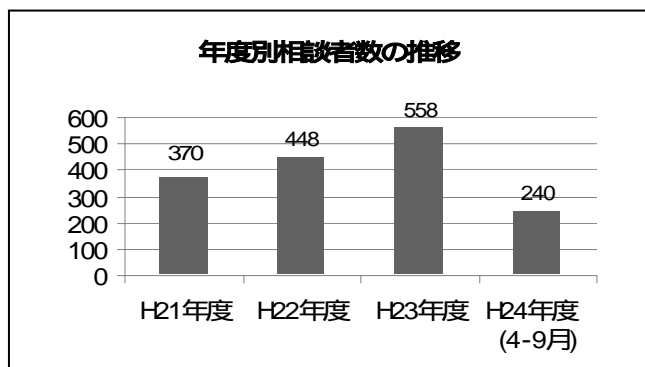
「労働・生活相談緊急ホットライン」から「労働者ほっとステーション」事業へ継続した取組

1. 相談者の状況

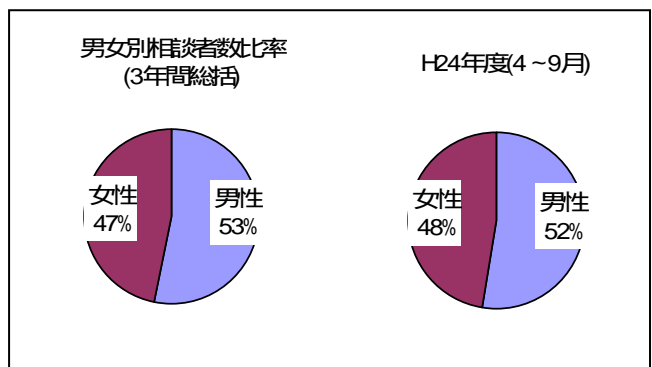
表1は、平成21年度から平成23年度までと今年度の相談者数の推移を示しています。3年間では毎年およそ20%を超える割合で相談者数が増加しました。相談者数は、活動年月を重ねるごとに従来のメディアやタウン誌の紹介による認知にとどまらず、一度相談に来られた方の紹介（口コミ）でその友人や知人に伝わったり、ご相談者自身がリピータとなって別の相談で再び来所・電話を頂いたりとのケースが多くなりました。また、公的機関や他団体から紹介を受けたということで相談を頂くこともあり、より増加したものと思います。

表2は、ご相談者の男女別の構成比率ですが、平成21年度から平成23年度までの3年間では男女間に大きな差はありませんが、多少男性相談者が多い傾向となっています。現下の不況で労働現場では解雇や雇止め等を始めとする雇用に係る諸問題や生活問題が一家を支える立場にある夫や父親に大きいのしかかっていることが反映されていることが一因になっているのではないかと思います。

(表1)



(表2)



2. 相談内容の状況

3年間の活動を通じてご相談者より寄せられた相談内容のトップ3は、金融 労働 生活資金・生活保護の相談で、全体の約6割を占めております。

また、これらの相談内容の特徴的なことは、それぞれが単独の問題ではなく何らかの形で関連しているということです。即ち、職場で解雇され、たちまち生活資金に困り、その埋め合わせの為、消費者金融より高額の借入れをしたことにより生活が成り立たなくなり、債務整理をせざるを得なくなった。また、最悪の場合、自己破産まで考えなければならない状態まで追い込まれるというような状況が起きています。これらの問題も、原因を突き詰めると「仕事」に行き着くケースが多くあり、仕事さえあれば、解雇さえされなければ、少なくとも経済的弱者にはならず済んだのという声を面談の中でよく聞きます。

労働問題では、不当解雇、賃金未払い、過重労働等を始め、パワハラやいじめ、セクハラ等が原因で退職に追い込まれてしまう等、職場環境の悪化が増える傾向にあるように思います。当相談センターでは、これらの悩みでご相談に来られるご相談者へ公的機関に支援を求めるようアドバイスすることがあります。例えば、労働局の「紛争調停委員会」による「あっせん」や、「労働審判」(但し、異議申立後は、労働訴訟)等を行うことです。

しかし、仮に紛争が解決しても職場には居辛くなり、結果的に会社を去るという選択をせざるを得なくなることが多く、どこまで行っても常に労働者が弱者であることに変わりはありません。法的な手段をもってこの状況を改善することが出来ないというのが現実の姿のようです。

金融問題と生活資金・生活保護の問題は切り離して考えることは出来ません。生活資金を得る為、消費者金融より高額借入をした為、その返済に困り、他の消費者金融より借入を繰り返すという所謂、多重債務に陥り、更に深い生活困窮に陥ることになります。こうなると、公的貸付や一般金融機関からも融資を受けられず、若年者でありながら生活保護や自己破産に追い込まれるということもあります。

また、本事業開始当時は、過払い金返還請求に関する支援のご相談が数多く見られましたが、一昨年の貸金業法の改正に伴い、その件数も減り落ち着きを見せているように思います。ここ1、2年は、ご相談者から最低限の生活を営む為の貸付を求める内容が多く寄せられています。

しかし、諸事情(無職者、債務を既に抱えている等)により、保証人不要、無金利(一部、低金利)等の公的貸付や一般金融機関からの融資を受けられず、仕方なく生活保護や自己破産という道を選ぶというご相談者も増えていることも現実です。

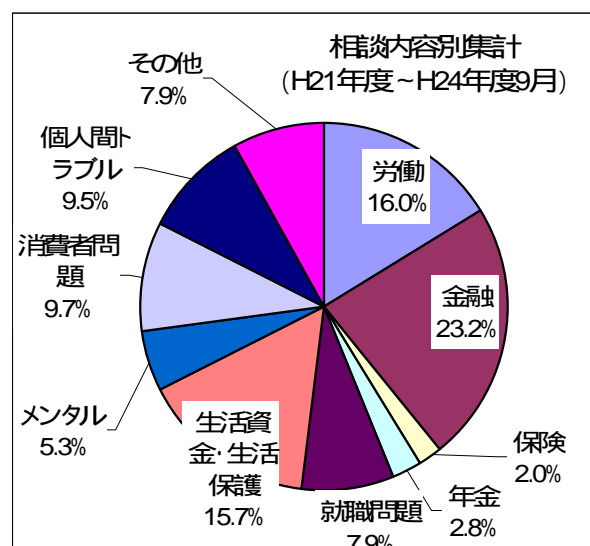
表3表4は、過去3年間と今年度の相談内容別件数の推移と集計表です。相談件数としては、前述の通り、労働、金融、生活資金・生活保護が多くなっていますが、過去3年間の増加率では、消費者トラブルやメンタル、個人間トラブル等が高い傾向にあります。

(表3)

	H21年度(件)	H22年度(件)	H23年度(件)	H24年度(4-9月)	合計(件)	割合(%)
労働	90	108	163	71	432	16.0
金融	108	220	216	83	627	23.2
保険	5	17	22	9	53	2.0
年金	21	23	13	18	75	2.8
就職問題	43	52	75	43	213	7.9
生活資金・保護	39	143	158	84	424	15.7
メンタル	11	18	69	44	142	5.3
消費者被害	34	57	138	34	263	9.7
個人間トラブル	35	56	116	48	255	9.5
その他	34	56	90	34	214	7.9
合計	420	750	1060	468	2698	100.0

注：一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。

(表4)



3. 相談手段・相談対応の状況

表5は、過去3年間と今年度の相談手段を事業年度毎に集計したものです。4年間を通じて電話による相談が最も多く、全体の7割近くを占めています。

しかし、23年度になり、パソコンや携帯メールで相談を寄せてこられるご相談者が増えてきました。職場に於けるいじめやパワハラを背景に精神的に落ち込んでいる、或事情で社会的経済的弱者になってしまった等、直接、電話や面談で相談する気持ちになれない(勇気がない)方々が心のケアや解決策等を求めてメールという手段で救いを求めてくるケースも増えてきたことも特徴と言えます。

表6は、過去3年間と今年度の相談対応内容を事業年度ごとに集計したものです。相談継続の件数が増え、構成比率が高くなっているのは、相談内容が毎年複雑化している為、一回の相談だけでは相談者の期待する解決につながらないことと、解決後もまた別の相談で再び来所頂くことが増えた為と思われます。

また、同行訪問については、過去、金融問題で裁判所へ同行することが有りましたが、最近では、生活保護申請等の増加に伴い、市役所生活福祉課への同行や、弁護士事務所へ同行することが増えています。

(表5) 相談手段別集計結果

	平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度 (4-9月)		合計	
	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)
電話	290	78.4	307	68.5	346	62.0	176	73.3	1,119	69.2
面談	65	17.6	124	27.7	160	28.7	63	26.3	412	25.5
メール	14	3.8	17	3.8	49	8.8	1	0.4	81	5.0
その他	1	0.3	0	0.0	3	0.5	0	0.0	4	0.2
合計	370	100.0	448	100.0	558	100.0	240	100.0	1,616	100.0

(表6) 相談対応別集計結果

	平成21年度		平成22年度		平成23年度		平成24年度 (4-9月)		合計	
	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)
相談継続	146	25.9	270	30.0	386	30.1	126	24.0	928	28.4
情報提供	278	49.4	440	48.9	552	43.0	224	42.7	1,494	45.7
関係機関紹介	100	17.8	134	14.9	230	17.9	124	23.7	588	18.0
同行訪問	32	5.7	56	6.2	106	8.3	40	7.6	234	7.2
その他(中途切電)	7	1.2	0	0.0	10	0.8	10	1.9	27	0.8
合計	563	100.0	900	100.0	1,284	100.0	524	100.0	3,271	100.0

注：一人に複数の対応をした場合、総合計数は総人数と一致しません。

4. その他

相談活動も4年目に入り、この間1500名を超えるご相談者から様々な悩みの相談を承ってきました。経済的、社会的そして精神的に追い込まれた、また、追い込まれようとしている方々がいかに多いかということを知る機会となりました。当相談センターでは、法的に認められる範囲で誠心誠意、相談者の立場に立って助言や情報提供等を行ってきましたが、まだまだ不十分と思われることも有ったのではないかと反省をしております。

また、今回、対応させて頂いたご相談者は、ほんの一部で、他にも同じような悩みを持ちながら何処に相談すればよいのか分からず悩んでおられる方々が沢山いらっしゃるのではないかと思います。

このような相談事業は、継続していくことで認知いただけるようになり、それが相談者の拡大に結びつき、問題解決が図られていくことが過去3年間と今年度の活動実績からも明白であります。更に、このような相談事業が、目の前にある問題解決にとどまらず、生活上の自立、就労上での自立に結びついていくための包括的な支援体制として継続されることが、弱者・貧困対策として求められていることであり、一人でも多くの方が救われ、また社会復帰していくことに繋がることとなると確信いたします。

労働者ほっとステーション事業(愛媛県委託事業)
 相談ダイヤル(089-915-2400)愛媛県労福協内
 (089-908-9215)地域共同就職支援センター内

労働・金融の悩み新居浜相談センター(新居浜市委託事業)
 相談ダイヤル(0897-47-6618)

ジョブえひめ就労支援センター（無料職業紹介所）と地域共同就労支援センターでの取組状況

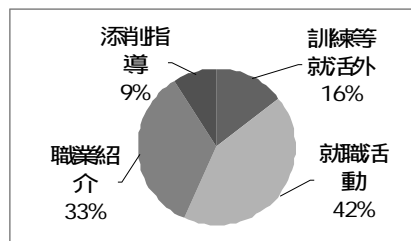
ジョブえひめ就労支援センターは、平成22年3月1日に厚生労働省より許可をいただき無料職業紹介事業を行ってきました。3年間で1000名を超える方々から、就労に関わる様々な相談や職業紹介の業務を行い、ハローワークでの就職活動を側面から支援を行い、地域での一定の役割を果たしています。

また、今年度は労働者ほっとステーション事業を愛媛県から受託し、アイテム愛媛にハローワークと共同で設置されている地域共同就職支援センターでの就職に関わる各種の相談業務を実施しており、職業紹介にかかる相談等については連携を図りながら、就労支援にあたっています。

厳しい雇用環境の中で、ジョブえひめを訪れる相談者はとりわけ中高年の方々が多く、職業を選択する上での相談や面接までにたどり着くための応募書類の作成などについて、一人の方の相談時間を十分に確保して個別指導にあたっています。また、再就職に向けての実践的プログラムとしてセミナーの開催を行い、労働市場の現状と求められている人物像を学び 第一印象をものにする面接の実践演習 書類選考を突破するための準備と行動などについて学んでいただいています。セミナーの実施にあたっては、松山市内及び今治・大洲のハローワークの各窓口の協力を受け、ポスターの掲示やチラシの備え置きでの支援をいただいています。なお、年内のセミナー日程は下記を参照願います。

ジョブえひめ 月別利用者状況及び相談内容内訳（2012年9月末集計）

項目	22年4月～ 24年3月	H24.4	H24.5	H24.6	H24.7	H24.8	H24.9	合計	
相談者人数	862人	44人	21人	32人	16人	15人	24人	152人	
内訳	新規相談者数	178人	10人	3人	3人	2人	4人	12人	34人
	継続相談者数	684人	34人	18人	29人	14人	11人	12人	118人
相談内容	就労	訓練等就活外	6件	6件	3件	2件	4件	6件	27件
		就職活動	10件	5件	15件	6件	5件	12件	53件
	職業	職業紹介	25件	10件	11件	7件	4件	3件	60件
		添削指導	3件	0件	3件	1件	2件	3件	12件



地域共同就職支援センター（労働者ほっとステーション） 月別利用者状況（2012年9月末集計）

項目	H24.4	H24.5	H24.6	H24.7	H24.8	H24.9	合計	
相談者人数	15人	30人	26人	26人	24人	23人	144人	
相談内容	就労	訓練等就活外	7件	10件	5件	7件	9件	50件
		就職活動	8件	20件	21件	19件	15件	94件

努力してるのに再就職が決まらない・・・就活のコツを学びませんか？

「再就職支援セミナー」を開催します

日時 10月18日・11月22日 13:00～16:00

場所 愛媛県勤労会館（ピュアフル松山）3F 松山市宮田町132

申込先 089-915-2401（ジョブえひめ就労支援センター）

発行 一般社団法人 愛媛県労働者福祉協議会

〒790-0066

愛媛県松山市宮田町125番地2 愛媛労福協会館 3階

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

メールアドレス e-roufuku@leo.e-catv.ne.jp
