



# 北海道ライフサポートセンター設立

『暮らしなんでも相談室』スタートして3年。

## 相談概況と今後の課題

2015年1月30日

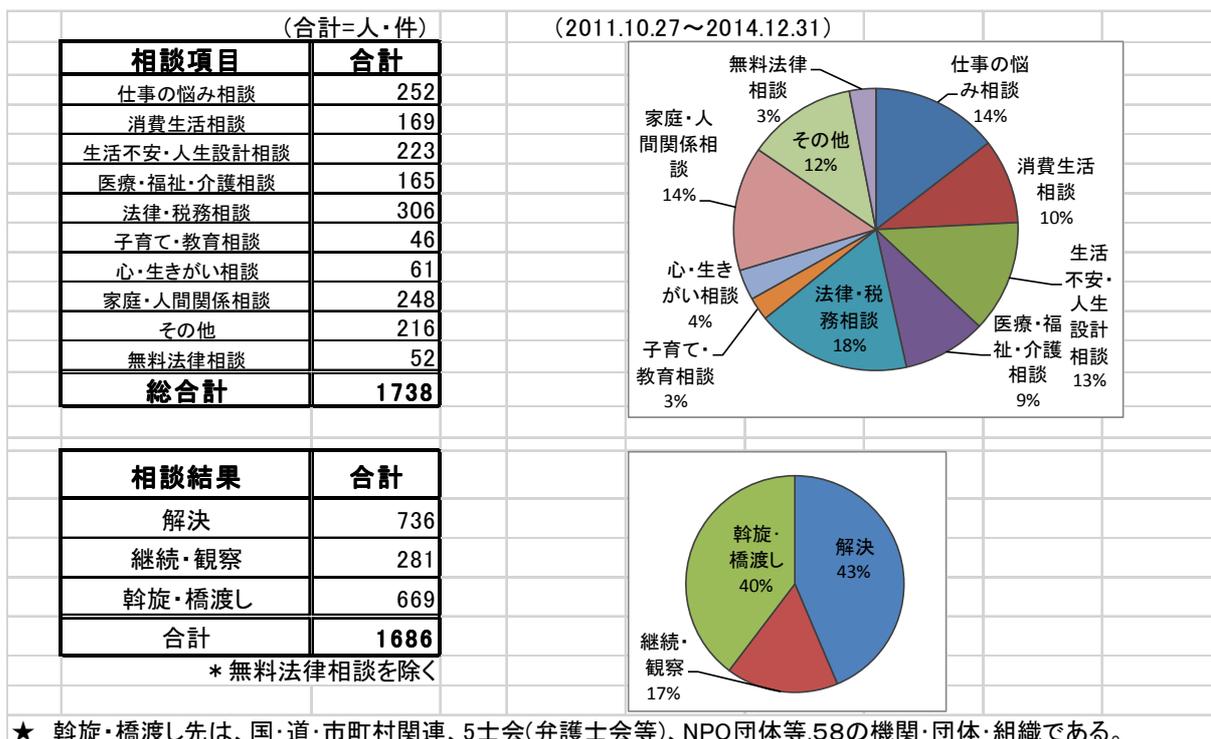
北海道ライフサポートセンター(略称HLS) 『暮らしなんでも相談室』

北海道ライフサポートセンターは2011年10月26日、北海道労働者福祉協議会に加盟する連合北海道、北海道労働金庫、全労済、住宅生協、医療生協、道生協連などを中心とした労働福祉事業団体さらには協働・連携するNPOなどの諸団体や専門家の皆さんによって設立された。

その基本は、活動および事業の領域として3つのサポート(仕事・生活)(暮らし・家計)(人生・生きがい)と4つの事業展開【なんでも相談】【お付き合い】【委託・支援(補助)】【新たな事業】を目標に据えつつ、当面は【なんでも相談事業】として『暮らしなんでも相談室』を中心とする相談活動にとりこんできている。

併せて、「地域サテライト」の全道的設置に取り組み、ほぼ全道を網羅するネットワーク形成に至っており「地域サテライト」における相談活動も展開している。

相談活動スタートから3年間に寄せられた相談件数は1,738件に及んでいる。



『暮らしなんでも相談室』として、相談者がどんな人で、どんな相談内容で、どう対応してきたのか等について、以下簡単な取り纏めと分析を試みました。今後の諸対応・取り組みの中でご活用いただければ幸いです。

注 1) 相談の内容によっては相談項目が複数件となりますが、相談員(アドバイザー)の判断で、相談者一人一件の処理扱いとしている。

2) 各表の2014年度欄は 2014年4月1日~12月末までの集計分です。

## 《よせられた相談概況(相談項目別)》

### 1 仕事の悩み相談

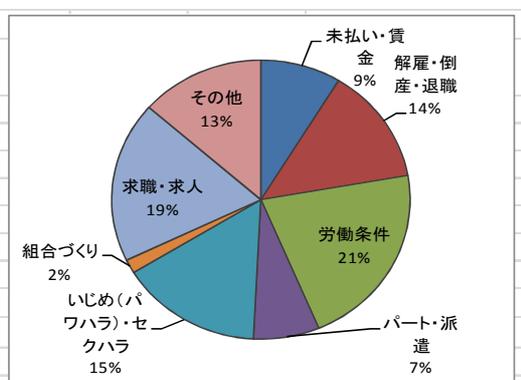
総数は252件で全体の14%を占めている。相談者は女性が男性を若干上回ってはいるが、中には自分ではなく夫や子供の仕事に関する相談ケースも見られる。項目では解雇・倒産、労働条件、就職・求職が多いが、いじめ・セクハラも最近の傾向として増えてきている。相談者は現在働いている人と、失業・求職中の2つに分かれるが数は失業中の人が多い。

深刻なのは発達障害や統合失調症で何年も仕事をしていない、親の年金で生活しているが将来不安でハローワークに通い就活しているが見つからない。健康であってもなかなか仕事がない、自分に合う仕事がないなどにより、働く意欲を失って引きこもり・ニートになってしまったという悩みを打ち明けている。引きこもり・ニートの年齢層が40、50歳代にも達しており、今後の大きな社会問題になっていくことが予想される。発達障害など障害を持った人やニートの人が働きやすく、職場・仕事場ごとに様々な相談ができる環境にすること、中・高年者の再就職を容易にすること、若者層やそのスキルを前提としたハローワークや求職支援システムを改め、さらに中間的な就労の場の提供等、すべての人に就職先を提案できるようなものにする事等、雇用・労働分野における人々の切実なニーズがあること受け止めていく必要がある。今後の課題としてそうした環境整備を行政、関係機関・団体に求めていく必要がある。

職場内のいじめ・パワハラ問題では、鬱・ノイローゼ気味、自殺も考えたりすることもあるという深刻な相談もある。上司に相談しても埒が開かない。職場の上司や対人関係に悩み退職して、次の職を探しているが対人関係がうまくいか不安である。何かいい方法がないかと言う。これらのケースには親身になって話を聞き、適切な相談機関につなぐよう心掛けてきた。

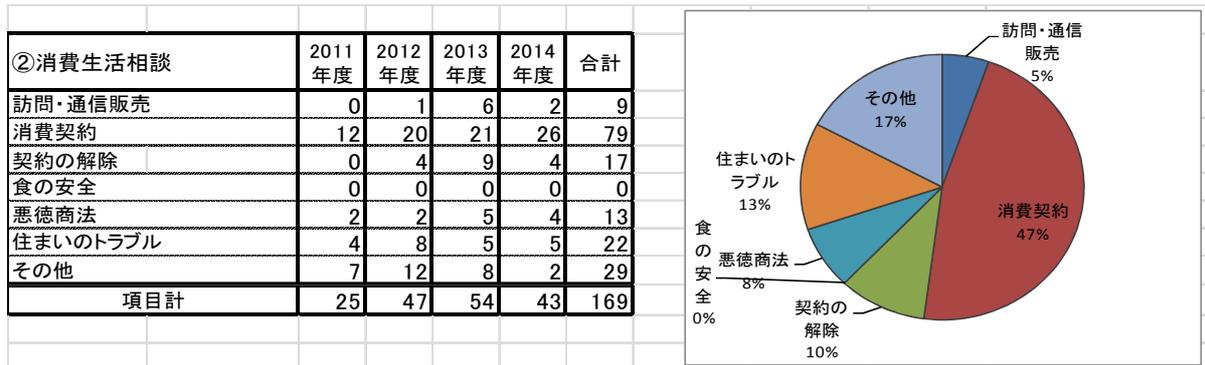
仕事上の相談、とりわけ求職に関する相談は、社会・経済状況、競争社会が反映し職場環境の悪化に起因していると言える。企業は中途採用をあまり好まない。加えて能率・効率のみを求めるあまり「いじめ」の温床となるなど、安心して働く環境が希薄化してきている。また、雇用条件はほとんどが非正規としていることから様々な問題が出てくることも見逃すことは出来ない。

①仕事の悩み相談	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	合計
未払い・賃金	3	8	2	9	22
解雇・倒産・退職	5	3	6	20	34
労働条件	6	9	10	29	54
パート・派遣	2	6	2	8	18
いじめ(パワハラ)・セクハラ	4	13	7	15	39
組合づくり	0	0	0	4	4
求職・求人	7	19	9	12	47
その他	5	6	9	14	34
項目計	32	64	45	111	252



## 2 消費生活相談

総数は169件で10%。圧倒的に女性が多い。消費契約トラブルが多いが住まいのトラブル22件、悪徳商法も13件ある。消費契約では商品購入勧誘が多数を占め契約条件が違うというトラブルが多い。また契約解約できない事例やフランチャイズ契約（内金000万円）したが不安になり解約したく、消費者センターに相談したが業者間のことは取り合わない（弁護士会紹介）。住まいのトラブルの賃貸住宅トラブルでは退去時の修繕費の高額請求、貸主、管理会社とのトラブルや対応不満、その他様々あるがこれらについてはマンション管理組合連合会、宅地建物取引協会、札幌退去時サポートネット等を紹介している。深刻なのは保証人がいなくて困っているなどがある。



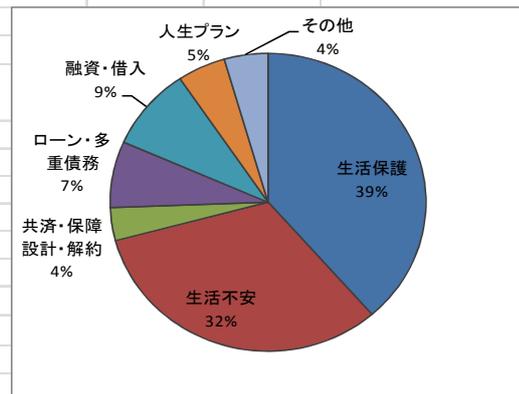
## 3 生活不安・人生設計相談

総数は223件で13%を占めている。男女ともほぼ同数にある。生活保護と生活不安が71%と多数を占めているが、とりわけ男性に多いのはリストラ・仕事上の不安や年金、将来に対する生活不安を抱えている等が顕著である。

生活保護では保護申請手続き、受給額への不満、行政・ケースワーカーの対応の苦情など訴えの殆どは女性である。相談者の訴えがすべて正しいか判断に迷うこともあるが、なかには相談者側に問題があると指摘をせざるを得ない事例も少なからずある。

生活不安では、「1 仕事の悩み相談」の項で述べたように病気、発達障害、うつ病等仕事との関係で重複している。いつまでも生活保護受給、障害年金だけでは生活不安にあり働きたいが仕事が見つからない。うつ病で通院しているが医師からそろそろ仕事してみてもと言われるが不安である。また雇用保険が支給されるまでの生活費がない。電気を止められた。社会福祉協議会の貸付が認められない。ハローワークに何度も行っても仕事が見つからない。これらは今の生活費がないから何とかしてほしいという訴えもあるが、残念ながら当相談室では、生活資金に関する対応は困難であり、今後の課題でもある。一方では、行政・自治体への対応を求めていくことも必要となってきたが、労働団体、労働福祉事業団体としての社会・地域貢献事業の観点からの検討も必要な時期に来ているのではないだろうか。また、相談支援や就労支援活動を行っている法人・NPO団体との連携を一層強めていくことも大切である。

③生活不安・人生設計相談	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	合計
生活保護	5	20	42	19	86
生活不安	8	17	23	24	72
共済・保障設計・解約	0	6	1	1	8
ローン・多重債務	1	5	4	6	16
融資・借入	4	5	3	8	20
人生プラン	5	2	2	2	11
その他	1	4	4	1	10
項目計	24	59	79	61	223

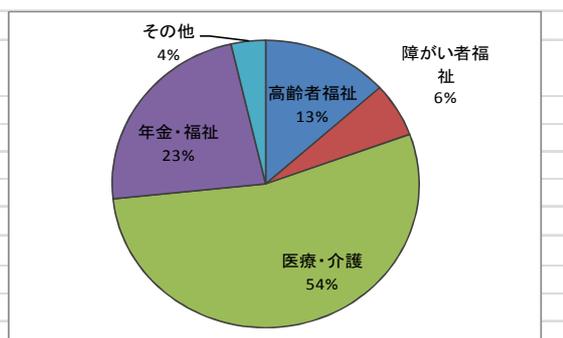


## 4 医療・福祉・介護相談

総数は165件で9%。女性が多い。医療・介護が54%と多いが高齢者福祉13%、年金福祉も23%を占めている。医療では病院の医師や看護師に対する苦情も多く、これらへの対応は道医療安全支援センター、札幌市医療相談窓口等を紹介している。また入院には保証人が必要と言われるが、なってくれる人がいなくて困っている。この場合は病院の相談室と話し合う以外解決の方法はないのか保証人がいない場合の対応をどう扱っているのかを把握する必要がある。

介護では要介護認定結果に対する不満や介護される方も介護する方も高齢のための将来不安、認知症で介護に疲れた、費用負担に耐えられない、親の介護で兄弟・姉妹間のトラブル、ヘルパーとのトラブルなど様々で、介護に関わる相談は区役所、各区の地域包括センターに相談を促しているが、その相談窓口の対応についても不満として相談を寄せられることもある。「3生活不安・人生設計相談」の項と重複してくる内容もある。障害があるため生活保護を受けているが通院に対してケースワーカーがあれこれと言ってくる。個々の受けとめ方があり適切なアドバイスは難しいもののケースワーカーとの連携も一つの考えである。

④医療・福祉・介護相談	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	合計
高齢者福祉	6	8	6	2	22
障がい者福祉	0	2	5	3	10
医療・介護	12	19	19	39	89
年金・福祉	8	9	7	14	38
その他	1	1	2	2	6
項目計	27	39	39	60	165



## 5 法律・税務相談

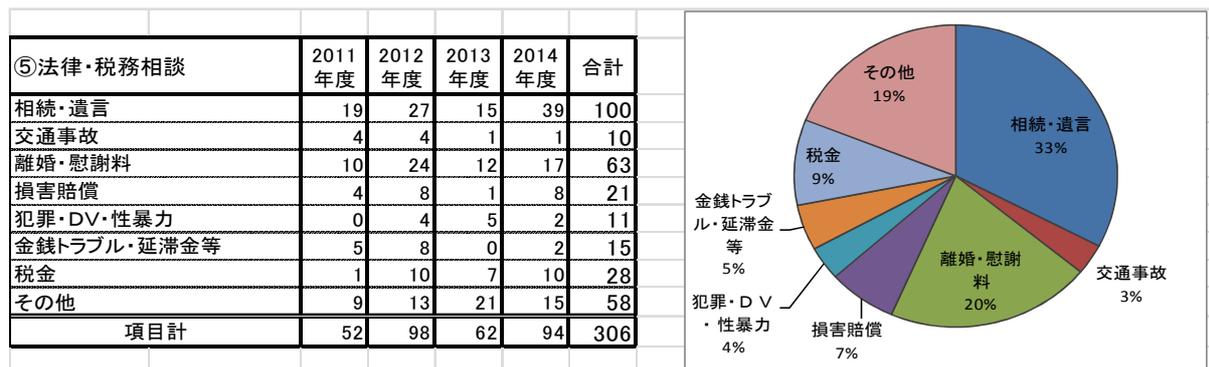
総数は306件で全体の18%を占めている。女性が多い。相続・遺言が33%、離婚・慰謝料が20%と50%を占めているが税金も9%ある。

相続・遺言ではアドバイスをする一方、そのケースにより家庭裁判所への申し立て、弁護

士会、司法書士会の紹介をしている。なかには人権侵害、名誉棄損に該当しそうな事実無根のことを投書・言いふらされたり、というような相談もある。

税金では住民税を収入が少なく全額支払いはできないが役所と相談して月々きちんと支払っているのに職員の対応が酷すぎる。差し押さえ文書まで来た。また住民税の徴収額の前年度収入算出を理解していないため、今年の収入が少ないのに多い額の通知書が届いたという相談も何件か寄せられている。

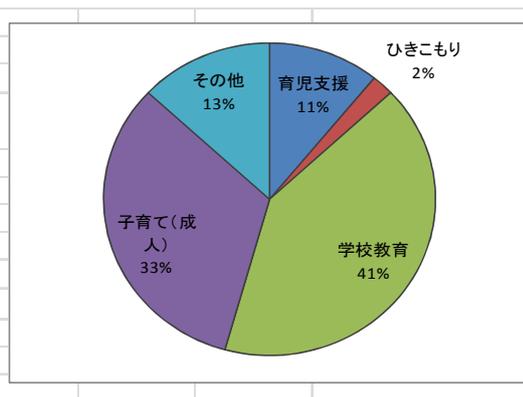
「弁護士による無料法律相談」は2012年4月から月1回行い52件の利用があった。相談内容は裁判訴訟中から労働・雇用契約・退職金、相続・遺言、離婚・慰謝料、交通事故、不動産・家賃滞納、生保・損保、個人的金銭貸し借り、会社倒産・経営上の問題など弁護士の守備範囲ではない相談まで様々で相談時間は少なくても40分、なかには1時間を超える対応をしてきている。開設当初はマスコミ宣伝や無料相談という試みが功を奏し多くの相談者が訪れていたが、ここ最近は減少傾向にある。その背景は弁護士会、司法書士会、札幌市の市民の声を聞く課が開設している無料法律相談や各区毎の相談窓口、その他各種相談機関もキャンペーンや無料相談を実施するなど無料相談そのものが定着してきていると言える。これは最初にフリーダイヤル、無料法律相談を実施してきた私どもの「暮らしなんでも相談室」活動から端を発していることに他ならない。今後の検討課題として月に1回の特定相談日を特定するのではなく日常的に法律相談に対応できる体制について検討していく必要がある。



## 6 子育て・教育相談

総数は46件で数的には多くはないが相談内容は深刻なものもある。女性が多い。41%を占めている学校教育では発達障害の子供を学校側が理解不足のためのトラブル、そして不登校、引きこもりになっているケースや転校した学校になじめないと相談したが本人のわがままとして取り合ってくれない。生活保護受給、母子家庭のために進学問題に悩んでいる。息子とコミュニケーションがとれない、性同一性障害だ、など子供との関わり方、求職もせずニート状態、夫は無関心、協力的ではない、など母親としての悩みが絶えない。ことがうかがえる。子供同士のちょっとしたトラブルも親の出かた対応の仕方であら悪になり、自分の子供がいじめられていると訴えるなど、どちらが悪いかは別にしてある程度距離を置く必要も・・・とアドバイスするが難しい相談でもある。

⑥子育て・教育相談	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	合計
育児支援	3	2	0	0	5
ひきこもり	0	0	1	0	1
学校教育	6	7	4	2	19
子育て(成人)	9	2	0	4	15
その他	3	2	0	1	6
項目計	21	13	5	7	46

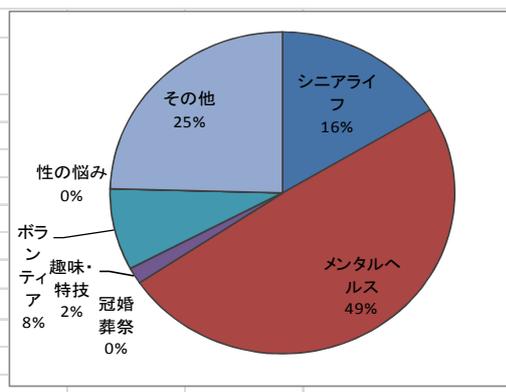


## 7 心・生きがい相談

総数は61件で多くはないがメンタルヘルスが49%を占め、シニアライフが16%、ボランティア8%、女性が多い。メンタルヘルスは仕事上で悩んでいる人、仕事がなくで悩んでいる人に分けられる。精神的問題で退職し生活保護受給、脳検診を受診したが異常はないため社会復帰を考えるが不安である。仕事を探しているが見つからないから眠れない、仕事をしないで家にいると色々考えてしまう。子育てに悩み精神疾患うつ病になった。「1の仕事の悩み相談、3生活不安・人生設計相談、6子育て・教育相談」の項と微妙に絡み合っている。長時間じっくりと傾聴し、ちょっとしたアドバイスによって納得・満足してもらうケースが多い。

シニアライフでは60歳代の女性、婚活の会に参加でいい出会いもあるが金銭的価値観の違いもあり今後の付き合いどうするか迷っている。子供は音信不通、市営住宅にひとり暮らし貯金あるので中古マンション購入か高齢者住宅へ移転も考えているが相談に乗ってほしい。ボランティアのみでは、家に長く居続けて飽きてしまっている。資格を活かしてお手伝いしたいが見つからない紹介してほしい、等が寄せられている

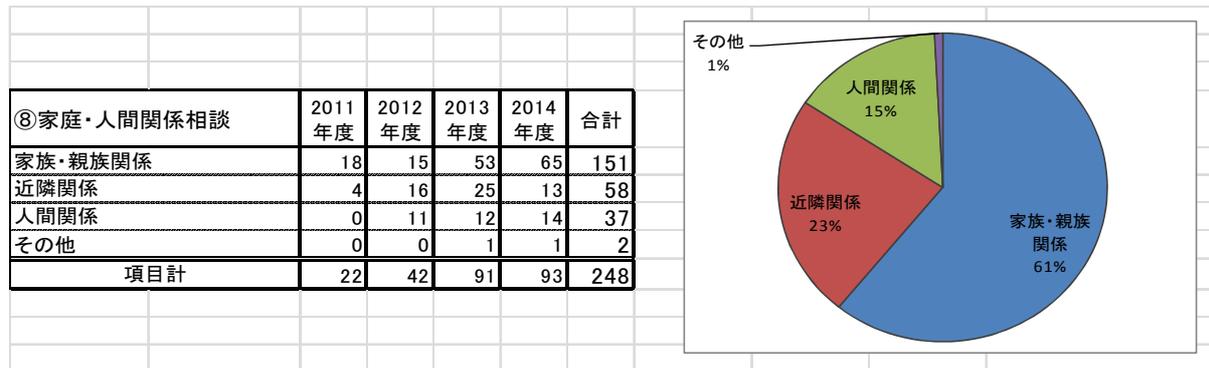
⑦心・生きがい相談	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度	合計
シニアライフ	4	2	1	3	10
メンタルヘルス	5	2	11	12	30
冠婚葬祭	0	0	0	0	0
趣味・特技	0	1	0	0	1
ボランティア	2	2	1	0	5
性の悩み	0	0	0	0	0
その他	6	6	0	3	15
項目計	17	13	13	18	61



## 8 家庭・人間関係相談

総数は248件で全体の14%を占める。女性が多い。家族・親族関係が61%、近隣関係が23%、人間関係が15%。特に、最近では「家庭・人間・近隣関係」に悩む相談が増加傾向にある。これらは日常のコミュニケーション不足に起因していると思われる。人間関係は家庭と職場が基本と言われているが、家族では「夫・妻・子供・兄弟・両親」職場では「上司・同僚・後輩・先輩・顧客」、近隣では「隣・近所」となっている。兄弟・姉妹間では親の面倒を誰がみるのか、位牌持ちは誰か、葬儀の香典の残りはどうするか、など財産分与も含

めた相続問題のトラブルも多い。嫁姑問題、親が子供に対し、子供が親に対し虐待、夫の収入が少ないなどさまざまである。職場の人間関係にストレスを感じる、自我が強すぎて上司・同僚に注意を受けるとキレてしまい、後で後悔するもの人間関係が苦手だ。近隣関係のトラブルの背後にはそれぞれあるが、騒音・振動、除雪、ゴミステーション、下水道処理、ペット泣声、などなど日常生活の中での些細なことが、コミュニケーション不足によるトラブルの大きな要因になっていると推測される。



## 《今後の課題》

前述の相談概況を通じ見えるのは、概括的に言えば「障害や精神疾患を抱え」「経済的に困窮し」「自尊感情が低い」「人と関わらず」「私的領域で暴力被害に遭い」「支援機関とつながれず」「家族からも孤立している」などの課題を、人によっては複合的に抱えていると考えられ「どうしたらいいのかわからない」と立ちすくんでいる姿が浮かんで来る。しかし一方、働く意欲は強くあるのに仕事がなかなか見つからない、収入面・希望する仕事となるとまったく。何年も働いていないため仕事が決まったとしても本当に働けるのか自信がない。このような状態が長く続くことにより自信、働く意欲を失い引きこもり・ニート状態となっている。更に深刻なのが40、50、60歳代と、年齢が高齢化している。この高齢化傾向は家庭内の介護問題にも影響してきている。いわゆる老々介護問題として深刻に受け止めていく必要がある。

以上