

連載 労働相談の現場から

第 15 回

一般社団法人社会的包摂サポートセンター
よりそいホットライン

よりそいホットラインは、一般社団法人社会的包摂サポートセンターが運営する24時間・年中無休の電話相談。東日本大震災の被災3県を対象に2011年に始まり、現在は厚生労働省の補助事業として全国展開している。

生きる上での様々な悩みを相談者と一緒に考え、地域の社会資源につなぐ「伴走型」支援を実施。フリーダイヤルだけでは解決できないような場合は、「折り返し電話」で関係を継続して専門的な支援を提供したり、緊急の場合は自治体や医療機関等への同行支援も行う。

全国共通のフリーダイヤルには、一般相談（一般ライン）のほかに、自殺念慮、セクシュアルマイノリティなど特別な配慮が必要な相談への専門ラインが五つ設置されている。セクシュアルマイノリティ専用ライン（セクマイライン）に寄せられる相談について、同サポートセンター事務局の広瀬麻弥氏と、数多くの相談に対応している原ミナ汰・NPO法人共生社会をつくるセクシュアル・マイノリティ支援全国ネットワーク代表に話を聞いた。

よりそいホットラインにかかってくる電話は、2015年度の1年間で計1,160万件を超えた。このうちセクマイラインへの電話数は37万6,400件で、相談に繋がったのは3万6,000件。セクマイラインには現在100名ほどが相談員として登録されている。昼夜を問わず、相談員が対応に当たっているが、常に電話が鳴り続けている状態だ。

相談者のプロフィール

セクマイラインの相談者のプロフィールを見ると、30代以上からの相談が大半を占める一般ラインと比べ、10代・20代の若者からの相談が多く、約3割を占める。これには、性別や性的指向の悩みを自覚する年齢が早いことが考えられる。

性別は、一般ラインが男女約半々なのに対して、セクマイラインは「男性」5割、「女性」2割、「その他」が3割。「その他」には、トランスジェンダーやXジェンダー^(注1)など性別に違和感を持つ多様な立場の人が含まれる。

相談者の約半数が仕事を持っており、そのうちの約2割が正規雇用、約8割が福祉的就労を含む非正規雇用で働いている。ただし、トランスジェンダーの正規雇用は約1割と低い。セクマイラインの相談者は、一般ラインの相談者と比べて仕事を持っている割合は高いものの、非正規雇用の「ワーキングプア」が多いという。

仕事をしていない人の約半数は病気の療養中で、精神疾患が多いと報告されている。

カミングアウトの難しさ

相談内容は、性的指向や性別違和感など「セクシュアルマイノリティの悩み」が最も多く、次いで「人間関係の悩み」、「心と体の悩み」、「家庭問題」、「労働問題」など。セクマイラインに持ち込まれる相談の特徴として、最初から本題に入る相談者はあまりいない。しばらく世間話をした後、おもむろに『実は私は〇〇なんです』などと、自身がセクシュアルマイノリティであること打ち明けるケースが少なくないという。「たとえ匿名であっても、カミングアウトはとても勇気の要ること。世間話の時間は信頼関係の構築の時間。いろいろな話をしながら、信頼できる相手だと感じた時に相談員に悩みを切り出すのではないかと」広瀬氏は指摘する。



セクマイライン利用者の特徴や仕事に関する相談内容について、「よりそいホットライン 2014年度報告書」^(注2)のデータを交えて紹介する。

仕事の悩みは MtF やレスビアンで多い

2014年4月から9月までの半年間にセクマイラインで受けた電話のうち、相談が成立した件数は4,369件に上った。

利用者のうち、性自認に違和感がある人については、トランスジェンダー女性 (MtF)^(注3)が747人 (17.1%)と最も多く、トランスジェンダー男性 (FtM)^(注4)が231人 (5.3%)、Xジェンダーが189人、不明が315人だった。それぞれに仕事の悩みを相談している割合を見ると、MtF (54.2%) が、FtM (29.9%) やXジェンダー (31.7%) よりも高く、MtFの半数以上が仕事の悩みを相談している。

性的指向を見ると、ゲイが974人(22.3%)と最も多く、レズビアンが511人(11.7%)、バイセクシュアルが549人(12.6%)など。仕事の悩みを相談した割合は、ゲイ(19.9%)やバイセクシュアル(21.1%)よりも、レズビアン(39.9%)の方が高くなっている。

「分かってほしい」「知られたくない」——仕事の悩みは「職場の人間関係」が最多

4,369件の相談のうち、仕事の悩みが寄せられたのは1,180件。相談内容を分類すると、「職場の人間関係」(51.0%)が最も多く、次いで「業務内容」(25.6%)、「仕事がない」(18.1%)、「就職活動の悩み」(16.7%)、「いじめ・パワハラ・セクハラ」(15.9%)などとなっている。

例を挙げると、(ゲイの人が)「職場で上司や同僚から『早く結婚しろ』などと執拗に言われる」、(MtFの人が)「職場でカミングアウトしたら解雇された」、(FtMの人が)「職場でスカートをはくのに抵抗がある」、(トランスジェンダーの人が)「履歴書の性別欄に戸籍上の性別を記入するか、自認や外見上の性別を記載するか悩んでいる」等々。また、上司や同僚との酒を伴う席で、同性愛者を嘲笑するような発言を聞くと、自分が同性愛者だと露見する前に転職したいと相談する人も多いという。

特定の個人に対する発言でなくても、性的な言動により周囲の労働者の就業環境が不快になり、能力発揮に悪影響を及ぼすことは「環境型セクシュアルハラスメント」となる。原氏は、「セクハラだけでなく、あらゆるハラスメントをなくしていくことが重要。一緒に仕事をする人間として誰もが尊重さ

れる風土が会社や社会に広がってほしい」と話す。

長時間労働や過重労働の実態も

最近、相談を通じて過重労働の実態が散見されるという。「セクシュアルマイノリティの人たちは、職場から様々なプレッシャーや偏見、差別を受けることが多い。そうした『マイノリティ・ストレス』を抱えながらも、周囲とは違う自分を認めてもらうため、人一倍働いて無理をする傾向がある。それが長時間労働や過重労働につながっていく」(原氏)。

セクマイラインには様々な仕事の相談が寄せられるが、職場や会社と対峙しようとする人は少ないという。カミングアウトした後、居づらくなって自主退職したり、カミングアウトできない状況に耐えられず転職するなど、自ら仕事を辞めるケースが多い。そして、辞めた後に生活が困窮してホットラインに相談する人もいる。

約6割が「家計に問題がある」

経済的な状況を見てみると、仕事の悩みを相談した人のうち、家計状況に問題があると答えたのは58.3%(一般ラインは47.6%)。相談内容を見ると、「性別適合手術を受けるため多額の費用が必要」や「ホルモン治療を続けるための通院費用がかかる」という悩みも少なくない。なかには、生活保護を受けている人が、受給要件の制約により、手術費用を貯金できず、ホルモン治療を続けることも難しくなるため、やむを得ず生活保護を放棄して転々とした結果、ホームレスになってしまった人もいるという。事情を知らなかった自治体側は、突然行方が分からなくなった人に支援することができず、当事者にとっては生活保護という

命綱を失ってしまったケースだ。

複合的な困難に直面する相談者

よりそいホットラインの利用者全般に言えることだが、彼らが直面している問題は単純ではない。借金や生活苦、病気や障がい、失業、いじめや差別、DVや犯罪被害など、複合的な困難に直面して、助けを求めて駆け込んでくる。そして、セクマイラインの相談者は、自分に非があると思込んでいる人が多いという。こうしたことから、往々にして、自分の状況を整理して問題の所在を伝えることが難しく、課題が明確になっていないケースもある。

問題解決のプロセスによりそって

「相談者の話を聴きながら、解決すべき課題を一つひとつ明確にして『言語化』していく。そして次の支援につなぐ際、彼らは相談者と支援機関を仲介する『通訳』になり、両者の認識の齟齬やギャップを埋めていく」(広瀬氏)という。

よりそいホットラインが開設されて5年が過ぎた。社会的包摂サポートセンターは、今後も、相談者の気持ちを受け止めて、問題解決のプロセスによりそい支援を続けていきたいとしている。(松沢典子)

[注]

- 1 Xジェンダー
男性でも女性でもない性別上の自己意識を持つ場合を言う。
- 2 詳細は<http://279338.jp/houkoku/>を参照
- 3 トランスジェンダー女性(MtF: Male to Female)
生物学的性別が男性で、性に関する自己意識が女性の場合を言う。
- 4 トランスジェンダー男性(FtM: Female to Male)
生物学的性別が女性で、性に関する自己意識が男性の場合を言う。