

7 社会的要因に関連する相談員の資質の向上

警察庁の調査によると、自殺の原因・動機の第2位は「経済・生活問題」であり、平成20年は、多重債務を原因として1,733人が自殺している。このような状況を改善するため、社会全体で多重債務問題の解決に向けた取組を進めていくことが求められている。

政府としては、多重債務問題の解決に向けて、平成19年4月に、政府及び関係機関が取り組むべき施策をまとめた相談窓口の整備、強化等の4つの柱からなる「多重債務問題改善プログラム」を策定している。

この多重債務問題改善プログラムに基づき、都道府県、市区町村、財務局等で多重債務相談を行う相談員の資質の向上のために、平成19年度には多重債務者相談に当たる相談員を対象とした「多重債務者相談マニュアル」（冊子及びDVD）を金融庁において作成し、全国の自治体等に送付している。本マニュアルでは、多重債務相談に対応する際の相談員との信頼関係の構築（例えば、ねぎらいの言葉をかけ相談者を安心させること）等の基本的な心構えや、相談者が極度に追い詰められている状況等の時に関係機関と連携を図ること等、実際の相談業務における対応方法が記載されている。また、20年3月には、家計管理の必要性などを解説した「補遺」を追加した改訂版約6,000部を全国に送付した。さら

に20年度においては、国民生活センター主催の地方公共団体の行政職員及び消費生活相談員等を対象とした研修において多重債務問題を取り上げるなど、相談員に対する研修の充実に取り組んでいる。

さらに、平成21年2月17日に、金融サービス利用者相談室の相談員に対して、多重債務相談に対応する際の方針等について再周知を行った。

なお、中小企業庁では、都道府県商工会連合会及び主要商工会議所において、中小企業者を対象に経営上の問題解決のための相談事業を推進している。

次に、厚生労働省では、ハローワークの職員に必要とされる職業相談技法の修得のための研修の中にメンタルヘルスについての研修を盛り込み、職業相談を実施する職員が、メンタルヘルスについての正しい知識を修得できるようにしている。

また、ハローワークの職業相談窓口においては、求職者の抱えている問題を把握し、これを踏まえた的確な支援を適時適切に実施することが求められていることから、ハローワークの職員が、より一層専門的なサービスを提供することができるよう、各都道府県労働局において、キャリア・コンサルティング及び産業カウンセラー研修を実施している。

8 遺族等に対応する公的機関の職員の資質の向上

公的機関の職員が業務として自殺者の遺族等に対応する場合には、名誉及び生活の平穏を不当に侵害することのないように十分配慮しなければならない。

このため、警察では、自殺対策基本法の施行等を受け、警察職員が自殺者、自殺者の遺族、自殺未遂者等に関係する業務に従事する場合には、自殺者の名誉や自殺者の遺族、自

殺未遂者等の心情等を不当に傷つけることのないよう、適切な遺族対応等に取り組んでいる。

また、消防庁では、各消防本部や各消防学校での教養訓練を通じて、消防職員が遺族等に対して適切な対応が図れるよう、必要な情報提供を実施することとしている。