

## 救済委員のことば

### —— 子どもアシストセンターの相談活動からみえるもの ——

札幌市子どもの権利救済委員 市川啓子

「札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例」の制定から5年となりました。その条例に定められた子どもの権利救済機関「子どもアシストセンター(以下、「アシストセンター」とします。)」の活動もまた5年の経過をみています。札幌の子どもの権利の侵害はどのような形で起きているのかを見極め、そこからの救済はいかにあるべきか、条例制定に際して寄せられた市民からの期待に応える活動が果たしてなされているのか等々、スタッフ一同、折に触れて自問する日々でした。

\*\*\*

アシストセンターが他の相談機関と異なる点としては、子どもの問題の実質的な解決に向けた機能と権限をもつ一連のシステム(相談、調査、調整、勧告など)があげられます。

いうまでもなく子どもの最善の利益の実現のためにはまず、子どもの声に耳を傾けることから始められなければなりません。その趣旨から、この5年間のアシストセンターの活動のなかで最も重視されてきたのは、相談として寄せられる子ども本人や保護者の困難や苦悩に耳を傾け、向き合い、さらにはできる限りの良質な応答を通して相談者をエンパワーするという役割です。「札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例」は総合条例として全般的な子どもの育ちの権利を保障する内容になっていますので、そこでの権利の侵害とは、子どもの健全な発達を阻害する要因全てが対象として考えられます。札幌市の子どもや保護者の相談をしっかりと受け止めることそのものが、子どもが健全に育つ権利の侵害からの救済活動の最初の一步と位置づけられると考えます。

\*\*\*

相談活動は成果を形としてはっきりと確認することが難しいうえに、条例に謳われている子どもの権利のどのような側面と関連しているのか分かりにくいことがあります。

寄せられた言葉は、聞き取られて初めてコミュニケーションとしての働きを持ち始めますが、更に共感的に受け止められることによって心の内を表出する「語り」となり、相談者自身が困難を整理して見つめることによって次のステップを踏み出す力になります。

アシストセンターの相談活動では、悩みを聞き、どうすればよいか等具体的にアドバイスをするというケースもありますが、より大きくは、子どもや保護者の内面に寄り添うことによって、相談者自らが困難を乗り越える力を引き出すという働きを目指します。このことが通常いわれるカウンセリングと違うのは、あくまでも、現実にある子どもの困難とその環境に焦点を当て子どもが歩みを進めるのを援助することです。子どもや保護者のエンパワメントも、そこに帰結します。子どもは発達の途上にあり、生きる上での様々な経験を積んで日々を過ごしています。子どもを自らの力を蓄えつつ未来に向かう力強い存在として認め、大人がその下支えをする役割を果たすことが子どもの成長を促す大きな力となるでしょう。

これまでの相談活動では、相談員との間のやり取りを通して、「誰にも言えなかったことを話せまし

た」、「聞いてもらって気持ちが前向きになりました」といったメッセージが寄せられたり、相談者自身が問題を解決していく道筋を見つけ出していくなど、手応えを感じさせられることが数多くありました。

実際のやり取りの雰囲気は10～11ページと27ページに掲げました。

また、寄せられる相談は子どもたちの置かれている状況を客観的にとらえる貴重な情報にもなります。現代の子どもたちは何に悩み何に苦しんでいるのか、大人を中心として成り立つ社会の中ではともすると埋もれがちな子どもの思いを、私たちは相談の中から読み取り、広く発信していく役割も担っているといえるでしょう。出前講座などを通してこの面での活動も続けてきました。

様々な声の中から子どもが暮らす環境における権利の侵害状況を読み取って、調整活動等に結びつけ対応していく際の最初の入口となるのもまた相談活動です。

\*\*\*

この5年間の活動は、毎年活動状況報告書としてお知らせしていますが、以下に5年間のアシストセンターの相談活動から見えてくるいくつかの傾向をあげてみたいと思います。

#### 《相談件数から見えるもの》

一割程度の増減はあるものの、実件数(相談者数)も延べ件数(相談件数)も毎年ほぼ同じような形で推移しています。アシストセンターは子どもに関するどのような相談も受けるというのが基本姿勢ですが、結果として不思議なほど年間の相談数は一定しています。また一年の中では毎年4月と9月の学期の始まりに増える傾向が見られます。この時期には、集団生活である学校という環境に適応する力が特に求められ、子どもの心が波立つ場面が多くなるのかもしれませんが、いじめや不登校などのきっかけが作られやすい時期であることも推測されます。また、毎年寄せられる相談数が最も多い子どもの年齢層は中学生で、思春期を乗り越える困難さがうかがえる内容のものが多くみられます。

余談になりますが、相談の数は多いのがいいのか、少ない方がいいのか・・・。相談機関の業績の評価の基準として相談件数(実件数及び延べ件数)が取り上げられることがしばしばあります。「相談」とは、一般に困難な状況にある個人が他者に援助を求める行動です。したがって、それが人々の困難や悩みを反映しているのととらえると、数が多いのはよい現象であるとはいえないでしょう。また相談活動が適切に行われれば、その効果として苦悩の軽減が図られ、相談件数は減るはずですが、このように考えると、相談件数は少ない方が人々の幸福度は高いはずなのですが、その一方で予想されている数より少ない場合には、相談機関として需要の掘り起しや対応が不十分なのではないかという見方もできます。つまり、相談件数の増減というものは視点をどこに置くかで評価が違ってくる側面をもつのですが、いずれにしても数のみで相談業務の正しい評価となり得ないのは明らかです。

#### 《相談内容から見えるもの》

5年間の相談の内容を分析すると、子ども及び保護者がどのようなことに苦悩しているのかを垣間見ることができます。アシストセンターでは年度ごとに報告書にて相談内容を分類し、数値のうえでの上位項目を公表していますが、5年間を通してみると以下ようになります。

##### 〈子どもからの相談内容〉

子どもからの相談では、「友人関係」が毎年もっとも多く、25%から35%を占めています。親子・

兄弟関係など、家庭生活に関する悩みも10%程度あり上位を占めています。子ども本人から寄せられるいじめ相談は予想より少なく、5%前後にとどまっています。各年度によって多少の違いがあるものの、そのあとに学習・進路に関する相談、教師との関係、男女交際についてなどが続きます。

「友人関係」の悩みの中にはいじめも含まれていると推測されますが、多くは、以下の例に挙げるように、集団生活で何らかの軋轢が生じると自分の存在が否定されていると感じ、居場所を失ったり気持ちが萎縮してしまう子どもたちの姿が浮かび上がる内容です。

#### —子どもからの相談例—

- 友達に自分のことを話したら、軽くあしらわれた。真剣に悩んでいることだったのに、うまく伝わらない。もう話そうとは思わない。
- グループ内の友達同士のケンカがあったとき、止めに入ったらいつの間にか自分が仲間外れになってしまった。話かけても無視されるので、学校に行きたくない。
- 友達がノートに何か書いて回していた。私には見せてくれなかった。いつも一緒に、親友だと言っていたが、信じられなくなりそう。

対応する相談員は、気持ちを受け止め励まししながら、少し異なった見方をすると気持ちが落ち着くことなどを示して、子ども自身が直面している困難を乗り越えることができるよう援助します。苦しくて助けを求めた時に、見知らぬ大人ではあってもしっかりと受け止めてもらえたり、自分で困難を乗り越えることは、子ども自身の肯定的自己評価にもつながる大切な体験となるのが伝わってくる相談員とのやり取りがそこに見られます。

#### 〈大人からの相談内容〉

子どもを育てている保護者(多くは母親)からの相談で上位を占めるのは、「子どもと教師の関係」で、この5年間ではおしなべて15%から20%の割合となっています。具体的には、子どもがいじめを訴えても担任が取り合ってくれない、解決してくれないという内容です。学校での様子を子どもから聞き、不安になった保護者がアシストセンターに解決を求めてくるのですが、中には状況把握の前に保護者の気持ちが大きく揺れてしまって客観性を失っているケースもあり、気持ちに寄り添いつつ解決の方法を共に考えていきます。

相談の内容から子どもをめぐる環境の調整が必要だと判断された場合には、直接アシストセンターの調査員が学校に出向いて状況把握や、解決のための話し合いなどに参加しますが、近年は学校との信頼関係が醸成されつつあることも手伝って、一層積極的かつ細やかな活動ができるようになっていきます。

相談内容を要約すると、子どもにとっては日々の学校生活や友達との関係が大きく心を占める出来事につながり、近年の傾向として、集団の中での居場所を失うことが子どもにとって大きなストレスとなっていることがうかがえます。保護者にとっては、我が子が長い時間を過ごす学校での教師の関わりに対して期待と不安を抱いていることが、アシストセンターへの相談内容からみえてきます。

\*\*\*

一人ひとりの子どもたちの健やかな成長を願う大人が、発せられる声に耳を傾けることから出発して、時代や地域の要請に応じたさまざまな取組を進めることができる、その大本にどっしりと根を張って存在するのが「子どもの権利条例」であると、日々の活動を通して実感しています。豊かな幹が育ち、葉が光る木となるまでにはまだ時間がかかると思われまふ。決して枯渇させてはならない木として大切に守り育てられることを願うものです。