

## **Ⅱ 相談活動**

### **1 相談状況**

### **2 相談事例の紹介**

### **\* 相談員コラム**

## Ⅱ 相談活動

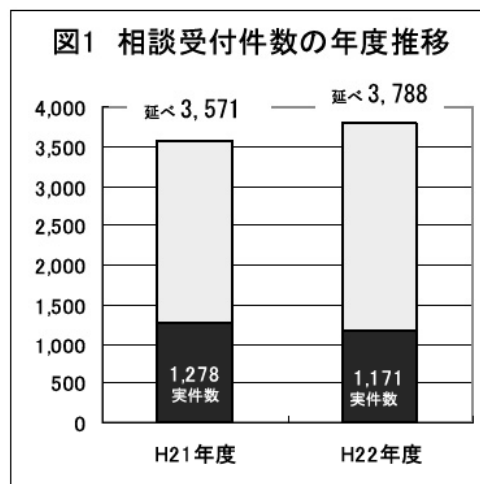
### 1 相談状況（図1）

平成22年度に受け付けた相談件数は、実件数1,171件、延べ件数は3,788件でした。

前年度比では、実件数で8.4%減、延べ件数では6.1%増であり、総体的にはほぼ前年度並みといえます。

（前年度 実件数1,278件、延べ件数3,571件）

この件数の中には、相談者に他機関を紹介したものや、相談者の同意を得て学校や関係機関などに働きかけるなど調整活動を行った件数も含まれています。

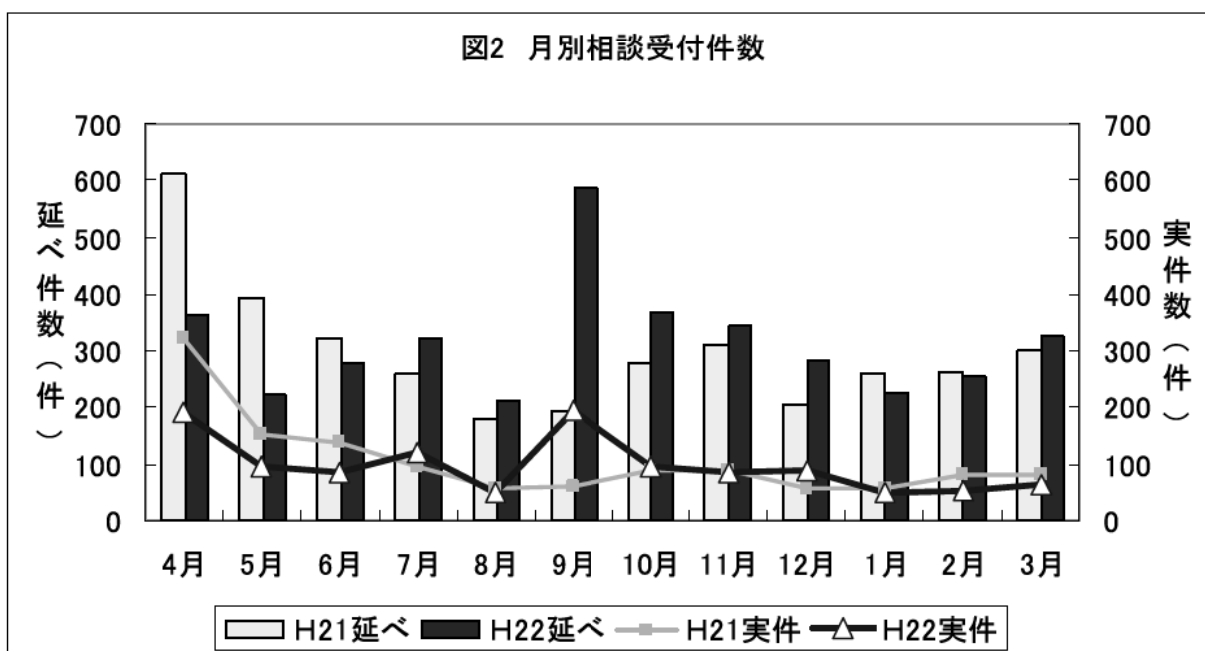


#### (1) 月別相談受付状況（図2）

最も多く相談が寄せられたのは、中学生にカードを配布した<sup>1</sup>9月でした。

カードを配布した月に子どもたちからの相談が増える傾向は、前年度と同様です。

年間を通じては、6～7月ころと10～11月ころに相談が多く、夏休みや冬休みのある月の件数は比較的少なくなっていますが、これも前年度と同様の傾向です。



<sup>1</sup> カードの配布

平成21年度は4月の開設時に、小学校・中学校の全児童生徒にカードを配布しました。

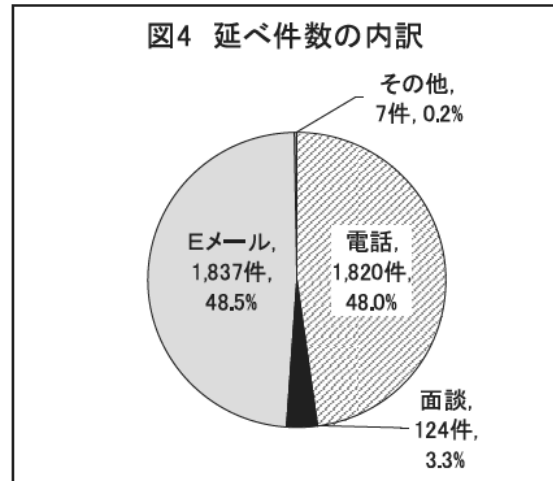
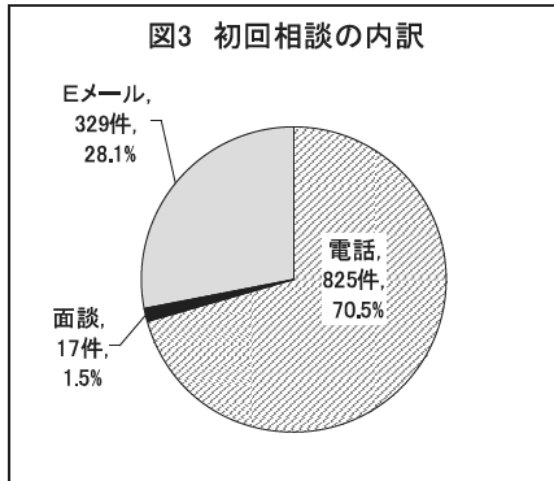
平成22年度は4月に小学校の全児童、9月に中学校の全生徒にカードを配布しました。広報活動について、くわしくはP.24を参照ください。

(2) 相談方法の内訳 (図3、図4)

図3のとおり、初回の相談で最も多いのは、電話による相談(825件)で70.5%を占めます。電話相談は延べ件数でも1,820件で、前年度の約1.1倍になっています(前年度1,649件)。

当機関の特色ともいえるメール相談は、延べ件数でみた場合に1,837件と多いのですが(図4)、これは相談内容を把握するためにやり取りを重ねることが多いためだと思われます。

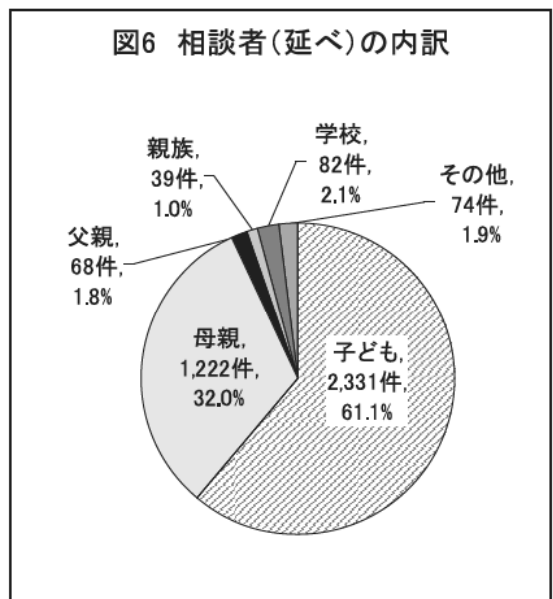
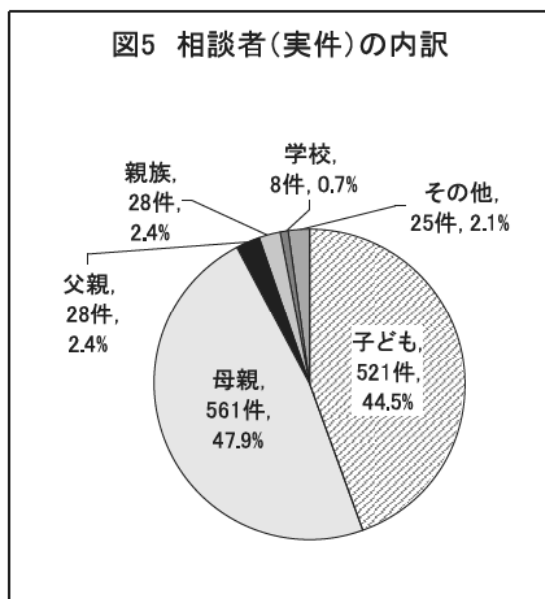
なお、相談方法は電話から面談へ、またメールから電話などへと移行することがあります。



(3) 相談者<sup>2</sup>について (図5、図6)

前年度同様、母親と子どもからの相談が大半を占め、両者を合わせると実件数の92.4%を占めます(図5)。

延べ件数でみた場合には、子どもが全体の61.1%を占めますが(図6)、これは、子どもからの相談の多くがメールによるものであり、回数を重ねることが多いためだと考えられます(P. 8参考)。



※相談者が複数の場合があるため、合計は、相談件数に一致しない。

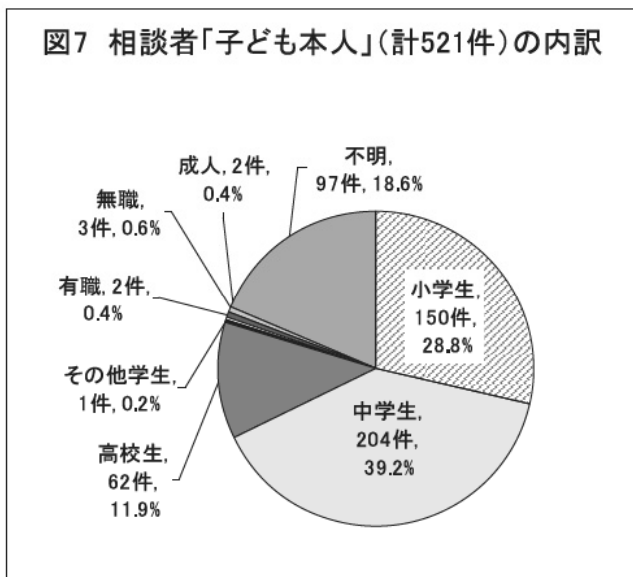
<sup>2</sup> 相談者  
相談をしてきた人のことをいいます。

(4) 相談者「子ども本人」の内訳 (図7)

相談してきた子どものうち、最も多いのは中学生 (204 件 39.2%)、次いで小学生 (150 件 28.8%) でした。

前年度は、小学生からの相談が 189 件、中学生からの相談が 205 件でしたので、小学生からは減少し、中学生からはほとんど変わらなかったといえます。

小学生からの初回相談 150 件の内訳をみると、電話相談が 85.3% (128 件) を占めています。一方、中学生は携帯電話を所持している子どもが多いためか、初回相談 204 件のうち、Eメール相談が 67.6% (138 件) を占めています。



延べ件数全体における相談者と相談方法のクロス集計は、下表のとおりです。延べ件数全体でみると、前年度と同様、子どもによるEメール相談が最も多く (1,691 件、44.3%)、次に母親による電話相談が多いことがわかります (1,037 件、27.2%)。

なお、延べ件数全体のうち、特に“子ども本人”からの相談延べ件数は約 1.2 倍に増えており (前年度 1,941 件)、なかでも子ども本人による“電話相談”の延べ件数は、前年度の約 1.4 倍に伸びています (前年度 406 件)。

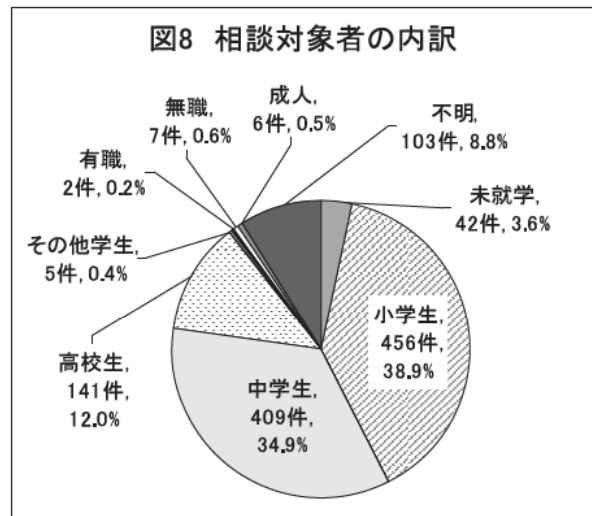
参考：「相談者と相談方法 (延べ件数)」

区分	子ども本人	父親	母親	親族	学校	その他	合計
電話	582	52	1,037	31	66	52	1,820
	15.3%	1.4%	27.2%	0.8%	1.7%	1.4%	47.7%
面談	57	11	57	2	16	9	152
	1.5%	0.3%	1.5%	0.1%	0.4%	0.2%	4.0%
Eメール	1,691	5	124	5	0	12	1,837
	44.3%	0.1%	3.2%	0.1%	0.0%	0.3%	48.1%
その他	1	0	4	1	0	1	7
	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%
合計	2,331	68	1,222	39	82	74	3,816
	61.1%	1.8%	32.0%	1.0%	2.1%	1.9%	100.0%

※相談者が複数の場合があるため、合計は、相談件数に一致しない。

(5) 相談対象者<sup>3</sup>の内訳 (図8)

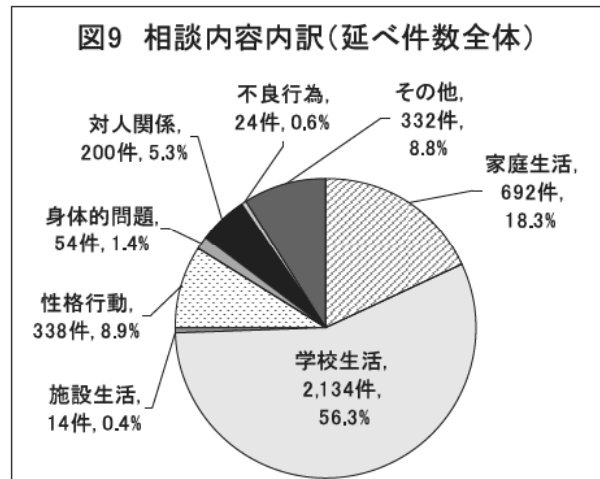
相談の対象となった子どもの内訳をみると、前年度同様、小学生に関する相談が最も多く (456 件、38.9%)、次いで中学生 (409 件、34.9%)、高校生 (141 件、12.0%) と続きます。



(6) 相談内容の内訳 (図9)

アシストセンターでは、相談内容を「家庭生活」、「学校生活」など8項目に分けています。

延べ件数全体で相談内容の内訳をみると、学校生活に関する相談が最も多く (2,134 件、56.3%)、次いで家庭生活 (692 件、18.3%)、性格行動 (338 件、8.9%) と続きます。これは、前年度と同じ傾向です。



さらに 33 の細目に分けると、上位 5 項目は、下記のとおりです。

子ども (2,331 件)		大人 (1,457 件)	
① 友人関係	577 件 (24.8%)	① 子どもと教師の関係	286 件 (19.6%)
② 親子・兄弟関係	245 件 (10.5%)	② いじめ	127 件 (8.7%)
③ いじめ	156 件 (6.7%)	③ 不登校	121 件 (8.3%)
④ 学習・進路	133 件 (5.7%)	④ 学習・進路	116 件 (8.0%)
⑤ 子どもと教師の関係	119 件 (5.1%)	⑤ 養育・しつけ	105 件 (7.2%)
⑤ 男女交際	119 件 (5.1%)	⑤ 友人関係	105 件 (7.2%)

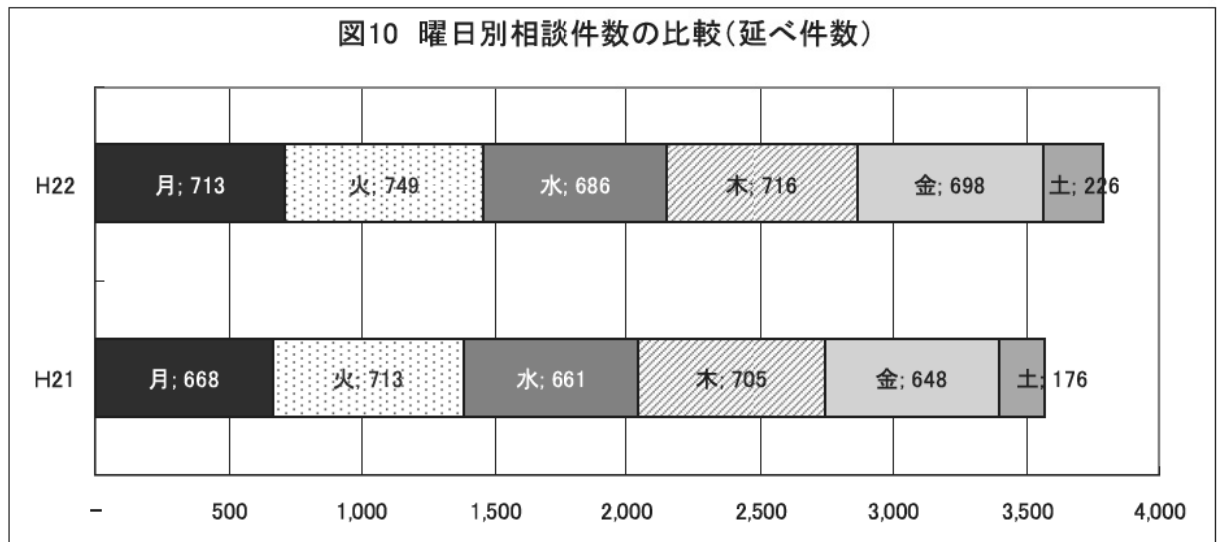
<sup>3</sup> 相談対象者

相談の対象となっている子どもを指します。母親から小学生に関する相談があった場合には、「相談者」は母親となり、「相談対象者」は小学生となります。中学生の子ども本人が自分のことについて相談してきた場合には、「相談者」は子どもとなり、「相談対象者」は中学生となります。

(7) 曜日と相談件数（図 10）

相談件数をみると、平日は曜日による極端な変動はなく、ほぼまんべんなく相談が寄せられています。

土曜日は開設時間<sup>4</sup>が他の曜日より短いですが、前年度と比較すると、他の曜日の相談件数が前年度の約 1.0～1.1 倍なのに対し、土曜日は約 1.3 倍と増えています。

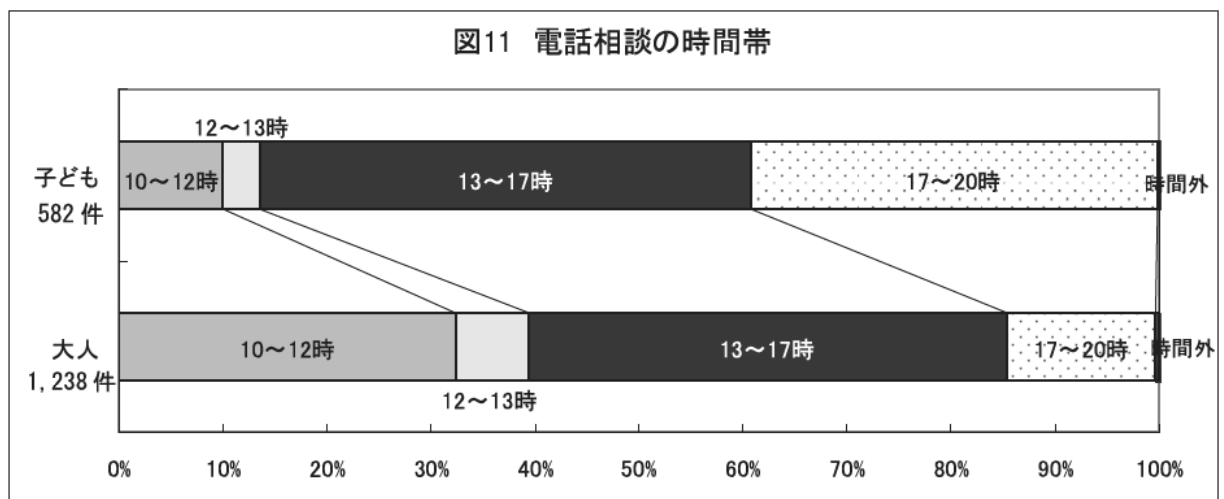


(8) 電話相談の時間帯（図 11）

子ども・大人双方から電話相談が多い時間帯は、13～17時です。

次に多い時間帯としては、大人からは午前中、子どもは学校から帰ってきてから（17時以降）となっています。

相談時間を 20 時までとしていることは、特に子どもにとって有効であるといえます。



<sup>4</sup> 開設時間

月～金曜日の開設時間は 10 時～20 時、土曜日は 10 時～15 時となっています。

**(9) 虐待通告**

通常の相談においては、守秘義務により、相談者の同意なく関係機関に連絡したり情報提供を行うことはありませんが、虐待が疑われるケースについて相談を受けたときには、児童虐待の防止等に関する法律第6条<sup>5</sup>に基づき、管轄の児童相談所に通告しています。

平成22年度は、7件について、児童相談所に虐待通告を行いました。

**(10) その他**

相談件数として計上はしていませんが、子ども専用の通話料無料電話には、無言電話やいたずら電話が786件ありました。かけてきたのは、ほとんどが子どもであると思われていますが、中には、相談をためらっていたり、相談員の反応を確認したいという気持ちが含まれている可能性もあるため、慎重に対応しています。

メール相談に関しては、短い言葉だけのものも多く、限られた情報だけしかないため対応に難しい面がありますが、明らかにいたずらだとわかるものはほとんどないため、たとえいたずらと思われるような内容であっても、できるだけ速やかに、必ず返信しています。このことが子どもたちにとって安心感となり、相談につながるものと考えています。

\* \* \*

本章の冒頭で述べたように、相談件数は総体的にはほぼ前年度並みでしたが、メール相談だけでなく、子どもによる“電話相談”の延べ件数が約1.4倍に伸びるなど、子どもたちとの“相談のやりとりの回数”は増える結果となりました。相談は回数が多ければよいというものでもありませんが、この傾向が、子どもたちの言葉を丁寧に紡ぎ出し、語りにじっくりと耳を傾けられたということのあらわれだとすれば、望ましい結果だといえます。

子ども専用の通話料無料の電話、匿名のまま相談できるEメール、土曜日や夜間の受付については、それぞれの相談件数の多さからも、子どもたちが気兼ねなく安心して相談するための欠かせない仕組みとなっていることがうかがえるため、今後もこの体制を維持していきたいと考えています。

保護者、特に母親からの相談も多い状況にあります。今後ともより多くの子どもや保護者に利用してもらえるよう、さらなる周知に努めていきます。

実件数1,171件のうち、33.2%の389件が2回以上の継続相談となっています。いずれの相談もその内容は多岐にわたっており、幅広く子どもや保護者の声に耳を傾けるという機能を一定程度果たしているものと考えていますが、今後もより一層子どもの気持ちに寄り添った相談機関として認知されるよう取り組んでいきます。

次ページ以降では、寄せられた相談の一部を紹介します。

<sup>5</sup> 児童虐待の防止等に関する法律 第6条（抜粋）

児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者は、速やかに、これを市町村、都道府県の設置する福祉事務所若しくは児童相談所又は児童委員を介して市町村、都道府県の設置する福祉事務所若しくは児童相談所に通告しなければならない。

2 前項の規定による通告は、児童福祉法（昭和二十二年法律第六十四号）第二十五条の規定による通告とみなして、同法の規定を適用する。

3 刑法（明治四十年法律第四十五号）の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第一項の規定による通告をする義務の遵守を妨げるものと解釈してはならない。

## 2 相談事例の紹介

※プライバシーを守るため、事例は加工して掲載しています。

No.	相談者 対象の子ども 相談項目	相談の概要
1	本人 小学生 友人関係	ある級友から、すれ違いざまに悪口を言われるとの相談。気持ちを受け止めつつ、数度のメールを交わしました。 しばらくして、「友だちができた」「友だちがいると楽しい」など、絵文字をたくさんつけたメールを送ってきてくれました。
2	本人 中学生 親子関係	自分の希望する高校を親に真っ向から否定され、理解してもらえないことへの怒りや虚しさを吐露していました。担任に相談した際にも気持ちをわかってもらえなかったと言い、投げやり気味になっていましたが、つらい気持ちを聴きながら、応援していることなどを伝えました。
3	本人 高校生 性格について	学校での人間関係に嫌気がさし、生きることに虚しさを感じる一方で、愚痴をこぼす自分にも自己嫌悪感を抱いているとの相談でした。 さまざまなことに疑問を感じるようになるのは大人になるためのステップでもあること、愚痴はアシストで引き受けると伝えたところ、安心した様子でつぶやきのメールを送ってきました。
4	本人 中学生 学校生活 (その他)	部活で先輩に迷惑をかけているので辞めたいとの相談。他人の言動や反応を気にして思い悩んでいる様子がうかがえたため、別な見方なども投げかけつつ、気持ちが楽になるよう励ましてきました。数カ月後、テレビドラマの話など明るい話題が増え、相談を終了しました。
5	保護者 小学生 養育・しつけ	優しく諭しても子どもが言うことをきかず、大声で叱ってしまう。毎日がその繰り返りで、つらいとの保護者からの相談。フルタイムで働きながら子育ての責任を一手に引き受け、疲れ果てている様子だったため、労いつつ、肩の力を抜いて子育てに関われるよう助言しました。
6	保護者 小学生 子どもと教師 との関係	心身の調子を崩している子どもに対し、学校側の配慮が足りないとの相談。保護者の学校への不信感を受け止めつつも、感情的な対立を避けるよう助言してきました。 相談は長期間にわたりましたが、徐々に子どもの状態も落ち着き、学校との信頼関係も回復したとのことで、お礼の電話が来ました。
7	保護者 中学生 いじめ	誤解を受け理不尽な目に遭っているが、「逃げたと思われたくない」と登校を続けているので不憫との保護者からの相談。家での様子を見て、限界に近いと感じられた時には大人が介入することも一案であること、家ではほっとできるよう配慮することなどを助言しました。
8	保護者 小学生 学校生活 (その他)	子どもに対する担任の指導に疑問を感じている。子どもも、反発からか担任に対する言動が悪くなってきており、今後が心配との相談でした。学校にお願いすべきことはしながらも、家庭においても人としてやってはいけないことなどをきちんと伝え、子どもの心を育てるような関わりが必要であることを助言しました。



## 「 アシストセンターって? 」

子どもの権利相談員 山田 明子

『子どもアシストセンター』と言うと、多くの方は「何、それ?」と聞いてきます。『子どもの権利救済機関』には、「えーっ難しそう〜」と言いき、『子どもの最善の利益を実現するための権利条例』（子どもの権利条例）と言うと、もう目パチクリです。そんな状況のなかで相談員として仕事を始めて、2年が過ぎようとしています。

たくさんの相談を通して、私達が育った時代とは違う、子どもや家族の様子が伝わってきます。大人たちがずいぶん変わってしまった世の中で、心豊かに育ちにくい子ども達の姿が見えてきます。また、人とのつながりがなく孤立しがちなお母さんたちの子育て、お父さんがいても姿が見えない家族のかたちという、子ども達が健やかに育つには、厳しい環境があることに気付かされます。学校に勤務していたときよりも、もっと多様なものの見方が必要だと感じています。

子ども達がのびのびと子どもらしく生きてほしいとの願いから、条例が制定されて、『子どもの権利救済機関子どもアシストセンター』が発足しました。さまざまな境遇にある子どもから、アシストに電話やメールが来ます。かわいらしいつぶやきから、かなり深刻なものまで多種多様です。相談者の複雑な思いを受け止めながら、子ども自身が前へ歩き出すことを願って対応しています。相談機関が繁盛するのはあまりいいこととは思いませんが、問題や悩みを抱えて生きづらい思いをしている子どもたちには、有効な後押しになっていますし、子どもに関わる悩みをもつ親御さんに助言をして、頼りにされることもあります。少しではありますが、相談員としての仕事の手ごたえを実感しつつあります。相談活動や出前講座などを通して、最近ではアシストセンターの仕事がだいぶ多くの人に認知されてきたと感じます。「アシストに話をして良かったです。」「話を聞いてもらって、気持ちが軽くなりました。」ほんの少し寄り添いながら、ちょっとだけ背中を押してあげると、自分の気持ちと折り合いをつけて、自分から前に進もうとする相談者が多いように思います。「つらいこともあるけど、これから頑張ります。」と健気に語る中学生には、さまざまな経験をしてひと回り大きくなったたくましさを感じて心を動かされます。大人が想像する以上に、子ども達には問題を乗り越える力があることを感じます。

学校にも行けない、十分に食べ物もない途上国から見ると、恵まれていると思われる日本ですが、子どもらしく人間らしく生活することができない子ども達が少なからずいます。大人の都合で、子どもの生活をゆがめていることや子どもが振り回されていることがあります。そんなときは関係機関との連携を図って、子どもにとって最も良い解決の方向を模索します。友人関係に悩む子どもや子育てに悩む親御さんからの相談が多いのですが、学校との問題についての相談も数多く扱います。一度ねじれたり、途切れてしまったりした関係を、元に戻すためにアシストは、必要なときは積極的にお手伝いをしています。アシストが他の相談機関と違うところは、問題の解決を図るために一歩踏み込んだ行動をとることができることです。アシストセンターは、どんな問題でも、「子どもにとってどうするのが一番良いのか?」を判断の基準にして、子どもの心や子育ての頑張りを支えながら、子どもが育つ環境を整えることをめざす相談機関です。子育てに失敗や反省が山ほどある自分が相談員をしているのは、社会の一員として次代を担う子ども達を応援したい気持ちの表れにほかなりません。教え子の一人が「今の世の中には必要な、大事な仕事ですね。」と言ってくれたことが励みになっています。

## 「子ども達のためにできることは？」

子どもの権利相談員 楠 恩

アシストセンターの相談員となって2年が経とうとしています。時折「子どもと話すときに意識していることはありますか？」と聞かれることがあります。私としては「基本的に人の話を聞くのに、子どもも大人もあまり違いはないよなあ。むしろ子どもの方が話しやすいし？」と思うと同時に、質問した人の期待する答えではないような気がして、モゴモゴ…。“全く自分は成長していないなあ”とよく思います。

相談を始めたばかりの頃は、話を聞いて少し気持ちを整理するだけでも「あ、そうか！」「やってみます。ありがとうございます」と問題を解決していく姿に「みんな元気だなあ」と思ったものです。子ども達が夢を持てなくなった、生きづらくなったと言われ始めて久しくなります。私は以前、思春期の子ども達が通うデイケアに勤めていたこともあり(もちろん、そこで出会った子ども達もキラリと光る強さ、輝きがあるのですが)ここで相談を受けていると、「こんな力があったんだよなあ。そう、そうだった！」と忘れてかけていたことを思い出します。そして、だれかに相談したいと思いつくことも強さであることや、答えは自分が出すけれども困った時はだれかに頼ってもいいんだ、頼れるところがあるんだ、という安心感が次の一歩へ向かわせるのだということも改めて思い知らされました。

そんな中、少しずついろいろな思いがわいてくるようになりました。一見何気なくかかってくる電話やメールでの相談。しかし、そこに至るまでに思いをはせると、様々な状況がうかがわれます。初めは「なんて元気」と安易に思っていました。その些細な相談さえできない環境とは？苦しみに重い軽いはないし、胸を痛め悩んでいることに違いはありません。単純に「元気元気！」と思っていた浅はかさを痛感しました。

他にも、私たちの力ではどうすることもできない相談を受けることもあります。そのような時は、その子の生きている現実の中でどう自分を守るのか、生きていく知恵を身に付けていくのか、というような視点も大切だと思うようになりました。このようなことに気付かされて、ようやく相談できない、SOSを出せない子ども達にも思いが向けられるようになりました。相談できないということは困っていることにさえ気が付けないでいるのかもしれませんが。そんな子ども達にアシストセンターとしてどんなことができるのだろうか。そのようなこともこれからの課題のように感じています。

最後になりますが、アシストセンターではよく「あーでもない、こーでもない」と話し合っている場面に遭遇します。相談員、調査員、救済委員…経歴も皆それぞれ。そしてそれぞれの立場で持論をぶつけ合っています。そんなわけですから、もちろんすんなり意見が一致することはまずありません。でもしかし。私はそれがとってもいいなあ…と思わずにいられなくなります。ここに携わっている人たちの思いが伝わってくるようだからです。(想像つきますか？大の大人が“雁首そろえて…”な図です。笑)

このような思いが、少しでも具現化されて少しでも多くの人の安心感につながっていけますように。そしてそのためにはどのようなことができるのだろうか…大切なことは守りつつ変えていくべきところは大胆に！?…「ほんと、あってよかったよね」と思ってもらえる機関になれるようアシストセンターでは今日も白熱した議論が繰り広げられていると思います。そしてそんな姿に私自身「大人になるのもそう悪いもんじゃないぞ」というメッセージを感じながら、これからも子ども達の声を聞かせてもらいたいと思っています。