

救済委員からのメッセージ

—— メール相談から調整へ ——

札幌市代表子どもの権利救済委員 吉川正也

1 札幌におけるメール相談

札幌市子どもの権利救済機関（子どもアシストセンター）では、相談方法として、メールによる相談を行っています。子どもと直接メールで相談することは、他の自治体ではあまり行われていない相談方法で、札幌市の取り組みは先進的であるといえます。もちろん、他に電話による相談、面談による相談も行っています。



ところで、札幌市の場合、現在の子どもアシストセンターが設立された平成21年4月1日から、このメール相談が始まっていますので、7年間の長い実績があります。

しかも、過去の資料を調べてみますと、札幌市には子どもの権利救済機関として平成21年に設立する以前から「旧子どもアシストセンター（平成15年度までは「少年アシストセンター」の名称）」があり、このセンターでも平成13年からすでにメール相談をしていることが確認できます。

旧子どもアシストセンターは、主に少年補導などの業務を行う少年育成指導員が勤務するセンターでしたが、少年非行を防止するために、子どもからの相談をメールでも受け付けることにしたのです。

このため、札幌市ではメール相談を早い時期から取り入れ、子どもからの悩みを聴く方法の一つとして実際に活用され、すでに15年もの歴史と実績があるといえます。

ところで、平成13年当時にメール相談を導入した理由は、次のようになっています。

「子どもに寄り添い、子どもにとって、何がよいのか、共に考える」

「子どもを見守り、認め、自己肯定感を高める」

「子ども自身が気づき、考え、行動することを支援する」

こうしたメール相談導入の理由は、現在、我々がメール相談を行っている理由と同じです。当時、画期的な方法を導入した「旧子どもアシストセンター」の先見性を感じます。

2 メール相談の利点について

(1) 24時間いつでも

子どもアシストセンターにメールで相談する場合、子どもや相談者の側からは、いつでも、どこからでも、発信することができます。深夜、子どもが一人で悩みを抱えていて、そのことを相談したくなったときでも、直ちに子どもアシストセンターにメールで訴えることができます。

子どもにとって、顔を見られないうえに、困ったときに、いつでも気兼ねなく相談できることは、便利であり、有用です。

(2) 名前を出さなくても

メール相談では、子どもアシストセンターに一度も足を運ばなくても相談できます。電話では、相談の会話の中で、どうしてもその場で受け答えをしなければならない場面もあります。しかし、メール相談の場合は、自分のことについて触れられたくないことは一切触れることもなく、自分のペースで相談ができます。

こうした匿名性を重視した相談ができることは、子どもにとっては、より相談しやすいことでしょう。子どもからすれば、電話などでは自分の想いを十分に相談員に訴えられないこともあるかもしれません。メールは、他人に煩わされずに相談員に伝えられる大切な方法といえます。

(3) メール相談は大人でも

子どもアシストセンターには、大人の方々からも、メール相談が多く寄せられます。大人のメール相談では、子どものことについて相談する場合にも、初めのうちは感情的になっていたことも、何度もメール相談を続けることによって、次第に自ら冷静な判断が行えるようになることもあります。また、大人のメール相談においては、相談するためにメールの文章を作る作業をすることで、相談者自身の中で物事が整理され、直面している事態や問題を客観的に振り返られるようになることもあります。

3 メールは、相談の始まり

メールでは、顔が見えないことはもちろん、電話のように声も聞こえません。メールによる相談では、相談者の置かれている状況や、気持ちがつかみにくいという側面もあります。しかし、他方では、顔も見えない、声もわからないからこそ悩みを打ち明けることができます。

たった1行で「消えてしまいたい」というメールが届くときには、驚かされます。しかし、その一文から、何とか人とつながりたい、「助かりたい」という気持ちを読み取り、交信をつなげます。

メールで、最初から全てを話してくれることは、そうそうありません。ほんのわずかな言葉を手掛かりに、メールの交信を続けようとしていきます。

メールのやりとりが、とにかく続いてできるようにし、つながっていくことで、可能な限り子どもの気持ちを聞いていきます。子どもの悩みや問題に沿って、つながりを保ちつつ、一緒に考えていくのです。

「『消えてしまいたい』とあったけど、どうして、そんな気持ちになっているのですか?」、「考えていること、心配なこと、その1つでも教えてほしいな」、「無理に変えようとしなくて、今のままでもいいんじゃないかな?」・・・そんな思いを伝えながら、粘り強く対応しています。

4 メール相談から救済へ

(1) 相談から調整活動へ

子どもアシストセンターでは、相談時に、子どもの権利侵害があるものと考えられる相談については、相談から調整活動へ移行していく場合があります。その場合も、可能な限り子どもや母親らに面談をし、詳しく話を聞いて了解を得たうえで、調整活動に入ります。多くの場合には、救済委員、調査員、相談員が協議をし、調整活動に入るかどうかを決めていきます。

(2) 子どもアシストセンターでの調整活動の推移

平成 25 年度 21 件（活動回数 125 回）

平成 26 年度 31 件（活動回数 369 回）

平成 27 年度 30 件（活動回数 433 回）

このように、年々調整活動を行う案件が増えています。

1年間に実件数で1,000件以上の相談案件がある中で、調整活動に入れるものは、件数としてはまだ少ないといえます。それでも、年々、調整活動は多くなっている傾向にあります。これは、子どもの権利救済のため、調整活動を活発化しなければと考えて、活動している結果であると思います。

(3) 調整ができるように分けて考えること

調整活動に際して、当事者である子どもや、保護者らの要望については、子どもの権利侵害に関係する部分と、必ずしも子どもの権利侵害に関係するとはいえない部分とが混じっていることがあります。直ちに権利侵害とは認めがたい内容に関する要望の場合には、そのような要望を携えて調整活動を行っても、相手方との調整が難しいこととなります。

そのような場合でも、調整を諦めたり断ったりする前に、当事者の問題や相談者が期待する要望をいくつかに分けて、子どもアシストセンターで関わるのが可能である部分や、実際に実現可能性がある部分についてだけでも調整ができるようにして、子どもの権利侵害への救済ができるように対応します。

(4) メール相談から調整活動へ

メール相談から調整活動に移行することも当然ありますが、メール相談は匿名性が強く、返信ができても電話相談や面談へまで結びつけることは、容易ではありません。

しかし、メール相談を粘り強く続け、そして子どもの置かれた状況に問題があると認められるときには、できるだけ電話相談や面談で詳しく話を聞くようにし、調整活動ができるようにしていく努力をしています。

たとえ手間のかかることでも、子どもの権利の侵害が疑われる事案の場合には、粘り強く事態の改善に向けて努力していくようにしています。

子どもを権利の侵害から救済することが、子どもアシストセンターに求められる最も重要な役割だからです。

これからも、メール相談を受けながら、子どもの権利侵害を見逃さないように努めていきます。