

Ⅲ 事例紹介

1 相談事例の紹介

2 調整活動事例の紹介

Ⅲ 事例紹介

1 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 親子関係	親が勉強に口うるさく、塾や習い事の頑張りを認めてもらえないとの相談でした。「夜は話し相手がいないから、返信が来るだけでうれしい」とあり、寂しい気持ちも垣間見えます。心情に寄り添いながら、親への気持ちの伝え方を助言するなど、約半年間メールを交わしています。
2	本人 小学生 学校生活 (その他)	学校行事で大役を務めてみたいが、引込み思案なので挑戦しようかずっと悩んでいるとの相談でした。「勝ち目もないし、選ばれなかったら悲しい」と心が揺らいでいましたが、相談員と何度かやりとりを交わしながら気持ちを整理するうちに、挑戦してみると決めた様子でした。 後日、見事大役に選ばれ、いい思い出ができたと報告がありました。
3	本人 中学生 友人関係	仲の良かったグループから避けられているとの相談で、こんなに辛い思いをするなら友だちはもう作りたくない、自分には不幸なことばかり起きる…と悲観的なメールが続いていましたが、やりとりを重ねるうちに元気を取り戻し、「クラスが楽しい」と近況報告が来て終了しています。
4	本人 中学生 性格について	周囲の視線が怖い、褒め言葉も自分をけなしているように感じるとの相談でした。力になりたいと返信すると、「聞いてもらうだけでここまで楽になると思わなかった」との言葉が返ってきました。自分と向き合おうとする姿勢を支持しつつ、突き詰めて考えすぎないように伝えています。
5	保護者 小学生 養育・しつけ	言い返せずに友だちを叩く、教えたことの応用が利かないなど、他の子どもと比べて心配になるとの相談でした。一通り話すと「なんだか肩の荷が降りました」と気持ちがほぐれた様子でした。保護者の心情に寄り添いながら、子どもの成長には個人差があることなどを伝えています。
6	保護者 小学生 子どもと教師の関係	担任の言葉がきついため、子どもには気持ちを強く持つよう言い聞かせているが、怖がっている様子もあることから、このままでよいのか悩んでいるとの相談でした。保護者の関わり方を支持した上で、目に余る場合は、学校側に相談することも一案であると助言しています。
7	保護者 中学生 いじめ	長期にわたりいじめがあり、学校に対応をお願いしてきたが、被害はひどくなる一方だとの相談でした。本人が「何もしないでほしい」と強く希望したため、調整活動等には至りませんでした。保護者には、本人の様子を見て、またいつでも相談してくれるよう伝えました。
8	保護者及び 子ども 小学生 友人関係	保護者及び子ども本人から、級友による嫌がらせが続き、学年が変わっても状況が変わらないので不安だと相談がありました。新しい担任に状況を知ってもらった方がよいと助言したところ、後日、教頭や担任が親身に話を聞いてくれ、親子とも安心したと報告の電話がありました。

Ⅲ 事例紹介

2 調整活動事例の紹介

※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	相談及び調整の概要
1	保護者 小学生 子どもと教師の関係	<p>子どもがいじめの対応などで担任に信頼感を持たず学校を休みがちになっており、安心して登校できるようにしてほしいという相談でした。</p> <p>子ども本人と面談をして子どもの気持ちをしっかり聴きとり、その後、学校と率直な話し合いを行いました。その結果、子どもが安心して登校できるように学校が最善の方法を工夫していくこととなり、子どもは前向きに一步を踏み出すことができました。</p>
2	保護者 中学生 虐待	<p>体調不良や経済的な問題によりイライラしてつい子どもにあたってしまふという母親からの匿名のメール相談でした。</p> <p>何度かやりとりを重ねると精神的に不安定なところが感じられ虐待のおそれがあったため、相談内容から関わりがあると思われた区役所や学校と迅速な連携を図り、児童相談所へ対応を引き継ぎました。</p>

「出前授業」

子どもの権利調査員 増谷 康博

調査員は、より良い解決を図るため、当事者と関係者との間に第三者として入り、問題解決のための様々な調整活動を行ったり、救済の申立てがあった場合に調査活動をすることが主な役割です。ただ、調査員の仕事はそれだけではなく、小学校や中学校、各種団体の会議などに招かれ、アシストセンターの現状・役割、子どもの権利等について話をしてくれる出前授業の講師という役割もあります。私自身平成23年度は、小学校3校、中学校1校で「子どもの権利」についての出前授業を行いました。この出前授業は、道徳や社会といった授業の枠内で行われたもので、小学校では6年生、中学校では1年生が対象となりました。

これらの授業は、札幌市の子どもの権利条例を理解してもらう前提としての、「子どもの権利」についての授業ということになります。札幌市の子どもの権利条例も、1989年に採択された国連の子どもの権利条約がその基になっています。しかし、小学6年生や中学1年生といった子どもたちに、「子どもの権利」という意味をどのように説明し、いかに理解してもらうか大変悩みました。無論、個人的な能力が問題であるのは十分承知していますが、大人一般に対して説明するより、より簡単な言葉で、より本質的な説明をすることがいかに難しいか、身にしみてわかりました。たとえば、最初の「権利」という言葉ですでに壁にぶつかります。私自身簡単に「何とかの権利」と言ってしまうのですが、そもそも「権利」ってどういうことなんだろう、これまで考えてきたことがなかったばかりに、詰まってしまう。

子どもの権利などを書いた本をいろいろ当たり、ようやく、「権利」とはあなたができること、してもいいこと、という説明にたどり着きました。この説明で正解なのかはわかりませんが、子どもたちにもわかるようたどり着いた説明です。

同じように「人権」とは何なのか、人権って人の権利、人って何だろう、人って赤ちゃんから、子ども、大人、お年寄りすべてを含む存在。では子どもって、どういう存在？ 子どもって、これから成長発達して、やがて大人になる、大きな可能性を持った存在。

子どもの権利条例は、やがて大人になる、大きな可能性を持った存在の子どもたちに、その大きな可能性を実現できるよう、大人一般が応援する条例なんだと思います。

権利とは、あなたができること、してもいいことですが、当然、あなたができること、してもいいことは、他の人もできること、してもいいことになります。すなわち、自分ができること、してもいいことは、クラスの同級生等もできること、してもいいことになります。ここから、自分に権利があったとしても、同じように権利を持っている同級生の権利を侵害することはできない、という話をするのですが、具体的な話をどうしていくか悩みます。

小学校での授業は、多くて3クラスの生徒を前に本当の授業と同じように話を聞いてもらっていますので、具体的な事例を設定して、この場合どう思いますか、と問いかけると小学校では活発に色々な意見が出てきます。この意見が大変面白く、時には回答に窮する意見も出てきます。でも、この柔軟な子どもの時に、自分自身の権利や他人の権利を考えることは、子どもにとって本当に重要なことだと考えさせられます。そして、子どもの権利を考えると、それは同時に、私たち大人の権利が十分満たされているのか、私たち大人は本当に権利を享受できているのか、を深く問うことになるのだと思います。大人の皆さんも、一度札幌市の子どもの権利条例を読み、考えてみてはいかがでしょうか。

「ちょっと立ち止まって考えたこと」

子どもの権利調査員 羽原 牧子

子どもアシストセンターの調査員という仕事について2年になります。状況を客観的に把握するために情報を集めたり、子どもがより落ち着いた状態になれるよう当事者間の話し合いの橋渡しをしたりする「調査調整」なるものが仕事です。そのためには電話だけでなく関係機関に向向いていくこともあります。相談員が日々、最前線で相談を受けているのに対し、調査員は必要に応じて外回りをするといった役割分担でしょうか。

この2年間で私が出かけて行った先はすべて学校でした。当然のことながら相談者の訴えは学校に対する不満です。「子どもがいじめられているのに学校はしっかり対応してくれない。」「先生の心ない言動で子どもの心が傷ついた。」などなど。学校側のお話も聴くために学校を訪問するのですが、初回の訪問はなかなかスリリングなものがあります。先生たちはどんな顔で出迎えてくれるかなあ・・・とちょっと緊張しながら校門をくぐる時、すれちがう子どもたちが屈託なく「こんにちは！」と声をかけてくれるのに気持ちがなごみました。アシストセンターという名称はわかっていますが、実際にどんなスタンスでどんなことをしているのかは案外学校には知られていません。「どういうところですか？」とたいへん率直に聞いてこられる校長先生もいらっしゃいました。たいいていの保護者は学校に対して腹をたてていますし、たいいていの学校は怒っている保護者に対して当惑したり防衛的になったりしています。立場がちがうと見えている風景もちがいます。それぞれの理解や期待が見事にくいちがっていることもあります。でも「子どもにとってよい方向にもっていきたい。」と願う気持ちは（親と先生ですから温度差があるのは当たり前なのですが）同じです。少なくともそここのところは同じなのだ相互に認め合うことができれば歩み寄れるはず。現実にはなかなか難しいこともあるのですが、そう信じることにしています。（それを信じなくてはこういう仕事はやっていられません。）

しかしなんといっても一番難しいのは子ども本人の気持ちをきちんとつかむことです。

ご存じのように（ご存じないかもしれませんが）アシストセンターがめざすところは「子どもの最善の利益を考慮し」「子どもが自らの力で次のステップを踏めるように」支援することです。これは言わば活動の羅針盤。調整活動を続けるなかで「もしかしたら子どもそっちのけで大人のための調整にはまりこんでいるのでは？」と思いつくことも多々ありました。そういう迷路にはまりこまないためにも子ども本人の気持ちをしっかり聴きたいのですが、こちらがいくらそう思っても何度も会って話す機会をもてるのはごくまれです。先入観をもたないように自戒しながら、できる限り工夫してやっていくしかありません。

縁があって出会った子どもたちが少しでも、いつときでも笑顔になってくれることを願いつつ、また1年間、頭を抱えながら自分の役割を果たしていこうと思っています。

相談員による座談会

開設からの3年を振り返って

2012年2月29日



< 出席者 >

子どもの権利相談員	山田 明子
	山本 純子
	楠 恩
	高山 恵瑛

子どもアシストセンターは平成21年4月1日、全国的にもまだ珍しい救済機関としてスタートしました。いったいどのような相談が寄せられるのか、自分たちにどこまでできるのか、それは未知なる活動の始まりでした。明快な答えの出ない問題にたびたび直面しながら、年齢もそれまでの経験も全く異なる相談員は、どのようなことを感じていたのでしょうか。

平成24年3月末で任期満了となった4名の相談員が、開設からの3年間を振り返りました。

手探りの日々

山田：最初、友だちや元同僚の先生、何人からも「ケンリキュウサイ機関？何それ、その難しいところ」って言われましたよ（笑）。なじみがない感じがするものね。

山本：相談員の中でも最初は、「アシストって何をすること？」って話が、よく出ていましたよね。

私たちに何ができるんだろうというのを自問自答しながらの3年間だったかな。

高山：ここがどういう場所で、今後どうなっていくのかが、たぶんまだ誰もはっきりしていない中で、私たちはその初代で…すごく重要というか、重たいということを思いながら、働いていました。

楠：私も権利とか救済機関については、そもそもそんなに具体的なイメージを持っていませんでした。アシストで働く前に、子どもの権利条約を読んだら「着たい服を選ぶ」というのもあって、そういうことまで、こまごまとやるんだ…かえって窮屈じゃないかなくらいに思っています。

でも、小さい頃に虐待といわないまでも親御さんとあまり関係の良くなかった知人が、その条約を読んだときにすごく嬉しかったと言っていて、つらい思いをした人にとって、そういうことがちゃんと約束されているということはすごく心強いことなんだなとハッとさせられた

記憶があります。

相談について言えば、私は病院で働いていて電話だけの相談業務はしたことがなかったので、どんなふうになるんだろうと不安は大きかったです。

山本：私の場合、電話相談は家庭生活総合カウンセリングセンターやボランティアでやっていたのでそれなりにイメージはあったんですけど、とにかく働いたことがなかったもので、必死さがにじみ出ていた、最初の頃は（笑）。

高山：申立てとかもすごくあるのかなと思っていたので、それも全部、うまく調査員さんにつなげられるようにならなきゃとか思っていましたね。

山本：1年目は、とにかく必死に「聴く」という状態ですよね、相談を。

最初は、申立てや調査・調整のことも漠然としていて、例えばこういう場合は調整に入れますよという話を、積極的にはしていなかった。できることなら保護者と学校との話し合いの中で、うまく解決できればそれがベストだなという、私個人の思いも、たぶんあったんだと思いますけど。

2年目からですね、少しずつ働きかけられるようになったのは。

高山：最初の頃は、相談から調整や申立てに進む方向や頃合がつかみづらかったんですけど、1年目の後半くらいからか、まず一緒に調査員さんと話を聞いて、そこから

調整に入るか、相談として続けるかとか、色々なやり方もでてきたと記憶しています。

楠：私は病院にいたせいか、“学校には行っているけど、ちょっと元気が出ない”というようなときの、関わり方のさじ加減がわからなくて。ちょっと重たく考えがちというか。

ポンって背中を押してあげてもいい子がたくさんいるな、聞くだけでも大丈夫なことがあるんだなっていうのを、すごく感じたっていうか。そのあたりが最初の1年目は難しかったな、今、振り返ると。

山田：メールだと、もっと丁寧に返していたらもっとつながっていたかも、というのが最初の年はいっぱいあります。過ぎてみたら、あれはちょっとそっけなかったかなとか、そういう反省はありますね。

山本：私は、メールの返信はあまり長くなっちゃいけないと、最初はすごく思い込んでいて、言葉遣いも、変に丁寧だった気がします。

だんだん、そんなに型にはまらなくいいんだ、もっと親しみやすい言葉を使えばいいんだって思えてきたけど。1年目はすごく勉強になりましたね。

山田：簡単な一行メールでも、それぞれの受けとめ方が違って、とらえ方や感じ方も違うんだって気がついたこともありましたね。

多様なスタッフと共に

山本：最初の年は、先生出身の相談員が多くて、学校のことわからないことをすぐに聞ける状況にあったっていうのは、私個人としてはありがたかった。すごく助かりましたね。

あと、若い子の流行りのことは高山さんに聞いたりね。そういう意味で、アシストに色々な人がいるのは、本当にすごくいい。

山田：迷った時は、お互いに相談しましたね。こう書いた方がいいのかな、こう返そうと思うんだけど、どう？とかね。相談の経験がある方からは、もうちょっと柔らかい書き方がいいんじゃないとかね。

楠：先生出身の方たちは、子どもをひっぱりあげるのが上手だなと思いました。ちょっと目標高めの設定で、「来い！」「来たね～！（拍手♪）」みたいな。ちょっと難しい事をさせて達成感を味わってもらうのが、先生出身

の方たちは上手だなと。

私は「がんばれ、がんばれ」的なことはやったことがなかったから、怖くてできなかった。少しずつやったりやらなかったりしていく中で、ああこのくらいは大丈夫なんだとか、そういうことを経験させてもらえた感じでした。

山本：病院にいたら「がんばれ」は言えないもんね。

私もそれまでは、傾聴、受容、共感っていう部分で相談に関わってきたので、こちらから何か言うことに最初は戸惑いがありました。でもここは、私がそれまでに関わったところとは違うんだなって、徐々に意識するようになりましたね。

例えば子どもが万引きしたという相談で、言葉で言わないにしても、保護者の方の「たかが万引きくらい…」っていう思いが伝わってくることもある。1年目の時は、どこまで言っているんだろうって不安があったけど、保護者の方にも、良いこと悪いことをきちんと認識してもらったうえで子どもと関わってほしいっていう思いがあるから、だんだん、言うべきことはちゃんと行っていかなくちゃと思うようになりました。ちゃんと謝罪に行きましょうよ、とかね。

楠：そういう意味では、親になったことが無いので、ピンとこないところがあります。子ども目線になりやすい、みたいな。自分を子どもって言うといいのか！？って感じですけど（笑）。

山本：だからこそ、みんなで一緒に話すと、親の気持ちも子どもの立場もお互いにわかっていいんじゃない？他の相談員に話すことで、自分がちょっと違った対応をしていたなと気づけることもある。

高山：私も子育ての経験がないし、さらに保護者の方からみたら年齢的にも下なので、こんな人間がえらそうなことを言っちゃいけないなって、最初からすごく思っていました。

でも、相談をお聞きして、その人が何を言いたいのか、何に悩んでいるのかをつかんで、それを言葉にして、「こういうことで悩んでいるんですね」とか、「こうしたいと本当は思っているんですね」って返すだけでも「ほんと、そうなんですよ！」となって、「がんばります！」ってなる場合もあったから、必ずしも子育ての経験とか年齢が、相談に影響するとは限らないのかもしれないと思っています。

ます。

山本：私もそう思います。まずは自分の話を聞いてもらえたという実感が持てたら、相手が若いとか若くないとかに関係なく、たぶん言われたことを受け入れられるんだと思う。まずはやっぱり、聴くことが大事なんだろうなと思いますね。

山田：相談員7人、色んな方がいて楽しかったですよ。

山本：多様性があるほうが、いろんな欠けている部分をカバーし合えるし、それがいいと思います。おぼさんの視野も広がるし（笑）。

楠：考え方が違うことで生じるストレスはあるんだけど、だからこそ、意味があるっていうか…。

私自身アシストに来て、いろんな見方の人がいることの安心感がものすごくありましたね。相談を受けていて、自分じゃもう、どうしていいかわからなくなっても、いろんな人の見方があるし、もし自分がトンチンカンなことをしたとしてもフォローしてもらえ、大丈夫だっていう安心感（笑）。たった一人で受けているわけじゃないという感じ。

山本：あと、いざっていうとき、うしろに救済委員の先生がいらっしゃるっていうのは心強いですよね。

法的なことも、弁護士さんがいらっしゃるからすぐ聞けるのはすごくありがたいし。相談員として、いろんなことを学べましたね。

楠：高山さん、子ども出前講座はどうだった？

高山：児童会館でのあの経験は、自分にとってプラスになった部分がすごく大きいなと思います。

直接子どもの顔が見られたり、出前講座が終わった後に、実は〇〇君がいじめてくるんですってつぶやきに来る子がいたり。別に話すわけじゃないけど、「なんか手伝うわ」って言って片づけを手伝ってくれる子もいたり、そういう交流も時々ありました。

それに児童会館という場が、子ども同士のつながりだとか、学校の先生や親以外の大人と関われる、子どもの成長にとってすごくいい場だとも感じました。そういうことを知る機会があって良かったなと思います。

楠：私は大人向けの出前講座をやらせてもらったことが、個人的にすごく勉強になっていて…。

山本：「子どもの権利を守るってどんなこと？」っていうタイトルだったっけ？

楠：そうです。あのとき、色々調べて思ったんですけど、例えば、「子どもの最善」といっても、「何が最善になるかわからない」、そういうことが、すごくたくさんある。

例を挙げると、小学4年生の姪っ子を連れて山に登ったんだけど、途中で「降りたい！」となって、もう「降りたい、降りよう！」と。

子どもの気持ちを大事にしたら、「わかったよ、降りよう」ってなる。でも、この人登れるよなって思って、「もうちょっと、そこまで行ったら考えよう」とだましましで、結局登れた。本人は二、三日ぶつつか文句を言っていたけど、後から「すごいね」とみんなに言われて、まんざらでもなくなった。

私が思っている以上に実はヘトヘトになっていたとしたら、「山なんか見たくない。山を見ただけで震えがくる」とかあるかもしれない（笑）。そうなりかねない難しさはあるんだけど、アシストはそういうところをすごく丁寧に考えようと思っている機関なんだなって。

子どもの成長にとって「これが正解」っていうのは無く、色んな視点から見て、それなりにすり合わせていくっていうことの大事さ。それがアシストらしさというか、アシストのすごくいいところ、ウリなんだろうなと思います。

子どもを支える、大人を支える

山田：この間、市川救済委員が、アシストは子どもの権利を守るということが根本にあるから、もちろん、権利侵害があればそれを救済するんだけど、日々の私たちの相談活動そのものが、子どもの生きる上での権利を下支えしているんだっておっしゃっていて、すごく、納得できました。

山本：子どもにしても親にしてもそうですけど、「聴く」っていう事だけでもすごく救われる方たちがいるんだなっていうのを実感できましたね。

高山：私も3年間働いてきて、誰にも言えない気持ちを話せるって重要だな、という感覚を覚えてもらえたと感じますね。

山田：アシストは、「子どもの成長する心を支える相談機関」かなあと思う。困っている子どもや保護者と一緒に考え、背中を一押しし、何らかの一步、半歩でも踏み出

す手伝いをする、そういう仕事のできたのが幸せだった
なと思います。

楠：機関があるのとないのとで、これからすごく違っ
てくるといふ感覚はありますね。実際やれているところは、
まだほんのちょこっとかもしれないけど。

山田：やっぱり、“条例が後ろ盾になっている相談機関で
ある”ということが大きく違いますね。

関係がうまくいかなかった子どもや親御さんと学校
との問題で、相談だけでは解決できないことが、調査員
が入って調整すると、ねじれてしまったところが何とか
ほぐれてくるというか、関係改善につながる方向にもつ
ていけるところが、今までの相談機関にはないアシスト
の大きな特徴だと思います。

それと、今のお母さんたちの孤立した状態がすごく気
になりますね。もっとお母さんたちに色んなつながりが
あれば、もう少し楽なのになあって。

山本：表面的なつながりは、今のお母さんたちにもあるの
かも。ただ、それは表面的なのであって、親も子も本当
に安心して本音で話せる場所っていうのが、無いんだな
あって思います。

そして、親子の間でも、家庭の中でもそうなんだろう
なって。こんなことも言えないのか…っていうメールや
電話相談を受けると、いや、それは苦しいだろうなって、
すごく感じる年ではありましたね、3年目は。

山田：そう感じたことは多いですよ。

楠：思ったことをそのまま言える安心感っていうのが無
い…というか、無いことが多いんだろうな。だから、相
談してくれるんだろうなあ。

それは今も出たように、親御さんもそうなんだろうな
って思う。なんというか、大人ももっと大切にされれば
いいのに、と思います。

山田：私は、相談機関が繁盛するっていうのは、決してい
いことじゃないとずっと思ってきました。とはいえ、誠
心誠意向き合ってきたつもりですが、3年やってきてみ
て、やっぱり今の世の中、相談機関が必要かなという感
想に変わってきましたね。「相談して良かった、話を聞
いてもらって安心した」というのを聞くと、そう思いま
した。教え子が「大切な素敵な仕事ですね」と言ってく
れたことも、すごく励みになりましたね。

楠：小さい子どもがいる友だちからは「電話してもいい

んだよね！」と、すごく有り難がられる（笑）。親御さ
んは、やっぱりどこか不安というか、絶対これで大丈夫
とは思えないものだし、何かあったら頼りになるところ
があるというのは心強いだろうなと。

私たちに何ができるんだろう？とか、何もできていな
いんじゃないか？とか思うけれども、「あるだけでも安
心」っていう人も案外いるなあとも思っています。そこ
であぐらをかく気はないけれど（笑）。

山田：親御さんの気持ちを受け取り、あるいは親御さん
を守ることは、子どもの育ち・環境を守ることにつながり
ますよね。だから、権利救済機関といいながらよろず相
談所だな〜って思った時期もあるけど、相談を通して保
護者の方がちょっとでもゆったりした気持ちになって
子どもさんと向き合うことができるようになれば、それ
でいいのかなって、そんな感じに思っていますね。

山本：「子どもの権利救済機関」だから子どもが対象と考
えるけど、親御さんにとっても、たいしたことじゃない
けど不安に思ったことを聴いてもらいたいとか、ちょっ
とつぶやきたいとか、そういう場であってほしいのかな
と思いますね。

楠：ここに相談した子が大人になって子どもに勧めると
か、そういえば札幌にはこういうところあったんだと思
って、また親として使ってくれるようになるのが、生き
たアシストの有り方かなと思います。

これからですよ！アシストは。

山本：まだ、途中ですもんね。これからも、いろんな立場
で、いろんな個性で、忌憚のない意見を交し合ってアシ
ストを作っていけたら、本当にいいんだろうなって思
います。

山田：そうですね。

私たちは3年を終え、次の相談員にバトンを渡しま
すが、これからもそれぞれの立場で、子どもたちを応援し
ていきたいなと思いますね。