

Ⅵ 救済委員のことば

1 「子どもの声を聴くために」

～代表子どもの権利救済委員 市川啓子

2 「3年間を振り返って」

～前子どもの権利救済委員 薄木宏一

VI 救済委員のことば

子どもの声を聴くために ―子どもアシストセンターの3年―

代表子どもの権利救済委員 市川 啓子

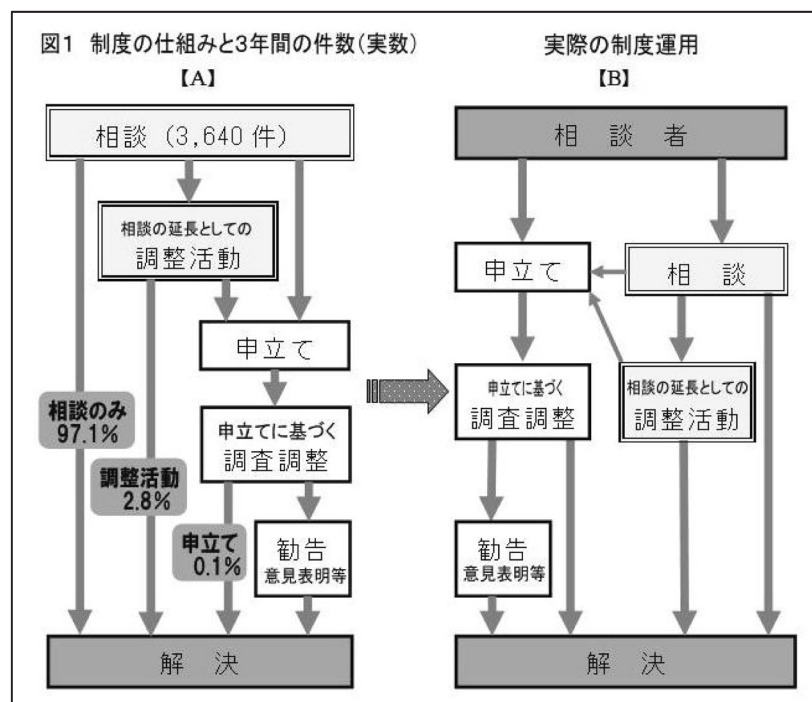
この3年目の報告は、札幌市子どもの権利救済機関の一区切りのまとめという意味もあります。アシストセンターのスタッフは、折にふれて「子どもの権利」についての論議を重ねてきていますが、現時点でもどのようなことを権利救済の対象とするか明確になっていない部分もあります。

世界の子どもたちに目を転ずると、戦争に巻き込まれたり、飢餓や児童労働などに苦しんでいる姿が報道されていて心が痛むのですが、幸いにして我が国ではこのような例は多くはありません。

では今の日本の子どもたちが置かれている状況は、子どもたちにとって十分な発達を保障するものであるかという、そうとはいいい切れない現実があります。大人にはない子どもに特有の権利とは、現在のみならず未来に向けても心豊かで自立的、調和的な社会生活を過ごせる力を培うこと、そしてそのための環境が保障されていることだと思われそうですが、目を凝らして見ると、子どもの心の成長に必要な「豊かな関係」が失われている実態が見えてきます。

結果を簡潔に述べると、3年間の当アシストセンターの活動とは、声のする方に耳を傾けること、すなわち日々の生活が営まれる環境の中で、周囲の人との「関係」のなかに軋轢が生じてしまった子どもたちの相談を受け止めることでした。救済活動ということばには、起きてしまった権利の侵害に対して改善に取り組むというイメージがもたれがちなのですが、そのことを意識しつつも、実際には相談活動を通して子どもの成長の権利を保障する役割を担う3年間だったといえます。

I. 制度の仕組みと運用の実際



最初に想定されたアシストセンターでの救済制度の仕組みと、この3年間の実績を図1【A】に示します。ここで注目されるのは「相談」のみで解決するものが97.1%となっていることです。「相談」ということばは一般に、何か困りごとがある時に他者の援助を求めるという意味で使われますが、他方、心に抱えている苦悩を誰かに打ち明けるという側面もあります。アシストセンターの救済委員制度の中では、当初救済の対象として前者、すなわち子どもの成長を阻害する要因に対してある権限を持つ

て対処することが主となると想定されていました。しかし実際の運用の中では、相談者が相談員と

のやり取りの中で気持ちが安定し、問題に自ら取り組んだり、解決していくという事例の方が数多く見られました。相談者はまず自分の言葉に耳を傾けてくれる相手を求めているのであって、必ずしも問題を解決するための実際的な援助は求めているというのが活動の中でわかってきたのです。第3者的な立場としてアシストセンターが関わることを提案しても、調整・申立てに発展することをむしろ相談者が避けてしまう事例もありました。子どもたちが自分の悩みや困難な状況を言葉にし、他者にそれを受け止めてもらえることで自ら乗り越えることができるということは健全な成長の証でもあります。寄せられる相談に心をこめて応答し、信頼できる大人としての役割ができるとすれば、アシストセンターは子どもたちの心の成長を下支えするという他の相談機関にはない機能を持つことになります。そしてそれは、子どもの権利として考えられているさまざまな事柄の、最も基本となる部分を担っているともいえるのではないかと思います。

また、図1【B】に示したように、申立てなどを通して調整を求める相談者(主に保護者)と、相談員とのやりとりを重ねることで自ら解決していく相談者とは相談の動機そのものが異なっています。相談は相談活動そのもので完結する傾向があり、そこに権利の侵害要因が見いだされて申立てに至るという流れにはなりにくいということも実感しています。

II. 子どもの声を聴くということ

子どもの声に耳を傾けることの必要性がよくいわれますが、実際に子どもが自ら抱える困難を声にして発信することは大人以上に難しいと思われまます。アシストセンターに子どもたちから寄せられる相談のほとんどは「関係性」、すなわち周囲の人との関係の中で生じる悩みです。子どもたちがどのようなことに不安を感じているのかは、2008年に札幌市が行った「札幌市子どもの安心と救済に関する実態・意識調査」への子どもたちの回答にも表れています。参考のために、アシストセンターの取り組みと関連する調査項目についてあげてみます。

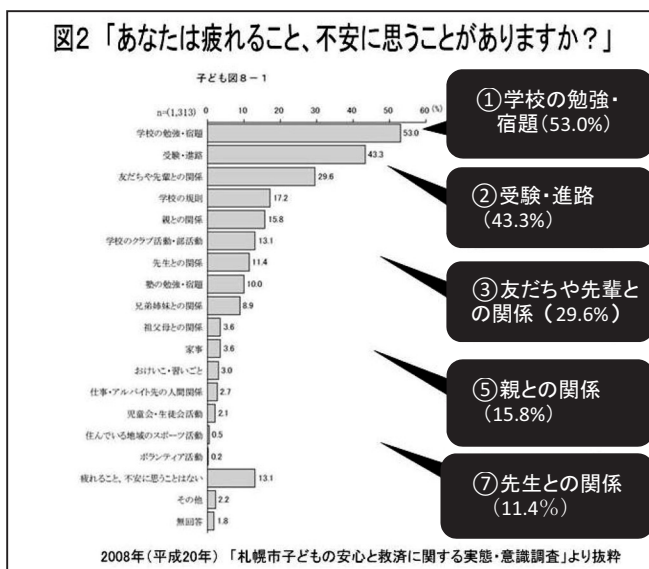


表1 アシストセンターに寄せられる相談の多くは「関係性」にまつわる相談

※平成23年度相談延べ件数より、上位5項目

子どもから(3,063件)		おとなから(1,123件)	
①友人関係	684件 (22.3%)	①子どもと教師の関係	204件 (18.2%)
②情緒不安定	403件 (13.2%)	②友人関係	143件 (12.7%)
③親子・兄弟関係	386件 (12.6%)	③養育・しつけ	135件 (12.0%)
④いじめ	145件 (4.7%)	④親子・兄弟関係	82件 (7.3%)
⑤子どもと教師の関係	144件 (4.7%)	④不登校	82件 (7.3%)

学習や進路についての不安が上位を占め、友人関係、親子関係での悩みがその次に続いています(図2)。一方、当アシストセンターでの相談も、子どもからのものは友人関係、親子関係、いじめや教師との関係など、「関係性」にまつわるものが上位に位置します。子どもと大人(主に保護者)の相談内容の比較をすると、大人からの相談には子どもと教師の関係(我が子がいじめられている

VI 救済委員のことは

のに先生がきちんと対処してくれない、教師の言葉に心が傷つけられたなど)が多くなっており、子どもが実際に悩んでいることと、保護者の子どもをめぐる不安や心配が必ずしもかみ合っていないことがうかがえます(表1)。このことは大人の思いのみで子どもの状況を変えようとするのではなく、子ども自身がどう感じているかをしっかり聴きとることが大切であることを示唆しています。

子どもたちの悩みの内容や程度はそれぞれ違いがあるのですが、前述の意識調査の中の「それを誰に話すか」という質問への回答は図3にみられるとおりです。

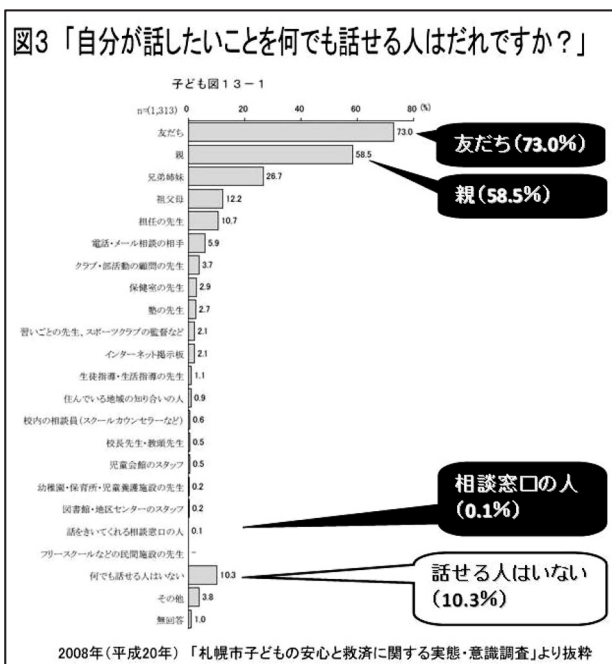


表2 子どもが相談窓口に見る、望まないこと

項目	望む・やや望む	あまり望まない・望まない
どんな話でも聞いて、真剣に受け止めてくれる	94.1%	4.1%
解決方法を教えてくれる	82.1%	15.7%
困ったとき、相談窓口へ逃げ込める	58.9%	38.9%
自分と年齢の近い話し相手がいる	56.1%	42.0%
解決に取り組んでくれないところや人に、取り組むよう働きかけてくれる	51.8%	45.9%
自分の気持ちや意見をかわりに伝えてくれる	44.5%	53.3%
解決のために、関係する人たちとのあいだに入って、調整してくれる	35.7%	61.8%

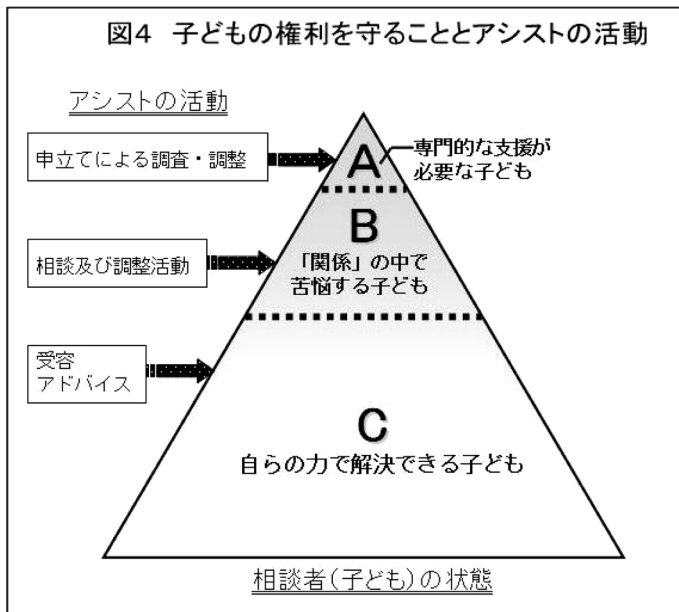
2008年(平成20年)「札幌市子どもの安心と救済に関する実態・意識調査」のデータを編集して掲載

悩みごとに限らず、子どもにとって気軽に話せる相手は身近な親や友人です。相談機関の窓口の人に話したいと思う子どもはごく少数であることが調査結果から分かります。そのような機関は何らかの危機的状況になった時に解決を依頼するところと認識されているのかもしれません。また、悩みのほとんどは身近な人間関係から生じているため、子どもたちの多くは問題が関係者以外に広がるのを望んでいないということもその要因の一つと推測されます。相談窓口には、話を聞いて真剣に受け止めてくれることや解決方法を助言してくれることは望みますが、直接間に入って関係を調整してもらうことなどはむしろ拒否する傾向があることもうかがえます(表2)。これらのことは多くの子どもたちに自らの力で悩みを解決しようという健全な心が育っていることの証とも考えられるのですが、一方では、問題が深刻になっても手立てがとられないまま、周囲の人を困難に巻き込む形で顕在化してしまうことも懸念されます。当アシストセンターは予約も必要なく、いつでも気軽に相談できる場所なのですが、深刻な事態に至る前の予防的な見地からも、子どものみでなく保護者や学校により広く存在を知ってもらうことがこれからの課題です。

III. 活動の意義と位置づけ

子どもに対する権利侵害の典型例としては虐待といじめがあげられます。虐待は保護者との関係で生じますが、近年は「児童虐待防止法」に基づいて児童相談所が主に対処します。いじめにはアシストセンターとは別に専門の相談窓口があります。子どもの権利を守るためのアシストセンターの活動は、このような状況の中でどのような位置づけおよび意義を持つのでしょうか。3年間の相

談活動の中からイメージしているのは図4のようなものです。



アシストセンターに寄せられた相談から子どもの状況を推測し、内容の深刻度によってA、B、Cと分類すると、量的には図4の三角形がイメージされます。Cは相談員が気持ちを受け止めたりちょっとしたアドバイスをすることで解決していく悩みごと、Bは周囲との関係で苦悩していて、時には深く傷ついてしまった子どもたちで、それらの相談には長期のやり取りが必要になったり、時には環境をよい方向に変えるための調整が望ましい事例が含まれます。具体的には児童相談所との連携や、学校に直接出向いて調査員が問題解決のために働きかけることなどが

あげられます。

調整活動におけるアシストセンターの基本姿勢としては、子どもを取り巻く周囲の関係性に白黒つける判断ではなく、あくまで個々の子どもが前に足を踏み出すことができる環境づくりを目指しています。しかし、子どものみならず、保護者の思いや学校の教育方針に分け入った関係調整は、まだ始まったばかりということもあって、手法についても手探りをしながらの活動が続いています。

Aに置かれた子どもの状況とは、心の悩みの範囲を超えて、何らかの問題として顕在化してしまっている場合です。その中でも救済機関としてのアシストセンターの関わりが必要な時には、申立てとして受理し、子どもの権利の侵害点を詳細に検討していくことになります。調査の結果、権利の侵害が認められ改善が必要な場合には、当該機関に対して意見表明や是正勧告がなされます。

アシストセンターのこれまで3年間の活動からみて、自ら問題を解決できるよう子どもたちを援助することが大きな部分を占めていますし、大切な役割の一つであると認識しています。悩みを克服し、問題を解決することで、子どもたちの生きる力や社会性が育まれていくというのは異論がないところでしょう。もちろん私たちが条例などを背景に直接的に介入しなければ解決しない問題もあるのですが、その場合でも、解決後に生じる新たな状況が子どもの成長にとって妨げにならないよう配慮しながらの対応が必要になります。子どもの多くは申立てによる問題解決の後と同じ環境に身を置き、そこで人との関係を続けるわけですから、大人の考える問題解決＝よい環境には必ずしもならない可能性があります。

日常の相談活動の中から子どもの権利侵害を読み取り、必要な場合には実際的な手立てを講じるためには、受け手の側にそれをキャッチする感度が磨かれていることが何よりも大事になってきます。アシストセンターとしての組織的経験の積み重ねが必要なのはいうまでもありません。

IV. 匿名相談の利点と限界

アシストセンターでの相談形態には面談、電話相談、電子メール相談があります。電話相談とメール相談は、相談者が特定できないという意味で匿名性の高いものです。なかでも年々比率が高く

VI 救済委員のことは

なっているメール相談は、他の自治体が設置する子どもの権利救済機関にはない当アシストセンター独自の相談形態です。

相談者の多く、特に思春期の子どもたちは「誰にも知られずに相談したい、わかってほしいけど心の中を覗かれたくない」という思いを持っています。匿名相談はこのような相談者に適した相談形態といえるでしょう(図5)。通常接している顔の見える周囲の人よりも、全く見知らぬ大人に対しての方が本音を出しやすいことは想像に難くありません。相談を寄せる子どもたちのほとんどは、家庭や学校の問題や友人関係で悩んでいます、深刻であればあるほど身近な人に相談しにくくなるのかもしれません。置かれている状況はひとまず置いて、直接心と心が触れ合うという相談形態は、子どもの心により近づき、声を聴きとる方法としては有効であると考えています。

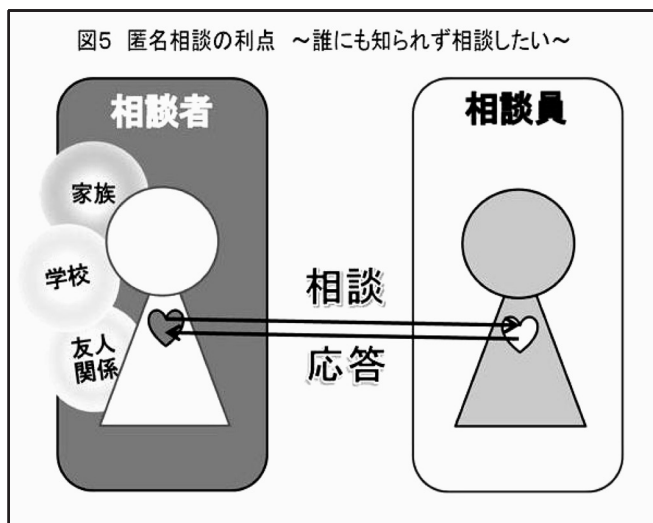
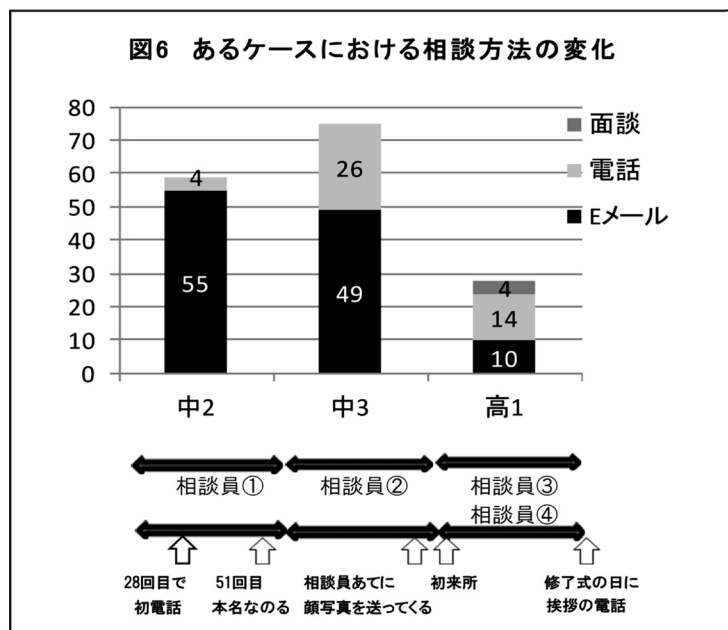


表3 メール相談の有用性と限界

有用性	限界
・時間的な制約がない ・匿名性が守られ、自己開示がしやすい ・他者とのつながりを実感できる(文字として残る) ・書くことで、客観的に自己を見つめるプロセスが展開する	・“書く力”を必要とする ・情報漏洩の危険がある ・相談者の実像がつかみにくい(アセスメントの困難さ) ・その後の状況確認ができない ・危機介入の難しさ

表3に示すように、メール相談には相談者の実像がつかみにくかったり、気持ちを文字にするには一定程度の表現力、更にはツールとしての電子機器が必要であるなどの限界があります。たった



一行「死にたい」とのみ書いてあるメールも時には寄せられます。相談者も受け手も相手がどのような人なのかが全く分からずに相談が始まるのですから、そのような深刻な内容の場合は特に慎重なやり取りが必要になってきます。一行のメールに返信し、頻繁なやり取りで気持ちをほぐしながら状況を聴いていくうちに、深刻度が軽減されていくケースも中にはあります。

限界について留意しながら進めたメール相談には、実際に有用性がたくさん認められました。表3に示した中でも、メール相談が他の相談手段と際立って異なる

のは相談者にとって自己開示がしやすいということでしょう。現実の人間関係では表現できない強い感情が時に文字を通して伝わってくるのですが、書くことで次第に客観的に自分を見つめるこ

とができるようになる道筋がついてくるのが見える内容が寄せられることもあり、大人として感動を覚えることもしばしばでした。

メール相談から始まり、電話相談、面談へと進むケースもあります。図6はある子どもの心の軌跡に長期に関わった事例について、相談方法を中心にまとめたものです。中学2年時にメールを受けたのを機に交流が始まりました。3年間で相談は延べ162回にのぼります。当初は母からのヒステリックな叱責、自分に対する父の無関心さに深く傷つき、頻繁に心身の不調を訴えていました。またメールは日記のように自己完結的で、一方的に寄せる言葉の数々は荒涼とした心の世界を感じさせるものでした。「自分はずっと母の八つ当たりの対象だった」、「生きているのがむなしい、面倒くさい。こんな思いをさせるなら産んでほしくなかった」、「友達はいないわけではないが、集団の中にいるのはつらい」、「学校の中の大人には本音を話したくない」というような内容でした。それにもかかわらずアシストセンターへのメールが続いたのは、「自分の悩みを知ってもらいたい、受け止めてもらいたい。人とのつながりを持ちたい」という思いの故だったのでしょう。

周囲との関係に否定的な心のありようを批判せず、むしろ温かく受け入れる相談員の対応に安心して心を開くようになり、相談内容はより自分の現実の姿を見せてくれる方向に向いていきました。この長期の関わりを相談の手段の視点から概観しただけでも、グラフが示すように匿名性の高いメールから電話でのやり取りに変化し、現実にも名を名乗ったり面談にも来るなど、次第に閉ざされた心が開いていく様子がわかります。

この期間内で相談員は何度か変わりましたが、周囲に信頼できる関係を持てない環境の中にあつて、自分の揺れる心をしっかりと受け止めてくれる大人の存在は、相談者にとって非常に大きなものではなかったかと推測しています。

V. まとめにかえて

子どもの権利救済は権利保障の具現化の一つとして位置づけられるのですが、「札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例」制定から3年の現時点で、その活動は以下の3つに要約されると考えています。この3年間は①に主眼が置かれていましたが、②と③は、これからも引き続き取り組むべき大きな課題です。

①相談活動を通じた、子ども自身への直接的支援

相談活動を通して子どもの声に耳を傾け、子どもが自ら発言、決定、問題解決ができるよう援助する。

②子どもを取り巻く環境の調整

独立した第3者の立場から子どもの困難な状況を見極め、当事者との関係を調整し修復する。

③子どもをめぐる問題に関する社会への発信

子どもの成長を阻害する要因を明らかにし改善を図ると同時に、問題発生 of 事前防止も志向する。

「子どもの権利」という、ともすると大人のそれぞれの立場によって定義が異なってくる概念に向き合うなかで、それが私たちの周囲に今いる子どもの問題とどのように関連づけられるかを考えさせられることの多い3年間でした。新しい機関としての方向づけを模索するなかで「子どもの最善の利益を実現するための権利条例」の存在は大きなよりどころとなりました。アシストセンターの活動の後ろを支える大きな柱として、また今後も、時代に即した子どもの権利のありようを議論

VI 救済委員のことば

する基本的な姿勢を示すものとして大切にされていくことを願っています。

3年間のアシストセンターの活動を温かく見守ってくださった皆様に深い感謝の気持ちを表しつつ、さらなる歩みを続けたいと念じております。

(いちかわ けいこ 札幌学院大学教授)

「3年間を振り返って」

前子どもの権利救済委員 薄木 宏一

平成21年4月1日から3年間子どもの権利救済委員を務めました。この3年間を振り返って若干の感想を述べるにより、初代の救済委員の勤めの締めくくりにしたいと考えます。

一年目の活動状況報告書に、救済機関の役割について「このような電話またはメールの相談によって一定の解決に達する件数が相当ありましたから、この相談自体が、子どもが必要としている助言や支援になっているのです。電話で相談員に話して解決に至るということは、相談の背後に調査・調整等を主とする救済の申立て制度があるからだとも考えられます。一定時間の相談（中には一時間を超える相談もありますが、多くはそれほど長時間ではありません。）ですから、日時や場所を特定して特定の医師と面接をするという精神分析的なものではなく、対象が広く、心の悩みを対象とする電話でのカウンセリングそのものでもないという、消極的な定義でしかないのですが、その分、少しずついろいろな機能を持っているのが救済機関の相談機能です。」と理論的というより印象論的な説明をしています。

この印象は、現在も変わらず、一層強まっています。

相談によって相当件数が一定の解決に達し、相談自体が子どもへの支援となっているのは何故でしょうか。それは子どもが自分の問題を第三者である相談員に説明しようとして、自分の問題を客観的に見る視点を獲得するきっかけを得ることが出来たからではないでしょうか。今の子どもたちは家庭自体が少人数（4人以下の家庭が多いと思われる）であるだけでなく、比較的小規模の学校で少人数のクラスメートとの間での人間関係への対応に苦勞しているように感じます。昭和40年代までは近所のおじさんやおばさんや年上の遊び仲間が相談相手になってくれていたのですが、現在では、そのような適当な人生の先輩が身近にいないというのが問題であり、相談員に話すことにより、正確には一定の信頼関係の下でのコミュニケーションが成立することにより、子どもが自らの力を自覚し、成長できたということなのかも知れません。とりわけメール相談は匿名性が高く、電話では話すことが出来ない子どもの貴重な相談手段となっているようです。

では、我々の救済機関が他の相談機関とどのような点で異なっているのでしょうか。客観的には、相談の背後に調査・調整等を主とする救済の申立て制度があることだと考えられます。個々の相談者がどの程度意識的に救済申立て自体を求めているのかは必ずしも明らかではありませんが、救済制度を背景とした相談員との間でコミュニケーションを持つことにより、一方的に上から与えられる解決方法ではなく、子ども自身が自分の成長する力の存在に気づき、自らの力で次のステップを踏めるように支援するということに特徴があると思います。もちろん、これは我々の救済機関の相談の特徴が何かということであり、他の相談機関がそれぞれの特徴を持って相談活動にあたっていることは当然の前提で、それらの相談機関の中での特徴という意味です。

救済機関の相談活動は、あくまでも子どもの権利条例（正式には「札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例」）に基づき、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ものであり、救済機関は子どもの代弁者であるが代行はせず、事実関係を認定してどちらが正しいか等と白黒をつけることを第一義とはしておらず（調整機能の重視）、あくまでも個別具体的な救済を目的とするという救済機関として相応しいものです。この3年間の実績は、相談の実件数では各年度ともほぼ1,200件前後であり、相談活動として一定程度の成果をあげています。

ところで、札幌市の子どもの権利条例の先例となった、兵庫県川西市の子どもの人権オンブズパーソン条例により選任された代表オンブズパーソンの桜井智恵子さんの今年2月に出版された「子どもの声を社会へ」（岩波新書）が、子どもの救済活動について詳しく説明しています。川西市の子どもの人権オンブズパーソン条例は平成10年に制定され、条例に基づく活動を開始した子どものオンブズパーソンが、個別の子どもの救済事案に関わることにより素晴らしい成果をあげており、その成果がこの本に生き生きと語られています。

この本は第1章「子どもの人権オンブズパーソンという制度」、第2章「関係に働きかける」、第3章「社会に働きかける」、第4章「問題のつくられ方」、終章「能力を分かちもつ」の5章からなり、制度が作られた経緯・制度の仕組み、個別事案の発生・対応、個別事案をとおして社会へどのように働きかけたか、また、それぞれの事案から原因を探るとともに、その解消に関して提言をしています。

札幌市の子どもの権利条例でも、救済委員の職務として、①子どもの権利の侵害に関する相談に応じ、必要な助言及び支援を行うこと、②子どもの権利の侵害に関する救済の申立て又は自己の発意に基づき、調査、調整、勧告、是正要請等を行うこと、③制度の改善を求めるための意見を表明すること等が規定されており（第33条）、この内の意見表明が社会への働きかけに該当しますが、勧告や是正要請の場合でも一定程度社会への働きかけという機能を果たすこともあります。

川西市の事例でも、社会への働きかけは慎重な調査の上で実施されており、16万都市の川西市と190万都市の札幌市で同様な慎重な調査をする場合には川西市以上の時間が必要ですが、札幌市においても社会への働きかけが必要な救済事例がある場合には、やはり最終的には社会への働きかけがなされることになります。

（うすき こういち 弁護士）