

## Ⅱ 相談活動

1 相談状況

2 相談事例の紹介

\* 相談員コラム

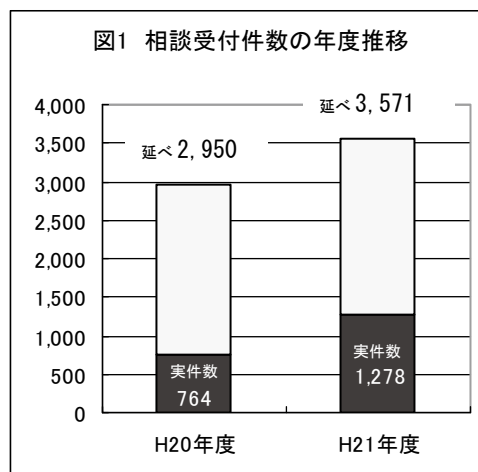
## II 相談活動

### 1 相談状況（図1）

平成 21 年度に受け付けた相談件数は、実件数 1,278 件、延べ件数は 3,571 件でした。

旧子どもアシストセンター<sup>1</sup>（以下「旧アシスト」といいます）との前年度比では、実件数で約 1.7 倍、延べ件数で約 1.2 倍に増加しています（旧アシスト 実件数 764 件、延べ件数 2,950 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等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。

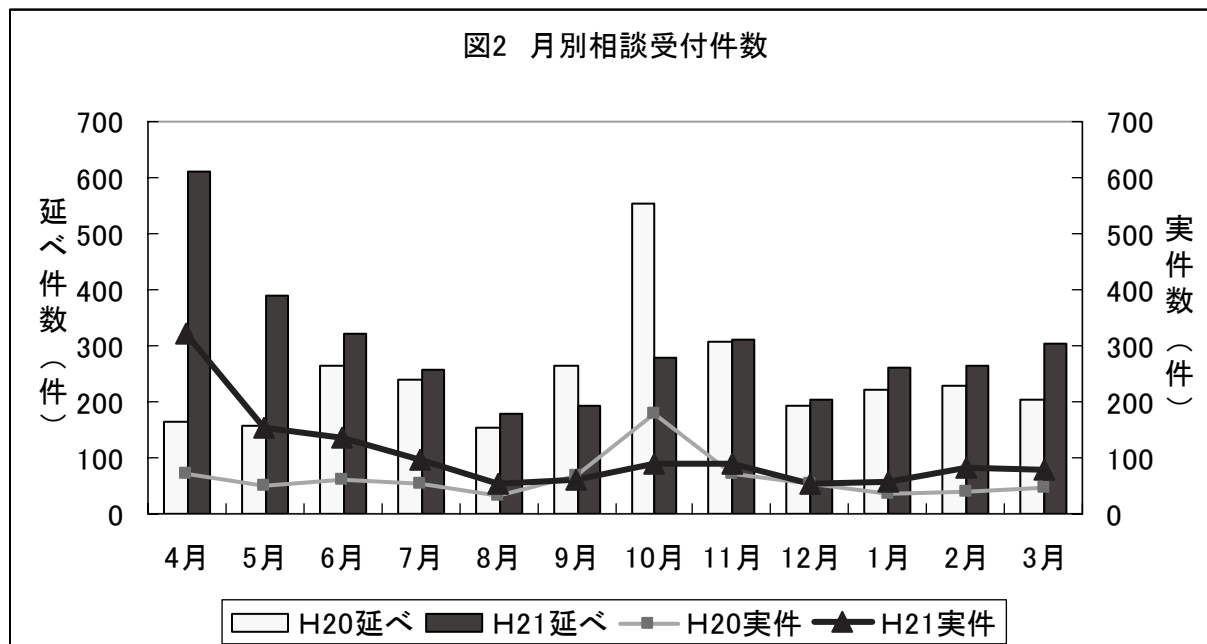


#### (1) 月別相談受付状況（図2）

最も多く相談が寄せられたのは、開設した4月です。これは、開設時の広報活動<sup>2</sup>により市内の子どもたちを中心に広く周知を行ったためだと考えられます。

カードを配布した月に子どもたちからの相談が急増する傾向（平成 20 年度では 10 月）は旧アシストと同様ですが、今回は配布対象を全児童生徒に拡大したため、より多くの相談が寄せられたと思われます。

年間を通じては、5～7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、これも旧アシストと同様の傾向です。



<sup>1</sup> 旧子どもアシストセンター

平成 20 年度まで札幌市子ども未来局に設置されていた機関であり、前身は、昭和 33 年 7 月の北海道大博覧会開催期間中、青少年の非行増加が予想され設置された「札幌市青少年補導センター」です。思春期の子どもや保護者からさまざまな相談を受けており、開設時間は、月～金の 9：00～17：00 でした。

<sup>2</sup> 広報活動

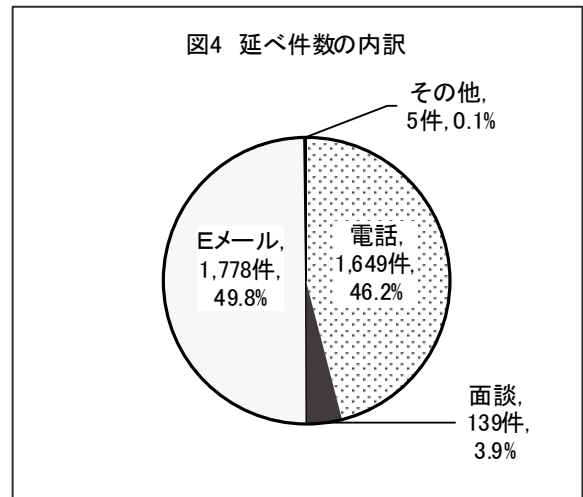
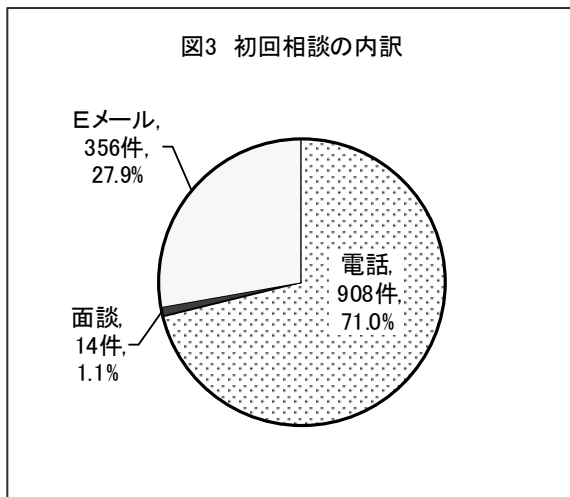
開設時の広報については、p. 24 を参照ください。なお、旧アシストでは限られた学年にカードを配布していました（年度によって異なりますが、小 4 と中 1、中学生のみ、など）。

(2) 相談方法の内訳 (図3、図4)

図3のとおり、初回相談で最も多いのは、電話相談(908件)で71.0%を占めます。電話による相談は延べ件数でも1,649件で、前年度比で2倍以上に増えました(旧アシスト775件)。

この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1,778件で全体の約半数を占めますが、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等へと移行することがあります。

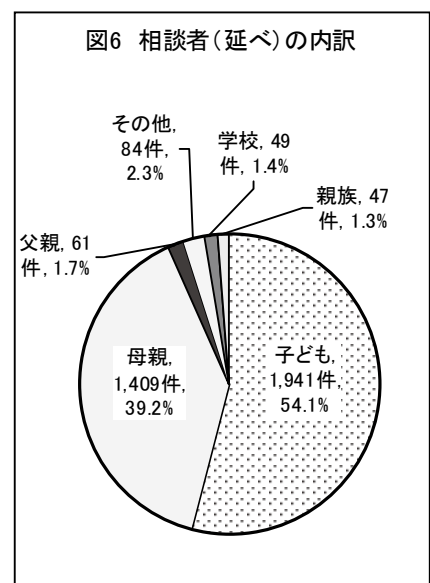
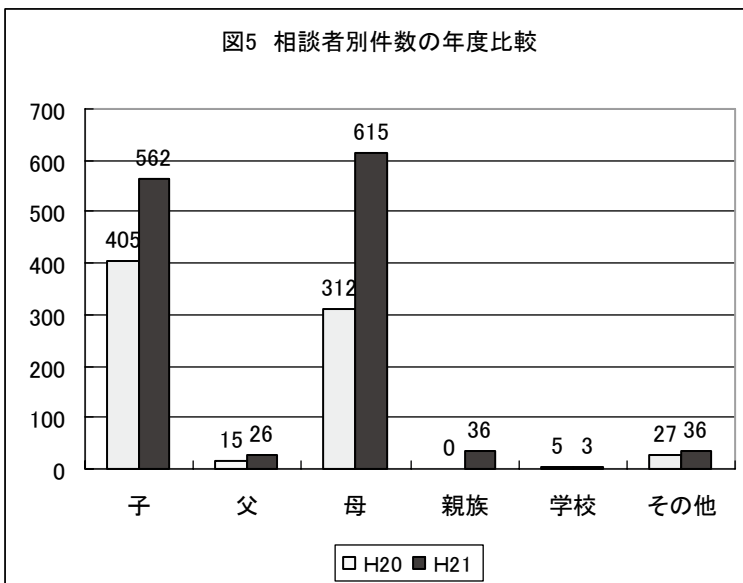


(3) 相談者<sup>3</sup>について (図5、図6)

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92.1%を占めます。

旧アシストと比べると、母親からの相談の伸びが顕著で、約2倍に増加しました(図5)。

延べ件数でみた場合には子どもからが全体の54.1%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。



※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(図6)。

<sup>3</sup> 相談者  
相談をしてきた人のことをいいます。

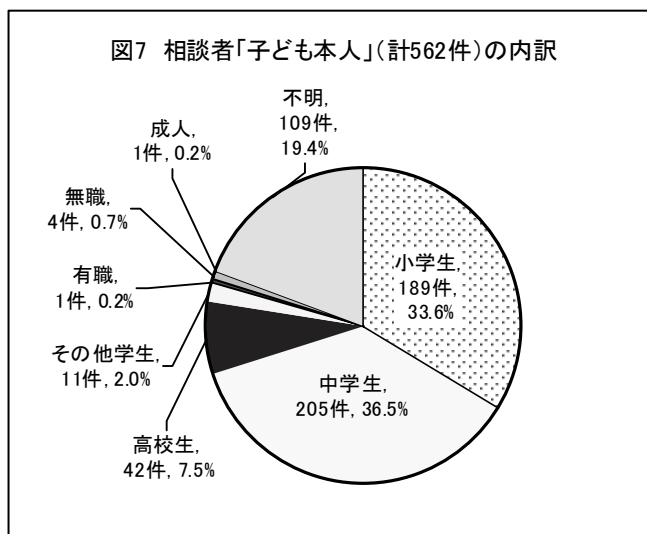
## II 相談活動

### (4) 相談者「子ども本人」の内訳 (図7)

小学生と中学生からは、ほぼ同数の相談が寄せられています (小学生 189 件 33.6%、中学生 205 件 36.5%)。

小学生からの相談は、旧アシストに比べて件数自体の増加が顕著です (旧アシスト 31 件 件数比 6.1 倍)。

なお、小学生からの初回相談 189 件のうち、電話相談が 151 件と 79.9%を占めていることをかんがみると、小学生からの相談の増加は、フリーダイヤル回線の導入の効果であることがうかがわれます。



一方、延べ件数でみた場合には、メール相談を重ねることの多い中学生 (996 件、51.3%) が最も多くなり、次いで小学生 (372 件、19.2%)、高校生 (332 件、17.1%) と続きます。

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。延べ件数全体では、子どもによるEメール相談が最も多く (1,455 件、40.5%)、次に母親による電話相談が多いことがわかります (1,060 件、29.5%)。

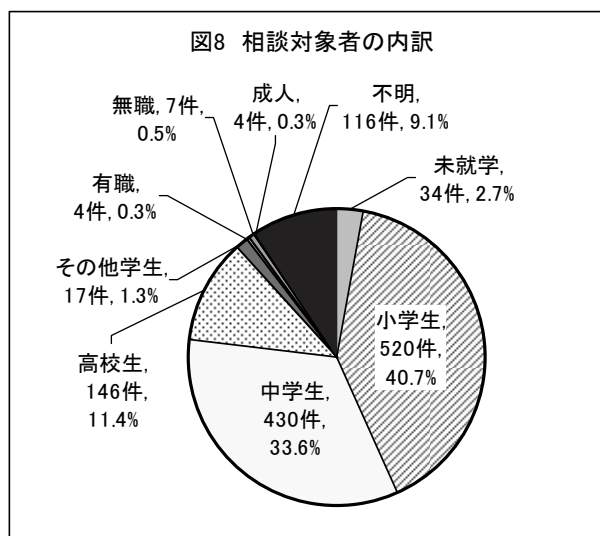
参考：「相談者と相談方法 (延べ件数)」

区分	子ども本人	父親	母親	親族	学校	その他	合計
電話	406	38	1,060	38	46	61	1,649
	11.3%	1.1%	29.5%	1.1%	1.3%	1.7%	45.9%
面談	79	11	50	5	3	11	159
	2.2%	0.3%	1.4%	0.1%	0.1%	0.3%	4.4%
Eメール	1,455	12	295	4	0	12	1,778
	40.5%	0.3%	8.2%	0.1%	0.0%	0.3%	49.5%
その他	1	0	4	0	0	0	5
	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
合計	1,941	61	1,409	47	49	84	3,591
	54.1%	1.7%	39.2%	1.3%	1.4%	2.3%	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>4</sup>の内訳 (図8)

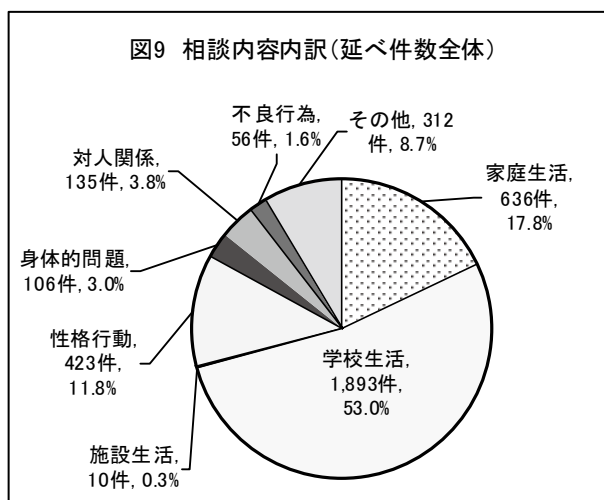
相談の対象となった子どもの内訳をみると、小学生に関する相談が最も多く (520 件、40.7%)、次いで中学生 (430 件、33.6%)、高校生 (146 件、11.4%) と続きます。



(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 (1,893件、53.0%)、次いで家庭生活 (636件、17.8%)、性格行動 (423件、11.8%) と続きます。



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。

子どもからの相談 (1,940 件)		大人からの相談 (1,631 件)	
① 友人関係	449 件 (23.1%)	① 子どもと教師の関係	251 件 (15.4%)
② 親子・兄弟関係	187 件 (9.6%)	② 不登校	221 件 (13.5%)
③ 学習・進路	170 件 (8.8%)	③ 養育・しつけ	206 件 (12.6%)
④ いじめ	127 件 (6.5%)	④ 友人関係	144 件 (8.8%)
⑤ 不登校	95 件 (4.9%)	⑤ いじめ	93 件 (5.7%)

<sup>4</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。

## II 相談活動

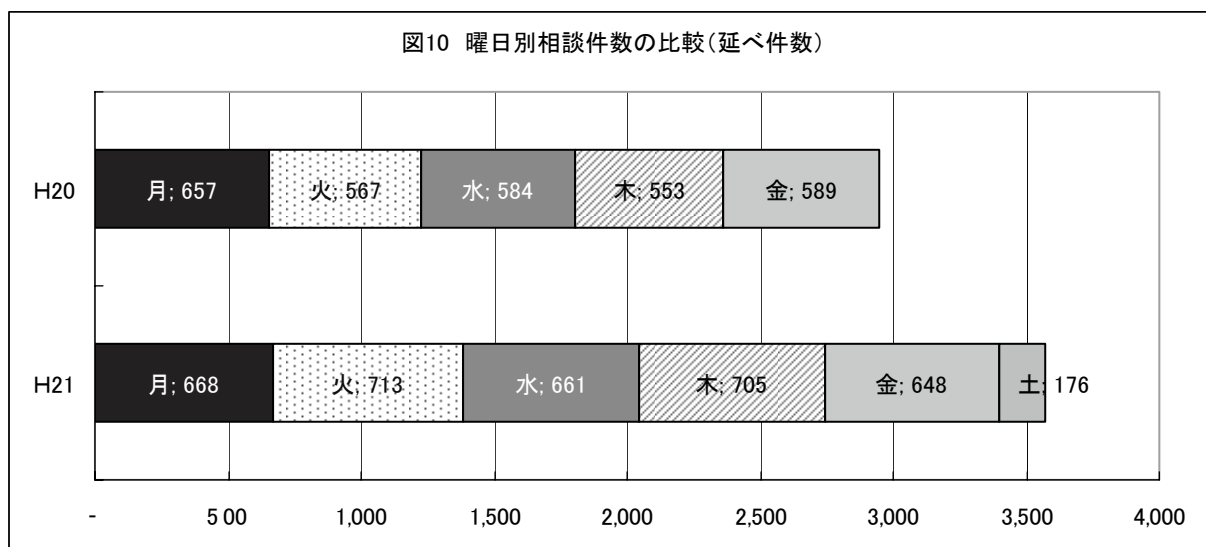
### (7) 曜日と相談件数 (図 10)

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。

土曜日の相談件数は他の曜日に比べると多くありませんが、これは開設時間<sup>5</sup>が他の曜日より短いためだと考えられます。

しかし、面談の延べ件数 (139 件) の内訳をみると、平日と土曜日の件数にさほど差はありません (月曜日 22 件、火曜日 18 件、水曜日 31 件、木曜日 25 件、金曜日 25 件、土曜日 18 件)。

このことから、土曜日は開設時間が短いながらも、学校や仕事などで平日に来づらい相談者にとっては、来談しやすい曜日だといえるようです。

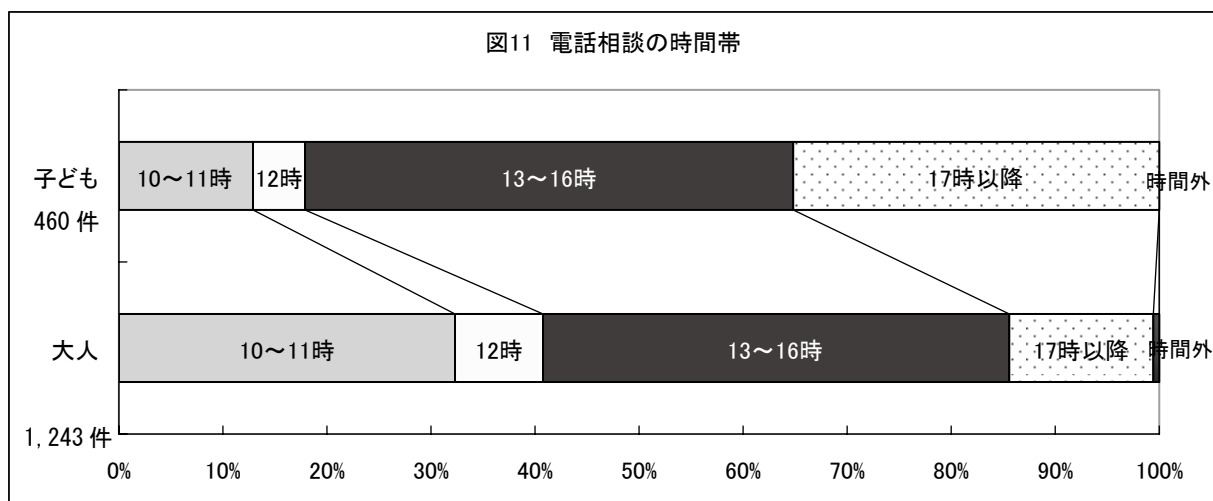


### (8) 電話相談の時間帯 (図 11)

子ども・大人双方から電話相談が多い時間帯は、13～16 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。

相談時間を夜 20 時までとしたことは、とくに子どもにとって有効だったといえます。



<sup>5</sup> 開設時間

月～金曜日の開設時間は午前 10 時～夜 20 時、土曜日は午前 10 時～昼 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>6</sup>に基づき、管轄の児童相談所に通告しています。

平成21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、子ども専用フリーダイヤル電話には、無言電話やいたずら電話が892件あります。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が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、アシストセンターに寄せられる相談は実質的に増加しました。

上記の(7)や(8)で述べたように、土曜日や夜間の開設についてはニーズにかなった相談体制であると考えています。また、子ども専用フリーダイヤル回線の導入についても、小学生からの相談の増加という結果が表れており、相談しやすさの一助となっていることがうかがえます。

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。

実件数1,278件のうち、34.0%の434件が2回以上の継続相談となり、中には150回の相談を重ねたケースもありました。

どのような相談が寄せられているのか、次ページ以降では、その一部をご紹介します。

<sup>6</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百六十四号)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。

## II 相談活動

### 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 親子関係	親が自分の相手をしてくれない。「話を聞いて」と言ったら、「聞いてるでしょ」と言われてしまった。忙しいのはわかるが、もう少し話を聞いてもらいたいとの相談でした。 傾聴しながら、親にどうやって気持ちを伝えていくか一緒に考えました。
2	本人 中学生 親子関係	テストの点数が悪くて保護者に叱られたという相談に始まり、その後、学校生活のもめごとや、生きることが辛いとの訴えが数回続きました。 その都度、傾聴・共感しながら、自分を責め過ぎないように伝えています。
3	本人 中学生 友人関係	中学に進学したが、小学生の頃の仲良しの子ともクラスが離れ、これから友達ができるのか、クラスになじめるのか心配という相談でした。 同じクラスに話しかけてくれた子が一人いたことから、少し勇気を出してその子に話しかけることを勧めた結果、新しい友達ができたとの報告があり、相談を終了しました。
4	本人 中学生 体の変化	風邪が治りづらいという相談が最初であり、その後体の変化やあちこちの不調について訴えてきています。気になると我慢ができなくなるようで、頻繁に相談が寄せられています。 内容的には本人の生活習慣の改善で解決できるものが多いので、本人に気付かせることを大事にしながら、相談を受けています。
5	保護者 小学生 養育・しつけ	親の財布からお金をたびたび抜いている。追及してもなかなか素直に認めない。親として当惑し、どう関わってよいかわからないとの相談でした。 気持ちを傾聴しつつ、子どもとの向き合い方をアドバイスしました。
6	保護者 中学生 不登校	不登校で昼夜逆転の子どもへの関わり方についての相談でした。 引きこもっているというが、ゴミ出しの手伝いや少しだが話もするというので、閉じこもってしまわないよう、学校との連絡や友だちとのつながりを切らないようにすることを勧めました。
7	保護者 小学生 発達障がい	子どもが低学年の頃から友達がおらず一人であることが多い、仲間遊びや発表会の踊りなどがうまくできないという相談でした。 日ごろの接し方、声かけの方法などを中心に話し合いながら、相談を継続しています。
8	保護者 中学生 その他	子どもが自分の名前をインターネットで検索したら、2チャンネルの掲示板に誹謗中傷の書き込みがあり、ショックを受けている。書き込みがあった頃は学校でも陰口を言われて悩んでいた時期であるが、誰が書き込んだのかわからない恐怖があるとの訴えでした。 傾聴・共感し、書き込みを削除する方法をアドバイスしました。



### 「子どもの心の声に耳をすませる」

子どもの権利相談員 高山 恵瑛

そのとき直面している悩みや困り事に対し、自分なりに向き合っただけで真剣に考えている子どもたちから話を聴く中で、子どもの感受性豊かな言葉にはっとさせられることがたくさんありました。

カードには可愛い犬の絵と「秘密は守るよ」など書かれているものの、知らない場所に電話をかけ、知らない大人に（特に人には話せないような）自分の悩みを話すことは、とても勇気がいると思います。そのため、特にこのような相談機関において、子どもたちは自分のペースで話せるようになるまでに回り道が必要であると思います。したがって私はいつも（私自身の力量不足もまた大きな要因ですが）そのような言葉に出会うまで少し時間がかかります。しかし、共に回り道をしたその先ではじめて、その子が必要としていた、その子にしか出せない言葉をその子が見つけるという場面は、話を聴かせていただく私にとってとても感動的です。それは、何も知らない第三者が与える言葉よりもずっと価値のあるように感じるからです。その第三者である私が、子どもたちがそれを見つけるまでの時間を共有させていただけることに、感謝の気持ちでいっぱいになります。

ただ、大人とは勝手なもので、子どもの言葉の行く先に、子どもがたどり着く前に、先にたどり着いたような気持ちになり、そうして、ときに子どもにとって的外れなことを言うてしまうことがあるように思います。それは、大人が「子どもが将来社会で生きていけるために」という想いを抱き、一生懸命それを伝えようとするため、結果的にその子どもが感じていることや考えていることが見えなくなるからのように思います。そのように、大人が、子どものためを思っているということと、その思いが自分の気持ちとずれていることに子どもは気づいていて、でも自分なりに理解し解釈し、ときに話を聴いているこちらも切なくなるくらい大人の気持ちを受け入れようとするように思います。

田中孝彦先生は「人が育つということ」（1994、岩波書店）という著書で、日本の子どもたちは、“聴きとられる喜び”を切実に求めているということ、したがって親や教師はていねいな『聴きとり手』となる必要があるということ述べています。そして、「人間にとって、他者に『聴きとられる』ことがどれほど大事なことであるか」を生まれわたの赤ちゃんと養育者とのやりとりを例に出し、以下のように述べています。

「人間というものは、表現を受け止め、そのなかにある要求を聴きとり、反応を返してくれる他者がいてはじめて、自らの要求を形作り、表現にニュアンスを加えていくことができる。他者に聴き取られることによってはじめて、人間は、人間に成り、自分に成るといってもよいほどである。」

この著書を読んで改めて、子どもは感じていることを説明する言葉をまだ持っていなかったり、言葉を組み立てられなかったり、大人が使う言葉とは違うニュアンスで言葉を使い伝えることがあり、大人はその言葉の奥の子どもの想いにまず目を向けなければならないということ強く感じました。私は、子どもたちの表現のなかにある要求を聴き取らないままに、常識を押し付け、知らないうちに子どもたちの言葉を奪い、<sup>ごんしん</sup>渾身こもった心の表現をつぶしてはいないだろうかと、自問自答し、反省することが多くあります。そうではなく、子どもの感受性を生かし、もっている力を引き出せるように、その子の“心の声をきく”ということ意識的にしていきたいと、常々思います。

この「子どもの権利救済機関」で相談員として働き、さまざまな相談者と主に電話やメールを通して出会わせていただきましたが、多くの方々にとってこの相談機関やそこで話したこと、話

した時間は相談員が思っているほど相談者の人生の中の多くを占めているわけではないかもしれませんが。だからこそ、その人生の少ない時間を共有させていただき、その中でたくさんの相談者の「想い」と「心」に出会えたことに、心より感謝いたします。

## 「学校との連携」

子どもの権利相談員 小山 建文

冬が近づいてきたことを感じさせる木枯らしが吹き、粉雪が舞い散りはじめた頃のことでした。私と女性相談員の二人で夜間勤務をしている7時過ぎに一本の電話が鳴りました。電話を取ると、電話の向こうからは蚊の泣くような小さな声で「あの～、あの～」。私は電話を切られてしまうのではないかと心配しながらできる限りの優しい声で「どうしましたか？困っていることがあるのかな？」と語りかけ、次の言葉を待ちました。ちょっと間が空いてから「お母さんが帰ってこないの。寂しい」と今にも泣き出しそうな声。家にはだれもいない寒々とした雰囲気電話の先からも感じられます。「どうしてお母さんが帰ってこないんですか？」との私の質問に、電話をかけてきた子はやっと落ち着いて話を始めました。

お母さんが働いていて家にいないことが多く、いつも寂しい心細い思いをしていること、できるだけ一緒にいてほしいこと、このことは自分からお母さんに言い出しにくいことなどを話して泣き始めてしまいました。

私は驚きと戸惑いが交差する感情の中「つらいね、寂しいね」「あなたが相談したことをだれか他の人、例えば担任の先生とお話してみてもいいかなー」と質問しました。すると意外にも「うん。担任の先生にも少しは話をしているので話してもいいです」との答えが返ってきました。「じゃあこちらからあなたが寂しく思っていることを、先生と話をしていいですね？」「うん」そして私は電話の子が通っている学校とその子の住所、電話番号を聞き、明日こちらから連絡する約束をして電話を切りました。

次の日、出勤と同時に学校に電話をしました。電話に出た教頭先生に生徒の在籍の確認と私が聞いたこの子の日々の状況や寂しく思う気持ちを伝えたところ、担任の先生も心配していたそうので改めて担任の先生からお電話をいただけるということになりました。ここから大きくことが改善に向け前進することになりました。

その日の午後3時過ぎに担任の先生から電話があり、おおよその内容は把握していたが、このようなことだったとは思っていなかった、学校に連絡して下さったことを感謝しています。学校でも子どもの様子は気になっていたので少し話を聞きました。学校でさっそく家庭訪問をし、この問題について母親とじっくり話をしておよそこのように思いますという回答をいただきました。そして、担任の先生から今後の指導の経緯を定期的にアシストセンターに知らせてもらい、連携をとっていくことをお互いに確認し合いました。

それから1週間後、担任の先生から連絡があり、お母さんとじっくり話し、なるべく仕事を終えたら帰ってくることを、どうしても帰れないときはお祖母ちゃんに頼んでごはんの支度をしてもらうこと、そしてなるべく一緒にいる時間を増やすことを約束したそうです。

学校でのその子の顔はとても明るくなったそうです。

学校とアシストセンターとの連携がうまく行った例として記憶に残る案件になりました。