

# 救済委員のことば

## — 子どもアシストセンターの役割 —

札幌市代表子どもの権利救済委員 吉川正也

### 1 子どもアシストセンターの平成26年度の活動について

- 子どもに関する様々な相談を広く受けつけ、子どものために何が最も良いことなのかを考えて、相談に応じる。
- また、子どもがいじめなどで被害を受けていることを見逃さず、必要があれば助言や支援にとどまらず、問題解決のための調査や関係者間の調整を行うようにする。
- そういった調査や調整活動については、可能な限り積極的に対応していく。

このような心構えで、平成26年度の活動がスタートしました。

平成25年度は、前年に比べて幾分相談件数が減少し、特にメールによる相談の減少が特徴的でした。このため、平成26年度は、子どもや保護者からの相談がしやすいように、子どもアシストセンターについてより身近に感じていただくため、広報の強化に努めました。相談カードの配布を高校生まで拡充させたほか、保護者向け広報紙では、保護者の気持ちをくみ取った記事の特集したり、平成25年度に小中学校に配布したいじめに関する啓発ビデオについて、改めて学校での活用を斡旋するなど、様々な方法で情報発信してきました。

また、子どもアシストセンターが、単なる相談機関ではなく、能動的に活動する救済機関であることを、相談員、調査員がより深く認識したうえで対応することに努めてきました。こうした日常的な取組の結果、今年度は、実相談件数が1,046件、延べ相談件数が3,713件となりました。そして、調査調整活動については、前年度を大幅に上回る31件（活動回数369回）となっています。

このように、今年度は、年度当初に予想された全体的な減少傾向からは一転し、子どもアシストセンターへの期待が感じられる年度となりました。「子どもアシストセンターに相談すれば何とかしてもらえ」という相談者からの期待を感じますし、その期待にできる限り応じていけるようにしたいと思っています。もちろん、子どもアシストセンターは何でもできるわけではありませんが、子どもの被害の状況、あるいは困難な状況を少しでも改善できるように、相談員、調査員、救済委員からなる全てのスタッフは、日々熱意をもって活動を続けています。

### 2 子どもアシストセンターの今年度の調整活動から

子どもアシストセンターにおいて、相談のほとんどは、相談と助言のやりとりを進めるうちに、子どもや保護者（その多くは母親）が納得をされたり、気づきを得たりして終了していく場合が多いです。丁寧に相談者の話を聞いて対応することは、子どもの様々な悩みを軽減し、解決に向かうための最も大切なことと考えています。

このため、子どもアシストセンターでは、充実した相談ができるように、相談員、調査員、救済委



員が集まって定期的に研修を行い、相談の技法や注意点について学んでいます。それと同時に、相談活動は相談員一人ひとりの個性を生かすことも重視しています。子どもが抱えている悩みは様々です。子どもと直接対話している相談員の受け止め方には、子どもの個性に応じた感性が必要であり、同時に細やかな気配りや丁寧な対応が求められます。相談員が悩み等を受け止める中で、相談員が最も良いと考える対応をする。そして日々寄せられる様々な種類の相談の中から、救済すべき子どもの被害を敏感にキャッチして、これを見逃さないようにしています。

相談の内容により、積極的に関わる必要があると思える事案については、相談者の同意を得たうえで、調査員による調整活動（事実関係の調査や関係者間の調整等）を、できる限り活発に行うようにしているところです。

調整活動においては、子どもの悩みや問題の提起をしっかりと受け止めつつ、他方、相手先の主張についても、公正、中立的な立場で聞き取ります。そのうえで、子どものために何ができるか、何が最も大切なことかを考えて問題を整理し、調整すべき内容があれば、子どもに対しても相手先に対しても丁寧に説明を重ね、ねばり強く調整をしていくようにしています。

その結果、一つの案件について、調整のために何回もの話し合いが必要となることもあります。平成26年度においては、一件あたりにすると平均約12回の調整活動が行われましたが、これは、子どもアシストセンターが、なんとか子どものために、子どもに役立つ解決を目指そうとしたことの現れと言えます。できる限りの努力を惜しまないというつもりで対応をしています。

### 3 学級崩壊に関する相談事例から

#### (1) 学級崩壊に関する相談の状況

平成26年度は、学校において集団での教育がうまく機能していない、いわゆる「学級崩壊」の状況にあると思われる事案がいくつか見られました。これまでの各年度にもあったと思いますが、少し多くなっていると感じています。子どもが先生の指導に従わないなど、学級としての形態が整っていない場合には、他の子どもにも良くない影響が生じるのではと心配をしています。

平成26年度の相談事例を少し整理しますと、学級崩壊が関係していると思われる相談は9件あり、学年は小学校1年生から6年生までで、相談者は保護者が8名、子ども本人が2名でした。問題となったきっかけ・背景については、いじめや担任の先生の言動、発達障がいに関連していると思われるものなど様々です。

被害の訴えとしては、本人へのいじめ、本人への嫌がらせ、クラスがうるさく学校に行きたがらない、対人恐怖、本人のけが、子どもが落ち着かない、いやなことを言われるなどがあります。

このような相談に対して、アシストセンターが取り得る対応としては、学級崩壊という深刻な場面において、学校と相談者の関係が比較的うまくいっていると思われるケースについては、引き続き相談による支援を行っていくこととなります。しかし、関係が少し崩れかけている、あるいは子ども本人や保護者の不安が大きいといったような場合には、子どもアシストセンターとして、当事者の間に入り積極的に関わっていくようにしています。実際、学級崩壊に関する9件の相談のうち半分以上のケースで、具体的に調整に入ったり、「留意ケース」としてピックアップして状況の経過を注意深く観察しています。

このように、特に学級崩壊に関する案件は、積極的に相談者への支援を行うべき案件として捉えて対応しています。



(2) 学級崩壊に関する相談の内容から見えること

相談の内容はどのようなものかといいますと、概ね次のような状況でした。

① 学級で起きていること

- ・ 複数の子どもによるいじめ、いやがらせ
- ・ クラスがうるさい、立ち歩き、乱暴な振る舞い 先生の指導がなされない
- ・ 児童による先生をバカにする言動
- ・ 担任の不適切な指導（怒鳴る、たたく、蹴る）
- ・ 先生が子どもの話を聞いてくれない

② 相談対象の子どもの様子

- ・ いじめられていて学校に行き渋る
- ・ 朝おなかが痛くなるなどの身体症状が出る
- ・ クラスが騒がしく授業が進まないことに対する不安やいらだち・ストレスを訴える
- ・ クラスで飛び交う暴言等に対するストレスを訴える

③ 学校や先生に対する要望・不満

- ・ 担任に相談したが具体的な手立てを取ってもらえなかった
- ・ クラスの状況の認識が担任で止まっており、学校全体として認識されていなかった
- ・ もっと早い段階でクラスの状況を知らせてほしかった
- ・ えこひいき（男子と女子や特定の子たちと自分たちなどで、対応が違ったりきちんと話を聞いてくれなかったりする）

(3) 子どもアシストセンターの対応

子どもアシストセンターは、学級崩壊に関連する問題に関して調査、調整の活動の必要がある場合、これを積極的に行ってきました。

- 相談者からの聞き取り
- 学校への聞き取り
- 子や保護者に対する学校への聞き取り結果のフィードバック
- 状況の改善に向けた協議
- 以上を繰り返す

このことにより、いくつかのケースでは次のような効果や改善がみられました。

- 校長先生や教頭先生が教室を回ってくれるようになった
- 先生の注意の仕方が少し変わった
- 状況改善に伴いストレスが軽減してきた

また、アシストセンターによる活動によって得られた効果として、最も大切なものがありました。それは、当事者だけの話し合いでは得ることが難しかったかもしれません。

それは・・・共通理解による安心感です。

- 相談者が学校としての認識や取組を理解できた
- 相談者や子どもの不安、不満、つらさを学校が理解できた

学級崩壊といわれるような困難な状況においても、子どもアシストセンターが果たす役割は、決して小さくないものと考えて、これからも必要な調整活動を行っていきます。

#### 4 子どもアシストセンターの役割

札幌の子どもたちは、当然、将来の札幌を背負って立つことが期待されています。子どもは未来そのものであり、大切にされて育っていくことが社会からも期待されています。両親、先生、友人、社会に支えられて、なおかつ社会全体で見守りながら、大人になっていけるよう環境を整える必要があります。

しかし、子どもを取り巻く環境は、決して良いことだけではありません。たとえば、子どもたちの世界においても、孤立したり、息苦しかったり、楽しく過ごせなかったりということがあり、大人と同じように、様々な悩みを抱えていることについて、適切な対応が必要な場合があります。実際、いじめや、不登校などの問題を解決したいと、子ども本人や保護者から切実な相談が寄せられるという現実もあります。

保護者や子ども、学校などの当事者だけでは解決が難しいときには、アシストセンターが第三者として両者の間に入って関わっていくことができます。当事者間だけではお互いの主張や思いがすれ違い、ときには感情が強く前面に出ることもあるかもしれません。そのときにアシストセンターが客観的立場から関わることで、両方の当事者が、「子どもにとって最も良いことは何か」という共通の視点で問題を客観的にとらえる機会を得ることができるのではないかと思います。

申立てによる調査や相談の延長としての調整活動、このようなアシストセンターの積極的な活動を通じて、中立、公正な立場から当事者間の共通理解を図ることができるならば、お互いの信頼関係を保ちつつ協力して問題解決に向けて前進をしていける—そういった希望を持って、これからも子どもの最も大切なものを支え続けていきたいと思っています。

終わりに、子どもアシストセンターの救済委員を長く務められ、アシストセンターの基礎づくりから活躍していただいた市川啓子救済委員が、任期満了のため平成27年3月末日で退任されました。ここまでアシストセンターを育てていただいたことに感謝するとともに、より一層、これからも子どものためにスタッフ全員で頑張っていきたいと思っています。

市川救済委員、長い間本当にありがとうございました。