

VI 救済委員のことば

「初年度の活動を終えて」

～ 代表子どもの権利救済委員 市川啓子

「救済機関の役割」

～ 子どもの権利救済委員 薄木宏一

「初年度の活動を終えて」

代表子どもの権利救済委員 市川 啓子

初年度の子どもの権利救済機関「子どもアシストセンター」（以下「アシストセンター」といいます）の活動を一口にまとめるならば、相談数が前年度（旧アシスト）に比して大幅に増えたこと、相談内容は学校生活に関する子どもや保護者からの悩みが最も多く、その中の約3%に調整としてアシストセンターが関わりを持ったこと、救済制度が適用されるような深刻な子どもの権利侵害は少なかったこと、などがあげられます。

当アシストセンターでは日々営まれる電話やメールによる相談活動がベースになっており、そこで相談者と相談員の間で交わされる数回（年余にわたるケースも少数ながらある）のやり取りのなかで、とりあえずは解決する問題が圧倒的多数であったことが結論づけられます。この報告書で、寄せられた子どもたちからのつぶやきや、子どもの学校生活に不安をもつ保護者の声、そして受け手であるアシストセンターのスタッフの様々な思いをくみ取っていただければ幸いです。

次に、いくつかの視点からこの1年間のアシストセンターの活動を振り返ってみたいと思います。

〈相談と子どもの権利〉

私たちの相談活動と、子どもの権利を守ることとはどのような関係にあるのでしょうか。

一般に「権利」というとそれが侵害された時に初めて人々の意識にのぼる性質のものではないかと思われまふ。その意味からいうと寄せられた大方の相談は必ずしも権利を侵害された、あるいは相談者自身にそのように意識された内容ではありません。子どもからの相談に限ってみると、「いじめにあってつらい」と訴えるケース（延べ数で全体の6.5%）の他は、ちょっとした友達とのトラブル、親が気持ちをわかってくれない、勉強に興味がわからない等「つぶやき」ともいえるものがほとんどです。

子ども自身や保護者からの相談内容で最も多いのが「学校生活」に関するものです（延べ数で全体の50%超）。どの子にも実りのある学校生活を送ってほしい、というのは保護者をはじめとする大人の共通の願いです。しかし、学校は必ずしも子どもにとって楽しいばかりのものではないはずで、ある子にとっては時に教室がとても息苦しく感じられることがあるのではないのでしょうか。友達との関係、先生との関係、学習そのものなど、子どもが学校生活を送るには日々かなりのエネルギーが必要なかもしれません。そして、なんとなく満たされない思いや「もやもや」を抱えて学校を後にしても、家庭や地域で新たな気持ちに切り替えることができる居場所が得られないとしたら、やり場を失った心はどのような方向に向いていくのでしょうか。

かつての子どもたちにはアシストセンターのような相談機関はありませんでした。代わりにあったのは、深いつながりを持った地域の子どもの集団や、顔見知りの大人たちとの関わりでした。特に、近所の異年齢からなる集団には「ガキ大将」と呼ばれる実力者がいて、個々の子どもの社会化に大きな影響力を發揮したといわれています。子どもたちは遊びの中で人と関わる術を身につけていったのです。また、祖父母など、困難に直面した時、何気なく受け止めてくれる人たちによって、子どもたちは自らの力で現実を乗り越えることを学んだのではないのでしょうか。1960年代から、このような、地域に自然に存在した子育て機能は徐々に失われ始めたといわれています。近年では学校以外で子どもたちが集団を形成することが難しくなっていますし、日常接する大人はごく限られた

数しかいない状況が続いています。夕刻時のアシストセンターには、かつてなら身近な大人に発せられたはずの「あのね、聞いて・・・」という小学生と思われる子のつぶやきが電話の向こうに聞こえてくることが多いのです。

集団の中で葛藤^{かつどう}や小さな挫折を経験してそれを乗り越えることは、子どもたちにとって生きる上でのプラスになるはずなのですが、時として前に歩み出す力を萎縮させることになる場合もあります。大人は注意深くそれがどちらに向いているのかを見守り、必要なときには手を差し伸べて力を貸すことも大切になってきます。自分の周りにたくさんの人がいて見守られている、という感覚が子どもの安心感を築き、たとえ一時的に不快なことや満たされない思いにとらわれてもまた日々の活動に踏み出すことができるはずです。

子どもの権利を守るためには、権利を侵害された子どもの救済ということの他に、子どもの健全な発達を支えるという役割も大切になります。このような機能も救済機関としてのアシストセンターの仕事の一側面であることを実感しています。

〈子どもの「今、ここで」の思いを受け止める〉

相談の方法としてアシストセンターがとっているのは主に電話とメールです。これらは、「今、ここで」聞いてほしい、という子どもの思いに応えることができる手段です。市内の小学生・中学生に配布されるカードに書かれているフリーダイヤルの番号にかければすぐに通じるようになっています。相談機関の多くは、予約した上での面談という方法をとることが多いのですが、それとは趣を異にします。受け手の側からいえば、いつどのような相談が飛び込んできても対応できるようにしていなければならないということになります。

子ども自身が自らの心を言葉で表現するには、じっくりと耳を傾けてくれる聴き手が必要です。ただただしくても言葉を紡ぐことによって、それまで形のなかったもやもやの原因に自らたどり着くことも稀ではありません。そこではだれかに自分の気持ちを受け止めてもらってスッキリするということの他に、話すことで自分を客観的に見つめられるようになるという側面も見逃せません。子ども自身が見知らぬ大人に自分の気持ちを伝えることには大きなハードルがあると考えられますが、その意味でもとりわけ受け手の側の豊かな応答性が問われます。

アシストセンターでは子どもからのメール相談が多い(延べ数の約 40%)のが特徴ですが、文字による表現では、同じ言葉でも書き手と受け手の間に微妙なニュアンスの差が出てきたり、相談者の性別や年齢が全く分からない状態でやり取りが始まる場合もあります。表情や言葉のトーンなど非言語的要因の手がかりが乏しいなかで、相談者の真の意図をくみ取るには受け手の側の感受性を常に磨いておくことが大切です。今後も課題としていきたいことの一つです。

〈保護者の苦悩に寄り添う〉

アシストセンターへの保護者からの相談内容で最も多かったのは、子どもと教師との関係です。担任の指導方針に納得がいけないというなかでも特に、教室内の子ども同士のトラブルについて明確な対応がされないことに対する不満が数多く寄せられました。アシストセンターが調整活動に入った 41 件のうち 25 件がほぼこのような内容のものでした。

多くは子どものために何とかしたいという思いが伝わってくるのですが、中には子どもの訴える学校生活でのちょっとした悔しさや悲しさ等の嫌な思いに保護者の方が過度に反応し、すぐさまそのような環境を変えてほしいとして、本来は子ども自身が解決すべき問題にも関与してしまいがちになるケースもあります。

相談の中で、事態を客観的に見ることができるようになると、保護者からは「私の考えすぎでしたね」「子どもに任せてちょっと様子を見ます」といった言葉が出てくることのあるのですが、それにはまず受け手の相談員が保護者の気持ちをくんで、批判をせずに耳を傾けることが何よりも大事になります。

一方で保護者は自分の子どもにはどうしても過度の要求をしがちです。特に今日のように一人または2人という少ない子どもを失敗なく育てたいという気持ちが強い場合には、子どもの長所を認めるよりは短所を性急に直そうとしたり、感情的に叱りつけることが多くなります。そのような親の焦りが寄せられることもしばしばです(養育・しつけ 延べ数で全体の約12%)。

保護者といっても母親からの電話での相談がほとんどですが、子どもの養育についての悩みを傾聴していくうちに、その裏側にある母親自身の孤独感や不安感に気付かされます。長期にわたって関わりのあるケースでは、自分の生い立ちや夫婦間の問題など、母親自身の語りが大部分を占めていることもあります。子どもにとって最も大きな影響力を持つ家庭、とりわけ母親の気持ちの安定を願い、相談員がそこでもじっくりと対応することになります。

〈よりよい対応をめざして〉

寄せられた相談に速やかにかつ適切に対応するためには、アシストセンターの相談員、調査員、救済委員それぞれの役割がある程度明確になっていなければなりません。初年度は運営体制の整備および組織内の整合性をどう作っていくかも課題のひとつでした。条例制定と同時に救済機関としてのアシストセンターも出発する形となったため、ほとんど準備のないなかで、どのようなケースに誰がどう対応するかという手探りが続きました。

アシストセンターは一つのフロアで16人のスタッフが協働する形となっていることから、直接担当するか否かにかかわらず、全員がケースの進行に接することになります。

自分を主張する十分な言葉を持たない幼い子どもからの短い電話、自分自身を肯定的に見つめることができない思春期の若者からのメール、あるいは子どもとどのようにかかわっていけばいいのかと悩む保護者からの長い電話など広い範囲の相談を受ける中で、各スタッフのそれまでの仕事、ひいては人生経験というバックボーンが相談者とのやり取りに反映されることもあり、当然ながら意見の違いも出てきます。今後も内部で研修やケース検討等を重ねる中で、さらに質の高い相談活動を行えるようにしていくことが課題です。

また、電話やメールのみの相談だけでは解決が難しく、問題が生じた状況を見極めながら具体的な何らかの調整が必要になってくるケースがあります。そのような場合の活動については、本報告書の中でも詳しく述べられていますが、「調整」も「救済」も条例に基づく第三者機関としての姿勢が基本になります。

本年度のアシストセンターの調整活動のほとんどは学校が舞台でしたが、いわば「うまくいかなかった関係」にどのように関わっていくか、当事者である子どもがどのように感じているのか、そして再び信頼関係を築くためには何が必要かなど「人と人をつなぐ」ことを基本にしたアシストセンター独自のスタイルを創るべく試行錯誤が続いています。

当初は混んととしていたのですが、一年を終了する現時点では相談から個別の救済まで、スタッフ間の役割分担および連携は以下のような形が妥当ではないかと考えています(表)。

また、16人のスタッフには4人の事務局職員が含まれます。救済委員としては「あれは、どうなっていましたっけ?」といった老夫婦の会話のような問いかけをしてしまうことがしばしばあった

役割分担と連携

担当者 \ 内容 (機能)	広義の子どもの権利 を守る入口としての 相談	必要に応じて関係の 再構築を図る 調査・調整	子どもの権利の侵害 に対する狭義の 救済
相談員	+++	+	+
調査員	+	+++	++
救済委員	++	++	+++

※「+」はケースへの関わりの量的・質的側面。太字は主となる役割。

のですが、すぐに明快な答えが返ってくる頼りになる存在です。行政職員として関係機関とのネットワークも豊富なことから、初年度のアシストセンターの枠づくりには重要な役割を担いました。

〈発信すること〉

本報告書V章で、広報・啓発活動として取り上げていますが、これは子どもの権利を守るための機関として広くその存在を知ってもらうだけではないと考えています。

比較的リアルタイムで日々の子どもの状況をキャッチできるアシストセンターの役割の一つとして、寄せられる相談の傾向や問題を総合的にとらえ、札幌の子どもたちのおかれている実態を子どもの権利の実現の視点から発信することも重要なことであると考えています。個々のケースはそれぞれに固有の背景を持っているとはいえ、他の大多数の子どもたちにとっても程度の差はあれ同じような状態が生じていることが推測されます。家庭生活・学校生活がどの子にとってもかつてよりも息苦しい時間・空間になっていることが推測されるのですが、その意味で子どもたちの心のセーフティ・ネットが必要な時代といえるでしょう。

相対的にいえば世界の中でも恵まれた位置にいる日本の子どもたちです。映像が写し出す飢えや病に苦しむ世界のさまざまな地域の子どもの姿に心を痛めながらもそのことを実感させられるのですが、では、目の輝きはどうかでしょうか。私たちは、生き生きとした未来を描くことができる子どもたちを、そして子どもたちの心が育つ環境を本当に作っているといえるのでしょうか。大人の一人として、また札幌市子どもの権利救済委員として自問しながらの1年が終わり、今2年目に歩み出そうとしています。

(いちかわ けいこ 札幌学院大学教授)

「救済機関の役割」

子どもの権利救済委員 薄木 宏一

昨年4月から救済委員に選任され、一年間経過しました。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」）によると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いますが（第33条）、初代の救済委員ということで、これまでの伝統もなく、条例で定められた職務をどのように実行できるのか、この一年間は全くの手探り状態でした。このような手探り状態のなかから明らかになった、2、3の点について感想を述べさせていただきます。

相談件数等の資料は別に載っていますから、詳細はそれらの資料を読んでもらうとして、救済機関への相談件数が多いことには驚かされました。この相談は、対象が札幌市内の子ども（札幌市内の学校に通学している子どもを含みます）というだけです。本人はもちろんのこと、子どもを取り巻く両親や祖父母等からも電話やメールでの相談があり、また、相談内容も、友達とのけんかの仲裁や仲良くなりたいたい友達とどうしたら仲良くなれるかなどのある意味では微笑ましいものから、虐待に関わる可能性のある厳しい相談まで千差万別でした。もっとも、この相談に対応しているのは男女7人の年齢もキャリアも異なる相談員であり、私はそれぞれの報告をチェックしたり、意見を述べたりするという役割です。

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、日時場所を特定して特定の医師と面接をするという精神療法的なものではなく、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。

当機関の相談では、相談担当者が名前を名乗るという特徴があります。頭名をしての相談というのはあまり例がありませんが、相談自体が一度で終了せず継続的に何度も相談することが多く、そのためにも相談担当者が名前を名乗っていると、信頼関係を築くことが可能となるのかもしれませんが。同時に、担当者も担当事案の問題状況の変化を継続的に把握できるというメリットがあるようです。

メールによる相談についても他の組織にも例はありませんでした。メールの場合いたずらメールをどのように判別して対応するかなど相談開始前には心配していたのですが、案ずるより産むがやすしという言葉どおり、淡々とメールのやり取りをして相談を続けていけば、相談としても機能できるようだと感じています。

相談員の個性やキャリアが異なる以上、相談対応についてバラバラになり統一性がなくなる危険があります。そのため、救済委員や調査員を含めた事例研究をとおして、相談に際して相談担当者の主観や意見をどの程度まで出すのが適切か、問題を抱えた子どもたちが自分の力で解決するためにどの程度の関与をすべきかなど検討会を開いています。

広く相談がよせられるということから、救済委員と相談員が協議して、救済申立に結び付く相談では

ないかと判断した場合、調査員に事実関係を調査してもらうことがあります。その調査の過程で、関係者との間で事実上の調整効果が発揮され、問題解決へ至ることがありました。

多くの場合、そのような事前の調整活動を経て救済申立がなされます。子どもは救済機関にどのようなことを求めているのか、子どもが求めている内容が、子どもが自分の力で自分の問題を解決する上に有効なのか等を、子どもを含めて話し合うこともあります。

救済機関は、事実認定をして判断をすることができる裁判所ではなく、権限により捜査をすることができる警察署でもなく、子どもに対して一定の権限を持つ児童相談所でもありませんが、問題を抱える当事者の間に入って子どもの最善の利益を基準に調整活動を行います。このような調整活動というゆるやかな権限しかないということは、救済機関が札幌市内の市立学校だけでなく市立以外の学校に関与することを可能にし、幅広い子どもの権利侵害に対しても係わるのが可能になっていると感じます。

最後に、個々の救済事例とはならないが対応に問題があるような場合、同様の事例が相談案件の中に一定件数発見できるような場合、是正勧告や制度の改善に関する意見を出すことも検討したいと救済機関としては考えています。これは一年では難しいことですが、これからの課題として救済委員の仕事を続けたいと考えています。

(うすき こういち 弁護士)