

## 相談をとおしての調整活動

延べ 603 件にわたる相談の中には、相談活動の一環として、相談者個人の課題に即して行われた調整（コーディネート）活動も含まれています。調整活動とは、子どもの最善の利益を図ることを原則に、子どもに関係する相談者以外の人々にオンブズパーソンが直接出会って、子どもの代弁（アドボカシー）に努めること、また、相談者や当該の子どもが関係者と建設的な対話に入れるよう必要な環境づくりなどにあたることです。それらをとおして相互の関係のつくり直しを支援したり、個々の案件に即して関係機関と連携を行ってきました。オンブズパーソンが、子どもを取り巻く人々や環境に働きかけ、子どもを支援するために人と人をつなぐことを主眼において実際の調整活動を行っています。<sup>\*7</sup>

本年次は、179 案件の相談活動のうち 11 案件について調整活動が行われました。調整活動の内容としては概ね、学校や保育所など子どもが通う市の関係機関にかかわるものと、家族関係にかかわるものとに分類できます。

子どもに関する問題が起きた場合は、その子どもとまわりのおとなや、まわりのおとな同士で、意思疎通が難しくなり関係不全に陥っている状況があります。したがって、子どもにかかわるまわりのおとなが、お互いに信頼し合い、つながりあえる関係を再構築していくことが、子どもを支援していくためには重要な取り組みでした。調整活動の後半ではオンブズパーソン立ち会いのもと、当事者同士の直接の対話の機会が設けられ、双方がお互いの考えや思いを聴くことにより、相互理解が生まれ、問題の打開が一定図られていくケースもありました。当該の子どもにとって、よりよい関係があらたにつくり直されていくことが、「子どもの救済」にとって重要な課題となっています。

また、本年次は当事者間にとどまらず、関係機関においてより有効な機能の発揮を促す必要がある案件について、関係機関とケース会議を持ちました。そこでは、個々の案件に即して、当該子どもの理解と今後の支援の方向性について話し合いました。こうした対話を積み重ねることによって、子どもの置かれた困難な状況についての共通理解を図り、関係機関における必要な措置が講じられていくよう促すことができます。なお、「虐待の疑い」として市民等から寄せられる相談を市の福祉事務所に通告していますが、この通告も「調整」に含んでいます。

---

<sup>\*7</sup> 調整活動とは、相談者である子どもや親の意向のもとに、関係機関・関係者に任意の協力を得て、相談活動の一環として行うものである。オンブズパーソンに与えられた立場は、子どもを擁護し、必要に応じて代弁するものであり、つまりは子どもの最善の利益のためにはさまざまな機関や個人が利害を超えて協力し、つながろうとするような「公的良心」（条例第 7 条第 1 項）を喚起するためのものである。したがって、オンブズパーソンの相談・調整活動においては、カウンセリング的対応をする従来の公的相談事業とは異なり、調整の機能をより重視し、子どもの最善の利益のためにさまざまな機関や個人をコーディネートし、横断的に結びつけていくことが可能になる。オンブズパーソンが関係機関から一定独立し、子どもの立場に立つ第三者機関という位置づけから、機能するものであるといえる。

### 【事例①：保護者と保育所との関係調整】

保育所から子どもの発達に関する助言を受け、保護者が不安に陥りオンブズパーソンへ相談が寄せられた。保育の専門家からの助言であるし、保護者は子どもを預けているという立場から、保育所に対して自分の気持ちや意見を率直に伝えることができずにいた。そのような関係性のまま、意思疎通もしだいに希薄になり、保育所に対して不安や不信を感じていた。保護者は、保育所とこれからどのように関係を築いていったらいいのか、またそれまでには思いもしなかった子どもの発達に対する不安が芽生え、深く思い悩んでいた。数ヶ月間にわたって相談を続ける中で、保護者から調整の意向を受け、保育所との調整を開始した。

オンブズパーソンは、保育所から話を聴き、対話を重ねた。その中で、一つには、保育所が助言をしようと思った動機やその真意が保護者に十分に伝わらず、結果として保護者に誤解や不安を与えてしまったこと、二つには、これまで保育所と保護者のあいだで子どもの育ちについて共通理解が図れていなかったことが課題としてみえてきた。問題の解決のためには、まずは保護者に与えてしまった誤解や不安を解消するために必要な説明を行うこと、保護者の思いを受けとめ理解するように努めることが必要との認識で一致した。その後、保育所と保護者双方から、直接話し合いたいとの希望が出され、調整の最終段階においては、保護者と保育所がオンブズパーソン立ち会いのもと直接話し合った。子どもの育ちや理解に関してお互いに率直に語り合えたことであらたな相互理解が生まれ、信頼関係も一定回復した。保護者は「今後は安心して子どもを預けられる」と述べていた。子どもにかかわるおとな同士が率直に話し合える風通しのいい関係をつくっていくことが、子どもの利益につながると再認識したケースであった。

### 【事例②：家族間調整】

父親からの暴力や暴言に関して当該の子どもから受けた相談である。子どもは母親が仕事で家を空けているときに、父親から理不尽な暴力や暴言を受けていた。継続相談する中で、子ども自身が問題の打開に向けて取り組めるよう、行動の選択肢を一緒に考えてきた。子どもの願いは、母親に自分の気持ちを伝え、理解してほしいということであった。母親が仕事でほとんど家にいないこと、母親と一緒に過ごす時間がなく、話を聴いてもらえない状況があった。そこで、オンブズパーソンは母親に連絡を取って、子どもの代弁に努めた。調整の最後の段階では、子どもの希望もあり、直接母親と子どもとの対話の機会が設けられ、子どもが自分の思いを母親に語った。あらためて子どもの思いを聴いた母親は、これから、子どものことについて父親と話し合うなど改善に向けて努力すると子どもに約束した。

# Column

## —子どものエンパワメントとオンブズ活動—

オンブズパーソンに寄せられるいくつかの相談事例をもとにして、子どもや親とのかかわりの様子をそれぞれの相談員が描きました。登場する子どもたちはすべて仮名です。

### 子どもと、ゆっくり

「子どもが学校に行かず家の中に引きこもっている。理由を聴いても何も言わない。どうしたらいいのだろうか…」と母親から電話があった。

今まで、当たり前前に学校に行っていた子どもが、急に理由も言わずに学校に行かなくなったときの親の不安は計り知れない。親の不安を受けとめながら、「登校する、しない」という事態に目を向けるのではなく、「なぜ、そういうサインを出しているのかを考えてみませんか」と提案した。

しかし、母親は「できれば（がんばって）学校に行ってほしい。もし、このままずっと行けなくなってしまったらどうしたらいいのか…。何か打つ手はないものか」と訴える。

親の立場からすれば、こう焦るのも無理はない。このとき、子どもの気持ちをありのままに受けとめる余裕はなくなっている。また、子どものほうも、まわりに心配をかけまいとして、本音を言いにくい、ということがある。そういった時に少し距離のある第三のおとな（オンブズ）だからできること、言えることがあると思っている。

親の不安を受けとめながら、子どもと直接出会えるように「一人で悩んでいるあなたの力になりたい」というメッセージを届ける。

けれども、現実には子どもとつながることはそう簡単ではない。傷ついた子どもは

その傷の深さの分だけ、人とつながることに不安を感じているからだ。だからこそ、子どもが「つながりたい」と思ったそのときに、いつでもつながれるように、子どもへメッセージを送り続けること、そして子どもにとって大きな存在である親への支援を続けていくこと、この二つを大切にしている。

母親からの相談を電話や面談で継続的に受けて、2ヶ月が経ったある日。

「子どもが『電話でなら話をしてもいい』と言っています」と母親。そうして、初めて電話で子どもの声を聴くことができた。

「はじめまして、相談員の太田です。話をしてみようと思ってくれたこと、すごく嬉しい。ありがとうございます。お母さんから話を聴いているけれど、私はあなたから直接話を聴きたいと思っている。何か困っていることがあれば、どうしたらいいのか、一緒に考えていきたいと思っているよ」。

少しの間、沈黙があり、彼はこう言った。

「今は学校に（行こうと思っても）行けない。理由は…自分でもよくわからない。家にいることで少しは気持ちが楽。これからのことを考えるのは今は正直しんどい…」

「そっか。今は少し休みたいって思っているのかな？」

「ウン…」

「これからのことは、焦らず、ゆっくり一緒に考えよう。これからときどき、電話で

話をしてもいいかな？」

「いいよ…」

それから、彼と2週間に1回のペースで電話をした。彼の気持ちに耳を傾け、ときには趣味の話やテレビの話をしながら、相談を続けた。同時に母親の話も聴いていった。そして、約半年の月日が経過したある朝のこと。

母「今日オンブズに行くけど、一緒に行く？」

子「行ってみようかな…」

こうして、ようやく、私は子どもと出会うことができた。

直接顔をみて話をするので、子どもとの距離も近くに感じ、その分、彼の気持ちもよく伝わってくる。

「僕は、小学校4年の時からいじめられている。これまでは、なんとか我慢していたけれど…我慢することがしんどくなった。だからもう学校には行きたくない」そうやって自分のしんどさをポツリポツリと話してくれた。

「そっかあ。ずっとしんどかったんだね」

と、気持ちを受けとめながら、彼にとっての解決が何なのかを一緒に探し、その解決に向けて支援をしていく。

しかし、これまで一人でがんばり続けた彼には今すぐ「これからのこと」を考えるだけの力も使い果たしてしまっているようだった。彼が少しずつでも元気を取り戻し、「これからのこと」を自分なりに考えていけるだけのエネルギーが充電されるまで、私たちは彼とゆっくり付き合っていきたい。

相談員 太田朋恵



## 想像を超えて

午後3時過ぎ、電話口からユウト君の元気な声が溢れてきた。

「今日、ひさしぶりに学校に行ったよ！それで、リュウジ君と仲良く遊んで、一緒に帰ってきたんだ。楽しかった」

前回の相談からは状況が一変していた。「学校を休んでいるあいだに、少しリュウジ君のことを考えた。前に、僕がリュウジ君に意地悪をしたことがあったから、今度会ったら『ゴメン』って言おうと思った。それで、今日学校に行ったら『ゴメン』って言ったら、リュウジ君も『ゴメン』って謝

ってくれたんだ」

「すごい。自分で『ゴメン』って言おうと考えて、やってみたんや。がんばったなあ。仲直りできて本当によかったなあ」

「ウン！」

「ユウト君が『楽しい』って言っているのを聞いて、僕もすごく嬉しい。これからも何かあったらいつでも電話してね」

「ウン！」

その後、お母さんからも電話があった。「私もすごくびっくりしているんです。学校を休むようになって、このまま学校に行

けなくなってしまうんじゃないかという心配があったんです。ところが、息子が急に『学校に行く』と言い出して…」

「心配していたんですが、『仲直りした』って元気に帰ってきて…。もっと（解決までには）時間がかかると思っていたのですが…。とりあえず、安心しました。しばらくは様子を見てみようと思います」

「よかったですね。ユウト君自分でいろいろ考えて、行動して、すごいですね」

「そうですね。本当にびっくりしています」

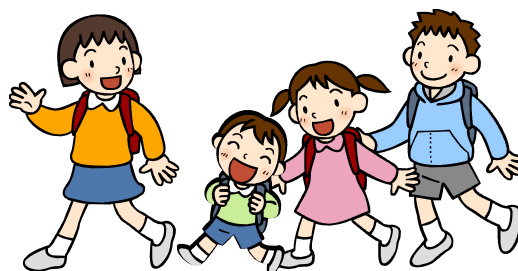
子どもは、これまでのことを振り返ったり、気持ちの整理をしながら、これからのことを考えている。それでも、「自分はこんなことで困っている」と言葉にすることが難しかったり、「これからはこうしたい」という答えがでない場合もある。そのような場合、一緒に遊んだり世間話をしながら時間を共有し、関係をつくっていく。一方、様々に発せられるメッセージに耳を傾け、共感し、悩む。そうしたかかわりの中で、

子どもは自ら問題の解決に動き出していく。その問題の解決までの早さ、そして対立ではなく関係の再構築という方法、それはときにまわりのおとなを驚かす。はるかに、おとなの想像を超えているからだ。

ユウト君もそうだった。

このようなことは、決してめずらしくはない。しかし、こういった場面を目の当たりにするたびに、子どもが携えている力というものを再認識させられる。

相談員 杉下 淳哉



## 子どもの居場所

ある日の午前中、「オンブズくらぶ、あいていますか」と電話がかかってきた。市内の中学を卒業し、高校に通う子どもからの電話だった。今、高校に在籍はしているもののほとんど学校には通っていない状態だという。

「多くの人と出会うのは少ししんどいけれど、家にいても日中暇で。何か活動ができる場所を探しているんですけど…」

中学生までは市が実施している適応指導教室に通うこともできるが、高校生は対象外となる。川西市内には民間の機関が開設しているようなフリースクールやフリース

ペースのような場所もない。オンブズパーソンでは子どもの相談を受けるということで面談の時間を設けて、個別に子どもとかわることはできるが、同年代の子どもたちと出会える場所を日常的に提供することはできない。そこで、月に1回ほど開いている中高生向けの「子ども☆ほっとサロン」（詳細は「子どもオンブズ・レポート 2005」20頁参照）に誘ってみた。そして、子どもとともに近くのフリースクールやフリースペースの情報を探した。

相談が終わり、オンブズくらぶから帰っ

てくると、数年前に相談に来てくれた子が突然事務局を訪ねてきてくれていた。といっても学校で友達とトラブルになって、学校に行きづらく、家に帰っても一人であれこれと考えてしんどいので、思い出して訪ねてきてくれたとのこと。

友達とのトラブルについての気持ちを聴き、解決の方法を一緒に考える。ある程度相談が終わったところで、子どもから「もうちょっと事務局にいてもいいかな」と言われ、「事務局で仕事の邪魔にならない程度なら…」と受け入れた。得意のイラストを描いたり他の相談員とも話をしたりして、半日余りを過ごして帰っていった。

また別の日。

「先生と喧嘩して学校を飛び出してきた」と制服に上靴のまま事務局を訪れてくる子どもいる。家に帰っても誰もいないし、街に出ても補導される。子どもたちの話を聞いていくと、学校はやはり集団の中で授業を受ける場所であって、子どもたち一人ひとりの思いを受けとめることは時に難しいようだ。それでも子どもたちは「学校には友達がいるから行きたい」と願っている。

学校に行きにくい、学校に居づらい状況は子どもによってそれぞれ違う。しかし共通して感じることは、学校以外の場で子どもたちが人とつながることができる場所が極端に少ない、ということだ。あったとしても塾やスポーツなどの習い事に代表されるように費用が発生することも多い。「学校の中に少し一人でほっとできる場所や考える場所がほしい。そして、できることなら家で一人で過ごすのではなくて仲間と過ごしたい」そんな思いが聞こえてくる気がする。

もっと子どもたちと日常的に関われたら、

と思う一方で、オンブズパーソンという活動の中でできる限界もある。また、オンブズパーソンの存在が子どもたちにとっての日常ではないからこそ、訪ねて来てくれる子どもたちがいるのも現実だろう。

子どもたちにとって色々な自分を出すことができる場所が増えてほしい、と思う。

相談員 福田みのり



