

2019 年度

「子ども家庭相談室」年次報告書



はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・	2
Ⅰ．子ども家庭相談室概要・・・・・・・・	4
Ⅱ．相談内容・・・・・・・・	6
Ⅲ．日常生活に起こる見過ごされがちな子どもの権利侵害	
1．相談事例・・・・・・・・	12
2．相談事例からの考察・・・・・・・・	15
3．「意見書」の提出・・・・・・・・	17
4．相談員が感じたこと・・・・・・・・	20
Ⅳ．資料・・・・・・・・	23

はじめに

年次報告会を開くことの意味 一対話し、自らの変革を

子ども家庭相談室は、2003年10月からの試行実施を経て2004年4月に開設され、同年6月からスタートした大阪府教育委員会「児童生徒のための被害者救済システム」の民間連携相談窓口になりました。このシステムは、学校内での子どもの人権侵害事案をキャッチし、問題解決に向けて取り組んでいくことをめざして、①子どものための相談窓口、②学校の取り組みをサポートする「個別事象対応チーム」、③よりよい取り組みに向けた検証のための「評価委員会」、と3つのポイントにおいて民間機関と連携するという他には類を見ない画期的なものでした(制度は少し変わってきている)。

他に類を見ないということは、手本となる取り組みがなく、次々と生起する現実的な課題や疑問の前には話し合いを重ね、試行錯誤の連続でした。確信をもつまでには至らずとも、こうではないか、やってみよう動きながら考える、うまくいかなければ考えなおす、という姿勢でやってきました。そこで、私たちがハッとさせられ、立ち止まり、自らを振り返ることになるのは、いつも子ども自身の声でした。

子どもの参加・行政執行機関からの独立性を確保して子どもの人権侵害事案を解決していこうという取り組みは、自治体の中に広がってきています。こうした自治体の場合は、公的第三者機関と呼ばれるもので、自治体の条例等により、第三者機関の独立性の確保や調査・勧告の権限、行政の応諾義務が明記されています。それでも、執行機関と第三者機関との関係づくりは、新しい施策であるため具体的な案件を通しての地道なコミュニケーションにより少しずつ形成していくと報告されています。

まして子ども家庭相談室は、民間連携機関というだけの位置づけであり、子どもの権利とは？ 子どもの参加とは？ 問題解決とは？ 第三者性とは？ と、このシステムの根幹にかかわる認識をその都度、大阪府教育委員会と話し合っていくことが大きな課題でしたし、これからも真摯に意見交換していきたいと考えています。

子ども家庭相談室は、相談員各人の個性と判断を尊重することを大切にしています。個人を尊重するという信頼関係は、日常的に話し合う時間をもつことを通してつくられていくものだと思います。こんな相談を受けたがこれでよかったのだろうか？ こんな迷い、疑問をもったがどう思うか？ この声の背景に何があるのか？ 親からの相談だが、子どもに出会うにはどうし

たらよいか？ 子どもの声を中心に置いて相談員が話し合う、その時間の積み重ねが大切なのではないのでしょうか。

こうしたスタッフミーティング、研究協議で、子ども家庭相談室としての不断の振り返りをしてきました。そのまとめとして、毎年度、年次報告書を作成してきました（作成できなかった年度もあります）。相談件数や相談内容を整理し、その年度特に議論したこと、気づいたことを話し合いまとめてきました。

2018 年度には、それまでの取り組みの教訓から、改めて子ども家庭相談室がめざしているものは何かを議論し、『『子ども家庭相談室』設置・運用について』（資料 P23～27）をまとめました。言語化していく端から、何か表現しきれていないようでもどかしはありましたが、ここからさらに深めていこうというオープンマインドな姿勢で進んでいきたいと考えています。

年次報告書ができれば、子ども家庭相談室の議論を広く社会に問いかけ、さらに議論を深め、共通理解が広がることを求めて年次報告会を開きたいと考えていました。寄せられる相談に誠実に取り組んではいるのだけれども、相談室内の議論だけでは独善に陥る危険性もはらんでいます。相談室の議論のなかで、こうではないかと気づいたこともあり、それは広く伝えたいとも思います。けれども、年次報告書作成の時間を確保することも大変だというのが実情でした。今回初めて年次報告会を開くことができました。今後につながる有意義な時間となるよう努力したいと思います。

2019 年3月、「児童虐待防止対策の抜本的強化について」が閣議決定され、その1に子どもの権利擁護があげられました。そこでは、子どもの体罰容認の風潮への対策とともに、子どもの保護、支援に当たって子どもの意見表明権を保障する仕組みについて2年をめぐりに検討する、とされ具体化への議論が始まっています。これは、子どもの生活の場である学校においても検討されなければならない課題ではないのでしょうか。大阪府教育委員会が他の自治体に先駆けて着手された学校における子ども救済のシステムが、当事者である子どもたちから身近なものだと受け止められ、安心して活用されるものになるきっかけにできないかと私は考えます。

11 月 20 日は、子どもの権利条約が国連で採択された日（1989 年）、国連が“世界こどもの日”と定めている日です。子どもの権利に根ざした子ども人権相談について忌憚なく意見交換できる時間となることを願っています。

公益社団法人子ども情報研究センター理事 田中 文子

I. 子ども家庭相談室概要

1. 開設年月日 2003年10月
2. 開設日時 毎週月・火・木曜日 10時～20時
電話相談、面接相談(木曜日のみ、1回1時間程度、要予約)
3. 電話番号 子ども専用無料相談電話 0120-928-704
相談専用電話 06-4394-8754
面接予約専用 06-4708-7087
4. 場所 子ども情報研究センター相談室
5. 相談料 無料
6. 対象 子ども、親、教職員等
7. 相談内容 子どもの人権侵害
8. スタッフ 子どもの権利擁護の専門相談員



9. 基本姿勢

- ・子どもやおとなの話を聴き、子どもにとって一番いいことを子どもやおとなとともに考える。
- ・子どもが自分で決めることを大切にする。
- ・利害関係のない第三者として相談者の話をじっくり聴く。
- ・必要な場合は、第三者として関係機関や関係者との調整をおこなう。
- ・秘密は必ず守る。

10. 検討会議

- ・ケース検討: 週に1度
- ・研究協議: 月に1度

11. 大阪府教育委員会 児童・生徒のための「被害者救済システム」との連携

子ども家庭相談室は、下記のとおり「被害者救済システム」の民間権利擁護機関「アドボカシーセンター」を受託している。

・被害者救済システムとは

児童・生徒が学校においてセクシュアル・ハラスメント、体罰、いじめ等の被害にあった場合に、児童・生徒の最善の利益に向けた支援活動を行うシステム。被害にあった児童・生徒やその保護者等からの相談を民間権利擁護機関「アドボカシーセンター」が受け付け、解決に向けて一貫した支援を行うシステムである。

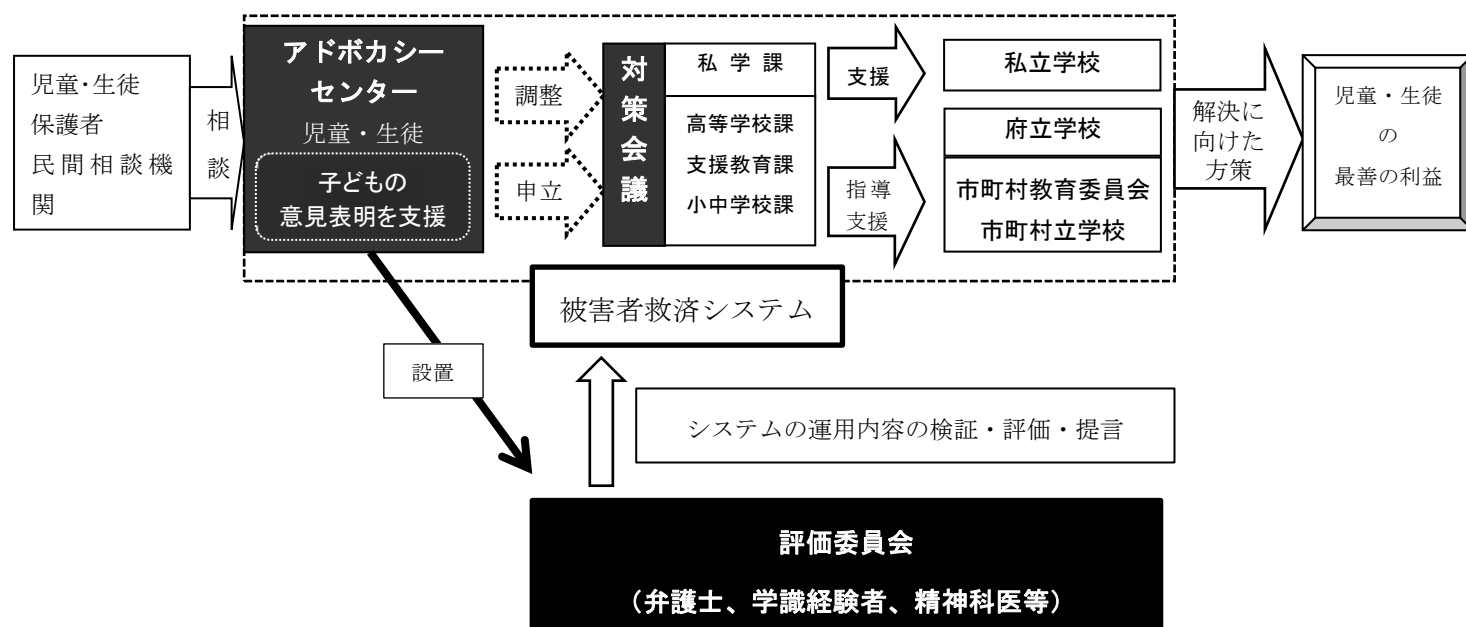
・対策会議

事象が生起し、アドボカシーセンターの報告により被害児童・生徒への心のケア及び解決に向けた方策を策定する必要があると認めるときは、被害者救済システム対策会議（以下「対策会議」という）を設置し協議する。対策会議は、担当課の職員、担当課の長が必要と認めた者で構成される。

・評価委員会

申し立て等を受けて、府教育委員会が行った市町村教育委員会・学校への指導や支援が、児童・生徒の最善の利益にかなったものとなったかどうかを、弁護士、学識経験者、精神科医等を委員とする「評価委員会」が、検証・評価・提言を行う。

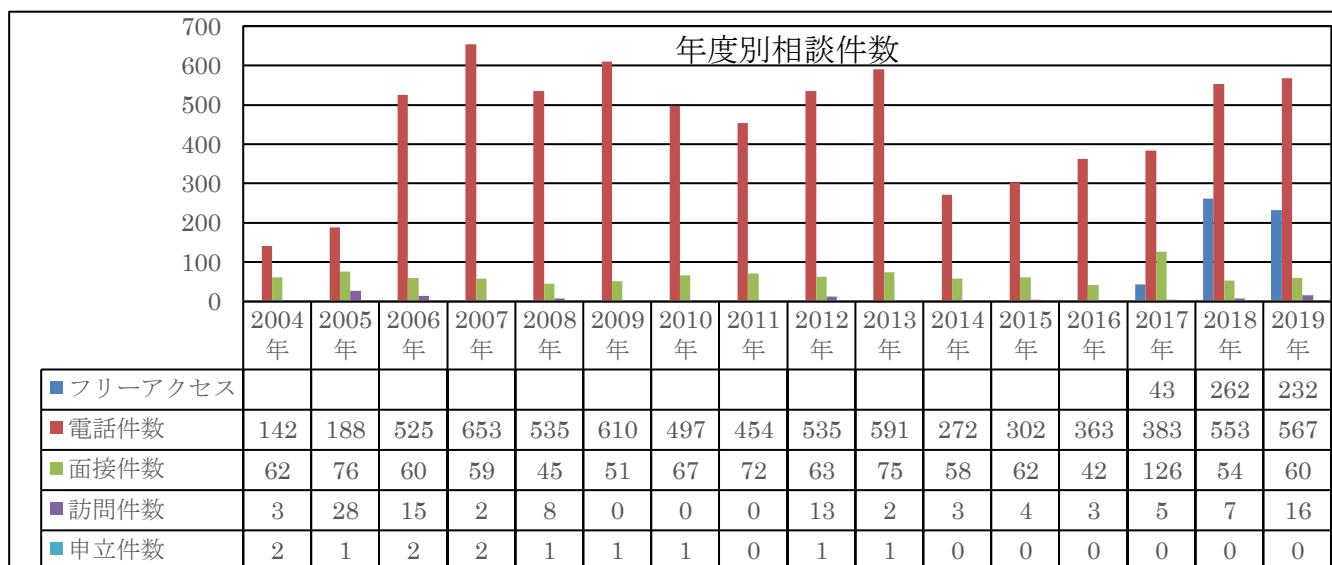
児童・生徒のための「被害者救済システム」概要図



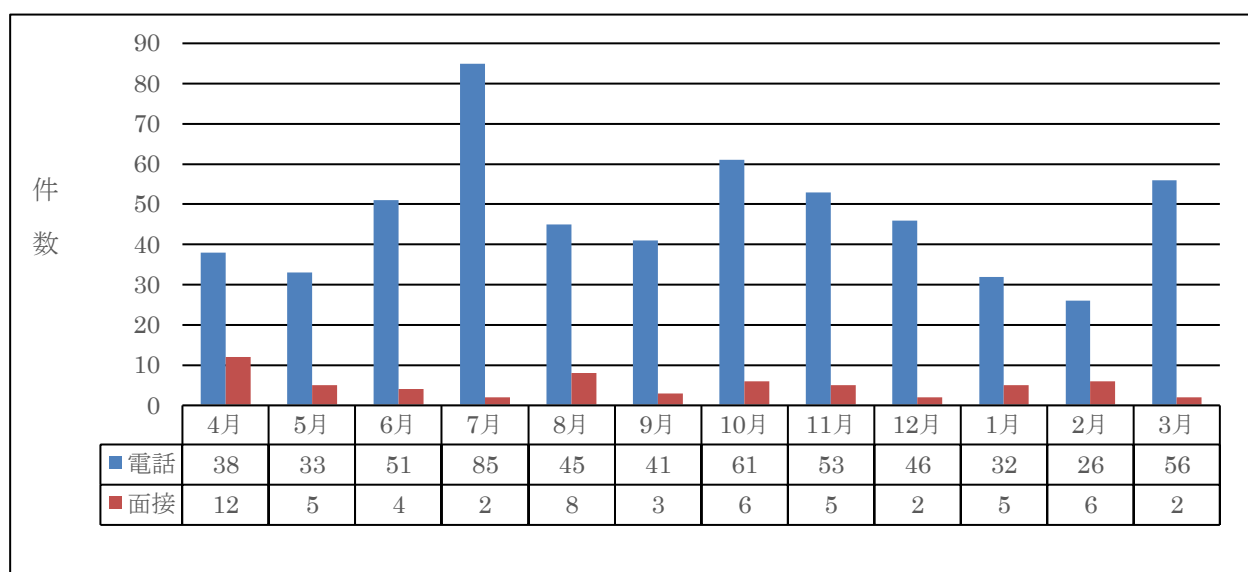
Ⅱ．相談内容

1. 年度別相談件数

年度	フリーアクセス	電話件数	面接件数	訪問件数	申立件数
2003 年 10～2004 年 3 月					
2004 年		142	62	3	2
2005 年		188	76	28	1
2006 年		525	60	15	2
2007 年		653	59	2	2
2008 年		535	45	8	1
2009 年		610	51	0	1
2010 年		497	67	0	1
2011 年		454	72	0	0
2012 年		535	63	13	1
2013 年		591	75	2	1
2014 年		272	58	3	0
2015 年		302	62	4	0
2016 年		363	42	3	0
2017 年	43	383	126	5	0
2018 年	262	553	54	7	0
2019 年	232	567	60	16	0
合計	537	6,865	1,032	109	12



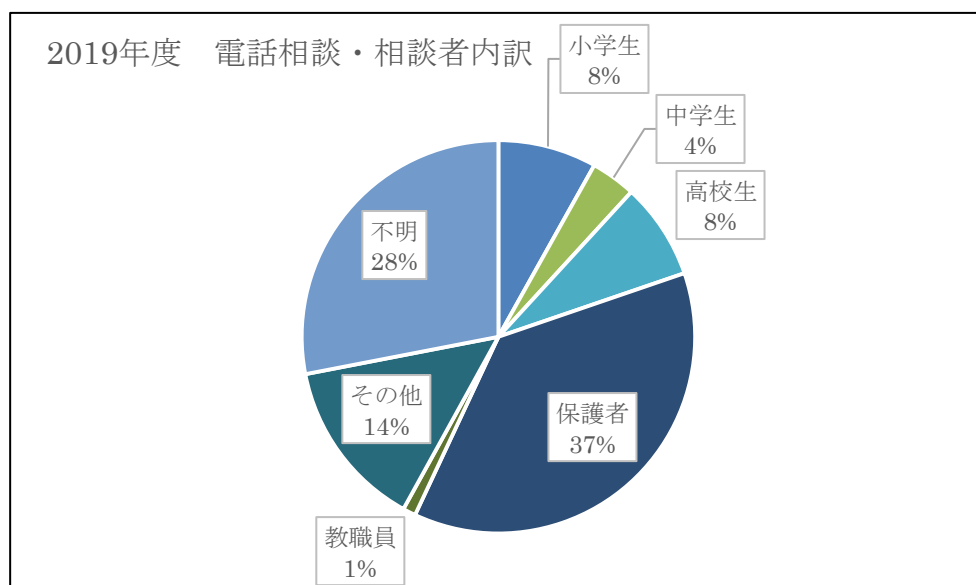
2. 月別相談件数



3. 電話

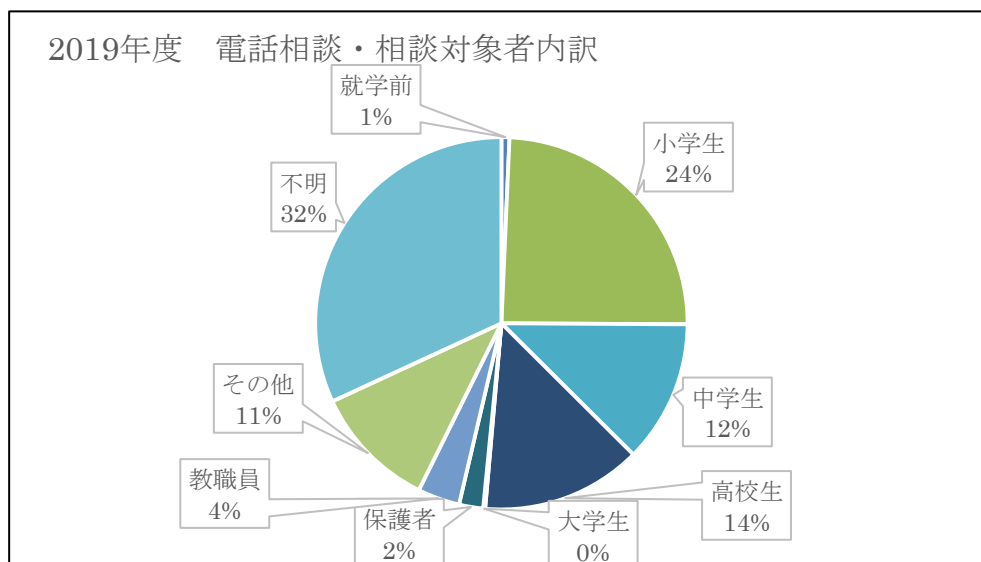
①相談者内訳 ※フリーアクセスになり子どもからの相談が増えた。

	2017 年度	2018 年度	2019 年度
小学生	16	41	46
中学生	26	46	21
高校生	30	132	45
大学生	1	3	0
保護者・教職員他	237	190	217
不明・その他	73	141	238



②相談対象者内訳

	2017 年度	2018 年度	2019 年度
就学前	2	3	4
小学生	79	75	140
中学生	77	124	71
高校生	61	64	80
大学生	12	7	1
保護者・教職員他	23	134	33
不明・その他	129	152	245



③相談内容 相談内容を下記のように分類している。

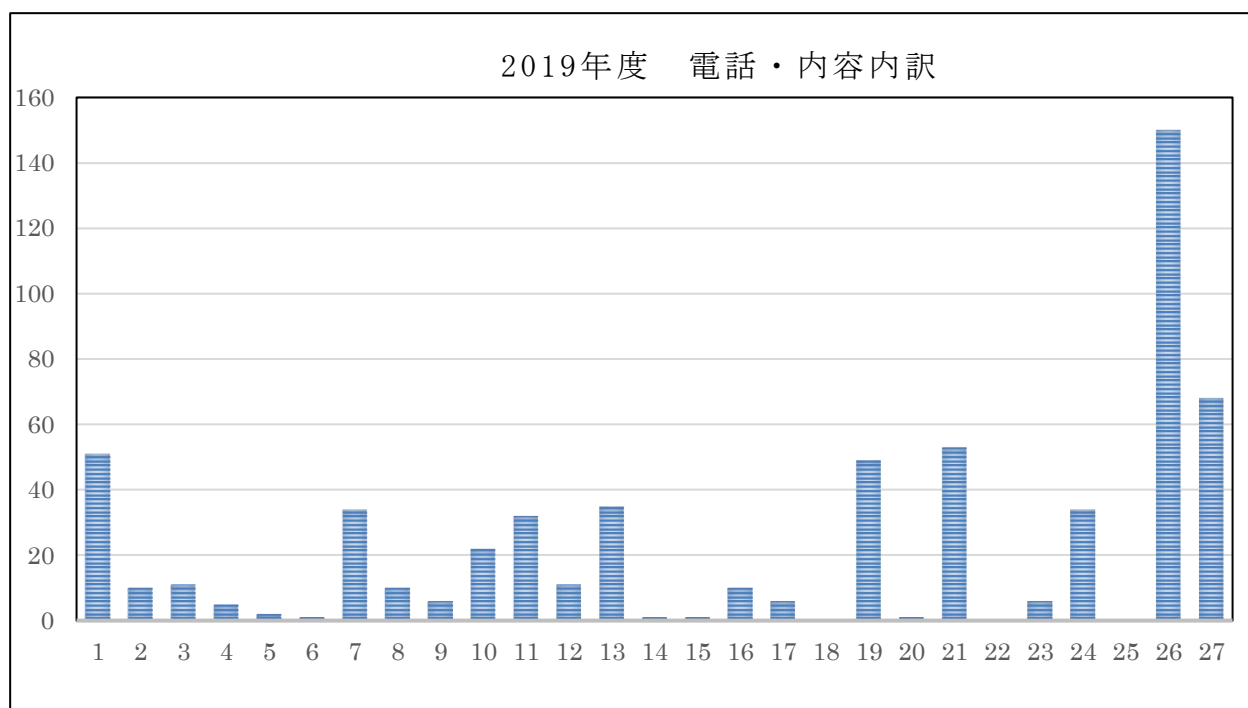
子ども家庭相談室 相談内容集計項目

	相 談 内 容
1	いじめ
2	体罰
3	セクシュアル・ハラスメント
4	虐待
5	差別
6	校則などの学校ルール
7	不登校
8	学習・進路の悩み
9	性の悩み
10	心身の悩み
11	友人関係の悩み
12	教職員との関係の悩み
13	家族関係の悩み
14	問題行動
15	学級崩壊
16	教職員の指導上の問題
17	家庭内暴力
18	学校・保育所等での事故
19	学校・保育所等の対応
20	行政施策等
21	子育ての悩み
22	近隣関係
23	雑談、話し相手
24	漠然とした不安
25	孤立
26	その他
27	無言

	対 応 記 号
1	助言
2	学校との調整
3	他機関(子家セン、警察等)への通報
4	他機関(※ダイヤル、チャイルドライン等)を紹介
5	相談により終結
6	他の形態の相談につなぐ
7	専門機関(子家セン等)につなぐ
8	相談の継続
9	相談者からの中断
10	その他(ひたすらお聴きする)

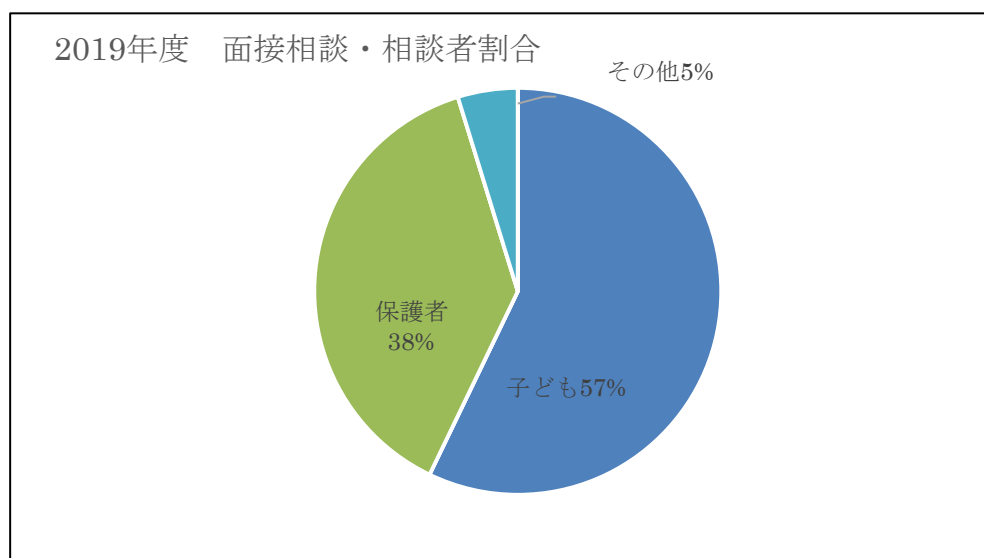
※ダイヤル…子ども情報研究センターが実施している
おとな向け電話相談
「ファミリー子育て何でもダイヤル」

④分類ごとの件数

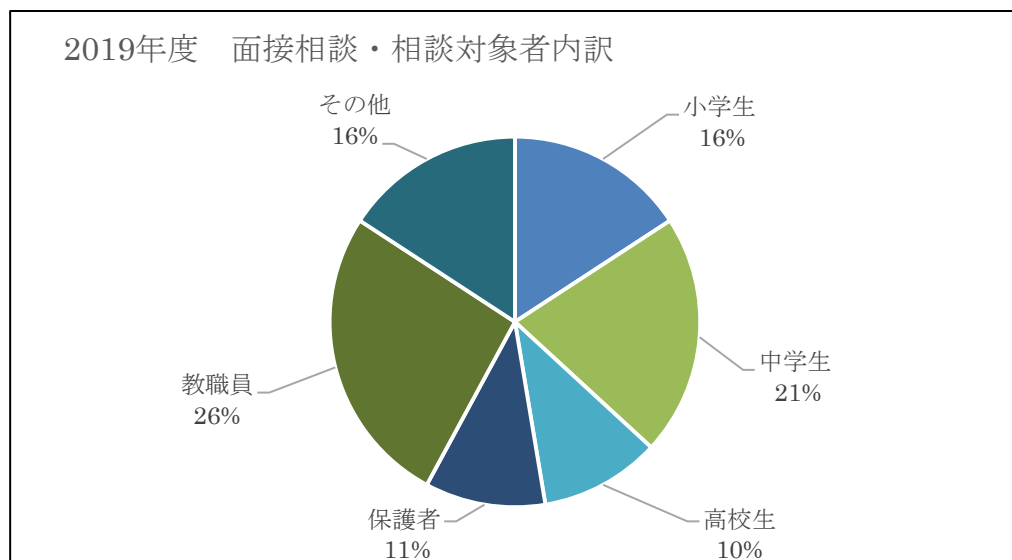


4. 面接相談

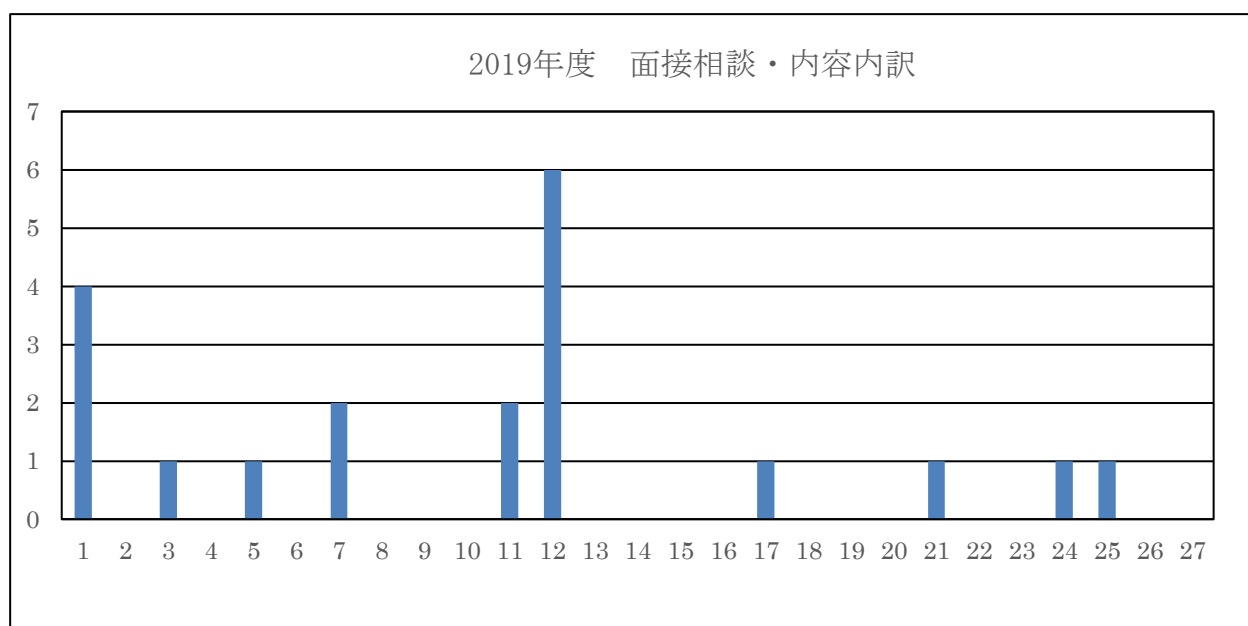
①相談者内訳



②相談対象者内訳



③相談内容



5. 申立て

子ども家庭相談室として 1 件申立てたが、被害者救済システムの運用は不可だった。「意見書」を整えて、子どもの権利救済を求めた。

Ⅲ. 日常生活に起こる見過ごされがちな子どもの権利侵害

子ども家庭相談室の相談電話は、2017 年から子どもが無料でかけることができるようになった。毎年、小・中・高・支援学校の1年生にフリーアクセスの番号が書かれたカードを配架し続けていることが影響してか、子どもからの相談は年次報告書 7 ページ①の表からもわかるように、増えている。電話から、面接相談につながったケースもあった。

子どもからの相談で気になるのは、子どもが困っていることや傷ついていることが、まわりのおとなに些細なこととしてとらえられてしまうことだ。「そんなの気にしないでいいよ」「がんばって」というおとなからの言葉は、共感にも励ましにもならないと子どもが感じているのは、そこに子どもへの人権侵害があり、そのことにおとなが気づいていないからだと思われる。

子ども家庭相談室の相談員は、利害関係のない第三者として子どもの声をそのまま受け止め、何に傷ついているか理解し、何ができるかいっしょに考えている。その事例から、2019 年度の子どもからの相談を考察し、子どもの人権侵害を相談室はどう表明していくか、「意見書」の提出もまじえて考える。

1. 相談事例

事例①

高校生 A さん 子どもの話は、適当に扱われる

話したいと思っても、先生や母は、「ハイハイハイハイ」と言って、まだ話せていないのに適当にきく。ショック。拒絶されたように感じる。相談もできない。悪気はないのかもしれないが、それをされると「私の話、長すぎたのかな？」と落ち込んでしまう。私は小さいときから話すのが下手で、考えながら言葉をさがしてしゃべるから時間がかかってしまう。母は私が話しきる前に、「それはこういうことやね」と結論を言うってしまう。でも、それは私の思いとは違っていることが多い。「じゃあ何なん？ちゃんと言って！」と言われたらよけい言えなくなる。

事例②

小学生 B さん とても困っていることを先生に話したのに、助けてくれない

男の子が、背中や帽子にバッタを入れる。とてもいやで、「やめて」と言っても、やめてくれない。もうしてほしくないのに先生にも言ったけれども、「後で注意する」と言って何もしてくれなかった。先生は忘れていると思う。

事例③

高校生 C さん おとなにいやと言いにくい。言ったあとも悩む

スカイプで学ぶ授業で出会った先生。外国の先生で、おもしろくて楽しい。「日本人って制服で登校してると聞くけど、制服を着た写真を送ってえ」という話になった。私は写真をネットで送るのがいやで、「恥ずかしいし、いやです」とメールした。それでも、授業のたびに「待ってるよ～」というので、他の先生の授業に変えた。もう言ってこないかなと思い、その先生の授業にもどったら、やっぱり言うてくる。しかも、フィードバックメールには私の断りに対して、爆笑の絵文字がついていた。いやということをわかってもらわなくてはと思い、書いて送った。きちんと伝えずに、他の先生の授業をとるのも心苦しいが、いやと言うにも労力がいい、言わなかったらよかったと思う。

事例④

小学生 D さん 姉がたたいたり、おこったりすることに納得できない

姉とよくけんかする。姉はいつもケータイやハンガーで叩いてくる。「やめて」と言っても、叩くだけ叩いてそのまま行ってしまう。何がしたいのかわからない。以前、姉の大事な人形がなくなったとき、「D がなくしたやろ」とおこって、たたいてきたけれど、あとで姉の部屋でその人形が見つかったことがある。納得できない。

事例⑤

中学生 E さん 聴いてほしい話を拒絶され、ショック

仲のいい先生に、自分はこんな風に成長したと、良かったことを聴いてほしくて話をしたら、「ぼくは、あんたの日記帳じゃないから、困ったことがあったら話して」と言われた。私のことを責められた感じがして、自分で勝手にかもしれないけれど、ショックを受けた。「あなたのこと、責めてないからね」とフォローしてくれたけれど、さっきまで話していた内容よりも「あんたの日記帳じゃない」という言葉が印象に残って、そのときは走って帰った。自分は先生に迷惑なことしたのかなと思った。自分の思ったことを話してみただけ、ただ聴いてほしかっただけなのに、私は「きついなあ、先生」と思った。

事例⑥

高校生 F さん こんなにがんばっているのに… 本当のつらさをわかってくれない

今の高校は、勉強が忙しくて周りのレベルが高い。私なりにがんばっているのに、「まだまだやな、がんばれ」と先生から言われるのはつらい。このレベルでないとここに居づらいというこ

とがつらい。

事例⑦

高校生 G さん 警察も親も姉も、上から目線。おとなの見解をおしつける

土曜日の夜、駅の前で知らない人に声をかけられた。「なんとかしてください」と警察に行ったが「ナンパなんかな」と言われ傷つき、「親にも話したいから」と家に送って来られ、親がいなかったのも、夜中になって警察から電話があり、ストーカーと思うほど怖かった。翌日、親にトラブルのことを話したら、「なんで警察呼ぶねん」と言われてけんかになった。姉からは、「仕事もせんと何してる」とか、「もっと頭のいい学校へ行け」とか、「お前生意気」とか、常に上から目線で言われる。

事例⑧

高校生 H さん 母に抑圧されて育ち、今も人との関係にしんどさがある

保育園や小学校時代のことを思い出して、いやな夢を見た。しんどくて学校に行く気力が失せた。

母はよく無理なことやいやなことをわたしに言ってきた。いやだったけれど、母の話をしっかり聞かないといけないと思ってきた。今でも、しんどいことを言う人には、この人のために犠牲にならないと、目をかけてあげないと、と思ってしまう。私は人に好かれると逃げたくなる。いいところだけを見せようとする気持ちが大きくてしんどくなってしまう。

事例⑨

中学生 I さん 母は、なんでも子どものせいにしておこる

母は何でも僕のせいにして怒る。悲しい。母は仕事から夕方帰ってくると、いつもおこる。ポストに入っているチラシを捨てておいてと頼まれていたのを捨ててなかったり、テストの点が悪かったりでおこられて、反発するとひどくなる。父がいないときにおこる。父は、おこられているとき、止めに入ってくれるが、僕に「聞き流しておいたらいい」と言う。

事例⑩

小学3年生 J さん 2人の子がしたい放題 止めない担任に不信

1年の2学期から2人の子が授業のじゃまをするようになった。3年になって、なぐられたりけられたりするようになり、困っている。自分は親が言ってくれたのでされなくなったけれど、他の子がされているのを見るのがつらい。担任に言っても「やめや」というだけで、一瞬やめ

るだけ。安心できない。

事例⑪

中学生 K さん 学力テストを受けられないことに納得がいかない

学力テストを受けるつもりで学校に行ったのに「Kは支援級へ行くから」とみんなの前で言われ、クラスの子にじろじろ見られて恥ずかしかった。

支援級へ行くと学力テストが受けられると思ったら、テストの用紙ももらえず、授業になった。

学力テストを自分だけ受けられないのはいや。受けたかった。

2. 相談事例からの考察

どの相談も、子ども自ら電話をかけてくるところから始まったもので、相談員がその声を聴くことによって、子どもの意見表明から人権侵害がみえてきたものである。

子どもの意見表明権は、聴かれる権利とともにある。いきなり、なめらかに話す子どももいれば、なかなか言葉にならない子どももいる。相談員が、「よくかけてきてくれたね。」と受け止め、子どもの話すペースを尊重することによって、言いたかったことがこの人に聴いてもらいたいという気持ちとともに湧き出てくることもある。相談員は、子どもの沈黙も、子どもの意見表明ととらえる。

相談事例からみた子どもの意見表明権はどうなっているだろう。事例からみると、子どもの話は適当に扱われると感じている子ども、話したのにおとなの思い込みで結論づけられてしまう子ども、気持ちをわかってくれないと悲しむ子ども、これらはすべて意見表明権が侵害されているであろう。事例①と事例⑤の子どもは、聴いてもらえなかったときの気持ちを「ショック」という言葉で表している。相談員がその気持ちを聴き受け止めると、子どもは「言っているんだ。気持ちを伝えていいんだ」という安心感を持っていく。失われていた意見表明権に気づくときである。「子どもは意見表明権があるのだから、なんでも言っているよ。決めていいよ」と持ちかけるのではない。子どもから出る言葉、ときには言葉にならない思いを大切に受け止めていく。そして今の状況や気持ちを理解し、子どもと共有しながら子どもの本当の思いにふれていく。そのプロセスなしでは、子どもの意見表明権は成り立たない。

子どもの声には、おとなへのメッセージが感じられる。おとなは、いつも立場が上で、力も強い。しかしながら、そのことに気づいているおとなは、少ない。子どもは、年齢が下だというだけで、自分の立場はいつも下だと感じさせられることが多い。そのため、自分が下の立場であるということをよくわかっていて、上の立場であるおとなに常に気を遣っていることが見受けら

れる。事例②も「おとなにいやといいにくい」「言ってしまうてからも、言ってよかったのか悩む」とある。また、事例⑨のように、「おとなはなんでも子どものせいにしておこる」というようなこともある。おとなの力でおさえつけられているような人権侵害があっても、子どもはおとなに気を遣い、「ショックという気持ちは、自分が勝手に感じているだけかもしれない」と思ったり、話を聴いてもらえないことを「わたしの話が長すぎたのかな」と気を遣ったりしている。

そんなおとなも社会において、苦しい立場にすることが多々ある。学校現場の大変さも耳にする。事例②、⑤の教師は、子どもの言うことを意図的に無視したり、拒否したりしているのではなく、そうになってしまう日常の中にいるのではないか。親だってそうだ。事例⑦、⑧、⑨からは、親の大変さがみえてくる。親自身の大変さに子育ての大変さがかぶさっている。

事例④からは、きょうだい間のしんどさもみえる。年齢差による力関係と、「お姉ちゃんだから」というような立場が絡んだ人権侵害が起こることもある。

相談する子どもに、「あなたはなにもわるくないよ」と心から言葉をかけるように、おとなもその人がわるいのではない。個々に責任を追及するのでは、子どもへの人権侵害はなくなないだろう。風通しのよい学校現場、子育てしやすい社会、そしてなによりも、人権が大切にされる子どもの声が届く社会を求めていく必要があるだろう。

子どもの権利条約が国内で批准されて 25 年以上たった今でも、子どもの声から子どもの人権侵害を考える社会にはなっていない。子どもの権利条約は、子ども主体、子ども参加をうたっているが、事例⑩や⑪は、子どもが相談室まで出向き、自分の思いを語っているのに、その先で解決していくにあたっての子ども参加の場は持たれない。おとなのよかれ、おとなが考える「子どもにとっての最善の利益」と思われることでことが進んでいくことが多いのが現状である。

おとなが描く将来のために、子どもががまんや努力を強いられていることもある。事例⑥のように、レベルが高いとされる高校で、もうこれ以上がんばれないくらいがんばっているのに、さらに「がんばって」と言われ、つぶれそうになっている子どももいる。がんばり続けて、高いレベルを維持しないと居づらいという。ただ、いるだけでいい、その子どもの存在そのものが大切にされる環境やかかわりの中で、子どもたちは自尊感情を高め、権利意識も高めていくのではないだろうか。「いるだけでいい」「あなたは世界でたったひとりの大切な人」と初回面接で伝えている相談室では、明らかに子どもの表情が変わり、子ども自身の力をとりもどしていく姿に出会っている。

3.「意見書」の提出

今年度、子ども家庭相談室（以下、相談室）は、大阪府教育委員会被害者救済システム（以下、システム）に向けて、相談者からの申立はなかったが独自の「意見書」の提出をおこなった（「子ども家庭相談室の設置・運営について」資料 P23～27）。

（１）相談の概要

大阪府内小学校4年子どもの保護者より、担任の言動について相談があり、当該子どもと保護者からそれぞれに話を聴いた。授業中の担任の言動は以下のとおりであった。

* 子どもの言葉のまま

- ①授業中友だちが普通に手あげて「はい、はい」って言ったら、「一年生みたいにはいはいうるさい」って言う。
- ②休み時間に友だちと遊んでたら、急に「金魚の糞みたいやな」って言ってきたりする。
- ③友だちが机に座わってて、ノート出すの遅かったら、「あなたはレベル1です」「レベル2です」とか言う。バカにする感じ。
- ④朝学習のとき3分あって、みんなで遊びを決めて、司会の人立とうとした瞬間に「3分の遊びはもうやりません」って言う。
- ⑤給食のごちそうさまは1時って決まってるけど、先生が食べ終わったら 50 分にごちそうさます。35 分か 40 分から食べ始めるから、10 分か 15 分で食べなあかん。まだ食べれてない人は残して捨てる。お腹すくときは家に帰ってから食べてる。
- ⑥(嫌なことを)『嫌』って言ったことあるけど、あんま聞かない。
- ⑦(先生が)責められてるときは無視して全然聞かへん。
- ⑧先生のいいところはない。言い返してくるし。「それはあなたたちでしょ」って。

当該子どもは担任や教頭先生、校長先生、他のクラスの先生、保護者に対応を求め続け、学校にも通い続けていた。状況に対して一定の対応は見られたが、子ども自身の願いや気持ちとは合っていなかった。

（２）「意見書」提出に至る経緯

子どもの発言から、相談室は、子どもの権利条約第2条『差別の禁止』、第3条『子どもの最善の利益』、第6条『生命への権利、生存・発達の確保』、第 12 条『意見表明の権利』、第 16 条『名誉および信用の保護』、第 28 条『教育への権利』、第 29 条『教育の目的』が侵害されているととらえ、以下のとおり受け止めた。

- ・子どもは自分の持っている力で、事実に向き合っている
- ・おとなが変わらないことへ諦めを感じている
- ・教室の中における子どもとおとなの不平等な関係がある
- ・学校の対応は根本的な解決に至っていない

そこで、相談室は当該子どもに「システムを使って、担任や学校にあなたの苦しさや大変さを伝え、あなたの願いを伝えることができること、相談室と一緒に考えたい」と伝えましたが、子どもはそれを一切求めなかった。「言っただけで変わらないし」「みんな知っているし」という子どもの言葉から、担任との関係が変わることを期待しない子どもの考えが伝わってきた。

そこでまず相談室では、何とか子どもと出会い続け、話を聴き、子どもの意見表明を支えることができないだろうか？と考えた。しかし、実際に子どもの声を聴いた相談員より、子どものまなざしから、“みなさんは自分のこの話をきいて、おとなとしてどうするんですか？”と私たちに責任を問うていることを強く感じたとの発言があり、子どもの話を聴いた相談室の責任とは何かを考えた。

相談室では、次々にこれまで何人もの子どもから「学校の教室における権利侵害」について話を聴いてきたことを思い起こした。今回出会った子どもから、この権利侵害はこの子の問題ではなく、学校生活の中にある普遍的な問題であると思い至った。

そこで、当該子どもの個別救済を求める申立ではなく、相談室として「意見書」を提出することにした。

(3)「意見書」の内容

2020年3月24日、大阪府教育委員会被害者救済システムに「意見書」を提出した。学校や先生を糾弾するものではないこと、普遍的な課題として、教育現場のみなさんと議論し、共通理解を深めたいとして以下3点を求めた。

- ①教職員研修に「子どもの権利条約」を位置付けていただきたい。
- ②子どもとおとなが「子どもの権利条約」を一緒に学ぶ場を、年に一度以上設けていただきたい。
- ③「被害者救済システム」の周知を徹底していただきたい。

上記事項について、2020年4月末日までに、文書による回答をいただけるように、対策会議の開催をお願いしたい。

(4) 結果

大阪府教育委員会被害者救済システムは、子どもや保護者が希望する場合に解決に向けて救済の申立ができる仕組みである。子どもや保護者に申立の意思がなく、申立書の作成が行われない場合には、システムの運用はできない、との回答があった。そのため、対策会議の開催はかなわなかった。しかしながら、大阪府担当課職員のみなさんと以下の点を話し合うことができた。

- ①「意見書」の内容は非常に重要な指摘である。
- ②学校現場に子どもの権利条約が根付くことが重要である。

大阪府の子どもの権利条約の広報啓発の取組がある。

(5) 課題

相談室は子どもの人権侵害に関わる相談を受ける。秘密を守り、子どもの意見を尊重し、子どもの参加のもとに子どもの最善の利益を図る。相談室が子どもに出会い、子どもの話から子どもの権利が侵害され、今もなお侵害され続けているが、子どもが無力感の中にあると受け止めたときに、どんな手続きで子どもの最善の利益を図ることができるのか。

今回の「意見書」提出意図は、子どもの権利擁護機関に求められる機能として、個別救済だけでいいのかという問題提起であった。

大阪府との協議の中で、アドボカシーセンターの役割が個別救済であると整理された。改めて振り返ると、子どもの人権侵害がその子、その周辺のおとなたちの問題、当事者間の問題であると捉えられていったのである。本当にそうだろうか。人権侵害は個人的な問題にとどまらず社会に根を持つ社会的課題である部分大きい。

相談室は、小4の子どもから、その点を厳しく問われた。このようなことをきいて相談室はどう考えどう行動するのですか？子どもの権利擁護機関とはいったい何ですか？と。

この問いを受けて、子どもの人権侵害とは何か。子どもの権利擁護とは何か。私たちはどんな社会をめざしているのか。教育現場の方々はじめ、子どもにかかわるみなさんとそして子どもたちと議論したい。



4. 相談員が感じたこと

今回の日常生活で起きる子どもの権利侵害を学び、自分がかつて子育ての中で正しいと思ってしてきたことの多くが、子どもの権利を侵害してきていることを知りました。親の偏った狭い考えを正しいと疑わず、子どもの気持ちを聴くことよりも自分に従わせてきたことが多くありました。子どもはおとなに思いを聴いてもらえること、大切にされていることを感じて育っていけば自信にもなって前向きに生きていけるのだと思います。おとなにも様々な事情で心の余裕がないとき、子どもの気持ちを聴くのは後回しになってしまうこともあります。子どもの言動にイライラすることもあります。それを責めるのではなく、おとなにも気持ちを聴いてくれる人、寄り添ってくれる人が必要だと感じます。

(大原幸子)

事例の子どもの声から、自分の存在が揺るがされる、自分の気持ちをわかってくれないという子どもの不安やつらさが見えてきました。そんな子どもの救済はどうすればいいのでしょうか。それは、子どもたちが教えてくれているように思います。「先生、はなしを聴いて!」「お母さん、おこらないで」などの言葉は、それで安心できるんだよと伝えてくれています。聴いてもらえないことの積み重ねで不安が増し、おとなの怒りにふれることで自信をなくしている中でも、自ら電話をかけて話す力を持っていた子どもたちに出会いました。ここで聴いた子どもからのメッセージをこの年次報告書によって、ひとりでも多くのおとなに伝えることを願っています。

(奥村仁美)

様々なところで、子どもたちの権利が侵害されていました。「いじめ」「体罰」「虐待」のようにネーミングされたものだけではなく、実にいろんな形で、子どもの人権が見過ごされていました。特に、学校現場においては、「そんなつもりではなかった」と言われ、子どもの意見表明の場がなくなりました。「そんな風に受け取るあなたが悪い」と言われたり、「そんな些細なことで」とかたづけられたり、おとなはおとなの物差しで、いろんなことを判断し、決めていました。「いやだ」と言っても、その気持ちを受けいれてもらえず、「いやだ」と言った自分が悪いと思わされるようなおとなの言動がありました。頑張れば頑張るほど、頑張れる子どもの力に期待が膨らむのか、さらに「頑張れ」と声をかけられました。「十分に頑張ったのだから、もう頑張らなくてもいいよ」と言うおとなは皆無でした。「ちゃんと」「ふつうに」「はやく」…人それぞれにちがって当たり前なのに、これらの言葉が子どもたちを生きづらくしています。子どもに優しい社会は、誰もが生きやすい社会であることを、おとなたちが分からなければ、社会は変わりません。

(橋本暢子)

相談室で出会う子どもたちは、決して自分で選んではない環境の中で、今持っている力のすべてを使ってがんばっている、と感じます。

その声を聴かせてもらうとき、おとなはどう思っているの？どうするの？と問われているように思います。

今年度の年次報告書のテーマは、子どもの日常生活の中で、おとなが意識することなく起こしている権利侵害に焦点をあてましたが、そのことに気づかせてくれたのも、子どもの声でした。

『自分が今の自分でここに存在すること』それがお互いに尊重されることがあたりまえの社会になるように、自分ができることはなにか？自分に問い続けたいと思います。

(古井美枝)

おとなと子どもの日常のやり取りの中で、おとなから見ると「こんなこと」と思われるようなことが、子どもにとって「なんで？」納得がいきません。これが積み重なっていくと子どもの気持ちを傷つけます。自分が尊重されていないと感じます。その人との関係をつなぐ信頼が揺らぎます。友だち関係の中でも起こりますが、おとなはその人の子ども観が問われるところです。たまたま出会った思春期の女子。お父さんに『服の趣味が悪い』といわれ、自分の気に入った服を買ってもらえないと嘆いていました。親であれば悔しくてもあらがうことができず、あきらめが重なります。また、親の気持ちに沿おうとする子どもも多いようです。自分の好みが消え、意見を言おうとするとコンプレックスが先に立ってしまいます。私たちも子ども時代に一つは経験があるのではないのでしょうか。子どもは子どもであるゆえに被害を受けるのです。乳幼児期からの子どもの意見表明の重要性が見直されていますが、小さいときから何かを決める時には意見を言うことができ、困ったときは聴いてもらうことができるということは、子どもの成長発達に大きな力になると感じています。

(藤井浩子)



子ども家庭相談室に寄せられる電話相談の中から抜粋した事例を読んだみなさんは、どんな感想をお持ちでしょうか。私のこれまでに逢ってきた子ども達はおとなの事情をよく知っていて自分のことを優先して考えることがほとんど無く、傷つき、自分は何もできない「消えてしまいたい。」と想い悩んでいます。そんな風に思っている子どもがいることを知った私たちは、次にどう行動すればいいのでしょうか。もしも子どもが自分のことを一番に考えることが出来たなら、おとなの空気を読まずにのびのびと過ごすことが出来るはずです。自分の話を最後まで大切に聴いてもらう経験の無い子が、なんと多いか。そんな子ども達が自分のことを話してくれるということが、なんと貴重であるか。子どもが自分自身のことを安心して話せる、選ばれしおとなはどれ程いるのでしょうか。もしも、私たちの目の前にいる子ども達が安心して話を聴いてもらえる環境に居ないとしたら、それは子どもの話を普段から聴いていない私たちおとなの責任ではないでしょうか。

(藤田由紀子)

「子ども家庭相談室」は、子ども情報研究センターが行う、子どもの最善の利益を図る相談活動の一つです。センターの活動のすべてが子どもの意見の尊重に基づき行われています。そして、相談室は、子どもが何に苦しみ、悩んでいるのか、どんな解決イメージを描くのか、実際に子どもと出会い、子どもの声を聴き、子どもとともに、言葉になりにくい思いも含めて、その意見を言葉にしていきます。

この1年を振り返って思うこと。子どもとのこの共同作業を阻んだのは、当然ながら個々の子どもの能力の問題ではありませんでした。子どもが相談室に来ることが難しい、子どもが直接相談室に電話することが難しいというハード面がありました。そして、子どもの権利を基盤にしてつながるおとなが本当に少数であることがあげられます。

親も先生も自分の枠組みで子どもを理解し、子どもの声を代弁しようとしします。その際、相談室はいつも、その子の声を聴こうと子どもに出会います。専門家が愛着形成の問題があるといい、学校現場でもそのように子どもを理解することがありました。相談室は、そのことと子どもの人権侵害の訴えとどう関係するのだろうとハテナ？がいっぱいでした。相談室は、どんな時にも子どもはどう考えているのか、子どもに聴こうと立ち返ります。2019年度も相談室はこの1点を揺るぎなく持ってきました。

広報カードを手にした時に相談してみようと思ったときに、遠いし、お金がないから一人では相談室に行けない、携帯電話を持ってないから電話がかけられない子どもとどうしたら出会えるのか、これからの相談室を考えていきたいと思っています。

(山下裕子)

IV. 資料

「子ども家庭相談室」設置・運用について

I 子ども家庭相談室開設の目的

(1) 子どもの権利侵害に関わる相談窓口

＊子どもの権利：「子どもの権利条約」の規定に依る。

＊子ども：おおむね 18 歳未満のすべての人。

＊障害の有無、性別、経済的文化的等あらゆる差別なく、平等なアクセスをめざして常に工夫・努力する。

(2) 子どもの権利侵害に関わる事案について誰でも相談できる。

(3) 当事者である子ども自身の「意見表明・参加」の権利の保障を基盤とする。

(4) 子ども家庭相談室相談員が相談事業を担う。

(5) 相談の形態として、来所面談（おおよそ 1 時間）、電話相談（臨機応変）、訪問面談（おおよそ 1 時間）を実施する。

(6) 当事者の子どもが希望する場合、子どもの「意見表明書」を受けて、関係する機関、個人に代弁する役割を担う。

(7) 当該子ども自身の意見表明が難しいとき、あるいは、いくつかの相談事案から課題等が見えてきたとき、発信する必要があると判断した場合、行政機関等関係者に制度改善等の「意見書」を提出する。

＊判断：相談員会議、事例検討会の議論による。

(8) 「年次報告書」を作成し積極的に広報することにより、子どもの権利侵害の現状と課題について市民社会と広く共有するとともに、活動の検証の場ともする。

II 子ども家庭相談室相談員

1. 公益社団法人子ども情報研究センター（以下、法人）の個人正会員で、子どもの権利救済に関心を持ち、法人主宰の「相談員養成講座」を修了した者から代表理事が委嘱する。

2. 職務

(1) 広報、啓発を行う。

(2) 子どもの権利侵害の相談を受ける。

(3) 子どもが望む場合は、関係する機関や個人に対し子どもの声を代弁する。

(4) 相談記録を記入し、相談員会議（週 1 回）で事案を共有、審議し次の相談に備える。

(5) 相談等の終結を子どもと共有する。

(6) スーパーバイザー参加の事例検討会（月 1 回）に出席する。

(7) 年次報告書を作成し、広く発信する。

Ⅲ 子ども家庭相談室の組織等

1. 広報、啓発

(1) 子どもへ

①子どもは悩み事があっても、自分が弱いからとか悪いからとか、また、相談してもどうにもならない、信頼して相談できるところはない等々あきらめてしまうことも多いのが現状である。相談することは恥ずかしいことではなく当たり前のこと、安心して相談できるところがあることを子どもたちに伝えることがまず必要である。

②子どもへの広報を中心とし、フリーダイヤルの広報を積極的におこなう。

「子ども専用」「無料」であることを明記し、相談室の役割を具体的に伝える。

③カード、ポスター、チラシのほか、子どもに身近なもの（クリアファイル等）の活用を考える。

④子どもの権利スタンプラリーなど、子どもの権利を考えるグッズの考案とともに、子どもの権利学習の機会を積極的につくっていく。

(2) おとなへ

⑤子ども相談についての共通理解を広げるため、冊子「子ども相談ー子どもの本当の思いに心を寄せるということー」等を活用した学習の機会をつくる。

2. 相談

(1) 基本方針

①当該子ども自身、友だち、保護者、教師、福祉職員、近隣住民等誰からでも相談を受けるが、当該子ども自身と出会い、子ども自身の声を聴くことを大切にする。

②解決主体は子どもであり、相談員はもっぱら、子どもの立場に立つ。

③子どもが何に苦しみ、悩んでいるのか、どんな解決イメージを描くのか、子どもの声を聴き、子どもの意見の形成・表明を支援する。

④初回面談では、子どもに「子ども家庭相談室」（目的、代弁、相談記録、意見書、年次報告書作成）について説明する。

⑤子どもが安心し、信頼して話せる環境をつくる。

⑥障害の有無にかかわらず、自己表現、言語表現が苦手な子どももいる。相談員は、言語表現のみにこだわらず、子どものさまざまな自己表現に目を向ける。

⑦おとなが誘導したり、引っ張ったりしがちであるが、信頼関係づくりに努めながら子どもが話

そう思うまで寄り添い、待つ。

⑧子どもは情報や経験が制限されている場合も多いので、当該子どもへの関心を積極的に伝えるとともに、多様な選択肢を示すことも大切である。

⑨子どもが親の意向を話していると受け止められたり、話す言葉と気持ちがずれているのではと感じられたりすることもある。確かめながらゆっくり聴くことを大切にする。
また、子どもの話を聴く過程で、相談員の思いや考えも生じてくる。子どもの声と相談員の思いは区別して整理する。

⑩子ども支援の窓口であること：親のしんどさが子どものしんどさに絡まっていることも多く、子どもを支援する上で親支援が切り離せない事案も少なくない。親支援をすることが子どもと出会える条件となる場合もあるが、あくまで子ども支援の窓口であることを親に伝える。
面談は、初回から、親同席ではなく子どもだけの時間をつくることが重要である。

⑪保護者支援について：相談のきっかけは親（その他のおとな）からの電話であることが多い。相談活動の重要なスタートとなるため、親の話を誠実に聴き、子ども支援の機関である子ども家庭相談室に求められることについて丁寧に共通理解をはかるよう努める。

初回面談の際、親同伴がほとんどであり、親に向けて、改めて「子ども家庭相談室」について説明する。（わかりやすいリーフレット等を準備）

親支援の継続が必要だと判断される場合、子ども相談と並行して保護者相談を実施する場合もある。しかし相談員数が十分ではないため、親支援を託して連携できる他の相談窓口を確保することが重要である。

⑫相談時間は 1 回おおむね 1 時間とする。ただし、電話相談は担当した相談員の判断に委ねる。
しかし、回線が限られており特定の人だけに時間を割くことは問題でもあるので、時間を意識して聴く。

（２）体制

⑬主担当：基本的に、最初に関わった相談員がその事案の主担当となる。

主担当は、相談後相談記録を作成し、相談員会議、事例検討会議等への資料作成に責任を持つ。

主担当が定期的な相談員会議、事例検討会議の議論では時間的に不都合だと判断した場合、関係者（他の相談員、スーパーバイザー、担当理事）と連絡をとり進め方を決める。

⑭相談員会議：週 1 回実施し、各事案の進捗状況、課題を議論し共有する。

⑮事例検討会議：月 1 回実施し、スーパーバイザーを交えて主要なケースの検討をおこなう。

3. 代弁

①子どもが希望する場合には、関係する機関、個人に対し、子どもの声（気持ちや意見）

を伝える役割を担う。

②子どもの頭越しに伝えることはしない。

＊児童虐待等、子どもの命にかかわると判断した場合は、専門機関に「通告」する。

③伝える内容、伝え方等については子ども自身と話し合う。

④代弁は、子ども自身が最終的に作成、納得した「意見表明書」をもっておこなう。

相談員との話し合いのなかで、改めて「意見表明書」を作成する場合もあるし、相談過程で子どもから出されていた手紙やメモ等を「意見表明書」とする場合もある。

「意見表明書」には、相手にどのような返答を求めるのか、その期日等についても明記する。

⑤代弁内容を整理するためには、相談記録が重要である。子どもの言葉、子どもの表情等の様子、相談員の思いを区別して記録する。

記録すること自体が権力的であることを心に留める。

⑥代弁する前に、関係者との調整はおこなわない。

⑦代弁がゴールではない。

子どもの意見表明・参加の権利について共通理解をつくっていくこともこれからの課題であり、伝わり方、受け止められ方はさまざまである。子ども自身の意見表明の保障を最優先し、どんな結果であっても結果を受け止め、代弁後の進め方について、子どもと相談する。

4. 相談記録

①事案の共有、事例検討の資料、代弁内容の検討、年次報告書作成のための振り返り材料として、相談記録を作成する。

②記録は面談者がまとめる。

③子どもの言葉、子どもの表情や行動などの様子とともに、相談員の受け止めや思い等をＩメッセージで記録する。

④相談記録は５年間保管する。

5. 相談の終結

①子ども自身が決める。

相談室がうまく解決しようとしたり、相談室の解決イメージにこだわったり、終わらせたり、引き止めたりしない。

②親からの終結申し出があった場合は、子どもの意思を確認したい旨を伝え、協力を要請する。子どもに確認できないまま、親の意思で相談が中断してしまう場合も多く、

大きな課題である。

- ③子ども自身の納得が得られないまま時間が経過する場合、いつでも相談に応じる旨を伝えて、子どもからの相談を待つ。

6. 「意見書」の提出

相談事例から課題が見えてきたときや当該子ども自身の意見表明が困難なとき、独自入手情報があつたとき、子ども家庭相談室が必要だと判断した場合、行政機関等に制度改善等の「意見書」を提出して、見解を問う。

7. 年次活動報告

権利擁護事業の促進は、広く社会の理解に支えられる必要がある。年次報告書を作成し広く共有する機会をつくることにより、社会の理解、支援の広がりを実現するとともに、子ども家庭相談室の活動へのご意見をいただき、検証の場ともする。

子ども情報研究センターのHPでの公開、広く参加を呼びかける年次報告会の開催など。

*図表を示す

IV 守秘義務

職務上知った個人情報について、当該個人の下承なく、他の機関、個人に伝えてはならない。相談員を退任した後も同様とする。

V 事務局等

1. 事務局

法人内に事務局を置き、子ども家庭相談室の事業を支え、その事務（謝金計算、支払い、委託事業報告書作成、事業統計資料作成等）を処理する。

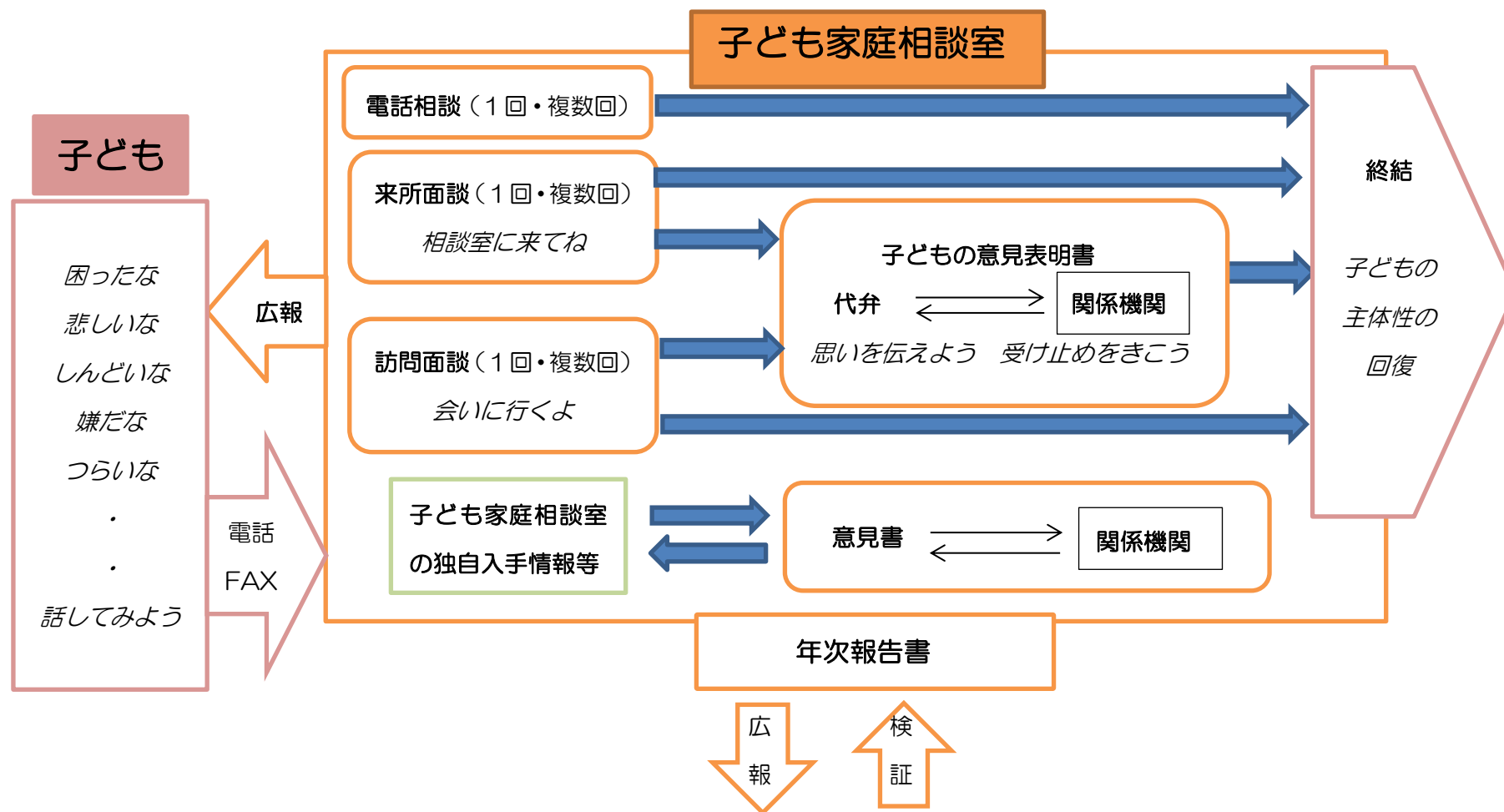
2. 担当理事

理事会は、法人理事のうち子ども家庭相談室担当理事を選任する。

担当理事は、事業予算策定・執行、事業委託契約、事業体制検討をおこない、子ども家庭相談室業務を全体に管理する責任を持つ。

2018年9月25日

子ども家庭相談室概要図



(様式第 2 号)

意 見 書

大阪府教育委員会
小中学校課長 様

年 月 日

公益社団法人子ども情報研究センター
子ども家庭相談室

子ども家庭相談室は、_____による被害者救済申立を受け、下記のとおり意見書を作成しましたので提出いたします。

1 事実経過

2 救済の必要な理由・根拠

3 救済事項 等

(様式第1号)

平成 年 月 日

大阪府教育委員会事務局

小中学校課長 様

申立人

大阪府教育委員会被害者救済システムによる救済について（申立書）

標記について、下記理由により、被害者救済システムによる救済を申し立てます。

1 申し立て事項

2 理由

3 その他

上記について、申立人（ ）より、相談を受理しましたので、報告します。

公益社団法人子ども情報研究センター
代表理事

被害者救済システムの運用内容の評価・検証・提言

記入年月日

年 月 日

記入者名

	機能している (3)	まあまあ機能 している(2)	機能している 面もある(1)	機能していない ・評価不能(0)	点数
1. アドボカシーセンターは子どもの意見表明を支援しているか？					
2. 対策会議はアドボカシーセンターの代弁・調整・申し立ての独立性を尊重しているか？					
3. 学校は、代弁された子どもの声を尊重しているか？					
4. 被害者救済システムは、子どもの意見表明を受け止めて運営されているか？					
5. 被害者救済システムは、子どもの権利救済のシステムとして機能しているか？(被害者救済システムによって、子どもの権利は救済されたか？)					
6. 解決に向けた方策は『子どもの権利条約』の原則に立っているか？					
7. 評価委員会の運営は適正か？					
総評(提言)					

2019 年度「子ども家庭相談室」年次報告書

2020 年 10 月発行

編集・発行

公益社団法人 子ども情報研究センター

〒552-0001

大阪市港区波除 4-1-37 HRC ビル 5 階

TEL 06-4708-7087

FAX 06-4394-8501

メールアドレス: info@kojoken.jp

ホームページ: <https://www.kojoken.jp/>



子ども家庭相談室

大原幸子 奥村仁美 田中文子 橋本暢子

藤井浩子 藤田由紀子 古井美枝 山下裕子