

4 子どもの権利救済・回復活動の実例

(1) 相談対応・調整活動の事例

※プライバシー保護のため、内容等は一部変更してあります。

相談者 所属 主な内容	相談および調整の内容
事例① 本人 中学生 友人関係の悩み 心身の悩み	<p>[導入]</p> <p>お手紙での相談にて「友だち関係で悩んでいて、学校へ行きたくない日がある。どうしたらいいだろうか?」という相談がありました。お手紙内にて、本人が会って相談することを希望していたため、以降定期的に面談をしました。</p> <p>[対応]</p> <p>初回時の本人の様子として、活発そうな見た目とは裏腹に、俯きながら話をする姿が印象的でした。友だち関係の悩みとして、クラスにやんちゃな子が数人おり、ふざけたりするため(特に班活動の時間)、きちんとしない姿がいらいらするし、注意をすると「そっちもしたやん?」等と強く言い返されて傷つくし、どうしたらいいか分からないとのこと。最近では学校へ行きたくない気持ちが出てきており、朝学校へ行く前に頭痛や腹痛が出てくるのをこらえながら登校している状態とのことでした。本人としては、今は耐えるのに精いっぱい、今後の見通しは立てられないとの話だったので、まずは色んな人の協力を得ながら、本人の心身状態を立て直すための環境づくりから始めることにしました。</p> <p>本人と打ち合わせをする中で、①担任の先生含め複数の先生にクラスの見守りをお願い、②つらい時は保健室で1時間休憩、③スクールカウンセラーへ心身について相談、④両親には念のため内科へ連れて行ってもらう、という協力をお願いすることになりました。本人としては、担任の先生と両親に対しては話ができそうだったとのことだったので、それ以外については、「ハッピークローバー」から学校の管理職へ協力依頼をかけ、「ハッピークローバー」と本人とでは、定期的に面談をしつつ、その後の状況等を踏まえながら一緒に考えていくこととなりました。</p> <p>学校の先生方の介入によりクラスが若干落ち着いたこと、相談できる窓口が増えたことで気持ちの整理ができやすくなったこと、普段一緒にいる友だちから力強い一言をもらったという素敵なエピソードがあったこと等から、本人の中の「頼れる人がたくさんいる」「いやなことがあっても支えてもらえる」という感覚が増えていき、同時に学校へ行きたくない気持ちに軽減がみられていきました。ただ、身体症状の訴えについては、内科にて異常はみられなかったものの、なかなか軽減がみられておらず、ある日の面談にて「実はもっと悩んでいることがあって」と、より本人が気になっていることについて語られます。加えて、この悩みについては、自分できちんと対処できるようになりたいという目標も語られたため、以降、定期的な面談を続け、本人の同意のもと、学校や他機関と連携をとりながら、対応にあたりました。</p> <p>[補足]</p> <p>友だち関係で余裕がない状態から抜け出す方法を考える過程を経て、より深い悩みについて共に考える関係が構築されたケースでした。「ハッピークローバー」が“子どもたちが話したいことであれば、なんでも相談として受け付ける”理由はここにあります。抱える悩みが大きければ大きいほど、子どもたちはそれを出すことを躊躇う傾向があるように思います(大人でもそうかもしれませんが)。今その子が話せることについて一緒にふれていく中で、「この人になら話せるかも」と思ってもらえるよう、努めていきたいとします。</p>

相談者 所属 主要内容	相談および調整の内容
事例② 本人と 保護者 小学生 いじめ	<p>[導入]</p> <p>保護者から電話にて「子どもが友だちから、悪口や暴力など、いじめではないかと思うようなことをされている」「学校にも相談しているが、おさまる気配がない」との相談がありました。後日、本人も一緒に面談へと連れてきてもらい、本人と保護者から話を聴きました。</p> <p>[対応]</p> <p>本人から話を聴くと、友だちのAさんはどの子へも激しい行動があるが、その時折で決まった子へ集中的にしてしまう時期があり、現在は自分がターゲットになっているように感じるとのこと。Aさんの悪口や暴力については、理不尽さも執拗さもあり、本人としても傷ついていましたが、それでも、Aさんという時間は楽しく、激しい行動がおさまれば、仲良くしたいというのが本人の希望でした。保護者としては、あまり関わって欲しくないというのが本音とのことでしたが、「本人が仲良くしたいというのであれば、それは本人の意思に任せます」と言ってくださいました。そのため、今後の方針として、まずはAさんから本人が被害を受けてしまうことを減らし、かつ被害を受けた際に、すぐに守ってもらえる環境を整える中で、Aさんとの良い付き合い方をみつけていくこととしました。</p> <p>本人から、学校とも一緒に対応を考えてほしいという希望があったため、学校へお話をききにきました。Aさんの行動によるトラブルは多岐に渡っており、本人含めクラスで被害を受けてしまう子を減らす対応と、激しい行動をとってしまう子への対応について、教育委員会とも連携をしながら検討しているとのことでした。そのため、学校と共に教育委員会とも定期的に話し合いをし、その都度本人と保護者へ面談・連絡をしながら対応について調整をおこないました。Aさんの激しい行動が軽減していくまでには時間が必要でしたが、本人が何かあった時には助けを求められる体制が整い、定期的に学校から本人と保護者へ聴き取りがなされ、Aさんと家族にも聴き取りや介入がなされていることが伝わる中で、本人と保護者に安心感がみられていきました。その後、Aさんの調子次第などころはあるようでしたが、学校のサポートのもと、本人の希望通り、Aさんと仲良く遊べる時間もだんだんと増えてきたようで、本人からも「時々いやなことはされるけど、先生に相談できるから大丈夫。(Aさんとは)ま、うまく付き合っていけそうかな」との言葉がみられたので、定期的な学校からの聴き取りにて見守りとしています。</p> <p>[補足]</p> <p>「ハッピークローバー」は、子ども本人からの希望を受けて(例外として緊急性が疑われる場合等)、他機関との連携・調整をおこないます。このケースにおいても、本人が被害を受けている状況を改善し、本人の希望であるAさんとの関係改善に向けて、本人、保護者、学校の先生方、教育委員会と協同しながら関わっています。反面、我々の機関は市の附属機関という位置付けであり、調査機能を有することから第三者性も担保しなければならず、他機関との関係の在り方については、日々検討を重ねているところです。</p> <p>この相容れない関係を他機関に許容してもらうためには、『救済機関と連携したり、救済機関が調整に入ると、子どもたちが元気になる、子どもたちを支える環境が整う』と、他機関に感じてもらえるケースを積み重ねていくしかないように思っています。年々他機関との連携・調整の機会は増えており、相談件数の増加と共に、相談内容は複雑化してきているようにも感じますが、これからも1つ1つの相談に対し、子どもたちのため丁寧に向き合っていく中で、他機関と“一線は置きつつも良好な関係”を続けていければと思います。</p>

相談者 所属 主な内容	相談および調整の内容
事例③ 本人と 保護者 高校生 学校生 活の悩 み	<p>[導入]</p> <p>母親より「子どもが連休明けからモヤモヤしていて、登校しぶりになっている」「子どもから、つらい気持ちを吐露されているが、親としてどう対応すればいいのか相談したい」との連絡がありました。母親から子どもへ、声掛けをしてもらったところ、子ども本人も来談できるとのことだったため、母子ともに来所し、別々で面談をすることになりました。</p> <p>[対応]</p> <p>子ども本人からあまり発言がなく、言葉で伝えることが苦手なのかもしれないと思い、ペンと紙を用意し相談員の質問に対し気持ちを書いてもらうような形式で面談を行いました。本人からは、自分で決めた学校なのに行けなくなるかもしれない不安や焦りから、思い悩みすぎてしまったり、どうすればいいか分からなくなったりしている状態であることが出てきました。</p> <p>そこで、①考えすぎてしまう内容はどのようなことか、②これからどうしていきたいと思っているのかを一緒に整理していくことにしました。①については、「学校に行きたくない気持ち」や「自分の気持ちを伝えるのが苦手」なことについて、考えすぎてしまうことが多く、自分が悪いことをしているような、人に迷惑をかけているよう気持ちになるということだったため、それらは決して悪いことでも迷惑なことでもないことを伝えました。また、“考えすぎてしまった”ときに、どう発散できるかが大切なことを伝え、本人の趣味や特技、好きなことについて話をしました。次第に、紙に書くことに加え、自ら発言して教えてくれることも増えていきました。②について、「このままだと、ずっと学校へ行けなくなり、迷惑をかけてしまいそうだから、そうならないため今はゆっくりしたい」と気持ちを聴かせてくれました。学校を休んでなにも考えない時間をつくり、普段通りに家族と過ごしたい。ただ、迷惑をかけているような感じから、ゆっくりしたいことを自分からは母親へ言えないとのことだったため、相談員から母親へ伝えることにしました。</p> <p>一方、母親からは、思春期を迎えた子どもへの対応に悩んでいること、登校に関しては、子どもが選んだ学校だから、なんとか通ってほしいという気持ちがあることが語られました。本人の気持ち、母親の気持ちを共有し、今後について三者で話し合った結果、本人希望の“今はゆっくりしたい”を家庭で取り入れることとなり、母親から学校に連絡をしてくれることとなりました。相談や調整をする際には、SC（スクールカウンセラー）やSSW（スクールソーシャルワーカー）が力になってくれることを伝え、病院への受診も検討しているとのことだったため、他機関を紹介する係へと繋ぎました。</p> <p>その後について、ゆっくり過ごす時間がとれる中で、本人の気持ちにも改善がみられ、今後の登校ペースについて、学校と一緒に考えることができている等、前向きに進んでいると母親から連絡があり、また何かあった時はいつでも相談してほしいことを伝え、終結としました。</p> <p>[補足]</p> <p>相談者によっては、“相談したいけどなにを言えばいいか分からない”“相談してどうなるのか不安”など、「相談する」ことに対し不安感や恐怖感のようなものを感じて、来所する場合があります。今回のケースでは、「自分の気持ちを伝えることで何か言われるのではないか」と不安を感じているようでした。短い面談時間のなかで、信頼を得るのは難しいため、せめて、相談してくれたことへの感謝は伝え、「いつでも味方だよ」という気持ちを相談員から伝えることを常に意識して受容・傾聴に努めています。</p>

相談者 所属 主な内容	相談および調整の内容
事例④ 本人 小学生 交友関 係の悩 み	<p>[導入]</p> <p>出張相談会の遊びブースにて、相談員に声をかけてくれた子がいました。相談ブースに移動して話を聞いたところ「友だちに嫌なことを言ってしまったとき、どうしたらいいか、また友だちから悪口を言われ、それに対し言い返してしまったとき、どうしたらいいか相談したい」との相談があったため、詳しい話を聴くことにしました。</p> <p>[対応]</p> <p>友だちに悪口を言ってしまったり、逆に言われるようなことがあったりと、具体的な出来事が起きたわけではなく、ただ「どうしたらいいか」と疑問に感じたため相談してくれたとのことでした。相談員からは、悪口を言ってしまったときや、言い返してしまっあとの対応として、①悪かったなという気持ちを「ごめんね」という言葉で伝えること、②事情や理由があるときには相手に伝えてみること、③友だちから「やめてほしい」と言われたときには言わないこと、大きく上記3つを伝えました。</p> <p>本人の過去の体験談として、友だちから悪口を言われ、「どうして言われているのかな」「言わないでほしい、やめてほしい」と思ったことがあるとのことでした。そのため、自分自身が友だちに対して悪口を言ってしまったときには、「ごめんね」という気持ちや言ってしまった理由を伝えようと思っているが、うまく伝えられるか不安に思っているという気持ちを教えてくれました。うまく伝えられるか不安な時に、相談できそうな人としては、家族、先生、友だち、「ハッピークローバー」の相談員と、たくさんの人が挙げられたため、その都度、悩んだ時には話せる相手と考えていけば大丈夫であることを伝えました。また、しっかり自分自身の気持ちを整理して、理由を伝えようと思っていることは、とてもいいことだと思うことも話しました。</p> <p>出張相談会の開催は昼休みの時間ということもあり、あまり時間が取れなかったため、「ハッピークローバー」のミニカード（電話番号の記載があるもの）を渡し、またいつでも相談してほしいことを伝えて終了となりました。</p> <p>[補足]</p> <p>私自身、出張相談会の参加が初めてだったこともあり不安がりましたが、想像以上にたくさん子どもたちが来てくれました。相談ブースに直接来る子もいましたが、遊びブースから相談に繋がる子どもも多く、遊びを通して相談員を知り、「話してみようと思った」ことを教えてくれました。</p> <p>今回のケースでは、「自分が悪口を言ってしまったら…」と、まだ出来事は発生していないものの、対人関係に不安を感じているような相談でした。対人関係がこじれてしまったとき、相手のことを考えつつも「自分自身はどうしていきたのか」「こじれたきっかけはなんだったのか」を改めて整理してほしいと思い、上記の②に重きを置いて話をしました。</p> <p>相手のことばかり気にして自分の気持ちを伝えられずモヤモヤが残ってしまったり、逆に相手のことばかり非難してしまったりすると、いままで築いた関係性が、ふとしたきっかけで崩れる可能性があります。崩れてしまった関係を立て直すのには築いてきた倍以上の時間がかかるし、崩れた環境は相談者にとって簡単に切り離せるものでもありません。少しの不安でも相談してほしいと思いますし、子どもたちの素朴な疑問や悩み、不安感に寄り添い、「ハッピークローバー」はさまざまな予防につながる支援も心掛けています。</p>

相談者 所属 主な内容	相談および調整の内容
事例⑤ 本人 小学生 交友関 係の悩 み	<p>[導入]</p> <p>お手紙相談にて、「友だちからいじわるをされる」と相談がありました。お手紙内で、本人が会って相談することを希望していたため、学校のお昼休みに面談を行うことになりました。話を聴いてみると、お手紙では、友だちのことについて書いてくれていましたが、子どもたちが気持ちを伝えたい相手は担任の先生とのことでした。</p> <p>[対応]</p> <p>面談には、友だちと4人でできてくれました。4人はいつも特定の相手と喧嘩をしており、先生に相談しているようですが、「先生はいつもお互い様と言って、相手の言い分ばかり聞いている。もっと自分たちの話も聞いてほしい」と思っていることを話してくれました。</p> <p>子どもから、先生に直接気持ちを伝えたい、「ハッピークローバー」も一緒にいてほしいとの要望があったため、先生と子どもが話をする場に相談員も立ち会うことになりました。あらかじめ、何を先生に伝えるのか子どもと打ち合わせをし、「ハッピークローバー」は子どもが上手く気持ちを伝えることができないときにサポートすることにしました。</p> <p>4人は、モヤモヤしている気持ちを先生に伝え、それに対して先生も、しっかりと思いを受け止めた上で、指導の意図や先生が協力できることなどを丁寧に説明してくれました。4人は先生と話ができたことでモヤモヤが少なくなり、すっきりした様子でした。</p> <p>その後の面談では、いつも喧嘩をしている相手との付き合い方について、自分たちの行動を振り返ることができ、①嫌なことをされたらやり返すのではなくやめてほしいと伝える、②それでも嫌なことをされるときは相手から離れたり、先生に相談する、③自分たちも相手に嫌なことはしないように気を付けることになりました。</p> <p>後日、様子を尋ねると、「自分がやさしくしたら相手もやさしくなった」「自分たちで解決できないときは先生に協力してもらっている」と、喧嘩をしていた相手や先生との関係が良い方向に向かっているとのことで、面談は終結となりました。</p> <p>[補足]</p> <p>子どもには、「意見を表明する権利」があります。子どもが意見を表明するためには、大人の理解と協力が必要不可欠であり、大人は子どもの意見をしっかりと受け止め、尊重することが求められます。子どもが安心して自分の気持ちや考えを表現できるようサポートすることも、私たち「ハッピークローバー」の役割だと考えています。子どもにとって最善の利益とは何か考慮した結果、子どもの言い分全てが受け入れられないこともあります。そのような場合にも、子どもが納得できるまで、一緒に考えながら寄り添っていきたいと思います。</p>

相談者 所属 主要内容	相談および調整の内容
事例⑥ 本人 小学生 交友関係の悩み	<p>[導入]</p> <p>お手紙相談にて、「自分がやっていることを全然ちがうように言われ、それを周りの人に言いふらされる」と相談がありました。お手紙内で、本人が会って相談することを希望していたため、学校のお昼休みに面談をすることになりました。</p> <p>[対応]</p> <p>学校に会いに行くと、最初に「ハッピークローバー」に相談するまでの経緯と相談の内容を詳しく話してくれました。聞くと、昼休みに一人で習い事(ダンス)の練習をしていたところをクラスのBさんに見られ、Bさんが(実際の動きとは異なる動きをしてバカにするような行動をしながら)「一人でこんなことしてたよ～」と周りの児童に言い出したとのことでした。まわりの児童からも毎日「その動きをしてよ」と声をかけられ、本人は「全然違うのに」とうんざりしていたとのこと。本人が担任の先生に相談し、Bさんとの話し合いの場を設けてもらい、「違うことをみんなに言いふらさないで」と言うことができたそうです。しかしBさんは口では「ごめんね」とは言うものの、その後も同じ状況(周りの人に違う動きを見せてバカにするような行動をする)が続いていたとのこと。言葉での謝罪はもらったが、対応が変わってないことにモヤモヤがつり、今回「ハッピークローバー」に相談してくれたとのことでした。</p> <p>本人との話の中で、モヤモヤの原因が「Bさんの対応が変わっていないこと」や「自分が嫌な気持ちになっていることを知ってほしい」という考えからくるものだとわかりました。そこで、素直に本人の気持ちを伝える作戦を一緒に考えました。直接話すと緊張するため、お手紙で思いを伝えることに。経過はまた教えてくれるとのことだったので、その日の面談は終わりました。</p> <p>後日、はぴくろポストに「一緒に考えた作戦うまくいきました。ありがとうございました！」というお手紙が入っていました。本人が相手に気持ちを伝えることができ、モヤモヤの解消ができたため終結としました。</p> <p>[補足]</p> <p>子ども自らがモヤモヤの原因を見つけることができ、解決に向かって行動できたケースでした。何でモヤモヤしているのか、どうしたらモヤモヤが解消するのかを一緒に考える中で、「Bさんとはこれからも仲良くしたい」「けんかはしたくない」という言葉もあり、Bさんへの本人の気持ちの伝え方を意識しました。</p>

(2) 救済申立て・発意

令和5年度に行った申立て案件・発意案件は0件でした。

(3) 救済委員会議報告（一部抜粋）

回	期日時間	内 容	決 定 事 項 等
1	4月14日(金) 14:30~16:30	・今年度の活動概要について ・ケース検討、調査案件について	・代表救済委員の選出
2	5月12日(金) 14:30~16:30	・ケース検討、調査案件について ・リーフレットについて	・検討中ケースの進め方の確認 ・リーフレットデザインの決定
3	5月19日(金) 15:30~17:30	・ケース検討 ・令和4年度活動報告書について	・検討中ケースの進め方の確認
4	6月9日(金) 14:30~16:30	・ケース検討 ・郵便ポスト用お手紙用紙について ・10周年記念イベント、家庭教育学級について	・検討中ケースの進め方の確認 ・家庭教育学級の講話者の決定
5	6月16日(金) 14:30~16:30	・ケース検討 ・10周年記念イベントについて	・検討中ケースの進め方の確認
6	7月7日(金) 14:30~16:30	・ケース検討 ・職務執行要領の改定について	・検討中ケースの進め方の確認
7	7月21日(金) 14:30~16:30	・ケース検討 ・救済委員会議日程について ・職務執行要領の改定について	・下半期の救済委員会議日程の決定 ・職務執行要領の改正案の決定
8	8月4日(金) 14:30~16:30	・ケース検討 ・10周年記念イベントについて	・検討中ケースの進め方の確認
9	9月8日(金) 14:30~16:30	・ケース検討 ・家庭教育学級について	・家庭教育学級の役割分担
10	9月22日(金) 14:30~16:30	・ケース検討 ・10周年記念イベントについて	・イベント当日の役割分担
11	10月27日(金) 14:30~16:30	・市長報告について ・ケース検討 ・家庭教育学級の報告	・郵便ポスト用お手紙相談用紙を地域に設置 ・次年度も家庭教育学級への参加を継続
12	11月10日(金) 14:30~15:30	・ケース検討 ・R5年度アンケートについて	・10周年記念イベントの最終確認 ・アンケート内容の決定
13	12月8日(金) 14:30~16:30	・ケース検討 ・10周年イベントの活動報告	・次年度も子どもの権利イベントを継続
14	1月19日(金) 14:30~16:30	・コミセン出張相談会について ・保育園、幼稚園での絵本読み聞かせについて	・コミセン出張相談会の内容の決定
15	2月2日(金) 14:30~16:30	・ケース検討	・検討中ケースの進め方の確認
16	3月8日(金) 14:30~16:30	・ケース検討 ・R5年度アンケート結果について	・次年度の活動予定、方針の決定