

せたがやホッと子どもサポート令和4年度活動報告会記録

第1部 令和4年度の活動を振り返って

これより、せたがやホッと子どもサポート令和4年度活動報告会を開催いたします。最初に、世田谷保坂区長よりご挨拶をお願いいたします。

○保坂区長挨拶

みなさん、こんばんは、世田谷区長の保坂展人です。
今日は、せたがやホッと子どもサポートの令和4年度の報告会ですが、今回は年度の報告会というだけでなく、「せたホッと」活動10周年ということですので。このため、創成期にサポート委員としてご活躍いただいた、一場(いちば)委員、月田(つきだ)委員にもお越しいただいております。また、今年度は、平尾委員、安部委員、太田委員が就任いただいております。

相談件数は増え続けている状況のようですが、「せたホッと」を立ち上げるに当たりましては、全国の相談機関、オンブズパーソンを訪ねたり、調べたりしました。そうした中で、世田谷区におきましては、「せたホッと」を第三者機関とし、また、子ども条例を改正し、教育委員会と区長部局両方の附属機関として位置付けました。

スタート時点では、学校現場では戸惑いがあったかもしれませんが、数年後には、いじめなど子どもが抱える困難な状況を、「せたホッと」と学校現場が共同して一緒に解決していくという態勢が定着しました。現在では、「せたホッと」という名前を子どもはよく知っております。また、キャラクターの「なちゅ」は子どもから公募して決めました。子どもの日常の中で、何かあったら「せたホッと」ということがちゃんと広報されてきているのかと思います。

一方、教育委員会におきまして、子どもに配布したタブレットを使い、「子どもSOS」という相談フォームを始めたところですが、多数の手応えがあったとのこと。重大な事態になりかねないリスクに対しては、「せたホッと」と連携して対処していければと思っています。

本日は、2部構成ということで、普段、どんなふうにも子どもの声を聴いているのか、大変興味深い話が聞けるのではないかと思います。

本日は、報告会にご参加いただきありがとうございます。以上をもちまして、私からの挨拶に変えさせていただきます。

では、これよりせたがやホッと子どもサポート令和4年度活動報告会第1部に入りたいと思います。

最初に、子どもサポート委員をご紹介します。

第二東京弁護士会所属弁護士、平尾潔（ひらお きよし）委員
日本大学文理学部特任教授 太田由加里（おおた ゆかり）委員
工学院大学教授 安部芳絵（あべ よしえ）委員の3名です。
それでは、第1部に入るにあたり、平尾委員からご挨拶をお願いします。

○平尾委員挨拶

それでは、第1部の活動報告を始めさせていただきます。

先ほど、区長から「せたホッと」が今年で10年目を迎えたというお話がありました。が、「せたホッと」という子どもの権利救済機関がこうして高い評価を得ているのは、その礎を作っていた方々のお陰だと思っています。

子どもの権利救済機関として、これからも変えてはいけないことは、子どもの声をしっかり聴くことだと思っています。一方、子どもの訴えは一つひとつ違います。この10年間で同じものはひとつもありませんでした。また、相談内容の傾向も変わってきています。

本日は、安部委員より活動状況の報告、太田委員より事例紹介をしていただくという流れで、第1部を進めさせていただきます。よろしくお願いいたします。

○活動状況報告 安部委員

みなさん、こんにちは、サポート委員の安部です。私からは活動状況を報告させていただきます。スライドと共にお手元の活動報告書もご覧ください。本日は、相談活動の状況、権利侵害を取り除くための申立て等、相談方法と内容の分析の3本立てで説明していきます。

1 活動状況の報告

(1) 相談活動の状況

- ・報告書 P22、23 にあるように、2022 年度の新規相談件数は 367 件、総活動回数は 2,787 回です。
- ・人口が世田谷区の 2 倍の名古屋市のデータと比べると、あまり違っていませんので、世田谷区は健闘していると言えるのではないかなと思います。
サポート委員数、相談・調査専門員数は、だいぶ違っていますが、この点については、後ほどの課題のところ考えていきたいと思っています。

(2) 相談内容

- ・相談内容で多いのは、「対人関係の悩み」です。なかでも「学校・

教職員等の対応」が増加しています。

(3) 初回相談者

・初回の相談者は、大人よりも子ども本人が多いです。ここから「せたホッと」が子どもに認知されていると言えます。

(4) 相談方法

・相談方法は、電話、メール、はがきが多いです。お手元のはがきをご覧ください。

(5) 子どもたちのうちわけ

・相談してくる子どもは、小5、小6が多い一方、高校生が少ないことが課題です。

(6) 相談者との相談方法

・相談者との相談方法は、子どもとはメール、電話、はがきが多く、大人とは電話が多くなっています。
・また、子どもからのはがきによる相談が増えています。

(7) 初回の相談者が子どもの場合の相談内容

・対人関係の悩みが一番多く、続いて家庭・家族の悩み、学校・教職員等の対応となっています。

(8) 子どもの性別

・課題と言っていいと思いますが、男の子が相談に繋がらないという傾向があります。相談とジェンダ に関しては、世田谷区の課題というよりも日本社会の課題かと思いますが、どう取り組んでいくか引き続き考えていきたいと思っています。

(9) 総活動回数

・大人より子どもとやり取りしている回数が多いです。
・関係機関とのやり取りも489件とかなり多くなっています。

(10) 月別推移

・パンフレット、ニュースレター、はがきを配布した月には、相談数が増えるという関係になっています。

2 権利侵害を取り除くための申立て等

・令和4年度は、権利侵害を取り除くための申立て等はありませんでした。

3 相談方法と内容の分析

・子どもにGIGA 端末が配布されているので、メールによる相談が増加しています。
・小学生低学年などスマホを持っていない世代は、はがきによる相談

が多くなっています。

- ・高校生からの相談が少ないので、これからこの世代にどうアプローチしていくかが課題かと思います。
- ・学校・教職員等の対応、不登校についての相談が増えています。

以上で、活動状況の報告を終わります。

○事例紹介 太田委員

私からは、事例を紹介させていただきます。事例は活動報告書の P38～P49 に掲載しています。報告書には 12 事例を載せていますが、本日は 4 事例に絞って紹介してまいります。なお、事例はプライバシー保護のため、複数の事例から構成するとともに、内容の一部変更しています。

01：中学生のいじめにおける、学校の対応の関わる電話・面接相談

相談者 ○「せたホッと」 学校

【相談内容】

保護者

子どもがクラスメイトからいじめを受けている。

- ・死ぬ、消えろといった暴言がある。
- ・休み時間のドッジボールで顔を狙われたり、ボールを拾おうとした際に、顔を蹴られたりなどされている。
- ・このため、子どもは学校に行くのが怖くなってしまっている。
- ・警察や弁護士に相談したほうがいいのか分からず、どうしたらいいかを相談したいとのご希望でした。

○せたホッと

可能であれば直接本人からお話を伺いたいと伝えたところ、本人と保護者で来所していただけることになりました。

【面接】

本人

新しい学年になってからいじめが始まった。

- ・何か言われるかもしれないといった恐怖があり、夜になるといじめを思い出して眠れなくなることがある。
- ・そのため、学校に行くのがつらくなった。

父親

学校はアンケートを実施、いじめの調査はしてくれたが、加害の子への指導やクラスメイトへのいじめの説明が不十分

- ・本人が安心して通える環境を作ってもらえないか
- ・加害の子への指導として警察や弁護士に相談すべきかどうか

○「せたホッと」

- ・本人の苦しい思いに寄り添い、安心して過ごせるが学校となるように、「せたホッと」が学校に話しに行くことを提案。まずは、「せたホッと」に任せてもらえないかということも伝えたところ、本人・保護者の了承を得ることができた。

【学校を訪問し、管理職から話を聞く】

学校

できる限りの対応をしている。

- ・保護者から警察や弁護士に相談したいと言われ、対応に苦慮している。
- ・保護者から毎日電話があり、学校は疲弊している様子

○「せたホッと」

本人が安心して登校できる学校に変えていく方法を考えてほしいと要請

- ・「せたホッと」が保護者と本人の気持ちを第三者として受け止め、調整するので、学校の体制を考え直してもらうようお願いする。

【相談者・学校との橋渡し役として】

○「せたホッと」

- ・相談者に対しては、「せたホッと」が本人の気持ちや意見を聞きながら学校との橋渡し役として調整すると伝える。

学校側の動き

- ・クラスに説明したうえで、本人が安心できるように支援員を入れるなどの対応を行った。

○「せたホッと」

- ・現在でも、本人から話を聴いたり、「せたホッと」が学校へ授業を見に行くなど調整を続けている。

02：学校・教職員の対応に関わる電話・面接相談（小学生・母親）

【相談内容】

母親

担任の先生がいつも急に怒りだすが、その理由がわからない。

- ・みんなで仲良く遊んでいたのに、「その遊びはいじめだ」「危ないからやめなさい」と言われたが納得がいかない。
- ・授業で手を挙げて順番に答えているのに、自分のところだけ飛ばされる。
- ・担任の先生と話してみたが、子どもの話と食い違いがあり、どちらを信じたらいいのか分からなくなった。

○「せたホッと」

- ・直接本人からもお話を伺いたいと伝える。
「せたホッと」で母子と一緒に面接することになる。

【面接「せたホッと」】

本人

- ・担任の先生からの理不尽と感じる行動や注意が辛い。
- ・突然みんなの前で大きな声で怒鳴ることも怖い。
- ・担任の先生に一生懸命話をしたが、なかなか聞き入れてくれない。
- ・だんだんおとなを信じられなくなり、担任の先生に反抗的な態度をとるようになってしまった。

母親

- ・担任の先生にもっと子どもの話をしっかり聴いてもらいたい。
- ・子どもに注意するときは、理由も話してくれると、なぜ注意されたのかを理解できる。

○「せたホッと」

- ・本人の気持ちに寄り添い、行き違う思いを調整するお手伝いもできると伝える。

本人、母親

- ・もう一度、自分たちの気持ちや考えを担任の先生と管理職に聴いてもらう。

○せたホッと

- ・相談者の「自分でもう一度話してみよう」との思いを後押しする。

母親

- ・担任の先生との話し合いに管理職も入り、ちゃんと思いを傾聴してくれた。
- ・理不尽な行動に対しての謝罪や指導方法の改善を約束してくれた。
- ・本人は「またおとなを信じてみることができそうだ」と言っている。

○「せたホッと」 現在も見守りを継続中

【事例から見る「せたホッと」の役割】

- ・「せたホッと」に相談することで、本人の思いをもう一度整理してみる。
- ・「せたホッと」が動いて調整すると伝えるも、自分でもう一度話してみようとの思いが芽生え、せたホットはこれを後押しする。
- ・その一つひとつの段階が、子どもの「自己肯定感」を高めていく過程になり、自信に繋がっていく。
- ・最近「学校・教職員等の対応」に関する相談が増えている。先生方も時間的・精神的に余裕がないことが見てとれる。子どもの気持ちを真ん中にして、学校・教職員と話し合う機会を設けること、その仲介役、また、「人と環境の調整」を進めることが、「せたホッと」に求

められている。

03：小学生からの虐待に関する、はがき・電話・面接相談（本人・小学生）

【相談内容】

本人

- ・パパが怒ってばかりいる。僕が宿題をやってなかったり、忘れ物をするから怒る。怒らないでほしい。前は優しかった。優しいパパが好き。

○「せたホッと」

- ・本人はまだ小学生低学年のため、ひらがなを中心に短めの返事を送る。
- ・はがきでの相談内容から、本人の生活状況が心配されたため、電話もしくは会って話を聴きたいと伝えた。

母親

- ・母親から電話があり、本人と一緒に面接することになった。

【面接「せたホッと」】

面接に際して

- ・子どもサポート委員と相談・調査専門員で面接する。
- ・最初は母親も同席、好きなゲームの話などをして緊張をほぐす。
- ・その後、本人だけで話を聴く（気持ちに寄り添うよう配慮しながら）

本人

- ・今年から母親が仕事を始めて家にいない。
- ・学校から帰ると、ゲームなど自分の好きなことをやってしまう。
- ・そのため、父親に宿題をやっていないことを怒られる。
父親と一緒に宿題をする際、「何回言ったらわかるんだ」と大声で怒鳴られたり、頭を叩かれたりして泣いたこともある。
- ・自分もいけないけど、怒られたくない。前のように優しいパパがいいと、父親への思いを伝えてくれた。

○「せたホッと」

- ・本人が素直な思いを伝えてくれたことへの感謝と、親であっても、宿題を忘れたからといって、怒鳴ったり、叩いたりするのはよくないことを伝える。
- ・本人の思いを母親と共有し、どうしたらよいかを一緒に考えて

いきたと提案する 本人も了承

母親

- ・自分も仕事を始めたばかりで、仕事との両立が大変で時間に追われる日々だった。
- ・父親は慣れない家事もあり、苦慮していたのだと思う。
- ・本人の話をじっくり聴いてあげられず、申し訳なかったと思う。父親とも話し合ってみる。

はがきによる相談を始めたことで、この事例のように、相談、メール、電話をできない状況にある、小学生低学年の子どもたちの思いを受けとめることができるようになった。

04：小学生からの不登校に関するメール・面接相談（本人・小学）

【相談内容】

本人

- ・騒がしい声や大声が苦手な学校に行けない。
- ・授業中、担任が大きな声で怒っているのを見たり、聞いたりするのもしんどい。
- ・心配をかけそうなので、親にはちゃんと話していない。
- ・あまり大ごとにはしたくないけど、どうしたらいいかわからない。

○「せたホッと」

- ・授業に集中できないことへの共感、苦痛をずっと我慢してきたことへのねぎらいを伝え、面接でこれからのことを一緒に考えていきたいと返信する。
- ・すぐに返信があり、面接することになる。

【面接「せたホッと」】

本人

- ・クラスの様子を詳しく聴く。
- ・担任の先生にもう一度相談したが、クラスの様子は変わらない。先生は怒ってばかりの日々で、相談しても先生の負担を増やすだけだと感じた。
- ・自分の気持ちを抑えているうちに、朝、なかなか布団から出られなくなったり、学校に行こうとするとお腹が痛くなったりした。
- ・クラスの様子をうまく伝えるのは難しいため、できれば学校に

来てほしいとの要望がある。

○せたホッと

- ・後日、子どもサポート委員と相談・調査専門員で学校を訪問する。

【学校訪問】

授業の様子を見に行くと、担任が大きな声で注意せざるを得ないほどクラス内が騒がしい場面を目にした。

○「せたホッと」

- ・大きな声が苦手な子どもにとっては、現在の状況は不安が大きくなっていくので、他の方法がないか考えてみてほしいと伝える。

学校

- ・クラスの様子を見に行ったり、担任への助言を行うなど、担任へのサポートを学校全体として行っていきたい。

【学校訪問後の様子】

本人

- ・クラスが賑やかなのは続いているが、以前ほど担任の先生が大声を出さなくなった。
- ・ひとりで抱え込まなくていいんだと思えたら、少しだけ不安が小さくなった。
- ・その後も、不安なことがあった時など「せたホッと」にメールで相談しようと思う。

○「せたホッと」

この事例から

- ・騒がしい音や大きな声が苦手という子どももいることがわかった。
- ・教職員、大人の固定観念にとらわれずに、子どもの立場に立って考えていくことが求められる。

【事例から見る、「せたホッと」専門員の仕事】

- ・事例で見るように、不安な気持ちを抱えて、初めて相談に来た子どもや保護者の話を、受容・傾聴し、気持ちに寄り添う。
- ・面接だけでなく、日々届くはがき、メール、電話に丁寧に対応する。
- ・毎日届くはがきやメール、電話や面接の記録を作成する。
- ・さまざまな理由で面接になかなか来てもらえない場合は、相談者の気持ちや立場を考え、はがき、メール、電話で「見守っているよ」のメールを伝えている。

以上で、事例紹介を終わります。

第1部が終了しました。ここで質疑応答を行います。ご質問のある方は挙手をお願いします。

・・・ないようですので、第1部を終了させていただきます。

本日は、3月31日にサポート委員をご退任された、月田先生、また、「せたホッと」創設時にサポート委員を務めていただきました、一場先生にお越しいただいておりますので、両先生にせたホッとの10年を振り返り、ひと言いただきたいと思いをします。

○月田前サポート委員挨拶

新しいサポート委員、相談・専門調査員の方々が就任し、体制がさらにパワーアップされたように感じております。「せたホッと」10年の経緯は報告書に載っていますので、そちらをご覧ください。ここでは第1部のお話を聞かせていただいた感想を述べさせていただきますと思います。良いと思った事が三つあります。

一つ目は、「せたホッと」は、設立当初から子どもたちに共感力を持って、寄り添い、真剣勝負で対応してきましたが、その姿勢が今も続いていることです。

二つ目は、相談方法として新たにはがきを取り入れるなど工夫しており、また、高校生からの相談が少ないことを課題として認識していることです。

三つ目は、いろいろな専門性を持った、委員、専門員が、遠慮なく意見を言い合い、議論して問題を解決していることです。

私がひとつやり残したと思うことは、いじめへの対応です。いじめは初期対応が大事だと言われていますが、「せたホッと」にはこじれにこじれてから相談が来るが多かったように思います。

学校の先生方が、最初にもうちょっと丁寧に子どもたちの話を聴いていてくれればと思いました。しかし、先生たちは忙しく、対応しきれないのも事実です。

このような場合どうしたらいいのか、初期対応が大事だということを先生たちに対してもっと情報発信すればよかったと思っています。いじめの問題については、これからも長期的に取り組んでいってもらえればと思います。第2部も楽しみにしています。

○一場元サポート委員挨拶

こんにちは。「せたホッと」を立ち上げたときには、どういう風に進めようか、カードはどう作ろうかなど、いろいろなことが大変でした。それが

ら、最初の頃は相談もあまりありませんでしたが、相談がどんどん増えていき、みんなで協力し合って子どもの相談にのりました。

「子どもの話を必ず聴こう」という最初の約束が、今もきちんと実行されているようですごく安心しました。相談の当事者は子どもですが、たいがいお母さんと一緒に来られると母親メインで話しをしてしまい、お子さんの声が聴けないことが多いです。意図的に子ども本人の話を聴くようにしないと子どもの声が聴けません。問題解決は子どもが一番分かっています。こうしてほしいというのは子どもが一番分かっています。

このような子どもに寄り添った、「せたホッと」の活動がいつまでも続くと良いと思っています。今後ともよろしく願いいたします。

月田先生、一場先生ありがとうございました。それでは以上を持ちまして、第1部を終了いたします。