

せたホッと子どもサポート令和4年度活動報告会記録

第2部 実践報告

「おしえて！専門員さん - 専門員はどのように子どもの声を聴いているのか - 」

これより、せたホッと子どもサポート令和4年度活動報告会第2部実践報告に入りたいと思います。第2部は安部委員の進行により、「教えて！専門員さん - 専門員はどのように子どもの声を聴いているのか - 」というテーマで、専門員さんの皆さんに事例を交えながらお話いただきたいと思います。

○安部委員

第2部では、せたホッとのと要であるものの、あまり光の当たらない相談・調査専門員にスポットライトを当てます。相談のときにいちばん最初に子どもの声を聴く専門員さんは、どのようなことに気をつけながら子どもの声や気持ちを受け止めているのか明らかにしていきたいと思います。

これにより、

子ども、区民がよりアクセスしやすいせたホッとをめざすこと。

子どもコミッショナーを検討している、他自治体が参考にすること。

せたホッとチームが活動の振り返りをする事。

などの効果が期待されます。

サポート委員から、専門員さんに質問する形で進めていきたいと思いません。では、さっそく始めましょう。

【登壇者】

○子どもサポート委員：安部芳絵、太田由加里、平尾潔

○相談・調査専門員：田中眞由美、田中由美子、渡邊峻平

質問1 太田：初めて子どもの相談を受けるときに、大事にしていることは何ですか。

回答1

田中(由)・子どもたちは人に相談するのが苦手だと思うので、ゆっくり、優しく対応するようにしています。

・また、子どもの話すペースに合わせ、子どもの気持ちに寄り添い、こちらが質問するのではなく、子どもの話を聞くことを基本に対応しています。

渡 邊・私は、「せたホッと」の専門員の中で唯一の男性で、子どもを怖がらせないように心がけています。電話では、

男性で声が低くなるため、少し高めに声を出すなど気をつけています。

- ・子どもの言ったことを繰り返し言い、こちらはゆっくりと話し、話を丁寧に聞いているよという姿勢を見せるようにしています。

田中(眞)・ドキドキしながら、勇気をもって電話をしてくれているので、最初の声が聞こえなくても、「待っているから大丈夫だよ」と声をかけています。

- ・子どもは相談の仕方がわかっていないと思うので、どんな話でも聴くようにしています。
- ・「せたホッと」は子どもたちの味方だということを伝えていきます。

質問2 平尾 専門員をやっていて、いちばんやりがいを感じることは何ですか。

回答2

田中(眞)・子どもは自分で決めていく力があります。子どもがエンパワメントされていくと同時に、私もエンパワメントしていく瞬間を感じる時です。

渡 邊・相談者の生活が落ち着いて、ひと区切りつき、振り返っているいろとやってきたことを思いかえした時にやりがいを感じます。

田中(由)・子どもたちから、もう大丈夫、話を聴いてくれてありがとうと感謝されたときにやりがいを感じます。

- ・また、引きこもりの子どもがせたホッとまで来てくれたときはとても嬉しく思いました。

質問3 太田 これまで相談を受けた中で、今でも思い出すハプニングはありますか。

回答3

田中(眞)・相談者の子どもが、話の中で「バックハグ」と言ったのに「バックハゲ」と聞き間違い、大笑いされたことです。

渡 邊・せたホッとでは、例年8月に夏休み講座を開催して子どもと遊んでいるのですが、それに参加していた子どもが、後に相談に来てくれたことが思い出深いです。

田中(由)・親子喧嘩を解決してほしいとのことで電話があったのですが、話し相手が、母親から上の子、そして3歳の下の子へと次々と代わり、電話でジャンケンをしたりして楽しく遊んでいるうちに、いつしか親子喧嘩も納まってしまったことです。

質問4 安部 面接、電話、メール、はがきなど、相談方法にはいろいろありますが、専門員さんとしてお勧めの相談方法はどれですか。

回答4

渡 邊 ・子どもがしたい相談方法が良いと思います。私個人は、表情を読み取ることができるので、面接がやりやすいです。ただ、顔を見せるということで緊張してしまう子どもも多いので、無理せず、メールでもハガキでもやりやすい方法で相談をしてくれたら良いと思います。

田中(眞)・面接という形が、お互いの言葉にならないものも表情も含めて伝わってくるものがあるので、一番いいとは思いますが、面接をするにしても、こちらがどんな人かを伝えるためちょっとした遊びをしたりして、気持ちをほぐし、安心な雰囲気を作るのには面接が一番良いとは思いますが、場所も含めて多様な方法が考えられたら良いと思います。

田中(由)・子どもと遊ぶことがとにかく好きなので面接です。

・はがきで来た相談に対して、子どもの思いを受け止め、返事を返すのは大変です。ほかの専門員にアドバイスをもらうようにしています。

安 部 ・専門員さんは、メールの相談にもとても丁寧に返事を返していますよね。

質問5 平尾 相談に来た子どもの緊張をどうほぐしていますか。

回答5

田中(由)・平尾委員の愛称である「ひらえもん」は、子どもに浸透しています。一緒に相談を受けるときには「ほらっ、ひらえもんだよ」と紹介するなどして、最初に笑いを入れるように心がけています。

渡 邊 ・一緒に遊んで緊張をほぐしてます。

・親が話したことを子どもに振って、「うん」でも「はい」

のひと言でもいいから子どもに声を出させるようにしています。一回声が出ると話しやすくなるので、簡単な質問とか、「はい」「いいえ」で答えることができるクローズドなクエスチョンで、まずは話してあげて心掛けています。

田中(眞)・「部屋が寒くない?」「水分補給しても大丈夫だよ」などの声掛けをしたり、「ひらえもんだよ!」などと空気を和ませるような言葉を掛けるよう心がけています。

質問 6 太田 どうして専門員になろうと思ったのですか。

回答 6

田中(眞)・子どもの思いを聞きたかった。子どもといっぱい話しをして一緒に考えたいと思ったからです。以前、大人を相手に相談を受けていたのですが、生きづらさを抱えている人が多くいました。その時に、相談に慣れていない方がたくさんいることが分かり、より小さい時に出会えて、子どもが安心して話ができる場所があったらいいと思っていたところ、「せたホッと」を見つけ、専門員として携わらせていただくことになりました。

渡 邊・子どもにかかわる仕事がしたかったからです。学校の先生のように「教える」というより子どもに「寄り添う」ということの方が自分の気持ち、信念に合っていると思い心理士になりました。その中でも子どもの権利擁護というのは相談の幅が広く、何かに特化してやっていくというよりも、いろいろな子どもの声を聴きたいと思い子どもの人権擁護機関の相談・調査専門員をやってみたいと思いました。

田中(由)・子どもと遊ぶことが好き、子どもが大好きだからです。
・自分が高校生のときに、同級生が引きこもりになったのですが、何も出来なかったことを後悔していました。なので、誰かひとりにでも寄り添い助けてあげればと思ったからです。

質問 7 平尾 サポート委員にこれだけは止めてほしいと思うことはありますか。

回答 7

渡 邊 ・平尾委員の辛い物好きです。

田中(眞)・平尾委員の無茶ぶりです。

田中(由)・訪問に行ったときに行き違いになったことがあったので、スケジュール管理をしっかりとしてほしいです。

○質疑応答

ありがとうございました。それでは、ここまでのお話を聞いた感想を近くの人と話し合ってみてください。

では、質疑応答を行います。ご質問のある方はどうぞ。

質問 1 相談には面接が1番良い方法ということですが、ハードルが高いと思います。世田谷区は広いので、子どもが電車を乗り継いでこちらにくるか学校で面接をすることになるかと思います。学校で面接を行う場合は、学校側とはどのように調整していますか。また、秘密はどのように守っていますか。

回答 1

- ・原則として経堂にある事務所で面接をしていますが、相談者の自宅が遠い場合は、こちらから出向き、集会所など区の施設を利用して面接を行っています。
- ・学校で面接する場合、子どもが「せたホッと」に相談していることを学校側に伝えてもいいと言う場合以外は、学校側に何も話さないようにしています。相談者が「せたホッと」に相談していることを、友達や先生に知られないように配慮をしています。ただ、学校側も不安かと思imasるので、場合によっては、「心配するようなことはありません」とだけ話し、安心感を与えるよう心がけています。

(安部) 学校側が協力的なのも「せたホッと」10年間の蓄積だろうと思います。

質問 2 サポート委員と専門員の間での情報共有はどのように行っていますか。

回答 2

- ・週1回開催するケース会議において、情報共有するのを基本としています。
- ・急な相談があり、対応しなくてはならない場合は、個別にサポート委員に連絡を取り、アドバイスをもらっています。
- ・サポート委員、専門員ともフラットな立場で意見交換するよう心掛けています。

- ・週1回開催するケース会議以外でもサポート委員が来る時があるので、その時に相談・意見交換をしている。
- (安部) 専門員の皆さんの方から積極的にサポート委員にコミュニケーションを取っていただいています。

質問3 専門員のみなさんから、世田谷区の子どもたちへのメッセージをお願いします。

回答3

田中(眞) ・せたホッととは子どもの味方です。いつでも気軽に連絡してください。困ったことの相談だけでなく、楽しい話、うれしい話など聴いてほしいことがあったら話してください。待っています。

渡 邊 ・子どもといってもそれだけ生きてきた年数があり、大変だったこと、楽しいことなどいろいろなことがあり、その時その時でいろいろな気持ちが出てくると思います。その気持ちに蓋をするのではなく、自分の中でしっかりと受け止めて出してくれたらと思います。子どもそれぞれの人生で一番輝くのはその子自身であって、「せたホッと」はそのお手伝いができればと考えていますので、悩みとか苦しいと思ったときは何でも相談しにきてください。

田中(由) ・せたホッととは子どもの権利を守りますが、その子どもの後ろにいらっしゃる保護者の皆様も大変困っていることが多い。「お母さん、お父さんがうるさい」といった相談でも、子どもからの相談だけでなく、そのお母さん、お父さんの相談も別々に受けることができます。みんなで仲良くなれるように頑張るためにご相談ください。

ありがとうございました。

専門員さんは、子どもの話を聴いて、何をしてあげられるのが子どもに一番いいのかを、子どもと一緒に考えているのだということがお分かりいただけたかと思います。これが「せたホッと」が大事にしていることで、専門員さんがそれを支えてくれているということを改めて感じました。

以上で、第2部を終わります。

第2部実践報告は終了しました。1部、2部全体を通して質問がありましたら、どうぞ。ないようですので、閉会に入りたいと思います。

まず、保坂区長より、本日の報告会に関する講評をいただきたいと思います。

○保坂区長講評

みなさん、本日は長時間に渡りご参加いただきありがとうございました。せたホッとが始まって10年になりますが、報告会にこうして専門員さんが登壇してもらったのは初めてかと思います。子どもから電話で相談を受けているうちにジャンケンをして子どもと遊んだ話や、情報共有の仕方など大変興味深く、また面白く聞かせてもらいました。

一場先生、月田先生にお世話になった時代から連綿とせたホッとが続いていることを嬉しく思います。

最近、虐待事件は、家族の中での支配・被支配というこれまでにないゆがんだ事態があります。家庭という密室で起きているときには外側からはわかりにくいものです。その場合に、ハガキや電話という相談手段は有効であると思いました。教育委員会で「子どもSOS」というデジタルの相談を始めました。

子どもの生活の中には様々リスク、ピンチは避けようがなく、そのときには事態を悪化させないようにサポートし、放置をしないことが大切です。そうでないと大人になっても引きずってしまいます。生きづらさとか感覚的なものでなく、環境的な要因で引きこもりになるということも起きる時代であり、そんな中で子どもはまだまだ広い意味で守っていかなければならない。ただ、守りすぎてもいけない。だんだん自分の力で歩いていけるようになっていけるようにしないといけない。

今日の話聞かせてもらい、日々奮闘しているせたホッとの詳細を垣間見ることが出来ました。

また、平尾委員が「ひらえもん」として子どもたちに人気だとお聞きしました。とても素敵なことだと思いました。平尾委員には、いじめ防止授業の講師も務めていただいております、お礼申し上げます。

10年たってせたホッとでも定着してきたと思います。先達の方々には改めてお礼申し上げます。

今日は大変有意義な会でした。以上を持ちまして、私からの講評とさせていただきます。

保坂区長、ありがとうございました。では、閉会にあたり、平尾委員からご挨拶をお願いします。

○平尾委員閉会挨拶

第2部は専門員に光を当てるということで、「せたホッと」が大切にしているものが何かということが浮き彫りになったと思います。専門員の日常をご理解いただけたのではないかと思います。専門員あつてのせたホッとです。今日はありがとうございました。

以上をもちまして、「せたがやホッと子どもサポート 令和4年度活動報告会」を終了させていただきます。ありがとうございました。