

令和3年度 相談対応・調整活動状況



子どもサポート委員 平尾 潔
相談・調査専門員 田辺 真由美

※個人情報保護のため、内容等は一部変更してあります。

次に、令和3年度の相談対応・調整活動状況について、事例をあげてご紹介いたします。

報告は、子どもサポート委員の平尾潔と相談・調査専門員の田辺真由美が担当いたします。よろしくお願いいたします。

なお、事例は個人情報保護のため、内容等は一部変更しています。

事例の紹介

早速、事例の紹介に入っております。

事例は、活動報告書の19～31ページに掲載しています。

今年度は11の事例をあげましたが、今回はそれらのうちから4つを取り上げてご紹介いたします。

～小学生のいじめに関する電話・面接相談(本人)～

報告書P19<事例①>

本人



・仲良くしていた友だちから、
急に「ウザい」「友だちの縁を切りたい」
無視される

→ 担任の先生に相談「気にしなくていい」

・学校に行きたい気持ちはあるが、つらい

→ 学校を休みたいと思うようになってきた

あしらわれた

先生は
何もしてくれない

どうしよう



「せたホッと」から、
もっとくわしく話を聞きたいので、面接にきてほしい
→ 本人と母親で面接に来てくれることとなる

まず、報告書の19ページにあります事例①からです。
今年度の相談内容の中では、2番目に多い15%を占める、いじめに関する相談です。

小学生の子どもから電話による相談でした。
今まで仲良くしていた友だちから、急に「ウザい」「友だちの縁を切りたい」と言われ、無視されたりするようになった。

担任の先生に相談したが、「気にしなくていい」と言われてしまい、あしらわれてしまったので、これ以上先生に言っても何もしてくれないだろう。

学校に行かなくてはと思うけれども、つらい気持ちが大きくなってきて、最近では学校を休みたいと思うようになってきた。
先生にも相談できないし、つらい。どうしたらいいですかという相談でした。

せたホッとからは、もっと詳しく話を聞きたいので、面接にきてほしいと伝え、本人と母親で面接に来てくれることになりました。

～小学生のいじめに関する電話・面接相談(本人)～

報告書P19<事例①>

面接(せたホッと)

本人

○本人について

- ・学校が好き
- ・授業も面白くてよく先生の質問に答えたり、先生に質問したりしている
- ・係や委員会もがんばっている
- ・クラスには他にも仲の良い友だちはいる

○相手について

- ・前のように仲良くなくていい
- ・嫌なことを言ったり、あからさまな無視はやめてほしい

先生がわかってくれるか不安



「せたホッと」から、
学校に訪問し、いじめの解消について話し合うことができる
→「第三者の人が話してくれるとわかってもらえるかも」

普段の学校生活については、学校が好きで、授業中は先生の質問に答えたり、先生に質問をしたりしている。係や委員会の仕事も頑張っているし、クラスには他にも仲の良い友達もいるということでした。

これからどうしたいか聞くと、無視をしてきた友だちとは、前のように仲良くなくていいので、嫌なことを言ったり、あからさまな無視はやめてほしいという希望がありました。

しかし、自分から先生に相談してもわかってくれないかもしれないと不安を感じていました。

せたホッとから、学校に訪問して、いじめの解消について話し合うことができると伝えたと、第三者の人が話してくれたら、先生もわかってもらえるかもしれないと、言ってくれました。

～小学生のいじめに関する電話・面接相談(本人)～

報告書P19<事例①>

訪問(学校)

せたホツと

本人の気持ちと希望を説明

- ・心が傷ついている
- ・「誰も助けてくれない」「わかってくれない」と苦しんでいた

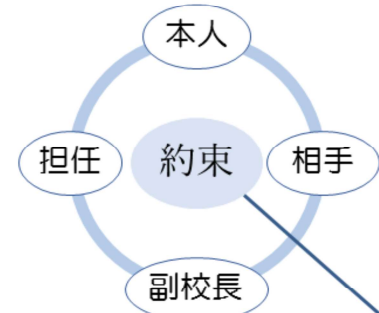
学校

○担任

友だちもたくさんいて、授業にも積極的なまじめな子だったから、励ませば大丈夫だと思っていた

○校長

それぞれの子どもから話を聞き、対策を考えるほかのクラスの先生も見守りをする



後日、学校で今後についての話し合い

お互いに納得した
かわり方をしていく

委員と専門員で学校を訪問しました。

せたホツとからは、「心が傷ついている」「誰も助けてくれない」「わかってくれない」と苦しんでいるという、本人の気持ちと相手への希望を伝えました。

担任は、この生徒は友だちもたくさんいて、積極的で真面目な生徒なので、励ませば大丈夫だと軽く考えていたようです。

校長からは、それぞれの生徒から話を聞き、対策を考えるほか、他のクラスの先生も見守るようにしていきたいというお話をいただきました。

後日、学校では、本人と相手の子、担任と副校長での話し合いが行われ、お互いに納得したかわり方をしていくという約束をしたと報告がありました。また困ったことがあったらいつでも相談してほしいと伝え相談を終了しました。



せたホッとが大切にしていること

子どもの話を聴き、それをきちんと大人に伝える

子どもの意見だけでなく、心の中の苦しみも伝える

意見表明権としての
子どもの声を届ける
だけではない

相談者にとって
何が最善の利益なのかを考えてもらう

●平尾委員

この相談者は、友達も多く、無視をし始めた友達に対しても、「前のように仲良くしなくてもいいので、嫌なことを言ったり、無視をするのはやめてほしい」という考えをしっかりと持っていました。でも、それを先生に言っても分かってくれないかもしれないということで、せたホッとが調整に入ることになりました。

せたホットは、子どもの話を聴き、それをきちんと大人に伝えることを大切にしています。

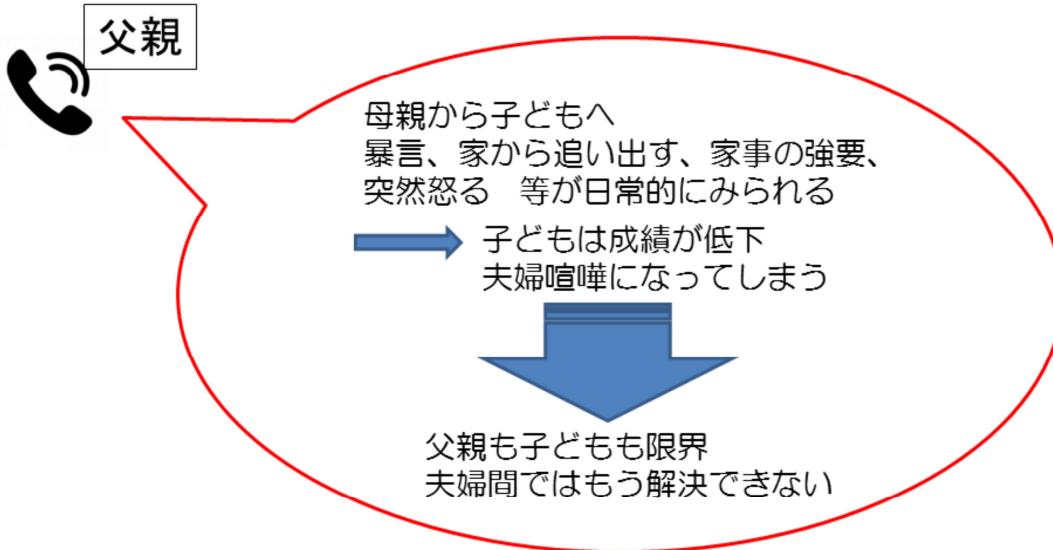
子どもの意見だけでなく、心の中の苦しみもきちんと伝えます。

それによって、相手も真剣に受け止めて考えてくれるのです。

単に意見表明権としての子どもの声を届けるだけでなく、その心の苦しみも伝え、相談者にとって何が最善の利益なのかを考えてもらうことを大切にしています。

～小学生・中学生の虐待に関する

電話・面接相談(父親)～ 報告書P23<事例③>



2件目の事例は、報告書の23ページにあります事例③。虐待に関する相談です。小学生の男子と中学生の女子の二人の子を持つ父親から電話による相談でした。

子どもたちは、母親から暴言を吐かれたり、怒鳴られて家から追い出されたりすることがある。

中学生の娘は日常的に家事を手伝わされ、勉強ができず成績に影響も出ている。母親は精神疾患を患っており、子供たちを突然怒ったりしている。夫婦けんかも増えている。

父親も子どもたちも限界。夫婦間ではもう解決できないのでどうしたらいいかという相談でした。

～小学生・中学生の虐待に関する

電話・面接相談(父親)～ 報告書P23<事例③>

面接(せたホッと)

本人

母親に監視されている
自由がない
家事を強要される

父親

児童相談所
➡ 定期的に相談している
子ども家庭支援センター
➡ 子育てや母親の精神疾患について
相談している

せたホッと

今までの苦勞や母親からされたことへの、
ねぎらいと共感

「せたホッと」として何が出来るかを
児童相談所と子ども家庭支援センターと
協議したい

➡ 父子ともに了承

父親には子どもと一緒に来所していただき、お話を聴きました。

本人からは、母親から監視され、自由がなく、家事を強要されることが多く、負担が大きいという話がありました。

父親からの話しでは、近所の方から児童相談所に通告があったことをきっかけに、定期的に相談をしている。

子ども家庭支援センターには、子育てや母親の精神疾患について相談していることもわかりました。

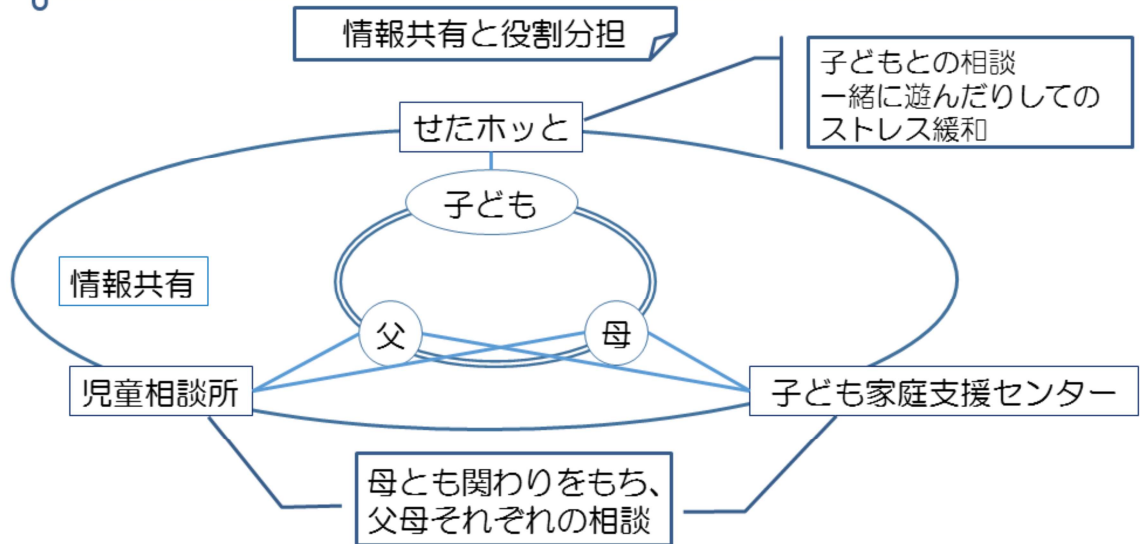
せたホッとからは、今までの苦勞へのねぎらい、母親からされたことによる傷つきやつらかった気持ちへの共感をしました。

せたホッととして何が出来るかを児童相談所と子ども家庭支援センターと協議したいと伝えると、父子ともに了承してくれました。

～小学生・中学生の虐待に関する

電話・面接相談(父親)～ 報告書P23<事例③>

訪問(児童相談所・子ども家庭支援センター)



児童相談所と子ども家庭支援センターのそれぞれに訪問し、情報共有と役割分担をしました。

父母に対しては、児童相談所と子ども家庭支援センターが、母親との関わりを持ちながら、父母それぞれの相談を受ける。

子どもについては、せたホッとが話を聴いたり、一緒に遊ぶことでのストレスを緩和し、子どもたちが本来持っている力を発揮しながら、家庭や学校で生活ができるようにかかわっていくことになりました。

また、関係機関で情報共有をしながら、家族を支援することになりました。きょうだいでせたホッとに遊びに来てくれており、現在も見守りを続けています。

関係機関

世田谷区児童相談所

令和2年度4月 児童相談所開設
世田谷区児童虐待通告ダイヤル開設
TEL:0120-52-8343

お子さんの性格や
行動に関する相談

養育に関する
相談

養育家庭【里親】
に関する相談

虐待に関する相談

ことばの遅れや
発達に関する相談

非行に関する相談

子ども家庭支援センター

子育てや家庭の不安や悩み
お住いの地域の窓口で対応

- 子育て総合相談
- 女性相談
- 保育園入園相談
- ひとり親家庭の生活支援

お住いの地域の窓口で相談

世田谷

北沢

玉川

砧

烏山

●平尾委員

このケースでは、すでに児童相談所と子ども家庭支援センターも関与していましたが、せたホッとが入ることで、3つの機関がそれぞれに役割を分担し、有機的に協力する体制を作ることができました。



せたホッと**の強み**

他の機関と役割分担し有機的な協力体制を作る

他の機関と子どもの声をつなぐ

独立の第三者機関としての強み
ワンストップの支援の提供

●平尾委員

このように、他の機関と子どもの声をつなぐという、ワンストップの支援が提供できることも、独立の第三者機関としての強みになっています。
また、家庭に居場所のないきょうだいに、気軽に遊びに来られる場所というものを提供することもできました。

～中学生の不登校に関する 電話・面接相談(本人・母親)～ 報告書P24<事例④>

母親



・子どもが毎朝、頭痛や腹痛を訴え、登校できない状態が続いている。

・病院では、頭痛・腹痛は「心因性のものかもしれない」

→ 休むと元気にしていて、ゲームばかりしている

→ 学校でトラブルなどあったのかと聞いても、何も話してくれない

本人

「せたホッと」になら話せるかもしれない



母親から
「せたホッと」で子どもの話を聞いてもらえないか

次に、報告書の24ページにあります事例④。不登校に関する相談です。

中学生の母親から電話による相談でした。

子どもが毎朝、頭痛や腹痛を訴え、登校できない状態が続いている。病院では、頭痛・腹痛は「心因性のものかもしれない」と言われた。

子どもは、休むと元気にしていて、ゲームばかりしている。

学校でトラブルなどあったのかと聞いても、何も話してくれないので、子どもが何を考えているかもわからず、どうしたらいいかわからない、とお困りでした。

あるとき、子どもが、せたホッとになら話せるかもしれないと言っていたので「せたホッと」で子どもの話を聞いてもらえないかという相談でした。

～中学生の不登校に関する
電話・面接相談(本人・母親)～ 報告書P24<事例④>

面接(せたホッと)

本人

肩を強ばらせて緊張

- 学校のこと
 - ・学校に友達がいなくて楽しいことがない
 - ・授業もつまらないので行きたくない
- お母さんのこと
 - ・お母さんが心配するので言えなかった

せたホッと

「好きなこと」など
話しやすいことから質問



「せたホッと」は
話を聴いてくれるところ
という気持ちづくりからはじめる

母親

別室で待機

本人と母親と一緒に来所していただき、お話しを聴きました。

本人は肩を強張らせてとても緊張していました。
母親には何も話そうとしなかったという事情を踏まえ、
母親には別室で待機していただき、本人とせたホッとだけで面接を行いました。

とはいえ、まだまだ緊張状態が続いていたので、安心して話しができるように、
まずは、家ではどんなことをして過ごしているのか、何が好きか、何をしている
時が楽しいかなど、身近で話しやすいことから質問をしていきました。
言葉が出ないときでもじっと待ち、本人の話しに興味や関心を持ちながら聴き、
せたホットは「話を聴いてくれるところ」という信頼関係を作っていました。

すると、学校に友達がいなくて楽しいことがない、授業もつまらないので行き
たくない。お母さんにそれを言ったら心配するから言えなかったと話してくれま
した。

～中学生の不登校に関する
電話・面接相談(本人・母親)～ 報告書P24<事例④>

せたホッと

面接(せたホッと)

心理的理由などにより登校できないでいる
世田谷区内在住の小・中学生のための
心の居場所

「ほっとスクール」を紹介

世田谷区には、心理的理由などにより、登校できないでいる区内在住の小・中学生のための「心の居場所」となる「ほっとスクール」があることを伝えました。

不登校の小・中学生のための心の居場所 ほっとスクール(教育支援センター)とは

学校ではないが、

子どもたちが小集団活動を通じて自主性を養い、
社会性を育てていく。

3つの「ほっとスクール」

開室日：月～金曜日
(ただし、祝日、夏季、冬季、春季の
学校休業中は閉室)

ほっとスクール「尾山台」

世田谷区尾山台3-19-3
地域体育館内2階

ほっとスクール「城山」

世田谷区若林5-38-1
教育総合センター2階

ほっとスクール「希望丘」

世田谷区船橋6-25-1
希望丘複合施設2階

①子どもへのかかわり

体験活動、学習の支援など

学校生活への復帰
自分らしい進路の実現

②保護者・家庭との かかわり

保護者会、個別面談など

③在籍校とのかかわり

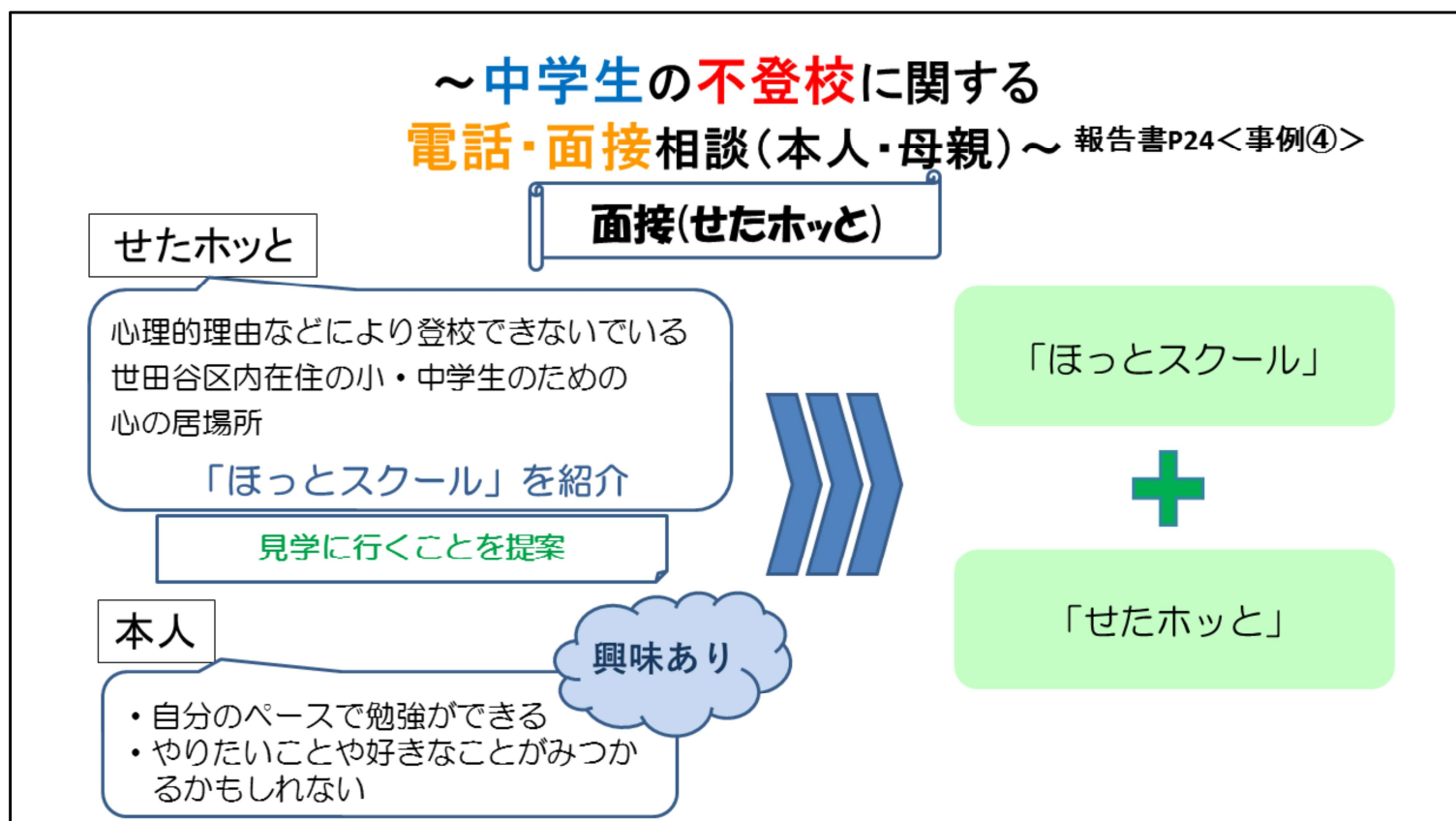
学校訪問、担任連絡会など

「ほっとスクール」は学校ではありませんが、子ども一人ひとりの気持ちに応じたかかわりを大切にしながら、体験活動やスポーツなどの集団活動を通して、社会性や協調性を育み、自立心を育てます。
また、自分で学習計画を立て、自分のペースで勉強をすることもできます。

もともとは「適応指導教室」という名称が用いられていましたので、「適応指導教室」の方が馴染みのある方も多いと思います。
平成15年より標準的な呼び名として「教育支援センター」とされました。
世田谷区では「ほっとスクール」と呼んでいます。

詳細は、お配りしておりますパンフレットをご覧ください。

～中学生の不登校に関する
電話・面接相談(本人・母親)～ 報告書P24<事例④>



「ほっとスクール」を紹介すると、自分のペースで勉強ができることや、やりたいことや好きなことが見つかるかもしれないと、興味を持ってくれました。

一度見学に行ってみてはどうかと提案しました。

その後は、「ほっとスクール」を利用しつつ、「せたホッと」でも電話や面接をし、本人の思いに寄り添いながら定期的にお話を聴いています。



せたホッととは安全・安心な場所

せたホッととは安心して話ができる場所

秘密を守ってくれる場所

日頃の地道な活動が築いた
相談者との信頼関係

●平尾委員

最初の電話での相談者は母親ですが、子どもが何も母親にしゃべってくれず、せたホットになら話せるかもしれないということで、せたホットにつながったケースです。

安心して話せる場所としてせたホットを選んできたことにとても感謝しています。

日頃の地道な活動が、「せたホットは安心して話ができる場所」「秘密を守ってくれる場所」という信頼感につながっているのだと思います。

信頼を築くには、長年の積み重ねが必です。一方で、信頼を失うことは一瞬ですので、我々としてもそれを肝に銘じて毎日の業務に取り組んでいます。

～小学生の対人関係の悩みに関するはがき相談(本人)～

報告書P27<事例⑦>



いやだったことや困っていること、「せたホッと」と一緒にいっしょにかいけつしたいことを書いてね。
返事が早くほしいときは、電話で相談してね。

となりのせきの子が、うるさいし、ちょっとミスしただけでもバカにしてきたりして、すごくいや。
いやっていても、やめてくれない。
かえってるときに、ランドセルをおされたこともあった。
びっくりしたし、こわかった。

「せたホッと」から返事がほしい人はなまえや連絡先をわすれずに書いてね。

「せたホッと」からの返事は？〈〇をつけてね〉



続いて、最後になります4つ目の事例をご紹介します。
27ページにあります事例⑦です。

令和3年度の報告書の相談内容では一番多く、全体の20%を占めた対人関係の悩みです。

また、相談方法は、「はじめに」の3ページ目にありますように、子どもに優しいやり方で相談が受けられるようにと令和3年度から導入した「はがき相談」です。

こちらが、配布しているはがきです。

「せたホッと」とはどんなところか、相談方法や連絡先の案内もついています。
はがき相談の出し方もわかりやすいように丁寧に書いてあります。

はがきの返事を、手紙でほしい場合は、住んでいるところか学校を選べるようになっています。

電話がほしい、返事はいらぬも選ぶことができます。

相談内容や氏名、学校名、住所、電話番号などの個人情報、保護シールを貼ることで守られます。

相談内容は、隣の席の子がうるさい。ちょっとミスをしただけでも馬鹿にしてくるので、すごく嫌だけど、やめてくれなくて困っている。

ランドセルを後ろから押されることもあり、怖いという相談でした。

～小学生の対人関係の悩みに関するはがき相談(本人)～

報告書P27<事例⑦>

〇〇さんへ

はじめまして。せたホッとです。

はがきでそうだんしてくれて、ありがとう。

だれかにいやなことをはなすのは、ゆうきがあることだと思います。

せたホットは、〇〇さんのいやなことが少なくなって、たのしくすごせるようにいっしょにかんがえていきたいです。

となりのせきの子が、うるさくて、ちょっとしたことでバカにしてくるんだね。うるさいとじゅぎょうも聞こえないし、べんきょうもたのしくなくなってしまうよね。

バカにされると、かなしい気持ちになるし、いやなことばを言われつづけると、こわい気持ちにもなってしまうだろうなっておもいました。



せたホットからは、お手紙で返事を書いて送っています。

相談者の年齢やはがきに書かれた内容によって、ひらがなにしたり、わかりやすい文章にするなど工夫をしています。

今回の事例は、実際の返事に近い形で紹介します。

はがきに相談内容を書けるスペースは大変限られています。何度も書いては消してを繰り返した跡があったり、小さい文字でびっしり書かれていることもあります。

まずは、一所懸命にはがきに相談を書いて送ってくれたことへの感謝と誰かに相談できる勇気があること、せたホットも一緒に考えていきたいことを伝えました。授業中にうるさいと先生の声も聞こえず、勉強も楽しくなくなるのではないかと想像しながら、嫌な気持ち、怖い気持ちに共感しました。

～小学生の対人関係の悩みに関するはがき相談(本人)～

報告書P27<事例⑦>



とてもつらかったよね。

また、かえるときには、ランドセルをおされたりもあるんだね。

とてもあぶないよね。けがはなかった？だいじょうぶかな？

もし、けがをしたときは、学校のだれでもいいから先生におはなししてね。

となりのせきの子には、いやっていつてみたことがあるんだね。

それでやめてもらえないのは、こまってしまうよね。

いやってというのは、どういうかんじでいつているかな？

もしできたら、おおきなこえで「やめて」っていつてみるのはどうかな？

おおきなこえでいうことで、まわりのともだちやせんせいもきづいて

くれるかなっておもったんだけど、どうかな？



ランドセルを押されると、転んでケガをしてしまう可能性も考え、もしもケガをしたときはすぐに先生に話すようにも伝えました。

本人は「嫌だな」という表情をしたり、態度に出していても、相手の子に伝わらない、周りは気が付いていないことも考えられます。隣の席の子に、本人の「嫌だ」「やめてほしい」という気持ちを伝えるために、さらに周りにいる人に気づいてもらえるようにも、大きな声で「やめて」と言うてみることを提案しました。

大きな声が出せるのかどうなのか、提案されたときの反応がわかりませんので、指示にならないように、「どうかな」とそっと差し出すように伝えていきます。

～小学生の対人関係の悩みに関するはがき相談(本人)～

報告書P27<事例⑦>



それでもやめてくれないようだったら、先生におはなしするのはどうかな？
たんにんの先生じゃなくても、ほけんしつの先生やスクールカウンセラー
の先生など、〇〇さんがはなしやすい先生にお話ししてみてね。

もし、うまくいかなかったり、先生にうまくおはなしできなかつたら、
はがきをもう1まい入れておくので、しらせてください。

せたホッととは、〇〇さんがせんせいにおはなしするおてつだいもできたり
するので、どうしたらいいか、またいっしょにかんがえましょう。

いつでもそうだんしてね。

おへんじまっています。

せたホッとより



それでもやめてくれないときは、担任の先生や保健の先生、スクールカウンセラーなど、本人が話しやすい先生に話すことを提案しました。

先生と話すことが苦手な場合や、先生との関係がうまくいっていない場合も考えられますので、もしも、先生にもうまく言えないときは、「せたホッと」が手伝えることができることも書き添えました。

またはがきを送れるように、新たな相談用のはがきを同封し、返事の手紙を封書で送っています。

返事が届き、数回やり取りが続くことでその後の様子がわかるときもありますが、そのまま返事がないことも多くあります。



せたホッとのはがき相談

令和3年度に新たな相談ツールとして導入

令和3年度 初回相談方法 74件

スマホを持たない学齢の子どもからの相談多

丁寧な返事の作成

配布先

- 区内の公立・国立・私立の全小・中学校
- 児童養護施設
- 児童館
- 図書館等の子どもの関連施設
- 病院等の関係機関

配布数

令和3年度 約134,000枚

●平尾委員

はがきは令和3年度から新たに取り入れた相談ツールですが、全部で74件の相談があり、その反響の大きさに驚いています。
特にスマホを持たない学齢の子どもからの相談が多くありました。

返事は、専門員全員で考えます。
寄り添い、共感する、何ができるかを考えるというところは共通していますが、書きすぎて押しつけがましくなってもいけない、でも、もう二度とこの子からはがきが来ないかもしれないなど、いろいろ考えながら丁寧に返事を書いています。

ご清聴ありがとうございました

事例紹介は以上となります。

今回ご紹介した事例以外にも「せたホッと」には様々な相談がきています。
詳しくは、活動報告書をご覧ください。
以上で、令和3年度活動報告会の事例紹介を終了させていただきます。

ご清聴ありがとうございました。