

II

どうすれば、 防ぐことができるのかを学ぶ



II-1 地域のつながりで紡ぐ児童虐待防止のための 社会資源づくり

1 山科醍醐こどものひろばの活動より

特定非営利活動法人山科醍醐こどものひろば 理事長 村井 琢哉 氏

はじめに

山科醍醐こどものひろばは、京都市の南東部、滋賀県との県境に位置する山科区と、その南部にある伏見区醍醐地域で活動する特定非営利活動（NPO）法人です。昭和55（1980）年に前身である山科醍醐親と子の劇場として設立してから約40年、地域子どもとともに活動を行ってきました。山科区と伏見区醍醐地域（以下、醍醐地域）は盆地になっており、その盆地が一つの生活圈となっています。山科区には13小学校区、醍醐地域では10小学校区があり、それぞれで自治会を中心とした地域活動が行われています。それぞれの地域活動は熱心に取り組まれており、地域行事も多かったのですが、この2年間は新型コロナウイルス感染症の影響もあり多くの活動が中止となっていることから、地域内での人のつながりや交流の機会が少なくなっている現状です。

山科醍醐こどものひろばの取り組み

山科醍醐こどものひろばは、「子どもたちが豊かに育つ地域環境、社会環境を子どもたちとともに育ちあいながら創造していくこと」という理念のもと、0歳からの成長に即した年齢別の活動や、子どもの興味・関心に応じたテーマ型の表現・体験活動、地域での交流行事、また、子ども・家庭の個別ニーズに応える小規模・個別型活動など幅広く多様な活動を行っています。活動は、多くの会員やボランティアが企画・実施しています。会員は設立時から地域で暮らす子育て世帯や住民が中心で、さらに、そこに子ども時代から活動に参加している若者や、中学校卒業以降のさまざまな立場の若者たち、社会人といったボランティアが多く関わり活動を支えてくれています。現在は地域のなかに活動拠点を3か所運営し、地域内の一部の学区では地域団体や学校、事業所などとの連携で毎日のように地域のどこかで活動が行われています。

現在の活動は大きく「子どもたちとともに創る活動」「子どもたちとともに暮らす活動」「子どもとともに育ちあう環境づくりの活動」の3つの活動に分類できます。1つ目の「子どもたちとともに創る活動」は前身団体立ち上げ当初から現在まで続く、鑑賞活動や文化体験活動、小中学区

単位での子ども会活動、また、キャンプを中心とした野外活動です。子どもの年齢や育ちの状況や興味・関心にあわせ子どもたちが主体的に関わる活動で、主に集団で実施しています。2つ目の「子どもたちとともに暮らす活動」は、「子どもたちとともに創る活動」がどちらかといえば、週末余暇・夏休みなどの長期休みに行く日常とは違う特別な体験の機会だとすると、暮らすをテーマにしていますので平日の日常に近い活動であり、子どもそれぞれに合った個別の活動になります。そのなかでもとくに、子どもや家庭それぞれの暮らしのなかでの不安や、困難（低所得世帯や虐待、いじめ、発達障害など生活上で困難が生じている状況）に応える小規模・個別型の活動となります。暮らしという点では、主に生活支援として放課後の余暇や夕食、学習といった活動が中心で必要に応じて入浴や宿泊活動などを行っています。最後に「子どもとともに育ちあう環境づくりの活動」ですが、地域には子どもとの活動をされている人・団体はたくさんありますので、できる部分は一緒に活動をつくることや、行政、学校、その他関係機関などと連携し、子どもが暮らしやすい環境の創造に取り組んだり、また、そのなかで見えてくる地域課題を顕在化させ、各所へ代弁的提言などを行っています。この連携では区の社会福祉協議会や、各小学校区の自治会や学区社会福祉協議会、そして、地域で活動される民生委員・児童委員との協力が大きな力となっています。とくに学校との連携では一民間団体がアプローチをしても関係構築することに多くの時間を要します。しかし、つね日頃学区で子どもたちとの活動をされている地域の方がたの協力によって、その関係構築がスムーズにいくことが多いです。

活動の立ち上げは、子どもたちの「やってみたい」「行ってみたい」という提案や、「不安」「困っている」という悩み、また、さまざまな得意や専門性、子どもたちとやってみたいというアイデアをもつ大人たちとの出会いによって始まっていきます。すべてが子ども発ということではなく、子どもも大人もともに育ち合うことをめざしているのです。きっかけはどちらからでも良く、大事なことは、そこからいかに、いろいろな意見を集めかたちにしていくかということになります。そのためには、子どもたちと出会える環境づくり、機会づくりが重要になってきます。出会うことで、希望や不安、興味や関心、挑戦や困難に気づくことができ、それぞれの声や想いに応える活動の一步が踏み出せることとなります。地域と連携して多くの地域行事に関わることや成果物を各学校で配布してもらうことなどは、体験や学びを届けることだけではなく、その出会いの機会を広げる機会にもなるため、とても重要な取り組みと考えています。

地域(子どもサロン、民生委員・児童委員)との関わり

ここまで述べてきたように、活動は子どもたちとの出会いや、そこからあふれる声や想いをもとに広がっていくのですが、それは、子どもとの出会いだけに限らず、多くの地域の方がたとの出会いや関わりによっても広がっていきます。子育て世帯が親子で参加する活動として、地域の子育てサークルや社会福祉協議会などが連携して運営されている「山科子育て応援団」に参画し、定期的に子育て世帯向けのサロン活動を実施しています。また、地域行事や学校連携などでは、民生委員・児童委員の方がたとも協力し合い、それぞれの学区で子ども対象の活動を行っています。学校連携においては、民生委員・児童委員の方がたがつね日頃から学校行事や地域行事で子どもたちとの関わりを持っているため、子どもたちの状況も理解されており、ともに協働することで、より子ども・

学校に必要な活動づくりと、実施体制をつくることができます。

さらに、醍醐地域では、独自に平成29（2017）年から「子ども遊び学び食堂・醍醐ネット」という取り組みが行われています。これは地域主体で取り組む「子どもの居場所」の安定的な運営を支える仕組みを構築することをめざし、伏見区社会福祉協議会と伏見区民生児童委員会、ダイゴ5レンジャー隊（地域の自治組織、公的機関、民間企業などが青少年の非行防止などを目的に、地域のパトロールなどに取り組んでいる組織）、そして、伏見区役所醍醐支所が協定を結び、できたネットワーク活動です。山科醍醐こどものひろばは、このネットワークに協力し、醍醐地域の各学区で行われる子どもとの地域活動を一緒につくる事業に参画しています。現在、学区単位での活動ということもあり、小学校とも協力し合った活動ができています。

このように山科区でも醍醐地域でも、地域の方がたと手を取り合うことで、従来の取り組みから新しい子どもとの活動まで多世代、他地域で実施することができています。また、団体を支えてくれている会員が多く地域にお住まいでもあり、民生委員・児童委員を兼ねておられる場合も少なく、子どもの声、地域の声に触れ、活動をつくる環境を一緒に行っています。

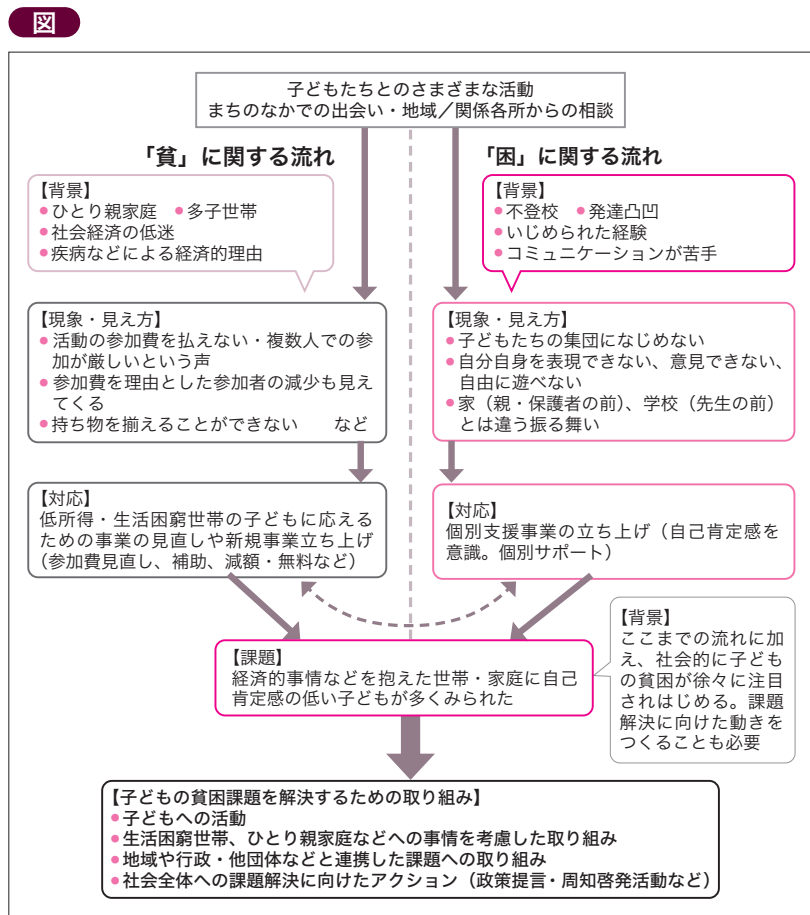
子どもを中心としたより良い地域づくり・環境づくり

ここまでご紹介してきた取り組みは、地域（学区）の子どもという対象以外に特別に活動対象がある訳ではありません。もちろん厳密に参加条件や年齢制限、対象があるものもありますが、基本的には地域の子どものみであれば参加できる活動が多いです。そして、大人側の参加条件も特別ある訳ではありません。このように参加の条件や、出会いの気軽さがあることで、子どもと大人が交流することができ、そこを起点に実際に関わるなかで子どもから見えてくるニーズに応じていくことが重要と考えています。もちろん、そのなかで児童虐待、いじめ、貧困などといった社会問題と位置付けられたものも見えてきます。見えてきてはじめて、あらためてその問題の解決に向けた活動づくりや社会資源の開発といったことに取り組んでいきます。順番として大切なのは、まず、さまざまな子どもと出会い、何か困っているのではないかと気づくことであり、一定の社会問題を対象として、困っている子どもを探すということでは、子どもが必要とする活動や社会資源は生み出せないと考えています。

子どもを取り巻く社会問題というものは、あくまで氷山の一角として見えるようになった一側面や表層でしかありません。なぜ虐待されているのかの理由は、子ども1人ひとり違います。しかし、多くの活動は、「貧困の子どもを支援する」「児童虐待を受けている子どもに活動を」と社会問題が前面に出てきており、結果、その条件に当てはまる子どもを探すといったことを行っていることが少なくありません。子どもたちや、親として、もし困っていたり、不安を抱える状況があったとしても、その多くは、その状況を知られないようにしようとしています。そんな子どもが、「貧困の子どものための活動です」と言われる活動に参加することはありません。社会として解決したい問題があったとしても、あくまでまず子どもと出会うことから始まり、出会った子どもに必要な活動をつくるという流れが重要になります。

山科醍醐こどものひろばの事業のなかに、子どもの貧困対策事業というものがありますが、その事業も、出会った子どもの声に応えるかたちで活動をつくり、その背景に見えた貧困問題については、社会に訴えるという事業として行っており、あくまで子どもとの活動は遊びや勉強、食事やお泊まりといっ

たありふれた活動に過ぎません。多くの社会問題を地域で取り組むときには、その問題は社会へのアプローチ、子どもとは一緒に考え、必要な活動を実施するという意識をすることで、その地域の子どものに適した活動が自然とカタチになっていきます。参考までに右の図は山科醍醐こどものひろばが、子どもの貧困対策事業を起こした時の流れをご紹介します。これができるのは、やはり先に子どもと出会っていることが重要となります。その点からも先述のように子どもとの出会いの機会やその範囲を広げるネットワークなどが大切になります。



[山科醍醐こどものひろば(2016)^{*}より筆者作成]

家庭の困りごとをとともに考え、支えていくため、民生委員・児童委員、主任児童委員として今後取り組むべきこと

コロナ禍の2年の間に、学校は休校や行事の延長・中止、分散登校やオンライン授業といった過ごし方や学び方が何度も変動してきました。何より家にいる時間が増えました。そして、地域では子どもと過ごす行事・イベントは開催が難しくなっていました。このことは、子どもにとってさまざまな影響を与えています。本来であれば、その影響でしんどくなっている子どもがいるなら、地域活動の出番なのですが、それができていないのが現状です。多くの子どもたちが不安やストレスを抱えたり、子育て中の親も頼れる先が制限されることで、子どもとうまくコミュニケーションを取れなくなることもあります。しかし、一度中止してしまった地域活動や、2年間のなかで関わりが切れてしまった関係性で、いきなり、虐待やいじめ、貧困といったことに踏み込んだ活動をしようとしても避けられることにもなりかねません。そのような点からも、児童虐待などの子どもを取り巻く社会問題解決や予防していくためには、あらためて地域の子どもと「顔見知る」ことからやり直していくことが大切です。とくにマスクをすることで、雰囲気も変わり、挨拶などをしても誰だかわからないという状況もあると思います。コロナの影響がまだまだ無くならないなかでは、マスクをはずし、大きな声を出してのコミュニケーションや、大規模な催し、密接・密集な交流は十分にできませんので、その条件を踏まえた新しい活動に地域活動をバージョンアップさせていくことが求められます。マスクを付けていてもお互いがわかるコミュニケーションからやり直します。それはこれまでの大きな活動や特別な行事として取り組むとなかなか難しいので、たとえば、あえ

^{*} 参考：特定非営利活動法人山科醍醐こどものひろば（2016）『子どもの貧困対策に地域で取り組む支援者のアクションサポートBOOK-とらのまき-』特定非営利活動法人山科醍醐こどものひろば

て小さな活動、日常的にできそうな簡素な行事で、距離が少し離れたコミュニケーションだけれど、人数が少ない分、その頻度が多く、お互いを理解し合えるといったかたちです。そして、あらためて関係性が構築し直されることで、子どもたちは皆さんに、不安や悩み、困りごとを少し打ち明けられるかもしれません。地域のなかでの社会資源づくりはそこがスタートであり、それができるのは地域で暮らし、活動することができる方だけなのです。その意味でも地域の民生委員・児童委員の方がたの活動は大きな可能性に満ちていますので、まずは地域の子どもを再度「顔見知る」ことから始めてみてください。

2 悩める子育てへ、やさしいまなざしの地域社会に ～ペアレント・メンターの取り組み～

一般社団法人ねっとワーキング 代表理事 日笠 よう子 氏

「ペアレント・メンター」とは

ペアレント・メンターとは、悩み多い子育て経験をくぐりぬけ、かつ傾聴など、一定のノウハウを身に付けた親を言います。

一般社団法人ねっとワーキングは、同じような子育てをしている親を支える地域のつながりをめざし、足立区のペアレント・メンター事業を担う法人として平成28（2016）年にスタートしました。現在は、29名のペアレント・メンターが在籍し、今、同じような悩みを抱える保護者の方に向けて、さまざまな取り組みをしています。

事業内容は、大きく分けて2つ。1つは相談事業で、個別相談とグループの茶話会があります。コロナ禍以降は電話やメール、オンラインでの相談にも対応しています。いずれも今、子育てに悩むご家族のお悩みをうかがったり、必要に応じて体験に基づく情報提供などを行っています。

もう1つは啓発事業で、学校関係者・大学・医師会研修・子育て研修会などで、発達障がいや、発達障がいのある子の子育てについて理解してもらうきっかけづくりをしています。私たちは専門家ではないので、たとえば学校では、先生とのやり取りでの「親側の気持ち」や「経験談」を語るなど、それぞれの機関で経験者としてお話しさせていただいています。

● なぜ、親を支えるしくみが必要なの？

障がい特性のある子の子育ては、日常的なことにも何かと労力がかかるものです。

- ・次つぎにあらわれる課題につねに向き合わなくてはいけない
- ・医療機関にかかるにも相性の良さや理解のあるところを探す必要がある
- ・より良い進路や学校選びに悩み、いろいろなところに見学や相談に行かなくてはいけない
- ・余暇活動の場にしても、わが子にじっくりくるものを情報を探りながら見つけなくてはいけない

加えて

- ・学校などで起こる問題に心を痛めたり
- ・より適切な配慮を求めて伝え方に気を遣ったり
- ・子ども同士のトラブルや周囲の人との関係に悩んだり

※ 私たちは血縁のある親に限らず、養父母や祖父母、親類なども含めて広く養育者を「親」としてとらえています。

とかくストレスを感じやすく、孤独な子育てになりがちなのです。そこで、ねっとワーキングのような息抜きができる場や、相談をしたり共感しあえる場が必要になります。

さらに、さまざまな立場の方からの助言や情報過多で混乱した気持ちになることもしばしばです。

たとえば、

先生からは専門相談を進められ、

親戚からは「男の子だもん」と励まされ、

夫からは「支援学級なんて」などなど……

同じ時期にいろいろな立場の人から助言や希望を発信され、受けとめきれずにいることも。

インターネットにも情報が過剰な時代です。子どものために、家族のために、どうしていいのか、答えを探そうといろいろなインプットするうちに、すっかり混乱して整理がつかなくなりかねません。

一方、子どもはその子らしいペースでできることを増やし、日々成長していきます。その子の魅力や可能性に触れることができたり、嬉しい場面、感動的な瞬間にも、たくさん出会えます。

障がい特性があったがゆえのステキな喜びはたくさんキャッチして、子育てをもっと楽しんでいただきたいと思います。それができるよう、私たちは当事者目線で共感し応援していきたいと日々考えています。仲間と有益な情報を交換すると、肩の荷が下りて、きっと子どもの将来への視野も広がっていきます。

実際にご利用いただいた方からも

- ・同じ思いで子育てしてきた人と話して安心できた
- ・やってみたくが増えた
- ・わかるわかると、ちょっと話ただけでも通じて嬉しかった

といったお声を多くいただいていて、それが私たちの日々の活動のやりがいになっています。

ひとりで頑張らなくていい、障がいのある子どももさまざまな将来があると感じていただけたら嬉しいです。

● ご利用者さまのお子さんの属性や相談の傾向

ねっとワーキングにお越しになる養育者の方は、子どもの年齢層が0歳～30歳代までと幅広く、途切れない親なきあとへ向かうさまざまなステージでの悩みをお話しにさせていただきます。ペアレント・メンター自身も、子どもの自立に向けて、まだまだ現役で悩み多き保護者でもあります。そのようななかで、とくに相談が多いのは、就学前の幼児期と小学校を中心とした学齢期のお子さんについてです。

相談の内容は多岐にわたり、

- ・病院で「発達障害」の心配があると言われてはどうしたらいいか
- ・他の子と違う子どもの行動でママ同士の関係に不安がいつもありギクシャクしている
- ・普通学級か支援学級か悩んでいる（または家族で意見が合わない）
- ・思うようにいかない子育てが辛く、子どもがかわいいと思えない
- ・不登校気味の子どもをどうしたらいいのか
- ・幼稚園から転園を勧められてどうしたらいいのか困っている
- ・学校行事に皆と同じように参加できず、浮いてしまった子どもに苛立ち、今後不安を感じる、そんな自分もイヤ
- ・障害者手帳取得や、本人に診断について告げるのは、どんなタイミングで、どんな時が良いのか悩んでいる

また、卒後も悩みは続き、

- ・就職したけれど、何かうまくいかずに、親子共どもどうして良いかわからなくなっている

というようなご相談も多いです。ペアレント・メンターも、年齢ごとの悩みが、解決しては新たに出現して、1つひとつに向き合う気力が必要なことを、あらためて実感して労わらずにはられません。

● 地域の理解者を広げるために

ここまでご紹介してきたように、苦しく、多忙に試行錯誤して子育てしていることを、子どもを取り囲む地域社会の方にもっと知ってもらえるように、私たちペアレント・メンターはさまざまな現場にも足を運びます。

これまでの実績では、PTA懇談会や学童保育支援員向け研修、小学校の道徳教育公開講座などで、子どもの「困り感」や親の気持ちなどをお話ししてまいりました。

出向いた先で、お子さんの行動面だけではなく、保護者対応にご苦労されていらっしゃるお話もうかがうことが多いと実感します。障がい起因する「困り感の理由」をまずは知っていただき、「保護者は本当は困っているかもしれない」という観点から「ペアレント・メンターに聞いてみよう、つないでみよう」と、気軽にお声がけいただける存在になれば嬉しいです。

また、区主催の自立支援協議会や、発達障がい者支援ネットワーク会議、子育て支援ネットワーク会議といった場からもお声がけいただき、足立区の子育て支援等のネットワークのなかで、ペアレント・メンターをご活用いただき、親の思いや、親の多様性および困難などの側面も共有してもらえる場が増えてきました。

また、保育園や小中学校の先生の研修などにペアレント・メンターが参加して、かつて保護者だった頃の思いなどを共有して、先生方と意見交換できる機会も定期的にいただけるようになりました。

ペアレント・メンターの子育てを聴かれた先生からは、

- ・親御さんの気持ちに触れて、コミュニケーションを取りながら、気持ちを考えて対応していきたいと感じた
- ・「こうでなければいけない」ということではないと気づいた

など、嬉しい感想をいただくこともあります。また、生徒さんの親御さんをご紹介いただくなどの連携も、少しずつではありますが増えています。

悩みながら子育てしている親と、悩みながら現場で関わっている先生やご担当者の皆さまと、目線を同じくして子どものことを考えていく手がかりとなれたら嬉しいです。

● 最後に…

ペアレント・メンターおよび当法人の活動についてご紹介いたしましたですが、ぜひ、ひとりでも多くの方に子育て支援のリソース（資源）としてご活用いただければと思っていますし、多くの方にペアレント・メンターの経験をより良い発達障がいに関わる子育て支援の参考としていただければ幸いです。

たとえば、街でちょっと心配な子どもに出会ったとき、しつけや育て方を課題視するより前に、何か困っていることがあるかもしれないと、心にクッションを持って受け止めてもらえるような土壌ができると、悩み多き子育ても少しラクになる気がしています。メンターのなかには、子どもが小さい頃に、その地域の民生委員・児童委員の方が、とくに「民生委員です」などと名乗らずに毎朝子どもに向かって「おはよう」と声をかけてくれたりして、自然なかたちで顔なじみになれてとても安心感があったと言っている者もいます。「相談する」ということは思いのほか敷居が高かったり、障がいのある子を周囲がどう見ているかに不安をもったり、過敏になるときもあります。挨拶を交わせる、子どもにもあたたかい言葉かけをしてくれる、ちょっとした会話ができるようになる、というように少しずつお近づきになったあの人が、あの場所にいる、ということは心強いことだと思います。そこから、ペアレント・メンターなどのリソースにつないでくださるきっかけになっていただければ、子育て支援の輪も広がっていくと思います。大切なのは、発達障がいのある子を育てる養育者の方たちを孤立させない、地域でほっとするつながりをつくることだと思います。ペアレント・メンター事業が、相談者はもちろん、子育ての先輩であるメンターも孤立しないしくみとして定着していき、子育ての笑顔を増やしていけることが当法人としての願いです。

Ⅱ-2 ICT(情報通信技術)の活用

SNSカウンセリング (LINEカウンセリング) について

一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会 専務理事・事務局長 古今堂 靖氏

SNSカウンセリングは自治体の取り組みを中心に、平成29(2017)年から始まりましたが、きっかけはLINE株式会社の「LINEいじめと言われている状況を解決したい」という問題意識でした。それまでの文科省のいじめ対策窓口は24時間の電話相談でしたが、若者にはSNS(LINE)のほうが使われているので、相談窓口を活用してはどうだろうかと思いつきました。(図表参照)

図表 若者のコミュニケーション(ツール)の変化

平日		平均利用時間(単位:分)				
		携帯通話	固定通話	ネット通話	ソーシャルメディア	メール
全年代	2013年	4.7	1.4	2.4	15.5	26.0
	2014年	6.5	1.7	2.5	20.1	26.2
	2015年	6.5	1.9	2.1	19.6	29.1
	2016年	6.1	1.4	4.1	25.0	30.1
	2017年	5.6	1.0	2.4	27.0	30.4
10代	2013年	1.0	0.0	6.7	48.1	23.8
	2014年	4.9	0.0	5.9	59.6	14.3
	2015年	2.8	0.0	4.4	57.8	17.0
	2016年	2.7	0.3	5.7	58.9	20.2
	2017年	0.6	0.3	4.0	54.0	17.8
20代	2013年	2.9	0.1	5.3	45.1	35.9
	2014年	4.2	0.1	7.3	51.3	29.1
	2015年	5.1	5.8	5.9	46.1	36.4
	2016年	4.0	0.0	16.2	60.8	25.7
	2017年	7.4	0.3	6.8	61.4	34.6
30代	2013年	6.1	1.1	1.9	12.8	29.6
	2014年	5.7	1.0	1.5	19.1	24.0
	2015年	7.7	0.7	2.1	16.3	32.9
	2016年	9.5	2.9	3.4	24.2	42.9
	2017年	5.0	0.5	2.4	25.8	35.9
40代	2013年	5.1	2.1	2.0	6.6	29.1
	2014年	6.0	2.1	0.7	10.8	34.7
	2015年	7.6	1.3	0.9	14.7	34.6
	2016年	7.7	2.1	1.0	20.5	28.8
	2017年	7.0	2.0	1.2	24.7	43.3
50代	2013年	6.3	1.4	1.3	3.0	25.7
	2014年	10.7	2.2	2.3	6.2	35.7
	2015年	7.7	2.0	0.9	6.2	35.0
	2016年	6.1	0.3	2.0	9.6	40.2
	2017年	7.4	1.4	1.8	14.4	28.6
60代	2013年	4.7	2.8	0.3	0.2	13.2
	2014年	6.6	3.4	0.1	0.6	15.1
	2015年	5.8	1.4	0.3	2.0	15.3
	2016年	4.3	1.9	0.5	2.0	19.1
	2017年	3.9	1.0	0.4	4.2	16.4

(総務省「平成30年版情報通信白書」より)

LINE株式会社の働きかけにより、長野県教育委員会において試行実施が決定しました。

長野県教育委員会における試行実施の内容

『ひとりで悩まないで@長野』(平成29年9月1日~14日)

対象者: 長野県の公立中高生 約12万人(学校を通じてQRコードを配布)

友だち登録者数累計 3,817人

相談アクセス数(時間内) 1,579人

相談対応実績 547件

電話による子どもからの相談件数の実績 259件 [平成28(2016)年度]

上記のように、LINE相談は1週間で電話相談1年分の相談が寄せられたことになります。

この成果を受けて、LINE株式会社、トランスコスモス株式会社、公益財団法人関西カウンセリングセンターなどの呼びかけにより、平成30(2018)年1月に一般財団法人全国SNSカウンセリング協議会が設立されました。その後、安心・安全なSNSカウンセリング実現のため、SNSカウンセ

ラー資格の認定登録制度が令和元（2019）年10月より開始されました。

現在、文部科学省と全国30の教育委員会において、いじめ対策のSNS相談が実施されています。それ以外にも、厚生労働省：自殺防止対策SNS相談、東京都：虐待防止SNS相談、大阪府：若年者自殺防止対策SNS相談など多くの相談窓口が開設されています。

また、昨今のコロナ禍により、対面のカウンセリングが行いにくくなる一方で、非対面のカウンセリング（オンラインを活用したカウンセリング）の需要が急増しています。

SNS相談のメリットとデメリットとして、以下のようなことがわかりました。

- メリット：**簡単にアクセスできるので、相談しやすい
 - 心理的な匿名性が高いので、自己開示しやすい
 - 文字で残るので読み返して考えられる
 - 写真のやり取りが簡単にできる
 - 相談者のこれまでの相談履歴が参照できる
 - 対応に困ったとき相談員が他の相談員と協力して対応できる
- デメリット：**簡単にアクセスできるので動機づけの低い相談者が多くなりやすい
 - 非言語情報が得られない
 - 言語能力が低い人の場合、相談が深まりにくい

このように広がりを見せているSNSカウンセリングですが、いくつかのポイントがありました。まず、カウンセラーの立場から見ると、従来の常識のテキストでのカウンセリングへの抵抗感がありました。しかし、実際に行ってみると中高生はLINEによるコミュニケーションに慣れており、手軽な相談ツールとして活用してくれました。専門的知見や従来の常識にとらわれては始まらなかったと思います。また、実際に予算が組まれて実施されても、学校の先生方や子どもたちに知ってもらって、活用していただかなければ意味がありません。大阪市では相談現場に校長先生や教育主事の先生方をお呼びして、実際のSNS相談を見て、理解を深めていただく取り組みをしました。指導や教育をしなければならない先生や保護者の方がたは子どもたちに指導したり、時には厳しく叱ることも必要となります。一方、カウンセラーは子どもたちの心に寄り添いながら心理援助を行うことができます。子どもたちにとってはどちらも必要なことなので、それぞれの役割をお互いに理解したうえで子どもたちの役に立つ取り組みになるように考えて実施しています。

参考 SNS相談に適したカウンセリング技術と具体的方法

● LINEに適合したカウンセリングの技術

1. 受動的に傾聴する姿勢よりも積極的に関与する姿勢が効果的である
2. 支持的で共感的なメッセージをはっきり言葉で伝えることが必要である
3. 感情の反射よりも具体的な状況を積極的に尋ねる質問が有用である
4. タイムラグに対応する必要がある

● SNSカウンセリングにおける具体的応答

アセスメントのための情報収集

「症状」や「問題行動」は、相談者の「パーソナリティー」と「ストレス要因」との兼ね合いの中で生じていると考えられます。相談員がすべきことは、「症状」や「問題行動」の背景にある「パーソナリティー」と「ストレス要因」との関わり合いを明らかにすることです。

「ストレス要因」を尋ねる質問	<p>〈あなたの状況を知りたいので、いくつか質問させてもらってもいいですか？〉</p> <p>〈学校に行きにくくなったのは、いつぐらいからなのかな？〉</p> <p>〈そのころに、何かストレスになるようなことはありましたか？〉</p> <p>〈その時の状況を、くわしく教えてもらえるかな？〉</p> <p>〈いじめられているっていうのは、どういう状況かお話しできますか？〉</p> <p>〈どういう時に、気分が落ち込んだりするのかな？〉</p>
「認知」を尋ねる質問	<p>〈その時、どんな考えが、頭に浮かんでいましたか？〉</p> <p>〈その他に、頭に浮かんでいたことはありますか？〉</p> <p>〈学校に行こうと思うと、どんなことが頭をよぎるのかな？〉</p> <p>〈夜眠れない時は、どんなことを考えちゃうのかな？〉</p>
「感情」を尋ねる質問	<p>〈その時は、どんなふう感じたのかな？〉</p> <p>〈その時は、どんな思いがあったかお話しできますか？〉</p> <p>〈リストカットしたのは、どんな思いがあったのかな？〉</p> <p>〈そういう気持ちは、いつぐらいからあったのかな？〉</p> <p>〈少しでもあなたの気持ちを理解したいので、生きるのがしんどい気持ち、もう少し教えてもらえますか？〉</p>
「行動」を尋ねる質問	<p>〈友だちからそんなことを言われたらつらいね…。それで、その時はどうしたのかな？〉</p> <p>〈その時、お母さんに何て言ったの？〉</p> <p>〈さみしくてしんどくなった時は、いつもどうしてるの？〉</p> <p>〈イライラして腹が立った時は、どうやって発散しているのかな？〉</p> <p>〈その時は、どうやって切り抜けられたの？〉</p> <p>〈死にたいと思った時、実際に何か行動に移したことはありますか？〉</p>
「対人関係」を尋ねる質問	<p>〈その時のお母さんとのやりとりを、もう少し教えてもらえるかな？〉</p> <p>〈その子は、どんなことを言ってきたのかな？（やってきたのかな？）〉</p> <p>〈にらみつけてくるって、どんな感じだったの？〉</p>

● 情報収集の注意点

アセスメントのための情報収集は、相談者のペースに配慮しながら行います。事実関係の確認を終始すると、事情聴取や尋問ようになるので注意が必要です。また、相談者のペースを超えた侵襲的な質問は、相談者の負担をかえって高めてしまいます。

● 共感的で支持的なメッセージを、はっきりと言葉で伝える

〈うんうん〉〈なるほど！〉

〈嫌われたんじゃないかと、心配になったんだね…〉

〈そうだね、気分で怒られると、やっぱりつらいよね〉

〈部活に行くのもだいぶしんどかったらうね…〉

〈自分も同じように言われていないか、心配になるんだね。陰口を聞くと、つい不安になるよね〉

〈頑張れないのに頑張らないといけない状況は、たしかに苦しいね…〉

〈なにか申し訳ないような気持ちになって、自分を責めてしまうんですね…〉

〈うんうん…すごく緊張して、身体にも力が入って、ずっと気が張ってる感じですね…〉

〈これまででも、たくさんさみしい思いをしてこられたんですね…〉

〈お母さんに心配かけたくなくて、泣きたい気持ちがあっても泣かずに我慢してるんだね…〉

〈そんなことがあったのなら、あなたが怒るのも無理ないと思います〉

● 肯定・承認

〈話すのもつらい話だと思いますけど、わかりやすくちゃんと話してくれていますね〉

〈今よりいじめがひどくならないように、あなたなりに考えて行動してきたんだね〉

〈1人で抱えていないでちゃんと大人に相談しようって、よく判断できたね〉

〈カッとなってケンカしちゃう人もいると思うけど、あなたはよく自分をコントロールできているね〉

〈話せる友だちがいるんだね。そういう人間関係をちゃんともてているんだね〉

〈あなたにはどうするのがよさそうか、ちゃんとわかっているんだね〉