

おなかの赤ちゃんのことから 子どもっぽい夫のことまで

小島 直美

はじめに

年末年始の長いお休みのあけた一月四日、今年もより良い相談員を目指して、と心ひきしめて受話器の前に座るとこんな電話がかかってきました。

「いつもは何かあったらテレホン相談、と思ってい

られるが、年末年始はお休みと思うだけで不安になってしまう。お正月は親戚との付き合いもありとても大変だった」と子育ての不安が強く自分自身の対人関係の悩みも多い母親がこの電話との絆を語ってくれました。又、ある年の初めには高校三年生の男子から「友だちは進路がきちんと決まっているの

に自分は将来の道としてこれと言ったものがない。
この先「いっぱいしの男」になれるのか……」と思春
期の自分探しの不安を訴えていながら新春にふさわ
しいさわやかさをも感じる電話がありました。

ここ横須賀児童相談所の「こどもテレホン相談」
には、0歳から、いえ実際は妊娠中の赤ちゃんの事
から思春期の悩みまで、そしてそれ以降のおとなに
なってもいつまでも「育っていきたい」人々の様々
な相談が寄せられます。電話相談員になって四年、
この度六回にわたって電話相談について紙面を通し
てみなさまと考える機会をいただきました。今
回は相談の様子のアウトラインをご紹介します、次回か
らはテーマを絞って深く考えていこうと思っていま
す。

時代の変遷の中での電話相談

神奈川県内の五つの児童相談所（横浜、川崎を除

き、中央児童相談所、横須賀、小田原、相模原、厚
木）では昭和四十七年に中央児童相談所が、他は五
十一年から、専用の回線で専任の相談員において平
日の午前九時から午後四時までの電話相談を開設し
ました。さらに平成元年から中央児童相談所では
「子ども・家庭一一〇番」と名を改め、平日は午後
八時まで土、日、祭日も午後五時までと時間を延長
して受けつけています。

電話相談は、従来の来所による面接相談、援助に
加えて、いつでもどこからでも気軽にしかも名前を
知られず顔も合わせずに相談できる方法として多く
の方に利用されてきました。

開設当初はコインロッカーベビー等の言葉が生ま
れた「乳幼児受難の時代」で、電話相談も子育て支
援が狙いとされてきました。その後、時代の変遷と
ともに思春期の心理的問題や性に関する相談が増
え、最近では不登校、いじめ、虐待等と深刻な相談
も増加の傾向にあります。

継続相談の多い児童本人からの相談

では具体的に「誰から」「誰の事を」「どんな事で」「相談があるのかを図をもとにご紹介します。

平成六年度は全部で九百件の相談がありました（全受信数一一八一件、無言電話一六五件、悪戯電話一一六件）。九百件の内「児童本人から」が六十三・四%、「親族から」が三十五%です（図1）。電話相談は一回の相談を一件とカウントし、一人の人が何回か相談してきてもそれぞれ一件として記録されます。母親等からの子どもに関する相談の場合、経過を見ながら継続していく事もあります。一方、子ども自身、特に中高生以上の「何か生き方のうまくいかなさ」のような相談の場合には、その時々々の不安を受けとめて、一緒に考えていく、言うならば日常を「伴走」していくような継続相談になる事が多くあります。このような相談を十八歳を過ぎたからと即お断わりする事はできず、実際には大学生やお

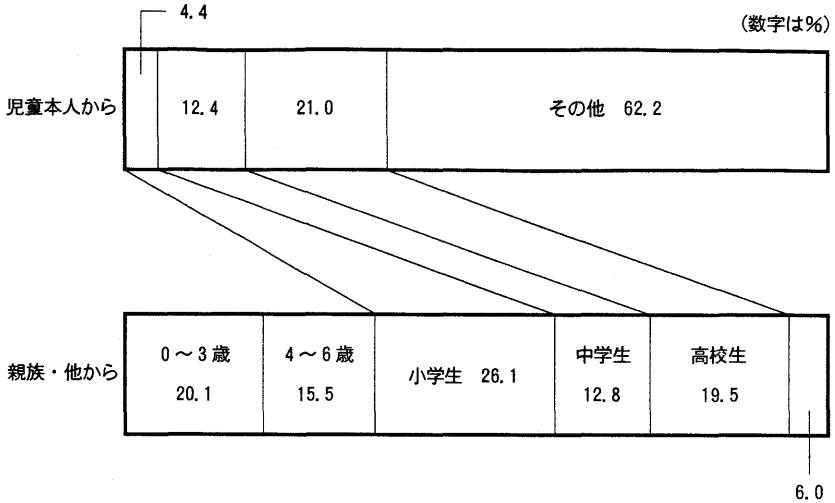
「こどもテレホン相談」受信状況（図1～3）

全相談件数 900件
平成6年度 横須賀児童相談所

図1 相談者の内訳

児童本人から 63.4%	親族から 35.0%	その他から 1.6%
--------------	------------	------------

図 2 相談対象者の内訳



となの人の継続相談の多さが図の割合になっているのです。

相談対象は小さな子どもからおとなまで

相談の対象になる年齢(図2)も、児童本人からは小学校高学年以上がほとんどです。以前「おたまじゃくしは何を食べるんですか」と四歳の幼児から電話があったのが当所の最年少です。

親族からの相談は小さな子どもから大きな子どものことまで色々です。図にはありませんが母親からの相談が九割近くを占めます。最近の特長は、語尾を強く上げる話し方をする世代が母親となって電話相談にも登場し始めた事です。もちろん小さな我が子の事での悩みが語られるわけですが、その背景に母親自身の社会的未熟さの「子ども部分」が見えるのです。母親の育ちをも応援・サポートする相談員である必要を強く感じています。

相談の様々な内容

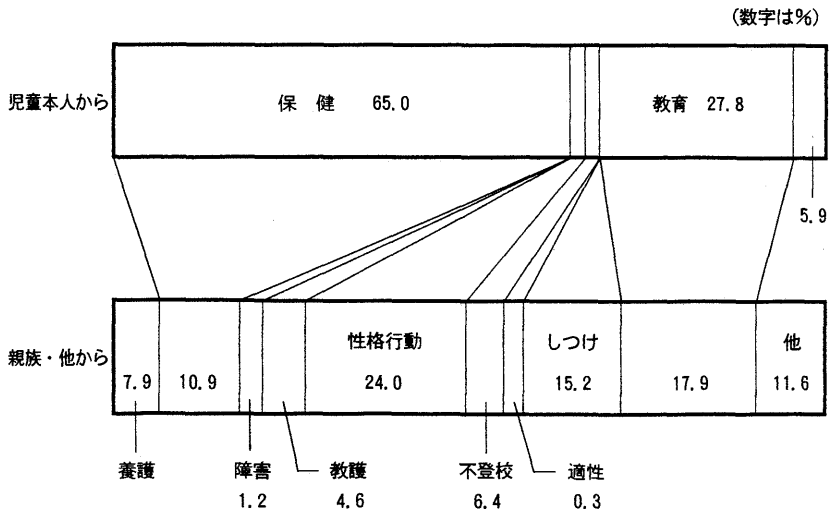
相談の内容は本来に様々な範囲に広がっています。児童相談所では来所相談の主訴によって分類がなされています。図3はその分類にほぼ準じて種別ごとの全体に対する割合を示しています。以下具体的な内容を相談種別ごとに紹介していきたいと思えます。

養護相談

来所相談では数の多い相談です。親の死亡、離婚、再婚、入院等様々な理由で育てられなくなった場合。また育ててはいても虐待してしまったり等の相談です。

電話相談では、子どもを預けたい、と来所相談への窓口的役割を果たす事の他、最近では虐待の相談が増えています。「近所で親の叱る声と子どもの泣き叫ぶ声が絶えない。どうしたらいいか」と第三者

図3 相談内容の内訳



からの相談もありますが、母親自身から「どうしてもイライラを子どもにぶつけてしまう。夜眠った顔を見るとあーなんて事してしまっただらう、明日こそ決して手をあげまいと思うのに……」と苦悩が語られます。話を聴くと、マンションの一室で相談相手もなく子どもとの向きあい子どもの行動に不安を募らせている母親のつらさが伝わってきます。

子育てはひとりで背負わなくていいのよ、助けを求められて良かったね、と母親の行動のプラス面を支援、これからできる事を一緒に考えていきます。聞いてもらって気持ちが軽くなった、話せる人ができてよかったと喜ぶ人、保育園に入れてみようか、と積極的解決に向けて決意を語る人。今の膠着状態に少し風穴があき、母親の心に余裕ができると光が見えてきます。

保健相談

急の発熱の不安、赤ちゃんがハイハイして壁に頭をぶつけた、熱いコーヒ―を手にかけてしまった、

と怪我や病気の心配。最近おっぱいの飲みが少なくなって、と乳幼児の発達に関する事。包茎だと思っけど、直るんですか」と思春期の身体発達の質問。

他人の視線が気になる、自分の臭いが人に迷惑をかけて嫌われている、何もかも嫌になって昨日手首を切ってしまった等、心に苦しさを抱えた精神保健に関する相談。特にこの種の相談は児童本人からが圧倒的多数を占めます。精神科に受診して薬は飲んでいるが話を聞いてほしいという人も多くいます。

心身障害相談

「二歳になったが言葉が遅いのですが」という母親の不安がたまに聞かれます。様子を聞いて日常生活のアドバイスをしますが、種々の制度的な援助を必要とする場合は来所による相談をすすめます。

教護相談

夜遅くまで街をふらつき時に外泊もある高校生の女子。家の財布から頻繁にお金を持ちだしている中学生。友だちと遊び感覚で万引をしてしまった小学

五年生。びっくりして相談してくる母親の問題解決への意欲を支え、背景にある事等を話しあっています。

性格行動相談

子どもはよく、母親を「困らせる」行動をする事があります。反抗的だったり、我儘だったり、感情的に不安定になったり。少し重くなるとチックや抜毛や拒食。そして、これらと関連して学校に行き渋る等がこの性格行動の相談になります。親からの相談では一番多い割合を占めています。

親のかかわり方の変化が子どもの状態を改善していける状況の場合、電話相談による援助も効果をあげられますが、児童本人に対するプレイセラピー等の治療が望まれる時は来所相談への橋渡しの役割をします。

不登校相談

息子がいるから、といつも公衆電話から相談してくる母親がいました。家に閉じこもったままの子ど

も自身から電話がある事もあります。「校門まで行ったけど足がすくんでやっぱり帰ってきた」と話す中学生。「こんなに自分の事話せて聞いてもらえた事は始めて」と声のトーンが明るくなった高校生、きつと自分の中に力をつけてくれたと思っっています。



適性相談

件数は少しですが進学や進路についての相談があります。受験する高校を決める秋頃、中学三年生の母親から「子どもは〇〇高校を受けたいと言うし、先生は△△高校をすすめるし……」との迷いの相談が恒例のようにあります。

しつけ相談

就学前の幼児の相談はほとんどここにはいりません。夜驚、指しゃぶり、チック、性器いじり、排泄等々、子育ての中の母親の心配を子どもの発達をふまえながら共に話しあい、解決の糸口を探していきます。

公園デビューという言葉も聞かれるこの頃、子どもが遊び友だちの中に入っていく過程で、母親も子どもをどう遊ばせたいか、他の母親たちとどう付きあっていったらいいか、が深刻な悩みになっていきます。おもちゃの取りっこ、おもちゃを貸せない、すぐ譲ってしまう、砂をかけられた、友だちに

乱暴する、仲間はずれにあうなどです。初めて他人と付きあうのだから最初からうまくいかなくても当り前、だんだん上手になれるといいね、とまず母親の緊張を解いて、母親がゆとりを持って子どもを支えられることを目指します。

登園渋りの相談も少しずつ増えています。朝毎に泣き叫ぶ子を通園バスに押しこめる母親の切なさ、不安、迷い、三歳になったばかりでしかも赤ちゃんがつい最近生まれたという子。ひとりっ子で今までの時間、がどうしても嫌という子。お弁当の時間がどうしても嫌という子。仲間はずれになっていじめられているらしい子。それぞれの背景を検討し、まず何ができるか、幼稚園側とはどう話しあっていこうか、やはり無理はせず親が子どもの育ちを信じて支えていけるように援助しています。

教育相談

宿題をやっているけど分数の計算がわからない。つばめの子を拾ったけどどうやって育てたらいい？

りんごを切ると、色が変わるのはどうして？ 世界の七不思議って何ですか？ と、ラジオの「こども電話相談」のような所と云つての質問には苦労させられます。一緒に問題を解いたり、問いあわせ先を紹介したり、図書館等で調べてみてごらん、とすめたりします。

学校内で起きる問題、先生とうまくいかない、先生の体罰、時に怒りを含んでの訴えが寄せられます。

友だちとの付きあい方の相談は児童本人からかかってきます。女の子のグループ内のゴタゴタ。好きな男の子に「告白」したい等々。相談員も遠い青春をふと思ひ出すひとときです。

男子からは性に関する悩みが語られます。情報は沢山あって接していても自らの性には不安が強い。名乗らず顔もあわせずに話せる電話相談は安心して利用できる相談形態なのでしょう。

その他の相談

今までの分類にはいらぬ内容の相談です。離婚

の際の子の親権に関する相談。同居しているおばあちゃんがとても口うるさくて……と夏休みに中学生の女子から相談があったこともありました。夫が幼児性が強いので「こどもテレホン相談」ならどうしたらよいかわかるかと思つて、と奥様から珍しい電話がかかった事もあります。

*

以上電話相談のアウトラインをエピソードを交じえてご紹介しました。電話相談員はこんな事に日々真剣に向きあっています。言葉、声、息づかい、無言の間にも耳だけでなく心を傾けて聴く努力をしています。相談者を受けとめ、共感的理解を返していくことで、相談者自身の気づきや問題解決への力が生まれてきます。きょうも電話相談の中で、子どもの反抗的態度を自立ととらえ見守つていこうと決意できたお母さんがいました。

(神奈川県横須賀児童相談所電話相談員)