

モジュール7

虐待を聴く技術  
コミュニケーションの技法

【学校でできること②】

モジュール7

このモジュールでは、虐待を疑った後、子どもに事実関係を尋ねたり、子どもから虐待の訴えがあったときに、正確に状況を聞き取るためのスキルについて学びます。

虐待を受けた子どもは、いつ誰に対しても同じことを訴えるというわけではないことも多く、誘導尋問にならないような正確な聴き取りが必要です。また、的確な記録は、チームで対応していく際の大切な判断材料になります。

## 虐待を疑ったら

～対応の前提～

### ○ 学校には確証を探す義務はない

～ 2つのエラーのどちらを許容するか

虐待を見過ごすエラー ⇄ 虐待と誤認するエラー

※ わが国の虐待防止制度は、「見過ごすエラー」をなくすことに主眼

※ 見過ごさないための対応が、結果的に「誤認」となっても許容される

### ○ 単発的な子どもの言動からだけでなく、日常の観察と合わせての判断が必要

### ○ 子どもからの聴き取りの際は、誘導にならないよう配慮が必要

※ 子どもが教職員の質問に「わからない」と言えるかどうかを考慮

※ 子どもの言語発達・概念理解の水準にも配慮

モジュール7

(虐待を疑ったらー対応の前提ー)

最初に、虐待を疑ったときの学校や教員のとるべき態度について確認をしておきましょう。

(学校には確証を探す義務はない)

学校と教職員は、虐待の早期発見に努力すること、虐待があると思われるときに通告することが義務付けられています。しかし、通告にあたって虐待の確証を添える必要はありません。学校には確証を探す義務はないのです。この点は確実に理解しておく必要があります。

(2つのエラーのどちらを許容するか)

虐待に対応していこうとする場合、2つのエラーのうちどちらを許容するか、という議論があります。2つのエラーとは、「虐待事例を虐待ではないと判断してしまう見過ごしのエラー」と「虐待ではない事例を虐待だと誤認してしまうエラー」です。わが国は、「見過ごしてしまうエラー」をなくすことを目指しています。そのためには、「誤認してしまうエラー」は許されると考えるべきです。

学校は通告に対するためらいのたいへん強い機関であるとも言われます。このことについては、モジュール6でも述べましたが、あらためて強調しておきます。

(日常の観察と合わせての判断を)

虐待を疑う場合、単発的な子どもの言動からだけでなく、日常的、継続的な行動観察から得られる印象と合わせて判断する必要があります。

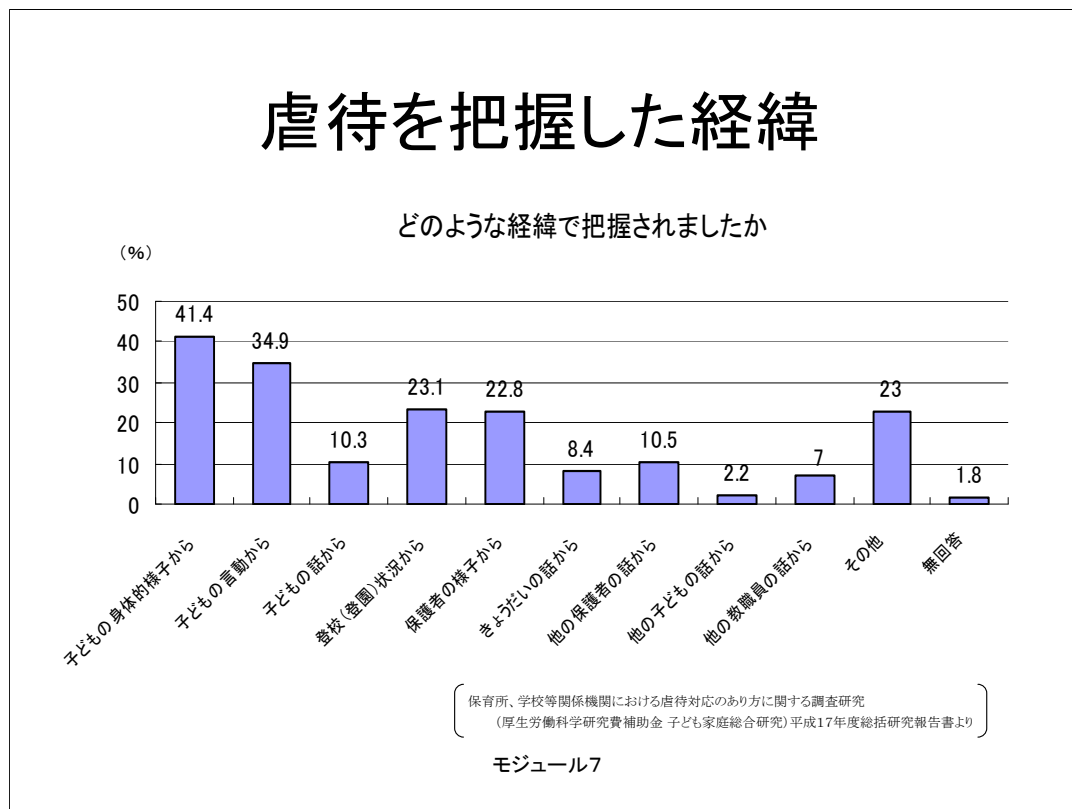
(子どもが「わからない」と言えるかどうか)

実際に聴き取りを始めるにあたっては、子どもが教職員からの質問に対して「わからない」と言えるかどうかを判断する必要があります。特に子どもの年齢が若い場合、こちらは誘導しているつもりはなくても、子どもは「わからない」と言えずについついありもしないことを言ったり、教職員が選択肢として示した答えをそのまま言ってしまったりします。いずれ、子どもからの話をもとに保護者との対応が始まったとき、こうして誘導された子どもの答えを「嘘だ」と強調することで、保護者は子どもの話や訴えがすべて嘘だと強弁することにもなりかねません。

(子どもの言語発達・概念理解の水準に配慮)

この、「わからない」と言えるかどうかも含めて、子どもの言語的な発達水準を正確に理解しておくことが大切です。事実関係の聴き取りには時間の要素や行動の因果関係、数量的な概念などが大切になりますが、幼児などではそもそもこうした概念自体が未発達なことも多いのです。

## 虐待を把握した経緯



### (虐待を疑ったきっかけ)

ところで、学校生活において虐待を疑うことになるきっかけは、さまざまな場面の中にあります。

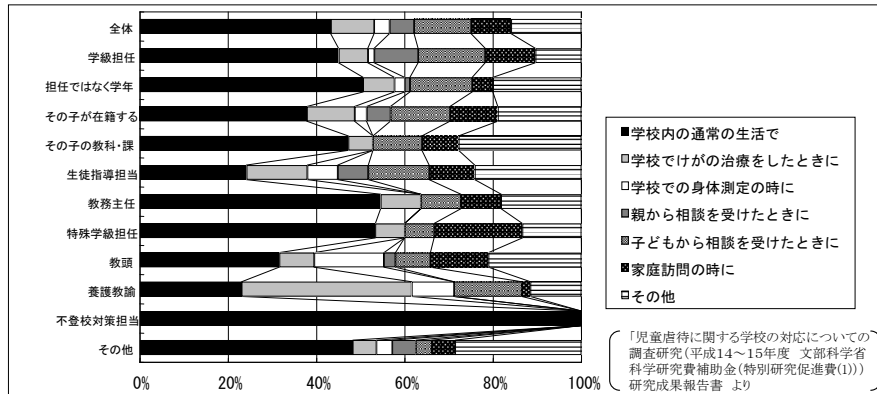
ここに示したのは、平成17年に厚生労働省の研究班が実施した学校等における虐待対応についての調査の結果であり、調査は現職の教員を対象に行っています。

教員が虐待を把握した経緯としては、「子どもの身体的様子から」が最も多く、次いで「子どもの言動から」、「子どもの登校(園)状況から」、「保護者の様子から」が多くなっています。全体として、その子ども自身の様子を見て判断しているケースが多いものの、保護者の様子から(も)判断される場合も少なくないことが分かります。

また「子どもの話」から把握しているものが一定割合あるほか、「他の保護者」や「きょうだい」、「教職員」、「他の子ども」など、子どもとその親以外の情報源から把握しているケースも、かなりあるようです。

## 虐待を疑う視点 ～職務ごとの違い～

### ○ 虐待を疑った時【職務別】



○ 学校で虐待が疑われる場合、担任は子どもの言動から気づくことが多く、生徒指導主事は他の教職員からの情報が集まる結果として疑い、養護教諭は子どもの身体的な状態から疑うことが多い。

○ 学校には、複眼的視点を持つことができる可能性がある。

- 複数の教職員による情報の共有と吟味がきわめて大切。
- 実質的な協議のできる場が必要。
- それぞれの職務分掌に応じた研修内容が望ましい。

モジュール7

### (職務ごとに違う虐待を疑う視点)

次に、平成14年に行われた文部科学省の研究班による調査の結果を見てみましょう。どのような時に虐待を疑ったかについて、教職員の職務の別ごとに分けて整理したのがこちらのグラフです。

学校の教職員は、さまざまな職種や校務分掌に分かれていて、それぞれの職務ごとに虐待に気づく視点が異なっていることがわかっています。その意味で、学校は、かなり複眼的な視点をもつことが可能な組織であるとも言えると考えられます。

ただし、こうした複眼的な視点が的確に子どもの虐待を疑うことにつながるには、教職員同士の情報の共有と吟味が大切になります。そのような実質的な協議の時間をどのように確保するかということが大切な課題になります。

## 気付いてからの情報収集

### ○ チームを組んで子どもの様子、保護者の様子について情報を集め、状況判断をする

- 一人の判断は自信がなく、歪みやすい
- 養護教諭、スクールカウンセラーなど教室以外の場で第三者的にかかわる大人の情報を大切にする
- 先入観をできるだけ排除して、あらゆる可能性を探索する
- 犯人捜しの視点にならないように、互いに注意し合う
- 専門・補助スタッフとの情報共有のための協議の持ち方、伝達のやり方等にも配慮する

モジュール7

#### (気付いてからの情報収集)

疑いを抱いたあと、教員はさらに事実関係を確認しようとします。ここから、意識的な情報収集が始まることとなります。チームを組んで子どもの様子、保護者の様子について情報を集め、正確な情報に基づき状況判断を行う必要があります。

情報収集に当たっては、いくつかの留意すべきポイントがあります。

#### (一人の判断は自信がなく、歪みやすい)

一人の教員だけの判断は、その人の立場や価値観、経験などによって偏りが生じやすく、結果として正確な判断にならないこともあります。その意味で、さまざまな視点からの評価を合わせて考えることが大切なのです。

#### (養護教諭、スクールカウンセラーなどの情報を大切に)

特に、養護教諭やスクールカウンセラーなど、教室における「指導」等の場面以外のところで第三者的に子どもに接している人の情報は大切になります。こうした立場の人は、しばしば子どもが学級担任や教科担任には言わないような内容の話を聴いていることがあるからです。

#### (先入観を排除し、あらゆる可能性を探索)

最初から「これは虐待に違いない」と決めつけてしまうことは危険です。保護者と子どもとの関係に何が起きているのかを判断するのは簡単ではありません。できるだけたくさんの可能性を考えておく必要があります。

#### (犯人捜しの視点にならないよう注意)

情報収集にあたっては、犯人捜しのような姿勢にならないことが大切です。指導の手だてを探すために情報を集めるのであって、疑惑の証拠を見つけるためにするものではありません。

#### (専門・補助スタッフとの情報共有の方法にも配慮)

学校によっては、相談員（スクールカウンセラー）、支援員、教育ボランティアといったような、さまざまな専門・補助スタッフがいることもあります。その場合に留意すべきことは、こうしたスタッフが学校に来て勤務するのは子どもが学校にいる時間だけであり、放課後に行われる教職員による会議などの時間には、こういうスタッフがすでに勤務を終えているケースがしばしばあるということです。子どもについて多くの情報を持っている専門・補助スタッフが、話し合いの場にはいないということになると、適切な情報収集ができません。協議の持ち方や情報の伝達についての校内での配慮が必要になります。

## 聴き出すときの配慮

○ 落ち着いて話せる場所で話す

○ 「誰にも言わないから」、「親には言わないから」という約束はしない

→ 「みんなの知恵を借りよう」と、根気強く子どもを説得する

モジュール7

### （聴き出すときの配慮）

虐待が疑われ、情報収集を進める中で、状況によっては、子どもからの直接の聴き取りを行うことが必要となってきます。虐待の聴き取りについては、しばしば、教職員からも「どのように聴けばよいかわからない」といった声が聞かれます。まず、子どもに質問をしていくやり方について、基本的な配慮事項を押さえておきましょう。

### （落ち着いて話せる場所で話す）

聴き取りを行う場合には、まず場所の配慮が必要です。静かで、途中で邪魔の入らないような場所を設定する必要があります。ただし、子どもが「閉じこめられた」と感じてしまうような場所ではよくありません。あくまでも子どもがリラックスできる場所を見つける必要があります。

### （「誰にも言わないから」、「親には言わないから」という約束はしない）

大切なことのひとつは、「誰にも言わないから」とか、「お父さんやお母さんには言わないから」という約束はしないということです。事実関係を把握したいと焦るあまりに、ついついこうした約束をしてしまうことがあります。しかし、この約束を守ろうとすれば、その教員は通告ができないことになってしまいます。義務に従って通告すれば、今度は子どもとの約束を破ったこととなります。

話を聴いていくときには、「あなたを守るためには他の人に話をすることもある」ということをきちんと伝えなくてははいけません。その上で、みんなの知恵を借りて子どもを守っていくつもりであること、いろいろな人の助けを借りることができること、それが子どもにとっていちばん良い方法であることを根気よく説得していく必要があります。

## 性的虐待の場合

### ○ 性的虐待の聴取はとても困難な課題

- 聴いた大人が驚き、過剰に反応してしまうと、次からは話さなくなる
- 一度認めたものを「二度目」は否定することもしばしば

### ○ 純粋な虚言として性的虐待が登場することは、ほとんどない

※ 性的虐待に絡む内容を子どもが訴えてきたときは、その家庭のどこかに性的な規範の歪みがあると考えてしかるべき

### ○ 早い段階で、関係機関との連携・専門機関からの助言を

モジュール7

#### （性的虐待の場合）

ここで、疑われているのが性的虐待である場合について述べておきます。

#### （性的虐待の聴取はとても困難な課題）

性的虐待について子どもから話を聴くことはたいへん難しい技術です。性的虐待は、外見的な証拠が見つかることも少なく、子どもからの訴えに頼るところが大きくなります。また、聴く側にも他の虐待に比べてタブー意識や嫌悪感が強くなります。

子どもが性的虐待を受けていることを誰かに訴えるまでにはたいへんな葛藤や苦悩を経験します。その上で、いわば決死の思いで告白をしたとき、聴いた大人が驚いて過剰な反応をしてしまうことがあります。そうすると、子どもは自分の話が巻き起こしたことの重大さに驚いてしまい、次からは自分の受けている虐待について語ろうとしなくなってしまう傾向があることが知られています。このことから、性的虐待の聴き取りは非常に困難であることがわかつて思います。

性的虐待の場合、子どもが耐えきれずに誰かに訴えたとしても、その話を聴いて別の人間があらためて聴き取ろうとすると事実関係を否定する、ということもしばしばあります。性的虐待を聴き取るチャンスは一度だけ、ということも言われるほどです。

#### （純粋の虚言として性的虐待が登場することはほとんどない）

性的虐待については、虚言ではないかと疑われることもよくあります。ですが、性的に健全な規範のある家庭で育ってきた子どもが、純粋の虚言として性的虐待のテーマを持ち出すことはほとんどないと言われています。子どもが性的虐待に絡む内容を訴えてきた場合、その家庭のどこかに性的な規範の歪みがあると考えてしかるべきなのです。

#### （早い段階での関係機関との連携を）

こうしたことを踏まえれば、学校において性的虐待の訴えがあった場合には、早い段階で関係する専門機関と連絡をとり、どのような対応をすべきかの判断を仰ぐことも大切です。子どもが興味本位で話を聴かれているように感じてしまったり、自分が責められているような感じ方をしてしまったりすれば、それ以降の対応に重大な支障をきたすことになるからです。

## 質問の種類

○ 質問にはいろいろな種類があり、それぞれ子どもに与える効果が異なる

- － 漠然とした質問・開かれた質問
- － 特定された質問
- － 選択肢のある質問
- － 誘導的質問
- － 強制

モジュール7

### （質問の種類）

続いて、子どもから聴き取りを行う際の、質問のしかたについて解説します。

聴き取りの際に用いられる質問にはさまざまな種類があり、それぞれ子どもに与える効果が異なると考えられています。

質問の種類は「漠然とした質問・開かれた質問」、「特定された質問」、「選択肢のある質問」、「誘導的質問」、「強制」に分けられます、それぞれについて例を挙げながら、特性を見ていくことにしましょう。



## 【 質問の種類】

### ① 漠然とした質問・開かれた質問

- 「はい／いいえ」では答えられないような形式の質問（5W1Hの質問）
- 子どもに主導権を与える質問
- 子どもにすれば答える手がかりがいちばん少ないタイプの質問
- 返ってくる答えの信頼性はいちばん高い質問

※ 「なぜ(Why)?」という質問は、虐待を受けた子どもには答えられない

モジュール7

#### （漠然とした質問・開かれた質問）

漠然とした質問・開かれた質問とは、「はい／いいえ」では答えられない形式の質問です。一般的には5W1Hと呼ばれる質問だと考えていいでしょう。

このタイプの質問は、何を答えてもいいという意味で、子どもに主導権を与える質問です。子どもにすれば答える手がかりがいちばん少ないタイプの質問ということになります。ですから、子どもの言語発達水準が低い場合などは、とても答えにくい質問であるということもできます。

しかし、答えに関しては、もっとも信頼性の高い質問であると言われていました。

具体的な例を挙げてみましょう。「この手のケガはどうしたのかな？」・・・これは開かれた質問です。同じようでも「この手はお父さんに叩かれたのかな？」という質問と比べてみれば、開かれた質問の特性がよくわかると思います。

ただし、5W1Hの中で、「なぜ」という質問だけはやや例外に考える必要があります。この質問に的確に答えるには、自分の抱えている問題を正確に理解していたり、自分が置かれている状況を現実的に吟味できている必要があります。虐待を受けている子どもにはこうしたことはあまり期待できません。

「なぜ」と聴かれて続けて答えることができないでいるうちに、子どもは自分が責められているような気分になってしまうことも考えられます。

「なぜこんなケガをしたの」と尋ねるよりも、「どういうことがあってこのケガができたんだろう」と尋ねてみる方が有効です。

【質問の種類】

## ②特定された質問

- 「はい／いいえ」で答えられる形式の質問
- 状況や感情、出来事の順序などをより詳細に確認するための質問

※ 漠然とした質問・開かれた質問に子どもが何か答えてきたら、特定された質問でより深く聴いていく

※ 特定された質問ばかりを続けて行うことはしない

～ 特定された質問の連続は誘導になる

～ 特定された質問の後は、できるだけ、漠然とした質問・開かれた質問に戻るように

モジュール7

### （特定された質問）

次は特定された質問です。代表的なのは「はい／いいえ」で答えることができるタイプの質問になります。「お風呂から出た後だったんだね?」、「怖くて泣いたんだね?」、「お父さんがお酒を飲んだ後で起こったことなんだね?」などのように、状況や感情、出来事の順序などを確認するための質問になります。

確認を主な目的にする質問ですので、この質問の前には漠然とした質問があり、それに子どもが答えたあとでこのタイプの質問を使うことが一般的です。しかし、子どもによっては漠然とした質問にはなかなか答えないこともしばしばです。そのような場合には選択肢のある質問をして、その答えに対して特定された質問で確認するという形をとることになります。

特定された質問は、何問も続けることは好ましくありません。あくまでもひとつの事実関係を確認したら、次は再び漠然とした質問に戻るようにすることで、子どもとの会話を知らず知らず誘導してしまうことを避けることができます。

試してみればわかることですが、特定された質問が連続して用いられると、聴かれている側は強く誘導されている感覚になります。「これはあなたの本だね」、「この本が置いてあったということはあなたはその部屋に行ったんだね」、「隅に落ちていたんだからあなたも部屋の隅に行ったんでしょ」、「部屋の隅にはトイレットペーパーが積んであったでしょ」・・・こうした質問を立て続けにされた後で、「トイレットペーパーがなくなっているんだけど何か知らないかな」と聴かれたらどうですか？

【質問の種類】

### ③ 選択肢のある質問

• 質問の後に、さらに選択肢を添える形式で行う質問

〈例〉「このケガは誰にやられたの？ お父さん？ それともお母さん？」

※ 漠然とした質問にはなかなか答えられない場合に有効

※ 選択肢は子どもに答える手がかりを与えるが、答えの範囲を質問者の側で決めてしまうことにもなる

※ 「〇〇なの？、違うの？ (A or not)」という質問は、受け手にとっては、事実上の特定された質問になる

※ 選択肢を示したあとで「それとも他の人(もの、こと)？」「それとも両方かな？」と付け加えることも有効

※ 選択肢を子どもが選んだら、漠然とした質問へ

モジュール7

#### (選択肢のある質問)

質問のあとに選択肢を添えることもしばしばあります。

これは、漠然とした質問をしても黙り込んでしまったりする子どもに対して有効な質問のタイプです。

子どもは、選択肢を与えられることで答えやすくなります。しかし、それは同時に、質問する側が答える範囲を決めてしまうことでもあります。

「このケガは誰にやられたの？ お母さん？ それともお父さん？」と質問されたとき、もしもどちらも正解であったり、どちらも不正解だったりすれば、子どもは答えにくくなってしまいます。そこで「ううん、両方に叩かれたの」と言えるようであれば、そもそも漠然とした質問にも答えられる可能性が高いのです。ですから、選択肢を決める場合には、子どもが置かれている状況や、起こったであろう出来事に対する深い洞察が必要になります。選択肢を決めるということは、いくつも想定される答えの中で、おそらくこれであろうという内容を決めてしまうことだからです。

選択肢を与えているように見えても、「叩かれたの？ 違うの？」というタイプの選択肢ではあまり意味がありません。これは事実上特定された質問になってしまいます。

選択肢を示すときには、これまでに述べてきたような特性に配慮して、「お父さんかな？ お母さんかな？ それとも他の人かな？」とか、「それとも両方かな？」といった3番目の選択肢を付け加えることも有効です。これは、アンケートなどで選択肢の最後に「その他」を加えることと同じことです。

子どもが選択肢を選んで答えたら、できるだけ漠然とした質問に戻る事が大切です。これも、知らず知らず誘導尋問になってしまうことを防ぐためです。

【 質問の種類】

## ④誘導的質問・強制

※ 子どもの答えの信頼性を下げるので基本的には避けた方がよいタイプの質問

### 誘導的質問

〈例〉「お母さんが叩いたんでしょ？」

### 強 制

〈例〉「答えてくれるまでは教室に戻らなくていいです」

モジュール7

### （誘導的質問・強制）

例えば「お母さんが叩いたんでしょ？」といった、特定の答えを期待しているかのような聴き方は、誘導的質問になります。

また、「答えてくれるまで教室には戻らなくていいです」といった言い方は強制に当たります。

どちらのタイプも、子どもの答えの信頼性は低下します。できれば用いない方がいいタイプの質問になります。

## 話を聴く態度等

- 子どもの言語能力に配慮して聴く
- 子どもは、理解できていないことばでも、「見よう見まね」のように使うことがあるので、注意する
- 答えは根気よく待つ
- 一度は認めた内容の話を、次の機会には認めなくなったような場合にも、ていねいに事情を聴く
  - ※ 強引に認めさせるようなことは避ける
- 記録の取り方はケースバイケースだが、大切なのは子どもの話を傾聴している態度を貫くこと

モジュール7

### （子どもの話を聴くときに）

子どもに聴き取りを行うときの質問のしかたは上に見たとおりですが、これと併せて、話を聴く際の聴く態度等についても、いくつかのポイントがあります。

### （子どもの言語能力に配慮して聴く）

まず、くり返しになりますが、子どもの話を聴くときには、子どもの言語能力への配慮が必要です。場合によっては絵を描きながら話を進めたり、幼児などではパペットなどを使いながら質問することも有効です。

### （子どもは理解できないことばでも「見よう見まね」で使う）

子どもは、理解できていないことばでも、「見よう見まね」のように使うことがあります。それはどういうことなのか、という確認も大切です。ただし、それが子どもの話そうとする気持ちを削いでしまったり、会話の流れをせき止めてしまわないように注意する必要があります。

### （答えは根気よく待つ）

質問をしたら、答えは根気よく待つことです。大人のペースで質問をたたみかけては、子どもは話す意欲を失います。

### （一度認めた話を認めなくなっても、ていねいに事情を聴く）

もしも、以前一度は認めた内容の話を、次の機会には認めなくなったような場合、強引に認めさせることは避けます。「言わなくなった、認めなくなった」という事実には、子どもが何かをひどく恐れていたかといった事情が隠れています。その事情をていねいに聴いていく必要があります。

### （記録の取り方はケースバイケースだが、傾聴している態度を貫く）

子どもとの会話を記録することはとても大切ですが、話をしながら同時に記録するかどうかはケースバイケースです。

自分の話をちゃんと聴いて欲しい、信じて欲しいと強く思っている子どもであれば、ひとつの答えごとに記録してもらえの方が安心するかもしれません。しかし、記録されることでかえって自由に話すことに恐れを抱いてしまうような場合もあります。

大切なことは、子どもの話に真摯に向き合っているという傾聴の態度を貫くことです。記録をとることが傾聴の態度につながるならばそれでよいということになります。

## 記録の重要性と記録に当たっての留意点

### ○ チーム対応を進める上でも記録は重要

※ 事実と推論は明確に書き分ける

※ けがなどは、スケッチで記録する

### ○ 家庭訪問の記録には特に難しさがある

～ 密室的な作業となる家庭訪問の記録では、訪問した者にとって意味がないと判断されたことがらは、記録されないままに終わることが多い。

→ 事実の経過を細かく記録する

モジュール7

#### (記録の重要性)

記録については、子どもの目の前で、子どもの話を聴きながら取るかどうかは別としても、聴き取り時のやりとりや、関係者からの証言の内容、家庭訪問時の状況などについて、正確な記録を残しておくこと自体は非常に重要なことです。

#### (チーム対応を進める上での意義)

正確な記録は、チームで対応方針を協議していく上でも貴重な資料になります。

#### (事実と推論の書き分け)

記録に当たって大切なのは、自分が見聞きした事実と、そこから推論したことをきちんと分けておくことです。「叩かれたのか？」と質問したときに、涙ぐんでうつむいたまま無言でいた子どものことを「叩かれたらしい」と記録してはいけません。記録者がいつでもその記録について説明できるわけではありません。自分以外の人が活用する可能性があるのが記録です。何が事実で、何が推論なのか、あるいは何が噂なのか、明確にわかるように書き分ける必要があります。

#### (けがなどは、スケッチで記録)

子どものけがなどは、おおよその部位や大きさ、程度などをスケッチで残しておくことが望ましいです。写真を撮るのはかなりおおげさな作業になりますので、必ずしも必須の作業とは考えなくてもいいでしょう。

#### (家庭訪問の記録)

家庭訪問の記録はとりわけ困難さが伴います。家庭訪問は密室的な作業であり、訪問した人間にとって意味がないと判断されたことは、記録されないまま誰にとっても意味がないことになってしまいがちです。事実の経過を細かく記録することで、訪問者の視点が読む人に伝わるようであれば、その訪問者に欠けていたかもしれない視点についても推論することができるようになります。