

役場の対人援助論

(4 4)

岡崎 正明

(広島市)

謝罪と反省のお作法

誰のため？何のため？

昨年あったサッカー男子日本代表の W 杯カタール大会。日本がドイツ・スペインといった優勝候補に勝利したことで、ネットやテレビは連日盛り上がった。最終的に世界の壁は厚く目標のベスト 8 には届かなかったが、世間は概ね健闘を称える高評価のようだった。

だがグループリーグで格下と思われていたコスタリカに敗れた直後、その状況は大きく違っていた。特に 1 戦目のドイツ戦に勝っていただけに、「なんでここで…」というガッカリ感が報道全体をおおった。ネット上では 1 億総評論家状態で意見や批判が飛び交い、中には選手個人の SNS へ「戦犯」「帰ってくん」「コスタリカ 12 人目の選手」などといった過度なバッシングや、個人攻撃のようなことが起き、一部報道で問題視されていた。

選手の SNS に誹謗中傷や攻撃的なことを書き込む神経と目的は皆目理解できないが、私も自宅でテレビ観戦中は思わず「なんでパス出さないんだよ～」とか「バカ、そこじゃないよ！」「決めろよ！」とか興奮して言ってしまい、娘から「パパは自分が出来もしないのに言ったらダメよ」とぐうの音も出ない注意を受ける人間だ。だからつい強い批判をしてしまう感情については理解できるし、自分も気をつけないと、勢いで他者を傷付けてしまうかもな～と振り返ったりする出来事だった。

12 月 2 日 19:32 付けの毎日新聞配信記事には「SNS 上での度を越した批判や誹謗中傷は、今回の W 杯に限らずスポーツ選手たちを苦しめ、社会問題となっている。昨年の東京五輪では競技結果などを受け、選手が過剰な非難や攻撃を受けたことが問題になり、

国際オリンピック委員会（IOC）が大会中に警鐘を鳴らす事態となった。国際サッカー連盟（FIFA）も今大会前、期間中に選手を守る取り組みを始めることを発表。FIFA が出場選手の SNS アカウントを監視して差別や脅迫を示唆する書き込みを抽出し、違反者を法務当局に通報する方針を示している」との記載もあった。

プロスポーツ選手に限らず、多かれ少なかれ私たちの仕事というものは世間から見られ、評価や批判の対象となりうる。特にお役所はその性質上、市民から厳しくチェックを受ける。権力を行使する側であり、常に暴走のおそれをはらんでいる行政という組織にとって、それは当然と言っていい扱いだろう。そんな目があると思うからこそ、お役所は自らを律し、全体の奉仕者として正しい仕事をしようと思える。そういう効果があることは間違いない。

ただそんなお役所でも、人間のすることは完璧じゃないわけで、ときにはミスや不正が起こってマスコミに取り上げられることがある。個人情報の扱いだとか、不正競争に手を貸しただとか。最近では、給付金を誤って個人に多額に振り込んでしまったなんて事件もあった。

そんなときは役所のえらい人がカメラの前で謝罪し、内部調査の実施や、関係者の処分、再発防止のための検証委員会などというものが立ち上がったりする。悪意の犯罪や重大な過失があれば謝罪や反省は当然だし、批判を組織全体で受け止め、そこからどう改善・再発防止をしていくか。行政として責任を持って取り組んでいくのは当然のことだろう。ただ似たようなシーンがニュースで繰り返されるのを見てみると、知らない町のえらい人が頭を下げたり、神妙な顔で述べている反省の言葉が、どこか空虚に切なく見えてくる。「この人が謝ってもねえ…」「前も同じようなことなかったっけ？」などと思うのは、私だけではないのではないだろうか。

ケースワークで謝る意味

児童家庭福祉の現場では、あまり談合とか癒着といった不祥事は聞かない（そもそもそういう利権などに縁遠い）が、それでも謝罪や反省と向き合う場面はある。

我々が行うケースワークでは、対象者である保護者や子ども、関係機関とのコミュニケーションの中で、こちらの不手際や誤解やすれ違い、連絡ミスなどから謝罪が必要となることも稀ではない。「一時保護していた児童の所持品を返し忘れていた」「約束した面接を急遽こちらの都合でキャンセルしなければならない」などは、完全にこちらに非がある分かりやすい例だろう。

難しいのはどちらに非があるのか判断が難しいものや、客観的に見てこちらに明らかな非がないケースへの対処だ。

例えば保護者側は「〇〇と決めつけた言い方をされた」「××について説明がなかった」などと主張するが、こちらの認識は違っていて、決めつけた言い方はしていないし、必要な説明もしていたといった場合。いわゆる「言った言わない」の世界であり、水掛け論になってしまいやすいケースである。

こういう例にも濃淡があり、相手が誤解したり理解しにくい状況になるのも分からなくはないような事例から、対立的状況もあって、明らかに相手が事実無根の内容や、揚げ足取りの言動をしてくる場合など、実に様々だ。

お役所的には間違っていないことを謝る必要はないし、揚げ足取りや不当な攻撃をして

くる方には、組織として毅然とした対応が欠かせないのももちろんだ。

だがケースワークという業務上、常に“正しさ”ばかりで押し進めることが必ずしも最善ではない。正しさ以上に“伝わりやすさ”や、相手の“受け入れやすさ”といった価値を大事にしなければ、効果的なケースワークはできない。相手の立場に立てば、行政という圧倒的存在に過度に防衛的になって攻撃的な態度をとってしまう。そういうこともあるだろう。

だからまずは相手の不安に耳を傾け「そんな風に思われたなら申し訳なかったですね」と、事実の有無よりも気持ちを扱って受け止め、共感する（ここでは不快な気持ちにさせたことについて詫げる姿勢を示すこと）。その方が対立構造が深刻化することを避けられ、より建設的な話ができることもある。

もちろんこちらがどこまで詫びたり、許容したり、譲れるのか。そのボトムラインは明確にしておく必要があるだろう。なんでも平身低頭では、相手方に「押しせばすべて受け入れてくれる」と、間違ったメッセージが伝わってしまいかねない。例えば虐待対応なら「どんな理由があっても暴力は肯定できない」というラインは死守しなければいけないだろう。「イライラして叩きたくなくなってしまおう」に対して「そんな気持ちになることもありますよね」と心情は共感できても、行為まで認めては本末転倒だ。

虐待死を省みて

児童家庭福祉の現場で虐待が大きく注目されるようになって以降、謝罪や反省がもっとも注目される場面といえば、子どもの命に関わる場面。児童虐待死亡事件である。正直関わるものとして触れたい話題ではないが避けられない事実であり、国の統計でも令和2年度には77名が虐待で亡くなっている。

事件が起こると行政は記者会見を行うが、その説明は個人情報保護のルールもあり、どこかはっきりしない印象を与えがちだ。死という最悪の結果に対して「極めて残念」「遺憾」との見解はすぐに言えても、行政の責任や瑕疵についてはどうなのか。適切な対応をしていれば防げたのか。それとも突発的な事態で予測不可能だったのか。複雑な事情と、関わる人間が多岐に渡ることからも、すぐに明確な答えが出せるはずもなく、それがより一層消化不良な感じを与えてしまうようにも思う。そのためもあってか最近では、検証のための第三者委員会を立ち上げる方針を、早めに出すのが定番のようにも見える。

こどもの命が失われるという重大な事態だけに、報道では「児相や役所が関わっていないから…」「1度は保護していたのに」「市民から心配な情報があった」など、厳しい指摘や責任追及がされる。コメントを求められた専門家も、起きてはならないことが起きている以上、批判的な見解を述べるのは当然だし、そうした問題提起を受けて様々な法律や対策が進んだのも事実だろう。

また第三者委員会でも、「再発防止」という至上命題のため、やるべきことに漏れはなかったか、法律や国の基準どおりに対応できていたのかなど、因果律を中心とした検証が細部に渡って行われることになる。

ただ気をつけたいと思うのは、スポーツの評論と同じで、現場でその瞬間の判断をするよりも、結果が起きてからアレコレ言うのはたやすいということだ。地域は常に限られた時間・人材・予算・資源の中で、様々な事情を抱えながら展開している。そうした実情

を無視して理想だけを語っても、あまり良い変化は期待できないのではないかと思う。もちろん検証して対策を講じることも、理想的な支援のあり方を提言することもひとつの方法だが、それだけではなく、例えば困難事例でも重大な問題が起きていない事例を検証し、その共通の特徴やストレスを研究するなど、別のアプローチも必要ではないだろうか。

また子どもの死というショッキングな事態のあまり、世論の中で感情的な意見や攻撃的な言葉が飛び交うという問題がある。特にネット上では、憶測や間違っただ情報で関係者を誹謗中傷するようなことも見られる。「役人の怠慢」「税金泥棒」「責任とれ」。中には事件が起こった自治体に連日クレーム電話が入って業務が滞ったり、メンタル不調から職員の休職が多発した例も聞く。

私も仕事の中で出会った関係者から「死亡事例を出した担当者は処分すべきだ」などという言葉を目にしたこともあり、私自身が攻撃されたわけではなかったが、少なくないショックを受けた覚えがある。

虐待死を社会から減らし、家族の中に加害者と被害者を作らないためにどうすればいいのか。児童相談所や支援に関わった者をバッシングすることが、その近道となるのだろうか。虐待親の異常性をセンセーショナルに報道し、社会的・法的に厳罰化していけば、虐待は減っていくのだろうか。

これは児童家庭福祉に関わるものだけでなく、社会全体が省みなければならない問題ではないだろうか。

反省のその先に

残念ながら私たちの社会はその歴史上、殺人事件を撲滅できたことはない。そして殺人の多くが他人同士よりも、関係性の深い「家族」の中で起こるというのは、統計的事実である。虐待死事件が起こるたびに「二度と繰り返さない」「あってはならない」と正論を語り、時間と共に事件が忘れられ、また次の事件が起こる…。そんな反応を繰り返すのではなく、冷静に現状を分析し、具体的で現実的な施策を、スモールステップでいいから社会全体で進めていく。そういう取り組みが必要な時ではないだろうか。

それは児童相談所や役所だけをどうにかする話ではない。

自分と相手を尊重できる性教育。DVや薬物依存、精神疾患、ネットリテラシーなどへの正しい理解と啓発。子ども食堂やアフターケア、若者シェルターや子育てサークル、オープンスペースなどの多様な居場所づくり。ヤングケアラー支援や無料低額塾、子ども宅食などの充実。子育て世帯への経済的・人的支援制度の拡充はもちろん、保育士の待遇改善から、男性の育児参加を改善する働き方改革の推進。そして地域全体で子育てを支えるための、仕組みや仕掛けづくりなどなど、様々な分野が「我が事」として取り組むべきものだと思う。

今、児童家庭福祉の現場には夢や目標をもってやってくる若者が少しずつ増えている。児童虐待や子どもの貧困が社会的に注目され、そうした子どもたちの力になりたいと思う人がこの業界を目指してくれている。

彼ら彼女らは高い志を持ち、試行錯誤を繰り返しながらも成長しようとしている存在だ。全国的に児童家庭福祉現場の職員が増員される中、ベテラン職員や経験者は不足してお

り、経験の浅い職員への教育や研修、職場への定着は重要なテーマとなっている。この分野で働く職員が不当な攻撃や誹謗中傷から守られ、心理的安全性や労働環境の質を高めていくことで、児童家庭福祉全体の専門性や熟練度の向上を目指す。それが結果的には、支援を必要とする地域の子どもたちを守り、虐待死を減らしていくことにつながるのではないだろうか。

児童虐待という社会が抱える課題に対し、私たちは反省すべき点は反省しつつも、では次の一歩として何をしていくべきなのか。犯人探しやバッシングで誰かのせいにして安心するのか、それぞれができることを考え、希望を捨てずに協力して向き合うのか。その答えは私たちの中にあるように思う。