

## I 民間の面会交流支援団体及び支援活動についてのヒヤリング

棚村政行(早稲田大学教授)

### 1 はじめに

離婚後または別居中の親子の面会交流は、深刻な対立・紛争に発展することが少なくなく、きわめて調整も困難な問題となっている<sup>1</sup>。日本において、この種の紛争が激化する背景には、面会交流を含む親権・監護をめぐる法制度の不備のほかに、親子の面会交流のサポートをする組織や人材などの不足をあげなければならない<sup>2</sup>。民間の面会交流の支援組織としては、元家庭裁判所調査官などによる社団法人「家庭問題情報センター」(FPIC)をあげることができる。FPICは、もともと1987年に東京ファミリーカウンセラー協会(TFCA)として発足し、1993年3月に社団法人として設立が認められた。FPICでは、東京、大阪、名古屋など全国8箇所に相談室を設置して、夫婦仲の調整、離婚などの夫婦の問題、離婚後の子の監護、面会交流、いじめや子育ての悩み、高齢者の介護や財産管理など家庭の問題について幅広く相談に応じたり、夫婦親子関係についてのセミナーを開催したり、企業や自治体などの講演会への講師の派遣、成年後見人の候補者の推薦などの活動をしている<sup>3</sup>。現在、FPICは、新たに松山に相談室を設置するとともに、公益法人に移行するべく準備中である。

また、大阪でも、特定非営利活動法人(NPO)「安心とつながりのコミュニティーづくりネットワーク」(FLC)の「子どものための面会・交流サポートプロジェクト」(Vi-Project)が2006年5月から本格的な支援活動を開始している。FLCは、1990年10月に「女性ライフサイクル研究所」として発足し、2002年11月に特定非営利活動法人となって、児童虐待や暴力の予防、早期発見、介入、被害者・家族への心理的ケア・加害者対策、援助者の養成、子どものための面会交流支援などの活動を営んでいる<sup>4</sup>。このほか、「離婚後の子どもと親の会」「NPO ビジット」「日本家族再生センター」などの民間機関が面会交流の支援や共同親権・共同監護について活発な活動を展開しているが、規模が小さく、扱っている件数もあまり多くはない。

ここでは、とくにFPICの面会交流部門の責任者で理事の山口恵美子先生とFLCのVi-Projectの責任者である桑田道子先生にヒヤリングを実施し、民間の面会交流支援活動

---

<sup>1</sup> 棚村政行「未成熟子に関わる調停事件運営の指針——子の監護に関する事件を中心に」『新家族法実務大系5』157頁以下(新日本法規、2008年)参照。

<sup>2</sup> 棚村政行「親権法のあるべき姿を求めて——日本法の問題整理」日本家族〈社会と法〉学会24号90~91頁(2008年)。

<sup>3</sup> 家庭問題情報センターについては、<http://www1.odn.ne.jp/fpic/gyoumu-1.htm>を参照。

<sup>4</sup> FLCやVi-Projectについては、<http://www.flcflc.com/tsunagari/project/pro;vi/29/index.html>を参照。

の実情や課題、今後の面会交流支援の在り方についてお話を伺った。

## 2 家庭問題情報センターの面会交流援助活動

家庭問題情報センター(Family Problems Information Center;FPIC)は、家庭紛争の調整や少年非行の調査・指導に長年携わってきた元家庭裁判所調査官を中心に、その豊富な経験と人間関係調整の専門的技法や知識を活かして、健全な家庭生活の実現と子どもたちの健康な発達を目指す社団法人である。FPIC は、東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60 の 5 階にオフィスを構えていたが、現在は、豊島区西池袋 2-29-19KT ビル 10 階の少し広いスペースに移転した。また、大阪、名古屋、宇都宮、仙台などにファミリー相談室、連絡室などを設置し、夫婦関係の調整、離婚、面会交流、親権争い、子育てや職場の人間関係、引きこもりなど成人した子の悩みなど家族や人間関係に関する相談に応じている。また、「子供がいる夫婦の離婚セミナー」「ドメスティック・バイオレンスに関するセミナー」「成年後見セミナー」など、各種の夫婦・親子のセミナーを開催したり、企業、自治体、公民館、PTA などの依頼を受けて各種講演会への講師の派遣、成年後見人に関する相談と候補者の推薦、裁判所からの依頼での刑事事件の情状鑑定、民事事件での子の親権監護での鑑定など幅広い業務を行っている。また、2009 年 4 月には、ADR 認証団体として、東京、大阪で協議離婚等の調停を開始した。現在、約 600 人の会員・特別会員により構成され、会費及び事業活動収入の一部の寄付により運営されている<sup>5</sup>。

FPIC では、1994 年から面会交流支援事業を試行的に開始し、子どもがいる夫婦の離婚についての連続セミナーを実施し、離婚に際しての当事者の心構えや決定して置くべき事柄について丁寧な説明をしてきた。とくに、FPIC では、離婚により夫婦の縁は切れても親子の縁は切れることはない、夫婦は別々になっても親子の関係は変わらないこと、したがって、離婚により夫婦は他人になっても、父母は、子の健やかな成長発達のために良きパートナーとして協力し、それぞれが子の養育費、面会交流などを通じて子の福祉のために責任を果たさなければならないことを力説してきた<sup>6</sup>。また、日本が批准承認した「児童の権利に関する条約」9 条においても、親と離れて暮らす子が定期的に親との個人的な交流や接触を維持する権利を締約国は尊重しなければならないとされ、この国際条約の影響もあり、裁判所でも面会交流の条項が定められることが多くなってきた。FPIC では、夫婦の感情的な問題やしこりがうまく整理できず、良きパートナーとしての最低限の協力関係と信頼が築けない父母に対して、2004 年 10 月から事業部門として、積極的に親と子の面会交流の援助を実施している。FPIC は、発足から 16 年間で 650 事例を扱い、現在は約

---

<sup>5</sup> 家庭問題情報センター『「ふぁみりお」が取り上げてきた家庭問題を振り返る』家庭問題情報誌ふぁみりお 50 号 1 頁以下(2010 年)。

<sup>6</sup> 家庭問題情報センター「面会交流を上手に」家庭問題情報誌ふぁみりお 34 号 1 頁(2005 年)参照。

100人のスタッフが援助者として働き、年間約90～120件のケースを支援し、利用者数は毎年増加しつつあるという<sup>7</sup>。ここでは、とくに東京相談室での面会援助事業について触れる。FPICの面会交流援助事業の目的は、①親子関係の継続・再構築援助、②子が親を知る、親との縁を断絶されないための子ども支援活動、③これを実現するための両親に対する心理教育である。援助の対象は、親ではなくて、子どもであり、親子の交流をもつことで、子ども自身が自分を知ることができる。当事者の特性としては、首都圏を中心に、幼児と30代～40代の父子が多い。最近では、乳児のケースも増えており、父親が8割で母親が2割くらいで、重複司法手続、高葛藤未解決、DV、うつ等の精神障害、発達障害、適応障害等の困難事例が少なくない。援助者としては、家庭裁判所調査官、調停委員経験者等の対立的人間関係の調整経験者で、年齢は50歳代以上、ほとんどが他の仕事との兼務である。山口先生をはじめとするスーパーバイザーが4名おり、スーパーバイザーがインテークや事前相談にあたり、専任担当者(複数で担当する場合もある)にケースを引き継いでいく。4名のスーパーバイザーが約100名の援助者を統括して、約200件のケースを動かしている。援助者の研修については、毎月1回事例検討会をし、参加者には交通費を支給している。

FPICによる親子の「面会交流支援」は、FPIC内での事前相談、連絡調整・子どもの受け渡し援助、付添い援助、試行的面会援助という内容になっている。第1に、事前相談では、援助内容の明確化が図られる。親子の交流をめぐるさまざまな不安、迷い、感情的対立の整理につきカウンセリングを行うとともに、親子の交流をすることの意義やメリットについて理解を深めてもらう。また、子どもが安心して面会交流できるために親として守ってもらわなければならない最低限の基本ルールについて説明をする。制度基盤のない民間活動ゆえに、手続の構造化とルールの重視ということがとくに重要である。事前相談は60分5000円、90分7000円となっており、予約制で両親と子どもの各1回を予定している。

第2に、援助根拠の明確化も求められ、私的合意書、調停調書、審判書、判決書等のコピーを提出してもらうことにしている。当事者が合意するとか、裁判所での取り決め、決定などの文書がある場合に限っている。援助根拠があいまいな状態で援助はできない。第3に、援助機関利用の任意性及び援助者の役割の明確化も必要である。FPICから働きかけることはなく、あくまでも両親が任意に申し込みをする。ここでは、必ず、交流にあたって守って頂く基本ルールについて、父母の間で確認してもらい「面会交流援助申込書」に署名押印して提出してもらう。代理人である弁護士が関与する場合には、弁護士の署名押印もお願いしている。自立に向けての1年単位の有償の援助契約を締結し、援助ルールを承認する文書として、申込書は機能している。

---

<sup>7</sup> 面会交流援助事業部を担当する家庭問題情報センター山口恵美子常任理事のご説明やお話による。この場をお借りして厚く御礼申し上げます。

第4に、援助開始・継続となるが、あくまでも子ども中心の中立的援助である。面会交流の開始のための連絡調整では、子どもの面接も含む。トラブル・軌道修正(補完的面接、条件変更、誓約書等の作成)、更新(ステップアップ)などの調整をする。第5に、両親がお互いだけで自主的に面会交流が可能になれば自立として援助は終了する。このほかに、交流の中断、ルール違反による中止等で援助は終了する。自立後も2人だけでは嫌だからと付添い援助が依頼されることもある。FPICの援助の内容としては、試行的援助、継続的援助がある。試行的援助は、控訴審や訴訟など裁判所内での試行面接ができない場合、当事者が試行的援助を望む場合に行われるものである。継続的援助には、連絡調整型、付添い型、受渡し型がある。連絡調整型は、直接連絡をすることが困難な父母に代わり、日時・場所などの連絡・調整を行う。これに対して、付添い型、受渡し型では、子どもの送迎や受け渡しを行い、他方の親に渡すとか、面会交流を実施する場所を提供したりするし、連絡調整・送迎も含むことがある。事前相談は、60分で5000円、連絡調整型は、1回2000～5000円、試行型は1回1万5000～3万円、付添い型は1回1万5000～3万円、受渡し型も1回5000～1万5000円で、FPIC以外での受け渡しでは交通費、7時間を越える場合は割増料金もかかるなど、費用等の詳細な説明がある。また、付添い援助は、相談室内での付添い援助だけでなく、屋外の適切な場所での面会交流に援助担当者が付き添うもので、同居親の同意があれば祖父母など複数の者との面会もあり、面会場所、時間、子どもの年齢・数や援助の内容等により事情に応じた料金が設定される。試行的面会は、控訴審など裁判所内での試行的面会交流ができない場合の例外的援助としており、原則2回までとしている<sup>8</sup>。最近では、9割以上が調停のし直しのケースとなっており、試行的面会交流や初回は、原則として1時間に限定して、FPICの児童室において実施するが、連外的に初回から緊張を緩和するために外部で実施することもある。3～4時間を限度とした付添い面会が中心で、頻度は1か月1回、2か月に1回、土日が多く、場所は、FPIC内から児童遊戯施設、公園、父子の料理教室参加等きわめて多岐にわたっている。

FPICが2004年に行った「養育環境の変化と子どもの成長に関する調査研究」によれば、離婚後の親との面会交流が「ある・あった」と回答したのは74%にのぼり、「ない・なかった」と回答したのが全体の23%であった<sup>9</sup>。面会交流の取決めも60%の人が行っていた。面会交流に肯定的な評価をする割合は、面会交流の取決めがない人では67%であるのに対し、取決めのある人では86%であり、取決めのある方が面会交流に肯定的な評価をしていた。暴力、異性問題、借金・浪費などで離婚したり、性格や態度で問題のあるケースでは、交流が困難であるという傾向があるものの、柔軟な姿勢をもっている者は交流に対する肯

<sup>8</sup> 家庭問題情報センター『面会交流援助事例集』5頁(2008年)。

<sup>9</sup> 家庭問題情報センター『養育環境の変化と子どもの成長に関する調査研究——離婚した親と子どもの声を聞く』28頁(2005年)。

定的評価につながりやすい<sup>10</sup>。また、面会交流のなかった子どもたちが大きくなってから、「別れた親と会いたかった」「親から捨てられたという思いをもった」など親は自分たちのことだけでなく、子どもの側に立って、親としてのあり方を自省し、面会交流の道筋をつけないと、子どもたちの離婚による心理的外傷は癒されることはない<sup>11</sup>。親の再婚による家族の再編によって、子どもたちが離婚以上にショックを受けたり、心的負担を感じており、親の再婚による子どもの心情への配慮が課題となっている<sup>12</sup>。

FPIC が調査した事例で、面会交流が円滑に実施できる条件や要因として①離婚への肯定感、②自己洞察、③相手への肯定感、④面会交流への肯定感、⑤サポート資源の存在があげられる。つまり、①は、父母の間でも当初は恨み、怒り、憎しみなどマイナスの評価しかなかったのが、「今は、やり直してよかった」「気持ちが明るくなった」などと離婚を肯定的に受け止められるようになることも重要である。また、②では、過去の自分自身の問題点の冷静な分析や理解だけでなく、自分自身が成長し発展していることを肯定的に受け止められることも大切である。責任を相手方になすりつけたり、自己を正当化したがる傾向があるが、歩み寄りや自分の依存性への反省など自己洞察がなされている。③では、相手方への嫌悪、恐怖、非難、攻撃というマイナスの部分ではなく、詫びの気持ち、感謝、許しなど肯定的な評価ができるようになってきている。④は、とくに重要で、子にとって別居親の存在が必要であり、接触交流を維持していくことが大切であることを理解し認識しているほど、交流に対して積極的になれる。子ども自身が本当は親子の交流を喜び楽しみにしていることを理解できれば、継続への努力につながる。そして、最後に⑤は、弁護士、カウンセラー、仲間、自助グループ、友人など問題解決の相談相手がいることで、孤立感、閉塞感にとらわれず、自信をもって問題解決に向き合うことが可能になる<sup>13</sup>。

また、FPIC では、面会交流に当たり「お父さん」に対しては、子どもが父母の間で板ばさみとなって苦しんでいるので、「子どもを板ばさみにしないで」というメッセージを伝えている。そして、FPIC の上手な活用法として、開始期は、会えない苛立ちと援助への抵抗、場所や時間・費用負担、見通しの暗さなどに不満や不安を持つ父親が多く、FPIC の援助内容を理解したうえで、面会の頻度、場所、費用の負担割合、FPIC の指導助言を受けることなどを含む取り決めと契約をするとともに、付添い援助では原則として、両親の自宅では会わない、宿泊はしない、祖父母の援助を対象としないことなどを基本にしている。もっとも、受渡し型では、葛藤も少なく、長時間の面会と宿泊も可能なケースもある。中期では、子どもが手元にいる母と、離れて暮らす父の痛みの度合いの違いがあり、先を急ぐお父さんに対して、母親はペース的についてこられないこと、無理強いすると子

---

<sup>10</sup> 同調査報告書 30 頁参照。

<sup>11</sup> 同調査報告書 38 頁参照。

<sup>12</sup> 同調査報告書 40 頁参照。

<sup>13</sup> 家庭問題情報センター・家庭問題情報誌「ふぁみりお」34 号（2005 年）参照。

どもが板ばさみになることを理解してもらう必要がある。はじめの1年はクレームよりも、信頼を得るために取り決めたことを遵守することが大切である。安定期は、面会交流が軌道に乗って、父母が自分たちで子どものために協力して面会交流を実施できるようになる時期である。いずれも、平坦ではないが、急がず、焦らず、ルールを守ることがコツである<sup>14</sup>。

また、FPICでは、面会交流に当たり「お母さん」に対して、面会交流は長い道のりで、はじめは順調に行かなくても当たり前で、淡々と焦らず続けること、面会交流の場面での暴力の危険性がないかぎり、欠点の多い親でも親子が会い、心でしっかりした絆を結ぶことが大切であること、面会交流の目的は、子の福祉や親の権利、親子の自然の感情だけでなく、親が子に離婚で辛い思いをさせ、子育ての責任を全うできなかったことを心からわびることにあること、子が親の実像を自分の目で確かめる、アイデンティティを確立するためにも必要であり、父母の間に立つ子どもの気持ちを尊重して進め、はじめに失敗だけで結論を急がないように説いている<sup>15</sup>。

FPICでは、現在200件ほどの親子の面会交流援助を実施しているが、父親と3～5歳くらいの子どもの面会交流が多い。交流の場所は西池袋のKTビル10階の児童室・面接室が試行面会・初回では利用されることが比較的多い。そのほか、子どもの城、子ども科学館、水族館、公園等外部施設も利用されている。面会交流が離婚の怨念や係争中の事件の駆け引きに使われてはならず、子どもに父としての愛、母としての愛を感じ取ってもらい、面会交流を終えた子どもが素直に「楽しかった」と言え、同居親も「よかったね」と言ってやれる交流にしなければならないとしている<sup>16</sup>。

FPICで、とくに力を入れているのは、親に対する心理教育である。親に対する心理教育の中でも、とりわけ親が面会交流の意義をどれくらい深く理解できたかが重要であり、これがきちんと理解されていると、かなり制約の多い面会交流条件でも不満が生じにくい。そのためには、自分の依存の対象として、あるいは相手への嫌がらせの方法としての面会交流の要求でないことをきちんと見分ける必要がある。つまり、子どものために面会することが重要であると認識するよりも、自分の気持ちを尊重しろ、自分の希望どおりに押し通そうとする親に対しては援助を断るようになっている。

まず第1に、面会交流の意義や究極の目的について理解してもらう。子どもが親を知ることが、子どもが自分を知ることであり、これこそが子の福祉である。子はモデルたる親の実像に出会いながら自我を形成する。父母は代替し切れない固有の役割をもっている。同居親も別居親もよい親であることだけを求められてはいない。欠点を含めて親子が向き合うことが大切である。児童養護施設出身の子どもが、自分の過去を知らずに思春期を迎

<sup>14</sup> 家庭問題情報センター「お父さんへの応援歌」ふぁみりお37号3頁(2006年)。

<sup>15</sup> 家庭問題情報センター「お母さんへの応援歌」ふぁみりお38号2～3頁(2006年)参照。

<sup>16</sup> 家庭問題情報センター「子どもたちへの応援歌」ふぁみりお39号3頁(2006年)参照。

えることの苦しみや悩みを、子どもに持たせてはならない。棄児であっても、虐待親であっても、誰が親であるかを知ることが大切である。まったく親を知らないのと、一度でも自分の親と会ったことのあるのとでは、大きな違いがあるので、どんなささやかな会い方でも子どもには親と会わせる必要がある。別居親に対しては、面会交流における継続の重要性を説き、子どもが大きくなるまで継続してゆけるような会い方を、再婚などがあっても、子どもの面会を続けていける条件、内容を決めるようにする。同居親に対しては、判断の基準を現在から将来へ移すことの重要性を説く。同居親は現在の子どものしか目が向いていないことが多いため、現在子どもが別居親に会いたくないと言っている、監護者として大人である同居親が子どもの10年後、20年後を想像してあげることが必要だと説得する。今後、子どもが成長とともに向き合わなければならない様々な問題を見据えて、今のうちから子どもを別居親に会わせること、親の力で会わせられるうちに会わせることが必要であることを説く。

第2に、紛争の渦中にある親は自分の心ばかり見えていて、相手の心や子どもの心が見えていないことが多い。子どもは、怒り・悲しみ・恐怖・不安など抱えていることを理解させる。つまり、子どもは安心できる環境でしか感情を吐露しないと、子どもの心理について親に説明する。また、子どもは、自責感情、忠誠心葛藤、過熟現象による頑張り、親子役割の逆転、本音の封印などを起こしやすい。たとえば、自分がいい子でなかったから、両親が離婚したという自分を責める感情を子どもが持つことがある。また、自分が嫌だと言ったから面会交流がなくなった、自分が「親棄て」をした、という自責感情を子どもが大人になってから持つことがある。中学生の頃、両親が離婚したが、DV被害者である母を庇って、父との面会交流を望まずに会っていなかった子どもが、50歳を過ぎてから、父に会いたいと思いつけていたところ、幼児期の自分の写真をポケットに入れて働いていた父が死亡したと聞き、自分は父の気持を踏みにじったと自責の念を抱え鬱状態になったという事例がある。このように、およそ当事者が想定できないことが起こりうることを心理教育として伝えることが肝要である。

第3に親と会わせないことの弊害が生ずることも伝える必要がある。たとえば、子どもは思い込みも強くなるために、同居親の認識を一方向的に内面化したり、また、責任を他人に押し付けたりする責任転嫁や、人をうまく操るような技術を覚え、操作的人間関係の学習をしてしまうとか、アイデンティティの極端な二分化、親の実像獲得失敗による結婚生活での親役割遂行の困難など、親と会えないことによるさまざまな弊害が生ずることが少なくない。

第4に、面会交流の援助制度に求められる視点については、中立公正、長期展望、最善の利益と子どもの真意、開始の適時と対応した面会条件の工夫、父母の心理教育、援助機関の専門性、援助制度と経済的課題等を挙げる。

まず、中立公正性については、面会交流はともすると親の権利性を争う条件闘争の場に

なりやすいが、子ども中心主義によって中立公正を目指すべきである。子どもが板ばさみにならず安心・安全に実施できる面会交流を実現することが大切だ。離婚経験者による援助においては、中立性担保の課題があるが、これを乗り越えた者は素晴らしい援助者になると考えられる。

つぎに、目前の良し悪しに振り回されずに、長期展望を持って気長に行うことが重要である。面会交流は流動的であり、時間経過、子どもの成長で変化することを十分に認識し、面会交流に望むように心掛けなければならない。また、幼児期には困難であっても、子どもが成長するとともに、子ども自身がリードする面会交流が行えるようになり、いつの高頻度、高密度の面会交流よりも、継続していくことこそが長い目で見れば有益であり、1回ごとの出来、不出来に振り回されず、面会交流の評価は将来の子どもに託すべきである。

子どもの最善の利益を図る代理人は必要だと考えられるが、子どもの意見表明権を浅薄に議論すべきではない。子どもに面会交流への意向を問うより、安心・安全な面会交流の条件を整えることが先決である。面会交流を嫌がっている子ども、3～4回繰り返せばうまくいくのが通例である。それでもうまくいかない子どもは、適切な愛着形成ができていない可能性が高い。一時的に親と離されても自分は捨てられないという安心感がないためだ。離婚の是非や両親の一方の選択を問う弊害と同様に、面会の是非を聞くことは親の責任転嫁にすぎない。親を拒絶した子は、罪悪感で悩む可能性が高い。

面会交流をいつ始めたとしても、初めからうまくいくとは限らない。早すぎる開始はないが、実施に伴う困難には大きな違いがある。たとえば、人見知りをして親離れができない（生後10か月くらいまで）、いったん離れても時々母親のもとに戻ろうとする再接近期（2歳くらいまで）、分離不安性愛着など。また、エピソード記憶が蓄積され始め、同居親との分離もできる保育園・幼稚園入園の3歳頃を逃さずに面会交流を開始することが重要である。つまり、日常生活を母と離れて生活できる習慣ができていると面会がうまくいきやすい。同居親への同一視による自我形成あるいは親子の役割逆転が進んだ小学生以降の開始は難しい。

面会交流制度を構築するに際して、父母の心理教育が何よりも重要である。とくに力を注ぐべきは、被害者意識、疾病利得への固着からの回復を図れるような心理教育である。認知行動療法的なアプローチとして、エンパワメント(レジリエンス、ポジティブサイコロジー)、すなわち、被害を経験した時の立ち直り力や回復力を鍛えるサポートが重要である。

また、援助機関には、事例の紛争性、援助内容等によって専門性に違いがあってもよい。面会交流における問題は、当事者や紛争の程度によって様々であるので、その支援にあたっては、深刻な事例を扱う専門的機関から比較的紛争性の少ない事例を扱う市民的機関といったバリエーションがあってもよい。紛争性の少ない事例では、司法書士や行政書士が援助者となる可能性もあるのではないかと。

さらに、援助制度は、FPIC もそうだが、経済的に保証された制度による被援助者の経済・地域格差の解消、援助の質的担保、援助者層の拡大と疲弊の防止など経済的課題があり、調査官を退職した人を迎えるためには、退職後の定職として遜色ない給料を払う必要があるだろう。

最後に、FPIC では、当事者の代理人から紹介され、調停や裁判で面会交流が取り決められたケースが少なくない。これまでの経験から、山口恵美子先生によれば、まず第1に、援助者の資質や専門性については、家事事件の解決に精通しているだけでなく、子どものために公正中立に行動でき、心理的側面からのバックアップが可能でなければならない。また、子どもの固有の問題である発達障害に対する理解も必要である。面会交流の困難なケースは、ともすると子どもの発達障害の問題を双方の責任として非難し合い、子ども自身の固有の問題を認識できていない親であることが少なくない。第2に、DVの問題についても、初期の対応、中期の対応、後期の対応を各段階ごとに精査し、緊急的な介入や分離の必要性と、親子交流の重要性、親の能力アップや自立支援など段階やプロセスに応じた面会交流支援のあり方の検討が必要である。いたずらに暴力の危険性や同居親の被害感情のみに囚われると、子の交流ニーズを劣後させることになりかねない。第3に、親自身の再教育や研修プログラムが必要で、子どもの面会交流の紛争も、自己愛的な未成熟な父母が子どもを手段や道具として争っていることが少なくない。また、子と同居する母親側も、子どもに忠誠を誓わせ、子どもの自由な心を拘束しているケースがみられる。子どもの心理に精通し、時間のなかで変化する子どもの心を見つめることが必要である。とくに、面会交流援助は、以上のような支援者に求められる特性から、非行少年の支援をする「少年友の会」などのような裁判所の各支部ごとに調停委員などを経験した人々の面会交流支援組織を作ることも検討してよいのではないかともしう<sup>17</sup>。

### 3 FLCでのVi-Projectでの面会交流支援

1990年10月に、前身となる「女性ライフサイクル研究所」が発足し、主として、村本邦子立命館大学教授など心理や社会教育に携わる人たちを中心に、2002年11月には、特定非営利法人「安心とつながりのコミュニティー作りネットワーク」(FLC)が大阪市に設立された。FLCは、虐待・暴力に対する予防啓発活動、虐待・暴力の早期発見と介入活動、被害者・家族への心理的ケア、加害者対策、援助者の養成、安心とつながりのコミュニティーづくり、社会教育事業等の業務を行っている<sup>18</sup>。FLCは、2003年2月からDV子ど

---

<sup>17</sup> 2008年3月14日にサンシャイン60のFPICの事務所を訪れ、山口恵美子先生からヒヤリングをさせていただいたものであり、筆者の責任においてまとめたメモによる。したがって、多少のニュアンスや趣旨の違いはお許しいただきたい。2010年12月9日に、山口恵美子先生より、早稲田大学において、ヒヤリングをさせていただき、その際の際の記録も追加させていただいた。

<sup>18</sup> FLCについては、<http://www.flcflc.com/tsunagari/project/pro;vi/29/index.html> 参照。

もプロジェクト、2003年3月からはアドボケイト・プロジェクト、2004年5月から子どものための面会・交流サポートプロジェクト(Vi-Project)、2006年4月に暴力防止プロジェクトがスタートしている。

Vi-Project は、臨床心理士の桑田道子代表を中心に、8名の臨床心理士やボランティアにより運営されているが、2004年5月から離婚後一方の親と離れて暮らす子どもと他方の親との面会・交流をサポートするプロジェクトを開始した。とくに、Vi-Project では、円滑な面会・交流の支援のための基礎調査を行い、離婚後の親と子ども調査、アメリカ視察調査などを実施し、2005年4月から2006年3月にかけて報告書をまとめた<sup>19</sup>。当事者アンケートでは、離婚成立後5～8年が経過していて、30代、40代の同居親が多かった。面会交流の取り決めをしている人が半数ほどあり、取り決めをしている場合は3分の2が交流があって、取り決めをしていない場合は交流ありは3分の1にとどまっていた。取り決めをしている人は、調停を早期に終了させたくて同意したものと、子どもにとって父親だから会うのは当然というものに分かれた。面会をしている頻度は、自由にとというのが一番多く、半年に1回、1か月に1回、2週間に1回など多様であった。面会場所も自宅が多く、他に公園、レストラン、テーマパーク、祖父母・親戚宅などさまざまであった。面会で一番多いのが食事、映画、運動、買い物などであった。

面会交流をしたくない人の理由としては、生活費も払わず子どもの面倒を見ないとか、連絡先もわからない、子どもに被害が及ぶなどがあり、非同居親では再婚後の妻や子への気遣いなどがあった<sup>20</sup>。面会交流をしてよかった点としては、「離婚に対して子どもの不安定な気持ちが解消できる」「子どもたちの心の支えになっている」「父親の存在を子どもたちが認識できる」「養育費を支払ってもらえる」「進路の相談や父親にしかできないことをしてもらえる」などがあげられた。これに対して、面会交流のマイナスの面として、「気が向けば連絡してくるが、そうでないと連絡もよこさず子どもが不安定になる」「別居親が物分りがよすぎる親になって、子どもがかえって同居親に反発してくる」「元夫に会わなければならないと不愉快になったり、体調が悪くなる」「夫側祖母と会っていることがわかり、同居親が情緒不安定になる」などであった<sup>21</sup>。

第三者による面会交流支援が必要かどうかについて、3分の2の人が必要ないと答えたが、3分の1は必要だとしている。具体的な支援内容への要望としては、「連絡をとってくれたり、待ち合わせ場所までの送迎」「相手方が面会に応ずるように説得してほしい」「秘密厳守、公正中立な立場で間に入る」「定期的な状況の連絡」「面会交流する他の人たちと

---

<sup>19</sup> NPO 法人 FLC 安心とつながりのコミュニティづくりネットワーク『Vi-Project——子どものための面会・交流サポートプロジェクト』4頁以下(2006年)。以下「Vi-Project 報告書」として引用する。

<sup>20</sup> 「Vi-Project 報告書」13～14頁参照。

<sup>21</sup> 「Vi-Project 報告書」15頁参照。

の交流」などの声があった<sup>22</sup>。

専門家のヒヤリング調査では、離婚後の親子の面会交流は、非常に複雑な感情表出が持ち込まれ、子どもたちが動揺させられたり不安を抱かせられることが多く、何よりも子どもの心身の安全を確保するための枠組みが必要であること、援助者は父母から独立した第三者として子どもの利益にそった面会交流が実現するように努めなければならないこと、子どもの気持ちやニーズに敏感であり、子どもの立場を代弁すべきこと、面会交流の援助者は、父母の感情的摩擦や子どもへの不適切な言動を予防し、面会交流に両親がわだかまりを持たないようにしなければならないこと、面会交流には、たとえば相手方の親の悪口を言わないとか、嫉妬や寂しさをぶつけてはならないなど最低限のルールを決めて、それを確認し誓約させる必要があること、また父母にはどのようなリスクファクターがあり、子どもはどのような影響や傷を受けたかなどのリスクアセスメントも必要であること、面会交流中のモニタリング(同席と記録)をし、その事案をつねにフォローアップし、継続的な面会交流の計画を立てることが可能になること、面会交流の機会に、同居親との接触がとりたいたいか、子どもから同居親の様子や連絡先・住所等を知りたいとするものもいること、面会交流によりせつかく DV から逃れて安定した生活の再建や子どもの生活環境の改善を試みたのに対して、不安や恐怖心が顕在化することになることなどが指摘されている<sup>23</sup>。

このような基礎調査の結果にもとづき、Vi-Project は、共感、安全、自律、つながり、提言というコンセプトに立ち、両親の別離により一方の親と離れて暮らす子どもたちが、健やかで実りある人生を歩んでいけるように子どもの気持ちを尊重するということで、面会交流支援活動を展開している。Vi-Project は、臨床心理士やボランティアを中心に 5 名のサポートスタッフで支援を実施しているが、資料のように、双方の合意がある場合か弁護士の関与がある場合に、以下の流れでサポートを行っている。まず、事前カウンセリングの申込書を提出してもらい、現在の状況、子どもの様子、面会交流についての希望などを確認するために、別居親、同居親の 1 時間程度の事前カウンセリングを個別に行う。また必要に応じて子どものカウンセリングを実施することもある。そこで、Vi-Project の面会交流サポートを依頼される場合には、Vi-Project ルールや注意事項を確認の上、同意書を提出してもらい、登録を行う。登録料は子ども 2 名まで 1 万円で、ひとり増えると 5000 円加算される。初回トランスファー・サービス料金 5000 円プラス交通費実費の入金後サービスが開始される。

トランスファー・サービスとは、面会交流の日時・場所が決まると、子どもの送迎を行うことであり、要望により、弁護士事務所での面会交流についてのみ、スタッフを同席する付添いも行うことがある。基本的には、面会交流を実施のための連絡調整、送迎などに

<sup>22</sup> 「Vi-Project 報告書」16～17 頁参照。

<sup>23</sup> 「Vi-Project 報告書」47～49 頁参照。

より自分たちだけで連絡調整・実施が可能になればサービスは終了することになる。

ところで、2006年5月からのモニター事業では、1年間で約80件の依頼・問い合わせに応じ、十数名の方への事前面談、面会交流が行われた。Vi-Projectは、なによりも「子どもにとって、面会が良い時間、良い交流、良い機会となるために」サポートする以上、対象となるケースは「父、母双方に、面会実施への合意があること」を第一条件としてきた。「自分は会いたい、養育親（同居親）が拒否している」という非養育親（別居親）からの問い合わせ自体は相当数にのぼり、上記条件を掲げることに対し、「相手方の同意を得るために第三者が動くことが、サポートなのではないか」と批判されることもあった。しかし、同居親が拒否しているもとの面会交流は、子どもにとって相当な精神的負担になる可能性が高いため、その点は固持してきた。子どもたちは、2歳から7歳くらいでまだまだ幼いといえる年齢であったが、それぞれに離れて暮らす親との面会を緊張して迎えていたのが、とても印象的であったという。「どきどきする」という子どもや口数が少なくなる子どもたちが、しばらく会っていなかった親と顔を合わせると徐々に緊張を解いていく様子や、迎えに行くと楽しかった時間を物語るような生き生きとした表情にこちらも毎回ほっとさせられたようだ。また、スタッフは、ほとんどの養育親が自分の中では葛藤を抱えつつも、子ども達が非養育親との時間を過ごせるよう配慮している様子を見るにつけ、やはり「面会実施」だけでは本当の援助にはまだ至らないのではという思いを強くしているという。

そして、今後の課題として、Vi-Projectの直接支援内容については、子どもへの自己紹介の方法、とくに愛称（子どもに呼んでもらいやすいもの）の設定、短い受け渡し時間の間にどれだけリラックスしたい関係を築けるかなどが課題だという。また、クライアントからの要望にどこまで対応するか、Vi-Projectの意見・立場をどこまで、どのように表現するかも大きな問題である。さらに、Vi-Projectスタッフとしての（父、母、どちらの側の立場でもない）言葉の使い方・配慮をどうするか、感情的になりがちな両親へ、教育的プログラム（子どものいる離婚者を対象とした親教育プログラム）を提供する必要性についても検討してゆかなければならない。最後に、Vi-Projectシステムについても、料金設定（スタッフの時間的・精神的労力への対価）が妥当かどうか、ルール設定（同意書、日時の設定期限、養育親のキャンセルなど）、ケース進捗状況の管理方法（いかにスタッフ間で時差なく情報を共有するか）、クライアント個人情報の管理方法、スタッフ（人手）不足の解消等プロジェクトの運営上避けて通れない問題も少なくないという。

2007年11月から、Vi-Projectは、臨床心理士、大学院生など5名で、6ケースを取り上げ、調停から審判に移行したケース、親権・面会交流に紛争性が高くあるケース、調停条項の履行が求められたケースなど当事者や弁護士から依頼された比較的困難な事例を扱っている。同居親や別居親が合意することを前提に支援サービスを提供することが原則であるが、なかなかハードなケースの支援が求められている。相談の半数は別居する父親から

で、最初は面会の機会を提供してもらえただけで満足していたが、次第に回数が増えると、子育てや教育に対するクレームも増加してくる。怒りをコントロールする力をつける必要があり、スタッフとしても当事者にどこまで伝え、どこから自らで解決させるかの線引きが難しい。また、民間の面会交流支援組織の問題は、日曜祭日に面会交流の日時が設定されることが多いために、スタッフの日常生活はかなり制約され土日祝祭日が犠牲になること、面会交流の送迎は2人1組で実施するためにスタッフの恒常的不足が深刻であること、ボランティアが主になるために人手が圧倒的に足りないこと、しかも財政的にも脆弱かつ厳しいものがあり、政府や自治体からの公的補助金などの経済支援が行わなければ安定的な組織運営は不可能であろう。

また、2010年12月15日に、桑田道子先生に、これまでの活動を振り返って再度のヒヤリングを実施させていただいた。その結果を以下に述べる。Vi-Projectは、2004年5月から開始したが、2年間をかけて面会交流支援について勉強をし、3年目にパイロット版のサポートを開始した。2007年11月より、非営利・有償事業として本格的に開始した。Vi-Projectは現在年間100件(継続支援のため、累積対応係数)(10組)程度を扱っている。スタッフは8名の臨床心理士+ボランティアである。統計データについては、最近の報告書は作っていないが、大学等でプレゼンテーションをすることがあり、その際にデータを提供している。親の年代や、子どもの年齢などについて、傾向を見ることができる。それとは別に、1回1回の面会交流の記録は個別に残しているが、データの分析まではする余裕がないのが実情である。

現在は、1年間に、2組が出たり入ったりするという状況である。これまでに5組が終結、現在10組を援助中だ。毎月、問い合わせは3,4件ある(弁護士からの依頼も含めて)。キャパシティの限界があるので大規模な広報はしていないが、大阪に援助団体があると家裁からこっそり教えられたという依頼者もいる。問い合わせのうち、実際に援助につながる依頼者は多くはない。キャパシティの問題もあるが、依頼者が面会場所の提供を求めているなど、Vi-Projectのサービスの内容とニーズが合致しないことも多い。ここに頼めばとにかく合わせてもらえらると思って依頼をしてくる人もいるが、そうした人にはまず調停を起してもらおう。調停中は、相手方に対してVi-Projectのサービスについて説明をする。相手方は最初不信感でいっぱいであるが、最終的に納得をすれば、Vi-Projectを利用して面会交流を実施する旨を調停合意のなかに入れてもらい、それに添って面会のサービスを提供することになる。

本プロジェクトは、もともと、中立的な子どもの受け渡し(neutral exchange)のサービスを想定して開始したが、実際に始めてみると、子どもの受け渡しだけを求めるクライアントには出会わず、扱っているのは相当に高葛藤のケースばかりである。Vi-Projectは、面会中のスタッフの立会いはしない。それは2つの理由による。1つは、同居親が、子どもと別居親の面会をコントロールすべきではない。スタッフが立会いをすることは、同居

親から相手方への不信感の表れである。そのような状態で会っても、子どもにストレスになってしまう。もう 1 つは、危険への対処の問題である。アメリカの Visitation Center では、屈強な警備員が警備をしている。そうした警備員を確保することはできないので、親から子を守れない事態が発生したときに対処できない。したがって、同居親が相手方のほうに子どもを安心して送り出せるよう援助することになっている。ただし、弁護士の事務所で同席の面会をした場合には、外での面会でも暫くは付き添うようにしている。これは新しい試みである。

また、Vi-Project は、最初は「終結」を意識したかわりをしていなかったが、2 年目からはそれを意識したかわりをするようになった。面会交流の支援は、自分たちで問題を解決できるようになるための練習であって、その練習の中で得た達成感を力にして、自分たちだけで面会交流を行えるようになることを目指す。例えば、メールでの日程調整で、Vi-Project のスタッフ宛のメールではあるが、相手方にも cc をして自分の希望を伝えられるようになる、といったように自立支援は大切だ。大事なものは、小さなルールをお互いに守れたという成功体験の積み重ねである。それによって自信が付き、自分たちで直接連絡を取り合って実施できるようになる。ただ、ある程度長いスパンで関わるのが実際には多い。例えば子どもが乳幼児である場合、子どもが小学校に入るまでは見守り続けるという意識がスタッフの側にある。1 つのケースに手厚く、寄り添って支援することになる。(アメリカでは数が多すぎて手厚い継続的な援助ができず、ぱっと切っていくことになりがちであるのと対照的) 長いスパンで関わると、両親も変わってくる。子どもも成長していく。あともう少しで、自分たちでできるようになるという見込みも出てくるのである。

現在援助している 10 組のうち 5 組は、弁護士からの依頼であった。弁護士からの依頼では、試行的面会交流を弁護士事務所で行うときに同席する。面会交流の見込みに関する意見を求められることもあるが、むしろ、同居親である母親が面会に前向きになるよう働きかけるための要員として期待され、そのように関わっている。試行的面会交流に関わったケースでは、Vi-Project も了解の上で、面会の支援を Vi-Project が行うことを前提として調停合意がなされる。

子どもの意向をスタッフが直接に聞くこともある。事前カウンセリングのときに子どもからも話を聞く。また、移動中はスタッフと子どもだけになるので、そのときに話を聞く。言葉だけではなく、子どもの様子から察し取れるものもある(父という時と母という時の態度・様子の違いなど)。サービス実施中に、親として子どもとどう関わっていいか、親から悩みを聞くことがある。面会中に起こったことについては、毎回レポートを提出して貰っている(多くはメールで)。その中に、面会中の子どもとのかかわり方について悩んだこと(面会中、子どもが他の子どもに意地悪をしたが、子どもにどのような言葉をかければよかったのか、など)が書いてある。それに対し、スタッフがアドバイスを行っている。

裁判中の父母はお互いに「あら捜し」をしており、相手方の子どもとの関わり方の問題

をあげつらいがちである。また、攻撃されることを恐れて、相手方に子どものことを話すこと自体を避けることもある。そうした状況から、お互いに子どものことを報告しあえるような関係になっていくのは難しいものである。そうした状況であっても、少なくとも第三者である Vi-Project が関われば、相手方と子どものかかわりの様子を、双方に知らせることができる。

活動母体は女性ライフサイクル研究所で、これは有限会社であり、講師派遣などで報酬を得て運営されている。Vi-Project の援助者はこの研究所のスタッフであり、給料はそこから出ている。Vi-Project のサービスは料金を徴収してはいるが（ほとんど実費だけであるため）、スタッフはボランティアとして活動している。スタッフの持ち出し(交通費など)も実際には多いが、それはやめようという方針になった。女性ライフサイクル研究所自体の経営も「とんとん」というところであり、財政状況は決してゆとりのあるものではない。

#### 4 おわりに

以上のように、ここでは、とくに元家庭裁判所調査官らで運営する家庭問題情報センター(FPIC)と NPO 法人 FLC 安心とつながりのコミュニティーづくりネットワークの Vi-Project の援助活動を取り上げて、その活動の現状と課題を明らかにすることで、今後の日本での民間機関による面会交流支援活動のあり方についての有益な示唆を抽出することができた。

まず、FPIC は、スタッフの専門性、経験、知識量などは比較的高く、家庭裁判所実務に精通しているところからも、面会交流援助のノウハウ、調査研究、セミナーなども幅広く実施されており、高いレベルでの面会交流支援サービスを期待することができる。また、東京の相談室をはじめ、全国各地に相談室が設置されており、比較的広範囲な地域で、かつリーズナブルな利用料金でサービスが受けられる点も、その大きなメリットといえる。しかし、最近では、時間による料金制はやめ、サービスの専門性から個別に決定しているという。さらに、離婚後の親子の面会交流支援事業だけでなく、離婚や子育て(離婚協議の ADR)、養育費の取立て(養育費相談支援センター)など家族の問題全体に対してトータルな相談が受けられる点でも優れていた。また、裁判所などの公的機関でなく、民間機関であるがゆえに、カウンセリング、面会交流支援の期間、内容、回数等が有料で設定され、継続的で安定的なケアが可能である点も、大きな魅力と言える。しかしながら、FPIC でも面会交流支援の事業部門のスタッフは約 100 名で、スーパーバイザーの負担は重く、常勤スタッフがいないことはかなり深刻であった。また、援助者の年齢的にも 50 歳代以上となっており、祝祭日や土日がつぶれ、携帯での連絡がつねに入るために、「携帯奴隷」といわれるほどのスタッフの犠牲は決して小さいものではない。また、社団法人とはいっても、その財政的基盤はきわめて脆弱で、会員や特別会員の会費収入、事業収入は限られており、充実した事業運営にはより一層の寄附や補助金が不可欠である。経済的な不況の中で企業

からの寄附に期待することは困難であるし、裁判所や法務省からの補助を期待することも困難である。さらに、FPIC に来るケースはかなり重篤化、深刻化したものが多く、当事者の紛争性も高いので、子どもの奪い去りや実力行使などに対するリスク管理も問題といえ、これに対する組織的対策も必ずしも万全とはいえない。

これに対して、Vi-Project は DV の被害者・加害者・子どもたちの支援などの心理的支援を中心に活動するボランティア組織であって、スタッフの数も施設・経済的基盤などもきわめて小さいものであった。面会交流支援も、当初予想していたよりも紛争性の高い履行が困難なケースが来ていた。サービスも、連絡調整型、送迎型が基本で、双方に合意があるケースに限定されている。ただ、大阪では、当事者の合意があるケースで、FPIC と連携して、裁判所での調停中の試行的面会交流を援助するという事案を手がけたとのことであった。したがって、民間の第三者による面会交流援助サービスのニーズは高いし、Vi-Project の支援事業はかなりの成果をあげているものの、さらに人材の養成、財政的基盤の確保、家庭裁判所や自治体などの役割分担と連携などについて、多くの課題があるといえよう。なお、親子ネット、共同親権を考える会など離婚後の親子の交流を積極的に推進する団体や、離婚する母親や DV の被害者の支援組織も、面会交流の相談や情報提供にかかわりは始めている。

## I 民間の面会交流支援団体及び支援活動についてのヒヤリング(承前)

### 5 民間の面会交流支援団体の活動と課題——FPIC の活動を通じて

2010年12月9日に早稲田大学において、家庭問題情報センターの山口恵美子理事から以下のようなお話を伺った。

#### (1) FPIC の成立ちと事業の概要

当初は調査官のOBのみを構成員とする任意団体として活動を開始したが、その後、会員の会費で運営をする社団法人として組織し(1993年)、2010年12月中には公益法人への移行申請をする予定である。面会交流援助については、1993年以来、相談活動の一環として始めた。

現在は、全国で8相談室あり、そのすべてが面会交流援助事業を行っている。全国に約600人の会員がおり、正会員(家庭裁判所調査官出身者、特別会員を長年務めた者)が200人で、特別会員はほとんどが調停経験者であり、その他は児童相談所の事務職員や子ども対象のボランティア(病院ボランティア、小児科ボランティア)等、子どもとのかかわりをもったことのある者で構成されている。

資金源としては、会員からの会費および寄付(FPICのWEBサイトを参照:平成21年度で22,302千円)により運営している。養育費相談支援センターからの委託費は別会計としている。財政状況は厳しい。

【事例】発達障害の子ども2人、2人(山口氏、アルバイト)で担当し4時間の付き添い(2か月に1回)、費用2万5000円

援助者は、朝7時に家を出て、落ち合い場所に行き、面会交流場所に移動し、面会、受け渡し場所に戻り終了後、帰宅は17~18時。2万5000円のうち、アルバイトに1万円を支払い、残る1万5000円(通常の付き添い額)から、交通費、税金、2~3割の寄付、弁当等を差し引くと手元に残るのは3500円程度となる。

#### (2) 東京相談室の状況

##### (a) 開始

大阪相談室は時間による料金設定(相談者からは相談時間により料金を受け取る)。東京相談室は時間による料金設定は行っていない。とくに、付添いについては長時間にわたってできないほど神経を使うケースがあり、高度の専門性を売りにしていることに鑑みて、時間による料金制を採用していない。

FPIC法人化1年後(1994年)から、面会交流援助事業を始めたが、ノウハウを持っていなかったことや、面会交流に至っても当事者同士の約束がうまくできておらず、当事者

が FPIC 側の説得だけで動いているということが原因して長続きせず、難航した。

「A 子さん事例（面会中断 10 年後、子どもから母に会いたいと申し出）」等を契機に、面会交流の経験はその時だけで評価・判断してはならず、子どもが成長したときに面会交流の経験から何を学んでいるかを長い目で評価しなければならないという思いに至り、第三者の視点から客観的に考えられる「よい面会交流」を目指すのではなく、家族にはそれぞれの雰囲気や文化、特徴があるので、第三者が理想と考える「よい面会交流」を実現することに過度なエネルギーを費やすのではなく、会うことを第 1 に目指す面会交流を行う、そのような面会交流援助ならば事業として行えるということで、2004 年に事業部門として立ち上げた。

#### (b) 目的

目的は、第 1 に、子どもが親を知る権利を援助することである。子どもが親を知ることが、子どもが自分を知ることであり、思春期以降のセルフアイデンティティの形成時期に子どもが自分探しの世界に迷い込んでしまわないために親を知ることが大変重要である。親を知るための子どもの援助として、別居中であれ、離婚後であれ、再婚後であれ、子どもが親を知りながら成長することの重要性に鑑みて、時期を問わず援助を行っている。ただし、援助の対象はあくまで子どもであるという方針を念頭に置いている。

第 2 に、親に対する心理教育である。前述のとおり、子が親を知るための子に対する援助をすることが第 1 の目標であるが、これを支えるための二次的目標（方法論）として、親に対する心理教育を行っている。親に対する心理教育を首尾よく行えるかどうかで、面会交流の成否が決まるといってよい。家庭裁判所の調停段階でも、調査官が DVD を集団的に使うような学習方法ではなく、個別の心理教育を行えば、FPIC のような専門家を使わなくても一般のボランティアでも援助できるようになると考えられる。

#### (c) 実績

実績としては、2004 年の事業部門設立以来の累計数が約 650 件、新受件数が年間 90～120 件、年間係属件数が約 200 件であるが、援助の中断や再開があることや、件数の数え方を明確に定められない部分もあり、統計的集約が困難である。

#### (d) 当事者特性

当事者の特性としては、地域的には首都圏在住者が中心であるが、北海道や九州からも援助を求めてくることがある。子どもは幼児中心だが最近では乳児が増えてきている。親の年齢は 30～40 歳代が中心で、父が 8 割で母が 2 割（親権者帰趨の割合と反対になる）である。実情としては、父子の面会の方が、母子の面会よりも成功しやすい。また、重複司法手続となりやすい。

ほぼすべてのケースで程度の差こそあれ DV が起こっている。妊娠中の妻の腹を蹴った虐待父が子との面会を望むというようなケースもあった。監護者は鬱病、適応障害等を患っている者が多い、親子ともに発達障害を持っているケースが多い。

#### (e) 手順

FPIC の事業活動においては、制度的基盤のない民間活動ゆえの構造化とルールが重要である。

##### ① 援助内容の明確化

小出しの説明は不信感を招くので、事前に援助内容やルールを提示して説明するようにしている。また、同居親と別居親とで別々に、面会の取決め前に面接を実施する。さらに、FPIC 内で実施することは構造化にとって大変重要である。初期のころは、援助者側が赴いて面接・相談を実施していたが、これをすると相手の土俵に引き込まれ、その後の援助が難航するという経験則から、現在では FPIC 内での実施を徹底している。

##### ② 援助の根拠の明確化

私的合意書、調停調書、審判書、判決書等のコピーの提出をさせ、文書の形式で援助の根拠を明らかにしている。過去に起こった連れ去り未遂事件においては、私的合意書が作成されていなかったことの反省から、1 回のみを試行的面会交流でも私的合意書を作成している。これにより、契約の当事者以外の祖父母等の関わりを排除し、また、条項外の内容を契約の範囲外として排除することで、円滑な援助を進めることができる。ただし、当事者の文書による合意があれば契約条項を変更（付添い型から受渡し型への変更等）することは可能である。

##### ③ 援助機関利用の任意性と援助者役割の明確化

FPIC から援助を働き掛けたり押しついたりしているわけではなく、当事者からの申し出があったから援助を行っていることを明確にするようにしている。

援助の内容は1年単位の有償契約であり、援助中は FPIC の指導・助言に従うことに承認したという内容を含む個別の任意申込書を提出してもらうこととしている。

##### ④ 援助開始・継続（子ども中心の中立的援助）

援助は子ども中心の中立的援助である。中立的援助であるためには子ども中心でしかあり得ない。援助を一気に開始できない場合には、子どもを含めて調整のための連絡等を数回行うこともある。トラブルが起きた場合には条件を変更することもある。また、ストーカ行爲が起こった場合は原則的に援助中止としているが、面会を中止することによりストーカ行爲に歯止めが利かなくなってしまう、かえって危険であるために、予防的に面会交流を続けて欲しいという申し出があった場合には、例外的運用として当該内容を明確にする誓約書を書いてもらうようにしている。

1 年経過後もなお援助が必要である場合には、ステップアップを検討しながら更新をする。

##### ⑤ 援助の終了

自立する場合（援助なしで当事者のみで面会交流が行えるようになる場合）と中断する場合がある。後者には、再調停を勧める場合が多いが、これには、調停中に中断する場合

と、調停中はこれまでの取決めを継続しながら新たな取決め（調停）を目指すケースとがある。ルール違反の場合には FPIC 側から一方的に契約を解除する。

自立後の私的サポートとして、団体としての契約終了後も一緒に食事をするなどの個人的な付き合いを続けていく場合もある。これは、たとえば、思春期の子どもと親との面会交流において、当事者が円滑なコミュニケーションをとれるようにサポートするためである。このように、自立後も私的にサポートを続けていった家庭の子どもは非常によく育っている。離婚後の子どもの成育援助という問題は 1～2 年で解決するものではなく、離婚後も親子が会っているということが長期的にみても望ましいことである。

#### (f) 援助の種類

試行的援助は、控訴審など裁判所内での試行面接ができない、訴訟中に面会交流についてのみ早めに決着を付けたいと当事者が望む場合に、原則 2 回に限り行っているが、それ以上の回数に及ぶこともある。

継続的支援としては、付添い型、受渡し型、連絡調整型がある。子どもの送迎の代行は行っておらず（事故等に対して無保険で行っている関係上）、子どもの受渡しとして行っている（受渡し型）。これには、その間の緊急事態への対応を含んでいる。また、面会場所の提供のみという業務は行っていない。付添い型では、危険防止だけでなく、子どものセルフメンテナンスや親教育の役割も果たしている。

#### (g) 援助の内容

試行及び初回は、かなり制約を設けて原則として 1 時間程度を FPIC 内の児童室で実施している。例外としては、過緊張の緩和のための初回からの外部施設での実施することもあるが、初回から外部実施の方がその後もうまくいくことが多いことが判明してきた（自前の相談室ももっていない松山からの示唆）。これは、圧迫面接の回避のために有用である。東京相談室では、3～4 時間を限度とした付添い型援助が中心（9 割以上）である。なかには、経済的理由からか、付添い型ではなく、受渡し型や連絡調整型からスタートしたケースもあるが、連絡調整型でスタートしたケースではいわば調停のやり直しから始めなければならないことも多く、非常に困難が伴う。一度対面してきちんとコミュニケーションをして信頼関係を築いてから援助をしていくことが重要である。

頻度は人材の制約があるため、月 1 回が限界である。制約があるという要因だけではなく、親子の交流を長く継続するためには、この程度の頻度が経験則上望ましいと考えられる。曜日は、土日が中心で、場所は FPIC 内（開始から 1 年以内に限る）から外部の児童遊戯施設、公園、料理教室等きわめて多岐にわたる。なお、受渡し型からは長時間・宿泊も可能、連絡調整は月複数回も可能である。

#### (h) 援助者

① 援助者数は、約 90～100 名が実働しており、対立的人間関係を調整してきた経験を有する者（家裁調査官、調停委員が中心）で、ほとんどの者が他との兼務である。弁護士、

精神科医、カウンセラーといった、クライアントが1人で、かつ、片面条項で契約をしている者とは大きく異なる。

また、援助者の年齢は50歳代以降で、子どもの祖父母の年齢以上の者が多いが、これがFPICの強みであり、専門的知識だけではなく人生の経験則を伝えられ、説得的な話をでき、物事に動じずに対応することができる。

② スーパーバイザー制(4名)を採っており、これらの者がインテーク係を兼ねている。FPICに入ってきたケースを振り分け、事前相談を担当後、援助を開始する場合は、地理的な要因やその他の要因から専任担当者を選任してケースを引き渡していく。引き渡し後も2~3回は専任担当者とともに援助を行い、子どもが専任担当者に十分慣れた段階で背後に引く。その他、スーパーバイザーは、援助者に対する監督や援助者と当事者の関係が込み入ってきた場合の調整を行う。複数で担当するケースもあるが、これには、質的に複数で援助することもあれば、宿泊の場合に連日の援助が不可能な場合に分担という形をとることもある。

スーパーバイザーは、約100名の援助者を統括し、約200件のケースを動かしているが、責任者といえる常勤者はいない。在宅勤務を含め、曜日、昼夜を問わない執務を行っている(携帯奴隷の状態)。私生活に対する支障が多いと、長く続けられないことから、1人につき、月に5日の休日(土日)を確保できるようにしている。

③ 援助者研修としては、事例検討を中心に毎月1回行っている。参加者に交通費のみを支給している。

### (3) 親に対する心理教育

親に対する心理教育の中でも、親が面会交流の意義を深く理解することが重要であり、これがきちんと理解されていると、かなり制約の多い面会交流条件でも不満が生じにくい。そのためには、自分の依存の対象として、あるいは相手への嫌がらせの方法としての面会交流の要求でないことをきちんと見分ける必要がある。つまり、子どものために面会することが重要であると認識するよりも、自分の希望を尊重しようとする親に対しては援助を断るようになっている。

#### (a) 面会交流の意義

##### ① 面会交流の究極の目的

- ・子どもが親を知ることが、子どもが自分を知ることであり、これこそが子の福祉である。
- ・子はモデルたる親の実像に出会いながら自我を形成する。
- ・父母は代替し切れない固有の役割をもっている。
- ・同居親も別居親もよい親であることだけを求められてはいない。欠点を含めて親子が向き合うことが大切である。

養護施設出身の子どもが、自分の過去を知らずに思春期を迎えることの苦しみや悩みを、

子どもに持たせてはならない。棄児であっても、虐待親であっても、誰が親であるかを知ることが大切である。まったく親を知らないのと、1度でも自分の親と会ったことのあるのとでは、大きな違いがあるので、どんなささやかな会い方でも子どもには親と合わせる必要がある。

## ② 別居親に対して

面会交流における継続の重要性を説き、子どもが大きくなるまで継続してゆけるような会い方を、再婚などがあっても、子どもの面会を続けていける条件、内容を決めるようにする。

## ③ 同居親に対して——判断の基準を現在から将来へ移すことの重要性

同居親は現在の子どものしか目が向いていないことが多いため、現在子どもが別居親に会いたくないと言っている、監護者として大人である同居親が子どもの10年後、20年後を想像してあげることが必要だと説得する。今後、子どもが成長とともに向き合わなければならない様々な問題を見据えて、今のうちから子どもを別居親に会わせること、親の力で会わせられるうちに会わせることが必要であることを説く。

## (b) 紛争の渦中にある子どもの心

紛争の渦中にある親は自分の心ばかり見えていて、相手の心や子どもの心が見えていないことが多い。

### ① 怒り・悲しみ・恐怖・不安

子どもは安心できる環境でしか感情を吐露しないと、子どもの心理について親に説明する。

### ② 自責感情

### ③ 忠誠心葛藤

### ④ 過熟現象による頑張り、親子役割の逆転

### ⑤ 本音の封印

自分がいい子でなかったから、両親が離婚したという自分を責める感情を子どもが持つことがある。また、自分が嫌だと言ったから面会交流がなくなった、自分が「親棄て」をした、という自責感情を子どもが大人になってから持つことがある。

中学生の頃、両親が離婚したが、DV被害者である母を庇って、父との面会交流を望まずに会っていなかった子どもが、50歳を過ぎてから、自分に会いたいと思い続けて、幼児期の自分の写真をポケットに入れて働いていた父が死亡したと聞き、自分は父の気持を踏みにじったと自責の念を抱え鬱状態になったという事例がある。このように、およそ当事者が想定できないことが起こりうることを心理教育として伝えることが肝要である。

## (4) 会わせない弊害

### ① 同居親の認識の一方的内面化

- ② 責任転嫁・操作的人間関係の学習
- ③ アイデンティティの極端な二分化
- ④ 親の実像獲得失敗による結婚生活での親役割遂行の困難

(5) 面会交流の援助制度に求められる視点

(a) 中立公正

親の権利性を争う条件闘争の場になりやすいが、子ども中心主義によって中立公正を目指すべきである。子どもが板ばさみにならず安心・安全に実施できる面会交流を実現することが大切である。離婚経験者による援助においては、中立性担保の課題があるが、これ乗り越えた者は素晴らしい援助者になると考えられる。

(b) 長期展望

目前の良し悪しに振り回されずに、長期展望を持って気長に行うことが重要である。面会交流は流動的であり、時間経過、子どもの成長で変化することを十分に認識し、面会交流に望むように心掛けるべきである。また、幼児期には困難であっても、子どもが成長するとともに、子どもがリードする面会交流が行えるようになり、いつときの高頻度、高密度の面会交流よりも、継続していくことこそが長い目で見れば有益であり、1回ごとの出来、不出来に振り回されず、面会交流の評価は将来の子どもに託すべきである。

(c) 最善の利益と子どもの真意（子ども代理人制度論にも関連して）

子どもの最善の利益を図る代理人は必要だと考えられるが、子どもの意見表明権を浅薄に議論すべきではない。子どもに面会交流への意向を問うより、安心・安全な面会交流の条件を整えることが先決である。面会交流を嫌がっている子でも、3~4回繰り返せばうまくいくのが通例である。それでもうまくいかない子どもは、適切な愛着形成ができていない（一時的に親と離されても自分は捨てられないという安心感がない）。

離婚の是非や両親の一方の選択を問う弊害と同様に、面会の是非を聞くことは親の責任転嫁である（親を拒否した子どもが罪障感を持つ）。

(d) 開始の適時と対応した面会条件の工夫

面会交流をいつ始めたとしても、初めからうまくいくとは限らない。早すぎる開始はないが、実施に伴う困難には違いがある。たとえば、人見知りをして親離れができない（生後10か月頃まで）、いったん離れても時々母親のもとに戻ろうとする再接近期（2歳頃まで）、分離不安性愛着など。また、エピソード記憶が蓄積され始め、同居親との分離もできる保育園・幼稚園入園の3歳頃を逃さずに面会交流を開始することが重要である。つまり、日常生活を母と離れて生活できる習慣ができていないと面会がうまくいきやすい。同居親への同一視による自我形成あるいは親子の役割逆転が進んだ小学生以降の開始は難しい。

## (6) 父母の心理教育

面会交流制度を構築するに際して、父母の心理教育が何よりも重要である。とくに力を注ぐべきは、被害者意識、疾病利得への固着からの回復を図れるような心理教育である。認知行動療法的なアプローチとして、エンパワメント(レジリエンス、ポジティブサイコロジー)、すなわち、被害を経験した時の立ち直り力や回復力を鍛えるサポートが重要である。

## (7) 援助機関の専門性

援助機関には、事例の紛争性、援助内容等によって専門性に違いがあってもよい。面会交流における問題は、当事者や紛争の程度によって様々であるので、その支援にあたっては、深刻な事例を扱う専門的機関から比較的紛争性の少ない事例を扱う市民的機関といったバリエーションが必要である。紛争性の少ない事例では、司法書士や行政書士が援助者となる可能性もあるのではないか。

## (8) 援助制度と経済的課題

経済的に保証された制度による被援助者の経済・地域格差の解消、援助の質的担保、援助者層の拡大と疲弊の防止などの経済的課題がある。調査官を退職した人を迎えるためには、退職後の定職として遜色ない給料を払う必要がある。

## 質疑応答

### ○父母教育プログラムについて

- ・面会交流における様々なケース（援助なしでは面会交流実施が困難なケース、若干の援助で面会交流が行えるケース、当事者で自立的に面会交流が行えるケース）のスクリーニング
- ・協議離婚制度の見直しが必要か。相談機関での話し合いを経て、面会交流についての取決めについての記入欄を設けた協議離婚制度が必要か。

### ○共同親権制度の導入、面会交流の明文化

- ・現行の単独親権制度では、親権を決定すればある意味一件落着であるが、共同親権制度にすると、当事者間で監護内容についての取決めをしなければならない。監護内容を決定するだけのコミュニケーション能力が十分でない人を相手にしなければならず困難が伴う。
- ・諸外国の状況をみると、子の監護に関する事項として、長期の旅行、学校選択、学校の正規授業・課外活動、日常医療、手術等の項目を分けて、それぞれの項目について話し

合って決めるような制度である。日本では、そのようなリストがなく、親権の有無によって、両親は子に対してオールオアナッシングの権利・義務を有することになる。親権を子ども中心に考えると、子どもにとって必要な監護事項を、誰がどのような場合どのように決めるかをきちんと議論したうえで、共同親権制度導入の是非を議論すべきである。

- ・親中心の親権制度を子ども中心の親権制度の変えていくことが必要。

#### ○常勤職員がいないこと、引き継ぎの問題

- ・電話による受付担当は、日替わりで会員が行う。受付内容は、面会交流受付台帳に記入し、担当者（スーパーバイザー）にファックスする。担当者が折り返し電話で話を聞く（複数の担当者に関わることで意思疎通がうまくいかないことを回避）。
- ・主に経済的理由で常勤職員を置くことが困難であるが、これによるリスクをも考えれば常勤職員を置くことが望ましい

#### ○人材養成の問題

- ・元家庭裁判所調査官だけでなく、新たに人材を養成する必要があるのでは？
- ・全国すべての裁判所に設置された「少年友の会」（三者関係の問題についての経験が豊富な人材で構成されている）に委託する可能性があるのではないか。「裁判所→少年友の会→民間ボランティア」といった三層構造が望ましいのではないか。
- ・面会交流に限らず、離婚や親権といった問題を扱う専門的相談支援機関（弁護士、臨床心理士等で構成、研修や実務経験によって法的資格付与）を作って若い人材を養成していくのはどうか。

# 面会交流援助の案内



健やかな子どもの成長を願って



平成21年4月改定

## 子どもにとって、お父さんお母さんとは？

自分を守り、愛してくれる、世界中にたった一人しかいない大切な存在です  
勇気と忍耐をもって困難を乗り越えている姿は、子どもの生き方のモデルです  
離婚しても、親子の絆は子どもの生きる支えと希望となります

## 面会交流とは？

両親そろった家庭で暮らせなくなった子どもに親の愛を伝える大切な機会です  
子どもたちの本音は「お父さんもお母さんも両方好き」ということです  
親の都合や感情を優先せず、子どもが安心して離れて暮らす親に会えるよう  
子どもの心の健全な成長のために、父母が協力して親の愛を届けましょう

### FPICの面会交流援助は

父母が自分たちの力で面会交流を実施できないとき  
親子のよい関係を育むために行う子ども支援事業です  
父母の希望どおりに援助を行うわけではありません  
調停条項等を決める前に、父母には個別に事前相談を行って  
援助ができるかどうか協議させていただきます

「事前相談」  
申込み・  
問い合わせ先

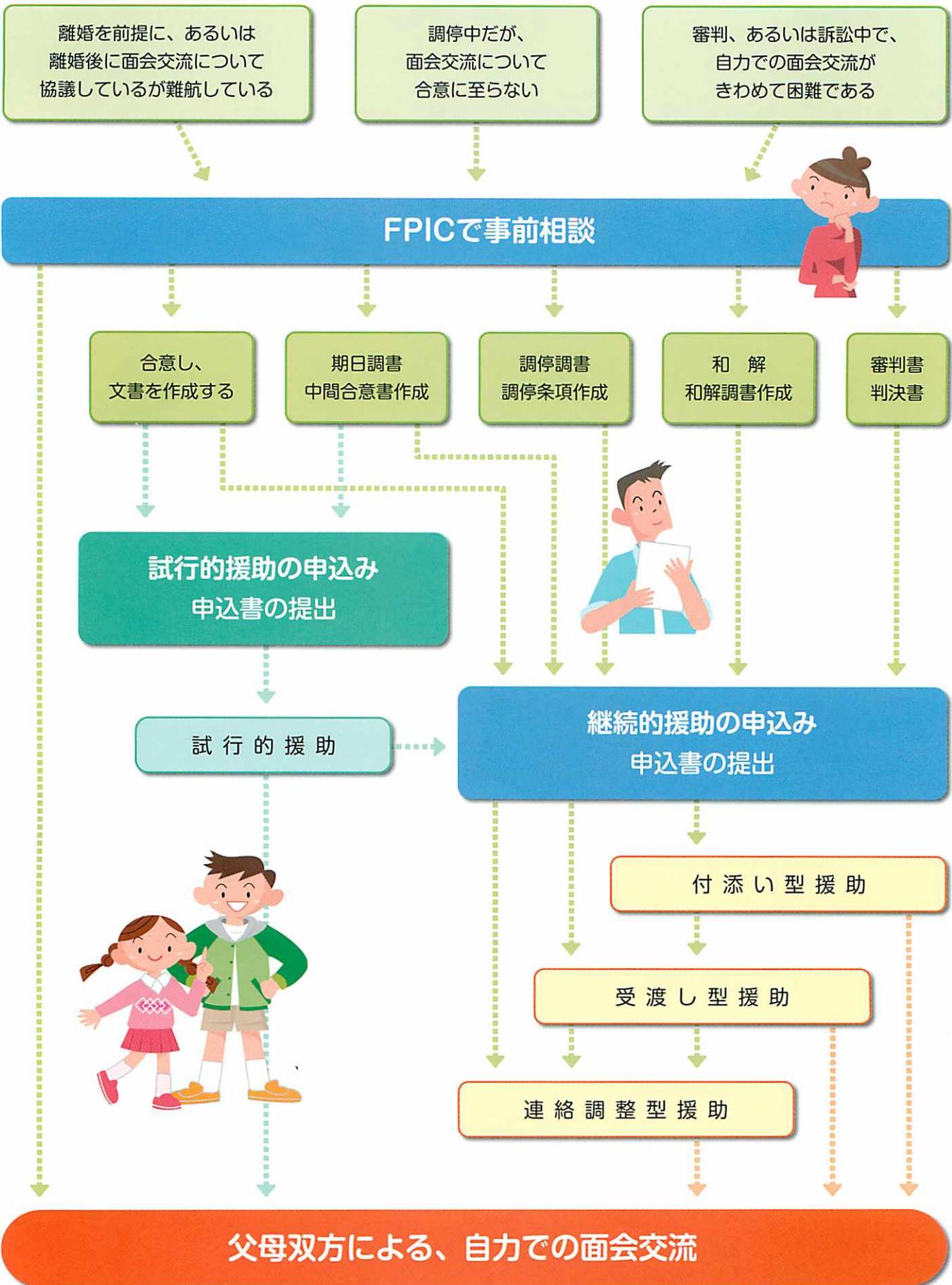
受付時間 月曜日～金曜日 AM 10:00～PM 5:00

受付電話 TEL: 03-3971-3741 FAX: 03-3971-8592

〒171-0021 東京都豊島区西池袋2-29-19 KTビル10階  
社団法人家庭問題情報センター (FPIC)

東京ファミリー相談室

# FPICの面会交流援助の流れ



## 1 事前相談 相談料：一人 60分 5,000円 90分 7,000円 税込み標準価格(以下同様)

合意文書を作成する前に、電話予約の上、FPICにおいてください。  
父母や子どもが安心して面会交流できるように、援助の内容を説明します。  
父、母、また必要な場合には子どもにもお会いします。代理人の同席は差し支えありません。

## 2 援助の種類・内容

### 試行型

費用 1ケース 1回 15,000～30,000円

控訴審など裁判所内での試行面接ができない場合の例外的援助です。  
援助期間を問わず1回1時間程度で2回を限度とし、FPIC相談室内の児童室及びサンシャイン周辺において援助者が付き添って実施します。  
面会者は、別居親に限ります。

### 付添い型

費用 1ケース 1回 15,000～30,000円

具体的な金額は、場所、時間、子どもの年齢・人数などにより設定します。援助者の入園・入館料等の実費、外部実施の際の事務所からの交通費は上記費用に加算。複数援助者が必要な場合は5割増とします。

別居親に子どもを会わせることに同居親が強い不安を抱いている場合、面会交流の場に援助者が付き添い、子どもの情操の保護などに配慮します。

面会者は別居親に限ります。父母のいずれの自宅も面会場所とはしません。

援助は月1回まで、1回の援助は3～4時間以内。初回は1時間程度FPIC相談室内の児童室にて行います。

### 受渡し型

費用 1ケース 1回 5,000～15,000円

3～4時間まで10,000円、7時間まで15,000円。7時間を超える場合は割増費用となり、FPIC以外での受渡しには事務所からの交通費を加算。

面会交流の際、別居親に子どもを託すことには問題はないが、父母が顔を合わせられない場合に子どもの受渡しを援助します。面会交流場面には同行しませんが、日時、場所、面会方法の打合せや調整を行い、面会交流中の緊急連絡に対応します。援助できるのは原則として月1回です。

### 連絡調整型

費用 1ケース 1回 2,000～5,000円

父母が連絡を取り合うことが困難な場合、代わって双方に連絡を取り、日時、場所などの調整をします。

## 3 「面会交流」援助の申込み 申込金：1ケース 1年 10,000円(年3回以上実施ケース)

年間2回以下および試行の場合は半額、試行後に継続申込みに移行した場合は残りの半額を追加払い。  
連絡調整のみの場合は半額。返金はいたしません。

## 4 更新について 更新料：申込金と同じ

継続的援助の期間は1年とします。未就学児を除き、付添い型の更新は原則1回限りです。  
更新後は、援助者が特に必要を認めない限りFPICの外部で実施します。

## FPICの面会交流援助を利用したい父母への指針

調停条項等を決めるときには、次のことを明文化してください。

- 1 面会交流の頻度** .....  
付添い及び受渡しの援助は、月1回が限度です。
- 2 第三者機関の援助及び付添の有無** .....  
事前相談なしにFPICの援助を条項に盛った場合には、援助できるとはかぎりません。  
第三者機関の名前は、「〇〇等」の例示的な表現にとどめてください。
- 3 援助担当者の指導・助言の受入れ意思** .....  
父母の意見調整が難しいときには、援助者の判断に従っていただきます。
- 4 費用負担割合** .....  
面会交流は離婚後の父母の協同養育活動ですから、事情が許せば費用も応分に分担し合うのが望ましいと考えています。

### 付添い型の面会交流を円滑に実施するためのルール

- 1 子ども優先の面会日程の調整** .....  
同居親から複数候補日を提示してもらい、別居親と援助者側が調整して決めます。  
約束した日程は、病気や行事延期などのやむを得ない事情が発生しない限り誠実に実行することを前提に、原則として振替実施はいたしません。
- 2 同席者** .....  
援助者が同席または待機を要請または許可しない限り、同居親は室外待機とします。
- 3 プレゼント** .....  
誕生日やクリスマスのプレゼントは援助者を通して事前に相談してください。  
面会交流は親子で楽しむ時間です。プレゼントはなるべく控えてください。
- 4 写真撮影** .....  
子どもが嫌がらない場合には、数枚の撮影は認めています。録音は禁止します。
- 5 外部との通信** .....  
携帯電話で子どもに外部と通信通話させることはできません。
- 6 援助の中止** .....  
次のことが発生した場合には、援助を中止し、以後一切の援助はしません。  
①人や物に対する暴力  
②連去りまたは連去り企図  
③子どもの発言を情報源にした行動（同居親の秘匿している自宅や保育園等の近辺に立ち現れること等。  
子どもは面会の際に自由に振る舞えなくなります）

親の紛争の渦中であつた子どもとの面会交流は、初めからうまくいくとは限りません。  
面会中だけでなく、面会の前、面会の後の父母の接し方が先々のよい関係につながります。  
辛抱強く、続けていきましょう。

# ◆◇◆Vi-Project スタッフマニュアル◆◇◆

2010年12月

1-①心構え……Vi-Project の存在意義

1-②情報管理

2-①問い合わせメール・電話への対応

■よくある質問

2-②事前カウンセリング

2-③コーディネート(面会日程・要望の調整)

2-④トランスファー・サポート<子どもの受け渡し>

2-⑤弁護士事務所での面会同席サポート

2-⑥ケースおよび個人情報の記録・管理について

●クレーム・トラブル・問題発生時の対処

●サポート中止・終結時の対応

●今後の課題

内部資料、無断複製・転載禁止

## 1-①心構え……Vi-Projectの存在意義

### ● ミッション

両親の別離により、一方の親と離れて暮らす子どもたちが、健やかに、より豊かで実りある人生を歩んでいけるよう、子どもの気持ちを第一に考えたサポート活動を推進します。

1. EMPATHY 共感
2. SECURITY 安全
3. SELF-ESTEEM 自尊
4. RELAIONSHIP つながり
5. ADVOCATE 提言

- ・第一のサポート対象は「子ども」であることを常に念頭に置く
- ・両親間の「ビジネスライク」な協力関係の構築を促すようなサポートを心がける
- ・相当なストレスを受けながら利用している可能性も考え、極力、利用者の気持ちを理解する努力をする。
- ・限られた人数、資源で運営しているため、できること・できないことを冷静に検討しながら着実に事業を進めていく。
- ・自分ひとりでは解決できないこと、問題などはスタッフ間で共有する。
- ・離婚家庭の現状について常に関心を持ち、積極的に学ぶ機会を設ける。
- ・Vi-P なしで面会が成り立つ日が来ることを目標に、サポートを行う。
- ・センシティブ情報を扱う機会が多いので、取扱には十分気をつける。

## 1-②情報管理

### ● スタッフ間の連絡および情報共有の方法

スタッフ間の情報共有には、主に Vi-P メール[info@vi-p.org]を利用する。

利用にあたってのルールは以下のとおり。

- ・ 発言者がひと目でわかるように、タイトル末に<発言者の名前>を入れる
- ・ 各ケースに関してコメントする場合は、タイトル冒頭にケースナンバーを表記  
例/ #30 次回面会について<桑田>
- ・ 混乱を避けるため、原則として1メールで1ケースを扱うこととする。
- ・ 利用者から面会報告メールが入った場合には、最初に気づいたスタッフが受領連絡を返信する(原則 10～19 時の対応)。
- ・ Vi-P メールは桑田所持の Vi-P 携帯に自動転送される。

### 【Vi-P メール設定方法】

### ● スタッフリストの作成およびメンテナンス

- ・ 非常時に早急に連絡がとれるよう、各スタッフの情報もつねに最新情報に更新しておくように心がける。
- ・ 毎年、NPO の新会期に入る前(9 月末)と、保険加入前(3 月末)に活動継続の意思を確認し、必要があればリスト内容を更新する。
- ・ シート 1 の記入項目  
氏名、連絡先、生年月日 (保険加入に必要)、トランスファー実績ケースナンバー。
- ・ シート 2 の記入項目  
職業、職場・学校などの最寄り駅、比較的動きやすい曜日、時間帯など (登録用紙)。

## 2-①問い合わせメール・電話への対応

### ● 問い合わせへの対応

- ・問い合わせ段階で、相談者の情報（子どもの年齢や別居・離婚状況等）がなくても資料を送付し、「面会実施に関して、父母双方の合意が得られている場合にのみサポートを利用いただける」旨、伝える。
- ・トランスファー・サポート利用有無にかかわらず、事前 Co の枠で相談受付可能。

【問い合わせセット】…PDF ファイル（変更不可のロック付）

- ・送付状
- ・リーフレット
- ・ガイドライン
- ・事前カウンセリング申込用紙

#### ◆送付状文面抜粋

このたびは、お問い合わせいただきありがとうございます。下記書類をお送りいたしますのでご査収ください。

Vi-Project の利用につきましては、同居親様/別居親様、双方の同意が必要となりますので、書類を一部、相手方様へお渡しいただき、まず、先方のご意向をご確認ください。相手方様の同意が得られましたら、同封の申込用紙を FAX もしくは郵送で、事務局までご提出いただき、事前カウンセリングをお申し込みください。日時を事務局よりご連絡いたします。その後、下記口座まで、事前カウンセリング料10000円（2名分）をお振込ください。

#### ◆お申込にあたってのお願い（ガイドラインに記載）

Vi-Project は、以下に該当する場合に限り、サポートをお引き受けいたします。

- ・「離れて暮らす親と子どもとの面会・交流」の実施について、同居親様、別居親様、双方の合意があり、サポートを必要とされていること。※合意のない場合でも、弁護士が介入されている場合にはお引き受けする場合があります。
- ・利用にあたってのルールを守り、家族にとって、よりよい面会・交流のあり方を私どもとともに創造していく意思をお持ちであること。

## ●よくある質問

Q1. 相手が面会に反対しているので、説得してほしい。

A1. 父母双方で面会実施に対し、合意できている場合の面会サポートを提供しており、面会を拒否している相手を説得するための連絡・交渉は請け負っておりません。

面接交渉を、再度調停に申し立てられ、実施のための具体的な取り決めをなされるという方法や、私共のパンフレットを相手方さんへお渡しいただいて、面会に関する事務的作業を第三者が応じることができるという選択肢をまず、相手方さんに知っていただく、という方法もあるかと思います。定期的に面会が実施できるための策として、調停時に、「両親間の争いを避けるために、仲介に Vi-Project を利用する」と約束されている方もいらっしゃいますし、和解条項に、Vi-P 利用する旨を入れることもできます。

面会実施を確保するためにできることとして、可能性は限られていますが、もし、拒否している養育親が、「面会自身に反対ではないけれど、直接連絡を取り合うことが負担、ストレス」と感じていらっしゃるような場合には、第三者が仲介することで、元夫婦間では一切連絡をとらずに（当日も顔を合わすことなく）、面会実施が可能のため、「それならば」と面会に応ずることがありますので、そのような形で、Vi-Project がお手伝いさせていただくのも一案かもしれません。

ただ、私どもは、子どもにとって面会が有益となるように、との思いで、面会支援に携わってきておりますので、サポートさせていただく方を「父、母の双方が、子どもと離れて暮らす親との面会に合意している方」に限っており、拒否している養育親に対して、「面会を実施するように」と説得するようなことは行っておりません。というのも、両親のどちらかに（多くは同居親ですが）本心からの合意がないところに、事務的に面会を設定したとしても、子どもが板ばさみとなって、苦しんでしまう結果となることが多いからです。

Q2. 金額について →リーフレット参照

Q3. 面会場所を提供してほしい

A3. 現在、こちらから場所の提供は行っていないませんが、個々の条件によって利用できそうな場所の情報提供は行っています。

Q4. 面会に付き添ってほしい

A4. 現在のところ面会の立会いは行っていないです。現状必要な方は、Vi-P によるサポートに加え、知人やシッターを必要に応じて利用されています。

Q5. 1回の面会時間は何時間まで？

A5. とくに制限はありません。泊りがけの面会をされているケースもあります。ただ、トランスファーに関しては基本の設定時間（10-18時）がありますので、時間外の場合には超過料金を申し受けます。

Q6. 相手方への連絡は何回までしてもらえるか？

A6. 登録後の、コーディネートのための連絡回数に制限はありません。

Q7. いつまでサポートを利用できるか？

(参考：FPICは基本的に2年間までの利用。1回の面会時間は約2時間程度)

A7. とくに制限はありません。お子様の受け渡しやご両親間の連絡に第三者のサポートが必要とお感じでしたら、ご利用いただけます。

Q8. トランスファーは必要ない。相手との調整・交渉だけしてほしいが、可能か？

A8. 私どものサポートは原則、面会時のお子さんの受け渡しとそれに伴う調整となりますので、取り決めのみの調整・交渉は提供しておりません。実際に、お子さん含め、双方とお会いして面会を通して信頼関係を築いてこそ、第三者による調整が出来るものと考えています。

## 2-②事前カウンセリング

- ・事前 Co 申込があれば、必ず申込用紙をメール・FAX・郵便で提出してもらう。
- ・日時/場所は、担当者と相談者の都合よいところで決める（ホテルのロビーラウンジ等利用、最近では FLC が使えるようになった）。約 1 時間。
- ・お茶代は相談者、担当者各自負担（Vi-Project 宛名で領収書をとる）。

### ● 事前 Co の持ち物

- ・リーフレット・ガイドライン・提出された申込用紙・事前 Co 記録用紙・同意書
- ・緊急連絡用紙・面会記録用紙・サポート例・領収書、必要に応じて新聞記事等

### ● 事前 Co のながれ

#### 1. 簡単な自己紹介

#### 2. リーフレットとガイドラインを持っているか、目を通して確認。

「今日は、実際にどんなふうに面会を進めていけるか、ということで、お話を聞かせていただきますが、こんなことをお尋ねしようと思っています」と記録用紙を見せながら、項目を読み上げる。

「現在の面会状況、同居時の様子について、親権・離婚事由について『差しつかえない範囲で』（と必ず付け加える）。お父さん／お母さんから見た子どもの様子、子どもの気持ち。○さんから見られた相手方さんのご様子、どういうタイプの方かというか、どんなふうに今後やりとりしていくことになりそうか、聞かせていただいて、それから面会に関するご希望ですね。たとえば時間とか場所とか…そういったことを今日はお聞かせください」

「そのあと、リーフレット、ガイドラインをご覧いただいてご質問もあるかもしれませんが、Vi-P がどんなところだろう？と思われるとも思いますので、Vi-Project のサポートについて、このガイドラインに沿ってご案内しますので、ご質問があればおっしゃってください」

※ 話を聞くのと、Vi-P システムの説明が逆になることもある

#### 3. 「まず、現在、お子さんとの面会はどんな状況ですか」と記録用紙に沿って、全ての項目を尋ねる。調停の決定事項があれば必ず確認し、必要に応じて条項の写しを提出してもらう。

項目：●現在の面会状況（取り決めの有無、時間、内容、連絡の取り方、子どもの様子など）●同居時について●親権、離婚事由●子どもの様子／気持ち●相手方について（様子、伝え方）●希望とルール（時間、場所、内容、頻度）●具体的な実施について（日時、場所、内容、子どもの受け渡し）など

4. ガイドラインをテーブルに置き、一緒に見ながら〈サポートのながれ〉を読んでいく。
- ①「申込用紙をご提出いただき、今が、これですね」とガイドラインの「事前カウンセリング」を指し、右欄を読み上げる。
  - ②「ルール」ところで同意書を2枚出し、「これ（ガイドラインのルール部分）とまったく同じ文面ですが、こちらに同意いただけますならご署名お願いします」「まったく同じものなので、控えとしてお持ち帰りください」と1枚は渡し、1枚は受け取る。
5. 初回面会の具体的サポートのイメージ（「〇月〇日の〇時にどこどこで会って、どこへ行って」というようなトランスファーを相談者がイメージできるように）を話し合う。
6. 「今後について、特に心配なことはどんなことですか？」と最後に尋ねる。
7. 「子どもの成長にあわせて、面会のスタイルは変化していくものなので柔軟な対応が大事。いざ始めたらトラブルは起きる（たとえば～）。子どもにとって、プラスとなる別居親との交流がどんなものなのか、子どもに関わる大人が考えていけないといけない。会えたと思ったら次いつ会えるかわからないような状態は子どもにとってしんどい。子どもの日常生活に、別居親との交流が組み込まれていくように、それが誰にとっても負担にならないスタイルをみつけていけるように私達も心がけていくので、ご協力ください。面会を継続するためには協力が不可欠。そのためにはどうしたらいいかを考えていきましょう」ということを伝える。

## 2-③コーディネイト(面会日程・要望の調整)

### ● 連絡について

- ・利用者との連絡やりとりは、主に Vi-P 携帯と Vi-P メールを利用する。
- ・利用者へのメールは、原則 CC に Vi-P メールアドレスを入れることで、発信メールが即時に他のスタッフにも確認できるようにする。
- ・連絡(電話・メール)対応時間は原則として 10~19 時(土日祝含む)
- ・原則として、予定される面会日の 10 日前 18 時までに申込連絡をしてもらい、他方との調整に入る。できるだけ複数の選択肢を提示してもらうようにする。

### ● トランスファー・サポートのデザインについて

大きく二つに分けられる

○基本パターン(送迎のみ)

- ・原則スタッフ 2 名対応  
(子どもの年齢、人数その他条件により 1 名対応とする場合有り)

○月△日(土) 13 時~16 時、天王寺動物園での面会  
別居親 : 奈良市在住(最寄り駅…近鉄奈良駅)  
同居親と子ども : 大阪市在住(最寄り駅…JR 大阪駅)

スタッフが同居親から子どもを預かる…①親子宅での受け渡し

②自宅最寄り駅(JR 大阪駅)

③面会場所の最寄り駅(JR 新今宮駅)

子どもを別居親のもとへ連れていく…④面会場所(動物園入口)

⑤子ども宅最寄り駅

⑥面会場所の最寄り駅

⑦別居親宅最寄り駅(近鉄奈良駅)

◀ 天王寺動物園での面会

▶

子どもを別居親から預かる…⑧面会場所や最寄り駅⑨子ども宅最寄り駅

子どもを同居親のもとへ連れていく…⑩親子宅⑪自宅最寄り駅⑫その他の場所

※ 受け渡し場所は、面会ごとに変更しても毎回同じ場所でも可。

※ 面会時間が 5 時間以上の場合は、毎回同じ場所での待ち合わせを薦める。

○弁護士事務所での面会立会いパターン →マニュアル⑤参照

### ● トランスファー・サポート費の計算方法

・送迎 1 セットあたり①と②の総額

①基本料金 5000 円

②スタッフ 2 名分の 2 往復分交通費実費(JR 大阪環状線「天満」駅、もしくは地下鉄堺筋・谷町線「天神橋筋六丁目／扇町」を起点とする)

※ 運賃は、ヤフーの路線情報検索 <http://transit.map.yahoo.co.jp/>

でトップに表示される値段・時間を採用する（基本時間の場合は「指定時間なし」で検索。基本時間外の場合はその時刻に設定して検索する）。

### ● トランスファー・サポート費の基本外料金について

・サービスの受け入れ時間帯は、10～18 時(土日祝含む)。

・JR 大阪環状線天満駅より 1 時間の範囲に対応。

それ以外の時間・場所については別途料金が加算される。

時間外料金：早朝(7～10 時)、夜間(18～21 時は、30 分につき 500 円)

遠距離料金：所要 10 分あたり 1700 円（1 の位は四捨五入）

例 同居親との待ち合わせ（子どもの預かり）が

和歌山市駅に、行き 7 時半、帰りが 17 時の場合。

・行きの時間が、基準の 10 時より 2 時間半早いので、

基本外料金 500 円(30 分)×5=2500 円プラス。

・JR 天満→和歌山市 は片道 1 時間 29 分かかるので、

基本外料金 1700 円(10 分)×6(往復分)=10200 円プラス。

【トランスファー5000 円+交通費実費 1040 円×2 名×2 往復+

時間外料金 2500 円+遠距離料金 10200 円=26,020 円】

### ● 変更・キャンセルについて

・トランスファー実施内容がいったん決定した後に、一方から変更要望が出た場合には、必ずその理由を確認したうえで、すみやかに他方に変更の可否を問い合わせる。

・予定面会日の前日 18 時以降のキャンセルにたいしては、病気・ケガによるキャンセルの場合、医師による診断書を提出してもらう(状況に応じて、領収書のコピーでも可とする)

それ以外のキャンセルは、理由の如何を問わず、キャンセル希望者に予定されていた料金(サポート費、および、実費が発生した場合は交通費)を請求する。

### ● 次年度の継続利用について

・契約更新時期に留意し、遅くとも 1 か月前には利用者に更新意思を確認する。意思がある場合は「更新セット」書類を用意して記入・提出してもらう(父母双方)。

### 【更新セット】

- ・送付状（契約時期を明記）
- ・継続同意書（Vi-P 提出用）
- ・継続同意書（利用者控え）
- ・リーフレット

- ・継続費は年間 1 万円とし(子ども 2 名まで)、途中でサポート中止となった場合でも返金はしない。

### ● コーディネイトの際の注意事項

- ・とくに初めて利用する待ち合わせ場所の場合は、誤解のないようによく事前に確認すること。預かる場所と渡す場所が近くなる場合には、双方が顔を合わせることを注意した設定とすること。
- ・遅くとも、面会実施の一週間前には日時や待ち合わせ場所を決定できるように調整努力する。
- ・原則として、面会実施前日には双方に場所・時間その他重要事項の確認連絡メールを入れ、当日のスタッフ名、携帯電話番号を伝える。
- ・ケースにより、面会日時・場所などの決定の主導権は異なるので、実情をよく把握する。
- ・調停での決定事項内容を必ず確認し、極力それに従うことを原則とするが、サポートが進む中で生まれてくる変更要望などには丁寧に対応する。たとえば、時間を延長したい、日帰りではなく泊まりにしたいなど。ただし、無理強いせず、あくまでも良好な関係を維持することを最重要とする
- ・子どもの病気・アレルギーその他注意すべき事項がある場合や、片方の親が神経質になって遵守を求めることがらには丁寧に対応する。複雑な要望がある場合はかならず事前に書面やメールなどで確認し、相手側にも同様に伝える(当日の場合は、緊急連絡用紙を利用してもらう)。
- ・面会場所などに迷われている場合は、相談に応じる。
- ・子どもが安全に楽しく時間を過ごせるような場所・遊び場に関して日頃から情報収集努力する。反対に、利用してみて問題があると感じる点、思ったほど使い勝手がよくない点など、気づいたことはこまめに情報共有するよう努める。

## 2-④トランスファー・サポート<子どもの受け渡し>

### ● トランスファー・サポートの当日までに

1. 担当するケースについて理解しておくこと。
  - ・マイキャビのインテーク記録、過去の面会記録、メールやりとりの内容を確認する。
  - ・調整に至った経緯の確認。
  - ・子どもの氏名と年齢、父母の名字の確認。
2. 面会（受け渡し）日時と場所を確認する。
  - ・遅刻厳禁 時間厳守!
  - ・受け渡し場所の詳細を確認する。EX) ○○駅→ 駅のホーム? 改札?
3. 必ず、父母の携帯番号を当日持参する。
4. 必要に応じて、明細書・領収書の用意。
5. 更新案内の時期ではないか、確認する（マニュアル③次年度継続参照）。

### ● 当日のトランスファー・サポートについて

- ・トランスファー・サポートは原則スタッフ（メイン&ヘルプ）2名で行う。
- ・面会前後の同居親と子ども、別居親と子どもの様子を記録する。

#### 【行き：同居親子との待ち合わせ】

- ・初めて行く場所の場合、20分くらい前に行き、事前にルート確認しておく。
- ・10分前には待ち合わせ場所で待機しておく。
- ・同居親子から遅刻の連絡があれば、すぐに別居親に伝え、事情を説明し、待機いただく（約束の時間に来なければこちらから電話を入れる）。
- ・親子が到着されたら、時刻を覚えておく（記録に記入）。
- ・「今日は、体調どうですか?」「なにか、お伝えしておくことはありますか?」と、同居親に尋ね、子どもの体調やその日の持ち物などを聞き、「当日連絡用紙」があれば預かる。（注意事項は口頭ではなく、メモで預かる）
- ・必要な場合、領収書・明細書を渡す。
- ・帰りの受け渡し場所、時間、担当スタッフを確認。

#### 【行き：子どもとの移動】

- ・「今日はパパとなにする?」や「朝ごはん食べた?」など…子どもと話しながら移動。（子どもの年齢にもよるが、なるべく安全確保のため手をつないで）

#### 【行き：別居親との待ち合わせ】

- ・子どもの体調等の連絡事項を伝え「当日連絡用紙」があれば口頭で読み上げ、確認する。
- ・必要な場合、領収書・明細書を渡す。
- ・帰りの受け渡し場所、時間、担当スタッフを確認。

### 【帰り】

- ・待ち合わせ時刻までに別居親から遅刻の連絡があった場合、何分に到着予定かと理由を聞き、すぐに同居親へ伝える。
- ・待ち合わせ時刻に姿が見えない場合、すぐに別居親へ電話を入れ、状況確認し、10分以上遅れるようなら、同居親へ伝える。
- ・別居親に、「今日はどうでしたか？」と、面会の内容くどこへ遊びにいったか、何を食べたか、など>を尋ねる（詰問にならないように注意）。
- ・「当日連絡用紙」がある場合は、内容が守れたか確認する。

### 【帰り：子どもとの移動】

- ・「今日、暑かったなー。プールでいっぱい泳いだ？」など…子どもと話しながら移動。

### 【帰り：同居親との待ち合わせ】

- ・簡単にその日の出来事（〇〇へ行かれたそうです）を伝える。
  - ・次回日程の確認。
  - ・記録の提出を伝える。

- ※ トランスファー時にどんなやりとりがあるか、どんな声かけができるかは、過去の面会記録（担当にかかわらず）を熟読しておくことが役立つ。
- ※ 利用者には、「行き・帰りの間は一旦スタッフは天満の事務所へ戻っている」と伝えます。行きと帰りを同じスタッフが担当する場合は注意する。
- ※ なにか質問されて、すぐ答えられない場合は、無理に答えようとせず、「あらためて、スタッフからご連絡します」と質問を持ち帰る。

## ● ヘルプスタッフについて

- ・ヘルプスタッフは、主に子どもへの対応を担当する。
  - ヘルプスタッフの役割は、危険から子どもを守ること、子どもの緊張をとくことの2点であり、子どもがVi-Pスタッフが安心できる人たちであると感じ、自然と別居親との面会に入っていけるようサポートする（次ページ、参照）
- ・子どもの安全と安心を確保し、すんなり面会に入っていけるような場づくり
- ・特に、以下の場面での子どもの様子の観察
  - ・スタッフと顔をあわせたとき
  - ・同居親から離れるとき
  - ・移動時
  - ・別居親と会ったとき
- ・面会後に上記の点および気づいたことなどの記録作成。

## 先輩スタッフより・・・

- ・挨拶は明るく笑顔で！子どもには目線を合わせて挨拶をする。
- ・慣れていない子であれば、母を交えて少しお話をし、離れる準備をしてもらう。
- ・移動中は可能なら子と手をつなぎ、待ち合わせ場所まで緊張をほぐせるよう話しかける。「今日は何するの？」などいくつか質問をしたり、「これ、(洋服やカバンなどの持ち物)かわいいね～」と褒めたり、子をできるだけ楽しい気分になるような話をする。
- ・同居親といるとき、移動中、別居親と会ったとき、それぞれの子の表情や様子などを注意深く見ておく。変化があればよく覚えておく(後ほど記録にも記載する)。
- ・母から父までの受け渡しまでの流れ、それぞれの会話の内容や表情など気づいた点を覚えておき、携帯にまとめておく。
- ・行きと帰りの担当者が違えば、連絡事項や何か伝えておくべき情報を連絡しておく。
- ・プレゼントを持って帰ってきた場合はその説明もしていただく。予定外のプレゼントは問題になる可能性が高いので、詳しく聞き、同居親へ伝える。
- ・帰りの移動時には子どもの今日の感想をよく聞くこと。別居親から離れ、同居親の元へ戻る時は複雑な気持ちを感じる時があることを理解しておくことが良いと思う。  
例えば、「父も母もどっちも好きだ」と子が話してくれるケースが何度かあったので「どっちも好きっていいことだね。父も母も〇〇ちゃん(くん)のこと大好きなんだよ」と、子にとってどちらも大切な親なのだと感じてもらえるよう話したことがあった。

### <トランスファー後の記録>

- ・トランスファー中にあった事実と、客観的に見た父母子の表情の変化、気づいた点をあわせて記録する(私は帰りの道中で内容を携帯にまとめてます)。
- ・何か注意する事があればVi-Pメールへ連絡し、他のスタッフへ情報を共有してもらう。

### <問題点、気づいた点>

- ・ヘルプスタッフのときに、先輩スタッフの行動、対応の方法をよく観察する。
- ・比較的男の子は、恥ずかしがって話してくれなかつたり一緒に歩いてくれないことがあるので、その場合は無理に話しかけず、安全に待ち合わせ場所へ行くように努める。
- ・回数を重ねるごとにそれぞれの変化が見えてくるので、その変化も気づいた点として記録しておくことが良い。
- ・遅刻と予定外のプレゼントが問題になることがよくあるので、すばやく対応したり、よく説明することが必要。プレゼントは同居親が反対すれば、次回返却するということがあるので、その事についても確認、他のスタッフにも伝える。

## 2-⑤弁護士事務所での面会同席サポート

- ・原則スタッフ1名対応（トランスファーが必要な場合は、2名での対応）
- ・同居親が事務所まで子どもを連れてくる場合と、事務所外からトランスファー実施の場合がある。

### ● あるケース

子ども：○ちゃん、1歳9ヶ月 父方弁護士の事務所にて45分面会。

- ・13時45分に父と祖父母が弁護士事務所に来所。面会する部屋にて待機。
- ・14時に子が母と祖母と来所。面会する部屋とは別の部屋に入室（面会中は待機）。
- ・母に子どもの体調を尋ね、おやつなど預かる。
- ・子どもを抱いて、荷物を持ち、父のもとへ連れていく（面会の部屋の入口近くまで母や祖母が抱っこしてくる場合もある。部屋と部屋の間はわずか数歩）。
- ・約35分の面会。その間、スタッフは家族とは少し離れた椅子に座り、面会の様子をつつと見ている。よそを向いていたり、他のことをしたりはせず、子どもを見ている。子どもと遊びはしない。一緒に笑ったり、「すごいね～」と声をかけたりはする。
- ・終了時間の5分前に「そろそろ時間ですので…」と声をかける。お別れの挨拶をされるのを見守り、「では」と抱っこで子どもを受け取り、すぐに別室の母のもとへ連れていく。
- ・母に簡単な報告（「積み木で遊んでました」や「お菓子を全部食べました」など）をする。
- ・母子と一緒に部屋を出て、見送り、父と弁護士へ挨拶して退室。父は15分後に退室。

### ● サポート費

- ①基本料金1時間につき2000円
  - ②スタッフの1往復分交通費実費(JR大阪天満駅を起点とする)
- 計算方法、基本外料金についてはトランスファー・サポートと同じ。

### ● 注意事項

- ・本ケースにおいて、第三者が必要となる理由を代理人に事前に尋ねておく。
- ・事前カウンセリングにはそれぞれの代理人の同席をこちらから希望する。
- ・事前カウンセリングでは、父母各々がイメージしている今後の面会の方向性をよく確認しておく。
- ・特に配慮が必要なことがあるか、確認する（個人情報相手が相手に伝わること、暴力に関する履歴や誘拐の危険性、子どもへの説明など）。
- ・無機質な場所での面会となることが多いので、子どものおもちゃや本などを同居親に持ってきてもらえると良い（おやつ、飲み物、おむつ、きがえなど）。

## 2-⑥ケースおよび個人情報の記録・管理について

- ・個人情報の取扱いに十分注意する。
- ・スタッフ間での情報共有、および、煩雑になる情報の整理のため、ケース・記録の管理およびアップデートはこまめにおこなう。

### ● ケースリスト

(閲覧にはパスワード入力が必要)

#### <リストの作成>

- ・問い合わせ受付順にケース番号を振る
- ・主な記入項目は以下のとおり
  - 子どもの氏名、性別、生年月日など
  - 同居親、別居親それぞれの氏名、連絡先、主な連絡方法、住所、職業など
  - 問い合わせの時期・方法
  - 登録開始時期・次回更新月
  - サポートを実施する上での特記事項
- ・問合せを受けた時点から、わかる項目だけでもすみやかにケースリストに記入する
- ・主要項目については漏れなく記入しておけるように、意識して聞き取りをする。

#### <リストの更新>

- ・利用者と連絡をとりあうなかで、ケースリストの各項目に変更が出たことが分かった場合、速やかに訂正・更新する。
- ・メールアドレスや携帯電話番号の変更などには特に注意する。
- ・ファイルには更新日を入れた新ファイル名を付与し、Vi-P メール上にアップする。
- ・各スタッフは新ファイルを自らのPCまたは記録媒体に保存する。混乱を避けるため、過去のものは削除し、常に最新のファイルがすみやかに参照できるようにしておく。
- ・とくに1年ごとの更新時期の到来には留意する。

### ● 利用者からの提出物

- ・事前C○申込用紙、同意書、面会報告などの保存・管理は、原本を桑田が保管、コピーを事務所に保管。

### ● トランスファー実施記録について

- ・トランスファー終了後、専用フォームにて速やかに記録を作成。
- ・遅くとも1週間以内には完成させてマイキャビ上にアップする。

【マイキャビへのログイン方法】

<http://www.nifty.com/cabinet/>

- 1) 右上部の黄色の「マイキャビログイン」をクリック
  - 2) ユーザー名/ID に、「flcvip」  
パスワード「\*\*\*\*\*63548156」(個別通知)  
機能に、ネットワークドライブ、オンラインアルバムとありますが、「ファイル共有」のみ使用。
- ・ファイル名のつけ方  
[ケースナンバー・面会回数・年月日]  
例 5638101114  
#56 (ケースナンバー56 さん) の 2010 年 11 月 14 日の 38 回目
  - ・プリントアウトしたものを事務所に保管。
  - ・記録は事実(出来事や会話)のみを記載し、スタッフの感想は所感欄のみに留める。  
例 「心配そうな口ぶりで『～』と言った」ではなく、「いつもより低い声で早口に『～』と言った」など(低い・早いの主観によってもいえるが、なるべく事実の記載に心がけるという意味で)

## ●クレーム・トラブル・問題発生時の対処

## ●サポート中止・終結時の対応

### 今後の課題

- ・スタッフの確保、バックアップスタッフの確保  
不測の事態により予定していたスタッフがトランスファーに出動できない場合に備え、各サポートに対してバックアップ・スタッフを1名確保しておく。
- ・拠点となる Vi-P ルーム
- ・利用者の利用登録用紙（両親の職業、所属団体など）、スタッフの登録用紙（職業、職場・学校などの最寄り駅、比較的動きやすい曜日、時間帯など）の導入
- ・スタッフトレーニング
- ・蔵書の利用
- ・Vi-P 事業に関連する書類の保管と利用（マイキャビにすべて保管）
- ・スタッフ同席面会についての考え方