

# 救済委員からのごあいさつ

## —— 子どもの権利の救済のために ——

札幌市代表子どもの権利救済委員 吉川正也

子どもアシストセンターが設立され、平成21年4月1日に活動を始めてから、平成26年3月末日で、満5年が経過しました。

この5年間に、子どもや大人から子どもアシストセンターに相談として寄せられた総数は、実件数で5,800件以上、延べ件数で18,000件以上となります。このように多くの相談が寄せられていることは、それだけ、子どもアシストセンターへの期待と信頼があることの現れと受け止めています。この5年間、子どもアシストセンターでは、その一件一件の相談に対し、相談員、調査員、救済委員が全力で取り組んできました。

子どもアシストセンターでは、日々の相談の対応においては、子どもの立場に立ち、一人一人の子どもが生き生きと前向きに過ごすことができるように、また、いささかも子どもの権利の侵害を見逃さないように注意を払っています。こうした地道な取組の積み重ねもあってか、子どもアシストセンターの活動について、子どもや保護者等の皆様のみならず、学校など関係する機関の方々にも、一定の理解を得られるようになってきたものと実感しています。

実際のところ、寄せられる相談のうち多くは、私たち大人が直接調整に乗り出すまでもなく、相談員によるアドバイスや応援の言葉を受けて、子ども自らの力によって解決が図られていると考えられます。この場合、相談者の声にじっくりと耳を傾けて気持ちを受け止めるとともに、様々なものの見方や、目指してみるべき方向を提案することで、相談者の一助になっていると考えます。

しかしながら、子どもの権利が侵害されていて、救済すべき事案がある場合には、小さなことでも見逃すことなく、子どもアシストセンターとしてできることを積極的に行っていく、そのことを常に意識するように努めています。

### 1 平成25年度の相談実績について

子どもアシストセンターでは、メール、電話、面談による相談を幅広く受け付けており、子どもや保護者等からの相談に速やかに対応できる体制をとって、相談に応じています。

平成25年度においては、前年度と比較して相談の延べ件数及び実件数が減少しました。特にメール相談において、延べ件数、実件数共に2割程度減少しました。

子どもアシストセンターでは、子どもたちに対し名刺サイズの「相談カード」を配布したり、保護者向けに広報紙「あしすと通信」を配布するなど、いつでも気軽に相談できるように、特に子どもの立場に立った広報活動を行ってききましたが、平成25年度において、メールによる相談をはじめ、全体的に相談件数が減少したことについては真摯に受けとめ、この減少の意味について、様々な角度から分析したいと考えています。

大人社会において急速にスマートフォンが広まり、無料のアプリケーションを用いての新たなコミュニケーションが生まれています。一つの予測としてはありますが、これらが、子どもの世界にも広がっていて、スマートフォンなどを用いて子どもたち同士で情報交換する機会が増え、子どもアシストセ

ンターに相談する機会が減少しているのではないかと考えています。しかし、これは数年にわたり検証していく必要があり、直ちに答えを見つけることは難しいかもしれません。

一方で、平成 25 年度には、大きな特徴として、救済申立てが 5 件ありました。ここ数年は救済申立てが年間 1 件程度であったことからみますと、大変な増加です。

加えて、相談の延長としての調整活動も盛んになっています。平成 25 年度の調整活動の件数は 21 件となっており、特に学校を調整先とした活動の件数は 17 件と昨年度の倍以上となっています。

平成 25 年度は、特に調査、調整活動を活発化し、救済すべき案件を見逃さないという決意を強めて取り組んだ 1 年でした。

## 2 「留意ケース」の取組強化

子どもアシストセンターに寄せられる相談は、様々なものがあります。子ども同士のことや親子の話などで、相談内容からみて権利侵害が認められるとして直ちに対応すべき問題か否か、すぐには決めかねる場合もあります。しかし、相談を受け付けた時点では、直ちに子どもの権利の侵害があるとして救済活動を行うべきと判断できない場合でも、その必要性が将来起こり得ると考えられる案件があります。これは、特に注意深く見守ることが必要です。

こうした特に注意を要する相談については、相談記録に留意を表すマークをつけて、相談員をはじめスタッフ全員が日頃から注意をしていくことにしています。時には、今後も相談に来ていただけるように、氏名、住所、連絡方法について、差支えない範囲で教えていただくことも意識しながら対応しています。そして、詳しい内容をお聞かせいただくためにも、出来る限り面談に来てもらえるように呼びかけています。

なかには、匿名を希望されたり、連絡先も不明なままでこちらから連絡することが困難となってしまう場合もありますが、権利侵害を受けている可能性がある子どもについて連絡が途絶えてしまうことのないように、可能な限り努力していく必要があります。

このように、留意すべき事案の情報をスタッフ全員で共有しながら、権利侵害を受けているおそれのある子どもを、いささかも見逃すことがないように、工夫を続けているところであり、こうした積み重ねが、子どもの権利が侵害された場合の救済に役立ってくれるものと考えています。

平成 25 年度は、連絡先の確認について意識するなど「留意ケース」の取組の強化に努めました。

## 3 調整活動の積極化

子どもアシストセンターでは、相談員による相談で解決しないときには、調査員が事実関係の調査を行ったり、関係機関との調整を図ったりする場合があります。その際には、子どもが生き生きと前を向いて進んでいけるようになる姿を目指し、必要な調査や調整活動に力を尽くしています。

本来であれば、子どもアシストセンターによる調査や調整が必要な事案であるのに、これを見誤り、子どもを権利侵害から守れないようなことがあってはなりません。子どもの最善の利益の観点からやるべきことは可能な限り実行するという立場で、どのような調整活動が出来るかを検討しながら対応をしています。

子どもアシストセンターが行う調整活動は、あくまでも、子どもの権利の侵害から、子どもを守るためのものであり、子どもを中心に考えています。子どもや保護者の意見を聞くことはもちろんですが、子どもを置き去りにして大人の意向だけで動いてしまうことのないよう注意しています。

また、子どもの受けた被害の状況や子どもの置かれた状況から、子どもアシストセンターが積極的に

関わっていく必要があると考えられる事案でありながら、子ども本人や保護者の意向を確認できない場合や、子どもアシストセンターが介入することを望まない場合があります。介入を望まない理由としては、子どもアシストセンターが直接関わることで、相談の当事者である子どもが特定されてしまうことを心配するなどが考えられます。その場合も、子ども本人のプライバシーを最大限保障しながら子どもの権利侵害の状況を改善するためにどのようなことが可能なのか、子ども本人や保護者と丁寧に相談しながら、可能な限りの対応を模索します。

子どもの権利侵害が深刻であり看過できない場合には、救済委員が自らの発意によって調査を行う可能性もありますが、その場合でも、被害を受けた子どもが特定されて不利な状況に陥ることのないよう、細心の注意を払うよう心がけています。

こうした積極的かつ細やかな活動を積み重ねていくことにより、子どもを権利侵害から守るように努めているところです。

#### 4 申立てによる調査活動

平成 25 年度は、救済申立ての件数が年間で 5 件となりました。ここ数年は年間 1 件程であったことからすると多くの申立てがなされました。平成 25 年度になって救済の申立てが増えたことについては、現時点ではその理由は明らかではなく、この年度に限ったことなのか今の時点ではまだ分かりません。

しかし、子どもアシストセンターが条例（札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例）で期待される場所の救済の申立てが、このように増加したことは、市民の期待の現れと考えられます。従いまして、今後も救済の申立てには一層責任感を強くして対応していきたいと考えています。

救済の申立てがなされた場合には、子どもの権利の侵害の事実、内容などを調査員が速やかに調査をして事実確認に努めます。関係先への訪問等による調査には、必要に応じて何回もお伺いする場合があります。救済の申立てのあった子ども本人や保護者、関係する機関等に対して丁寧に調査を行い、子どもの権利侵害に関する事実のみならず、関係する人たちの人間関係や立場、前後の対応についても慎重に確認します。場合によっては、関係者に対して対応の改善等を求めていくこともあります。

いずれにせよ、申立てによる調査は、申立人や調査関係先の協力を得て行うものでありますので、双方から信頼を得ることが何より重要です。

今年度は、学校に対する調査が多かったのですが、子どもの権利の保障を第一に考えて、子どもアシストセンターが活動することで、あらゆる立場の方々から幅広く信頼を得ていきたいと考えています。そのうえで、当事者だけでは解決しがたい事案について、子どもアシストセンターが関与することでスムーズに問題を整理し、子どもにとって有益な結果となることを目指しているところです。

#### おわりに

子どもアシストセンターにおいては、札幌市の子どもの相談を幅広く受け付け、一つ一つの相談につき、しっかりとした対応をしたいと考えます。子どもの権利侵害が認められる事案については、子どもの権利を尊重する立場で、適切な調査・調整活動を行うよう務めます。

札幌市の子どもが生き生きと子どもらしく過ごせるように、子どもアシストセンターは、これからも努力していきたいと考えている次第です。