

令和2年度の相談等の傾向と活動の重点

令和2年度の相談件数は、実件数 882 件、延べ件数 3,230 件で、前年度と比較して実件数で 121 件の減少、延べ件数で 168 件の増加となっています。

救済の申立て⁽¹⁾はありませんでした。相談の延長としての調整活動⁽²⁾は 19 件で、前年度 (13 件) と比較して 6 件の増加となっています。

電話による相談は延べ 1,516 件で、昨年度と比較し 16 件増加しております。

Eメールによる相談は 770 件で、昨年度と比較し 97 件減少しております。

また、令和2年4月2日より、無料通信アプリ「LINE」での相談を通年で実施しております。詳細は次頁 (3) 「LINE相談の通年実施について」をご覧ください。

また、調査や調整につながる可能性のある相談事案については、例年同様、極力面談に来ていただくように勧め、できるだけ詳しく話を聴くことにより、調査・調整の円滑な実施につなげました。

1 相談の状況



(1) 相談対応の姿勢

子どもアシストセンターでは、いじめや暴力などの子どもの権利の侵害だけではなく、友人関係や親子関係なども含めた様々な悩みの相談を幅広く受け付けています。

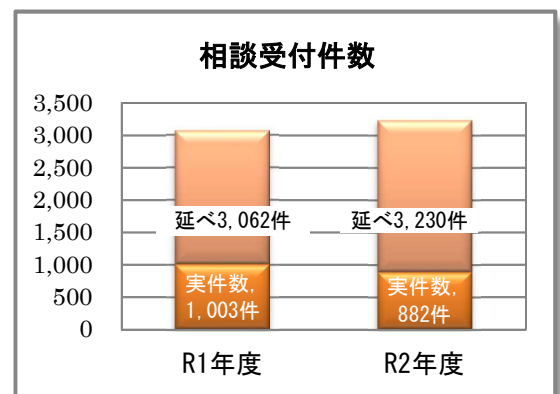
相談にあたっては、相談者の心情に寄り添った支援を行うことを念頭に、可能な限り当事者である子ども本人の意見を聴くように努めています。

また、悩みの内容によっては、子ども自らが問題の解決に当たることができるよう、子ども自身がエンパワーメントされるような支援も意識して相談活動を行っています。

(2) 相談件数

令和2年度に受け付けた相談件数は、実件数 882 件、延べ件数 3,230 件であり、元年度に比べて実件数で 12.1%減、延べ件数で 5.5%増となっています。

なお、この件数の中には、相談者に他機関を紹介したものや、相談者の同意を得て学校や関係機関などに働きかけるなどの調整活動を行った件数も含まれています。



相談件数等データの詳細



【統計・資料編】P. 43～45

(1) 救済の申立て

子どもの権利侵害に関する個別の事情に基づいて、条例上の「調査」等の救済委員の権限行使を期待する場合に、子どもや保護者、第三者等が救済の申立てをすることができます。

(2) 調整活動

救済の申立てに至らない場合でも、相談の内容によっては相談者の同意のもとに関係機関との調整を行うことがあります。

(3) LINE相談の通年実施について

子どもアシストセンターでは、機関発足以来、子どもを権利侵害から救済するため、電話、Eメール、面談による相談業務を行ってきました。

しかしながら、近年は子どもからのEメールによる相談が大きく減少しており、その原因としては、子どもたちへのスマートフォンの急速な普及と「LINE」などのSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）の浸透による、Eメール離れが窺われるところです。

このような状況を踏まえ、より子どもが相談しやすいよう、新たな相談方法としてのLINEの導入について検討を行うため、平成30年度から令和元年度にかけて期間限定でLINEによる相談の試行実施を行いました（平成30年9月18日～10月12日、令和元年7月22日～8月30日及び令和元年12月10日～令和2年1月24日）。

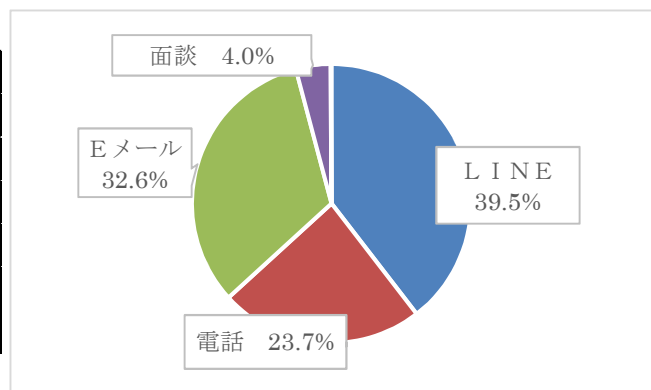
試行実施の結果、LINEは子どもたちにとって、電話やEメールよりも気軽に利用できる有効な方法であることが判明したことから、令和2年度より通年でLINE相談を実施することにいたしました。

令和2年度の子どもからの相談件数は延べ2,031件ですが、そのうち803件がLINEによる相談であり、電話やEメールでの相談よりも多くなっています。

子どもからの相談方法

相談方法	件数（件）	割合（％）
LINE	803	39.5
電話	481	23.7
Eメール	663	32.6
面談	82	4.0
その他	2	0.0
合計	2,031	100.0

割合（％）は小数点第二位を四捨五入



なお、LINEの個人情報の管理上の懸念が報じられたことを受け、令和3年3月26日よりLINEでの相談を一時休止しております。

(4) 相談活動の紹介

子どもアシストセンターには、子どもや保護者等から寄せられる相談に対応するため7名の相談員がおり、救済委員の指導・助言のもとで日々相談活動を行っています。様々な職歴や経歴をもつスタッフが、それぞれの経験を活かしながら親身になって相談に応じています。

以下に、令和2年度の相談事例の一部を紹介します。

【プライバシーを守るため、事例は加工して掲載しています。】

新しい目標に向かって

【高校生男子 本人から メール相談】

高校1年生のI君から、「友達からいじめを受けています」と、メールで相談を受けました。

I君が高校に入学してすぐ、クラスメイトからの嫌がらせが始まりました。I君に聞こえるように陰口を言ったり、クラス中に悪い噂を広めたり、I君を無視したり…。I君は、次第に教室に入ることに恐怖を感じるようになり、ストレスから吐き気や頭痛などの症状が出始めた頃に、アシストセンターに相談のメールを送ってくれました。

I君のお話を聞いて、まず、担任の先生に相談することを提案しました。I君は担任の先生にいじめについて話すことを渋っていましたが、教室の中で起こっているいじめなので、まずは担任の先生に話してみることが解決の近道であること、それでも解決しなければアシストセンターから学校に解決をお願いすることも考えたいことを伝えたと、I君は勇気を出して担任の先生に相談をしてくれました。

担任の先生は、I君の話を親身になって聞いてくれました。そして、欠席しがちになってしまったI君が楽しく学校に通えるように、沢山の手助けをしてくれました。担任の先生だけでなく、教頭先生、校長先生もI君の話を聞いてくれたことで、I君も「すごく安心したし、嬉しかった」と話してくれました。

しかし、I君は進級を目前に控えた頃、高校を自主退学しました。嫌がらせは徐々に減っていたけれど、「教室に入ることが怖い」という気持ちを、I君は払拭することが出来なかったのです。

次の年の春、I君は通信制の高校に再入学しました。環境が変わったことで気持ちを新たに、「まだ人と関わるのが少し怖いけど、自分の目標に向かって頑張っていきたい」と話してくれました。それ以降、I君から連絡はありませんが、元気に学校に通っていることを願っています。

アシストセンターには、いじめに関する相談が多く寄せられます。その中には、学校や家族の助けを借りていじめを解決し、元の楽しい学校生活に戻っていけるケースもありますが、I君のように、様々な事情で学校に戻ることが難しくなってしまうケースもあります。I君のケースでは、いじめが解決したからといって本人の学校生活や人との関わりが元通りになるわけではないということも、改めて感じました。

しかし、学校を自主退学した後のI君は、とても前向きでした。I君が元々持っていた目標を叶えるにはどうしたら良いか、人とうまく付き合っていくにはどうしたら良いか、自分の欠点は何か…など、I君は沢山の話を聞かせてくれました。いじめの件は一応の終結をしましたが、それによってアシストセンターとの関係も切れてしまわなかったことを、とても嬉しく思っています。自主退学後も、アシストセンターとして、自分の将来を見据えて一生懸命進んでいくI君のサポートをすることが出来たのではないかと感じる事例でした。

気軽に相談を

【高校生女子 本人から LINE相談】

高校1年生のAさんから、LINEで次のような相談が寄せられました。

「私は、聴覚や言語に障がいがあります。相談内容は、担任の先生と性格的に合わないところがあるのか、いつも迷惑をかけてしまうことです。私は考え込んでしまう性格なので、担任の先生に迷惑をかけていると思うと発作が起きます。でも、担任の先生の期待に応えようと無理をしてしまいます。私は、無理をしないと行動に移せません。担任の先生はとても優しいのですが、私の事を理解できないところがあるようです。私は、担任の先生に迷惑をかけてはいけないと思い、無理をして結局体調を崩してしまい、さらに迷惑をかけてしまいます。どうすれば担任に迷惑かけず、私も体調を崩すことなく上手くやっていけるのでしょうか？」

LINEのやり取りから、Aさんはしっかりした真面目な子であることがうかがえました。また、大学進学を目指しているとの事で、とても努力家で何事にも一生懸命に取り組んでいるようでした。ただ、頑張り屋さんなので「できない、難しい」という弱音を吐くことができず、かなり無理をしているようにも感じました。

Aさんは、障がいの影響で文字を打つには時間がかかります。さらに、体力的な面でLINEでのやり取りをする時間的な制限もありました。そのため、相談も途中で終わることが多く、そうしたことから、何度もやり取りのできるLINE相談はとても有効でした。AさんとのLINE相談の時間は、1回約20分前後のやり取りが限界で、今回は、一か月に7回の相談を行いました。

Aさんとのやり取りの中で、こちらから『誰かに相談したのかな?』と聞くと「父に相談して、父から担任の先生に話をしてもらいました。でも、その後もやっぱり担任の先生とはしっかりこなくて、発作が起きたり体調を崩したりしてしまいました。」と返信が来ました。

その後のやり取りの中で『教頭先生や主治医の先生とは相談できないだろうか?』と、こちらから提案したところ、「教頭先生と会う機会があまりないので、主治医の先生に相談してみます」との返信が来ました。

最終的には「主治医の先生に相談したら、主治医の先生から教頭先生に話をしてくださったようでした。それで、私と両親、教頭先生、主治医の先生の4人で話ができ、その後、担任の先生の対応が変わり、少しずつ楽になってきました。もう大丈夫だと思います。ありがとうございました。」との事で相談を終えました。

Aさんからは、その後も別の内容でLINE相談が来るようになりました。時々、メールでも相談が来るようになり、Aさんと子どもアシストセンターは、現在もつながっています。

LINE相談は、若い世代にとって電話やメールよりも気軽にアクセスも容易であり、相談へのハードルが低く感じられるなど多くのメリットがある反面、真剣さが感じられない相談やひやかし等が多い傾向があるように思います。

また、メール相談同様に口調や表情等の非言語情報が得にくいことや、一定以上の言語能力を要するため、相談者の気持ちを捉えにくく、こちらの意図も伝わりにくい事もあります。

一方では、今回のケースのように、言語障がいのように話す事が難しい子であっても、気軽に相談できることから、とても有効な相談のツールでもあります。

今後、子どもアシストセンターとしてより効果的なLINE相談の在り方について、事例を重ねながら整理していけたら良いのではないかと考えています。

寄り添い、背中を支えながら

【小学生女子 父親から メール・電話・面接相談】

Aさんが昨年度在籍していた学級は、複数の子どもによる担任の先生への暴言や授業妨害などで、学級崩壊の状況になりました。その後、新型コロナウイルスの感染が拡大する中、学級編制替えは行われずに進級し、担任の先生だけが代わりました。

進級後は、担任の先生への暴言や授業妨害などが無くなり、学級も落ち着いた状態になりました。しかし、2学期も半ばを過ぎた頃、Aさんはお父さんに『学校に行きたくない』と訴えるようになり、学校を休むようになりました。そうってしまったのは『昨年度の学級崩壊の時に問題のあった子どもから、毎日のように嫌がらせをされるようになったこと』が原因でした。そこでお父さんは個人懇談で担任の先生に相談し、別の日に教頭先生にも相談をするなどした結果、表立ったいじめはなくなり、学校には行けるようになりました。しかし、Aさんは教室に入ることが出来なくなり、別室で勉強する日が続きました。

このような中、お父さんから『娘が、学校に行けなくなりました。学校の不十分な対応への不満や諦めを、心の中で押し殺しているのが苦しくなりました。これからどうすれば良いのか分からず悩んでいます』とEメールでの相談を受けました。

子どもアシストセンターでは、Aさんのお父さんと電話でお話をし、改めて相談の内容を詳しくお聞きしました。そして、Aさんと2人で子どもアシストセンターにお越しいただき、これからのことを一緒に考えていくことにしました。

面談では、Aさんやお父さんから、不登校にかかわるこれまでの経緯を詳しくお聞きしました。お父さんからは、これまでに何度か担任の先生や教頭先生と相談をしてきたにも関わらず、その後、学校としての方針や具体的な動きにかかわる説明や報告がないことなどについて、学校に対する不信が感じられました。

しかしその反面、お話を伺う中で、2人からは、校長先生を始めとする学校への、今後に向けた大きな期待も感じられました。

また、面談時のAさんの受け答えの様子や別室登校の様子、放課後の習い事への取組の様子などから、Aさんの教室登校へのエネルギーが大きなことをAさんやお父さんと共有することが出来ました。

そこで、これからは教室に入ることだけにこだわり過ぎず、焦らずに今後の取組を進めてみてはどうか、更に、今後に向けた学校としての具体的な取組を、校長先生を始めとする学校の先生方と、可能な範囲で力を合わせて一緒に進めてみてはどうかとお話しさせていただきました。

そして、そのためにも一度校長先生とお会いして、相談に乗ってもらうことが良いのではないかとお伝えしました。最後に、今後も学校との話し合いの結果やAさんの状況を見ながら、子どもアシストセンターと相談を続けていくこととして面談を終えました。

面談からしばらくたった日に、お父さんからメールが届きました。

メールには、子どもアシストセンターへの来所後、

- ・学校に夫婦で話をしに行ったこと。
- ・学校では校長先生、教頭先生、同じ学年の先生がじっくりと話を聞いてくれたこと。
- ・数日後、学校から今後に向けた具体的な取組を示していただいたこと。

- ・相談後、先生たちがAさんに積極的にかかわってくれるようになり、それに伴ってAさんの表情が明るくなってきたこと。
 - ・今日は、校長先生が家まで迎えに来てくれ、不登校になってから初めてAさんが親の付き添いなしで登校できたこと。
- などが書かれていました。

そしてそのメールには、

- ・今はまだ別室登校だけれど、大きな一歩を踏み出せたと感じていること。
 - ・これから少しずつ、学級の友達とのかかわりを深めていきたいこと。
 - ・夫婦が焦らずにAさんの気持ちを第一に考えて、Aさんをしっかりと見守っていききたいこと。
- などの嬉しい報告と、子どもアシストセンターへの丁寧なお礼も書かれていました。

子どもアシストセンターでは、『子どもが自らの力で次のステップを踏めるよう支援をしていく』ことを基本姿勢の一つとして相談をお受けしています。

今回の相談を振り返ってみると、『子どもが自らの力で次のステップを踏めるよう支援をしていく』ためには、その保護者の方に寄り添い、保護者の方の背中を支えながら後押しをさせていただくことも大切であることを改めて強く感じさせられました。

(5) 留意ケース

子どもの置かれている状態が権利侵害であると疑われる場合で、その時点では調整活動や救済の申立てに至らないが、将来的にその可能性があるものを「留意ケース」として、特に慎重に相談の経過を管理しています。調整活動や申立てに備えて、相談状況をスタッフ全体で共有し動向を注視することにより、権利侵害を見落とすことなく、事案の特性や状況の変化に迅速かつ適切に対応することを目的としています。

令和2年度は、39件の事案を留意ケースに指定して動向を注視したところ、うち4件の事案が調整活動の対象になりました（令和元年度の留意ケースは14件）。

2 調整活動の状況



(1) 調整活動について

相談対応だけで問題の解決を図ることに限界がある場合、当事者同士の間にも公的第三者として入り、問題解決のためのさまざまな調整をすることが必要になることがあります。救済の申立てに至る前の「相談」段階においても、必要に応じて救済委員の判断により調整を行う場合があり、これを「調整活動」と位置付けています。調整活動は関係機関への事実確認や児童相談所への虐待通告、問題解決のための協力要請や話し合いなどさまざまな内容、関わり合いの度合いのものを含んでいます。

子どもアシストセンターでは、相談者の要求を調整先の関係機関に伝えるだけでなく、第三者的な立場で、関係機関における対応や状況等も丁寧に伺い、相談者と関係機関がお互いに理解し協力し合える環境を整えることができるよう、積極的に活動しています。

(2) 調整活動の件数

令和2年度は「調整活動」を、19件の案件について実施しました（令和元年度は13件）。

このうち、学校を調整先とする案件は11件（令和元年度は9件）であり、学校と子ども（保護者）の間に立って問題の解決を図った案件の割合が多くなっています。児童相談所を調整先とする案件は5件であり、うち3件は児童虐待が疑われる案件として、児童虐待の防止等に関する法律第6条⁽³⁾に基づき児童相談所に虐待通告したものになります。

また、調整活動の延べ回数は453回となっており（令和元年度は168回）、特に学校を調整先とした案件では、子ども・保護者の学校等に対する不信を解消するため時間をかけて面談等による支援を繰り返した事例が多くありました。

相談項目別・調整先別「調整活動」件数

相談項目 \ 調整先	小学校	中学校	高校	市教育委員会	児童相談所	その他※1	計
家庭生活 (放課後生活、虐待など)	0	0	0	0	5	3	8
学校(幼稚園)生活 (子どもと教師の関係、いじめ、不登校など)	4	4	3	1	0	0	12
合計	11			9			19※2

※1 「その他」の内訳：札幌法務局(1)、北海道警察(1)、市保健福祉局(1)

※2 複数に調整したケースがあり、調整先の合計が調整件数の合計と一致しない

1件あたりの平均活動回数 令和2年度：23.8回（令和元年度は12.9回）

 調整活動件数の経年の推移  【統計・資料編】P.49

(3) 児童虐待の防止等に関する法律 第6条（抜粋）

児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者は、速やかに、これを市町村、都道府県の設置する福祉事務所若しくは児童相談所又は児童委員を介して市町村、都道府県の設置する福祉事務所若しくは児童相談所に通告しなければならない。

2 前項の規定による通告は、児童福祉法（昭和二十二年法律第百六十四号）第二十五条の規定による通告とみなして、同法の規定を適用する。

3 刑法（明治四十年法律第四十五号）の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第一項の規定による通告をする義務の遵守を妨げるものと解釈してはならない。

(3) 調整活動の事例の紹介

(プライバシーを守るため、事例は加工して掲載しています。)



学校でのトラブルについて

【相談内容（本人と母親が来所）】

母親から「1年前から娘の同級生の保護者が、自分や娘の嫌がることを言うようになった。最近では同級生もその保護者の影響を受けて娘に嫌がらせをしてくるようになった。学校は相手の肩を持っているように見え、これ以上の改善や対応はしてくれないと思うので、子どもの安全のため転校を考えている。」と相談がありました。調査員からは、「最終的に転校まで視野に入れているのであれば、その前に子どもアシストセンターから再度学校に善処を依頼するので、それから改めて対応を検討してはどうか。」と提案し、学校への調整活動を行うこととしました。

【調整活動の実施と経過】

調査員が当該の小学校を訪問し、校長・教頭に母子の訴えの内容を説明するとともに、学校のこれまでの対応状況を確認しました。

母子と学校の認識に隔たりがあると感じたことから、調査員から校長に、母親と校長が直接話し合う機会を設けるよう依頼し、快く了承をいただきました。

後日の話し合いにおいて、校長は母親に、改めて保護者同士で話し合う機会を設定することを約束してくれました。母親からは、「校長が親身に話を聞いてくれたのでこれまでの不安や不満が和らいだ。自分の気持ちが前向きに切り替わったことで、子どもも元気に通学できるようになったため、転校はやめることにした。」と報告をいただきました。



学校の対応について

【相談内容（本人と両親が来所）】

母親から「息子がいじめられたが、それに対しての学校に不信を持ったため、安心して登校させられない。どうしたらよいか」と電話で相談がありました。後日、相談員・調査員が本人・母親と面談を行った際、母子から「学校は子どもの特性を理解し、登校が再開できるよう配慮してほしい。」との意向が示されたため、調査員が学校を訪問して調整活動を行い、解決方法を検討することとしました。

【調整活動の実施と経過】

調査員が当該中学校を訪問し、校長・教頭と面談を行いました。

母子が学校に対して感じていることが、学校側には伝わっていない様子であったため、改めて母子の意向と学校の考え方について情報共有を行いました。

まずは別室登校からでも通学を続けることが重要という点で認識が一致したため、引き続き子どもアシストセンターが学校と母子との間に入り、相互の信頼関係の回復と、本児の登校の継続を図ることとしました。

その後次第に母子と学校の関係が改善に向かい、本児も登校を続けることができるようになりました。終業式前に調査員が本人・母親と面談した際には、本人は「学校が楽しい」と、母親は「先生方がとても良くしてくれる」と話しており、学校への厚い信頼をうかがうことができました。

3 救済申立てによる調査



(1) 救済の申立てについて

救済の申立ての対象は、子どもの権利侵害の個別救済としています。解決のために必要なときは調査や調整を行いますが、相手を諷めたり白黒をつけたりするためではなく、何が子どもにとって最善であるかを関係者が共有し、相互に理解しながら、子どもを支援することを目的とします。

(2) 救済申立て受理件数と概要

令和2年度は、新規で受理した案件はありませんでした。

(3) 「是正等の措置の勧告」、「意見表明」及び「是正の要請」ならびに「自己発意による調査」

「是正等の措置の勧告（条例第39条）」、「意見表明（条例第39条）」及び「是正等の要請（条例第40条）」に至った案件はありません。

また令和2年度において、救済委員の自己の発意による調査⁽⁴⁾を実施した案件はありません。



救済申立て件数等の経年の推移



【統計・資料編】P.49～51

4 児童養護施設等に対する子どもの権利等に関する周知及び札幌市子どもの権利救済機関の周知についての調査

これまで、子どもへの子どもアシストセンターの周知は、学校を通しての広報物の配布が中心でした。今後は、社会的養護を受けている子どもを含め、子ども全体に一層の周知を図るための効果的な方法を検討するため、児童相談所及び市内の児童養護施設の協力により、入所している子どもに対する、子どもの権利や相談機関についての説明状況や、子どもの権利ノートの利用状況等について調査を行いました。

調査の概要、調査方法、調査結果等は、次頁の調査報告書「児童養護施設等に対する子どもの権利等に関する周知及び札幌市子どもの権利救済機関の周知について ～アンケート調査とインタビューを通して～」をご確認ください。

(4) 救済委員の自己の発意による調査

救済委員は、マスコミを通じての情報や救済委員が独自に入手した情報などを根拠として、申立てがなくても、子どもの権利救済の観点から調査を実施することが適切であると考えられる場合は、自己発意に基づく調査等を行うことができます。