

平成 27 年度の相談等の傾向と活動の重点

平成 27 年度の相談件数は、実件数 1,000 件、延べ件数 4,074 件であり、前年度と比較して実件数では 46 件の減少、延べ件数では 361 件の増加となっています。また、救済の申立て¹については、新規で受理した案件は無く、前年度より継続して調査している 2 件の案件について申出人がこれ以上の調査継続を希望しなかったことから、9月に調査終了といたしました。相談の延長としての調整活動²は 30 件と前年度（31 件）とほぼ同数でした。

平成 27 年度は特に、前年度に引き続き、調査や調整につながる可能性がある相談案件について、極力面談に来ていただくことを勧めて、できるだけ詳しく話を聴くことを意識しました。これにより、面談による相談人数は延べ 371 人（前年度は延べ 315 人）と増加しています。

こうした日々の積極的な相談の姿勢により、調整活動の円滑な実施につながっているものと考えられます。



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さまざまな悩みの相談を幅広く受け付けています。

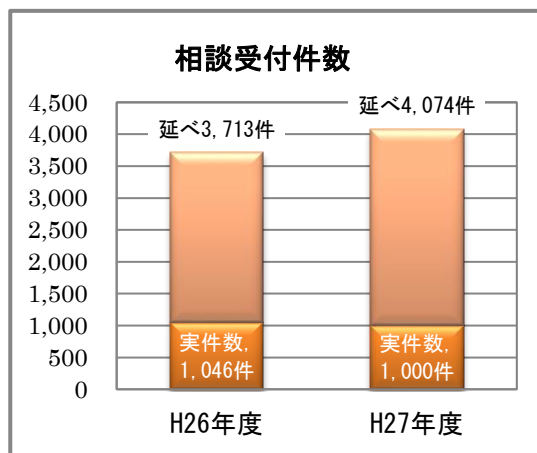
相談にあたっては、相談者の心情に寄り添った支援を行うことを念頭に、可能な限り当事者である子ども本人の意見を聴くように努めています。

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

平成 27 年度に受け付けた相談件数は、実件数 1,000 件、延べ件数 4,074 件であり、平成 26 年度に比べて実件数で 4.4% 減、延べ件数で 9.7% 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. 37～

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) 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ものの、その時点では調整活動や申立てに至らないが、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適切に対応することを目的としています。



平成 27 年度は、26 件の案件について留意ケースとして動向を注視し、うち 3 件の案件が調整活動につながっています（平成 26 年度の留意ケースは 54 件）。

(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電話やメールによる相談、または面談での相談に対応するため 7 名の相談員がおり、救済委員の指揮のもとで日々相談活動に務めています。年配の男性から若い女性まで、様々な職歴、経歴をもつスタッフが、それぞれの経験を活かしながら相談に応じ、相談者と心を通わせています。

以下に、平成 27 年度に子どもアシストセンターで勤務した 7 名の相談員が担当した相談の事例をひとつずつ紹介します。

【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。】

 「本当に伝えたいこと」を受け止める 

【小学生男子本人から 電話相談】

「いじめられているので学校に行きたくない。」と約 20 回にわたり電話での相談がありました。

とても小さな声でたどたどしい話し方。沈黙が続いたり、電話中に他の事をし始めたり、突然電話を切ってしまう様子もあったので、ともするとイタズラ？とも思われそうな電話が数回続きました。

こういうとき、大人の心情としてはつい「はっきり話して」「黙っていたらわからないよ」などと子どもに言ってしまいそうになります。しかし、もしかすると子どもなりの考えや思いがあつてのことなのでは…と思い、本人のペースに合わせ、「なんでもお話していいですよ」「電話してくれてありがとう」と受け入れる雰囲気づくりを続けていきました。

時おり本人から「いじめられている」「今日こんな嫌なことがあった」「学校を休んだ」という話が聞かれることがあり、その都度「それは辛かったね」と気持ちを受け止めつつ、改善の方法について一緒に考える姿勢で寄り添うようにしていました。

15 回ほど相談が続いたあるときの電話です。

●本人：「ちょっと電話しなくなって…」

○相談員：「そっか。誰かと話したいときってあるよね。何でも聞きますよ。」

●本人：「……………」

○相談員：「大丈夫だよ。ちゃんと待つからゆっくりお話ししてね。」

●本人：「……………」

○相談員：「体調はどうですか？風邪引いていないかな？」

本人の沈黙にはじっくりと間を取って待つ姿勢を保ちながら、少しずつ相談員の方から問いかけて会話を始めていきました。本人から少しずつ反応があり、1 時間ほどたった時…やっと本人の「本当に伝えたいこと」が見えてきたのです。

————— 幼い頃から「場面緘黙（かんもく）症」であり、家族以外の人と話せないこと。

————— クラスメイトに“無視している”と誤解され、意地悪をされていたこと。

その子の背景が見えたことで、今までのぎこちないやり取りが理解でき、そしてきっと今までこの子は話せないことや、話しても聞き返されるなど、たくさん辛い思いをしてきたであろうことが伝わってきました。どれだけ勇気を出して電話をしてきてくれたのでしょうか。「よく話してくれたね。たくさん頑張ってきたんだね。」と受け止めると、照れたように「ここはわかってくれるから…」と言ってくれました。

今は、家庭と学校が連携し、先生が本人を理解し、周りの生徒にも伝わる工夫をしてくれたことで本人の安心につながっています。すぐに解決に導くことだけが相談ではないのだな、ということに気づかされた事例でした。

しっかり助言する

【高校生女子本人から メール相談】

「この前ネットで知り合った遠方の成人男性と仲良くなりメルアドを交換しました。実際に会ったことはないのですが、毎日のようにメールや電話をしています。写真の交換をしようと彼は写真を送ってきましたが、私は顔に自信がなくて別の人の写真を送ってしまいました。その写真を「可愛いね」と言って優しい言葉をかけてくれます。

彼は私のことを信じていてくれるのに、嘘をついてしまい後ろめたくて辛く感じています。学校の誰にも相談できなく、アシストセンターにメールしました。顔など明かしていないので会うつもりもないし、本当の顔や情報を教えるつもりもありません。

プライバシーを守って彼とお付き合いをしたいと思っていますが、嘘をついているのが辛く、そんな自分が嫌です。どうしたらいいのでしょうか？」

相談の趣旨は「ネット上で自分を偽っていることへの自己嫌悪」でしたが、それ以上に「やっていることはとても危険な行為である」ことを理解してもらわなければなりません。

この子が別の写真を送っているように、この男性も自分の写真を送っているとは限りません。ネット上では甘い言葉も優しい言葉も自由自在に使えます。いい人のように思えても、どんな人が『成りすまし』ているかはわかりません。ネットはバーチャルな世界です。



また、この子なりに個人情報を出さない努力をしていることはわかりますが、添付した写真にGPS機能がついていれば、撮影した位置すらわかってしまう時代です。

そこで、できるだけ具体的にネット事故の被害事例をあげて危険性をお伝えしました。最後に「本当の写真を明かしていなかったのは賢明でした。絶対に会ってはいけません。」と申し添えて送信しました。

その後のメール相談で、「怖さを理解しつつも、ネット上での話し相手程度なら…。」と未練を述べながら、「こちらから一方的に交際をやめたらかえって付きまとわれるのではないか？」との心配も寄せられました。

それに対して、「ネット上だけでも情が移るのでやめた方がいい。」ということと、「あまりしつこいようなら警察に相談する。」ことをお伝えしました。

最後のメールで「ありがとうございました。やはり危険ですね。別れます。」と理解していただけました。こちらからは「賢明な対応に拍手を送ります。」と送り、相談を終えました。

 橋渡しを果たす 

【小学生男子の母親から 電話相談】

1 学期の中頃から息子さん（A 君）の体調不良が続いて、とても心配になっているとのことでした。

「息子は、教室に入ると息切れやめまいを起こし、運動会後には、熱を出して早退することも多くなりました。家では怖い夢にうなされることもしばしばです。

実は、クラスの男女数人が授業妨害していて、授業が成り立たなくなっているらしいことを息子のクラスのお母さんたちから聞きました。息子に聞いてみると、その子どもたちは『先生の言うことを聞かない』『乱暴する』『暴言を吐く』といったことが多く、息子は『その様子を見ていると苦しくなる』ということを知って打ち明けてくれました。

そこで、息子の体調不良は本人の病気ではなく、学級の問題が一因であったことに気付いたのでした。息子は直接この子たちから被害を受けてはいないのですが、毎日を過ごす学級の状況が良くなると、息子の体調が悪化して学校にいけなくなるのではないかと心配です。」

A 君のお母さんからのクラスの様子を詳しく聞くうちに、一部の子どもたちが暴力的で、担任教師の指導が行き届いていない様子が伝わってきました。その後、他の保護者数人が同じ思いをしていたことが分かり、アシストと一緒に相談に来てくれることになりました。

後日、A 君のお母さんを含む保護者数人で来所され、改めてクラスの状況をお話いただきました。自分たちの子どもは直接に被害を受けていないが、学級全体の落ち着きを願っているということでした。

担任教師に対して批判があるものの信頼もして、また十分とはいえないが学校として対応してくれていることに一定の評価をしているとのことでした。保護者としても協力して、なんとか学級を良くしていきたいというお母さんたちの思いが伝わってきました。

アシストからは、お母さんたちのその気持ちと願いを丁寧に学校に伝えることの大切さをお伝えして、ご理解いただきました。また、体調不良に陥った A 君の救済という観点から、学校との調整活動に入ることも可能であることをお伝えしました。

数日後、お母さんたちが校長先生と話すことができたとのことでした。

「担任を補助する体制づくりへの感謝の気持ちや、保護者としても担任を支えたいという思いを添えて、学校側に更に協力してもらいたい事柄などを伝えることができました。保護者としてクラスのためにできることを、お互いに確認することができました。」と、A 君のお母さんから報告の電話がありました。

アシストとしては、保護者と学校との橋渡しのため、学校との調整も検討していたところでしたが、保護者自身が行動して解決に向かう一歩を踏み出したことに素晴らしさを感じました。

辛い思いをすると、とかく相手を批判してしまい、悪いところしか目につかなくなりがちで、そうすると話し合いは難しいものになります。この事例では、保護者の方たちが“子どもの幸せを願う”という一点で前向きで冷静な判断をされ、学校側との話し合いをもったことが実りをもたらしたのではないかと感じます。お母さんたちが自ら行動に移すまでの葛藤の時間に、アシストと一緒に考えさせていただいたことを光栄に思います。



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が必要になることもあります。このため、申立てに至る前の「相談」段階においても、救済委員の判断でこれを行うこととし、「調整活動」と位置付けています。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、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

平成 27 年度の「調整活動」は、30 件の案件について実施しました（平成 26 年度は 31 件）。

このうち、学校を調整先とする案件は 22 件（平成 26 年度も 22 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事案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 4 件となっており、うち 3 件については虐待が疑われる案件について、児童虐待の防止等に関する法律第 6 条³⁾に基づき管轄の児童相談所に通告したものです。

また、調整活動の延べ件数は 433 回であり、平成 26 年度（369 回）に比べ増加しています。平成 27 年度は、昨年度に続き、子どもの心理的な不安や、保護者の学校等に対する不信が解消するまで、時間をかけて面談等により支援を繰り返した案件が多くみられました。

相談項目別・調整先別「調整活動」件数

相談項目	調整先						計
	小学校	中学校	高校	市教育委員会	児童相談所	その他※	
家庭生活 (放課後生活、虐待など)	0	0	0	0	4	4	8
学校(幼稚園)生活 (いじめ、子どもと教師の関係、不登校など)	13	9	0	0	0	0	22
合計	22			8			30

※児童家庭支援センター(1)、若者支援センター(1)、学童保育所(1)、道警少年サポートセンター(1)

※1件あたりの平均活動回数 平成 27 年度：14.4 回（平成 26 年度は 11.9 回）



調整活動件数等の経年の推移



【統計・資料編】P. 42

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。）



部活の指導について

【相談内容（本人と母親が来所）】

中学生女子から、部活の顧問の先生の指導が厳しすぎるとの相談がありました。

部の顧問から、本人を含めた部員数人の練習態度を注意された際に、人格を否定されるような言い方をされ、「あなたたちは部に必要ない」として部を辞めるように迫られたとのことでした。また、校内での生活態度が悪いことを理由に、練習にも参加させないなど指導が厳しい一方で、日頃から部員の生徒に対して心無い言葉での叱責が多く、実際に辞めてしまった部員もいるとのことでした。

本人は、これからも部で頑張っていきたいと思っているが、顧問の先生が怖くて強いプレッシャーを感じているとのことでした。

また、本人の母親からは、保護者が学校に迎えに行くことを前提として連日深夜まで練習をするのは問題ではないかとの訴えもありました。

しかし、本人が顧問の先生から更にきつく当たられるようになることを心配して、母親も面と向かって顧問の先生や学校長には相談しにくいとのことでした。

【調整活動の実施と経過】

子どもアシストセンターの調査員が当該中学校に出向き、相談当事者については匿名のまま、学校長に対して訴えの内容を説明しました。

学校長からは、「顧問の教諭は、熱心な指導により過去に何度か全国大会にも出場させた経歴もあり、部員には高いレベルを要求するが、言葉の伝え方には問題があったと思うので改善を図りたい」、「決して部を辞めさせることが本意ではなかったと思う」、「練習の在り方や保護者への説明の仕方も含めて検討したい」とのお話がありました。

校長の話を母親に伝えたところ、学校長に対する母親の信頼が増し、母親が改めて直接学校長と相談することとなりました。

その後、本人が顧問の先生から褒められて、とても喜んでいるとの報告がありました。練習における指導の厳しさは変わらないようですが、本人の顧問の先生に対するプレッシャーを少しでも和らげられたなら幸いです。



落ち着きがない子どもへの指導について

【相談内容（本人と母親が来所）】

小学校高学年の男子児童と両親から相談がありました。

児童本人は、小学校低学年の時にADHD（注意欠陥多動性障がい）と診断されており、担任と学校長にはその旨を伝えてありました。

本人が、校外学習の際に、近隣小学校の低学年児童を脅かすような暴言を吐いてしまった際には、それを見た他のクラスの担任が、本人を強引に引きずったうえ強い口調で叱責したとのことでした。その場面を目撃した児童も複数いたとのことでした。

本人は、その教諭のことを非常に恐れ、学校に行き渋るようになりました。両親は教諭による体罰があったととらえ、学校に対して体罰があったことについて認めて謝罪するよう、文書での回答を要求したとのことでした。

これに対して、学校は「指導に行き過ぎがあったかもしれないが、体罰ではなかった」として態度を硬化させ、関係が悪化。本人が更に登校しづらくなってしまいました。

両親は、発達障がいのある子どもの特性を理解し、体罰があったことを子どもに謝ってほしいとの訴えでした。

子どもアシストセンターにおいて、学校に対し調整活動に入ることとなりましたが、両親に対しては、子ども本人のことを最優先に考え、学校に対して要望は伝えつつも、学校との融和を目指すことを確認しました。

【調整活動の実施と経過】

子どもアシストセンターの調査員が学校長と面談し、学校での認識を確認したうえで、本人と両親の要望を伝えました。

学校長の話では、本人に発達障がいがあることについて、学校全体で認識を共有できていなかったことは問題であったとのことでした。当該教諭の指導は体罰とまでは言えないが、感情的かつ威圧的な指導により、子どもに怖い思いをさせたことは反省すべき、当該教諭から本人に謝罪する場を設けたいとのことでした。

また、本人の特性を踏まえた対応の在り方について、保護者も交えて検討していきたいとの意向が示されました。

学校長の意向を両親に報告し、学校は対応の非を認め、本人に謝罪したいと言っていることを説明しました。また、学校との関係改善のためには、相手を信頼することが大切であることから、文書回答にこだわることは、子どもにとってメリットは多くないかもしれないと助言したところ、両親からは文書回答はあえて求めないこととなりました。

その後、学校長立会いの下で、当該教諭が本人に対して怖い思いをさせたことを謝罪したとのことでした。本人は、「謝ってもらえてよかった。気持ちが楽になった。」といい、登校を再開しました。

後日、学校長と両親とで話をするのができたとして、両親より報告がありました。

「校長先生から、謝罪があったことについて説明がありました。本人も気持ちが晴れたと言っています。」

確かに低学年の児童に暴言を吐いた本人にも非があるが、カづくの指導は逆効果であること、しっかり向き合って落ち着いて言葉で説明してもらえば、本人も理解できることを学校長に説明したとのことでした。

学校長からも報告があり、本人は元気に通学しているとのことでした。子どもアシストセンターが調整活動に関わったことで、両親との緊張した関係が改善され和解できたと謝意を示していただきました。



虐待された児童を保護した世帯からの相談

【相談内容（虐待の疑いがある子どもを保護している市民からの電話相談）】

夜間、子どもアシストセンターに、虐待の疑いがある小学生の女子児童（小学4年生）を保護しているとして、女性の市民からの相談がありました。

保護している児童は、相談者の娘のクラスメイトであるが、日頃から母親に殴られるなどの暴力を受けていると、以前から娘より話を聞いていたため、もしものときには相談者宅に駆け込むように、本人に伝えていたとのことでした。

今夜、その子が、「食事を与えてもらえず、親から殴られ、家を追い出された」として、相談者宅に逃げ込んできたとのことでした。確かに顔が赤く腫れており、暴力を振るわれたように見えるが、どこに連絡するのが適切なかわからず、子どもアシストセンターに相談したとのことでした。

相談を寄せていただいた女性の方には、最寄りの交番または警察署に連絡することと、虐待の疑いがあるので、児童相談所にも連絡していただきたいことを説明し、子どもアシストセンターからも児童相談所に通告する旨をお伝えしました。また、相談者の連絡先を教えてください、必要があれば子どもアシストセンターから折り返し連絡することについて了承いただきました。

その後、虐待されたという児童本人にも電話を代わっていただき、児童の気持ちをいたわりつつ、家庭での様子や、氏名・住所等を伺いました。家では、押し入れに閉じ込められるという扱いを受けており、家庭にはその子の味方となってくれる人が他にいないとのことでしたので、警察や児童相談所の方が味方になって話をしっかりと聞いてくれること、明日にでも担任の先生に相談してみることを提案しました。

【調整活動の実施と経過】

夜間の電話相談であったため、児童相談所の 24 時間対応電話（子ども安心ホットライン）を使って虐待通報を行ったうえで、翌日、所定の報告様式により、児童から聞き取った話の内容を見守りに詳しく伝えました。

翌々日、相談していただいた女性に連絡し、その後の状況について伺いました。

相談者は、児童を保護したその日、学校にも連絡して、担任と一緒に交番にその子連れで行ったとのことでした。警察でも、虐待の事実があると判断し、警察から児童相談所に通報してもらったとのことでした。

今後、詳しい状況の確認のため、児童相談所から相談者に連絡をすることについて相談者から了解を得て、その旨を見守りに伝えました。

突然、他の家の子どもを保護することとなった女性にとっては、不安や動揺も小さくなったと思われそうですが、警察、児童相談所、学校と関係機関が連携しつつ適切に対応することにつき、幾ばくかのお手伝いをすることができました。



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。相手を諫めたり白黒をつけるためではなく、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

平成 27 年度は、新規で受理した案件はありませんでしたが、平成 26 年度より継続して調査している案件（地域の少年活動団体から退団を命じられたことについて権利侵害の申立てがあった内容）について、申立人がこれ以上の調査継続を希望しなかったことから、調査終了といたしました。

(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。

また平成 27 年度においては、救済委員の自己の発意による調査⁴の実績はありません。



申立て受理件数等の経年の推移



【統計・資料編】P. 42～

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。