

平成29年度の相談等の傾向と活動の重点

平成29年度の相談件数は、実件数943件、延べ件数3,299件であり、前年度と比較して実件数では110件の増加、延べ件数では216件の減少となっています。また、救済の申立て¹については、新規で受理した案件はありませんでした。相談の延長としての調整活動²は18件と前年度（23件）と比較して5件の減少となっています。

電話による相談については、実件数で昨年より約90件増加し、延べ件数では約280件減少しております。一方、Eメールによる相談は実件数で229件、延べ件数で1,485件と昨年度とほぼ同数となっております。ただし、「LINE」などのSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）が子どもたちにとって身近なコミュニケーションの手段として浸透してきている状況がみられることから、今後、より多くの子どもたちの声を酌み取るための相談手段としての有効性について、調査・研究を進めていきます。

また、調査や調整につながる可能性のある相談案件については、例年同様、極力面談に来ていただくことを勧め、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ることを意識しました。



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。

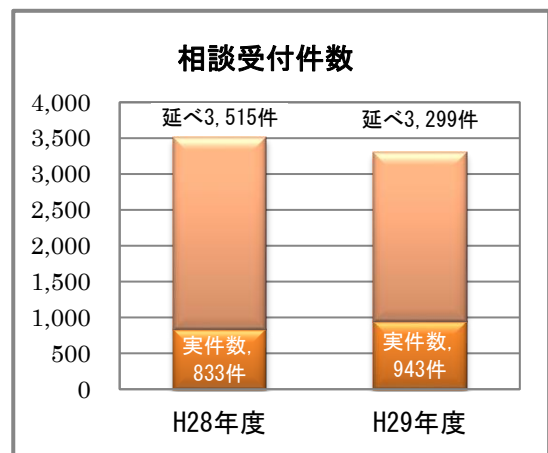
相談にあたっては、相談者の心情に寄り添った支援を行うことを念頭に、可能な限り当事者である子ども本人の意見を聴くように努めています。

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29年度に受け付けた相談件数は、実件数943件、延べ件数3,299件であり、平成28年度に比べて実件数で13.2%増、延べ件数で6.2%減となっています。

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. 33～

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 29 年度は、54 件の事案について留意ケースとして動向を注視し、うち 4 件の事案が調整活動につながっています（平成 28 年度の留意ケースは 25 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、救済委員の指導・助言のもとで日々相談活動に務めています。様々な職歴や経歴をもつ男女のスタッフが、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 28 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。】

相談することの大切さ

【ペープサート（紙）人形劇を見た小学生本人から 電話相談】

子どもアシストセンターでは、子どもたちが困った時に、どんなことでも相談できることを伝えるペープサート（紙）人形劇を児童会館等で行っています。その紙人形劇は、友達のテストを偶然に拾い上げた男子児童が、テストの点数を言いふらしたという「濡れ衣」をきせられ悩んでいましたが、子どもアシストセンターに相談をしたことで、友達と仲直りができたというお話です。

子ども出前講座（紙人形劇）を終えた翌日の午後「お姉ちゃんから意地悪をされているの・・・」と、涙声で電話を掛けてきた小 1 の女の子がいました。よく話を聞くと、お母さんが仕事から帰宅するまで、姉妹で留守番をしているが、いつも姉におやつやゲームを独占されて、寂しい思いをしているという相談です。途中で小 3 の姉と電話を交代し、よくよく聞くとお母さんに甘えたい気持ちを我慢し、妹に辛く当たってしまったとのことでした。二人は誰にも打ち明けることができずにいましたが、話を聞いてもらうことで、落ち着いたようでした。相談員からは、姉妹が協力してお母さんを助けてあげようねと励まし、寂しくて辛い時はいつでも電話をして良いことを伝えました。

ある時は、クラスの中でいつも女子児童に言い含められ、悔しい思いをしていた男子児童からの相談です。給食の食べ方や授業中のしぐさをしつこく指摘されることが嫌でたまらなかったとのこと。児童会館での人形劇を見て、子どもアシストセンターに相談してくれました。男子児童とは、後日面談を行い、ゆっくり時間を掛けて聞き取ると、「学校でも自分の気持ちを伝える勇気が出た」と話してくれました。相談員からは、辛く苦しい時、嫌な思いを感じる時など、一人で我慢せずに周囲の大人に相談してよいことを伝えました。

子どもたちは学校や放課後、子ども同士のかかわりの中で、さまざまな思いを感じとり日々成長しています。しかし、その思いは複雑で、一見楽しそうに見えていても、辛く感じている子どもたちもいます。往々にして、どうしていいのかわからない・・・あるいは、こんな些細なことを相談してはいけないと思い込み我慢するという傾向にあるようです。中には、それ自体がいじめの行為であることに気づかない場合もあり、周囲の大人に知らせることはとても大事なことです。

普段の生活環境がデジタル化されつつあるなか、紙人形劇というアナログ的な視覚は、子どもたちにとっては逆に新鮮で、強く印象に残るようです。一人でも多くの子どもたちに相談することの大切さを伝えることができるように、紙人形劇にも力を注いでいます。

本当の気持ちを知る

【中学生女子 母親・本人から 電話・面接相談】

「娘が学校に行かない」という一本の電話相談から始まりました。

「別室登校や早退が続いている。娘は気が小さく、嫌なことは嫌と言えない性格。クラスでは一部の子に『うざい』と言われる。担任に相談すると注意はしてくれるので一時的には収まる。担任は厳しい先生だが、何とか別室登校を認めてもらうまでにはなった。それでも行きたがらない状態に本当に困っている。なぜ頑張れないのかと、親としても歯がゆい」と話される様子から、何とか登校してほしいという親御さんとしての思いが伝わってきました。

しかし、一番大切な「本人がどのように感じ、それをどう考え、どうしていきたいのか」ということに関しては、「よくわからない。娘は肝心なことは話さない」と答えるのみでした。そこで、「娘さんが抱えている気持ちに無条件に耳を傾けましょう。その上で、何ができるかを考えていきませんか」と、本人との面談をお願いしたところ、お母さんは「無理だと思うが、『子どもアシストセンターに行ってみよう』と声をかけてみる」とのお返事でした。数日後、「娘が話をしたいと言っている」との連絡をいただき、本人を交えての三者面談となりました。

面談では、「クラスに馴染めないから行けないのだ」というお母さんに対して、本人はうなずくでもなく黙って聞いているだけでした。その様子から、本人の話を聴く必要があると感じ、「二人でお話しましょうか」と提案しました。

相談員と二人だけの場で本人が語ってくれたことは、「私が学校に行けないのは、自分でもどうしてかわからない。クラスに馴染めないことが大きな理由ではない。自分が抱えている問題は、学校ではなくお母さんとの問題だ。私に少し時間を与えてほしい。きっと、もう少し気持ちを整理できると思う。でもお母さんは待ってくれない。毎日毎日、『学校に行かないのか。早退するな。』と言われることが辛くて仕方がない。居場所がなくてどうしていいかわからない」という内容でした。

これが、彼女の今の本当の気持ちだったのです。

「お母さんに本当の気持ちを伝えてほしい」との要望を受けて、お母さんには時間をかけて、本人の語ってくれたことを話し、「焦らずに待ってあげてほしい」と伝えました。と同時に、親としての辛さや焦りにも理解を示し、これまで懸命に本人を支えてこられたことに敬意を表しました。お母さんは涙を流され、「自分が娘を追いつめていたのですね」と話され、娘さんには「ごめんね。お母さんが焦っていた」と語りかけておられました。面談後、本人がホッとした表情を見せたのが印象的でした。

身近にいるからこそわかる辛さもあるが、側にいるからこそ言い出せないこともある。

子どもたちの心にある本当の気持ちを語れる場を作っていくのも子どもアシストセンターの役割なのだと痛感した事例となりました。

🌸 誰かに話すこと 🌸

【小学生男子 本人と祖母からの電話・面接・Eメール相談】

「孫のことで相談したい」とおばあさんから子どもアシストセンターに電話が入りました。男の子は“ひとりで悩まないで”と書いてある子どもアシストセンターのリーフレットをおばあさんに見せました。「僕は電話したいけど、できない」と勇気を出しておばあさんをお願いしたことで、子どもアシストセンターに来ることができました。男の子は、「家にも学校にも自分の居場所がない」と話をはじめました。

男の子の両親は共働きで、7つ年上の兄が唯一の相談相手でした。男の子は学校の出来事や友達との悩みを毎日のように話していました。でも、その兄が今年から大学に進学し、家を出ることになったのです。一番の理解者が身近からいなくなる現実に不安を感じ、「家にも、学校にも居場所がない」と思ったようです。「誰かに相談したい」「この不安な気持ちをどうして良いか解らない」という心細い胸のうちを話してくれました。

学校でも、担任が変わり新しい先生に馴染めず不安な気持ちが一層強くなったようです。しだいに、先生の一言ひとことが気にかかるとか、友達が自分のことをどう思っているのかなど、周囲の目や言動が気になり、自分の気持ちを伝えられなくなっていったと話してくれました。

男の子から何度も不安になる時、辛いと感じて心配になる時の気持ちを聞きました。そして、どうしたら安心できるかをEメールや電話で話し合いました。いろいろな心配ごとを同時に考えるために自分自身で不安な気持ちを増幅してしまい、辛くなる場合が多いとわかってきました。また、相談することで自分の気持ちを相手にうまく伝えられないと感じることが多かったと、自分自身で気づけるようになってきました。

自分の気持ちに、自信が持てるようになってきた頃、男の子から「今までは、お兄ちゃんが『大丈夫だよ』とアドバイスしてくれて安心できていたこと、頼れる兄がいなくなり『一人になってしまった』という思いが強かったことなどに気がついた」と話してくれました。男の子の不安や心配を感じる部分を一緒に考え、何度もEメールや電話で思いをやり取りすることで、お兄ちゃんがいなくても『大丈夫』と自信を持って思えるようになったことで不安が和らぎ、Eメールでのやり取りが終わりました。

相談を終えて、辛い時や悩んでいる時に、安心して話せる人に「辛い」「不安」という短い言葉でも良いので伝えてほしいと思います。「誰にも言えない」と心を閉ざさずに、声に出して伝えてほしいと思います。声に出すことは勇気が必要です。でも、勇気が出せないときは誰かの声を借りて伝え、お願いすることも方法の一つだと感じた相談でした。





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 29 年度の「調整活動」は、18 件の案件について実施しました（平成 28 年度は 23 件）。

このうち、学校を調整先とする案件は 13 件（平成 28 年度は 20 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 1 件でしたが、子どもの発達についての相談に関するものであり、児童虐待が疑われる事案として、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ではありませんでした。

また、調整活動の延べ回数は 323 回となっており（平成 28 年度は 289 回）、特に学校を調整先とした事案では、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掛けて面談等により支援を繰り返したことが多くみられました。

相談項目別・調整先別「調整活動」件数

調整先 相談項目	小学校	中学校	高 校	市教育 委員会	児 童 相 談 所	その他 ※	計
家庭生活 (放課後生活、虐待など)	0	0	0	0	1	4	5
学校（幼稚園）生活 (いじめ、子どもと教師の関係、 不登校など)	10	3	0	0	0	0	13
合 計	13			5			18

※「その他」の内訳：障がい者相談支援事業所(1)、保育所(1)、子どもシェルター(1)、若者支援総合センター(1)

1 件あたりの平均活動回数 平成 29 年度：17.9 回（平成 28 年度は 12.6 回）



調整活動件数等の経年の推移



【統計・資料編】P. 39

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。）



クラスメートによるいじめと担任の対応について

【相談内容（本人と両親が来所）】

中学生女子のお母さんから電話で相談がありました。

お母さんからは、「娘が同じクラスの男子生徒から体型や成績のことで面と向かって悪口を言われ、家で毎日のように泣いている。それでも今日まで我慢して登校していたが、一週間前にクラスの女子生徒のグループとトラブルになり「あんたなんか嫌い」と言われ、それから全く学校にいけなくなった。」とのお話がありました。子どもアシストセンターの相談員からは、担任の先生には相談したのかお母さんに確認したところ、「先生は、むしろ悪口を言う男の子の肩を持つことが多く、娘に対しては冷たい態度で相談できる雰囲気ではない。親としてもこのような先生は信頼できない。」とのことでした。

後日、本人がお父さん、お母さんと一緒に来所し、男の子や女の子のグループによる嫌がらせやトラブルでとても悲しい思いをしたこと、その思いを担任の先生には伝えられず苦しいことを子どもアシストセンターの相談員と調査員に話してくれました。

【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当該中学校に出向き、校長に対し本人や両親の訴えの内容を説明し、本人が登校を再開できるようにクラス内の環境を整えてもらうようお願いするとともに、それが実現するまでの間、登校することが難しくなっている生徒の学校復帰を支援する施設（相談指導教室）の利用について配慮してもらうよう依頼しました。

その後、本人は相談指導教室に通いながら心の落ち着きを取り戻しつつあるとのことでした。学校内でも担任の指導方法について改善を行い、次第に両親との信頼関係を回復しつつあり、この女子生徒の不登校の改善に向け連携しているとのことでした。



不登校気味の児童への担任の対応について

【相談内容（本人と母親が来所）】

小学生男子のお母さんから電話で相談がありました。

お母さんからは、「息子は幼少の頃に発達障がい傾向があると診断され、定期的に通院している。小学校に入学し、特別支援学級に通い始めてからは、しばらく勉強にもついていっていたが、その後学習の遅れが目立つようになり、登校するのを渋ってなかなか朝起きてこなくなり、遅刻して登校することが多くなった。この状況を担任の先生に相談しても、「遅刻せず学校に来るように」というばかりで、私も息子もつらい」とのお話がありました。

後日、お母さんと一緒に来所した本人は、子どもアシストセンターの相談員と調査員に、「学校は好きで行きたいけれど、午後の授業は疲れてしまってつらい。先生にはもっと頑張れと言われるけれど無理なので、勇気を出して話をしようとするけれど、緊張して話せなくなる。」と話してくれました。

お母さんからは、「これまで医療機関や他の相談機関からの助言を得ながら家庭内で対応し、学校側にも理解して息子に接してほしかったが、なかなか理解してもらえないので、子どもアシストセンターに調整活動をお願いしたい。」との申し出がありました。

【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当該小学校に出向き、校長に対して本人やお母さんの訴えの内容を説明しました。校長からは、「担任はこの子の特性には配慮をしているが、遅刻については他の児童からも「ずるい」との声が出た。本人につらい思いをさせたことは申し訳なく思うので、一層の配慮を担任にもお願いするつもりだ」との話がありました。

その後、まだ遅刻をして登校することはあるものの、登校する日数も増え、担任と両親も信頼関係を再構築しながら本人が楽しく学校生活を送れるよう連携しているとのことでした。



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 29 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。

また平成 29 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。



申立て受理件数等の経年の推移



【統計・資料編】P. 39～

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。