

令和3年度の相談等の傾向と活動の重点

令和3年度の相談件数は、実件数 948 件、延べ件数 2,886 件で、前年度と比較して実件数で 66 件の増加、延べ件数で 344 件の減少となっています。

救済の申立て⁽¹⁾は 1 件ありました。相談の延長としての調整活動⁽²⁾は 32 件で、前年度 (19 件) と比較して 13 件の増加となっています。

電話による相談は延べ 1,464 件で、昨年度と比較し 52 件減少しております。

Eメールによる相談は 537 件で、昨年度と比較し 233 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相談について」をご覧ください。

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。

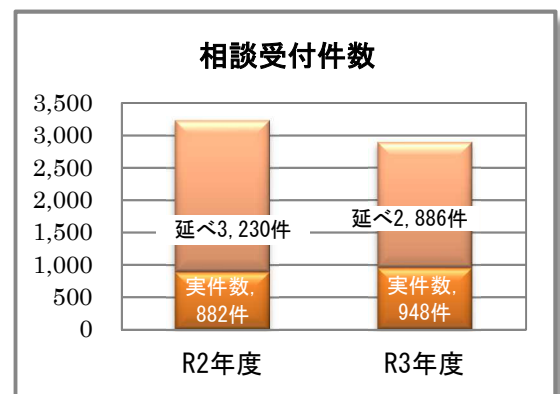
相談にあたっては、相談者の心情に寄り添った支援を行うことを念頭に、可能な限り当事者である子ども本人の意見を聴くように努めています。

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3年度に受け付けた相談件数は、実件数 948 件、延べ件数 2,886 件であり、2年度に比べて実件数で 7.5%増、延べ件数で 10.7%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. 35～37

(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関係機関との調整を行うことがあります。

(3) LINE相談について

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）。

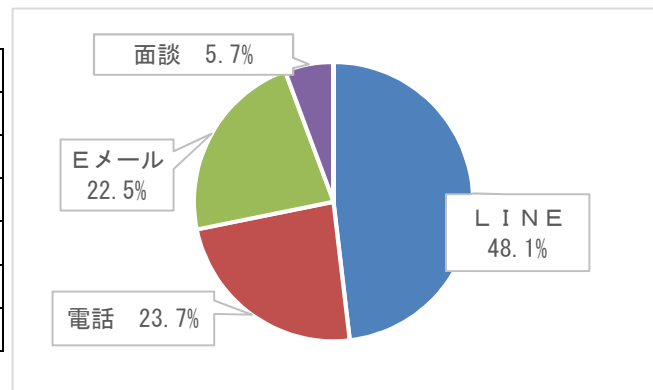
試行実施の結果、LINEは子どもたちにとって、電話やEメールよりも気軽に利用できる有効な方法であることが判明したことから、令和2年度より通年でLINE相談を実施することにいたしました。

令和3年度の子どもからの相談件数は延べ1,504件ですが、そのうち724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	724	48.1
電話	356	23.7
Eメール	339	22.5
面談	85	5.7
その他	0	0.0
合計	1,504	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日から令和3年7月7日までLINEでの相談を休止しました。

(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3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。】

自分を見つめ直す

【高校生女子 母親から メール相談】

高校3年生のTさんを娘にもつお母さんから「娘が学校に行けず、ごはんを食べられなくなった」とメールで相談を受けました。

Tさんは入学当初から目標とする大学合格のために毎日、勉強をしていました。学年が上がるごとにテストでいい点数をとるため、ライバルとの点数争いに躍起になり、勉強する時間がどんどん増えていったそうです。クラスの中でもその実力は一目置かれ、周囲の期待からリーダーシップをとったり、勉強のサポートをしたりと多忙な日々を過ごしていました。

高校3年生になったある時、ダイエットの話になり、自分の見た目が急に気になったようで、毎晩ごはんを抜くようになりました。同じ時期に受験勉強も本格化、勉強量はさらに増え、体はやせ細り、ついには学校に行くことも怖くなってしまいました。お母さんはそのことを心配し、子どもアシストセンターにメールをくれました。

まずは学校や病院に行って相談することを勧めましたが、成績や友達との関係をTさんが気にしているようだったので、子どもアシストセンターで本人を含めて面談をし、その後電話やLINEでTさんと相談を続けました。

本人は「今まで漠然と大学に入るために勉強し続けてきてしまった。」「いざ受験を目の前にして自分は何をしたいのかわからなくなってしまった」と語り、涙を流すことも多かったです。また、周囲の友達をライバルにして勉強し続けることにも疲れ、頑張ることができない自分を責めてしまう中で、過剰なダイエットもしてしまっていたとのことでした。相談員からはゆっくり休養をとることや身近なリラックスの方法などをアドバイスしながら、本人の話を聞き、学校や病院に相談することを提案していきました。はじめは抵抗感があったようですが、徐々にお母さんと協力をして相談や受診をし、少しずつ回復していったように思います。

学校では担任や進路担当の先生が親身に話を聞いてくれたこともあって、自分に合った大学選びができたようです。その後、志望した大学にも合格でき、高校も無事卒業できたようで、最後には本人から連絡もくれました。

今後も病院受診などは続けていかなければならないようですが、Tさんやお母さんが安心して相談できる場所であったこと、Tさんが自分を見つめ直す時間を作ることができたことで本人が自分でまた歩き出せるようにアシストできたのではないかと感じる事例でした。

他機関との連携も視野に入れて

【LINE相談から電話相談へ】

中学1年生Aさんから、LINEに相談が来ました。「LINEで友だち削除されたり、既読スルーされたりする」と言う内容でした。

LINE相談を進めるうちに少しずつ様子がわかってきました。LINEだけではなく、学校での陰口などもあり登校したくない気持ちになっていること、発達障害があり通院中、放課後デイサービスに行っている、ネットともうまくいっていないこと・・・など

そこでAさんの辛い気持ちを受け止め一緒に考えて行くことにしました。「おうちの人には話したのかな？」と投げかけたときに、母子家庭であり相談することは難しいと感じていることがわかりました。一番身近な保護者への相談ができない現実には、Aさんの置かれている状況が辛いものだと改めて感じました。友達関係だけではなく家族の問題も抱えている様子からもう少し深く話を聞く必要があると判断し、電話での相談に誘ったところ快く受け入れてくれました。この時点で、LINEでの相談は開始から60分が過ぎていました。

その後、Aさんと電話で直接お話をすることができLINEの文字から伝わる内容だけではなく、声のトーンや間合いの雰囲気から、Aさんのより切実な困り感を受け止めることができました。また、母親に相談できない理由として母親に精神疾患があることがわかりました。

電話で話すことで相談員の思い、Aさんの思いを交換し合うことができ、適切な解決策を一緒に考えることができました。その結果、本人の困り感について要点がまとまり、まずは担任の先生にそれを伝えるということになりました。

もう一つ相談員として気がかりだったのは、Aさんの母親に精神疾患があることでした。相談を続ける中で得た情報ですが、そのことで養育にかかわる問題が出てくる可能性を感じ、今後も継続してAさんを見守っていかねばいけないと思いました。また、状況によっては家庭を支えて行くための関係機関へつなげることも必要であると感じました。

このように、LINEから始まった相談ですが、電話相談に切り替えたことにより最初に見えてこなかった問題が見えてきた事例です。

(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3年度は、6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1件の事案が調整活動の対象になりました（令和2年度の留意ケースは39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、当事者同士の間で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ます、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3年度は「調整活動」を、32件の案件について実施しました（令和2年度19件）。

このうち、学校を調整先とする案件は18件（令和2年度は11件）であり、前年度より7件増加し、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が多くなっています。児童相談所を調整先とする案件は15件であり、うち4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362回となっており（令和2年度は453回）、区役所などのその他機関を調整先とした事案が多くなっています。

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※1	
家庭生活 (放課後生活、虐待など)	3	3	1	1	15	15	38
学校(幼稚園)生活 (子どもと教師の関係、いじめ、不登校など)	8	3	0	2	0	0	13
合計	18			33			32※2

※1 「その他」の内訳：区役所(3)、放課後等デイサービス等(2)、病院等(2)、北海道警察(1)、札幌法務局(1)、興正児童家庭支援センター(1)、若者支援総合センター(1)、その他(4)

※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3年度：11.3回（令和2年度は23.8回）

調整活動件数の経年の推移
▶▶▶▶▶
【統計・資料編】P. 41

(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。)



子どもの相談から、自立援助ホームに繋いだ対応について

【相談内容（本人から電話）】

高校生のAさんから「親から暴力を受けているため、離れて暮らしたい」との電話相談を受けました。Aさんは家を出て一人暮らしを希望していましたが、金銭的な余裕がないため、住むところや生活費の支援を受けたいとの主訴でありました。虐待案件であるため、アシストセンターからは児童相談所（以下、児相）へ相談するように勧めましたが、本人が直接児相に相談することに抵抗があると訴えたため、アシストセンターが本人と児相の間に入り、調整を行うこととなりました。

【調整活動の実施と経過】

本人の訴えから虐待が疑われるため、児相に情報提供を行いました。その後、児相とAさんで面談が行われ、児相から自立援助ホームの入所を勧められました。Aさんが自立援助ホームへの入所を希望したため、アシストセンターが自立援助ホームや児相等の関係機関と入所に向けた調整を行うとともに、入所に係る手続きを行う際には、Aさんに同行しサポートを行いました。

Aさんが自立援助ホームに入所した後も、Aさんとは定期的に連絡を取り合い、心配事や悩み、近況等の確認を行いました。また、アシストセンターとしても、自立援助ホームへAさんの状況の聞き取りを継続し、Aさんの施設での生活等の把握に努めるとともに、Aさんの思いを施設側に伝えるなど、Aさんと施設側の橋渡しを行いました。

その後、Aさんの状態は落ち着き、施設で安定した生活が送られていることから、調整活動は終結することとなりました。



学校の対応について

【相談内容（本人と母親が来所）】

小学1年生のBさんを息子にもつお母さんから、「息子が担任を怖がり学校に行きたがらない」との電話相談を受けました。Bさんには軽度の発達障害があり、学校生活では配慮が必要ですが、いつも担任から叱られてしまい、叱られる理由もわからず恐怖感だけが残ってしまっている様子でした。

Bさんとお母さんを面談に誘い、話を聞いていくと、これまでお母さんは担任と電話でのやりとりしかしておらず、家庭と学校間で十分な話し合いがされていないことがわかりました。

【調整活動の実施と経過】

調査員が当該小学校を訪問し、校長・教頭と面談を行いました。

面談の中で、母子と学校との間に誤解が生じていることがわかったため、学校へは母子の意向を伝え、互いに情報共有を行いました。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、母子と学校で定期的に面談が行われるようになり、少しずつ関係性が築かれていきました。次第に本人の担任への恐怖心がなくなり、最終的には登校を再開することができるようになりました。

現在、本人は元気に学校に通うことができていると、母子ともに安心した様子で、学校との厚い信頼関係が構築されていることがうかがえました。

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3年度は、新規で1件寄せられましたが、条例第38条第7号により調査対象外としました。

(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、令和3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. 42～44

(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。