

令和4年度の相談等の傾向と活動の重点

令和4年度の相談件数は、実件数 1,136 件、延べ件数 2,705 件で、前年度と比較して実件数で 188 件の増加、延べ件数で 181 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 22 件で、前年度 (32 件) と比較して 10 件の減少となっています。

電話による相談は延べ 1,105 件で、昨年度と比較し 359 件減少しております。

Eメールによる相談は 379 件で、昨年度と比較し 158 件減少しております。

一方、LINE による相談は延べ 1,144 件で、昨年度と比較し 408 件増加しており、相談方法の軸が LINE に移ってきている傾向にあります。

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。

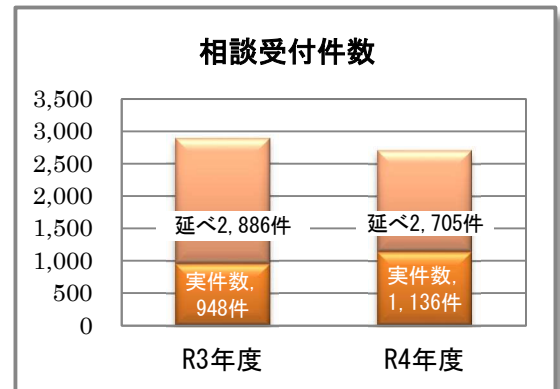
相談にあたっては、相談者の心情に寄り添った支援を行うことを念頭に、可能な限り当事者である子ども本人の意見を聴くように努めています。

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4年度に受け付けた相談件数は、実件数 1,136 件、延べ件数 2,705 件であり、3年度に比べて実件数で 19.8%増、延べ件数で 6.3%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. 39～

(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

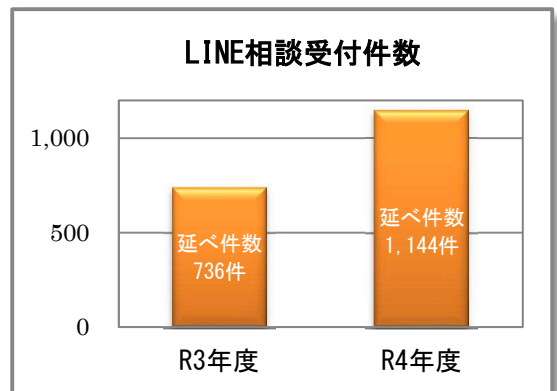
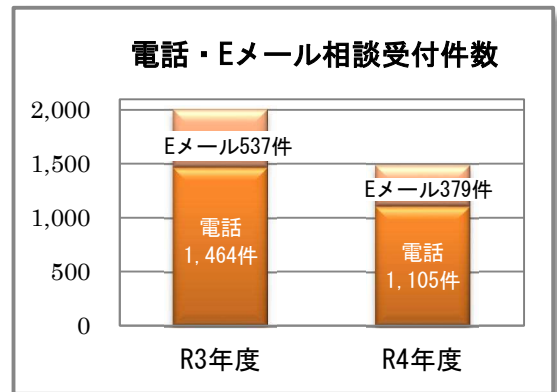
令和4年度に受け付けた電話による相談件数は、延べ1,105件であり、3年度に比べて24.5%減となっています。

また、Eメールによる相談件数は、延べ379件であり、3年度に比べて29.4%減となっています。

一方、LINEによる相談は延べ1,144件であり、3年度と比べて55.4%増、件数にして408件増加しており、相談方法の主軸がLINEに移ってきている傾向にあります。

令和4年度に受け付けた子どもからの相談件数は延べ1,788件ですが、そのうち1,141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。

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での相談を休止していましたが、子どもからのLINEによる相談件数を前年度と比較すると延べ417件の増加となっています。

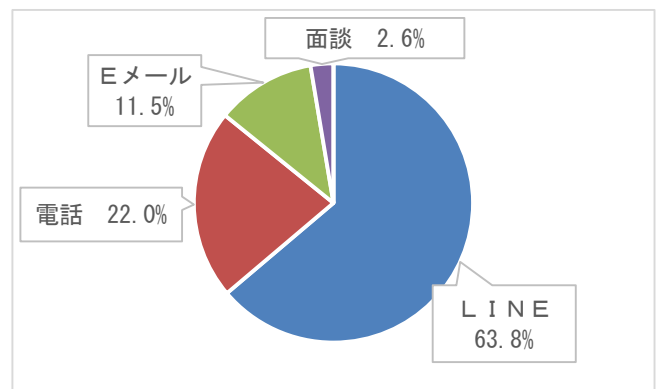


子どもからの相談方法

| 相談方法 | 件数 (件) | 割合 (%) |
|------|---------------|---------------|
| LINE | 1,141 (724) | 63.8 (48.1) |
| 電話 | 394 (356) | 22.0 (23.7) |
| Eメール | 206 (339) | 11.5 (22.5) |
| 面談 | 47 (85) | 2.6 (5.7) |
| その他 | 0 (0) | 0.0 (0.0) |
| 合計 | 1,788 (1,504) | 100.0 (100.0) |

割合 (%) は小数点第二位を四捨五入

() 書きは前年度の件数及び割合



(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4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。】

相談がきっかけとなり心療内科に受診 【高校生女子 母親から 電話相談】

高校生3年生のBさんを娘にもつお母さんから相談がありました。Bさんは、学校で孤立していることで悩み、その寂しさからSNSに依存してしまいどうしたらこの状態から脱却できるのか悩んでいるとの内容でした。また、Bさんには希死念慮もあり、日頃の辛さから自傷行為をしていることもあるとの悲痛な言葉もありました。

(相談の実施と経過)

アシストセンターからは、電話のやり取りだけでは、詳しい状況の把握ができないため、Bさんを交えた親子面談に誘いました。面談ではBさんから、自分の考えや周囲の状況、そして不眠などの体調不良があることなどについて詳しく聞くことができました。特に、学校での辛さを紛らわすためにSNSで色々な人と繋がることで、平日の精神的な辛さから今耐えられているとの訴えがありました。しかし、その一方で、Bさん自身も今の状態を続けていくことは良くないと思っており、できればSNSに依存している状態を辞めたいという気持ちがあるとも話してくれました。Bさんと面談をしてみて、Bさんには、心理面の医療的なケアが必要であると判断したことから、Bさんに心療内科の受診を勧めてみたところ、Bさんも心療内科を受診したいと考えていました。その後、Bさんから心療内科を予約したとのLINEが寄せられ、実際に受診した様子などを聞くことができました。Bさんは現在も治療中ですが、家族の支えも得ながら、SNSと適切に関わることができるよう、少しずつ前進しているところです。

これからも、Bさんとの相談を重ねながら、Bさんの力になっていきたいと考えています。アシストセンターの相談が、Bさんの背中を押し、将来にとって大きな一歩となる心療内科の受診につながった好事例です。

子どもの状況に合わせた柔軟な対応 【中学校男子 本人から 電話相談】

中学生1年生のDさんから相談がありました。Dさんからは、お父さんとお母さんがDさんのことを大事にする気持ちがなく、妹のことばかり可愛がり、家の中では自分の存在意義が全く感じられず、辛い日々を過ごしているとの内容でした。

(相談の実施と経過)

Dさんからは、日々の悩みや日常に起こったことなど、頻繁にアシストセンターに電話相談をしてきていましたが、一度、Dさんと会って、話をしていくことが必要であると考え、Dさんを面談に誘いました。しかし、Dさんからは、親にアシストセンターに相談していることは内緒にしており、親に知られることなく、アシストセンターまで来ることは難しいとの回答でした。Dさんからは、家の近くであれば、親に見つからずに面談場所まで行くことができるとの回答があったことから、Dさんの居住区の区役所で出張面談を行うこととしました。1時間程度、じっくりDさんと面談したことで、Dさんの悩みも少し落ち着いたように思います。Dさんとは、その後も電話やLINEで

いろいろな相談をしていますが、継続した関係性は、やはり、出張面談によってアシストセンターとの信頼を築いた結果であると考えています。複雑多様化する子どもを取り巻く環境の中、アシストセンターも、それぞれの子どもの状況に柔軟に対応している事例でした。

(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4年度は、11件の事案を留意ケースに指定して動向を注視していましたが、調整活動の対象となる事案はありませんでした（令和3年度の留意ケースは6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4年度は「調整活動」を、22件の案件について実施しました（令和3年度 32件）。

このうち、学校と子ども（保護者）の間に立って問題の解決を図った学校を調整先とする案件は10件（令和3年度は18件）であり、令和3年度より8件減少しました。

児童相談所を調整先とする案件は8件であり、うち1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188回となっており（令和3年度は362回）、病院などのその他機関を調整先とした事案もあります。

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 ※1 | 計 |
|--|-----|-----|-----|------------|--------------|-----------|------|
| 家庭生活 (放課後生活、虐待など) | 1 | 2 | 0 | 0 | 4 | 5 | 10 |
| 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 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 12 |
| 合 計 | 10 | | | 17 | | | 22※2 |

※1 「その他」の内訳：北海道中央児童相談所(1)、若者支援総合センター(1)、病院(1)、少年サポートセンター(1)、市スポーツ局(1)、その他(3)

※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4年度：8.5回（令和3年度は11.3回）

 調整活動件数の経年の推移 >>>>> 【統計・資料編】P. 45

(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。)



厳しい指導がトラウマとなり不登校となった子どもについて

【相談内容（母親から電話）】

小学校4年生のAさんをもつお母さんから相談がありました。お母さんからは、Aさんが1年生のときの女性の先生が4年生で担任になり、厳しい指導のため、学校に行きたがらなくなっているとのことでした。Aさんのお母さんとしては、子どもの体調や状態を見て対応してほしいと思っているとのことでした。お母さんは何度も学校に相談しましたが、状況が変わらないため、なんとかアシストセンターで話しを聞いてもらい、何かの対応をしてほしいとの内容でした。

【調整活動の実施と経過】

アシストセンターの調査員が小学校に出向き、校長先生に対してお母さんの訴えの内容を説明し、対応についてお願いしました。校長先生からは、お母さんと話をする機会を設けること、そして、女性の先生のAさんに対する対応を謝罪して、信頼回復を図っていくこととなりました。その後、校長先生とAさんのお母さんとの話し合いが行われて、女性の先生の対応により、Aさんに不快な思いをさせていることへの謝罪が校長先生から述べられ、また、女性の先生には、校長先生も指導していくことをAさんのお母さんに約束しました。Aさんのお母さんからは、校長先生と話げできたことへのうれしい気持ちや話し合いが和やかな雰囲気終了されたとの感想を聞きました。この話し合いを通して、Aさんのお母さんも校長先生との関係性が築かれ、お母さんからは、「これからは、困ったことや不安なことがあったときは、すぐに校長先生に連絡します。」との頼もしい言葉も聞かれ、今後は、校長先生との良い関係性が保たれ、Aさんの不登校も改善していくのではないかと期待しています。



希望の光を与えた調整活動について

【相談内容（父親からメール）】

小学校3年生の肢体が不自由なCさんをもつお父さんから相談がありました。お父さんからは、学校で行われるスキー学習には、椅子の下にスキー板を取り付けた肢体障がい者用のクロスカントリースキーである「シットスキー」の貸し出し及びシットスキーサポーター派遣を活用し参加しようと考えているとのことでした。しかし、シットスキーサポーター派遣を活用するに当たっては、保護者が必ず立ち会うこと、そして、保護者が立ち会わない場合には、シットスキーサポーター派遣を行わない旨を小学校から言われているとのことでした。学校に、保護者の立ち合いの必要性を尋ねましたが、事故や怪我があった場合にはシットスキーサポーターの方に責任をもたせるわけにはいかないとの説明をされたそうですが、保護者が立ち合わなければならないという条件を付けられてしまうと、学校の授業なのに「なぜ」という疑問を抱いているとのことでした。

せっかく、スキー学習に参加できることを子どもも喜んでいるのに、保護者の立ち合いの有無で参加できなくなるのは、非常に残念と感じたようです。そのため、事業を実施している部局にアシストセンターから、保護者の立ち合いの理由をなんとか尋ねてほしいという内容でした。

【調整活動の実施と経過】

アシストセンターの調査員と相談員が担当部署に出向き、なぜ、シットスキーサポーター派遣に保護者の立ち合いが必須であるのか聞いてきました。担当部署からは、シットスキーサポーターは障がいを抱えた子どもの専門的な知識を有していないことや急な場面での迅速な対応には、やはり保護者の立ち合いが必要であるとの回答をもらいました。加えて、その話し合いの中では、学校での安心安全な環境が整い、急な対応も可能になるのであれば、将来的には保護者の立ち合いは必須ではなくなる可能性もあることを示唆され、それを実現するためにも、関連する部署と話していきたいという前向きな発言もいただくことができました。その内容を、後日、お父さんに伝え、お父さん自身も少しでも将来に希望が持てたのではないのでしょうか。アシストセンターの調整により、将来的な可能性も聞くことができ、お父さんに希望の光を与えることができたことは大きな成果と考えています。

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4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4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. 46～48

(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。