

平成 30 年度の相談等の傾向と活動の重点

平成 30 年度の相談件数は、実件数 833 件、延べ件数 2,653 件であり、前年度と比較して実件数では 110 件の減少、延べ件数では 646 件の減少となっています。また、救済の申立て⁽¹⁾ 3 件を新規に受理しました。相談の延長としての調整活動⁽²⁾ は 19 件と前年度（18 件）と比較して 1 件の増加となっています。

電話による相談については、実件数で昨年より約 40 件減少し、延べ件数では約 280 件減少しております。E メールによる相談は実件数で昨年より約 100 件減少し、延べ件数では 360 件の減少となっております。近年、E メールによる相談件数が減少傾向にあります。また、「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ことが背景として考えられます。このことから、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有効かどうかを検討するため「LINE」による相談の試行導入を実施しました。

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。

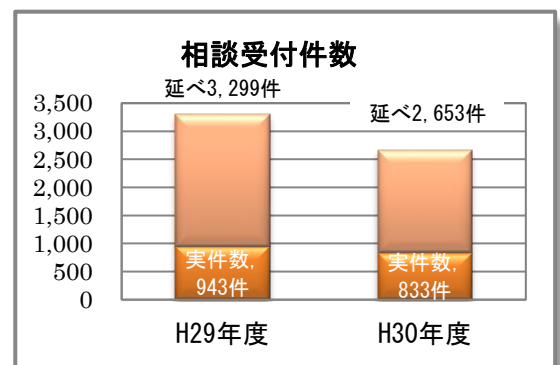
相談にあたっては、相談者の心情に寄り添った支援を行うことを念頭に、可能な限り当事者である子ども本人の意見を聴くように努めています。

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

平成 30 年度に受け付けた相談件数は、実件数 833 件、延べ件数 2,653 件であり、平成 29 年度に比べて実件数で 11.7%減、延べ件数で 19.6%減となっています。

なお、この件数の中には、救済の申立てのほか、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. 51～

(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 30 年度は、22 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 5 件の事案が調整活動の対象になりました（平成 29 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 30 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。】

待つことの大切さ

【中学生男子 母親から 電話相談】

B 君は、小学校低学年の頃に一時学校に登校できなくなった時期がありましたが、本人の頑張りと周りの人の援助で乗り越え、中学校に入学しました。

B 君は発達障がいがあり、人とコミュニケーションをとる事が苦手で、先生や友達の言動に敏感になりすぎて友達関係が上手く築けない面があり、一旦どこか気になり苦手意識を持つと、気持ちを切り替えていく事が難しいところがあります。

中学校に入学後は、お母さんが心配になるほど B 君は頑張って登校し、宿題も夜遅くまでかかってもやり遂げ、そのために睡眠時間が削られる事もありました。

だんだん朝起きる事が辛くなり、午後から登校する事が多くなっていき、定期テストや校外学習など、本人が登校すると決めた日には登校できましたが、それ以外の日は、お母さんが登校を促しても、逆に機嫌が悪くなり母子関係も悪くなるため、どう対応すべきかとの相談を受けました。

学校の担任も、B 君の頑張る機会を少しでも増やすために登校を促したり、勉強の遅れを心配してプリントを毎日届けてくれたりと配慮をしてきましたが、B 君にはそれが逆にプレッシャーとなり、登校できなくなることが増えていき、結果として B 君は、担任の先生に対して苦手意識を持つようになっていきました。

お母さんは、B 君は自分で納得しないと動けないところがあるので、今は無理に登校させるのではなく、B 君の気持ちや体調を優先した対応をしていきたい、また、今は、勉強よりも B 君が自分で登校を選択する時を待ちたいとの気持ちを話してくれました。しかし、そう思いながらも、学校に行くように叱咤激励してしまう時があり、B 君に辛い思いをさせてしまうと悩み揺れる気持ちを子どもアシストセンターに相談してくれま

した。

子どもアシストセンターでは、B君の気持ちに寄り添い、学校に行けない気持ちを否定しないで受け止め、B君を信じて動けるのを待つお母さんの姿勢に共感したうえで、とても忍耐の要ることだが、B君にとって今はそれが必要な時なのではないかとお話をしました。

また、担任にもB君とお母さんの思いをお伝えし、今本人にとって何が一番大事なのか、を理解してもらいたいとお話しすることを勧めました。

子どもが学校に行けなくなると、大人は原因を探り、どうすれば登校できるのかを考えようとしますが、登校できなくて辛くて一番悩んでいるのは子ども本人です。時には周りの大人の待つ姿勢が子どもに安心感を与えることに繋がるのではと思います。

その後B君は、行きたいと思う高校も考えるようになり、少しずつ勉強にも取り組むようになってきました。今は登校できる日はまだまだ少ないが、新学期からは、登校したいと話すようになってきており、人よりもペースは遅いものの、確実に少しずつ前に進んでいます。

そんなB君をいつも見守るお母さんですが、時々不安になり、相談を寄せてくれます。

子どもアシストセンターは、「子どもが自らの力で次のステップを踏めるように支援していく」ことを大事に考えています。そのためにはその子を支える母親に寄り添い、母親の背中を押して行く事も子どもアシストセンターの大切な役割だと改めて感じた事例でした。

解決へ向けて一緒に考えていく

【小学生男子 本人・母親から 面接相談】

「子どもが学校へ行きたくないと言って休んでいる」という内容の面談希望がありました。

学校へ行きたくないという理由は様々で、時間の経過とともに子ども同士や先生との関係、また親子関係など、いろいろな事が重なり合って複雑になっていくことがあります。そして、これからどうしていいのかわからないままに不登校に繋がるケースも少なくありません。

-----相談までの経緯-----

A君は、進級して今までとは違った担任の指導や新しいクラスの雰囲気などに戸惑いながらも持ち前の明るさで生活していました。しかし、担任の先生から別室で指導を受けることがあり、そのことによって周りの子ども達の目も気になるようになりました。そして、A君は徐々に教室に入るのをためらいがちになって行きました。

お母さんは、このような状況を担任や教頭と相談してきましたが、A君の気持ちは学校から離れていくばかりで、学校・担任の対応に疑問を感じるようになっていきました。そんな折、A君から学校へ行きたくないという訴えがあり、お母さんは、今後の子どもへの対応や学校への相談をどのようにしたらよいか困ってしまいました。

そこで、子どもアシストセンターはA君にも会って気持ちを聞き、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、初めにA君から、学校であったことやその時の気持ちや不満などを聞きました。友達とのトラブルなどがあった時は、自分も悪かったところがあったと反省していました。しかし、担任の先生にその理由などをもっと聞いてほしかったと話していました。

また、お母さんに今までの経緯を話していただきながら、これまでであったことやA君のその時々々の気持ちなどを含めて時系列でまとめていく中で、A君にはやっぱり友達と遊びたいという強い思いがあるということがはっきりしてきました。

そこで、学校に両親との話し合いの場をつくっていただき、友達や担任の先生に対するA君の気持ちを丁寧に伝えて、以前のように楽しく学校生活を送る事ができるようにお願いすることになりました。そして、学校との話し合いに向けて伝えたい内容やその話し方などについて、A君の気持ちを聞きながら具体的にしていきました。今後も話し合いの結果や状況を見ながら、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。

数日後、お母さんから連絡があり、ご両親と学校との話し合いが行われ、学校全体の問題として対応していただけるようになったということでした。その後、A君から学校へ行けるようになったという嬉しい報告がありました。

相談では、まず、今まで悩んだこと、うまく行かなかったこと、辛かったことなどを一緒に振り返り整理します。そうすることによって、相談者の思いや気持ちがはっきりしたり、新しい気づきがあったりします。その思いを大切に、解決の糸口を見つけたり、次の一手を考えたり、相手への具体的な伝え方を考えたりなど一緒に話し合っていくようにしています。

勇気をもって相談すること

【中学生男子 本人から メール相談】

中学生から「部活で顧問の先生から、いいかげんに覚えろと言われ、みんなとは違う練習をさせられ、部活に行くのが嫌だ」とメールでの相談がありました。

『一緒に考えていきましょう。顧問の先生が強い言葉で言うのは、あなたに期待しているからではないかな？ポジティブに考えてみるようにしましょう。』と返信しました。

しばらくすると、「ポジティブに考えるようにしているが、最近部活では、みんなの足手まといになっていて、自分はこの部活に向いていない気がする。部活の人間関係も、顧問も嫌だ。暑い日も屋外で練習を何時間もするのが嫌だ」とメールがきました。

『一人ひとり上達のスピードが違うから、練習の仕方や練習メニューも違うのではないかな。どんな部活でもはじめは、基礎的な練習ばかりで辛いけど、基礎ができるようになると少しずつ楽しくなってくると思うよ。足手まといと感じるのはどんな時なの？もう少し頑張ってみるのは難しいのかな？』と返信しました。

すると、「せっかく先輩方が繋いでくれたボールを、自分がいつもミスをして無駄に

してしまいチームの人に申し訳ない。それが一度や二度ではなく、何度も重なり、足手まといになっている気がする。」「明日から大会があり、自分も出ることになると思うが、自分が試合に出ると、又みんなの足を引っ張り、負けることは目に見えている。自分は頑張っているが空回りで、怒られてばかり、逃げだしたい気持ちだ」と返ってきました。

『すごいね、大会に出るんだね。明日の試合では、練習したことを精一杯出しきるだけでいいよ。試合の勝ち負けがすべてではないよ。今まであなたが頑張ってきた経過が一番大事なんだよ。』と返信しました。

次の日のメールは「試合では、先輩方と力を合わせて試合を頑張ることができました。結果は惨敗でしたが、自分が点数をとった時には、本当に嬉しくて、ヨッシャーと大きな声で叫びました。試合後、顧問の先生から一人ひとりに指導があり、これからの練習頑張れ！と直接言われました。その時、次は絶対に頑張ろう！と強く思いました。いつか絶対に強い選手になって見せます！何かあったら又相談にのってください」という感動的な返信がありました。

『きょうの試合で感じた喜びや嬉しさは、一生忘れる事はないと思うよ。これは、あなたが辛くても諦めず、逃げないで練習を頑張ったことの成果だと思う。顧問の先生は期待しているから、「これからの練習頑張れ」と、励ましてくれたのだと思うよ。先生から言われたことは、次に生かしていきましょう！「いつか絶対に強い選手になってみせます！」は本当に感動しました！もう大丈夫ですね。相談してくれてありがとう。いつでも悩んだ時には、また相談してください。』と最後のメールを送りました。

最近はや家族化が進み、相談できる大人は皆忙しく、両親ともに働いている家庭が多くなりました。そのため、子どもにとっては重大な困りごとを、聞いて欲しい時に親が不在などで、気軽に相談できる人がいないのではないのでしょうか。けれども、子どもにとって誰かに相談をするということは、とても勇気がいることだと思います。

この相談では、はじめに「もう部活が嫌でたまらない」と言っていた子が、数回のメールのやり取りの中で、最後には「次は絶対に頑張ろう！」「いつか必ず強い選手になって見せます」とやる気を出せるようになっていきました。勇気をもってアシストセンターへ相談をし、子ども自身が、前向きに変化していくことのお手伝いできた、と思えた嬉しい事例でした。

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で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

平成 30 年度は「調整活動」を、19 件の案件について実施しました（平成 29 年度は 18 件）。

このうち、学校を調整先とする案件は 13 件（平成 29 年度は 13 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 件であり、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 88 回となっており（平成 29 年度は 323 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かけて面談等により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 | | | | | | 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) | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 7 |
| 学校(幼稚園)生活 (子どもと教師の関係、いじめ、不登校など) | 10 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 |
| 合 計 | 13 | | | 7 | | | 19※2 |

※1 「その他」の内訳：保育所(1)、子どもシェルター(1)、若者支援総合センター(2)、病院(1)、区役所(1)

※2 複数に調整したケースがあり、調整先の合計が件数の合計と一致しない

1 件あたりの平均活動回数 平成 30 年度：4.6 回（平成 29 年度は 17.9 回）

 調整活動件数等の経年の推移  【統計・資料編】 P. 58

(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。)

担任との関係について

【相談内容（本人と母親が来所）】

発達障がいを持つ中学生男子のお母さんから「本人と担任との関係がうまくいっていない」と電話で相談がありました。子どもアシストセンターの相談員から、学校に相談したことがあるか確認したところ、「学校は本人の良さに対する理解がない。先生に対する不信感がある」とのことでした。

後日、本人がお母さんと一緒に来所し、特定のクラスメイトから嫌がらせをされていること、先生が自分のことを理解してくれず辛い思いをしていることを相談員と調査員にお話ししてくれました。

【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、校長に対し本人や母親の訴えの内容を説明するとともに、本人の特性を踏まえた指導をお願いしました。

校長からは「担任の指導方法の改善を行い、本人及び母親に対して、学校の取組みの意図が伝わるよう丁寧に説明していきたい」と話がありました。その後、学校は本人及び母親と懇談を実施し、信頼関係の回復に努めているとのことでした。母親からも、学校の先生に本人の気持ちを受けとめてもらえ、本人は学校に楽しく通っていると電話で報告がありました。

幼稚園の対応について

【相談内容（本人と両親が来所）】

お母さんから「同じ幼稚園に通う、特定の子（Aさん）から、押される、暴言をあびせられるなど嫌がらせをされている。園の見守りが不十分だと感じている」と電話で相談がありました。

後日、本人と母親が来所し、園に対し本人が嫌な思いをしていることを考えた対応をしてもらえるよう協力してほしい、とのお話しがありました。

【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幼稚園に出向き、園長に対し訴えの内容を説明するとともに、安心して園で生活が送れるようお願いしてきました。

園長からは、「担任が様子を見て、Aさんと本人の間に入っていきようになっている。担任を中心に見守りを続けて行きたい」と話がありました。

その後、担任と両親の間で本人の様子についてやり取りが重ねられ、信頼関係を築きながら本人が安心して通園できるよう連携していると幼稚園から連絡がありました。



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

平成 30 年度は、以下のとおり新規に 3 件の救済申立てを受理しました。

| | 権利侵害の申立ての内容 | 調 査 先 | 調査結果等 |
|----------------------------------|--|-------|--|
| 【申立て 1】 権利侵害状態の解消により 終結 | 【幼稚園に関すること】 当該園児が他の園児からの暴力を受けたが、園の見守り体制が不十分であるとして、保護者より救済の申立てがなされた。 | 幼 稚 園 | 【調査】 調査員が幼稚園を訪問し、聞き取り調査を実施した。 【結果】 園は十分とはいえないまでも多くの部分で対応をしていたこと、結果的に申立人が退園したことにより、これ以上の活動は不要と判断し終結した。なお園に対しては、今後も園と子ども・保護者との信頼関係作りを大事にしてほしいことを要望した。 |
| 【申立て 2】 申立ての趣旨が実現したと 判断し終結 | 【暴力行為に関すること】 当該生徒がクラスメイトからの暴力を受け、学校に対応を要求したが対応が不十分であったとして、本人及び保護者より救済の申立てがなされた。 | 高等学校 | 【調査】 調査員が学校を訪問し、聞き取り調査を実施した。本人及び保護者と学校とが話し合う機会を設け、調査員が同席した。双方の考えを整理する中で、申立人が心情を打ち明ける場面もあった。 【結果】 学校から対応について不信感を抱かせたことへの謝罪があり、申立人の気持ちを理解し寄り添う姿勢が示された。申立人の学校生活の様子を継続して確認し、信頼関係の改善が認められたことから調査を終了した。 |
| 【申立て 3】 申立てに係る事実が不当ではないと判断し終結 | 【部活動に関すること】 中学校に対し部活動の新設を求めたが認められなかったとして、本人及び保護者より救済の申立てがなされた。 | 中 学 校 | 【調査】 調査員が学校を訪問し、聞き取り調査を実施した。 【結果】 部の設置は、最終的には学校が決めることであり、学校の説明には合理性があることから、申立人に状況説明の上、調査を終了した。 |

(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 30 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. 58

(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。