

平成 29 年度（2017 年）  
札幌市子どもの権利救済機関

# 子どもアシストセンター 活動状況報告書

— 概要版 —



平成 30 年（2018 年）  
札幌市子どもの権利救済委員

## I 子どもアシストセンターの概要

### 1 設置目的と性格

札幌市子どもの権利救済機関（以下、通称名の「子どもアシストセンター」という。）は、「札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例（以下、「条例」という。）」第33条に規定する子どもの権利救済委員制度として、いじめ等の権利侵害を受け、悩み苦しんでいる子どもを迅速かつ適切に救済することを目的に設置された公的第三者機関です。

子どもアシストセンターでは、子どもに関する相談に幅広く応じ、適切な助言や支援を行うとともに、権利侵害からの救済の申立てなどに基づき、その子どもの最善の利益の実現を図るため、問題解決に向けた調査や関係者間の調整を行います。

この機関の特徴は、行政からの独立性が確保された、いわば子どものためのオンブズマンであるところであり、救済委員には、必要と判断した場合に「勧告」、「意見表明」、「是正要請」などを行う権限が付与されています。

### 2 運営体制

#### (1) 組織

[委員等] 救済委員2名（弁護士、臨床心理士）、調査員3名、相談員7名

[事務局] 4名（うち、子どもの権利救済事務局長は子ども育成部長が、事務局次長は子ども育成部子ども企画課長がそれぞれ兼務）

#### (2) 相談・救済の対象

札幌市内に住む子どもが対象。ただし市外に居住の場合でも、市内の学校や施設などで起きた事案については救済申立ての対象となります（原則18歳未満、ただし高校生等の場合は18歳または19歳も可）。

申立ては、原因となった事実があった日から3年を経過していないものが対象です。

#### (3) 開設時間

(月)～(金) 10:00～20:00、(土) 10:00～15:00（日曜日・祝日・年末年始は休み）

#### (4) 受付方法

電話（子ども専用の通話料無料電話 0120-66-3783、大人用 011-211-3783）

Eメール（[assist@city.sapporo.jp](mailto:assist@city.sapporo.jp)）

面談

## II 活動状況

### 1 相談活動の状況

#### (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。

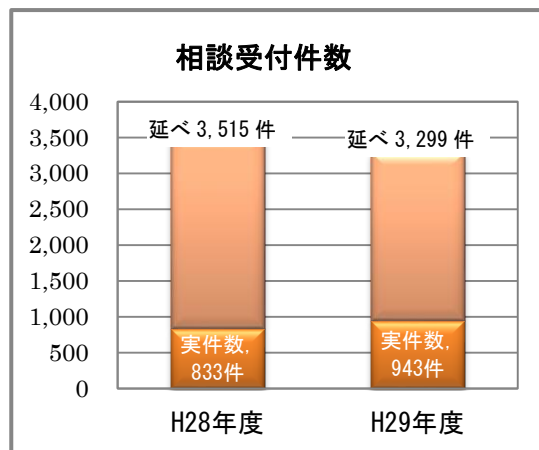
また、悩みの内容によっては、子ども自らが問題の解決に当たることができるよう、子ども自身がエンパワーメントされる（必要な力を身につけられる）支援も意識して相談活動を行っています。

## (2) 相談受付件数

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。

(前年度 実件数 833 件、延べ件数 3,515 件)

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。



## (3) 相談事例の紹介

※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。

No.	相談者 対象の子ども 相談項目 主な相談方法	相談の概要
1	本人 小学生 対人関係 電話・面談	<p>小3と小1の姉妹から、お母さんが仕事から帰宅するまでの間2人で留守番をしている時、寂しさからお互いに辛く当たってしまうと打ち明けてくれました。相談員からは2人で協力してお母さんを助けてあげようねと励ましました。</p> <p>また、別の日には小学生男子から、クラスの女子が給食の食べ方や授業中のしぐさをしつこく指摘するので嫌でたまらないと相談があり、面談でさらにじっくり話を聞いてあげると、「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や嫌な思いを感じる時などは、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。</p>
2	本人・保護者 中学生女子 学校生活 電話・面談	<p>お母さんから娘の不登校について困っているとの相談がありました。しかし、本人がどのように感じ、どうしていきたいのかということに関しては、お母さんは「よくわからない。娘は肝心なことを話さない」と答えるのみだったため、数日後、娘さん本人を交え三者で面談を行いました。</p> <p>お母さんとは別の部屋で、相談員と二人だけで話をした時、本人は「学校に行けないのは自分でもどうしてかわからない。でも、今自分が抱えている問題は、学校ではなくお母さんとの関係だ。私に少し時間を与えてくれたら、もう少し気持ちを整理できると思うが、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たまらない」と語ってくれました。</p> <p>本人からの要望を受けて、相談員からお母さんに本人の気持ちを伝えると、お母さんは本人に「ごめんね。お母さんが焦っていた」と語りかけ、本人もホッとした表情を見せました。</p>
3	本人・親族 小学生男子 性格行動 電話・面談・Eメール	<p>勇気を出して祖母と一緒に子どもアシストセンターを訪れた小学生男子が、「家にも学校にも自分の居場所がない」との悩みを話してくれました。</p> <p>本人の両親は共働きで、7つ年上の兄が唯一の相談相手でしたが進学のため家を出ることになり、一番の理解者が身近にいない現実には不安を感じたようでした。さらに学校でも新しい担任の先生に馴染めず不安な気持ちが一層強くなったようでした。</p> <p>面談後も、電話やEメールで「どうしたら安心できるか」を話し合いました。やりとりを続けていく中で、本人も次第に自分の気持ちに自信を持てるようになり、「お兄ちゃんがいなくても大丈夫」と思えるようになったことで不安が和らぎ、Eメールによるやりとりを終えました。</p>

#### (4) 相談の傾向

##### ① 相談方法の内訳

初回の相談で最も多いのは電話による相談（701件）で、全体の74.3%を占めます。

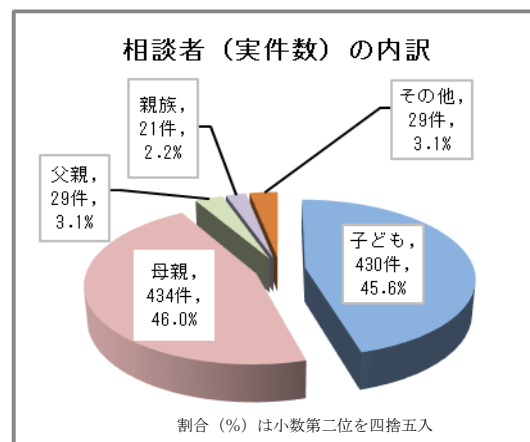
##### ② 相談者の内訳

母親と子どもからの相談が大半を占め、両者を合わせると実件数の91.6%を占めます。

この割合は、ほぼ昨年度と同様です。

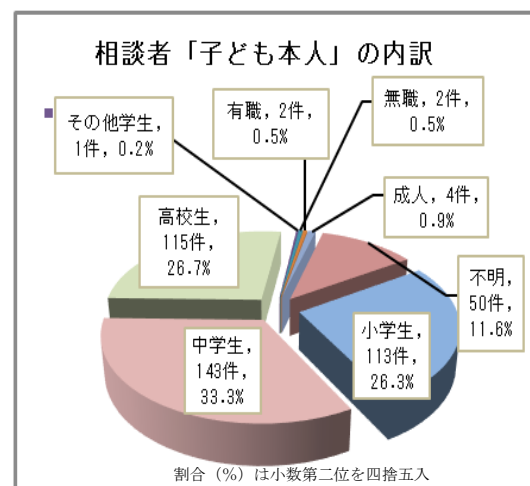
一方、延べ人数（※）では、例年同様、子ども本人からはEメールによる相談の割合が多く（1,212人 36.3%）、母親からは電話による相談の割合が多く（790件 23.6%）なっています。

※ 延べ人数：一度の面談で複数人来所した人数を別々に計上した場合の相談延べ人数。平成29年度は3,342人（相談延べ件数3,299件）。



##### ③ 相談者「子ども本人」の内訳

相談してきた子どものうち、最も多いのは中学生（143件 33.3%）、次いで高校生（115件 26.7%）となっています。割合は昨年度とほぼ同様です。



##### ④ 相談対象者の内訳

相談の対象となった子どもの内訳をみると小学生に関する相談が最も多く（358件、38.0%）、次いで中学生（293件、31.1%）、高校生（168件、17.8%）と続きます。

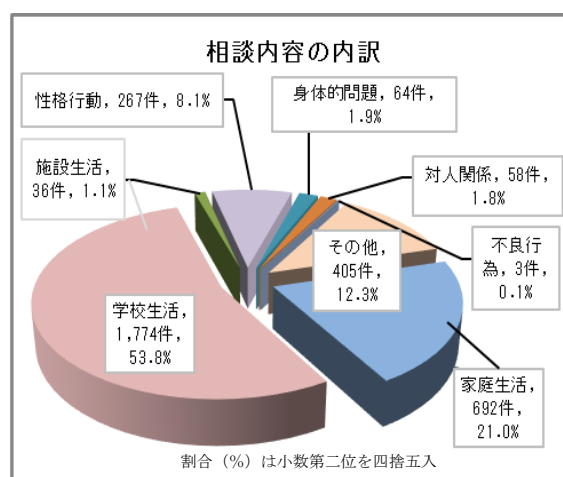
##### ⑤ 相談内容の内訳

子どもアシストセンターでは、相談内容を「家庭生活」、「学校生活」など8項目に分けています。

延べ件数全体で相談内容の内訳をみると、学校生活に関する相談が最も多く（1,774件、53.8%）、次いで家庭生活（692件、21.0%）、性格行動（267件、8.1%）と続きます。

これは例年と同様の傾向です。

さらに33の細目に分けると、上位5項目は、下記のとおりです。



子ども (1,901件)		大人 (1,398件)	
① 友人関係	458件 (24.1%)	① 子どもと教師の関係	261件 (18.7%)
② 親子・兄弟関係	211件 (11.1%)	② 不登校	227件 (16.2%)
③ 学習・進路	149件 (7.8%)	③ 養育・しつけ	161件 (11.5%)
④ 精神不安	121件 (6.4%)	④ 友人関係	98件 (7.0%)
⑤ 子どもと教師の関係	88件 (4.6%)	⑤ 親子・兄弟関係	75件 (5.4%)

## (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 件の案件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）。

## 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 条に基づき児童相談所に虐待通告したもの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が解消するため時間を掛けて面談等による支援を繰り返したことが多くみられました。

### (3) 調整活動事例の紹介

※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。

No.	相談者 対象の子ども 相談項目	相談及び調整の概要
1	本人・保護者 中学生女子 いじめ・子ども と教師の関係	本人はクラスメートから悪口を言われるも我慢して登校していたが、ある日女子生徒のグループに「あんたなんか嫌い」と言われ、それから全く学校に行けなくなったとのこと。さらに、担任の先生はむしろ悪口を言う生徒の肩を持つことが多く、冷たい態度で相談できる雰囲気ではないとのことでした。また、両親も担任の先生に不信感を抱いているようでした。 調査員が中学校に出向き、校長に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。
2	本人・保護者（母親） 小学生男子 子どもと教師との関係	<p>本人は発達障がい傾向があると診断され、小学校入学時から特別支援学級に通っていたが、次第に学習の遅れが目立つようになり、なかなか朝起きられず遅刻して登校することが多くなったとのこと。母親が担任の先生に相談しても「遅刻せず学校に来るように」というばかりとのことでした。</p> <p>調査員と相談員が面談した際、本人からは「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」と打ち明けてくれました。</p> <p>調査員が小学校に出向き、校長に本人の訴えを説明しました。校長からは「担任は本人の特性に配慮しているが、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。</p> <p>その後、まだ遅刻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。</p>

### 3 救済の申立てによる調査の状況

#### (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。相手は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) 救済申し立て受理状況

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 年度においては、救済委員の自己の発意による調査の実績はありません。



### Ⅲ 広報・啓発活動

	項目	実施時期	備考
配布物	子ども用相談カード(名刺大)	4、9月	【対象】全小学生(4月)、全中学生・全高校生(9月)
	子ども向けチラシ	4月	【対象】小1、小4、中1
	大人用相談カード(名刺大)	随時	【対象】主に大人(ドラッグストア・コンビニの市内店舗等に配架)
	広報紙「あしすと通信」	10、1月	【対象】全小中学生の保護者、高校、公共施設等
	保護者向けチラシ	随時	【対象】主に大人(あしすと出前講座の出席者等に配布)
出前講座	あしすと出前講座	随時	【対象】家庭教育学級、青少年関係団体等 18回実施
	あしすと子ども出前講座	随時	【対象】児童会館を利用する子ども 25回実施
広報番組	ラジオカロスサッポロ 「中央区だより」(地域FM)	5月	【対象】主に大人
	STVラジオ「さっぽろ散歩」	11月	【対象】主に大人
公開	DVD 動画の公開	—	平成25年度に作成したPR・啓発用映像を放映 ( 駅前通地下歩行空間：11月 各区役所1階の交付呼び出しモニター：11月 サッポロスマイル市政PRコーナー：平成28年3月～ )

※ このほか、ホームページへのコラム掲載、地域新聞や各種団体発行紙への記事掲載、関係機関に対する活動状況の報告などにより広報・啓発を行いました。

### Ⅳ 関係機関との連携

#### ○ 子どものための相談窓口連絡会議

子どもアシストセンターでは子どもに関するさまざまな相談や救済の申立てを受けていますが、札幌市内には、他にも国、北海道、民間団体など多くの相談機関があります。

子どもに関する問題が多様化、複雑化する中で、個々の特性に配慮しながら問題の解決や改善を図っていくためには、行政機関だけではなく、民間団体等も含めた幅広い連携が必要となります。

そのため、相談機関相互のスムーズな連携が図られるよう、他の相談機関に呼びかけて「子どものための相談窓口連絡会議(官民20機関が参加)」を開催しています。



【会議風景】

平成29年度は、平成29年7月26日(木)と平成30年3月9日(金)の2回開催し、各機関がお互いどのような機能や特徴を有しているか、また、SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)を活用した相談活動の構築について情報交換や質疑等を行いました。今後も引き続き、子どもにとって最適なサポートが図られるよう、更なる連携協力を進めることにしています。