

平成30年度（2018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 —



「子どもの権利ポスター展」最優秀賞作品（2018）

令和元年（2019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にあり、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（臨床心理士、弁護士）、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の権利推進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)

面談

平成 30 年度は無料通信アプリ「LINE」での相談を試行実施

(実施期間は平成 30 年 9 月 18 日～10 月 12 日)

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

く、友人関係や親子関係など、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。

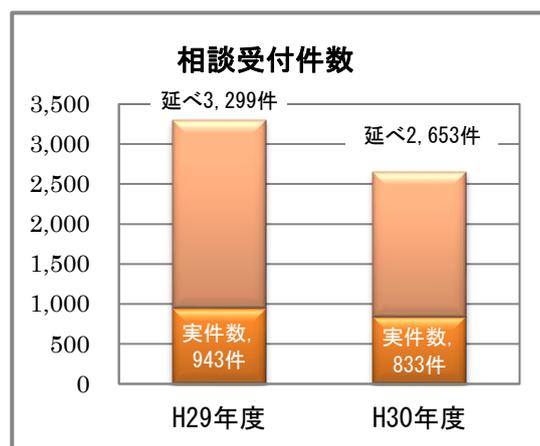
また、悩みの内容によっては、子ども自らが問題の解決に当たることができるよう、子ども自身がエンパワーメントされる（必要な力を身につけられる）支援も意識して相談活動を行っています。

(2) 相談受付件数

平成 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。

(前年度 実件数 943 件、延べ件数 3,299 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	保護者 中学生男子 学校生活 電話	<p>お母さんから、登校ができない息子への対応について、無理に登校させるのではなく息子の気持ちや体調を優先した対応をしていきたいが、一方では学校に行くよう叱咤激励をしてしまう時があって辛い思いをさせてしまうことがあると、悩みゆれる気持ちを相談してくれました。</p> <p>アシストセンターでは、学校に行けない気持ちを受け止め、子どもを信じて動ける日を待つお母さんの姿勢に共感した上で、とても忍耐の要ることだが子どもにとっては必要な時間なのではないかと話をしました。</p> <p>本人はその後、登校できる日はまだ少ないものの、新学期からは登校したいと話すようになっており、確実に少しずつ前進しているようです。お母さんは息子を見守りつつも時々不安になったときに相談をしてくれるため、アシストセンターでは子どもを支える母親に寄り添い支援をしていきます。</p>
2	本人・保護者 小学生男子 不登校 面談	<p>お母さんから、息子の不登校について相談があり、お母さん、本人と面談しました。</p> <p>本人に学校であったことなどを聞いたところ、友達とのトラブルについて自分にも反省すべき点がある一方で、担任の先生にはもっと話を聞いてほしかったということをお話してくれました。さらに、お母さんを交えて話をしていく中で、本人の中には友達と遊びたいという強い思いがあることがわかりました。</p> <p>そこで、学校に対して両親との話し合いの場を作ってもらい、そこで友達や担任の先生に対する本人の思いを丁寧に伝えることで、以前のように楽しく学校生活を送ることができるようお願いすることにしました。話し合いの場で伝えたいことやその話し方について、A君の気持ちを聞きながら具体的にしていくとともに、今後も状況を見ながら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。</p> <p>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、お子さんから</p>

		学校へ行けるようになったといううれしい報告がありました。
3	本人 中学生男子 学校生活 Eメール	<p>中学生から部活動で顧問から自分だけ厳しい指導を受けていて辛いと相談がありました。顧問が強い言葉で指導するのは期待しているからではないか、ポジティブに考えてみることを助言しました。その後もたびたび部活動について、自信を喪失したことなど相談をしてくれたのですが、あるとき、明日の試合に出ることが不安だと話してくれましたので、試合に出られるくらい努力したことを誉めた上で、結果だけではなく今まで部活動を頑張ってきた経過自体が一番大事だと励ましました。</p> <p>次の日、試合には負けてしまったけれど、自分が点を取った時は本当にうれしかった、もっと頑張り、いつか絶対に強い選手になって見せます、と力強いメールを送ってくれました。</p>

(4) 相談の傾向

① 相談方法の内訳

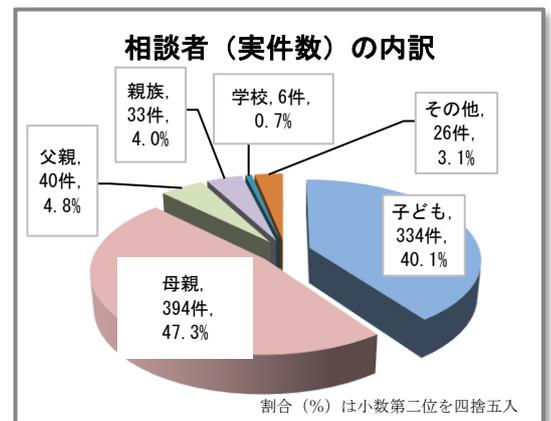
初回の相談で最も多いのは電話による相談(662件)で、全体の79.5%を占めます。

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87.4%を占めます。

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(954人 35.4%)、母親からは電話による相談の割合が多く(727件 27.0%)なっています。

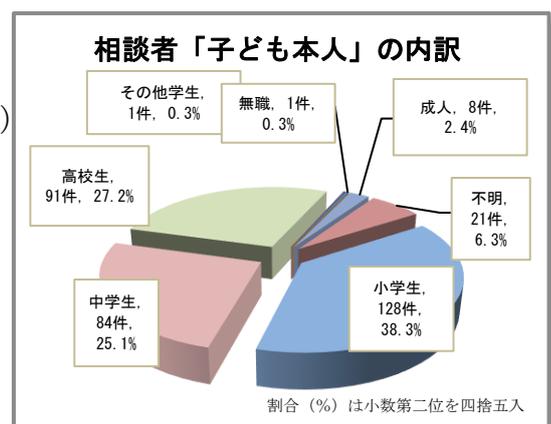
※ 延べ人数：一度の面談で複数人来所した人数を別々に計上した場合の人数。平成30年度は2,692人(相談延べ件数2,653件)。



③ 相談者「子ども本人」の内訳

相談してきた子どものうち、最も多いのは小学生(128件 38.3%)、次いで高校生(91件 27.2%)となっています。

昨年度よりも小学生の件数・割合が増えています(平成29年度は、113件、26.3%)。



④ 相談対象者の内訳

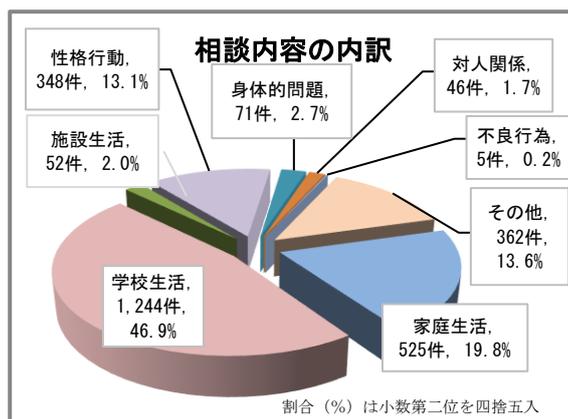
相談の対象となった子どもの内訳をみると小学生に関する相談が最も多く(367件、44.1%)、次いで中学生(213件、25.6%)、高校生(165件、19.8%)と続きます。

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（1,244件、46.9%）、次いで家庭生活（525件、19.8%）、性格行動（348件、13.1%）と続きます。これは例年と同様の傾向です。

相談内容をさらに33の細目に分けた場合の上位5項目は、下記のとおりです。



子ども (1,497 件)		大人 (1,156 件)	
① 友人関係	252 件 (16.8%)	① 子どもと教師の関係	196 件 (17.0%)
② 学習・進路	198 件 (13.2%)	② 不登校	124 件 (10.7%)
③ 親子・兄弟関係	168 件 (11.2%)	③ 養育・しつけ	110 件 (9.5%)
④ 精神不安	154 件 (10.3%)	④ 親子・兄弟関係	82 件 (7.1%)
⑤ 子どもと教師の関係	59 件 (3.9%)	⑤ 友人関係	65 件 (5.6%)

(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30年度は、22件の案件について留意ケースとして動向を注視し、うち5件の事案が調整活動につながっています（平成29年度の留意ケースは54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、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 年度の「調整活動」は、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支援を行った事例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 中学生男子 子どもと教師 の関係	<p>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。学校は本人の良さに対する理解がなく、先生に対する不信感がある」と電話で相談がありました。</p> <p>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てくれました。</p> <p>調査員が当該中学校を訪問し、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たところ、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。</p> <p>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。</p>
2	本人・保護者 幼稚園 いじめ	<p>お母さんから「同じ幼稚園に通う、特定の子から、押される、暴言をあげ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。</p> <p>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、とのお話がありました。</p> <p>調査員が当該幼稚園を訪問し、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出来るようお願いしてきました。</p> <p>園長からは、「担任が様子を見て、子ども達の間に入っていきようしている。担任を中心に見守りを続けていきたい」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。</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) 救済申し立て受理状況

平成 30 年度は、以下のとおり新規に 3 件の救済申し立てを受理しました。

	調 査 先	調 査 結 果 等
	権利侵害の申し立ての内容	
【申立て 1】 権利侵害状態の解消により終結	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。
	【幼稚園の対応に関すること】 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し立てがなされた。	
【申立て 2】 申し立ての趣旨が実現したと判断し終結	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。
	【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し立てがなされた。	
【申立て 3】 申し立てに係る事実が不当ではないと判断し終結	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。
	【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し立てがなされた。	

(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（ドラッグストアの市内店舗、公共施設等に配架）
	広報紙「あしすと通信」	不定期	【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 16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
公開	動画の公開	—	平成25年度に作成したPR・啓発用映像を放映 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。



【会議風景】

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。

平成30年度は、平成30年7月24日（火）と平成31年3月11日（月）の2回開催し、各機関の機能や特徴、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等について、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。

