

令和2年度（2020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 -



令和3年（2021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

組 織 体 制	<ul style="list-style-type: none">・ 委員等 救済委員 2名（臨床心理士・弁護士：令和2年度）、 調査員 3名、相談員 7名・ 事務局 4名（事務局長 1、事務局次長 1、係長職 1、担当職員 1） ※事務局長は子ども育成部長が、事務局次長は子どもの権利推進課長が兼務。
対 象	<ul style="list-style-type: none">・ 18歳未満の子どもが対象です（18歳又は19歳であっても、高校3年生など18歳未満の子どもと同じような環境にある場合は対象）。・ 札幌市内に在住する子どもが対象です（札幌市外に在住する子どもでも、札幌市内の学校や施設に通学や入所をしており、相談や救済の申立ての原因となった事実が札幌市内で発生した場合には対象）。・ 申立てによる救済の対象は、救済申立ての原因となった事実のあった日から、3年を経過していないものです。
相 談 時 間 帯	<ul style="list-style-type: none">・ 月～金 午前10時から午後8時まで・ 土 午前10時から午後4時まで（令和元年度以前は午後3時まで）※ 日曜・祝日、年末年始は休み
相 方 談 法	<ul style="list-style-type: none">・ 電話 子ども専用電話 0120-66-3783（通話料無料） 大人用電話 011-211-3783・ 電子メール アドレス assist@city.sapporo.jp・ 面談・ LINE（令和2年度より通年実施）

II 活動状況

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2年度に受け付けた相談件数は、実件数882件、延べ件数3,230件であり、令和元年度に比べて実件数で12.1%減、延べ件数で5.5%増となっています。

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。

(3) LINE相談の通年実施について

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、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2年度の子どもからの相談件数は延べ2,031件ですが、そのうち803件がLINEによる相談であり、これは電話や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日よりLINE相談を一時休止しました（令和3年7月8日より再開）。

【子どもからの相談方法】

相談方法	のべ件数 (件)	割合 (%)
LINE	803	39.5
電話	481	23.7
Eメール	663	32.6
面談	82	4.0
その他	2	0.0
合計	2,031	100.0

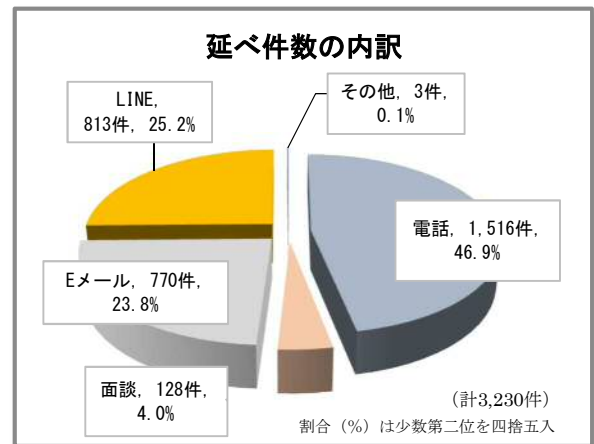
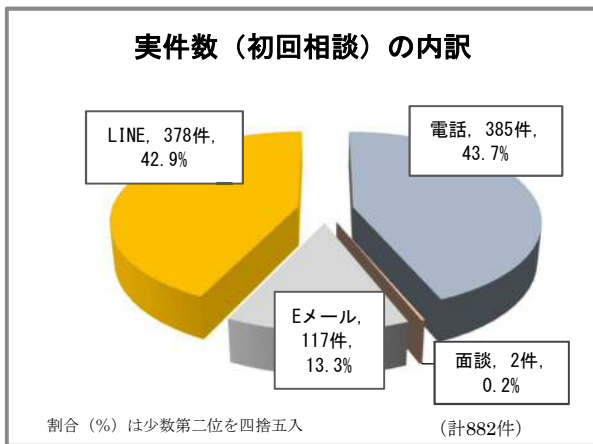
割合(%)は小数点第二位を四捨五入

(4) 相談の傾向

① 相談方法の内訳

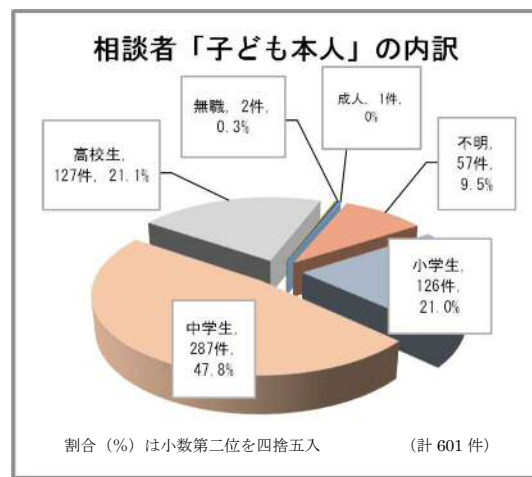
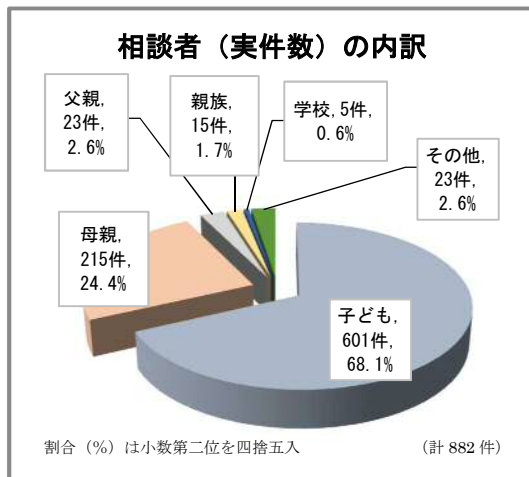
子どもと大人を合わせた相談全体では、初回の相談は電話、LINEによることが多く、それぞれ全体の40%以上を占めています。

また、電話は複数回の相談になることが多いため、延べ件数でも全体の47%を占めています。Eメールによる相談は、やり取りに回数を要することが多いため、実件数（初回相談）では13.3%ですが、延べ件数では23.8%となります。



② 相談者の内訳

子ども本人からの相談が一番多く、全体の68.1%です。次に多いのが母親で、本人と母親を合わせると全体の92.5%を占めています。また、子ども本人の相談の内訳では、前年度同様、中学生からの相談が47.8%と全体の約半数を占めています。



③ 相談対象者の内訳

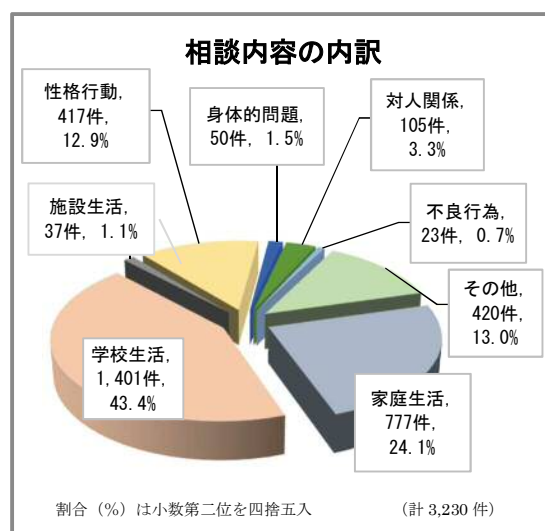
相談の対象となった子どもの内訳をみると、中学生に関する相談が最も多く（368件、41.7%）、次いで小学生（239件、27.1%）、高校生（165件、18.7%）と続きます。

④ 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（1,401件、43.4%）、次いで「家庭生活」（777件、24.1%）、「性格行動」（417件、12.9%）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 (2,031 件)		大人 (1,199 件)	
① 友人関係	357 件 (17.6%)	① 不登校	234 件 (19.5%)
② 親子・兄弟関係	201 件 (9.9%)	② 親子・兄弟関係	158 件 (13.2%)
③ 精神不安	197 件 (9.7%)	③ 養育・しつけ	146 件 (12.2%)
④ 学習・進路	156 件 (7.7%)	④ 子どもと教師の関係	122 件 (10.2%)
⑤ 子どもと教師の関係	150 件 (7.4%)	⑤ いじめ	47 件 (3.9%)

(5) 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.	①相談者 ②対象の子ども ③相談項目 ④主な相談方法	相談の概要
1	①保護者 ②高校生男子 ③いじめ ④Eメール	<p>高校1年生のI君から、「友達からいじめを受けています」とメール相談がありました。</p> <p>子どもアシストセンターの提案でI君が担任の先生に相談すると、先生だけでなく教頭先生、校長先生もI君の手助けをしてくれるようになり、嫌がらせも徐々に減っていきました。しかし、I君は教室に入ることへの恐怖感を払拭できずにいたのです。</p> <p>進級を目前に控えたころ、I君は自分の目標を叶えるため、高校を自主退学し通信制高校に再入学しましたが、その間、子どもアシストセンターでもI君の悩みに寄り添ってアドバイスを続けました。</p> <p>いじめが解決されたからといって本人の学校生活や人のかかわりが元通りになるわけではありませんが、環境を変えることで気持ちを新たに、将来を見据えて一生懸命に進んでいくI君のサポートができたのではないかと感じる事例でした。</p>

2	<p>①本人 ②高校生女子 ③子どもと 教師の関係 ④LINE</p>	<p>高校1年生のAさんから「私は聴覚や言語に障がいがありますが、周囲の期待に応えようと無理をして体調を崩してしまい、担任の先生にいつも迷惑をかけてしまいます」とLINEで相談がありました。LINEのやり取りから、Aさんはしっかりした真面目な子であることがうかがえました。</p> <p>Aさんは、障がいの影響で文字を打つには時間がかかります。さらに、体力的な面でやり取りをするのに時間が限られ、相談も途中で終わってしまうことが多く、そうしたことから、何度もやり取りのできるLINE相談は有効な手段でした。</p> <p>子どもアシストセンターの提案で、主治医の先生に相談してもらったところ、Aさん、Aさんのご両親、主治医の先生、教頭先生の4人で話をする機会が設けられました。その後、担任の先生の対応が変わり、Aさんからは「少しずつ楽になってきました。もう大丈夫だと思います。」との連絡があり、相談を終えました。Aさんからは、別の内容でLINE相談が来るようになり、現在もつながっています。</p> <p>LINE相談は、若い世代にとって電話やメールよりも気軽に、相談へのハードルが低く感じられるなどの多くのメリットがある反面、口調や表情等の非言語情報が得にくいことや、一定以上の言語能力を要するため、相談者の気持ちを捉えにくく、こちらの意図も伝わりにくいこともあります。</p> <p>今後、子どもアシストセンターとしてより効果的なLINE相談の在り方について、事例を重ねながら整理していけたら良いのではないかと考えています。</p>
3	<p>①父親 ②小学生女子 ③不登校 ④Eメール、電話、 面接</p>	<p>Bさんが学校で嫌がらせを受け始め、「学校に行きたくない」とお父さんに訴えるようになりました。そのためお父さんが担任の先生に相談し、表立ったいじめはなくなりましたが、Bさんは教室に入ることができなくなってしまいました。このような中、お父さんから「学校の不十分な対応への不満や諦めを心の中で押し殺しているのが苦しくなりました。」とEメールでの相談を受けました。</p> <p>子どもアシストセンターでは改めてお父さんと電話でお話をし、その後面談を行いました。面談では、Bさんの受け答えの様子から、Bさんの教室登校への希望が強いことをBさんやお父さんと共有することができました。</p> <p>そこで、教室に入ることだけにこだわり過ぎず、今後の取組について校長先生を始めとする学校の先生方と話し合ってみてはどうかと提案しました。</p> <p>その後、Bさんのご両親が校長先生や教頭先生に相談をすると、先生たちがBさんに積極的に関わってくれるようになり、Bさんの表情も明るくなってきました。</p> <p>子どもが自らの力で次のステップを踏めるよう支援していくためには、保護者の方の後押しをすることも大切だと改めて強く感じさせられました。</p>

(6) 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。調整活動や救済の申立てに備えて、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。

令和2年度は、39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4件の事案が調整活動の対象になりました（令和元年度の留意ケースは14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等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、相談者と関係機関等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2年度は調整活動を19件の案件について実施しました（令和元年度は13件）。

このうち、学校を調整先とする案件は11件（令和元年度は9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5件であり、うち3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453回となっており（令和元年度は168回）、特に学校を調整先とした事案では、子ども・保護者の学校に対する不信を解消するため時間をかけて面談等による支援を繰り返した事例が多くありました。

(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.	①相談者 ②対象の子ども ③相談項目	相談及び調整の概要
1	①本人・保護者 ②小学生 ③子どもと教師の関係	母親から「1年前から娘の同級生の保護者が、自分や娘の嫌がることを言うようになり、最近では同級生もその保護者の影響を受け娘に嫌がらせをしているようだ。学校では相手の肩を持っているように見え、子どもの安全のため転校を考えている。」との相談がありました。調査員は母子に対して、ま

		<p>ず子どもアシストセンターから再度学校に善処を依頼するので、それから改めて対応を検討してはどうかと提案し、母子の同意を得て学校への調整活動を行いました。</p> <p>調査員が当該小学校を訪問し、校長と教頭に母子の訴えの内容を説明するとともに、学校のこれまでの対応状況を確認したところ、母子と学校との認識に隔たりを感じました。このため、校長に対して再度母親と直接話し合う機会を設けることを依頼したところ、快く了承をいただきました。</p> <p>後日の話し合いにおいて、改めて保護者同士で話し合う機会が設けられることが約束され、母親からは「校長が親身に話をきいてくれたのでこれまでの不安や不満が和らいだ。子どもも元気に通学できるようになったため、転校はやめることにした。」との報告をいただきました。</p>
<p>①本人・保護者 ②中学生 ③いじめ</p>		<p>母親から「息子がいじめられたが、学校の対応に不信を持ったため安心して登校させられない。」と電話で相談がありました。後日、相談員・調査員が本人と母親と面談を行い、母子から「学校は子どもの特性を理解し、登校が再開できるよう配慮してほしい。」との意向が示されたため、調査員が学校を訪問して調整活動を行い、解決方法を検討することとしました。</p> <p>調査員が当該中学校を訪問し、校長・教頭と面談を行うと、母子が学校に対して感じていることが学校側には伝わっていない様子であったため、改めて母子の意向と学校の考え方について情報共有を行いました。</p> <p>まずは別室登校からでも通学を続けることが重要という点で認識が一致したため、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、本人の登校の継続を図ることとしました。</p> <p>その後次第に母子と学校の関係が改善に向かい、本人も登校を続けることができるようになりました。終業式前には、本人は「学校が楽しい」と、母親は「先生方がとても良くしてくれる」と話しており、学校への厚い信頼をうかがうことができました。</p>

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及び概要

令和2年度、救済申立て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2年度において、救済委員の自己の発意による調査を実施した案件はありません。

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	5～6月	【対象】全小学生、全中学生・全高校生
	子ども向けチラシ	5～6月	【対象】小1、小4、中1
	施設貼付用ステッカー	10月	【対象】小学校、中学校、高等学校、児童会館等
	大人用相談カード	随時	【対象】主に大人（ドラッグストア等の市内店舗、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 ※ 令和2年度はHPで公開
	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 3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 ※ 令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により実施せず
公開	動画の公開	—	PR・啓発用映像を放映 ・サッポロスマイル市政PRコーナー ・各区戸籍住民課窓口モニター
		—	PR・啓発用動画を公開 ・札幌市広報部 Twitter ・Youtube

※ 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、個別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。

令和2年度は令和2年7月及び令和3年3月に、新型コロナウイルスまん延防止のため書面会議により開催し、各機関の相談の状況、新型コロナウイルス対応にかかる工夫、機関相互の連携等について情報交換を行いました。

今後も引き続き、子どもにとって最適なサポートを行うため、一層の連携協力を進めていきます。