

子どもの声を聴くために ―子どもアシストセンターの3年―

代表子どもの権利救済委員 市川 啓子

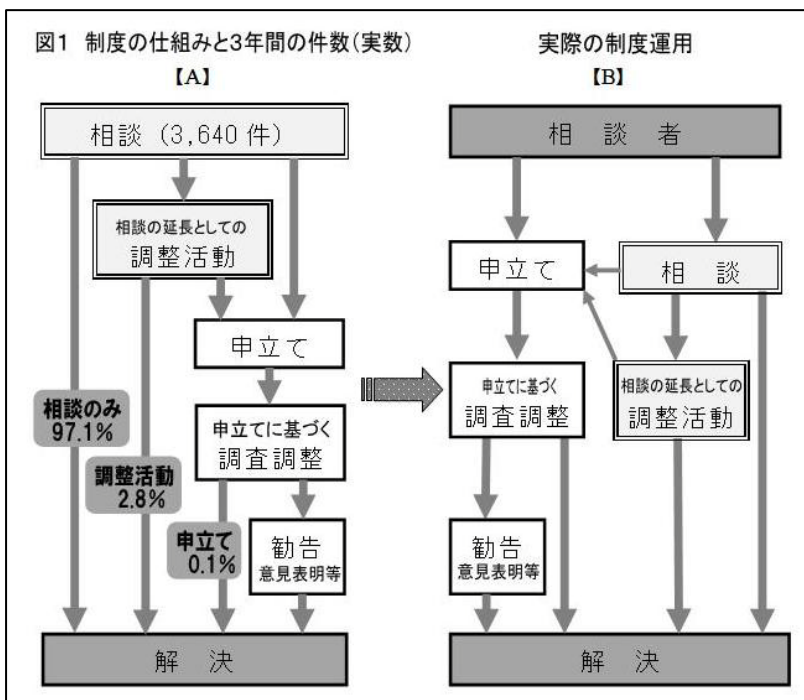
この3年目の報告は、札幌市子どもの権利救済機関の一区切りのまとめという意味もあります。アシストセンターのスタッフは、折にふれて「子どもの権利」についての論議を重ねてきているのですが、現時点でもどのようなことを権利救済の対象とするか明確になっていない部分もあります。

世界の子どもたちに目を転ずると、戦争に巻き込まれたり、飢餓や児童労働などに苦しんでいる姿が報道されていて心が痛むのですが、幸いにして我が国ではこのような例は多くはありません。

では今の日本の子どもたちが置かれている状況は、子どもたちにとって十分な発達を保障するものであるかという点、そうとはいいいきれない現実があります。大人にはない子どもに特有の権利とは、現在のみならず未来に向けても心豊かで自立的、調和的な社会生活を過ごせる力を培うこと、そしてそのための環境が保障されていることだと思われそうですが、目を凝らして見ると、子どもの心の成長に必要な「豊かな関係」が失われている実態が見えてきます。

結果を簡潔に述べると、3年間の当アシストセンターの活動とは、声のする方に耳を傾けること、すなわち日々の生活が営まれる環境の中で、周囲の人との「関係」のなかに軋轢が生じてしまった子どもたちの相談を受け止めることでした。救済活動ということばには、起きてしまった権利の侵害に対して改善に取り組むというイメージがもたれがちなのですが、そのことを意識しつつも、実際には相談活動を通して子どもの成長の権利を保障する役割を担う3年間だったといえます。

I. 制度の仕組みと運用の実際



最初に想定されたアシストセンターでの救済制度の仕組みと、この3年間の実績を図1【A】に示します。ここで注目されるのは「相談」のみで解決するものが97.1%となっていることです。「相談」ということばは一般に、何か困りごとがある時に他者の援助を求めるといった意味で使われますが、他方、心に抱えている苦悩を誰かに打ち明けるといった側面もあります。アシストセンターの救済委員制度の中では、当初救済の対象として前者、すなわち子どもの成長を阻害する要因に対してある権限を持つ

て対処することが主となると想定されていました。しかし実際の運用の中では、相談者が相談員と

のやり取りの中で気持ちが安定し、問題に自ら取り組んだり、解決していくという事例の方が数多く見られました。相談者はまず自分の言葉に耳を傾けてくれる相手を求めているのであって、必ずしも問題を解決するための実際的な援助は求めていないというのが活動の中でわかってきました。第3者的な立場としてアシストセンターが関わることを提案しても、調整・申立てに発展することをむしろ相談者が避けてしまう事例もありました。子どもたちが自分の悩みや困難な状況を言葉にし、他者にそれを受け止めてもらえることで自ら乗り越えることができるということは健全な成長の証でもあります。寄せられる相談に心をこめて応答し、信頼できる大人としての役割ができるとすれば、アシストセンターは子どもたちの心の成長を下支えするという他の相談機関にはない機能を持つこととなります。そしてそれは、子どもの権利として考えられているさまざまな事柄の、最も基本となる部分を担っているともいえるのではないかと思います。

また、図1【B】に示したように、申立てなどを通して調整を求める相談者(主に保護者)と、相談員とのやりとりを重ねることで自ら解決していく相談者とは相談の動機そのものが異なっています。相談は相談活動そのもので完結する傾向があり、そこに権利の侵害要因が見いだされて申立てに至るという流れにはなりにくいということも実感しています。

II. 子どもの声を聴くということ

子どもの声に耳を傾けることの必要性がよくいわれますが、実際に子どもが自ら抱える困難を声にして発信することは大人以上に難しいと思われまます。アシストセンターに子どもたちから寄せられる相談のほとんどは「関係性」、すなわち周囲の人との関係の中で生じる悩みです。子どもたちがどのようなことに不安を感じているのかは、2008年に札幌市が行った「札幌市子どもの安心と救済に関する実態・意識調査」への子どもたちの回答にも表れています。参考のために、アシストセンターの取り組みと関連する調査項目についてあげてみます。

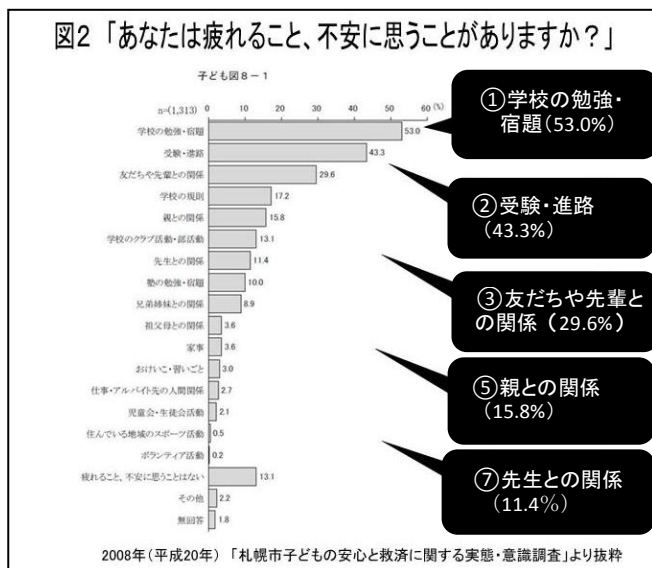


表1 アシストセンターに寄せられる相談の多くは「関係性」にまつわる相談

※平成23年度相談延べ件数より、上位5項目

子どもから(3,063件)		おとなから(1,123件)	
① 友人関係	684件 (22.3%)	① 子どもと教師の関係	204件 (18.2%)
② 情緒不安定	403件 (13.2%)	② 友人関係	143件 (12.7%)
③ 親子・兄弟関係	386件 (12.6%)	③ 養育・しつけ	135件 (12.0%)
④ いじめ	145件 (4.7%)	④ 親子・兄弟関係	82件 (7.3%)
⑤ 子どもと教師の関係	144件 (4.7%)	④ 不登校	82件 (7.3%)

学習や進路についての不安が上位を占め、友人関係、親子関係での悩みがその次に続いています(図2)。一方、当アシストセンターでの相談も、子どもからのものは友人関係、親子関係、いじめや教師との関係など、「関係性」にまつわるものが上位に位置します。子どもと大人(主に保護者)の相談内容の比較をすると、大人からの相談には子どもと教師の関係(我が子がいじめられているのに先生がきちんと対処してくれない、教師の言葉に心が傷つけられたなど)が多くなっており、

子どもが実際に悩んでいることと、保護者の子どもをめぐる不安や心配が必ずしもかみ合っていないことがうかがえます(表1)。このことは大人の思いのみで子どもの状況を変えようとするのではなく、子ども自身がどう感じているかをしっかり聴きとることが大切であることを示唆しています。

子どもたちの悩みの内容や程度はそれぞれ違いがありますが、前述の意識調査の中の「それを誰に話すか」という質問への回答は図3にみられるとおりです。

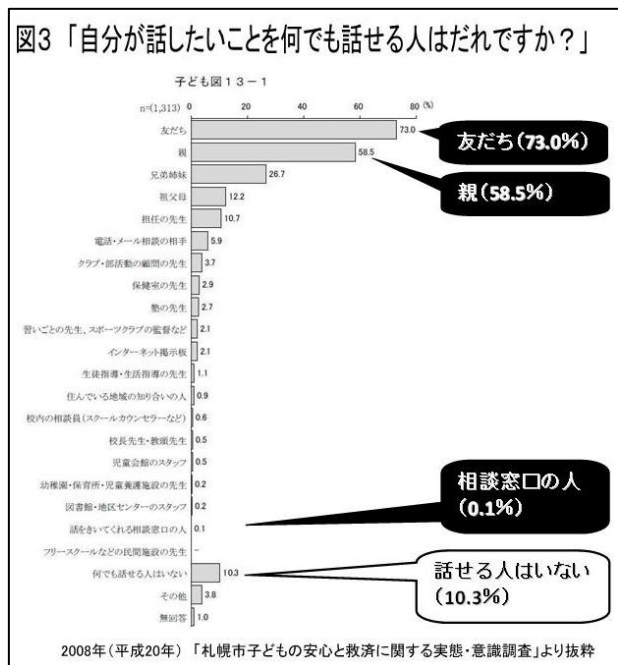


表2 子どもが相談窓口に見たいこと、見たくないこと

項目	望む・やや望む	あまり望まない・望まない
どんな話でも聞いて、真剣に受け止めてくれる	94.1%	4.1%
解決方法を教えてくれる	82.1%	15.7%
困ったとき、相談窓口に通い込める	58.9%	38.9%
自分と年齢の近い話し相手がいる	56.1%	42.0%
解決に取り組んでくれないところや人に、取り組むよう働きかけてくれる	51.8%	45.9%
自分の気持ちや意見をかわりに伝えてくれる	44.5%	53.3%
解決のために、関係する人たちとのあいだに入って、調整をしてくれる	35.7%	61.8%

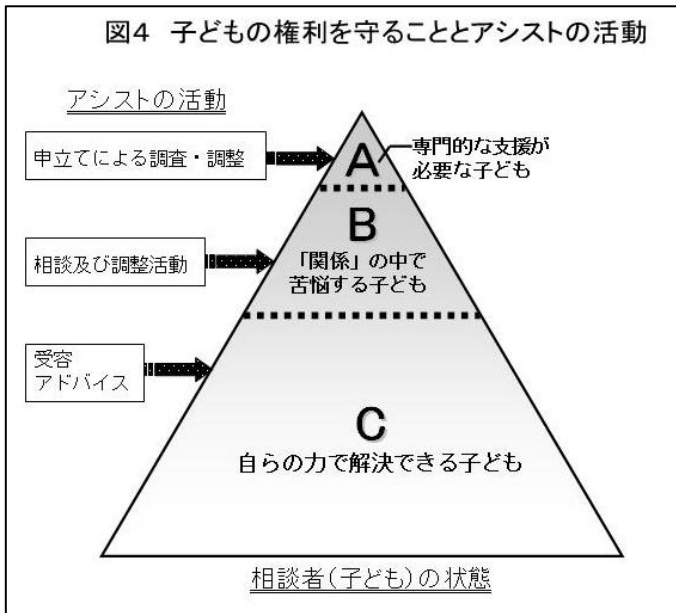
2008年(平成20年)「札幌市子どもの安心と救済に関する実態・意識調査」のデータを編集して掲載

悩みごとに限らず、子どもにとって気軽に話せる相手は身近な親や友人です。相談機関の窓口の人に話したいと思う子どもはごく少数であることが調査結果から分かります。そのような機関は何かの危機的状況になった時に解決を依頼するところと認識されているのかもしれませんが、悩みのほとんどは身近な人間関係から生じているため、子どもたちの多くは問題が関係者以外に広がるのを望んでいないということもその要因の一つと推測されます。相談窓口には、話を聞いて真剣に受け止めてくれることや解決方法を助言してくれることは望みますが、直接間に入って関係を調整してもらうことなどはむしろ拒否する傾向があることもうかがえます(表2)。これらのことは多くの子どもたちに自らの力で悩みを解決しようという健全な心が育っていることの証とも考えられるのですが、一方では、問題が深刻になっても手立てがとられないまま、周囲の人を困難に巻き込む形で顕在化してしまうことも懸念されます。当アシストセンターは予約も必要なく、いつでも気軽に相談できる場所なのですが、深刻な事態に至る前の予防的な見地からも、子どものみでなく保護者や学校により広く存在を知ってもらうことがこれからの課題です。

Ⅲ. 活動の意義と位置づけ

子どもに対する権利侵害の典型例としては虐待といじめがあげられます。虐待は保護者との関係で生じますが、近年は「児童虐待防止法」に基づいて児童相談所が主に対処します。いじめにはアシストセンターとは別に専門の相談窓口があります。子どもの権利を守るためのアシストセンターの活動は、このような状況の中でどのような位置づけおよび意義を持つのでしょうか。3年間の相談活動の中からイメージしているのは図4のようなものです。

図4 子どもの権利を守ることとアシストの活動



あげられます。

調整活動におけるアシストセンターの基本姿勢としては、子どもを取り巻く周囲の関係性に白黒つける判断ではなく、あくまで個々の子どもが前に足を踏み出すことができる環境づくりを目指しています。しかし、子どものみならず、保護者の思いや学校の教育方針に分け入った関係調整は、まだ始まったばかりということもあって、手法についても手探りをしながらの活動が続いています。

Aに置かれた子どもの状況とは、心の悩みの範囲を超えて、何らかの問題として顕在化してしまっている場合です。その中でも救済機関としてのアシストセンターの関わりが必要な時には、申立てとして受理し、子どもの権利の侵害点を詳細に検討していくことになります。調査の結果、権利の侵害が認められ改善が必要な場合には、当該機関に対して意見表明や是正勧告がなされます。

アシストセンターのこれまで3年間の活動からみて、自ら問題を解決できるよう子どもたちを援助することが大きな部分を占めていますし、大切な役割の一つであると認識しています。悩みを克服し、問題を解決することで、子どもたちの生きる力や社会性が育まれていくというのは異論がないところでしょう。もちろん私たちが条例などを背景に直接的に介入しなければ解決しない問題もあるのですが、その場合でも、解決後に生じる新たな状況が子どもの成長にとって妨げにならないよう配慮しながらの対応が必要になります。子どもの多くは申立てによる問題解決の後と同じ環境に身を置き、そこで人との関係を続けるわけですから、大人の考える問題解決＝よい環境には必ずしもならない可能性があります。

日常の相談活動の中から子どもの権利侵害を読み取り、必要な場合には実際的な手立てを講じるためには、受け手の側にそれをキャッチする感度が磨かれていることが何よりも大事になってきます。アシストセンターとしての組織的経験の積み重ねが必要なのはいうまでもありません。

IV. 匿名相談の利点と限界

アシストセンターでの相談形態には面談、電話相談、電子メール相談があります。電話相談とメール相談は、相談者が特定できないという意味で匿名性の高いものです。なかでも年々比率が高くなってきているメール相談は、他の自治体が設置する子どもの権利救済機関にはない当アシストセンター独自の相談形態です。

相談者の多く、特に思春期の子どもたちは「誰にも知られずに相談したい、わかってほしいけど心の中を覗かれたくない」という思いを持っています。匿名相談はこのような相談者に適した相談形態といえるでしょう(図5)。通常接している顔の見える周囲の人よりも、全く見知らぬ大人に対しての方が本音を出しやすいことは想像に難くありません。相談を寄せる子どもたちのほとんどは、家庭や学校の問題や友人関係で悩んでいます。深刻であればあるほど身近な人に相談しにくくなるのかもしれませんが、置かれている状況はひとまず置いて、直接心と心が触れ合うという相談形態は、子どもの心により近づき、声を聴きとる方法としては有効であると考えています。

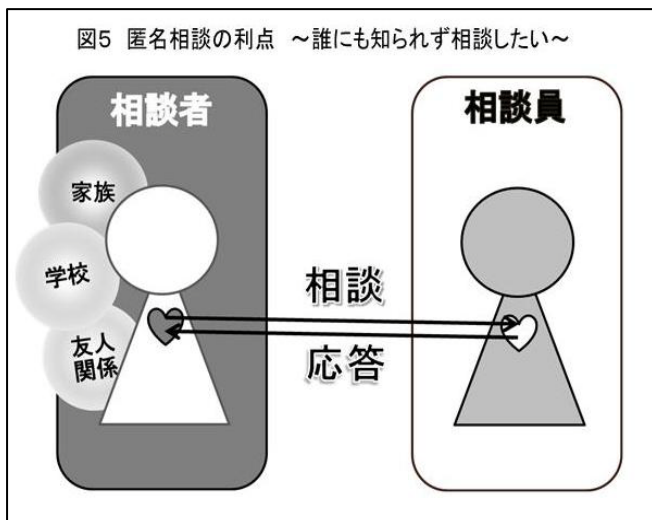
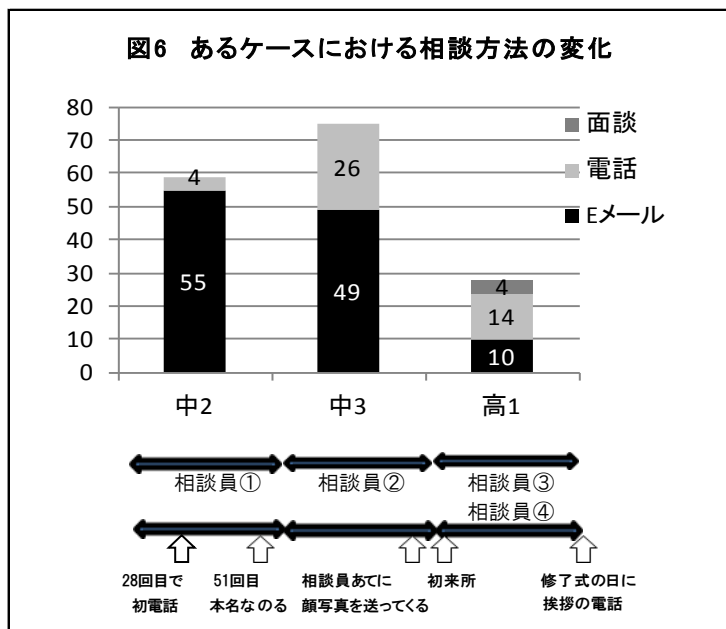


表3 メール相談の有用性と限界

有用性	限界
・時間的な制約がない	・“書く力”を必要とする
・匿名性が守られ、自己開示がしやすい	・情報漏洩の危険がある
・他者とのつながりを実感できる(文字として残る)	・相談者の実像がつかみにくい(アセスメントの困難さ)
・書くことで、客観的に自己を見つめるプロセスが展開する	・その後の状況確認ができない
	・危機介入の難しさ

表3に示すように、メール相談には相談者の実像がつかみにくかったり、気持ちを文字にするには一定程度の表現力、更にはツールとしての電子機器が必要であるなどの限界があります。たった



一行「死にたい」とのみ書いてあるメールも時には寄せられます。相談者も受け手も相手がどのような人なのかが全く分からずに相談が始まるのですから、そのような深刻な内容の場合は特に慎重なやり取りが必要になってきます。一行のメールに返信し、頻繁なやり取りで気持ちをほぐしながら状況を聴いていくうちに、深さが軽減されていくケースも中にはあります。

限界について留意しながら進めたメール相談には、実際に有用性がたくさん認められました。表3に示した中でも、メール相談が他の相談手段と際立って異なる

るのは相談者にとって自己開示がしやすいということでしょう。現実の人間関係では表現できない強い感情が時に文字を通して伝わってくるのですが、書くことで次第に客観的に自分を見つめることができるようになる道筋がついてくるのが見える内容が寄せられることもあり、大人として感動を覚えることもしばしばでした。

メール相談から始まり、電話相談、面談へと進むケースもあります。図6はある子どもの心の軌

跡に長期に関わった事例について、相談方法を中心にまとめたものです。中学2年時にメールを受けたのを機に交流が始まりました。3年間で相談は延べ162回にのぼります。当初は母からのヒステリックな叱責、自分に対する父の無関心さに深く傷つき、頻繁に心身の不調を訴えていました。またメールは日記のように自己完結的で、一方的に寄せる言葉の数々は荒涼とした心の世界を感じさせるものでした。「自分はずっと母の八つ当たりの対象だった」、「生きてるのがむなしい、面倒くさい。こんな思いをさせるなら産んでほしくなかった」、「友達はいないわけではないが、集団の中にいるのはつらい」、「学校の中の大人には本音を話したくない」というような内容でした。それにもかかわらずアシストセンターへのメールが続いたのは、「自分の悩みを知ってもらいたい、受け止めてもらいたい。人とのつながりを持ちたい」という思いの故だったのでしょうか。

周囲との関係に否定的な心のありようを批判せず、むしろ温かく受け入れる相談員の対応に安心して心を開くようになり、相談内容はより自分の現実の姿を見せてくれる方向に向いていきました。この長期の関わりを相談の手段の視点から概観しただけでも、グラフが示すように匿名性の高いメールから電話でのやり取りに変化し、現実にも名を名乗ったり面談にも来るなど、次第に閉ざされた心が開いていく様子がわかります。

この期間内で相談員は何度か変わりましたが、周囲に信頼できる関係を持ってない環境の中にあつて、自分の揺れる心をしっかりと受け止めてくれる大人の存在は、相談者にとって非常に大きなものではなかったかと推測しています。

V. まとめにかえて

子どもの権利救済は権利保障の具現化の一つとして位置づけられるのですが、「札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例」制定から3年の現時点で、その活動は以下の3つに要約されると考えています。この3年間は①に主眼が置かれてきましたが、②と③は、これからも引き続き取り組むべき大きな課題です。

①相談活動を通じた、子ども自身への直接的支援

相談活動を通して子どもの声に耳を傾け、子どもが自ら発言、決定、問題解決ができるよう援助する。

②子どもを取り巻く環境の調整

独立した第三者の立場から子どもの困難な状況を見極め、当事者との関係を調整し修復する。

③子どもをめぐる問題に関する社会への発信

子どもの成長を阻害する要因を明らかにし改善を図ると同時に、問題発生 of 事前防止も志向する。

「子どもの権利」という、ともすると大人のそれぞれの立場によって定義が異なってくる概念に向き合うなかで、それが私たちの周囲に今いる子どもの問題とどのように関連づけられるかを考えさせられることの多い3年間でした。新しい機関としての方向づけを模索するなかで「子どもの最善の利益を実現するための権利条例」の存在は大きなよりどころとなりました。アシストセンターの活動の後ろを支える大きな柱として、また今後も、時代に即した子どもの権利のありようを議論する基本的な姿勢を示すものとして大切にされていくことを願っています。

3年間のアシストセンターの活動を温かく見守ってくださった皆様に深い感謝の気持ちを表しつつ、さらなる歩みを続けたいと念じております。

(いちかわ けいこ 札幌学院大学教授)

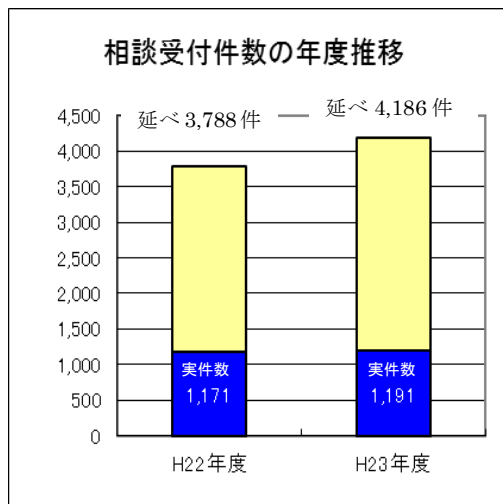
平成 23 年度 札幌市子どもの権利救済機関 相談状況等の概要

1 相談状況

実件数 1,191 件、延べ件数は 4,186 件であった。
前年度と比べると、実件数で 1.7% 増、延べ件数で 10.5% 増であった。

(前年度 実件数 1,171 件、延べ件数 3,788 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調整活動を行った件数も含まれている。



(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 (715 件) で、60.0% を占める。

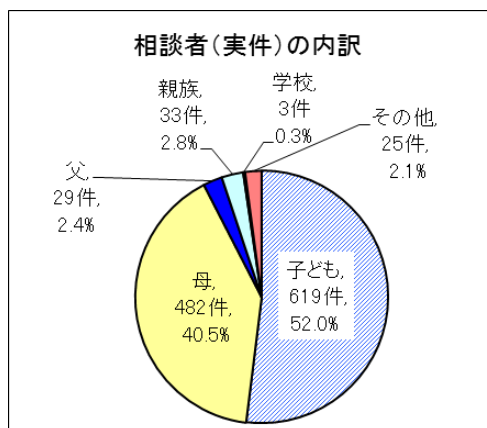
子どもからの相談の増加に伴い、メールによる相談は初回相談で前年度より 38.3% (126 件) 増、延べ件数で同 43.0% (789 件) 増となった。

なお、相談方法は電話から面談へ、またメールから電話などへと移行することがある。

(2) 相談者の内訳

母親 (482 件) と子ども (619 件) からの相談が大半を占め、両者を合わせると実件数の 92.5% を占めている。

なお、延べ件数でみた場合は、子どもが 3,063 件で 72.7% を占めている。これは、子どもからの相談の多くがメールによるものであり、回数を重ねることが多いためだと考えられる。

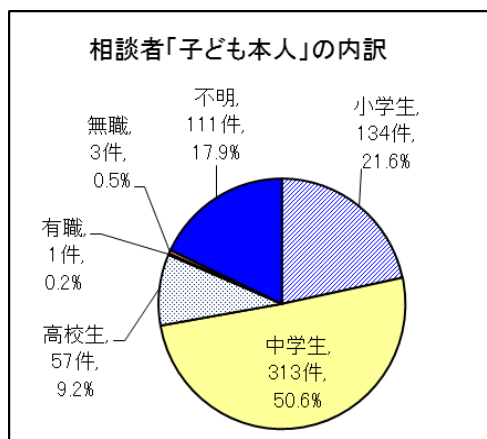


(3) 相談者「子ども本人」の内訳

相談してきた子どものうち、最も多いのは中学生 (313 件 50.6%)、次いで小学生 (134 件 21.6%) となっている。

小学生からの初回相談 134 件の内訳をみると電話相談が 74.6% (100 件) を占めている。

一方、中学生は携帯電話を所持している子どもが多いためか、初回相談 313 件のうち、Eメール相談が 76.4% (239 件) を占めている。



(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、中学生に関する相談が最も多く（476件、40.0%）、次いで小学生（399件、33.5%）、高校生（139件、11.7%）と続く。

(5) 相談内容の内訳

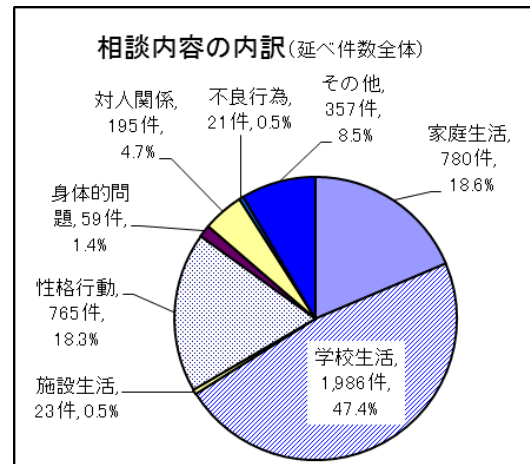
救済機関では、相談内容を「家庭生活」、「学校生活」など8項目に分けている。

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（1,986件、47.4%）、次いで家庭生活（780件、18.6%）、性格行動（765件、18.3%）と続く。これは前年度と同様の傾向である。

※延べ件数全体：4,186件

※子どもからの相談延べ件数：3,063件

※大人からの相談延べ件数：1,123件



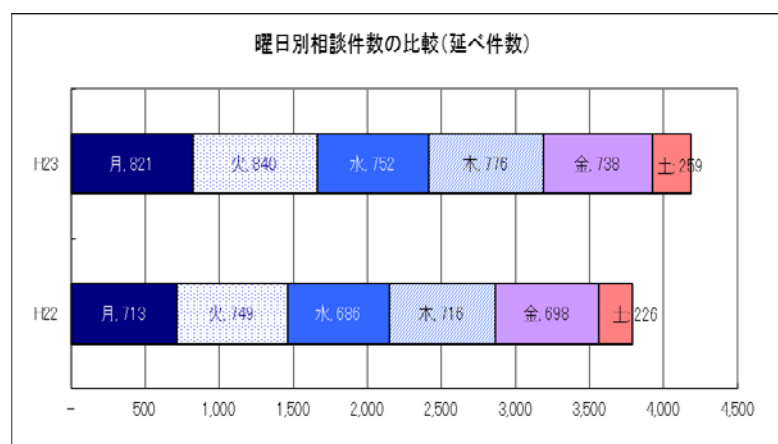
さらに33の細目に分けると、上位5項目は、下記のとおり。

子ども (3,063件)		大人 (1,123件)	
① 友人関係	684件 (22.3%)	① 子どもと教師の関係	204件 (18.2%)
② 情緒的不安定	403件 (13.2%)	② 友人関係	143件 (12.7%)
③ 親子・兄弟関係	386件 (12.6%)	③ 養育・しつけ	135件 (12.0%)
④ いじめ	145件 (4.7%)	④ 親子・兄弟関係	82件 (7.3%)
⑤ 子どもと教師の関係	144件 (4.7%)	④ 不登校	82件 (7.3%)

(6) 曜日と相談件数

相談件数をみると、開設時間の異なる土曜日以外、曜日による極端な変動はなく、ほぼまんべんなく相談が寄せられている。

前年度比では、全ての曜日において、約1.1~1.2倍に増えている。

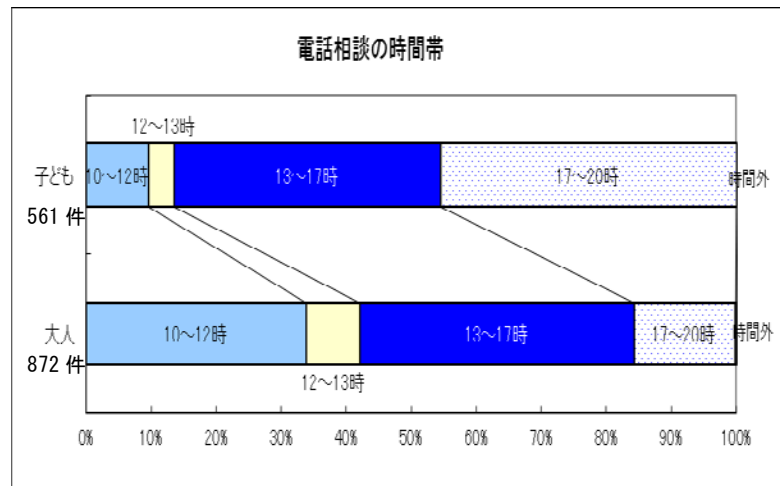


(7) 電話相談の時間帯

子ども・大人双方から電話相談が多い時間帯は、13～17時である。

次に多い時間帯としては、大人からは午前中、子どもは学校から帰ってきてから（17時以降）が多い。

相談時間を20時までとしていることは、特に子どもにとって有効であるといえる。



2 調整活動状況

(1) 調整活動とは

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多くある。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」と位置付けている。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、程度を含んでいる。

(2) 調整活動件数

平成23年度の「調整活動」は、19件の案件について延べ99回実施した。

児童相談所を調整先とする案件数は、平成22年度11件、23年度10件でありほぼ同程度であったが、学校を調整先とする案件数は、平成22年度21件、23年度7件と、3分の1になっている。

また、調整活動件数が減少した要因としては、カウンセリング的な相談が多く第三者による介入を希望することが少ない子ども本人からの相談が増加し、問題解決を求める相談が多く調整活動に結びつきやすい傾向にある保護者からの相談が減少したことが考えられる。

相談項目別・調整先別「調整活動」件数

相談項目	調整先						
	小学校	中学校	高校	市教委	児相 (※1)	その他 (※2)	計
家庭生活 (養育・しつけ、虐待など)					10		10
学校生活 (いじめ、子どもと教師、不登校など)	4	3					7
性格行動 (発達障がい、精神不安など)						2	2
合計	4	3	0	0	10	2	19
	7			12			

※1：北海道の児童相談所を含む

※2：他の相談機関など

3 救済申立て受理状況

(1) 救済の申立て

救済の申立ての対象は、子どもの権利侵害の個別救済とする。解決のために必要なときは調査や調整を行うが、相手をいさ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ている。

(2) 救済申立て受理件数

平成 23 年度に救済の申立てを受理したものは 1 件であったが、子どもの権利条例第 38 条第 1 項第 3 号(札幌市オンブズマンに苦情を申し立てた事案に関するものであるとき)に該当し、調査の対象外と判断されるものであった。

なお、条例に規定する、救済委員の自己発意の調査、「勧告」「意見表明」「是正等の要請」は行なわなかった。

4 運営全般として

平成 23 年度の相談総数としては特筆すべき大きな変動はないが、相談者の内訳をみると、実件数 1,191 件中子どもからの相談が 619 件(52.0%)と平成 22 年度に比べて 98 件(18.8%)増加している。この傾向は延べ件数で見た場合により顕著で、子どもからの相談が 3,063 件(72.7%)と前年度に比べて 732 件(31.4%)増加している。

延べ件数が増加した要因は、子ども(特に中学生)からの相談の場合は、メールを使用することが多く、相談内容を把握するためにやりとりを重ねることが多いためだと思われる。

子どもからのメール相談の延べ件数は、平成 21 年度 1,455 件、平成 22 年度 1,691 件、平成 23 年度 2,440 件と年々増加している。

この傾向が、他の相談機関に例の少ない E メールという相談方法を使用することで、相談しやすい環境を提供するとともに、寄せられる相談に心をこめて応答し、信頼できる大人としての役割を果たそうというアシストセンターの姿勢が、子どもたちに徐々に受け入れられつつあるということの現れだとすれば望ましい結果だと言える。

今後もさまざまな事案に応じて、その子どもにとって最も安心でき、最善の利益が図られる方策を関係者の理解を得ながら見出し、権利救済の実効性を確保していく必要がある。

救済機関 他都市との制度比較

※記載内容は、札幌市は最新情報、他都市は平成22年度取得情報。

項目	川西市	川崎市	埼玉県	札幌市																																																																																				
条例名称等	川西市子どもの人権オンブズパーソン条例 (平成11年3月23日施行)	川崎市人権オンブズパーソン条例 (平成14年4月1日施行)	埼玉県子どもの権利擁護委員会条例 (平成14年8月1日施行)	札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例 (平成21年4月1日施行)																																																																																				
制度名称	子どもの人権オンブズパーソン	人権オンブズパーソン	子どもの権利擁護委員会	子どもの権利救済委員																																																																																				
委員等の定数	3人以上5人以下(現員3)	2人	3人	2人																																																																																				
委員の任期	2年(6年を超えない範囲で再任可)	3年(1期に限り再任可)	2年(6年を超えない範囲で再任可)	3年(1期に限り再任可)																																																																																				
機関の性格	市長の付属機関(自治法第138条4-3)	市長の付属機関(自治法第138条4-3)	知事の付属機関(自治法第138条4-3)	市長の付属機関(自治法第138条4-3)																																																																																				
委員の権限	独任制(ただし、施行規則では一部合議制(調査の打ち切り、勧告、意見表明等の公表方法等:オンブズパーソン会議で全会一致)	独任制	合議制(知事に提出された申立て案件について、知事から委員会に付託され、委員会として救済活動を行う。)	独任制																																																																																				
対象者	子どもの権利侵害	子どもと男女平等に係る権利侵害	子どもの権利侵害	子どもの権利侵害																																																																																				
人口・面積	人口:約16万人 20歳未満人口:約2.9万人 面積:53.44km ²	人口:約140万人 18歳未満人口:約21万人 面積:144.35km ²	人口:約710万人 18歳未満人口:約120万人 面積:3,797.3km ²	人口:約190.4万人(H24.4.1住民基本台帳ベース) 18歳未満人口:約27.6万人(H24.4.1住民基本台帳ベース) 面積:1,121.12km ²																																																																																				
組織の概要	オンブズパーソン(非常勤特別職):3人 相談員(非常勤職員):4人 専門員(専門委員):6人 事務局職員:1人	オンブズパーソン(非常勤特別職):2人 専門調査員(非常勤職員):4人 事務局職員:3人	擁護委員(非常勤職員):3人 調査専門員(非常勤職員):4人 電話相談員(非常勤職員):6人 事務局職員:2人	救済委員(特別職の非常勤職員):2人 調査(非常勤職員):3人 相談員(非常勤職員):7人 事務局職員:4人																																																																																				
相談受付日	月～金 10:00～18:00 (祝日、年末年始を除く)	月・水・金 13:00～19:00 土 9:00～15:00 (祝日、年末年始を除く)	毎日 10:30～18:00 (祝日、年末年始を除く)	月～金 10:00～20:00 土 10:00～15:00 (祝日、年末年始を除く)																																																																																				
勤務体制	オンブズパーソン:週1回(半日)は必ず出勤、それ以外は随時。 相談員:週4日、実働7h30m勤務。 専門員:随時。	オンブズパーソン:週3日、実働6h勤務。 専門調査員:週4日、実働6h勤務。	擁護委員:H23～年間18回(大体1回2～3h) 調査専門員:平均週1回 (調査員H22:活動延べ66+委員会50) 電話相談員:週21h45m	救済委員:週2日、実働4h 調査員:週2日、実働6h 相談員:週5日(週29時間勤務)																																																																																				
相談件数	平成22年(1～12月) 537件(169案件) うち、9案件で調整活動を実施。	平成22年度 181件	平成22年度 3,378件 うち、11件で面接相談を実施。	平成23年度 実相談件数 1,191件 延べ相談件数 4,186件																																																																																				
相談者内訳	<table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年</th> <th>件数(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>子ども</td> <td>293(54.6)</td> </tr> <tr> <td>保護者</td> <td>175(32.6)</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>69(12.8)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>537(100.0)</td> </tr> </tbody> </table>	平成22年	件数(%)	子ども	293(54.6)	保護者	175(32.6)	その他	69(12.8)	合計	537(100.0)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>件数(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>子ども</td> <td>75(41.4)</td> </tr> <tr> <td>保護者</td> <td>83(45.9)</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>23(12.7)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>181(100.0)</td> </tr> </tbody> </table>	平成22年度	件数(%)	子ども	75(41.4)	保護者	83(45.9)	その他	23(12.7)	合計	181(100.0)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>件数(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>子ども</td> <td>717(21.2)</td> </tr> <tr> <td>保護者</td> <td>1,901(56.3)</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>760(22.5)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>3,378(100.0)</td> </tr> </tbody> </table> <p>※件数には、いたずら・無言等を含む。</p>	平成22年度	件数(%)	子ども	717(21.2)	保護者	1,901(56.3)	その他	760(22.5)	合計	3,378(100.0)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>平成23年度</th> <th>件数(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>子ども</td> <td>3,063 (73.2)</td> </tr> <tr> <td>保護者</td> <td>973 (23.2)</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>150 (3.6)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>4,186(100.0)</td> </tr> </tbody> </table>	平成23年度	件数(%)	子ども	3,063 (73.2)	保護者	973 (23.2)	その他	150 (3.6)	合計	4,186(100.0)																																												
平成22年	件数(%)																																																																																							
子ども	293(54.6)																																																																																							
保護者	175(32.6)																																																																																							
その他	69(12.8)																																																																																							
合計	537(100.0)																																																																																							
平成22年度	件数(%)																																																																																							
子ども	75(41.4)																																																																																							
保護者	83(45.9)																																																																																							
その他	23(12.7)																																																																																							
合計	181(100.0)																																																																																							
平成22年度	件数(%)																																																																																							
子ども	717(21.2)																																																																																							
保護者	1,901(56.3)																																																																																							
その他	760(22.5)																																																																																							
合計	3,378(100.0)																																																																																							
平成23年度	件数(%)																																																																																							
子ども	3,063 (73.2)																																																																																							
保護者	973 (23.2)																																																																																							
その他	150 (3.6)																																																																																							
合計	4,186(100.0)																																																																																							
相談内容内訳	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">子どもからの相談</th> <th colspan="2">大人からの相談</th> </tr> <tr> <th>平成22年</th> <th>(%)</th> <th>平成22年</th> <th>(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>交友関係</td> <td>(20.0)</td> <td>子育て</td> <td>(18.2)</td> </tr> <tr> <td>いじめ</td> <td>(25.7)</td> <td>交友関係</td> <td>(10.1)</td> </tr> <tr> <td>家族関係</td> <td>(8.6)</td> <td>教職員の指導</td> <td>(8.1)</td> </tr> <tr> <td>教職員の暴言・威嚇</td> <td>(4.3)</td> <td>学校の対応</td> <td>(8.1)</td> </tr> <tr> <td>教職員の指導</td> <td>(5.7)</td> <td>家族関係</td> <td>(7.1)</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>(35.7)</td> <td>その他</td> <td>(48.4)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>(100.0)</td> <td>合計</td> <td>(100.0)</td> </tr> </tbody> </table>	子どもからの相談		大人からの相談		平成22年	(%)	平成22年	(%)	交友関係	(20.0)	子育て	(18.2)	いじめ	(25.7)	交友関係	(10.1)	家族関係	(8.6)	教職員の指導	(8.1)	教職員の暴言・威嚇	(4.3)	学校の対応	(8.1)	教職員の指導	(5.7)	家族関係	(7.1)	その他	(35.7)	その他	(48.4)	合計	(100.0)	合計	(100.0)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>件数(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>いじめ</td> <td>55(30.4)</td> </tr> <tr> <td>学校等の不適切対応</td> <td>24(13.2)</td> </tr> <tr> <td>虐待</td> <td>13(7.2)</td> </tr> <tr> <td>その他悩み相談等</td> <td>89(49.2)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>181(100.0)</td> </tr> </tbody> </table>	平成22年度	件数(%)	いじめ	55(30.4)	学校等の不適切対応	24(13.2)	虐待	13(7.2)	その他悩み相談等	89(49.2)	合計	181(100.0)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>平成22年度</th> <th>件数(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>思春期の問題</td> <td>367(10.9)</td> </tr> <tr> <td>いじめ</td> <td>124(3.7)</td> </tr> <tr> <td>学校の不適切対応</td> <td>89(2.6)</td> </tr> <tr> <td>不登校</td> <td>38(1.1)</td> </tr> <tr> <td>虐待</td> <td>33(1.0)</td> </tr> <tr> <td>体罰</td> <td>5(0.1)</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>2,722(80.6)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>3,378(100.0)</td> </tr> </tbody> </table>	平成22年度	件数(%)	思春期の問題	367(10.9)	いじめ	124(3.7)	学校の不適切対応	89(2.6)	不登校	38(1.1)	虐待	33(1.0)	体罰	5(0.1)	その他	2,722(80.6)	合計	3,378(100.0)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>平成23年度</th> <th>件数(%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>学校生活</td> <td>1,986 (47.4)</td> </tr> <tr> <td>家庭生活</td> <td>780 (18.6)</td> </tr> <tr> <td>性格行動</td> <td>765 (18.3)</td> </tr> <tr> <td>対人関係</td> <td>195 (4.7)</td> </tr> <tr> <td>身体的問題</td> <td>59 (1.4)</td> </tr> <tr> <td>不良行為</td> <td>21 (0.5)</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>380 (9.1)</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>4,186(100.0)</td> </tr> </tbody> </table>	平成23年度	件数(%)	学校生活	1,986 (47.4)	家庭生活	780 (18.6)	性格行動	765 (18.3)	対人関係	195 (4.7)	身体的問題	59 (1.4)	不良行為	21 (0.5)	その他	380 (9.1)	合計	4,186(100.0)
子どもからの相談		大人からの相談																																																																																						
平成22年	(%)	平成22年	(%)																																																																																					
交友関係	(20.0)	子育て	(18.2)																																																																																					
いじめ	(25.7)	交友関係	(10.1)																																																																																					
家族関係	(8.6)	教職員の指導	(8.1)																																																																																					
教職員の暴言・威嚇	(4.3)	学校の対応	(8.1)																																																																																					
教職員の指導	(5.7)	家族関係	(7.1)																																																																																					
その他	(35.7)	その他	(48.4)																																																																																					
合計	(100.0)	合計	(100.0)																																																																																					
平成22年度	件数(%)																																																																																							
いじめ	55(30.4)																																																																																							
学校等の不適切対応	24(13.2)																																																																																							
虐待	13(7.2)																																																																																							
その他悩み相談等	89(49.2)																																																																																							
合計	181(100.0)																																																																																							
平成22年度	件数(%)																																																																																							
思春期の問題	367(10.9)																																																																																							
いじめ	124(3.7)																																																																																							
学校の不適切対応	89(2.6)																																																																																							
不登校	38(1.1)																																																																																							
虐待	33(1.0)																																																																																							
体罰	5(0.1)																																																																																							
その他	2,722(80.6)																																																																																							
合計	3,378(100.0)																																																																																							
平成23年度	件数(%)																																																																																							
学校生活	1,986 (47.4)																																																																																							
家庭生活	780 (18.6)																																																																																							
性格行動	765 (18.3)																																																																																							
対人関係	195 (4.7)																																																																																							
身体的問題	59 (1.4)																																																																																							
不良行為	21 (0.5)																																																																																							
その他	380 (9.1)																																																																																							
合計	4,186(100.0)																																																																																							
調査・申立件数等	<p>・平成22年は、2案件、延べ75回の調査を実施。2件とも調査を開始したが、1件は調査段階で相談活動の一環としての調査活動が適当との判断により打ち切り、1件は継続中で2011年に持越し。</p>	<p>・平成22年度は、7件の申立て。前年度からの継続3件を含めた10件に対し、救済活動を実施している。 ・22年度内に終了した事案は6件、次年度に継続した事案は1件。</p>	<p>・平成22年度は、年間20回の委員会を開催、延べ65件を審議。 ・平成22年度から相談時間を変更:従来は月～金:9時～17時、土日9時～17時。</p>	<p>・平成23年度は、19案件について延べ99回の調整活動を実施した。 ・申立て案件は1件受理したが、オンブズマンに苦情を申立てた事案であったため調査対象外と判断された。救済委員の自己発意による調査はなし。 ・勧告・意見表明等は行ないませんでした。</p>																																																																																				