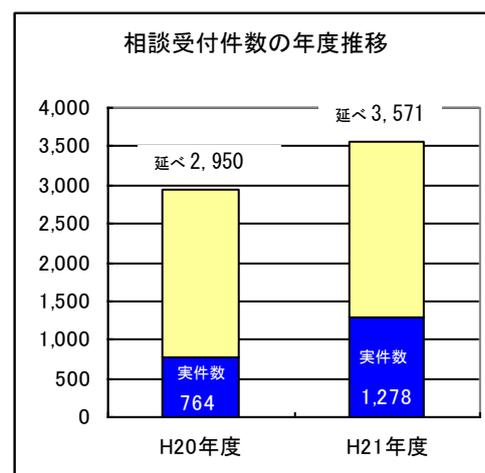


平成 21 年度 子どもの権利救済機関 相談状況等の概要

1 相談状況

実件数 1,278 件、延べ件数は 3,571 件であり、旧子どもアシストセンター（以下、「旧アシスト」という。）との前年度比では、実件数で約 1.7 倍（旧アシスト 764 件）、延べ数で約 1.2 倍（旧アシスト 2,950 件）に増加している。

※ 現在は、月～金の 10：00～20：00、土の 10：00～15：00 の開設。
旧アシストは、月～金の 9：00～17：00 の開設。



(1) 相談方法

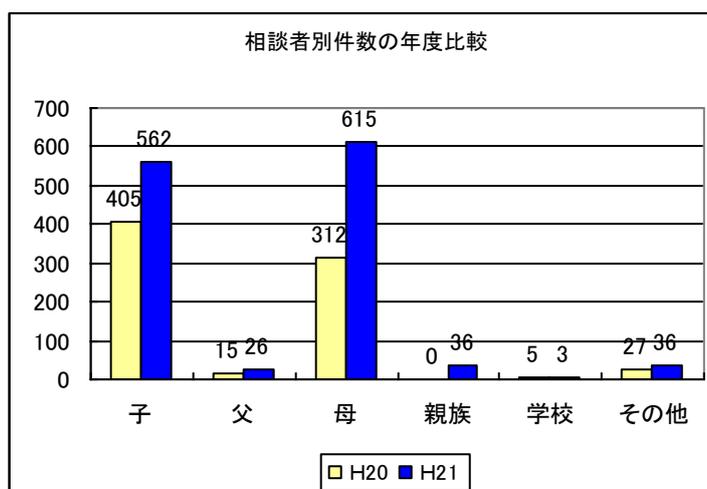
初回相談で最も多いのは電話相談（908 件、71.0%）、次いでメール相談（356 件、27.9%）である。

なお、相談方法は電話から面談へ、またメールから電話等へ移行することがある。

(2) 相談者

母親（615 件）と子ども（562 件）からの相談が大半であり、両者を合わせると実件数の 92.1% を占める。

旧アシストと比べると、特に母親からの相談の伸びが顕著で、約 2 倍に増加した。

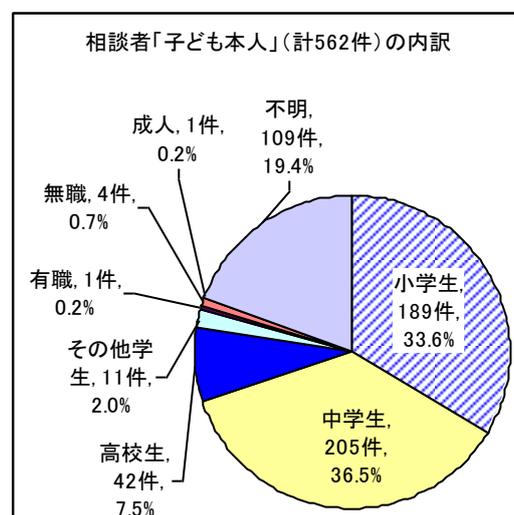


(3) 相談者「子ども本人」の内訳

小学生と中学生からは、ほぼ同数の相談が寄せられている（小学生 189 件 33.6%、中学生 205 件 36.5%）。

小学生からの相談は、旧アシストに比べて件数自体の増加が顕著である（旧アシスト 31 件、同比 6.1 倍）。

なお、小学生からの初回相談 189 件のうち、電話相談が 151 件と 79.9% を占めていることを鑑みると、小学生からの相談の増加は、フリーダイヤル回線の導入の効果であることがうかがわれる。



(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、小学生に関する相談が最も多く（520件、40.7%）、次いで中学生（430件、33.6%）、高校生（146件、11.4%）と続く。

(5) 相談内容

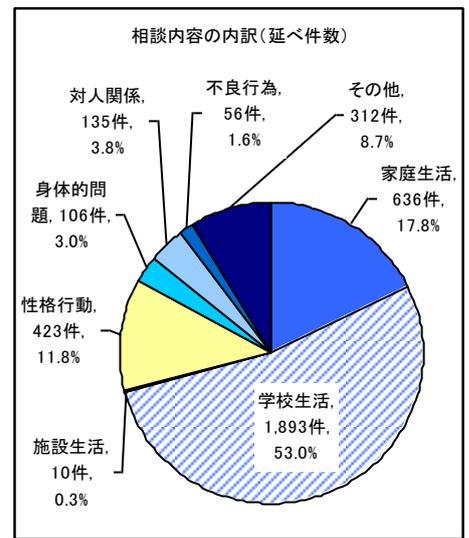
相談内容を「家庭生活」「学校生活」など8項目に分け、延べ件数全体（※1）で相談内容の内訳をみると、学校生活に関する相談が最も多く（1,893件、53.0%）、家庭生活（636件、17.8%）、性格行動（423件、11.8%）と続く。

これらをさらに33の細目に分類すると、子どもからの相談（※2）では、①友人関係（449件、23.1%）、②親子・兄弟関係（187件、9.6%）、③学習・進路（170件、8.8%）の順に多く、大人からの相談（※3）では、①子どもと教師との関係（251件、15.4%）、②不登校（221件、13.5%）、③養育・しつけ（206件、12.6%）の順に多い。

※1 延べ件数全体：3,571件

※2 子どもからの相談延べ件数：1,940件

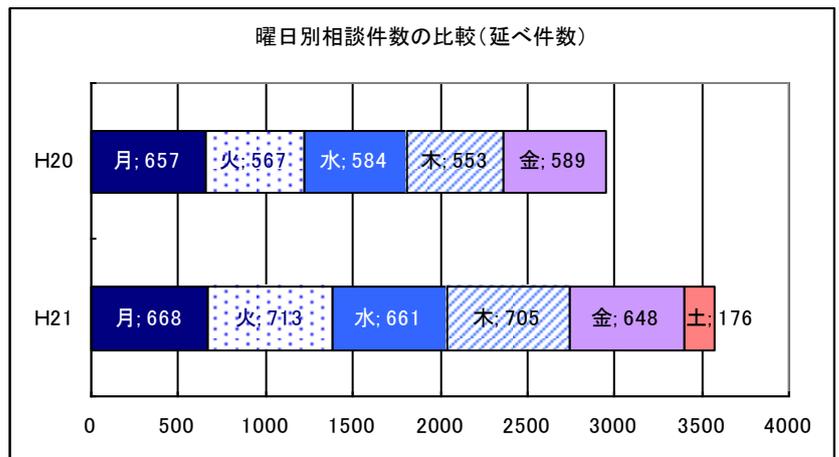
※3 大人からの相談延べ件数：1,631件



(6) 曜日と相談件数

相談件数をみると、平日は曜日による極端な変動はない。

土曜日は開設時間が短いため相談件数は多くはないが、面談件数でみると、平日の件数とさほど変わらない（平日は18~31件で推移、土曜日は18件）。学校や仕事などで平日に来づらい相談者にとっては、来談しやすい曜日だといえるようである。

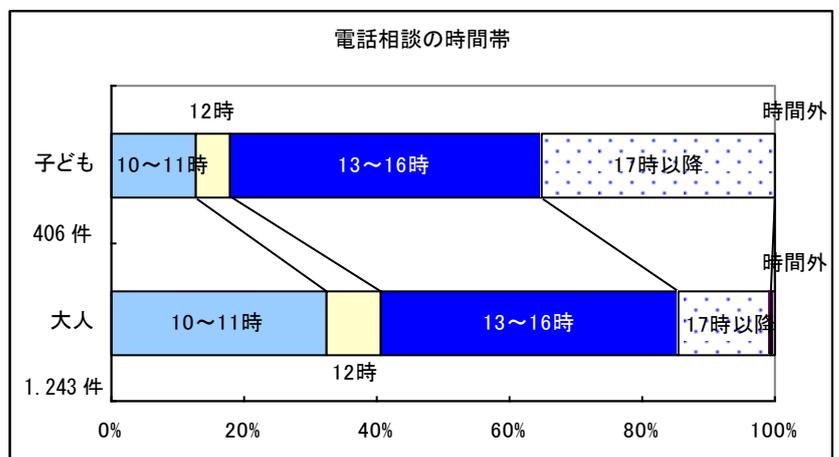


(7) 電話相談の時間帯

子ども・大人双方から電話相談が多い時間帯は、13~16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。

相談時間を夜20時までとしたことは、特に子どもにとって有効だったといえる。



なお、相談件数として計上はしていないが、無言・いたずら電話が892件あった。

2 調整活動の状況

(1) 「調整活動」とは

子どもの最善の利益を図ることが、この救済機関の目的であるが、相談対応だけで問題の解決を図ることには限界がある。よりよい解決を目指すためには、当事者と関係者と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を行う必要性が生じることがある。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、これを「調整活動」と位置付けている。

「調整活動」は、主に調査員が担当して行っているが、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」の実施状況

「調整活動」は41件の案件において実施した。このうちの約7割が、学校を調整の相手方とする案件であった。上述したようにこの「調整活動」の内容はさまざまであるが、当機関が当事者間の話し合いに立ち会った案件が8件あった。

相談項目別・調整先別「調整活動」件数

区 分 相談項目	学 校			そ の 他			計
	小学校	中学校	高 校	市教委	児 相	その他	
家庭生活 (養育・しつけ、虐待など)	1	1			8	2	12
学校生活 (いじめ、子どもと教員、不登校など)	17	8		1			26
施設生活 (施設内いじめ、施設職員との関係など)						1	1
性格行動 (発達障害的要因など)		1					1
その他 (問合せなど)					1		1
合 計	18	10	0	1	9	3	41
	28			13			

3 救済の申立て状況

以上の相談、調整対応を行う中、子どもの権利救済の申立てを受理したのは3件で、このうち2件が学校における案件であった。申立てのあった3件は、いずれもすでに解決済みである。

なお、条例第33条第2項に規定する救済委員の自己発意の調査は実施していない。

また、勧告、意見表明、是正等の要請は行っていない。

4 運営全般として

救済機関に寄せられる相談は実質的に増加している。1の(5)(6)で述べたように、夜間や土曜日の開設についてはニーズにかなった相談体制であると考えている。子ども専用フリーダイヤル回線の導入についても、小学生からの相談が増加するという結果が表れており、相談しやすさの一助となっていることがうかがえる。

いずれの相談もその内容は多岐に渡っており、幅広く子どもや保護者の声に耳を傾けるという機能を一定程度果たしているものと考えている。

母親からの相談の増加も顕著であり、特に年度の後半に学校との調整を望む事案が増え、関係機関に働きかけて問題解決を図るという救済機関のもう一つの機能についても、活動実績を積み重ねていくこととなった。

この機関の基本的な考え方としては、「相談」「申立て」「調査調整」の順に進むことを想定しているが、子どもの権利救済の観点から柔軟な対応が必要であると考え、現状では「申立て」の有無に関わらず、相談者の意向にそって相談段階でも調整活動を行うことがこの機関の一つの方針となってきた。

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、権利救済の実行性を確保していく必要があると考えている。