

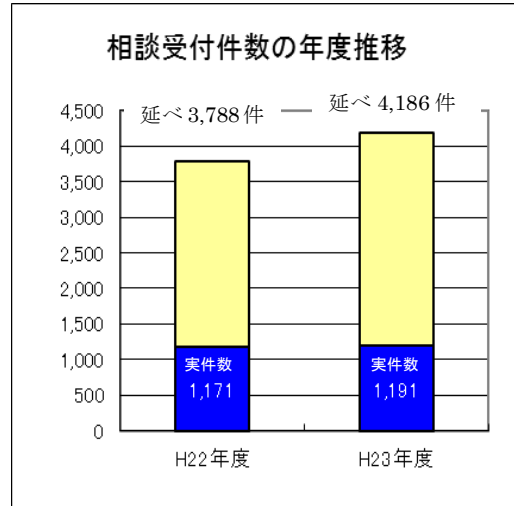
平成 23 年度 札幌市子どもの権利救済機関 相談状況等の概要

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。

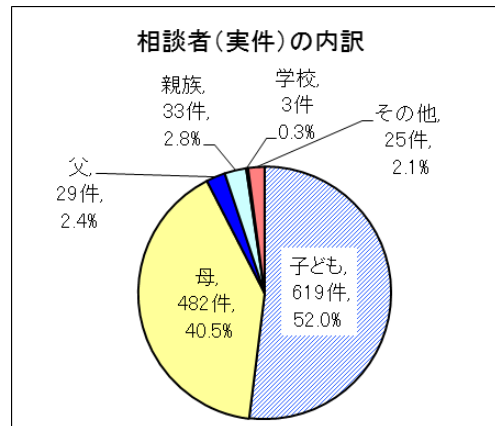
子どもからの相談の増加に伴い、メールによる相談は初回相談で前年度より 38.3% (126 件) 増、延べ件数で同 43.0% (789 件) 増となった。

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。

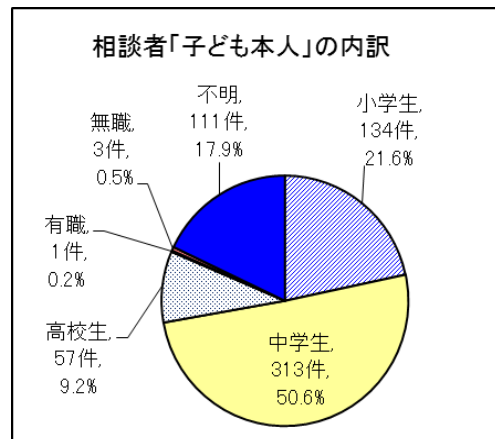


(3) 相談者「子ども本人」の内訳

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

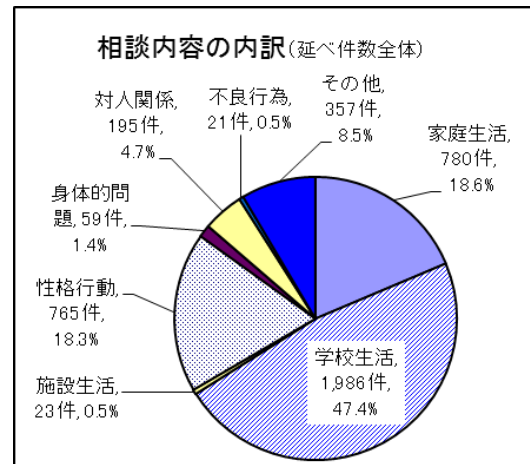
救済機関では、相談内容を「家庭生活」、「学校生活」など8項目に分けている。

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



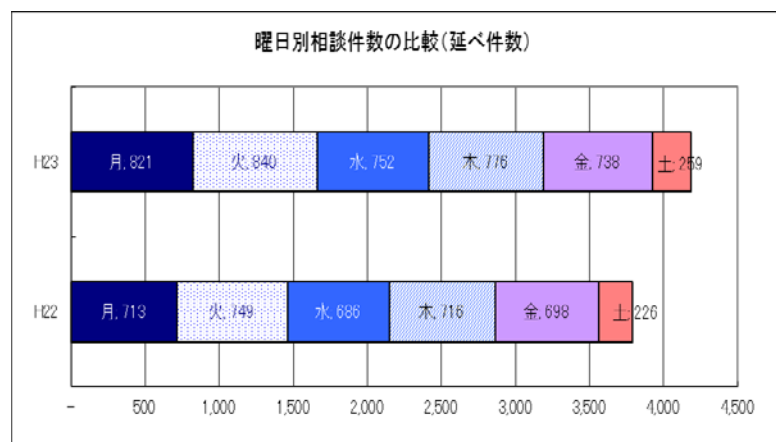
さらに33の細目に分けると、上位5項目は、下記のとおり。

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。

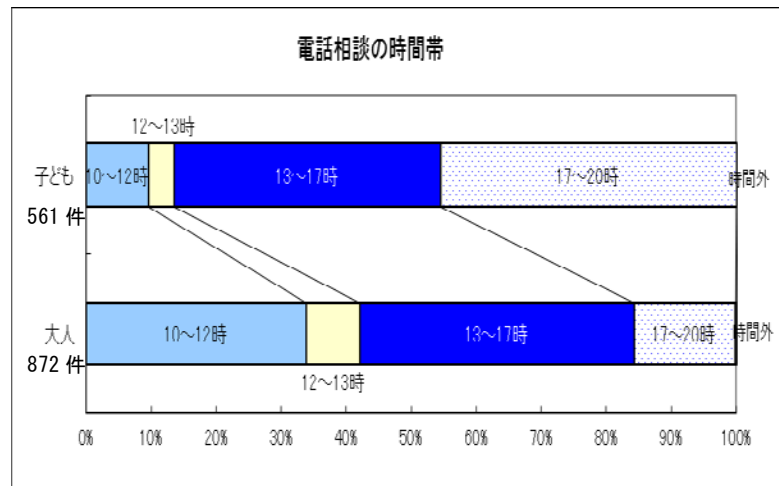


(7) 電話相談の時間帯

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。