

札幌市子どもの権利救済機関
(子どもアシストセンター)

令和7年度（2025年度） 活動状況報告書 -概要版-



令和7年度「子どもの権利ポスター」最優秀賞作品

令和8年（2026年）
札幌市子どもの権利救済委員

1 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、通称名の「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 体 制	・ 委員等 救済委員2名(大学教授・弁護士:令和 7 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	・ 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となります）。 ・ 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となります)。 ・ 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	・ 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） ※ 日曜日、祝日、年末年始は休み ※ 電子メール、L I N E の受信は年中・終日可能
相 方 談 法	・ 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 メールアドレス assist@city.sapporo.jp ・ 面談 ※原則予約制 ・ L I N E〔子ども専用〕（令和 2 年度より通年実施） L I N E 友だち登録用 二次元コード 

2 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7年度に受け付け、対応した相談件数は、実件数 1,141 件、延べ件数 3,041 件であり、前年度に比べて実件数で 5.2%増、延べ件数で 6%減となりました。

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) 子どもからの相談方法

子どもアシストセンターでは、LINE相談を令和2年度から通年実施しています。

令和7年度は、子どもからの延べ相談件数 2,148 件のうち、LINEが 1,563 件(72.8%)と、前年度の 1,922 件(79.1%)から減少しました。

しかし、電話は 488 件(22.7%)、Eメールは 43 件(2.0%)、面談は 54 件(2.5%)であることから、LINEによる相談が多い状況は例年と同様です。

LINEは子どもにとって相談しやすい方法ですが、LINEのやり取りだけで子どもの様子を読み取ることには一定の限界があります。

そのため、LINEから始まった相談であっても、その内容によっては、これまでと同様に、子どもの気持ちに配慮しつつ、相談員から電話や面談に誘い、適切な支援ができるよう努めています。

表1 子どもからの相談方法の内訳

相談方法	件数(件)	割合(%)
LINE	1,563 (1,922)	72.8 (79.1)
電話	488 (370)	22.7 (15.2)
Eメール	43 (89)	2.0 (3.7)
面談	54 (50)	2.5 (2.1)
その他	0 (0)	0.0 (0.0)
合計	2,148 (2,431)	100.0(100.0)

※ () 書きは前年度の数値

※ 割合(%)は小数第二位を四捨五入

※ 割合の合計は端数の処理上必ずしも 100.0%にはならない

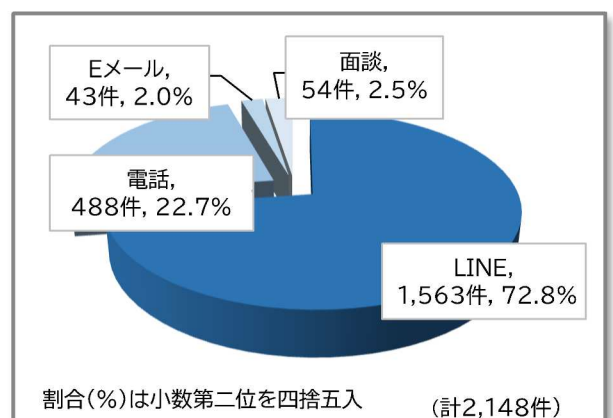


図1 子どもからの相談方法の内訳

(4) 相談者の内訳

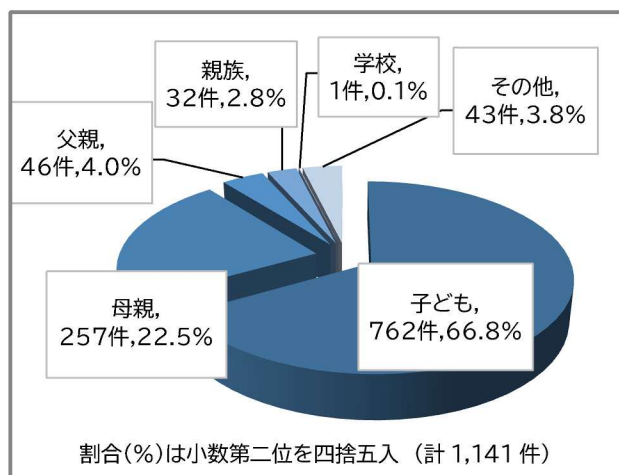


図2 相談者の内訳 (実件数)

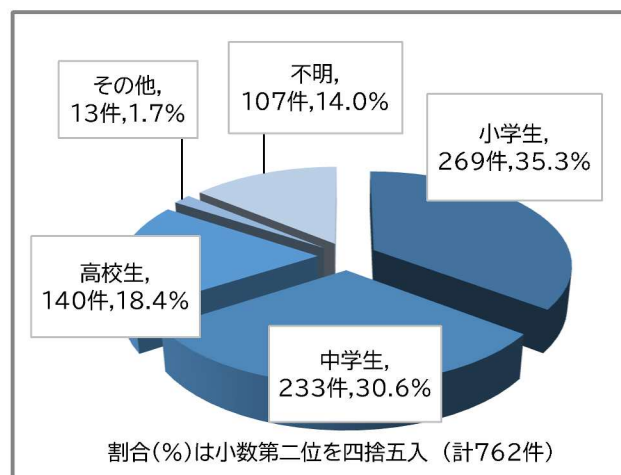


図3 相談者「子ども本人」校種別の内訳 (実件数)

相談者は、「子ども本人」762 件 (66.8%) が最も多く、次に多いのが「母親」257 件 (22.5%) で、子ども本人と母親を合わせると全体の約9割を占めます。

また、子ども本人を校種別に見ると、小学生が269 件 (35.3%) と最も多く、次いで中学生 233 件 (30.6%)、高校生 140 件 (18.4%) となっています。

(5) 相談対象者の内訳

相談の対象となった子どもの内訳は、「小学生」431 件 (37.8%) が最も多く、次いで「中学生」312 件 (27.3%)、「高校生」201 件 (17.6%) となっています。

原則、成人は相談対象ではないため、相談を受けた際には、相談内容に応じ、他の適切な機関を紹介しています。

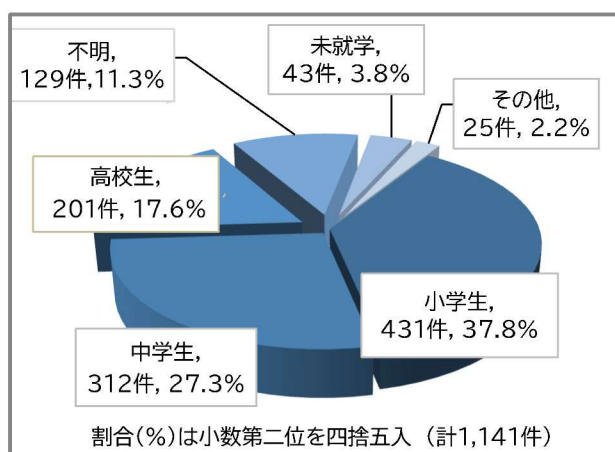


図4 相談対象者の内訳 (実件数)

(6) 相談方法の内訳

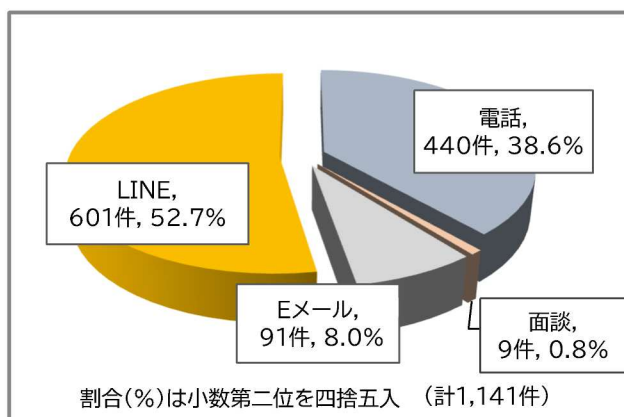


図5 相談方法の内訳 (実件数)

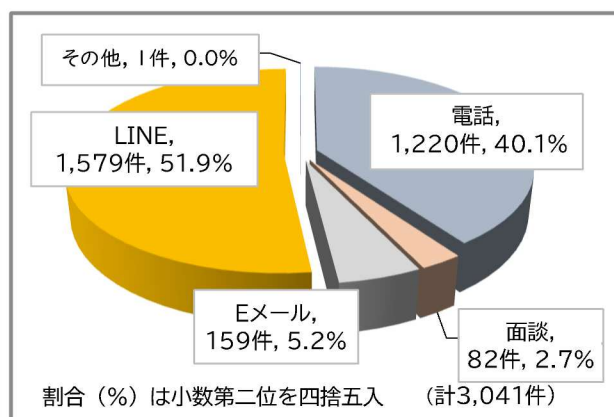


図6 相談方法の内訳 (延べ件数)

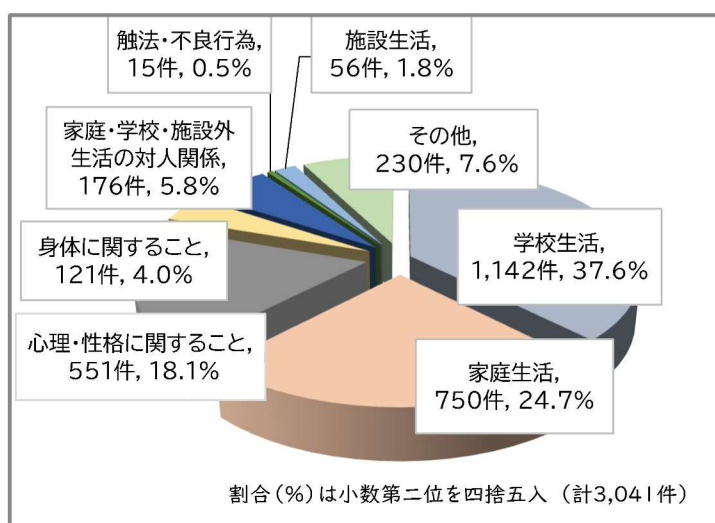
実件数（初回相談）、延べ件数（初回相談＋継続相談）ともに、LINEによる相談が最も多く、続いて電話、Eメール、面談となっています。

LINEは子ども専用の相談方法であり、大人からの相談は電話が中心です。

子どもからの相談はLINEが7割を超えていますが、その一方で、緊急を要する場合や、文字でなく声で気持ちをやり取りしたいという思いに応えられる電話や、相談員に對面で落ち着いて話を聴いてもらえる面談にも、一定のニーズがあります。

Eメールは相談者が伝えたい内容を文章にする必要があり、やり取りに時間もかかる傾向にあります。

(7) 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」など大きく8項目に分けています。延べ件数で相談内容の内訳を見ると、「学校生活」1,142件(37.6%)が最も多く、次いで「家庭生活」、「心理・性格に関すること」となっています。

子どもと大人別に、相談内容をさらに38の細目に分けた主要な相談内容の件数は、表2のとおりです。

※ 令和7年4月 相談項目を見直し

図7 相談内容の内訳

表2 内容別相談件数（子ども・大人別）

子ども (2,148 件)		大人 (893 件)	
① 友人関係 (学校生活)	544 件 (25.3%)	① 親子きょうだい関係	289 件 (32.4%)
② 不安・抑うつ	383 件 (17.8%)	② 教職員との関係	72 件 (8.1%)
③ 親子きょうだい関係	233 件 (10.8%)	③ 教育・しつけ	69 件 (7.7%)
④ 友人関係 (家庭・学校・施設外生活)	131 件 (6.1%)	④ 友人関係 (学校生活)	49 件 (5.5%)
⑤ 学習・進路	124 件 (5.8%)	⑤ いじめ (学校生活)	45 件 (5.0%)

(8) 相談活動の事例の紹介 ※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。

【中学生 本人から】

Aさんから、「人間関係と将来に不安があり、これからどうしたらよいのか」との切実な相談がLINEで寄せられました。Aさんは、現在抱えている悩みを誰かに直接話したいという強い希望を持っていたため、アシストセンターではLINE経由でも直接会って話す「面談」が可能であることを伝え、実施に至りました。

面談において、Aさんはこれまで仲良くしていた友人関係の変化に戸惑い、相手か

らの否定的な態度に耐えられない、また、他人と自分を比較して、「自分は何もできない」という劣等感や、将来の目標に対して自信が持てず、考え込むあまりに疲れてしまい、「これからどうしたらよいのか」という胸の内を話してくれました。

相談員は、友人関係について具体的なアドバイスを行うとともに、Aさんは十分に頑張っていること、他者と比較する必要はないことを伝えました。さらに、将来を真剣に考える姿勢を肯定し、焦らずに目標の実現のために必要なことから取り組むよう提案しました。

Aさんは自分の気持ちを包み隠さず話せたこと、それを相談員に受け止めてもらえ認めてもらったことで少しほっとした様子でした。自分では自信を持てず将来に不安を持っていたことも、真剣に考えている証であると肯定的に捉えてもらったことで「焦らずにやっついこう」と思う気持ちにつながったようです。

この事例では、LINEでの相談から面談へとつなげ、直接対話で悩みを吐露したことで、Aさんは自身の気持ちを整理することができました。その結果、人間関係や将来に対する不安な気持ちが落ち着き、心理的な回復へと向かった事例です。

3 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により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、関わり合いのものを含みます。

相談者と関係機関の間に介入する際は、第三者的な立場で、相談者の要求を調整先の関係機関に伝えるだけでなく、関係機関における相談者への対応や状況等をお聴きし、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を目指します。

(2) 調整活動の件数

令和7年度は「調整活動」を25の案件について、延べ63回行いました（令和6年度は28の案件について128回実施）。

調整先として、最も多かったのは児童相談所で、18件（令和6年度14件）でした。このうち、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が3件ありました。

学校と子ども（保護者）の間に立って問題の解決を図った、学校を調整先とする案件は8件（令和6年度11件）でした。その他、他の相談支援機関や医療機関などを調整先とした案件もありました。

(3) 調整活動の事例の紹介 ※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。

【小学生 本人から】

Cさんから、「安心できる場所がない」と電話で相談がありました。

Cさんは、以前友人から心無い言葉をかけられたことがきっかけで深く傷付き、登校が困難な状況になっているとのことでした。家族はそんなCさんの気持ちを理解してくれず、話を聞いてくれないとのことでした。

相談員がCさんの置かれている現状を確認すると、学校に行けなくなった理由は、複数の人間関係に苦しんでいることも原因であるとのことでしたが、この状態が続くと家族からさらに責められる可能性がありどうしたらいいのか、また、家族はCさんに対して時に厳しい対応をすることがあるとのことで、不安を感じている様子で泣きながら話してくれました。

登校できていない状況を家族から責められ、怯えている様子がうかがえたため、相談員はCさんの本心や、今どれほど辛い状況にあるかを親に伝えることが必要であると話しました。Cさんが自分自身で家族と話し合うことが大切ですが、アシストセンターが家族と話し合うこともできると伝えました。また、万が一に備え、身体的・精神的な不安を感じる場合は、躊躇せずに児童家庭支援センターなどの外部の機関に助けを求める方法もあると伝えました。

その後、Cさんから、児童家庭支援センターに自ら電話して相談したという連絡がありました。

数日後、Cさんから、家族と話し合い、家族もCさんの気持ちを理解してくれたので、家族と仲直りすることができ、現在は落ち着きを取り戻したと報告がありました。

また、アシストセンターでは、本人の了承を得た上で、児童家庭支援センターと情報共有を図り、児童家庭支援センターとしても引き続き見守ることになったとのことでした。

Cさんは、誰かに相談することで人を頼ることに前向きになることができ、結果的に自分が安心できる場所を取り戻すことができました。これは、子どもが置かれている状況を正確に確認し、子どもに危険が及ばないよう慎重な対応が大切であると感じる事例でした。

4 救済の申立てによる調査

(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。相手をいさめたり白黒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) 救済の申立て受理件数と概要

令和7年度は、救済の申立てを3件受理しました（令和6年度2件）。

	権利侵害の申立て内容	対処結果等	調査等の回数
案件 1	【離別した子との面会交流に関すること】 申立人と離別した子どもが面会交流できないことは、子どもの権利を侵害している。	子どもの権利条例第 38 条第 1 号（判決、裁決等により確定した権利関係に関する事案又は判決、裁決等を求め現に係争中の事案）に該当すると判断し、調査を実施しなかった。	—
案件 2	【離別した子との面会交流に関すること】 申立人と離別した子どもが面会交流できないことは、子どもの権利を侵害している。	子どもの権利条例第 38 条第 1 号（判決、裁決等により確定した権利関係に関する事案又は判決、裁決等を求め現に係争中の事案）に該当すると判断し、調査を実施しなかった。	—
案件 3	【いじめ被害に対する学校の対応について】 いじめ被害に対する学校の対応は、子どもの権利を侵害している。	調査の結果、学校による権利侵害の事実は認められず、是正勧告を要するような問題点を見出すことはできないと判断した。	7 回

(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」

これまでに「是正等の措置の勧告（条例第 39 条第 1 項）」、「意見表明（条例第 39 条第 2 項）」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 7 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でした。

5 関係機関との連携（子どものための相談窓口連絡会議）

札幌市内には、子どもアシストセンターの他にも、国、北海道、民間団体が運営する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、変化に即して問題解決や状況の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です。

そのため、子どもアシストセンターは、相談機関相互のスムーズな連携が図れるよう、平成 21 年度から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（当センターを含む官民 22 機関が参加）」を開催しています。

令和 7 年 9 月に開催した第 33 回会議では、各機関の特性や実務的な考えを共有して具体的な協働につなげるため、事例検討を行いました。品川救済委員がファシリテーターを務

め、二つの事例について、各相談機関でどのような対応が可能かなど、実践的な意見交換を行いました。

また、令和8年2月に開催した第34回会議では、「「境界知能」の支援の在り方」と題した明治学院大学文学部教職課程専任講師の日下虎太郎氏による講義の後に、講義テーマに関する意見交換を行いました。

これからも、子どもとその家族を支える相談機関が、互いのことを知り、必要なときに連携・協力できる関係づくりを続けていきます。

6 普及・啓発活動

子どもの権利侵害からの救済にかかる実効性を確保するためには、子どもや保護者、そして子どもが育ち学ぶ施設の職員など、多くの方々に子どもアシストセンターの存在を広く知ってもらうことが重要です。子どもアシストセンターにSOSを伝えられる子どもが増えるよう、実際の相談・救済活動とともに、さまざまな方法により、子どもアシストセンターの普及・啓発活動に取り組んでいます。



↑子どもアシストセンターホームページ
子どものみなさんへ Top 画像

	項 目	実施時期	備 考
広 報 物	子ども用相談カード	5～6月、 10～11月	【対象】小学生、中学生、高校生
	施設貼付用ステッカー	随時	【対象】小学生、中学生、高校生、大人
	大人用相談カード	12～1月	【対象】主に大人（コンビニ、ドラッグストア）
	子ども用ポスター	9月	【対象】小学生、中学生、高校生
	大人用ポスター	11月、2月	【対象】主に大人（地下鉄駅掲示板）
	広報紙「あしすと通信」	8月、1月	【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（出前講座の出席者に配布）
出前講座	あしすと出前講座 ※子ども向けは出前授業	随時	【対象】青少年関係団体等 7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 19回実施
広 告	LINE 広告の配信	8月、1月	【対象】小学生、中学生、高校生 ※いつでも相談できるお守りとして、子どもアシストセンターのLINE 友だち登録を促している。
そ の 他	動画の公開、情報発信	—	・ホームページで啓発用映像を放映 ・札幌市子ども未来局 X(※旧 Twitter) (随時)

※ このほか、ホームページへのコラム掲載、関係機関に対する活動状況の報告なども行いました。