

Ⅱ 活動状況

1 相談状況

2 調整活動状況

3 救済申立て受理状況

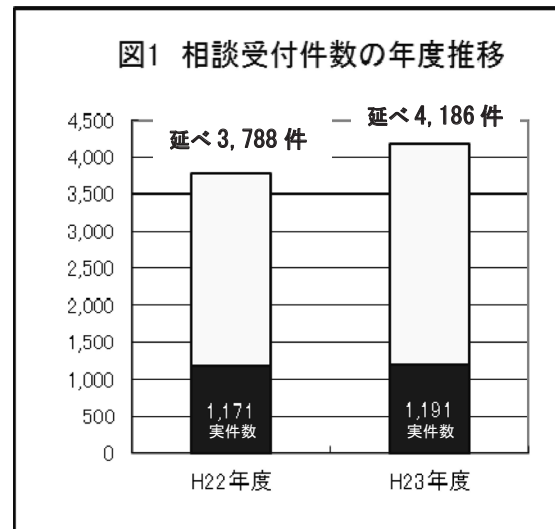
Ⅱ 活動状況

1 相談状況（図1）

平成23年度に受け付けた相談件数は、実件数1,191件、延べ件数は4,186件であり、前年度比では、実件数で1.7%増、延べ件数で10.5%増でした。

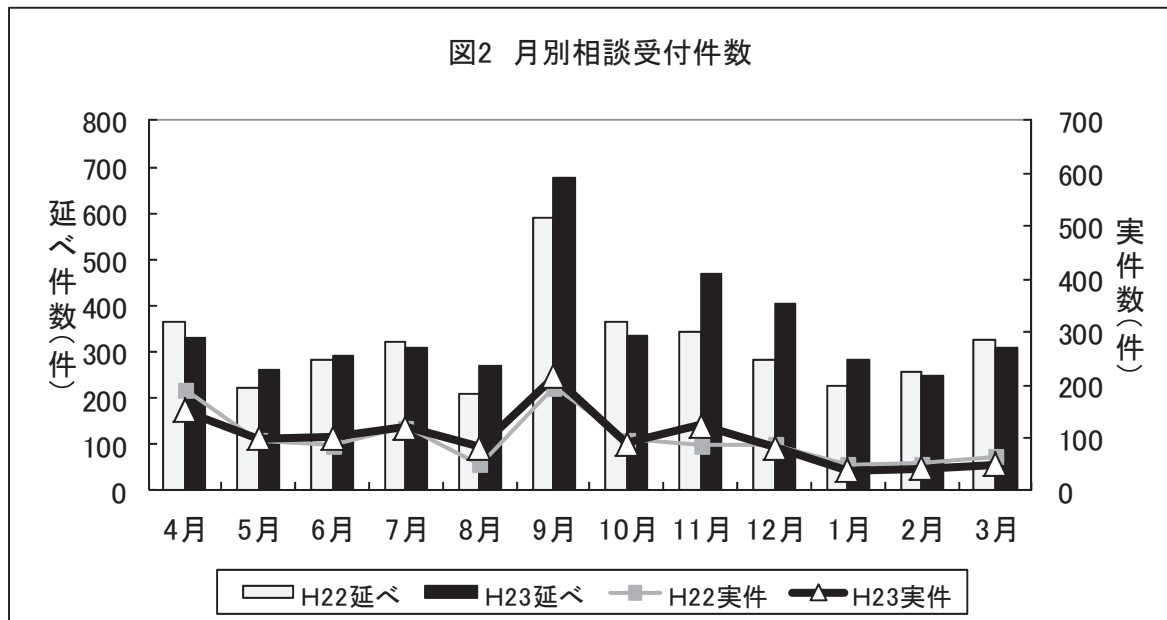
（前年度 実件数1,171件、延べ件数3,788件）

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ます。



(1) 月別相談受付状況（図2）

最も多く相談が寄せられたのは、中学生にカードを配布した¹9月でした。また、11月に多いのは、11月20日の「子どもの権利の日」に合わせて、小中学校全生徒を通じて保護者向けの広報紙「あしすと通信」を配布したことや、学校に子どもアシストセンターのポスター掲出を依頼したことなどの効果が表れたものと思われます。



¹ カードの配布

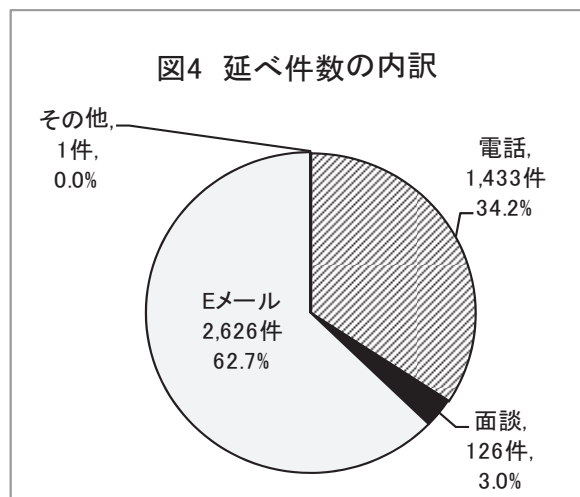
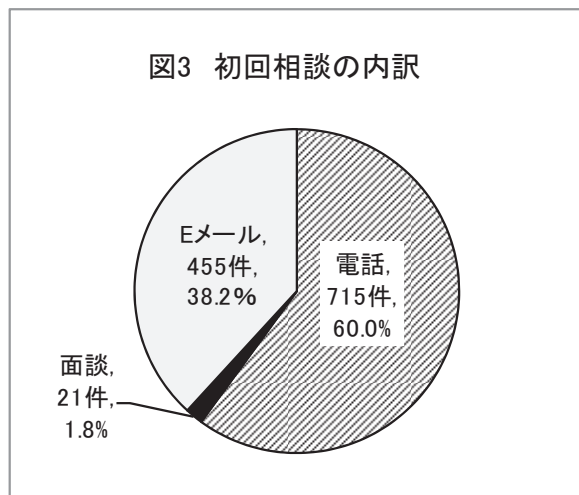
平成22年度、23年度ともに、4月に小学校の全児童、9月に中学校の全生徒にカードを配布しました。広報活動について、くわしくはP.22を参照ください。

(2) 相談方法の内訳（図3、図4）

初回の相談で最も多いのは電話による相談（715件）で、60.0%を占めます（図3）。

子どもからの相談の増加に伴い、メール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）増となっています。

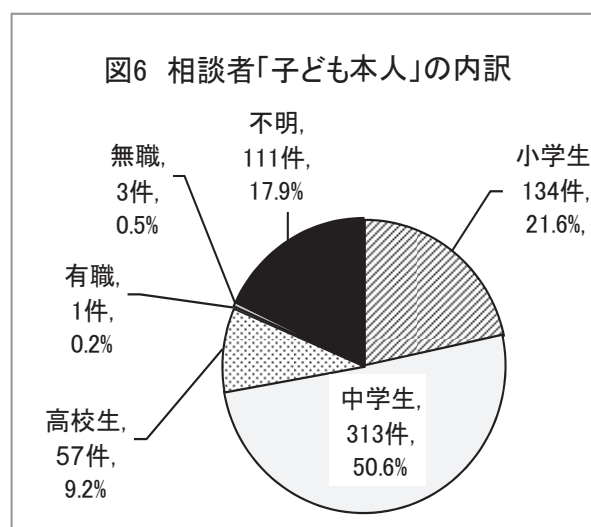
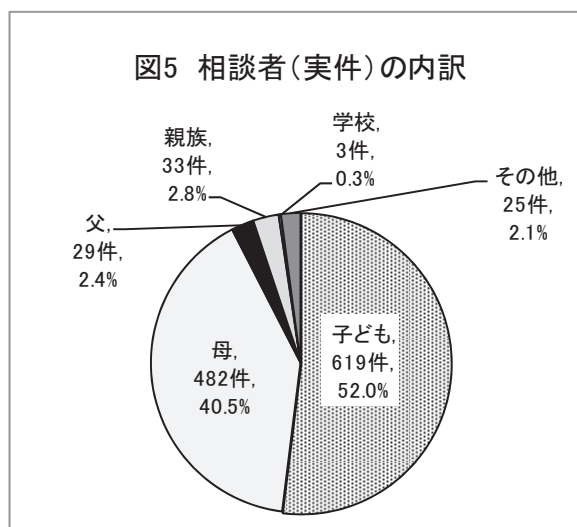
なお、相談方法は電話から面談へ、またメールから電話などへと移行することがあります。



(3) 相談者²（図5）、相談者「子ども本人」（図6）の内訳

前年度同様、母親と子ども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%を占めます（図5）。なお、延べ件数でみた場合は、子どもが3,063件で72.7%を占めています。

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%）となっています（図6）。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）を占めています。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）を占めています。



² 相談者
相談をしてきた人のことをいいます。

延べ件数全体における相談者と相談方法のクロス集計は、下表のとおりです。

前年度同様、子どもによるEメール相談が最も多く（2,440件、57.9%）、次いで母親による電話相談（694件、16.5%）、子どもによる電話相談（561件、13.3%）と続きます。

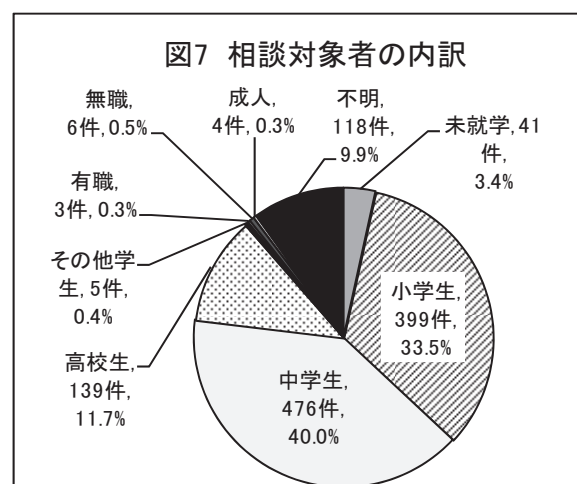
参考：「相談者と相談方法（延べ相談者数）」

区 分	子ども本人	父親	母親	親族	学校	その他	合計
電 話	561	29	694	61	31	57	1,433
	13.3%	0.7%	16.5%	1.4%	0.7%	1.4%	34.0%
面 談	62	16	56	2	15	5	156
	1.5%	0.4%	1.3%	0.0%	0.4%	0.1%	3.7%
Eメール	2,440	1	177	6	0	2	2,626
	57.9%	0.0%	4.2%	0.1%	0.0%	0.0%	62.3%
その他	0	0	0	0	1	0	1
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合 計	3,063	46	927	69	47	64	4,216
	72.7%	1.1%	22.0%	1.6%	1.1%	1.5%	100.0%

※相談者が複数の場合があるため、合計は、相談件数に一致しない。

（4）相談対象者³の内訳（図7）

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%）と続きます。



³ 相談対象者

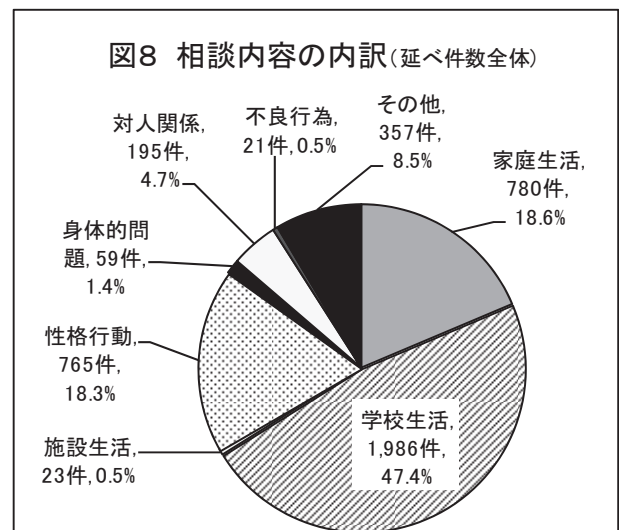
相談の対象となっている子どもを指します。母親から小学生に関する相談があった場合には、「相談者」は母親となり、「相談対象者」は小学生となります。中学生の子ども本人が自分のことについて相談してきた場合には、「相談者」は子どもとなり、「相談対象者」は中学生となります。

Ⅱ 活動状況

(5) 相談内容の内訳（図8）

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（1,986件、47.4%）、次いで家庭生活（780件、18.6%）性格行動（765件、18.3%）と続きます。これは、前年度と同じ傾向です。



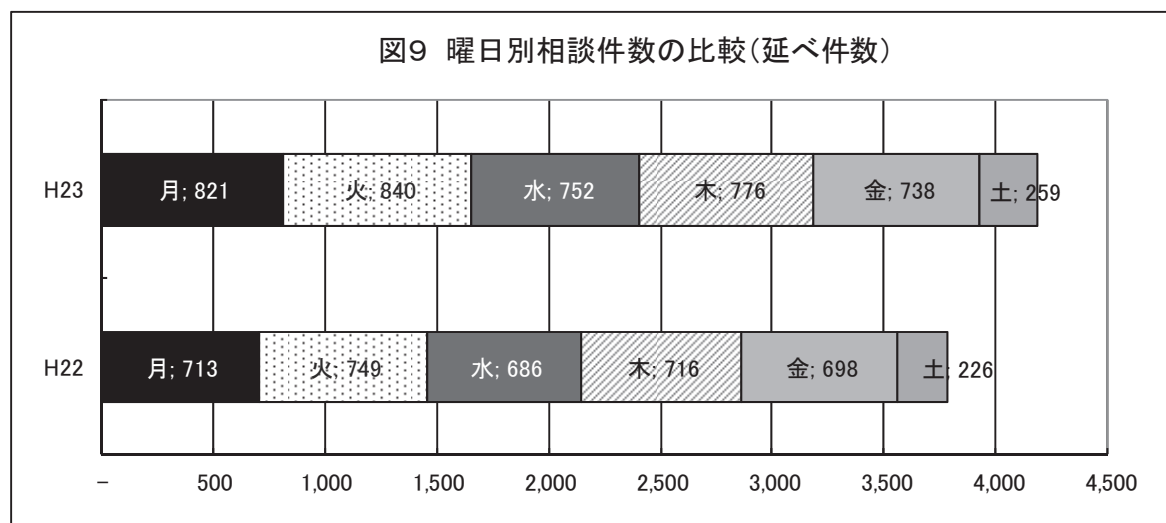
さらに33の細目に分けると、上位5項目は、下記のとおりです。

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（図9）

相談件数をみると、開設時間⁴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ます。

前年度比では、全ての曜日において、約1.1～1.2倍に増えています。



⁴ 開設時間

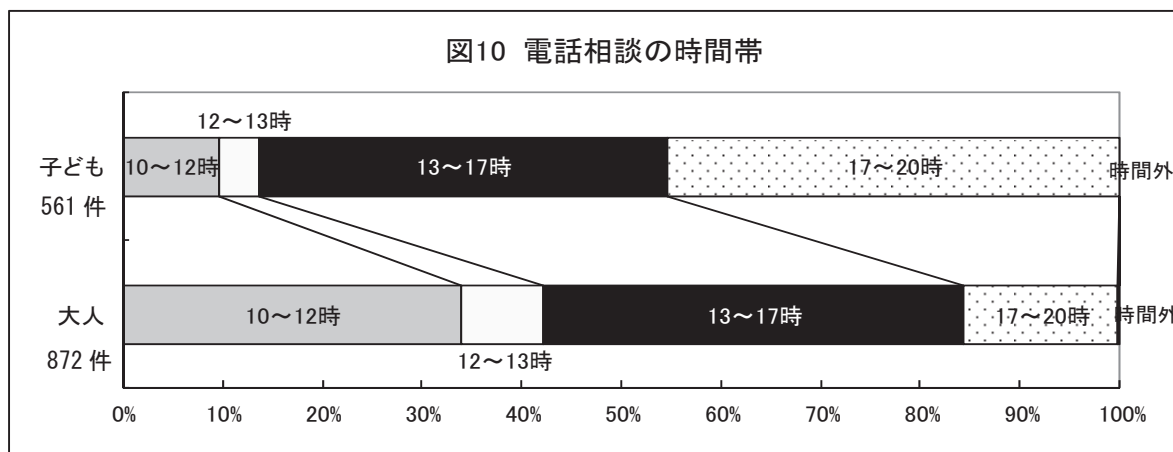
月～金曜日の開設時間は10時～20時、土曜日は10時～15時となっています。

(7) 電話相談の時間帯（図 10）

子ども・大人双方から電話相談が多い時間帯は、13～17 時です。

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）となっています。

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ます。



(8) その他

相談件数として計上はしていませんが、子ども専用の通話料無料電話には、無言電話やいたずら電話が 882 件ありました。かけてきたのは、ほとんどが子どもであると思われますが、中には、相談をためらっていたり、相談員の反応を確認したいという気持ちが含まれていたりする可能性もあるため、慎重に対応しています。

メール相談に関しては、短い言葉だけのものも多く、限られた情報だけしかないので対応に難しい面がありますが、明らかにいたずらだとわかるものはほとんどないことから、たとえばざらと思われるような内容であっても、できるだけ速やかに、必ず返信しています。このことが子どもたちに安心感をもたらし、相談につながるものと考えています。

* * *

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ありませんが、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%）増加しています。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%）増加しています。

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ます。

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ます。

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ます。

2 調整活動状況

(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が必要になることも多くあります。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」と位置付けています。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、程度を含んでいます。

(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 回実施しました。

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したが、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 になっています。

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ます。

相談項目別・調整先別「調整活動」件数

調整先 相談項目	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) 虐待通告

虐待が疑われるケースについて相談を受けたときには、児童虐待の防止等に関する法律第 6 条⁵に基づき、管轄の児童相談所に通告しています。

平成 23 年度は、6 件について、児童相談所に虐待通告を行いました。

⁵ 児童虐待の防止等に関する法律 第 6 条（抜粋）

児童虐待を受けたと思われる児童を発見した者は、速やかに、これを市町村、都道府県の設置する福祉事務所若しくは児童相談所又は児童委員を介して市町村、都道府県の設置する福祉事務所若しくは児童相談所に通告しなければならない。

2 前項の規定による通告は、児童福祉法（昭和二十二年法律第百六十四号）第二十五条の規定による通告とみなして、同法の規定を適用する。

3 刑法（明治四十年法律第四十五号）の秘密漏示罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、第一項の規定による通告をする義務の遵守を妨げるものと解釈してはならない。

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が、相手を諷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ます。

(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 件でしたが、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した。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」は行ないませんでした。