

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

4 救済委員の自己の発意による調査

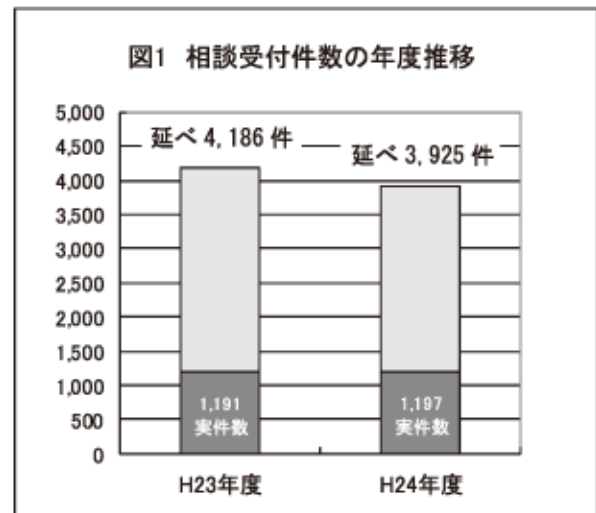
Ⅱ 活動状況

1 相談状況（図1）

平成24年度に受け付けた相談件数は、実件数1,197件、延べ件数は3,925件であり、前年度比では、実件数で0.5%増、延べ件数で6.2%減でした。

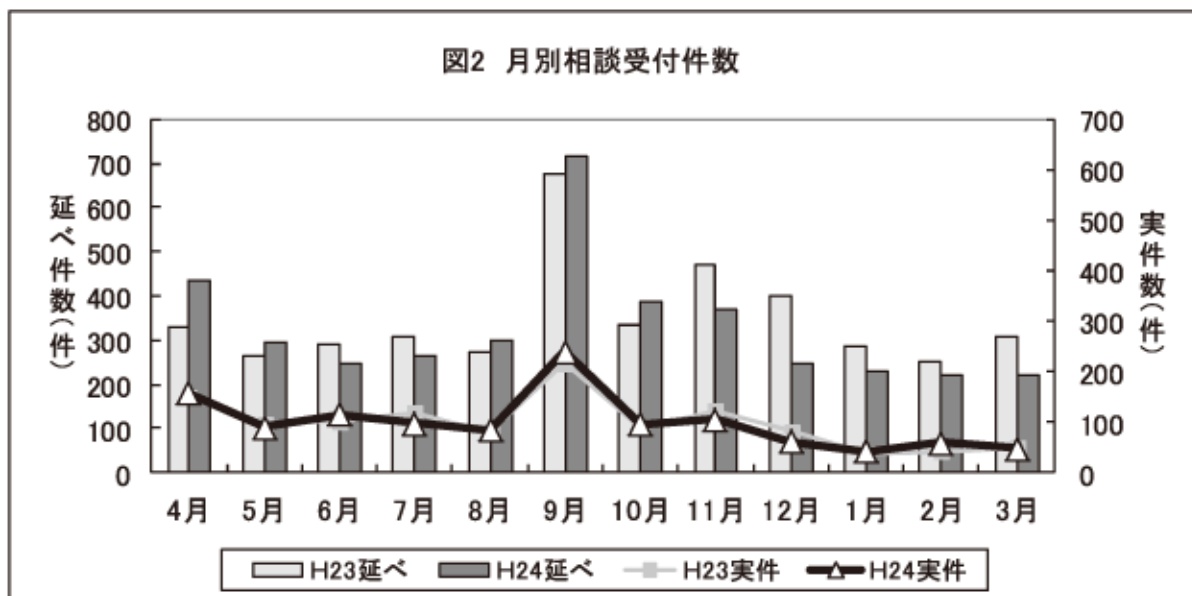
（前年度 実件数1,191件、延べ件数4,186件）

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、中学生に相談カードを配布した¹9月でした。また、4月に多いのは、4月に札幌市内の小学校全児童に相談カードを配布したことによる効果が表れたものと思われます。また10月、11月も相談件数が多い傾向が見られますが、中学生への相談カード配布の継続効果に加え、11月20日の「子どもの権利の日」に合わせて、小中学校全児童・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 相談カードの配布

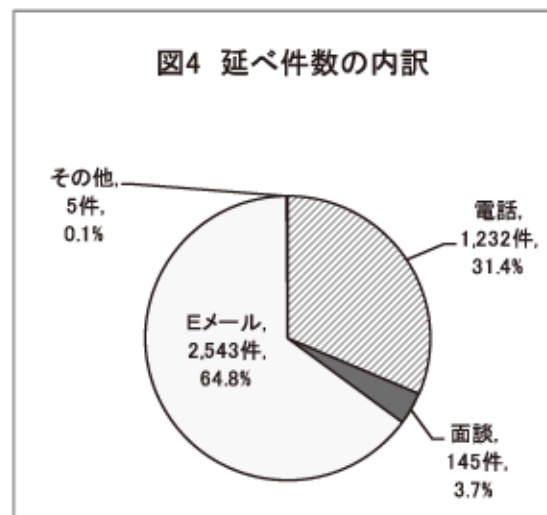
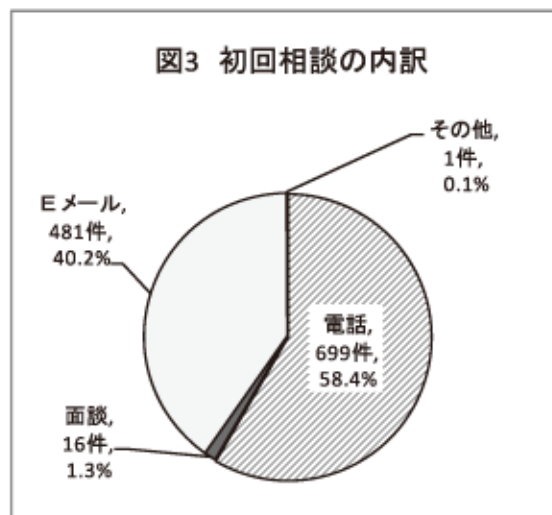
平成23年度、24年度ともに、4月に小学校の全児童、9月に中学校の全生徒に相談カードを配布しました。広報活動について、くわしくはP.19を参照ください。

(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（699件）で、全体の58.4%を占めます（図3）。

一方でEメールによる相談の割合が増加している傾向があり、初回相談においては、対前年度比で5.7%増加（455件→481件）しています。面談による相談は延べ件数で対前年度比15.1%増（126件→145件）となっています。

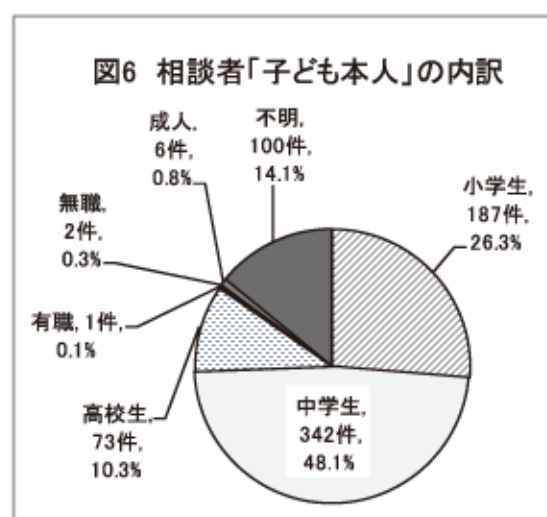
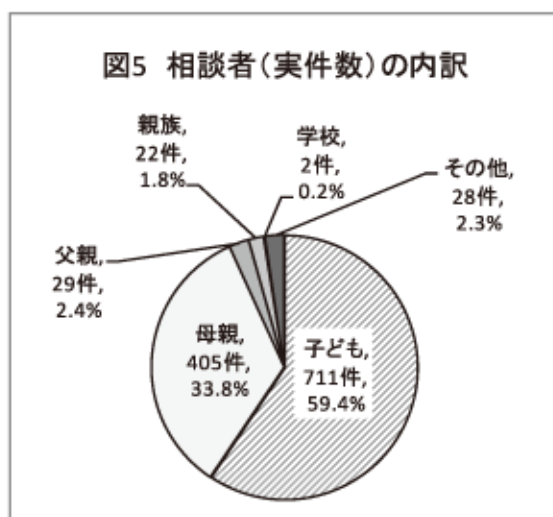
なお、相談方法は随時電話から面談へ、またEメールから電話などへと移行することがあります。



(3) 相談者²（図5）、相談者「子ども本人」の内訳（図6）

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93.2%を占めます（図5）。

相談してきた子どものうち、最も多いのは中学生（342件 48.1%）、次いで小学生（187件 26.3%）となっています（図6）。



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（2,361件、59.4%）、次いで母親による電話相談（699件、17.6%）、子どもによる電話相談（395件、9.9%）と続きます。

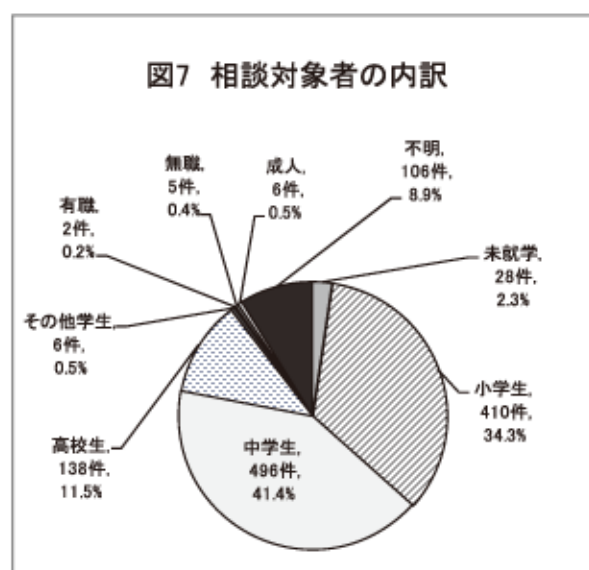
参考：「相談者と相談方法（延べ相談者数）」

区 分	子ども本人	父親	母親	親族	学校	その他	合計
電 話	395	29	699	24	34	51	1,232
	9.9%	0.7%	17.6%	0.6%	0.9%	1.3%	31.0%
面 談	52	33	85	3	16	9	198
	1.3%	0.8%	2.1%	0.1%	0.4%	0.2%	5.0%
Eメール	2,361	6	132	40	0	4	2,543
	59.4%	0.2%	3.3%	1.0%	0.0%	0.1%	63.9%
その他	3	0	2	0	0	0	5
	0.1%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%
合 計	2,811	68	918	67	50	64	3,978
	70.7%	1.7%	23.1%	1.7%	1.3%	1.6%	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（496件、41.4%）、次いで小学生（410件、34.3%）、高校生（138件、11.5%）と続きます。



³ 相談対象者

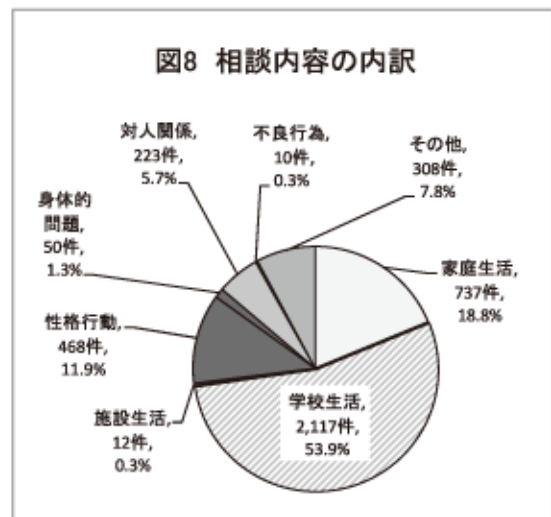
相談の対象となっている子どもを指します。母親から小学生に関する相談があった場合には、「相談者」は母親となり、「相談対象者」は小学生となります。中学生の子ども本人が自分のことについて相談してきた場合には、「相談者」は子どもとなり、「相談対象者」は中学生となります。

(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（2,117件、53.9%）、次いで家庭生活（737件、18.8%）、性格行動（468件、11.9%）と続きます。

これは前年度と同じ傾向です。

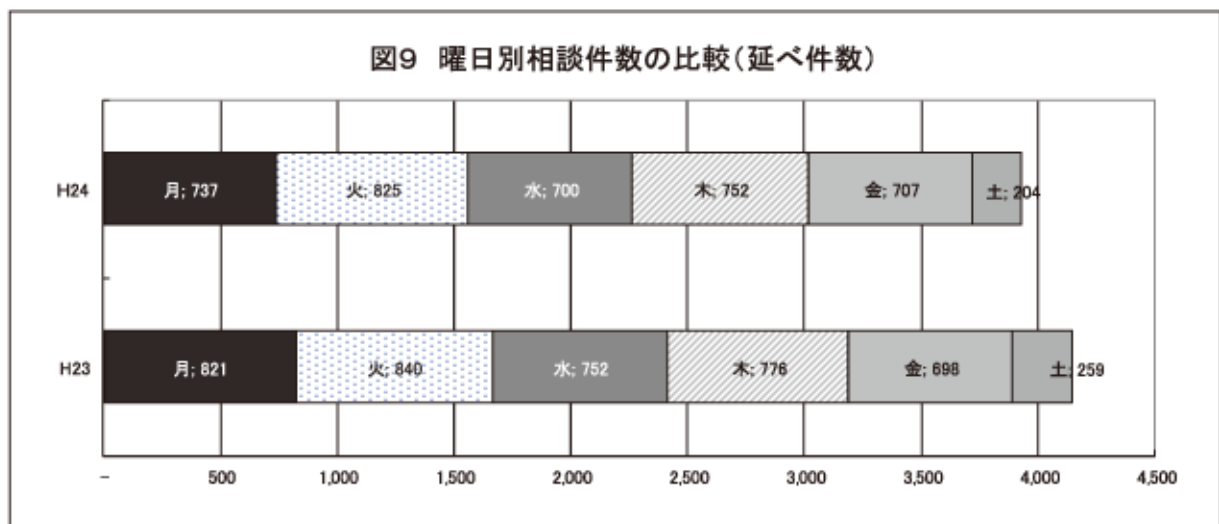


さらに33の細目に分けると、上位5項目は、下記のとおりです。

子ども（2,796件）		大人（1,129件）	
① 友人関係	822件（29.4%）	① 親子・兄弟関係	218件（19.3%）
② 情緒的不安定	295件（10.6%）	② 不登校	141件（12.5%）
③ 親子・兄弟関係	273件（9.8%）	③ 子どもと教師の関係	130件（11.5%）
④ いじめ	182件（6.5%）	④ 養育・しつけ	127件（11.2%）
⑤ 男女交際	136件（4.9%）	⑤ いじめ	121件（10.7%）

(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。

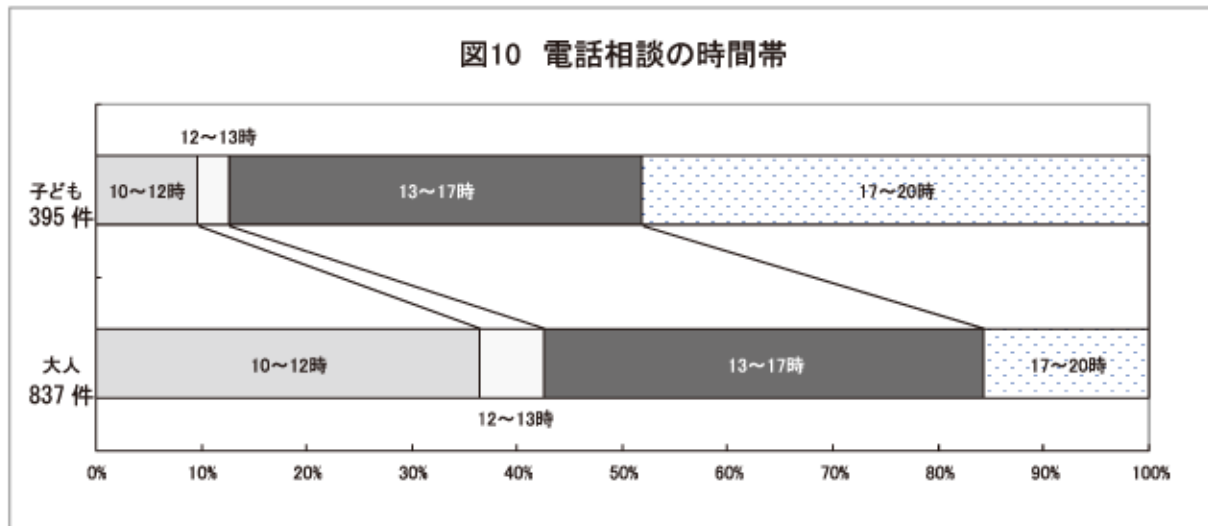


⁴ 開設時間

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）

13 時～17 時の時間帯には、子ども、大人双方から多くの電話相談を受けていますが、子どもについては、学校から帰ってきてからの時間帯（特に 16 時～20 時）に、より多くの電話相談を受けています。一方、大人からは、午前中にも多くの電話相談を受ける傾向があります。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 973 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。

E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ため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、たとえばいたず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 24 年度の相談者の内訳をみると、実件数 1,197 件中、子どもからの相談が約 6 割の 711 件となっており、平成 23 年度から 92 件増加しています（対前年度比 14.9%増）。また、子どもからの初回相談のうち、Eメールによるものが 457 件と 64.3%を占めます。

Eメールは、時間的な制約がなく匿名性が守られることから、子どもが相談する場合でも自己開示がしやすいという有用性があり、子どもが相談する際の重要な手段の一つとなっています。

他の相談機関に例の少ないEメールという相談方法を用いることで、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子ども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いえます。

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、関わり合いの度合いのものを含んでいます。

(2) 調整活動件数

平成 24 年度の「調整活動」は、18 件の案件について実施しました。

児童相談所を調整先とする案件数は、平成 23 年度の 10 件に対し 24 年度は 8 件、学校を調整先とする案件数は、平成 23 年度の 7 件に対し 24 年度は 8 件とほぼ同程度でした。

また、調整活動の延べ件数は 223 回であり、平成 23 年度より 124 回増加しています。平成 24 年度は、比較的時間をかけて関わる必要のある案件が前年度に比べて多くありました。子どもアシストセンターでは、調整先である関係機関との連携や相談者との相互理解の機会をできるだけ多くもつことができるよう積極的に働きかけています。

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	市教育 委員会	児 童 相談所	その他※	計
家庭生活 (養育・しつけ、虐待など)			1		8		9
学校生活 (いじめ、子どもと教師、不登校など)	3	3	1	1		1	9
合 計	3	3	2	1	8	1	18
	8			10			

※：他の相談機関など

(3) 虐待通告

虐待が疑われる案件について相談を受けたときは、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 24 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。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 24 年度に救済の申立てを受理したものは、民間機関に関するものの案件が 1 件です。

申立てに基づき、申立人である子どもの最善の利益を尊重する観点から、関係する民間機関に対して協力を求めましたが、当該機関の協力が得られず、その旨を申立人および保護者に通知し、調査を終了しました。

4 救済委員の自己の発意による調査

(1) 自己の発意による調査

救済委員は、マスコミを通じての情報、救済委員が独自に入手した情報などを根拠として、申立てがなくても、子どもの権利救済の観点から調査を実施することが適切であると考えられる場合は、自己発意に基づく調査等を行うことができます。

(2) 自己の発意による調査件数

平成 24 年度において、救済委員による自己発意の調査を行ったものは 2 件です。

ひとつは、市内に無戸籍の子どもが存在する旨の情報提供をきっかけに、何らかの事情により子どもが無戸籍である場合に想定される行政サービス上の手続き、不利益等について調査を開始しました。無戸籍の子どもの権利擁護の観点から、平成 25 年度も引き続き調査を行います。

もうひとつは、市立小学校において体罰などの不適切な指導が疑われる事案について、匿名の相談が複数寄せられたため、救済委員が実態調査の必要があると判断し、自己発意による調査を実施しました。当該学校長に対して、学校側の事実認識について確認したところ、問題となる指導や体罰の事実があったことが判明しました。当該学校長に対し、適切な指導のための具体的な対応策について説明を求めたところ、当該学校長より、学校長による当該教員に対する指導の徹底、複数の教員による子どもへの支援等により改善を図る旨の方策が示され、また、これに基づく対応により学級の運営が改善されたとの報告がありました。救済委員としては、当該学級における体罰や不適切な指導が改善されたことが確認されたことから、学校による対応を評価するとともに、体罰の事実の認識が学校として不足していたことに対する反省及び、再発防止のための諸施策を今後とも確実に実施することを求め、調査を終了しました。