

令和4年度（2022年）
札幌市子どもの権利救済機関

子どもアシストセンター 活動状況報告書

- 概要版 -



「子どもの権利ポスター展」最優秀賞作品（2022）

令和5年（2023年）
札幌市子どもの権利救済委員

I 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 織 体 制	<ul style="list-style-type: none">・ 委員等 救済委員 2名（弁護士・大学教授：令和4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	<ul style="list-style-type: none">・ 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）。・ 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）。・ 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	<ul style="list-style-type: none">・ 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・祝日、年末年始は休み
相 方 談 法	<ul style="list-style-type: none">・ 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 アドレス assist@city.sapporo.jp・ 面談・ L I N E（令和2年度より通年実施）

II 活動状況

1 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

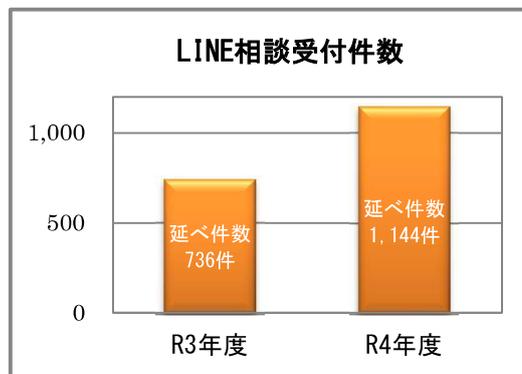
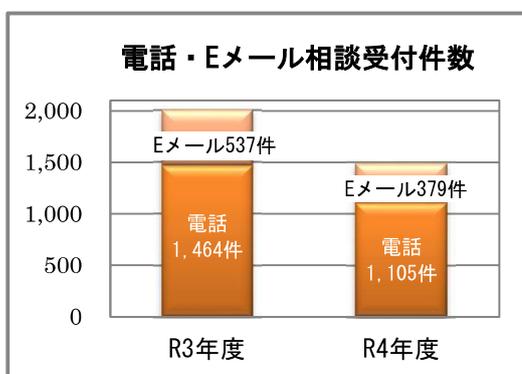
令和4年度に受け付けた相談件数は、実件数1,136件、延べ件数2,705件であり、令和3年度に比べて実件数で19.8%増、延べ件数で6.3%減となっています。

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) LINE相談

令和4年度に受け付けた電話による相談件数は、延べ1,105件であり、3年度に比べて24.5%減となっています。また、Eメールによる相談件数は、延べ379件であり、3年度に比べて29.4%減となっています。

一方、LINEによる相談は延べ1,144件であり、3年度と比べて55.4%増、件数にして408件増加しており、相談方法の軸がLINEに移ってきている傾向にあります。



令和4年度に受け付けた子どもからの相談件数は延べ1,788件ですが、そのうち1,141件がLINEによる相談であり、これは電話やEメールでの相談よりも多くなっています。

なお、LINEの個人情報の管理上の懸念が報じられたことを受け、令和3年3月26日から令和3年7月7日までLINEでの相談を休止していましたが、子どもからのLINEによる相談件数を前年度(724件)と比較すると延べ417件の増加となっています。

相談方法	延べ件数(件)	割合(%)
LINE	1,141	63.8
電話	394	22.0
Eメール	206	11.5
面談	47	2.6
その他	0	0.0
合計	1,788	100.0

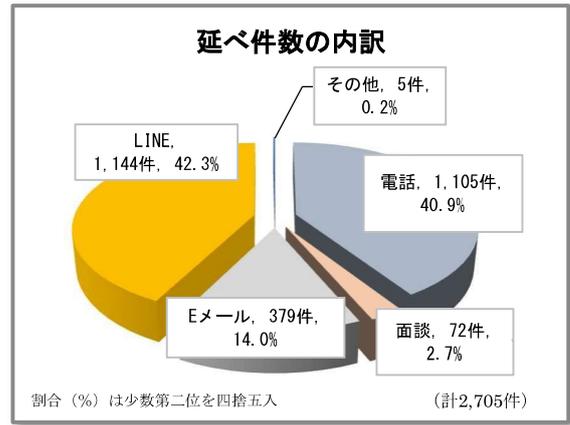
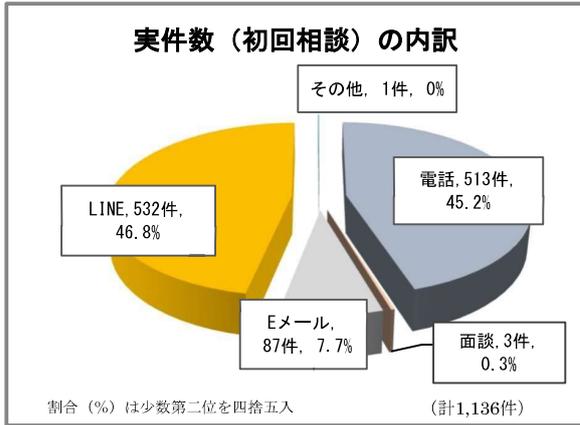
割合(%)は小数点第二位を四捨五入

(4) 相談の傾向

① 相談方法の内訳

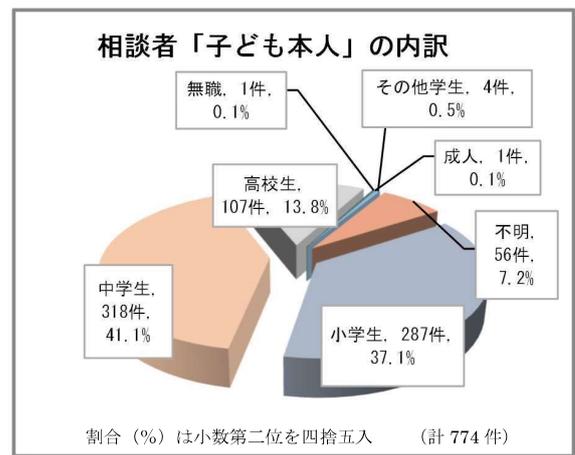
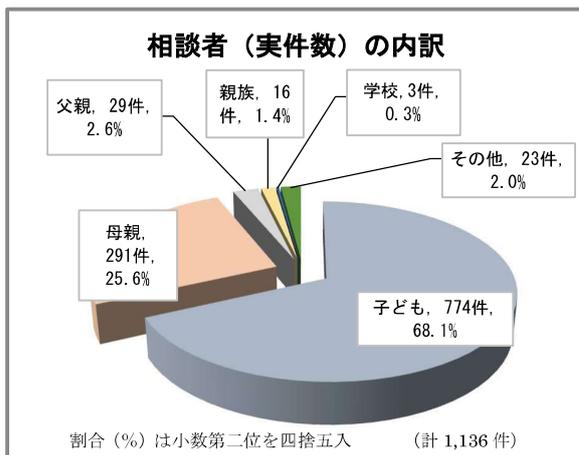
実件数（初回相談）は、LINEによる相談が最も多く、次いで電話による相談が多くなっています。また、延べ相談件数においても、LINEによる相談が電話による相談を上回り、全体の42%を占めています。

なお、メールによる相談は、やり取りに回数を要することが多いため、実件数（初回相談）では8%ですが、延べ件数では14%となります。



② 相談者の内訳

子ども本人からの相談が一番多く、全体の68%です。次に多いのが母親で、本人と母親を合わせると全体の94%を占めています。また、子ども本人の相談の内訳では、中学生からの相談が最も多く、全体の41%を占めており、次いで小学生からの相談で全体の37%と続きます。

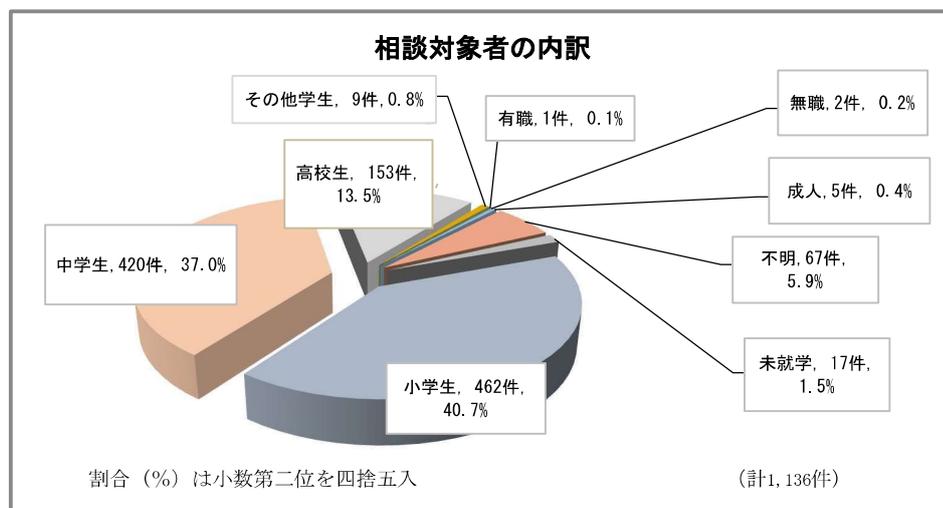


アシストセンターマスコットキャラクター



③ 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（462件、41%）、次いで中学生（420件、37%）、高校生（153件、14%）と続きます。

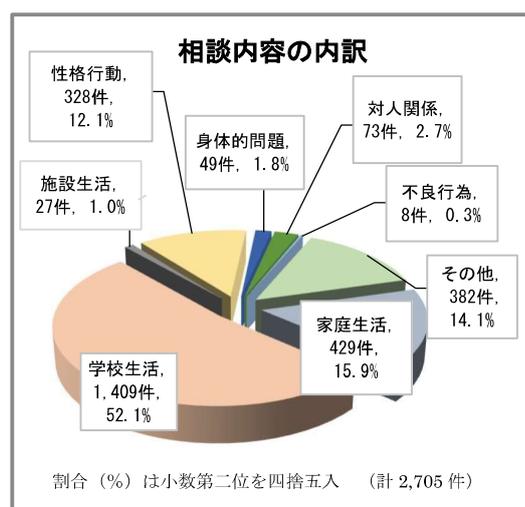


④ 相談内容の内訳

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（1,409件、52%）、次いで「家庭生活」（429件、16%）、「性格行動」（328件、12%）と続きます。これは例年と同様の傾向です。

相談内容をさらに33の細目に分けた場合の上位5項目は、下記のとおりです。



子ども (1,788 件)		大人 (917 件)	
① 友人関係	388 件 (21.7%)	① 不登校	144 件 (15.7%)
② 精神不安	206 件 (11.5%)	② 子どもと教師の関係	90 件 (9.8%)
③ 親子・兄弟関係	140 件 (7.8%)	③ いじめ	59 件 (6.4%)
④ 学習・進路	96 件 (5.4%)	④ 養育・しつけ	48 件 (5.2%)
⑤ いじめ	87 件 (4.9%)	⑤ 友人関係	46 件 (5.0%)

(5) 相談事例の紹介 ※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。

No.	①相談者 ②対象の子ども ③相談項目 ④主な相談方法	相 談 の 概 要
1	①保護者 ②高校生女子 ③精神不安 ④電話	<p>高校生3年生のBさんを娘にもつお母さんから相談がありました。Bさんは、学校で孤立していることで悩み、その寂しさからSNSに依存してしまいどうしたらこの状態から脱却できるのか悩んでいるとの内容でした。また、Bさんには希死念慮もあり、日頃の辛さから自傷行為をしていることもあるとの悲痛な言葉もありました。</p> <p>アシストセンターからは、電話のやり取りだけでは、詳しい状況の把握ができないため、Bさんを交えた親子面談に誘いました。面談ではBさんから、自分の考えや周囲の状況、そして不眠などの体調不良があることなどについて詳しく聞くことができました。特に、学校での辛さを紛らわすためにSNSで色々な人と繋がることで、平日の精神的な辛さから今耐えられているとの訴えがありました。しかし、その一方で、Bさん自身も今の状態を続けていくことは良くないと思っており、できればSNSに依存している状態を辞めたいという気持ちがあるとも話してくれました。Bさんと面談をしてみても、Bさんには、心理面の医療的なケアが必要であると判断したことから、Bさんに心療内科の受診を勧めてみたところ、Bさんも心療内科を受診したいと考えていました。その後、Bさんから心療内科を予約したとのLINEが寄せられ、実際に受診した様子などを聞くことができました。Bさんは現在も治療中ですが、家族の支えも得ながら、SNSと適切に関わることができるよう、少しずつ前進しているところです。</p> <p>アシストセンターの相談が、Bさんの背中を押し、将来にとって大きな一歩となる心療内科の受診につながった好事例です。</p>
2	①本人 ②中学生男子 ③親子・兄弟関係 ④電話	<p>中学生1年生のDさんから相談がありました。Dさんからは、お父さんとお母さんがDさんのことを大事にする気持ちがなく、妹のことばかり可愛がり、家の中では自分の存在意義が全く感じられず、辛い日々を過ごしているとの内容でした。</p> <p>Dさんからは、日々の悩みや日常に起こったことなど、頻繁にアシストセンターに電話相談をしてきていましたが、一度、Dさんと会って、話をしていくことが必要であると考え、Dさんを面談に誘いました。しかし、Dさんからは、親にアシストセンターに相談していることは内緒にしており、親に知られることなく、アシストセンターまで来ることは難しいとの回答でした。Dさんからは、家の近くであれば、親に見つからずに面談場所まで行くことができるとの回答があったことから、Dさんの居住区の区役所で出張面談を行うこととしました。1時間程度、じっくりDさんと面談したことで、Dさんの悩みも少し落ち着いたように思います。Dさんとは、その後も電話やLINEで、いろいろな相談をしていますが、継続した関係性は、やはり、</p>

		出張面談によってアシストセンターとの信頼を築いた結果であると考えています。複雑多様化する子どもを取り巻く環境の中、アシストセンターも、それぞれの子どもの状況に柔軟に対応している事例でした。
--	--	--

(6) 留意ケース

子どもの置かれている状態が権利侵害であると疑われる場合で、その時点では調整活動や救済の申立てに至らないが、将来的にその可能性があるものを「留意ケース」として、特に慎重に相談の経過を管理しています。調整活動や救済の申立てに備えて、相談状況をスタッフ全体で共有し動向を注視することにより、権利侵害を見落とすことなく、事案の特性や状況の変化に迅速適切に対応することを目的としています。

令和4年度は、11件の事案を留意ケースに指定して動向を注視していましたが、調整活動の対象となる事案はありませんでした（令和3年度の留意ケースは6件）。

2 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、関わり合いの度合いのものを含んでいます。

子どもアシストセンターでは、相談者の要求を調整先の関係機関に伝えるだけでなく、第三者的な立場で、関係機関における対応や状況等も丁寧に伺い、相談者と関係機関が互いに理解し協力し合える環境を整えることができるよう、積極的に活動しています。

(2) 調整活動の件数

令和4年度は調整活動を22件の案件について実施しました（令和3年度は32件）。

このうち、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10件（令和3年度は18件）であり、令和3年度より8件減少しました。児童相談所を調整先とする案件は8件であり、うち1件は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になります。

また、調整活動の延べ回数は188回となっており（令和3年度は362回）、病院などのその他機関を調整先とした事案もあります。

(3) 調整活動事例の紹介 ※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。

No.	①相談者 ②対象の子ども ③相談項目	相談及び調整の概要
1	①保護者 ②小学生 ③不登校	<p>小学校4年生のAさんをもつお母さんから相談がありました。お母さんからは、Aさんが1年生のときの女性の先生が4年生で担任になり、厳しい指導のため、学校に行きたがらなくなっているとのこと。Aさんのお母さんとしては、子どもの体調や状態を見て対応してほしいと思っているとのことでした。</p> <p>アシストセンターの調査員が小学校に出向き、校長先生に対してお母さんの訴えの内容を説明し、対応についてお願いしました。校長先生からは、お母さんと話をする機会を設けること、そして、女性の先生のAさんに対する対応を謝罪して、信頼回復を図っていくこととなりました。その後、校長先生とAさんのお母さんとの話し合いが行われて、女性の先生の対応により、Aさんに不快な思いをさせていることへの謝罪が校長先生から述べられ、また、女性の先生には、校長先生も指導していくことをAさんのお母さんに約束しました。Aさんのお母さんからは、校長先生と話ができたことへのうれしい気持ちや話し合いが和やかな雰囲気で行われたとの感想を聞きました。今後は、校長先生との良い関係性が保たれ、Aさんの不登校も改善していくのではないかと期待しています。</p>
2	①保護者 ②小学生 ③学習・進路	<p>小学校3年生の肢体が不自由なCさんをもつお父さんから相談がありました。お父さんからは、学校で行われるスキー学習には、椅子の下にスキー板を取り付けた肢体障がい者用のクロスカントリースキーである「シットスキー」の貸し出し及びシットスキーサポーター派遣を活用し参加しようと考えているとのことでした。しかし、シットスキーサポーター派遣を活用するに当たっては、保護者が必ず立ち会うこと、そして、保護者が立ち会わない場合には、シットスキーサポーター派遣を行わない旨を小学校から言われているとのこと、学校の授業なのに「なぜ」という疑問を抱いているとのことでした。そのため、事業を実施している部局にアシストセンターから、保護者の立ち合いの理由をなんとか尋ねてほしいという内容でした。</p> <p>アシストセンターの調査員と相談員が担当部署に出向き、理由を聞いてきました。担当部署からは、シットスキーサポーターは障がいを抱えた子どもの専門的な知識を有していないことや急な場面での迅速な対応には、やはり保護者の立ち合いが必要であるとの回答をもらいました。加えて、その話し合いの中では、学校での安心安全な環境が整い、急な対応も可能になるのであれば、将来的には保護者の立ち合いは必須ではなくなる可能性もあることを示唆され、それを実現するためにも、関連する部署と話していきたいという前向きな発言もいただくことができました。アシストセンターの調整により、将来的な可能性も聞くことができ、お父さんに希望の光を与えることができたことは大きな成果と考えています。</p>

3 救済申立てによる調査

(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が、相手を諫めたり白黒を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) 救済申立て受理件数及び概要

令和4年度は、新規で1件寄せられましたが、条例第38条第7号により調査対象外としました。

(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」

「是正等の措置の勧告（条例第39条）」、「意見表明（条例第39条）」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4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。

III 広報・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、まず、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。

認知度が高まることにより、子どもアシストセンターにSOSを伝えることができる子どもが増えると考えられることから、実際の相談・救済活動とともに、広報・啓発活動はとても重要であると考えており、さまざまな方法により、子どもアシストセンターの普及・啓発に努めています。

	項目	実施時期	備 考
配 布 物	子ども用相談カード	5～6月	【対象】全小学生、全中学生・全高校生 ※春に配布したときは「自分には関係ない」と思っていた子どもでも、2学期が始まり、秋頃には悩みを抱えているかもしれないという考えから、令和4年度は新学期開始後6か月経過した時期にデザインを一新したカードを配布
		10～11月	
	子ども向けチラシ	5～6月	【対象】小1、小4、中1
	施設貼付用ステッカー	随時	【対象】小中学生、高校生、大人 ※令和4年度は児童養護施設等に配布
	大人用相談カード	随時	【対象】主に大人（ドラッグストア等の市内店舗、公共施設等に配架）
	広報紙「あしすと通信」	不定期	【対象】全小中学生の保護者、高校、公共施設等 ※令和4年度は2回発行
保護者向けチラシ	随時	【対象】主に大人（あしすと出前講座の出席者等に配布）	

	項 目	実施時期	備 考
出前講座	あしすと出前講座	随時	【対象】家庭教育学級、青少年関係団体等 3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 20回実施
	あしすと出前授業	随時	【対象】小中学生 1回実施
公開	動画の公開	—	PR・啓発用映像を放映 ・サッポロスマイル市政PRコーナー ・各区戸籍住民課窓口モニター ・札幌市子ども未来局 Twitter
ポスター	大人向けポスター (地下鉄掲示板)	5月	【対象】主に大人
広告	LINE 広告の配信	8月 1月	【対象】中学生、高校生 ※アシストセンターを周知する他、いつでも相談できるよう、お守り代わりとしてLINE 友だち登録を勧め、アシストセンターとつながっている子どもを増やすことができるよう令和4年度はLINE 広告を実施
ホームページ	デザインリニューアル	8月	「子どものみなさまへ」のページを子どもにとってわかりやすいようなデザインにリニューアル

※ 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により広報・啓発を行いました。

IV 関係機関との連携（子どものための相談窓口連絡会議）

子どもアシストセンターでは子どもに関するさまざまな相談や救済の申立てを受けていますが、札幌市内には、他にも国、北海道、民間団体など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、個別の特性に配慮しながら問題の解決や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となります。

そのため、相談機関相互のスムーズな連携が図れるよう、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4年度は9月に3年ぶりとなる対面での会議を開催し、各機関の活動報告等に関する情報交換を行ったほか、令和4年6月に開設した北海道ヤングケアラー相談サポートセンターを招き、ヤングケアラーに関する相談・支援状況に関する講話を聴き、参加機関の学びの機会を提供しました。

また、令和5年3月には、札幌市が令和5年1月に策定したヤングケアラー支援ガイドラインの説明や札幌市若者支援総合センターからヤングケアラーの相談・支援状況を紹介していただいたほか、機関相互の連携の事例等について情報交換を行いました。今後も引き続き、子どもにとって最適なサポートを行うため、一層の連携協力を進めていきます。