

【活動レポート編】

第1章 子どもアシストセンターの概要

第2章 令和5年度の活動レポート

第3章 関係機関との連携



I 設置目的と性格

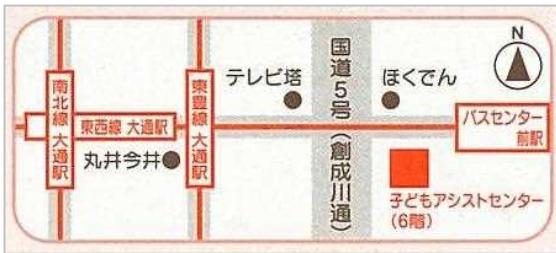
札幌市子どもの権利救済機関（以下、通称名の「子どもアシストセンター」という。）は、「札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例（以下、「条例」という。）」第33条に規定する子どもの権利救済委員制度として、いじめ等の権利侵害を受け、悩み苦しんでいる子どもを迅速かつ適切に救済することを目的に設置された公的第三者機関です。

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ライ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（大学教授・弁護士：令和5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。
基本姿勢	<ul style="list-style-type: none">「子どもの最善の利益」を判断の基準にします。子どもの話をよく聞いて、子どもの気持ちに寄り添います。子どもが自らの力で次のステップを踏めるよう支援します。
相談・救済の基本的対応	<ul style="list-style-type: none">相談を通して、子どもに関するさまざまな悩みを幅広く受けながら、子どもの権利侵害からの救済を図っていきます。救済の申立ての対象は、権利を侵害された子どもの個別救済です。解決のために必要があるときは、申立ての有無に関わらず相談者の同意を得て調査や調整を行いますが、相手をいさめたり白黒をつけたりするために行うものではなく、何がその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ます。

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	<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） <p>※ 日曜・祝日、年末年始は休み ※ 電子メール、LINEの受信は年中・終日可能</p>
相談方法	<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 メールアドレス assist@city.sapporo.jp 面談 LINE ※ 令和2年度より通年実施 <p style="text-align: right;">LINE 友だち登録用二次元コード</p> 
所在地	<ul style="list-style-type: none"> 札幌市中央区南1条東1丁目大通バスセンタービル1号館6階 

3 相談・救済の流れ

子どもアシストセンターでの対応は、子どもに関するさまざまな悩みについて相談を受けるところから始まります。相談だけで解決に至らない場合などは、救済の申立てを行うことができ、必要に応じて、関係機関に対する調査などが行われるほか、勧告や意見表明が発せられる場合があります。

相談から解決まで



解説

救済委員（2名）

子どもアシストセンターのまとめ役。専門的な立場から、寄せられる相談の内容を検討して、調査員や相談員に指示や助言を与え、また、事案に対する最終判断を行います。

令和5年度は、大学教授と弁護士が市議会の同意を得て任命されています。

調査員（3名）

学校や他の機関などに働きかけて、子どもに関わるトラブルについての事実関係の確認や、関係者の話し合いの場を設けるなどの活動を行います。

令和5年度は、弁護士、児童・社会福祉関係の経験者、教育関係の経験者が調査員を務めています。

相談員（7名）

毎日、子どもや大人から、電話・メールなどでさまざまな相談が寄せられます。

相談機関の経験者、教育関係の経験者など、さまざまな経験をもつスタッフが、ひとつひとつの相談に丁寧に対応します。

令和5年度の相談等の傾向と活動の重点

令和5年度の相談件数は、実件数1,144件、延べ件数3,238件で、前年度と比較して実件数で8件増加、延べ件数で533件増加しました。

救済の申立て⁽¹⁾はありませんでした。相談の延長としての調整活動⁽²⁾は24件で、前年度(22件)と比較して2件増加しました。

相談方法は、Eメールによる相談が延べ317件で、前年度と比較し62件減少した一方、LINEによる相談は延べ1,692件で、前年度と比較し548件増加しました。

また、電話による相談は延べ1,125件で、前年度と比較して20件増加し、面談による相談も延べ98件で、前年度と比較して26件増加しました。

相談方法の主軸がLINEとなる中、相談内容が調査や調整につながる可能性のある事案については、直接会って詳しく話を聴くために、できるだけ面談に来ていただくよう勧め、調査・調整の円滑な実施につなげました。

I 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聞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に、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5年度に受付し対応した相談件数は、実件数1,144件、延べ件数3,238件であり、前年度に比べて実件数で0.7%増、延べ件数で19.7%増となっています。

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。

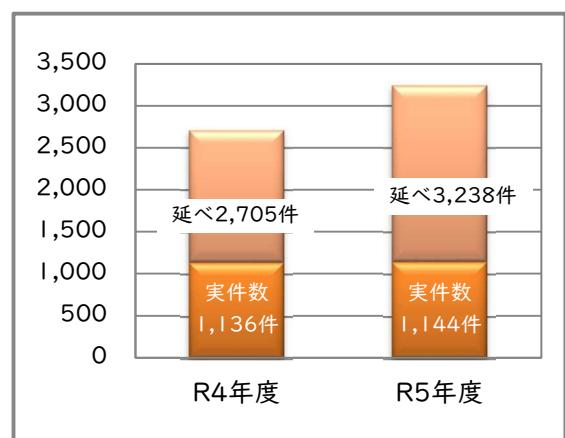


図 I 相談受付件数



相談件数等データの詳細



【統計・資料編】P29～

(3) LINE相談について

令和5年度に対応したLINEによる相談は延べ1,692件（前年度比47.9%増）でした。

一方、電話による相談は、延べ1,125件（前年度比1.8%増）、Eメールによる相談は、延べ317件（前年度比16.4%減）でした。

また、令和5年度に対応した子どもからの延べ相談件数2,311件のうちの1,688件、割合にして73.0%がLINEによる相談であり、電話やEメールでの相談より多くなっています。

子どもたちにとって、LINEは身近で手軽な連絡手段であり、相談方法の主軸がLINEとなっていることがわかります。

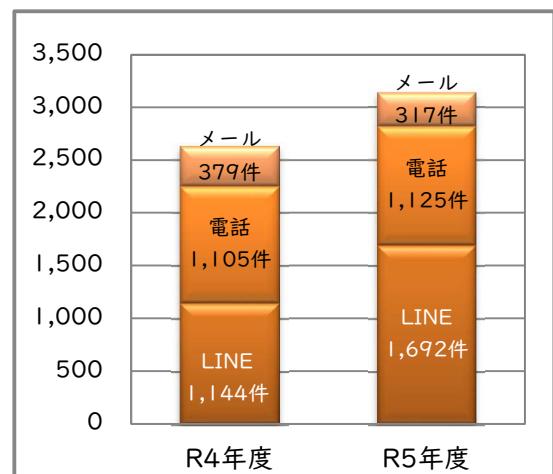


図2 LINE・電話・Eメール
相談受付件数

表1 子どもからの相談方法 件数と割合

相談方法	件数(件)	割合(%)
LINE	1,688(1,141)	73.0(63.8)
電話	356(394)	15.4(22.0)
Eメール	201(206)	8.7(11.5)
面談	64(47)	2.8(2.6)
その他	2(0)	0.0(0.0)
合計	2,311(1,788)	100.0(100.0)

割合(%)は小数点第二位を四捨五入

()書きは前年度の件数及び割合

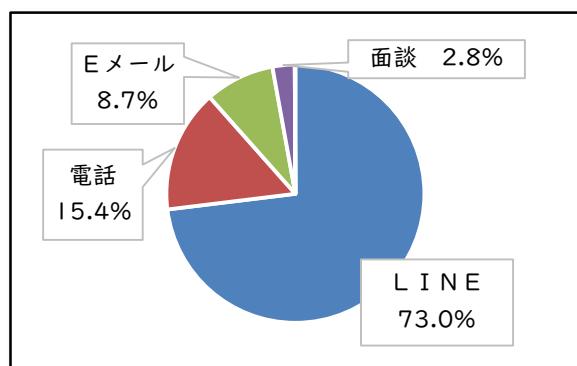


図3 子どもからの相談方法 割合



(1) 救済の申立て

子どもの権利侵害に関する個別の事情に基づいて、条例上の「調査」等の救済委員の権限行使を期待する場合に、子どもや保護者、第三者等が救済の申立てをすることができます。

(2) 調整活動

救済の申立てに至らない場合でも、相談の内容によっては相談者の同意のもと関係機関との調整を行います。

(4) 相談活動の事例の紹介

子どもアシストセンターには、子どもや保護者等から寄せられる相談に対応するため7名の相談員がおり、救済委員の指導・助言のもとで日々相談活動を行っています。

様々な職歴や経験をもつスタッフが、それぞれの経験を活かしながら、相談者の声に耳を傾け、親身に相談に応じています。以下に、令和5年度の相談事例の一部を紹介します。

【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。】

✿ 子どもに寄り添い続け、成長を見守る ✿

【相談内容（高校生 本人から）】

高校1年生のAさんから相談がありました。Aさんの相談は、中学校ではクラスに馴染めなかったけれど、高校では楽しく過ごしたいので、友達をつくるにはどうしたらよいかという内容でした。

【相談の実施と経過】

実はAさんがアシストセンターに最初に相談の電話をくれたのは、中学2年生のときでした。相談開始当初、Aさんは家族以外とのコミュニケーションがとても苦手でしたが、家族以外の誰かと話したいという気持ちがあり、アシストセンターに頻繁に電話相談がありました。相談員は、Aさんの気持ちや状況を周囲の大人に理解してもらうことで、Aさんが安心できるようになるようと励ました。Aさんは頑張って担任教諭やスクールカウンセラーに自分の気持ちを伝えることができ、中学校に通い続けました。

高校生になると、電話に加えてLINEで、新たな環境での友人関係について相談を受けるようになりました。そしてこの春、高校2年生に進級するにあたり、Aさんから、アシストセンターへの相談によって友達とのコミュニケーションが取れるようになった、今は毎日学校に行くことが楽しいので、アシストセンターへの相談は一旦卒業し、困ったことが起きたらまた相談したい、との嬉しい申し出がありました。

アシストセンターは3年近くの長きに渡り、Aさんの不安な感情を受け止めるだけでなく、日常の些細な出来事の報告や喜びの声に耳を傾け、Aさん自身の力を信じて寄り添い続けました。これからも何かあればすぐに相談してもらえる存在として、Aさんを見守っていきたいと考えています。

✿ 親子の安心できる居場所に ✿

【相談内容（中学生 母親から）】

中学2年生のBさんのお母さんから電話で相談がありました。Bさんのご両親は離婚しており、Bさんは親権者であるお父さんと暮らしていましたが、Bさんがお父さんと

は暮らしたくないとお母さんのところにいるので、アシストセンターでBさんの思いを聞いてほしいとの内容でした。

【相談の実施と経過】

お母さんからは、Bさんに対するお父さんからの虐待の疑いについて児童相談所に相談していること、今後Bさんの親権を争う予定であることをお聞きしました。アシストセンターでは、親権の交渉そのものは相談対象ではないため、この点にご理解をいただいた上で、Bさんの生活や学習の環境、親子関係などについて定期的に親子それぞれと面談を実施することになりました。また、Bさん本人とは、面談がない間も電話とLINEで繋がり、不安な気持ちになったときや寂しいときなどに、すぐアシストセンターに連絡してもらうようにしました。

Bさんは生活リズムが崩れて昼夜逆転しており、調子の良いときにはオンラインでの学習に参加するも、登校はできずにいました。また、お母さんも体調を崩して仕事を休みがちになるなど、なかなかお母さんの思うように事は進まず、そのような中で親子関係が不穏な状態となっている様子がうかがえました。

そこでアシストセンターでは、Bさん親子が精神的に追い詰められ、社会的に孤立することを防げばと、面談時にBさんの学校以外の居場所を紹介したり、家庭の状況についてお住まいの区の家庭児童相談室への相談を促したりするなどしました。

面談での聴き取りや普段のBさんからのLINEからは、厳しい状況であっても、親子が互いを思いやり、必死に支え合う姿が伝わってきます。アシストセンターは、これからもBさん親子との相談を続け、ここがお二人にとって、相談することで少しでも気持ちを軽くすることができる居場所でありたいと考えています。

(5) 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は至らないものの、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かつ適切に対応することを目的としています。

令和5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、うち2件の事案が調整活動の対象となりました（令和4年度の留意ケースは11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、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お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に、積極的に活動しています。

(2) 調整活動の件数

令和5年度は「調整活動」を24の案件について、延べ133回行いました（令和4年度は22の案件について188回実施）。

調整先として、最も多かったのは児童相談所で、14件（令和4年度8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⁽³⁾に基づき児童相談所に虐待通告したものはありませんでした。

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11件（令和4年度10件）でした。その他、医療機関や警察署などのその他機関を調整先とした案件もありました。

表2 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	市児童 ^{*1} 相談所	その他 ^{*2}	計
家庭生活 (放課後生活、虐待など)	1	4	0	1	9	3	18
学校（幼稚園）生活 (子どもと教師の関係、 いじめ、不登校など)	1	3	2	0	5	2	13
合 計		11			20		24 ^{*3}

*1 各区家庭児童相談室を含む。

*2 「その他」の内訳：区保健センター(1件)、医療機関(1件)、警察署(1件)、法務局(1件)、市相談機関(1件)

*3 複数の調整先に調整したケースがあるため、調整先別の調整活動件数の合計(31件)と調整案件数(24件)は一致しない。

1件あたりの平均活動回数 令和5年度：5.5回（令和4年度は8.5回）



調整活動件数の経年の推移 ➤➤➤ 【統計・資料編】P35～P36

(3) 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二百六十四号）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) 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。】



学校との連携による見守り体制の確立

【相談内容（小学生 スクールカウンセラーの紹介で本人から）】

小学6年生のCさんについて小学校のスクールカウンセラーから、夜間も相談できるアシストセンターに繋ぎたい生徒がいるとの紹介により、後日Cさんから電話相談がありました。Cさんの相談は、以前から両親の知らないところで上のきょうだいから暴力を受けており、そのことが原因で気分の落ち込みがひどいという内容でした。また、Cさんはこの件について親に打ち明けたことがありました。その後きょうだい喧嘩や一時的な気分の浮き沈みの問題として軽く受け取られてしまったため、以後は親に相談できず、ますます家にいることが辛くなり、数か月前からは死にたいと思うことがあるとのことでした。

【調整活動の実施と経過】

Cさんは、辛い気持ちを養護教諭に打ち明けたところ、担任教諭とスクールカウンセラーにも話を聞いてもらうことができました。Cさんはそのことをありがたいと思う一方で、死にたいという気持ちが消えたわけではないため、先生方の負担になってしまうのではないかと学校に気を遣っていました。

そこでCさんには、勇気を出して先生方に気持ちを話せたことは本当に良かったし、家庭環境が変わらなければ辛い気持ちが減らないのは当然であるから、Cさんが申し訳なく思うことはないよとお話ししました。そして、たくさん話を聞いてもらうことで気持ちを整理して、これからどうすれば辛いことを減らせるか、先生方と考えていけるといいのではと助言し、学校には電話でCさんから聞いた情報を共有しました。

その後Cさんからの相談はありませんが、調査員から学校にCさんの状況を問い合わせ、担任と養護教諭が家庭訪問して保護者と話ができたこと、Cさんは学校には毎日登校して落ち着いて過ごしており、スクールカウンセラーとの面談も継続していることを確認できたため、今後も何かあれば学校と情報を共有できる見守り体制をつくることができました。学校に、子どもの頼れる場所の一つとしてアシストセンターを活用いただけた事例でした。



緊急性の高い相談対象外ケースを速やかに他機関に繋ぐ

【相談内容（大学生 本人から）】

大学1年生のDさんが突然来所しました。Dさんの相談は、かねてより父親との折り合いが悪く、最近とある出来事をきっかけに家を追い出されてしまったが、父子家庭で他に頼れる親族もいないため、一時的にでも安心して生活を支援してくれるところはないかとの内容でした。

【調整活動の実施と経過】

大学生は原則アシストセンターの相談対象外ではありましたが、Dさんは自宅を出てから友人宅を転々とし、相談来所時にはネットカフェで寝泊まりしているとのことから、緊急性があると判断し、適切な関係機関に繋ぐことを前提に調整活動に入りました。

調査員は、Dさんから聴きとった情報を基に、すぐに若年女性を支援する団体、児童相談所、区保健センターに連絡し、それぞれから利用可能性のある支援について提案を受けました。その結果、まずは若年女性を支援する団体が中心となり、活用可能な居場所を検討するという整理がつきました。そのためには団体がDさん本人により詳しい状況を確認する必要があることから、そのことをDさんに連絡して説明し、アシストセンターからの紹介で相談しているとことを団体に伝えてもらうと相談がスムーズにいくと申し添えました。また、今後の学費の支払いに関しては、大学の学生相談室に相談するよう助言しました。緊急性の高いと思われるケースについて、他機関との調整を円滑に行うことができた事例でした。

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と概要

令和5年度は、救済の申立ては寄せられませんでした（令和4年度1件）。

(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）」、「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5年度において、救済委員の自己の発意による調査⁽⁴⁾を実施した案件はありませんでした。



救済申立て件数等の経年の推移 ➤➤➤ 【統計・資料編】P36～39

(4) 救済委員の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や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。

I 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。

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5年度は、9月に各機関の活動報告等に関する情報交換を行うとともに、品川救済委員が「子どもアドボカシーの現状と相談機関として求められる対応について」講義し、参加機関に学びの機会を提供しました。

また、令和6年3月には、顔の見える関係性づくりを更に一步進めるとともに、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、初めての試みとして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、16歳の不登校に悩む女子からの「生きていることが辛い」といった相談など、二つの事例について、各機関がそれぞれどのように対応するか実践的な意見が交わされました。

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、相談機関相互の連携協力を一層進めていきます。

2 活動状況の報告等

権利の侵害から子どもを救済するために最も大切なことは、関係者の理解と協力を得ながら、子どもと子ども、子どもと大人の関係調整を図っていくことです。

そのためには、子どもアシストセンターの活動状況や、相談を通して見えてくる子どもを取り巻く課題などについて、十分に理解をしてもらうことが重要であり、このことが再発防止や予防にもつながると考えています。

そのため、学校や地域の関係団体などに対して積極的に活動状況の報告や説明会を行っています。

【主な報告機関等】

名 称	報告日
札幌市青少年育成委員会連絡協議会	令和5年8月24日
札幌市学教連絡会	令和5年9月26日
北海道私立中学校・ 高等学校協会札幌支部会議	令和5年11月14日

3 「地方自治と子ども施策」全国自治体シンポジウムへの参加

標記シンポジウムは、子どもの権利の普及、地方における子ども施策のあり方を協議することを目的として、毎年開催されております。令和2年度と令和3年度は新型コロナウィルスの影響により中止となりましたが、令和4年度に再開されました。

令和5年度は、東京都小金井市で「子ども施策の基本理念と自治体における子どもの意見反映」をテーマとして開催されました。

シンポジウムには、大鹿調査員、祐川調査員、事務局職員が現地参加し、他の自治体における子どものための相談・救済に関する活動の現状と課題について理解を深め、アシストセンター内でも情報を共有しました。

【会議内容及び日時】

- 「地方自治と子ども施策」全国自治体シンポジウム（全体会）

令和6年2月10日（土）

- 「地方自治と子ども施策」全国自治体シンポジウム（第1分科会；子どもの相談・救済）

令和6年2月11日（日）

【場所】

小金井宮地楽器ホール（東京都小金井市）

