

救済委員からのメッセージ

—— 平成 28 年度の相談等の実績と今後の課題 ——

札幌市代表子どもの権利救済委員 吉川 正也

1 はじめに

札幌市子どもの権利救済機関（子どもアシストセンター）は、設立されてから8年が経過しました。この間、子どもの権利救済のために相談活動や調査・調整活動に、子どもアシストセンターをあげて取り組んできております。

平成28年度における電話や面談による相談の件数については、昨年に比べて大きな差異はありません。しかし、メールによる相談の件数が、延べ件数で1,420件となって、昨年より減少しました。メール相談の減少は、このところの傾向で、徐々に減少しています。子どもが使う携帯電話のアプリの影響と思われるが、これからの課題の一つと考えています。

ここでは、平成28年度の活動について振り返り、子どもアシストセンターがどう活動しているのか確認し、これからの課題も考えます。



2 平成 28 年度の相談の実績から

(1) 電話相談について

平成28年度の電話による相談は、延べ件数で1,903件でした。昨年度（1,860件）より多い相談となっています。このことでも、それだけ子どもアシストセンターへの相談の必要性は高いといえます。初回相談が電話によるものの件数は613件であり、おおよそ昨年度（659件）並みとなっています。

電話による相談は、相談の方法として全体の53.4%を占めていて、メールによる相談とともに特に大切な相談方法です。

また、電話をしてきた613名のうち、「子ども本人」は234名であり、「母親」が307名です。子どもと母親によって、電話の相談がほとんど行われていることがわかります。

しかし、父親や親族の相談も確実に存在していて、電話による相談は、父親や祖父母の方々にとっても、大変意義のあることがわかります。

(2) メール相談について

子どもアシストセンターでは、設立当初からメールによる相談を行ってきています。札幌におけるこの相談方法が、全国的にみても少しずつ広がりを見せているところです。

ところが、メールによる相談はこのところ減少しています。こうした減少傾向の原因として、子どもたちへのスマートフォンの普及により、無料のSNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を使って、子どもたちの間で直接連絡をとっていて、メールによる相談を行うのが少

なくなっているのではないかと考えます。こうしたことで一応の解決をしているのではないかと
は思われますが、それが適正かということについては心配しています。これからの課題として考
慮すべき問題です。

(3) 面談による相談について

面談による相談は、面談を実施した事例が 78 件、相談延べ回数は 189 回です。面談による相
談は特に調査・調整や救済の申立てを行うことに結びつくことが多いと言えます。また、相談の
内容からも慎重に対応することが求められています。

3 相談内容の傾向と調査・調整活動

(1) 相談内容の傾向について

相談内容からは、「学校生活」に関する相談が 51.2%となっています。次いで、「家庭生活」
に関する相談が 16.7%となっています。そして、性格や行動に関する相談が 8.0%となっていて、
これらの総計が相談総数の 8 割近くを占めています。

学校等における「いじめ」の問題の相談は 5.7%であり、思ったほど件数は多くないものの、
気をつけながら継続的に見守る必要がある事案です。

家庭内での相談では親子ないし兄弟関係の問題が多くなっています。

(2) 調査・調整活動について

子どもアシストセンターでは、子どもの権利救済のために、調査や調整活動ができる、あるい
は、相談者から救済の申立てに対応できるようになっています。

このため、子どもアシストセンターでは、相談の内容から、調査・調整などの必要性があると
される場合や、救済の申立てがあったときには、これらの活動を積極的に行うようにしています。

子どもアシストセンターで、平成 28 年度で調整活動を行ったのは、件数では 23 件でしたが、
調整活動そのものは 289 回に及びました。

これらは、主に学校と子ども、あるいは両親の間の調整を行ったものです。子ども側の主張を
良く聞いて、事実の調査等を行います。学校側の言い分も理解しつつ、子どもために何が最も良
い解決なのか、相互の信頼を得るようにしながら、活動を行っています。

4 アシストセンターで心がけていること

(1) どんな相談にも応じております

子どもアシストセンターでは、子どもの権利救済に限らずどんな相談にも応じています。子ど
もでも大人でも、どなたからでも子どものことであれば相談に応じています。

札幌市の相談機関として、札幌市内に在住する子どもに関する相談を受け付けています。時に
は他の市区町村に在住する子どもについての相談が寄せられることもありますが、制度趣旨を説
明しつつ、対応しております。

(2) 相談内容に限らず、困りごとでも何でも対応しています

子どもの相談では、これが相談にあたるか否かがわからないこと、とにかく聞いてもらいたい
ことがあります。いわゆる解決策を示すような相談でなくても、とにかく相談員の方に聞いてほ
しいということがあれば、それにも応じています。

子どもや保護者等の訴えを聞いて、子どもたちの悩み等に、寄り添っていくという気持ちで対応しています。

(3) 子どものことで相談をしても秘密を守ります

子どもアシストセンターでは、子どものことについて他人に知られたくないような内容の相談を受け、話をお聞きしても、このことについて、他に漏らすことは一切ありません。

子ども、あるいは保護者等の相談の秘密は確実に守っていきます。安心して相談していただくために、このことをきちんと守って相談に応じています。

(4) 他の機関との連携も考えています

子どもアシストセンターに寄せられる相談は、子どもアシストセンターだけで解決できないこともあります。

その場合には、相談された方には、よくご説明をしたうえで、「他の機関を紹介します」と助言をすることがあります。

医療がからむ問題などで、適切な対応が必要と認められるとか、子どもたちのために必要とされるときに、ご案内をすることがあります。

(5) 子どもの最善の利益を常に優先します

子どもアシストセンターにおいては、大人、子ども、学校、その他の機関等といった関係において、当該相談の対象となった子どものことを中心に考えます。色々な要素を考えなければならぬとしても、そのことで被害を受けている子どものことを考えていきます。その子にとって何が最善の利益なのかを常に考えていきます。このことが、子どものためのこの「権利救済機関」の役割と考えているからです。

5 おわりに

(1) 子どもアシストセンターの認知度と広報

平成 28 年度の相談実績を分析しますと、札幌市内の子どもや保護者等に、子どもアシストセンターの存在と役割について、相当な理解をいただいていることがわかります。

そして、子どもアシストセンターの調査・調整活動も、年々着実に行われ、効果をあげているといえますが、これからも広く子どもや大人の方々への当センターの存在を知らせる広報活動が必要です。大人の方に向けた新たな広報については、既に取り組みを始めています。

(2) これからの課題

子どもの相談手段として、メールによる相談は根強く存在しています。

しかし、新しいコミュニケーションツールが広まっていることから、子どもアシストセンターとしても、この新しい状況に対応することが求められています。

今後は、子どもにもっと近づくためにも、より子どもが相談をしやすい環境をつくることが求められています。一人でも多くの子ども、一人でも多くの保護者等から、相談を受け、子どものために、子どもアシストセンターとして活動したいと考えます。

一人でも多くの子どもや保護者等に、子どもアシストセンターに相談をしてもらい、子どもと一緒に問題を考え、次に進んでいくように努めたいと思います。