

令和元年度の相談等の傾向と活動の重点

令和元年度件数は、実件数 1,003 件、延べ件数 3,062 件であり、前年度と比較して実件数では 170 件の増加、延べ件数では 409 件の増加となっています。また、救済の申立て⁽¹⁾ 2 件を新規に受理しました。相談の延長としての調整活動⁽²⁾ は 13 件と前年度 (19 件) と比較して 6 件の減少となっています。

電話による相談については、実件数で昨年より 110 件減少し、延べ件数では約 160 件増加しております。Eメールによる相談は、実件数はほぼ同数ですが、延べ件数では約 260 件の減少となっております。近年、子どもたちの間で浸透している「LINE」が、子どもたちの声を酌み取るための相談手段として有効かどうかを検討するため、平成 30 年度に引き続き LINE 相談の試行実施を次頁 (3) 「LINE 相談の試行実施について」のとおり行いました。

また、調査や調整につながる可能性のある相談案件については、例年同様、極力面談に来ていただくことを勧め、できるだけ詳しく話を聴くことにより、調査・調整の円滑な実施につなげました。

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。

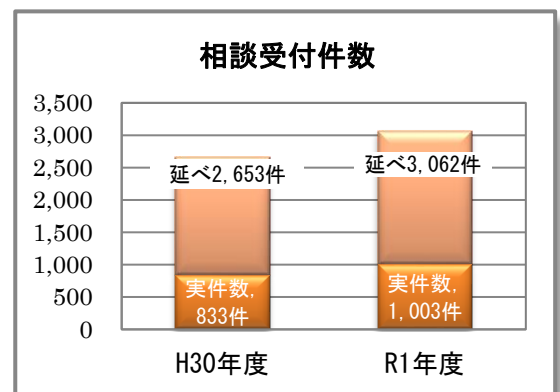
相談にあたっては、相談者の心情に寄り添った支援を行うことを念頭に、可能な限り当事者である子ども本人の意見を聴くように努めています。

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

令和元年度に受け付けた相談件数は、実件数 1,003 件、延べ件数 3,062 件であり、平成 30 年度に比べて実件数で 20.4% 増、延べ件数で 15.4% 増となっています。

なお、この件数の中には、救済の申立てのほか、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。



相談件数等データの詳細



【統計・資料編】P. 36～

(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に関係機関との調整を行うことがあります

(3) LINE相談の試行実施について

子どもアシストセンターでは、相談を通じて子どもを権利侵害から救済するために、機関発足以来、子どもからの相談を電話、Eメール、面談により行ってきました。

しかし、昨今、特に子どもからのEメールによる相談数が減少傾向にあり、その原因として、子どもたちへのスマートフォンの急速な普及と「LINE」などのSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）の浸透による、Eメール離れが窺われます。

こういった状況を踏まえ、子どもが相談しやすい体制を整えるために、新たな相談手段としてのLINEの有効性や様々な課題を把握し、本格導入に向けた検討を進めるため、平成30年度にLINEによる相談の試行実施を9月18日(火)から10月12日(金)までの期間限定で行いました。

令和元年度についても、夏期（令和元年7月22日～8月30日）、冬期（令和元年12月10日～令和2年1月24日）の2回、試行実施を行い、その結果、LINEは、これまで電話やEメールでは相談がしにくかった子どもたちにとっても、気軽に利用できる有効な方法であることが確認できたため、令和2年度以降は通年でLINE相談を実施することと致しました。

【令和元年度実施概要】

	夏 期	冬 期
期間	令和元年（2019年）7月22日（月） ～8月30日（金） ※土曜、日曜、祝日を除く 【計29日間】	令和元年（2019年）12月10日（火） ～令和2年1月24日（金） ※12/28～1/4、日曜、祝日を除く 【計32日間】
相談時間	平日 10：00～20：00	平日 10：00～20：00 土曜 10：00～15：00
広報対象者	札幌市内の中学校・高等学校に通う生徒に、学校を通じて友だち登録用のQRコードを記載したカードを配布	

【令和元年度実施結果】

	夏期(29日間)	冬期(32日間)	合 計
友だち登録数（累計）	529人	825人	—
ブロック数（累計）	173人	338人	—
受付時間内アクセス件数	427件	318件	745件
（うち、対応できなかった件数）	(13件)	(5件)	(18件)
相談対応件数	319件	179件	498件

(4) 相談活動の紹介

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。様々な職歴や経歴をもつ男女のスタッフが、それぞれの経験を活かしながら親身になって相談に応じています。

以下に、令和元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。】

視点を変えて子どもを見守る

【小学生男子 母親から メール相談】

小学校中学年の男の子のお母さんから、メールで相談を受けました。

最近、家で反抗的な態度をとるようになり、生意気な口をきき、親子でケンカする回数が増えました。そして、ただケンカをしているだけだったら良かったのですが、気に入らないことがあると、物を投げ、壁を蹴とばすようになりました。さらに、思い通りにならないと、かわいがっていた妹にも暴力をふるうようになりました。あまりの態度の悪さに、感情的になって、思わず、子どもに手をあげてしまうことも、何回かありました。

もしかしたら、発達障害ではないのだろうか、担任の先生にも相談しました。先生は、「学校では心配に感じるところは、ひとつもありませんよ。それどころか、リーダーとして周りの子のことを考え、とてもよくやってくれています。疲れてしまわないかと、心配しているくらいです。」と、話しました。

お母さんには、子どもアシストセンターから、次のようなアドバイスを送信しました。

- ・反抗期を迎える子どもがいる家は、どこの家でも似たようなことが起きているので、ママ友同士で交流し、どのように対応しているのか、情報交換してみましょう。
- ・ケンカになりそうになったら、子どもと同じレベルで向き合わないこと、場合によっては同じ空間にいないような努力をしましょう。
- ・学校では、自分の気持ちを表現できずに、ストレスを抱えている可能性が高いので、時々声をかけて、話を聞いてあげましょう。そして、妹さんと同じように、甘えさせ、かわいがってあげましょう。

そして、お母さんに、お子さんの良いところを、できるだけたくさん見つけて、メールに書いてもらうように、お願いしました。

すると、お母さんから数回にわたって、お子さんの素敵などころを書いたメールが、次々に届きました。メールには「目先のことばかりにとらわれ、いつの間にか、子どもの悪い部分だけを見るようになっていた自分に気が付きました。もっと母親が、心に余裕を持たなくてはなりませんね。明日、子どもに謝ります。」という言葉が添えられていました。

数日後には、「昨日、子どもから、手紙をもらいました。やはり、あの子はいいい子でした。うれしかったです。」というメールをいただきました。

子どもたちは、学校と家庭で、バランスをとりながら生活しています。どんな子も、いつもいい子ばかりではられません。どこかでストレスを吐き出し、リラックスしなければ心がつぶれてしまいます。もしかしたら、親にぶつかることができるのは、とても幸せな子どもたちなのではないかと思えます。

親自身が心に余裕を持ち、子どもの置かれている環境や揺れる心を受け止めることが、

子どもを見守ることにつながると、相談者に教えられた事例でした。

🌸 前向きに考えて行く 🌸

【中学生男子 本人から LINE相談】

中学2年生のA君から「学校へ行きたくない。だけど行かないと親に怒られる…」とLINEで相談が寄せられました。A君自身、緊張感が強く、小学生の頃から学校に行きたくないと思う事がたくさんあったようです。

A君自身も自分が登校出来ない理由が分からない状態だったので、気持ちに寄り添いながら話を進めて行きました。その中で、①学校を休むとお母さんに怒られるのが辛い、②お兄さんとよく比較される、という話が出てきました。

①A君が特に気にしていたのは“学校を休むとお母さんに怒られる”という部分でした。

「理由も無いのに休むんじゃない!」「休むから勉強についていけなくなるんだ!」と厳しく言われてしまうので、A君はその度に傷ついていました。お父さんは単身赴任のため週末しか家に帰って来ませんが、A君の話をよく話を聞いてくれる頼りになる存在でした。

そこで、「お父さんのようにA君の気持ちを理解しようとしてくれる人もいる。お父さんのように自分の事を理解してくれる人をこれから増やして行ったらいいのではないだろうか? A君が学校を休んでいるのは“言葉では説明出来ない複雑な理由”があって休んでいるのであって、決して“ズル休み”している訳ではないと思う」と伝えました。

そのようなやり取りを重ねて行く中で「クラスには話しやすい友だちがたくさんいる。担任の先生も、よく話を聞いてくれて理解のある先生だ」という話が出てきました。自分を理解したり、応援してくれたりする人が実は周りにたくさんいた事にA君自身が気付けた瞬間でした。

②A君には3つ年上のお兄さんがいます。お兄さんは成績優秀で市内の進学校に通っています。何かあるたびにお母さんはA君とお兄さんを比較します。A君も「兄さんみたいになりたい」と思っている反面、それがプレッシャーにもなっているようでした。そこで、「優秀なお兄さんを見本にするのはとてもよい事だと思う。だけど、必ずしもA君がお兄さんのようになる必要はないと思うし“A君はA君らしくあっていいのでは?”」と伝えました。

相談開始時は「これから自分はどうやって過ごして行けばいいのだろうか?」と悩んでいましたが、LINE相談を進めて行く中で「気持ちが楽になった」「僕は僕らしく生きていきます」とA君は自分の気持ちや考えを整理する事が出来ました。

アシストセンターにはA君のような、いわゆる“いい子”からの相談が時々寄せられます。A君のようなタイプの子は、上手く周囲に適応出来ている場合は、特に問題なく生活しているように見える事が多いのですが、何かトラブルが起きた時には上手く対処出来ず、結果的に不適応状態に陥ってしまう事も少なくありません。

そういった子ども達の根底には“親に認めてもらいたい”“自分の気持ちを理解してほしい”という親に対する思いがある場合がとて多いように感じます。しかし、昨今では両親の共働きがスタンダードになってきている時代背景等もあり、親子間でのコミュニケーションも中々難しくなっているのが実情かと思えます。

子どもアシストセンターでは、時にそういった親子関係における橋渡し役を担うなど、相談できずに困っている子ども達に“気軽に相談出来る場所”として認識してもらえよう、日々の活動にあたっています。

相談を寄せてくれた子ども達が少しでも“自信をつけて前向きになれるよう”これからも支援にあたっていきたいと思えます。

自分の気持ちと向き合ったとき

【高校生女子 本人から 電話相談】

「もしもし…」と精いっぱい声を振り絞ったあと、しばらく泣き続ける女の子たちと出会うことがあります。「ゆっくりでいいよ」と声を掛け、話が出来るまで、静かに待ちます。

高校1年生のRさんもその一人です。

中学生の時に、仲の良かったグループから突然、仲間外れにされたことをきっかけに、クラスからも孤立してしまっただけです。“高校生活でも同じことが起きるのではないかな…”と不安が強まり、子どもアシストセンターに電話をくれました。

高校に入学した後も、過去のトラウマから自信が持てずにいること、そして、相手の反応を気にしすぎてしまうことなどを教えてくれました。

まずは、Rさんの話に相槌を打ちながら耳を傾けます。そして、Rさんの辛かった気持ちを受け止め、乗り越えてきたRさんを労いました。心配な様子がかえったので、引き続き、メールや面談でも相談に乗ることが出来ることを案内しました。

数か月後、Rさんからメールが届きました。

「クラスの人たちに恵まれていると感じています。でも、また仲間外れにされたり、傷つくことを言われたりするのではないかと考えると、恐いです。」

「それほど、Rさんは傷ついてきたのだと思うから、気持ちが揺れるのも当然だよ。今はクラスメイトにも恵まれているようで、私もうれしいし、安心したよ。過去のことを思い出した時には、過去の自分を励ましたり、労いの言葉をかけてあげたりすると良いんだよ。」と返信しました。

そして約半年後、久しぶりにRさんからメールが届きました。

「まだ怖い気持ちはあります。でも、まずは自分がどうしたいかを考えたときに、自分自身と向き合って、笑顔を大切にしたいと思いました。そしたら、いろんな人と話せるよ

うになって、すごくうれしいし、もっと変わりたいと思いました！」

「自分の気持ちを大切に、自分と向き合おうと思えたRさんが素晴らしい！そして、Rさんは、大事なことに気が付いたようですね。Rさんには、解決していく力がある。自信を持って良いんだよ！」と返信を送りました。

環境に恵まれ、穏やかな日常生活の積み重ねが、Rさんの安心感や自信に繋がっていると感じられた事例でした。不安にとらわれるばかりではなく、“自分は どうしたいか”と、考える対象を自分に向けたとき、彼女のなかで、何かが大きく動き出したと思わずにはいられません。それ以降、Rさんからの連絡はありませんが、充実した高校生活を送っていると、私は信じています。

(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。

令和元年度は、14件の事案を留意ケースに指定して動向を注視したところ、うち3件の事案が調整活動の対象になりました（平成30年度の留意ケースは22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、当事者同士の間で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で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、積極的に活動しています。

(2) 調整活動の件数

令和元年度は「調整活動」を、13件の案件について実施しました（平成30年度は19件）。

このうち、学校を調整先とする案件は9件（平成30年度は13件）であり、学校と子ども（保護者）の間に立って問題の解決を図った事案の割合が多くなっています。児童相談所を調整先とする案件は1件であり、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のになります。

また、調整活動の延べ回数は168回となっており（平成30年度は88回）、特に学校を調整先とした事案では、子ども・保護者の学校等に対する不信を解消するため時間をかけて面談等による支援を繰り返した事例が多くありました。

相談項目別・調整先別「調整活動」件数

相談項目 \ 調整先	小学校	中学校	高校	市教育委員会	児童相談所	その他※1	計
家庭生活 (放課後生活、虐待など)	0	0	0	0	1	3	4
学校(幼稚園)生活 (子どもと教師の関係、いじめ、不登校など)	7	2	0	1	0	0	10
合計	9			5			13※2

※1 「その他」の内訳：保育所(1)、若者支援総合センター(1)、区役所(1)

※2 複数に調整したケースがあり、調整先の合計が件数の合計と一致しない

1件あたりの平均活動回数 令和元年度：12.9回（平成30年度は4.6回）

 **調整活動件数等の経年の推移**  **【統計・資料編】P.43**

(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。)



不登校について

【相談内容（本人と母親が来所）】

本人から「学校に行きたい気持ちはあるが、平日の朝になると頭痛や腹痛がして学校に行けない」と辛い気持ちが書かれたメールが届きました。何度か本人とメールをやり取りした後、本人が母親と一緒に来所し面談をしました。本人は、「先生に些細なことで叱られることが辛い」、母親は「先生の対応で嫌な思いをしているようだ。学校に話し対応を求めたが、対応してもらえず不信感を抱いている」と子どもアシストセンターの相談員と調査員に相談してくれました。

(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。

【調整活動の実施と経過】

調査員が当該中学校に出向き、校長に対し本人や母親の訴えの内容を説明するとともに、本人が登校するにあたり不安を感じている部分が解消されるような取り組みをお願いしました。数回に渡り、学校訪問や本人、母親との面談を行い、本人の思いが伝わるよう、また、学校の対応についても、本人や母親にその意図が伝わるよう橋渡しをしました。

その後、学校と本人、母親との間で面談の場が設けられるなどやり取りがなされるようになり、信頼関係を築きながらやっていると、母親から報告がありました。本人はメールで、登校を再開することができた、これから勉強を頑張っていきたい、と報告してくれました。

**いじめについて****【相談内容（本人と両親が来所）】**

母親から「本人がクラスで特定の子から嫌がらせを受けている」と電話で相談がありました。後日、本人と母親と一緒に来所し、「クラスメイトから嫌がらせを受けていること、先生が理解してくれず辛い思いをしていること」を子どもアシストセンターの相談員と調査員に相談してくれました。母親から「問題解決に向け、学校に要望を伝えたり、話し合いを行ったりしたが事態が好転しない。調整活動をお願いしたい。」との申し出がありました。

【調整活動の実施と経過】

子どもアシストセンターの調査員が当該小学校に出向き、校長に対し本人や母親の訴えの内容を説明しました。校長からは対応策についてお話しがりましたが、調査員は本人や母親には学校の意図が上手く伝わっていないと感じ、日常の学校生活の場や家庭への連絡などを通して、きめの細かいコミュニケーションを図り、信頼関係の再構築をお願いしてきました。

その後、学校からは、本人及び母親との懇談の実施や学級指導などを通して信頼関係の回復に努めていると連絡がありました。

母親からも「学校の先生に本人の気持ちを受け止めてもらえたことで本人が前向きになり、明るく元気に登校するようになった。」と報告がありました。

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

令和元年度は、以下のとおり新規に2件の救済申立てを受理しました。

	権利侵害の申立ての内容	調査先	調査結果等
【申立て1】 状況が改善傾向にあると判断し終結	【学校の対応に関すること】 当該生徒に対する学校の対応、見守りが不十分かつ不適切であるとして、保護者より救済の申立てがなされた。	中学校	【調査】 調査員が学校を訪問し、聞き取り調査を実施した。 【結果】 当初の学校の対応に、子どもへの配慮に欠けた点は見られたものの、学校はその後できる限りの対応をしており、状況にも改善の傾向が見られたことから終結と判断した。なお、学校と保護者の両者の歩み寄りにより、今後の信頼関係構築に努めてほしいことを要望した。
【申立て2】 申立て取下げ	【いじめに関すること】 いじめに関して被害者と加害者の間でトラブルがあり、その解決を求めて救済の申立てがなされたもの。	小学校	申立てが取り下げられたため調査を実施せず。

(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。

また令和元年度において、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。

 申立て受理件数等の経年の推移  【統計・資料編】P.43～

(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。