

札幌市子どもの権利救済機関
(子どもアシストセンター)

令和6年度（2024年度） 活動状況報告書

-概要版-



令和6年度「子どもの権利ポスター」最優秀賞作品

令和7年（2025年）

札幌市子どもの権利救済委員

1 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

| | |
|----------------------------------|--|
| <p>組 織 体 制</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・ 委員等 救済委員2名(大学教授・弁護士:令和6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 |
| <p>対 象</p> | <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。 |
| <p>相 談 時 間 帯</p> | <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） ※ 日曜日、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</p> | <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 ※原則予約制 ・ LINE〔子ども専用〕（令和2年度より通年実施） <div style="text-align: right;"> <p>LINE 友だち登録用 二次元コード</p>  </div> |

2 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6年度に受け付け、対応した相談件数は、実件数1,085件、延べ件数3,234件であり、前年度に比べて実件数で5.2%減、延べ件数で0.1%減となりました。

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) 子どもからの相談方法

子どもアシストセンターでは、LINE相談を令和2年度から通年実施しています。

令和6年度は、子どもからの延べ相談件数2,431件のうち、LINEが1,922件(79.1%)と、前年度の1,688件(73.0%)から更に増えました。

一方、電話は370件(15.2%)、Eメールは89件(3.7%)、面談は50件(2.1%)と、表1に示すとおり、LINE以外の方法はいずれも前年度に比べ、子どもからの延べ相談件数における割合を減らしました。

LINEは子どもにとって相談しやすい方法ですが、LINEのやり取りだけで子どもの様子を読み取ることには一定の限界があります。

そのため、LINEから始まった相談であっても、その内容によっては、これまでと同様に、子どもの気持ちに配慮しつつ、相談員から電話や面談に誘い、適切な支援ができるよう努めています。

表1 子どもからの相談方法の内訳

| 相談方法 | 件数(件) | 割合(%) |
|------|--------------|--------------|
| LINE | 1,922(1,688) | 79.1(73.0) |
| 電話 | 370(356) | 15.2(15.4) |
| Eメール | 89(201) | 3.7(8.7) |
| 面談 | 50(64) | 2.1(2.8) |
| その他 | 0(2) | 0.0(0.0) |
| 合計 | 2,431(2,311) | 100.0(100.0) |

※ () 書きは前年度の数値

※ 割合(%)は小数第二位を四捨五入

※ 割合の合計は端数の処理上必ずしも100.0%にはならない

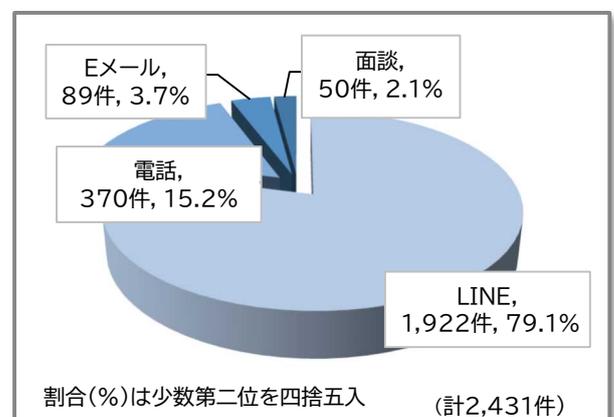


図1 子どもからの相談方法の内訳

(4) 相談者の内訳

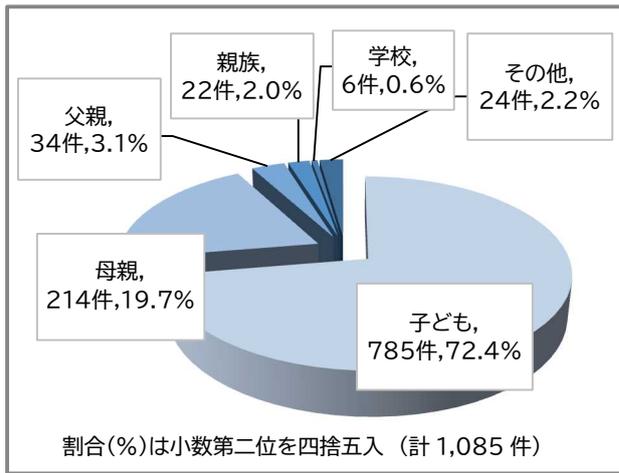


図2 相談者の内訳 (実件数)

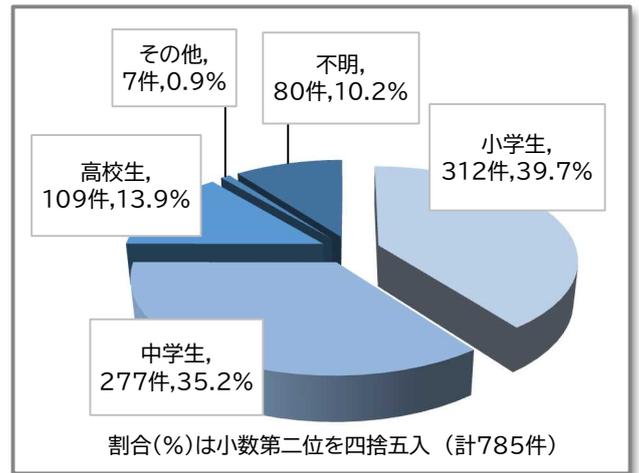


図3 相談者「子ども本人」校種別の内訳 (実件数)

相談者は、「子ども本人」785 件 (72.4%) が最も多く、次に多いのが「母親」214 件 (19.7%) で、子ども本人と母親を合わせると全体の9割を占めます。

また、子ども本人を校種別に見ると、小学生が312 件 (39.7%) と最も多く、次いで中学生 277 件 (35.2%)、高校生 109 件 (13.9%) となっています。

(5) 相談対象者の内訳

相談の対象となった子どもの内訳は、「小学生」440 件 (40.6%) が最も多く、次いで「中学生」352 件 (32.4%)、「高校生」160 件 (14.7%) となっています。

原則、成人は相談対象ではないため、相談を受けた際には、相談内容に応じ、他の適切な機関を紹介しています。

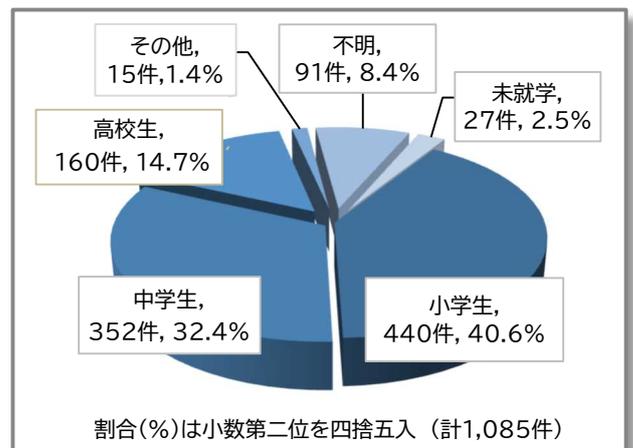


図4 相談対象者の内訳 (実件数)

(6) 相談方法の内訳

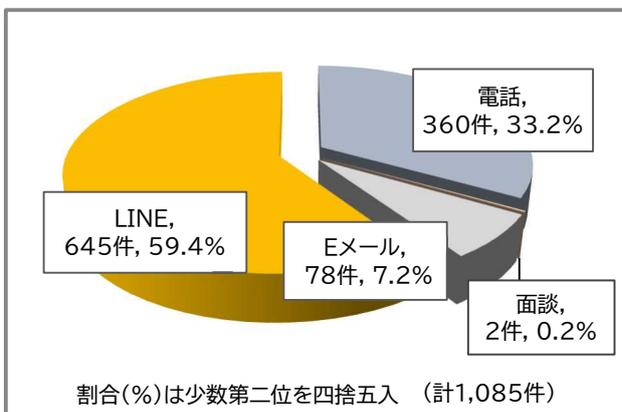


図5 相談方法の内訳 (実件数)

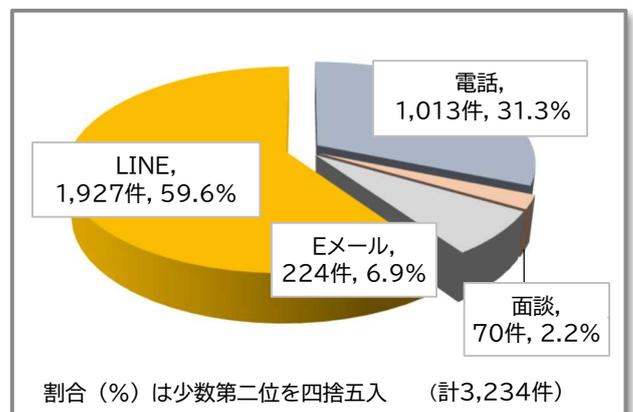


図6 相談方法の内訳 (延べ件数)

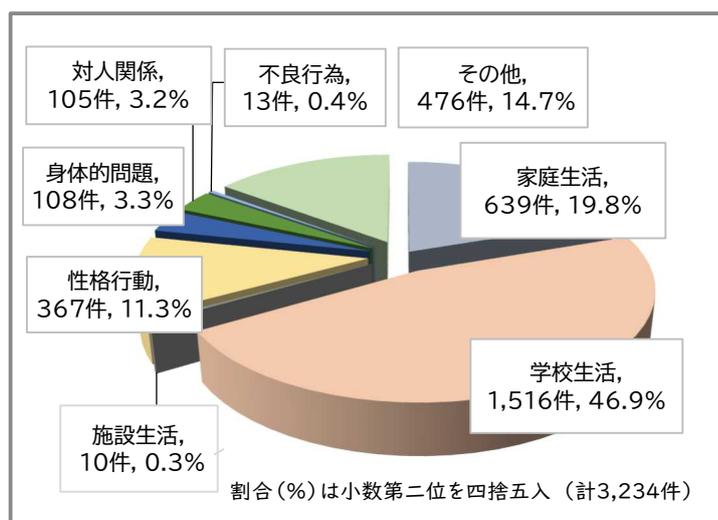
実件数（初回相談）、延べ件数（初回相談＋継続相談）ともに、LINEによる相談が最も多く、続いて電話、Eメール、面談となっています。

LINEは子ども専用の相談方法であり、大人からの相談は電話が中心です。

子どもからの相談はLINEが約8割を占めますが、その一方で、緊急性の高い場合や、文字でなく声で気持ちをやり取りしたいという思いに応えられる電話や相談員に面談で落ち着いて話を聴いてもらえる面談も一定のニーズがあります。

Eメールは相談者が伝えたい内容を文章にする必要があり、やり取りに時間もかかることから、子ども、大人とも年々利用が減っています。

(7) 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」など大きく8項目に分けています。延べ件数で相談内容の内訳を見ると、「学校生活」1,516件(46.9%)が最も多く、次いで「家庭生活」639件(19.8%)、「性格行動」367件(11.3%)となっています。

子どもと大人別に、相談内容をさらに33の細目に分けた主要な相談件数は、表2のとおりです。

図7 相談内容の内訳

表2 内容別相談件数 (子ども・大人別)

| 子ども (2,431件) | | 大人 (803件) | |
|--------------|--------------|-------------|--------------|
| ① 友人関係 | 652件 (26.8%) | ① 親子・兄弟関係 | 119件 (14.8%) |
| ② 精神不安 | 219件 (9.0%) | ② 学習・進路 | 78件 (9.7%) |
| ③ 親子・兄弟関係 | 198件 (8.1%) | ③ 不登校 | 52件 (6.5%) |
| ④ 学習・進路 | 96件 (3.9%) | ④ 友人関係 | 45件 (5.6%) |
| ⑤ いじめ | 76件 (3.1%) | ⑤ 子どもと教師の関係 | 43件 (5.4%) |

(8) 相談活動の事例の紹介 ※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。

【中学生 本人、母親からの相談】

Bさんから、「学校に行くのが辛くなってきました」とLINEで相談がありました。

Bさんは、明るくてクラスの中心的存在になりたいのに、同級生から真面目な性格だと思われ、クラスで静かに目立たない存在でいることが不満であるとのことでした。

あるとき、Bさん本人から勧められたとして、Bさんのお母様から、「Bが学校に行きたがらない。どうしたらよいか」とお電話で相談がありました。

お母様によれば、Bさんは、以前は就きたい職業と、そのための高校進学を目標にし

ていたのに、最近は高校には遊ぶために行くと言うようになり、担任の先生からスクールカウンセラーとの面談を勧められても、人目が気になり拒否しているとのことでした。

その後Bさんはほとんど学校に行かなくなりましたが、家で過ごしていても気持ちは休まず、相談員に長文のLINEを送ったり、「どうしたらいいですか」、「大丈夫だと思いますか」と答えを求めることが増えたりと、不安と焦りを募らせる様子が見て取れました。

そして、家庭で感情のコントロールがきかなくなると、黙って家を出て遅くまで帰ってこないこともあるようでした。

相談員はBさんとのLINEと並行して、Bさんやお母様と電話や面談を重ね、お二人の気持ちの橋渡しをし、お母様には家庭児童相談室、札幌こころのセンターなどの他機関の情報提供も行いました。

お母様は、そうした他機関を利用しながら、辛抱強くBさんに向き合われていました。

Bさんからの相談は中学卒業の少し前で途切れましたが、後日お母様から、Bさんのその後についてご報告をいただきました。

Bさんは、中学までの自分を知る人のいない、新たな環境で一から高校生活をスタートし、現在は生き生きと毎日を過ごしているとのことでした。

環境の変化を機会に次のステップに進むことができたのは、Bさん本人の力によりますが、そうなるまで、子どもを支える親に寄り添うことも、子どもアシストセンターの大切な役割であると感じた事例でした。

3 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、関わり合いのものを含みます。

相談者と関係機関の間に介入する際は、第三者的な立場で、相談者の要求を調整先の関係機関に伝えるだけでなく、関係機関における相談者への対応や状況等をお聴きし、相談者と関係機関がお互いに理解・協力し合える環境を整えることを目指します。

(2) 調整活動の件数

令和6年度は「調整活動」を28の案件について、延べ128回行いました（令和5年度は24の案件について133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5年度14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条に基づき児童相談所に虐待通告したものが2件ありました。

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5年度11件）でした。その他、他の相談支援機関や医療機関などを調整先とした案件もありました。

(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。

【児童相談所への虐待通告（小学生 本人からの相談）】

ある日の夕方、小学生のCさんから、児童会館の電話を借りて、「もう限界なので、家に帰りたくない」との相談がありました。

Cさんは昨夜、趣味でマンガを描いていたところ、父親に「そんな暇があるなら勉強しろ」と怒鳴られ、描いたマンガを破られたとのことでした。

児童会館の職員に事情を聴くと、Cさんは過去に父親から暴力を受けて児童相談所で一時保護されたことがあり、措置解除後も父親から日常的に暴力・暴言を受けているとのことでした。

調査員はまず、日頃から直接Cさんと接し、父親からCさんへの暴力を把握している児童会館の職員に、児童相談所へ虐待通告するよう促しました。

それに対し児童会館の職員は、これまでも児童会館からは児童相談所にCさんの状況を伝えているが、今回は事態をより重く受け止めてもらいたいので、子どもアシストセンターから児童相談所に連絡してほしいとのことでした。

そこで調査員は児童相談所に、児童虐待が疑われる相談を受けたと通告しました。

後日、児童会館から、Cさんが一時保護されたことの報告と、当センターの迅速な対応に感謝しているとお礼の言葉をいただきました。

そして、あの日はCさんが当センターのカードを職員に差し出し、自分でここに電話したいと言うので、児童会館の電話を貸したのだと教えてくれました。

個人の連絡手段を持たない子どもであっても、アシストのような相談機関があることを知り、今回の児童会館のように、そばで手助けしてくれる大人がいれば、助けてほしいと声を上げられるのだと、改めて子どもや関係機関への周知・理解の重要性を感じたのでした。

4 救済の申立てによる調査

(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) 救済の申立て受理件数と概要

令和6年度は、救済の申立てを2件受理しました（令和5年度は救済の申立てなし）。

| | 権利侵害の申立て内容 | 対処結果等 | 調査等の回数 |
|------|---|---|--------|
| 案件 1 | 【特別支援学級の学級編成に関すること】 申立人の子どもが通う特別支援学級において、法の基準に反する編成や運用が行われており、子どもの権利を侵害している。 | 調査員が学校を訪問し、聴き取り調査を実施したところ、法に抵触する学級編成や運用は確認できなかった。当該申立ての内容は制度に関する要望にとどまり、子どもの権利条例第 38 条第 7 号(調査することが明らかに適当でない)と認められるときに該当することがわかったことから、同第 37 条第 3 項に基づき調査を打ち切った。 | 1 回 |
| 案件 2 | 【離別した子との面会交流に関すること】 申立人と離別した子どもが面会交流できないことは、子どもの権利を侵害している。 | 当該申立てに関する調査は、子どもの負担軽減という点も考慮した上で、家庭裁判所による手続きが最善であることから、子どもの権利条例第 38 条第 7 号(調査することが明らかに適当でない)と認められるときに該当すると判断し、調査を実施しなかった。 | |

(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」

これまでに「是正等の措置の勧告（条例第 39 条第 1 項）」、「意見表明（条例第 39 条第 2 項）」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 6 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でした。

5 関係機関との連携（子どものための相談窓口連絡会議）

札幌市内には、子どもアシストセンターの他にも、国、北海道、民間団体が運営する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、変化に即して問題解決や状況の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です。

そのため、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 6 年 9 月に開催した第 31 回会議では、子どものインターネット・SNSトラブルをテーマに、出席者に市民文化局区政課職員による講義を聴いていただいた上で、SNSトラブルの相談に関する意見交換を行いました。

また、令和 7 年 2 月に開催した第 32 回会議では、顔の見える関係性づくりを更に一歩進

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、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、家庭で居場所がない少年の対応など、二つの事例について、各相談機関でどのような対応が可能かなど、実践的な意見交換を行いました。

これからも、子どもとその家族を支える相談機関が、互いのことを知り、必要なときに連携・協力できる関係づくりを続けていきます。

6 普及・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、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。子どもアシストセンターにSOSを伝えられる子どもが増えるよう、実際の相談・救済活動とともに、さまざまな方法により、子どもアシストセンターの普及・啓発活動に取り組んでいます。



↑子どもアシストセンターホームページ
子どものみなさんへ Top 画像

| | 項目 | 実施時期 | 備考 |
|------------------|-------------------------|-----------------|---|
| 広 報 物 | 子ども用相談カード | 5~6月、 10~11月 | 【対象】小学生、中学生、高校生 |
| | 施設貼付用ステッカー | 随時 | 【対象】小学生、中学生、高校生、大人 |
| | 大人用相談カード | 3月 | 【対象】主に大人（コンビニエンスストア） |
| | 広報紙「あしすと通信」 | 12月、2月 | 【対象】全小中学生の保護者、高校、公共施設等 |
| | 保護者向けチラシ | 随時 | 【対象】主に大人（出前講座の出席者に配布） |
| 出 前 講 座 | あしすと出前講座 ※子ども向けは出前授業 | 随時 | 【対象】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 17回実施 |
| 広 告 | LINE 広告の配信 | 8月、2月 | 【対象】小学生、中学生、高校生 ※いつでも相談できるお守りとして、子どもアシストセンターのLINE 友だち登録を促している。 |
| そ の 他 | 動画の公開、情報発信 | — | ・ホームページで啓発用映像を放映 ・札幌市子ども未来局 X(※旧 Twitter) (随時) |

※ 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も行いました。