

平成 28 年度の相談等の傾向と活動の重点

平成 28 年度の相談件数は、実件数 833 件、延べ件数 3,515 件であり、前年度と比較して実件数では 167 件の減少、延べ件数では 559 件の減少となっています。また、救済の申立て¹については、新規で受理した案件はありませんでした。相談の延長としての調整活動²は 23 件と前年度（30 件）と比較して 7 件の減少となっています。

電話による相談については、実件数で昨年とほぼ同じであり、延べ件数でやや増加しております。一方、Eメールによる相談は実件数で 107 件、延べ件数で 502 件減少しております。背景としては、子どもたちへのスマートフォン普及に伴い Eメールから SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）へ利用が移っていることも一因となっているものと思われ、今後も動向を注視していきたいと考えています。

平成 28 年度も、例年同様に、調査や調整につながる可能性のある相談案件について、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整活動の円滑な実施につなげることを意識しました。



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さまざまな悩みの相談を幅広く受け付けています。

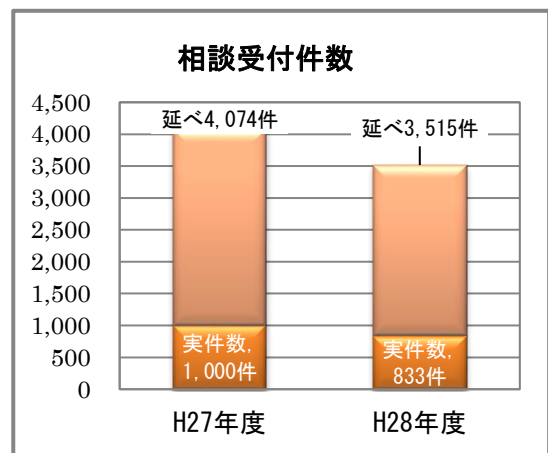
相談にあたっては、相談者の心情に寄り添った支援を行うことを念頭に、可能な限り当事者である子ども本人の意見を聴くように努めています。

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

平成 28 年度に受け付けた相談件数は、実件数 833 件、延べ件数 3,515 件であり、平成 27 年度に比べて実件数で 16.7%減、延べ件数で 13.7%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。



相談件数等データの詳細

▶▶▶▶▶【統計・資料編】P. 38～

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) 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ものの、その時点では調整活動や申立てに至らないが、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。

平成 28 年度は、25 件の案件について留意ケースとして動向を注視し、うち 3 件の案件が調整活動につながっています（平成 27 年度の留意ケースは 26 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電話やメールによる相談、または面談での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に務めています。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相談に応じ、相談者と心を通わせています。

以下に、平成 28 年度に子どもアシストセンターで勤務した 7 名の相談員が担当した相談の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。】



相談することの意義



【特別支援学校男子生徒本人から 電話相談】

人との距離感がつかめず人間関係に悩む電話相談を 15 回ほど受けた事例です。家族との距離感、女子との距離感、リーダーとしての関わり方が相談の主訴でした。失敗して行き詰まると電話をくれます。実に素直に生き生きと語ってくれるので、若い子がどんなことに葛藤しモヤモヤを感じているかがよくわかり、私は毎回楽しみに対応させてもらいました。辛くなることが多い相談活動ですが、“電話での会話を通じて元気を取り戻し、実生活で取り組んでみて、その結果を報告してくれる”というこのやり取りは、相談員にとっても、とても勇気づけられ、相談活動の意義を感じさせてもらいました。

この生徒の相談後の反応です。

- ・僕も努力します！話を聞いてくれてありがとうございます。
- ・やっぱり相手の気持ちを考えないといけないんですね。その女子と距離を置いて見ます。
- ・ちょっと辛いですけど頑張ります！
- ・わかりました！僕がリーダーのサポートをしていけばいいんですね。支えていきます。
- ・全力で頑張っていきます！

葛藤（モヤモヤ）のない子はいません。葛藤は、本人側の要因（性格や発達障がいなど）と環境の要因（家庭や学校や友人関係など）によって生まれます。子どもたちは、誰かに相談することでモヤモヤを解消し元気な生活に戻っていきます。その繰り返しがあって生きる力を蓄えていくともいえるでしょう。

札幌市が 3 年に一度行っている『児童生徒の実態に関する基礎調査』の一項目に「困ったときに誰に相談することが多いですか」というのがあります。小 5・中 2・高 3 を対象に調査をするのですが、「誰にも相談しない」と回答した児童生徒は、それぞれ 11.3%・15.3%・13.3% もいます。この数値をとっても心配しています。

抱えきれないほどストレスがたまったときに、反社会的行動をとったり、非社会的行動に陥ったり、それを内在化させたりする場合があります。そうならないうちにできるだけ早い段階で、誰でもいいので相談することが大事です。傍で気づいた人が声かけすることも必要ですね。

勇気を持って伝えること

【中学生女子の母親から 電話相談】

中学 1 年生と 2 年生になる姉妹は、小学校時代から地域のスポーツ少年団で活躍し、中学生になっても同じスポーツ部に入部。姉のほうは、これまでの力量が認められ、早々にレギュラーポジションも獲得。誰もがうらやむ活躍ぶりに両親も安堵していました。

ところが、最近娘たちの様子がおかしいという、一本の相談電話が入ったのです。

部活に行く姿に覇気がなく、笑顔が消えている。特に長女は食欲もなく、朝起きるのが辛いとまで言うようになってきた。次女に部活の様子を尋ねると、姉が先輩方からの「暴言」や「無視」時には厳しく「特訓」を受けているとのこと。本人に聞くと「何でもない」「大丈夫」「自分がへたくそだから」と言い「顧問の先生には絶対に言わないで」と懇願された。長女は将来スポーツ部の推薦を受けて、強豪高校への進学希望を持っており、部活動でのトラブルは起こしたくない。自分さえ我慢すれば全ては解決するし、大げさなことにはしたくない。もし学校に伝えたなら、部活を続けられなく、いっそのこと「不登校になる」とまでいうのでした。しかし、あまりに酷い先輩方の行為を見た次女が母親に訴え、相当悩んだ末の母親から「どうしたらいいのでしょうか・・・」という内容でした。母親は「匿名」としてなんとか学校に訴えたいということでしたが、これが事実ならば一刻も早い対応が必要だと思われ、まずは、子どもアシストセンターで本人との面談を勧めました。

面談では、気持ちを十分に汲み取りつつも、自分自身を守るために「事態の状況を学校に相談すべき」と伝えました。当初は行動を起こすことに「強い抵抗感」を持っていましたが、楽しく充実した学校生活を送るために、勇気を持って本人が学校に相談したそうです。事実を知った学校側では、速やかにそれぞれの生徒への配慮ある対応がなされ、姉妹は以前の笑顔と活気が戻り、部活動にも積極的に参加しているとのこと。その後まもなく母親から、子どもアシストセンターへお礼の電話が入りました。

「相談時のアドバイスが無かったら、自ら行動を起こすことができませんでした。いじめのような行為は、絶対にあってはならないことで、断固として静止させなければいけないということがわかりました。」と話されました。

とかく世間一般には「事なかれ主義」を良しとする傾向があるようですが、それとこれとは全く性質が異なることであり、「いじめ」を許してはいけません。

『勇気を持って伝える』ことが、何より大切なことであるということ、改めて感じた出来事でした。

連携することの大切さ

【小学生女子 本人と母親からの電話・面接相談】

「娘に『死のうと思った』と言われ、衝撃を受けた。」というお母さんからの電話相談から始まりました。「私には話したがらないので、娘と面談してほしいが、本人は『絶対に行かない』と頑固になっている。」とのお話でしたので、娘さん本人と代わってもらい、「一緒に考えよう」と呼びかけたところ、「行きます。」と応じてくれました。

面談では、「仲良くしていた友だちが、私と距離をとるようになってきた。休み時間も一人でいることがある。誰も声をかけてくれない。とても辛いし、学校に行くのが怖い。だから、死にたいと思った。お母さんは仕事でいつも帰りが遅く、相談できなかつたし寂しかった。」と語ってくれ、学校を数日休んでいることも教えてくれました。一人でどれほど悩んだのでしょうか。「辛かったね。」との言葉に涙が溢れていました。

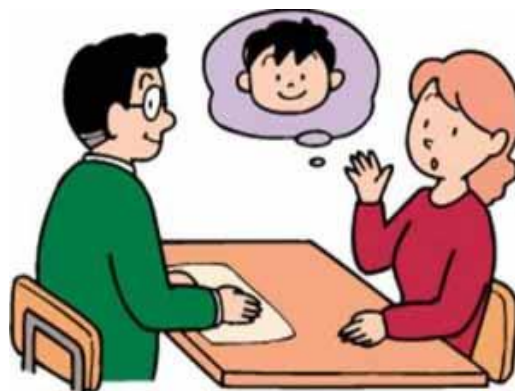
気持ちをお母さんに伝えて良いことを確認した上で、母も交えてこれからのことを話し合いました。娘さん自身は自分の気持ちを整理し、「クラスに自分の居場所がほしい」と話してくれました。「こんなことを先生に言うのは・・・」と躊躇されるお母さんには、「死にたいと感じることに、『こんなこと・・・』と蓋をしなくてほしい。『自分で解決できる』と任せずに、周りと共に考えていくことが大切です。まず、担任に相談しましょう。」と提案し、学校と連携していくことで一致しました。

同時に、娘さんとお母さんは、「学校には、子どもアシストセンターと連絡を取り合ってくれるように伝えます。」とお話され、学校と子どもアシストセンターが情報を共有することを望まれました。面談後、すぐに親子で学校に出向かれ、学級担任にこれまでの事情を説明され、娘さんも辛い気持ちを話すことができたと言っていました。

次の日、教頭と学級担任から子どもアシストセンターへお電話があり、「本人が次に向けて一歩を踏み出すために、今できることは何か。」という観点で、意見交流をすることができました。子どもアシストセンターからは、「学級の中で、声をかけてくれる人や彼女への配慮ができる雰囲気をつくること」をお願いしました。

後日、お母さんから「学校に行くことができました。ある生徒さんが電話で励ましてくれ、自分の悩みも相談してくれたようです。その後『明日から学校に行くよ』と笑顔で言ってくれました。どうやら先生が信頼できる子に娘の様子を話し、その子が『電話して、誘ってみる』と言ってくれたようです。私一人で抱えていた問題を子どもアシストセンターと学校に相談できて本当に良かったです。これからも、悩むことがあるときは、周りにSOSを出していくことを学びました。」とのご連絡をいただきました。

子どもの異変に気づいたお母さんが勇気を出して子どもアシストセンターに相談してくれたことから、「子ども本人と子どもアシストセンター」「子ども本人と学校」「学校と子どもアシストセンター」そして「子ども本人と新しい友達」といういくつかの輪が生まれました。その輪が連携することで、この子に笑顔が戻りました。





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が必要になることもあります。このため、申立てに至る前の「相談」段階においても、救済委員の判断でこれを行うこととし、「調整活動」と位置付けています。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、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

平成 28 年度の「調整活動」は、23 件の案件について実施しました（平成 27 年度は 30 件）。

このうち、学校を調整先とする案件は 20 件（平成 27 年度は 22 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 2 件となっており、児童虐待が疑われる事案として、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です。

また、調整活動の延べ回数は 289 回となっており（平成 27 年度は 433 回）、特に小学校を調整先とする事案では、特定の児童による問題行動と、学校側の対応に対する不満により登校できないという状況に対し、保護者の学校等に対する不信が解消するまで、時間をかけて面談等により支援を繰り返したことが多くみられました。

相談項目別・調整先別「調整活動」件数

相談項目	調整先						計
	小学校	中学校	高校	市教育委員会	児童相談所	その他※	
家庭生活 (放課後生活、虐待など)	0	0	0	0	2	1	3
学校(幼稚園)生活 (いじめ、子どもと教師の関係、不登校など)	16	4	0	0	0	0	20
合計	20			3			23

※民間のクラブ(1)

1 件あたりの平均活動回数 平成 28 年度 : 12.6 回 (平成 27 年度は 14.4 回)



調整活動件数等の経年の推移



【統計・資料編】P. 40

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。

(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。）



障がいの特徴を無断で学級通信に載せられたことについて

【相談内容（母親が来所）】

特別支援学級に在籍している中学生女子のお母さんから相談がありました。

お母さんからは、配布された学級通信の中に学級生徒の活躍などを紹介する記述があり、その中でこの生徒について、それを読めばどのような障がいがあるかわかってしまう表現が見られたとのことです。担任からは事前に保護者への相談も無く、学校として障がいがある子どものプライバシー保護や人権に対する意識が低いのではないかと訴えてました。

また、学級通信の中には、この生徒が不登校気味であることがわかる記載もあり、本人に見せればますますショックを受け登校できなくなってしまうとの懸念もあるとのことでした。

お母さんは、まず中学校に相談し、教頭先生から担任を交えて話し合おうとの提案を受けましたが、どう対応すればよいか悩み、子どもアシストセンターに相談したとのことです。相談員及び調査員からは、校長先生にも入ってもらって話し合いを持つこと、またその前段で調査員が学校に出向き校長先生にお母さんの意向を伝えることを提案し、同意をいただきました。

【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中学校に出向き、校長に対し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。

校長からは、「学級通信への掲載などに配慮が十分でなかったことについてお詫びする。再発防止に向けて担任をはじめ教職員に対し指導する。また、お母さんが来校された際にはこのことを直接お伝えしたい。」とのお話がありました。

校長の話をお母さんに伝え、是非安心して学校と連絡を取り校長とも面談するように勧めたところ、お母さんからは子どもアシストセンターの“橋渡し”に感謝する言葉とともに、早速学校側と話し合い、担任へのわだかまりを払拭するよう努力したいとの話がありました。

その後、このお母さんは何度か校長と面談を重ねながら、担任との信頼関係を徐々に回復し、この生徒の不登校の改善に向け連携しているとのことでした。



スマホの無料通信アプリでいやな書き込みをされたことについて

【相談内容（本人と母親が来所）】

高校生女子とそのお母さんから相談がありました。

本人からは、別の学校に通う友人からクラスメイトの好きな男子を教えると頼まれ教えてしまったところ、そのことを知ったクラスメイトが怒って、スマートフォンの無料通信アプリでの本人とのやりとりで「死ね」「まだ死んでなかったの？」などの書き込みをし、また別の子に指示して、クラスメイトの間でやりとりしている同じアプリの“グループトーク”で本人の好きな男子の名前を書き込み流したとの話がありました。本人は、「担任の先生には相談しているが、クラスのみんから何か言われるのが嫌なので学校に行きたくない。書き込みを削除してみんなの頭の中から忘れてほしい。」との訴えがありました。

さらに、お母さんからは、本人が通信アプリに書き込みされた以降、ひどく落ち込み、不安感から自傷行為することも見られたため、子どもアシストセンターからも本人が安心して登校できるよう学校に働きかけてほしいとの意向が示されました。

【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高校に出向き、校長に対して訴えの内容を説明しました。校長からは、クラスメイト2人に対し担任から指導を行うとともに、本人への冷やかし等が無いように、学年全体で対応していきたいとお話がありました。

校長の話をお母さんに伝えたと、子どもアシストセンターの働きかけに感謝するとともに、改めて学校を訪問して校長と本人の登校できる環境を整えるための話し合いを行いたいとの返答がありました。その後、本人は登校を再開したとのことでした。

スマートフォンの子どもへの普及に伴い、無料通信アプリを利用した子ども同士のやりとりに伴うトラブルも増加することが予想されます。そうしたことを未然に防ぐ学校・家庭の連携した取組みにいくらかのお手伝いできたのではないかと思います。



教室内で疎外感を感じて登校できなくなった児童からの相談

【相談内容（本人と母親が来所）】

小学生男子とそのお母さんから相談がありました。

本人からは、新学期となり担任の先生が交代したが、新しい先生は話が長くてわかりづらく、課題ができていないと放課後教室に残されたり、些細なことで叱られて廊下に立たされたことがあるとのことでした。また、授業中に何度手を上げても当ててもらえず、先生や級友から疎外されているように感じて学校に行くのが辛いとの話がありました。

また、お母さんからは、本人が頭痛や腹痛を訴えて登校を嫌がるために事情を聞いたところ、前述の話を聞いたため学校に電話をして事実を確認しようとした。すると、担任の先生は事実を認めるも理由について本人の説明と食い違う点があるとのことでした。お母さんからは、学校に対して不信感が生じており、第三者機関である子どもアシストセンターから本人の状況を校長先生に伝えてもらえないかとの要請がありました。

【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、校長及び教頭に対して訴えの内容を説明し、母子の気持ちを受け止めつつ、話を聞く機会を作ってもらえないかと打診しました。

校長からは、本人が疎外されたと感じ嫌な気持ちになったことについてお詫びし、母子に対して受容的な姿勢で対話しながら改善していきたいとお話がありました。

校長及び教頭の話をお母さんに伝えたと、学校側との対話のきっかけができたことに感謝の意が述べられ、学校との対話に応じるとのことでした。

その後、本人は落ち着きを取り戻し、お母さんに送られながらも、ほぼ毎日登校しているとのことでした。





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をつけるためではなく、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

平成 28 年度は、新規で受理した案件はありませんでした。

(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。

また平成 28 年度においては、救済委員の自己の発意による調査⁴の実績はありません。



申立て受理件数等の経年の推移



【統計・資料編】P. 41～

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。

