

令和元年度（2019年）
札幌市子どもの権利救済機関

子どもアシストセンター 活動状況報告書

— 概要版 —



「子どもの権利ポスター展」最優秀賞作品（2019）

令和2年（2020年）
札幌市子どもの権利救済委員

I 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

組 織 体 制	<ul style="list-style-type: none">・ 委員等 救済委員2名（臨床心理士・弁護士：令和元年度）、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。
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）※ 日曜・祝日、年末年始は休み※ 電子メールの受信は年中・終日可能
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 アドレス assist@city.sapporo.jp・ 面談・ L I N E（令和2年度より通年実施）

II 活動状況

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。

(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) 相談の傾向

① 相談方法の内訳

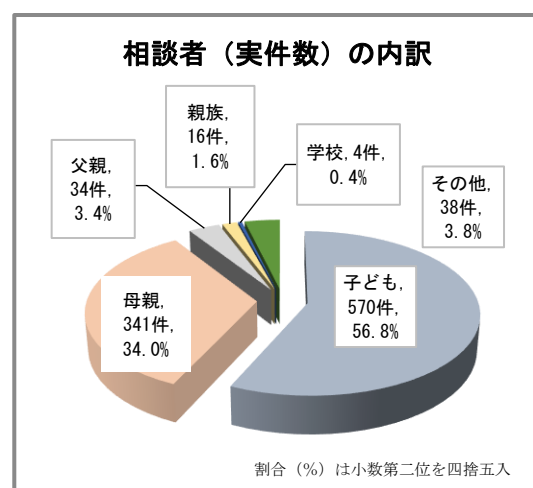
初回の相談で最も多いのは、電話による相談(552件)で全体の55.0%を占めます。また、LINEは期間限定の試行実施であったにもかかわらず、初回相談の30.3%を占めています。

② 相談者の内訳

母親と子どもからの相談が大半を占め、両者を合わせると実件数の90.8%を占めます。

一方、延べ人数(※)では、例年同様、子ども本人からはEメールによる相談の割合が多く(759人 24.2%)、母親からは電話による相談の割合が多く(720件 23.0%)となっています。

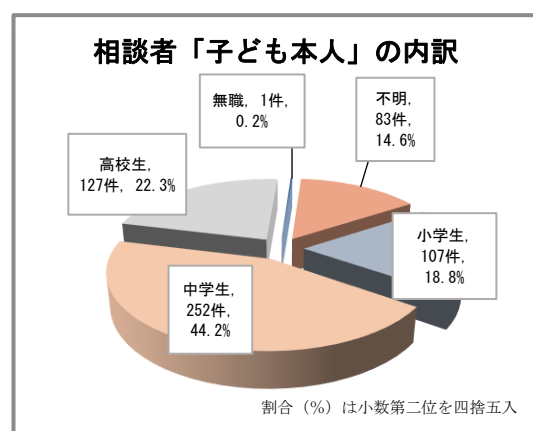
※ 延べ人数：一度の面談で複数人来所した人数を別々に計上した場合の人数。令和元年度は3,134人(相談延べ件数3,062件)。



③ 相談者「子ども本人」の内訳

相談してきた子どものうち、最も多いのは中学生(252件 44.2%)、次いで高校生(127件 22.3%)となっています。

LINE相談の試行実施の影響もあり、昨年度よりも中学生の件数・割合が増えています(平成30年度は、84件、25.1%)。



④ 相談対象者の内訳

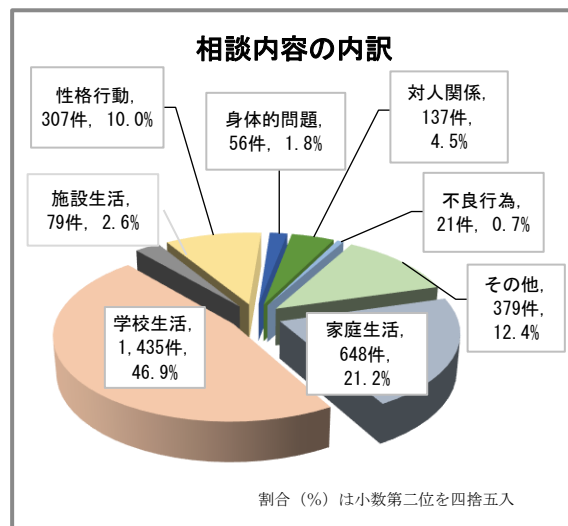
相談の対象となった子どもの内訳をみると、中学生に関する相談が最も多く(362件、36.1%)、次いで小学生(298件、29.7%)、高校生(195件、19.4%)と続きます。

⑤ 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8項目に分けています。

延べ件数全体で相談内容の内訳をみると、学校生活に関する相談が最も多く（1,435件、46.9%）、次いで家庭生活（648件、21.2%）、性格行動（307件、10.0%）と続きます。これは例年と同様の傾向です。

相談内容をさらに33の細目に分けた場合の上位5項目は、下記のとおりです。



子ども (1,939 件)		大人 (1,123 件)	
① 友人関係	290 件 (15.0%)	① 不登校	155 件 (13.8%)
② 学習・進路	169 件 (8.7%)	② 子どもと教師の関係	148 件 (13.2%)
③ 精神不安	156 件 (8.0%)	③ 養育・しつけ	107 件 (9.5%)
④ 親子・兄弟関係	118 件 (6.1%)	④ いじめ	97 件 (8.6%)
⑤ いじめ	115 件 (5.9%)	⑤ 親子・兄弟関係	70 件 (6.2%)

(5) 相談事例の紹介 ※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。

No.	相談者 対象の子ども 相談項目 主な相談方法	相談の概要
1	保護者 小学生男子 メール	<p>小学生の男の子の母親からメールで「最近、子どもが家で反抗的な態度をとるようになり、親子でケンカする回数が増えた」と相談がありました。子どもアシストセンターから、いくつかアドバイスを記載したメールを送信しました。そして、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。</p> <p>すると、母親から数回にわたって、子どもの素敵などを書いたメールが、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。」と記載があり、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となりました。</p>

2	本人 中学生男子 LINE	<p>中学生のA君から「学校へ行きたくない。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、悩みを整理しながら話を進めて行きました。すると、やり取りを重ねて行く中で、A君自身が「親を含め、友人や教師など自分を理解したり、応援してくれたりする人が周りにたくさんいるんだ」と気がつくことができました。</p> <p>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」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。</p> <p>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行きたい、と改めて感じた事例でした。</p>
3	本人 高校生女子 電話	<p>高校生のBさんから、「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。それが原因で高校入学後も自信が持てずにいる」と電話で相談がありました。</p> <p>まずは、Bさんの話に相槌を打ちながら耳を傾けました。そして辛かった気持ちを受け止め、これまで乗り越えてきたBさんを労いました。心配な様子うかがえたので、メールや面談でも相談に乗ることができることを案内し、相談を継続しました。</p> <p>しばらく相談がない日々が続きましたが、久しぶりに届いたBさんからのメールには「まだ怖い気持ちはあります。でも、自分がどうしたいかと考えたときに、自分自身と向き合い笑顔を大切にしたいと思いました。そして色々な人と話せるようになり、とてもうれしくなりました」と書いてありました。</p> <p>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、Bさんのなかで、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、B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。</p>

(6) 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 条に基づき児童相談所に虐待通告したものになります。

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。

(3) 調整活動事例の紹介 ※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。

No.	相談者 対象の子ども 相談項目	相談及び調整の概要
1	本人・保護者 中学生 子どもと教師 の関係	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>

		<p>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。</p>
	<p>本人・保護者 小学生 いじめ</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

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及び概要

令和元年度は、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されており、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を実施した案件はありません。

Ⅲ 広報・啓発活動

	項目	実施時期	備考
配布物	子ども用相談カード	4、7、12月	【対象】全小学生（4月）、全中学生・全高校生（7月、12月）
	子ども向けチラシ	4月	【対象】小1、小4、中1
	大人用相談カード	随時	【対象】主に大人（ドラッグストア等の市内店舗、公共施設等に配架）
	広報紙「あしすと通信」	不定期	【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（あしすと出前講座の出席者等に配布）
出前講座	あしすと出前講座	随時	【対象】家庭教育学級、青少年関係団体等 8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 23回実施

公開	動画の公開	—	平成 25 年度に作成した PR・啓発用映像を放映 ・サッポロスマイル市政 PR コーナー ・各区戸籍住民課窓口モニター
-----------	-------	---	--

※ このほか、ホームページへのコラム掲載、地域新聞や各種団体発行紙への記事掲載、関係機関に対する活動状況の報告などにより広報・啓発を行いました。

IV 関係機関との連携

○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。

そのため、相談機関相互のスムーズな連携が図られるよう、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（官民 20 機関が参加）」を開催しています。

令和元年度は、令和元年 7 月 26 日（金）に開催し、各機関がお互いにどのような機能や特徴を有しているか、また、相談機関相互の連携の工夫について情報交換や質疑等を行いました。

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、一層の連携協力を進めていきます。

【会議風景】

