

令和3年度（2021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（2021）

令和4年（2022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"><li>・ <b>委員等</b> 救済委員2名（弁護士・大学教授：令和3年度）、調査員3名、相談員7名</li><li>・ <b>事務局</b> 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。</li></ul>
対 象	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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）。</li><li>・ 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）。</li><li>・ 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。</li></ul>
相 談 時 間 帯	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 月～金 午前10時から午後8時まで</li><li>・ 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）</li><li>※ 日曜・祝日、年末年始は休み</li></ul>
相 談 方 法	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 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</li><li>・ 電子メール アドレス assist@city.sapporo.jp</li><li>・ 面談</li><li>・ LINE（令和2年度より通年実施） ※令和3年3月26日から令和3年7月7日まで休止</li></ul>

## 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3年度に受け付けた相談件数は、実件数948件、延べ件数2,886件であり、令和2年度に比べて実件数で7.5%増、延べ件数で10.7%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。

#### (3) LINE相談の通年実施について

子どもアシストセンターでは、機関発足以来、子どもを権利侵害から救済するため、電話、Eメール、面談による相談業務を行ってきました。

しかしながら、近年は子どもからのEメールによる相談が大きく減少しており、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るところ です。

このような状況を踏まえ、より子どもが相談しやすいよう、新たな相談方法としてのLINEの導入について検討を行うため、平成30年度から令和元年度にかけて期間限定でLINEによる相談の試行実施を行いました（平成30年9月18日～10月12日、令和元年7月22日～8月30日及び令和元年12月10日～令和2年1月24日）。

試行実施の結果、LINEは子どもたちにとって、電話やEメールよりも気軽に利用できる有効な方法であることが判明したことから、令和2年度より通年でLINE相談を実施することにしました。

令和3年度の子どもからの相談件数は延べ1,504件ですが、そのうち724件がLINEによる相談であり、これは電話やEメールでの相談よりも多くなっています。

なお、LINEの個人情報の管理上の懸念が報じられたことを受け、令和3年3月26日よりLINE相談を一時休止しました（令和3年7月8日より再開）。

【子どもからの相談方法】

相談方法	延べ件数 (件)	割合 (%)
LINE	724	48.1
電話	356	23.7
Eメール	339	22.5
面談	85	5.7
その他	0	0.0
合計	1,504	100.0

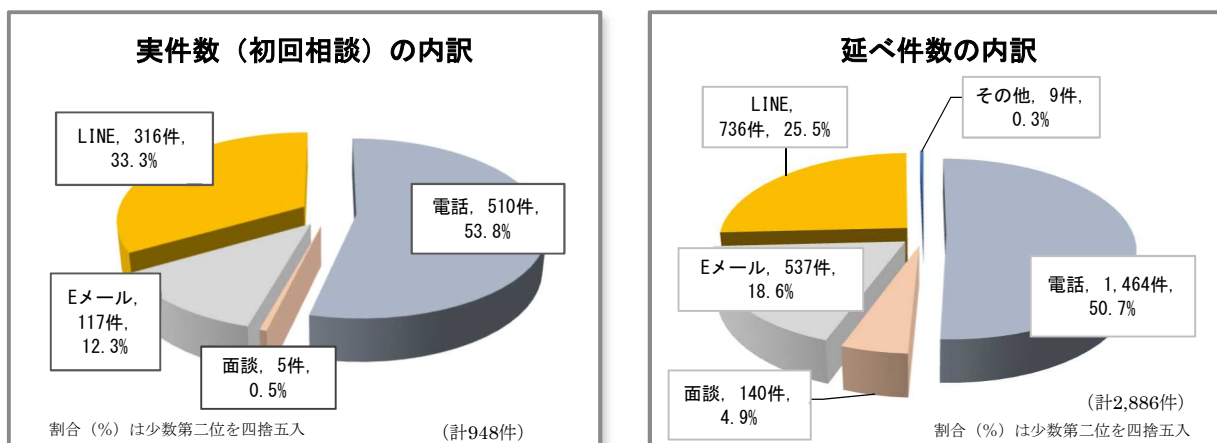
割合(%)は小数点第二位を四捨五入

#### (4) 相談の傾向

##### ① 相談方法の内訳

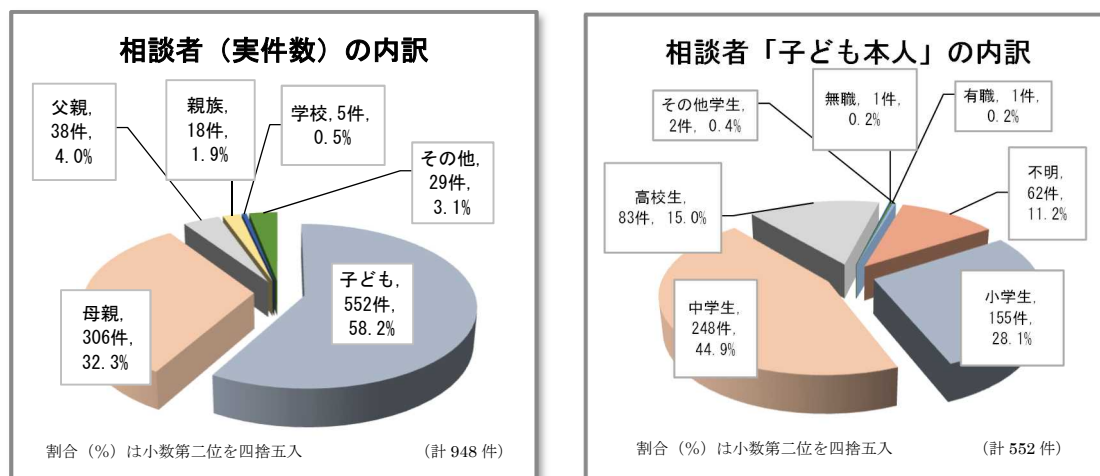
子どもと大人を合わせた相談全体では、初回の相談は電話、次いでLINEによる相談が多くなっています。

また、電話は複数回の相談になることが多いため、延べ件数でも全体の51%を占めています。メールによる相談は、やり取りに回数を要することが多いため、実件数(初回相談)では12%ですが、延べ件数では19%となります。



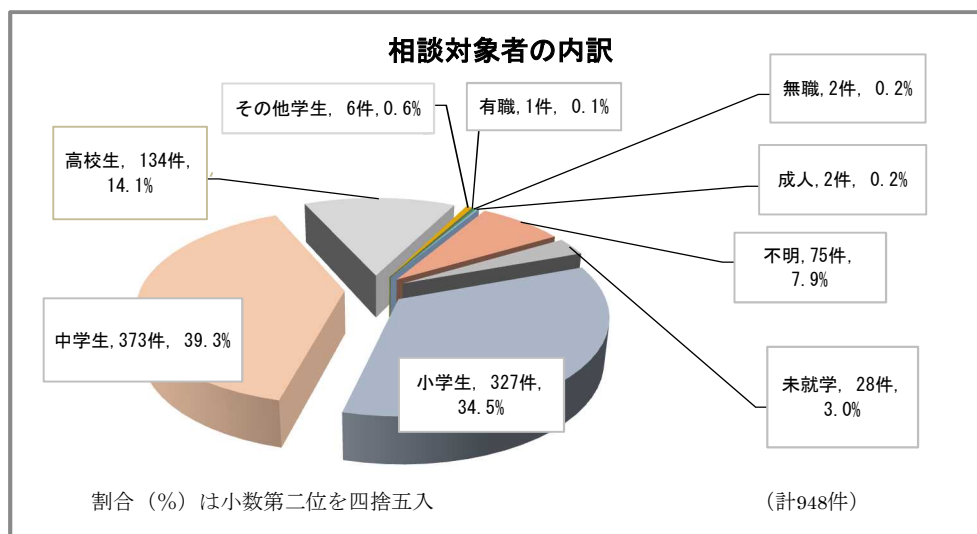
##### ② 相談者の内訳

子ども本人からの相談が一番多く、全体の58%です。次に多いのが母親で、本人と母親を合わせると全体の91%を占めています。また、子ども本人の相談の内訳では、中学生からの相談が最も多くなっており、全体の45%を占めています。



### ③ 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（373件、39%）、次いで小学生（327件、35%）、高校生（134件、14%）と続きます。

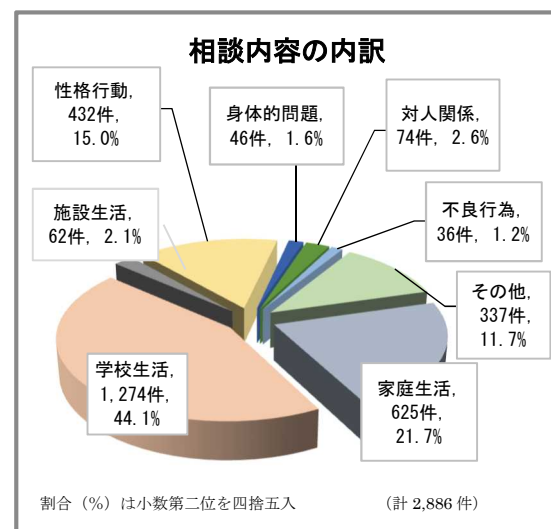


### ④ 相談内容の内訳

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（1,274件、44%）、次いで「家庭生活」（625件、22%）、「性格行動」（432件、15%）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 (1,504 件)		大人 (1,382 件)	
① 友人関係	253 件 (16.8%)	① 子どもと教師の関係	169 件 (12.2%)
② 精神不安	197 件 (13.1%)	② 不登校	142 件 (10.3%)
③ 親子・兄弟関係	186 件 (12.4%)	③ 親子・兄弟関係	104 件 (7.5%)
④ 子どもと教師の関係	96 件 (6.4%)	④ 養育・しつけ	98 件 (7.1%)
⑤ 学習・進路	65 件 (4.3%)	⑤ 学習・進路	64 件 (4.6%)



(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.	①相談者 ②対象の子ども ③相談項目 ④主な相談方法	相 談 の 概 要
1	①保護者 ②高校生女子 ③不登校 精神不安 ④Eメール	<p>高校3年生のTさんを娘にもつお母さんから「娘が学校に行けず、ごはんを食べられなくなった」と心配し、メールで相談を受けました。</p> <p>高校3年生になったある時、自分の見た目が急に気になり、毎晩ごはんを抜くようになりました。同じ時期に受験勉強も本格化、勉強量が増え、体はやせ細り、ついには学校に行くことも怖くなってしまいました。</p> <p>まずは学校や病院に行って相談することを勧めましたが、成績や友達との関係をTさんが気にしているようだったので、子どもアシストセンターで本人を含めて面談をし、その後電話やLINEでTさんと相談を続けました。</p> <p>相談員からはゆっくり休養をとることや身近なリラックスの方法などをアドバイスしながら、本人の話を聞き、学校や病院に相談することを提案していきました。はじめは抵抗感があったようですが、徐々にお母さんと協力をして相談や受診をし、少しずつ回復していったように思います。</p> <p>その後、志望した大学にも合格でき、高校も無事卒業できたようで、最後には本人から連絡もくれました。</p> <p>Tさんやお母さんが安心して相談できる場所であったことで本人が自分でまた歩き出せるようにアシストできたのではないかと感じる事例でした。</p>
2	①本人 ②中学生 ③友人関係 親子・兄弟関係 ④LINE	<p>中学1年生Aさんから、「LINEで友だち削除されたり、既読スルーされたりする」とのLINE相談がありました。</p> <p>相談を進めるうち、学校での陰口などもあり登校したくない気持ちになっていること、発達障害があり通院中、放課後デイサービスに行っている、ネットともうまくいっていないこと・・・などがわかってきました。</p> <p>「おうちの人には話したのかな？」と投げかけたときに、母子家庭であり相談することは難しいと感じていることがわかりました。</p> <p>友達関係だけではなく家族の問題も抱えている様子からもう少し深く話を聞く必要があると判断し、電話での相談に誘ったところ快く受け入れてくれました。</p> <p>その後、声のトーンや間合いの雰囲気から、Aさんのより切実な困り感を受け止めることができました。また、母親に相談できない理由として母親に精神疾患があることがわかりました。</p> <p>電話で話すことで相談員の思い、Aさんの思いを交換し合うことができ、適切な解決策を一緒に考えることができました。その結果、本人の困り感について要点がまとまり、まずは担任の先生にそれを伝えるということになりました。</p> <p>もう一つ相談員として気がかりだったのは、Aさんの母親に精神疾患があることでした。相談を続ける中で得た情報ですが、そのことで養育にかかわ</p>

	<p>る問題が出てくる可能性を感じ、今後も継続してAさんを見守っていかねなければいけないと思いました。</p> <p>また、状況によっては家庭を支えて行くための関係機関へつなげることも必要であると感じました。</p> <p>このように、LINEから始まった相談ですが、電話相談に切り替えたことにより最初に見えてこなかった問題が見えてきた事例です。</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救済の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。調整活動や救済の申立てに備えて、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3年度は、6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1件の事案が調整活動の対象になりました（令和2年度の留意ケースは39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等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、相談者と関係機関等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3年度は調整活動を32件の案件について実施しました（令和2年度は19件）。

このうち、学校を調整先とする案件は18件（令和2年度は11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15件であり、うち4件は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362回となっており（令和2年度は453回）、区役所などのその他機関を調整先とした事案が多くなっています。

(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.	①相談者 ②対象の子ども ③相談項目	相談及び調整の概要
1	①本人 ②高校生 ③親子・兄弟関係	<p>高校生のAさんから「親から暴力を受けているため、離れて暮らしたい」との電話相談を受けました。Aさんは家を出て一人暮らしを希望していましたが、金銭的な余裕がないため、住むところや生活費の支援を受けたいとの主訴でありました。虐待案件であるため、アシストセンターからは児童相談所（以下、児相）へ相談するように勧めましたが、本人が直接児相に相談することに抵抗があると訴えたため、アシストセンターが本人と児相の間に入り、調整を行うこととなりました。</p> <p>本人の訴えから虐待が疑われるため、児相に情報提供を行いました。その後、児相とAさんで面談が行われ、児相から自立援助ホームの入所を勧められました。Aさんが自立援助ホームへの入所を希望したため、アシストセンターが自立援助ホームや児相等の関係機関と入所に向けた調整を行うとともに、入所に係る手続きを行う際には、Aさんに同行しました。</p> <p>Aさんが自立援助ホームに入所した後も、Aさんとは定期的に連絡を取り合い、心配事や悩み、近況等の確認を行いました。また、アシストセンターとしても、自立援助ホームへAさんの状況の聞き取りを継続し、Aさんの施設での生活等の把握に努めるとともに、Aさんの思いを施設側に伝えるなど、Aさんと施設側の橋渡しを行いました。</p> <p>その後、Aさんの状態は落ち着き、施設で安定した生活が送られていることから、調整活動は終結することとなりました。</p>
2	①母親 ②小学生 ③子どもと教師の関係	<p>小学1年生のBさんを息子にもつお母さんから、「息子が担任を怖がり学校に行きたがらない」との電話相談を受けました。Bさんには軽度の発達障害があり、学校生活では配慮が必要ですが、いつも担任から叱られてしまい、叱られる理由もわからず恐怖感だけが残ってしまっている様子でした。</p> <p>Bさんとお母さんを面談に誘い、話を聞いていくと、これまでお母さんは担任と電話でのやりとりしかしておらず、家庭と学校間で十分な話し合いがされていないことがわかりました。</p> <p>その後調査員が当該小学校を訪問し、校長・教頭と面談を行いました。面談の中で、母子と学校との間に誤解が生じていることがわかったため、学校へは母子の意向を伝え、互いに情報共有を行いました。引き続き子どもアシストセンターが学校と母子との間に入り、相互の信頼関係の回復と、本児の登校の継続を図ることとしました。</p> <p>その後、母子と学校で定期的に面談が行われるようになり、少しずつ関係性が築かれていきました。次第に本人の担任への恐怖心がなくなり、最終的には登校を再開することができるようになりました。</p> <p>現在、本人は元気に学校に通うことができおり、母子ともに安心した様子で、学校との厚い信頼関係が構築されていることがうかがえました。</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3年度は、新規で1件寄せられましたが、条例第38条第7号により調査対象外としました。

#### (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、令和3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

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、まず、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。

認知度が高まることにより、子どもアシストセンターにSOSを伝えることができる子どもが増えると考えられることから、実際の相談・救済活動とともに、広報・啓発活動はとても重要であると考えており、さまざまな方法により、子どもアシストセンターの普及・啓発に努めています。

	項目	実施時期	備考
配布物	子ども用相談カード	5～6月	【対象】全小学生、全中学生・全高校生
	子ども向けチラシ	5～6月	【対象】小1、小4、中1
	施設貼付用ステッカー	2月	【対象】小中学生、高校生、大人 (市内の小中学校、高校、児童会館、幼稚園、保育園等に配布)
	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 ※ 令和3年度はHPで公開
	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 1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 ※令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響により実施せず

公開	動画の公開	—	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 ・札幌市子ども未来局Twitter
----	-------	---	---

※ 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21機関が参加）」を開催しています。

令和3年度は新型コロナウイルスまん延防止のため令和3年7月に書面会議、令和4年3月にはZOOMによるオンライン会議を開催し、各機関の相談の状況、新型コロナウイルスの影響、機関相互の連携の事例等について情報交換を行いました。

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。