

令和5年度（2023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（2023）

令和6年（2024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	・ 委員等 救済委員2名（大学教授・弁護士：令和5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	・ 18歳未満の子ども（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する）。 ・ 札幌市内に在住する子ども（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する）。 ・ 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。
相 談 時 間 帯	・ 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
相 方 談 法	・ 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）

2 活動状況

(1) 相談の状況

ア 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。

イ 相談件数

令和5年度に受け付けた相談件数は、実件数1,144件、延べ件数3,238件であり、令和4年度に比べて実件数で0.7%増、延べ件数で19.7%増となっています。

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。

ウ LINE相談

令和5年度に対応したLINEによる相談は延べ1,692件（前年度比47.9%増）でした。一方、電話による相談は、延べ1,125件（前年度比1.8%増）、Eメールによる相談は、延べ317件（前年度比16.4%減）でした。

また、令和5年度に対応した子どもからの延べ相談件数2,311件のうちの1,688件、割合にして73%がLINEによる相談であり、電話やEメールでの相談より多くなっています。

子どもたちにとって、LINEは身近で手軽な連絡手段であり、相談方法の軸がLINEとなっていることがわかります。

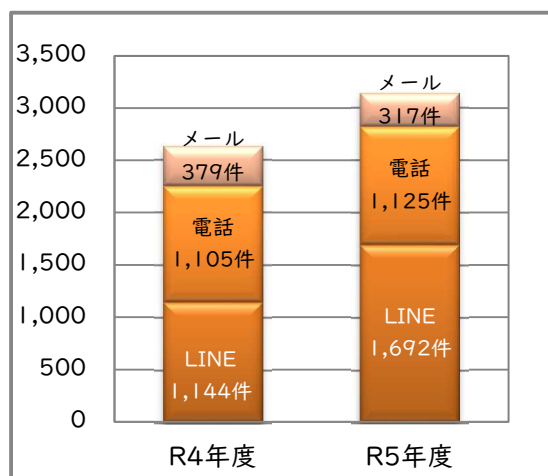


図1 LINE・電話・Eメール
相談受付件数

表1 子どもからの相談方法 件数と割合

相談方法	件数（件）	割合（％）
LINE	1,688(1,141)	73.0(63.8)
電話	356(394)	15.4(22.0)
Eメール	201(206)	8.7(11.5)
面談	64(47)	2.8(2.6)
その他	2(0)	0.0(0.0)
合計	2,311(1,788)	100.0(100.0)

割合（％）は小数点第二位を四捨五入

（ ）書きは前年度の件数及び割合

エ 相談の傾向

(ア) 相談方法の内訳

実件数（初回相談）、延べ件数ともに、LINEによる相談が最も多く、次いで電話による相談が多くなっています。

なお、面談は基本的に予約制のため実件数（初回相談）は少なく、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）より延べ件数で割合が大きくなっています。

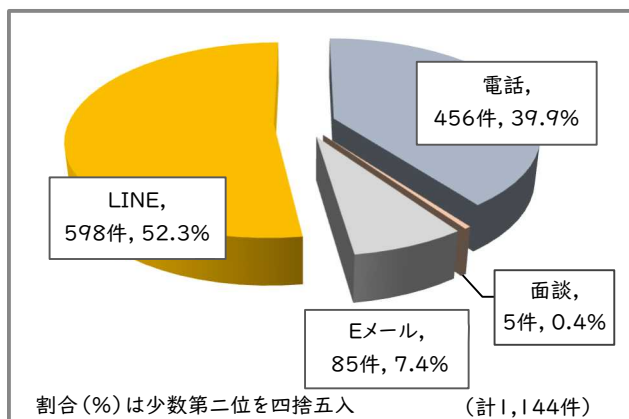


図 2 実件数（初回相談）の内訳

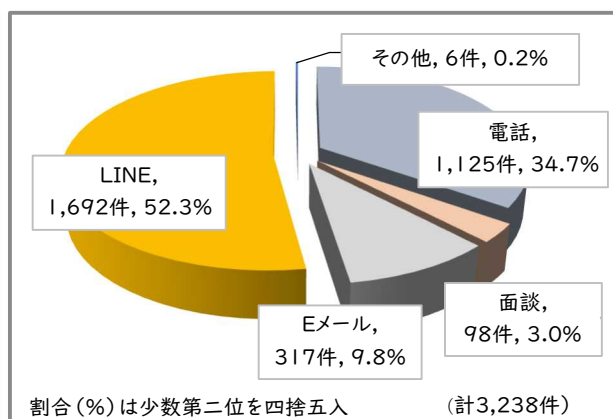


図 3 延べ件数の内訳

(イ) 相談者の内訳

子ども本人からの相談が多く、全体の67.8%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9割を占めます。

また、子ども本人の相談の内訳では、小学生からの相談が若干ではありますが中学生からの相談を超えて最も多くなり、子ども本人の相談者全体の39%を占めています。

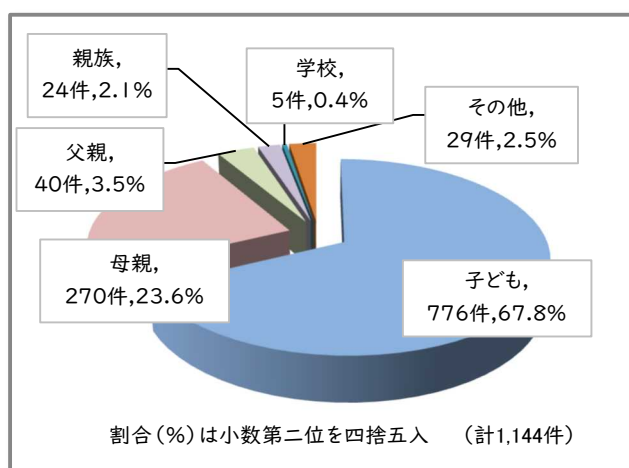


図 3 相談者（実件数）の内訳

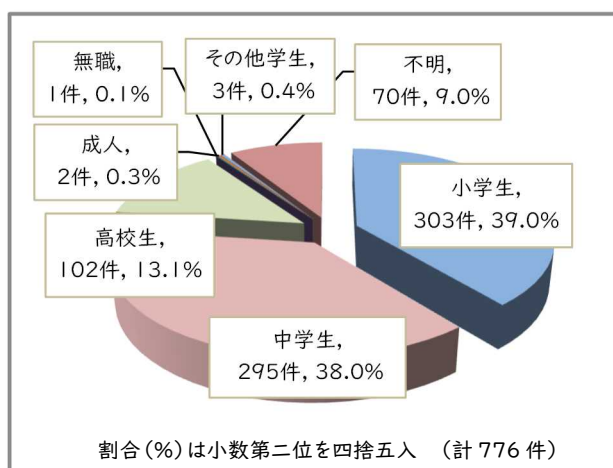


図 4 相談者「子ども本人」の内訳

(ウ) 相談対象者の内訳

相談の対象となった子どもの内訳で、最も多かったのは小学生で502件（43.9%）、二番目が中学生の373件（32.6%）、三番目が高校生の155件（13.5%）でした。

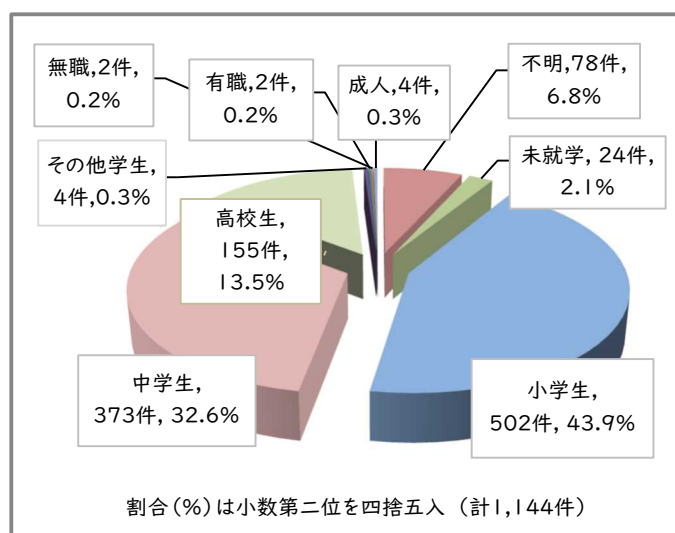


図5 相談対象者の内訳

(エ) 相談内容の内訳

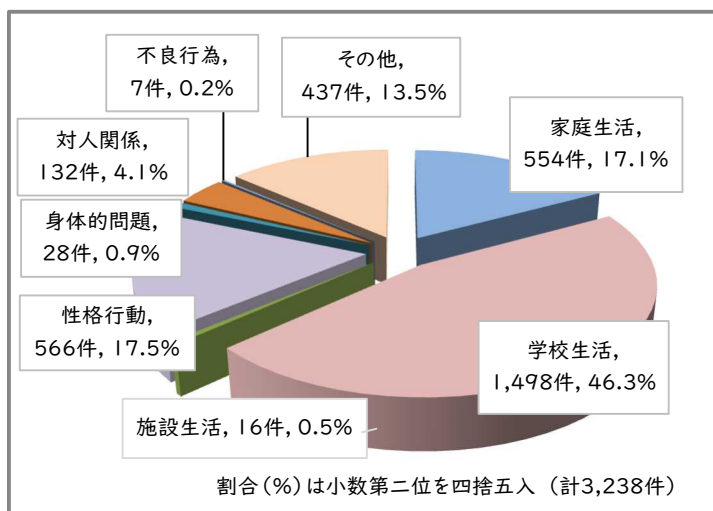


図6 相談内容の内訳

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」に関する相談が一番多くなっています。これは例年と同様の傾向です。令和5年度は、これまで2番目に多かった「家庭生活」を「性格行動」が初めて超えました。さらに相談内容を33の細目に分けると、主な項目は、下表のとおりです。

表2 相談内容の主な項目

子ども (2,311 件)		大人 (927 件)	
① 友人関係	489 件 (21.2%)	① 親子・兄弟関係	85 件 (9.2%)
② 精神不安	456 件 (19.7%)	② 養育・しつけ	74 件 (8.0%)
③ 親子・兄弟関係	158 件 (6.8%)	③ いじめ	74 件 (8.0%)
④ 学習・進路	88 件 (3.8%)	④ 子どもと教師の関係	69 件 (7.4%)
⑤ 不登校	81 件 (3.5%)	⑤ 不登校	66 件 (7.1%)

オ 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本人 ②高校生男子 ③友人関係 ④電話、LINE	高校1年生のAさんから相談がありました。Aさんの相談は、中学校ではクラスに馴染めなかったけれど、高校では楽しく過ごしたいので、友達をつくるにはどうしたらよいかという内容でした。 実はAさんがアシストセンターに最初に相談の電話をくれたのは、中学2年生のときでした。相談開始当初、Aさんは家族以外とのコミュニケーションがとても苦手でしたが、家族以外の誰かと話したいという気持ちがあり、アシストセンターに頻繁に電話相談がありました。相談員は、Aさんの気持ちや状況を周囲の大人に理解してもらうことで、Aさんが安心できるようになるよと励ましました。Aさんは頑張って担任教諭やスクールカウンセラーに自分の気持ちを伝えることができ、中学校に通い続けました。 高校生になると、電話に加えてLINEで、新たな環境での友人関係について相談を受けるようになりました。そしてこの春、高校2年生に進級するにあたり、Aさんから、アシストセンターへの相談によって友達とのコミュニケーションが取れるようになった、今は毎日学校に行くことが楽しいので、アシストセンターへの相談は一旦卒業し、困ったことが起きたらまた相談したい、との嬉しい申し出がありました。 アシストセンターは3年近くの長きに渡り、Aさんの不安な感情を受け止めるだけでなく、日常の些細な出来事の報告や喜びの声に耳を傾け、Aさん自身の力を信じて寄り添い続けました。これからも何かあればすぐに相談してもらえ存在として、Aさんを見守っていきたいと考えています。
2	①保護者 ②中学生男子 ③親子・兄弟関係 ④面談、LINE	中学2年生のBさんのお母さんから電話で相談がありました。Bさんのご両親は離婚しており、Bさんは親権者であるお父さんと暮らしていましたが、Bさんがお父さんとは暮らしたくないとお母さんのところにいるので、アシストセンターでBさんの思いを聞いてほしいとの内容でした。 お母さんからは、Bさんに対するお父さんからの虐待の疑いについて児童相談所に相談していること、今後Bさんの親権を争う予定であることをお聞きしました。アシストセンターでは、親権の交渉そのものは相談対象ではないため、この点にご理解をいただいた上で、Bさんの生活や学習の環境、親子関係などについて定期的に親子それぞれと面談を実施することになりました。また、Bさん本人とは、面談がない間も電話とLINEで繋がり、不安な気持ちになったときや寂しいときなどに、すぐアシストセンターに連絡してもらうようにしました。 Bさんは生活リズムが崩れて昼夜逆転しており、調子の良いときにはオンラインでの学習に参加するも、登校はできずにいました。また、お母さんも

	体調を崩して仕事を休みがちになるなど、なかなかお母さんの思うように事は進まず、そのような中で親子関係が不穏な状態となっている様子がうかがえました。 そこでアシストセンターでは、Bさん親子が精神的に追い詰められ、社会的に孤立することを防げればと、面談時にBさんの学校以外の居場所を紹介したり、家庭の状況についてお住まいの区の家庭児童相談室への相談を促したりするなどしました。 面談での聴き取りや普段のBさんからのLINEからは、厳しい状況であっても、親子が互いを思いやり、必死に支え合う姿が伝わってきます。アシストセンターは、これからもBさん親子との相談を続け、ここがお二人にとって、相談することで少しでも気持ちを軽くすることができる居場所でありたいと考えています。
--	---

カ 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5年度は、11件の事案を留意ケースに指定して動向を注視し、うち2件の事案が調整活動の対象となりました（令和4年度の留意ケースは11件）。

(2) 調整活動の状況

ア 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。

イ 調整活動の件数

令和5年度は「調整活動」を24の案件について実施しました（令和4年度22件）。また、調整活動の延べ回数は133回でした（令和4年度188回）。

調整先として最も多かったのは児童相談所で、14件（令和4年度8件）ありました。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⁽³⁾に基づき児童相談所に虐待通告したものはありませんでした。

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4年度10件）でした。その他、医療機関や警察署などのその他機関を調整先とした案件もありました。

ウ 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 ④調整先	相 談 及 び 調 整 の 概 要
1	①本人 ②小学生 ③家族関係 ④学校	小学6年生のCさんについて小学校のスクールカウンセラー から、夜間も相談できるアシストセンターに繋ぎたい生徒がいるとの紹介により、後日Cさんから電話相談がありました。Cさんの相談は、以前から両親の知らないところで上のきょうだいから暴力を受けており、そのことが原因で気分の落ち込みがひどいという内容でした。また、Cさんはこの件について親に打ち明けたことがありましたが、その際きょうだい喧嘩や一時的な気分の浮き沈みの問題として軽く受け取られてしまったため、以後は親に相談できず、ますます家にいることが辛くなり、数か月前からは死にたいと思うことがあるとのことでした。 Cさんは、辛い気持ちを養護教諭に打ち明けたところ、担任教諭とスクールカウンセラーにも話を聞いてもらうことができました。Cさんはそのことをありがたいと思う一方で、死にたいという気持ちが消えたわけではないため、先生方の負担になってしまうのではないかと学校に気を遣っていました。 そこでCさんには、勇気を出して先生方に気持ちを話せたことは本当に良かったし、家庭環境が変わらなければ辛い気持ちが減らないのは当然であるから、Cさんが申し訳なく思うことはないよとお話しました。そして、たくさん話を聞いてもらうことで気持ちを整理して、これからどうすれば辛いことを減らせるか、先生方と考えていけるとよいのではと助言し、学校には電話でCさんから聞いた情報を共有しました。 その後Cさんからの相談はありませんが、調査員から学校にCさんの状況を問い合わせ、担任と養護教諭が家庭訪問して保護者と話ができたこと、Cさんは学校には毎日登校して落ち着いて過ごしており、スクールカウンセラーとの面談も継続していることを確認できたため、今後も何かあれば学校と情報を共有できる見守り体制をつくることができました。学校に、子どもの頼れる場所の一つとしてアシストセンターを活用いただけた事例でした。
2	①本人 ②大学生 ③家族関係 ④市相談機関等	大学1年生のDさんが突然来所しました。Dさんの相談は、かねてより父親との折り合いが悪く、最近とある出来事をきっかけに家を追い出されてしまったが、父子家庭で他に頼れる親族もいないため、一時的にでも安心して生活を支援してくれるところはないかとの内容でした。

	大学生は原則アシストセンターの相談対象外ではありましたが、Dさんは自宅を出てから友人宅を転々とし、相談来所時にはネットカフェで寝泊まりしているとのことから、緊急性があると判断し、適切な関係機関に繋ぐことを前提に調整活動に入りました。 調査員は、Dさんから聴きとった情報を基に、すぐに若年女性を支援する団体、児童相談所、区保健センターに連絡し、それぞれから利用可能性のある支援について提案を受けました。その結果、まずは若年女性を支援する団体が中心となり、活用可能な居場所を検討するという整理ができました。そのためには団体がDさん本人により詳しい状況を確認する必要があることから、そのことをDさんに連絡して説明し、アシストセンターからの紹介で相談しているとことを団体に伝えてもらうと相談がスムーズにいくと申し添えました。また、今後の学費の支払いに関しては、大学の学生相談室に相談するよう助言しました。緊急性の高いと思われるケースについて、他機関との調整を円滑に行うことができた事例でした。
--	--

(3) 救済申立てによる調査

ア 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が、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。

イ 救済申立て受理件数及び概要

令和5年度は、救済の申立てはありませんでした（令和4年度は1件）。

ウ 「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5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。

3 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 ※春に配布したときは「自分には関係ない」と思っていた子どもでも、秋頃には悩みを抱えているかもしれないという考えから、令和4年度からは新学期開始後6か月経過した時期にもデザイン違いのカードを配布
		10～11月	
	施設貼付用ステッカー	随時	【対象】小中学生、高校生、大人 ※令和5年度は障害児施設に配布
	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5年度は2回発行
	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 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 19回実施
	あしすと出前授業	随時	【対象】小中学生 1回実施
広 告	TikTok 広告の配信	7月 9月 2月 3月	【対象】中学生、高校生 ※特に高校生の相談者数を増やすため、10代に訴求力が高いと考えられる TikTok 広告を新たに実施
	LINE 広告の配信	8月 2月	【対象】中学生、高校生 ※アシストセンターを周知する他、いつでも相談できるよう、お守り代わりとして LINE 友だち登録を勧め、アシストセンターとつながっている子どもを増やすことができるよう令和4年度から広告の配信を実施
映 像 等	動画の公開、情報発信	—	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 X(※旧 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。



←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

4 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。

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5年度は、9月に各機関の活動報告等に関する情報交換を行うとともに、品川救済委員が「子どもアドボカシーの現状と相談機関として求められる対応について」講義し、参加機関に学びの機会を提供しました。

また、令和6年3月には、顔の見える関係性づくりを更に一步進めるとともに、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、初めての試みとして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、16歳の不登校に悩む女子からの「生きていることが辛い」といった相談など、二つの事例について、各機関がそれぞれどのように対応するか実践的な意見が交わされました。

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、相談機関相互の連携協力を一層進めていきます。