

第2回子どもの権利部会

令和2年10月22日（木）

午前10時～正午

市役所本庁舎第一会議室

次第

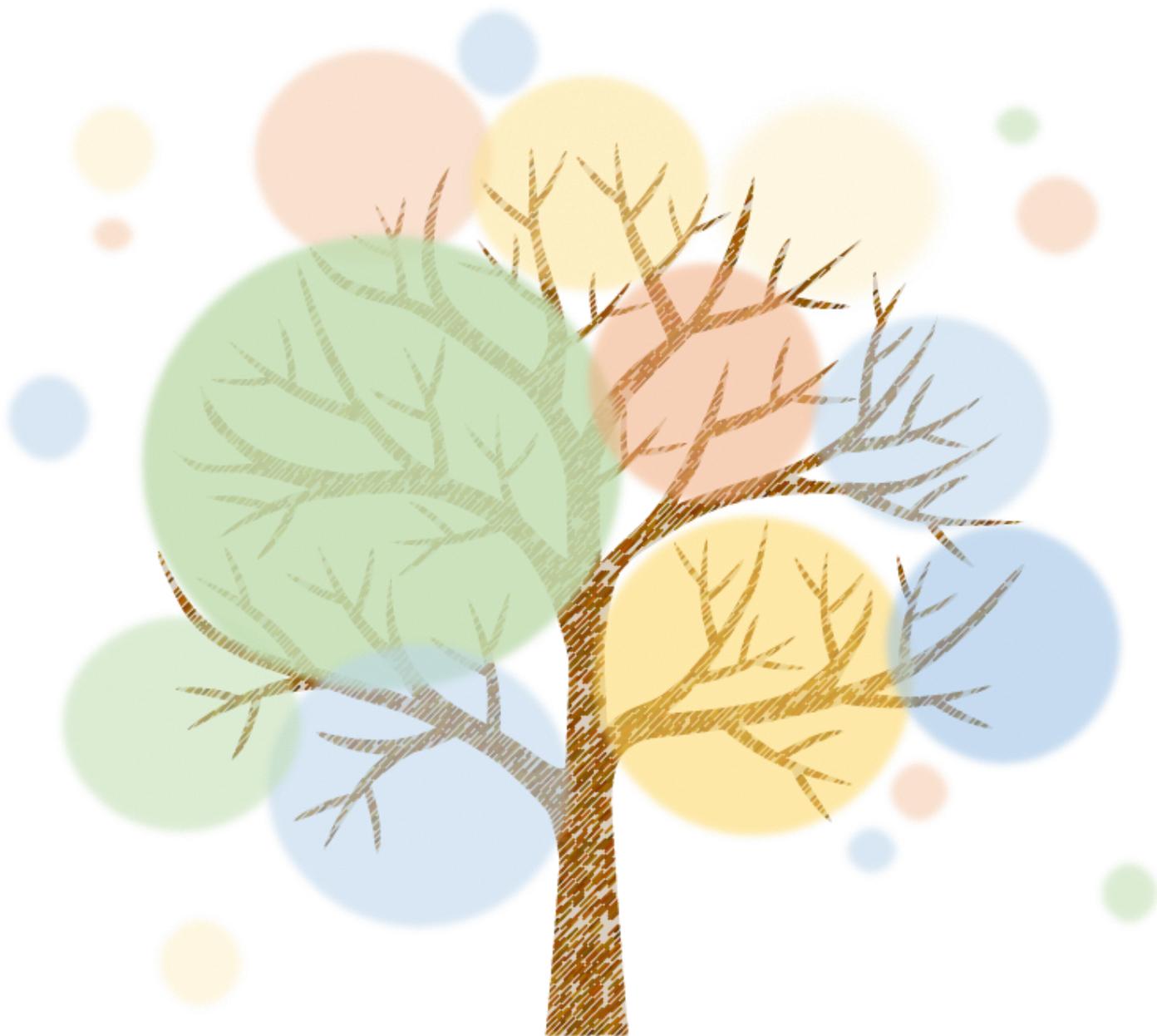
- 1 開会
- 2 議題
 - (1) 前回振り返りと資料説明
 - (2) 議題 子どもオンブズの在り方について
- 3 その他

配布資料

次 第

- 資料3 救済窓口設置に向けた調査報告書
- 資料4 小金井市相談機関一覧及び類似相談機関の個票
- 資料5 子どもの権利に関する条例リーフレット及びHPで紹介している相談機関一覧（既存相談機関調査の機関）
- 資料6 現状の相談ルート
- 資料7 子どもの権利救済機関設置が目指すものについて
- 資料8 他自治体の対応状況
- 参考 SNS 相談実施状況

小金井市子どもの権利救済窓口設置に向けた調査報告書



令和2年9月

株式会社ナレッジ・マネジメント・ケア研究所

目次

はじめに.....	1
第1部 子どもアンケートから見た小金井市の子どもたち.....	3
1. 「子どもの権利条例」の認知状況について.....	3
2. 登校に関することについて.....	4
3. 自己肯定（自尊感情）について.....	6
4. 相談することについて.....	8
5. 大人に心がけてほしいことについて.....	11
6. 差別について.....	12
7. 相談しやすい場所・方法等について.....	14
8. 第1部のまとめ.....	17
第2部 小金井市の既存相談窓口（機関）調査結果.....	18
1. 各機関の職務や責務、機能等について.....	18
2. 各機関の相談受付日数について.....	18
3. 各機関の立地等について.....	19
4. 各機関における子どもへの広報活動等について.....	20
5. 配慮等が必要な子どもからの相談実績等について.....	21
6. 子ども自身からの相談が少ない場合の要因について.....	21
7. 各機関の運営における課題について.....	22
8. 各機関の積極的な特徴や特質について.....	24
9. 第2部のまとめ.....	25
第3部 設置状況調査（追加調査）結果.....	26
1. 法制度上の枠組みについて.....	26
2. 機関の立地、設置形態、子ども向け広報、予算等について.....	27
3. 各機関の活動状況等について.....	34
4. 各機関における機関設置直後と比べた現在の課題について.....	38
5. 非常事態下における各機関の対応等について.....	39
6. 第3部のまとめ.....	40
<資料編>.....	41
1. χ^2 検定の実施によるクロス集計の統計的有効性について.....	41
2. 全国子どもの権利擁護機関24機関の運営・スペース設置等の状況一覧表.....	43

はじめに

1. 本報告書で扱うグラフの種類等について

本報告書においては、1次集計結果（単純集計結果）を用いたグラフ提示、及び1次集計結果を用いたクロス集計結果を元に分析結果を示す。

なお、「子どもアンケート」の1次集計結果（単純集計結果）については、小金井市より提供のあった1次集計データを使用している。

2. 表示されているマーク等の意味について

①報告書本編について

本報告書では、単数回答設問、複数回答設問ともに有効回答者数をnで示す。

②<資料編>について

クロス集計においては、数量データに関してはX²検定の結果を、カテゴリーデータに関しては調整残差の判定結果を用いて、クロス集計の項目ごとの回答者間の回答傾向の特に違いを明らかにしていく。資料編の各クロス集計表における数値の右上の^[**]や^[*]印、色付きセル等については、判定マークを表す。判定マークの意味は下記の表1に示すとおりである。

表1 判定マークの意味

判定マーク	判定マークの示す意味
**	p<.01 で有意である
*	p<.05 で有意である
+	P<.10 で有意である
ns	有意ではない
▲	実測値と残差分析の結果、有意に多い
▽	実測値と残差分析の結果、有意に少ない

3. 本報告書に記載した各調査の実施概要について

【子どもアンケート 調査実施概要】

実施期間：令和元年10月3日～31日

対象者数：小学4年生 970名、小学5年生 896名、小学6年生 872名

中学1年生 674名、中学2年生 665名、中学3年生 692名

調査方法：無記名マークシート方式、学校を通じての配布・回収。

回収数（回答率）：小学4年生 881名(90.8%)、小学5年生 867名(96.8%)、

小学6年生 840名(96.3%)、中学1年生 650名(96.4%)、

中学2年生 616名(92.6%)、中学3年生 636名(91.9%)

はじめに

【小金井市子ども相談機関アンケート 調査実施概要】

実施期間：令和2年5月26日～6月25日

対象機関：小金井市在住の子どもが利用することのできる各種相談機関所管課 19 機関

調査方法：アンケート調査票のメール送付・回収、一部機関は郵送による送付・回収

回収数：11 機関（回収率 57.9%）

【子どもの権利擁護機関アンケート 調査実施概要】

実施期間：令和2年7月15日～7月31日

対象機関：全国子どもの権利擁護機関所管課 33 機関（自治体）

調査方法：アンケート調査票のメール送付・回収

回収数：24 機関（回収率 72.7%）

第1部 子どもアンケートから見た小金井市の子どもたち

1. 「子どもの権利条例」の認知状況について

「子どもの権利条例」の認知度については、全体回答傾向として、「よく知っている」2.8%、「知っている」11.6%となっており、認知状況については15%未満に留まっている。また、「聞いたことがある」は全体の30.7%、「知らない」と回答した子どもは54.7%と、半数を超える結果となっている。

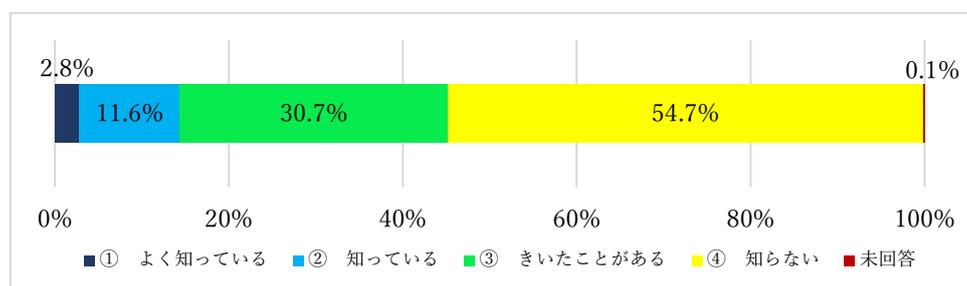


図1 「子どもの権利条例」の認知状況 全体回答結果 (n=4,490)

一方で、学年別に認知状況を確認したところ、小学生では「よく知っている」及び「知っている」と回答した割合が、調査対象最低学年の4年生が一番高い傾向にあり、「子どもの権利条例」に関する教育・啓発活動の時期^{*}や頻度、方法等の偏りの可能性が推察される。この傾向は中学生調査でも同様となっている（中学生は、最高学年が認知度が高い傾向）。^{*}たとえば、入学当初の低学年1年生で1回、高学年に上がった4年生で1回など、時期を大幅に分けて広報・啓発を実施している可能性等。

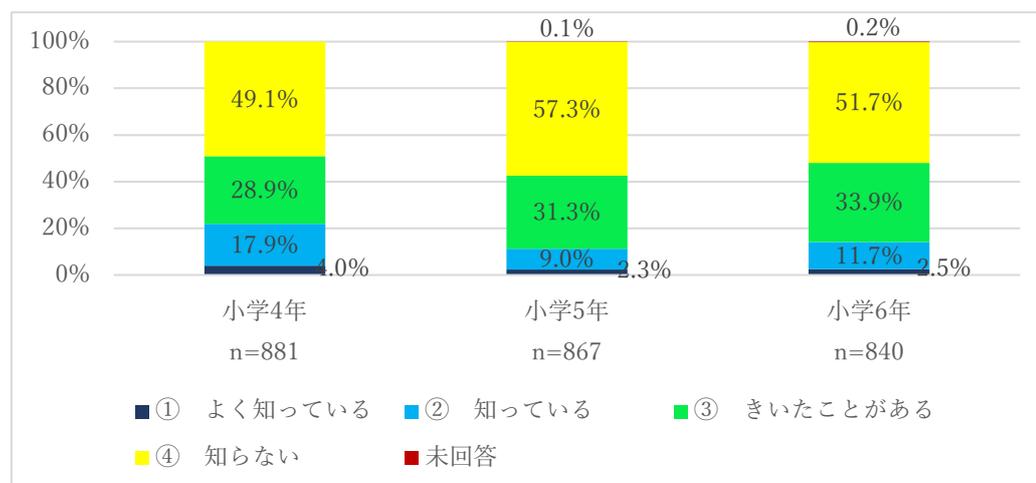


図2 「子どもの権利条例」の認知状況 (小学4年生～6年生)

また、「子どもの権利条例」を「知らない」子どもは、小学生・中学生のどの学年においてもほぼ一貫して50%以上おり、「子どもの権利条例」制定後10年以上を経た今、「子どもの権利条例」の広報（周知）や権利意識の醸成・主権者教育等の積極的実施や方法の再考が喫緊の課題となる。

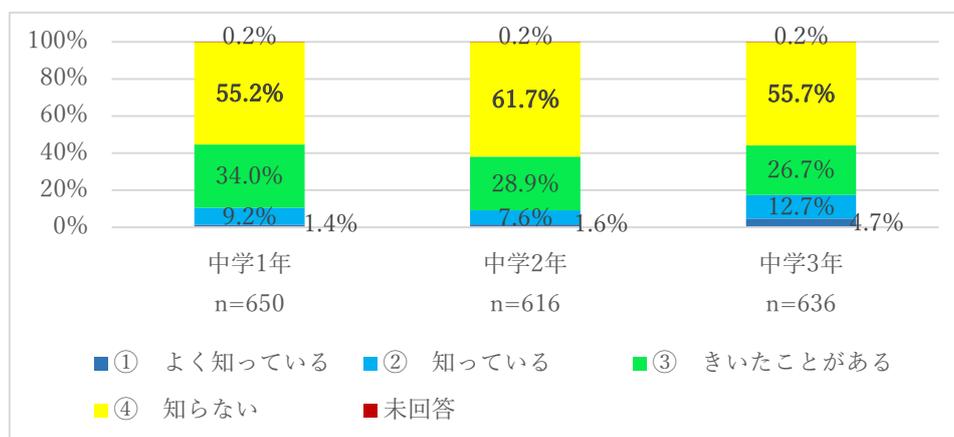


図3 「子どもの権利条例」の認知状況（中学1年生～3年生）

2. 登校に関することについて

「学校に行きたくないと思ったことはありますか？」という問いに対する全体回答は、「ほとんどない」が38.2%と最も高い結果となった。しかしながら、「よくある」、「ときどきある」と回答した子どもは回答者全体のうち42.3%を占めている。

また、学年別に同様の設問に対する回答結果を検討したところ、学年が上がると「よくある」の回答割合が増え、「まったくない」の回答割合が減る傾向が、若干ではあるが見られることが分かった。

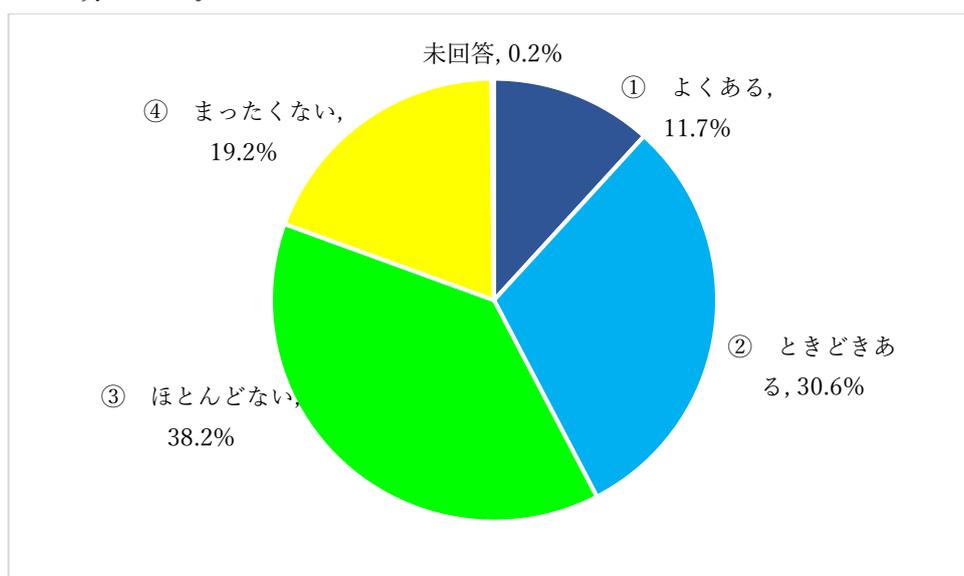


図4 「学校に行きたくないと思ったことはありますか？」全体回答結果（n=4,493）

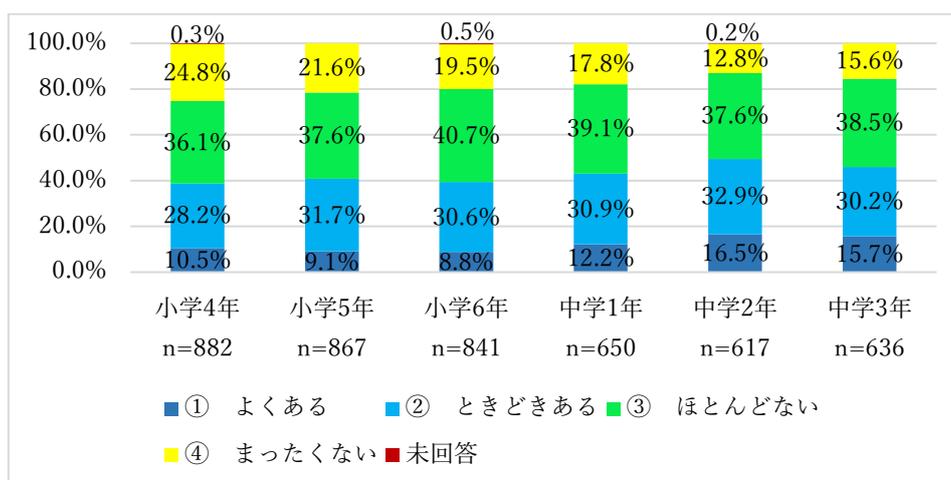


図5 「学校に行きたくないと思ったことはありますか？」学年別回答結果

「学校に行きたくないと思うことがある」理由については、小学生では「勉強のこと」が15.5%と一番多く、次いで「友達とのこと」が14.5%となっているが、中学生では、「勉強のこと」が20.1%と一番多く、次いで「その他」が14.0%と、「その他」が「友達とのこと」の10.4%を超える結果となった。

中学生のうち、「その他」と回答した子どもの自由回答を検討したところ、「(学校に行くのが)面倒くさい」という回答が最も多く、次いで「疲れているから」が続き、更に「寝不足・ゆっくりしたい・家に居たい」という回答が続いた。

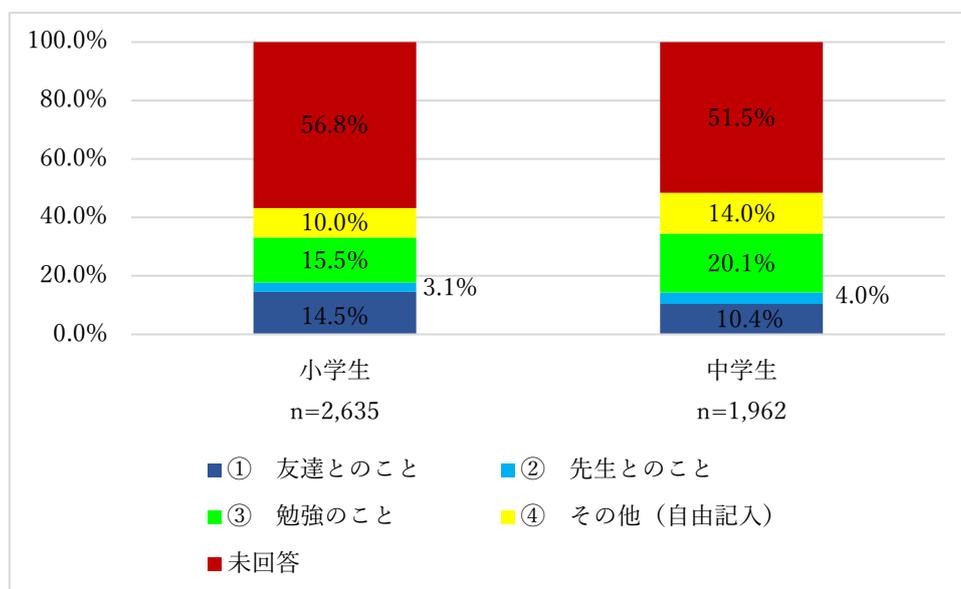


図6 学校に行きたくないと思うことがある理由

(設問「学校に行きたくないと思ったことがありますか？」に対して「ある」、「時々」と回答した子どものみ回答)

3. 自己肯定（自尊感情）について

①自己肯定（自尊感情）の現状

「自分のことが好きですか？」という問いに対する回答結果を検討したところ、小学生では「好き」が32.4%を占めているのに対して、中学生では19.3%に減少し、「好きではない」が20.2%に増えている。

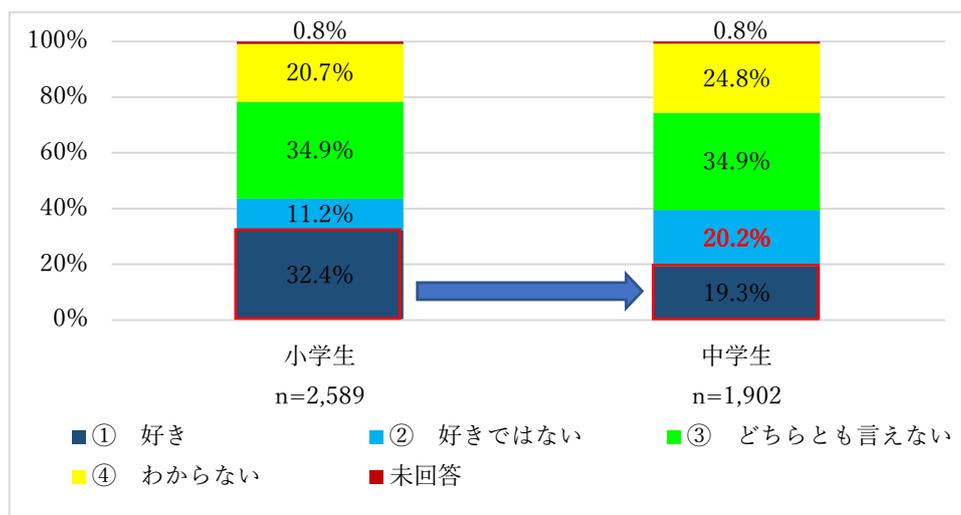


図7 「自分のことが好きですか？」小学生・中学生別回答結果

②自己肯定（自尊感情）が個人の認識もたらすもの

「自分のことが好きですか？」と「親や周囲の大人から自分が大切にされていると感じますか？」についてクロス集計を行った結果を表2、図8に示す。

具体的には、自分のことが「好き」と回答した1,201人のうち952人（79.3%）は周囲の大人から自分が大切にされていると思っているのに対して、自分のことが「好きではない」回答者では、670人中222人（33.1%）に留まった。

以上のことから、自分のことが好きな子どもの方が、自分のことが好きではない子どもに比べて、周囲の大人から自分が大切にされていると感じていることが分かった。

表2 「親や周囲の大人から自分が大切にされていると感じますか？」とのクロス集計結果

「自分のことが好きですか？」の回答	全体		そう思う		だいたいそう思う		あまり思わない		そうは思わない	
	人数	割合(%)	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
好き	1201	100.0%	▲952	79.3%	▽219	18.2%	▽15	1.2%	▽15	1.2%
好きではない	670	100.0%	▽222	33.1%	▲298	44.5%	▲117	17.5%	▲33	4.9%
どちらとも言えない	1555	100.0%	▽677	43.5%	▲722	46.4%	135	8.7%	▽21	1.4%
わからない	996	100.0%	▽445	44.7%	▲446	44.8%	74	7.4%	▲31	3.1%
合計	4422	100.0%	2296	51.9%	1685	38.1%	341	7.7%	100	2.3%

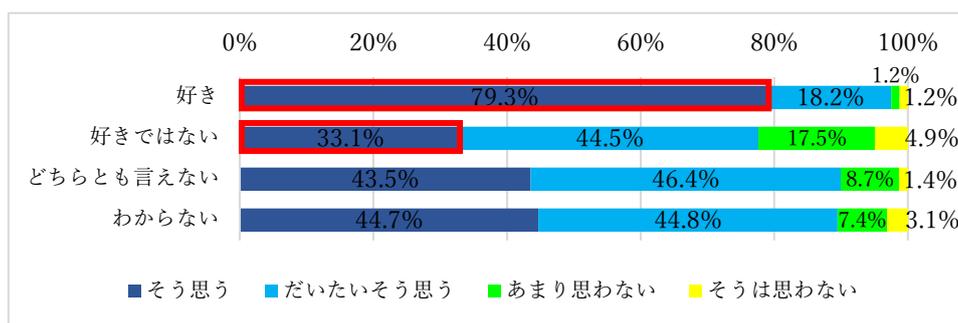


図8 表2のクロス集計結果<グラフ>

次に、自己肯定と相談傾向について、「自分のことが好きですか？」と「悩みがある時、誰かに相談していますか？」についてクロス集計を行った結果を表3、図9に示す。

具体的には、自分のことが「好き」と回答した1,192人のうち805人(67.5%)は悩みがあるときに誰かに相談しているのに対して、自分のことが「好きではない」回答者では、670人中237人(35.4%)に留まった。

以上のことから、大人への相談意欲や相談姿勢が自己肯定(自尊感情)等の自分自身への向き合い方で変わる可能性が示唆される(例えば、自分のことを肯定的に捉えることができない子は、「どうせ自分なんかの相談を聞いてくれる人なんていない」等、自己肯定できないためにネガティブ思考に陥っており、自分のことを相談するということに躊躇いを感じている可能性など)。なお、「その他」と回答した子どもについては、表4に自由記述の回答結果を示す。本結果に対しては、まずは子ども自身が自分を肯定できる環境を提供することによって、悩んだら誰かに相談してみようという子ども自身の相談への積極性や意欲向上に向けた対応が課題となる。

表3 「悩みがある時、誰かに相談していますか？」とのクロス集計結果

「自分のことが好きですか？」の回答	全体		している		したいけどできない		したいと思わない		その他(自由記入)	
	人数	割合(%)	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
好き	1192	100.0%	▲805	67.5%	▽102	8.6%	▽221	18.5%	64	5.4%
好きではない	670	100.0%	▽237	35.4%	▲140	20.9%	▲261	39.0%	32	4.8%
どちらとも言えない	1561	100.0%	▽760	48.7%	207	13.3%	▲518	33.2%	76	4.9%
わからない	1000	100.0%	▽455	45.5%	116	11.6%	▲352	35.2%	▲77	7.7%
合計	4423	100.0%	2257	51.0%	565	12.8%	1352	30.6%	249	5.6%

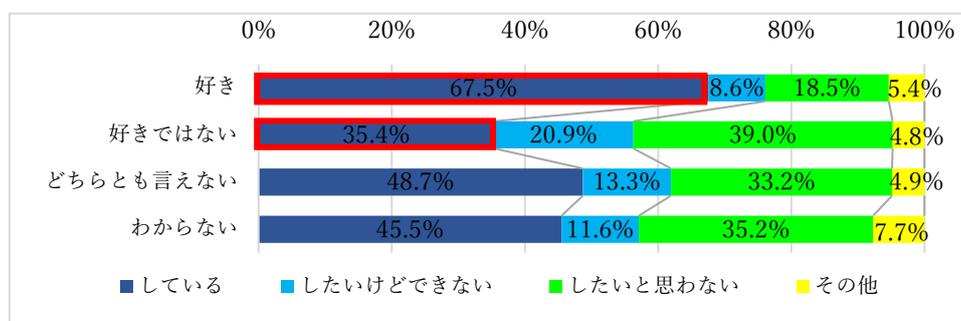


図9 表3のクロス集計結果<グラフ>

表4 「悩みがある時、誰かに相談していますか？」における「その他」回答者の自由記述内容

小学生	中学生
・言いたいけど言えない	・誰にも言わない、誰にも相談しない
・相談内容による	・自分（自己解決）
・（相談）したい時にできない	・あまり誰にも相談しない
・（相談）しても無駄	
・（悩み等が）ひどいときは相談する	
・（悩みの内容が）大事じゃなければしない	

4. 相談することについて

①相談状況について

「悩みがある時、誰かに相談していますか？」という問いについて、全体の回答結果を示したものが図10である。小学生では、相談を「している」と回答した割合が5割を超えているのに対して、中学生では5割を切っている（48.9%）。また、小学生では相談「したいけどできない」子どもが15%程度いるのに対して、中学生では9.5%に留まり、逆に相談「したいと思わない」割合が37.7%と大幅に増えていることが分かる。

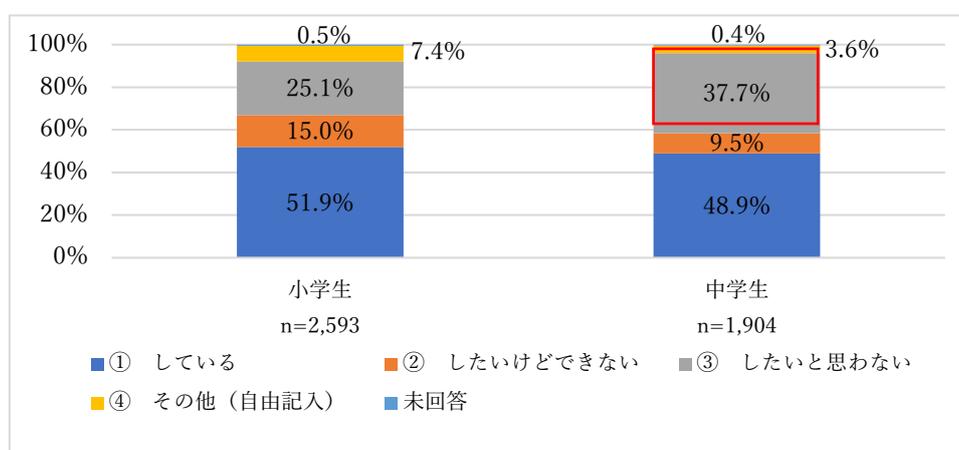


図10 「悩みがある時、誰かに相談していますか？」小学生・中学生別回答結果

②相談相手について

「困ったり、つらい時、誰に相談しますか？」について学年別に回答結果を検討したところ、小学生では「家族」や「先生・スクールカウンセラー」が相談相手の上位であるのに対して、学年が上がるにつれてその傾向は逆転し、中学生では「友達」、「ネットの友達・その他」を相談相手にする子どもが増えていく傾向が見られた。結果を図11に示す。

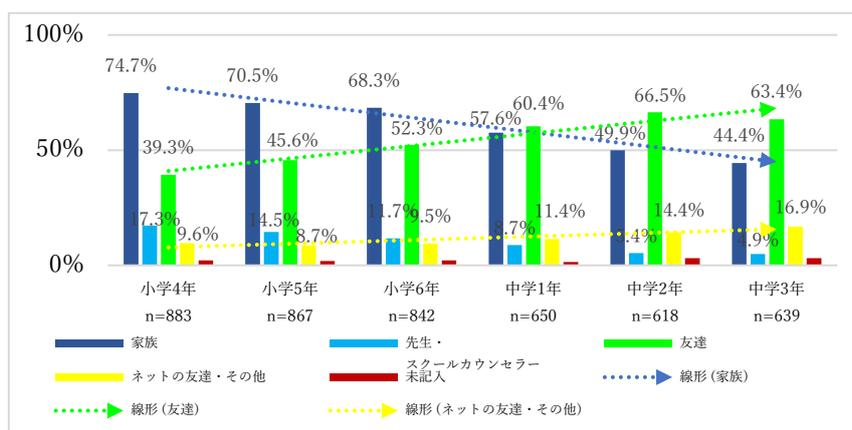


図11 「困ったり、つらい時、誰に相談しますか？」 学年別回答結果

③相談結果について

「相談したことがある人は相談してどうなりましたか？」について学年別に回答結果を検討したところ、全学年において5割以上が「解決した・すっきりした」と回答している一方で、どの学年においても約1割の子どもが「解決しなかった・モヤモヤした」と回答している。結果を図12に示す。

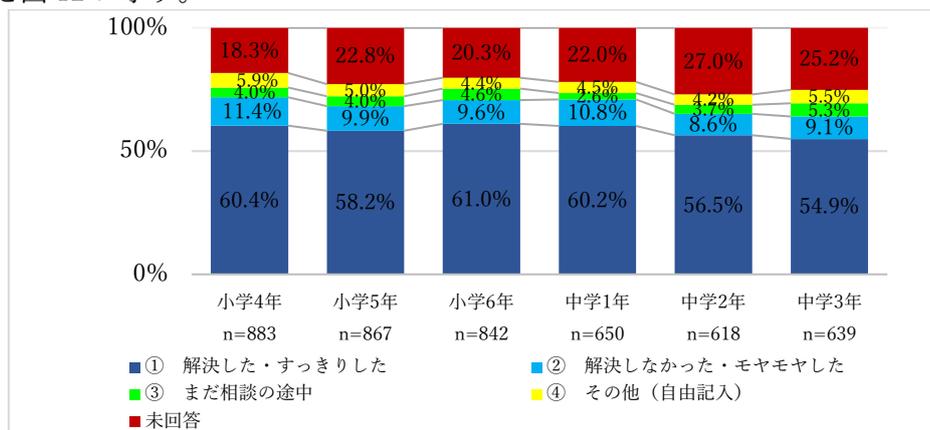


図12 「相談したことがある人は相談してどうなりましたか？」 学年別回答結果

④周りの大人に対する認識と相談行動の関係

「親や周囲の大人から自分が大切にされていると感じますか？」と「悩みがある時、誰かに相談していますか？」についてのクロス集計結果を表5、図13に示す。

具体的には、「親や周囲の大人から自分が大切にされていると感じますか？」という設問に対して「そう思う」と回答した2,294人のうち1,445人(63.0%)は悩みがあるときに誰かに相談しているのに対して、「あまり思わない」と回答した子どもについては、347人中88人(25.4%)、「そうは思わない」と回答した子どもについては101人中22人(21.8%)に留まる結果となった。

本結果からは、周囲との関係(学校・家庭・その他の環境等)から、誰かに相談するという事に抵抗がある子どもがいる可能性について検討の余地がある。本結果に限って言え

ば、例えば周りの大人に大切にされていると感じる経験がなかったために、悩みが生じても相談したいと思わないなどの可能性が考えられる。本結果からの分析としては、あくまでも可能性としての推察に留まるが、以上のような子どもが潜在的に存在する可能性を視野に入れ、「大人を信頼する」、「相談する」ということへの抵抗を軽減させる支援が重要となる。

表5 「悩みがある時、誰かに相談していますか？」とのクロス集計結果

「親や周囲の大人から自分が大切にされていると感じますか？」の回答	全体		している		したいけどできない		したいと思わない		その他(自由記入)	
	人数	割合(%)	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
そう思う	2294	100.0%	▲1445	63.0%	▽246	10.7%	▽482	21.0%	121	5.3%
だいたいそう思う	1686	100.0%	▽710	42.1%	230	13.6%	▲652	38.7%	94	5.6%
あまり思わない	347	100.0%	▽88	25.4%	▲69	19.9%	▲166	47.8%	24	6.9%
そうは思わない	101	100.0%	▽22	21.8%	▲20	19.8%	▲52	51.5%	7	6.9%
合計	4428	100.0%	2265	51.2%	565	12.8%	1352	30.5%	246	5.6%

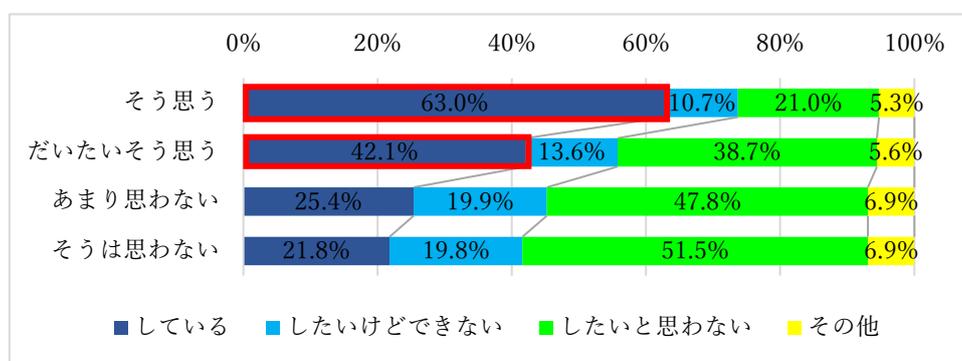


図13 表5のクロス主計結果<グラフ>

⑤相談結果と“自分の考えを聞いてもらえること”の関係

「相談したことがある人は相談してどうなりましたか？」と「自分の考えをよく聞いてもらえますか？」のクロス集計結果を表6、図14に示す。また、「相談したことがある人は相談してどうなりましたか？」について「その他」と回答した子どもの自由回答結果を表7に示す。

具体的には、「相談したことがある人は相談してどうなりましたか？」という設問に対して「解決した・すっきりした」と回答した2,610人のうち1,231人(47.2%)は自分の考えをよく聞いてもらえると感じているのに対して、「解決しなかった・モヤモヤした」と回答した子どもについては、438人中82人(18.7%)に留まる結果となった。

また、「解決しなかった・モヤモヤした」と回答した子どものうち19.9%は、自分の考えを「あまり聞いてもらえない」と回答している状況にあり、過去に自分の考えをしっかりと聞いてもらえなかった経験が、次回に悩みが生じても誰かに相談したいと思わない等に繋がる可能性が示唆される。

本結果からは、“子どもの意見を聞く”という「子どもの参加」の基礎となる部分を意識した相談体制の構築が重要であることがわかる。

表6 「自分の考えをよく聞いてもらえますか？」とのクロス集計結果

「相談したことがある人は相談してどう なりましたか？」の回答	全体		聞いてもらえる		大体聞いてもらえる		あまり聞いてもらえない		聞いてもらえない	
	人数	割合(%)	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
解決した・すっきりした	2610	100.0%	▲1231	47.2%	▽1244	47.7%	▽122	4.7%	▽13	0.5%
解決しなかった・モヤモヤした	438	100.0%	▽82	18.7%	▲247	56.4%	▲87	19.9%	▲22	5.0%
まだ相談の途中	177	100.0%	▽46	26.0%	▲107	60.5%	▲21	11.9%	3	1.7%
その他(自由記入)	216	100.0%	▽58	26.9%	109	50.5%	▲31	14.4%	▲18	8.3%
合計	3441	100.0%	1417	41.2%	1707	49.6%	261	7.6%	56	1.6%

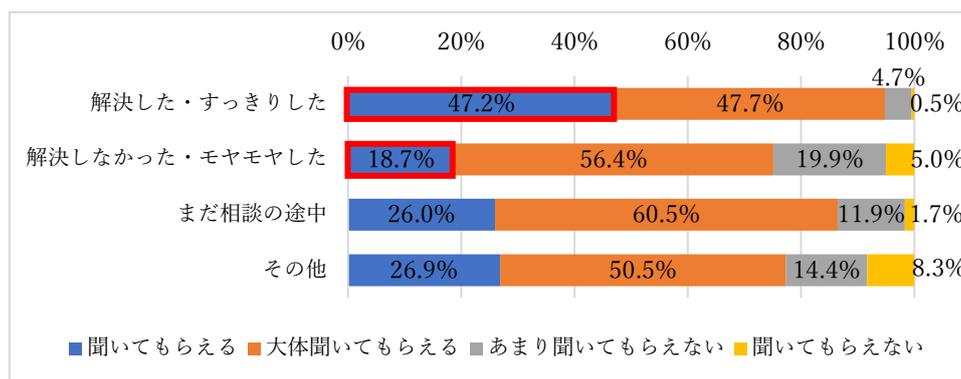


図14 表6のクロス集計結果<グラフ>

表7 「相談したことがある人は相談してどうなりましたか？」における「その他」回答者の自由記述内容

小学生	中学生
・どうにもならなかった	・いじめが悪化した、もっと(状況が悪くなった)
・力になってくれなかった	・イライラした
・話ただけで(その後)何もない	・何も変わらなかった
・解決はしなかったがすっきりした	・解決したものもあるし、しなかったこともある
・解決したけどモヤモヤ(する)	・気持ちが楽になってうれしかった
・少しは楽になった、ほっとした、安心した	・先が見えてどうなるか分かった

5. 大人に心がけてほしいことについて

「大人に心掛けてほしいことは何ですか？(複数回答可)」について学年別に回答結果を検討したところ、学年が上がるにつれて「もっと話を聞いてほしい」の割合は減少し、それと反比例して「しつこく聞かないでほしい」の割合が増加することが分かった。

また、「その他(自由回答)」について内容を検討したところ、小学生では「今のままで良い」、「もっと関わってほしい」、「もっと優しくしてほしい・心配してほしい」などの回答が多かったのに対して、中学生については、「自分が正しいと思わないでほしい・決めつけないでほしい」、「自分の価値観を押し付けたくないでほしい」、「大人の立場を利用しないでほしい」、「放っておいてほしい」等の回答が多い結果となった。

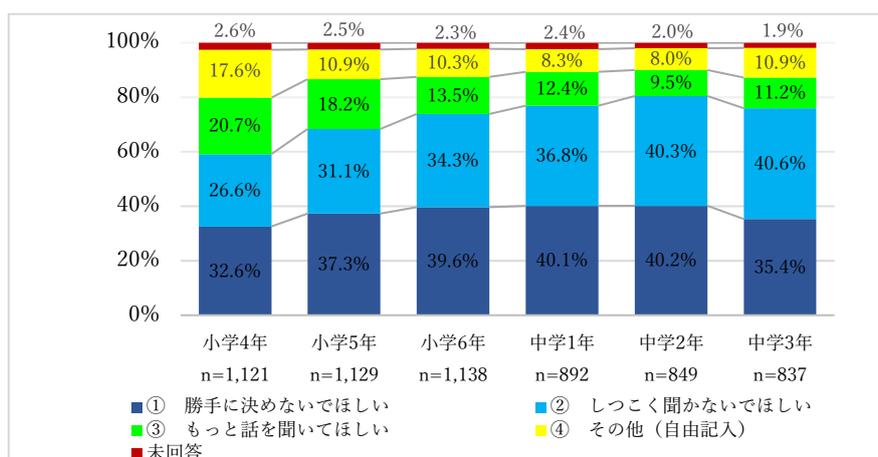


図15 「大人に心掛けてほしいことは何ですか？(複数回答可)」学年別回答結果

6. 差別について

①差別等を受けた経験について

「差別や嫌がらせ、暴力などイヤな思いをしたことがありますか？」について学年別に回答結果を検討したところ、「よくある」の割合が最も多かったのは、小学4年生で7.7%、最も少なかったのが中学3年生で2.7%であった。また、「時々ある」についても、最も多かったのは小学4年生で19.3%、最も少なかったのが中学3年生で5.2%であった。さらに、小学4年生については「昔あった」の割合も全学年で一番高くなっており(26.9%)、小学4年生全体の4分の1以上が過去に差別や嫌がらせ、暴力などイヤな思いをしたと回答している。

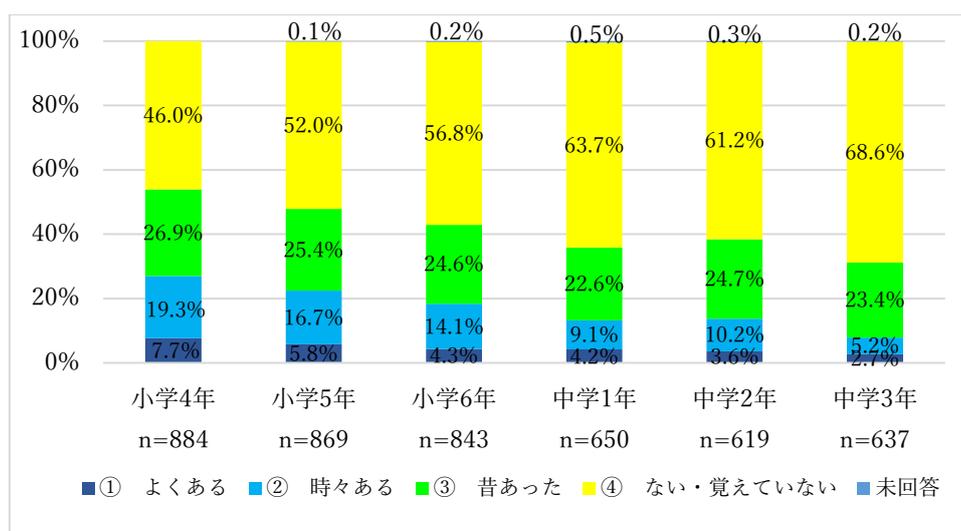


図16 「差別や嫌がらせ、暴力などイヤな思いをしたことがありますか？」学年別回答結果

②差別等を受けた相手について

次に、前項「差別や嫌がらせ、暴力などイヤな思いをしたことがありますか？」において「ある」、「あった」と回答した子どもに対して、「それは誰からですか？（複数回答可）」と質問した結果を学年別に図17に示す。

全学年において最も多い相手は「友達から」となっており、次いで「家族から」、「その他」となっている。ただし、中学2年生については、「友達から」、「家族から」に次ぐものが「先生から」（4.0%）となっている。

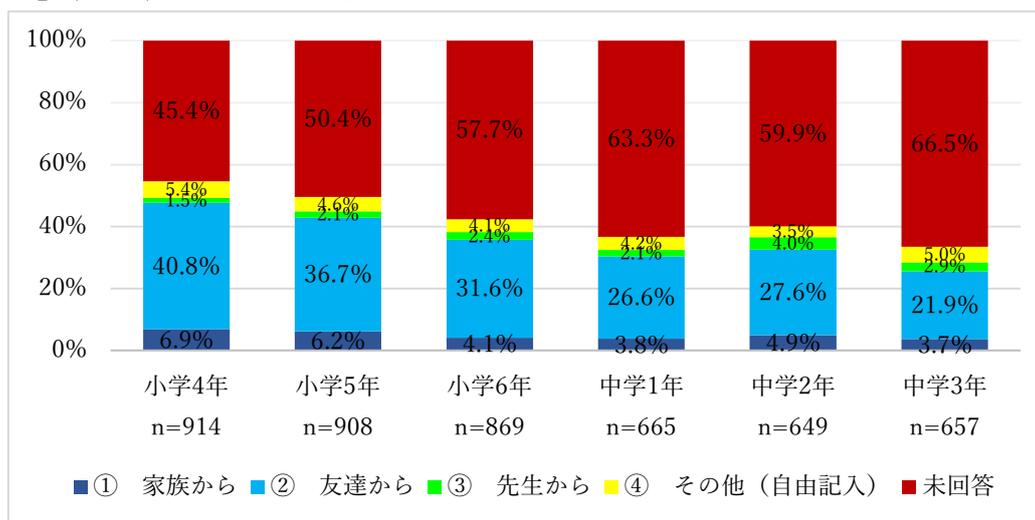


図17 「それは誰からですか？（複数回答可）」学年別回答結果

※前項「差別や嫌がらせ、暴力などイヤな思いをしたことがありますか？」において「ある」「あった」と回答した子どもを対象

③差別等に対する対応について

「差別や嫌がらせを受けたら、どうしますか？」について学年別に回答結果を検討したところ、学年が上がるにつれて「誰かに相談する」回答割合が下がり、「仕返しをする」割合が高くなることが分かった。既に述べたように、悩み事ができたさいに親などの大人に相談する割合は学年が上がるにつれて減少し、友達に相談する、或いは自分で解決の手立てを考えるなどの傾向があることが関係していることが窺える。

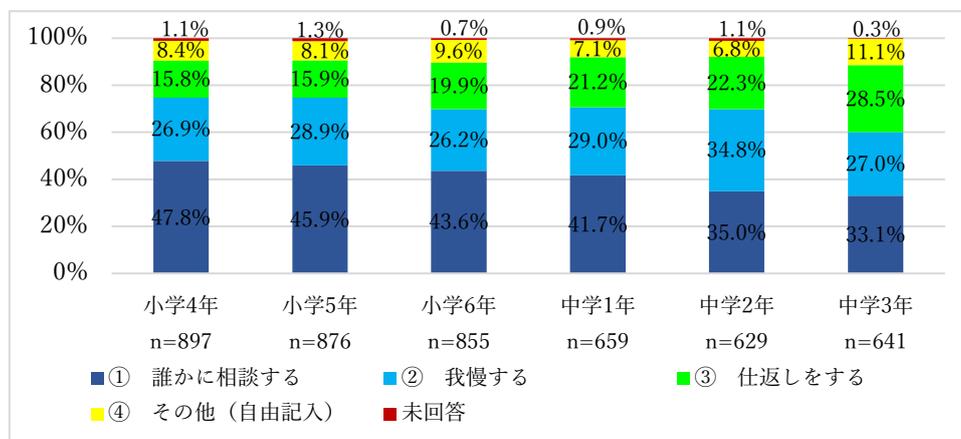


図18 「差別や嫌がらせを受けたら、どうしますか？」学年別回答結果

7. 相談しやすい場所・方法等について

①相談しやすい場所

「困った時や悩みがあるとき、相談に行きやすいのは、どこですか？（複数回答可）」について、全体の回答傾向を検討したところ、「行ったことがある場所」が30.2%と最も高く、次いで「家の近く」（26.7%）、「友達や知り合いがいないところ」（25.5%）となった。

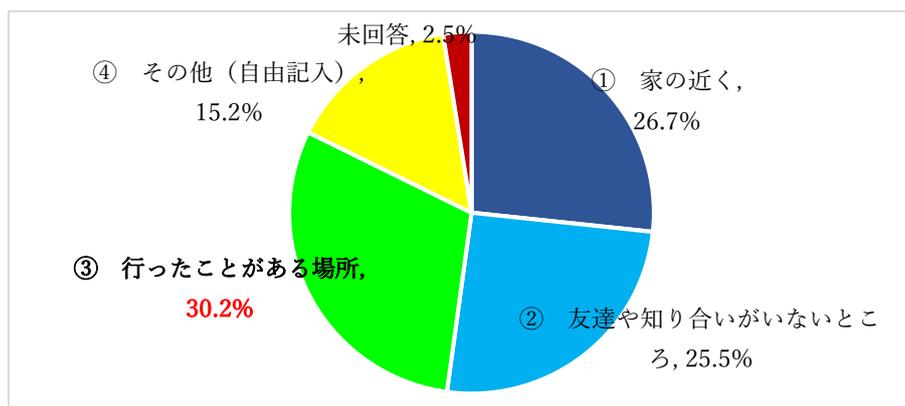


図19 「困った時や悩みがあるとき、相談に行きやすいのは、どこですか？（複数回答可）」全体回答結果 (n=5,017)

また、当該項目について学年別に回答結果を検討したところ、小学4年生では「家の近く」の回答割合最も多いのに対して、小学5・6年生、中学1年生になると「行ったことがある場所」の回答割合が最も多くなり、さらに上級学年の中学2・3年生になると、「友達や知り合いがいないところ」の回答割合が最も多くなっている。回答結果を図20に示す。

低学年においては「家の近く」という自分が“物理的に相談しに行きやすい”場所を選んでいるのに対して、学年が上がるごとに物理的な距離ではなく自分の経験上行ったことのある場所や、さらには行ったことがあるかないかではなく、その場所に友人や知人がいない、知っている人に会う不安無しに相談に行ける場所を求めるといったことから、子どもたちが相談しに行きやすいと感じる場所については、子どもたちを取り巻く周囲の環境の影響（学校での友達関係や家庭環境等）や成長等と複雑に絡み合い、変化していくことが見て取れる。

これらを踏まえて、相談場所の設置においては、小金井市の18歳までのすべての子どもたちが相談しに行きやすい環境を提供することを第一に、その設置手段等（相談の部屋を設置するのか、部屋は設けずに相談を受け付けるのか等）を検討する必要がある。

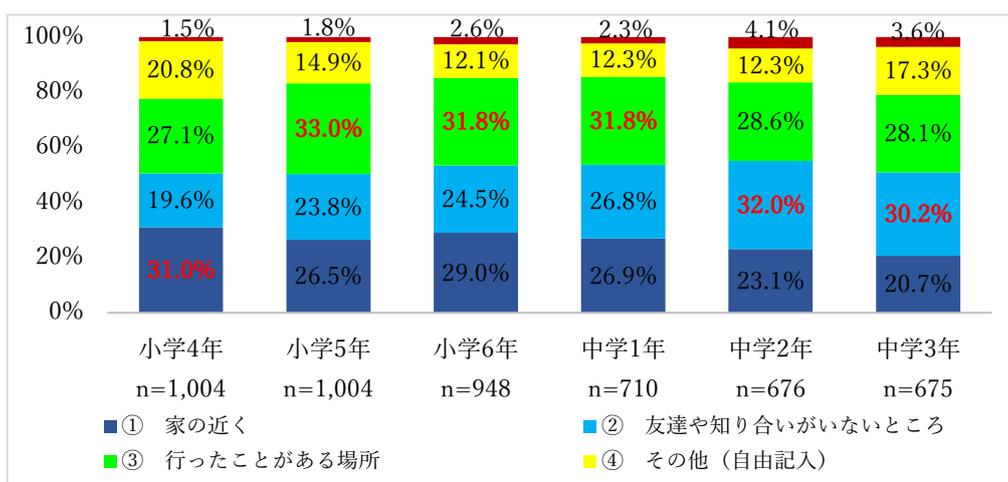


図 20 「困った時や悩みがあるとき、相談に行きやすいのは、どこですか？（複数回答可）」学年別回答結果

②相談しやすい方法

「困った時や悩みがあるとき、相談しやすいのは、どんな方法ですか？（複数回答可）」について学年別に回答結果を検討したところ、「直接、会って相談する」と回答する傾向は学年が上がるにつれて低下し、学年が上がる「メール・SNS」を選ぶ傾向が高くなることが分かった。

先の「5. 大人に心がけてほしいこと」で述べたように、学年が上がるにつれて「もっと話を聞いてほしい」と考える子どもの割合は減少し、それと反比例して「しつこく聞かないでほしい」と考える子どもの割合が増加する傾向や、本項目の回答結果に見られるように学年が上がる「メール・SNS」を選ぶ傾向が高くなることを鑑みると、子どもの成長に応じて多様な相談方法を準備し、子どもの相談に対応することを検討していく必要がある。

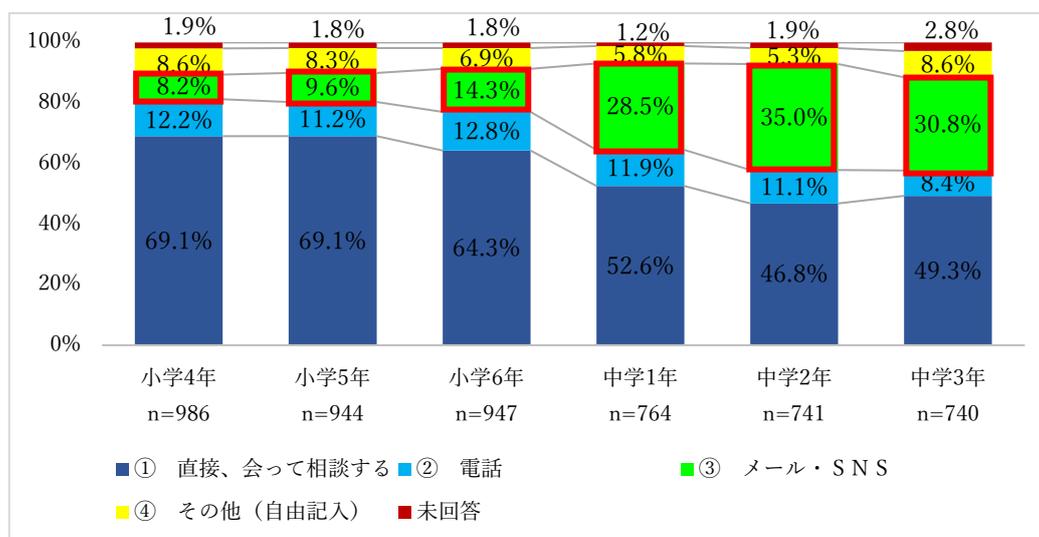


図 21 「困った時や悩みがあるとき、相談しやすいのは、どんな方法ですか？（複数回答可）」学年別回答結果

③学校や家族以外の友達や、相談できる知り合いの有無

「学校や家族以外の友達や、相談できる知り合いがいますか？」について全体の回答結果を検討したところ、「子どもの知り合いがいる」が33.7%と一番多い結果となった一方で、「いない」と回答した子どもが全体の29.3%いることが分かった。全体回答の結果を図22に示す。

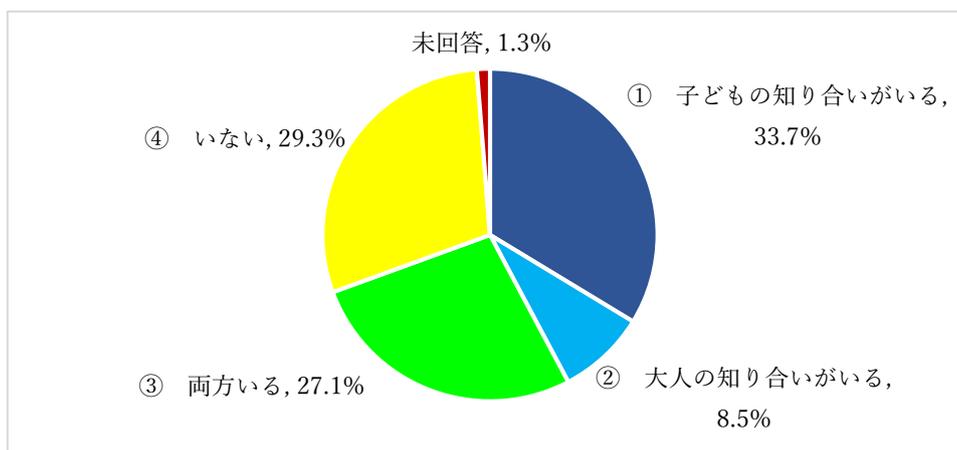


図22 「学校や家族以外の友達や、相談できる知り合いがいますか？」全体回答結果 (n=4,517)

また、学年別に回答結果検討したところ、どの学年も全体傾向とほぼ同様の結果となった。ただし、小学6年生と中学1年生については、「子どもの知り合いがいる」に次ぐものとして、「両方いる」が2番目に多い回答となっている。しかしながら、基本的には一貫して、相談できるような大人の知り合いがいる子どもは少ない状況となっている。

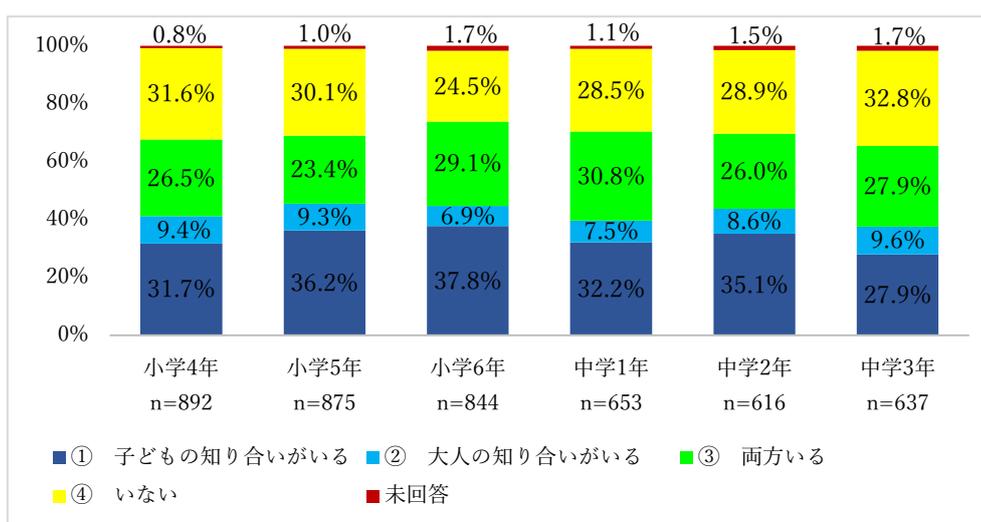


図23 「学校や家族以外の友達や、相談できる知り合いがいますか？」学年別回答結果

8. 第1部のまとめ

「子どもアンケート」から見えた小金井市の子どもたちの状況と窓口設置に向けた課題

①自己肯定（自尊感情）に関すること

子ども自身が自分を肯定できる環境を提供することによって、悩んだら誰かに相談してみようという子ども自身の相談への積極性や意欲向上に向けた対応の有無について、窓口の担う役割として行なうか検討が重要である。

②子どもとの信頼関係構築に関すること

周囲との関係（学校・家庭・その他の環境等）から、誰かに相談するという事に抵抗がある子どもがいる可能性について検討の余地がある。

例えば、周りの大人に大切にされていると感じる経験がなかったために悩みが生じても相談したいと思わない子どもが潜在的に存在する可能性を視野に入れ、「大人を信頼する」、「相談する」ということへの抵抗を軽減させる支援の展開について、機関（窓口）の人員（オンブズマンや相談員、専門員等）が地域イベント参加等により子どもとの信頼関係を構築するなどの取り組みの検討が重要である。また、信頼関係の構築と併せて、“子どもの意見を聞く”という「子どもの参加」の基礎となる部分を意識した相談体制の構築が重要となる。

③相談場所に関すること

子どもたちが相談しに行きやすいと感じる場所については、子どもたちを取り巻く周囲の環境の影響（学校での友達関係や家庭環境等）や成長等と複雑に絡み合い、変化していくことを踏まえて、相談場所の検討においては、小金井市の18歳までのすべての子どもたちが相談しに行きやすい環境を提供することを第一に、その設置手段等（相談の部屋を設置するのか、部屋は設けずに相談を受け付けるのか等）を検討する必要がある。

④相談方法に関すること

学年が上がるにつれて「もっと話を聞いてほしい」と考える子どもの割合は減少し、それと反比例して「しつこく聞かないでほしい」と考える子どもの割合が増加する傾向や、学年が上がると相談方法として「メール・SNS」を選ぶ傾向が高くなることを鑑みて、子どもの成長に応じて多様な相談方法を準備し、子どもたちが相談しやすいツールを提供することによって子どもの相談に積極的に対応することを検討していくことが必要である。

第2部 小金井市の既存相談窓口（機関）調査結果

1. 各機関の職務や責務、機能等について

各機関に対して、職務や責務、機能等について該当するものについて回答を求めたところ（複数回答可）、「相談対応」（93.3%）が最も多く、次いで「当該機関に関する広報や啓発の活動」（46.7%）、「調整活動」及び「設置者に対する年次報告」（各33.3%）となった。回答結果を図24に示す。

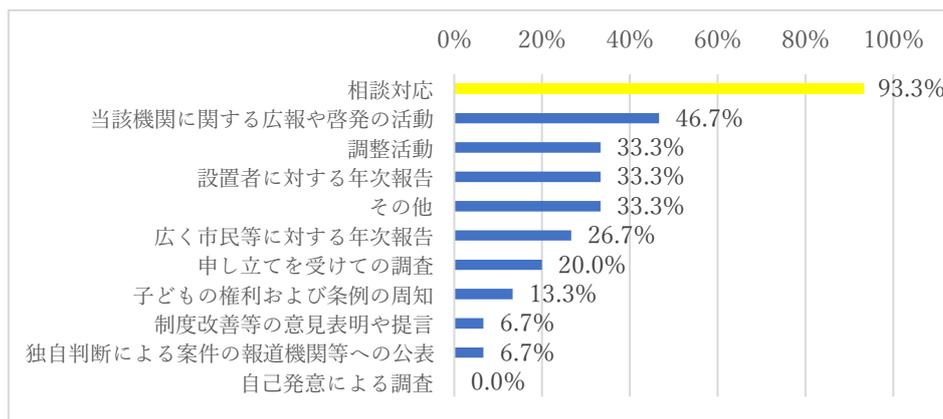


図24 各機関の職務や責務、機能等（複数回答可、n=15）

2. 各機関の相談受付日数について

各機関に対して、相談を受け付けている日数で該当するものについて回答を求めたところ、「その他」（5機関、33.3%）が一番多く、次いで4機関が「毎日※」（26.7%）、「週1回」（3機関、20.0%）、「月1回」（1機関、6.7%）となった。「その他」の具体的な相談回数については、「随時（対応）」及び「原則毎週金曜日とその他月に1回」等となっている。

※「毎日」と回答した機関は、4機関とも但し書きあり（①閉庁日・年末年始を除く毎日の機関、②年末年始を除く毎日の機関、③日曜日・祝日を除く毎日の機関、④平日毎日と第2土曜日の機関 の4機関）。

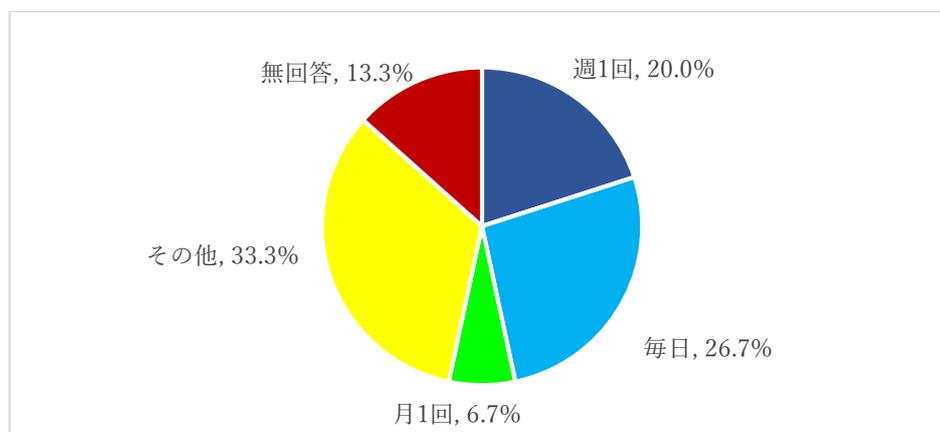


図25 各機関の相談回数（全体回答、n=15）

3. 各機関の立地等について

①立地について

各機関に対して、機関の立地について回答を求めたところ、「その他」(40.0%)、「役所外に独自の事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐」(33.3%)、「役所内の一室に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐」(20.0%)、「独自の事務所は置かず、事務所を担当する部課の事務スペース内で対応」(6.7%)となった。

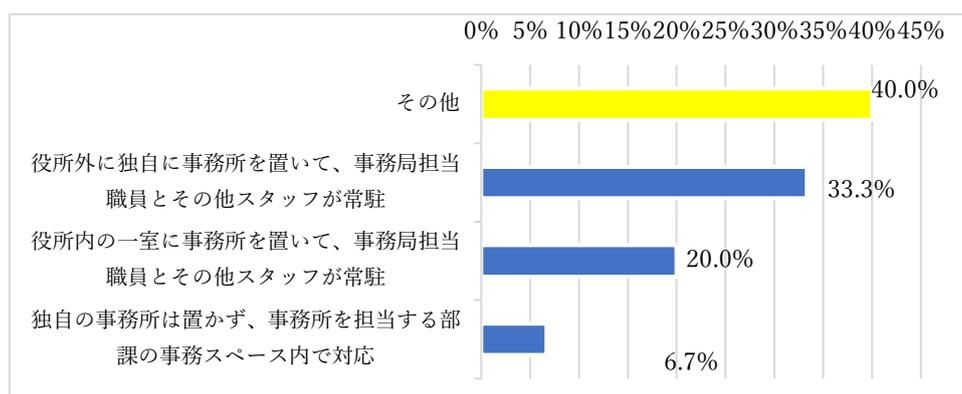


図 26 各機関の立地状況 (n=15)

②相談室や相談スペースの有無について

各機関に対して、相談対応スタッフを配置した専用の相談室や相談スペースを設置しているかどうかについて回答を求めたところ、「事務所内に常設」が8機関(53.3%)と最も多く、次いで「専用の相談室や相談スペースは常設せず、必要に応じて公共施設等で開設」(3機関、20.0%)、「その他」(3機関、20.0%)、「事務所内にも事務所外にも常設」(1機関、6.7%)であった。

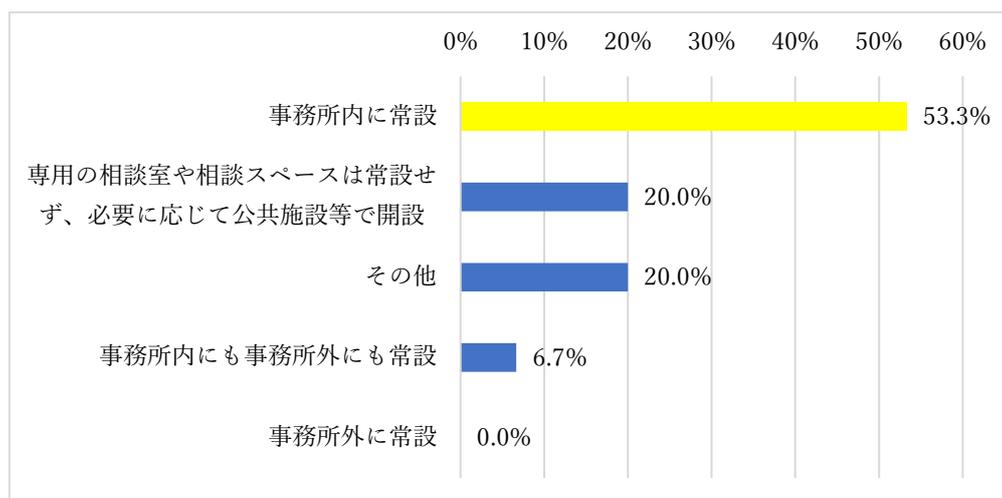


図 27 相談室や相談スペースの有無 (n=15)

4. 各機関における子どもへの広報活動等について

①子どもへの広報活動の実施状況について

各機関における子どもへの広報活動状況について、該当するものの回答を求めたところ（複数回答可）、「機関のホームページを子どもが見てもわかるように工夫して情報発信している」（40.0%）が一番多く、次いで「子ども向けの広報媒体を作成して学校などで定期的に配布している」と「児童館や青少年センター等の公共施設で提示したり配布物を置いたりしている」が同率で続いた（各33.3%）。

今回調査した小金井市に既存の相談窓口（機関）15機関については、どの機関についても子どもをメインに相談対応している機関ではないため、広報活動についても幅広い年齢層を対象としていることが前提となる。

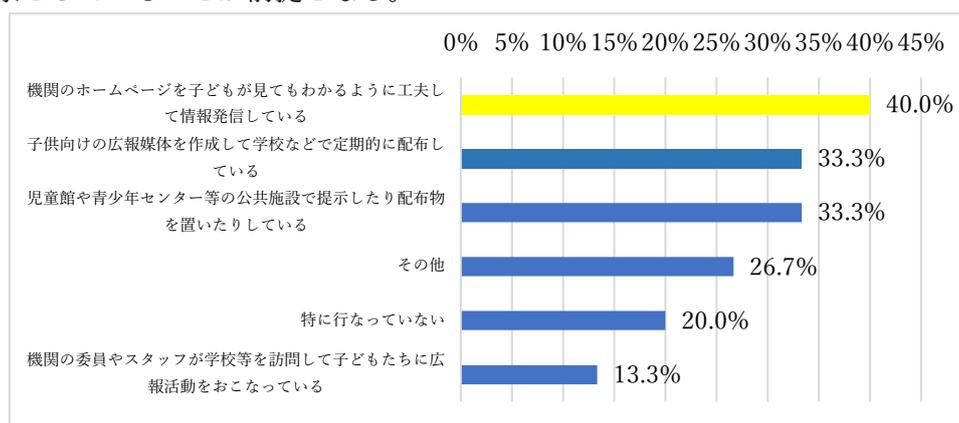


図28 各機関における子どもへの広報活動等（複数回答可、n=15）

②子どもの意見表明・参加の権利を積極的に尊重するために配慮していることについて

各機関に対して、上記の広報活動において子どもの意見表明・参加の権利を積極的に尊重するために配慮していることについて回答を求めたところ（複数回答可）、「特にない」が33.3%で一番多く、具体的に行っているものについては、「広報活動に子どもの協力を求めたり相談方法等で子どもの意見を聴いたりする」、「その他」が同率で26.7%となった。また、「低年齢も相談できるように必要な配慮を工夫している」と回答した機関については、小中学生に向けては対策が挙げられていたが、未就学児等の対応については回答がなかった。

なお、「その他」（26.7%）については、具体的には「相談対応の中でできるだけ子どもとの面談機会を作るようにしている」、「障害という言葉の扱いに配慮、各種支援では本人の意思を表明する機会を提供している」等の回答があった。

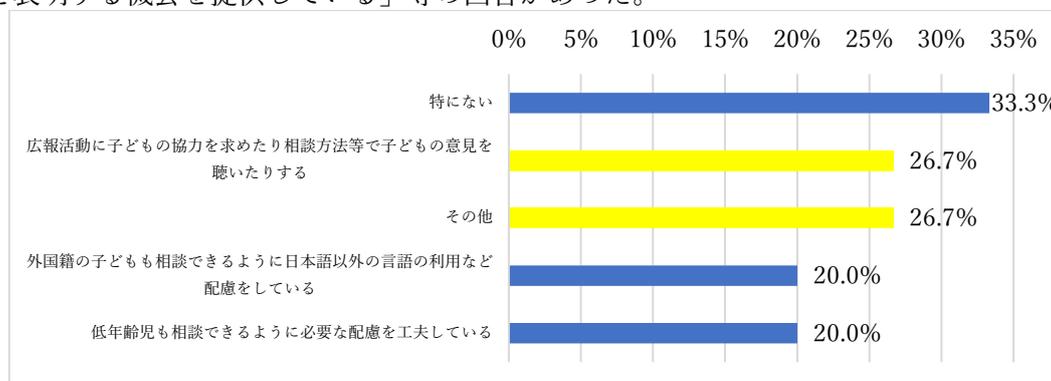


図29 子どもへの意見表明・参加の権利を積極的に尊重するために配慮していること（複数回答可、n=15）

5. 配慮等が必要な子どもからの相談実績等について

各機関に対して、障害のある子どもや社会的擁護の措置が必要な児童（施設や里親委託されている子ども）からの相談等について該当するものの回答を求めたところ（複数回答可）、「本人からの相談が過去3カ年にあった」は障害のある子どもからが33.3%、社会的擁護の措置が必要な児童からが20.0%であった。

次に、それぞれを対象とした広報活動を特に工夫しているかどうかについては、障害のある子どもと社会的擁護の措置が必要な児童の双方ともに、6.7%に留まった。

当該の子どもたちに相談対応を行う際に合理的配慮（必要な配慮）を提供しているかどうかについては、障害のある子どもに対しては20.0%が該当、社会的擁護の措置が必要な児童に対しては13.3%が該当と回答している。

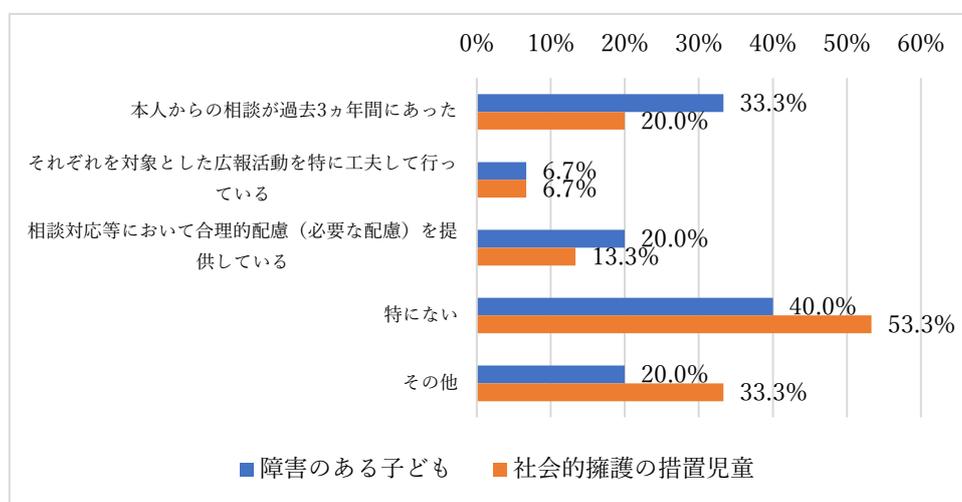


図30 配慮が必要な子どもからの相談実績等（複数回答可、各 n=15）

6. 子ども自身からの相談が少ない場合の要因について

各機関に対して、子ども自身からの相談が少ない場合の思い当たる要因等について自由回答を求めたところ、表8に示す回答が得られた。

自由回答結果からは、併設施設や施設名称の影響で子どもからの相談が少ないことや、子どもを専門とした相談機関ではないことなどが挙げられている。

表8 子どもからの相談が少ない要因について

子どもからの相談が少ない要因についての回答一覧 (n=4)
・親子遊びひろばを併設しているため、 <u>親の相談先といった印象が強い。</u>
・電話での相談が減っているが、 <u>チャット相談は逆に増えている傾向にある。</u>
・ <u>子ども専用の相談機関ではないため。</u>
・もともと相談対応日が月1回であり、 <u>名称も「子育て相談」としていること</u> 、また、専門相談員の都合により <u>平日に開催されることが多い</u> ため、 <u>子ども本人が利用しづらい時間帯となっている。</u>

7. 各機関の運営における課題について

各機関に対して、機関の運営面における課題等について5つの項目に分けて回答を求めた。各結果について、次の(1)から(5)に示す。

(1) 相談・支援対応等に関する課題

各機関における相談・支援対応等に関する課題について回答を求めたところ、全15機関中6機関が「ある」と回答しており、具体的な課題の内容については、表9の通りとなっている。

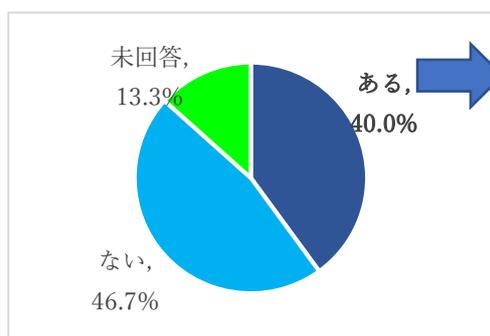


図 31 相談・支援対応等に関する課題 (n=15)

表 9 相談・支援対応等に関する課題 (n=4)
・相談員の資質向上。
・リピーター対応。
・子ども相談の専門家ではないため、相談件数が少ないことから相談技術の向上が難しい。
・匿名の電話のため、子どもが問題を抱えていることが明らかになった場合でも本人が望まなければ直接支援につなげられない。
・相談対応件数の多さ。
・直接支援の枠に限りがある(場所、人材等)。

(2) 認知度等に関する課題

各機関における認知度等に関する課題について回答を求めたところ、全15機関中7機関が「ある」と回答しており、具体的な課題の内容については、表10の通りとなっている。

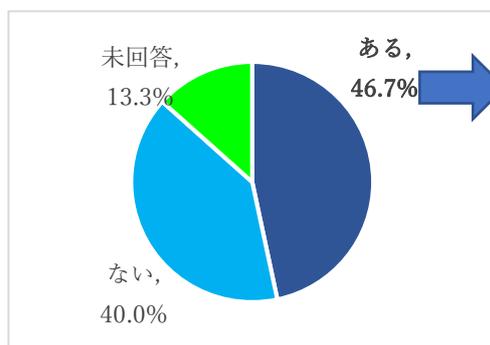


図 32 認知度等に関する課題 (n=15)

表 10 認知度等に関する課題 (n=6)
・子供からの相談を増やしたい。
・子どもにダイレクトに周知する機会を設けていないため、子どもの認知度が低い。
・子供本人・保護者・教員や施設職員など、各認知度を把握すること。
・子どもの認知度は高いが、おとなには浸透していない。
・児童館事業と共に周知をしているが、利用率は上がらず、継続利用が多い。
・ある程度認知されていると思うが、具体的な支援内容については不十分と感じることもある。

(3) 相談者に関する課題

各機関における認知度等に関する課題について回答を求めたところ、全15機関中2機関が「ある」と回答しており、具体的な課題の内容については、表11の通りとなっている。



図33 相談者に関する課題(n=15)

表11 相談者に関する課題 (n=2)	
・	リピーター対応（本来受けるべき相談を受けることができる体制を確保したい）。
・	電話をかける行為へのハードルが高くなってきている。しゃべることのスキルが低くなっているように思う。

(4) 関係機関との連携に関する課題

各機関における認知度等に関する課題について回答を求めたところ、全15機関中7機関が「ある」と回答しており、具体的な課題の内容については、表12の通りとなっている。

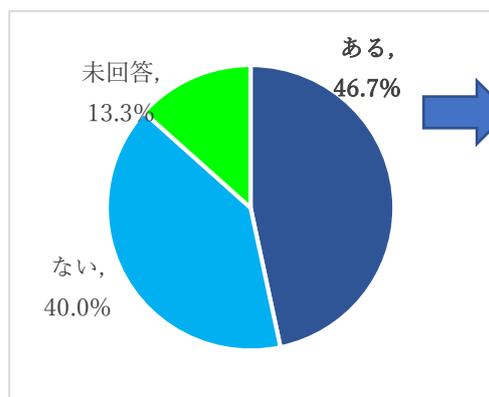


図34 関係機関との連携に関する課題(n=15)

表12 関係機関との連携に関する課題 (n=4)	
・	虐待通告について。相談者から、「親に秘密にしてほしい」と言われたときの対応が難しい（児童相談所の判断となるので）。
・	それぞれの機関の役割があるため、共通意識を持って連携していくことが難しく感じることもある。虐待対応は各機関の役割を發揮しそれぞれが対応していくことが求められるがなかなか浸透しづらい。
・	匿名の電話のため、関わり方が難しい。
・	日々の業務に追われ、十分かどうかという検討までに至らない。

(5) その他の課題

各機関におけるその他の課題について回答を求めたところ、全15機関中2機関が「ある」と回答しており、具体的な課題の内容については、表13の通りとなっている。

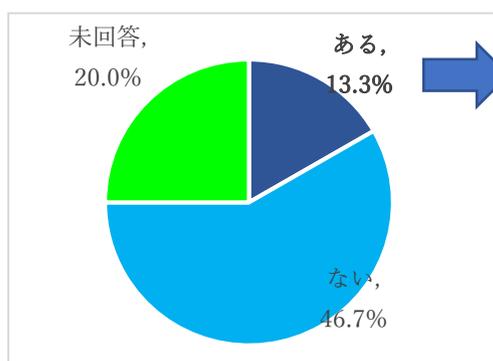


図35 その他の課題(n=15)

表13 その他の課題 (n=2)	
・	(子どもの)しゃべるスキルが低いいため、電話での対応が難しい。女子は文字にすることが男子に比べて得意なほうなのでチャットで文字にしてくる傾向がある。両方とも匿名なので専門機関へつなげることは難しい。
・	特に障害児相談支援については、相談ではあるが受給者証申請のための手続き的な要素が強い。

8. 各機関の積極的な特徴や特質について

各機関に対して、機関の積極的な特徴や特質について該当するものの回答を求めたところ（複数回答可）、「子どもに関することでの保護者などおとな対象の相談や支援にあたる機能等」が66.7%、次いで「子どもの訴え等を直接聞いて受け止める専門性」が60.0%、「子どものSOSを受け止めてその子どもの救済に当る機能等」が40.0%となった。

今回調査を行った小金井市の既存相談機関（窓口）である15機関は、全機関ともに子どもに特化した相談機関（窓口）ではないものの、図32の通り、子どもの訴えに耳を傾けることや、子どもに関する大人からの相談・支援にあたっている機関が存在する。

その一方で、「7. 各機関の運営における課題について」において複数機関が回答するように、既存の相談機関は子ども専門の相談窓口ではないために子どもからの相談件数が少ないことや、子どもたちからの機関（窓口）の認知度が低いことなどが課題となっている。子どもの権利に特化した機関（窓口）の設置検討に向けては、既存の相談機関（窓口）で補えていない子どもからの相談に焦点を置き、子どもが相談しやすい場所や方法について既存機関（窓口）との連携を図りつつ、役割分担を明確にしていくことが求められる。

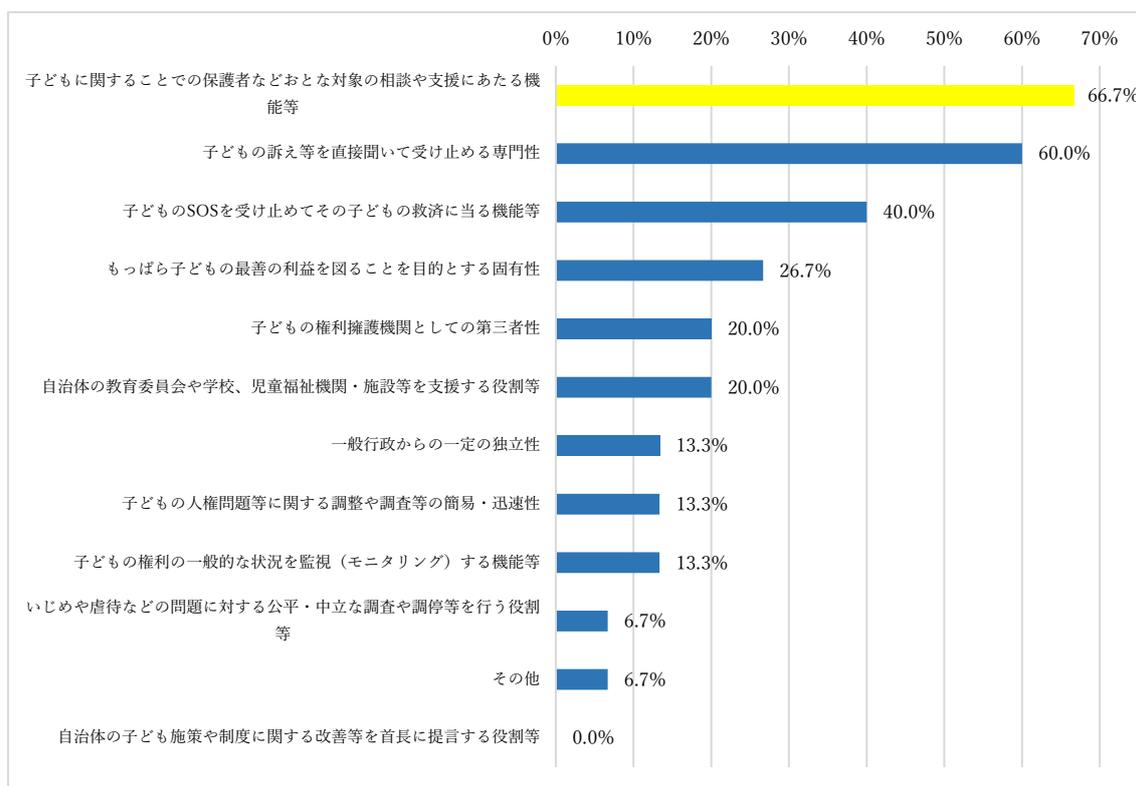


図36 各機関の積極的な特徴や特質（複数回答可、n=15）

9. 第2部のまとめ

小金井市の既存相談窓口の状況から見る窓口設置に向けた課題

①子どもの権利に特化した機関（窓口）の必要性に関すること

小金井市の既存相談窓口については、すべての機関において子どもをメインに相談対応している機関ではないため、子どもからの相談が少なく、広報活動についても幅広い年齢層を対象としているため、子どもたちへの「権利の周知」には限界がある。そのため、今後は既存の相談窓口と連携しながら子どもの権利に特化した機関（窓口）を新たに設けることによって、現在小金井市で拾い切れていない子どもの権利や子どもの悩みに関する専門の相談体制を構築していくことが重要となる。

また、小金井市の既存相談窓口においては、子どもの意見表明・参加の権利を積極的に尊重するための配慮や体制構築が万全でないため、子どもの意見表明や参加の権利を支える機関として、子どもの権利救済窓口の設置が重要となる。

②既存相談窓口との連携に関すること

小金井市の既存相談窓口にはそれぞれの機関の役割があることを踏まえ、子どもの権利救済窓口の新たな設置においては、既存相談窓口との情報共有や共通認識を持って連携することによって、適材適所の相談体制を構築していくことが求められる。

また、既存相談窓口では導入していない相談方法等も検討していくことによって、既存相談窓口との区別を明確にし、子どもたちからの相談が積極的に行われるような体制を整備していくことも重要である。

第3部 設置状況調査（追加調査）結果

1. 法制度上の枠組みについて

①自治体の子どもの権利擁護機関の条例上の位置づけ

今回調査に対して回答のあった24自治体のうち、91.7%（22機関）が「首長の附属機関」であった。なお、「その他」と回答した4.2%（1機関）については、「行政から独立した第三者の立場」と回答している。

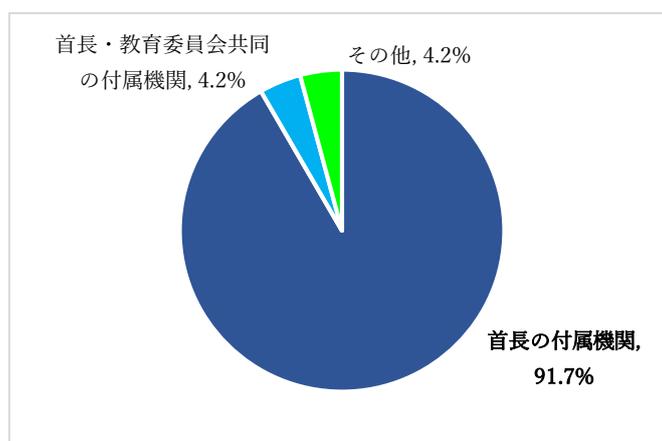


図37 自治体の子どもの権利擁護機関の条例上の位置づけ（全体回答、n=24）

②条例が定めている自治体の子どもの権利擁護機関の職務や責務、権能等について

各機関における職務や責務、機能等について該当するものの回答を求めたところ、「相談対応」及び「申し立てを受けての調査」がともに95.8%、次いで「是正などの勧告や意見表明」が91.7%と続いた。

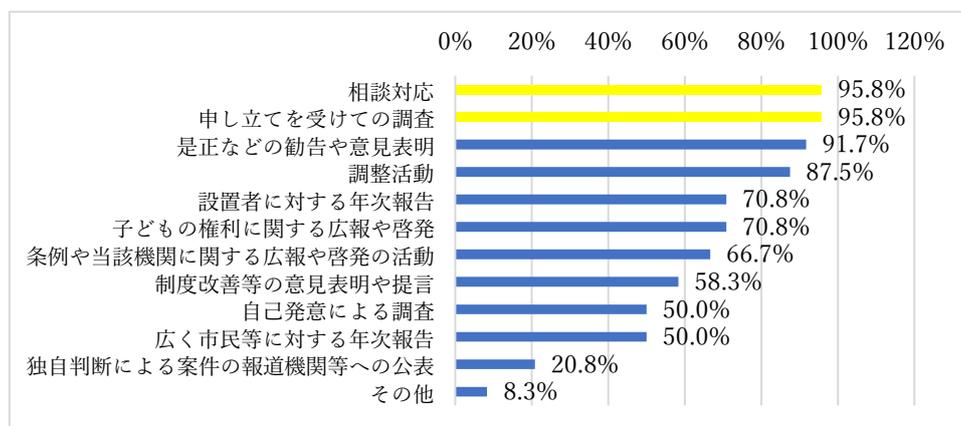


図38 各機関における職務や責務、機能等（複数回答可、n=24）

2. 機関の立地、設置形態、子ども向け広報、予算等について

①自治体の子どもの権利擁護機関の事務所の立地

各機関の事務所の立地については、「役所外に独自に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐」が33.3%と最も多く、次いで「独自の事務所は置かず、事務局を担当する部課の事務スペース内で対応」(29.2%)、「役所内の一室に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐」(20.8%)であった。

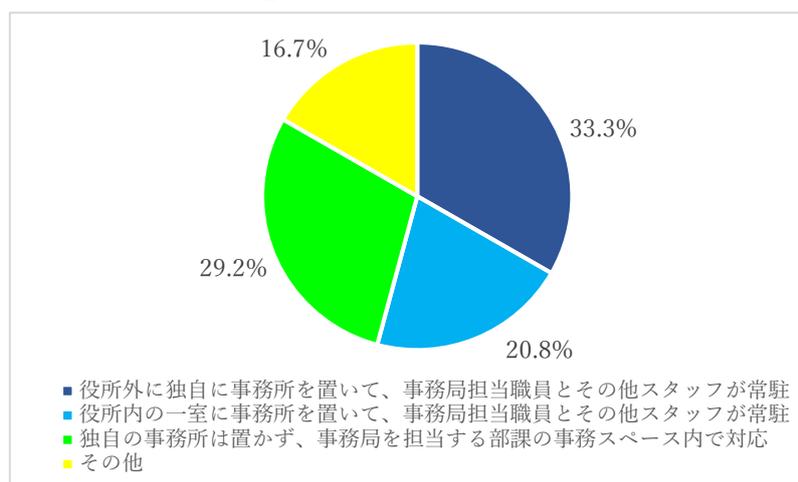


図39 事務所の立地（全体回答、n=24）

「その他」と回答した16.7%（4機関）については、具体的立地内容として、「本庁舎と同じ敷地内の別庁舎に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐」、「役所内に機関を置いて相談員は常駐、事務局担当職員および救済委員は常駐でない」、「独自の事務所は置かず、庶務を担当する部課の事務スペース内で対応」、「役所以外に独自に事務所を置いて、スタッフが常駐」と回答している。

②自治体の子どもの権利擁護機関の運営形態

各施設の運営形態については、83.3%（20機関）が「直営」で運営しており、「委託」で運営しているのは8.3%（2自治体）に留まる。

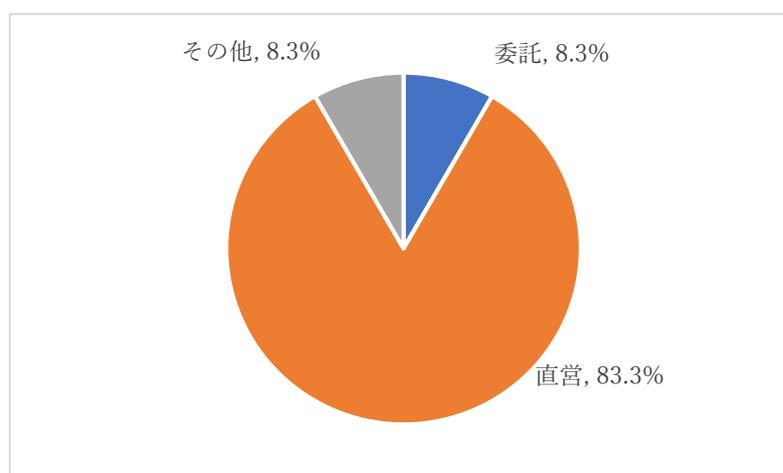


図40 機関の運営形態（全体回答、n=24）

③相談対応スタッフを配置した専用の相談室や相談スペースの設置形態

子どもの権利擁護機関の、相談対応スタッフを配置した専用の相談室や相談スペースの設置形態について各機関に回答を求めたところ、「事務所内に常設」が66.7%（16機関）と最も多かった。

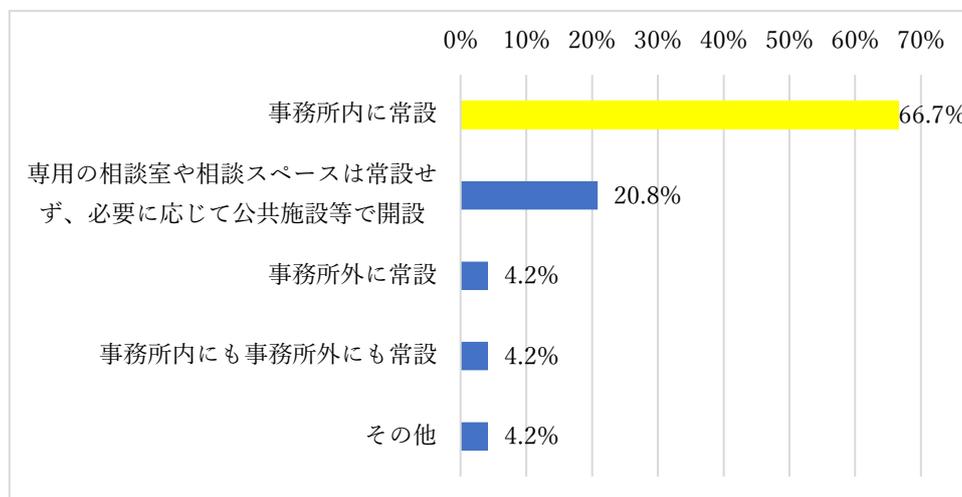


図41 専用の相談室や相談スペースの設置形態（全体回答、n=24）

また、上記にて「専用の相談室や相談スペースは常設せず、必要に応じて公共施設等で開設」または「その他」（詳細内容が常設スペースがない場合のものに限る）を選択した機関に、常設のスペースを設けない理由と常設のスペースがないことによるメリット・デメリットを尋ねた。詳細については表14、15に示す。

表14 常設のスペースを設けない理由（n=6）

理由一覧
・常設せずとも、相談内容に合わせた場所等で対応が可能のため。いざとなれば子ども家庭支援センター等の市区町村立施設を活用することが可能なため。
・相談事業及び勧告又は改善要請をする場合は、会議を開催するため。
・救済の申立てがあった場合のみの対応となるため。
・子どもの権利救済申出を受けた場合、救済委員へつなぎ、具体的な相談はそこで行うため。
・常設のスペースを確保することが困難、人員を配置することが困難。
・共有の相談室で対応しているため。

表15 常設のスペースがないことによるメリットとデメリット

メリット(n=3)	デメリット(n=2)
・ケースバイケースで幅広く対応できる。	・すぐに具体的な相談ができない。
・相談対応スタッフが不要。	・役所窓口では児童手当や保育園等の様々な申請が主に行われていることから、子どもの権利に関する相談ができることが伝わりにくい。
・相談員が地域内の児童センターを概ね月に1回程度訪問し、各地域で直接子どもからの意見や相談を聞くことができる。	

④子どもに対する広報等の方法

各機関における子どもに対する広報等の方法について回答を求めたところ（複数回答可）、「子ども向けの広報媒体を作成して学校等で定期的に配布している」が83.3%と最も多く、次いで「児童館や青少年センター等の公共施設で掲示したり配布物を置いたりしている」（75.0%）、「機関のホームページを子どもが見てもわかるように工夫して情報発信している」（50.0%）と続いた。

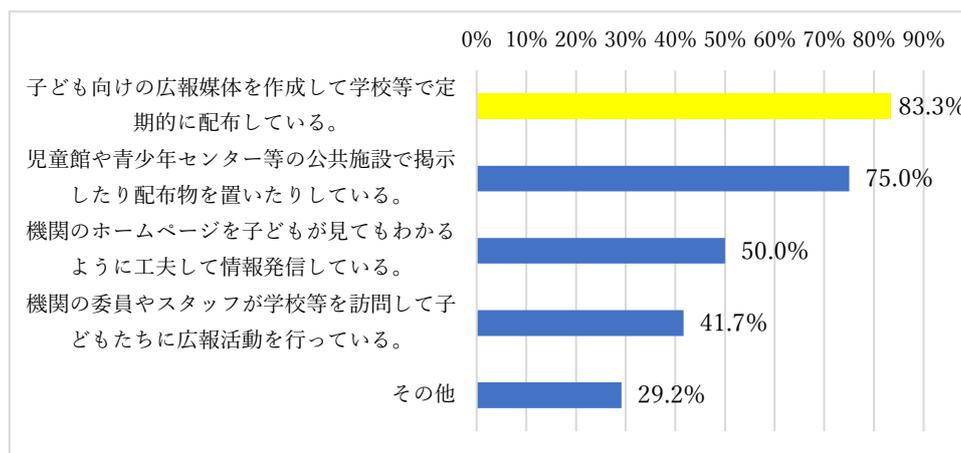


図42 子どもに対する広報等の方法（複数回答可、n=24）

次に、各機関における広報・啓発の種類と目的について4項目に分けて回答を求めた。詳細については広報・啓発の種類別に（1）から（4）に示す。

（1）ホームページでの広報・啓発

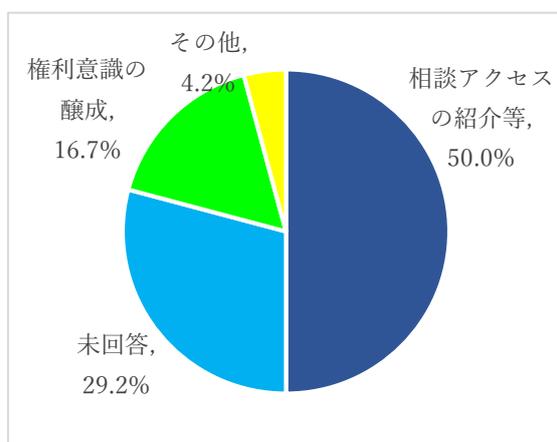


図43 ホームページでの広報・啓発(n=24)

ホームページでの広報・啓発活動の主な目的としては、「相談アクセスの紹介等」が50.0%と最も多い結果となった。ホームページでの「権利意識の醸成」については、16.7%に留まっている。

表16 「その他」回答一覧
・どんな相談ができる場所かなど相談内容の紹介等
・子ども条例の周知

(2) 広報誌など

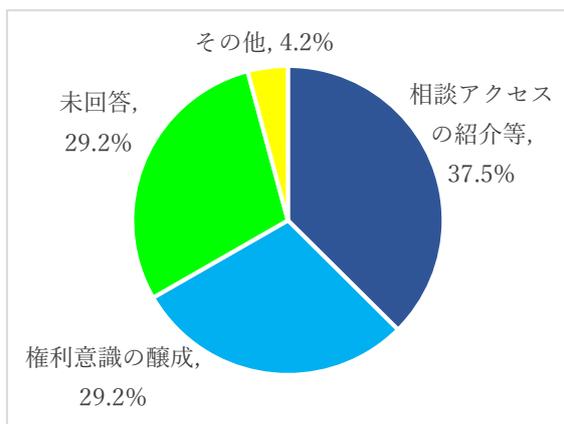


図 44 広報誌などでの広報・啓発(n=24)

広報誌での広報・啓発活動の主な目的としても、ホームページでの広報・啓発と同様に、「相談アクセスの紹介等」が37.5%と最も多い結果となった。「その他」回答については、ホームページでの広報・啓発と同様の回答に、「制度の紹介と活動報告」が追加された結果となった。

表 17 「その他」回答一覧

・どんな相談ができるかなど相談内容の紹介等
・子ども条例の周知
・制度の紹介と活動報告

(3) カードや文房具など、子ども向けに配布しているもの（配布している場合）

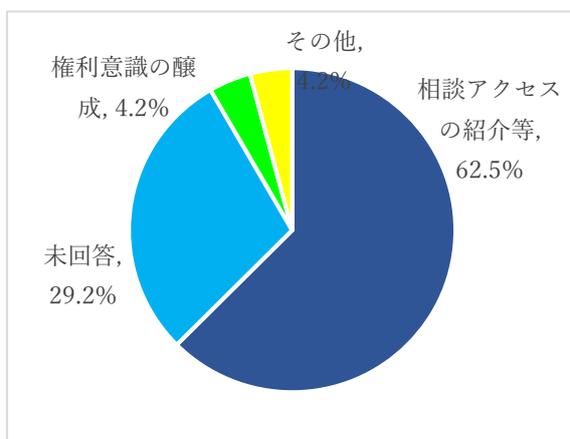


図 45 配布しているものでの広報・啓発(n=24)

カードや文房具など、子ども向けに配布しているものでの広報・啓発活動の主な目的としても、既出2項目と同様に、「相談アクセスの紹介等」が62.5%と最も多い結果となった。また、「その他」の回答においても機関や条例の認知度を上げることが挙げられている。

表 18 「その他」回答一覧

・相談機関の認知度をあげるため
・子ども条例の周知

(4) その他の広報・啓発方法とその目的

前述の3項目以外に各機関で独自に行っている広報・啓発方法とその目的について回答を求めた結果を、表19に示す。

表19 その他の広報・啓発方法とその目的 (n=14)

方法	目的	
・子どもの権利を伝える権利学習の実施	権利意識の醸成	
・町内小中学校において年1回程度、講座を開催		
・出前講座の実施		
・学校での全校啓発や出張相談会の実施。小1～中3まで、「子どもの権利の日」に係る授業を実施（学校のカリキュラムとして）		
・民生委員の研修会等で子ども条例について周知		
・庁内モニターでの子ども条例の紹介		
・マスコットキャラクターの作成・活用		
・小5・中2の全生徒に子どもの権利擁護機関の周知を含め人権に関するアンケート調査を実施、アンケートと同時に相談機関の周知チラシも配布		
・小中学校や市区町村内のイベントに参加し広報活動を実施		
・動画の放映	その他	—
・公立小・中学校・児童養護施設等で「人権オンブズパーソン子ども教室」を開催		—
・講座や活動報告会の実施		副読本を活用した授業の実施（対象：小学6年生）
・オンブズ通信を小学生・中学生に年2回配布		制度の紹介と権利意識の醸成（子どもの権利の説明）
・SNS（公式 Twitter）の運用		機関の最新の活動情報などの発信

表19に纏められるように、その他の広報・啓発方法については、授業や講座等を通して人権教育を行っているという回答が多く見られた。また、マスコットキャラクターの作成・活用やSNSの活用など、子どもからも興味を引くような広報・啓発活動の手法を導入している機関も見られた。

機関からの発信に限定した広報・啓発活動に留まらず、学校や地域イベント関係団体との協力等、地域全体で子どもの権利や権利救済窓口の周知に取り組むための広報体制を検討することが課題となる。

第3部

次に、子どもに対する広報・啓発の効果、及び、効果が著しいと思われる広報・啓発の方法について各機関へ回答を求めたところ、子どもに対する広報・啓発の効果については「まあ効果がある（広報・啓発により相談件数が少し伸びている）」という意見が54.2%と最も多く、効果が著しいと思われる広報・啓発の方法については、「子ども向けの広報媒体を作成して学校等で定期的に配布する」が62.5%と、次ぐ「機関の委員やスタッフが学校等を訪問して子どもたちに広報活動を行う」（12.5%）との差を大きく話して首位となった。本結果からも明白なように、子どもたちが条例や機関を周知し活用できるようにするためには、子どもに直接働きかける広報・啓発の方法を検討することが重要となる。

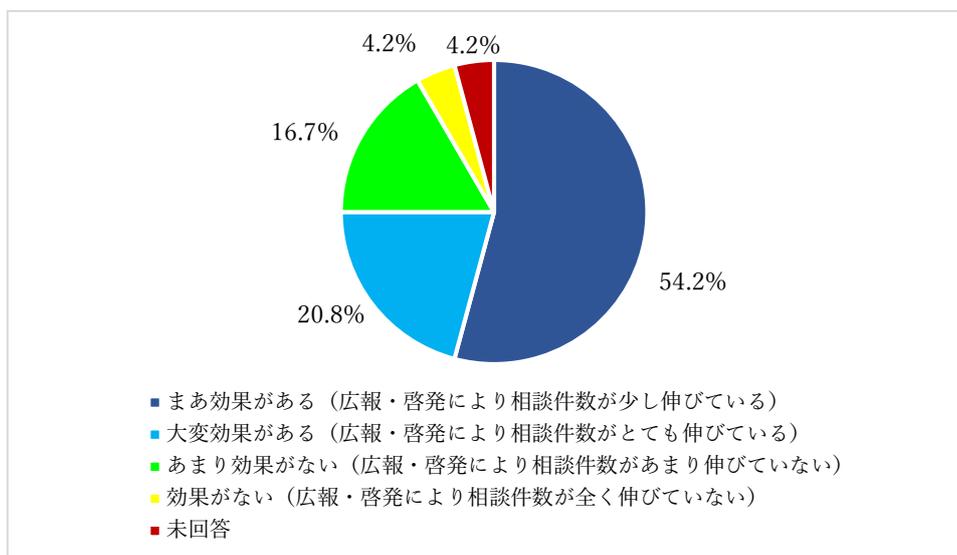


図46 子どもに対する広報・啓発の効果（全体回答、n=24）

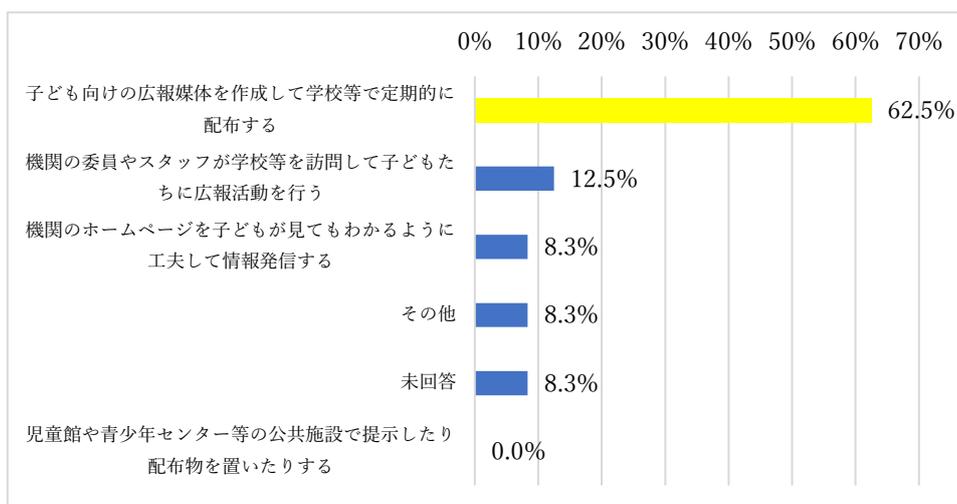


図47 効果が著しいと思われる子どもに対する広報・啓発の方法（全体回答、n=24）

⑤ 予算等について

各機関に対して、子どもの権利擁護機関の1年間の予算総額（令和元年度）について回答を求めたところ、「10,000,001～30,000,000円」が25.0%（6機関）で最も多く、次いで「～500,000円」が20.8%（5機関）であった。なお、各機関における予算総額については、各機関の属する自治体人口規模に比例している（図49）。

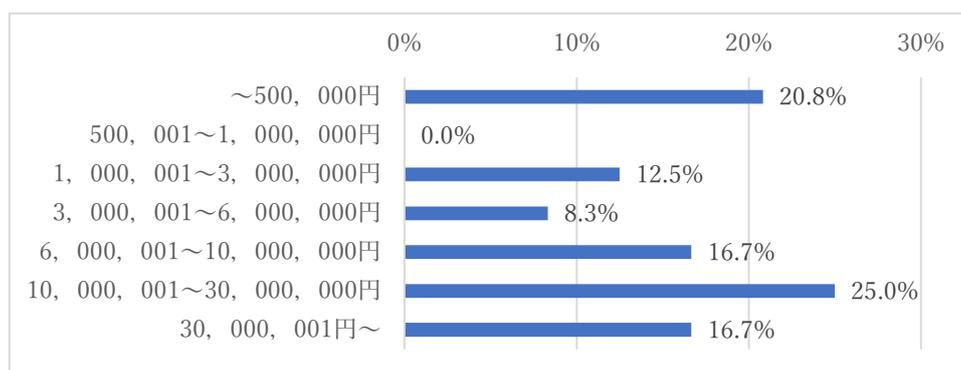


図48 各機関における令和元年度1年間の予算総額（全体回答、n=24）

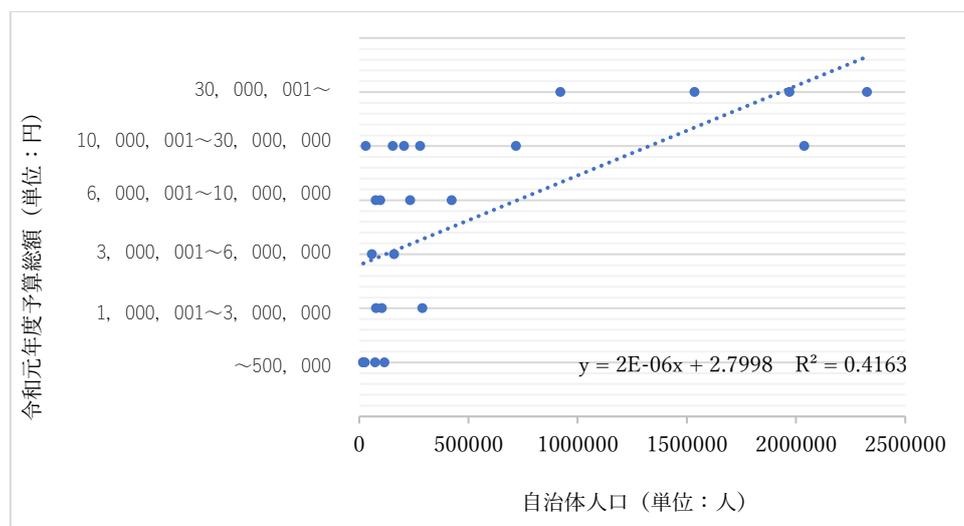


図49 各機関の予算総額と所属自治体の人口規模の関係（n=24）

また、予算総額のうち、機関の運営において特に重点的に予算を投入した箇所について各機関に回答を求めたところ、「人件費」が41.7%（10機関）で最も多い結果となった。「人件費」と回答した理由（自由回答）としては、「子どもの権利擁護委員の活動に重点をおいているため」、「人員確保が最優先事項であるため」、「相談員の確保のため」など、人員の職務・責務が相談事案の解決に限定されない、相談者の心身のケアまで十分配慮し加害者と思われる相手方との関係を調整するなど精神的負担も大きい職務であることを踏まえ、優れた問題解決能力を備えている人員を確保・選任することに比重を置いている機関が多いことが分かる。

なお、重点的に予算を投入した箇所について、「その他」と回答した 25.0%（6 機関）については、具体的に「小学 6 年生が授業で使う副読本と、中学生をはじめ保護者や住民に利用してもらう広報冊子の制作」、「子どもの権利に関する全体の予算であり、子どもの権利擁護機関単独の予算ではない」等の回答が得られている。

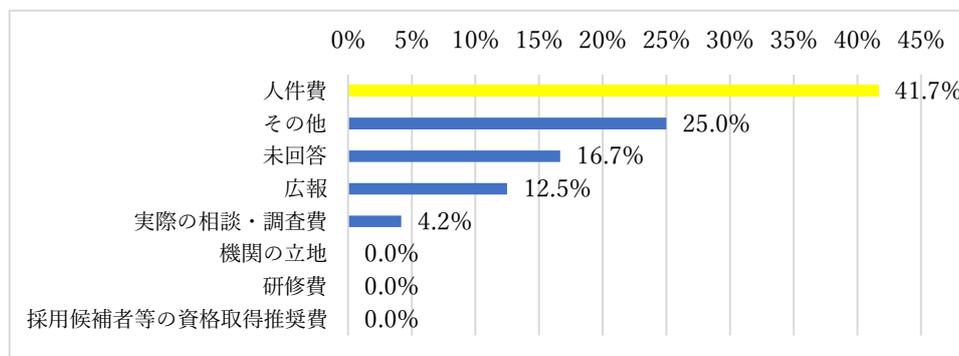


図 50 予算総額のうち特に重点的に予算を投入した箇所（全体回答、n=24）

3. 各機関の活動状況等について

①相談受付の方法

各機関における相談の受付方法について回答を求めたところ、「電話での相談」についてはアンケート回答自治体の全 24 自治体が実施していると回答し、次ぐ「来所による面談での相談」については、95.8%（23 自治体）が実施していると回答している。主な相談受付の方法は、上述の 2 項目となっていることが分かる。

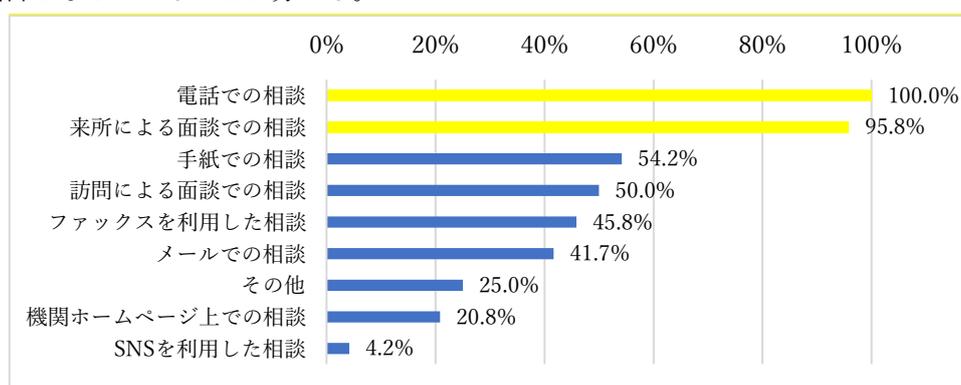


図 51 相談受付の方法（複数回答可、n=24）

また、2 番目に多かった「来所による面談での相談」については、「予約なしの来所者についても即時対応」している機関が 82.6%を占めている。

本報告書ではグラフ提示はしないが、「訪問による面談での相談」については該当する機関の 100%（12 自治体）が「完全予約制」での相談体制を取り、「SNS を利用した相談」についても該当する機関の 100%（1 機関）が「LINE による相談受付」での相談体制を取っている。

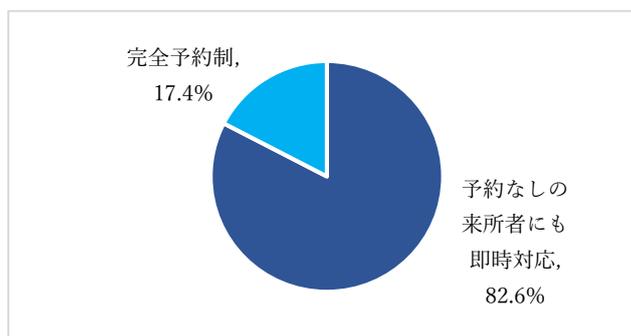


図52 相談受付の方法「来所による面談での相談」の内訳 (n=23)

②相談対応者の状況

各機関における相談対応者の状況について当てはまるものの回答を求めたところ、41.7% (10機関) が「相談受付は相談員、相談対応・解決はオンブズパーソンが担当している」と回答、残りの58.3% (14機関) については、「その他」(表20) で対応している状況である。

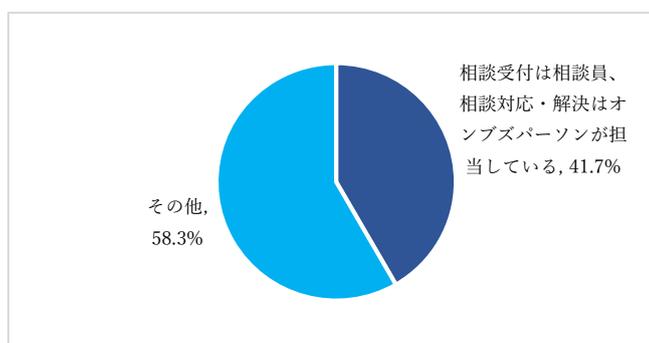


図53 相談対応者の状況 (全体回答、n=24)

表20 相談対応者の状況「その他」の具体的な回答 (n=14)

「その他」の具体的な回答
・相談受付は相談員、相談対応は相談員及びオンブズパーソン、解決はオンブズパーソン。
・相談受付、対応は相談員。調整事例については、対外調整を調査員が担当。救済委員は各事例に対する助言。
・相談受付は事務局担当課、その後委員に連絡する。
・困難ケースのみ擁護委員をつけて対応、そのほかは相談員のみで相談対応。
・相談受付は専門員、相談対応・解決は専門員及び子どもの権利擁護委員が対応。
・相談受付は相談員、相談対応・解決は相談員と子どもの権利擁護委員が対応。
・相談受付から相談対応・解決まで専門調査員とオンブズパーソンが対応。
・相談受付は相談員、その後継続相談や調整活動をするが、相談をオンブズパーソンに報告して指示を受ける。オンブズパーソンは相談継続や調整活動に携わり、相談者や関係機関と調整を図る。
・相談受付～対応・解決まで相談員、対応への指導・助言と調査における対応を(オンブズパーソン)救済委員が担当。
・子育て支援課担当で初期対応を行い、救済委員へつないでいる。
・相談受付は家庭児童相談員、相談対応・解決は救済委員が担当している
・相談受付・対応は調査相談員、解決(必要に応じて相談対応も)は権利擁護委員が対応。
・相談受付から相談対応・解決まで、相談員が対応。
・相談受付、対応は相談員。専門的な立場からの助言やアドバイス等が必要と判断する場合は、委員による面談を実施。

「その他」の相談者の対応状況については、各機関内の人員で対応している機関もあれば、庁内職員が一次受付を行い必要に応じて機関の人員（オンブズパーソン等）に指示を仰ぐ機関があるなど、各機関の状況の違い（受付方法や窓口の有無等を含む）から、対応者の数や対応方法は多岐に渡っていることが分かる。

相談受付方法や窓口（相談室）設置有無等の検討の際には、小金井市における子どもの権利に係る相談に適切に対応できる人員数及びその役割を明確化していくことが課題となる。

③他機関（福祉系オンブズマン制度、いじめ条例系相談室など）との関わり

他機関（福祉系オンブズマン制度、いじめ条例系相談室など）との関わりについて、相談窓口としての関係性及び調整・解決機関としての関係性について各機関に回答を求めたところ、相談窓口としての関係性では「相談内容により、より適切な他機関を紹介しているため問題ない」が45.8%（11機関）で一番多い結果となった。

次ぐ「その他」（37.5%）では、表21に示したように、他の相談機関との類似性から連携が困難な部分や役割の明確な整理ができていないという意見がある一方で、役割を明確化し、必要に応じて関連機関に提言を実施したり連携を図っている機関もある。

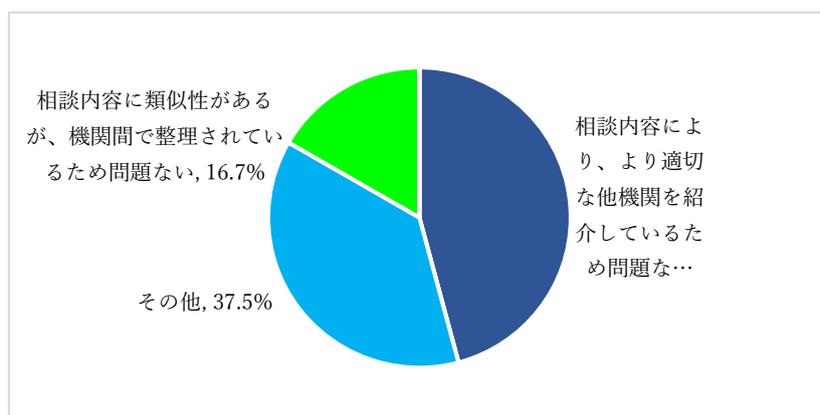


図 54 相談窓口としての関係性（全体回答、n=24）

表 21 相談窓口としての関係性「その他」の回答一覧（n=6）

「その他」の回答一覧
・他相談機関と類似性があり、整理されていない部分がある。
・類似機関があるが、明確な整理はされていない。
・相談内容により、より適切な他機関を紹介する等の対応をしているが、リファー・連携の在り方で迷う時がある。
・相談者の判断で相談先は決められると考えるが、オンブズパーソンは職務として個別救済と制度改善等を図ることとしているので、他の機関との目的・役割は違ってくる。子どもの最善の利益を追求する観点から問題解決をめざし、そこから見えてくる課題について関係機関等に提言等を行う。
・相談内容により、より適切な他機関を紹介するほか、必要に応じて連携を図っている。

また、調整・解決機関としての関係性については、「権利侵害に該当するもの以外は調整活動はしないため問題ない」及び「その他」が各45.8%（各11機関）、「他機関と重複する部分はないため問題ない」と回答した機関は8.3%（2機関）に留まった。「その他」については、相談窓口としての関係性と同様に、関係機関との調整を行うことへの困難性や活動内容の整理についての意見が多く見られた（表22）。

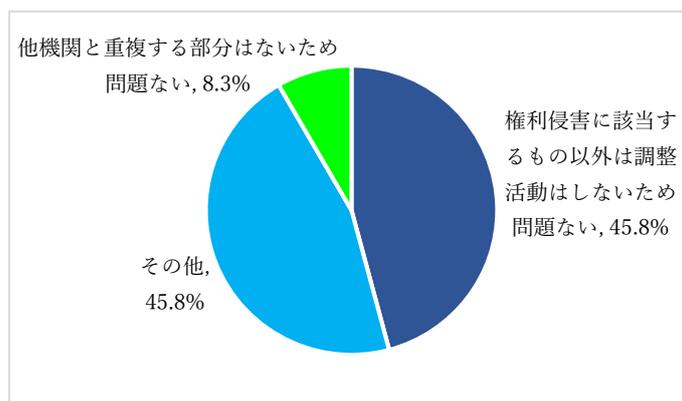


図 55 調整・解決機関としての関係性（全体回答、n=24）

表 22 調整・解決機関としての関係性「その他」の回答一覧（n=5）

「その他」の回答一覧
・内容により他機関と調整。
・要対協との関係で、整理されていない部分がある。
・他機関と調整活動が重複する部分があり、迷う時がある。
・調整・解決を図るために他機関との協議など関わりが必要な部分もある。
・教育機関等との連携をとりながら解決に向けて行動する。

④未就学児等の低年齢層の子どもの救済に向けた工夫

子どもの権利は、その子どもが生まれたときからすべての子どもが持っている権利であり、学齢期にない未就学児も救済・相談対応の対象である。しかしながら、未就学児からの自発的な相談や子どもの権利の周知は全国の自治体で課題となっている部分でもある。

各機関に対して、未就学児等の低年齢層の子どもの救済に向けて行っている工夫について回答で求めたところ（自由回答、本報告書での表形式での回答結果提示はなし）、教育機関等との連携をとりながら解決に向けて行動している機関や、人権オンブズパーソンの連絡先を記した「相談カード」等を未就学児等に配布している機関、また、自治体内の全保育園、幼稚園に人権オンブズパーソン制度の趣旨や連絡先を案内する「保護者用チラシ」等を作成し保護者に配布を行っている等の回答が得られた。

また、子育て包括支援センターや子育て支援センター、公立保育所と月1回の連携会議を開催し未就学児に関する情報共有を行っているという意見も見られた。

4. 各機関における機関設置直後と比べた現在の課題について

権利擁護機関設置の頃と比べ、今課題に感じていることについて各機関に回答を求めたところ（複数回答可）、「その他」が45.8%で一番多く、次いで「相談実績の低迷」（41.7%）、「子どもの変化」（20.8%）であった。

また、「その他」については、低年齢児を含む子どもを主体とした相談対応や相談促進が困難であることや、子どもからの相談実績が少ないこと（認知度の低迷）、また、子どもたちが普段の連絡手段として利用するツールの変化（SNSの普及等）による既存の相談方法での相談対応の困難性に関する意見が得られた（表23）。

相談対応ツールの変化については、子どもたちの間で一般的な連絡手段となりつつあるスマートフォンを基本として、今後さらに利用率が伸びる可能性のあるSNSやアプリ等の子どもたちが場所や時間を選ばずにアクセスすることのできる相談ツールの活用についても視野に入れることが重要である。

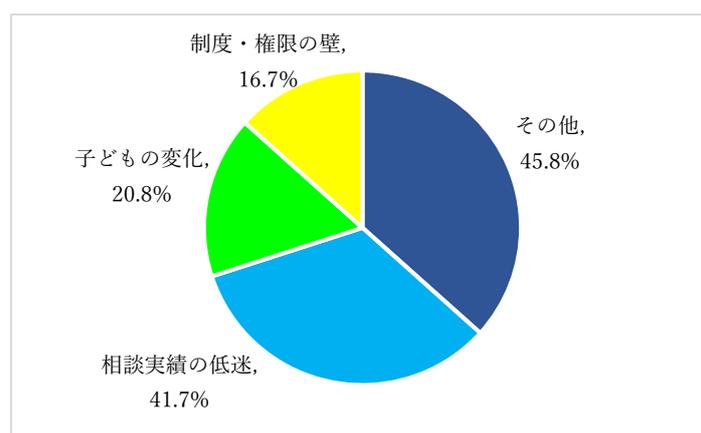


図 56 設置直後と比べた現在の課題（複数回答可、n=24）

表 23 設置直後と比べた現在の課題「その他」の回答一覧（n=8）

「その他」の回答一覧
・低年齢児・小学生の相談への繋がりにくさ。
・子どもからの相談が少ない。
・認知度の向上。
・周知がどこまで進んでいるのか、手ごたえを得るための工夫が必要。
・保護者中心の相談事例が増え、子どもを主体とした対応が難しいケースが多くなっている。
・SNSの普及により、子どもにとって電話が身近で簡単なものではなくなったと思われる状況がみられる。
・権利意識は高まっていると考えるが、相談件数は伸びていない。
・電話相談を受ける専門調査員の対応能力の向上

5. 非常事態下における各機関の対応等について

新型コロナウイルス感染拡大前（令和2年2月以前）と比べた相談件数の変化について各機関に回答を求めたところ、41.7%（10機関）が「前と変わらない」と回答しており、「少し減っている」、「とても減っている」についてはそれぞれ20.8%（各5機関）となっている。

また、非常事態に向けた相談体制の構築状況について該当するものの回答を求めたところ、41.7%（10機関）が「非常事態における相談対応体制が構築できていない」と回答しており、その理由としては（自由回答、本報告書での表形式での回答結果提示はなし）、対応できる人員不足や、現時点では構築が不十分なため今後オンライン面談等を検討しているといった体制が不十分であるという意見がある一方で、非常事態においても子どもが電話相談できるよう通常の体制を維持していた等、現在の体制で対応可能なために非常事態に対応する相談体制構築は別段行っていない機関等があった。

通常時の相談支援体制に加え、収束の見通しの立っていない新型コロナウイルスをはじめとする国の非常事態下における相談支援体制の構築についても、各状況に左右されることなく全ての子どもたちがいつでも相談することのできる環境の整備を検討していくことが重要となる。

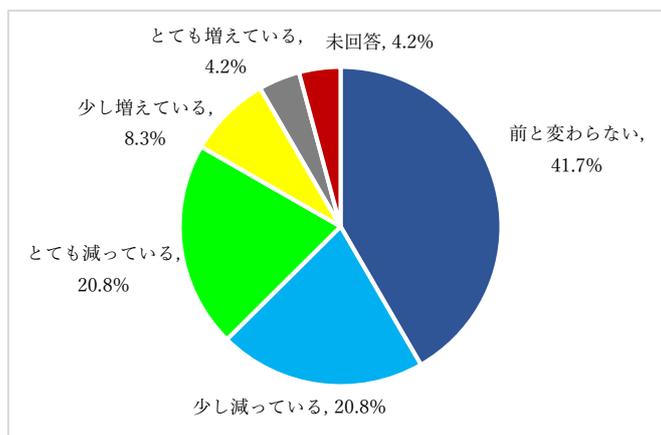


図57 相談件数の変化（全体回答、n=24）

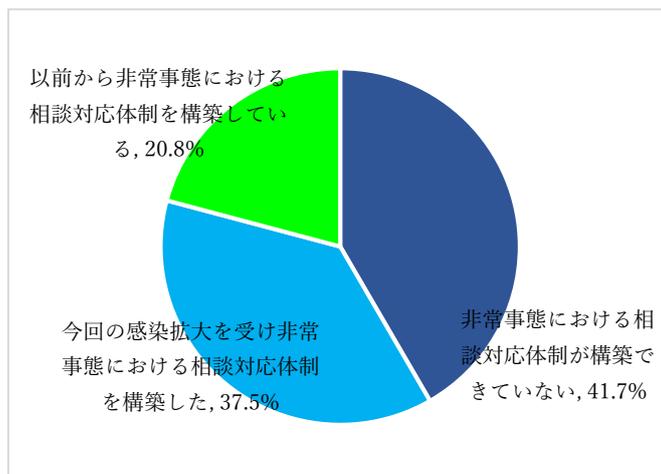


図58 非常事態に向けた相談体制の構築状況（全体回答、n=24）

6. 第3部のまとめ

全国の自治体にある子どもの権利救済窓口の設置状況から見る窓口設置に向けた課題

①専用の相談室や相談スペースの設置検討に関すること

第1部の子どもアンケートの分析で明らかにしているように、子どもたちが連絡手段として利用するツールは変化しつつある。また、ツールの変化によって、以前までは一般的であった「電話をかけること」に対して子どもたちが少なからず抵抗を示す時代になっていることなどを鑑みて、窓口設置においては専用の相談室や相談スペースを設けて子どもの相談に対応する必要があるのかどうか検討する余地がある。そのため、専用の相談室や相談スペースは常設せず、必要に応じて公共施設等で開設している既存機関等が常設のスペースを設けていない理由や常設のスペースがないことによるメリット・デメリットを踏まえ、小金井市に適した、そして子どもたちが相談しやすい相談対応体制を検討する必要がある。

②相談対応者に関すること

既存機関における相談者の対応状況については、各機関内の人員で対応している機関もあれば、庁内職員が一次受付を行い必要に応じて機関の人員（オンブズパーソン等）に指示を仰ぐ機関があるなど、各機関の状況の違い（受付方法や窓口の有無等を含む）から、対応者の数や対応方法は多岐に渡っていることが分かった。

これらを踏まえて、相談受付方法や窓口（相談室）設置有無等の検討の際には、小金井市における子どもの権利に係る相談に適切に対応できる人員数及びその専門性を決定していくことが課題となる。

また、相談対応者の専門性については、相談支援体制構築の一環として特に慎重に検討していくことが求められる。子どもの相談に迅速に対応するために必要な専門性を決定することにより、相談受付から解決までの一連の相談支援で、役割や専門性が不透明な箇所がないことが求められる。

③未就学児等の低年齢層の子どもの救済に向けた工夫に関すること

学齢期にない未就学児も救済・相談対応の対象となることを大前提とし、地域の関係機関（保育園・幼稚園・子ども家庭センター等）との協力を視野に入れ、未就学児等の低年齢層の子どもの救済に向けた救済体制の構築についても検討していくことが重要である。

④非常事態等に向けた体制構築に関すること

通常時の相談支援体制に加え、国の非常事態下における相談支援体制の構築についても検討し、各状況に左右されることなく全ての子どもたちがいつでも相談することのできる環境の整備を行なっていくことが重要となる。

< 資料編 >

1. X²検定の実施によるクロス集計の統計的有効性について

第 1 部の子どもアンケートの分析において一部クロス集計結果を掲載しているが、当該結果についてはクロス集計の有効性を確認するために X² 検定を用いた検定を実施し、すべてのクロス集計結果において統計的に有意な違いが認められたものである。

各クロス集計結果の検定結果を以下に示す。

●第 1 部 p.6 【②自己肯定（自尊感情）が個人の認識もたらすもの】のクロス集計結果

「自分のことが好きですか？」と「親や周囲の大人から自分が大切にされていると感じますか？」での発生率を X² 検定を用いて検定した結果、統計的に有意な違いが見られた (x²(9)=606.171, p<.01)。

資料編-表 1 X²検定結果

(上段:調整された残差,下段:検定結果)

	そう思う	だいたいそう思う	あまり思わない	そうは思わない
好き	22.224 **	-16.614 **	-9.837 **	-2.765 **
好きではない	-10.567 **	3.687 **	10.271 **	5.035 **
どちらとも言えない	-8.219 **	8.396 **	1.781 +	-3.001 **
わからない	-5.198 **	4.927 **	-0.379 ns	2.052 *

また、自己肯定と相談傾向について、下記項目を用いてクロス集計した結果を表 3 に示す。「自分のことが好きですか？」と「悩みがある時、誰かに相談していますか？」での発生率を X² 検定を用いて検定した結果、統計的に有意な違いが見られた (x²(9)=248.616, p<.01)。

資料編-表 2 X²検定結果

(上段:調整された残差,下段:検定結果)

	している	したいけどできない	したいと思わない	その他
好き	13.337 **	-5.103 **	-10.546 **	-0.457 ns
好きではない	-8.8 **	6.837 **	5.116 **	-1.041 ns
どちらとも言えない	-2.301 *	0.716 ns	2.789 **	-1.622 ns
分からない	-3.976 **	-1.264 ns	3.615 **	3.229 **

●第1部 p.9 【④周りの大人に対する認識と相談行動の関係】のクロス集計結果

「親や周囲の大人から自分が大切にされていると感じますか?」と「悩みがある時、誰かに相談していますか?」での発生率を X² 検定を用いて検定した結果、統計的に有意な違いが見られた (x²(9)= 333.236,p<.01)。

資料編-表 3 X² 検定結果

(上段:調整された残差,下段:検定結果)

	そう思う	だいたいそう思う	あまり思わない	そうは思わない
そう思う	16.34 **	-4.21 **	-14.264 **	-0.846 ns
だいたいそう思う	-9.437 **	1.379 ns	9.221 **	0.045 ns
あまり思わない	-10.012 **	4.144 **	7.291 **	1.153 ns
そうは思わない	-5.973 **	2.146 *	4.625 **	0.61 ns

●第1部 p.10 【⑤相談結果と“自分の考えを聞いてもらえること”の関係】のクロス集計結果

「相談したことがある人は相談してどうなりましたか?」と「自分の考えをよく聞いてもらえますか?」での発生率を X² 検定を用いて検定した結果、統計的に有意な違いが見られた (x²(9)= 352.008,p<.01)。

資料編-表 4 X² 検定結果

(上段:調整された残差,下段:検定結果)

	聞いてもらえる	大体聞いてもらえる	あまり聞いてもらえない	聞いてもらえない
解決した・すっきりした	12.642 **	-4.044 **	-11.429 **	-9.279 **
解決しなかった・モヤモヤした	-10.223 **	3.04 **	10.389 **	6.012 **
まだ相談の途中	-4.216 **	2.963 **	2.208 *	0.073 ns
その他	-4.42 **	0.26 ns	3.88 **	8.046 **

2. 全国子どもの権利擁護機関 24 機関の運営・スペース設置等の状況一覧表

機関名	自治体人口 (R2.4.1)	財政規模 (R2一般会計、 単位億円)	1年間の予算総額 (R元、単位円)	機関の事務所の立地	機関の 運営形態	相談スペースの設置形態
				【色別早見表】 ■…役所内に事務所あり ■…役所外に事務所あり ■…独自の事務所なし □…その他		【色別早見表】 ■…事務所にスペースあり ■…事務所外にスペースあり ■…事務所内外にスペースあり ■…専用スペースなし(公共施設等を利用) □…その他
A	18375	164.5	~500,000	その他	直営	専用の相談室や相談スペースは常設せず、必要に応じて公共施設等で開設
B	18434	150.7		独自の事務所は置かず、事務局を担当する部課の事務スペース内に対応	直営	事務所に常設
C	25931	84.3		独自の事務所は置かず、事務局を担当する部課の事務スペース内に対応	その他	専用の相談室や相談スペースは常設せず、必要に応じて公共施設等で開設
D	72392	246		独自の事務所は置かず、事務局を担当する部課の事務スペース内に対応	直営	事務所に常設
E	115839	495		独自の事務所は置かず、事務局を担当する部課の事務スペース内に対応	直営	専用の相談室や相談スペースは常設せず、必要に応じて公共施設等で開設
F	77898	281.1	1,000,001~3,000,000	その他	直営	事務所外に常設
G	104322	318.6		役所外に独自に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐	委託	その他
H	289776	1282.9		独自の事務所は置かず、事務局を担当する部課の事務スペース内に対応	その他	専用の相談室や相談スペースは常設せず、必要に応じて公共施設等で開設
I	58147	281.7	3,000,001~6,000,000	独自の事務所は置かず、事務局を担当する部課の事務スペース内に対応	直営	専用の相談室や相談スペースは常設せず、必要に応じて公共施設等で開設
J	159236	1071		役所内の一室に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐	直営	事務所に常設
K	76282	319.7	6,000,001~10,000,000	その他	直営	事務所に常設
L	96900	348.3		独自の事務所は置かず、事務局を担当する部課の事務スペース内に対応	直営	事務所に常設
M	233604	791.4		役所外に独自に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐	直営	事務所に常設
N	424053	1826		役所外に独自に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐	直営	事務所に常設
O	29860	125.9	10,000,001~30,000,000	役所内の一室に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐	直営	事務所に常設
P	153168	559		役所内の一室に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐	直営	事務所内にも事務所外にも常設
Q	205653	759.4		役所外に独自に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐	委託	事務所に常設
R	278964	1124.9		役所外に独自に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐	直営	事務所に常設
S	717756	3072		その他	直営	事務所に常設
T	2037622	9476		役所内の一室に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐	直営	事務所に常設
U	921556	3277.3	30,000,001~	役所外に独自に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐	直営	事務所に常設
V	1535415	7925		役所外に独自に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐	直営	事務所に常設
W	1969686	1295		役所内の一室に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐	直営	事務所に常設
X	2324877	12543.8		役所外に独自に事務所を置いて、事務局担当職員とその他スタッフが常駐	直営	事務所に常設

小金井市子どもの権利救済窓口設置に向けた調査報告書

令和2年9月

株式会社ナレッジ・マネジメント・ケア研究所

	相談窓口	曜日	時間	予約	内容	相談員	方法	対象	担当課	件数(R1)
1	市民相談	月～金	8:30～17:00	なし	市政全般及び日常生活についての相談や意見、要望、苦情など	市職員	対面・電話	市民	広報秘書課	1252
2	外国人相談(英語)	随時	随時	あり	市内に居住する外国人の日常生活に関する相談および必要な情報の提供	通訳者	対面	市民	広報秘書課	0
3	法律相談	火・木	9:00～12:00	あり	相続、離婚、金銭貸借、損害賠償、借地借家、その他法律上の問題	弁護士	対面	市民	広報秘書課	535
4	税務相談	第2・4水	13:30～16:30	あり	所得税、法人税、相続税、贈与税、事業税、不動産取得税等の税金問題	税理士	対面	市民	広報秘書課	130
5	人権・身の上相談	第3月	13:30～16:30	あり	家庭内のいざこざや、人権が侵されたりしたときなど	人権擁護委員	対面	市民	広報秘書課	21
6	建築・登記・表示登記相談	第1水	13:30～16:30	あり	建ぺい率、日照、建築確認、相続登記、表示登記手続など	建築士・司法書士・土地家屋調査士	対面	市民	広報秘書課	41
7	行政相談	第3木	13:30～16:30	あり	国や都、公社、公団に対する意見、要望、苦情など	行政相談委員	対面	市民	広報秘書課	20
8	相続等暮らしの書類作成	第3水	13:30～16:30	あり	相続に必要な書類の作成及び官公署へ提出する書類等の作成相談	行政書士	対面	市民	広報秘書課	58
9	年金・労務・成年後見制	第1火	13:30～15:00	あり	年金、人事・労務等職場のお悩み、成年後見制度について	社会保険労務士	対面	市民	広報秘書課	11
10	交通事故相談	第2火	13:30～16:00	あり	交通事故の賠償、示談、保険金の請求方法などについて	弁護士	対面	市民	広報秘書課	13
11	女性総合相談	原則、金・第2木	13:30～16:30	あり	女性が生活の中で直面しているいろいろな悩み	カウンセラー	対面・電話	市民	男女共同参画室	119
12	男女平等に関する苦情・相談	月～金	8:30～17:00	なし	市の施策で男女差別が見られる場合の苦情や、市民生活を営む上で差別的な扱いを受けた場合の相談など	市職員・苦情処理委員(弁護士・民生委員)	対面・電話	市民	男女共同参画室	0
13	消費生活相談	月～金	9:00～16:00	なし	訪問販売や商品などの消費生活上の苦情や被害について	消費生活相談員	対面・電話	市民	経済課	900
14	教育相談	月～土	9:00～16:30	なし	幼児から高校性年齢段階までの子どもを対象とする学校や家庭の教育及び不登校についての悩み事に関する相談	臨床心理士・学校管理職経験者	対面・電話	18歳までの子どもに関わる人	指導室	749
15	ひとり親・女性相談	月～金	8:30～17:00	なし	ひとり親家庭や寡婦が抱える生活上の問題に関する相談および必要な情報の提供	母子・父子自立支援員	対面・電話	ひとり親	子育て支援課	1,107
16	福祉サービス苦情・相談	水	13:00～17:00	あり	福祉サービス全般に関する利用者からの苦情を調査	福祉オンブズマン	対面・電話	市民	地域福祉課	8
17	権利擁護センター	月～金(祝日除く)	8:30～17:00	あり	福祉サービスや成年後見制度の利用等の相談について	支援員	対面・電話	市民	地域福祉課	9,361
18	自立相談(生活困窮者自立支援制度)	月～金	8:30～17:00	あり	就労その他自立に関する相談支援	社協職員	対面	市民	地域福祉課	170
19	スクールソーシャルワーカー(SSW)	随時	随時	なし	児童・生徒及び家庭に係る相談・支援など	社会福祉士又は精神保健福祉士	対面・電話	就学児童・保護者	指導室	109
20	スクールカウンセラー(SC)	随時	随時	なし	児童・生徒及び保護者へのカウンセリングなど	臨床心理士又は公認心理士等	対面・電話	就学児童・保護者	指導室	15,245
21	児童・生徒就学相談	月～金	8:30～17:00	あり	特別な配慮が必要などの場合の、入学、転校等について	市職員	対面	未就学・就学児童の保護者	学務課	105
22	子ども家庭支援センター総合相談	月～土	9:00～17:00	なし	子どもに関するあらゆる相談について	社会福祉士他	対面・電話	市民	子育て支援課	3,642
23	子ども家庭支援センター専門相談	不定期	年20日、1日3枠	あり	子育てに関するこころの相談について	臨床心理士	対面	市民	子育て支援課	46
24	児童発達支援センター一般相談	月～金・第2土	9:00～17:00(土は16時)	あり	児童の発達に関する心配事について(初回)	相談専門員	対面	市民	自立生活支援課	198
25	児童発達支援センター専門相談	月～金・第2土	9:00～17:00(土は16時)	あり	児童の発達に関する養育について(継続)	心理士他専門職	対面	市民	自立生活支援課	849
26	児童発達支援センター電話相談	月～金・第2土	9:00～19:00	なし	児童の発達に関する心配事について	相談専門員	電話	市民	自立生活支援課	2,536
27	保育園 子育て相談(5園)	月～土	8:00～18:00	なし	子育てに関する心配事や入園に関する相談について	保育士	対面・電話	未就学児の保護者	保育課	508
28	東児童館 子育て相談	月1不定期	10:00～13:00	あり	子育てに関する心配事について	臨床心理士	対面	保護者	児童青少年課	13
29	東児童館 思春期相談	月1不定期	10:00～13:00	あり	思春期に関する心配事について	臨床心理士	対面	子ども・保護者	児童青少年課	21
30	ひきこもり相談	第4火	10:30～13:00	なし	ひきこもりに関する相談	専門相談員	対面	ひきこもりに関わる人	地域福祉課	13
31	民生委員・児童委員	随時	随時	なし	日常生活全般についての困りごとの相談	民生委員・児童委員	訪問・電話	市民	地域福祉課	子ども関係 692

子どもに関する相談窓口

相談機関名	子ども家庭支援センター 総合相談		
実施曜日	月～土	方法	対面・電話・他(訪問)
時間	9:00-17:00	事前予約	不要(訪問・対面は要)
特徴	<p>目的… 一次相談(関係機関案内)・二次相談(専門的支援)・寄り添い(エンパワメント向上)</p> <p>対象者…子ども自身・保護者・子どもに関する大人・市民・関係機関</p> <p>相談内容…子どもとその家庭に関するあらゆる相談に対応する窓口</p> <p>対応者(資格等)…社会福祉士・精神保健福祉士・保健師</p> <p>その他の特徴…要保護児童対策地域協議会の調整機関であり、児童虐待通告先でもある。寄り添い支援と介入支援の二つの側面を持ち、他機関と連携をとり、地域ネットワークを構築する役割がある。</p>		
実績(R1)	総合相談件数(虐待相談含む) 3,642件(延数)		
担当課	子育て支援課子ども家庭支援センター	担当者	笠井

相談機関名	人権・身の上相談		
実施曜日	毎月第3月曜日	方法	対面
時間	13:30～16:30	事前予約	要
特徴	<p>目的…問題解決(権限あり)</p> <p>対象者…市民</p> <p>相談内容…家庭内のいざこざや、人権侵害について。</p> <p>対応者(資格等)…小金井市人権・身の上相談員(人権擁護委員)</p> <p>特徴…本相談及び法務省で相談された内容を人権侵害事案と認めた場合は、人権擁護委員(法務省)として申し立てによる調査・是正勧告等の権限を行使し、救済していくこととなる。</p> <p>人権擁護委員とは、人権擁護委員報に基づき、法務大臣に委嘱され、各区市町村に数名ずつ配置されている。</p>		
実績(R1)	実施回数14回、相談件数21件		
担当課	広報秘書課	担当者	岡本

子どもに関する相談窓口

相談機関名	教育相談所		
実施曜日	月～土	方法	対面・電話・他（メール）
時間	9：00～16：30	事前予約	要
特徴	目的… 問題解決（権限なし）・一次相談（関係機関案内）・二次相談（専門的支援）・寄り添い（エンパワメント向上） 対象者…子ども自身 ・ 保護者 ・ 子どもに関する大人 ・ 市民 相談内容…幼児から高校性年齢段階までの子どもを対象とする教育相談 対応者（資格等）…臨床心理士又は学校管理職経験者		
実績(R1)	749件（延べ1,477回）		
担当課	指導室	担当者	郷古・田村

相談機関名	スクールソーシャルワーカー		
実施曜日	随時	方法	対面・電話
時間	8：30～17：00	事前予約	要
特徴	目的… 問題解決（権限なし）・一次相談（関係機関案内）・二次相談（専門的支援）・寄り添い（エンパワメント向上） 対象者…子ども自身 ・ 保護者 ・ 子どもに関する大人 ・ 市民 相談内容…児童・生徒及び家庭に係る相談・支援など 対応者（資格等）…社会福祉士又は精神保健福祉士		
実績(R1)	109件		
担当課	指導室	担当者	郷古・田村

子どもに関する相談窓口

相談機関名	福祉サービス苦情調整委員		
実施曜日	毎週水曜日	方法	<input checked="" type="radio"/> 対面 <input checked="" type="radio"/> 電話 <input type="radio"/> 他 ()
時間	13:00~17:00	事前予約	<input checked="" type="radio"/> 要 <input type="radio"/> 不要
特徴	<p>目的：市が行う福祉サービスや市が関与する福祉サービスの利用者からの苦情等を調査、問題解決（権限あり）</p> <p>対象者：市民（福祉サービスの利用者）</p> <p>相談内容：市が行っている福祉サービスや介護保険法に定められた介護サービスの内容などに対する苦情等</p> <p>対応者（資格等）：福祉サービス苦情調整委員（弁護士）</p>		
実績(R1)	8件		
担当課	地域福祉課	担当者	島田

相談機関名	権利擁護センター		
実施曜日	月曜日～金曜日（祝日を除く）	方法	<input checked="" type="radio"/> 対面 <input checked="" type="radio"/> 電話 <input type="radio"/> 他 ()
時間	8:30~17:00	事前予約	<input checked="" type="radio"/> 要 <input type="radio"/> 不要
特徴	<p>目的：軽度の認知症高齢者、知的発達障がい者、精神障がい者が福祉サービスを利用しながら地域で生活していくことを支援する。</p> <p>対象者：軽度の認知症高齢者、知的発達障がい者、精神障がい者</p> <p>相談内容：地域福祉兼請求書利用後事業、あんしん生活サポート事業、福祉サービス総合支援事業、成年後見制度あんしん生活創造事業等に関する相談、支援</p> <p>対応者（資格等）：支援員（社会福祉士）</p>		
実績(R1)	9,361件		
担当課	地域福祉課	担当者	樗木

子どもに関する相談窓口

相談機関名	男女平等に関する苦情・相談		
実施曜日	平日（祝日・年末年始を除く）	方法	対面・電話・他（FAX、郵送）
時間	午前8時30分～午後5時	事前予約	不要
特徴	<p>目的… 問題解決（権限あり）</p> <p>対象者…市民（市内在住・在勤・在学）</p> <p>相談内容…「市が実施する男女共同参画施策もしくは男女平等社会の形成に影響を及ぼすと認められる施策についての苦情」「性別による差別的取扱いその他の男女平等社会の形成を阻害する人権侵害についての相談」</p> <p>対応者（資格等）…職員</p> <p>その他の特徴…苦情・相談内容に応じて、必要がある場合は、市は当該機関等の調査をしたり、説明を求め、助言・指導、是正の要請を行う。また、苦情を公平に適切かつ迅速に処理するため、専門知識のある男女平等苦情処理委員が苦情処理を行うこともできる。</p>		
実績(R1)	0件		
担当課	企画政策課男女共同参画室	担当者	渡邊

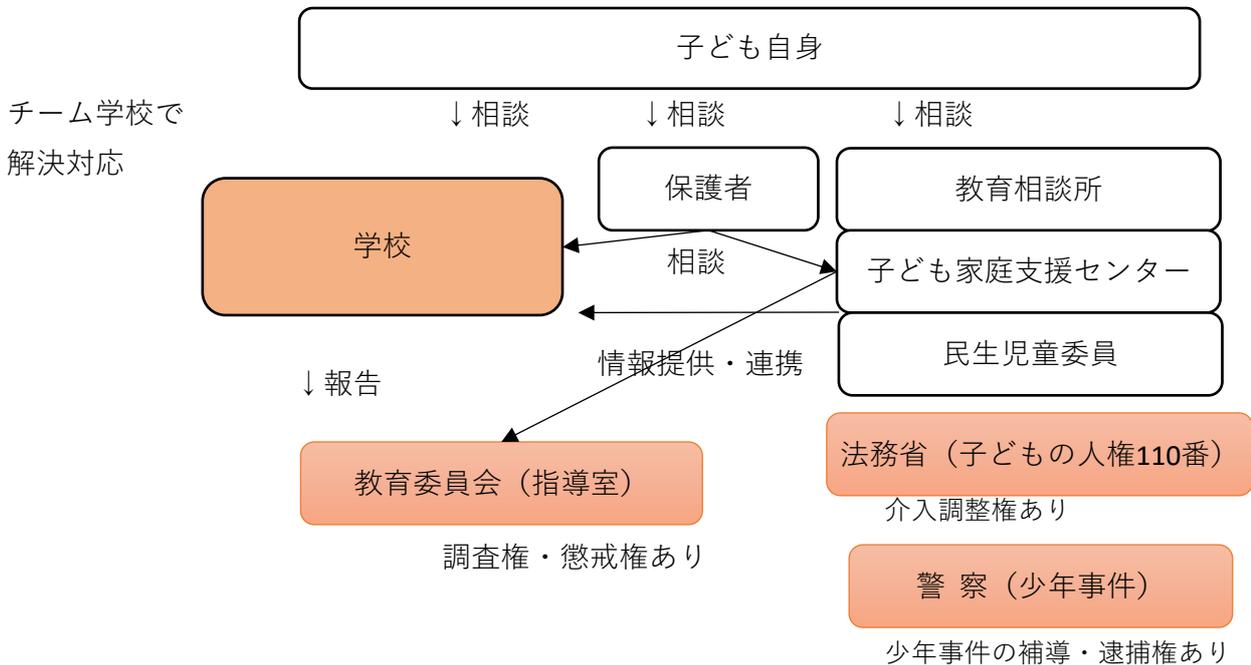
子どもの権利に関する条例リーフレット紹介機関(相談機関現状調査)一覧

(参考)

	相談機関名	設置機関(送付先)	内外
1	教育相談	指導室	内部
2	もくせい教室(適応指導教室)	指導室	内部
3	スクールカウンセラー	指導室	内部
4	東京都 いじめ相談ホットライン	東京都教育相談センター	外部
5	乳幼児健康相談(のびのび広場相談)	健康課	内部
6	子ども家庭支援センター	子ども家庭支援センター	内部
7	東児童館専門相談(子育て・思春期相談)	児童青少年課	内部
8	児童発達支援センターきらり	自立生活支援課	内部
9	女性総合相談	男女共同参画室	内部
10	男女平等に関する苦情処理制度	男女共同参画室	内部
11	就学援助制度・奨学金制度	学務課	内部
12	権利擁護センターふくしネットこがねい	地域福祉課	内部
13	小平児童相談所	小平児童相談所	外部
14	東京都 東京子供ネット	東京都児童相談センター	外部
15	東京都 東京こどもネット・ケータイヘルプデスク(こたエール)	東京都都民安全推進本部都民安全推進課	外部
16	法務省 子どもの人権110番	東京法務局府中支局	外部
17	東京都児童相談センター よいこに電話相談	東京都少子社会対策部家庭支援課児童相談所運営担当	外部
18	東京都教育相談センター電話相談	東京都教育相談センター	外部
19	ヤング・テレホン・コーナー(警視庁少年相談室)	警視庁少年育成課少年相談係	外部
20	NPOチャイルドラインむさしの	NPOチャイルドラインむさしの	外部

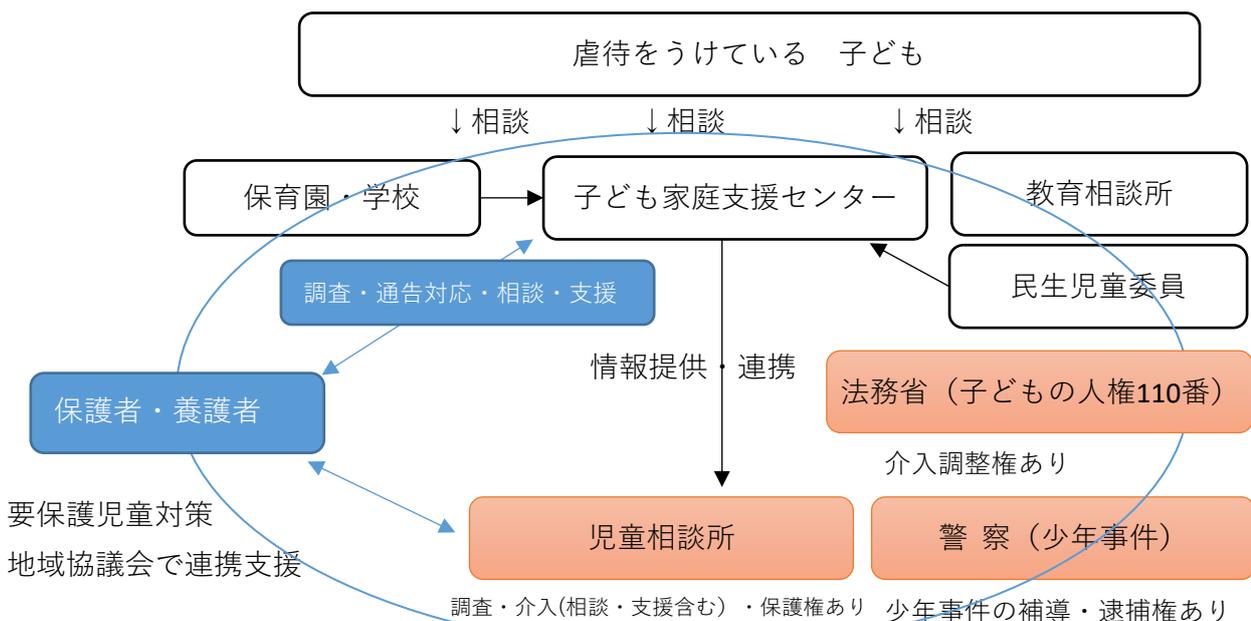
問題を解決する権限あり

ケース1：いじめ・体罰



- ※ 子ども自身からの一次相談は、「学校」「家庭」「地域」に様々おかれている。
- ※ 学校内でのいじめの場合、学校長を中心とした「対策チーム」で対応。
- ※ 「解決」…状態が解消され、安心して受けられる教育の機会が戻ること。

ケース2：虐待



- ※ 虐待発覚には上記の他、目撃者や医師の通報によるものが考えられる。
- ※ 生存権・成長権の保護を第一に連携。

子どもの権利救済機関設置が目指すものについて

(分析結果から見えた市の方向性)

1. 小金井市の現状

子ども（調査結果）

- 約 5 割の子どもたちは悩みを相談できている。(保護者・学校関係者・親族等身近な大人)
- 一方で、相談したいけどできていないできない子どもが 10~15%存在。相談のハードルには、自尊感情（自己肯定感）との相関関係が確認された。
- 現状の相談機関でも、身近に感じる機関には子ども自身からの相談も多い。

子ども（市や学校が目指している子どもの将来）

- 「子どもがのびのびと育つまち」※育つ=これからの社会が、どんなに変化して予測困難になっても、自ら課題を見つけ、自ら学び、自ら考え、判断し、それぞれに思い描く幸せを実現して欲しい。

2. 小金井市の子どもの権利擁護機関の目指す姿・スローガン（案）

権利が侵害されている「今」を救済する。

- i. 子どもの立場に立った権限ある「救済」
- ii. 「救済」を前提とし、侵害未済で解決する相談・調整

「将来にわたる」問題解決力を底上げする。

- i. 困った時に「困った」が言える子どもに
自己肯定感の向上、子どもの権利意識醸成
=相談の心理的ハードルを下げる
- ii. 相談される「大人」の意識変革
子どもの権利の浸透
=意見の尊重、「せっかく相談したのに…」をなくす

【個別救済優先型】（日本独自の発展）

【個別救済】

①子どもからの相談受付

（相談しやすい時間・場所・方法であり、どんな事柄も相談でき、親身に寄り添ってくれる窓口）

※早期発見と早期対応による相談・救済体制

※切れ目のない支援

※アウトリーチの手法整備も必要（支援を求めることが難しい子育て家庭と子ども）

②子どもの積極的な参加による相談・解決支援

（傾聴等を含む）

③随時、他の関連機関と連携し救済活動を行う

【制度改善】

個別救済で見た市の制度や、子ども社会を取り巻く市の環境を踏まえ、必要な制度改善について市の関係機関に提言

①子どもの権利及び機関の周知

②子どもや子どもに関係する人々が身近に利用できるようにする為の啓発教育の実施
（権利意識の醸成・相談者との関係構築を含む）

【広報・啓発、教育】

子どもの最善の利益を踏まえ、権利侵害の防止・早期発見に向けた子どもの権利の監視
（個別救済から見た市の監視体制等の改善・検討含）

【モニタリング】

※調整活動について

当事者間で解決困難な場合を含め、間に入って相互理解を深め、話し合いなどにより解決を図るものとして、調整活動があります。問題解決に向けて、当事者双方に助言や代弁、仲介を行うなど、状況に応じた援助を行いながら解決を目指し、調整活動を通して傷ついた子どもの立ち直りにつなげていくことが重要となります。

また、調整機能の後には、勧告、意見表明、是正要請等の権限の行使に移行する可能性があるため、非権力的な解決を目指すうえで、調整活動は重要な役割を担います。たとえ申立てがなくても、比較的簡易と考えられるケースなど必要に応じて相談の段階から事実上の調整活動を行い、子どもに寄り添った機能となるような配慮が必要です。

【制度改善・モニタリング優先型】（イギリス 子どもコミッショナー制度等）

【個別救済】

学校への定期的な訪問等による相談受付、
支援・救済等の実施

- ①子どもの権利及び機関の周知
- ②制度改善・モニタリングに関する状況
報告の実施（子どもの権利に対する市の
姿勢や権利擁護の為の取組状況の報告）

【広報・啓発、教育】

【制度改善】

子どもの権利がいかされる社会環境づくりの率先的担い手

①子どもにやさしいまちであるために必要な制度改善等の検討と 提言

（「のびゆく子どもプラン小金井」は子どもの権利条例の理念を実現するための子どもの権利に関する推進計画。常に「のびゆく子どもプラン小金井」の課題意識をもって制度改善に取り組む。）

②人権侵害事案の検討と制度改善の提言

- ①市内の学校などの施設訪問による現状調査及び監視の実施
- ②自己発意アンケート等の調査実施による子どもの権利の状況確認

⇒既存の子ども相談の社会資源とネットワークを強化しつつ、誰一人取り残さないセーフティネットを構築した上で、市政等が子どもの権利を基盤としたものとなっているか、子どもの権利侵害の状況が改善されているか、制度上の問題が改善されているかを常に監視する

【モニタリング】

※調整活動について

当事者間で解決困難な場合を含め、間に入って相互理解を深め、話し合いなどにより解決を図るものとして、調整活動があります。問題解決に向けて、当事者双方に助言や代弁、仲介を行うなど、状況に応じた援助を行いながら解決を目指し、調整活動を通して傷ついた子どもの立ち直りにつなげていくことが重要となります。

また、調整機能の後は、勧告、意見表明、是正要請等の権限の行使に移行する可能性があるため、非権力的な解決を目指すうえで、調整活動は重要な役割を担います。たとえ申立てがなくても、比較的簡易と考えられるケースなど必要に応じて相談の段階から事実上の調整活動を行い、子どもに寄り添った機能となるような配慮が必要です。

【啓発・学習優先型】

【個別救済】

学校への定期的な訪問等による相談受付、
支援・救済の実施

【制度改善】

広報・啓発や既存機関との連携の中で見えた
子どもの権利に関する市の制度の課題抽出、
及び改善策の提言

①子どもの権利の周知、機関の存在及びその支援内容の周知

(HP、学校への出張講座、周知カード等の配布等)

②既存機関との連携による市内相談窓口の周知

(子ども・市民にとって最適な相談窓口の選択を促進する)

③保健士等との協力による幅広い意識醸成・啓発の実施

(多様な課題を持つ子供たちに向けた社会的包摂(ソーシャル・インクルージョン)の視点も普及が必要)

④子どもの社会的孤立の解消(居場所づくり等)への協力

(すべての子どもが安心して過ごせる場所が必要であり、多様な子どもの居場所づくりや大人との交流の場づくりやその周知に協力することで、子ども一人ひとりの社会参加意識の向上や大人との関わりを広げる機会を提供する)

⇒相談することへのハードルを下げるための取り組みを展開

【広報・啓発、教育・学習】

学校等への定期的な訪問時に現状調査及び監視を実施し、子どもの権利の状況把握を行う

⇒調査・観察結果(課題)及び改善策の関係機関への提言、より良い広報・啓発、教育に繋げる

【モニタリング】

※調整活動について

当事者間で解決困難な場合を含め、間に入って相互理解を深め、話し合いなどにより解決を図るものとして、調整活動があります。問題解決に向けて、当事者双方に助言や代弁、仲介を行うなど、状況に応じた援助を行いながら解決を目指し、調整活動を通して傷ついた子どもの立ち直りにつなげていくことが重要となります。

また、調整機能の後は、勧告、意見表明、是正要請等の権限の行使に移行する可能性があるため、非権力的な解決を目指すうえで、調整活動は重要な役割を担います。たとえ申立てがなくても、比較的簡易と考えられるケースなど必要に応じて相談の段階から事実上の調整活動を行い、子どもに寄り添った機能となるような配慮が必要です。

自治体名等	調査回答	自治体人口 (R2.4.1)	財政規模 (R2一般会計、単位億円)	開館日数に関すること		相談件数に関すること			子ども自身からの相談件数に関すること				
				週当たり開館日数	1年間の開館日数(1年を52週で計算)	年間延べ件数	年間実件数	1日当たり平均相談件数 ※延べより算出	年間延べ件数		年間実件数		1日当たり平均相談件数 ※年間延べ件数より算出。
									件数	割合	件数	割合	
兵庫県川西市	●	153168	559	5	260	638	70	2	259	40.6%		—	1
神奈川県川崎市	●	1535415	7925	4	208		197	—		—	64	32.5%	—
埼玉県		7341794	19603	7	364	2862		8	472	16.5%		—	1
岐阜県多治見市		109816	416.7	5	260	272	72	1	106	39.0%	23	—	0
愛知県豊田市	●	424053	1826	5	260	769		3	32	4.2%		—	0
北海道札幌市	●	1969686	1295	6	312	2653	833	9		—	334	40.1%	—
福岡県宗像市	●	96900	348.3	5	260	626	205	2	421	67.3%	181	88.3%	2
東京都世田谷区	●	921556	3277.3	6	312	1457	431	5	733	50.3%	340	78.9%	2
青森県青森市	●	278964	1124.9	5	260	339	90	1	128	37.8%	29	32.2%	0
長野県松本市		237840	895.1	6	312	695	161	2	326	46.9%		—	1
北海道士別市	●	18375	164.5	5	260	492	117	2	0	0.0%	0	0.0%	0
兵庫県宝塚市	●	233604	791.4	6	312	663	99	2	419	63.2%	83	83.8%	1
長野県	●	2037622	9476	—	—	2548	1747	—	934	36.7%	757	43.3%	—
神奈川県相模原市	●	717756	3072	6	312	193	96	1	153	79.3%	64	66.7%	0
東京都国立市	●	76282	319.7	5	260	342	29	1		—	4	13.8%	—
東京都西東京市	●	205653	759.4	6	312	295	33(+申立1)	1	40	13.6%	13	38.2%	0
スクールカウンセラー				2～3※	104～156※	6192		40～60		41.0%			
教育相談所				6	312	1418	263	5		59.0%			
東京の子どもの権利擁護事業子どもネット				1	52	1415		27		63.0%			