

2020 年度

「子ども家庭相談室」年次報告書



はじめに	2
I. 子ども家庭相談室概要	4
II. 相談内容	6
III. 子どもにとって相談とは	
1. 相談事例（別添）	11
2. 相談事例からの考察	11
3. 相談員からのメッセージ	
～新型コロナウイルス感染症流行について～	12
IV. 資料	15

はじめに

学校をとりまく地域社会をつくりたい

公益社団法人子ども情報研究センター理事 田中文字子

「子ども家庭相談室」の活動は、「子どもの意見表明、参加の権利」を土台とする子ども相談窓口であることを繰り返し確認し合いながら取り組んできました。子どもと出会い、じっくりと子どもの声を聴き、解決するにはどうすればよいか、子どもの意思を尊重して考えることを大切にしてきました。コロナ禍で、「出会う」「対話する」という活動の基盤にブレーキがかかりました。

ウイルスも平等ではなく、その禍は社会的弱者により集中的に現れます。2020年度、子ども（小・中・高等学校）の自殺が415人と前年度比3割増とのニュースは衝撃的でした。児童虐待相談対応件数も20万件を超え、過去最多と公表されました。「子ども家庭相談室」の役割を改めて考えさせられる1年でした。

学校は、多様な子どもたちが集まり共に生活する貴重な場だと思います。その学校現場からは、子どもたちの生活が壊れていることに苦悶する声が聞こえてきます。子どもの貧困が7人に1人に及ぶ現状において、学校では、さまざまな形で貧困問題に直面します。家庭訪問で、家庭に1円の現金もない状況に直面する先生、勉強の前にまず子どもの空腹を満たそうと工夫する先生、休みがちな子どもが登校してきたら、まずシャワーで体を洗えるように配慮する先生、窮屈な上履きをいつまでも履く子どもに、サイズの合う上履きを探す先生、家庭の事情で突然遠方に預けられた子どもとオンラインでつながる努力を続ける先生…。子どもの教育権を守ろうと、その基盤となる生活保障に悩む先生たちの姿があります。

子どもが背負う問題はすべて学校に集まってきます。その問題は、制度、経済、保健、障害、文化等さまざまな課題が絡まり合って、簡単に解決するようなものではありません。学校は教育機関として子ども一人ひとりの学力を保障する場です。数の世界、言語の世界、昆虫や植物などの世界等々、その不思議さ、おもしろさに子どもが出会い、興味をもって探求して欲しいと願うがゆえに、その土台である衣食住の生活保障が重要になるのだと思います。子どもの肩にかかる複雑に絡まり合った問題の解決を学校の責任にするのは無理があるし、無責任だと考えます。学校と役割を分かち合って、学ぶ子どもを支える地域づくりが必要だと思うのです。

「子ども家庭相談室」は、学校をとりまく地域の輪のひとつでありたいと思います。困りごとがあり、学校で孤立感を抱えたとき、子どもが安心して立ち寄れる場。子どもの安心のために必要な

ことは、子どもの声が尊重され、子どもの頭越しに事が運ばれることがないということだと思います。多くの調査によっても共通して子どもが相談窓口に求めていることは、子どもの話したことへの「信頼」と「守秘」です。加えて、そもそも悩み、苦しんでいるのは子どもなのだから、当人の声をよく聴かなければ、何が問題で、どうしていったらよいのか何もわからないからです。けれども、スタート（2003年）当初は、良心あるおとなが、子どものために良きことを検討判断するのが当然だという認識が強く、子どもの意見を聴き、子どもの意見を尊重するという姿勢を共有することには社会の厚い壁を感じていました。当時と比べて、子どもの声を聴く必要性への理解は大きく前進したように思います。けれども、その内容、中身については、わたしたちも悩み、反省することの繰り返しで、まだまだ、これからの議論が必要でしょう。

やはり、子どもは経験も理解力、判断力も未熟なのだから、おとなが判断し導かなければという「保護」「育成」の子ども観がわたしたちの社会に沁み込んでいると感じます。もちろん、子どもの人権を尊重しようと思えば、「保護」「育成」の側面も重要ですが、保護され、育てられているからといって、子どもが意見を言うこと、その意見が尊重されることを阻まれるものではないのだという「子どもの権利条約」が提起した新しい子ども観を根づかせていかなければならないと思います。

2016年の改正で、「児童福祉法」第1条に「全て児童は、児童の権利に関する条約の精神にのっとり」と明記されました。さらに、2019年の児童虐待防止対策の抜本的強化のための児童福祉法の改正において、子どもの権利擁護のあり方検討が始まっています。これは、千葉県野田市の小学4年生栗原心愛さんをはじめとして、子どもからのSOSがあったにもかかわらず受け止めることができず、子どもが殺害されるという事件が続き、実現したものです。ようやく、子どもの保護、支援に当たって、子どもの意見表明権を保障する仕組みづくりの議論が始まりました（2021年度中）。

こうした子どもの権利擁護システムづくりの緊急性は、児童虐待対策の分野に限るものではなく、すべての子どもに保障されるものでなければならないと考えます。「子ども家庭相談室」は、「大阪府教育委員会被害者救済システム」の被害者救済システム民間権利擁護推進機関（子どもアドボカシーセンター）を受託しています。この取り組みは、なお課題があると思いますが、すべての子どもに開かれた子どもの権利擁護システムとして、行政、学校等の実施機関、民間団体、市民が協働して育てていかなければならないと思います。

年次報告会が、その議論の場のひとつとなることを願います。

2021年12月4日

I. 子ども家庭相談室概要

1. 開設年月日 2003年10月
2. 開設日時 毎週月・火・木曜日 10時～20時
電話相談、面接相談(木曜日のみ、1回1時間程度、要予約)
3. 電話番号 子ども専用無料相談電話 0120-928-704
相談専用電話 06-4394-8754
面接予約専用 06-4708-7087
4. 場 所 子ども情報研究センター相談室
5. 相 談 料 無料
6. 対 象 子ども、親、教職員等
7. 相談内容 子どもの人権侵害
8. スタッフ 子どもの権利擁護の専門相談員
9. 基本姿勢
 - ・子どもやおとなの話を聴き、子どもにとって一番いいことを子どもやおとなとともに考える。
 - ・子どもが自分で決めることを大切にする。
 - ・利害関係のない第三者として相談者の話をじっくり聴く。
 - ・必要な場合は、第三者として関係機関や関係者との調整をおこなう。
 - ・秘密は必ず守る。
10. 検討会議
 - ・ケース検討：週に1度
 - ・研究協議：月に1度
11. 「大阪府教育委員会被害者救済システム」との連携

子ども家庭相談室は、下記のとおり「大阪府教育委員会被害者救済システム」の民間権利擁護推進機関「アドボカシーセンター」を受託している。

- ・被害者救済システムとは

児童・生徒が学校においてセクシュアル・ハラスメント、体罰、いじめ等の被害にあった場合に、児童・生徒の最善の利益に向けた支援活動を行うシステム。被害にあった児童・生徒やその保護者等からの相談を民間権利擁護推進機関「アドボカシーセンター」が受け付け、解決に向けて一貫した支援を行うシステムである。

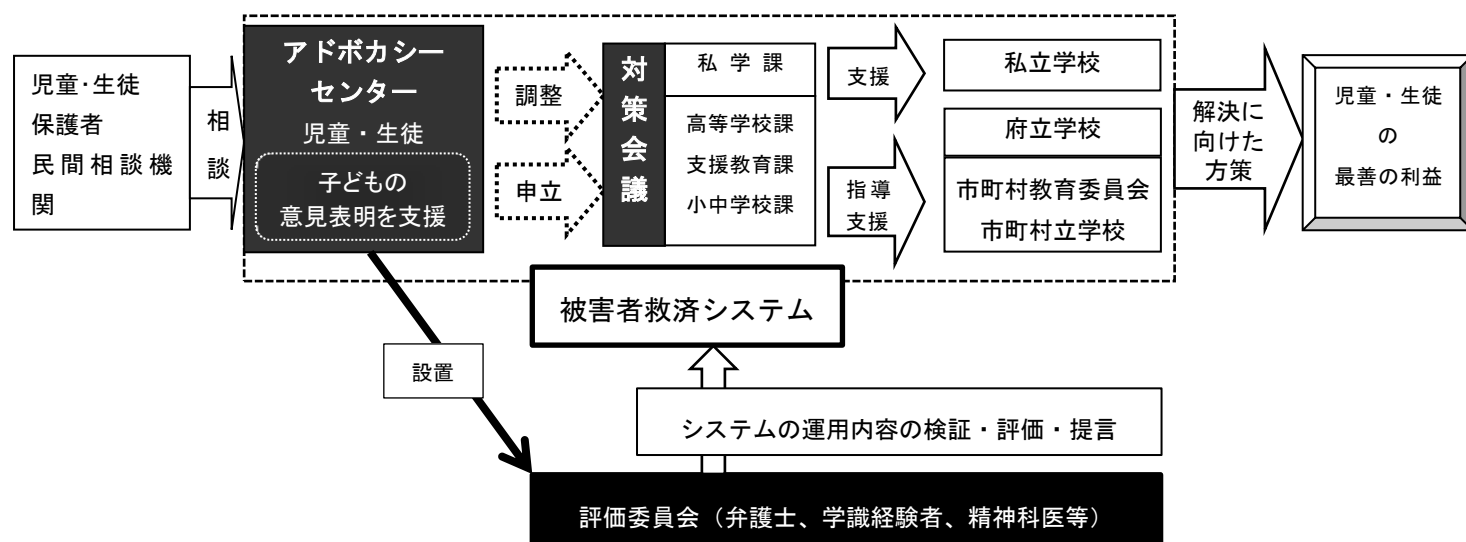
- ・対策会議

事象が生起し、アドボカシーセンターの報告により被害児童・生徒への心のケア及び解決に向けた方策を策定する必要があると認めるときは、被害者救済システム対策会議（以下「対策会議」という）を設置し協議する。対策会議は、担当課の職員、担当課の長が必要と認めた者で構成される。

- ・評価委員会

申し立て等を受けて、府教育委員会が行った市町村教育委員会・学校への指導や支援が、児童・生徒の最善の利益にかなったものとなったかどうかを、弁護士、学識経験者、精神科医等を委員とする「評価委員会」が、検証・評価・提言を行う。

図1 児童・生徒のための「被害者救済システム」概要図



Ⅱ．相談内容

1. 年度別相談件数

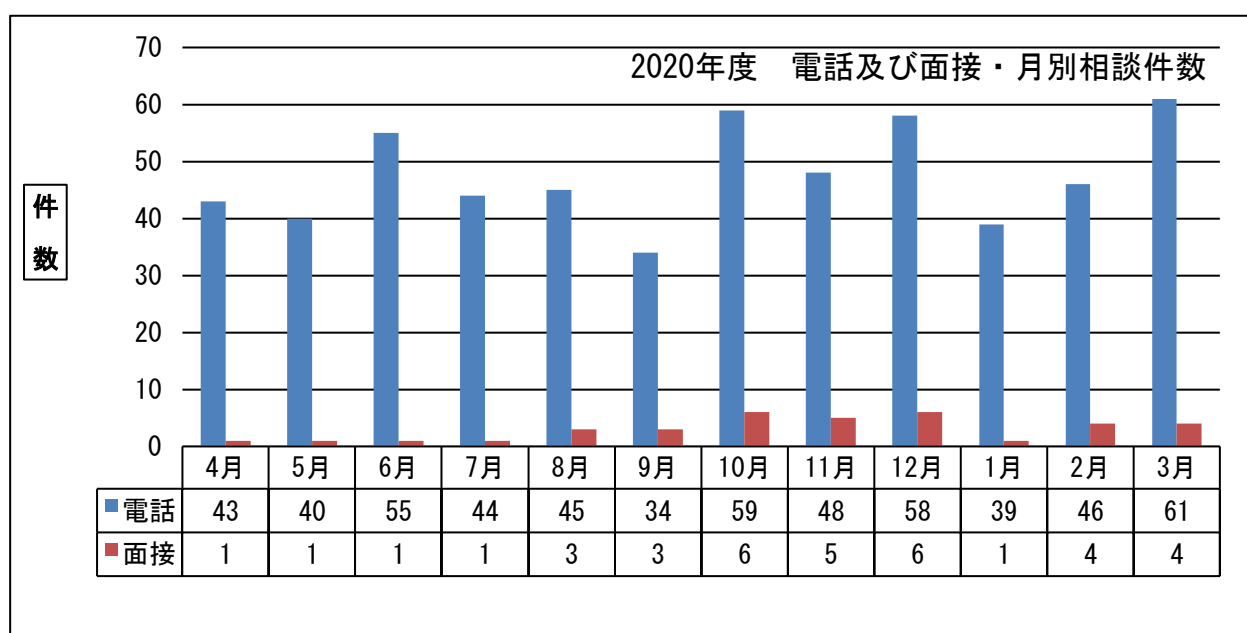
(1) 意見書提出件数については、2018 年 9 月より集計開始。

(2) 2020 年度、面接相談件数が、大幅に減少したのは、新型コロナウイルス感染症流行の影響があったと考えられる。(緊急事態宣言発令を理由に、面接相談を避ける声も聴かれた)。

年 度	電話		面談 (※)	訪問	意見書	申立
	総数	フリーアクセス				
2003 年 10～2004 年 3 月						
2004 年	142		62	3		2
2005 年	188		76	28		1
2006 年	525		60	15		2
2007 年	653		59	2		2
2008 年	535		45	8		1
2009 年	610		51	0		1
2010 年	497		67	0		1
2011 年	454		72	0		0
2012 年	535		63	13		1
2013 年	591		75	2		1
2014 年	272		58	3		0
2015 年	302		62	4		0
2016 年	363		42	3		0
2017 年	383	43	126	5		0
2018 年	553	262	54(11)	7	1	0
2019 年	567	232	60(12)	16	1	0
2020 年	572	303	36(7)	1	2	0
合計	6,902	840	1,068	110	3	12

(※)は、相談ケース数

2. 月別相談件数

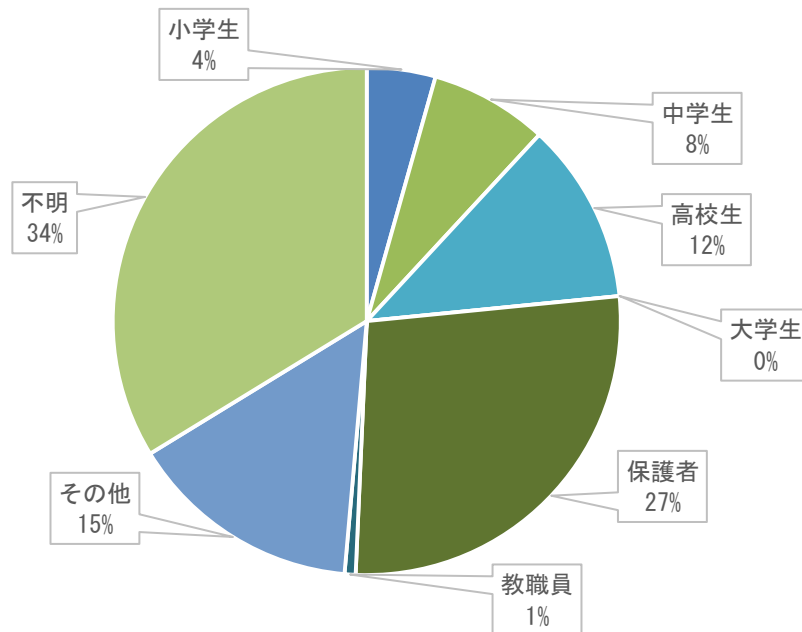


3. 相談者内訳

①電話相談・相談者内訳 ※フリーアクセスになり子どもからの相談が増えた。

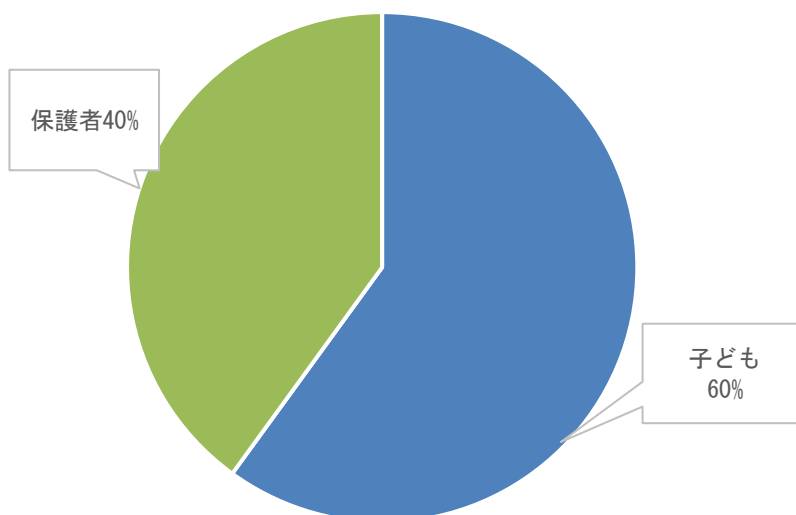
	2017 年度	2018 年度	2019 年度	2020 年度
小学生	16	41	46	25
中学生	26	46	21	43
高校生	30	132	45	65
大学生	1	3	0	1
保護者・教職員他	237	190	217	160
不明・その他	73	141	238	278

2020年度 電話相談・相談者内訳



②面接相談・相談者内訳

2020年度 面接相談・相談者割合



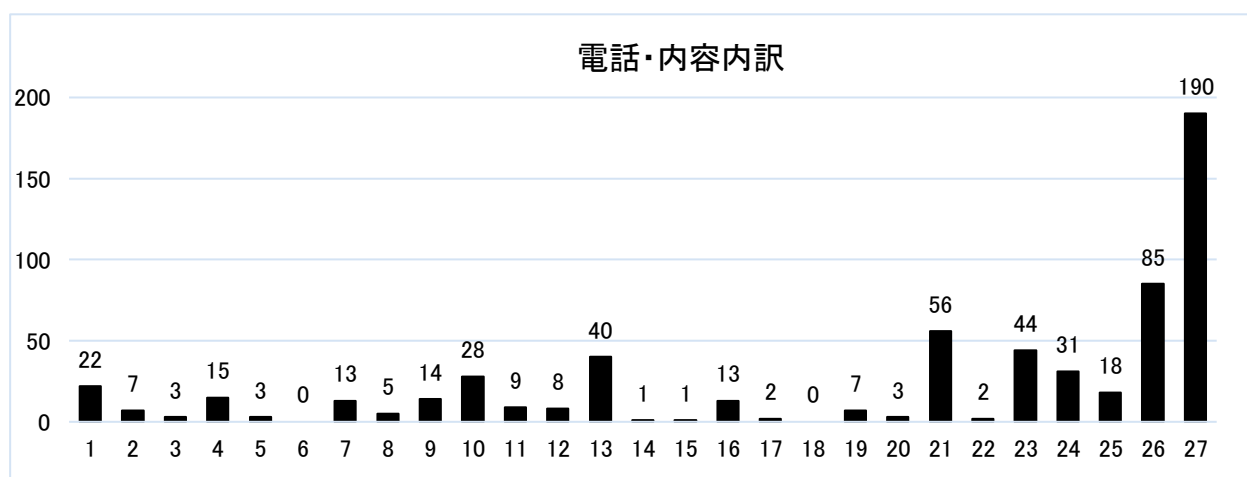
4. 分類ごとの件数

相談内容集計項目

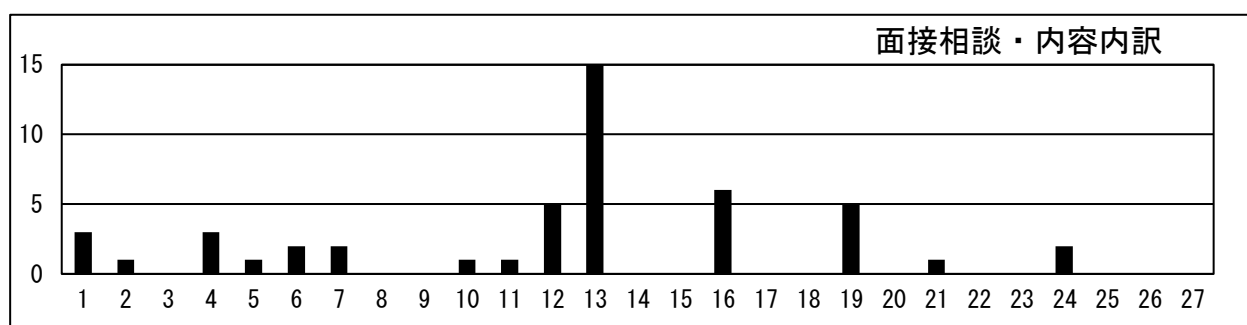
	相 談 内 容
1	いじめ
2	体罰
3	セクシュアル・ハラスメント
4	虐待
5	差別
6	校則などの学校ルール
7	不登校
8	学習・進路の悩み
9	性の悩み
10	心身の悩み
11	友人関係の悩み
12	教職員との関係の悩み
13	家族関係の悩み
14	非行・問題行動
15	学級崩壊

	相 談 内 容
16	教職員の指導上の問題
17	家庭内暴力
18	学校・保育所等での事故
19	学校・保育所等の対応
20	行政施策等
21	子育ての悩み
22	近隣関係
23	雑談、話し相手
24	漠然とした不安
25	孤立
26	その他
27	無言

②電話・集計項目内訳 * 複数選択あり



②面接・集計項目内訳 *複数選択あり



5. 意見書作成

2 件

6. 申立て

0 件

Ⅲ. 子どもにとって相談とは

1. 相談事例

事例① 小学生 A さん

事例② 高校生 B さん

事例③ 小学生 C さん

2. 相談事例からの考察

これらの3事例は、子どもの願いがかなって解決につながったかのように見える。だが、相談事例を読み解いてみると、子どもが本当に望んでいた解決にはなっていないことが伺える。「子どもにとって相談とは？」ということを考えるために、今回の年次報告書の相談事例は、個人が特定されないように配慮をしながら、できるだけ詳細に記載した。そこからみえてくる子どもの気持ちがあった。

子ども家庭相談室では、相談の終わりは子どもが決めるものと考えているが、事例①と③は、親からの報告で終わっていて、子どもの気持ちは確認できていない。②は、子どもは「すっきりしました」とことばでは伝えてくれたが、子どもが望んだ再発防止策については文書化されていないし、それについて子どもがどう思うかは確認できていない。相談の途中では、子どもの気持ちが表れているような場面やことばに出くわしている。相談室では、丁寧に子どもの気持ちを受け止めながらも、相談が進むにつれて親の思いや意見が前に出てきたり、おとなの描く謝罪や解決になってしまったり、係争案件となってしまうことがあると今回の相談事例からみえてきた。子どもの願い・子どもが望む解決は、子どもへの人権侵害の核心をついているものと思われる。まわりのおとなも心配し、子どものことを考えてはいるが、おとなの思いで急いだり、よかれと思う方法で子どもに確認もせず解決することは、権利救済にはならないことがあることを子どもから学びたい。

相談の終わりを相談室としてはしっかりふりかえり、子どもが主体で解決できたかどうか、そのプロセスでいかに子どもの声を聴いてきたかを問い直し、今後活かしていかなければならない。そこから、学校や社会、おとなへの子どもたちからのメッセージがみえてくる。それをスタートとし、「子どもの相談」を子どもとともにつくっていき、よりよい社会をつくることに結びつけたい。

奥村仁美

IV. 相談員からのメッセージ ～新型コロナウイルス感染症流行について～

誰もが初めて経験したコロナによる様々な制限。休校にもなった。

家族が家で過ごす時間が長くなり、おとながストレスを溜めてしまう環境のなかで

一緒に過ごしていた子どもたちは どれくらい居るのだろう。

どんな思いを抱えて過ごしているのだろう。

そもそも学校にも行けない、友だちと遊べなくなったことの原因を

丁寧にわかるように説明してもらっていたのだろうか…。

大きなストレスを抱えている子どもは どうやってそのストレスと向き合っているのだろうか。

実際どんな様子だったのか、小学生のお子さんがおられるひとりのお母さんに聞いてみた。

休校になってしまい友だちとの関係がうまく作れなくて、その後も学校に行きたがらずよく休ませていたと教えてくださった。

残念ながら相談室にはコロナの中、子どもたちからの電話はなかった。

自分の気持ちを言葉にするのは、なかなか難しいこともある。

元気がなかったり、沈んでいたり、いつもと違う様子で訴えることもあるでしょう。

逆に家に居ることがうれしいと、思っている子もいるかもしれない。

大変そうなおとなに遠慮して 子どもたちは自分の SOS を出せない状況にあることが
多いのではないだろうか…

身近なおとなに聴いてもらえなかったら、相談室に電話してきてほしいと思う。しんどい思いを聴かせてもらい、どうしたらいいか一緒に考えます。

どうか何でもひとりで抱えこまないでほしい。

大原幸子

2020年3月、あとひと月足らずで学年が終わろうとしているとき、いきなり、国の方針で全国休校が決められ、子どもたちに丁寧な説明のないまま、学校は休校に入った。得体のしれないウイルスが私たちの生活を豹変させ、子どもたちから自由を奪ったように思う。その当時子どもたちは何が起きているのかを把握できないでいて、学校がお休みになることがうれしいという感覚が子どもたちの心を占領したかのように見えた。不登校、あるいは不登校気味の子どもたちは、みんなが学校に行かないことで、自分たちの学校へ行けない苦しさがほんの少し薄められたようにも思う。学校がどんなときも誰もが行かなければならない場所ではなくなり、各地の教育委員会がリモート

での授業をも模索し始めていた。あれから1年が過ぎた。感染者は増えたり減ったりを繰り返し、終息の兆しは見えない。学校は地域により、いろんな形で、授業が行われるようになった。リモートの授業は家庭環境やネット環境により、一層困難さを増し、なかなか進まない状況が続いている。子どもたちはようやく自分を取り戻し、さまざまな思いが出てきているように見える。学校が必要以上に大切なことがわかったという子ども、給食がストレスだという子ども、よくよく聞いてみると、前を向いて、黙って待っていて、つい言ってしまった「いただきます」で、注意されるという不条理。残食が増えているとも耳にする。子どもたちは、言われたことを守り、ひたすら感染しないように努めている。なのに「マスクをしていないおとながいる。」「ハロウィンも我慢して友だちの家を巡るのをやめたのに、テレビを見ると、おとなが大勢集まって騒いでいる。」「腹立つ。」とことば少なく語ってくれた。学校行事も多くが取りやめになっている。卒業式のできなかった学校、運動会は中止、遠足はなし、文化祭も取りやめ。延期しようにも先が見えない。家にいたら、母親から、「勉強しなさい。」と言われ、「勉強しないのだったら、家のこと手伝いなさい。」と言われ、不必要に叱られ、家の中に居場所がなくなる。でも実際に相談室に子どもたちから相談の電話はほとんどない。たまに、母親から、「子どもたちがいてイライラする。」と嘆きの相談が入る。子どもがいて、夫がリモートワークで在宅勤務、イライラは増すばかり。この状況が可及的速やかに解決する見通しが無い中、各学校においては、せめて、今後の学校行事を決めるときには、実施するかしないかも含めて、子どもたちの声を聴いてほしいと切に願う。

橋本暢子

家庭内感染が増えて、おとなから子どもに感染し、学校がクラスターとなり、が起きているので子どもたちは大変な状況になると思われる。自分も感染する心配と人からももらう心配があるだろう。自分が感染源のように思われまいかと友だちとの関係が気まづく悪くなったり、学校で不安になったりしているのではないだろうか。子どもの責任じゃないのに犯人探しになっても困るだろう。

藤井浩子

ウイルス感染拡大防止対策として、2020年3月に一斉臨時休校が決まり、卒業式などを含む学校行事が無くなった。歌の授業や水泳、クラブ活動などが制限され、自宅待機、分散登校、タブレット配布、遠足や修学旅行も無くなった。学校にとっても子どもにとってもほんとうに激動の1年であった。

距離を取ることやマスクを付けることがあたりまえになり、新入生同士がお互いの顔を知らない

まま、担任のマスクを取った顔を知らずに1年が過ぎていってしまう。そんな1年でした。子どもが不安を抱え込まないように丁寧な説明と対話が行われた学校は、どれくらいあったのだろうか。

しかし後に子どもへの感染力は弱く重症化もしづらいことがわかってきた。感染の主体はあくまでもおとなであり、学校の一斉臨時休校はちょっと乱暴であると言われ出した。地域のイベントや子ども食堂などの活動が減り、学校だけが子どもたちの礎となった。この間に子どもに一番近い存在である先生が消毒作業やオンライン授業の準備などで一番忙しくなってしまったことは、学校運営のシステムとして何とかしなければならないことではないだろうか。みんなで協力し合いながら解消していく方法を模索したい。

藤田由紀子

コロナウイルス流行による緊急事態宣言発令中の中で、我が家の高校生は新年度を迎えた。毎日のように学校の連絡サイトで対応や予定が発表され、次々と書類や課題が届いた。緊急事態宣言が延長されると、教科書と課題とマスクが詰め込まれた団ボール箱が数箱届いた。授業は配信とオンラインで行われ、クラブの大会、体育祭、文化祭など、予定されていたすべての行事がなくなった。初めは休み気分を満喫していた様子だったが、やがて「学校に行きたい。」「友だちに会いたい。」と言うようになっていった。

学校の休校が続く中、子どもに協力してもらい、SNSで『コロナについて一言』と質問を投げかけてもらったら、20件を超える書き込みがあった。先の見えないことへの不安、家族・近隣の人との関係、アルバイトのことなど、さまざまな気持ちを聴かせてくれた。

子どもは当事者の一人のはずなのに、学校で先生からコロナ対応について説明を受けたり、自分たちの気持ちや意見が聴いてもらったことは、一度もなかったと言っていた。コロナ禍はわたしたちおとなにとっても初めての経験で、実態のよくわからないコロナウイルスへの感染対策と、様変わりした日々の生活への対応に追われていたのだが、それが子どもへ説明したり、子どもの気持ちや意見を聴かない理由になっているのだとしたら、それはおかしいのではないか。学校もすべて休校になった1回目の緊急事態宣言は、子どもの協力なしでは絶対に成り立たなかった。

子どもも今ともにこの社会で生きるひとりの人なのだとすることと、おとなは真摯に向き合う必要があると思う。

古井美枝

IV. 資料

「子ども家庭相談室」設置・運用について

I 子ども家庭相談室開設の目的

(1) 子どもの権利侵害に関わる相談窓口

＊子どもの権利：「子どもの権利条約」の規定に依る。

＊子ども：おおむね18歳未満のすべての人。

＊障害の有無、性別、経済的文化的等あらゆる差別なく、平等なアクセスをめざして常に工夫・努力する。

(2) 子どもの権利侵害に関わる事案について誰でも相談できる。

(3) 当事者である子ども自身の「意見表明・参加」の権利の保障を基盤とする。

(4) 子ども家庭相談室相談員が相談事業を担う。

(5) 相談の形態として、来所面談（おおよそ1時間）、電話相談（臨機応変）、訪問面談（おおよそ1時間）を実施する。

(6) 当事者の子どもが希望する場合、子どもの「意見表明書」を受けて、関係する機関、個人に代弁する役割を担う。

(7) 当該子ども自身の意見表明が難しいとき、あるいは、いくつかの相談事案から課題等が見えてきたとき、発信する必要があると判断した場合、行政機関等関係者に制度改善等の「意見書」を提出する。

＊判断：相談員会議、事例検討会の議論による。

(8) 「年次報告書」を作成し積極的に広報することにより、子どもの権利侵害の現状と課題について市民社会と広く共有するとともに、活動の検証の場ともする。

II 子ども家庭相談室相談員

1. 公益社団法人子ども情報研究センター（以下、法人）の個人正会員で、子どもの権利救済に関心を持ち、法人主宰の「相談員養成講座」を修了した者から代表理事が委嘱する。

2. 職務

(1) 広報、啓発を行う。

(2) 子どもの権利侵害の相談を受ける。

(3) 子どもが望む場合は、関係する機関や個人に対し子どもの声を代弁する。

(4) 相談記録を記入し、相談員会議（週1回）で事案を共有、審議し次の相談に備える。

- (5) 相談等の終結を子どもと共有する。
- (6) スーパーバイザー参加の事例検討会（月 1 回）に出席する。
- (7) 年次報告書を作成し、広く発信する。

Ⅲ 子ども家庭相談室の組織等

1. 広報、啓発

(1) 子どもへ

- ①子どもは悩み事があっても、自分が弱いからとか悪いからとか、また、相談してもどうにもならない、信頼して相談できるところはない等々あきらめてしまうことも多いのが現状である。相談することは恥ずかしいことではなく当たり前のこと、安心して相談できるところがあることを子どもたちに伝えることがまず必要である。
- ②子どもへの広報を中心とし、フリーダイヤルの広報を積極的におこなう。
「子ども専用」「無料」であることを明記し、相談室の役割を具体的に伝える。
- ③カード、ポスター、チラシのほか、子どもに身近なもの（クリアファイル等）の活用を考える。
- ④子どもの権利スタンプラリーなど、子どもの権利を考えるグッズの考案とともに、子どもの権利学習の機会を積極的につくっていく。

(2) おとなへ

- ⑤子ども相談についての共通理解を広げるため、冊子「子ども相談ー子どもの本当の思いに心を寄せるということー」等を活用した学習の機会をつくる。

2. 相談

(1) 基本方針

- ①当該子ども自身、友だち、保護者、教師、福祉職員、近隣住民等誰からでも相談を受けるが、当該子ども自身と出会い、子ども自身の声を聴くことを大切にする。
- ②解決主体は子どもであり、相談員はもっぱら、子どもの立場に立つ。
- ③子どもが何に苦しみ、悩んでいるのか、どんな解決イメージを描くのか、子どもの声を聴き、子どもの意見の形成・表明を支援する。
- ④初回面談では、子どもに「子ども家庭相談室」（目的、代弁、相談記録、意見書、年次報告書作成）について説明する。
- ⑤子どもが安心して、信頼して話せる環境をつくる。
- ⑥障害の有無にかかわらず、自己表現、言語表現が苦手な子どももいる。相談員は、言語表現のみにこだわらず、子どものさまざまな自己表現に目を向ける。

- ⑦おとなが誘導したり、引っ張ったりしがちであるが、信頼関係づくりに努めながら子どもが話そうと思うまで寄り添い、待つ。
- ⑧子どもは情報や経験が制限されている場合も多いので、当該子どもへの関心を積極的に伝えるとともに、多様な選択肢を示すことも大切である。
- ⑨子どもが親の意向を話していると受け止められたり、話す言葉と気持ちがずれているのではと感じられたりすることもある。確かめながらゆっくり聴くことを大切にする。また、子どもの話を聴く過程で、相談員の思いや考えも生じてくる。子どもの声と相談員の思いは区別して整理する。
- ⑩子ども支援の窓口であること：親のしんどさが子どものしんどさに絡まっていることも多く、子どもを支援する上で親支援が切り離せない事案も少なくない。親支援をすることが子どもと出会える条件となる場合もあるが、あくまで子ども支援の窓口であることを親に伝える。面談は、初回から、親同席ではなく子どもだけの時間をつくることが重要である。
- ⑪保護者支援について：相談のきっかけは親（その他のおとな）からの電話であることが多い。相談活動の重要なスタートとなるため、親の話を誠実に聴き、子ども支援の機関である子ども家庭相談室に求められることについて丁寧に共通理解をはかるよう努める。初回面談の際、親同伴がほとんどであり、親に向けて、改めて「子ども家庭相談室」について説明する。（わかりやすいリーフレット等を準備）親支援の継続が必要だと判断される場合、子ども相談と並行して保護者相談を実施する場合もある。しかし相談員数が十分ではないため、親支援を託して連携できる他の相談窓口を確保することが重要である。
- ⑫相談時間は 1 回おおむね 1 時間とする。ただし、電話相談は担当した相談員の判断に委ねる。しかし、回線が限られており特定の人だけに時間を割くことは問題でもあるので、時間を意識して聴く。

（２）体制

- ⑬主担当：基本的に、最初に関わった相談員がその事案の主担当となる。主担当は、相談後相談記録を作成し、相談員会議、事例検討会議等への資料作成に責任を持つ。主担当が定期的な相談員会議、事例検討会議の議論では時間的に不都合だと判断した場合、関係者（他の相談員、スーパーバイザー、担当理事）と連絡をとり進め方を決める。
- ⑭相談員会議：週 1 回実施し、各事案の進捗状況、課題を議論し共有する。
- ⑮事例検討会議：月 1 回実施し、スーパーバイザーを交えて主要なケースの検討をおこなう。

3. 代弁

①子どもが希望する場合には、関係する機関、個人に対し、子どもの声（気持ちや意見）を伝える役割を担う。

②子どもの頭越しに伝えることはしない。

＊児童虐待等、子どもの命にかかわると判断した場合は、専門機関に「通告」する。

③伝える内容、伝え方等については子ども自身と話し合う。

④代弁は、子ども自身が最終的に作成、納得した「意見表明書」をもっておこなう。

相談員との話し合いのなかで、改めて「意見表明書」を作成する場合もあるし、相談過程で子どもから出されていた手紙やメモ等を「意見表明書」とする場合もある。

「意見表明書」には、相手にどのような返答を求めるのか、その期日等についても明記する。

⑤代弁内容を整理するためには、相談記録が重要である。子どもの言葉、子どもの表情等の様子、相談員の思いを区別して記録する。

記録すること自体が権力的であることを心に留める。

⑥代弁する前に、関係者との調整はおこなわない。

⑦代弁がゴールではない。

子どもの意見表明・参加の権利について共通理解をつくっていくこともこれからの課題であり、伝わり方、受け止められ方はさまざまである。子ども自身の意見表明の保障を最優先し、どんな結果であっても結果を受け止め、代弁後の進め方について、子どもと相談する。

4. 相談記録

①事案の共有、事例検討の資料、代弁内容の検討、年次報告書作成のための振り返り材料として、相談記録を作成する。

②記録は面談者がまとめる。

③子どもの言葉、子どもの表情や行動などの様子とともに、相談員の受け止めや思い等をＩメッセージで記録する。

④相談記録は５年間保管する。

5. 相談の終結

①子ども自身が決める。

相談室がうまく解決しようとしたり、相談室の解決イメージにこだわったり、終わらせたり、引き止めたりしない。

②親からの終結申し出があった場合は、子どもの意思を確認したい旨を伝え、協力を要請する。子どもに確認できないまま、親の意思で相談が中断してしまう場合も多く、大きな課題である。

③子ども自身の納得が得られないまま時間が経過する場合、いつでも相談に応じる旨を伝えて、子どもからの相談を待つ。

6. 「意見書」の提出

相談事例から課題が見えてきたときや当該子ども自身の意見表明が困難なとき、独自入手情報があつたとき、子ども家庭相談室が必要だと判断した場合、行政機関等に制度改善等の「意見書」を提出して、見解を問う。

7. 年次活動報告

権利擁護事業の促進は、広く社会の理解に支えられる必要がある。年次報告書を作成し広く共有する機会をつくることにより、社会の理解、支援の広がりを実現するとともに、子ども家庭相談室の活動へのご意見をいただき、検証の場ともする。

子ども情報研究センターのホームページでの公開、広く参加を呼びかける年次報告会の開催など。

IV 守秘義務

職務上知った個人情報について、当該個人の下承なく、他の機関、個人に伝えてはならない。相談員を退任した後も同様とする。

V 事務局等

1. 事務局

法人内に事務局を置き、子ども家庭相談室の事業を支え、その事務（謝金計算、支払い、委託事業報告書作成、事業統計資料作成等）を処理する。

2. 担当理事

理事会は、法人理事のうち子ども家庭相談室担当理事を選任する。

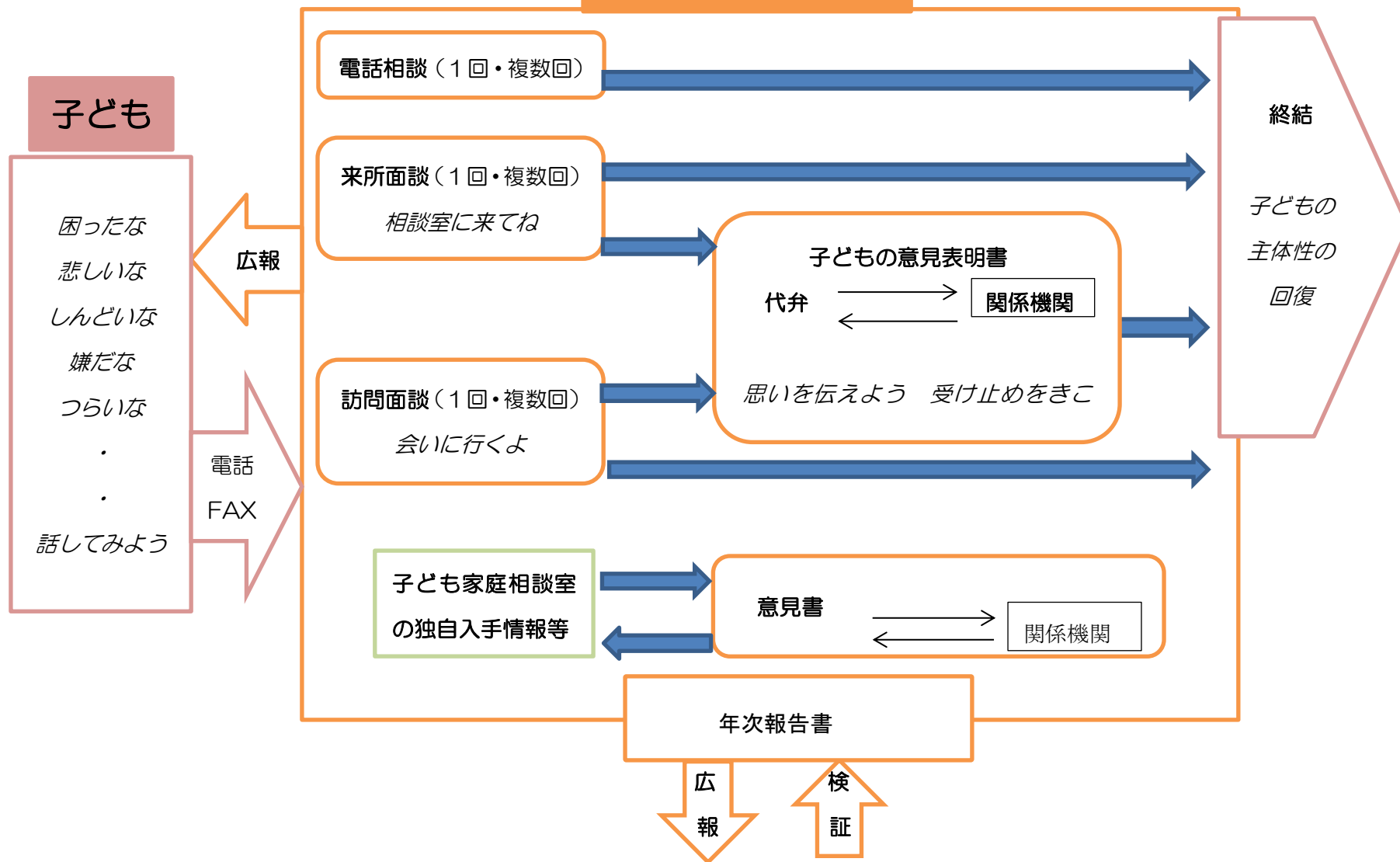
担当理事は、事業予算策定・執行、事業委託契約、事業体制検討をおこない、子ども家庭相談室業務を全体に管理する責任を持つ。

2018年9月25日

子ども家庭相談室概要図

子ども家庭相談室

20



(様式第 2 号)

意 見 書

大阪府教育委員会
小中学校課長 様

年 月 日

公益社団法人子ども情報研究センター
子ども家庭相談室

子ども家庭相談室は、_____による被害者救済申立を受け、下記のとおり意見書を作成しましたので提出いたします。

1 事実経過

2 救済の必要な理由・根拠

3 救済事項 等

(様式第1号)

年 月 日

大阪府教育委員会事務局

小中学校課長 様

申立人

大阪府教育委員会被害者救済システムによる救済について（申立書）

標記について、下記理由により、被害者救済システムによる救済を申し立てます。

1 申し立て事項

2 理由

3 その他

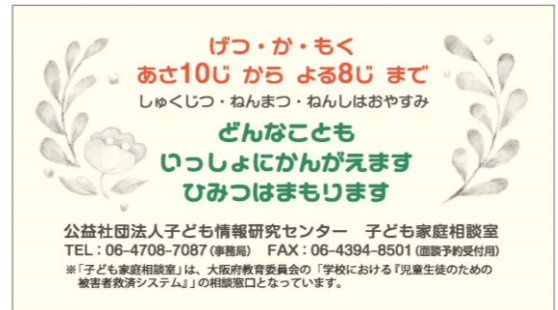
上記について、申立人（ ）より、相談を受理しましたので、報告します。

公益社団法人子ども情報研究センター
代表理事

大阪府教育委員会より、夏休み前に、公立私立ともに、小学校・中学校・高等学校、支援学校の各1年生に配布される、子ども専用無料相談電話(フリーアクセス)の案内カード



<表>



<ウラ>

2020年度「子ども家庭相談室」年次報告書
2021年12月発行

編集・発行

公益社団法人 子ども情報研究センター

〒552-0001

大阪市港区波除 4-1-37 HRC ビル 5 階

TEL 06-4708-7087

FAX 06-4394-8501

メールアドレス：info@kojoken.jp

ホームページ：http://www.kojoken.jp



2020年度子ども家庭相談室

大原幸子	奥村仁美	田中文子	橋本暢子
藤井浩子	藤田由紀子	古井美枝	山下裕子