

第2章

「子どもの相談及び救済に関する事業」
についての提言、現状と成果、課題

1 人権オンブズパーソン

[提言]

- (1) 人権オンブズパーソンの認知度を高めるため、しくみや事業内容を分かりやすい手段で市民に知らせること。特に子どもへの広報にあたっては、親しみやすい方策についても配慮すること。
- (2) 学校及び児童養護施設における「人権オンブズパーソン子ども教室」や児童養護施設への訪問事業は、子どもの人権理解および人権オンブズパーソン制度の周知の機会として効果が高いため、より多くの子どもと教職員に働きかけるとともに、そのための体制を整備すること。
- (3) 年次報告書等を通じた事業の運営状況の公表にあたっては、統計的な相談件数等に加えて、どのような解決方法を採用しているのかについて、市民が理解できるように分かりやすく記載すること。それにより、市民が事業内容を検証できるようにすること。
- (4) 子どもが安心して相談できるアクセス方法の充実、多様な相談機会の確保に努めること。あわせて、相談場所等の環境整備にさらに取り組むこと。
- (5) 子どものSOSを受け止めるため、専門調査員には、子ども固有の問題に精通し、専門分野、性別、年齢等において多様な構成による人材を確保すること。また、職員の資質を向上するための研修機会の充実、支援体制の整備に引き続き留意すること。
- (6) 第三者機関としての立場を活かし、子どもが安心して生きていけるようにするため、他の関係機関とのセーフティネット構築に連携・協力すること。
- (7) 制度改善のための意見を表明し、子どもの権利保障に向けて予防的な効果を図ること。

[現状と成果]

- 人権オンブズパーソンは、子どもや男女平等にかかわる人権侵害に関する相談や救済申立てを簡易に、かつ、安心して行うことができる第三者機関であり、市民の理解と相互の協調の下に迅速かつ柔軟に人権侵害からの救済を図り、人権が尊重される地域社会づくりに資することを目的としている。人権オンブズパーソンは、相談や救済の申立てを受けると、相談者の立場に寄り添いながら、問題が解決できるよう助言や支援を行う。人権侵害を受けている本人だけでなく、家族や友達、知人、第三者も相談することができ、本人の同意があれば救済の申立てを行うことができる。また、救済の申立て又は自己の発意に基づき調査を行い、必要と認めるときは、是正等の措置を講ずるよう勧告したり、制度改善を求める意見表明をすることもできる。
- 平成16年度より相談カード、保護者にチラシを配布した後は、相談件数が増えた。その後相談カード、ホームページ、パンフレット、チラシ、ポスター、市政だより等の媒体による広報を行っている。

- 人権尊重やいじめをなくすことの大切さ、人権オンブズパーソンへの気軽な相談や利用について分かりやすく話をするため、小・中学校及び児童養護施設における「人権オンブズパーソン子ども教室」や児童養護施設への訪問事業を実施している。そこでは、人権オンブズパーソンからの話をする前に役割演技（専門調査員・事務局による模擬相談、ロールプレイ）を実施する等、安心して相談できる制度であることを子どもたちや教職員、民生委員・児童委員等に伝える貴重な機会となっている。平成19年度は小学校1校、中学校7校、児童養護施設2園、平成20年度は小学校5校、中学校6校で実施している。
- 条例第26条に基づき毎年条例の運営状況について年次報告書を刊行している。年次報告書は、相談の受付状況として相談内容、相談者、相談件数や相談回数と方法・時間等について記載し、救済申立ての状況として件数と内容、救済活動の状況等を記載している。他に、活動状況として「人権オンブズパーソン子ども教室」等広報活動、「巡回人権オンブズパーソン」、研修活動等について記載し、年次別相談統計表、制度の概要（役割と意義、体制、相談・救済申し立ての方法、相談・救済事業の流れ）条例が記載されている。これらは、ホームページでも、内容を公表している。
- 専用相談室は、男女共同参画センター（すくらむ21）の施設内に設置しており、子どもの希望に応じて区役所等の場所に出向く相談も実施している。他には、平成20年度より、市民に身近なところへ出向いて「巡回人権オンブズパーソン」を実施している。
- 子どもの主体性を大切にしながら相談・救済を行った結果、「自分の気持ちを伝えられるようになった」、「前向きな気持ちで学校に通えるようになった」等、相談者の精神的成長が確認された。また、面談を重ねる中で、親や教師の認識や子どもへの対応に変化がみられ、問題解決につながった事案を確認した。
- 子どものSOSを受け止めるための専門性として、人権オンブズパーソンには、家族社会学、児童福祉を専門とする大学院教授と弁護士の2名、専門調査員には臨床心理士、社会福祉士、精神保健福祉士等の資格を持ち相談実績を有する4名、そして事務局職員3名で構成している。人権オンブズパーソンおよび専門調査員は現在すべて女性である。
- 人権オンブズパーソンに対する正しい認識と理解を得るため、新任校長研修、学校だより・子どもの権利週間等での相談活動紹介を実施している。また、教育委員会主幹指導主事会議での報告書配布・協力呼びかけ、小・中校長会への「人権オンブズパーソン子ども教室」協力呼びかけ、新任民生委員・児童委員へのリーフレット配布等実施により、学校や社会福祉協議会等との連携強化に努めている。他に関係機関（各区役所こども支援室、総合教育センター、児童相談所）や民間活動団体、子育てサークル等に呼びかけ、意見交換を行っている。
- 養護が必要とされる児童の事案を扱ったことから実態把握のための発意調査を行い、児童相談所の執行体制の確立等の制度改善を求めるための意見表明を行った。他に、市民

オンブズマンと合同調査を行った結果、体罰・いじめ等子どもの人権問題への学校と教育委員会の取り組みへの意見表明も行った。

[課題]

- (1) 「川崎市子どもの権利に関する実態・意識調査」で明らかとなった子どもの傷つき体験や対処法を踏まえると、人権オンブズパーソンにつながれば救済される可能性の高い子どもは多いと推察される。しかしながら、認知度の低さが、川崎の子どもの数に比して相談件数が少ない一要因となっていることは否めない。そこで、子どもへの広報を充実するとともに保護者、関係機関・民間団体の職員、教員、民生委員・児童委員や人権擁護委員等、子どもと人権オンブズパーソンとをつなぐおとな対象の研修会の企画、関係機関や民間団体等への事業紹介・資料提供・事業説明等を引き続き実施するとともにその方法論を工夫することが課題である。

また、子どもからのヒアリングによると、相談カードのデザインやそこに書かれている内容が電話をかけるかどうかを決める大きな要因となっていることも分かった。そこで、相談カードが子どもに親しみやすいデザインになっているか、困ったときやつらいときに自分たちの気持ちに寄り添い、解決方法等についてともに考えることのできる機関であることが伝わる内容になっているか、そのための相談方法が分かりやすいものとなっているのかについて問い直す作業を行うことが課題である。

他に、外国人市民等の多様な文化的背景を持つ子どもからのヒアリングでは、カードを配布されたとしても意味がよく分からないといった指摘もあった。教師からカード配布時の説明を徹底させるとともに、多言語対応の子ども用リーフレット作成をも視野に入れた広報が課題である。

- (2) 学校における「人権オンブズパーソン子ども教室」や児童養護施設の訪問事業は、子どもたちからの感想文やヒアリング結果から判断するとその評価は高く、効果もあがっている。しかしながら、人権オンブズパーソンとの対話の中で、1年に10校程度が限界であると現状が述べられている。こうした効果が高い事業を、より多くの子どもと教職員に接することができるようにするため、必要な体制整備が課題である。
- (3) 年次報告書を通じた事業の運営状況の公表にあたっては、統計的な相談件数等を主としているため、人権オンブズパーソンがどのような解決方法を採用しているのか市民にとって理解することが難しい現状にある。その一方で、個別具体的な救済内容の公表については、相談者が不安になる、今後相談を躊躇する者が出てくる等、人権オンブズパーソン事業に影響を及ぼす可能性があるといった指摘もある。そこで、それらを踏まえ、どのような解決方法を採用しているかについて、子どもをはじめとする市民が理解でき、さらには事業内容の検証ができるように公表の仕方を検討していくことが課題である。
- (4) 近年子ども自身からの相談件数が減少している。こうした背景を分析し、認知度を高

め、制度の理解を深め、安心して利用できるようになるためにどのような活動をすればよいか検討するとともに、アクセス方法の充実に努める必要がある。そのためにはメール相談を充実することも今後の検討課題である。

また、平成20年度から開始した「巡回人権オンブズパーソン」は、多様な相談機会の確保のため重要な活動と考え、どのような場所や機会に実施することが効果的か検討していくことが期待される。

アクセス方法の充実と多様な相談機会の確保は、支援や救済が必要であるにもかかわらず、SOSを出せていない子どもと人権オンブズパーソンがつながる機会を増やすことにもなる。

あわせて、来所相談をする際の安心感を確保するために、男女共同参画センター(すくらむ21)内に設置された相談スペースをより安心して話ができる空間にするよう工夫するとともに、地理的環境を考慮し子どものアクセスしやすい区役所会議室等を利用する場合や「巡回人権オンブズパーソン」の会場にも、同様な環境整備に配慮することが課題である。

- (5) 相談の入り口となる専門調査員の役割は、人権オンブズパーソン制度が機能していくための重要な要因となる。そのため、子ども固有の問題に精通し、かつ、専門性、性別、年齢等に配慮した多様な構成による人材の確保が必要である。

そのうえで、相談内容や状況は多岐にわたるため、専門調査員が、高度の専門的知識と対応スキルを身につけるための研修の充実、専門調査員への支援体制の整備が課題である。

- (6) 他の関係機関(特に、総合教育相談センター、各区役所こども支援室)や民間活動団体、さらには、社会福祉協議会、民生委員・児童委員、人権擁護委員との連携・協力体制をより強化するため、情報発信をするとともに、相互理解の機会を作り、双方向で連携がとれるシステムの構築が課題である。そうした活動を通じ、第三者機関としての立場を活かし、子どもが安心して生きていけるためのセーフティネット構築に連携・協力していくことが期待される。

- (7) 個別救済を取り扱った事案から勧告、意見表明等を行い、これらの内容を公表し、個別の問題を社会の制度改善につなげることは、当事者の子どものエンパワメントにつながるだけでなく、広く子どもの権利保障に向けての予防的な効果となる。こうした人権オンブズパーソンの重要な職務を遂行し、効果を発揮できるよう検討していくことが課題である。