

子どもオンブズ・レポート 2017

2018(平成 30)年 3 月

川西市子どもの人権オンブズパーソン

川西市子どもの人権オンブズパーソン条例 [平成 10 (1998) 年 12 月 22 日 川西市条例第 24 号]

(目的)

第 1 条 この条例は、すべての子どもが人間として尊ばれる社会を実現することが子どもに対するおとなの責務であるとの自覚にたち、かつ、次代を担う子どもの人権の尊重は社会の発展に不可欠な要件であることを深く認識し、本市における児童の権利に関する条約（以下「子どもの権利条約」という。）の積極的な普及に努めるとともに、川西市子どもの人権オンブズパーソン（以下「オンブズパーソン」という。）を設置し、もって一人一人の子どもの人権を尊重し、及び確保することを目的とする。

(子どもの人権の尊重)

第 2 条 すべての子どもは、権利行使の主体者として尊重され、いかなる差別もなく子どもの権利条約に基づく権利及び自由を保障される。

2 本市及び市民は、子どもの権利条約に基づき、子どもに係るすべての活動において子どもの最善の利益を主として考慮し、子どもの人権が正当に擁護されるよう不断に努めなければならない。

3 本市は、子どもの権利条約に基づき、子どもの教育についての権利及び教育の目的を深く認識し、すべての人の基本的人権と自由を尊重して自己の権利を正当に行使することができる子どもの育成を促進するとともに、子どもの人権の侵害に対しては、適切かつ具体的な救済に努めるものとする。

はじめに



川西市で、全国に先駆けて子どもの人権擁護・救済をはかる公的第三者機関であるこのオンブズパーソン活動が始まって、今年で 20 年目を迎えます。

私がオンブズパーソンの委嘱を受けましたのが平成 27 年 4 月ですので、この 3 月で 3 年が経過したことになります。この間、どういふときにオンブズパーソンに相談したらいいのでしょうかというご質問を何度かお聞きしました。この質問にお答えする形で、普段のオンブズパーソン活動の紹介をさせていただきたいと思います。

* * *

オンブズパーソンの職務は、①子どもの人権侵害の救済に関すること、②子どもの人権の擁護及び人権侵害の防止に関すること、③子どもの人権の擁護のため必要な制度の改善等の提言に関することとされています(条例第 6 条)。いわゆる個別救済(①・②)と制度改善(③)です。したがって、これらに関することであればすべて相談等が可能です。

その上で、私の所感を述べさせていただきます。

まず、教育相談機関、保健所、こども家庭センターなどの市(あるいは、県や国)の窓口と重なると思われるケースについて、そうした機関に相談すればいいのか、オンブズパーソンに相談すればいいのか、迷われることがあると思います。このような場合、そうした機関、オンブズパーソン、あるいは、それら機関と併せてオンブズパーソンに相談していただいて結構かと思います。個人的には、受け皿は多い方がいいと考えています。

オンブズパーソンがお受けした場合、常に私たちは、子どもに寄り添い、その子どもにとって何が最善の利益であるかを一緒に考え、その子ども自身が自分の力で解決に向かっていくことを願って活動をしています。オンブズパーソンが相談をお聞きして、他の専門機関につないだ方がいいと考える場合や、他の機関と一緒にケースにあたった方がいいと考える場合は、相談者の了解を得た上で、他の機関との連携・調整に入ります。

人権侵害の救済のための申立があつた場合などは、調査のうえ、市の機関等に対し、勧告や意見表明をすることもあります。

次に、適切な機関や制度等が存在しない、あるいは不十分な場合が問題になってきます。制度の狭間^{はざま}に陥ったケースのうち、オンブズパーソンが直接関わることが適切だと思われるものについては、私たちが対応することになります。しかし、本来であれば、当該ケースを解決するのに適切な機関や制度があれば望ましいことはいふまでもありません。こうした場

合、私たちは、先程の制度改善に関する提言等を検討することになります。今回のレポートに掲載しました「義務教育修了後の子どもへの支援体制の推進に関する提言」（第Ⅰ章参照）は、そのひとつです。

さらに、機関や制度が存在していても、それらが十分に機能していない場合も問題となってきます。この場合も、私たちは、制度改善の検討することになります。今回のレポートに掲載しました保育所等の苦情解決制度に関する「意見表明」（第Ⅳ章参照）がそれです。これらは、いずれも個別案件の相談の中で見えてきたものです。

オンブズパーソンは、市の機関から独立した第三者機関です。それゆえ、個別救済にしろ、制度改善にしろ、オンブズパーソンには、市の機関に対する調査権限等が与えられ、調査に基づいて勧告や意見表明を行うことができます。オンブズパーソンにこうした権能のあることが、まさに第三者機関としての役割を果たす上での大きな後ろ盾になっています。勧告や意見表明を行う場合はもちろんですが、調整事案につきましても、第三者機関として活動することで調整が円滑に進む可能性を広げていると考えています。

私たちの職務は以上のような活動を行うということにはなりますが、日々の活動の場面では、その子どもにとっての最善の利益は何かということを模索しながらの協議や活動を継続していつているというのが現状です。しかし、その中で、子どもたちに勇気づけられ、想像もしていなかったような子どもの成長に接することがあります。また、子どもに関係する親、学校、市の機関等との間で調整や調査を重ねていく中で、それぞれが子どもの最善の利益のために手を携えていく姿勢にも接してきました。

多くの方々のかかわりを得ながら、こうした地道な活動が、19年間、続いてきたものと思います。

* * *

今年、活動開始から20年という節目の年を迎えるに当たり、子どもの最善の利益が図られますよう、今後もオンブズパーソン制度にかかわるすべての方々のご理解とご協力をお願いするとともに、私たちも、常にオンブズパーソンとしての職務に立ち返りながら、日々自己研鑽に励んでいくつもりです。

子どもたちがのびのびと、そして、笑顔でいられるまちであることが、私たちの願いです。

2018（平成30）年3月

川西市子どもの人権オンブズパーソン
代表オンブズパーソン 吉川 法生

目 次

はじめに 川西市子どもの人権オンブズパーソン 代表 吉川 法生

I 義務教育修了後の子どもへの支援体制の推進に関する提言	-----4
II 子どもの人権オンブズパーソン制度について	-----9
子どもの人権オンブズパーソン制度の趣旨	
オンブズパーソンの制度運営について	
個別救済・制度改善までの主な流れ	
川西市子どもの人権オンブズパーソン制度のしくみ	
III オンブズパーソンの相談・調整活動	-----14
2017 年次の相談状況	
相談者の内訳	
相談内容	
人と人とをつなぐ「調整活動」	
相談・調整活動の実際	
相談員コラム	
IV オンブズパーソンの調査活動	-----31
2017 年次の調査状況	
2017 年次に扱った調査案件のあらまし	
V オンブズパーソンの広報・啓発活動	-----51
子どもへの広報・啓発	
おとなへの広報・啓発	
制度・活動に関する問い合わせや取材、視察、交流	
VI オンブズパーソンの会議と情報公開	-----59
「オンブズパーソン会議」の開催状況	
個々の案件に関する「研究協議」の開催状況	
情報公開の対応	
VII オンブズパーソンからのメッセージ	-----62
第三者であるオンブズパーソンについて	
オンブズパーソン 堀家 由妃代	
子どもを一人の人間として尊重する	
オンブズパーソン 大倉 得史	
参 考	-----69
川西市子どもの人権オンブズパーソン条例	
2017 年次・川西市子どもの人権オンブズパーソン名簿	

I 義務教育修了後の子どもへの支援体制の推進に関する提言

提言にあたって

私たちは、日々の活動の中で、義務教育を修了したあとに進路や生活に悩み、苦しんでいるという子どもたちに、一定数、出会ってきました。私たちは、そうした子どもたちが、現状を打開するため、その子どもにとって何が最善の利益となるのかを一緒に考えてきました。そして、時には、その子どもについての共通認識をもつため、その子が選んだ次の進学先にオンブズや相談員が赴き、時には、就労先と一緒に探し、生活費などの収支のチェックを行うなどして、子どもたちを支援してきました。

しかしながら、オンブズパーソンが関わることでできた子どもたちは一握りで、実態としては義務教育修了後に困難をかかえる子どもたちは相当数存在するのではないかと考えられます。そこで、私たちは、義務教育修了後に困難をかかえている子どもの実態把握とその支援について、市教育委員会の各部局が連携し、継続的な協議の場を設けることの提言をしました。

その後、そうした協議の場が設けられ、オンブズパーソンも参加する中で、次のような課題が見えてきました。

まず実態についてですが、川西市の小・中学校における不登校の子ども数は毎年増加しており、平成 28 年度は小・中学校併せて 221 名にも及んでいます。また、高校に進学したものの、中退した子どもについては、市教育委員会教育推進部が主催する中高生徒指導担当教員連絡協議会等を通じて、一定の情報が集まってきましたが、平成 29 年度からは、情報共有のため、こども未来部も参加するようになりました。しかしながら、同協議会に参加している高校が一定のエリアに限定されていることや、中退後に定時制や通信制の高校に進学したあとの生徒の把握まではできていないこと等の問題があることがわかりました。また、就職した子どもについては、情報が得られる機会はありません。

次に、支援という面では、川西市においても「子ども・若者総合相談窓口」を設けるなど社会生活を営む上で困難をかかえる子どもや若者の支援策が検討・実施されてきています。しかしながら、その利用状況は限られていると言わざるをえません。

子どもたちがかかえる困難の内容はさまざまであり、個々に異なるものです。そのような子どもたちの SOS をしっかりと受けとめ、アウトリーチを含め、個々のケースにふさわしい適切な支援がなされる必要があります。そして、こうした支援は、一体のものとして、かつ、総合的になされる必要があると考えます。その意味では、現在建設中の複合施設「キセラ川西プラザ」内に平成 30 年度中に開設される「こども・若者ステーション」が、①学校や青少年センターと連携する等して情報収集を行うこと、②一体的かつ、総合的な相談・支援体制が整備された機関となることを期待するものです。

市の機関や関係する方々が連携・協力しながら、実効性のある支援がなされることを切に願います。

川西市子どもの人権オンブズパーソン
代表オンブズパーソン 吉川 法生

義務教育修了後の子どもへの支援体制の推進に関する提言

2017 年 3 月 30 日付

オンブズパーソン 発、市教育長 宛

1. 本提言の前提となる問題意識

(1) 義務教育修了後に困難を抱える子どもの状況

川西市子どもの人権オンブズパーソン（以下「オンブズパーソン」という。）は、1999（平成 10）年 4 月からの制度運営開始当初より、義務教育修了前の子どもはもとより、生活上の困難を抱えた義務教育修了後の子どもの SOS も広く受けつけ、一人ひとりの子どもの人権の擁護・救済に努めてまいりました。そのなかで、小・中学校在籍時からの不登校の継続により事実上ひきこもり状態となっている事例（もっとも「ひきこもり」とはあくまでも現象面に着目した概念に過ぎず、本人の心身の状態や家族関係などの事情に応じて、公的機関としてどのような関与が適切であるかは個別に判断する必要があります）、あるいは、いったん高校等に進学したものの中途退学し、確たる居場所を持たない子ども同士で集まっては地域で問題行動を起こしてしまう事例などに出会ってきました。

オンブズパーソンが直接関与し、その実態を把握できたのは、本市在住の子どものごく一握りであり、義務教育修了後に社会参加の困難に直面している子どもが相当数存在するのではないかと強い懸念を抱いてきたところです。川西市教育委員会においても、進路未定の状態のまま義務教育を終える子どもが毎年 10 人前後いることを確認しており、その理由としては、不登校の継続、非行傾向に伴う進路未定、疾病、進学前の進路変更、家庭の事情によるもの等が挙げられるとのことでした。これらは、オンブズパーソンが出会ってきた個々の子どもの抱える背景とも重なるものです。中途退学した子どもについては、実態把握の困難さもあり、中・長期的には就労困難・生活困窮に陥る危機に直面しているにもかかわらず、そのニーズが発見されないまま潜在化しているおそれがあります。加えて、2012（平成 24）年 9 月に発生した市内県立高校生の自死事案にみられるように、進学先での生活において苦痛を抱えながらも周囲に SOS を発することが難しくなっている子どもが少なからずいることも危惧します。いずれの場合も、人間関係が学校と家庭の枠内に閉じられたものとなりがちであるうえに、学歴取得による職業機会の確保という道すじ以外の多様な進路選択・社会参加の展望が見いだせないという社会構造上の問題が背景にあることを認識しておく必要があります。

なお、兵庫県教育委員会の調査によれば、2015（平成 27）年度の県立高校における中途退学者数は 1221 人（在籍者数の 1.27%）ですが、このうち 750 人は、かねてより学力不振や家庭生活上の問題を抱える子どもたちの受け皿となってきた定時制高校や、不登校経験者が多く在籍する通信制高校からの退学者となっています。もともと義務教育修了までの時点で社会的に不利な条件を背負った子どもが、進学後にも中途退学のリスクを抱えやすくなる傾

向があるのではないかと史料されます。

（２）義務教育修了後の子どもに関する施策の動向

社会参加に困難を抱える子ども・若者の存在が注目されるなかで、2009（平成 21）年 7 月には「子ども・若者育成支援推進法」が制定されました。同法では、社会生活を円滑に営む上での困難を有する子ども・若者に対して、地方公共団体が支援拠点としての「子ども・若者総合相談センター」の体制確保に努める（第 13 条）とともに、関係機関により構成される「子ども・若者支援地域協議会」の設置に努めること（第 19 条）等が規定されています。また、都道府県・市町村それぞれが施策の推進のために「子ども・若者育成支援計画」の作成に努める（第 9 条）こととされています。

貧困の世代間連鎖を防止する観点からも、義務教育修了後の子どもの抱える課題の解決が政策課題として取り上げられています。2014（平成 26）年 8 月に策定された「子供の貧困対策に関する大綱」では、生活保護世帯の子ども、高校等進学率・中途退学率・大学等進学率が子どもの貧困に関する実態把握のための指標として設定され、具体的な貧困対策としても、生活困窮世帯の子どもに対する義務教育段階からの居場所づくりや学習支援、高校等中途退学の防止に関する取り組み、ハローワークと学校の連携による中途退学者への就労支援などが重点課題として掲げられています。また、2013（平成 25）年 12 月に制定された「生活困窮者自立支援法」においても、ひきこもり状態にある者や未就職の高校中途退学者等を念頭に、認定就労訓練事業（一般就労と福祉的就労との間の就労形態として位置づけられる、いわゆる「中間的就労」）が法定化され、同法に基づく自立相談支援事業等の実施においては、児童福祉施策、教育施策、子ども・若者育成支援施策との連携を進める旨の通知が出されています。

このように、国の施策体系においても、義務教育修了後の子どもに対する支援（義務教育段階からの予防的アプローチも含む）は、教育・福祉・労働行政それぞれの領域にまたがる課題として把握されており、NPO 等の民間事業者も含む関係諸機関の連携の必要性がますます高まっているものといえます。

（３）本市における子ども支援施策の動向

本市においては、国の法整備に則ったかたちで、2013（平成 25）年 3 月に「川西市子ども・若者育成支援計画～げんきな若者かわにしプラン～」を策定し、同計画に基づき、2014（平成 26）年度から NPO 法人こうべユースネットとの連携により「子ども・若者総合相談窓口」を開設、2015（平成 27）年度からは「川西市子ども・若者支援地域協議会」を設置しています。また、義務教育段階で困難を抱えている子ども及び家庭への支援体制の強化のため、2016（平成 28）年度からは中学校区単位で活動するスクールソーシャルワーカーを 1 名配置（2 中学校区を担当）し、来年度以降も事業拡大の方向性が示されています。2018（平成 30）年度には、キセラ川西整備計画の一環として、「こども・子育てプラザ」（仮称）が開設される予定であり、現在、本市における子ども家庭支援体制の統合・強化のあり方について具体的な

検討が進められているものと認識しています。

このように、本市では近年、義務教育段階から義務教育修了後に至るまでの幅広い年齢層の子ども・若者を対象とした支援施策の整備が進められており、この間の積極的な取り組みに敬意を表するものです。

オンブズパーソンとしても、ここまで述べてきた問題意識を共有すべく、市教育委員会の関係部局と意見交換を重ねてきました。そのなかで、義務教育修了後の子どもの実態把握及び支援方策に関しては、以下に示す諸課題があることを確認しました。

- **義務教育修了後、進路未定ないしは中途退学に至った子どもが市全体で何人存在し、その生活状況はどうなっているのかという点に関する実態が十分につかめていないこと。**

《現状と課題》

中高生徒指導担当教員連絡協議会等を通じて、高校等に進学した子どもの中途退学等に関する情報を得る機会はあるようですが、そこで得た情報を支援に活用するための仕組みは存在しません。困難を抱える子ども及び家族が早期の段階で必要とする支援・介入につながらず、生活状況の改善がなされないままだと、20～30歳代にかけて、社会生活上の問題がいつそう深刻化し、事態改善に向けた対応がより難しさを増すことが予想されます。

- **義務教育修了後の子ども本人の立場からみると、進路未定あるいは中途退学等の状況に至った際、どこに相談すれば問題解決をサポートしてもらえるのかが明確でないように思われること。**

《現状と課題》

制度上は、義務教育修了後まもない時期の子どもも子ども・若者総合相談窓口の支援対象となりますが、実際の相談事例としてはほとんど挙がってきていないようです。教育・福祉・労働・保健医療等の関係機関で構成される川西市子ども・若者支援地域協議会についても、ケース対応への具体的な活用はあまり進んでいないことがうかがえます。各中学校における卒業生のフォローアップも、教職員の個人的な努力によって担われている側面が大きく、公的な支援体制としては限界があると思われます。

- **青少年健全育成支援施策においても、従来からの「非行防止」にとどまらず、自傷行為やひきこもり等、子ども本人の行動が内閉的で社会関係からの離脱あるいは孤立化に至るような問題へのアプローチも含めた視座が求められること。**

《現状と課題》

青少年センターはこれまで「非行防止」の観点から青少年補導委員による補導活動を実施してきていますが、学校・家庭に居場所を持たない子どもたちのSOSの表現が必ずしも

「非行」として顕在化しない傾向が強まっているなかで、対応上のミスマッチが生じているおそれがあります。

なお、義務教育修了後の子どもの実態把握に関しては、教育委員会と各中学校の連携により、卒業生の進路実態に関する追跡調査を実施している自治体もあるようです。オンブズパーソンとしては、このような他自治体による取り組みの検証も含めて、各部局がどのような役割分担のもと、どのような連携体制を構築して取り組みを進めていくべきかという点に関して、課題整理がなされる必要があるとの判断に至りました。

2. 提言

本市における子ども家庭支援体制は、従来からの家庭児童相談（担当：子育て・家庭支援課）、教育・発達相談（担当：教育相談センター）、不登校児童生徒支援（担当：適応教室青少年の家セオリア）、青少年補導（担当：青少年センター）の各機関に加えて、近年では上記のとおり、子ども・若者総合相談窓口の開設、スクールソーシャルワーカーの配置など、子どもを取り巻く状況の変化に応じて体制整備が進められています。

義務教育修了後の子どもの支援体制の推進にあたっては、あらためてこれら既存の各機関の役割機能のあり方、連携体制のあり方を確認し、助けを求める子どもが社会から孤立せず、必要とする支援につながることでできる施策の発展に引き続き取り組んでいただけることを願って、以下のとおり提言を行います。

義務教育段階から義務教育修了後に至るまで、切れ目のない子ども支援体制を構築するために、市教育委員会の各部局が領域横断的に連携し、その具体的方策について継続的に協議する場を設けること。

とりわけ、進路未定の状態のまま義務教育を終える子ども、高校進学後に中途退学する子どもの生活実態に焦点をあてて、中学校在籍時からの予防的支援のあり方、義務教育修了後の子どもが利用できる相談窓口及び社会資源の確保等について検討されたい。

なお、上記に提案した協議が開催された場合、その場には、必要に応じてオンブズパーソンも参加し、意見交換や提案等を行う用意があることを申し添えます。

以上

Ⅱ 子どもの人権オンブズパーソン制度について

子どもの人権オンブズパーソン制度の趣旨

川西市子どもの人権オンブズパーソンは、いじめ・体罰・差別・不登校・虐待などに悩む個々の子どもの SOS を受けとめ、具体的な人権侵害からの擁護・救済を図るために、1998（平成 10）年 12 月、全国ではじめて市の条例により創設された公的第三者機関です。

個々の子どもの人権救済を図るために、相談・調整活動、調査活動に取り組むとともに、子どもの救済から見えてきた課題については、「子どもの最善の利益」（子どもの権利条約第 3 条）を確保する観点から、市の機関（市立の学校・園や保育所、市教委等の行政機関）などに対し、行為等の是正や制度の改善を求めて、勧告や意見表明などの提言を行います。

川西市子どもの人権オンブズパーソン条例制定の経緯

1980 年代以降、学校内外でのいじめ等を背景とした子どもの自殺が全国各地で起こり、大きな社会問題となっていました。他方、国際的な潮流として、1989（平成 2）年 11 月に「子どもの権利条約」が採択され、日本も 1994（平成 6）年 4 月に同条約を批准しました。これらの状況をふまえ、川西市教育委員会では 1994（平成 6）年度末より抜本的ないじめ対策等のあり方についての検討・協議を進めてきました。そのなかで、子どもの人権を守るための第三者機関等の仕組みの必要性が提起され、条例案の検討の積み重ねを経て、1998（平成 10）年 12 月の市議会にて全会一致で可決・制定されました。

○1995（平成 7）年度

- ・ 4 月、市教育委員会が「子どもの人権と教育 検討委員会」を設置。
- ・ 6 月～7 月、同検討委員会で「子どもの実感調査」（小 6・中 3 対象）を実施。
「（過去 1 年ほどの間で）学校でいじめを受けた」……（小）36%（中）19%
このうち、約 2%が「生きているのがとてもつらく思えるほどの苦痛」と回答。
何度もいじめを受けている子どもほど、誰にも相談できず「一人でがまんする」と回答。
- ・ 10 月、上記調査等をもとに、同検討委員会が「子どもの人権と教育についての提言」を市教委に提出。その中で、子どもの人権を守る第三者機関等の仕組みの創設を提起。

○1997（平成 9）年度

- ・ 5 月、市教育委員会が「子どもの人権オンブズパーソン制度検討委員会」を設置。
- ・ 9 月、「川西市における子どもの人権オンブズパーソン制度のあり方について」を答申。
- ・ 10 月、「オンブズパーソン制度例規等検討委員会」を設置。翌年度にかけて、学校教育・社会教育関係者等からの意見聴取など、約 1 年を費やして条例案を策定。

○1998（平成 10）年度

- ・ 11 月、「川西市子どもの人権オンブズパーソン条例案」を市教育委員会定例会で可決。
- ・ 12 月、同条例案を市議会に上程。審議の結果、オンブズパーソンを「市教育委員会に置く」から「市長の附属機関とする」に一部修正の後、全会一致で可決・制定。

○1999（平成 11）年度

- ・ 4 月、オンブズパーソン制度の運営開始（相談・申立は 6 月より受付）。

条例の目的（条例第1条）

「この条例は、すべての子どもが人間として尊ばれる社会を実現することが子どもに対するおとなの責務であるとの自覚にたち、かつ、次代を担う子どもの人権の尊重は社会の発展に不可欠な要件であることを深く認識し、本市における児童の権利に関する条約（以下「子どもの権利条約」という。）の積極的な普及に努めるとともに、川西市子どもの人権オンブズパーソン（以下「オンブズパーソン」という。）を設置し、もって一人一人の子どもの人権を尊重し、及び確保することを目的とする。」

オンブズパーソンの職務（条例第6条）

＜個別救済＞

- ①子どもの人権侵害の救済に関すること。
- ②子どもの人権の擁護及び人権侵害の防止に関すること。

＜制度改善＞

- ③前2号に掲げるもののほか、子どもの人権の擁護のため必要な制度の改善等の提言に関すること。

オンブズパーソンの責務（条例第7条）

「オンブズパーソンは、子どもの利益の擁護者及び代弁者として、並びに公的良心の喚起者として、本市内の子どもの人権に係る事項についての相談に応じ、又は子どもの人権案件を調査し、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。」

オンブズパーソンの制度運営について

人員体制

- ・ **オンブズパーソン**（地方自治法上の非常勤特別職）：3名
法曹界、学識経験者、子どもの人権関係のNPO関係者等から、市長が委嘱します。
- ・ **調査相談専門員**（地方公務員法上の非常勤嘱託職員：通称 **相談員**）：4名
平日週4日勤務し、オンブズパーソンのアシスタントとして日常的かつ継続的な活動に従事します。子どもや保護者等からの相談や申立てを最初に受け、オンブズパーソンに報告します。相談の継続や調査活動にも携わります。そのうち1名がチーフ相談員となり、相談・調査等の関係機関との連絡調整を担当します。
- ・ **調査相談専門員**（地方自治法上の専門委員：通称 **専門員**）：10名
オンブズパーソン経験者等から選任され、オンブズパーソンや相談員を助ける専門家（法律、医療、学校教育、福祉等）。オンブズパーソンから必要な専門的知見や情報提供を求められたときに活動します。
- ・ **事務局職員**（行政職）：1名
オンブズパーソン及び相談員の業務の補佐や、事務局の庶務等を担当します。

相談活動（第Ⅲ章 参照）

- ・ 市内の 18 歳未満の子ども（在住・在学・在勤）のことであれば、誰でも相談できます。子ども、保護者、教職員、行政職員、その他の市民が容易にアクセスできるように、相談への入口を広く設定しています。
- ・ 電話受付は休日を除く月曜日から金曜日の 10 時～18 時です。そのほかの時間帯は、留守番電話や FAX で対応しています。
- ・ 初回の相談者がおとなである場合にも、できるだけその相談者を介して当該の子どもに会って話を聞いています。
- ・ 必要に応じて擁護・救済の申立てを受け、調査を実施すべく相談に応じます。
- ・ 電話相談、または事務局や相談室「子どもオンブズくらぶ」での面談により行います。子どものニーズに応じて自宅や地域に訪問することもあります。

調整活動（第Ⅲ章 参照）

- ・ 相談活動の一環として、子どもの人間関係の修復・再構築のために、関係調整や関係機関との連携を行います。オンブズパーソンが子どもと子どもにかかわりのあるおとな（教員や保護者など）の橋渡し役となり、おとなに子どもの心情が伝わるよう建設的な対話に努める中で、「子どもの最善の利益」の実現のために、子どもにとってよりよい人間関係があらたにつくり直されていくことを目指します。

調査活動（第Ⅳ章 参照）

- ・ 条例は、オンブズパーソンに、市の機関に対する調査権（条例第 11 条）、勧告及び意見表明権（条例第 15 条第 1 項及び第 2 項）を付与しています。
- ・ オンブズパーソンの調査活動では、子どもの人権侵害からの救済をはかり、「子どもの最善の利益」を確保するために、市の機関による主体的な取り組みを促し支援するとともに、再発防止策等の具体的な提案を行います。
- ・ 市の機関に対しては、「オンブズパーソンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、積極的に協力、援助しなければならない」（条例第 8 条）と規定し、あわせて、勧告・意見表明の尊重義務（条例第 15 条第 3 項）を課しています。

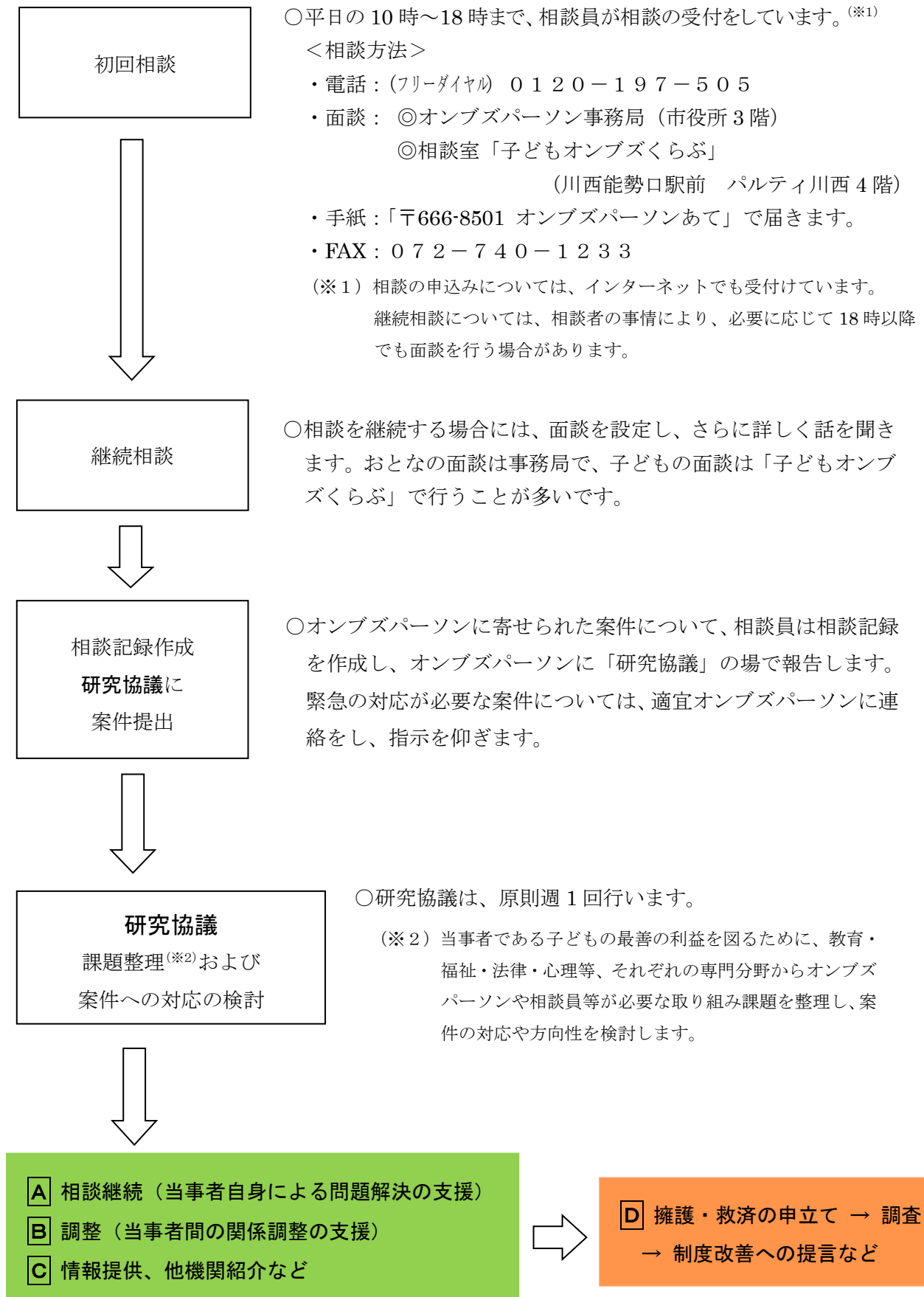
広報・啓発活動（第Ⅴ章 参照）

- ・ 「子どもの人権の擁護及び人権侵害の防止に関すること」（条例第 6 条第 2 号）というオンブズパーソンの職務に基づいて、広報・啓発活動に取り組んでいます。
- ・ 「市の機関は、子ども及び市民にこの条例の趣旨及び内容を広く知らせるとともに、子どもがオンブズパーソンへの相談並びに擁護及び救済の申立てを容易に行うことができるため必要な施策の推進に努める」（条例第 21 条）としています。

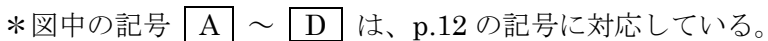
オンブズパーソン会議と研究協議（第Ⅵ章 参照）

- ・ オンブズパーソンが条例の手続きに基づいて「オンブズパーソン会議」（原則公開）を開催し、重要事項はここで決定します。
- ・ 「研究協議（ケース会議）」（非公開）は、週 1 回の午後半日をかけて、受け付けた案件への対応等について、オンブズパーソンや相談員等が話し合います。

個別救済・制度改善までの主な流れ



川西市子ども的人権オンブズパーソン制度のしくみ



Ⅲ オンブズパーソンの相談・調整活動

2017 年次の相談状況

2017 年次の年間ケース数¹は 69 件、うち新規ケースは 55 件、前年次からの継続ケースは 14 件でした。年間相談者数²は 119 人、うちケース会議などのためにオンブズから働きかけた人や機関は 14 人で、年間相談・調整回数³は 572 回でした。このなかには、相談者の意向をふまえて学校・教育委員会（川西市では児童福祉所管も教育委員会に含まれています）や民間の福祉施設等の関係機関に働きかけて、調整活動に取り組んだものもあります。

2017 年次の年間の相談・調整回数は昨年次よりもやや減少しています。これは頻繁に面談を行ったり、多くの関係機関とケース会議等で関わったりする必要のあったケースが、3 月の年度末に一定落ち着いた状況になったことを反映しています（図Ⅲ-1）。

月別にみると、年度初めにやや相談・調整回数、ケース数ともに少なくなっているものの、全体としては月ごとの変動にはっきりした傾向はみられません（図Ⅲ-2）。1 ケースあたりの相談・調整回数をみると、2017 年次は平均で 8.29 回となっており、ここ数年は問題解決に至るまでに長期的な関わりを必要とするケースが目立っているといえます（図Ⅲ-3）。年間ケース数は近年減少傾向にありますが、一方で、比較的複雑で深刻なケースが増えています。そうしたケースでは、相談者の表面上の主訴に即して動くのではなく、じっくり話を聞いていくなかで、家庭生活や家族関係などの複雑な問題が背景にあることがわかり、関係機関との連携が必要になることが多くあります。

なお、相談・調整活動とは別に、2016 年次より開始した自己発意による調査案件 1 件について、2017 年次も調査を継続し、47 回の聴き取り調査等を行いました（第Ⅳ章参照）、これは上記の相談・調整回数には含まれていません。

また、2017 年次は市教育委員会に対して義務教育修了後の子どもへの支援体制の推進に関する提言を行い、その後も関係機関と複数回にわたって協議を行ってきました（第Ⅰ章参照）。従前、オンブズでは子どもの人権の個別・具体的な擁護・救済に取り組んできましたが、活動を継続するなかで、義務教育修了後に困難に直面している子どもたちが少なからず存在している現実を目の当たりにして、今回の提言を行うに至りました。このように、日々の相談・調整活動のなかからみえてきた課題を社会に発信し、是正・改善を求めていくことも、オンブズの重要な役割です。

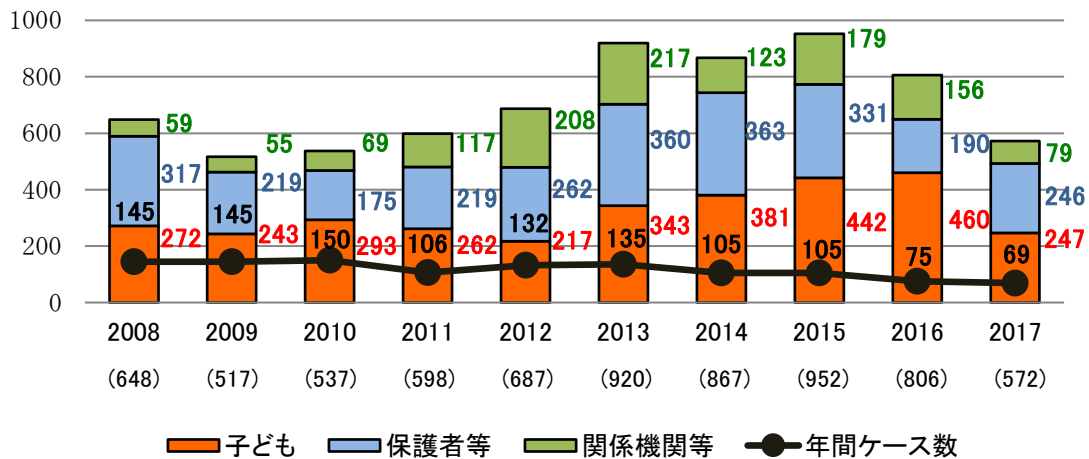
¹ 「ケース数」とは、相談の対象となった子どもの数を表す。その合計を年間ケース数とする。

² 「相談者数」とは、当該子どものケースに関わった相談者の数を表す。その合計を年間相談者数とする。

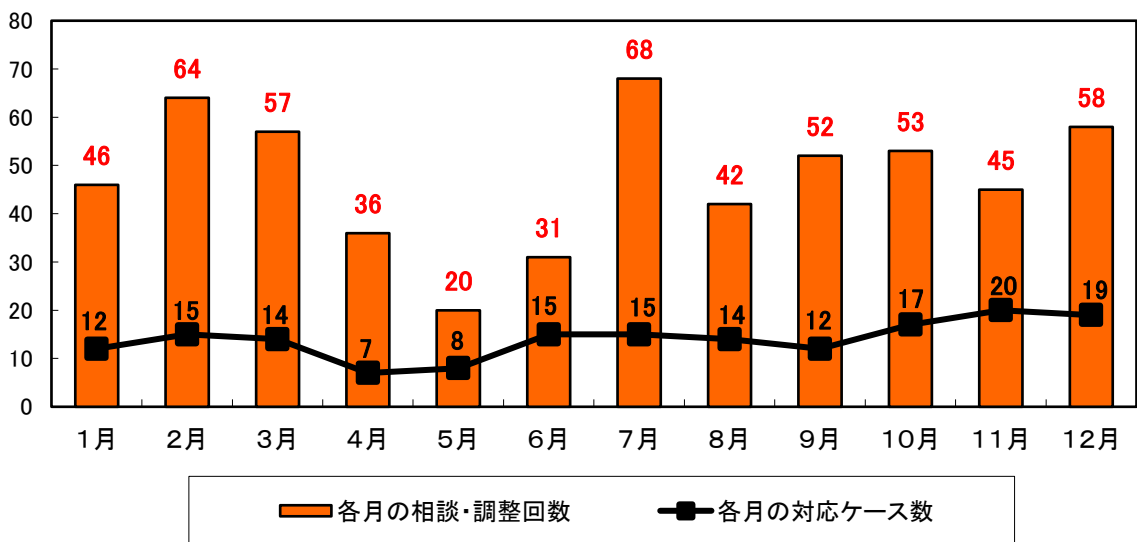
³ 「相談・調整回数」とは、当該子どものケースに関わった相談・調整の回数を表す。全相談者の相談・調整回数の合計を年間相談・調整回数とする。

※たとえばある子どもについて、子ども本人と 5 回、保護者と 2 回、市教育委員会と 3 回面談をした場合、ケース数は 1 件、相談者数は 3 人、相談・調整回数は 10 回となる。

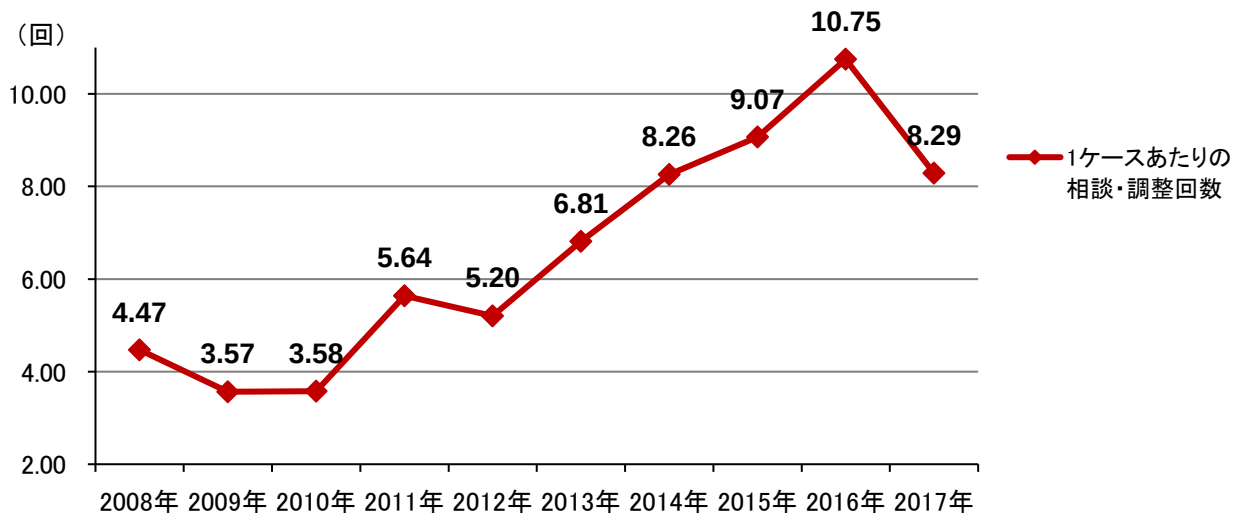
図Ⅲ-1 年間ケース数と年間相談・調整回数の推移(2008年～2017年)



図Ⅲ-2 月別ケース数と相談・調整回数
年間ケース数: 69件、年間相談・調整回数: 572回



図Ⅲ-3 1ケースあたりの相談・調整回数の推移(2008年～2017年)



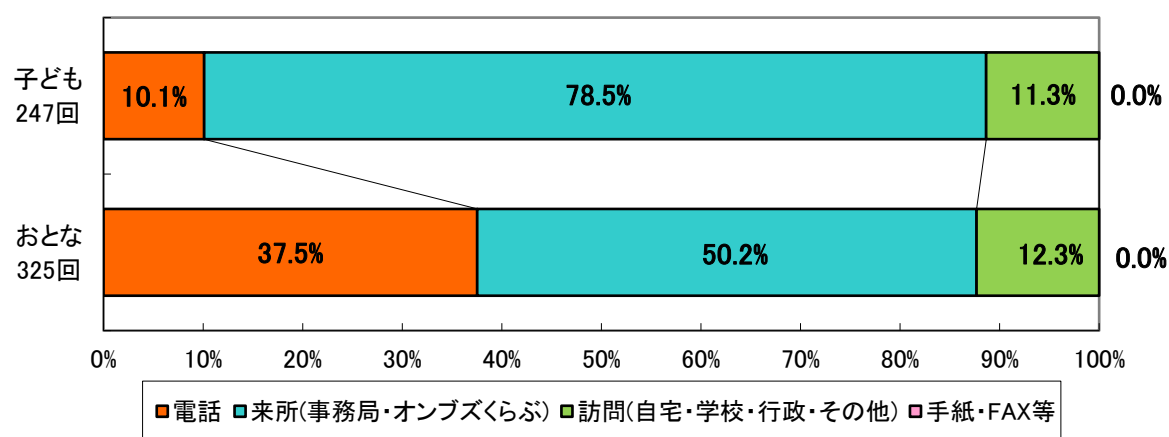
相談・調整活動の形態と所要時間

初回のオンブズへの相談方法は、新規ケース 55 件のうち電話が 41 件（おとな 33 件、子ども 8 件）、来所が 14 件（おとな 9 件、子ども 5 件）でした。オンブズへの初回の相談方法としては、保護者等のおとなからの電話相談が多くなっています。2017 年 4 月からは、オンブズへの相談のしやすさを向上させるため、インターネットでの相談受付も開始しました。

継続相談に移行していくと、子どももおとなも来所での相談が中心になります。また、子ども、おとなともに訪問による面談が一定数ありますが、これは家庭訪問による面談を重ねる必要のあるケースや、関係機関との複数回にわたる連携が必要なケースがあったためです（図Ⅲ-4）。

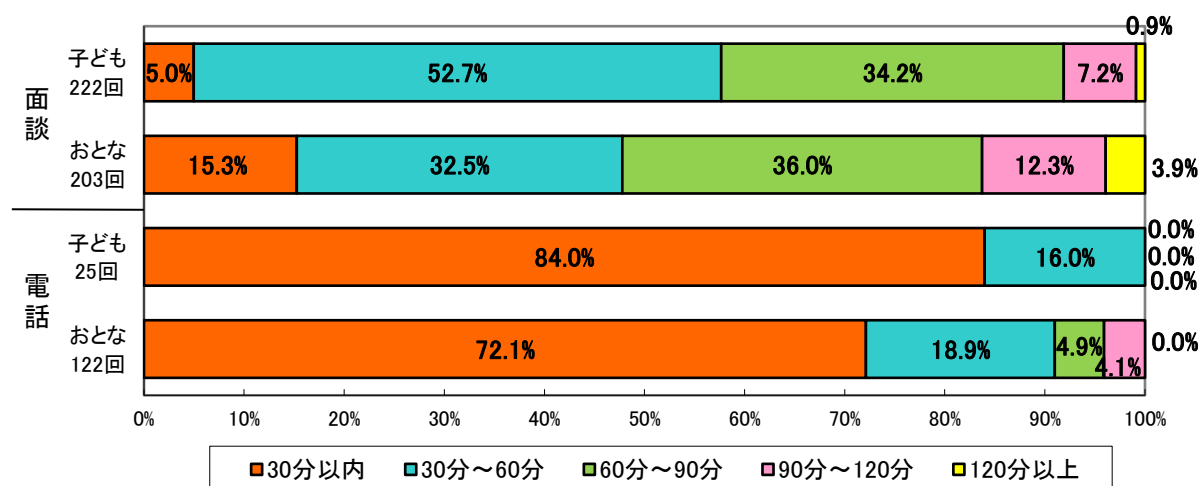
所要時間を電話と面談（事務局、オンブズくらぶでの面談、および関係機関や学校への訪問を含む）にわけてみると、電話では 30 分以内が多くなっていますが、面談に移行した場合には、多くの時間をかけてじっくりと取り組んでいることがわかります（図Ⅲ-5）。

図Ⅲ-4 相談・調整活動の形態



(注) 初回のみで終結したケース、および継続して相談・調整をおこなったケースの両方を含んでいる。

図Ⅲ-5 相談・調整活動の所要時間



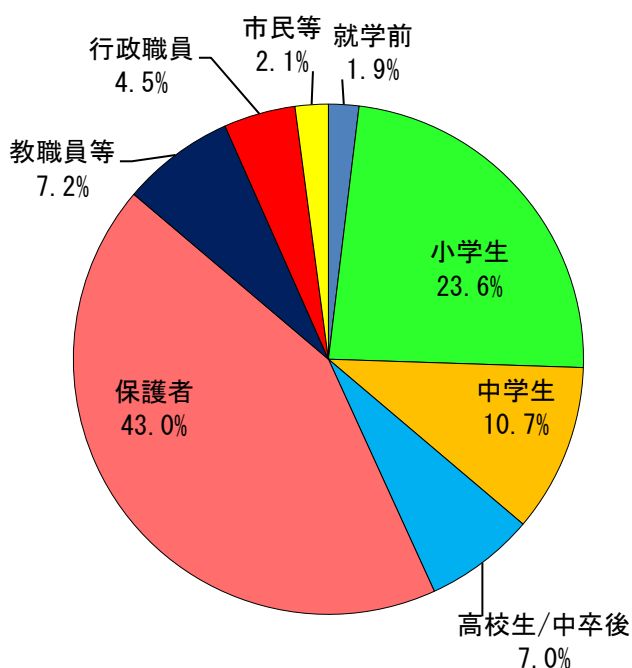
(注) 手紙・FAX 等は、省略。小数点第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

相談者の内訳

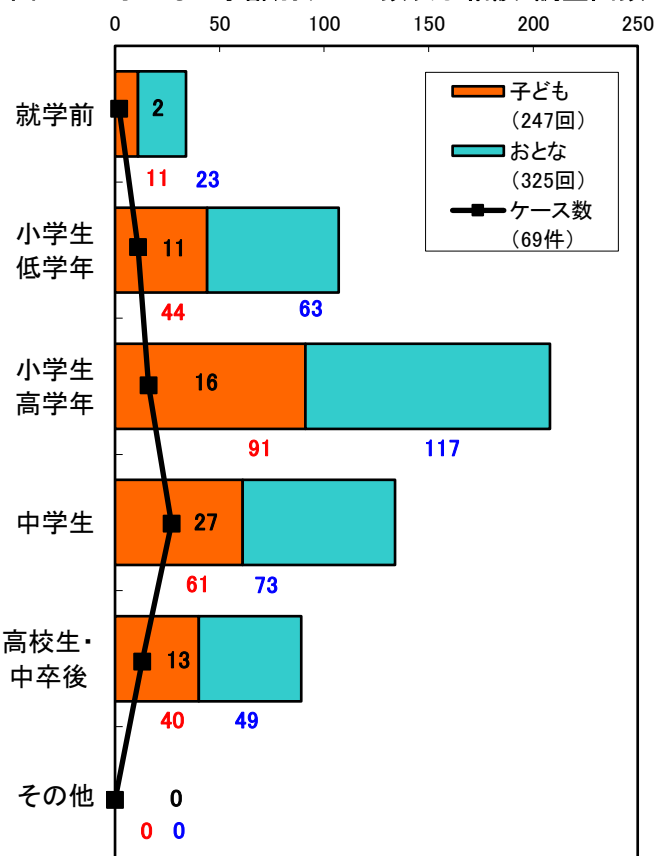
相談・調整回数の内訳をみると、保護者が全体に占める割合がもっとも多く（43.0%）、次いで小学生（23.6%）、中学生（10.7%）となっています（図Ⅲ-6）。学齢にかかわらず、保護者が子どもとの関わりで困難を感じているケースが多く、保護者に対して、子どもと対話する素地を作っていくための働きかけが必要となっていると考えられます。また、おとなの相談・調整回数では、教職員等⁴、行政職員、市民等（民間の福祉施設、民生・児童委員等も含む）も一定の割合があり、学校や福祉分野の関係機関などとの連携の必要性も高まっているといえます。

また、学齢別の相談・調整回数をみると、2017年次はとくに、小学生高学年でケース数に対して相談・調整回数が多くなっています。このなかには、子どもの思いが十分に聴きとられないままに問題が複雑化していたケースや、子どもの思いをしっかりと聴きとったうえで、関係機関や学校に働きかけることが必要なケースがありました（図Ⅲ-7）。

図Ⅲ-6 相談・調整回数の内訳



図Ⅲ-7 子どもの学齢別ケース数及び相談・調整回数



⁴ 「教職員等」には、幼稚園教諭、保育士を含む。

相談内容

一 問題となっている事項及びその背景にある関係 一

問題となっている事項の内訳についてみると、「家庭生活・家族関係」に関する相談・調整の回数がもっとも多く（子ども 128 回、おとな 110 回）、次いで「教職員等の指導上の問題」（子ども 52 回、おとな 84 回）、「不登校」（子ども 51 回、おとな 69 回）となっています（図Ⅲ-8）。このような事項が問題となっているケースでは、短期間での解決が難しいために継続して関わる必要があったり、学校やその他関係機関と複数回にわたってやりとりする必要があります。

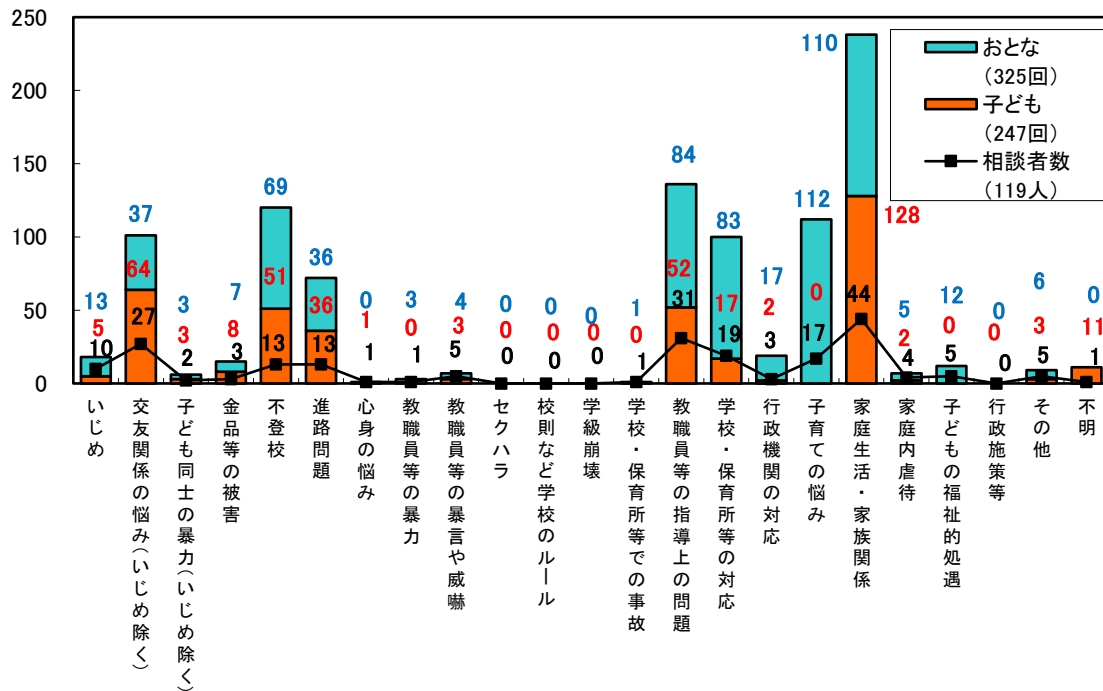
一方で、問題となっている事項の相談・調整回数に占める割合の経年変化をみると、昨年次は「家庭生活・家族関係」が占める割合が顕著に多かったのですが、2017 年次はその割合は減少し、「教職員等の指導上の問題」や「学校・保育所等の対応」などの割合が増加しています（図Ⅲ-9）。これは、数年にわたって、家庭生活に関する問題について頻繁に面談を行ったり、複数の機関とやりとりする必要のあったケースの状況が一定落ち着いたことの反映です。しかし、長期的にみると、依然として「家庭生活・家族関係」の占める割合は高いといえます。学齢別に問題となっている事項をみても、「家庭生活・家族関係」を問題として挙げているケースはどの学齢でも一定数あります（表Ⅲ-1）。また、問題となっている関係においても、「子どもと保護者・家族の関係」は 68.1%（2016 年次は 69.3%）のケースで問題となっています（表Ⅲ-2）。このことから、家庭生活や家族関係に困難を抱えていると考えられるケースは、昨年次までと変わらず多い傾向にあるといえます。

「不登校」や「進路問題」が相談内容として挙げられているケースも多く、年ごとに変動はあるものの、相談・調整回数においても一定の割合を占めています。不登校によって、進路の選択肢が狭められてしまうケースや、高校等にいったんは進学したものの、進学先でうまくいかず、進路変更せざるを得なくなるケースも複数みられました。「不登校」や「進路問題」が生じているケースの中には、学校側の対応によっては問題が複雑化しなくてもすんだのではないと思われるものも含まれていました。また、子どもが進路や不登校などに問題を感じていても、身近なおとなが子どもの思いをじっくり聞くことが難しく、おとなの思いで問題解決が論じられていることもあります。

全体的な傾向として、保護者等が子どもとの関わりに困難を感じ、子ども自身誰にも悩みを話すことができず、内に抱え込んでしまうケースが増えています。一見学校等で起こっているようにみえる問題であっても、じっくりと関わっていくなかで、家族関係や家庭生活に困難を抱えていると考えられるケースも少なくありません。周りのおとなが子どもと向き合い、対話することが難しくなっている背景には、社会資源の乏しさや地域とのつながりの薄さなどがあると考えられます。

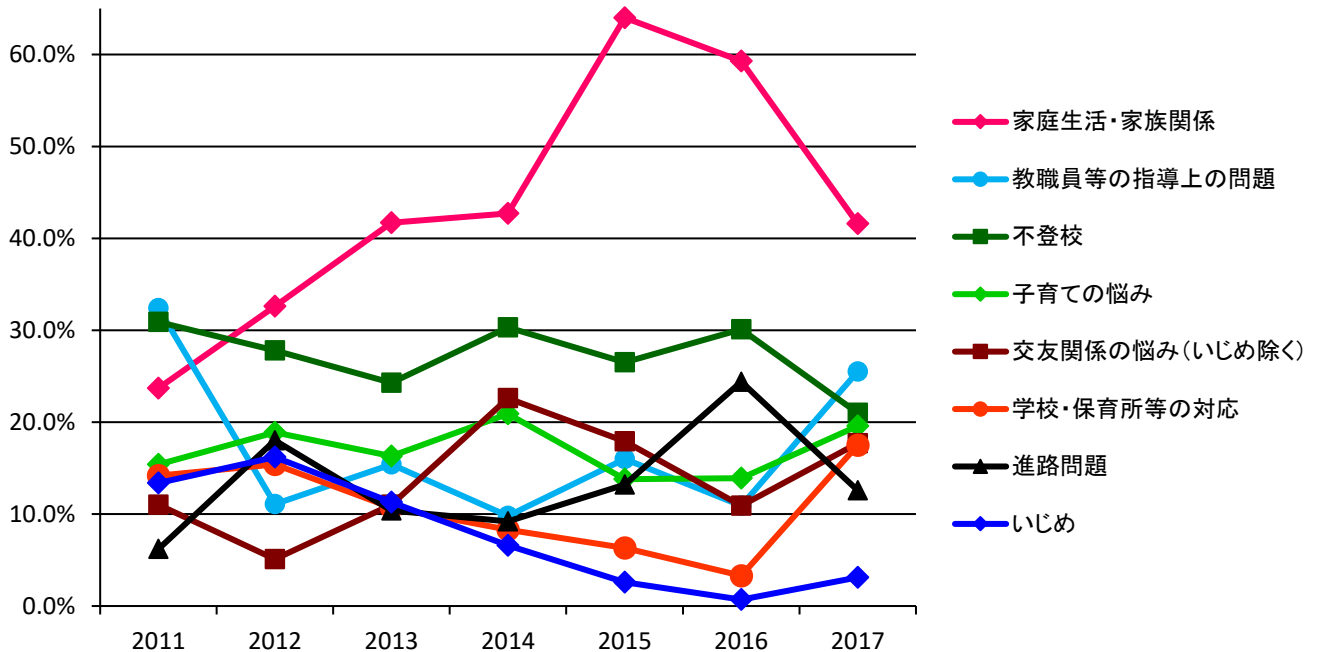
子どもたちをとりまく問題状況は、年々複雑さを増し、表面的には問題が見えづらくなっているといえます。第三者として子どもの立場に寄り添うオンブズパーソンの役割の重要性が、今後も高まっていくと考えられます。

図Ⅲ-8 問題となっている事項の内訳



(注)相談者の「主たる訴え」及び「副次的訴え」として挙げられた相談内容をチェックし、合算してグラフにした。

図Ⅲ-9 問題となっている事項の年間相談・調整回数に占める割合の推移



(注1)問題となっている事項のうち、過去7年間で年間相談・調整回数に占める割合が上位5位に入った事項を取り上げ、その割合の変化を示している。

(注2)「教職員等の指導上の問題」には「教職員等の暴力」「教職員等の暴言や威嚇」「セクハラ」も含めて計算している。

表Ⅲ-1 問題となっている事項の学齢別分布(ケース数:69件)

問題となっている事項	子どもの学齢別ケース数 ※18歳以上を除く				
	就学前 (2件)	小学生 低学年 (11件)	小学生 高学年 (16件)	中学生 (27件)	高校生・ 中卒後 (13件)
いじめ		3	3	3	2
交友関係の悩み(いじめ除く)		7	9	5	2
子ども同士の暴力(いじめ除く)		3	1		
金品等の被害			1		
不登校		4	3	7	3
進路問題				4	6
心身の悩み					1
教職員等の暴力				1	
教職員等の暴言や威嚇			1	3	
セクハラ					
校則など学校のルール					
学級崩壊					
学校・保育所等での事故		1			
教職員等の指導上の問題		2	5	8	1
学校・保育所等の対応		4	8	4	3
行政機関の対応	1			1	2
子育ての悩み	1	4	8	9	5
家庭生活・家族関係	2	3	8	15	10
家庭内虐待	1				1
子どもの福祉的処遇	1			3	1
行政施策等					
その他			3	1	2

(注) ケースごとに、相談者の各回の「主たる訴え」及び「副次的訴え」として挙げられている相談内容をチェックし、総ケース数 69 件のなかで、子どもの学齢別にどの相談内容に関するケースが何件あるかをカウントした。

表Ⅲ-2 問題となっている関係(ケース数:69件)

関係性	該当ケース(件)	割合(%)
子ども同士の関係	36	52.2%
子どもと学校・保育所・教職員等との関係	42	60.9%
子どもと保護者・家族の関係	47	68.1%
子どもと行政機関との関係	2	2.9%
子どもとその他のおとなとの関係	3	4.3%
保護者と学校・保育所・教職員等との関係	9	13.0%
保護者と行政機関との関係	2	2.9%
保護者同士の関係	6	8.7%
子どもをめぐる家族の関係	10	14.5%
子どもをめぐるその他おとな同士の関係	3	4.3%
その他	0	0.0%
ケース数 総計	69	100.0%

(注) ケースごとに、相談者の各回の相談における「問題となっている主たる関係」「問題となっている副次的関係」をカウントし、総ケース数 69 件のなかで、各関係に関わるものの割合について示している。
たとえば友人関係のこじれから不登校になっているケースでは、主たる関係を「子ども同士の関係」、副次的関係を「子どもと学校・保育所・教職員等との関係」としてカウントする。

人と人をつなぐ「調整活動」

調整活動とは

オンブズパーソンが相談の一環として取り組む重要な活動に調整活動があります。調整活動とは、「子どもの最善の利益」を図るために、オンブズパーソンが子どもに関係する教員や保護者などに直接出会って、子どもの代弁（アドボカシー）に努め、関係するおとなと建設的な対話に入るための環境づくりにあたることです。相互の人間関係のつくり直しを支援し、必要に応じて関係機関との連携も行っています。そこでは子どもの立場にたって、子どもを取り巻く人々や環境に働きかけ、人と人をつなぐことに主眼をおいています。

オンブズパーソンは関係機関から一定の独立した公的第三者機関として位置づけられていることによって、子どもを中心にして関係する人々や機関をコーディネートしやすい仕組みになっています。

調整活動では、個々の子どもが置かれた状況に即して、例えば以下のような取り組みを進めています。

- ◇ 子どもと保護者、子どもと教職員、保護者と教職員など、子どもを取り巻く人間関係において、意思疎通がうまくいかない場合に、オンブズパーソンが両者の間に立って、お互いの気持ちを橋渡しする。
- ◇ 学校や教育委員会（児童福祉所管を含む）など関係機関と連携し、当該子どもの理解と今後の支援の方向性について話し合う。

子どもに関係するおとなが対話を積み重ねることにより、子どもの置かれた状況について共通理解を図り、子ども中心の支援を展開することができます。

子どもの安心の回復のために

子どもに関する問題が起きた場合は、子どもと周りのおとなや、また周りのおとな同士で、意思疎通が難しくなり関係不全に陥っていることが少なくありません。子どもを支援するために、周囲のおとなが、対立的な関係ではなく、お互いに信頼し合い、つながり合える関係を再構築していくことが必要です。関係調整のプロセスでは、オンブズパーソン立ち会いのもと、当事者同士（子どもと教職員等）が直接対話できる機会を設け、双方がお互いの考えや思いを聞き合うことにより、相互理解を促し、問題の打開を図っていきます。

子どもの人権侵害は、子どもの身近な人間関係において起きています。そのため、子どもを取り巻く人間関係をよりよくつくり直すことが、子どもの安心の回復につながるのです。

相談・調整活動の実際

近年、家族関係・家庭生活上に困難を抱えていると考えられるケースが目立つなかで、あらためて、教職員や家族とはちがった立場で子どもに関わる「第三者」のおとなの役割が重要となっています。その意義を確認する観点から、2017年次の相談・調整活動の実際を紹介します（以下に紹介する事例は、これまでにオンブズに寄せられた相談をもとに作成した架空の事例です）。

【 子どもの小さなウソから事態が複雑化した事例 】

子どもが同級生からいじめられて不登校になったと A さんの母からオンブズに相談があった。同級生の B さんに嫌なことを言われたり、仲間外れにされたりと、いじめを受けているけれど、担任に相談しても、きちんと指導をしてもらえないのだという。子どもは担任からの連絡を嫌がっており、母が詳しく話を聞いても、次第に口を閉ざすようになり、ただただ子どもが学校に行けない状態が続き、母としても学校の対応に強い不信感をもたれているようだった。不信感が募り、母としては転校も視野に入れていると話されていたが、A さんの気持ちが分からず、どうしたらいいか悩まされていた。

実際に A さんに会って話を聞くうちに、実はクラスに友達がおらず、学校が楽しくないのだと、ある時ポツリと漏らした。少し仲良くなった B さんに誘われて一緒に下校するようになったけれど、B さんには他の友達もいて、その友達とばかり話をするので、仲間に入れてもらえない気がして、悲しくなり、何も言わずに勝手に一人で帰った。そのことで B さんとも気まずくなってしまう。それで、なんとなく学校に行きたくないと思い、休もうとしたら、母に理由を追及されたので、思わず B さんに嫌なことをされているから行きたくないと言ってしまった。そうすると、母が怒って、担任と B さんの母に話をしに行き、話が大きくなってしまって、今さら学校に行ける気がしないと話した。

実際に母・子どもから話を聞くと、**A さんが学校を行き渋ったことについて、母が詳しく子どもの話を聞かずに、「いじめ」であるとびっくりして動いたことで、A さんの気持ちが置き去りにされたまま、事態が複雑化している状況が見受けられた。また、母から怒られることを心配してとっさについた嘘が、思いもかけず大事になってしまい、A さんとしても戸惑っている様子が見受けられた。**

相談員は、A さんの心配な気持ちを受け止めつつ、これからどうしていくか一緒に考えた。すると、A さんから、心配な気持ちもあるけれど、やっぱりちゃんと母に伝えて謝りたい、分かってもらいたいという気持ちが語られた。そこで、母に A さんの思いを正直に伝えてみることを提案した。

並行して母面談では、事態をふり返りながら、子どもの思いを十分に聞かずに、焦って動いてしまったのではないかと話を話合っていた。

その後、母子担当相談員が同席の下、A さんから母に自分の気持ちを伝える場を持った。母にしっかりと気持ちを伝えることができた A さんは、次第に元気を取り戻していった。母子から事情を聞いた担任の働きかけにより、B さんとも仲直りをするのができ、また教室に居やすいような環境調整を担当がしてくれたこともあり、A さんは学校に戻れるようになった。

子どもに問題が起こった時、親が子どもの思いを十分に聞かずに動き、子どもも本当の思いを正直に言えず、親子間のこじれが、最終的に事態を大きくしてしまった事例だった。

【 子どもの思いが置き去りにされた結果、親と学校が対立関係になった事例 】

Cさんの母から、Cさんが担任から不当な扱いを受けてつらい思いをしております、このままでは子どもを学校に行かせることができないとの相談があった。母によると、Cさんは学校で友だちとトラブルになってしまったが、どうやらそのことを友だちがひとりで先生に相談したようで、Cさんだけが先生に叱られてしまったという。お互いに悪いところがあったのに、先生が友だちの話だけをきいて、一方的にCさんを叱ったのは納得できないとCさんは言っているとのこと。こんな話をCさんからきいて心配になった母は、先生には謝ってほしい、トラブルになった友だちとは今後一切かかわらないようにしてほしい、と学校に訴えた。しかし学校からは、適切な対応だったと考えているので謝罪はできない、友だちを関わらせないようにするのは難しいといわれてしまった。このままだとCさんが安心して学校生活を送れないのではないかと、母はオンブズに連絡してこられた。

Cさん自身が困っているだろうし、ぜひ直接話をききたいと母に伝え、Cさんにもオンブズに来てもらうことになった。Cさんは、はじめはひとりに相談することに慣れない様子でもじもじしていたが、相談員との関係ができてくると、ぽつぽつと、でもしっかり、自分の思いを話してくれた。Cさんとしては、トラブルになったときに相手を傷つけるような言葉をいってしまったことは悪かったと思っている。でも、友だちだって同じようなことを言ってきた。だから先生にはちゃんとそれぞれの言い分を聞いてほしかったのに、自分の話をきちんと聞いてもらえず、思いをわかってもらった感じがしなかった。またCさんは、母が要求したように友だちと関わりたくないと思っているのではなく、友だちとお互いの思いを伝えあって仲直りをしたいと思っている、と話してくれた。

Cさん自身の思いが、先生にも母にも、しっかり伝わっていないのではないか。そのせいで、おとなの間だけで話が進んでしまい、Cさんが「こうしたい」と思う気持ちが、置き去りになってしまっているのではないか。このように考えたオンブズは、後日の母との面談で「Cさんの思いを中心に考えていきましょう」と伝えた。そして、Cさんにもまずは母に思いを伝えることを提案し、オンブズも入って親子で話し合いをした。Cさんのことを心配したからこそ学校にあれこれ対応を求めていた母は、Cさんが安心できることが一番だからと、Cさんの思いを中心に動いていくことに納得された。

先生にもCさんの思いをしっかりわかってもらったほうがいいと考えたオンブズは、Cさんに先生との話し合いの場をもつことを提案し、一緒に学校に行くことにした。話し合いの場で、Cさんは緊張しながらも、自分の思いをしっかりと先生に伝えた。先生も、Cさんだけを叱ったつもりはなかったけど、たしかにCさんの言い分はあまり聞けていなかったと、あらためてCさん自身の思いを丁寧に聞いてくれた。先生もまじえて相談した結果、友だちとも先生立ち合いのもとで話し合う場を設けてもらうことになった。こうして先生にも、友だちにも自分の思いをしっかり伝えることができたCさんは、「もう大丈夫」と笑顔で話してくれ、終結となった。

子ども自身の思いが置き去りにされてしまっていたが、第三者という立ち位置でオンブズがしっかりと子どもの思いをきき、保護者や学校との橋渡しをしたことで、子どもの思いを中心に解決に向かうことができた事例だった。

【 部活動への対応をめぐる親子がすれ違った事例 】

Dさんの母から「子どもが野球部をやめたいと言っているがどうしたらよいか」という相談を受けた。母によると、Dさんが部活をやめたい理由は、顧問の指導方法に不満があるからだと言う。母としては、Dさんが野球を小学生の時から頑張っているのを見てきたので、顧問の指導の仕方を変えてもらえないか、学校に求めていると考えていた。部活の様子を直接Dさんから聞きたいと考えたオンブズは、Dさんに面談に来てもらった。

しかし、Dさんから困っていることについて話を聞くと、たしかに、顧問の指導にまったく不満がないわけではなかったが、むしろこれまで部活の練習が厳しく、学校の勉強をする時間がうまくとれていなかったことに悩んでいたと言う。しかもDさんは、部活をやめる意思を顧問にすでに伝えており、その時に顧問の指導に不満を感じていたことを話せたので、自分としては部活をやめる件は納得しているとのことだった。部活をやめたあとも、野球は地域の気の合う友人と続けるつもりで、Dさんの今後の見通しは前向きだった。ただ、母には顧問への不満は話せても、学校の勉強で悩んでいることは、話せていないようだった。というのも、Dさんの母は、野球を始めた時から子ども以上に野球に熱心で、大会での応援はもちろん、子どもの食生活も野球中心に組み立てていたからだ。だから、Dさんとしては、顧問の指導の仕方が合わないとしか母には言えなかった。

オンブズとしては、子どもは母に自分の気持ちを伝えられず、今後の見通しについて子どもと母の思いがズレている点に働きかける必要があると判断した。

Dさんに対しては、顧問との話し合いの中でどのように納得したか、話し合いの経緯を聞きながら一緒にふり返りをした。また、学校から出される大量の提出物にどう対応していくかなど今後の勉強で心配なことについて一緒に考えた。

母に対しては、子どもが部活をやめることに納得がいかない理由について詳しく聞いていった。すると、母自身が小さいころから何事も最後まで続けるように育てられてきたので、部活をやめた後に子どもがどうなるかが心配だという思いを話された。そこでオンブズからDさんに母の心配を伝え、部活をやめたあとのことについて一緒に話し合う場をもたないかと提案した。

話し合いの場で、Dさんから、顧問との話で自分の意見が言えて納得していること、部活とは違った形で野球を続けていきたいこと、本当は学校の勉強のことで困っていたけれど、自分なりに対策を考えているところであると伝えた。母は、これまでDさんのことが心配で先んじて様々に配慮してきたつもりだったが、子どもが自分なりに将来を考えていることがわかって安心し、Dさんの判断を尊重し、今後を見守る方向になった。母に自分の思いを伝えられたDさんも、今後の見通しをもつことができ、面談は終結となった。

起こった問題への子どもと母の思いがズレている中で、オンブズが子どもの思いを聞き、親子で話し合う場を設けることで親子間の調整をした事例だった。

自分の手で料理すること

チーフ相談員 平野 裕子



ある集まりで小学生の子どもたちと一緒にカレー作りをしました。カレーといっても、市販のカレールーを使うものではなく、スパイスを何種類も使った本格的なインドカレーです。スパイスを使うことでどうやってカレーができるのか、私自身が初めての体験に興味津々でした。

子どもたちも、もちろん、本格的なスパイスカレーがどんなものか、よくわかっていません。当日は、インドカレーのレストランをやっている人がインストラクターを引き受けてくださって、お店からたくさんのスパイスを持ってきてくれました。最初に、それぞれのスパイスの役割を教えてもらい、スパイスのにおいをかがせてもらいます。子どもたちは、おそるおそるにおいをかいでみては、「カレーのにおい!」、「これはちょっとショウガのにおい!」、「こっちはシナモン!」などと確認して、それから調理にとりかかりました。

材料はいたってシンプルで、鶏肉と玉ねぎ、トマトにニンニク、ショウガだけです。まず、鶏肉以外の材料をみじん切りにして、次に鶏肉を一口大に切ります。子どもたちはあまり家で料理をしたことがないようで、包丁を持つ手が危なっかしいのですが、「へー、みじん切ってこうやってするんやー」、「あー、こうやったら切りやすいでー」と、いろいろ発見があって楽しそうです。玉ねぎを切るときには、目にしみて、涙、涙で、「前が見えないー」、「目がー!!」と大騒ぎ。水道の水で目を洗いだす子どももいます。それでも慣れてくると、玉ねぎを見ないようにして切る工夫をあみだす子どももいました。

参加していた子どもたちのなかにひとり、ちょっと元気のない男の子がいました。あらかじめ聞いていたお母さんの話では、最近、学校があまり楽しくないようです。学校に行くのが何だかおっくうになってきて、それでも行かなきゃと思っているうちに、少しずつしんどくなって、何かにチャレンジする元気が出てこないのだそうです。その彼は初めてのうち、にぎやかなカレー作りの様子をどこか不安気に眺めているだけで、率先して作っている子どもたちの横で、「どうしようかなー」と戸惑っていました。そんな彼に、インストラクターの人は、「じゃあ、あなたはトマト切って。まず、これぐらいにして、後はザクザクっとこんな感じね」と、声をかけたのです。いきなりふられた彼はちょっと驚いて、緊張した様子でしたが、「うん」とトマトを切りだしました。そして、トマトを切りながら、だんだん楽しくなってきたようで、表情がみるみるうちに生き活きしてきました。インストラクターの方も「そうそう。いい調子。そんな感じね」と言ってくれて、彼はますます生き活きと切っていました。トマトを全部切り終わった彼は、「これはどう切る?」と聞いて、自分からニンニクやシ

ヨウガも切りはじめ、最後には大きな鶏肉も切ろうとします。でも、上から押し切ろうとしても、ちっとも切れません。それで、ちょっと引いて切れればいいよと教えられ、うまく切れるようになって、鶏肉もたくさん切りました。

いろんなスパイスで具材を炒め、ぐつぐつ煮込んで、カレーが完成しました。私は、スパイスカレーをととても楽しみにしていたのですが、実のところ、食べ慣れないスパイスカレーを子どもたちが食べてくれるだろうかと、ちょっと心配していました。ところが、その私の予想は見事にはずれ、みんな食べる食べる。「おかわり」「おかわり」で鍋いっぱいのカレーも完食です。やっぱり、自分で作ったということが何よりのスパイスになったようです。

料理をして食べるというのは、ほんらい、日常の些細な、ごくありふれたことであるはずですが、今は、調理しなくても簡単に食べられるインスタント食品であふれていて、子どもたちが自分で料理する機会はあまりないようです。でも、料理をするというのは、生活のいちばん身近にあって、それでいてとてもリアルな手ごたえがある活動です。自分の手で材料を切って、混ぜて、煮込んで…と、どの作業にも確かな手ごたえがあり、そして完成した達成感があり、食べておいしく、おなかもいっぱいになる。すごく単純なようでいて、実はとても大切なことで、これこそが人間の本来なのかもしれません。

* * * * *

嬉しかった母の一言

相談員 村上 裕子



「子ども時代のことで、1番印象に残っていることは？」。最近、そんな質問を受け、ふと思い出した母とのエピソードがある。

高校受験を控えた、中3の進路相談の時のこと。担任から将来の夢を聞かれた。私としては恥ずかしくて誰にも言えない憧れの夢はあったけれど、言えるわけもなく、なんとなくそれに近いことをこたえた。「お母さまは、どう思われていますか？」。担任が母に話を向けると、「漫画家とか、いいんじゃないかなあと思っています」。「！？」横で聞いていた私は、度肝を抜かれた。「おかん、何言ってるん！？」。その後、担任がどう返したかは覚えていないけれど、とにかく母の予想外の、ヘンテコなこたえを聞いてビックリしたことだけを覚えている。

私は、絵を描くことが苦手で、それなのに、漫画家！？ 恥ずかしくて、冷や汗をかいた。そんな私にお構いなしに、母は続けた。この子は、想像力豊かなので、そういうところを生かせる仕事に就けたらいいと思う、と。担任も、母の勢いに押されて、なぜか賛同していた。

私は、平々凡々に育ち、勉強もそこそこ。好きな教科は頑張るけれど、嫌いな教科はつい後回しの悪循環。勉強の意味も、将来の見通しも曖昧で、それよりは交友関係に神経を

使い、そして日々の活動に追われていた。夏休みの課題も、前日に大わらわで、学校や塾で出されている課題を早く済ませろと言う母と、漫画を読み続けたい私で、夜な夜なの攻防が続いていた。進路の話が本格的に出始めた頃には、目標にしていた進学先もちょっと厳しくなってきた。

ボーッとしていて空想好きだけれど、そして漫画を読むのはハマっていたけれど、画力はなく、ましてや自分自身、漫画家になりたいなんて、露ほども思っていなかった。それなのに、かなり緊張する進路相談の場面で、母がヘンテコなこたえをして、恥ずかしく、ちょっと腹も立った。けれど、どこかホッとして嬉しかったように思う。母は、私がそんなに勉強を得意としていないことを分かっていたのだと思う。そしてなんとか、この子の持ち味を伸ばして欲しいと思ってくれていたのだろう。

受験が近づいてピリピリしている頃、そして勉強で今後の優劣がつくような雰囲気を感じて、目に見えないプレッシャーを感じていた私は、今振り返って思うと、その一件以来、どこか肩の荷が下りたように感じる。「勉強は、ひとつの尺度。勉強だけですべての優劣がつくわけではない。自分の持ち味を大切にしたらいい」。それはとても心強いメッセージだった。

元来のんびり屋の私は、その後ものんびり伸びやかに過ごし、自分の興味のある方にある方にと、さまざまなことにトライしていった。その過程で、たくさんの面白く貴重な出会いをして、そして、世の中には本当に色々な価値観があって、色々なかたちで暮らしている人がいるということに気づいた。だからこそ、社会は豊かで面白いのだと思う。そして、そういう出会いを通して、自分の大切にしているもの、進みたい方向性に気づかされていくのだと思う。一つの価値観や一つの尺度だけで、もし測られてしまっていたら、私はその醍醐味に気づけなかっただろう。

だからこそ私は、色んな個性をもつ子どもたちが、多様な価値観に育まれ、健やかに成長していくことを願ってやまない。

* * * * *

世界が広がる、かもしれない

相談員 船越 愛絵



わたしには好きなものがたくさんあります。細かい手作業などはけっこう好きで（得意かといわれると、そうではないのですが……）、ついつい時間を忘れて没頭してしまいます。でも反面、苦手だな、と思うものもそれなりにたくさんあります。たとえば、にぎやかな場所。それから、大ぜいのひとの前で話をする、などなど。できればさけたいな、とは思いますが、でも、嫌いかときかされると、そうでもないのです。にぎやかな場所で、うまくなじんで楽しそうにしているひとをみると、いいなあ、と思う。大ぜいのひとの

前で堂々と話しているひとをみると、格好いいなあ、と思う。苦手というよりは、自分でもできたらいいんだろうなとは思いますが、わたしには合わないとわかっているもの、という方が正しいのかもしれませんが。

おとなになるまでに、いろんなひとやいろんなことと関わることで、視野が広がっていったところもあります。ただ、一方で、自分を知っていくにつれて、これはわたしに合う、これは合わない、と考えがたままっていってしまう部分もあるような気がします。

ついこの前、ある旅番組をみました。番組のコンセプトは、「その国にちょっとだけ住んでみる」。これまで関わりのなかった、世代も職業もまったく違うふたりが、異国でアパートを借りて約1週間共同生活をする、というシリーズものの番組です。出演するのは、俳優、料理研究家、アーティスト、スポーツ選手……など、さまざまな分野で活躍しているひとたち。

「ちょっとだけ住んでみる」国も、フランス、アメリカ、キューバ、台湾などなど、いろんな国があります。旅番組ではあるのですが、お互い見ず知らずのふたりが、勝手のよくわからない国で四苦八苦しながら関係をむすんでいく、そのことがわたしにとってはとても興味深いものでした。

わたしがみたのは、マレーシア編。参加したふたりは、浜田陽子さんと、チョーヒカルさんです。浜田さんは豪華な料理を簡単に作るレシピで人気の料理研究家。フードコーディネートの会社を経営していて、これまでほとんど休みなく働いてきたとのこと。チョーさんは広告業界等で活躍する若手アーティスト。学生のころから作品を発表し、海外でも高く評価されているそうです。ふたりはひとまわり以上も年が離れていて、初対面。どんな共同生活になるのか、見ているこちらがハラハラします。

いよいよ初対面、というとき、先にアパートに到着していたチョーさんは、なんと、後からきた浜田さんを見つけてものかげに隠れてしまいます。それを見た浜田さんは戸惑いつつ名刺交換をして……と、お互いぎこちないまま、生活がスタート。こんな始まりなので、浜田さんは、挙動の怪しいチョーさんと一緒に生活したら、自分がストレスを感じてしまうのでは……と不安になります。一方のチョーさんも、いきなり名刺交換なんて堅苦しい始まり方に、戸惑います。しかも、浜田さんは部屋に入るなり日本からもってきた調理器具や調味料をたくさん並べて、キッチンを占領してしまいます。それをみて、ちょっと怖いひとだな……とひいてしまうのです。

順調とはいえないすべり出し、しかもお互いの印象もあまりよくありません。それでもなんとかこの共同生活を成り立たせないといけない、と一緒に暮らすうえでのルールを話し合います。そのルールのひとつが、「運動をする」ということ。アパートにジムがあるので、せっかくだからそこを使ってみようということになったのです。ところが、なんとチョーさんは普段運動をまったくしません。一方の浜田さんは、よく運動するし、ジムにも通っています。チョーさんは浜田さんに遠慮するかたちで、しぶしぶジムに行くことになりました。

いざジムに行く日、まずふたりはランニングマシンに向かいます。浜田さんは慣れたもので、いつものペースで走り出します。ところがチョーさんは加減がわからず、浜田さんに

張り合っちゃってちょっと速いペースで走り出して……最後はへとへとになってしまいます。でも、そのあとふたりでプールに飛び込んだとき、チョーさんはとても楽しそうでした。チョーさんは運動する気持ちよさを、初めて実感したのでした。

実はチョーさんは、運動をすることそれ自体はもちろん、浜田さんのように「ジムに通うひと」のことも苦手でした。そういうひとを見ると、自分ががんばっていないことを責められているように感じるのだそうです。でも、浜田さんに関わって、やってみると意外にできること、楽しいことに気づいていくなかで、いつしか浜田さんとも打ち解けていきました。

その後も、チョーさんは普段まったく家事をしないけれど、浜田さんの見よう見まねで、自分でも一品作ってみたりします。チョーさんが作ったのはシンプルな野菜のマリネですが、味は……浜田さんいわく、「おいしかったですね、彼女の気持ちが」。浜田さんのほうも、絵を描くチョーさんをみて、自分でも絵を描いてみます。できあがったのはトラの絵、のはずだけど……チョーさんは大爆笑。お互いにちょっとだけ手をさし出す、その不器用さが、わたしにはとても印象的でした。

自分のことは、自分がいちばんよくわかっている。それはもちろん、そのとおりだと思います。ひとは、うまくいったことやいかなかったこと、いろいろなことを経験していくなかで、自分はこういう人間だ、とわかっていくものです。合わないな、と思うひとやものは、上手にさけるのも一つの方法。自分にとって「合うもの」を、自分のなかでしんしん深めていくことも、それはそれで、とてもすてきだと思います。でも、関わってみると意外と気の合うひと、やってみると意外にできることも、実はたくさんあるんじゃないか、と思うのです。

自分ひとりだと、まず「やってみる」「関わってみる」ことにさえたどり着かないことも。それはやっぱり不安だし、怖いし、なかなか高い壁です。でも、だれかに背中を押してもらえたら、ほんのちょっと、一歩ふみだしてみることができるかもしれない。そうすることで、広がる世界もあるような気がします。

* * * * *

回り道での帰り道



相談員 鈴木 伸尚

先日、浅田政志さんの『通学路 三重県』という写真集を手にとることがありました。この写真集は、47 都道府県それぞれに縁のある写真家が地元の通学路を撮っていくシリーズの一冊です。浅田さんの作品では、ピカピカに磨かれた泥団子や道路横の塀に積み重ねられたランドセル(子どもたちは近くの空地で遊んでいるのでしょうか)が印象的に写し出されています。

自分の子どものころをふり返ると、学校の中のことと同じかそれ以上に、学校から家までの道のりが思い出されます。小学校のときは、ほかの子どもより家が学校から遠く、学区のほぼ端にありました。1、2年生のころは毎日が楽しく、一緒に帰ることが決められた班（下校班）が変わるときは、今まで話をしたことがない新しい友だちができるのを喜んでいました。ところが、住んでいた地域を3年ほど離れることがあって、帰ってくると、同じ小学校でも友だち関係は一変していました！年齢が上がってクラスの間人間関係が複雑になっていたこともあり、その流れについていけない私は、一緒に帰る友だちの顔色をうかがったり、それが嫌で一人で帰るようにしたり、一人が寂しくなってまた別の友だちを探したりと、学校からの長い帰り道が悩みの種となりました。

中学校にあがったとき、住んでいたアパートから通りをはさんで目の前が学校だったこともあり、通学路問題は解消したように思えました。寝坊して遅刻しそうなことはあっても、5分かからない距離に思い煩う余地などないように考えていました。しかし、実際に通うようになって分かったことは、部活のことや勉強のこと、3年生になってからは進路のことなど、友だちと話したいことは山のようにあって、5分の帰り道ではとても話しきれないということです。むしろ中学に入ってから話したいことは増える一方でした。学校の中での休み時間は、友だちとプロレスごっこやサッカーに興じることはあっても、自分の思っていることや困っていることを話すのは周りの同級生の目もあってなかなか難しいと感じていました。学校からの帰りに仲の良い友だちと連れ立っているときが一番気楽に話せるタイミングでした。そこで、自分の家を通り越して友だちの帰り道について行きながらおしゃべりをする（そのあと自分の家まで来てくると帰る）のが習慣になりました。しばしば友だちとのおしゃべりが過ぎて、「なんで帰りがこんなに遅いのか」と母から叱られましたが、この「回り道での帰り道」は卒業まで続けました。そして、それはとても幸福な時間だったように思います。

こうして自分の子どもの頃をふり返ってみると、友だち作りがほんとうに苦手だったのだと気づかされます。おとなの目から見れば、学校からの帰り道くらい一人で帰ってもよかったのでは、あるいは、寄り道せずにまっすぐ家に帰ったらいいのに、と考える方もいるかもしれません。でも、やり方は拙かったかもしれませんが、その時の私は、学校から帰る時間ならその子とゆっくり話ができるかもしれない、話したいことがあると一生懸命でした。自分の気持ちを話せる友だちを求めているのだと思います。

オンブズの相談員として今、あのとき帰り道に一緒に話ができた友だちのように、何か伝えたいことがある子どもの思いに応えられる一人のおとなでありたいと思っています。

Ⅳ オンブズパーソンの調査活動

オンブズパーソンの調査は、相談者や子どもから「擁護・救済の申立て」を受け付けて実施する場合と、オンブズパーソンが独自に入手した情報により自己の発意によって実施する場合とがあります。どちらも、オンブズパーソンが、条例第 6 条各号（p.10「オンブズパーソンの職務」参照）のいずれかに該当すると認める場合に、調査を実施します。

オンブズパーソンには市の機関に対する調査権（条例第 11 条）、勧告及び意見表明権（条例第 15 条第 1 項及び第 2 項）が付与されており、これに対して市の機関には、オンブズパーソンの職務の遂行に関する協力義務（条例第 8 条）、勧告・意見表明等を尊重する義務（条例第 15 条第 3 項）が課せられています。さらに、市の機関は、勧告や意見表明を受けて実施した措置等に関してオンブズパーソンから報告を求められれば、これに応じる義務を負っています（第 17 条）。

以上のような条例上の手続きに従って、調査活動を行います。調査では、主に聴き取り調査を中心に関係する機関や個人との相互理解を深めることを重視しています。調査の目的は、あくまでも「子どもの最善の利益」を実現するためであり、そのために学校や行政などを含む市の機関に対して、建設的な対話に努め、それぞれの役割における具体的な取り組みを促し、支援していくことです。

オンブズパーソンが行う「条例上の対処」とは、主として次のものがあります。

▽「勧告」または「是正等申入れ」（第 15 条第 1 項）

「勧告」は市の関係機関の行為等の是正や改善をオンブズパーソンが関係機関に直接求めることです。それを書面のみにて行うのが「是正等申入れ」です。

▽「意見表明」または「改善等申入れ」（第 15 条第 2 項）

「意見表明」は制度等の改善または見直しをオンブズパーソンが市の関係機関に直接求めることです。それを書面のみにて行うのが「改善等申入れ」です。

▽「要望」（第 16 条第 1 項）

市の機関以外の機関等に、特に是正等を要望する必要があるときに行います。

▽「結果通知」（第 16 条第 2 項）

「勧告」または「意見表明」等を行うまでの必要は認められないものの、関係機関等にオンブズパーソンからの注意喚起または情報提供等が必要と認められる場合、判断所見を付した調査結果を文書で通知します。

▽「公表」（第 18 条）

「勧告」や「意見表明」等の内容を市民や不特定多数の人々に発表します。オンブズパーソンの総意において必要と認められた場合にのみ、市広報等の公的手段、マスコミ等の社会的手段、その他オンブズパーソンが必要と判断する方法等により行います。

2017 年次の調査状況

申立てによる調査

2017 年次は、「子どもの人権の擁護及び救済の申立て」（条例第 10 条第 2 項）を受け付けた案件はありませんでした。

オンブズパーソンの発意による調査

2016 年 11 月より独自入手情報に基づいて自己の発意により調査を開始した案件 1 件について、2017 年次も調査を継続しました。本件は 2015 年 9 月より相談を受け付け、保護者との相談、関係機関とのやりとり（計 80 回）を積み重ねたうえで、自己発意調査へ移行しました。2017 年次は 47 回（前年時からの通算で延べ 53 回）の聴き取り調査等（連絡調整を含む）を行いました。

条例上の対処

自己の発意により調査を実施した 1 案件について、条例上の対処を行いました。

2017 年次に扱った調査案件のあらまし

2017 年次に扱った 1 案件（前年時からの継続案件）について、「子どもの最善の利益」を図る公益確保の観点から、以下に概要を報告します。

2016 年自己発意第 1 号案件

本件概要	市内私立保育所で生じた問題に対する保育所の苦情解決制度の運用に関する問題
独自入手情報等 及び 自己発意の趣旨	市内のある私立保育所（以下「当該保育所」という。）において、子どもに対して不適切な指導をされたという保護者からの訴えがオンブズパーソンに寄せられた。保護者はその後、市教育委員会こども育成課の勧めもあって苦情解決制度を利用したものの、保護者の納得のいく解決には至らず、保護者は子どもを他保育所に転所させる事態となった。 一連の経過では、当該保育所において苦情解決制度が形骸化しており、十分に機能していない状況がうかがえた。本来であれば、保護者が安心して相談できる苦情解決の仕組みを保障することで保育の質を担保していくことが期待されるところ、私立保育所・私立認定こども園・小規模保育事業所（以下「私立保育所等」という。）における苦情解決制度は、制度的枠組みにおいてその実効性に疑問があり、各保育所の姿勢次第で形骸化しかねないことが懸念される。

	オンブズパーソンは、苦情解決制度の適切な運用がなされることによって保育の質が担保されることが「子どもの最善の利益」（子どもの権利条約第 3 条）の確保の観点からも重要と判断し、市内すべての私立保育所等における苦情解決制度の運用実態について、自己の発意により調査を実施することとした。
調査の結果 及び 条例上の対処	オンブズパーソンは、2016 年 11 月に、市教育委員会に対し、当該子どもの事案における苦情解決制度利用の経過、市内私立保育所等の苦情解決制度の概要及び運用実態について調査を求めた。これに対して市教育委員会より回答を得たが、十分な実態把握を行っていないことがわかったため、改めて 2016 年 12 月に苦情解決制度の運用実態について私立保育所等にアンケート調査を行うよう、市教育委員会に依頼した。これに対し、2017 年 3 月、市教育委員会より回答を得た。 また、当該保育所に対しても、当該子どもの事案に関して事情聴取を行う必要があると考え、2017 年 2 月に説明を求めたが、当該保育所はすでに解決済みの案件であるので応じかねるとし、協力は得られなかった。 調査結果より、オンブズパーソンは、苦情解決の仕組みの実情等に関してはおおむね制度として手続きが保障されているものの、制度の趣旨についての理解が不十分ではないかと考えられる私立保育所等が存在したこと等、いくつかの課題があることを把握した。苦情解決制度の運用の実情等に関しては、市教育委員会より得られた回答からは制度が実質的に機能したかどうかは分からなかった。また、当該子どもの事案に関しては、当該保育所の対応や苦情解決制度の手続きに課題があり、市教育委員会としても制度が機能するような指導は不十分であったと考えられた。 そこで、子どもの最善の利益を図る観点から、私立保育所等における苦情解決制度が十分機能するよう、積極的に取り組まれることを求め、計 3 項目の事項について「意見表明」（2017 年 6 月 23 日付）を行った。
対処後の経過	「意見表明」にかかる各事項の措置に関しては、条例第 17 条第 2 項が定める期日（2017 年 8 月 21 日）までにオンブズパーソンへの措置報告を行うよう要請した。 《措置報告を求めた事項》 事項 1：現在、市教育委員会において毎年行っている私立保育所等に対する苦情解決制度に関する調査を今後も継続され、指針にて通知された仕組みが整備されているか否かを検討し、苦情解決体制及び苦情解決の手順において不十分な点があれば、指針に沿った仕組

	みを整備するよう指導すること、並びに指導体制を整えること。 事項 2：上記調査において、苦情解決制度が利用された場合、事案の把握に努め、苦情解決制度が機能したか否かを検証し、不十分であると判断した場合、同制度が機能するよう指導すること、並びに指導体制を整えること。 事項 3：兵庫県社会福祉協議会に設置されている兵庫県福祉サービス運営適正化委員会に対しても苦情の申立てができることを利用者に教示するよう指導をすること。 これに対して、市教育委員会より「措置報告」（2017 年 8 月 21 日付）の提出を受けた。この報告により、苦情解決制度の整備についてはすべての私立保育所等で改善がなされた、もしくは改善に向けて検討するとされたこと、今後苦情解決制度が利用され、制度が十分に機能していないと市教育委員会が判断した場合には、当該の私立保育所等に対して指導を行っていくこと、市教育委員会として苦情解決制度に関する取り組みを積極的に行っていくことが確認できた。オンブズパーソンはこれをもって、調査は一旦終結とし、今後も市教育委員会の取り組みには関心をもって見守っていくこととした。 なお、「意見表明」及び「措置報告（概要）」については、子どもの利益を図る観点から、条例の規定に基づき、2017 年 9 月 15 日付で市政記者クラブに対して公表した。
--	---

《公開事項》

（１）オンブズパーソン発「意見表明」

2017 年 6 月 23 日付「意見表明」（条例第 15 条第 2 項）

オンブズパーソン 発、市教育長 宛

意見表明

川西市子どもの人権オンブズパーソン条例（以下、「条例」といいます。）第 15 条第 2 項の規定により、下記のとおり意見表明を行います。

オンブズパーソンは、川西市教育委員会が本意見表明の尊重をもって、「一人一人の子どもの人権を尊重し、及び確保する」（条例第 1 条）よう、本件にかかわって、より具体的な取り組みが推進されることを心より期待します。

意見表明の趣旨

オンブズパーソンは、平成 27 年 12 月、川西市内私立保育所において、子どもの健全な心身の発達をそこなうおそれのある保育がなされたことにつき、保護者が苦情解決制度による解決を求めたものの、苦情解決制度が形骸化し、実質的に機能しなかったという事案を知りました。苦情解

決制度は、社会性や客観性が確保された一定のルールに沿った解決が進められることで、利用者の福祉サービスの適切な利用や利用者の権利の擁護が図られることなどがその目的とされています。したがって、苦情解決制度が適切に運用されることは、保育の目的である子どもの健全な心身の発達が図られ、子どもの人権が擁護されることに直結すると考えられます。そして、このことは上記保育所のみならず、保育が必要な子どもを対象とする川西市内のすべての私立保育所、私立認定こども園、及び小規模保育事業所（以下、「私立保育所等」といいます。）に妥当することであると考えました。

そこで、子どもの最善の利益を図る観点から、川西市（所管：川西市教育委員会こども未来部こども家庭室こども育成課（以下、「こども育成課」といいます。））において、私立保育所等が設ける苦情解決の仕組みが形骸化することなく、制度として十分機能するよう、以下の点につき、積極的に取り組まれることを求め、意見表明いたします。

- ① 現在、川西市教育委員会（以下、「市教育委員会」といいます。）において毎年行っている私立保育所等に対する苦情解決制度に関する調査を今後も継続され、厚生省の「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針について」（平成12年6月7日児発第575号厚生省児童家庭局長他連名通知。以下、「指針」といいます。）にて通知された仕組み（苦情解決の体制及びその手順）が整備されているか否かを検討し、苦情解決体制及び苦情解決の手順（利用者への周知、苦情の受付、苦情受付の報告・確認、苦情解決に向けての話し合い、苦情解決の記録・報告、解決結果の公表）において不十分な点があれば、指針に沿った仕組みを整備するよう指導すること、並びに指導体制を整えること
- ② 上記調査において、苦情解決制度が利用された場合、苦情解決制度が機能したか否かを検証し、不十分であると判断した場合、同制度が機能するよう指導すること、並びに指導体制を整えること。
- ③ 私立保育所等の利用者に苦情解決の仕組みを周知する際、兵庫県社会福祉協議会に設置されている兵庫県福祉サービス運営適正化委員会に対しても苦情の申立てができることを教示するよう指導をすること

意見表明の理由

2016年自己発意第1号にかかる調査結果及び判断（別紙1）

I 自己発意調査の実施に至る経緯

1. 独自入手情報にかかる事実関係等

（1）発端となった事実

当該子ども（以下、「Aさん」といいます。）は、川西市内において社会福祉法人が運営する「甲保育園」（以下「当該保育所」といいます。）に通っていましたが、平成27年12月、散歩中のAさんが他の園児であるBさんに対し、「あっかんべー」をしたところ、引率の担任保育士はAさんが散歩をしている園児全員に対し「あっかんべー」をしたと軽信し、かかる行為をされた相手方がどのように感じるかをAさんにわからせるため、その場にいたAさん以外の園児たちに同じ行為をAさんに向かってするよう指示し、実際にその行為がなされたということがありました。この時「あっかんべー」をさせられたという別の園児Cが家に帰り、親に対し、散歩中の上記出来事を話し、嫌な思いをしたということを話しました。そして、Cさんの親が、Aさんの親に対し、上記の事実を伝えました。それを受けて、Aさんの親がAさんに確認したところ、上記の事実があったことがわかりました。なお、AさんとBさんは仲がいいということです。

Aさんの親は、保育士が指示した行為は適切ではなかったのではないかと等と当該保育所に申入れを行いましたが、当該保育所は指導に問題はなかった旨答えました。

（２）苦情解決制度の利用及びその結果

そこで、Aさんの親がこども育成課に相談したところ、こども育成課から、事実確認等のため、こども育成課の職員が当該保育所を訪問してみるとの話があった他、苦情解決制度の利用を勧められ、第三者委員の連絡先を教えてもらいました。

実際、こども育成課の職員３名が当該保育所に赴き、事実確認の上、口頭にて、①子どもの人権を尊重し、愛情をもって子どもに関わること、②保育士は子どもに威圧的な言動をとってはいけないこと、大人の都合や命令による一斉活動で保育が展開しているのならば、保育を見直し、改善が必要であること、③保護者の思いをよく聴き、より良い関係づくりを進めること、という注意を行いました。

こども育成課から苦情解決制度の利用を勧められたAさんの親は、当該保育所の第三者委員に苦情の申出をしたところ、第三者委員は自身が第三者委員であることを失念しており、その役割についての認識が希薄であった上、苦情解決の仕組み及び手続の流れに対する理解が不十分でした。

その後、当該保育所にて、第三者委員が立ち会っての話し合いが一度もたれました。Aさん側はAさんの両親が出席しました。当該保育所からは、理事長、園長、主任保育士、担任保育士２名の計５名が参加しました。また、この話し合いの場には、こども育成課の担当職員３名も立ち会い、指導を行いました。しかしながら、ここでも当該保育所はこども育成課による指導を検討しようとする姿勢を示すことはなく、従前どおり、保育の指導において問題はなかったという見解を示しただけでした。

Aさんの親と当該保育所側との話し合いの場はこの１回のみであり、当該保育所は、Aさん、Bさん、Cさん、その他散歩していた園児らにその時の心情を尋ねることも、Bさん、Cさんの親に事実関係や子どもの思いを確認することはありませんでした。

その後、当該保育所は、「あかんべーのことは、懇談でお話した通りです。」などと記載した「回答書」をAさんの親宛に交付し、それをもって解決としました。

Aさんの親は当該保育所の姿勢に納得がいかず、不満の思いを残したまま、その後、Aさんは当該保育所を退所し、他の保育所に転所しました。

なお、当該保育所については、当該事案以外にも、単年に限らず、保育の内容に関し不適切ではないかとの指摘が複数の関係者や保護者からなされており、こども育成課において、対応がなされているところです。

（３）独自入手情報

以上の事実につき、Aさんの親からオンブズパーソンに相談があった他、オンブズパーソンはこども育成課からも情報を得ました。

これら一連の経過を通して入手した情報等は、条例施行規則第１１条第３項に規定する独自入手情報等に該当します。

２．自己発意調査に至った理由

オンブズパーソンは、上記独自入手情報等を検討した結果、以下の理由により、その内容が条例第６条第２号及び第３号に該当するものであり、これにかかる自己発意調査の実施が相当であると判断しました。

（１）苦情解決制度の存在意義

社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の目的は、社会性や客観性が確保された一定のルールに沿って苦情への適切な対応がなされることで、利用者の権利が擁護され、適切なサービスを受けられるように支援すること、解決の促進や事業者の信頼・適正性の確保を図ることにあります。

オンブズパーソンとしましては、適切な保育がなされ、園児の人権が守られるためには、苦情解決制度が十分に機能すること、すなわち、園児の保護者が安心して苦情の申出ができ、苦情申出をすることで不利益を受けることがなく、第三者委員が苦情の解決に向けてその役割を果たし、事業者も真摯に苦情解決に対応することで苦情の解決が図られることが必要であると考えました。そして、このことは当該保育所のみならず、市内の全ての私立保育所等に妥当するものであると考えます。

（２）川西市の私立保育所等に対する権限等

平成２７年４月１日に施行された子ども・子育て支援法（以下、「子育て支援法」といいます。）第１４条第１項では、「市町村は、子どものための教育・保育給付に関して必要があると認めるときは、この法律の施行に必要な限度において、当該子どものための教育・保育給付に係る教育・保育（教育又は保育をいう。以下同じ。）を行う者…（中略）…に対し、報告若しくは文書その他の物件の提出若しくは提示を命じ、又は当該職員に関係者に対して質問させ、若しくは当該教育・保育を行う施設若しくは事業所に立ち入り、その設備若しくは帳簿書類その他の物件を検査させることができる。」とされ、同法第３８条から第４０条において、市町村長は保育施設の設置者等に対する報告等を求めること、並びに勧告、命令等、及び確認を取消すことができる等の規定が設けられています。また、同法第３４条第２項において、保育施設の設置者等は、市町村が条例で定める保育施設等の運営に関する基準に従うこと、同条第３項において、市町村が前項の条例を定めるに当たっては内閣府令で定める基準に従い定めるとされており、「特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営に関する基準」（平成２６年内閣府令第３９号）が設けられています。

川西市においても、この規定を受け、「川西市特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営の基準に関する条例」が定められ、第３条第２項には、「特定教育・保育施設等は、当該特定教育・保育施設等を利用する小学校就学前子どもの意思及び人格を尊重して、常に当該小学校就学前子どもの立場に立って特定教育・保育又は特定地域型保育を提供するように努めなければならない。」、同条第４項では、「特定教育・保育施設等は、当該特定教育・保育施設等を利用する小学校就学前子どもの人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるよう努めなければならない。」と規定されています。

（３）本件事実関係から導かれること

しかしながら、当該事案においては、第三者委員がその立場にあることすら失念していた上、当該保育所が園児の親からの苦情に対し真摯に対応しようとする姿勢に欠けていたと評価せざるをえません。園児の人権を守る観点からは、かような事態は看過できないものであり、今後、苦情解決制度が形骸化することなく、十分機能することが必要です。とりわけ、当該保育所については、保育の内容において当該事案以外にも適切さが疑われる事実の指摘があることから、苦情解決制度の枠組みの中でそれら事実が改善されていくことが望まれます。

そして、前に述べましたとおり、苦情解決制度が機能することは、当該保育所のみならず、川西市内の全ての私立保育所等においても当てはまると考えます。

そこで、オンブズパーソンとしましては、子育て支援法等により私立保育所等において保育を行う者に対する指導監査権限を有する川西市が、川西市内の私立保育所等における苦情解決制度の実態を調査・把握し、苦情解決制度がその本来の機能を果たすよう私立保育所等を指導していく必要があると考えました。

よって、川西市内の私立保育所等において、苦情解決制度が十分に機能し、そのことで適切な保育がなされ、園児の人権が守られることを強く願い、自己発意による調査を開始しました。

Ⅱ 苦情解決制度の法令上の根拠等について

1. 私立保育所等における苦情解決制度について

(1) 苦情解決制度の法令上の根拠

本件調査の対象になっている私立保育所等における苦情解決制度については、次のような法令上の根拠に基づいています。

- ① 私立保育所等の事業は第二種社会福祉事業に該当するものですが（社会福祉法第2条第3項）、社会福祉法第82条では、「社会福祉事業の経営者は、常に、その提供するサービスについて、利用者からの苦情の適切な解決に努めなければならない。」と規定されています。この規定を受けて、平成12年6月7日、厚生省において、苦情解決の指針が設けられています。
- ② 児童福祉法第45条第2項の規定に基づく「児童福祉施設の設備及び運営に関する基準」（昭和23年厚生省令第63号）第14条の3では、「児童福祉施設は、その行った援助に関する入所している者又はその保護者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置するなどの必要な措置を講じなければならない」とされ、同基準第35条の規定に基づく「保育所保育指針」（平成20年厚生労働省告示第141号）第1章4（三）では、「保育所は、入所する子ども等の個人情報適切に取り扱うとともに、保護者の苦情などに対し、その解決を図るよう努めなければならない」とされています。
- ③ 「特定教育・保育施設及び特定地域型保育事業の運営に関する基準」（平成26年内閣府令第39号）第30条においては、保育施設等は子どもや子どもの家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じなければならない、苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行わなければならない等と規定されています。
- ④ 川西市においても、川西市立保育所につき、「川西市保育所苦情解決制度実施要綱」（平成27年川西市教育長告示第1号。以下、「実施要綱」といいます。）が定められ、「川西市保育所苦情解決制度〈苦情解決の手順〉」（以下、「苦情解決の手順」といいます。）という説明書が作成されています。

(2) 苦情解決制度の目的

このような苦情解決制度が設けられた目的は、指針では、「苦情への適切な対応により、福祉サービスに対する利用者の満足感を高めることや早急な虐待防止対策が講じられる、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することできるように支援する」、また、「苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る」とされています。

なお、「苦情」の意味ですが、上述の法令にはその定義は存在しませんが、川西市の実施要綱には「（苦情の範囲）第2条」として、「この要綱において対象とする苦情は、保育所における保育の実施に係る苦情、意見及び要望とする。」と定められています。苦情解決制度の目的が指針に述べられた上記の点にあるとするならば、「苦情」は広く解されるべきであると考えます（こうした観点から、「苦情」という表現については検討が必要であるとの指摘もなされています）。

したがって、ここでは概ね川西市の実施要綱に沿った意味が妥当であると考えます。

(3) 苦情解決の仕組みの概要

苦情解決の指針による苦情解決の仕組みは、概ね次のとおりです。

まず、苦情解決の体制として、苦情解決責任者、苦情受付担当者、及び第三者委員をおくこととされ、苦情解決責任者は施設長、理事長等、苦情受付担当者は職員の中から任命、第三者委員は苦情解決を円滑・円満に図れる者、世間からの信頼性を有する者がその要件とされています。

次に、苦情解決の手順としては、

- ㊦ 利用者への周知
- ㊧ 苦情の受付
- ㊨ 苦情受付の確認・報告
- ㊩ 苦情解決に向けての話し合い
- ㊪ 苦情解決の記録・報告
- ㊫ 解決結果の公表

が示されています。

利用者は、直接、第三者委員に苦情の申出をすることもできますし、苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告することになっています。利用者または苦情解決責任者は必要により第三者委員に助言を求めたり、利用者と保育所等との話し合いに立ち会ってもらうことを要請することができます。そして、第三者委員は、利用者と事業者の間の話し合いに立ち会った場合、解決策の調整や助言を行うものとされています。

また、川西市の実施要綱では、苦情解決の仕組みは、上記指針とほぼ同様であり、苦情解決責任者はこども育成課長、苦情受付担当者は保育所長、第三者委員は苦情の解決を円滑に図ることができる者、社会的に信頼性を有する者がその要件とされ、2名おくこととされています。

そして、「苦情解決の手順」では、「苦情受付書」、「苦情受付報告書」、「苦情解決結果報告書」が作成されています。

（４）苦情解決制度の問題点

他方、現行の苦情解決の仕組みの問題点としては、苦情解決責任者は施設長等とされていること、第三者委員は事業経営者が選任すること、第三者委員は話し合いに立ち会い、解決策の調整及び助言ができるにとどまること、解決結果の公表の主体は事業経営者であることなど、事業所内で手続が完結し、第三者性の保障が不十分で、実効性及び透明性に欠けるきらいがあるということが指摘できます。したがって、苦情解決制度が機能するためには、事業者側が苦情解決制度の重要性を十分認識すること、利用者が苦情解決制度の存在と意義を十分理解できるようその周知を図り、実際の苦情の申出がなされたとき、事業者・第三者委員・利用者等の関係者が苦情の解決に向けて真摯に向き合い、苦情解決制度の趣旨に沿った手続を運用していくことが最低限必要となります。

２．運営適正化委員会における苦情解決制度について

（１）運営適正化委員会の法令上の根拠

私立保育所等における苦情解決の仕組み以外に、運営適正化委員会による苦情解決の手続が存在します。この運営適正化委員会については、次のような法令上の根拠に基づいています。

社会福祉法第83条では、「都道府県の区域内において、福祉サービス利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスに関する利用者からの苦情を適切に解決するため、都道府県福祉協議会に、人格が高潔であって、社会福祉に関する識見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。」と、運営適正化委員会による苦情の解決が規定されています。

（２）運営適正化委員会における苦情解決制度の概要

運営適正化委員会は、福祉サービス利用援助事業を行うものに対し、必要な助言または勧告を行う権限を有し（社会福祉法第84条第1項）、その勧告を受けた福祉サービス利用援助事業実施者は、これを尊重しなければなりません（同条第2項）。

福祉サービスに関する苦情について、解決の申出があったとき、運営適正化委員会はその相談に応じ、申出人に必要な助言をし、当該苦情に関わる事情を調査するものとされています（同法第85条第1項）。

また、申出人や福祉サービス事業者の同意を得て、苦情解決のあっせんを行うことができます（同条第2項）。この場合、運営適正化委員会の委員があっせん員となります。

さらに、運営適正化委員会は、苦情解決にあたる際、福祉サービス利用者の処遇について不当行為が行われているおそれがあると認められる場合は、都道府県知事に対し、速やかにその旨を通知しなければなりません（同法第86条）。

（3）運営適正化委員会の意義

苦情解決の仕組みについては、1「私立保育所等における苦情解決制度について」（4）で指摘しましたとおり、事業所内で手続が完結するという問題点があると考えられますが、利用者は事業所における苦情の解決に不服がある場合や解決が図られなかった場合、運営適正化委員会に対し苦情の解決を求めることができます。もっとも、事業者に対し苦情の解決を求めるという手続を経ずとも、直接運営適正化委員会に対して苦情の解決を求めることもできます。

いずれにしても、利用者にとって事業者が考える解決内容に不服がある場合等に運営適正化委員会に解決を求めることができるということ、すなわち運営適正化委員会という事業者以外の機関に苦情の解決を求めることができることの意義は大きいと考えます。

Ⅲ 調査の実施及び結果並びにオンブズパーソンの判断

1. 調査の実施

（1）市教育委員会に対する調査

① オンブズパーソンは、平成28年11月24日、市教育委員会に対して調査実施通知を文書にて提出し、条例第12条に基づき、Aさんの事案における苦情解決制度利用の経過、市内私立保育所等の苦情解決制度の概要、及び運用実態等について調査を求めました。

これに対し、同年12月8日、市教育委員会から、回答を得ました。

② 上記①の回答によると、市教育委員会は苦情解決制度利用案件の件数は把握しているものの、内容までは確認していないとのことでしたので、改めて、平成28年12月22日、苦情解決制度利用の運用実態について私立保育所等にアンケート調査を行うよう依頼しました。

これに対し、平成29年3月21日、市教育委員会から、①の回答で「不明」とされた事項を含め、回答を得ました。なお、市教育委員会の回答に日数を要したのは、一部の私立保育所等からの回答が遅れたことが原因です。

（2）当該保育所からの聴取の機会

I 1「独自入手情報にかかる事実関係等」（1）・（2）に記載の事実につき、当該保育所から事情を聴取する機会が必要と判断し、平成29年2月10日付書面等にて説明を求めましたが、当該保育所は過去の案件であり、既に解決済である等としてこれに応じかねるとし、協力が得られませんでした。

2. 調査結果

（1）川西市の私立保育所等における苦情解決の仕組みの実情等について

調査の結果から、苦情解決の仕組みについては、概ね制度として手続が保障されていると評価できるものと考えられます。

しかしながら、

- ① 苦情解決に関する規定が設けられていない私立保育所等が若干数存在したこと
- ② 第三者委員が未だに選任されていない私立保育所等が若干数存在したこと
- ③ 苦情受付担当者の立場や第三者委員の選任基準が不明確であったり、苦情解決の指針で定められているものとは異なる立場の者が苦情解決責任者とされているなど、苦情解決制度の意図を十分に理解した人選となっていないと考えられる私立保育所等が存在したこと

- ④ 保護者に対する周知の仕方としては不十分（不明、個別対応、口頭による説明等）な私立保育所等が存在したこと
 - ⑤ 指針において書面に記録することが規定されている点（㉞苦情受付担当者は、苦情の受付に際し、㉟苦情の内容、㊱苦情申出人の希望等、㊲第三者委員への報告の要否、㊳苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち合いの要否の各事項につき書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認すること、㊴苦情受付担当者が苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録すること。）について、実践されていない私立保育所等が少なからず存在したこと
 - ⑥ 苦情解決結果、改善事項について、指針に規定されている苦情申出人や第三者委員に対する報告が十分になされていない、あるいはその必要性を十分認識していないと考えられる私立保育所等が存在したこと
 - ⑦ 解決結果の公表をしていない、または外部への公表が予定されていない私立保育所等が存在したこと
 - ⑧ 大半の私立保育所等において、運営適正化委員会に対して苦情解決を求めることができる旨の教示が行われていないこと
- 等の点が問題であると考えられます（別紙2参照）。

（２）川西市の私立保育所等における苦情解決制度の運用の実情等について

調査の結果、平成２７・２８年度においては５つの私立保育所等で苦情解決制度が利用されたことがわかりました。しかし、得られた回答からは、苦情解決制度が実質的に機能したか否かは不明でした。

なお、前述のとおり、当該保育所は、Ⅰ１「独自入手情報にかかる事実関係等」（１）・（２）に記載の事実につき既に解決済としており、当該事案に対する対応においても、苦情解決制度の手続においても不十分であったと評価せざるをえません。

３．オンブズパーソンの判断

（１）市教育委員会の対応について

Aさんの事案に関しては、市教育委員会は、Aさんからの相談に対し直ちに当該保育所に赴き、事実確認とともに口頭による注意を行ったこと、苦情解決の仕組みにより解決する方法があることを伝えたこと、並びに当該保育所における苦情解決の仕組みにおける話し合いに立ち会い、当該保育所の当該保育に対し指導を行ったこと等、その対応は評価できます。しかしながら、苦情解決制度による話し合いの場は１回のみであり、当該保育所が当事者等に対して事実関係の確認や心情を尋ねることをしなかったこと等、苦情解決制度が機能するように指導することについては不十分であったといわざるをえません。

また、従前、市教育委員会は、川西市市内のすべての私立保育所等に対し、毎年、苦情解決制度に関する調査を行ってきたことは評価できます。ただし、従前の調査事項は、制度の有無・制度開始時期・昨年度の利用件数・受付担当者・解決責任者・第三者委員に限られており、実際の苦情解決制度の利用事案の把握及び運用の実態についての調査まではなされておらず、したがって、苦情解決制度が機能しているかどうかについての運用実態の把握まではできていませんでした。

しかしながら、当該事案の発生後、オンブズパーソンは市教育委員会と苦情解決制度を含めた保育に関して協議を重ねてきましたが、その中で市教育委員会は従前の調査事項だけでは不十分であると判断し、平成２８年度から自主的に調査事項を増やしたこと（新たに、規定の有無・第三者委員の選任方法と基準等・利用者への周知方法・苦情受付時の書面の有無・話し合いの結果や改善事項の書面での記録・解決結果の公表・社会福祉協議会に設置されている兵庫県福祉サービス運営適正化委員会への不服申立の教示の有無及び方法を追加）は評価できます。もっとも、実際の

苦情解決事案の把握及び運用の実態については調査の対象となっていなかったことから、オンブズパーソンとして私立保育所等にアンケート調査を行うよう依頼を行ったことは前に述べましたとおりです。

（２）市教育委員会に求めること

２「調査結果」（１）で述べましたとおり、オンブズパーソンとしては、

- ① 苦情解決の指針に掲げられた項目に沿った手続が実践されていなかったり、指針の趣旨に対する理解が不十分ではないかと考えられる私立保育所等が存在したこと
- ② 実際に苦情解決制度が利用されたケースについて、制度が機能したか否かは不明であったこと

が問題であると考えます。

このことは同時に、市教育委員会において上記問題点の把握ができていなかったということがいえます。したがって、オンブズパーソンとしては、市教育委員会自身が改めて指針に対する理解を深め、指針に掲げられた各項目の実践がなされていない、あるいは不十分であると考えられる私立保育所等に対してその指導を行うことが必要であると考えます。また、実際に苦情解決制度が利用された場合、同制度が機能したか否かについての実態の把握も同時に必要であると考えます。これは、指針に沿った制度が整備されていたとしても、その運用が制度の趣旨に沿ったものでない限り、制度が形骸化しかねないと考えられるからです。この点については、市がどこまで個別の事案に関与できるのかという指摘も考えられるところではありますが、Ⅰ２「自己発意調査に至った理由」（２）で述べました市の権限、及びⅡ１「私立保育所等における苦情解決制度について」で述べました苦情解決の法令上の存在根拠、保育所を利用する利用者の視点（需要過多が常態化しており、市立であるか私立であるか等利用者が保育所を選別・希望して入所させること自体が困難になっている）、並びに本件事案に対する当該保育所の対応を考慮しますと、適切な保育がなされるという目的を達成するために必要な範囲で調査を行うべきであると考えます。

４．私立保育所等にオンブズパーソンが望むこと

苦情解決制度が設けられた目的につきましては、Ⅱ１「私立保育所等における苦情解決制度について」（２）に記載しましたが、オンブズパーソンとしては、私立保育所等が利用者からの苦情の申出に真摯に対応することが私立保育所等の信用を高めることにつながると考えています。

保護者は子どもを入所させると、保育中子どもの様子を見守り続けることができないこともあり、たとえば、保育所あるいは保育士の保育内容に疑問を感じ、保育所に苦情の申出をした場合、そのことで子どもが何らかの不利益をこうむるのではと思い、申出を躊躇するということが考えられます。また、苦情の申出をしたものの、苦情解決制度がうまく機能せず、保護者に不満が残った場合、保護者は保育所の保育に不安を抱えたまま、子どもをあずけざるをえないということになります。いずれの場合も、保護者と保育所あるいは保育士との間の信頼関係が失われていき、子どもの最善の利益がそこなわれる可能性が生じてきます。

しかしながら、苦情の申出をしたからといって不利な扱いを受けることはなく、また、苦情の申出がなされた場合、苦情解決制度の枠組みで、第三者委員が加わるなどして、双方が十分な主張を出し合い、話し合いをしていくことで納得のいく解決が得られれば、保育の質が改善・向上するとともに、保護者は安心して子どもを保育所にあずけることができ、保育士もまた保護者からの信頼を肌で感じながら自信をもって子どもの保育にあたることができると考えられます。さらに、保育所全体の保育の質を向上させるためには、保育所の中で苦情解決にかかる情報を共有することが重要です。すなわち、ここで保育所に求められているのは、苦情をしっかりと受けとめ、保育の質の改善・向上に結びつけていこうとする保育所の姿勢であると考えます。

そして、そのような姿勢で臨むことが、この保育所はどんな些細なことでも真摯に対応してく

れる風通しのよい保育所であるとの評価に必ずつながっていくはずです。

したがって、オンブズパーソンとしましては、私立保育所等が苦情解決制度を通じて保育の質を向上させるとともに、その信用を高めてほしいと願うものであり、そのためには、私立保育所等が苦情解決制度の目的を十分に理解し、真摯に対応することが必要不可欠であると考えられることから、敢えてここで付言いたします。

Ⅳ 結論及び付帯して求める事項

１．結論

以上より、オンブズパーソンは、私立保育所等が社会福祉法等の適用を受けることから、苦情解決に際し指針に沿った運用がなされることが望ましいと考えます。そこで、

- ① 現在、市教育委員会において毎年行っている私立保育所等に対する苦情解決制度に関する調査を今後も継続され、指針にて通知された仕組みが整備されているか否かを検討し、苦情解決体制及び苦情解決の手順において不十分な点があれば（特に、Ⅲ ２「調査結果」（１）・（２）に指摘した点）、指針に沿った仕組みを整備するよう指導すること、並びに指導体制を整えること
- ② 上記調査において、苦情解決制度が利用された場合、事案の把握に努め、苦情解決制度が機能したか否かを検証し、不十分であると判断した場合、同制度が機能するよう指導すること、並びに指導体制を整えること
- ③ 兵庫県社会福祉協議会に設置されている兵庫県福祉サービス運営適正化委員会に対しても苦情の申立てができることを利用者に教示するよう指導をすることが重要と判断し、意見表明を行います。

２．付帯して求める事項

意見表明にかかる各事項の措置については、条例第 17 条第 2 項が定める期日（2017 年 8 月 21 日）までにオンブズパーソンに報告いただきますよう要請します。

また、本意見表明の内容は、広く市民に広報する必要があると判断しますので、公表することとします。

以上

調査結果からみえる問題点（別紙2）

項目		指針等に定められている事項	問題点
苦情解決に関する規程について	苦情解決に関する規程について	- 苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図る。 - 指針には苦情解決に関する規程の例が添付されている。	苦情解決に関する規程を設けていない私立保育所等がある。
	苦情解決責任者について	苦情解決の責任主体を明確にするため、施設長、理事長を苦情解決責任者とする。	主任保育士を責任者としている私立保育所等がある。
	苦情受付担当者について	サービスマン利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、職員の中から苦情受付担当者を任命する。	苦情受付担当者の立場が不明確な私立保育所等がある。
	第三者委員の設置の有無及び選任基準について	苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。	- 第三者委員未設置の私立保育所等がある。 - 選任基準が、第三者性を担保できるか明確でない私立保育所等がある。
	苦情解決手順の利用者への周知について	施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。	口頭説明のみ、苦情申出者に対してのみ説明、個別対応という私立保育所等がある。
苦情受付時の記録について	苦情受付時の記録について	- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。 - 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、「ア苦情の内容、イ苦情申出人の希望等、ウ第三者委員への報告の要否、エ苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いの第三者委員の助言や立合いの要否」について書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。	書面に記録していない私立保育所等がある。
	第三者委員が苦情受付担当者から報告を受けた場合の苦情申出人に対する連絡について	- 苦情受付担当者は、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除き、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。 - 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。	第三者委員が苦情申出人に対し、報告を受けた旨連絡していない私立保育所等がある。
	苦情受付から解決・改善までの経過と結果に関する記録について	苦情解決や改善を重ねることにより、サービスマンの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し、公表する。	書面に記録していない私立保育所等がある。
	苦情解決責任者による、一定期間毎の苦情解決結果に関する報告について	苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。	定期的な報告の必要性について、十分に理解していない私立保育所等が存在している。
	苦情申出人に対する改善事項の苦情申出人・第三者委員への報告について	苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後、報告する。	苦情申出人や第三者委員に対する改善事項の報告の必要性について、十分に理解していない私立保育所等がある。
苦情解決の手順	解決結果の公表について	利用者によるサービスマンの選択や事業者によるサービスマンの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等に実績を掲載し、公表する。	公表していない、または保護者会への伝達等に留まるなど、外部への公表が予定されていない私立保育所等がある。
	運営適正化委員会への不服申立の教示について	- 都道府県の区域内において、福祉サービスマン利用援助事業の適正な運営を確保するとともに、福祉サービスマンに関する利用者等からの苦情を適切に解決するため、都道府県社会福祉協議会に、人格が高潔であって、社会福祉に関する職見を有し、かつ、社会福祉、法律又は医療に関し学識経験を有する者で構成される運営適正化委員会を置くものとする。（社会福祉法第83条） - 事業者段階で解決困難な苦情については、運営適正化委員会に中立・公正な立場での事情調査や助言及びあつせんを依頼することが可能。（兵庫県福祉サービスマン苦情解決の手引き）	運営適正化委員会に対して苦情解決を求めることができる旨、教示をおこなっている私立保育所等は1ヶ所しかない。

（２）市教育長発「子どもの人権案件に係る是正等の措置等についての報告書」（概要）

2017年8月21日付 措置報告（条例第17条第2項）概要

市教育長 発、オンブズパーソン 宛

子どもの人権案件に係る是正等の措置等についての報告書

1. 意見表明を受けて

このたびの意見表明を受け、認可保育施設における苦情解決の仕組み（以下「制度」という。）に関して、教育委員会における実態の把握や指針に沿った制度運用の点検、市内の民間認可保育施設（以下「施設」という。）の指導監督の徹底などについて、市教育委員会として責務の認識を新たにしたところであります。

あわせて、施設においても、制度の規定整備や保護者周知に向けた取組みは、保育の質を高めることや施設への信頼を高めることにつながることから、必要不可欠な制度であり、このことへの認識を深める機会となりました。

2. 再調査の実施について

教育委員会は、制度に関してより明確な実態の把握を図るとともに、意見表明の別紙1「Ⅳ 結論及び付帯して求める事項」にある各事項に対応するため、市内の施設へ制度運用の実態に関して再調査を実施しました。

（１）実施内容

平成28年度にオンブズパーソンから依頼を受けて調査し、回答した資料内容を精査するとともに、この度の意見表明で指摘のあった施設の実態や回答事項に対し、質問項目を整理して調査を行いました。また、その回答内容について、改めて施設に確認をするとともに、改善や履行を指示しました。

（２）実施方法

市内の公立・民間の認可保育施設の施設長が集まる「合同施設長会議」が平成29年7月26日（水）に開催されましたので、議事の一つに「川西市子どもの人権オンブズパーソンからの意見表明」を組み込み、再調査依頼文、「意見表明」、及び「兵庫県福祉サービス苦情解決の手引き（第3版）」等の資料を配付して、調査の主旨説明を行いました。

（３）調査時期

上記のとおり、平成29年7月26日（水）に全施設長へ意見表明の内容、再調査の主旨を説明し、2週間後の平成29年8月10日（木）を提出期限として、回答作成を依頼しました。

また、制度に対し、さらに認識を深めてもらうため、平成29年8月7日（月）付で、平成12年6月7日厚生省発「指針」、「川西市立保育所苦情解決制度実施要綱」及び「川西市立保育所苦情解決制度〈苦情解決の手順〉」等の資料を施設へメール送信しました。

3. 再調査の結果について

再調査の結果概要については以下のとおりです。

【項目1 苦情解決に関する規程について】

- ・規定が無いと回答していた施設が1か所ありましたが、今回の調査で、規定を作成しているとの回答でしたので、市内の認可保育施設すべてに苦情解決制度にかかる規定が設定されたことになりました。

【項目 2 苦情解決体制／苦情解決責任者】

- ・苦情解決責任者が主任保育士になっていた施設が 1 か所ありましたが、今回の調査で、施設長に変更するという回答でしたので、市内の施設での苦情解決責任者は、園長または施設長となりました。

【項目 3 苦情解決体制／苦情受付担当者】

- ・苦情受付担当者を保護者会役員と保育士としていた保育園が 1 か所ありましたが、今回の調査で、次年度からは主任保育士に変更するという回答でしたので、市内の施設はすべて園の職員が受け付けることになりました。

【項目 4 苦情解決体制／第三者委員設置】

- ・第三者委員未設置の施設が 2 か所ありましたが、今回の調査で、うち 1 か所は第三者委員を 2 名設置したとの回答でした。まだ 1 か所が設置されていないため、同施設へ速やかに第三者委員を設置するよう指示を行いました。
- ・第三者委員の選定基準で、第三者性の担保が不明確と指摘を受けた施設が 4 か所ありましたが、今回の調査ですべて明確に規定されていました。

【項目 5 苦情解決の手順／利用者への周知】

- ・利用者への周知方法が明確になっていないと指摘を受けた施設が 6 か所ありましたが、今回の調査で 2 か所はすでに資料を配付して説明を行っていることがわかりました。残り 4 か所のうち 3 か所が、園便り等に苦情解決の仕組みを掲載し配付するとの回答で、残る 1 か所が施設内の掲示により周知を図るという回答でした。
- ・資料配付や施設内掲示の方法などで、すべての施設において周知方法が改善されました。

【項目 6 苦情解決の手順／苦情受付時の記録】

- ・記録していない 2 か所の施設から、今回の調査で記録すると回答があり、改善されました。

【項目 7 苦情解決の手順／第三者委員の連絡】

- ・第三者委員から苦情申出人に対し、苦情を受け付けた旨の連絡の有無についての回答が、不明確と指摘を受けた施設が 1 か所ありましたが、今回の調査で、うち 1 か所は規定作成に向けた検討を行う旨の回答があり、残り 10 か所の施設からは、第三者委員から苦情申出人に対し、苦情を受け付けた旨の連絡を行うとの回答があり、改善されました。

【項目 8 苦情解決の手順／経過・結果の記録】

- ・記録をしていない施設が 1 か所ありましたが、今回の調査で書面に記録するとの回答があり、改善されました。

【項目 9 苦情処理の手順／責任者の第三者委員報告】

- ・第三者委員への定期的な報告について、実施してない施設や回答が不明確な施設が 8 か所ありました。今回の調査でうち 1 か所から規定作成に向けて検討を行う旨の回答があり、あとの 7 か所では定期的に報告を行うとの回答がありました。
- ・各施設が任命した第三者委員の自覚が継続されるためにも、こども育成課が、各施設の第三者委員への定期的な報告の履行状況を確認していきます。

【項目１０ 苦情解決の手順／苦情申出人への改善事項報告】

- ・苦情申出人への改善事項報告の履行が不明確と指摘を受けた施設が４か所ありましたが、今回の調査で、すべて報告されるように改善されました。

【項目１１ 苦情解決の手順／第三者委員への改善事項報告】

- ・第三者委員への改善事項報告の履行が不明確と指摘を受けた施設が６か所ありました。今回の調査で１か所から規定作成に向けた検討を行う旨の回答があり、３か所から電話または文書で報告するという回答がありました。残る２か所も、一定期間経過後に第三者委員に報告を行うとの回答がありましたので、こども育成課で履行状況を確認していきます。

【項目１２ 苦情解決の手順／解決結果の公表】

- ・解決結果を公表していない、不明など不明確な施設が９か所ありましたが、今回の調査で、１か所は公表しているという回答、うち１か所は規定の作成に向けて検討を行う旨の回答がありました。残り７か所からは、今後、公表していくという回答がありました。
- ・個人情報の取扱いは十分注意することを念頭に、「公表」の意義を理解されたと思われます。

【項目１３ 苦情解決の手順／運営適正化委員会への不服申立の教示】

- ・市内で１施設のみ保護者に教示していますが、残り１５施設では教示されていませんでした。
- ・今回の調査で、前回の調査以降すでに教示済み施設が３か所、次年度を待たず９月から教示と具体的な開始時期を示した施設が３か所、園内に掲示など具体的な教示手段を示した施設が９か所あり、市内すべての施設で教示となるよう改善がなされました。
- ・今後は、こども育成課で教示している状況の確認をしていきます。

【平成２９年１月以降に苦情解決制度を利用した実績について】

- ・再調査した１６か所のすべての施設で、制度を利用した実績は０件でした。
- ・今後は、制度を利用された案件があれば、こども育成課へ報告してもらい、課としては制度が適切に機能していたかを確認していきます。

４．今後の教育委員会としての取組みについて

（１）基本的な考え方について

国が定めた「社会福祉事業の経営者による福祉サービスに関する苦情解決の仕組みの指針」によると、苦情解決制度の目的は以下のように整理されます。

＜苦情解決制度の目的＞

- ①利用者の立場から
 - ・利用者の満足感を高めること
 - ・利用者個人の権利を擁護すること
 - ・利用者が福祉サービスを適切に利用できるように支援すること
- ②事業者の立場から
 - ・苦情を密室化せず、解決手法の社会性や客観性を確保すること
 - ・円滑・円満な解決を促進すること
 - ・事業者の信頼や適正性を確保すること

市教育委員会の責務は、この目的が十分に達成できるよう、制度の適正な運用を図ることであると考えています。このため、実際に制度を運用している認可保育施設に対し、その運用状況の報告を求めるとともに、必要な場合は指導・助言を行い、実態として制度が十全に機能している環境を実現することが求められているものと認識しているところです。

以上、制度に関する教育委員会の基本的な考え方を申しあげたうえで、意見表明に掲げられて

いる3項目に関する、教育委員会の取り組みについて、基本的な所見を申し上げます。

（２）制度に関する調査及び指導について

前述のとおり、民間認可保育施設に対し、制度運用の実態に関し、不明確な項目の状況を再調査いたしました。この結果、調査を行った全施設で制度の意義及び、制度の運用に対する認識が向上したと思われます。また、「意見表明の別紙１」、「国の指針関連資料」、「市立保育所の要綱資料」を関係施設に改めて送付したことによって、制度の基本的な考え方や仕組み等について共通理解を深める結果となり、制度の認識の向上に効果的であったと考えています。

このようなことから、こども育成課が今まで、毎年１回実施していた制度に関するアンケート調査において、今後は利用者への制度の周知状況や第三者委員へ定期的な報告の履行状況などを確認検証し、施設の制度運用状況がなお一層把握できるよう、調査内容の改善を図ってまいります。

また、この調査と合わせて、制度の趣旨や基本的な考え方、具体的な仕組みの周知を図る必要があると考えておりますので、合同施設長会議（年５回程度開催）の場を活用するなど、制度に関して理解を深める機会を設けるとともに、制度の実施について、すべての園で一定の水準が確保できるよう、指導してまいります。

なお、「兵庫県福祉サービス運営適正化委員会」への苦情申し立て制度については、施設から保護者へその利用方法などの周知がどのように図られているのかを、こども育成課が状況確認に努めてまいります。

（３）制度が利用された場合の指導について

制度が実際に利用された場合について、前述の調査において、具体的な利用状況の報告を各園に求めていきます。その結果等から、制度が十分に機能していないと認められる場合は、法人理事長や園長等から具体的内容を聞きとり、調査するとともに、さらに可能な限り苦情を訴えた当事者からも事情を聴取し、当該苦情の解決について指導するとともに、制度の適正な運用が図られるよう、当該施設に対して直接、指導または助言を行うこととします。

（４）指導体制について

市教育委員会の指導体制については、こども育成課が窓口となり、施設や利用者からの制度の利用に関する相談に対応するとともに、必要がある場合は、条例に基づいた指導・助言を行うなど、制度の適正な運用を図るため、組織的な対応を進めてまいります。

（５）より良い教育・保育の実現に向けて

苦情解決制度は「苦情を介して、より良い教育・保育を実現していくための手段」とであると認識しています。

この「より良い教育・保育」の実現については、単に苦情解決制度の適正な実施のみによって実現できるものではなく、研修制度の充実や教育・保育に関する評価制度の実施、教育・保育の運用状況に関する指導・助言など、関連する様々な仕組みが有機的に機能することによって、具体的に確保されるものであると考えています。

乳幼児期の教育・保育に関わるすべての者たちがこの点を理解し、あわせて、乳幼児期という人生の基盤を形成する最も大切な時期に、その子どもに関わることができることの喜びと責任を自覚しつつ、教育・保育がより良いものになるよう、苦情解決制度の適正な運用はもとより、様々な視点から更なる努力を重ねていく必要があるものと考えています。

以上、今回、意見表明をいただいたことを、重く受け止め、また、これを契機として、より良い教育・保育の実現に向け、真摯に取り組んでまいりたいと考えているところです。

表Ⅳ-1 申立て案件・自己発意案件の処理状況一覧(1999.6～2017.12)

	案件番号	申立て事項・独自入事情報	条例上の対処(実施対象の関係機関等)	公開／非公開
1	1999年申立て第1号	法的親子分離における親の面接交渉権に関する問題	99.12 結果通知(市青少年センター) 99.12 結果通知(市福祉事務所)	公開
2	1999年申立て第2号	関係機関がかかわった結果の親子分離先が子どもにとって不適当・不利益であるとする問題	00.05 意見表明(市教育委員会) 00.08 意見表明(市福祉事務所)	公開
3	1999年申立て第3号	担任の指導における暴言等の問題	調査不実施・調整実施	—
4	1999年自己発意第1号	保育所での子どもの感染症予防問題	99.09 是正等申入れ(市福祉事務所) 99.12 是正等申入れ(市福祉事務所)	公開
5	1999年申立て第4号	部活動中の生徒の事故死の報道及び他の部活動における体罰の市教委情報公開文書に基づく類似事故の予防・制度改善提言への要望	02.02 結果通知(市教育委員会)	公開
6	2000年申立て第1号	部活動中の生徒の事故死(熱中症による死亡)の原因究明・再発防止策の確立等に関する問題	00.07 勧告・意見表明(市教育委員会) 00.07 結果通知(市長) 00.07 結果通知(当該学校)	公開
7	2000年申立て第2号	DVからの子ども救済とそれに伴う就学保障問題	01.10 結果通知(市教育委員会)	非公開
8	2000年自己発意第1号	子どもの転校受け入れに際する学校の対応の問題	00.11 勧告(市教育委員会) 00.11 勧告(当該学校) 02.12 調査打ち切り	非公開
9	2000年申立て第3号	小学生の学校外水死事故を契機とした生前の子ども同士の関係や学校の対応における問題	02.03 意見表明(市教育委員会)	公開
10	2001年申立て第1号	教員による体罰等と学校の事後対応の問題	01.04 是正等申入れ(当該学校) 01.07 意見表明(市教育委員会) 01.07 結果通知(市長)	公開
11	2001年申立て第2号	学校内での子ども同士の関係と学校の対応上(いじめ再発防止等)の問題	01.08 是正等申入れ(市教育委員会) 02.12 調査打ち切り	非公開
12	2001年自己発意第1号	学級崩壊に関する問題	02.03 第3年次報告書第3章で報告 02.12 調査打ち切り	公開
13	2002年申立て第1号	高校転学申込みに際する対応等の問題	02.08 調査打ち切り	非公開
14	2002年申立て第2号	子どもの福祉的措置を講じる際の関係機関の説明責任及び子どもの意見表明不尊重問題	03.03 結果通知(市教育委員会) 03.03 結果通知(当該学校) 03.03 結果通知(市保健福祉部)	公開
15	2002年申立て第3号	不登校の子どもに対する学校対応と公的支援に関する問題	調査不実施・調整実施	—
16	2002年申立て第4号	同上	調査不実施・調整実施	—
17	2002年申立て第5号	同上	調査不実施・調整実施	—
18	2002年申立て第6号	民間認可保育所における子どもへの「虐待」の疑いまたは「不適切な指導」その他の問題に関する当該施設の説明責任及び苦情解決責任に関する問題	02.08 より申立第8号と一体的に扱い対処	公開
19	2002年自己発意第1号	自然学校における補助員の入浴指導に際する不当制裁問題及び学校の対応等の問題	02.08 勧告(市教育委員会) 02.09 公表(市政記者クラブ)	公開
20	2002年申立て第7号	校則違反を理由として行われた生徒指導のあり方に関する問題	調査不実施・調整実施	—
21	2002年申立て第8号	民間認可保育所における子どもへの「虐待」の疑いまたは「不適切な指導」その他の問題に関する当該施設の説明責任及び苦情解決責任に関する問題	02.09 要望(当該施設) 02.11 意見表明(市保健福祉部) 02.11 結果通知(県民生活部) 02.11 公表(市政記者クラブ) 03.03 要望(当該施設設置者) 03.03 意見表明(市保健福祉部) 03.03 公表(市政記者クラブ) 03.04 結果通知(県民生活部)	公開
22	2002年自己発意第2号	中学校における頭髪黒染め指導での健康被害問題	02.10 意見表明(市教育委員会) 02.11 公表(市政記者クラブ)	公開
23	2003年申立て第1号	いじめ被害及び子どもからの被害の訴えに対する教員の対応の問題	03.11 意見表明(市教育委員会)	公開
24	2003年申立て第2号	校則違反を理由として行われた生徒指導のあり方に関する問題	04.10 是正等申入れ(市教育委員会) 04.10 結果通知(当該学校)	公開
25	2003年申立て第3号	区域外通学の申請手続きにおける市教育委員会の対応の問題	03.11 対処の必要が認められず調査終結	—
26	2003年申立て第4号	子ども間で起こった事件への事後対応及びその後の子どもの不登校への学校の対応に関する問題	調査不実施・別件処理	—
27	2003年申立て第5号	生徒指導に関する問題	調査不実施・調整実施	—
28	2003年申立て第6号	教員の体罰等と学校の事後対応の問題	03.09 意見表明(市教育委員会) 03.09 結果通知(当該学校)	公開

29	2003年自己発意第1号	子ども間で起こった事件を端緒とした保護者間及び保護者と学校間の対立及び子どもの不登校への対応に関する問題	03.07 意見表明(市教育委員会) 03.07 改善等申入れ(当該学校) 03.08 要望(当該保護者) 03.09 結果通知(当該保護者)	非公開
30	2003年申立て第7号	いじめに対する学校の対応に関する問題	調査不実施	—
31	2004年申立て第1号	生徒指導における子どもの意見不尊重問題	04.06 結果通知(当該学校) 04.06 結果通知(市教育委員会)	非公開
32	2004年自己発意第1号	法律的な問題も含んだ子どもの人権侵害の疑い	05.06 結果通知(市教育委員会)	非公開
33	2004年申立て第2号	いじめ被害再発への不安及び学校内でのいじめに対する学校の対応に関する問題	04.12 結果通知(当該学校) 04.12 結果通知(市教育委員会)	公開
34	2004年申立て第3号	いじめ被害および被害の訴えに対する教員の対応の問題及び子どもの不登校	05.06 意見表明(当該学校) 05.09 意見表明(市教育委員会)	公開
35	2005年申立て第1号	教員による体罰及び校則違反を理由として行われた生徒指導のあり方に関する問題	05.08 勧告(市教育委員会) 05.08 勧告(当該学校)	公開
36	2005年申立て第2号	子どものいじめ被害と精神的苦痛への学校・市教育委員会の対応の問題	06.03 調査打ち切り	—
37	2006年申立て第1号	生徒指導における子どもの意見不尊重問題	調査不実施・調整実施	—
38	2006年申立て第2号	子ども間の暴力に対する学校の対応の問題	06.07 調査打ち切り	—
39	2007年申立て第1号	高校受験における志願変更申請への学校の対応とその後の進路指導に関する問題	07.11 意見表明(市教育委員会) 07.11 改善等申入れ(当該学校)	公開
40	2007年申立て第2号	教員による体罰及び校則違反を理由として行われた生徒指導のあり方に関する問題	08.03 是正等申入れ(当該学校) 08.04 意見表明(市教育委員会) 08.08 結果通知(当該学校) 08.09 結果通知(市教育委員会)	公開
41	2008年申立て第1号	小学校の学校給食における食物アレルギー対応に関する問題	08.12 意見表明(市教育委員会) 08.12 結果通知(当該学校)	公開
42	2008年申立て第2号	子ども・保護者と学校間のトラブルに関する問題	調査不実施	—
43	2008年申立て第3号	いじめ被害及び被害の訴えへの学校の対応に関する問題	09.04 結果通知(市教育委員会) 09.04 結果通知(当該学校)	公開
44	2009年申立て第1号	いじめ被害及び被害の訴えへの学校の対応に関する問題	09.06 調査打ち切り	—
45	2010年申立て第1号	子どもへの指導及びその後の子どもの不登校に対する学校の対応に関する問題	10.08 調査打ち切り	—
46	2010年申立て第2号	学校行事で起きた逸脱行為をめぐる学校の対応及びその後の子どもの登校困難への対応に関する問題	11.03 結果通知(市教育委員会) 11.03 結果通知(当該学校)	公開
47	2011年申立て第1号	学校で起こった子ども同士のトラブルをめぐる学校対応及び小中連携の困難に関する問題	12.03 意見表明(市教育委員会)	公開
48	2011年申立て第2号	中学校での体罰及び生徒指導のあり方に関する問題	12.05 結果通知(市教育委員会) 12.05 結果通知(当該学校)	公開
49	2012年申立て第1号	中学校での生徒指導のあり方に関する問題	12.11 調査打ち切り	—
50	2012年申立て第2号	市内県立高校生の自殺といじめ被害を含む生前の生活状況との関連性、生前の学校の対応及び事後の遺族対応に関する問題	13.03 是正等要望(当該学校) 13.03 結果通知(県教育委員会) 13.03 条例第20条に基づく報告(市長) 13.03 案件処理通知(市教育委員会) 13.03 公表(市政記者クラブ)	公開
		上記問題をふまえた市としての再発防止策に関する提言『市内県立高校生事案の背景状況をふまえた今後の取り組みに関する提言 ―子どもの声を受けとめ、希望を語る社会をつくるために―』	13.11 条例第6条第3号に基づく提言(市長・市子ども家庭部) 13.11 条例第6条第3号に基づく提言(市教育委員会) 13.11 公表(市政記者クラブ)	公開
51	2013年申立て第1号	学校内で起こったトラブルに対する学校の対応及び学級崩壊に関する問題	調査不実施・調整実施	—
52	2014年自己発意第1号	『川西市学校給食食物アレルギー対応マニュアル』の運用における子どもの権利の不当な制限に関する問題	14.12 意見表明(市教育委員会) 15.09 意見表明(市教育委員会)	公開
53	2016年自己発意第1号	市内私立保育所で生じた問題に対する保育所の苦情解決制度の運用に関する問題	17.06 意見表明(市教育委員会) 17.09 公表(市政記者クラブ)	公開

(注) 「公開」は、条例上の対処に関する文書を、年次報告書への掲載ないしはオンブズパーソンが必要と認める方法により公表したもの（部分公開も含む）。

V オンブズパーソンの広報・啓発活動

条例では、オンブズパーソンの職務として、「子どもの人権の擁護及び人権侵害の防止に関すること」（第6条第2号）を掲げています。特に子どもへの人権侵害を未然に防止する観点からは、相談や調査の活動とともに広報・啓発活動は重要です。

条例第21条では、広報・啓発に関する市の機関の役割として、以下の二点が定められています。

- ①条例の趣旨とオンブズパーソン制度のしくみ等を子どもや市民に積極的に広報すること。
- ②子どもがオンブズパーソン制度を身近に活用できるようにするために必要な施策の推進に努めること。

つまり、オンブズパーソンの広報・啓発活動はオンブズパーソンが単独で行うものではなく、市の機関が条例の趣旨をふまえ主体的にオンブズパーソンと連携しながら行うものです。

オンブズでは、子どもたちに、オンブズパーソンをより身近な存在として知ってもらうため、リーフレットや電話カードの配布とともに、『こんなときオンブズ』マンガ版をホームページに掲載するなど「子どもから顔の見えるオンブズパーソン」として、広報・啓発に努めました。

また、2016年次に、小中学生向けの『子どもオンブズ通信』を初めて作成・配布し、オンブズの紹介・説明などを発信しましたが、2017年次には『子どもオンブズ通信』のNo.2を2月に、No.3を9月に配布し、「子どもの権利」についても紹介しました。

さらに、中学3年生の卒業前に「中学校を卒業するあなたへ」というメッセージを届け、新たな旅立ちに向けて啓発を行いました。

引き続き、オンブズパーソンからより効果的な発信ができるよう、市の関係機関と連携・協力しながら、広報・啓発活動に努めていきます。

子ども
オンブズ通信

2017年9月

No.3

子どもの人権オンブズパーソンについて、あなたはどれくらい知っていますか。「相談したことがあるから知っているよ」という人もいるかもしれませんが、「相談したことはないけど、学校でもらったカードやリーフレットは読んだことがあるよ」、「あんまりよく知らないな」という人が多いのではないのでしょうか。

そこでオンブズのことをみなさんにもっと身近に知ってもらいたくて、この『子どもオンブズ通信』を作っています。子どもがもっているとき、問題解決に向けてオンブズがどのようにサポートしているのか、そして、オンブズが大事にしている「子どもの権利条約」のことなど、お伝えしていけたらと思っています。読んでいて「なるほど!」と思ってもらえたり、実際に困りごとに直面したときにオンブズのことを思い出してもらい、それがあなたの助けになれば、うれしいなと思います。ぜひ通信を読んでください。

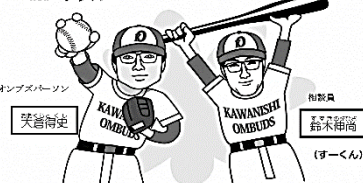
2017年4月から新しいオンブズパーソンと相談員がメンバーに加わりました。子どものSOSを受けとめて、今年もチーム・オンブズは進んでいきます。

オンブズのメンバー
(2017年度)

【オンブズパーソン】
古川 法生 (法律)
堀家 由紀代 (特別支援教育)
大倉 得史 (発達心理学)
○のなかは専門分野

【相談員】
平野 裕子 (ひらりん)
村上 裕子 (むーやん)
船越 愛絵 (まなてい)
鈴木 伸尚 (すーくん)
○のなかはニックネーム

New メンバー



相談員 さいしよに子どもの話をききます
オンブズパーソン 子どもに問題に詳しい専門家

「トライやる・ウィーク」で中学生がオンブズに! 詳しくはコチラ➡

おんぶす豆知識

いけんひょうめいけん
意見表明権

このコーナーでは、「子どもの権利条約」で保障されている権利について紹介していきます。今回とりあげるのは「意見表明権」です。

「本当のことを言うと、悪い事をもうごし解らしたいな」、「先生は明るく、どうして私たちの話を聞いてくれないの」、「わたしの道徳、何でが決められているの」、こんな思いがあっても言い出せないこと、みなさんにはありませんか。

子どもの権利条約の第12条には、自分に関係のあることについて自分の思いや考えを言い、異議にたりあててもらう権利が書かれています。これを「意見表明権」といいます。子どもが自分にかかわる問題や大事なことを決めていくには、自分の思いや考えをきちんと伝えることができるということが必要です。このことが権利として保障されているのです。

ただ、せっかく話してもその言葉を真実に受け止めてくれるおとながいなくて困りますよね。意見表明権というのは、子どもが自分の意見を表明し、それをおとなが尊重する機会が与えられることで、子どもにとって一番よいこと(子どもの最善の利益)が実現するという考え方で、子どもの話をじっくりと聞く責任がおとなにあります。子どもの言ったことがそのまますべて「えられるわけ」ではありませんが、おかしかったらそのことをじっくりおとなと話し合ってみませんか。みなさんが困っていることについて何ができるかを一緒に考えていくために、オンブズパーソンもこの権利をととても大事にしています。



[編集・発行]

川西市子どもの人権オンブズパーソン事務局
〒666-8501 川西市中央町12-1 川西市役所3階
フリーダイヤル
相談したいときは... **0120-197-505**
(月曜～金曜 10時～18時)



中学生がオンブズを体験&紹介!

たいけん しょうかい

研究協議を模擬体験しています
みんな真剣!



(川西中学校 トライやる生徒)

一人一人の「気持ち」が「宝物」です

オンブズパーソンと相談員さんは平等に客観的に一人一人の「気持ち」を考えながら話を聞いてくれます。家庭内問題やいじめなどで悩んだ時は一人で苦しまず、すぐにご相談を! 秘密も絶対に守ってくれるので安心ですよ。

清和台中学校2年 神田 哲吾・水澤 響也

「トライやる・ウィーク」で、中学生がオンブズへしごと体験にきてくれました。オンブズとはどんなところか、みんなの声を紹介します!

必ずあなたの力になってくれます!

オンブズパーソンでは、まず相談員が相談にのってくれます。専門的な知識や経験もあり、そこでは一人一人の悩みをいろんな視点から考え、解決をサポートします。必ずあなたの力になってくれます!

東谷中学校2年 宮田 響・森 拓実

まるで家だよ! オンブズくらぶ

オンブズくらぶは、18歳までの子どもが年齢関係なく持ち寄り、楽しめる場所です。どんなことでも気軽に相談することができます。家のように落ち着いて安心できるところなので、いつでも相談にきてください。

川西中学校2年 北忍 百恵・丸尾 百香
小寺 凛太・玉田 夏己

「オンブズくらぶ」は、市役所の中の相談室とは別に、川西能勢口駅前のビルの中にあって、ソファや遊び道具もある部屋です。子どもがくつろいで話ができる相談室になっています。



(明峰中学校 トライやる生徒)

オンブズって、
こんなところだよ!

オンブズくらぶの
リニューアルを
してくれました!

みやた ひろ
宮田 寛作

話せなくても大丈夫! インターネット受付

優しくて面白い人がいっぱいいるオンブズは緊張しませんが、実は、受付方法にはインターネットを使う方法があります。アンケートの様に、自分の悩み事などを選んで答えてくれるだけで、受付することができます。電話が苦手な困っている人は、緊張することも無いので、インターネット受付を試してみてください。

明峰中学校2年 中野 優典・松本 陽人

「インターネット受付」とは、相談の前にインターネットから予約ができる方法です。今年の4月から新しく始まりました。「子どもオンブズにSOS! インターネット受付」で検索してみてください。

次はオンブズ豆知識だよ! ➡

子どもへの広報・啓発

子ども向けリーフレット・電話カード等の配布

市内の小・中学校、養護学校、幼稚園、保育所及び市内県立高校を通して、1学期にはリーフレット、2学期には電話カードを子どもたちに配布しました。また、昨年より新たに発行している小中学生向け『子どもオンブズ通信』については、2月にNo.2を、9月にNo.3を作成し、その中で“子どもが持つ権利”の紹介や“オンブズはどんなところか？”として「トライやるウィーク」に来てくれた中学生の声を掲載するなど、広報・啓発に努めました。さらに、3月に中学3年生だけに「中学校を卒業するあなたへ」というメッセージを届け、卒業後の新たな旅立ちに向けてのエールと啓発を行いました。今後もより効果的かつ重要と思われる時期や学年等も検討しながら、さらに広報の充実に努めたいと考えています。

小学校3年生の事務局見学

例年どおり、5月～6月に、市内小学校の3年生による市役所見学が実施され、その際にオンブズパーソン事務局にも見学に訪れました。そこでは相談員が紙芝居を用いて、オンブズパーソンの説明を行うとともに、事務局内の電話を使って、オンブズパーソンのフリーダイヤルに電話をかける「体験」もしてもらいました。

相談員は「困ったり悩んだりしたとき、どんな小さなことでもいいから、気軽に電話してね」と子どもに直接伝えます。事務局見学は、市内の子どもにオンブズパーソンを身近な存在として感じ取ってもらえる絶好の機会です。これを機に、子どもからの電話や来所といった直接の相談が寄せられることもあります。

トライやる・ウィークでの中学生受け入れ

毎年5月～6月、市内中学校2年生がさまざまな事業所の協力を得て、職場体験活動を行います。2017年次は、4校から計10名の生徒がオンブズパーソン事務局にやってきて、5日間を過ごしました。

具体的には、オンブズパーソンと直接会っての話し合いや、相談員との模擬研究協議などの活動を行いました。体験期間中に小学校3年生の事務局見学が重なっている場合には、紙芝居を使ってオンブズパーソンの説明にも挑戦してもらいました（写真）。

模擬研究協議は、子どもへの人権侵害に関する架空の相談について、みんなでざっくばらんに意見を出し合い、どうすれば困っている子どもが元気になるか、安心できるかを考えるという試みです。「子どもの最善の利益」の視点から問題解決に取り組むオンブズパーソンの仕事を体感してもらうことがねらいです。どの生徒も、しっかりと問題状況や背景について考え、自分の意見や気持ちを表現する力を持っており、かかわった相談員も学ぶことが多くありました。

事務局見学で紙芝居を使って説明したり、いろいろな質問にも答えてもらいました。



【オンブズパーソン事務局で体験活動した中学生の感想文から（一部抜粋）】

- ・ 小学3年生の市役所見学の対応でオンブズについての紙芝居をするとき、緊張したけど、子どもの「こんにちは」という挨拶で緊張が吹き飛び、自分的に良い紙芝居ができました。
- ・ 模擬研究協議では、悩みごとの問題を解決するためには、ある一点から平面的に物事を見つめるのではなくて、立体的に見つめたほうが良い対応ができるということが学びました。
- ・ 小学生の前でオンブズパーソンがどんなところかを伝える紙芝居が、最初はとても難しかったです。でも終わったあとで多くの人が良かったよとほめてくれたのでうれしかったです。
- ・ 架空の事例で実際に体験した研究協議では、絵を見てその子が悩んでいることを正確にとらえ、相手にとっての最善の利益を考えることを学び、やりがいを感じました。
- ・ オンブズにはたくさんの相談者が来ますが、家庭での問題が多く、中でも不登校の問題が多くとてもびっくりしました。
- ・ オンブズパーソンの方に一番大変だったことを聞いたとき、一つ一つの問題は難しいが、やっていて楽しいので大変と思ったことはないという返事で、すごいなと思いました。
- ・ 小学3年生が紙芝居の帰り際に「ありがとうございました」とお礼を言ってく勇気をもらいました。
- ・ 本当に困ったときに頼れる人(オンブズパーソン)がいるということはとても良いことだと思います。

「子ども☆ほっとサロン」の開催

原則、月1回の土曜日に、子ども向けの広報・啓発活動の一環として開催しています。従来、参加者は中・高生が多かったのですが、近年の傾向として、小学生の参加も増え、異年齢の子どもが共に過ごす空間となっています。以前オンブズパーソンに相談したことがある子どもを中心に、いろんな子どもたちがやって来ます。2017年次の参加人数は延べ76人です。参加者の中には、学校生活や家族関係などでさまざまな問題に直面している人もいますが、住んでいる地域や学年も異なる子ども同士があたたかい雰囲気の中での会話や活動を通して親しくなるなど、新たなつながりが生まれる場にもなっています。

ほっとサロンに継続的に参加している子どものなかには、身近な地域に居場所がない子どももいます。いったん学校生活から遠ざかってしまうと、子ども同士の人間関係を結ぶ機会が失われ、社会参加への自信も意欲も失われてしまいがちです。たとえ学校に行けない状況にあっても、安心できる人間関係と場を経験することができれば、人と積極的に関わりたいという意欲を取り戻していくことができます。ほっとサロンでは、ピクニック、料理、フリーマーケットへの出店やクリスマス会などの行事もあり、参加者同士で協力しながら楽しいひと時を一緒に作りあげる体験が、子どもたちの自信や充実感にもつながっています。

市内には、子ども同士がゆるやかにつながる活動の場が少ないことから、オンブズパーソンは子どもの居場所づくりの推進に向けて、市への提言や居場所に関する座談会開催など、継続的な重要課題として問題提起しています。

表V-1 「子ども☆ほっとサロン」の参加人数（2017年次）

1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
8人	8人	8人	7人	4人	2人	7人	—	6人	6人	7人	13人

おとなへの広報・啓発

市機関職員への広報・啓発

市の機関が行政・学校等の関係職員対象に主催した研修等に、オンブズパーソンが講師として招かれ開催されたものです。2017 年次は教育委員会の協力のもと、小・中学校の校長会に参加し、直接意見交換する機会を持ちました。

今後も、特に子どもに直接かかわる職員との対話の機会を増やしていけるよう、引き続き市の関係機関と連携・協力して、広報・啓発活動に努めていきます。

【主な広報・啓発】

- ・教育委員会こども未来部及び教育推進部の幹部職員との意見交換
- ・教育相談センター・青少年センター 2016 年次の活動報告及び意見交換
- ・小・中学校管理職との懇談

市民等対象の講演・研修会等（社会教育団体等の主催）

社会教育関係団体等が主催した講演や研修会、市の機関が市民等を対象に開催した講演等に、オンブズパーソンなどが講師として招かれたものです。

【主な講演・研修会等のテーマ】

- ・小学校区人権啓発推進委員会 人権講座
浜田オンブズ・堀家オンブズ 「育ちあおう 子ども・大人・地域 そして私から」
- ・子育てサークルでの研修会
相談員 「オンブズの紹介と子どもの人権について」

年次報告会(子どもの“いま”と“明日”を考えるフォーラム)を開催

2017 年 3 月 25 日に、「2016 年次報告会・子どもの“いま”と“明日”を考えるフォーラム」をアステホールで開催し、市内外より約 70 名の参加を得ました。

第一部では、相談員より 1 年間の活動概況について報告を行うとともに、取り組んだ調査活動について報告を行いました。また 1 年間の活動を踏まえて今後の課題などについても報告しました。

第二部では、「子どもの“いま”と“明日”を支えるために～多様なおとながつながろう～」と題し、地域の居場所づくりとして「子ども食堂」を運営されている平田順子さん（心家・子ども食堂）、子どもが自由に遊べる場づくりをめざしてプレーパークを実践されている延命寺陽子さん（キセラ川西プレーパークの会）、学校に対する生徒指導の支援で先生方をサポートされている西門隆博さん（市教育委員会生徒指導支援課課長）をパネリストにお迎えして座談会を行いました。



1 年間の活動状況について、『子どもオンブズ・レポート』やスライドを用いて報告しました。



第二部の座談会の様子です。 わたしたちおとなができることを熱心に議論しました。

座談会では、川西市における子どもたちを支えるためのさまざまな取り組みが始まっている中で、「子ども食堂」や「プレーパーク」の活動、教育委員会で取り組んでいる「スクールソーシャルワーカー」について、報告がなされ、しんどい子どもたちの状況に対して、学校・家庭・地域がそれぞれ何ができるか、どう取り組めばいいかについて意見交換を行いました。

議論のなかでは、地道な子どもの居場所づくりの大切さやそれを支えていく周りの環境整備、スクールソーシャルワーカーとスクールカウンセラーの機能と役割などについても話題にあがりました。

【2016 年次報告会 参加者の感想（一部抜粋）】

《オンブズパーソンの活動に関するもの》

- ・ オンブズパーソンは、とても見えにくいけど、大切な組織であると思います。子どもの困りごと、何でも相談できる場所があるという自体が安心感につながっていると思います。今後も一人ひとりの子どもたちに寄り添い調整し、緊張のネジをゆるめる存在であっていただければと思います。
- ・ 報告発表を通じて、活動の焦点にあるのが「子どもの最善の利益」をまず第1にというところがブレていないところに共感・感心いたしました。女性・子どもの権利がまだまだ“あたりまえ”になっていない日本社会でこのようなオンブズ制度があり、取り組みがあることを喜ばしく思いながら、参加させていただきました。

《子どもたちを取り巻く状況や居場所づくり等、フォーラムに関するもの》

- ・ 子どもは今のおとなを支える未来のおとなです。この子どもたちが健やかに元気なおとなに成長できるように、貧困もいじめもない社会環境を作るのはおとなの責任だと今日のフォーラムで考えさせられました。
- ・ 「多様なおとながつながろう」とのテーマよかったんじゃないでしょうか。子ども参加の制度づくりとリアルな子ども参加・意見表明の支援が更に期待されます。
- ・ プレーパークの存在を初めて知りました。子どもたちが真に遊び方を知らない現在においてはとてもすばらしいことです。今後の広がりを期待します。
- ・ 初めて参加しました。とても勉強になりました。私の地域でも、子どもの居場所づくりとして「宿題ひろば」というものを今年の2月、3月に行いました。（豚汁とおにぎりを無料で）やはり大人がかかわり、見守っている安心感や空腹が満たされた時の幸福感、、その先の「困ったときは相談してね」という事が少しずつ子どもに伝わればと、本日参加させていただき改めて思いました。プレーパークも楽しそうだと思いました。自由＝子どもたち自身が考える、参考にさせていただきたいと思いました。
- ・ 社会システムの変更、どうかえるのかむずかしいとは思いますが、子どもたちのためにおとながつながることが大切だと思う。

制度・活動に関する問い合わせや取材、視察、交流

全国の行政、議会、団体等やマスコミからの取材・視察等

2017 年次においては、オンブズ制度の創設経緯や仕組み、運営体制、活動内容等に関する全国の行政機関・自治体議員・団体等やマスコミからの問い合わせ、取材、視察が合計 34 件となりました（2016 年次は 30 件）。

昨年と比較するといくらか取材・視察等の件数は増えているものの、過去の状況からみると減少傾向にあります。公的第三者機関の重要性や意義を文科省などでも叫ばれていることもあって、新たに第三者機関を設置しようと考えている自治体やすでに制度運営を開始して数年が経過している自治体においても、制度運営のやり方や視点、子ども中心の問題解決の進め方等について、先行自治体である川西市の経験を参考にしたいという声を聞いています。

表 V-2 問い合わせ・取材・視察件数(2016 年次)

機関等	件数（※）	
行政機関	15	(2)
国会議員	0	-
自治体議員	5	(5)
マスコミ	7	(2)
研究者・大学生等	3	(1)
NPO・法曹界等団体	1	(1)
個人	0	-
その他機関・団体	3	(2)
合計件数	34	(13)

※（ ）内は、オンブズパーソン事務局を直接訪れた視察・取材の件数

「地方自治と子ども施策」全国自治体シンポジウム 2017 での交流

地方自治のもと、地域から子ども施策・事業のあり方や、まちづくりの展望を見出すことを目的とした『地方自治と子ども施策』全国自治体シンポジウム 2017 が、9 月 31 日・10 月 1 日に福井県越前市で開催されました。このシンポジウムは、子ども施策についての情報・意見交換や研修をする機会であり、さらに創意工夫ある取り組みや「子どもにやさしいまち」づくりを推進している自治体のネットワークづくりの場にもなっています。

今年は『市民自治で創る子どもにやさしいまち』をテーマとして、自治体関係者、研究者、専門家、市民、NPO 関係者など約 460 名が参加し、1 日目は全体会（パネルディスカッション及び特別報告）、2 日目はテーマ別の 8 つの分科会で、全国各地の取り組みについて発表、

活発な情報・意見交換が行なわれました。

川西市からは堀家オンブズパーソンと村上相談員らが参加しました。

1 日目の全体会では、「市民自治で創る子どもにやさしいまち」というテーマで、行政のみで考え行う施策ではなく、当事者である子ども・市民の声を生かし、子どもの最善の利益を実現する子ども施策を推進するために、自治体は何ができるのか、何をすべきか等について三つの自治体からの報告をもとに、パネルディスカッ



全体会（シンポジウム）

ョンが行われました。そこではオンブズパーソンの日々の活動にも関わってくるような内容も多く、当事者である子ども・市民の声をどう拾っていくのか、声をあげることの難しい立場にいる子どもの声をどのように施策に生かしていくのかという議論がなされました。川西子どもオンブズとして、相談や調査を通じて見えてきた様々な課題に対して、社会に発信していくことが非常に重要であると改めて感じました。

2日目の「子どもの相談・救済」の分科会では、先進自治体としての取り組みの報告を求められ、「川西子どもオンブズの現状とこれから」というテーマで、オンブズの基本姿勢や最近の相談の傾向、及び相談から制度改善に繋げた事例などの発表をしました。今回の開催都市である越前市は、子どもオンブズを設立したいという強い思いをもたれており、たくさんの越前市職員が参加され、質問をされていました。川西子どもオンブズが、全国に先駆けて設置されたということもあり、川西市での取り組みについても、たくさんの質問を受けました。その中で、改めて川西子どもオンブズが法的根拠に基づいて、しっかりとした体制で設置されていること、また長年にわたる実践の積み重ねが、日々の活動に活かされていることを感じました。そして、全国で子どもの権利を守り支えようとする取り組みや考えが着実に広がっていると実感しました。



「子どもの相談・救済」分科会

VI オンブズパーソン会議と情報公開

代表オンブズパーソンは、条例施行規則第 5 条に基づき「オンブズパーソン会議」を招集して、条例運営の重要事項について話し合って決定します。

「重要事項」とは、次に該当する場合です。

- ① オンブズパーソンの円滑な職務遂行に必要な役割分担に関すること
- ② 代表オンブズパーソンの職務代理の互選
- ③ 調査の中止や打ち切りなど、調査の継続が相当でないとする場合
- ④ 勧告、意見表明等の内容を公表する場合
- ⑤ 運営状況等を市民に報告し、公表する場合
- ⑥ オンブズパーソンがオンブズパーソン会議の合議を求める場合

これらは、いずれもオンブズパーソンが「子どもの最善の利益」を図る第三者機関として、独立性と自律性をもって活動するためのものです。

そのために、オンブズパーソン会議の内容は、個人情報や意思形成過程上の情報を除いて、積極的に公開することが原則となっています。また、この原則は勧告や意見表明等の条例上の対処についても適用されます。

これは、川西市の子どもがおかれている現状や課題をできるだけ広く市民に知ってもらうとともに、「子どもの最善の利益」の実現に努力するためのものです。

「オンブズパーソン会議」の開催状況

表VI-1 オンブズパーソン会議の開催状況(2017 年次)

会 議	開催期日	議 案 等
第 1 回会議	4 月 14 日	代表および代表代行オンブズパーソンの互選について (報告事項) 2017 年度 オンブズパーソン事業の当初予算について (議案第 1 号) 2017 年度 オンブズパーソン事務局の事務分掌について (議案第 2 号) 調査相談専門員のうち「専門員」の推薦について
第 2 回会議	9 月 1 日	(議案第 3 号) 案件の処理について
第 3 回会議	12 月 15 日	(報告事項) 2017 年 1 月～11 月の相談受付状況について (議案第 4 号) 2017 年次の運営状況等の報告及び公表について

2017 年次は、オンブズパーソン会議を前表のとおり 3 回開催しました。

審議された各議案のあらましは、以下のとおりです。

議案第 1 号

2017 年度の事務局事務分掌の詳細を定める必要があるため、意見を求めたところ、原案のとおりオンブズパーソンの全会一致により承認しました。

議案第 2 号

調査相談専門員のうち「専門員」の委嘱任期満了に伴い次期専門員を選任するにあたり、その候補者について市長に対し意見具申する必要があるため、オンブズパーソンの意見を求めたところ、現行の 9 名の再任と、新たに前オンブズパーソンの浜田寿美男氏（奈良女子大学名誉教授）の計 10 名を推薦することを全会一致で決定しました。

議案第 3 号

2016 年自己発意第 1 号案件に係る「意見表明」及びそれに対する教育委員会からの「措置報告」の公表の内容と方法について、審議の結果、「意見表明」全文と「措置報告」を概要にしたものを公表内容とし、年次報告書にそれらを掲載すること以外に川西市政記者クラブに書面にて公表することを、全会一致で決定しました。

議案第 4 号

2017 年次の運営状況等の報告及び公表について、その内容等を明らかにする必要があるため、①「年次報告書」の章立てと編成内容（案）、②「年次活動報告会」の開催企画（案）が提案され、協議の結果、いずれも原案のとおり全会一致で決定しました。

個々の案件に関する「研究協議」の開催状況

オンブズパーソン会議とは別に、個々の案件に関してオンブズパーソンと相談員及び専門員等が意見交換し、それぞれの専門分野からケース検討を行う「研究協議」を開催しています。

原則として毎週金曜日の午後、5 時間程度かけて、相談員からの詳細な報告に基づき、全員で課題の整理や意見交換等を行って、最善の対応方策を決めていきます。

またこの日に、オンブズパーソンが、子どもや保護者等の相談者や申立人、市教委・学校等の関係機関と面談・調整を行う機会を設定する場合があります。

なお、研究協議は多くの個人情報を取り扱うため、原則非公開としています。



オンブズパーソンと相談員等それぞれが対等な立場で、一人ひとりの子どもの「最善の利益」をめぐる意見を出し合います。

表 VI-2 「研究協議」(ケース会議)の開催状況(2017 年次)

1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合計
4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4	49 回

情報公開の対応

情報公開には、公文書公開や個人情報開示があり、市の情報公開条例、個人情報保護条例やオンブズパーソン制度個人情報保護要綱により対応を行っています。

オンブズパーソンについては、条例第 20 条でその運営状況等の報告及び公表を義務づけており、年次報告書（『子どもオンブズ・レポート』）にまとめて、市長に報告するとともに、市民に公表しています。

これにより、子どもを含む市民が運営状況について検証し、オンブズパーソン制度への協力、活用と充実がより一層図られることを期待するものです。

公文書公開関係

2017 年次は、市情報公開条例第 6 条の規定に基づく公文書の公開請求はありませんでした。

オンブズパーソン活動における公文書は、相談記録や調査記録など多くは秘密保持を前提に提供された個人に関する情報であり、原則非公開となります。これを公開するとオンブズパーソンの付属機関等の独立性や自律性が損なわれるとともに、公正な判断が妨げられ、相談者や関係者等との信頼関係も損なわれるからです。

一方、市の関係機関に対して勧告や意見表明をした文書は、「子どもの最善の利益」を図る観点から、必要な情報はオンブズパーソン自らが積極的に公開することが原則です。そのため、個人に関する情報で他の情報と関連づけることにより、特定の個人が識別されるもののうち、一般的に他人に知られたくないと認められる情報を除いて、年次報告書については原則公開を行っています。

個人情報開示関係

2017 年次は、市個人情報保護条例第 21 条に基づく個人情報の開示請求はありませんでした。

相談記録や調査記録は、オンブズパーソンの命を受け、その職務の遂行を補助する相談員によって作成され、相談案件の内容や経緯、対応等が詳細に記録されています。

これは、オンブズパーソンが職務を適正かつ円滑に行い、問題解決を行うために必要とする記録です。その公開については、川西市個人情報保護審査会の答申を尊重しながら、オンブズパーソンの判断により対応しています。

VII オンブズパーソンからのメッセージ

第三者であるオンブズパーソンについて

オンブズパーソン 堀家 由妃代

オンブズ2年目を終えようとしています

オンブズパーソンをさせていただき2年になりました。まだまだ不勉強なところもあり、十分なお役割が果たしているのか反省の毎日ですが、今年度は日々のオンブズ活動に加え、「地方自治と子ども施策全国自治体シンポジウム」に参加させていただいたことで、この「川西市子どもの人権オンブズパーソン」という組織を眺めなおすことができました。この自治体シンポジウムとは、全国の自治体関係者や専門家、NPOなどが子ども施策のあり方について具体的な形で検討を進めていくもので、年に一度開催されています。川西市から出て初めて気づかされたことがたくさんあり、実り多い時間を過ごさせてもらいました。そして、日本中のあらゆるところで子どもの育ちに関わる様々な問題が顕在化しているにもかかわらず、川西市ほど整備された機関を持ち合わせているところはほとんどないということに大きな衝撃を受けました。しかしながら、多くの自治体がただ手をこまねいているだけではなく、子どもの育ちや子どもの尊厳をめぐって、具体的にどのような援助が有効的なのかを模索中であるということもわかりました。そうした議論のなかでかならず出てきたのが「どうしてこのような機関が必要なのか？」ということです。



実は、私もオンブズパーソンに就任するまでは同じようなことを考えていました。昔であればお寺の住職や町の駐在さんなどが、住民の困りごとを解決していたはずですが。今はどうしてこのような組織を設置する必要があるのでしょうか。

忖度とインスタ映え

2017年の流行語大賞は「忖度」と「インスタ映え^{ほんたく}」だったそうです。忖度とは、他人の心をおしはかる（おしはかった結果、なんらかの配慮をする）ことであり、インスタ映えとは、インスタグラムというSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）に写真を公開する際に、ひときわ見栄えを意識する（このことを意識しすぎるあまり本来の目的を失ってしまう場合もある）ことだそうです。両者に共通しているのは、いずれも「“他者”を強く意識した自身の行為や心情」であるという点、そして、他者を強く意識した行為や心情でありながら、実は「自分がその相手に認められる（自己承認）ということのをねらいとしている」という点です。同じ自己承認をねらいとしたものでありながら、この2つの言葉には決定的な違いがあります。それは、忖度は具体的な相手はかなり限定（特定）されているのに対し、インスタ映えのほうは、「誰かはわからない他者一般」に開かれているということ、そして、言葉の用いられたフィールドとしても、前者の忖度は政治の世界というある一定の層しかアクセスできない圏内で用いられた（その特異さ、非日常さゆえにむしろ注目を浴びたといってもよいで

しょう)のに対し、後者は若者を中心として広く一般大衆のなかで流行した言葉となっています。付度は非常に特殊な世界での話であるとして、ここではインスタ映えについて考えてみたいと思います。「誰かはわからない他者一般」に承認を求める、とはどういうことなのでしょう。

答えは簡単です。現実世界(リアル)でつながっている「他者」が非常に限られている、ということです。家族は細分化され、地域は分断され、現実世界で直接的につながりのある相手が少なくなりすぎて、それでは承認欲求が満たされないので、「誰かはよくわからないのだけれど、どこかにいる誰か」を相手に、自身の承認欲求を満たそうとしているということなのです。人間の基本的な機能として「誰かに認められたい」というものがあり、人は誰でも大なり小なりそうした欲求を満たすよう行います。その象徴的なものが「インスタ映え」なのです。リアルな世界でもバーチャルな世界でも承認行為に十分満足できなかった人たちの一部が、理解不能な犯罪行為に及ぶと分析している学者もいます。

相手不在社会のなかのオンブズパーソン

ここで、子どもが承認を受けたい対象や場について考えてみたいと思います。おそらく、多くの子どもにとって一番の理解者となりうるのは家族でしょう。しかしながらその家族が非常に脆弱で、子どもの願いを十分に叶えるエネルギーに乏しければどうでしょう？友達は？約束をしなければ遊べない、集まっても場を共有しているだけで各々がゲームに没頭している、いや、そのような友達さえいない子もいるかもしれません。先生は？なんでも打ち明けられる先生がいればラッキーですが、そのような恵まれた環境にある子どもたちはどれぐらいいるのでしょうか。

インスタ映えのところでみたように、子ども・若者の世界は「相手不在社会」ともいえます。完全に不在とはいえなくとも、もっとも近い人間とのトラブルを抱えてしまえば、「その次に頼れる誰か」はいない、というのが現実ではないでしょうか。

そこで、重要になってくるのが「第三者」の存在です。「わたし」と「誰か」の間に起こったトラブルを「次の誰か」が入ることで緩和させる…この誰かも本来的に誰でも良いわけではなく、親身になって悩みに向き合ってくれる誰かです。川西市の場合、ここ数年、相談件数が下降気味なのですが、1ケースあたりの相談回数は5～10回程度を維持しています(2016年は平均10回程度、2017年は平均8回程度)。このことは、ケースそのものが非常に深刻であるということを示しているのですが、同時に、そうしたケースについて相談員が子どもたちの声をじっくり聞き取り、かれらが安心して自身の当たり前の暮らしを取り戻すまで粘り強く関わっているということも意味しています。実際、この機関が単なる相談窓口にとどまらず、心のよりどころになっているような子どもや家族の姿も見受けられます。このように、家庭でも学校でもない、第三の居場所としてのオンブズの役割が非常に期待されていることを、日々の活動のなかで実感しています。

「第三者」ということに関して言うと、もう一点、重要なことがあります。それは、この川西市子どもの人権オンブズパーソンが「完全なる第三者機関であること」というところです。第三者機関には、問題とは直接関係のない人間が介入することでその問題を解決することによって大きな意義がありますが、とりわけ、川西市においては他の行政機関からも完全に独立して

いるため、子どもを取り巻く世界、すなわち保護者とも学校や教育行政などとも一定の距離を保つことができます。私たちは、子どもをめぐるどのような人間や組織とも何の利害関係を持たず、当然のことながら、子どもの許可がなければ当該子どもをめぐる問題を他のどのような場に出すこともありません。

一般に、相談をもちかける人間は、その相手を信頼しながらも、一方でその人とその問題との関係のなかに一抹の不安を感じたりもします。たとえば、お父さんの悪口を他の家族にもらしたら、友達に先生への愚痴をこぼしたら、学校の問題性を教育委員会に訴えたら…たとえ打ち明けられたほうが守秘義務を全うしつつ誠意を持った対応を試みようとしても、相談する側というものは、さまざまな可能性を考えてしまうものです。結局、そのような疑念を持ったまま中途半端な相談に終わってしまうことはよくあることです。問題がさほどシビアな場合でなければ、時間が解決してくれることもあるかもしれませんが、やはり何の利害からも自由な機関があり、そこにいつでも相談できる環境であることは、今の子どもたちにとってはとても重要だと思っています。すなわち、コミュニティベースの世の中であれば実際の暮らしの中にいたであろう「親身になってくれる誰か」の代わりとして、また、余計なことを考えず「安心して相談できる誰か」として、二重の意味でオンブズは「第三者」の役割を果たしているのです。

私自身、オンブズに就任して2年になります。川西市の組織としては、制度運営が始まって20年目を迎えようとしています。「相手不在社会」を生きる子どもたちにとって、私たち川西市子どもの人権オンブズパーソンが、非常に重要な第三者となっていることを確信しています。

(ほりけ・ゆきよ／佛教大学准教授)

子どもを一人の人間として尊重する

オンブズパーソン 大倉 得史

就任一年目の所感

2017年4月からオンブズパーソンを務めさせていただくことになりました。正直に言うと、当初はオンブズパーソンの仕事の中身やその特徴についてほとんど何も知らないままお引き受けしたのですが、一年間、他のスタッフの方々からいろいろなことを教えていただいたことで、少しずつ仕事の輪郭がつかめてきた気がします。



オンブズには、しばしば様々な要因が複雑に絡み合っ、容易には解決できそうにないケースが持ち込まれます。そうしたケースに対して、私自身のこれまでの心理臨床経験、あるいは教育・保育現場や刑事裁判等に関わってきた経験等を総動員して、解決の糸口を模索していくことは、大変ですがとてもやりがいのある作業です。また、そうしたケースへの支援を通して、社会的な制度・認知の不十分な点を見出し、行政や市民に改善を訴えていくというのも、非常に重要な責任ある仕事だと感じます。来年度はそうしたオンブズパーソンの役割をしっかりと自覚し、自分に何ができるかをより積極的に模索していければと考えています。

子どもの力の育成に偏重した社会

オンブズパーソンの役割は子どもの権利を守ることです。そこには、いじめ・差別・体罰・虐待など明らかに子どもの身心を傷つける行為から子どもを守るということはもちろん、より積極的に子どもを一人の人間として尊重するような社会の実現を目指していくということが含まれています（川西市子どもの人権オンブズパーソン条例第1条）。ですが、今の日本社会では、子どもを一人の人間として尊重するということの意味やその重要性が十分に認識されているとは言えない状況があります。

例えば、日本の子育てや教育・保育の現場ではしばしば「子どもに力をつける」ことが第一目標にされています。家庭レベルでは、小さいうちから読み書きの力や英語の力、体力・運動能力などを身に付けさせておくことが我が子の幸せにつながるはずだという素朴な信念のもと、たくさんの習い事をさせたり、知育教材を買い与えたりする保護者が多くいます。学校レベルでは、相も変わらず生徒たちの学力を向上させることが至上命題とされるとともに、集団規律に従った行動ができる力をますます強く求めるようになっていっているように見えます。そして、国レベルではグローバル経済競争の舞台で勝ち抜ける人材育成が課題とされ、その目標を実現するために教育・保育現場の制度改革を立て続けに打ち出しています。その結果、日本社会全体の子どもを見るまなざしが、子どもをその力の有無や程度によって評価するようなものになっているように思います。

しかし、そのようにして大人が望ましいと考えるいろいろな力を身に付けるべく追い立

てられてきた子どもたちは、今どんなふうにいるのでしょうか。

例えば、幼い頃から塾や英会話教室、水泳や書道といったたくさんの習い事をさせられ、自分の好きなことに打ち込む時間が十分得られなかったために、青年期になってその習い事から解放された途端、自分の中に「これがしたい」というものが何もなく、結局毎日テレビゲームやインターネットばかりしているという若者がいます。あるいは、学校でとりあえず良い成績がとれるというところで安心して、周囲からちやほやされ、自分も何となくそんな「できる」人間だと思ってやってきたけれども、いざ社会に出ていこうとしたときにこれまでやってきた受験勉強がほとんど役に立たないことに気づき、自分は何の取柄もない人間だといった無力感にさいなまれる若者もいます。長期にわたって力の育成ばかりが目指されてきた結果、学力をはじめとする力のものさしで人を評価する能力主義や収入の多寡によって人を評価する経済主義がいつの間にか子どもたちに刷り込まれて、能力や経済力といった目に見えやすいものでしか人間の価値を測れなくなってしまうのです。

その一方で、今の子どもたちというのは、過剰なほどに人の顔色やその場の空気というのを気にします。自分はこう思うということを主張したり、マイペースに振る舞って周りから浮くようなことがあると、すぐにいじめや陰口の対象になったりするために、お互いに本音を隠したまま、形式的で表面的な友達づきあいをしている子どもたちが多くいます。彼ら自身、本音を言わないことが「思いやり」であり、みんなと同じようにニコニコしていることが「協調性」だと思い込んでいるのですが、実はそこには本当に気心の知れた人たちと一緒に過ごす際の安心感や楽しさはありません。学校での友人関係というのは気を遣い、神経をすり減らすものだという感覚は、実は現代の子どもたちが多かれ少なかれ持っているものだと言って良いと思います。

こんなふうに、大人が子どもを各種の力で評価し、その評価的なまなざしを子どもたちが取り込んでいく結果、子どもたちはますます自分に自信が持てなくなっていく、また子どもたちもお互いにそうした評価的なまなざしを向けあい、けん制し合うがために、打ち解けた心の交流がしにくくなっていく、といった構造があるのではないのでしょうか。ニートや引きこもり、いじめや不登校など、現代の子どもや若者の問題の原因は他にもさまざま考えられますが、それらの核を成す一つの大きな要因が、子どもたちに力を身に付けさせることばかりに傾いた現代的風潮にあるような気がしてなりません。

子どもを一人の人間として尊重すること

子どもを力によって評価するまなざしが強くなりすぎるのは、子どもを一人の人間として尊重する姿勢が弱いからだと思います。なるほど、子どもに力を身に付けさせようというのは、多くの場合、子どもに幸せになってほしいという大人の善意・愛情から出てくる発想なのかもしれません。しかし、いくら善意・愛情から出た働きかけであっても、それが子どもの意思を無視した形で出たものであれば、それは子どもにとっての最善の利益にはつながりません。子どもを一人の人間として尊重するというのは、子どものために思っているいろいろな世話をしてあげるとか、あれこれの力を身に付けさせるといったことよりも、もっと懷が

深く、かつ毅然とした態度なのです。

具体的には、それは次のような側面を含んでいると思います。

①子どもが生きる「今」を尊重する

子どもは大人と同様、「今」という時を一生懸命に生きている、一人の人間です。大人はつい子どもを未熟な存在とみなして指導したり、か弱い存在とみなして保護しようとする構えになったりしがちですが、子どもは大人には「できる」ことが「できない」ような単なる欠如態ではありません。子どもは「大人になるため」に、あるいは「将来のため」に生きているのではなく、子どもには「今」大事にしなければならない、子ども特有のかけがえのない世界があります。すべての人間には、「今」という時を充実して生きる権利、身体や心を傷つけられないという保障と、「今」のあるがままの姿でここにいていいのだという安心感のもとで、「今」生じてくる喜びや驚き、怒り、悲しみを存分に味わいながら、豊かな生を送っていく権利があります。

力の育成というのは、多かれ少なかれ子どもの「将来のため」を思って目指されるものでしょうが、それによって子どもの「今」の豊かさが大きく侵害されてしまうのは、本末転倒だと言えます。

②子どもを人生の主人公として尊重する

子どもは自分なりの思いを持って、後にも先にも同じものはない、たった一つの人生を歩んでいく主人公です。大人の思いを子どもに押し付けたり、その人生を大人の思いのままに操作することは許されません。では、大人は子どもに対して何をしてやれるのでしょうか。

この点に関して、佐伯胖さんが著書『子どもを「人間としてみる」ということ』の中で、次のようなキリスト教の伝説を紹介しています。

最後の晩餐のときに、キリストが皆にぶどう酒を注いで、「これは、私の血である。これを飲む人は、生き返ることができ、永遠の生命を得ることができる」と言った。その聖なる盃をキリストの死後、ずっと守っている人がいたが、時とともにその人はもう体じゅう傷だらけで、ボロボロで、瀕死の状態になっていた。その守り人が、聖なる盃をどういう人に渡したのか。例えば守り人に対して水を飲ませようとしたり、なんとかお世話をしようとする人が出てくる。けれども守り人はそういう人には聖なる盃を渡さなかった。では、どういう人に渡したかと言えば、「あなたは、どういう苦しみを今、体験しているのですか」と言って寄り添ってくれる人だったということです。

この伝説はとても示唆的で、例えば子どもに対してつい大人の側はああしてあげたらいいのではないか、こうしてあげたらいいのではないかと思ってあれこれやってあげようとするのだけれど、実は最も大切なのはそういうことではない。大事なのは子どもの訴えに心から耳を傾け、「あなたは一体どんなことに困り、何があなたを苦しめているのか。あなたが人間として本当に求めているのは何なのか」ということを真剣に聞き取ろうとすること。大人がそうした態度を持つことこそ、本当の意味で子どもを支えるのだと思います。

③子どもを他者として尊重する

人間は皆一人ひとり異なる存在です。したがって、たとえ血を分けた我が子であっても、子どもは良くも悪くも常に大人の予想を裏切っていく他者的な側面を持ちます。他者と生活するということは、必ず相手と思いがすれ違ったり、ぶつかったりする厳しい場面を含んでいます。そこを乗り越え、何とか共に生活を送っていくには、子どもの考えていることが分からないといった子どもの他者性に直面したときに、大人の側がどれだけ自分の在り方、振る舞い方を見つめ直し、子どもの内なる思いを聴き取ろうと耳を傾け、想像力を働かせられるかが鍵になります。ときに、大人の側が有していた既成の枠組み、態度の変更が迫られることもあります。

そうやって、大人の側も人間としての懐を一段広げることができたとき、本当の意味で子どもに寄り添うということが可能になるのではないのでしょうか。大人が子どもを一方向的に庇護したり、指導したりするのではなく、大人も子どもから学び、共に育ちあう姿勢を持つということも大切なことだと思います。

今年次オンブズに持ち込まれたいくつかのケースにおいて、子どもを取り巻く人たちに對して「確かに皆が『子どものため』を思って動いているのだけれど、もう少し子どもを一人の人間として尊重する姿勢があれば」と感じるがありました。オンブズパーソンとして、単なる「子どものため」（この言葉は毒にも薬にもなり得ます）というよりは、子どもを一人の人間として尊重するという姿勢を忘れずに、個々の子どもの声を聴き取っていければと考えています。

(おおくら・とくし／京都大学大学院准教授)

参 考

川西市子どもの人権オンブズパーソン条例

2017年次・川西市子どもの人権オンブズパーソン名簿

川西市子どもの人権オンブズパーソン条例

平成 10 (1998) 年 12 月 22 日
川西市条例 第 24 号

目 次

- 第 1 章 総則 (第 1 条―第 3 条)
- 第 2 章 オンブズパーソンの設置等 (第 4 条―第 9 条)
- 第 3 章 救済の申立て及び処理等 (第 5 条―第 18 条)
- 第 4 章 補則 (第 19 条―第 22 条)
- 付 則

第 1 章 総 則

(目的)

第 1 条 この条例は、すべての子どもが人間として尊ばれる社会を実現することが子どもに対するおとなの責務であるとの自覚にたち、かつ、次代を担う子どもの人権の尊重は社会の発展に不可欠な要件であることを深く認識し、本市における児童の権利に関する条約 (以下「子どもの権利条約」という。) の積極的な普及に努めるとともに、川西市子どもの人権オンブズパーソン (以下「オンブズパーソン」という。) を設置し、もって一人一人の子どもの人権を尊重し、及び確保することを目的とする。

(子どもの人権の尊重)

- 第 2 条 すべての子どもは、権利行使の主体者として尊重され、いかなる差別もなく子どもの権利条約に基づく権利及び自由を保障される。
- 2 本市及び市民は、子どもの権利条約に基づき、子どもに係るすべての活動において子どもの最善の利益を主として考慮し、子どもの人権が正当に擁護されるよう不断に努めなければならない。
- 3 本市は、子どもの権利条約に基づき、子どもの教育についての権利及び教育の目的を深く認識し、すべての人の基本的人権と自由を尊重して自己の権利を正当に行使することができる子どもの育成を促進するとともに、子どもの人権の侵害に対しては、適切かつ具体的な救済に努めるものとする。

(定義)

- 第 3 条 この条例において「子ども」とは、子どもの権利条約第 1 条本文に規定する 18 歳未満のすべての者及び規則で定める者をいう。
- 2 この条例において「子どもの人権案件」とは、本市内に在住、在学又は在勤する子どもの人権に係る事項 (以下「本市内の子どもの人権に係る事項」という。) のうち、本市内に在住、在学又は在勤する子ども又はおとな (以

下「本市内の子ども又はおとな」という。) から擁護及び救済の申立てを受けてオンブズパーソンが調査し、処理する案件並びにオンブズパーソンが自己の発意により擁護及び救済が必要と判断して調査し、処理する案件をいう。

- 3 この条例において「市の機関」とは、市長その他の執行機関その他法律の規定に基づき本市に置かれる機関 (議会を除く。) 若しくはこれらに置かれる機関又はこれらの機関の職員であって法令により独立に権限を行使することを認められたものをいう。

第 2 章 オンブズパーソンの設置等

(オンブズパーソンの設置)

- 第 4 条 地方自治法 (昭和 22 年法律第 67 号) 第 138 条の 4 第 3 項の規定に基づく市長の附属機関として、オンブズパーソンを置く。

(オンブズパーソンの組織等)

- 第 5 条 オンブズパーソンの定数は、3 人以上 5 人以下とする。
- 2 オンブズパーソンのうち 1 人を代表オンブズパーソンとし、オンブズパーソンの互選によりこれを定める。
- 3 オンブズパーソンは、人格が高潔で、社会的信望が厚く、子どもの人権問題に関し優れた識見を有する者で、次条に規定するオンブズパーソンの職務の遂行について利害関係を有しないもののうちから、市長が委嘱する。
- 4 オンブズパーソンの任期は、2 年とする。
- 5 オンブズパーソンは、再任されることができる。ただし、連続して 6 年を超えて再任されることはできない。
- 6 市長は、オンブズパーソンが心身の故障のため職務の遂行ができないと認められる場合又は職務上の義務違反その他オンブズパーソンとして明らかにふさわしくない行為があると認められる場合を除いては、そのオンブズパーソンを解職することができない。

(オンブズパーソンの職務)

- 第 6 条 オンブズパーソンは、次に掲げる事項を所掌し、子どもの人権案件の解決に当たる。
- (1) 子どもの人権侵害の救済に関すること。
 - (2) 子どもの人権の擁護及び人権侵害の防止に関すること。
 - (3) 前 2 号に掲げるもののほか、子どもの人権の擁護のため必要な制度の改善等の提言に関すること。

(オンブズパーソンの責務)

第7条 オンブズパーソンは、子どもの利益の擁護者及び代弁者として、並びに公的良心の喚起者として、本市内の子どもの人権に係る事項についての相談に応じ、又は子どもの人権案件を調査し、公平かつ適切にその職務を遂行しなければならない。

2 オンブズパーソンは、その職務の遂行に当たっては、関係する市の機関との連携を図り、相互の職務の円滑な遂行に努めなければならない。

3 オンブズパーソンは、その地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない。

4 オンブズパーソンは、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また、同様とする。

(市の機関の責務)

第8条 市の機関は、オンブズパーソンの職務の遂行に関し、その独立性を尊重し、積極的に協力、援助しなければならない。

(兼職等の禁止)

第9条 オンブズパーソンは、衆議院議員若しくは参議院議員、地方公共団体の議会の議員若しくは長又は政党その他の政治団体の役員と兼ねることができない。

2 オンブズパーソンは、本市に対し請負をする企業その他これに準ずる団体の役員又はオンブズパーソンの職務の遂行について利害関係を有する職業等と兼ねることができない。

第3章 救済の申立て及び処理等

(救済の申立て等)

第10条 子ども及びおとなは、何人も本市内の子どもの人権に係る事項についてオンブズパーソンに相談することができる。

2 本市内の子ども又はおとなは、個人の資格において、本市内の子どもの人権に係る事項について、オンブズパーソンに擁護及び救済を申し立てることができる。

3 前項の申立ては、口頭又は文書ですることができる。

4 第2項の申立ては、代理人によってすることができる。

(調査等)

第11条 オンブズパーソンは、前条第2項の申立てを審査し、当該申立てが本市内の子ども又はおとなから行われ、その内容が本市内の子どもの人権に係る事項であつて、かつ、第6条各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該申立てに係る調査を実施することができる。

2 オンブズパーソンは、前条第2項の申立てが擁護及び救済に係る子ども又はその保護者以外の者から行われた

場合においては、当該子ども又は保護者の同意を得て調査しなければならない。ただし、当該子どもが置かれている状況等を考慮し、オンブズパーソンが特別の必要があると認めるときは、この限りでない。

3 オンブズパーソンは、本市内の子どもの人権に係る事項についての相談又は匿名の擁護及び救済の申立てその他の独自に入手した情報等が第6条各号のいずれかに関するものであると認める場合は、当該情報等に係る調査を自己の発意により実施することができる。

4 オンブズパーソンは、前条第2項の申立て又は独自に入手した情報等の内容が次の各号のいずれかに該当すると認める場合は、当該申立てに係る調査又は当該情報等に係る調査を実施することができない。

(1) 重大な虚偽があることが明らかである場合

(2) オンブズパーソンの身分に関する事項である場合

(3) 議会の権限に属する事項である場合

(4) 前3号に掲げるもののほか、調査の実施が相当でないことが明らかである場合

5 オンブズパーソンは、第1項又は第3項の調査を開始した後においても、その必要がないと認めるときは、当該調査を中止し、又は打ち切ることができる

(調査の方法)

第12条 オンブズパーソンは、必要があると認めるときは、関係する市の機関に説明を求め、その保有する関係書類その他の記録を閲覧し、又はその写しの提出を求めることができる。

2 オンブズパーソンは、必要があると認めるときは、市民等に対し、資料の提出、説明その他の必要な協力を求めることができる。

3 オンブズパーソンは、必要があると認めるときは、専門的又は技術的な事項について、専門的機関に対し調査、鑑定、分析等の依頼をすることができる。この場合において、オンブズパーソンは、依頼した事項の秘密の保持に必要な措置を講じなければならない。

(申立人への通知)

第13条 オンブズパーソンは、第11条第1項に規定する審査の結果について、これを速やかに第10条第2項の申立てをした者（以下「申立人」という。）に通知しなければならない。

2 オンブズパーソンは、第10条第2項の申立てについて、第11条第1項の規定により実施した調査を中止し、又は打ち切るときは、その旨を当該申立人に通知しなければならない。

3 オンブズパーソンは、第10条第2項の申立てを受け、第11条第1項の規定により調査を実施した子どもの人権

案件について、これを第 15 条から第 18 条までの規定により処理したときは、その概要を当該申立人に通知しなければならない。

- 4 前 3 項に規定する通知は、当該申立人にとって最も適切な方法により行うものとする。

(市の機関への通知)

第 14 条 オンブズパーソンは、子どもの人権案件の調査を開始するときは、関係する市の機関に対し、その旨を通知するものとする。

- 2 オンブズパーソンは、第 11 条第 5 項の規定により、子どもの人権案件の調査を中止し、又は打ち切ったときは、前項の規定により通知した関係する市の機関に対し、その旨を通知するものとする。

- 3 オンブズパーソンは、次条から第 18 条までの規定による子どもの人権案件の処理を行ったときは、その概要を必要と認める市の機関に通知するものとする。

(勧告、意見表明等)

第 15 条 オンブズパーソンは、子どもの人権案件の調査の結果、擁護及び救済の必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し、是正等の措置を講ずるよう勧告し、又は是正等申入れ書を提出することができる。

- 2 オンブズパーソンは、子どもの人権案件の調査の結果、制度の見直しの必要があると認めるときは、関係する市の機関に対し、当該制度の見直し等を図るよう意見表明し、又は改善等申入れ書を提出することができる。

- 3 前 2 項の規定により勧告、意見表明等を受けた市の機関は、これを尊重しなければならない。

(是正等の要望及び結果通知)

第 16 条 オンブズパーソンは、子どもの人権案件の調査の結果、必要があると認めるときは、市民等に対し、是正等の要望を行うことができる。

- 2 オンブズパーソンは、子どもの人権案件の調査の結果、前条に規定する勧告、意見表明等又は前項に規定する是正等の要望の必要がないと認める場合においても、第 13 条の規定による申立人への通知のほかに、関係機関及び関係人に対し、判断所見を付した調査結果を文書で通知することができる。

(報 告)

第 17 条 オンブズパーソンは、第 15 条に規定する勧告、意見表明等を行ったときは、当該勧告、意見表明等を行った市の機関に対し、是正等の措置等について報告を求めることができる。

- 2 前項の規定により報告を求められた市の機関は、第 15 条第 1 項に規定する勧告等に係る報告については

当該報告を求められた日から 40 日以内に、同条第 2 項に規定する意見表明等に係る報告については当該報告を求められた日から 60 日以内に、オンブズパーソンに対し是正等の措置等について報告するものとする。

- 3 市の機関は、前項に規定する報告を行う場合において、是正等の措置等を講ずることができないときは、オンブズパーソンに対し、理由を示さなければならない。

(公表)

第 18 条 オンブズパーソンは、その総意において必要があると認めるときは、第 15 条に規定する勧告、意見表明等の内容を、公表することができるものとする。

- 2 オンブズパーソンは、その総意において必要があると認めるときは、前条第 2 項の報告及び同条第 3 項の理由を、公表することができるものとする。

- 3 オンブズパーソンは、前 2 項に規定する公表を行う場合においては、個人情報の保護について最大限の配慮をしなければならない。

第 4 章 補 則

(事務局等)

第 19 条 オンブズパーソンに関する事務を処理するため、事務局を置く。

- 2 オンブズパーソンの命を受け、その職務の遂行を補助するため、調査相談専門員を置く。

(運営状況等の報告及び公表)

第 20 条 オンブズパーソンは、毎年、この条例の運営状況等について、市長に文書で報告するとともに、これを公表するものとする。

(子ども及び市民への広報等)

第 21 条 市の機関は、子ども及び市民にこの条例の趣旨及び内容を広く知らせるとともに、子どもがオンブズパーソンへの相談並びに擁護及び救済の申立てを容易に行うことができるため必要な施策の推進に努めるものとする。

(委任)

第 22 条 この条例の施行に関し必要な事項は、市長が定める。

付 則

この条例は、規則で定める日から施行する。

(平成 11 年 3 月規則第 8 号で、同 11 年 3 月 23 日から施行。ただし、同条例第 3 章の規定は、平成 11 年 6 月 1 日から施行)

2017 年次・川西市子どもの人権オンブズパーソン名簿

2017 年 12 月 1 日現在

職 名	氏 名	職 業 等
オンブズパーソン (代表オンブズパーソン)	吉 川 法 生	弁護士（大阪弁護士会）
オンブズパーソン (代表代行オンブズパーソン)	堀 家 由 妃 代	佛教大学准教授
オンブズパーソン	大 倉 得 史	京都大学大学院准教授
調査相談専門員（チーフ相談員）	平 野 裕 子	市嘱託職員
調査相談専門員（相談員）	村 上 裕 子	市嘱託職員
同	船 越 愛 絵	市嘱託職員
同	鈴 木 伸 尚	市嘱託職員
調査相談専門員（専門員）	生 田 收	元市立中学校長・元市教委部長
同	井 上 寿 美	大阪大谷大学准教授
同	郭 麗 月	精神科医
同	勝 井 映 子	弁護士（大阪弁護士会）
同	桜井 智恵子	関西学院大学教授
同	田 中 俊 英	(一社)office ドーナツトーク代表
同	田 中 文 子	(公社)子ども情報研究センター理事
同	羽 下 大 信	兵庫県臨床心理士会会長
同	浜 田 寿美男	奈良女子大学名誉教授
同	宮 島 繁 成	弁護士（大阪弁護士会）



※このロゴマークは、「トライやる・ウィーク」においてオンブズパーソン事務局で体験活動した中学生が描いてくれたものです。

子どもオンブズ・レポート 2017

2018（平成 30）年 3 月発行

発行：川西市子どもの人権オンブズパーソン事務局
（川西市市民生活部 人権推進室 内）

〒666-8501 川西市中央町 12-1 TEL 072-740-1235 FAX 072-740-1233

相談専用 フリーダイヤル：0120-197-505

http://www.city.kawanishi.hyogo.jp/shimin/jinken/kdm_onbs/

E-mail : kwex0002@city.kawanishi.lg.jp
