

子どもの権利救済機関アンケート報告書

第1 はじめに

1 日本は、1993年、国連総会で採択された「国内人権機関の地位に関する原則」（パリ原則）に準拠した人権機関を設立することが求められており、日本弁護士連合会は、国に対し、その設置を求めているが、いまだ実現には至っていない。

2 「国内人権機関」とは、①人権保障のために機能する既存の国家機関とは別個の公的機関で、②憲法または法律を設置根拠とし、③人権保障に関する法定された独自の権限をもち、④いかなる外部勢力からも干渉されない独立性を持つ機関の総称と定義されている（阿部浩己、藤本俊明、今井直著「テキストブック国際人権法」日本評論社）。

パリ原則は、国内人権機関が備えるべき要件として、①国内人権機関の権限と責任、②構成の独立性と多元性、③活動方法、④準司法的権限の4項目から国内人権機関の在るべき姿を提示している。

当連合会では、パリ原則が求める政府からの国内人権機関の独立性に関して、以下の点を指摘している（日弁連パンフレット「政府から独立した国内人権機関設立のために」7ページ参照）。

(1) 法律上及び運用上の自立を通じた独立性

- ① 独立した法的地位を与えられ、政府のどの省庁からも公私を問わず介入や妨害を受けることなく権能を行使できること。
- ② 国内人権機関が日々の業務を、機関以外のいかなる個人、組織及び政府部局からも独立して執り行う能力をもつこと。
- ③ 救済申立ての調査をするために、外部、特に政府部局の協力を強制できる法的権能（legal authority）をもつこと。

(2) 財政上の自立を通じた独立性

- ① 国内人権機関は、自ら予算を編成する責任を任せられ、その予算を直接議会に承認のため提出することができ、議会の役割は、会計報告の審査と評価に限定されることを設置法で明記すること。
- ② 国内人権機関の予算は、どの省庁の予算とも連携していないのが一般的に望ましい。

(3) 任命及び解任手続を通じての独立性

(4) 構成を通じての独立性

社会学的及び政治的多元性主義を反映し、多様性を有しなければならない

こと。

3 他方、日本は、1994年に、児童の権利に関する条約を批准した。その後、全国各地の自治体に子どもの権利を救済することを目的とした条例等を制定する動きが広がり、少なからぬ自治体は、子どもの権利救済を目的とした機関を設け、子どもの人権保護に大きな役割を果たしている。そこで、当連合会は、日本においてパリ原則に準拠した人権機関を設立するに当たって、どのような機関であれば、より効果的に人権救済を行うことが可能であるかを検討するため、2017年7月、101の自治体に対し、子どもの権利救済機関に関するアンケートを行い、64の自治体から回答を得た。

アンケートでは、いくつかの自治体では様々な制約のある中で、子どもの権利救済機関の権限行使における独立性に配慮し、実効的な権利救済を行っていた。しかし、他方では、子どもの権利救済機関の独立性や権限行使の実効性に問題がある自治体もあった。子どもの権利救済機関の独立性に問題があることについては、国連子どもの権利委員会の第4回・第5回日本政府報告審査を踏まえて発表された、2019年2月1日付けの総括所見でも指摘されているところである。

第2 アンケートの目的、回答結果及び考察

自治体の子どもの権利救済に関する取組を調査した今回のアンケートでは、自治体が設置している子どもの権利救済機関が、どのような工夫によって子どもの権利救済を実現しているのか、あるいは、どのような原因によって独立性の実現が妨げられているのかを調査するという視点から、アンケートの各設問を考案した。

以下では、設問ごとに、その趣旨を述べた上で、各設問に対する回答結果を示し、その結果について考察を加えた。今回のアンケートの回答結果については、後掲のアンケート集計結果を参照されたい。

1 問1 子どもに特化した権利救済制度を設けていますか。

(1) 趣旨

本アンケートの前提として、子どもの権利救済に特化した制度（以下「権利救済制度」という。）を設けているかを尋ねるものである。

(2) 回答結果

権利救済制度を設けている自治体は、回答のあった64自治体のうち23自治体（約3分の1）にすぎないことが明らかとなった。

(3) 考察

上記回答結果からは、日本における子どものいじめや虐待等の問題が依然として深刻な状況において、自治体における権利救済制度の取組が極めて不十分であることが裏付けられた。

2 問2 問1で「2 設けていない」と回答した自治体にお聞きします。子どもに特化した権利救済制度がない理由はなんですか。

(1) 趣旨

権利救済制度がない場合にそれに代わる対応がなされているかを尋ねるものである。

(2) 回答結果

権利救済制度を設けていない41自治体のうち、子ども以外も対象とする権利救済制度で対応していると回答したのが8自治体、学校で対応していると回答したのが4自治体、教育委員会で対応していると回答したのが4自治体、その他が27自治体であった。その他については、後掲のアンケート集計結果を参照されたい。

(3) 考察

上記回答結果のとおり、学校や教育委員会へ対応を委ねている自治体も相当数ある。確かに、いじめ防止対策推進法では、学校の設置者又は学校は、重大事態への対処として調査を行うことが規定されている。しかし、事実の調査と再発防止が主な目的であり、権利救済は直接の目的となっていないため、権利救済制度に代わるものとは言い難く、加えて、調査組織や調査の在り方について、いじめによる自殺の問題が発覚するたびに、その事実を隠蔽する無責任体質や問題への場当たりの対応が指摘されることも少なくない。また、教師による体罰や不適切な指導・言動等、学校関係者が権利侵害を行ったような場合に適切に対応する制度がないことも問題である。

3 問3 子どもの権利救済に関する条例・規則が制定されていますか。

(1) 趣旨

権利救済制度の法的根拠を尋ねるものである。

(2) 回答結果

権利救済制度を設けていると回答した23の自治体のうち、20の自治体が条例を制定しているが、そのうちで個別救済条例があると回答したのが11自治体、総合条例に組み込まれていると回答したのが9自治体であった。

条例を制定する予定はないとした自治体も3自治体あった。

(3) 考察

制度の実効性を担保するためにも、多くの自治体が法的根拠に基づいて権利救済制度を設けていることは望ましいと言える。

4 問4 子どもの権利救済に関する条例・規則制定日はいつですか。

(1) 趣旨

権利救済制度の条例の制定日や施行日などについて尋ねるものである。

(2) 回答結果

条例制定が一番古いものが、川西市子ども人権オンブズパーソン条例で1998年12月22日（施行日は1999年3月23日）、一番新しいものが宝塚市子どもの権利サポート委員会条例で2014年6月30日（施行日は2014年11月1日）である。

(3) 考察

2014年6月30日以降、2019年4月時点で、新たに、¹子どもの権利救済に関する条例を制定(改正を含む。)した自治体は8自治体にとどまり、何らかの契機がない限り、今後、新たに子どもの権利救済機関を設置する条例を制定する自治体が飛躍的に増えるとは考え難く、市民社会の更なる積極的な取組が求められる。

5 問5 子どもの権利救済制度として権利救済委員会等の第三者機関が設置されていますか。

(1) 趣旨

権利救済制度として第三者機関が設置されているか否かを通じて、権利救済制度の独立性担保について問うものである。

(2) 回答結果

権利救済制度を設けている23自治体のうち、17自治体で第三者機関が設置されている一方で、設置の予定がないとする自治体も6自治体あった。設置の予定がないと回答した自治体は、その理由としては、市及び関係機関が連携して対応しているとか、第三者を含めた別の支援制度で対応している等を挙げている。

¹ 「子どもの権利に関する総合条例一覧」（子どもの権利条約総合研究所作成、2019年4月）

(3) 考察

権利救済制度を設けているほとんどの自治体においては、第三者機関かそれに類する機関を設置しており、子どもの権利救済機関の独立性が、一定程度担保されていることが窺える。

6 問6 子どもの権利救済機関として第三者機関の設置を検討していますか。

(1) 趣旨

問5にて第三者機関の設置を検討していると回答した自治体に対して、どのような形態の第三者機関の設置を検討しているか尋ねる趣旨であった。ところが、問5にて第三者機関の設置を検討していると回答した自治体はなかったため、有益な回答を得ることができなかった。

(2) 回答結果

二つの自治体が回答しているが、いずれも第三者機関を設置済みの自治体による回答であり、質問の趣旨に誤解があったものと思われる。

7 問7 子どもの権利救済機関の設立経緯は何ですか。

(1) 趣旨

権利救済制度を設立するに至った経緯を尋ねるものである。

(2) 回答結果

行政内部の検討が11自治体、首長の公約が1自治体、議会の立案が1自治体、住民の要望は0、その他が2自治体であった。

(3) 考察

子どもの権利救済機関を設立した経緯に関しては、12自治体（約8割）が行政主導によるもの回答であり、住民の要望によるもの回答はなかった。子どもの権利救済機関の設立を進めるために、子どもの人権の重要性についての子ども、親、市民社会の認識を高めることや行政を動かすための市民社会の活動が重要となる。

8 問8 子どもの権利救済機関はどの部門に所属していますか。

(1) 趣旨

子どもの権利救済機関の所属部門を尋ねるものであり、子どもの権利救済機関の独立性の有無を確認する趣旨である。

(2) 回答結果

回答のあった16自治体のうち、9自治体が首長直属、2自治体が福祉課、

1 自治体が教育委員会， 4 自治体はその他となっている。

(3) 考察

1 6 自治体のほとんどにおいて，子どもの権利救済機関が教育委員会以外に所属しているという事実は，独立性担保の一つの要素として評価できる。

9 問9 子どもの権利救済機関の概要についてお尋ねします。

(1) 趣旨

子どもの権利救済機関の名称，子どもの権利救済機関の構成（²オンブズパーソン型か委員会型か），委員の人数，選任方法，任期，報酬及び委員の多様性の確保などについて問うものである。

なお，オンブズパーソン（オンブズマン）型とは，人権擁護委員や救済委員と呼ばれる委員がそれぞれ単独で方針を決定するものであるのに対し，委員会型とは，委員長と複数の委員がメンバーとなる委員会で方針を審議決定するものをいう。

(2) 回答結果

回答のあった16の自治体のうち，オンブズパーソン型が2自治体，委員会型が4自治体であった。その他と回答した自治体では，「権利擁護委員会」との立て付けになっており，「権利救済機関」とは異なるとの認識があると考えられる。また，委員の選任方法は，首長選任（議会の承認がいる場合も含む。）が13自治体と最も多く，弁護士会等の団体からの推薦で選任される自治体もあった。委員の職業（専門性）は，弁護士が最も多く，教育者，臨床心理士がそれに続いている。

報酬については，月額制，日額制，時間制と様々であり，金額も様々であった。

(3) 考察

委員の選任方法は，委員の独立性を大きく左右する。首長が選任するにしても，恣意的な選任を避けて多様性を確保するためには，議会に設置された推薦委員会や弁護士会などの関連団体への推薦依頼などを制度化すること，ジェンダーバランスを確保すること，特定の職業（専門性）に偏らないようにすること等が重要である。

² オンブズパーソン…行政機関の外部から中立・公正な立場で行政機関を監視し，行政機関による市民の権利侵害が認められる場合には，その調査及び救済を図る制度。

10 問10 子どもの権利救済機関の補助者の概要についてお尋ねします。

(1) 趣旨

子どもの権利救済機関の補助者について尋ねるものである。権利救済活動を行うためには、相談・調査に当たる優れた補助者の存在が不可欠であり、補助者の有無、役割について確認する趣旨である。

(2) 回答結果

補助者がいない自治体もあったが、相談・調査に当たる補助者を置く自治体がほとんどであった。補助者については、選任方法が首長選任である自治体は1自治体しかなく、自治体の所属部署で選任している例が比較的多かった。補助者に、臨床心理士、教育者など、子どもに関わる活動経験がある者が選任されている例が多い。報酬は、月額20万円に満たない自治体が多い。雇用形態は、1年から5年の有期雇用が多い。

(3) 考察

補助者は、子どもからの相談を聞き取り、権利救済に繋げるには、子どもの権利救済や権利擁護活動に関する専門的知識や豊富な経験を有する人であることが望ましい。しかし、多くの自治体では報酬が月額20万円に満たないため、優れた人材確保の面での障害と推測される。

11 問11 子どもの権利救済機関の事務方（事務局）の概要について御教示ください。

(1) 趣旨

各自治体に設置された子どもの権利救済機関において円滑に業務を遂行するためには、優れた事務局が存在することが不可欠であるという視点から、専属の有無も踏まえて事務局の有無について問うものである。

(2) 問11についての回答結果は、以下のとおりであった。

ア 専属の事務方がいると回答したのは6自治体であり、内訳は次のとおりである。

1人が、3自治体

2人が、2自治体

4人(常勤3名、非常勤1名)が、1自治体

イ 専属ではないが、事務方がいると回答したのは、12自治体であり、内訳は次のとおりである。

1人が、5自治体

2人が、4自治体

3人が，2自治体

未回答が，1自治体

ウ 事務方はいないとの回答は，0であった。

(3) 考察

子どもの権利救済機関を設置している自治体では，全ての自治体に事務局が存在されているが，そのうちで専属の事務局が存在する自治体は，3分の1に当たる6自治体にとどまっている。

子どもの権利救済機関がいかなる活動を行っているかは，自治体ごとに異なるが，事務局の負担を考慮すれば，専属の事務局を設置することが望ましい。他方で，各自治体の経済的な負担から，専属の事務局を設置することが困難であるという事情も存在するものと思われる。

国内人権機関が設置される場合には，当然専属の事務局が設置されることになる。国内人権機関は，現在，各自治体が行っている子どもの権利救済のための活動や人権教育等についても担うことになるため，国内人権機関が設置された場合には，各自治体の人的・経済的な負担も軽減されるものと思われる。

1 2 問 1 2 子どもの権利救済機関はどのような組織を調査対象としていますか。

(1) 趣旨

自治体に設置された子どもの権利救済機関の調査対象について問うものである。

(2) 回答結果

自治体の各機関に対する調査権限を認める子どもの権利救済機関は多かったものの，外部機関に対する調査権限が認められにくい傾向が認められた。

(3) 考察

回答結果からは，子どもの権利救済機関の調査対象が，設置された自治体内の機関に限定される傾向が強いことが明らかとなった。自治体によっては，私立学校，私的機関を調査の対象としているが，問 1 4 で明らかなように，自治体外部の機関に対しては，強制的な調査権限を有している自治体はなく，自治体外部の機関に対する調査の実効性が確保できないため子どもの権利救済が十分になされない可能性がある。

1 3 問 1 3, 問 1 4 子どもの権利救済機関はどのような権限を持っていますか。

(1) 趣旨

子どもの権利救済機関の調査権限について問うものである。

(2) 回答結果

自治体の各機関に対する調査権限においても強制的な調査権限を認めている機関は3自治体に限られた。そのうち自治体外部の機関に対する調査権限において強制的な調査権限まで認めている自治体は存在しなかった。

また、勧告を行う権限についても、自治体内の機関に対しては12の自治体が勧告を行う権限を有しているものの、自治体外部の機関に対しては4自治体しか勧告を行う権限を有していなかった。

(3) 考察

こうした回答結果から、子どもの権利救済機関には強制的な調査権限を認められている自治体は少なく、自治体外部の機関に対しては、勧告を行う権限も少数の機関にしか認められていないことが明らかとなった。

この結果は、子どもの権利救済機関が、自治体ごとによって設置されていることから、やむを得ない結果であるとも考えられるが、子どもの権利救済機関の調査権限には限界があることから、実効的な救済のための調査を行うことができず、結果的に救済が不十分となっていることが考えられる。

国内人権機関を設置する場合には、国から独立した機関として、一定の強制的な調査権限を付与することが期待される一方で、強制的な調査により新たな人権侵害が生じるのではないかという懸念も存在するため、両者のバランスを図るよう、慎重に制度設計を行う必要がある。

1.4 問15 子どもの権利救済機関が調査や勧告等の権限行使をする際、事前協議等が必要ですか。

(1) 趣旨

子どもの権利救済機関における独立性の有無を検討するために、他の機関との事前協議が必要であるかを問うものである。

(2) 回答結果

子どもの権利救済機関が独自に判断できるという自治体が14であり、事前の協議が必要である自治体は1自治体のみであった。

(3) 考察

回答結果からは、子どもの権利救済機関の権限行使において、一定の独立性が認められていることが明らかとなった。しかし、子どもの権利救済機関は、自治体内に存在することから、自治体に人事権や予算を把握されており、自治体から完全な独立を図ることは困難であると言える。

国内人権機関を設置する場合には、国から独立した機関として活動できるよう、人事権や予算について、どのように国から独立性を確保するか、慎重な制度設計を行う必要がある。

1 5 問 1 6 子どもの権利救済機関の設置場所及び看板の有無について教えてください。

(1) 趣旨

子どもの権利救済機関は、行政・立法・司法と一定の距離を保ち独立性を確保するために、自治体の本庁舎外にあり、自前の施設を持つことが望ましい。また、本庁舎外で、子どもが利用しやすい場所にあり、建物外に看板があることで、子どもの権利救済機関へのアクセスが容易となるとの視点から問うものである。

(2) 回答結果

看板の設置場所については、自治体の本庁舎外とするのが9自治体、看板を建物の外に設置しているとするのが3自治体であった。また、「場所という概念はない」、「必要に応じて権利救済委員会を開催」との回答もあった。

(3) 考察

国内人権機関を設置する場合には、独立性を確保し、国民にとって施設の面からも利用しやすいようにするために、自前の施設を持ち、建物の外に看板を設置することが求められている。本庁舎外に子どもの権利救済機関を置く自治体でも、外付けの看板を設置する自治体は少数であり、子どもからのアクセスの容易さの観点から、改善が必要であると考えられた。

1 6 問 1 7，問 1 8 子どもの権利救済機関に対する人権救済申立件数について御回答ください。

(1) 趣旨

子どもの権利救済機関に対する人権救済申立件数及び結果（過去2年分）について、子どもの権利救済機関の活動状況を知るために問うものである。

(2) 回答結果

調査対象とした2015年と2016年の申立件数について回答のあった14自治体のうち、2015年の申立件数がゼロであったのが7自治体、2016年の申立件数が0件であったのが10自治体であった。

子どもの権利救済機関が活発に活動し、その存在が、住民に十分に認知されていれば、一定程度の権利救済の申立てがあると考えられる。しかし、2

年間で、人権救済の申立てが全くない自治体については、子どもの権利救済機関の制度設計に問題があるのではないかと考えられる。

(3) 考察

こうした回答結果から、子どもの権利救済に活発に取り組んでいる権利救済機関と活動が停滞している権利救済機関があることが明らかとなった。この原因は、子どもの権利救済機関の制度設計にあるか、告知方法等他の要因にあるかは判然としないが、今後の重要な検討課題である。

国内人権機関を設置する場合には、権利救済を実効的に行う機関となるように制度設計を行う必要がある。

1 7 問 1 9 子どもの権利救済機関について住民に向けて広報活動をしていますか。

(1) 趣旨

子どもの権利救済機関の認知度が低いと、権利救済を求めることもできない。子どもの権利救済機関の認知度を挙げ、信頼される救済機関となれば、円滑に権利救済を行うことが可能になるため問うものである。

(2) 回答結果

回答のあった16自治体のうち、15自治体(94%)が広報活動を行っている。広報媒体としては、ホームページ、パンフレット、市政ニュース等の広報物、チラシ、ポスター、その他の順となっている。その他としては、名刺大カード、携帯用カード、小中学生向け広報カード、イベントでのブースの設置、子どもの権利相談室カード、おたより、ダイヤルカード、啓発グッズ(クリアファイル、ボールペン)、相談カード、啓発カード、電話カードなどがある。

(3) 考察

子どもの権利救済機関は、子ども及び住民への認知度を高めるために広報活動に力を入れている。今後の課題として、子どもの権利救済機関の市民への周知を挙げている機関も多い。

国内人権機関においても、国民の認知度を挙げ、信頼される救済機関とならなければ、権利救済の実効性を確保することは困難となる。国内人権機関を設置するに当たっては、この点は、大きな課題となり得る。

1 8 問 2 0 子どもの権利救済機関についての活動報告を住民に対して行っていますか。

(1) 趣旨

子どもの権利救済機関は、救済対象である子どもや親の認知度が低ければ、その利用に結び付けることができない。また、子どもの権利救済機関に対する理解が得られなければ、調整機能を実効的に行使することは困難である。そこで、権利救済機関が認知度を高めるためにどのような活動を行っているかを問うものである。

(2) 回答結果

16自治体のうち12自治体（75%）の自治体が、報告書やホームページや報告集会を通じて活動報告をしている。

(3) 考察

多くの子どもの権利救済機関において、子どもや住民の認知度を高めるための活動状況の報告を実施していることがうかがえるが、4自治体は、活動報告を行っていないと回答しており、子どもの権利救済機関の認知度を高める上では課題を残している。

19 問21 子どもの権利救済機関の活動について首長・議会に対する報告義務はありますか。

(1) 趣旨

子どもの権利救済機関の活動について首長・議会に対する報告をすることによって、政策や立法への参考となることが期待されることから、子どもの権利救済機関の透明性を高め説明責任を果たしているか否かを確認するために問うものである。

(2) 回答結果

報告義務があると回答した子どもの権利救済機関は、14自治体であった。

(3) 考察

国内人権機関においては、政策提言能力を持つことが予定されているが、人権状況を報告することによって、政策や立法の参考となる貴重な資料を提供できると考えられている。報告義務があると回答した子どもの権利救済機関では、子どもの権利救済機関の透明性を高め説明責任を果たすとともに、一定の政策提言機能を果たしていることが分かった。

20 問22 子どもの権利救済機関に対するアクセス手段はどのようなものがありますか。

(1) 趣旨

子どもの権利救済機関へのアクセスの容易さは重要な要素である。

(2) 回答結果

アクセス手段としては、電話が15自治体、文書が12自治体、メール（ウェブページを含む。）が10自治体、その他が9自治体となっている。その他については、来所やファックスなどがある。

さらに、各自治体で、子どもが利用しやすくなるような工夫を行っている。この点については、後掲のアンケート集計結果を参照されたい。

(3) 考察

国内人権機関においては、アクセスの容易さが必要とされており、自治体の子ども権利救済機関へのアクセスの容易さについては、各自治体でも工夫がなされていることが窺われる。

「子どもの権利救済機関に関するアンケート」集計結果

※基本的に、回答があったものをカウントしている。

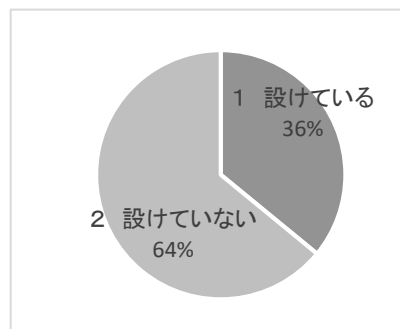
実施時期 2017年7月6日～9月8日

対象自治体 101

回答自治体 64

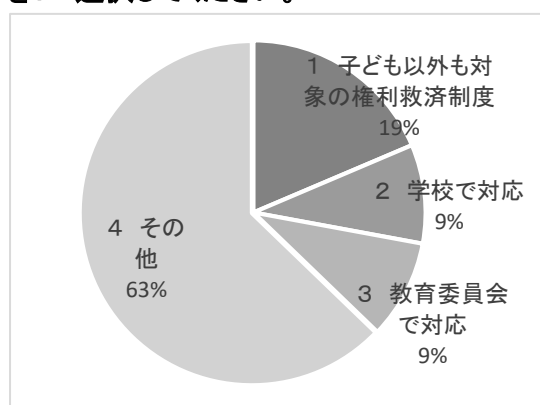
問1 子どもに特化した権利救済制度を設けていますか。

1 設けている	23
2 設けていない	41



問2 問1で「2 設けていない」と回答した自治体にお聞きします。子どもに特化した権利救済制度がない理由はなんですか。以下の選択肢のうち最も近いものを1つ選択してください。

1 貴自治体が設置した子ども以外も対象とする権利救済制度で対応しているため。	8
2 学校で対応しているため。	4
3 教育委員会で対応しているため。	4
4 その他	27



↓ 具体的に

- ・児童相談所、子ども相談支援センター等における相談対応、リーフレットによる啓発、教育委員会の取組等、個別事業により対応している。
- ・子どもに関する各相談窓口が設置されており、それぞれ専門の相談員が対応しているため。
- ・教育委員会においては学校問題対策委員会設置条例を制定し、児童・生徒の生命に重大な被害が生じた場合に同対策委員会が解決に向けた指導等を行い対応することとしている。また虐待等のケースでは子育て支援課において要保護児童対策及び支援体制をとっている。
- ・例えば、児童虐待問題の対策であれば、児童虐待防止対策事業等、子どもの権利に関する事項について、個別に対策を講じている。
- ・市民局の男女共同参画課において、法務局、法務省から委嘱された人権擁護委員、その他関係機関と連携・協力して、相談対応、人権啓発活動等を行っているため。
- ・児童市相談センターによる子どもの権利擁護相談事業に対応しているため。
- ・教育委員会及び学校が、個別事案ごとに判断している。
- ・次世代育成推進行動計画に「子どもの権利条約」の趣旨を踏まえた基本理念を掲げ、全庁的に対応している。
- ・子ども家庭支援センターを中心に、子ども・子育て支援策全般の中で対応しているため。
- ・児童虐待対応等については、要保護児童対策地域協会等を設置して対応。
- ・事案に応じて各機関で対応しているため。
- ・発生する事象に応じて、1～3により対応している。
- ・子ども家庭支援センター、子育て若者支援課、教育委員会で対応しているため。

「子どもの権利救済機関に関するアンケート」集計結果

※基本的に、回答があったものをカウントしている。

・本調査に対する庁内確認先は以下のとおり。

1) 企画部企画政策課, 2) 区民部文化・生涯学習課, 3) 教育委員会指導室, 3) 福祉保健部(子育て支援課, 保育計画課, 子ども家庭支援センター, 福祉センター)

特化制度がない理由は、案件により関係所管で対応しているためである。

各学校において学校サポートチームを設置し、児童虐待・いじめ問題等に個別対応しているほか、指導主事等による聞きとり、教育相談の実施などで対応している(教育委員会)。

また、子ども以外も対象とする権利救済制度(ひとり親家庭・女性相談)でも対応している(子育て支援課。)

・区役所内における各種相談業務の中で、対応している為。

・子ども家庭支援センター、教育委員会、学校等で、子どもの権利条約に基づき子どもの権利を守るために連携して対応しているため。

・子ども条例を策定し、子どもと子育て家庭の支援の総合的な指針しているため。また、市内の子ども家庭支援センターで児童虐待防止についての取組等を実施しているため。

・検討中のため

・1～3番に加え、子育て総合相談窓口及び青少年育成センターで対応しているため。

・児童相談所等において子どもの権利侵害に関する防止、相談、救済に取り組んでおり、並行に具体的制度について検討中のため。

・虐待防止法いじめ対策などの法律に基づき、対応しているため。

・既存の制度で対応している。

・子どもの権利を侵害している要因により、教育・福祉の担当課が対応し、場合によっては連携して対応している。

・24時間対応の電話相談で相談を受け付けており、また、女兒が相談しやすいように女の子専門相談電話も設けている。電話相談に限らず、児童相談所等で対応した相談の内容から、必要に応じて、警察、弁護士等につなぐようにしている。

・子ども・若者相談センター等の各種行政窓口において子どもからの相談体制が整備され、学校においてもソーシャルケースワーカーやソーシャルスクールワーカーへの相談体制が整備されているため。また、オンブズマンやいじめ防止等対策委員会等の第三者委員会を設置し、対応しているため。

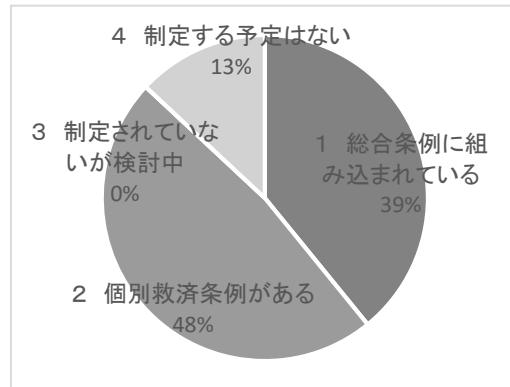
・法務局、人権擁護委員連合会で対応。

「子どもの権利救済機関に関するアンケート」集計結果

※基本的に、回答があったものをカウントしている。

問3 子どもの権利救済に関する条例・規則が制定されていますか。

1 総合条例に組み込まれている	9
2 個別救済条例がある	11
3 制定されていないが検討中	0
4 制定する予定はない	3



問4 子どもの権利救済に関する条例・規則制定日はいつですか。具体的な日付をお答えください。

条例・規則の名称	条例公布日	条例施行日	規則制定日
札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例	2008/11/7 (条例第36号)	2009/4/1	2009/3/23 (規則第10号)
札幌市子どもの最善の利益を実現するための権利条例施行規則			
青森市子どもの権利条例	2012/12/25	2012/12/25	2013/4/1
遠野市わらすっこ条例	2009/3/23	2009/4/1	
秋田県子ども子育て支援条例	2006/9/29	2006/9/29	
埼玉県子どもの権利擁護委員会条例	2002/3/29	2002/8/1	2002/7/30
豊島区子どもの権利に関する条例	2006/3/29	2006/4/1	
①川崎市子どもの権利に関する条例	2000/12/21	2001/4/1	
②川崎市人権オンブズパーソン条例	2001/6/29	2002/5/1	2002/3/29
魚津市子どもの権利条例	2006/3/20	2006/4/1	
白山市子どもの権利に関する条例	2006/12/21	2007/4/1	
多治見市子どもの権利に関する条例	2003/9/25	2004/1/1(一部2003/12/19から施行)	2004/1/1
多治見市子どもの権利に関する条例施行規則			
豊田市子ども条例	2007/10/9	2007/10/9	2008/3/28
豊田市子ども規則			
岩倉市子ども条例	2008/12/18	2009/1/1 ※第4章の規定は、 2009/4/1施行	
日進市未来をつくる子ども条例	2009/9/29	2010/4/1	2010/3/31
名張市子ども条例	2006/3/16	2007/4/1	
滋賀県子ども条例	2006/3/30	2006/4/1	
大阪府子ども条例	2007/3/16	2007/4/1	
箕面市子ども条例	1999/9/30	1999/10/1	
川西市子どもの人権オンブズパーソン条例	1998/12/22	1999/3/23	1999/3/23
宝塚市子どもの権利サポート委員会条例	2014/6/30	2014/11/1	2014/11/1
宝塚市子どもの権利サポート委員会施行規則			
筑前町子どもの権利条例・施行規則	2008/12/15	2009/4/1	2009/3/10
筑紫野市子ども条例	2011/4/1	2011/4/1	2011/1/24

「子どもの権利救済機関に関するアンケート」集計結果

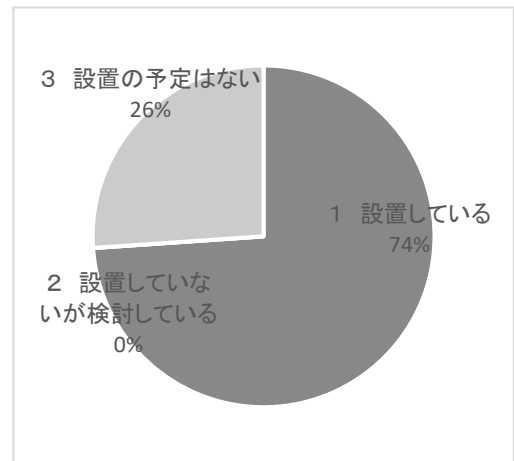
※基本的に、回答があったものをカウントしている。

問5 子どもの権利救済制度として権利救済委員会等の第三者機関が設置されていますか。

1 設置している	17
2 設置していないが検討している	0
3 設置の予定はない	6

↓理由

- ・子どもへの虐待等が発生し、子どもの最善の利益が守られない事例においては、市及び関係機関が連携して、対応しているため。
- ・第三者(弁護士、心理士(カウンセラー)等)を含めた市の学校問題解決支援チームで対応。
- ・平成19年に、児童養護施設等における人権侵害事案に係る支援チームを設置したが、平成21年度からは、改正児童福祉法に基づき社会福祉審議会被措置児童等援助専門部会を設置し、包含させたことから、これ以外の第三者機関を設置する予定はないため。
- ・国の動向を見定める必要があるため。



問6 子どもの権利救済機関として第三者機関の設置を検討していますか。

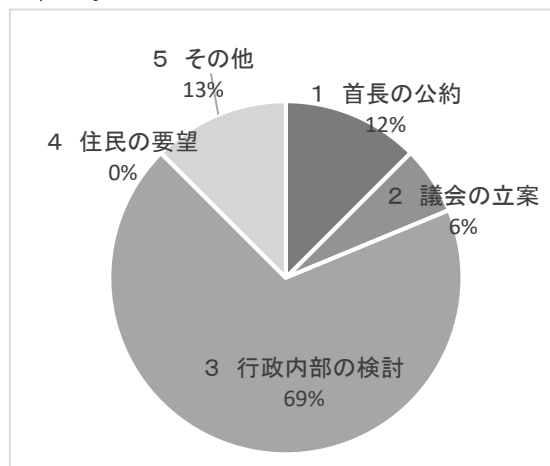
1 担当行政部門から独立した救済委員会	0
2 オンブズパーソン制度	1
3 行政内部に救済機関を設置	1
4 その他	0

問7 子どもの権利救済機関の設立経緯は何ですか。

1 首長の公約	2
2 議会の立案	1
3 行政内部の検討	11
4 住民の要望	0
5 その他	2

↓具体的に

- ・条例に基づき設立している

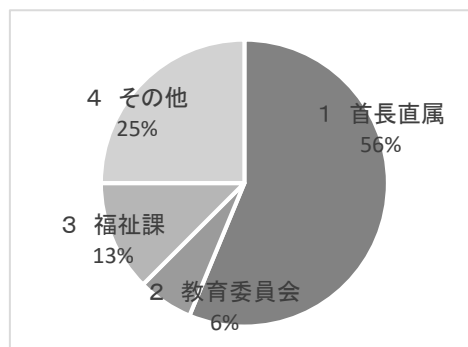


問8 子どもの権利救済機関はどの部門に所属していますか。

1 首長直属	9
2 教育委員会	1
3 福祉課	2
4 その他	4

↓具体的に

- ・福祉保健局児童相談センター
- ・子育て支援課
- ・福祉子ども部
- ・こども課
- ・子育て支援課



「子どもの権利救済機関に関するアンケート」集計結果

※基本的に、回答があったものをカウントしている。

問9 子どもの権利救済機関の概要についてお尋ねします。

(1) 呼称

1 オンブズパーソン	2
2 権利救済委員会	4
3 その他	10

↓具体的に

- ・子どもの権利救済委員
- ・子どもの権利擁護委員
- ・子どもの権利擁護専門相談事業
- ・子ども若者審議会児童養護施設等の子どもの権利擁護部会

(2) 権利救済委員の人数

- ・2人…4自治体
- ・3人…10自治体
- ・3人以内
- ・5人(現在3人)
- ・5人

(3) 選任方法

1 首長選任	10
2 議会選任	0
3 首長選任の上、議会が承認する	3
4 その他	3

- ・団体推薦
- ・弁護士会等からの推薦
- 具体的に ・子ども若者審議会会長の指名

(4) 任期

- ・1年
- ・2年…8自治体
- ・3年…7自治体

再任

あり	16
なし	0

※うち1自治体は、任期3年・再任1回

(5) 報酬

月額	日額	その他
・740,000円	・20,000円	・10,000円/時間額 ・20,000円/回(召集ごとに支払) ・14,000円/回 ・10,000円/回 ・市の子ども条例施行規則第3条に基づき支給する
・290,000円	・16,000円	
・240,000円	・13,800円	
・180,000円	・委員長11,400円, 委員10,600円	
・約96,000円	・弁護士20,000円, 有識者5,000円	

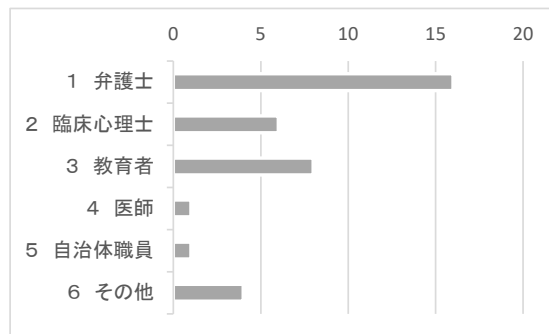
(6) 現在の権利救済担当者の職業/専門性。担当者が複数いらっしゃる場合はあてはまるもの全てに○をつけてください。

1 弁護士	16
2 臨床心理士	6
3 教育者	8
4 医師	1
5 自治体職員	1
6 その他	4

→専門科:精神科

↓具体的に

- ・臨床心理士かつ学識経験者
- ・元学校長
- ・児童相談センター長
- ・大学講師



「子どもの権利救済機関に関するアンケート」集計結果

※基本的に、回答があったものをカウントしている。

問10 子どもの権利救済機関の補助者の概要についてお尋ねします。

(1) 呼称

1 調査員	3
2 相談員	9
3 その他	5

→具体的に

- ・調査相談専門員
- ・調査専門員
- ・専門相談員
- ・補助者はいない
- ・専門調査員(調査員と相談員を兼ねている)
- ・補助等は設置しておらず、各委員が調査を行っている。

① 調査員について

ア 人数

- ・3人
- ・4人…2自治体

ウ 任期

- ・なし
- ・1年更新4回まで
- ・1年…4自治体

イ 選任方法

1 首長選任	1
2 議会選任	0
3 所属部署選任	3
4 その他	2

↓具体的に

- ・調査員は相談員を兼ねている。
- ・団体推薦
- ・弁護士会からの推薦

エ 報酬

月額	日額	その他
<ul style="list-style-type: none"> ・266,500円 ・200,000円 ・182,000円 	18,200円	<ul style="list-style-type: none"> ・5,000円/時間額 ・5,000円/調査活動費1回

オ 現在の権利救済担当者の職業/専門性。担当者が複数いらっしゃる場合はあてはまるもの全てに○をつけてください。

1 弁護士	2
2 臨床心理士	1
3 教育者	2
4 医師	0
5 自治体職員	1
6 その他	2

↓具体的に

- ・保育士, 元養護教諭
- ・社会福祉士, 精神保健福祉士, 保育士



② 相談員について

ア 人数

- ・0人
- ・1人
- ・7人
- ・2人…2自治体
- ・3人…3自治体
- ・4人…3自治体

ウ 任期

- ・1年…3自治体
- ・1年ごとの更新
- ・特になし
- ・特になし, 週30時間勤務
- ・3年
- ・5年

イ 選任方法

1 首長選任	2
2 議会選任	0
3 所属部署選任	5
4 その他	2

↓具体的に

- ・非常勤職員
- ・市嘱託職員, 公募による選任

「子どもの権利救済機関に関するアンケート」集計結果

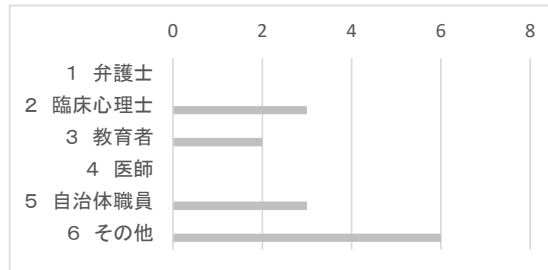
※基本的に、回答があったものをカウントしている。

エ 報酬

月額	日額	その他
・212,000円 ・200,000円 ・1年目195,000円, 2年目207,000円 ・195,200円 190,000円程度／35歳の場合 ・約194,000円 ・188,000円 ・170,000円 ・136,500円		・専門職(有資格者:社会福祉士等)280,000円／月額, 一般職:1,140円／時間

オ 現在の権利救済担当者の職業／専門性。担当者が複数いらっしゃる場合はあてはまるもの全てに○をつけてください。

1 弁護士	0
2 臨床心理士	3
3 教育者	2
4 医師	0
5 自治体職員	3
6 その他	6



↓具体的に

- ・相談機関の経験者, 元警察官
- ・社会福祉士, 保育士
- ・社会福祉士
- ・職務経験者
- ・家庭児童相談員(兼任)
- ・公募の信用案件
- ・教育, 法律, 人権, 福祉社会学に関する修士課程を修了した者(見込みも含む)
- ・4年生大学を卒業(見込みも含む)で, 子どもにかかわる活動が3年以上ある者

③ その他

ア 人数

・2人

ウ 任期

・1年

イ 選任方法

1 首長選任	1
2 議会選任	0
3 所属部署選任	0
4 その他	0

エ 報酬

198,000円／日額

オ 現在の権利救済担当者の職業／専門性。担当者が複数いらっしゃる場合はあてはまるもの全てに○をつけてください。

1 弁護士	1
2 臨床心理士	0
3 教育者	1
4 医師	0
5 自治体職員	1
6 その他	0

問11 子どもの権利救済機関の事務方(事務局)の概要について御教示ください。

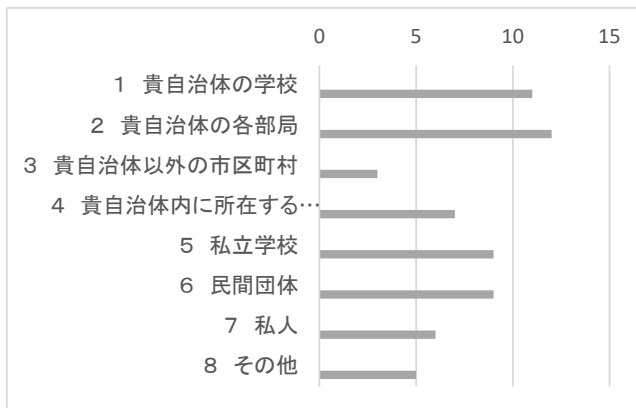
1 専属の事務方がいる。	6	→ 人数	1人…3自治体 2人…2自治体 4人(常勤3名, 非常勤1名)
2 専属ではないが事務方がいる。	12	→ 人数	1人…5自治体 2人…4自治体 3人…2自治体
3 事務方はいない。	0		

「子どもの権利救済機関に関するアンケート」集計結果

※基本的に、回答があったものをカウントしている。

問12 子どもの権利救済機関はどのような組織を調査対象としていますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

1 貴自治体の学校	11
2 貴自治体の各部署	12
3 貴自治体以外の市区町村	3
4 貴自治体内に所在する国・都道府県等の公的機関	7
5 私立学校	9
6 民間団体	9
7 私人	6
8 その他	5

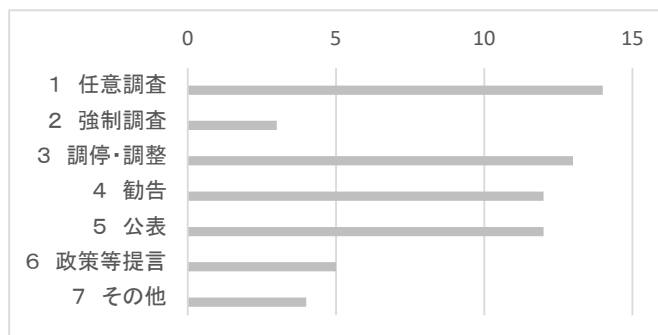


↓具体的に

- ・関係者
- ・市内子ども施設
- ・町内の子ども施設
- ・救済委員会が必要と認める関係機関及び関係者
- ・申立ての内容により必要だと思われる機関に調査を行う

問13 子どもの権利救済機関はどのような権限を持っていますか(貴自治体の機関に対するもの)あてはまるもの全てに○をつけてください。

1 任意調査	14
2 強制調査	3
3 調停・調整	13
4 勧告	12
5 公表	12
6 政策等提言	5
7 その他	4

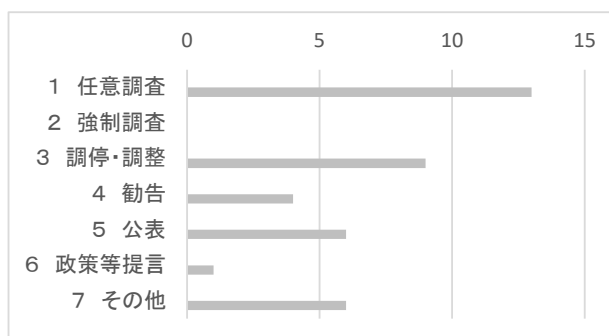


↓具体的に

- ・意見表明, 是正要請
- ・是正要請
- ・知事への答申
- ・規定なし
- ・結果通知, 措置報告の請求

問14 子どもの権利救済機関はどのような権限を持っていますか(貴自治体外部に対するもの)あてはまるもの全てに○をつけてください。

1 任意調査	13
2 強制調査	0
3 調停・調整	9
4 勧告	4
5 公表	6
6 政策等提言	1
7 その他	6



↓具体的に

- ・要請
- ・是正要請ができる
- ・知事への答申の通知
- ・是正等の要望, 結果通知
- ・規定なし

「子どもの権利救済機関に関するアンケート」集計結果

※基本的に、回答があったものをカウントしている。

(2)2016年度

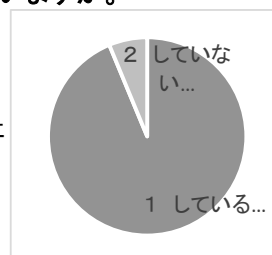
	申立件数	「調査・調整」後の結果						
		調査開始前の取り下げ	調査中	調査・調整	勧告	意見表明	是正要請	その他
A	0							
B	0							
C	0							
D	13			13				13
E	相談件数 224件			13				13
F	6		3	3				3
G	0							
H	0							
I	0	0	0	0	0	0	0	0
J	0							
K	0							
L	1			1				1
M	0(自己発意 調査1件)			1(自己発意 調査1件)		1(自己発意 調査1件)		
N	0							
O	0							
P	1	0	0	1	0	0	0	1

問19 子どもの権利救済機関について住民に向けて広報活動をしていますか。

(1) 広報活動の有無

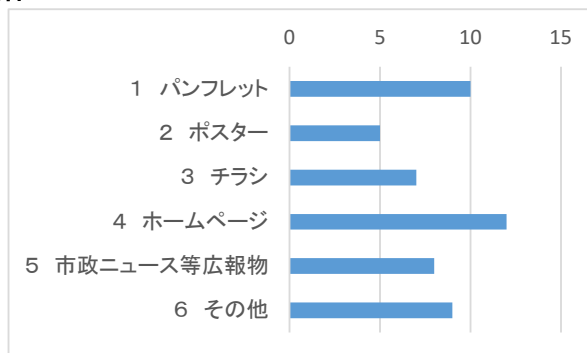
1 している	15
2 していない	1

※調査対象の児童が、児童養護施設等に入所している児童のため対象児童に直接パンフレット等で広報している。



(2) 広報活動を行っている場合の広報媒体

1 パンフレット	10
2 ポスター	5
3 チラシ	7
4 ホームページ	12
5 市政ニュース等広報物	8
6 その他	9



↓具体的に

- ・名刺大カード
- ・相談カード
- ・携帯用カード
- ・啓発カード
- ・小中学生向け広報カード
- ・電話カード
- ・イベント等でのブースの設置
- ・子どもの権利相談室カード
- ・おたより、ダイヤルカード、啓発グッズ(クリアファイル、ボールペン)

・毎年、校長会から推薦された小学校8校、中学校4校と、児童養護施設2ヶ所等にオンブズパーソンや専門調査員が伺い、子どもの権利や相談救済機関の話をしている。

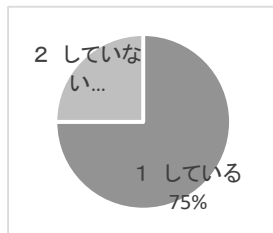
「子どもの権利救済機関に関するアンケート」集計結果

※基本的に、回答があったものをカウントしている。

問20 子どもの権利救済機関についての活動報告を住民に対して行っていますか。

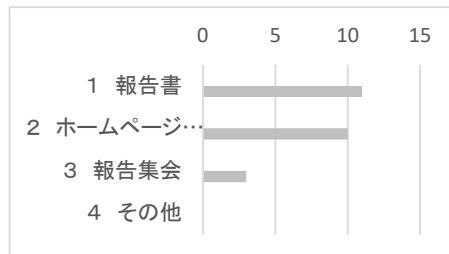
(1)活動報告の有無

1 している	12
2 していない	4



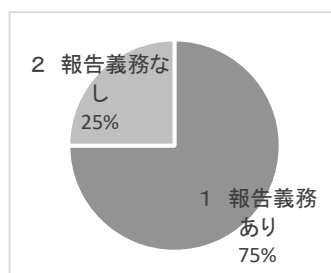
(2)活動報告を行っている場合の方法

1 報告書	11
2 ホームページで公開	10
3 報告集会	3
4 その他	0



問21 子どもの権利救済機関の活動について首長・議会に対する報告義務はありますか。

1 報告義務あり	12
2 報告義務なし	4



問22 子どもの権利救済機関に対するアクセス手段にはどのようなものがありますか。

(1)アクセス手段

1 文書	12
2 電話	15
3 メール(ウェブページを含む)	10
4 その他	9

- ・面談
- ・来所
- ・FAX
- ・インターネット受付
- ・訪問
- 具体的に 特段の制限はない(選択肢1~3すべて可)

(2)子どもが利用しやすいよう工夫されている点がありましたら、御教示ください。

- ・子ども専用のフリーダイヤル回線を設けている。
- ・学年に応じてふりがな入りのチラシを作成
- ・電話相談員が電話を掛けてくれたことを褒め、やさしく話し掛ける等、対応に配慮している。
- ・被措置児童等を対象に、子どもの権利ノートを配布しているが、ノート内容に、相談窓口(連絡先)を掲載している。又、子どもの権利擁護専門員会議宛てのハガキ(切手不要)も添付している。
- ・相談電話の通話料を無料としている。
- ・月に1回、2カ所出張相談を行っている。相談室ではなく、遊びの中で、子どもが自発的に話ができるようにしている。また、年度初めに、市内の保育園、幼稚園、小、中学校、高校を訪問し、相談室のPRカードとリーフレットを配布している。
- ・フリーダイヤルで電話しやすくしている。
- ・通常の相談時間は13:00~18:00だが、金曜日は20:00まで延長している。またメールでの相談の受付も行っている。
- ・子ども自らが、相談員に電話をかけ、相談にのってもらうダイヤルを開設し、HPで周知している。
- ・通常17時15分までの相談受付時間を、水曜日だけではあるが19時までに変更し遅い時間帯の相談にも対応している。
- ・子どもの権利についてのパンフレットに、相談用の葉書を添付しており、切手を貼らずに投函できるようにしている。
- ・相談員を市役所だけでなく、駅前ビルに一室を相談室として持っている。

「子どもの権利救済機関に関するアンケート」集計結果

※基本的に、回答があったものをカウントしている。

- ・最初の相談受付だけインターネット受付として今年度から取り入れた。
- ・子ども向けの市ホームページのキッズページに分かりやすく内容掲載
- ・学期ごとのおたより等配布
- ・フェイスブックの活用
- ・通話無料のフリーダイヤル相談電話を設置している。
- ・名前は言わなくても相談できることを相談室案内のチラシに記載し、小・中学生に配布している。

問23 貴自治体の権利救済機関の特徴について御教示ください。

- ・メールでの相談を受け付けている。
- ・平日夜間、土曜日も開設している。開設時間：月-金 10時-20時 土10時-15時
- ・自己発意による調査・調整を積極的に行っている。
- ・相談方法の選択肢が多い
- ・調査・調整の権限が県条例により付与された知事の附属機関
- ・子ども達からの幅広い相談をフリーダイヤルの電話で受け、対応し、深刻な権利侵害事例については、子どもの権利擁護専門員が事実関係の調査や関係機関との調整を行う。又、必要と認められる場合は、児童福祉審議会に事案の付議を求める。
- ・子どもの権利侵害と男女平等にかかる権利侵害の2つを扱っている。
- ・子どもの権利擁護委員は常勤ではないため、3人の相談員が電話やメール等で擁護委員の指示のもとに相談を受けている。初めから申立てではなく、当事者の話を聞き、子どもにとっての最善の利益を考えながら、できる限り調整で解決できるように努めている。
- ・擁護委員は合議制であり、すべてのケースにおいて月2回行われるケース検討会議において、協議検討している。
- ・第三者性と独立性
- ・一定の専門性
- ・子どもに寄り添い、子どもの心情を代弁者として関係機関を調整する。
- ・市の機関に対する調査権、勧告および意見表明権、措置報告の請求権を持つ。
- ・委員会は合議制としているが、子どもの権利侵害に対し、簡易、迅速な対応を図るため、委員会として個々のケース事案担当を決定し、独任制で進行管理を行う。
- ・いじめ防止対策推進法第30条第2項に基づく再調査機関として位置付けしている。
- ・子どもの居場所として、施設の部屋を確保し相談支援や利用者相互のコミュニケーション支援を行っている。

問24 子どもの権利救済機関の今後の課題がありましたら御教示ください。

- ・子どもたちの間に広まっている新しいコミュニケーションツール「SNS」を用いた相談手法の導入について、子どもたちを含めて要望の声が挙がっている。
- ・認知度が低い。
- ・近年、活動実績がないこと。
- ・子どもの権利侵害案件の確実な解決を図ること。
- ・子どもの権利侵害を発生させない環境づくりに貢献すること。
- ・子どもの権利擁護を社会の共通認識としていくこと。
- ・調査・調整にあたっては法的強制力の権限がないこと。
- ・認知度を上げ、相談したいと思ったときに相談・救済機関として選択し、相談してもらえるようにすること。
- ・18歳までの子どもを対象としているが、18歳を過ぎても支援が必要と思われる人がいる。当市ではそのような人を支援していく機関がないためそれが課題となっている。
- ・認知度の向上
- ・子どもの権利救済機関に関する市民への周知、啓発。
- ・子ども自身が気軽に相談できるように、受付時間帯や来所・電話以外の相談方法を検討することが課題。
- ・市の機関以外の機関における調整、調査活動の円滑化。
- ・幅広い相談受付(時間帯、方法)
- ・権利救済制度や子どもの権利条例の認知度がまだ低い為、さらなる周知・啓発が必要である。また専門知識やスキルを備えた家庭児童相談員の確保が課題である。

第3 結論

1 子どもの権利救済機関の有効性について

本調査によって、子どもの権利救済機関を設置した自治体において、人的資源、与えられた予算等を最大限に利用し、有効な権利救済を行っている自治体が複数存在することが明らかとなった。

子どもの権利救済機関は、子どもの人権侵害を救済するため権限を有するが、自治体によって、勧告等を出すのではなく、子どもの権利救済のための調整機能、すなわち子どもの権利救済機関によって、子どもを取り巻く環境を調整し、生きづらさを解消し、子どもが健やかに成長していくための手助けをすることを重視する自治体も存在した。

子どもの権利救済機関が、子どもの権利救済のための実効的な活動を行うためには、権利救済を求める子どもたちに権利救済機関のことを知ってもらうこと、そして実際に利用してもらうためには利用しやすい機関であることが必要不可欠である。そのために、各地の子どもの権利救済機関が、様々な努力を行っていることが、今回の調査によって分かった。

また、子どもと子どもの権利救済機関の接触は、子どもや親権者からの相談から始まるため、最初に子どもや親権者に接する相談員の相談技術が重要である。かかる技術は、実務を通じた経験によって身に付くことも多いと考えられるが、相談員の技術力を向上させる研修プログラムを整備することも、子どもの権利救済機関の有効性を高めるために必要である。

他方で、子どもの権利救済機関は、事実を調査し、事実認定を行い、調整活動を行うために、調査対象である相手方にも信頼される機関である必要がある。活動の透明性を高める報告書やホームページ等での情報の公開等で、常日頃から人権救済機関が信頼できる機関であることを理解してもらう活動も必要となる。

このような子どもの権利救済機関が、子どもの権利の救済に有効であることは明らかであると考えられるので、今後も各自治体において、子どもの権利救済機関の設立を推進し、子どもの権利救済に向けて活動されることを希望する。

2 自治体により設置された子どもの権利救済機関の問題点

日本は、児童の権利に関する条約を批准しており、条約に従い、子どもの権利救済機関を設置することが必要である。

しかし、実際には、子どもの権利救済機関を設置している自治体は、全国的

に見るとごく僅かであるため、かかる権利救済機関の設置を全国に広げていく必要がある。

現在、子どもの権利救済機関は、各自治体が自主的に設置したものであるため、制度設計、予算の確保、人材の募集を、各自治体で行わなければならない。しかし、かかる制度設計等は必ずしも容易ではなく、各自治体の負担も少なくない。加えて、自治体からの財政的・人事面での独立性が充分とは言えず、この点については、2019年2月1日付け国連子どもの権利委員会日本の第4回・第5回政府報告に関する総括所見12項においても指摘を受けている。

また、子どもは、自治体の範囲を超えて、学校へ通学し、塾やクラブ活動を行っており、広域での対応が必要なこともあるため、各自治体の連携が子どもの権利救済のために必要不可欠である。

このように、各自治体に任せた子どもの権利救済機関の設置には、限界があると言わざるを得ない。

以上からすれば、子どもの権利救済を更に充実させて行くためには、法律に基づき、各自治体ではなく国によって子どもの権利救済機関が設置されることが望ましいと言える。この点についても、同総括所見12項においても指摘を受けている。

3 国内人権機関の必要性

前記2で述べた点を踏まえると、子どもの権利救済のためには、法律に基づいて設置される政府から独立した人権救済機関である国内人権機関の実現が急務である。

国内人権機関は、人事や予算等について、可能な限り政府から独立して人権救済活動を行うことができる機関であり、その権限の行使の有効性が認められている。諸外国でも、国内人権機関は多数設置されており、日本の人権保障システムは国際水準に至っていない。

2017年11月16日、国連人権理事会の普遍的・定期的審査（UPR）作業部会による日本の人権状況の審査においては、106か国の代表から合計217の勧告が出されたが、そのうち31の勧告が国内人権機関の設置を促すものであり、国際的な要請が高まっている。日本政府は、勧告を受けて、2018年3月に「勧告をフォローアップすることを受け入れる」と回答していることから、早急に国内人権機関の実現がなされるべきであり、日弁連としても国内人権機関の実現のために尽力すべきである。

第4 個別の自治体への聞き取り調査

子どもの権利救済機関を設置している自治体の中でも、特筆すべき取組を行っている自治体について、委員が訪問し、聞き取り調査を行った。以下では、その結果を紹介する。

①川西市

川西市子どもの人権オンブズパーソン調査報告書

報告者 塩山 乱

下記の日時場所等で、子どもの権利救済機関の現地調査を行いましたので御報告いたします。

記

日時：2018年7月4日（水）午後1時30分～

場所：川西市役所

出席者：川西市市民環境部人権推進課

子どもの人権オンブズパーソン事務局

川西市子どもの人権オンブズパーソン

子どもの人権オンブズパーソン相談員

国内人権機関実現委員会委員 藤原，安田，後藤，塩山各委員

配布資料：「子どもオンブズ・レポート2017」

「川西市子どもの人権オンブズパーソン制度」

「川西市子どもの人権オンブズパーソン」

相談カード

第1 報告事項

1 当日の流れ

午後1時30分に、川西市「子どもの人権オンブズパーソン事務局」の執務室を訪れる。

その後、会議室に移動し、「子どもの人権オンブズパーソン」の制度について説明を受ける。

また、「子どもの人権オンブズパーソン」の活動について報道されたテレビ番組（20分程度）を視聴し、質疑応答を経て現地調査は終了した。

2 聞き取り事項

(1) オンブズパーソンの歴史について

1980年代頃からいじめ問題が社会問題になっていたが、1994年4月に、日本が「子どもの権利条約」を批准したことを契機として、川西市教育委員会において抜本的ないじめ対策等の在り方について検討協議が進められることになった。

そして、1998年12月に、「川西市子どもの人権オンブズパーソン条例」が市議会にて全会一致で可決・制定される。その際、オンブズパーソンの第三者性を確保するため、市教育委員会の附属機関ではなく、市長の附属機関とされることになった。

(2) オンブズパーソンの活動について

設立当初は、子ども若しくは保護者から相談があった場合には、申立てとして扱い、調査するという流れが多かったが、現在では、子どもの人間関係の修復・再構築のために、相談を重ねた上で、関係調整や関係機関との連携を取り問題を解決していく、という調整活動が多くなっている。

他方で、市民からの申立てがない場合でも、必要がある場合には、自己発意での調査を積極的に行う場合もある。

川西市役所内の「子どもの人権オンブズパーソン事務局」の執務室には相談室が設けられているが、市役所最寄り駅である川西能勢口駅前のマンションの一室にも相談室が設けられている。マンション内の相談室には、おもちゃ等が置かれており、低学年の生徒であっても相談に来やすい環境づくりを行っている。

川西市の小学生3年生全員が、社会科見学の際に子どもの人権オンブズパーソン事務局を尋ねることになっており、小学生全員が子どもの人権オンブズパーソンを知る広報の機会を設けている。

(3) 今後の課題

ア 条例上、市の機関に対しては、調査権、勧告権、意見表明権を有しており、市の機関には調査協力義務、勧告及び意見表明に対しての尊重義務があるが、市の機関以外（例えば、県立高校等）については、これらの義務がなく、実効性を欠いている。

イ 現在、電話相談の受付時間は平日午前10時から午後6時までとなっており、休日及び夜間は、留守電、FAX、手紙で対応しているが、平日の昼間は子どもたちが電話をしにくいと考えられるため、その対応が必要である。

子ども及び保護者からの最初の相談は95%程度電話であることから、電話での相談時間を広げるべきであることは分かっているが、予算等なかなか難しい面もある。

(4) 質疑応答

ア 川西市の子どもたちのどれくらいの割合が、「子どもの人権オンブズパーソン」の存在を知っているか。

→調査の結果、約8割程度である。

イ 広報活動の一環として、学校にオンブズパーソンのリーフレットが常時掲示されていたりするか。

→常時掲示はないが、毎年度初頭に、オンブズパーソンのリーフレットを、学校を通じて子どもたちに配布している。また、オンブズ通信という活動報告書のようなものを、年に2回学校を通じて子どもたちに交付している。

ウ 学校での講演活動を行ったりはしているか。

→していない。

エ 子どもたちへの広報以外に、保護者への広報を行っているか。

→特段行っていないが、子どもたちに渡すリーフレットや、活動内容がマスコミにより報道されることにより、保護者にもある程度広報ができていないか。

オ 調査の際に、市の機関は調査に協力してくれるか。

→最初は抵抗感があったように思うが、現在は比較的協力を得られていると思う。

カ 既に他の機関が関わっている案件について、子どもの人権オンブズパーソンに相談があった場合、どのように対応しているか。

→川西市には、いじめ防止対策推進法が成立する前から、第三者機関による調査を行ってきたが、教育委員会は、いじめについて申立てがあった場合には、第三者機関を設置する前に、オンブズパーソン制度があり、オンブズパーソンを利用してもよい旨を保護者に伝えることになっている。

現在まで事例はないが、教育委員会の第三者機関と、オンブズパーソンが並行して調査することも可能ではある。

ただ、その場合には、意見が分かれる可能性もあり、並行した調査が良い結果を生むかは不明である。

関連事項として、現在では、学校からもオンブズパーソンに相談があ

り、学校側で対処が困難な問題について、調整活動を行ったりもしている。

ク 本来継続して関わって行くような案件について、子どもが引っ越しなどをして他の市町村に行ってしまった場合、何か取り得る手段はあるか。

→この点については、懸案事項となっている。気になっている子どもについても、他市町村に行ってしまった場合には、なかなか継続的な関わり合いが取れない状態となっている。

ケ 相談があった案件について、相談、調整案件として扱うのか、調査案件として扱うのかについて、何らかの基準があるか。

→明確な基準はない。相談員が、相談を受けた上で、相談員どうしで相談をしたり、研究協議で意見を交換したりして、決めている。相談の受けた案件を全て調査案件にしているわけではなく、子どもがどのような解決を望んでいるかを聞き取った上で、方針を決めている。現在は、調査まで行わず、相談を重ねた上で関係者との調整を図る場合が多い。

3 感想

約2時間にわたる聞き取りを行ったが、非常に子どもたちの意思を尊重した対応を取られている印象であった。

また、案件処理の内容を見ても、人権救済に役立っており、その存在意義は十分にあると思われる。

このような制度が日本全国に広まらないのには、制度設置に何らかの抵抗があるからであると思われる。実際に、川西市では、オンブズパーソン制度ができた後に、市議会でオンブズパーソン制度により教員の活動が委縮しており、このような制度に予算をつけるべきではない、というような議論があったそうである。

オンブズパーソン制度を個別に各地自治体で設置することが困難であること、また市という単位の活動に制約される機関ではなく全国で活動を行うことができる機関が必要であることからすれば、第三者性を持った人権救済機関を国の制度として設ける必要性は高いと思われる。

以上

②川崎市

川崎市人権オンブズパーソン調査報告書

報告者 伊 藤 良

第1 概要

- 1 調査日時 2018年7月12日 午後1時～午後3時
- 2 場所 神奈川県川崎市高津区溝口2-20-1
川崎市男女共同参画センター4階
「川崎市人権オンブズパーソン」
- 3 出席者 川崎市人権オンブズパーソン
川崎市市民オンブズマン事務局
人権オンブズパーソン担当職員
国内人権機関実現委員会 近藤, 後藤, 大木, 伊藤各委員
- 4 配布資料 ・川崎市人権オンブズパーソン平成29年度報告書
・川崎市人権オンブズパーソン10年のあゆみ
(当委員会より)
・パンフレット「あなたの人権, 侵害されたらどうしますか。」
・パンフレット「政府から独立した国内人権機関設立のために」

5 当日の進行

事務局より, 川崎市オンブズパーソン制度の概要については配付資料記載のとおりである, との説明があったため, 実施時間のほとんどを質疑応答に費やした。以下, 当日の質疑応答の内容を列挙する。

第2 質疑応答の内容 (質問順ではなく, テーマ毎にまとめる。)

1 設立経緯・組織について

- ・現在, 「子どもの権利の侵害」と「男女平等にかかわる人権侵害」の2つを扱っている。組織の位置付けとしては, 市長の附属機関である。
- ・構成員は, 人権オンブズパーソン2名 (いずれも弁護士, 必ずいずれかは勤務するようにしている。), 専門調査員4名 (社会福祉士, 精神保健福祉士, 保育士等の資格を有する。), 事務局職員 (常勤3名, 非常勤1名) である。相談員はおらず, 専門調査員が相談を受けている。

2 選任方法・選任基準について

- ・オンブズパーソンについては, 「人格が高潔で社会的信望が厚く…」という

基準の下、市長が議会の同意を得て委嘱する。任期は3年、再任は1回（合計6年）まで。

・専門調査員については、公募の上、書類選考・面接して決定している。任期は1年、更新は4回まで（合計5年）。更新回数をもっと増やしてもいいのかもしれないが、他方で、人権オンブズパーソンより在籍年数が長くなり、バランスを失うので、4回までとしている。今年は1名の採用に対して7～8名の応募があり、なり手が不足して困っているという状況ではない。専門調査員には、採用後レクチャーを行ったり、様々な研修に参加してもらったりしている。

3 予算について

毎年予算要求をするが、ほぼ前年と同様になる。ただし、人件費以外の部分では、若干の減額傾向にある。

4 広報について

・当機関の活動内容や連絡先等を記載した定型相談カードを毎年学校に配布しているが、そのような広報は他の機関も行っているため、必ずしも効果が大きくない。

・一番効果が大きいののは、学校を訪問して直接子どもたちに伝えること。しかし、学校数が多いので、まわりきれない。

5 相談の種類

「子どもの権利の侵害」と「男女平等にかかわる人権侵害」を扱っているが、メインは「子どもの権利の侵害」。「男女平等にかかわる人権侵害」は減少傾向にある。それ以外の相談を受けることもあるが、断らずに、相談内容を聞いて適切な相談窓口を案内している。

6 相談の方法

・電話・メールでも相談を受けているが、詳しい相談は面談で行う。
・事案によっては、相談者が面談に来られない場合もある（例：子どもが単独で相談してきた場合）。その場合は、専門調査員が、子どもの自宅の近くまで出向いて、市民館等の場所を借りて話を聞く等の対応を取っている。

7 相談件数等

子どもに関する相談件数及び救済申立て件数は、以下のとおり。

	相談受付	救済申立て
2015年度	171件	3件
2016年度	118件	6件
2017年度	110件	13件

8 調査方法について

- ・市の機関である，市立小・中・高等学校が調査に応じないということはない（条例上，積極的な協力援助に努めなければならない。）。必要があれば，聞き取り等のために来てくれる。
- ・教師に問題がある案件等では，事実上の救済活動として，教育委員会を通じて是正してもらうこともある。
- ・私立学校の場合，当組織の制度趣旨等の説明から始めた上で，協力を求めなければならず，市立学校と対応に違いがある。教育委員会を通じて協力を求めることもある。ただ，学校の非協力により調査できなかったという事例はない。
- ・いじめ事案で，いじめた子呼んで話を聞くことはまずない。学校を通じて反省の度合い等を確認するに止まる。
- ・調整を行う際，当事者双方の同席調停のような形式をとることはほとんどない。

9 教育委員会との関係について

一定の緊張関係を保ちつつも，協力して問題を解決する関係にある。8記載のとおり，教育委員会の協力により問題が解決することもある。教育委員会には，それぞれの区の担当がおり，担当している区の問題についてはよく把握している。

10 意見表明について

過去に，①教育委員会の体罰に対する姿勢等，②児童相談所のあり方，③不登校対策等，の3件について意見表明を行ったことがある。

11 強制的権限の要否

- ・強制的権限を有する制度にした場合，利用の簡易性等のメリットが失われることもあると考える。
- ・私人間の紛争では物足りなさがあるかもしれないが，主な問題である学校関係の事案では，かなりよい解決ができていると思う。

12 国の組織ではなく，自治体の組織であることによる不都合はないか

国の制度として権利救済機関を設けて欲しいと考えたことはない。ただ，ヘイトスピーチ等の問題が生じた場合は，国の制度があった方がいいと思う。

第3 感想

広報では苦勞しているようであったが，熱心に活動しており，成果も上がっていると感じた。一般的に公的機関は杓子定規に対応する印象があるが，川崎市オ

ンブズパーソンでは、事案や申立人の属性に応じた柔軟な対応を行っている点も好印象であった。札幌市もそうであったが、子どもの権利救済制度が機能するためには、トップの人間の熱意が不可欠であると感じた。

また、体罰の在り方等について教育委員会に意見表明を行う等独立性が担保されており、かかる独立性も成果を上げることができる大きな要因であると思われる。

③豊田市

豊田市子どもの権利擁護委員調査報告書

報告者 後 藤 睦 恵

第1 概要

- 1 調査日時 2018年9月7日 午前11時～午後0時45分
- 2 場 所 豊田市小坂本町1-25（産業文化センター4階）
とよた子どもの権利相談室
- 3 出席者 子どもの権利擁護委員
子どもの権利相談員（主任）
室長（事務局職員・専任）豊田市子ども部次世代育成課職員
豊田市子ども部次世代育成 副課長 担当長
国内人権機関実現委員会委員 藤原，近藤，後藤各委員
- 4 配布資料 とよた子どもの権利相談室から
 - ・平成29年度活動報告書
 - ・豊田市子ども条例
 - ・豊田市子ども条例・リーフレット（中学生以上用）
 - ・とよた子どもの権利相談室・リーフレット
 - ・とよた子どもの権利相談室・カード（小学生用）
 - ・とよた子どもの権利相談室・カード（中学生以上用）
 - ・教育委員会と子どもの権利相談室とのガイドライン当委員会から
 - ・青パンフ「政府から独立した国内人権機関設立のために」
 - ・小パンフ「あなたの人権，侵害されたらどうしますか。」

5 場 所

とよた子どもの権利相談室は，名鉄豊田市駅隣接の商業施設内にあったが，2018年8月1日から，豊田市駅から徒歩7分のところにある産業文化センターへ移転した。従前の場所は商業施設内で同じフロアに子どもの遊び場もあり，子どもらのアクセスは容易であるが，産業文化センター内には科学館（無料）や青少年センターがあり，より中高校生に対してアプローチしやすい環境となった。

産業文化センターの屋外の案内板には，4F「とよた子どもの権利相談室」

とある。また、産業文化センター内の案内板、相談室前にも看板が設置されていた。



〔屋外看板〕



〔エレベーター案内板〕



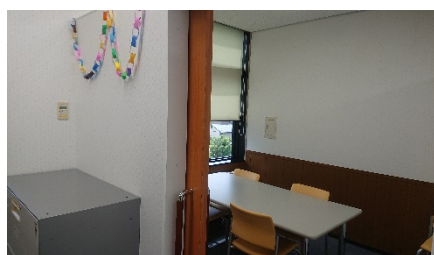
〔相談室前の看板〕

6 とよた子どもの権利相談室

相談室内には、相談員用の事務机が6席、手前奥に会議用のテーブルが1席配置されている。奥には、小さな子どもが遊べる場所と相談室がある。



〔子どもの遊び場〕



〔相談室〕

第2 懇談事項

1 子どもの権利擁護委員から概要の説明

(1) 権利擁護委員等について

子どもの権利擁護委員は3名、うち1名は弁護士、1名は大学教授（子どもに関係する分野）、1名は臨床心理士。相談員は、5名。うち2名は常勤、3名はパート。それ以外に、元子どもの権利擁護委員が相談員（専門員）として2名在籍している。元裁判所調査官がいる。任期は1年、更新あり。

(2) 相談について

子どもの権利相談室の相談日時は、水・木・土・日（午後1時から午後6時まで）、金（午後1時から午後8時まで）。月・火は休み。ただし、月曜日は隔週でケース会議を行っている（土日相談している自治体は珍しい）。

子どもからの相談は、電話と面談で行う。メール・FAXは、相談の予約には利用しているが、媒体の性質上、相手の意向が分かりにくいいため、相談は行わず、来所や電話相談に繋げている。2017年度の新規相談件数は99件（1件で子ども1名、複数案件でも子ども単位で把握、年100件程度）。

初回相談の電話は、子どもからと親からが半々くらい。親からの相談であっても、子どもの意見表明権を重視しているため、親と話して子どもとの直接面談に繋げるようにしている。親子で来所した場合でも、親子分離して話を聞くようにしている。

相談の内容は、詳細に報告書に記載し、全件各擁護委員に報告する。必要に応じて、擁護委員と相談員が協議し、調査内容を確認し、相談員が面談に当たる。動きのあった案件については、全て隔週開催のケース会議に取り上げて、擁護委員と相談員全員で協議し、調査・勧告等の方針を決定する。その際、市の担当部局等が介入することはない。

(3) 調整活動について

子どもの権利侵害について、学校に対し、調査・調整等を行う場合、市の教育委員会とガイドラインを策定している。

2 権利相談室による当該校への要件審査（情報収集）

- ①相談室より学校教育課へ連絡・確認
- ②学校教育課より学校へ連絡
- ③相談室より当該校の管理職（校長・教頭）に電話で訪問の目的、日時の約束
- ④相談室が学校を訪問し、案件の説明、情報提供の依頼
- ⑤相談室による公平・公正な立場による聞き取り
(学校教育課へ審査結果の簡易報告)

[ガイドライン抜粋]

学校へ行く前に、豊田市学校教育課（教育委員会）へ連絡してから、学校を訪問する。その後は、直接学校と連絡し、調査、調整活動に入る。その際、教育委員会からの介入はない。

(4) 子どもへの広報

毎年6月に、小中高にリーフレットとカードを配布する。年3回「相談室便り」を配布する。擁護委員と相談員が、学校へ出向き子どもらに対し、子

どもの権利擁護委員制度や相談室について紹介する。

子ども（小1～18歳） 48,000人程度

権利擁護制度（相談室）の認知度は、40%から50% 増加傾向。

(5) その他への広報

学校関係者の教員研修、豊田市の子どもに関する会議には擁護委員が参加している。

子どもの人権について理解を深める活動が重要。子どもを取り巻く人々の人権意識を高めることが必要。子どもの権利学習プログラム（担任が行う）を行い、そこに擁護委員が行くこともある。教員の研修（管理職向け、初任者向け）の際に子どもの人権について講義を行っている。教員向けの「子どもの権利擁護委員だより」を配布している。

子どもの権利救済機関があるだけではだめで、上から言っても変わらない、広報活動が大切であると実感している。校長会、教育委員会と懇談会を年1回程度行い、子どもの人権について理解を得るようにしている。

(6) 権利擁護委員から現在の相談状況等について

対立関係にはならないようにしている。崩れた関係の関係性を改善する調整活動を主としている。

- ・豊田市は、部活が熱心な地域。部活の強制参加、部活の時間が遅くなる。部活に熱心でない子どもが悩んでいる。しかし、内申点を気にする子ども（親）がおり、学校にも踏み込めず調整が難しい。
 - ・家庭間の問題について、他機関を紹介したが、うまくいかなかったため、本来的な業務ではないかもしれないが、親子間の調整活動をしている。
- 子ども中心の権利救済機関は他に見当たらない。誰が擁護委員、相談員になるかはとても重要な問題である。

(7) 相談員から

電話相談から始まるが、相手の顔が見えないところが難しい。親からの相談だと、親の話と子どもの気持ちのギャップがあることがある。その場合でも、親の気持ちを整理することで解決することもあるので、話を聞くようにしている。ただ、子どもの権利救済機関であり、相談のみの機関ではないため、権利侵害があるのかを見極める事が必要となるが、事実確認の仕方によっては、相談者が離れてしまうことにならないよう、1回の電話で終わらないようにしている。子どもが安心して電話が出来る相談できることが一番重要と考えている。ほんのちょっとした一言が子どもにとって否定的に感じることもあるため、慎重に言葉を選んでいる。

全体でのケース会議の前に、相談員会議をしている。相談員間で、対処法や方向性を検討している。その後のケース会議では、権利擁護委員と議論になることもある。

相談員の課題としては、スキルアップをするための研修が乏しいこと。

他の自治体の子どもの権利救済機関とも情報交換している。

2 質疑応答

(1) 擁護委員の選任方法

子どもの権利擁護委員のうち、弁護士は愛知県弁護士会から推薦を受け、市長が選任している。豊田市が弁護士会に推薦依頼をし、市はその結果を尊重するという制度になっている。任期は2年、再任可。

他の委員も前任者の紹介で、所属大学に依頼している。子どもについての研究者が委員となっている。豊田市以外に在住の委員を選任している。

相談員は、豊田市在住の者を選任している。地域に密着した機関でもあるので、地域の実情を知る者も必要。

(2) 相談員の選任方法

市の広報紙、ハローワーク等で公募している。実際は、子どもについて相談経験がある方はあまりおらず、応募もあまりないので、事実上声を掛けて、来てもらっている状況である。金曜の夜と土日も相談室を開所しているため、勤務条件が厳しいことが応募の少ない一つの理由と考えている。

相談員の勤務は、常勤2名は週5日、他は一日5時間週3～4日。子どもの専門家は、他の機関も需要があるため人材難である。任期は1年だが、更新できる。昇給賞与はない。

優秀な相談員の確保は課題である。正規職員ではとれず、限界がある。業務もハードである。

相談員に、スキルアップのための研修を受けさせたいが、適切な機会が無いことが悩みである。

(3) 事務局体制

室長（専任）と市の担当部署次世代育成課の兼任者2名（3人体制）。

記録の保管等は、室長が対応している。室長は市の職員。

予算は、次世代育成課の予算として計上している。相談室活動の予算として、人件費以外に、管理運営費1000万円（うち、家賃600万円）。広報活動費が主。リーフレット等の印刷は100万円程度、市内部で印刷しているので安価。

(4) 親はどのようにして相談室を知るのか

市の広報紙（月1回）、子どもがもらったカード、リーフレット、お便り「スマイル」、親ノート（小学生の親に配布する。子どもについての医療施設、相談場所が記載されている。）で知る方が多い。

(5) 子どもとの面会は

相談員が、相談室奥の面談場所で面談する。面談結果については報告書にして、権利擁護委員に報告する。

権利擁護委員が子どもと面談するのは、権利侵害があると考えられる場合、学校等と調整する場合など。

(6) ケース会議の進行

権利擁護委員3名と相談員全員で協議する。権利擁護委員は、児童教育の専門家、子どもの臨床心理学の専門家、弁護士の各専門家の視点からケースを検討しており、合議で進めている。

室長は、合議には入らない。擁護委員と相談員のみで行い、独立性は担保している。

(7) 学校での調査・調整

教育委員会と次世代育成課のガイドラインに基づいて行う。相談員→教育委員会→学校へ連絡する。ガイドラインは、5年くらい前に策定した。

ガイドラインはで、ケース会議も予定されている。ガイドラインを作成したことで、権利擁護委員が学校に入って行きやすくなった。

調査には強制権限があるので、資料は出してもらっている。

(8) いじめの相談があるか

深刻ないじめの相談はないが、その手前の相談はあり、そこでの解決をする。学校と親との対立関係を調整している。いじめがあった子がいる学校で、子どもの権利の学習会を行ったり、道徳の授業内容に意見を述べたりして、いじめが起きないような環境を調整している。

擁護委員のうち1名は、いじめ防止対策委員会に所属しており、子どもの権利の実現について同委員会でも発言をしている。

弁護士だと、学校と対立的になる。しかし、権利擁護委員だと、学校と立場は変わらず、子どものためにどうすべきかを考えて入ることができる。

いじめによる自殺については、権利擁護委員が調査することはしない。検証委員会は、事実調査が対象。権利擁護委員は、子どもの権利を実現のために、子どもに寄り添っていく方がよいと考えている。実際の事件が起きて、権利擁護委員が入っていた方がよいと判断した場合は、調査することはあると考えられる。権利救済の申立があった場合は、調査することはない。

が前例がない。

(9) 勧告後の流れ

学校から報告書の提出を受ける。その後、活動報告書を作成し、市長に報告し、市民へホームページ等で公開している。

(10) マンパワーについて

子どもは、48,000人位（18歳未満まで）。相談員1日3名程度。権利擁護委員3名で、権利学習等に出かけるとぎりぎりなところ。1名増員した。

その他に、専門相談員（元権利擁護委員）がおり、必要に応じて相談にあたってもらっている。

(11) 条例22条（4）是正措置、勧告の意見表明

放課後児童クラブでの指導員の不適切な指導があった件について、制度改善の是正勧告をし、その後支援訪問を行い、是正を確認している。是正、勧告の前に、市長とかに報告相談はせず、権利擁護委員で判断している。年に1回市長に報告するだけ。

豊田市内の県の施設で障害者の子どもの権利侵害があったので、県に対し意見表明をしたが反応は鈍かった。

(12) 自治体を超えた広域の権利救済機関

地域に密着していない権利救済機関は難しいのが現状ではないか。

(13) 外国人の子どもの相談

卒業認定でのトラブルについて相談があった。

(14) 相談室の認知度の向上

相談室の認知度は50%程度。増加傾向にある。市の無作為の意向調査での認知度。キャラクターの認知度は高いが、相談室との結び付きが難しい。

以上