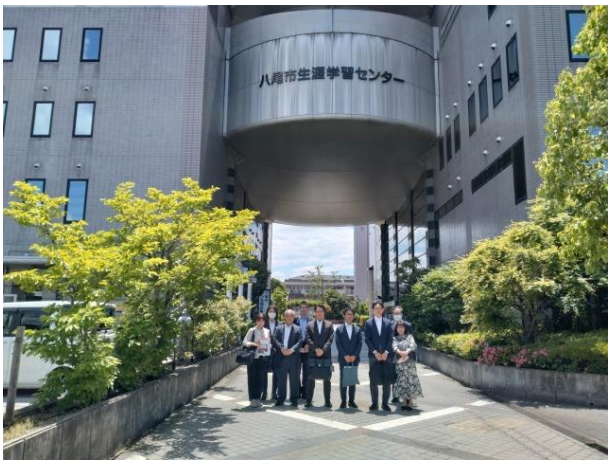
総務常任委員会　2024 年度視察　大阪府八尾市　2023.5.9 実施

町田市議会議員　総務常任委員　吉田つとむ

目的：行政情報の取り扱いについて
視察：いじめ対策

（八尾市の概要）
　いただいた資料によると、令和 6 年 3 月末時点）
（１） 人口：260,074 人（男 123,989 人、女 136,085 人）
（２） 世帯数：128,254 世帯
（３） 面席：41.72 ㎢
　町田市に比べると人口はかなり少ないが、面積比で言うと人口密度は、八尾市ははるかに大きい。どちらも都心に向かう通勤者の比重が高い特徴を持つである。
　街は平坦で、高低差がある町田と違ってやたらと自転車が目立ち、歩道を歩くのに戸惑いを感じる面が起きた。
　また、資料から、大阪万博へのかかわりが本年度の 5 大施策の重点取り組みに挙げられている。その中で「八尾空港」というところがあって、「空飛ぶクルマ」を活かした取り組みが具体的な観光事業の中に取り入れてあることが印象的であった。
　1 年後に迫っている「大阪万博」が政治の真ん中にあることを感じた。



（施策の説明）

左から山下副議長、村松委員長、中川副委員長

「いじめからこどもを守る相談課」の事業を視察する。
市長直轄の機関として、令和２年４月に「いじめからこどもを守る課」がスタートした。
本年のこども家庭庁による、こども家庭センター設置に合わせ、部署名が「いじめからこどもを守る相談課」とされた。
人材には生活保護ケースワーカーの経験者を採用する。
アプリと手紙相談の方法を採用する
調査アドバイザーは使わず、それによる報酬は発生していない。
アプリは親も操作可能かという問題では、理論性は可能　悪質になったことは無い
親も使った例はあるが、相談業務であるために、問題が発生したことは無いということであった。

学校側からの相談は、ヘルプは？
学校の場合は教育委員会に問い合わせをするようだ

相談ルートが担任教師などの当事者から、直接問われることはまだ生じていない
学校の負担　変化があったかどうかは不明

従来相談していない子どもが直接　匿名で子どもが持ち合わせるが、
教育委員会の権限におよばない話にする

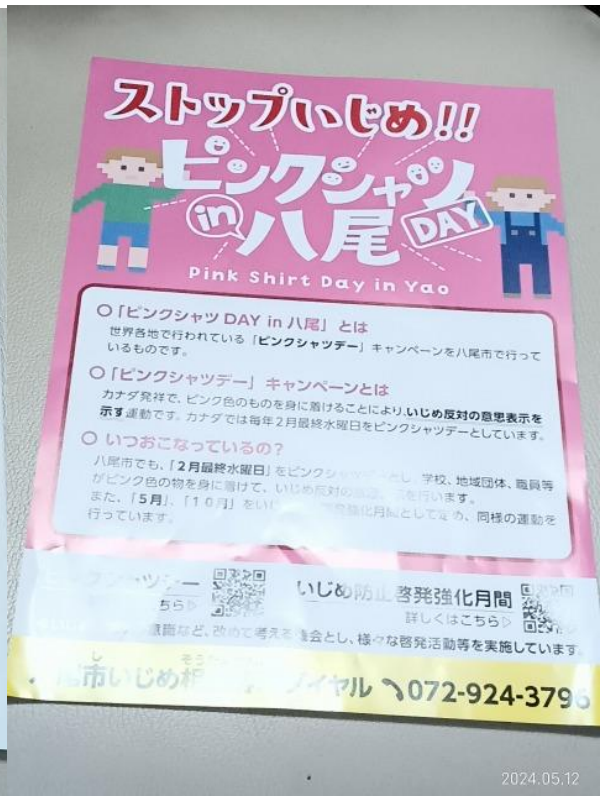
アプリは、子どもはいつでも送れる　返信は翌日以降の４時から５時となる、その返信はさらに、同じ時間を要する。
その回答文の内容は管理職がチェックする。
当然リアルタイムのやり取りにはならない。

アプリでは、機能関係の通知の一斉に使うのみ。

相談業務の区切りを想定し、終わりの確認を行う。
タブレットだけでなく、スマホやパソコンでも書き込みできる

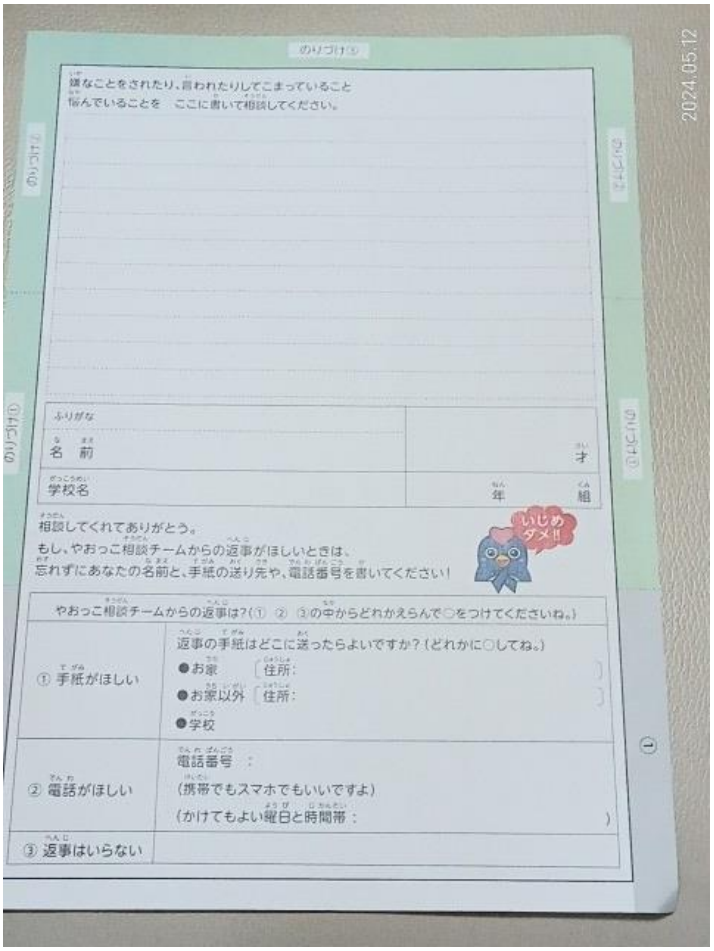
　実証実験として取り組み、委託事業で行う。
　国の全額事業　市長部局　昨年度からの継続であり、本年度も求められる。
　児童の生徒の手紙交換　高学年になるほど減る

ピンクシャツ運動　カナダでスタート　いじめ反対の意思表示を示す運動のことで、2月の最終日八尾市でも採用し、広範囲に実施する。



（所感）
アプリと手紙相談の方法に関して、

○　手紙相談は、下記の要領のものが使用されている。
（名称：八尾市　やおっこ相談チーム　行）



のりづけ①

嫌なことをされたり、言われたりしてこまっていること
悩んでいることを　ここに書いて相談してください。

ふりがな
名　前　　才
学校名　　年　組

相談してくれてありがとう。
もし、やおっこ相談チームからの返事がほしいときは、
忘れずにあなたの名前と、手紙の送り先や、電話番号を書いてください！

いじめダメ!!

やおっこ相談チームからの返事は？（①　②　③の中からどれかえらんで○をつけてくださいね。）

① 手紙がほしい	返事の手紙はどこに送ったらよいですか？（どれかに○してね。） ●お家　住所： ●お家以外　住所： ●学校
② 電話がほしい	電話番号　： （携帯でもスマホでもいいですよ） （かけてもよい曜日と時間帯：　）
③ 返事はいらない	

記名式になっており、返事が必要な場合は、手紙の場合、自宅とそれ以外の受け取り場所が指定できる。
また、電話（携帯電話可）をもらう方法もあり、電話をもらう曜日と時間を指定できるように説明されている。
さらに、返事がいらないという方法もある。
実際の利用では、高学年に上がるほど手紙の利用が減ると言うが、それは高学年になるほど、手紙からネットツールに転換しているためと思われるが、下記に記したことでその説明では現実に合わないものと考えられる。

相談を受ける側は、これらの記載から、いじめの内容、喫緊度を把握するものと思われる。

アプリに関しては、
○「いじめ報告相談アプリ」が導入されている。
　児童生徒に個別貸与のタブレットを活用してチャット形式で気軽に相談できるとしている。
　実際には、リアルタイム対応ではなく、翌日対応とされているのは、「施策の説明」に記している通りで、現実にリアルタイムで行政機関がかかわる回答は困難であろうと推測できる。
その返信には、課内の心理士がかかわっていると言うが、文面の読み取りは、専門的な知識と経験が必須なのだろう。

実施は全学校の 3 分の 1 という説明であったが、実験過程の取組であり、内容の充実を優先したものと理解される。

また、利用に関して、手紙の利用が高学年ほど減少すると説明を受けたが、アプリの場合も同様の結果になっており、高学年になるほど、「相談」を回避していると言う解釈以外に理解の方法が見当たらない。

こどもの声では、このアプリに関して、
・市が運営しているので安心して相談できる
・匿名なので気軽に相談できる
・簡単に相談できるのでこころ強い
　　というものである。

そのアプリでの成果・課題では、次のように記載されている。
（成果）
・導入直後から相談
・手紙を上回るペースでの相談
・市が提供することで、こどもから安心の声がある
・いじめ以外の相談もキャッチでき、関係機関と連携することで、一元的な対応が可能
（課題）
・解消の判断が難しい
・緊急を要する相談時の対応の検討
　　とされている。

課題として掲げるものは、相談者が「匿名」であることで避けがたい関係にある。情報を得やすするために「匿名」を前提にしており、個別の問題を抱える相談者に課題が終了したかどうかの判別が難しく、解決手段は講じられないのだろう。

〇ピンク運動シャツ

カナダで始まったとされる、ピンクシャツデー（いじめ反対の運動）を八尾市でもピンクシャツやピンクビブスを用いて啓発運動を行っており、視覚性が高いもので普及しており、ネットの時代と言いつつ、リアルの世界での普及が有意義なことがわかる。音出しが無くても、ピンクの意味が通じるように普及することはそれほど困難とは思われる。

他方、学校関係ではクリアファイルやポケットティッシュが使用され、啓発活動の一環とされている。双方を小学校・中学校・高校に配布するというが、ピンポイントの広報体制では最も効果的な手法だと思われる。

見学者の視点では、全額国費で行う事業が補助がなくなった場合、どのような方向に向かうのだろうと思われる。