

視 察 報 告 書

報告者氏名：ふじその あき

委員会名：民生常任委員会

期間：令和7年10月21日（火）～10月23日（木）

視察都市等及び視察項目

1. 熊本県熊本市「首長部局によるいじめ対策について」
2. 鹿児島県鹿児島市「町内会デジタル活用促進事業について」
3. 大阪府堺市「制服バンクについて」

報告

2025年10月21日

◆ 熊本市勢の概要

	熊本市	横須賀市
面積	390.44 km ²	100.80 km ²
人口	735,509人 (令和7年4月1日現在)	367,015人 (令和7年7月1日現在)

横須賀市の課題と調査の意義

熊本市では、学校だけでは対応が難しい案件や、支援策ごとに関係機関が分かれている縦割り行政などの課題があり、それは横須賀市も同様です。熊本市では、

いじめに対して総合的に相談を受け、関係機関と連携して取り組む専門組織の必要性が高まったことから、令和5年1月に市長が「こどもの権利サポートセンター」の開設を表明し、令和6年4月1日に開設されました。

調査1日目は、熊本市役所に伺い、熊本市こども局こどもの権利サポートセンターの井上所長から同センターの取り組みについて伺いました。

〈こどもの権利サポートセンターとは〉

- 学校の内外を問わず、こどもの人権・権利擁護にかかるすべての事象・事案を対象とする。
- 学校や教育委員会とは別の相談ルートを複線化
- 市長の責任において、学校等で生じた事象・事案の解決に取り組む。

〈開設に至る準備〉

基本方針

- こどもの権利擁護を第一とし、こども自身の意見を最大限尊重する。
- 行政・学校・保護者から中立・公平な立場でこどもの権利を守る。
- こどもの権利侵害に対して、専門人材が早期に解決を図る。

組織体制

課に相当するこどもの権利サポートセンターは4人の職員と、こどもホットラインを担当する児童福祉業務経験者1人、保健師1人、社会福祉士、元校長、

養護教諭、相談業務経験者など計7人、合計11人で構成され、加えて外部弁護士や福祉専門家、NPO法人、こども食堂等と連携している。

〈教育委員会との連携〉

- 準備段階から教育現場と協議し、組織づくりの段階から連携した。開設後も連携会議を年2回行っている。

〈相談状況〉

相談件数

R6年度相談件数	298件
上記のうち、関係機関と連携を行った件数	152件（51%）
R6年度対応数	4,373回
上記のうち、関係機関と連携を行った回数	2,655回（61%）

〈主な連携機関〉

園・学校	1,357回（51%）
保健こども課	325回（12%）
児童相談所	266回（10%）
スクールソーシャルワーカー	201回（8%）
市教委総合支援課学校サポート班	112回（4%）

【連携例】

小学生の保護者からいじめの相談を受けた。本児との個別面談や家族面談、電話での対話を通じて、本児の心の奥にある思いを丁寧に受け止めた。保護者の感情に寄り添いながら、学校との橋渡し役を担い、信頼関係の構築に努めた。いじめの事実確認や改善に向けた取り組みは学校、教育委員会が中心となり対応した。保護者が学校の対応に不満を募らせていたことから、当センターが第三者的立場で調整役となり、保護者・学校・教育委員会とともにケース会議を行い、本児が学校生活において安心感を持てるよう、環境整備の方針を検討・明確化した。保護者が学校に働きかける場面では、当センターが同席し、保護者や学校双方に助言を行った。スクールカウンセラーやスクールソーシャルワーカーの導入を提案した。本児および保護者の希望を尊重した。支援体制のもとで本児の安心感が高まり、いじめの再発は認められず、事案は終了した。

〈こどもの権利サポートセンターの位置づけ〉

- 学校外に相談したい方の相談ルート
- 第三者的立場を活かした対応（事案を俯瞰的に捉え、保護者との調整や学校へ助言する）
- 福祉的事案の連携対応（学校と児童相談所・こども家庭センター等の調整）
- 学校・教職員も相談可能
- 教育委員会への情報提供は原則、相談者の同意を得る（いじめや希死念慮など身体や命に危険があると判断したとき、または虐待やいじめ等、法令等に規定がある場合には情報共有し対応を行う）
- 権限はないが、だからこそそそ中立な立場で関われる。

〈こどもの権利サポートセンターの活動〉

（1）相談支援活動

- ①こどもホットラインによる相談支援
- ②24時間365日受付のチャット相談

（2）予防・啓発活動

- ①市教育委員会発行の教育情報誌にこどもの権利に関する記事の掲載
- ②デザイン専門学校生やこどもによる、こどもの権利ポスター・マンガの作成及び展示会

- ③こども食堂スタッフに対する研修会
- ④いじめ予防カードゲームの学校への展開

〈こどもホットラインによる相談支援〉

対象

- 熊本市内に在住または通学するこども
- こども・保護者・まわりの人

電話相談

- 月曜日～金曜日 10時～18時（祝日、年末年始を除く）
- こども相談用フリーダイヤルを設置

メール相談

- 24時間受付（夜間・休日等は翌営業日の対応）

はがき相談

- こどもが行政に相談するのは高いハードルがある。気軽に相談できるように
はがき相談を導入したところ、こどもからの相談が多くなった。その中で「友人関係」が多く、いじめの対応にもつながっている。

チャット相談

- NPO 法人あなたの居場所に委託。24時間 365日受付対応

主な広報手段

- こどもホットライン紹介カードの配布
- 学習用タブレットの活用

〈こども食堂と連携したこどもを見守る体制の構築〉

- 児童福祉に特化した NPO 法人ポピンズくまもとに委託をし、こども食堂を中心としたこどもを見守る体制を構築し、こども食堂でこどもから相談を受けられることがあるが、助言や対応がわからないという課題に対応した。

- こども食堂と高校生ボランティアとのマッチング事業

〈多くのこどもは語れない〉

- おとなは、こどもの「語れなさ」に共感し、追及せず、待つ姿勢が大切。
- こどもの様子を気に掛ける
 - ・仲間はずしやからかいの対象になっている。
 - ・元気がない。
 - ・身体に傷やあざがある。
 - ・汚れたままの服を着ている。
- アドバイスや提案はたっぷり共感してから。

〈いじめへの取り組み〉

- 傍観者も加害者という視点。
- 加害児童の家庭背景への理解も必要で、スクールソーシャルワーカー、スクールカウンセラー、医療機関の連携を SW がコーディネートしている。

調査後の所感

「いじめをなくしてほしい」という思いは誰もが共有しており、とりわけいじめやハラスメント被害の当事者は切実な思いを持っています。今渦中にいるこどもは訴えることができているのか。熊本市の子どもの権利サポートセンターとこどもホットラインの取り組みは、こどもの心配事に寄り添い、ほとんどのこどもは語れない、ということに改めて気づかされました。

横須賀市は教育委員会・学校がこどもと日々接し、こども家庭支援センター

はこども青少年相談を実施しています。そのほか、子育て支援課や人権・ダイバーシティ推進課など、子育てや人権を管轄する部門がありますが、その他の市の全ての部門がこどもの人権を尊重し、こどもを守る意識を共有する必要があると思いました。その上で、いじめや虐待など緊急性の高い人権侵害に対して中心に取り組む部門の創成が必要だと感じました。

こどもが行政に働きかけるのには、高いハードルがあるそうです。中には先生にも言い出しにくいケースもあるのではないのでしょうか。

熊本市のはがき相談やこども食堂への支援の取り組みは、こどもが気持ちを吐露できる機会を確保することにつながっており、参考になりました。

こどもにとっても行政が身近で、なんでも話せるような場所になるように、工夫をし、実践につなげていく必要性を感じました。

2025年10月22日

鹿児島市：町内会デジタル活用促進事業について

◆ 鹿児島市勢の概要

	鹿児島市	横須賀市
面積	547.61km ²	100.80km ²
人口	580,037人 (令和7年4月1日現在)	367,015人 (令和7年7月1日現在)
町内会数	776団体	385団体

横須賀市の課題と調査の意義

こどもの見守りや防災、美化など、町内会・自治会は大きな役割を担っています。ところが、回覧板や会議、町内会費の集金など、役員も会員も負担を感じて

いる実態があります。鹿児島市の町内会のデジタル活用の取り組みを伺うため、鹿児島市役所を訪れ、鹿児島市市民局市民文化部地域づくり推進課からご説明をいただきました。

〈鹿児島市における町内会のデジタルツール活用促進事業〉

目的：町内会役員の負担軽減と、町内会への加入促進

課題：連合町内会のない地域があり、地域の結びつきが崩れつつある

デジタル活用を検討している町内会の皆様へ

地域の方に町内会を知ってほしい
役員の業務負担を軽減したい
活動を充実させたい

“情報発信の強化”や“役員業務の合理化”等に取り組む町内会を応援します！

町内会デジタル活用促進補助金

取組事例

- ・LINEを活用したデジタル掲示板
- ・町内会費のオンライン集金
- ・グループLINEによる役員間の情報共有
- ・オンライン会議システムを活用した役員会など

対象団体	町内会及び町内会連合会		
対象事業	町内会等がデジタルツールを活用して行う役員等の負担軽減や情報発信の強化、活動の魅力向上に資する取組		
補助上限額	10万円	補助率	3分の2
補助対象経費	<ul style="list-style-type: none"> ・アプリやウェブサービスの利用料 ・アプリやウェブサービスの利用に係る初期設定や改良に要する経費 ・町内会等が運営するウェブサイトの構築や維持管理に要する経費 ・事業の実施に係る操作研修その他指導料 ・事業の実施に携わった協力者への謝金 ・町内会費の集金を行うサービスの利用に伴う決済手数料や振込手数料等 ・事業の実施に係る会議室の使用料 		

※申請は年に1回、最大5回まで

(連絡先) 鹿児島市地域づくり推進課 TEL: 099-216-1214 FAX: 099-216-1207
コミュニティ係 Mail: chi-community@city.kagoshima.lg.jp

補助金活用のイメージ

CASE 1：LINEオープンチャットを活用したデジタル掲示板

【目的】町内会が発信する情報をスマートフォンで受け取れるようにすることで、現金の利用性向上を図るとともに、回覧板が回らない未加入者や若い世代に町内会活動に知ってもらう機会につなげる。

【方法】匿名で参加できるLINEオープンチャット（無料）を活用し、地域住民の誰もが見えるデジタル回覧板を整備する。整備にあたっては、ITに詳しい地域住民に協力を仰ぎ、市が主催する講座の受講や作成した掲示板の運営、地域住民への周知を担当してもらう。

【経費】サービス利用料0円、協力者への謝礼3万円 → **うち、2万円を補助**

CASE 2：町内会費オンライン集金サービスを活用した負担軽減

【目的】集金以外の町内会費の支払い方法を準備することで、集金を行う班長の負担軽減を図るとともに、会員の利便性向上を図る。

【方法】集金に併せてオンライン集金ウェブサービスや金融機関による代金回収サービス、電子マネー等を活用する。

【経費】サービス利用料5万円、決済手数料等4万円 → **うち、6万円を補助**

CASE 3：LINEやオンライン会議を活用した役員業務の合理化

【目的】対面で行う打合せの回数を減らし、働きながらでも無理なく担えるよう、役員業務の合理化を図る。

【方法】オンライン会議システムやグループLINEを活用できるよう、体制を整備する。整備にあたっては、地域住民の協力を仰ぎ、活用にあたっての準備や役員への説明、苦手な役員へのフォローを担当してもらう。

【経費】サービス利用料2万円、協力者への謝礼4万円 → **うち、4万円を補助**

<補助金申請の流れ>
①補助申請書の提出 → ②補助金交付決定 → ③事業の実施 → ④実績報告書の提出 → ⑤補助金交付確定 → ⑥補助金の支払い
※補助対象となる経費は交付決定後から実績報告書提出までの間に発生した経費のみ。

<補助金の申請方法>
市HP内のリンク先からオンラインで申請できます。又は、申請書類を市HPからダウンロードのうえ、地域づくり推進課又は各支所総務課・総務市民課へ提出ください。

<提出方法>
電子申請、メール、郵送、持参のいずれかの方法

<市HP>
<https://www.city.kagoshima.lg.jp/shimin/shiminbunka/chikishinko/chikicomunity/digitalatyouyousukushin.html>

鹿児島市町内会デジタル活用促進補助金の案内パンフレット

〈できるところから〉

- スマホを持っていなかったり、操作が難しかったり、直接顔を見たい人もいる。すべてをデジタルに変えるのではなく、できるところから始めていく。

- 紙媒体や現金での集金を併用している。
- 完全デジタルは、あと15年くらいはかかるのではないか。

〈アプリ〉

- 講座ではLINE、オープンチャットを奨めている。
- 回覧板ソフトも補助金の対象。デジタル回覧板は、紙の掲示板をスマホで撮影し、それを町内会ラインで共有する。

〈補助金活用〉

- 申請は22団体
- 7団体がホームページ開設

〈オンライン集金のしくみ〉

会員が会費を運営会社 GMO ペパポ株式会社に入金する。



GMO ペパポ株式会社が町内会に振り込む

〈町内会の活性化策〉



町内会新規加入特典クーポンの案内パンフレット

引越し時に町内会に加入したら市の施設の無料券を提供する事業を実施している。

調査後の所感

人は一人では生きられません。そのことは特に災害が起きた場合に実感するのではないのでしょうか。鹿児島市は桜島の噴煙はあるものの、外海に面しておらず、災害・防災への危機感が比較的強く、そのため町内会への加入率が低い傾向にあるとのことでした。一方で横須賀市は活断層があり、南海トラフ、首都直下型地震の恐れは常にあります。大正12年の関東大震災は慰霊碑もあり、9月1日の防災訓練とともに伝えられています。災害時の備えとして、日ごろから近隣の方とコミュニケーションを取っておくことが大切です。子どもや若者は、自分たちがまちづくりに参加できるという意識が希薄なように感じます。町内会・自治会はその方法の一つです。市民がまちづくりに主体的にかかわっていけるような方策が必要だと思いました。

2025年10月23日

堺市：制服バンクについて

◆ 堺市勢の概要

	堺市	横須賀市
面積	149.83km ²	100.80km ²
人口	803,638人 (令和7年10月1日現在)	367,015人 (令和7年7月1日現在)

横須賀市の課題と調査の意義

NGO 公益社団法人セーブ・ザ・チルドレン・ジャパンが2022年に実施したアンケート調査によると、中学校入学時の制服・運動着代は全国平均で75,630円で、関東地方の平均はさらに約1万円高かったそうです。入学時の負担を少しでも軽減するため、各学校のPTAなどではお譲り会がありますが、サイズや制服のリニューアルなどで安価な入手は難しくなっています。保護者からは制服の無償化を求める声も聞かれます。

堺市では、市内の学生服リユースショップさくらや松原店と連携し、学生服のリサイクルとひとり親家庭支援を実施しています。その取り組みを伺いました。

〈リサイクルショップの取り組み〉

- 学生服をさくらや松原店が補修・クリーニングをし、高品質のリサイクル品として販売している。

〈ひとり親支援〉

- 堺市はひとり親家庭に対して半額クーポンを配信し、リユース価格からさら

に半額で購入できる。

調査後の所感

各 PTA や地域で行われている制服のお譲り会の取り組みを、補修とクリーニングにより高品質のリユース制服としてビジネス展開したさくらや松原店の社会貢献は素晴らしいと思います。横須賀市にもそのようなサービスが生まれるように、市としても支援することが求められていますし、地域経済の活性化にもつながるのではないのでしょうか。

横須賀市では就学援助制度がありますが、より制服代の負担軽減になるような支援拡充の必要性も感じました。

熊本市、鹿児島市、堺市の職員の皆さんには資料やご説明の対応をしていただき、ありがとうございました。先進例を視察でき、また、各市役所への道中では都市の賑わいなども感じられ、まちづくりを考える参考にもなりました。

民生常任委員 ふじそのあき