

# 視 察 報 告 書

報告者氏名：ひろなか 信太郎

委員会名：民生常任委員会

期 間：令和7年10月21日(火)～令和7年10月23日(木)

視察都市等及び視察項目：

熊本県熊本市 首長部局によるいじめ対策について

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

大阪府堺市 制服バンクについて

## ■熊本市

「首長部局によるいじめ対策について」

日時：2025年10月21日（熊本市）

訪問先：熊本市 こどもの権利サポートセンター／関係部局

主題：市長部局によるいじめ対策の実践（相談体制・学校連携・地域拠点活用）

### 1. 所感等

熊本市は、学校・教育委員会だけでは抱えきれない子どもの権利侵害（いじめ、不登校、家庭・友人関係等）に対し、市長部局内に「こどもの権利サポートセンター」（以下、センター）を設置し、相談導線の複線化と中立的伴走を実装している点が突出していた。センターは条例型の強い権限組織ではない一方、元校長・養護教諭・社会福祉士・保健師等で編成した実務主義の多

職種チームにより、初動の受理・関係機関連携・ケース会議・進捗管理までを一気通貫で担う。

印象的だったのは、電話・メールに加えて低年齢層向けの往復はがき、学習端末から到達できる24時間匿名チャット（外部NPOと連携）という“年齢・状況に応じた入口の多様化”。相談件数（新規）・やり取り件数（延べ）が急増する中でも、「紹介で終わらせない」伴走原則を崩さず、学校・教育委員会との橋渡しと合意形成を丁寧に進めている。

同時に、人材確保（臨床心理士の専任不在）や制度基盤（設置条例なし）、学校現場の捉え方の差、地域拠点（子ども食堂）側の受け皿づくりといった課題も率直に共有され、運用の強みと制度の脆弱性が隣り合う“過渡期モデル”であると受け止めた。総じて、現場主義で早期につなぎ・整える実装力は高く、他都市にとっても移植可能性が高いと評価する。

## 2. 視察のポイント

### ②-1 センター設置の背景と基本方針

- ・ **設置経緯**：総合教育会議での提案(R5)→準備室を経てセンター開設(R6)。
- ・ **位置づけ**：市長部局(子ども局)内の課組織。設置条例・法的措置権限はなしだが、中立・迅速・専門性を掲げ、縦割り解消のコーディネートに特化。
  
- ・ **機能**：
  - 全件の一次受理（子ども・保護者・教職員・関係機関）、
  - ケース評価、
  - 関係部署のトータル・コーディネート、
  - ケース会議・合意形成、
  - 伴走的な進捗管理。

## ②-2 体制・人員と外部専門家

- ・定数：11名（所長1、全体調整3、相談支援7）。
- ・専門性：児童福祉経験主査、元小・中校長各1、養護教諭、社会福祉士、保健師等。臨床心理の専任配置は未整備。
- ・外部：弁護士・福祉専門職が月2回ケース助言。必要に応じて児相・子ども家庭センター・心の健康センター等と連携。

## ②-3 相談導線（複線化）と実績

- ・入口：電話（平日10-18）／メール（24h受付・翌営回答）／往復はがき（小1-4）／匿名チャット（24h、NPO「あなたの居場所」経由）。
- ・周知：相談カードを全小中に配布、学習端末のアイコンからセンターHP・チャットへ誘導。
- ・実績（抜粋）：
  - 新規相談：R6=298件（R5の約2倍）。
  - 延べ対応：R6=約4,370件（R5の約3倍）。
  - 子ども本人からの相談が大幅増、はがき約100件。
  - 24h匿名チャット延べ約950件→20件が同意の上で個別連携。
- ・連携率：関係機関連携約51%。学校・教育委員会・児相・子ども家庭センター等。

## ②-4 学校連携の運用（いじめ対応の例）

1. 初期受理～信頼形成：本人・保護者と面談／電話で感情を受け止め、第三者的に橋渡し。

2. 事実確認・環境調整：学校・教育委員会が中心に確認。センターは同席・調整で関係悪化防止。
3. 支援体制の導入：スクールカウンセラー／スクールソーシャルワーカー等の活用を提案。
4. 伴走と終結：再発防止を含む支援継続。「解消＝即終結」ではなく、必要がある限り伴走。

・論点：

- 転校は子の利益を最優先に選択肢の一つとして検討(画一方針は持たない)。
- 加害・傍観・被害の三者支援をセットで重視。ただし介入の一次窓口は学校・教育委員会。

②-5 地域拠点の活用 (子ども食堂モデル)

- ・狙い：行政窓口へ直接来にくい子の“気づきの場”として、地域が目・耳を育てる。
- ・モデル実施：R5 下半期～R6 上半期、延べ約 80 回開催。子どもから約 22 件、大人から約 34 件の相談を子ども食堂側が受理→5 件をセンターへ連携。
- ・支援内容：観察・声かけ手引き (傾聴・共感・否定しない姿勢)、巡回助言 (児童福祉特化 NPO)、定期意見交換、研修。
- ・拡充計画：全子ども食堂への基礎研修提供、高校生ボランティア約 60 名の育成・マッチング (現状は活動先拡大が課題)。
- ・周辺施策：別部局の基金助成 (回数・参加者規模に応じ 5～20 万円) / 運営者向けワークショップ等。

## ②-6 課題と留意点

- ・人材：臨床心理士等の専任不足、ケース急増に伴う伴走負荷。
- ・制度：設置条例・救済権限なしのため、首長・教育長交代時の継続性が脆弱。第三者救済機関（オンブズ）との将来接続の設計が必要。
- ・学校側の温度差：いじめ認定・通報義務の運用にばらつき。定義理解の共有と校内研修の底上げが鍵。
- ・ICT：学習端末の相談アプリ実証（R5）は継続見送り。匿名チャットの到達性は良好だが、個別連携のスクリーニング体制強化が必要。
- ・地域拠点：子ども食堂側の人員・スキル・安全管理（守秘・通報・二次被害防止）の基礎づくりが不可欠。

## 3. 所感と学び（自都市への示唆）

### 1. 相談導線の多層化は“実装”がすべて

電話・メール・はがき・匿名チャットの併用は、年齢・リテラシー・心理的安全性の違いに適合し、拾い上げ率を底上げする。特に低年齢層のはがきは実用的で、デジタルだけに頼らない設計が有効。

### 2. 中立的ハブ+学校主体の是正=役割分担の肝

センターは中立・伴走・調整に徹し、事実認定・是正は学校・教育委員会が責任主体という線引きが現実的。第三者調整者の同席は関係悪化防止に効く。

### 3. KPI で運用を“見える化”し、継続性を担保

新規相談・延べ対応・連携率・初動までの所要時間・伴走継続率・学校側研修受講率等の KPI 管理が説明責任と予算根拠になる。特に匿名チャット→個別連携率やはがき→教育委接続率は“拾い上げの質”を測る有力指標。

#### 4. 地域拠点の“安全装置付きの耳”に

子ども食堂等の地域拠点は早期察知の資産だが、守秘義務の境界、通報判断、記録様式、危機対応の最低限ルール（簡易マニュアル&研修）を整えないと二次被害のリスク。高校生ボランティア活用は有望だが、役割定義と指導者配置が前提。

#### 5. 制度設計の二段ロケット

短期は柔軟運用で成果を積み上げ、中期で設置条例化や教育委員会との協定（MoU）、将来的に第三者救済（オンブズパーソン）との補完関係を検討。首長交代耐性を高める「制度の骨づくり」が不可欠。

#### 6. 三者支援の徹底

被害・加害・傍観の三者支援を並行で。加害背景（発達・家庭・交友）へのアセスメントとSSW/SCの計画投入、保護者支援を標準化。

#### 4. まとめ

本視察を通じ、熊本市「こどもの権利サポートセンター」は、市長部局が中立・伴走型で関係機関を束ね、相談の複線化と早期介入を実装する実効性ある仕組みだと実感した。特に、電話・メール・葉書・24時間チャットの多層窓口、元校長等の経験知を核にした調整、事案終結後も継続的に寄り添う姿勢は、横須賀市でも直ちに応用可能である。

横須賀では、①「市長部局内に同機能を位置づけ、教育委員会と定期的連携 会議を制度化」②「子ども食堂・高校生ボランティアを結節点に早期察知と信頼形成を強化」③「相談データの可視化とKPI管理で改善を回す」の三点が大変参考になった。複線化と第三者性を担保しつつ、地域資源とデジタ

ルを掛け合わせれば、子どもが“いつでも・どこでも・安心して”声を上げられる環境づくりを横須賀でも加速できると確信した。



## ■鹿児島市

### ②「町内会デジタル活用促進事業について」

日時：2025年10月22日(鹿児島市)

訪問先：鹿児島市 地域づくり推進課

主題：町内会デジタル活用促進事業について（町内会デジタル活用促進事業、補助金）

#### 1. 所感等

鹿児島市「町内会デジタル活用促進事業」は、“できるところから・ムリなく・混在運用”を前提に、町内会の事務負担を着実に軽くする実務的な制度でした。対象経費をソフト・サービス利用料や初期設定、研修、謝金、決済・振込手数料、会議室料に限定し（備品は対象外）、上限10万円・補助率2/3・最長5回という設計は、導入と定着の両方を後押しする“種まき型”です。初年度は776団体中22団体（HP開設7団体）と小さなスタートながら、LINEオープンチャット等の低コスト手段やオンライン集金の実務論、若年協力者への謝金支出など、現場で効く工夫が随所にあります。一方で、完全

デジタル化は想定せず、紙の回覧・対面接点を残すことで見守り機能の希薄化を防ぐ姿勢が印象的でした。

加入促進に市有施設の無料券を活用する“参加インセンティブ”も示唆に富みます。全体として、横須賀市が直面する高齢化や担い手不足への解像度が高く、実装可能性の高い制度・運用だと評価します。

## 2. 視察のポイント

### ・事業目的と制度設計

- 町内会の効率化・負担軽減・活性化を目的に、情報発信・情報共有・集金のデジタル活用費用を助成。
- 対象：アプリ/Web サービス利用料、初期設定、HP 構築・維持、操作研修・指導料、協力者謝金、オンライン集金の決済・振込手数料、会議室料。
- 対象外：PC・ルーター等の備品（ハードは不補助）。
- 助成枠：上限 10 万円、補助率 2/3、年 1 回・最長 5 回（連続も可）。

### ● 運用の考え方

- 併用前提 スマホ未保有者や希望者には紙回覧・対面集金を継続。
- デジタル回覧はLINE オープンチャット等を推奨（特定ツールの強制なし）。
- オンライン集金は民間サービス等を活用（識別は会員番号等で管理）。事業者撤退リスクを踏まえ、地銀 QR 等の地域連携も模索。

### ● 実績と反応（初年度）

- 22 団体が申請、うち HP 作成 7 団体。オンライン会議の把握はゼロ（未把握含む）。
- デジタル講座は超過申込で追加開催、潜在ニーズは高い。

○教育・サポートはベンダー／外部サポート主体（行政の個別実装支援は行わず）。

## ● リスク・配慮

○デジタル偏重は見守り・つながりの希薄化を招きうるため、混在運用で緩やかに移行。

○若手協力者への謝金を補助対象にし、世代参加のきっかけを作る。

○KPI は未設定。負担増を避け、事例発信や広報で意識醸成を重視。

## ● 加入促進の工夫

○新規加入者に市有施設無料券を配布。若年層や転入者の関与促進。

## 3. 所感と学び

● “混在”を前提にした制度が現実的：紙とデジタルの併走を許容し、地域差・世代差を呑み込む設計が、導入の心理的ハードルを下げます。

● ソフト偏重の補助が効く：ハード購入は一過性になりがち。ランニング費用（利用料・決済手数料・謝金）を支える方が、日々の“回る仕組み”に直結。

● ローカル連携で持続性を担保：集金 SaaS の撤退リスクに備え、地場金融機関の QR 等と連携する視点は有効。横須賀でも地元事業者を巻き込むエコシステム設計が鍵。

● 若者の“入口”づくり：協力者謝金や講座→実装の導線、市有施設等の小さなインセンティブは、関与の初手として有効。中高生ボランティアや子育て層の役割設計も応用可能。

● 広報は“事例で語る”：成功例を行政広報・動画等で発信し、“隣の町内はここまでできた”という相互刺激を生む手法は、横須賀でも再現性が

高い。

- 測りすぎない勇氣：KPI 偏重は現場負担を増やす。軽量なモニタリング（導入件数／負担軽減の声）＋深掘り事例で十分に回せる。

#### 4. まとめ

本事業は、町内会の実情に寄り添いながら、デジタル化を“強制ではなく促進”する穏健で実務的なアプローチでした。ソフト中心・2/3 補助・5 年間という設計は、導入初期の敷居を下げつつ、定着までの“助走”を支える点で理にかなっています。併用を前提に見守り機能の喪失を防ぐ配慮、若年協力者への謝金や加入インセンティブなど、参加を生む仕掛けも参考になります。

横須賀市では、①ソフト・運用費に厚い補助、②地元金融・事業者との連携による集金の安定化、③講座→伴走→事例発信の循環、④若年参画の“入口”設計（謝金・ポイント・市施設優待等）、⑤紙とデジタルの計画的併走を軸に、地域差を受け止めつつ段階的に拡大する戦略が有効です。まずは低コスト手段（LINE OC 等）からの横展開と、成功事例の可視化で“やってみよう”を増やす—この地道な種まきが、担い手不足の緩和と自治の持続性に確実に効いてくると確信します。



## ■堺市

「制服バンクについて」

日時：2025年10月23日(木)(堺市)

訪問先：堺市 子ども青少年局／子ども青少年育成部

主題：制服バンクについて

### 1. 所感等

堺市の「制服バンク」は、SDGs 未来都市の旗印のもと、行政が“直接供給者”ではなく“良質な仲介者（プラットフォーム）”として機能する好事例であった。仕組みは、会員（学校・企業等）に設置した寄付ボックスで回収→リユース専門店（さくらや松原店）がクリーニング・補修→ひとり親家庭へ半額クーポンで販売、という民間主導・行政伴走型。市の直接支出はなく（ゼロ予算）、公益性と持続性の両立が図られている点が印象的だった。

課題としては、学校ごとのデザイン・サイズ差によるマッチング難、制服業界のモデルチェンジ起因の廃棄発生、在庫・保管コスト等が挙がる一方、需要は確実に存在し、回収・周知を強めれば効果は伸びる手応えがある。横須賀市においても、費用負担を最小化しつつ子育て世帯の実益を高め、地域循環を促す政策オプションとして導入可能性は高いと感じた。

### 2. 視察のポイント

- ・制度の骨子：SDGs 推進プラットフォーム（会員2,000超）が連携基盤。制服は寄付を受け、専門店が整備し、ひとり親家庭に半額クーポンで提供。市の補助金投入はなし。
- ・周知・運用：ひとり親向けメール配信、広報誌、学校経由の案内で認知を拡大。繁忙期は10～3月、転校等で長期休暇明けの問合せも

多い。

- ・ **量的状況**：初期2年間で\*\*約700着回収／約200着販売（78件）\*\*の実績（過年度参考）。全需要に対し十分とは言えず、サイズ・学校差の壁がボトルネック。
- ・ **関係者の整理**：PTAの無償譲渡活動と競合せず、民間の有償リユースと地域の相互扶助が併存。制服業者への影響は、対象層が限定的で現時点は軽微との見立て。
- ・ **プライバシー配慮**：レジでの証憑確認（児童扶養手当受給等）やクーポン提示を簡潔・静粛に運用。
- ・ **派生の広がり**：教育委員会はジモティーと連携し、体操服・上履き等の学用品マッチングを推進（ハッシュタグ運用）。制服以外にも循環の裾野を拡張。
- ・ **ガバナンス観**：行政は“促進・調整”に徹し、価格や在庫は民間裁量。公益性を確保しつつ、民業圧迫を回避する立ち位置。

### 3. 所感と学び

第一に、ゼロ予算で始め、民間のインセンティブを活かす設計が秀逸。寄付＝無償仕入れ、整備・販売＝採算確保という役割分担は、行政の財政負担を抑えつつ継続性を担保する。第二に、対象をひとり親に限定したことが、政策目的の明確化と事業者・既存販売店への配慮（市場影響の限定化）に寄与。第三に、“サイズ・学校差”という構造的制約は、①学校単位の譲り合

い会（PTA）との接続、②回収母数の拡大（寄付拠点増・キャンペーン）、③在庫検索性の向上（簡易在庫照会フォーム）で緩和可能と学んだ。第四に、周知の“面”と“点”の併用（恒常的な広報＋繁忙期集中発信）が実需に刺さる。

さらに、学用品のデジタル・マッチング（ジモティー）を併走させ、制服が欠けても他品目で家計支援を補完する発想は実装価値が高い。最後に、行政は伴走者—KPI を追い過ぎず、負担の少ないモニタリング（回収量・提供件数・利用者の声）と事例発信で“広がる空気”を作る姿勢が有効である。

#### 4. まとめ

本視察を通じ、堺市の「制服バンク」は、行政が資金投入よりも“つなぐ力”を発揮し、公民連携で家計支援と資源循環を同時に叶える軽量・持続型モデルだと実感した。対象をひとり親に絞る明確さ、寄付→整備→再提供の簡潔な動線、繁忙期を意識した周知など、現場で回る工夫も学びが大きい。

横須賀市でも、学校・公共施設・商業拠点への寄付ボックス配置、PTA の譲り合い会との接続、民間発行クーポンの認証・広報、学用品のデジタルマッチング併走を組み合わせれば、ゼロ予算に近い負担で“助かる仕組み”を地域標準に育て得ると前向きに確信した。



## ■全体を通して

今回の3都市視察を通じて改めて感じたのは、「現場に寄り添う制度設計」と「地域の力を信じる行政姿勢」の重要性です。熊本市では、いじめや不登校といった深刻な課題に対し、市長部局が中立的立場で子どもを支え抜く仕組みを構築しており、行政が“伴走者”として機能する理想の形を目の当たりにしました。鹿児島市では、町内会のデジタル化を強制ではなく“やさしい促進”として支援する姿勢に、地域の実情を理解した制度運用の柔軟さを学びました。そして堺市の制服バンクは、行政が「お金ではなく信頼を循環させる」公民連携の在り方を示し、支援と自立の両立に成功しています。

福祉政策の本質は、単に困難を支えるだけでなく、“人が人を支え合える土台”をつくることにあります。今回の視察で得た知見を、横須賀市の課題に即した政策へとつなげ、誰もが安心して暮らせる地域共生社会の実現に向けて、一議員として責任を持って行動していきたいと強く決意しました。