

## 不登校の真の解決と支援者の責務～居場所の安全安心確保と人権擁護

野村俊幸（社会福祉士・精神保健福祉士）

### I 文部科学省「諸課題調査結果」の改善点と問題点

#### 1 令和5年度「児童生徒の問題行動・不登校等生徒指導上の諸課題に関する調査結果」の概要

##### (1)小中高校生の不登校が41万人を超えた

不登校といじめ認知件数の増加が止まない。小中学生の不登校は11年連続で過去多を更し続けている。内訳は小学生が130,370人で児童数の2.1%、前年比24%増と急増した。中学は216,112人で生徒数の6.7%、11.4%の増加である。小中学生合計は346,482人で児童生徒の3.7%、前年比15.9%の増加である。

高校生の不登校と中退者は減少傾向にあつたが令和3年度から増加に転じ、令和5年度の不登校数は68,770人で生徒数の2.4%、中退者数は46,238人で生徒数の1.5%となっている。小中高校生の不登校は合計で41万5千人にのぼり、もはや「一部の児童生徒の問題」とは言えない。

##### (2)実質的な不登校状態は100万人時代に

しかもこれは「病気などの明確な理由がなく学校を30日以上休む」人数であり、保健室や最近設置が進む校内サポートルーム等に通う児童生徒は出席扱いになるので統計上の不登校にはカウントされない。また、最近は不登校・発達障害を考える保護者会函館アカシヤの例会や、函館市社会福祉協議会の不登校相談会等で「何日か休むと学校から病院に行くように勧められる」とい話をよく耳にする。

もちろん、うつ病等子どもの精神疾患も増えているし、函館地域には不登校に理解のある精神科医や小児科医もいて、受診することで学校をしっかり休むように助言・指導されて安心して欠席し、状態が改善する事例もあるので、受診そのもの否定するものではない。しかし、受

診するまでもなく、少しゆっくり休むことで元気を回復する事例もまた多いので、焦らずにまずはゆっくり休ませることが先決である。

受診して何か病名が付くと、それは不登校ではなく「病欠」にカウントされる。また、定義上の不登校だけでなく、学校生活が何らかのストレス要因となって「登校渋り」を繰り返す児童生徒も数多くいて、いわば「実質的な不登校状態」まで加えると、「不登校100万人時代」と言っても過言ではないであろう。

##### (3)いじめ認知件数の増加をどう見るか

令和5年度のいじめ認知件数も732,568件と過去最多で増加を続けている。私はこれを必ずしも「悪いこと」とは考えていない。なぜなら、いじめに対する社会の意識や関心が高まり、学校も子どもも家庭もこれまで見過ごしてきた、あるいは我慢して泣き寝入りしていたいじめについて、声を上げる事例が増えたと言えるからである。これは児童虐待やDV相談件数の増加にも同様のことが言えるので、増加を嘆くではなく、しっかりと対応策を講じる契機とすべきであろう。

文科省もこのような観点に立ち、平成27年に『いじめ認知件数が零であった学校においては、当該事実を児童生徒や保護者に向けて公表し検討を仰ぐ』ことを通知し、積極的な認知を指導している。

##### (4)いじめ認知件数をめぐる疑問

しかし、この認知件数がどこまで実態を反映しているのか疑問もある。というのは、地域間格差が依然として大きいからである。児童生徒千人当たりの認知件数が最多は山形県の111.7件で、最少は長崎県の17.9件と6倍以上の開きがある。まさか、山形県の子どもが長崎県の子どもよりも6倍もいじめっ子が多いとは考えられないでの、調査に当たる学校や教職員の姿勢の違いが反映していると思われる。

ただ、例えば令和2年度調査では最多がやはり山形県の1114件に対し、最少の富山県と愛媛県が11.6件と10倍の開きがあったことに比べると差は縮小しており、改善が進んでいると考えることもできる。しっかりした認知体制を作っていると当然件数が増えるので、全国でそのような取り組みを進めれば、さらに認知件数が大きく増える可能性もある。むしろ、認知件数の少ない地域はそれに安住することなく、十分な調査が行われているのか検証が必要であろう。

また、留意したいのが、学年による認知件数の変化である。令和5年度調査結果で最多は小学2年生の116,234件で、小学3年生、小学1年生と続き、小学4年生以降は右肩下がりで減少し、高校3年では3,451件となる。これを学年が上がるほどいじめが減っていくと考えることはできない。なぜなら、年齢が上がるほど、周囲との関係やこれからのことなどいろいろ考え、声を上げにくくなるからである。

#### (5)長女のいじめ体験から学んだこと

わが家の体験を紹介したい。51歳の長女は中学2年生になって間もなく不登校になるが、ひどいいじめが原因だったことが分かったのは長女が成人になってからである。中学を不登校のまま終え、紆余曲折を経て通信制の道立有朋高校を卒業して就職し、生活もだいぶ落ち着いてきたので、当時のことを振り返る気持ちの余裕が親子の間にできてきたのだと思う。そのときの長女の話に私は大きな衝撃を受けた。

長女は小学生のころから女子のグループ行動が苦手で、休み時間にいつも一緒にトイレに行くのも連れ立ってというような行動に馴染めなかつた。次第に孤立し、中学校ではそこを男子グループに付け込まれて暴言や暴力を受けるようになり、何度も自殺を考えたとのことであった。

驚いた私は、なぜ親に話してくれなかつたのか聞いたところ、長女は「親に心配かけたくなかった」「親が学校に相談すれば話が広がり、チクったということで仕返しされることも心配だ

った」とのことであった。しかし、それよりも「相談することは自分がいじめられていることを認めることになり、その惨めさに耐えられなかつたのが一番大きい」と語っていた。

年齢が上がるほど自尊心も育ち、思春期や青年期は心の揺れも大きいだろうから、いじめについてそう簡単に他人に相談できるものではない。学年が上がるほどいじめ認知件数が急減するのは、このような子どもの心理状態・精神状態の変化があるからで、決していじめ自体が急減する訳ではないことを大人たちは理解する必要があるだろう。

## 2 従来調査の「不登校の要因」からの変更

### (1)従来の「不登校の要因」への批判

今回の調査結果は、令和4年度までの「不登校の要因」という調査項目が「不登校児童生徒について把握した事実」に変わったことが大きな変更点である。従来の「要因」は、教職員が不登校の原因をどのように見ているかという、いわば学校側の「所見」である。

その項目の中では「無気力・不安」が毎年ダントツの1位で、令和4年度も51.8%を占めている。また、「親子の関わり」など家庭生活に関する項目を要因とする選択も多く、令和4年度は11.6%を占めている。

一方、令和4年度は「いじめ」が0.2%、「教職員との関係をめぐる問題」が1.2%など、学校に起因すると受け取られる項目は例年圧倒的に少ない。また、従来の調査では要因項目を一つだけ選択するため、教職員としては学校に関わる要因を選択しにくい面もあったと思われる。このような調査方法では、どうしても不登校を子どもや家庭の要因に帰することになりがちであった。

しかし、このような調査結果は皮相的で、不登校の実態とかけ離れており、これがマスコミ報道等を通して不登校への否定的イメージを助長してきたことを不登校支援関係者は繰り返し批判してきた。そして、不登校の保護者グループによる様々な調査や、文科省自身が保護者や

児童生徒へのアンケート調査を行った結果などからも、これまでの調査方法の問題点が明らかになり、見直しを迫られていた。

## (2)令和5年度調査の改善点

そこで令和5年度から、「〇〇の情報や相談があった」という表記に変更し、そこから複数選択できることになった。「情報や相談があった」ということなので、単に教職員の主観的な所見ではなく、何等かの具体的な内容を教職員が把握した上で複数選択できるので、より多面的な把握が可能になったと評価できる。

その表れのひとつとして、「いじめの被害の情報や相談があった」が1.3%と令和4年度の要因の「いじめ」の6.5倍になり、「教職員との関係をめぐる問題の情報や相談があった」も3%と、令和4年度の1.2%の2.5倍に増加した。

しかし、それでも「いじめ」は4,463件に過ぎない。同調査のいじめ認知件数は70万件を超えているのである。また、増えたとは言っても「教職員との関係」も10,283件に過ぎない。当地の親の会や相談会では、「いじめられて辛い」「先生が怖い」「納得のいかない指導をされた」などという話がたくさん出されるので、この数字はどう考えても少なすぎる。やはり、学校に起因すると受け取られるような項目は選択しにくいと思われる。

これに対し断然多いのが「学校生活に対してやる気が出ない等の相談があった」が32.7%で1位、「不安・抑うつの相談があった」が23.1%で2位となっており、合計55.8%なので、令和4年度の「無気力・不安」とほぼ同じ数字である。これは、「不安、無気力」と括ってきたものを「学校生活へのやる気」と「不安や抑うつ」に分けたとも考えられる。ただ、「学校生活」という表現が入ったことで、学校にも何らかの問題があるかもしれないと解釈もできるので、多少は改善されたともいえる。しかし、基本的には「やる気、不安、抑うつ」など不登校の児童生徒本人に起因するという教職員の認識が大きく変わったとは思えない。

## (3)不登校体験者の声

のことについて、函館市議会2024年度第4回定例会一般質問で、島昌之議員（立憲民主党）が次のような不登校体験者の声を紹介して文科省調査結果の不十分性を指摘し、市教委の見解を質している。

「無気力・不安って、要因なのでしょうか。いじめや環境変化など、様々なストレスでエネルギーがすり減った結果として、無気力・不安になり、それが不登校という形で現れているんじゃないでしょうか。つまり、無気力・不安というのは、別の要因で起きた結果であり、それが要因の項目に並んでいることの違和感です。」（次女鈴村結のブログからの引用。41歳の次女は小学4年から中学を終えるまで不登校を経験し、現在は小中学生の子ども3人全員が不登校中で、ホームスクールを摸索している）

この指摘に対し、函館市教委は「不登校児童生徒の『無気力』や『不安』の裏側には、児童生徒本人が意識化・言語化できない要因が潜んでいると捉えており、その要因を探り出し、解決に導くことができるよう保護者や関係者と連携を図りながら取り組んでまいりたいと考えております」と答弁している。これは、不登校児童生徒個人の問題に帰するのではなく、学校生活上の問題も含めて背景を総合的に捉え支援するという姿勢も感じられる。今後一層いろいろな方法で本人や家族の声を学校と教育行政に届けることが重要であろう。

## (4)さらに改善を求める事項

このように多少の改善は見られたものの、現行調査方法は依然として大きな問題を孕んでおり、その改善が必要と考える。

第一は「不登校児童生徒について把握した事実」という表現である。これは本当に「事実」なのであろうか？これは学校として何らかの形で把握した内容に過ぎず、「事実」という表現は不適切と考える。これが独り歩きすることで、不登校への否定的イメージが引き続き助長されかねない。

第二に選択項目の「〇〇の情報や相談があつた」という表記の問題である。「情報」は児童生徒本人や保護者から直接話を聞かなくても「〇〇のようなことがあるようだ」という話が教職員の耳に入れば「情報」としてカウントできる。

これに対し「相談」は、何らかの形で児童生徒本人や保護者と面談が行なわれたことを意味する。状態の把握について「情報」と「相談」では精度が違いすぎる。さらに、先述した例会や相談会等の場で保護者が「先生と相談していない」という話がよく出る。とりわけ学校に対し何らかの不信感がある場合はそのような保護者が多い。教職員は「相談した」と捉えても、保護者はそう考えていない場合もある。

「相談」とは両者が一定の共通基盤に立ち、解決に向けて話し合うことであるが、この調査ではそこまで周知されているのだろうか。さらに「相談」ということの重みを考えるなら、「小耳に挟んだ」というレベルを含む「情報があつた」と一括りにすることに大きな疑問を感じる。

第三点として、これまで保護者団体等の調査では現在の学校のあり方そのものへの疑問や違和感の選択肢がある。例えば、2023年の「多様な学びプロジェクト」調査では「学校に行きづらい」理由の中に「授業が合わない」「授業がつまらない」「学校システムの問題(価値観が古い、時代に合わない)」という項目があり、子ども本人も保護者それぞれ3割程度選択している。

しかし現行の調査項目には「学校のきまりに関する相談があつた」があるのみで、回答率も2%に過ぎない。「多様な学び」の重要性がより一層増していくことに踏まえ、学校のあり方そのものを問う選択項目も必要であろう。

## II 不登校の真の解決とは何か

### 1 不登校の解決に向けた二つの方向性

それでは不登校はなぜ増え続けているのだろうか。このことを科学的に究明するには、確かな教育学理論はもとより、社会学的・心理学的分析や、経済学や政治学の知見を総動員して検討する必要があるが、私には勿論その能力は

ない。しかし、今の子どもたちの意識やニーズと、学校のあり方がミスマッチを起こしていることは確かであり、このミスマッチの背景や原因を考えることが問題解決には不可欠である。

これを子どもと家庭の側に重点を置くのか、学校の抱える問題に重点を置くのかでアプローチの仕方が変わってくる。ただし、これは対立的に二者択一で考えるべきではなく、どちらの視点も必要である。

例えば、具体的な相談支援においては、個々のケースごとに経過も状況も違うので、子どもの成育状況や発達上の課題、心理学的・精神医学上の状態、家庭環境などをしっかりとアセスメントするが必要がある。

仮に家庭の困窮や親の疾病・障害などのため子どもの養育に十分手が回らず登校できない状態になっている場合は、「不登校対策」として学校で抱え込むのではなく、要保護児童対策協議会の活用も含めて家庭への総合的な福祉的支援の課題として考えるべきであろう。

このような丁寧な対応のためには、より一層スクールカウンセラーやスクーソーシャルワーカーの配置を進めるとともに、福祉的支援について学校の理解を促進する取り組みも求められる。しかし、「不登校対策」がこれだけに留まるならば、真の解決とは言えない。

なぜなら、現在の学校が抱える多くの厳しい困難な状況が不登校を生み出していることは確かにあり、これを看過して真の解決はできない。学歴神話にとらわれたテストや偏差値重視の学習指導、ブラック校則に象徴される管理主義的な生活指導、精神疾患により休職・退職する教職員が増加し続ける職場環境で教職員も余裕を持って児童生徒と関わることができないなど、現下の学校は大きなストレスと困難を抱えている。不登校は児童生徒が無意識のうちにその危険性を察知し、そこから身を守る行動といえる。

### 2 娘たちからのメッセージ

以前に次女と不登校がなぜ増え続けるのか

意見を交わしたとき、次女から次のようなメールをもらった。

「多様性というのは本当に大切だと思います。極論、全ての人間の遺伝子がみんな同じなら、新型ウイルスが出てきた瞬間、全滅だもんね。そうならないために、いろんな性格、考え方、体質の人がいるんでしょ。きっと、戦後復興期とかの学校は、とにかく子どもの安全な居場所としての機能が最優先だったから、個性的な子どもも受け入れていたし、子どもたちも息苦しくなかったんだろうね。で、さあどんどん経済成長していくぞ～！っていうことで、より良い

“製品（労働力）”を提供すべく、学校工場のラインで求められる製品精度が上がってきちゃったもんだから、これまでこの検査を通っていた“不適応品”が表面化してきた、と。んで、そんな厳しい検品を目の当たりにして、“適応品”的子どもたちにもストレスがかかって、“不適応品予備軍”への陰湿ないじめにつながり、“不適応品予備軍”が“不適応品”になっていく。これが不登校の全てとは言わないけれど、一部を表わしているのではないかでしょうか。まあ、いま、改めて多様性の大切さを国もアピールしてきているから、いろんな学びが認められていくといいね。」

長女は3人の子どもを育てたが長男と次男がやはりいじめを受け中学校で不登校になった。いろいろあったが二人とも社会人となり元気に暮らしているが、不登校中は親として随分苦労したようだ。その当時、ママ友たちと子どものことが話題になると、長女は「うちの息子たちは学校ストライキ中なんだわ」と話ししたそうである。まさに「学校工場」に嫌気がさして、40万人を超える全国の小中高校がストライキを起こしていると考えるならば、不登校に対する認識も大きく変わってくるであろう。

しかもこのストライキは誰から指示された訳でもなく、一人ひとりの子どもたちが無意識だろうが自分を守るために実行している。いわば「山猫スト」(労働組合本部等からの指示で労働者がストライキに入るのではなく、個々の労

働者が自主的に要求実現のために職場を離脱する闘争戦術)を行っていると受けとめるべきではないだろうか。

### 3 学校と教育システムの改革が社会の責務

このように、不登校を子どもたちの必死の叫びと受けとめるならば、子どもたちを追い詰めている学校のあり方と教育システムそのものを改革する必要がある。これは不登校支援と夜間中学の拡充を2本柱とする「義務教育の段階における普通教育の確保等に関する法律（教育機会確保法）」でも規定されている。

不登校支援に関しては第13条で「学校以外の場において行う多様で適切な学習活動の重要性」と「不登校児童生徒の休養の必要性」が明記されたことが本法の大きな意義であるが、これだけが独り歩きしては法の目的を見失ってしまう。

同法第3条（基本理念）三において「不登校児童生徒が安心して教育を受けることができるよう、学校における環境の整備が図られること」と規定している。敷衍するならば、児童生徒が不登校にならずに済むよう学校環境の改善を図ることを規定していると考えることができる。法律の構成上「目的」や「理念」が上位規定で、それを達成するために必要事項が各条文に規定される。

従って、第13条も第3条の規定を前提に実現を目指すべき事項である。法施行後、第13条に基づき教育支援センターや校内サポートルーム、学びの多様化学校（旧不登校特例校）等の設置促進や、フリースクール等民間の居場所への経済的支援に踏み切る地方公共団体も次第に増えている。これは極めて重要なことで一層の推進が必要である。

しかし、このような多様な居場所に不登校児童生徒を振り分けることに不登校支援が終始するならば、いわば「本丸」の学校改革を置き去りにすることになって法の理念に反しかねず、インクルーシブ教育の推進にとっても大きな問題を孕む。

学校現場の経験がなく教育学の専門家でもない私には、学校改革の具体的提言を行う能力はないが、道民教に集うような心ある教職員も多数いるはずなので、その奮闘を心から願っている。

### III 不登校支援者に問われる緊急の課題

#### 1 フリースクール等の社会的責務の増大

私は長年、不登校の親の会の運営やフリースクール等子どもの居場所作りを支援してきた立場から、いくつか提言したい。その基本は、教育機会確保法により学校以外の学びの場が法律で規定されたことは、その役割が増大するとともに、社会的責任も大きくなることを支援関係者はしっかりと自覚することにある。

そして、フリースクール等への公的支援を求めるならば、それは税金を投入することなので、それに応えうるサービスの質を確保する責任も当然に負い、その大前提是利用する子どもたちの安全・安心の確保と人権を守ることである。

#### 2 ある有名フリースクールにおける性加害事件の教訓

しかし、これを根底から揺るがす深刻な事態が発生し、それが未解決であることに、不登校支援に関わる全ての人々は向き合わなければならぬ。その事態とは、多大な実績のあるフリースクールで深刻な性加害事件が発生したことである。これは、当該フリースクールの宿泊型事業に参加した女子中学生がスタッフから深刻な性加害を受け、後年それが原因で PTSD を発症し、加害者と当該フリースクールに対し損害賠償請求の民事訴訟を提訴したという事件である。

裁判自体は被告側が加害事実を認めて謝罪し、賠償金を支払うことで和解が成立し法的には終了したが、問題はここからである。これまで、フリースクール等の居場所に関わる人は子どもに悪いことをするはずがないという、いわば「性善説」に依拠してきたように思うが、これを根底から覆す事件であり、不登校支援関係

者はこの教訓をしつかり学び共有することが求められている。

なお、当該フリースクールを運営するNPO法人は事件当時の代表の責任を問う形で事实上代表を解任し、現在は新体制で信頼回復の取り組みを進めているとのことである。

#### 3 事故・事件・不祥事を起こした組織の説明責任

次にこの事件から導き出される教訓を考えみたい。まず、企業であれ行政であれNPO団体であれ、何か事件・事・不祥事を起こした場合は、速やかに以下の点を説明する社会的責任を負う。

- ① そのような事態がなぜ起きたのか原因を究明し説明すること。
- ② なぜ防げなかつたのか検討し説明すること。
- ③ 発生後の対応は適切だったか検証すること。  
(被害者への誠意ある対応、組織内の情報共有、関係機関等への報告や協議、マスコミへの説明等)
- ④ 再発防止策を策定し、公表すること。
- ⑤ 信頼回復の方策を決定し公表すること。

そのためには、その事故・事件・不祥事を隠蔽してはならず、個人情報やプライバシー保護に十分配慮した上で情報公開に努めなければならない。

しかしこの事件ではそれが不十分で、不適切な対応が行なわれた。まず驚くべきことに、元代表が当該フリースクールを運営するNPO法人理事会に、この事件について報告したのが提訴されてから3年後であった。裁判を和解で終え賠償金を支出すには必ず理事会の承認が必要であり、その方針を理事会に諮った訳であるが、このような重大な事件が職員にも利用者にも3年間も知らされなかったのである。

私は北海道職員在勤時に福祉施設の指導監査業務を担当したが、施設が利用者から人権侵害で提訴されたことを、法人代表が理事会に3年も報告せず対応を協議しないなど到底考えられないことである。仮にそのような事態が監査で

発覚したならば、代表の更迭も含めて厳しい行政指導を受けることになる。

さらに、和解項目に「他言禁止」条項があることで、事件の説明や究明が極めて困難になった。これは、原告側が被害者のプライバシーを守るために提案するのであれば理解できるが、この裁判では加害者である被告側が提案したものである。これは、事件が社会に知られることを防ごうとしたとしか考えられず、理事会に3年も報告しなかったことと合わせて、極めて悪質な隠蔽が図られたと言わざるをえない。

#### 4 危機管理の原則～ハインリッヒの法則

このような対応は、組織の危機管理にとっても深刻な悪影響をもたらす。危機管理の最も有名な知見のひとつが、労働災害の分析から得られた「ハインリッヒの法則」である。これは1件の重大な災害の背後に29件の軽傷を伴う災害があり、その背後に無傷だが300件の「ヒヤリ・ハット」する事例があるので、重大事故や災害を防ぐためには、「ヒヤリ・ハット」する事例を職場で共有し対応することがとても重要なという理論である。従って、隠蔽は最も重大な危機管理の妨害行為である。

この有名フリースクールの事件は、結着済みの過去の話でもなければ、自分に関係のない他団体の話ででもなく、全ての不登校支援関係者に問われている現在進行形の課題として考えるべきである。

#### 5 日本版DBS制度への積極的対応を

さらに、「学校設置者等及び民間保育教育等事業者による児童対象性暴力等の防止等のための措置に関する法律」(令和6年法律第69号)が成立した。これは、子どもに関わる仕事に従事する者の性犯罪歴を雇用者が確認し、性犯罪歴があれば刑期終了後20年採用されないという就業を制限する制度である。いわゆる「日本版DBS制度」が2026年度から開始される見込みであり、以下に示すとおり現下の課題である。

対象職場について、学校教育法上の設置・認

可の対象となっているものや児童福祉法又は認定こども園法の認可の対象となっているものは、この制度に基づく認定申請を行う義務があるが、それ以外の様々な民間の教育保育施設は、認定申請を行うことはできるが義務化されてはいない。フリースクール等大半の居場所が認定申請を行うかどうかは各事業者の判断に委ねられる。前記のような事件がフリースクールで発生したことにより、自主的に認定申請を行い、スタッフに性犯罪歴がないことを利用者に明らかにする必要があると考える。また、地方公共団体がフリースクール等への公的支援を行う場合は、支援対象施設がDBS制度の認定申請を行うことを支援の条件とすべきであろう。

さらに、前記の事件をこの制度に照らして考えるならば、法律は適用されないので法的義務はないが、法の趣旨を真摯に受けとめ、この事件の加害者が当該フリースクールでその後も勤務したのかどうか、当時の代表者は説明する道義的責任があるのではないだろうか。

#### 6 居場所の安全安心確保の具体的仕組み

最後に、二度とあってはならないこのような事件を防ぐには、事業者・スタッフ等の自覚と研修、風通しの良い組織運営が必要である。そのためには心構えの問題に留まらず、具体的な仕組み作りが必要である。その手がかりとして、福祉施設に設置が義務付けられている苦情解決の仕組みを紹介したい。

社会福祉法第65条(施設の基準)において「利用者等からの苦情への対応について条例で基準を定める」と規定し、第82条(社会福祉事業の経営者による苦情の解決)において、「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」と定めている。

これに基づき、福祉施設では第三者も関与する常設の仕組みを設けている。それは、施設を運営する法人が各施設に「苦情受付担当者」(多くは主任や係長クラス)、「苦情解決責任者」(大半は施設長)、「苦情解決第三者委員」(当該施設と利害関係のない者)を任命し、そのことを全

利用者に周知するというものである。

例えば、保育園で利用者が園の対応に疑問や不安等がある場合は、受付担当者に伝えることができる。また、担当保育士に訴えがあった場合は当該保育士も個人的な対応に留めずに受付担当者に報告して施設としての組織的対応に努める。利用者は園に直接言いにくい場合もあるかもしれないが、第三者委員に直接訴えることもできる。

このように、明らかになった苦情について解決の仕組みの中で協議し、しかるべき結論が出たならば解決責任者が利用者にきちんと説明することになっている。さらに、当該施設で解決できない場合は、法第83条（運営運寧適正化委員会）により都道府県社会福祉協議会に設置している運営適正化委員会で審議し助言や勧告を行うことができる。

私も函館市内の児童福祉施設が制定した「苦情解決処理要綱」により苦情解決第三者委員の委嘱を受けている。園では苦情解決の仕組みを全ての利用者に告知し、私の携帯電話番号を公開している。このような取り組みによって、施設が開かれた組織であることを利用者に理解してもらえるし、職員もまた緊張感を持って仕事に従事できるのではなかろうか。

しかし、社会福祉法に基づいて設置された福祉施設でこのような仕組みを作り、定期的に所管行政による指導監査を行っても、残念ながら利用者への虐待等人権侵害の事例が後を絶たない。フリースクール等の居場所の大半は民間団体の任意設置であり、行政の指導監督を受けることはないが、筆者は設置者やスタッフの高い倫理性と目的意識に基づいて適正な運営が図られていると信じている。

従って、前述のように有名フリースクールで深刻な性加害事件が発生したという現実を真摯に受け止めるならば、その倫理性や目的意識を目に見える形で表現し、誰の目から見ても適正に運営されていると理解してもらえるような仕組み作りが必要であり、福祉施設の苦情解決の仕組みは有力な手がかりになると考える。い

ずれにしろなんらかの具体的取り組みが急務であり、フリースクール等子どもの居場所作り関係者と利用する子どもたちと保護者の協働作業が進むことを願っている。

### ※参考資料の紹介・提供

#### 【鈴村結講演動画・講演資料】

北海道教育委員会 HP「不登校支援ポータルサイト」に掲載

□上記サイトの「教育委員会・学校向け」欄

2025年1月29日北海道教育庁が開催した「不登校児童生徒支援連絡協議会」での講演で主な内容は「子どもの気持ち」「保護者の気持ち」「不登校初期に望む支援」（動画40分）

□同サイトの「保護者向け」欄

2月15日に同庁が開催した「不登校の子どもを支える保護者のためのオンラインセミナー」での講演で主な内容は「私の不登校」「子どもの不登校」で「接し方・支え方」（動画30分）

#### 【鈴村結関連記事 pdf フィルの提供】

□北方ジャーナル 2025年1月号「不登校を体験した母親が実践するホームスクール」

□北海道新聞 2025年2月11日教育欄「まなview」の次女宅取材記事及び「多様な学びプロジェクト」の紹介記事

【野村講演：不登校・ひきこもりの理解と支援～親と爺さんとソーシャルワーカーの立場から】  
2025年2月4日七飯町社会福祉協議会講演会と2月8日の「しょうがい児（者）の進路保障を考える会」研修会の講演資料 pdf を無料提供  
野村連絡先：[tnomura@sea.ncv.ne.jp](mailto:tnomura@sea.ncv.ne.jp)

#### 【野村俊幸著書】

「カナリアたちの警鐘 不登校・ひきこもり・いじめ・体罰へはどのように対処したらよいか」文芸社文庫版 700円+税（書店・ネット注文）