

カスハラ化する

保護者たち

西岡 壹誠

精神疾患で休職する
先生は過去最多

日本の

いじめ被害者と加害者が
一緒になって学校を訴える

教育危機の

ヤバい実態!

「うちの子に特別な配慮を」と口々に叫ぶ親、親、親!

カスハラ化する保護者たち

西岡幸誠

星海社

389



はじめに

「最近、子どもが親に挨拶あいさつしなくなったのを、学校の先生のせいにする親がいるんだよ」この本を書くきっかけは、ある先生のそんな一言でした。

僕は教育たずさに携わり、全国各地の学校で講演をしており、いろいろな学校の先生の話を聞きます。もう少し踏み込んで言えば、いわゆる「愚痴ぐち」もよく聞きます。

こういう大変さがある。こういう難しさがある。この生徒がこんなことを言った。この保護者とこんなやり取りがあった。そういう話です。

僕はそういう話を聞くのが嫌いではありません。「なるほど、現場ではそんなことが起きているのか」と思いながら、いつも興味深く聞いています。

でも、ここ最近、先生たちが話してくれる「こんな親」の具体例には、正直、驚かされるが増えました。

子どもが親に挨拶しなくなったのを、学校の先生のせいにする——えっ？　と思いましたが。

それは親子関係の話ではないのか。思春期になって、家で口をきかなくなったり、目を合わせなくなったりすることまで、学校の責任になるのか。

しかし、学校で挨拶指導をしているのだから、家でもきちんと親に挨拶できるようにしてください——そんなふうに本気で言ってくる保護者がいるのだそうです。

さらに、こんな話もしてくれました。

「夜、子ども同士がLINEでトラブルになったり、学校の外で揉めたりしたことまで、同じクラスなんだから学校の責任でしょう」って言われることもあるんだよ」

これも、僕にはかなり衝撃でした。

もちろん、同じクラスの子ども同士の関係が学校生活に影響する以上、学校がまったく無関係ではいられない、ということは分かります。

でも、夜のスマホの中で起きたこと、家庭の中で使っている私物の端末の中で起きたことまで、学校が全部把握し、全部監督し、全部責任を負えと言われたら、それはもう学校とプライベートの境界がなくなってしまうのではないかと思いました。

さらに、こんな話もありました。

「子どもが学校の外で非行みたいなことをしたり、友だちと問題を起こしたりしても、学校がちゃんと指導していないからだ」って言ってくる親もいるんだよね」

そこまで来ると、学校とは何なのだろう、と僕は思わずにはいられませんでした。

学校は教育機関です。

家庭でもなければ、警察でも、福祉機関でもありません。

なのに、子どもに何か問題が起きたとき、その責任や後始末が最後は全部学校に流れ込んでいく、そんな構図がいま現実にあるのだと知りました。

しかも厄介なのは、そういう親たちが、必ずしも怒鳴り散らしたり、露骨に暴れたり

するわけではないことです。

「子どものためなんです」

「傷ついているんです」

「少し配慮していただけませんか」

「学校で見えていただけじゃないのでしょうか」

そんなふうには、一見もつともらしく聞こえる言葉で過剰な要求をしてくるのが少なくないのだそうです。

だからこそ、先生たちも切り返しにくいのです。

乱暴なクレームなら、まだ線を引きやすい。けれど、「子どもを心配している親」として言われると、断るほうが悪いことをしているような気持ちになる。結果、少しずつ、学校の責任の範囲だけが広がっていく。

こうして先生たちの時間も、気力も、静かに削られていくのです。

この話を聞いたとき、僕はかなりショックを受けました。

というのも、僕の中にはまだ、学校の先生に対してどこか昔ながらの「熱血教師」のイメージが残っていたからです。

熱心な先生がいて、子どもにしつかり向き合う。

問題が起きたら前に出て、厳しく叱しかつたり、親身に寄り添そったりしながら、何とか解決していく。

でも、いまはそう簡単ではありません。

コンプライアンスの問題がある。

距離の取り方も難しい。

強い言葉で指導することにも慎重さが求められる。

昔なら「熱心な先生ですね」で済んだことが、いまは「行き過ぎではないですか」と見られることもある。放課後に生徒と個別に食事へ行くことひとつとっても、もう無邪気にはできないのです。

先生たちが昔のように「熱血」でいるのが難しいのが今の世の中です。

その一方で、学校に持ち込まれる要望や苦情は増える一方です。しかも、より細かく、より複雑になっています。

ここに、いまの学校現場のしんどさがあるのだと思いました。

2000年代、「モンスターペアレント」という言葉が広まりました。

そして2020年代には、「カスタマーハラスメント」、いわゆる「カスハラ」という言葉が社会に定着し始めました。学校もまた、その例外ではありません。先生たちが日々受けているものの中には、もはや単なる相談や苦情では片づけられないものがあります。働く人をすり減らし、現場を疲弊ひへいさせるハラスメントが、学校という場でも確実に増えているのだと思います。

ただ、この本は、親を一方的に悪者にしたいわけではありません。

親が子どものことで不安になるのは当然です。

少しでも傷ついてほしくない。損をしてほしくない。不利な目にあってほしくない。そう思うのは自然なことです。家庭にも余裕がなく、学校に頼りたくなる事情があるこ

とも、僕はよく分かります。

だからこそ、難しいのです。

正しそうな言葉で迫られる。

「子どものために」と言われる。

「配慮してください」と言われる。

「傷ついたので」と言われる。

そんなとき、学校はどこまで応じるべきなのか。どこから先は「それは学校の仕事ではありません」と言うべきなのか。その線引きが、いま非常に見えにくくなっています。

学校が背負わされているものが、増えすぎていること。

家庭の不安や社会のしんどさが、最後に学校へ流れ込んでいること。

結果、本来いちばん大切なはずの「子どもに向き合う時間」が削られていること。

この本で書きたいのは、そういう構造の話です。

目次

はじめに 3

序章 「いい先生」をやりにくくなった時代 13

第1章 正しさが敗れる4時間——A教頭の手記 21

第2章 挨拶をしない娘——C先生が見た家庭の問題 39

第3章 寮というブラックボックスの中で——D教頭の手記 55

第4章 大きすぎた「おはようございます」——E先生が見た入試の時代 77

第5章 そのスマホは、だれの管轄か——夜のLINEは学校の責任ですか 99

第6章 23時の職員室——H先生が失った授業の時間 119

第7章 「配慮してください」の先に、学校はどこまで背負うのか 137

終章 それでも、親と学校は仲間であってほしい 167

序章 「いい先生」をやりにくくなった時代

「いい先生」とは、どんな先生でしょうか。

多くの人が思い浮かべるのは、生徒に対して熱心な先生ではないかと思います。授業をするだけではなく、問題を抱えた子どもに深く関わり、ときには厳しく叱り、ときには放課後まで付き合い、何とかその子を支えようとする先生です。昔の学園ドラマでいえば、『3年B組金八先生』のような教師像が、その典型だと思います。熱意のある先生が子どもに本気で向き合い、学校の問題を解決していく。長いあいだ、私たちはそういう先生を「いい先生」だと考えてきました。

けれども、いまの学校では、その「熱心さ」そのものが、昔ほど自由には発揮できなくなっています。

もちろん、それは一概に悪いことではありません。昔の学校には、教師の善意や情熱の名のもとに、行き過ぎた指導や不適切な距離の近さが許されていた面もありました。体罰がよかつたはずはありませんし、強い言葉で押さえつける指導が正しかったわけでもありません。時代が進むなかで、学校がコンプライアンスや人権に敏感になるのは、当然の流れでもあります。

しかしその一方で、教師の側から見れば、「どこまでなら熱心で、どこからが行き過ぎなのか」の線が非常に見えにくくなってきました。

放課後、悩んでいる生徒にラーメンをおごるのだって、昔なら「親身な先生ですね」で済んだかもしれませんが、いまはそうはいきません。個別に連絡を取ることに慎重さが求められますし、異性の生徒であればなおさらです。文部科学省も、教員と児童生徒がSNSや電子メールなどで私的なやりとりを行うことは適当ではないとして、厳格化を求めています（文部科学省「教育職員等による児童生徒性暴力等の防止等に関する基本的な指針」）。つまり、たとえ善意であったとしても、距離を縮めること自体がリスクになりうる時代なのです。

強く叱ることも、簡単ではなくなりました。

生徒をぶん殴れないのは当然として、そこまでいかなくても「厳しく言う」こと自体をためらう先生は確実に増えていきます。善意で言ったことでも、あとからどう受け取られるか分からない。距離を取りすぎれば冷たいと言われ、踏み込めば行き過ぎだと言われる。そうした空気のなかで、いまの教師たちは常に慎重さを求められています。つま

り、いまの学校では、昔のような意味での「熱血」は成立しにくいのです。

本来なら、時代の変化に合わせて学校の役割も整理されていくべきだったのかもしれませんが。

ところが実際には、逆のことが起きています。教師ができることには制約が増えていくのに、学校に持ち込まれる要望は減るところか、むしろ増えていきます。

生徒の感じ方への細やかな配慮、家庭の問題への介入、夜のSNSトラブルへの対応、個別事情に合わせた宿題や授業の調整、進路不安や友人関係へのきめ細かな説明。学校は教育機関であるはずなのに、いつの間にか、家庭や地域や社会の不安の受け皿としても機能することを求められるようになってきました。

こうした流れの中で、2000年代には「モンスターペアレント」という言葉が広く使われるようになりました。

学校に過剰な要求をする保護者、理不尽な苦情を繰り返す保護者、学校を一方的に責め立てる保護者。政府の公文書でも、2007年にはモンスターペアレントと明確に記

されています（教育再生会議報告書）。つまり、この問題は最近突然生まれたものではなく、少なくとも20年近く、学校現場をじわじわと圧迫してきたものだと思います。

そして2020年代に入ると、今度は社会全体で「カスタマーハラースメント」、いわゆる「カスハラ」という言葉が広まりました。

学校もまた、その例外ではありません。実際、東京都教育委員会が令和7年4月に実施した教職員アンケートでは、過去5年間に「通常の世界通念から疑問と感じる行動や行為」を外部から受けたことがあると答えた教職員は22%にのぼりました。しかも、その相手として最も多かったのは保護者で、全体の88%を占めています。これは、学校現場のしんどさが、もはや一部の特殊な例外ではなく、一定の規模で広がっていることを示しています。

この状況を受けて、東京都教育委員会は、保護者等からの社会通念を超える言動に対するガイドラインまで整備するに至りました。

そこでは、面談は原則として平日の放課後30分までを目安にすること、対応は2人以上で行うこと、電話や面談では録音を活用すること、侮辱的・差別的・性的な言動や明

らかに違法な行為には直ちに対応終了を検討することなどが示されています。

かつてなら考えにくかったこうしたルールが、いまや学校で必要になってきているのです。学校と保護者の関係は、本来、信頼や協力によつて成り立つはずのものでした。けれど、その前提だけでは現場を守れなくなってきたからこそ、ここまで具体的な線引きが求められるようになったのだと思います。

しかも問題は、教員の心身にまではつきり影響を及ぼし始めています。

NHKは、うつ病など精神疾患で休職した教員が2024年度に7000人余りにのぼり、その背景の一つとして保護者からのハラスメントが指摘されていると報じました。また、OECD国際教員指導環境調査(TALIS)2024では、「保護者の懸念への対処」にストレスを「かなり感じる」または「非常によく感じる」と答えた日本の教員は小学校で58・7%、中学校で56・4%にのぼっています。保護者対応は、もはや一部の先生だけがたまたま苦勞する問題ではなく、学校という仕事そのものを緊張させる日常的な負担になっているのです。

文部科学省も、保護者や地域からの過剰な苦情や不当な要求について、「学校だけでは解決が難しい事案」と位置づけ、学校現場の負担軽減のために行政による支援体制の構築を進めています（文部科学省「行政による学校問題解決のための支援体制の構築に向けたモデル事業」）。

これは裏を返せば、現場の担任や管理職だけで抱え込むには、すでに限界が来ているということでもあります。学校は何でも引き受ける場所ではない、けれど現実には生徒に関するいろいろな問題が最後に流れ込んでくる場所になってしまっている。その矛盾の中で、教師たちは静かに疲弊しています。

この本で描きたいのは、まさにその「静かな疲弊」です。

正しい対応をしたはずなのに責められる。家庭の問題まで学校の責任にされる。学校の出来事についても説明を求められる。配慮という言葉のもとに、際限なく個別対応が求められる。そして最後には、現場が「もう終わらせたい」と折れてしまう。令和の学校では、そうしたことが、特別な事件としてではなく、日常の中で繰り返し起きています。

本書では、僕が各地の学校で聞いた実際の事例を通じて、その具体的な姿を見ていきます。

体調不良の生徒を助けた教師が、なぜ責められなければならなかったのか。

家庭の問題が、どのように学校の責任へとすり替えられていくのか。

寮、入試、SNS、長時間労働、合理的配慮——それぞれの場面で、学校はどこまで背負わされ、どこで線を引こうとしているのか。

そこで起きているのは、単なる「困った保護者」の話ではありません。学校という場所が、時代の変化のなかで、何を引き受け、何を引き受けきれなくなっているのかという問題です。

かつて私たちが思い描いていた「いい先生」は、いまも確かにいます。

けれど、その先生たちが「いい先生」であり続けることが、昔よりずっと難しくなっています。

その現実を見つめるところから、この本を始めたいと思います。

次世代による次世代のための

武器としての教養 星海社新書

星海社新書は、困難な時代にあっても前向きに自分の人生を切り開いていこうとする次世代の人間に向けて、ここに創刊いたします。本の力を思いきり信じて、みなさんと一緒に新しい時代の新しい価値観を創っていききたい。若い力で、世界を変えていきたいのです。

本には、その力があります。読者であるあなたが、そこから何かを読み取り、それを自らの血肉にすることができれば、一冊の本の存在によって、あなたの人生は一瞬にして変わってしまうでしょう。思考が変われば行動が変わり、行動が変われば生き方が変わります。著者をはじめ、本作りに関わる多くの人の想いがそのまま形となった、文化的遺伝子としての本には、大げさではなく、それだけの力が宿っていると思うのです。

沈下していく地盤の上で、他のみんなと一緒に身動きが取れないまま、大きな穴へと落ちていくのか？ それとも、重力に逆らって立ち上がり、前を向いて最前線で戦っていくことを選ぶのか？

星海社新書の目的は、戦うことを選んだ次世代の仲間たちに「武器としての教養」をくばることです。知的好奇心を満たすだけでなく、自らの力で未来を切り開いていくための「武器」としても使える知のかたちを、シリーズとしてまとめていききたいと思います。

2011年9月

星海社新書初代編集長 柿内芳文



SEIKAISHA
SHINSHO