

各位

回覧

《一人一冊必携！》

WEB

全国の教育委員会・校長会等が主催する研修会で講師を務め、現場でも実務支援をしている専門家が執筆。すぐに現場で使える！ クレーム対応力に磨きをかける書籍 第二弾！（私学・公立問わず）

# 精神的負担・訴訟・告発から教職員を守る最新技術

弁護士登録者が 平成17年度～平成21年度の間で 2倍に増加！ → 一刻も早い「訴訟防止対策」が必要です。

多忙な現場でクレームが発生すると、精神的・時間的な負担が増加して教育活動に支障が出てしまう。また、「訴訟」や「告発」を招く恐れもある。教職員は子どものためにも自分を守らなければならない。本書にはクレーム対応の具体的な初期対応の方法や冷静さを保つための思考技術、また事例が分かりやすく解説されている。この本は教職員のための「防具」なのかもしれない……

## 教職員のための クレームリスクマネジメントの最新技術 主な内容

### 第一章 知らなければいけないクレームリスクマネジメント

★対応力に磨きをかける

- 訴訟やマスコミへの告発 ■自分の思考・言動をコントロールする ■適切な対応とは
- 視覚で与える印象や言葉に注意する ■人間の特性を知る 等 28項目を掲載

★リスクマネジメントと組織対応

- クレームをリスクとして捉えてコントロールする ■事例から考えるクレームリスクマネジメント
- クレームの組織管理と見える化 等 9項目を掲載

### 第二章 ケース別対処法

★事例から学ぶ

- クレームによる悪循環で学校経営が不安定になった ■小学校時代のいじめを理由に就職先の紹介や金銭を要求された ■保護者が学校に押しかけ家庭の「愚痴」などを話し続ける 等 計7事例掲載（幼稚園から高校まで）

※発生要因、状況が悪化した要因、解決のポイント等に整理して今後の対策を提案

### 第三章 業界関係者の声(計8名【団体】)

著者 ・学校リスクマネジメント推進機構代表 宮下賢路

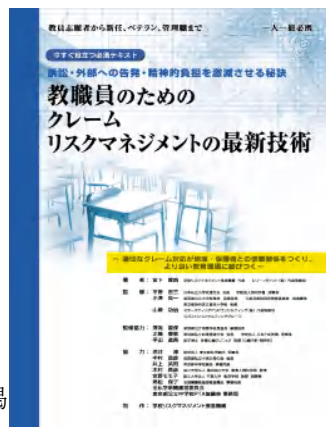
- 監修
- ・東京都公立小学校長会 庶務部長 小澤良一
  - ・渋谷区立富谷小学校校長 元町田市教育委員会指導課長
  - ・日本私立小学校連合会 会長 平野吉三
  - ・Kマーケティングアンドコンサルティング㈱代表取締役 山崎功治
  - 元ポストンコンサルティンググループ

監修協力

- ・東京都公立高等学校長協会 事務局長 澤海富保
- ・東京都私立幼稚園連合会 会長 北條 泰雅
- ・多摩心療クリニック院長(心療内科・精神科) 平田進英

協力

- ・横浜国立大学 教育人間科学部 教授 木村昌彦
- ・国立大学法人 千葉大学 教育学部教授 宮野モモ子
- ・財団法人 東京都私学財団 理事長 酒井 淳
- ・東京都私立中学高等学校父母の会会長 中村良彦
- ・全国養護教諭連絡協議会 事務局長 高松保子
- ・全私学新聞運営委員会
- ・東京都中学校長会 事務局長 井上英昭
- ・東京都公立中学校PTA協議会 事務局



B5版/1386円(税込)  
本文61頁

～読者の声～ 校長 武藤浩二(仮名) → この書籍は実務のプロが執筆しているため実用性が極めて高い。特に初期対応の原則や冷静さを保つための技術が具体的でとても参考になる。また、クレーム対応はリスクマネジメントと危機管理の局面でそれぞれ対応方法が異なることをこの書籍で初めて知ることができた。弁護士が増え、訴訟の増加懸念が高まる中で、自分自身や教員達を守るためにも本書は手放すことができない。「だけど……」、「でも……」、「しかしですね……」等、日常で注意すべき言葉も大変参考になった。本校では早速全員分購入させて頂く。

**FAX送信先 03-3573-6687 又は 03-6228-5911** ※この用紙を切り取らずにこのままFAXしてください。

隣の先生と一緒に！今なら5冊以上のご注文で、1冊無料の特典付き。(学生も購入可能です)

学校名(組織名)・部門等

役職

フリガナ  
お名前

ご注文冊数 冊(5冊以上のご注文で1冊無料の特典付き) ご送付先(□にチェック) 職場 自宅 その他( )

こちらはいかがですか？→教職員のための保護者クレーム対応マニュアル 25の事例と使える雛型が特徴 1000円(税込) 冊  
◎送料別途 別便(こちらは学校関係者のみ限定販売)

〒 ご送付先住所

電話

FAX

E-mail

※送料:合計1冊から5冊400円 6冊以上無料。一括購入するとお得です。※原則領収書は発行いたしません。  
※本書発送後にご請求書・納品書を別送付いたしますので、到着後10日以内に代金をお振込み下さい。(公費購入の場合は、支払条件変更可能。)

学校リスクマネジメント推進機構

お問合せ先

〒104-0061 東京都中央区銀座6-10-16 パレ銀座ビル10F TEL 03-5537-2257

ご記入頂いた個人情報は、発送業務及びリスクマネジメントに関するご案内に使用いたします。  
予約締切日から到着まで3週間程度掛かる場合がございます。尚、お振込手数料はご注文者様のご負担となります。

<http://www.relief-point.co.jp>

HP

学校リスク

検索

同時受付中の講師派遣も