

PTA会長らが執筆。専門家が監修。評論や研究ではない『問題解決型書籍』の決定版

# 実践に即役立つ保護者対応の原則と実例を網羅

日本教育新聞・教育新聞・全私学新聞の全てに書評が掲載された一人一冊用薄型書籍

300以上の教育委員会や全国の私学、また多くのクラス担任などから注文実績があり、テレビや新聞でも報道されている教職員のための書籍です。東京都大田区では88校全てで採用。また、各地の教育長研修や教育委員会での研修(校長、副校長、主幹、園長等)、校長・副校長会、多数の私立学校でも採用実績がある一人一冊用薄型書籍。クラス担任の必需品です。

## 主な内容

### 第一章 モンスターペアレントの現状と基本対応

- 現状の対応策 ●なぜ対策が必要か ●基本的な考え方
- クレーム受付者の対応 ●組織的な対応 ●解決までのプロセス
- クレームを未然に防ぐために ●クレームの評価 他

### 第二章 ケース別対処法

- 親の過保護によるクレーム(息子の喫煙を親が擁護するケース他7例) ●常識的モラルが欠如しているクレーム(保護者から携帯電話料金を請求された他7例) ●親自身の尊厳維持に利用しているクレーム(出席日数を水増しするよう要求された 他7例)

### 第三章 リスクマネジメントと法的措置／参考資料

- リスクマネジメント体制の構築と法的措置のポイント
- 苦情受付票 苦情フォローアップ票 他



※悪用を防止するため、また、書店での販売も一切しておりませんので予めご了承下さい。

**執筆者 ～PTA会長ら現場精通者が担当**

- 埼玉県新座市立東野小学校PTA会長
- 日本ホームスクール支援協会理事 石井栄子
- 人材活性コンサルタント、実践実務教育研究所長 佐藤 寛

**監修者～各分野の専門家が集結**

- 学校リスクマネジメント推進機構 中学・高等学校支部会長 財団法人東京都私学財団 理事長(現役校長) 酒井 洋
- 学校リスクマネジメント推進機構 小学校支部会長 日本私立小学校連合会 会長(現役学園長) 平野吉三
- 学校リスクマネジメント推進機構 代表 学校リスクマネジメントアドバイザー 宮下賢路
- 深澤法律事務所 弁護士 深澤岳久
- 横浜労災病院心療内科部長 医師・医学博士 江花昭一

**読者の声～「もっと早くこの本に出会いたかった」**  
 公立学校教諭 佐藤 浩(仮名)様  
 我々現場の教職員はこの本を携行することによって様々な悩みから救われるのではないかと真剣に考えた。(中略)これを理解しないまま対応をすることは今となっては考えられない。評論や一般論などが掲載されている書籍は何種類か書店などでも販売されているが、いずれもリスクマネジメントのプロが関わっていない。もっと早くこの本に出会いたかった。クレームをリスクとして捉え管理していくという新しい考え方を学べた。第2章のケース別対処法は現場に即しているため本当に参考になる。内容はとても濃い。また、字が大きく薄いので判りやすくいつも持ち歩けるところが良い。日本全国で保護者対応の悩みを抱えている、まじめで素直な教職員全員にこの本を推薦したい。

FAX申込書(送信先 03-3573-6687) ※この用紙をそのままFAXしてください。

隣の先生とご一緒に！今なら7冊以上のご注文で、すぐに使える『クレーム対応時の38の基本ポイント』をご同封いたします。(例:「言葉に詰まったらどうすればよいのか」、「注意したほうが良い言葉は」等)

学校名	部門
お名前	役職
ご注文冊数	冊(7冊以上のご注文で『クレーム対応時の38の基本ポイント』の特典。30冊以上で送料無料。)
ご送付先(□にチェック) □職場 □自宅 □その他( )	
郵便番号	ご送付先住所
電話番号	FAX番号
	E-mail

同時研修会の講師派遣も受付中。

※送料:1冊から5冊400円 6冊から29冊850円 30冊以上無料。(公費購入の場合は必要書類を余白にご記入下さい) 本書発送時にご請求書・納品書を同封いたしますので、到着後10日以内に代金をお振込み下さい。 ※原則、領収書は発行いたしません。

**学校リスクマネジメント推進機構**  
 〒104-0061 東京都中央区銀座6-10-16 パレ銀座ビル8F  
<http://www.relief-point.co.jp>

TEL 03-5537-2257  
 FAX 03-3573-6687

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。商品の到着までは3週間程度掛かる場合がございます。なお、お振込手数料はご注文者様のご負担となります。

HP