

保護者・学校関係の専門家が執筆、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

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

既に全国15,000以上の学校長や副校長、教頭、生徒指導主任、クラス担任等からの注文実績があり、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。各地の教育委員会主催研修会(教育長、校長、副校長、教頭、主幹等)でもテキストとして多数の採用実績がある一人一冊用薄型書籍。ご好評につき増刷販売を開始いたしました。

主な内容

家庭裁判所の調査官研修会でも本書が紹介

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(子供が心配で何度も不満を言うてくる他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(子供への指導に腹を立てられた 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、学校関係者以外への販売はしておりません。また、書店での販売も一切してありません。

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(現役理事長・校長) 酒井 淳
- 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(現役理事長・学園長) 平野吉三
- 学校リスクマネジメント推進機構 代表
- 全私学新聞認定 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」
教諭 佐藤 浩(仮名)

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が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。

小冊子「クレーム対応時の38の基本ポイントVer. 2」も一緒に！
(例「言葉に詰まったらどうするのか」、「注意したほうがよい言葉」、「そもそもクレーム対応とは何を解決すればよいのか」等)

学校名 ふりがな お名前	部門 役職	
ご注文冊数・「保護者クレーム対応マニュアル」		@ 1,000円(税込) _____冊
・小冊子「クレーム対応時の38の基本ポイントVer.2」		@ 550円(税込) _____セット

ご送付先(□にチェック) 職場 自宅

郵便番号 _____ 住所 _____

電話番号 _____ FAX番号 _____ E-mail _____

※送料:合計1冊から5冊400円 6冊から29冊850円 30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。(公費購入の場合は、支払条件等と合わせて)。また、書籍代と送料の請求書を分ける事や御見積書が必要な場合は余白にその旨をご記載ください。

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。到着まで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。

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 (運営法人 レリーフポイント株式会社)

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

研修会の講師派遣も同時受付中。(実績多数)