

平成23年度 新任副校長研修講座（県立学校）研修 『学校の危機管理』

日時 平成23年5月17日（火）13:00～16:30まで

場所 神奈川県立総合教育センター

講師 学校リスクマネジメント推進機構代表 宮下賢路

内容 『学校の危機管理』



神奈川県では今年度から、県立高校の副校長に対して、危機管理研修講座を定めた。

当日は藤井良一教育長も視察に訪れるなど非常に注目度が高い講座となった。

講師を務めた当機構代表者の宮下賢路は41名の参加者に対し、以下の指導（講義・演習）を行った。（概略）

- ① 危機管理とリスクマネジメントを理解する
- ② 緊急時の危機管理の原則を理解する
- ③ 保護者対応の知識・技術の原則を理解する

○実施項目（抜粋）

- 外部環境の理解 ■様々なリスクが学校を取り囲む ■危機管理とリスクマネジメントの違い
- ロス（損失）とは？ ■ロス（損失）を未然防止するためには何をすればよいのか？
- リスク対策の方法 ■リスク対策の選択肢 ■リスク評価 ■不正の発生要因
- 学校で不正が発生しやすい条件 ■事件・事故発生時の対応（実務） ■危機発生時の情報の流れ
- 事件・事故発生時の情報収集・整理の仕方 ■5W1H（六何の原則）
- 情報伝達の際はポジションペーパーとQ&Aを作成する
- 情報伝達の場合（保護者対応、メディア対応）で注意したいこと
- 誤った対応は学校経営・日常業務のレベルを低下させる
- そもそもクレーム対応とは何を解決すればよいのか？
- 致命的なクレームが発生するまでの一般的なメカニズム ■クレーム対応の基本スタンス（初期対応）
- クレーム対応の基本スタンスがないと・・・ ■怒りの矛先が広がる（リスクの拡大）
- 留意事項 ■組織的なクレーム対応のポイント ■クレームはチャンス
- クレーム対応の基本的なポイント ■覚えておきたい事（状況によって使い分ける）
- 注意した方がよい言葉 ■ラポールの形成 ■ロールプレイング 等