

平成22年7月13日 川越市教育委員会主催 教頭 研修

学校への要望・要求への対応研修会

受講アンケート結果（抜粋） 講師 宮下賢路

1. 大変分かりやすく、実践的な研修をありがとうございました。初期対応の基本スタンス、とても勉強になりました。誠実に謝ることの大切さ、話を聞くこと、言い訳しないなど、演習を通して更に実感しました。クレームは「感情」を「解決」すること。忘れません。
2. 講師の宮下先生の話が大変具体的でわかりやすく、是非、自校の職員に伝えたいと思います。本日の資料は今後も有効利用させていただきます。個人的に紹介を頂いた本は購入しようと思います。
3. とても理解しやすいものであった。具体例が出ていてよかった。また、演習までできたのもよかった。これを若い先生向けに（初任者研修等）にいれてもよいと思った。
4. 具体的なお話で大変参考になりました。クレームは感情（8割）を解決すればよいということが、自分の学校に苦情を言いに来た人の様子からも納得いたしました。どうしても自分達（学校）の正当性を主張したくなるのですが、クレームの初期対応のスタンスを意識していればクレームを拡大せず対応できるということがよくわかりました。職員にもきちんと伝えたいと思います。ありがとうございました。
5. クレームとは何を解決することか、改めて考えることができた。感情を少しずつから対応することが必要であり大事だと思う。
6. 保護者のクレームに対して耳を傾けるというより、力で押さえつけようという気持ちがありました。本日の研修で目からうろこが落ちた気分です。クレームをチャンスととらえ、よりよい学校運営に取り組みたいと思います。
7. 限られた時間の中で、大変分かりやすく、そしてとても参考になる研修であった。「クレーム対応の基本的なポイント」や「注意した方がよい言葉」など、今後も参考にしていきたい。
8. 貴重な研修の機会をありがとうございました。時間が足りないと感じました。夏季休業中などにじっくりと時間を取って行ないたいと感じます。個々の学校が抱える問題について、個々に質問ができるとありがたいです。
9. 校内研修をお願いしたいです。

10. 学校や教師に対するクレームや注文がふえ、これに対し、つねに低姿勢で引いた姿勢でのぞむことは、決していいこととは思いませんが、本日の研修を通じて、「リスクマネジメントする」という意識の大切さに気づき、よかったと思います。こういった手法をもっていることはとても大切だと思い、先生方に伝えられればと思います。
11. 講師の先生のお話を伺っていると、実際にあった保護者からのクレームが思い浮かび、その時のことを振り返りながらお話を聞かせて頂きました。あの時の自分の対応のまずさを知るとともに、こう対応すればよかったと反省するばかりです。今後もいつどのようなクレームを受けるのかわかりません。今回学んだことを生かしてより適切な対応を心掛けたい。
12. 日々の実践の中で悩むことの多い「クレーム対応」について大変具体的に研修させて頂きました。この内容は是非、校内研修で扱いたいと思います。この内容は年次研修で学んで欲しい内容でもあります。
13. 具体的な対応がよくわかる研修だった。言葉の使い方からロールプレイングまで、1つ1つが大切なことなので、ぜひ学校に戻り他の教師にも伝えていきたい。
14. クレーム対応を学んでいるので大変参考になりました。日頃、保護者の対応を中心となっておこなっているので、コミュニケーションの大切さを身にしみて感じた。この研修は大変役立ったので学校でも何らかの形で全職員に示していきたい。
15. もう少し時間が欲しかった。
16. もう少し時間をかけて話を聞きたいと思いました。良い内容でしたので、今後、参考にさせて頂きたいと思います。有り難うございました。
17. たいへん興味深く話を聞くことができました。参考になることが多く有意義な時間でした。
18. 「感情を解決せず、自らの正当性のみを主張して、「しぶしぶ」帰らせるとその人は学校の監視者になる」という言葉は印象に残った。クレーマーを理解者にするところまで対応しなければ十分とは言えないのだなと強く感じた。

以上、抜粋して掲載しております。

今後の研修会の質の向上に利用させていただきます。