

QRコード及びFAX申込用紙

書店で買えない『問題解決型書籍』

《一人一冊必携!》

※本書は教職員以外の方のご購入はできません。

# 学校へクレームを言いに来た保護者が、 校門から出るときには 教員に感謝して頭を下げていた……

この書籍は悪用を防止するため、書店やアマゾン、学校の取引業者等、一般の流通網から購入することはできません。

保護者クレームには上手いきやすい方法があります。たとえあなたが一生懸命対応していたとしても、この方法を知らなければ、信頼関係を築きクレームを効率的に終わらせることはできないかもしれません。 著者 宮下 賢路

## すごい! 保護者クレーム対応マニュアル 主な内容(幼保小中高専対応)

### 第1章 クレーム対応の基本的な考え方

クレーム対応の方向性や着地点などの基本的な考え方を知らないと自己流での対応になり、どこを目指して良いのかが分からなくなってしまう。この章を理解することで、クレーム対応のベースを作ることができます。

### 第2章 初期対応の基本スタンス

この章では初期対応の基本スタンスが理解できます。初期対応でボタンを掛け違えてしまうと、その後の軌道修正は困難を極めます。人間心理から考えられた、「上手いきやすい方法」を説明していきます。

### 第3章 コミュニケーションの技術

この章では、よりテクニカルな表現方法を学んでいきます。どんなに教員の思いが素晴らしいでも、それを伝える方法を間違えてしまうと誤ったメッセージが相手に伝わり、あなたも相手も不愉快な思いをしてしまいます。

### 第4章 怒りをコントロールする方法

他の章では様々な知識を学びますが、クレーム対応中にこの知識を取り出すためには冷静な精神状態であることが必要です。クレーム対応は怒りを感じやすいため、この怒りの感情をコントロールしなければなりません。ここでは冷静さや判断力を奪ってしまう「怒り」を抑えるための方法を学んでいきます。

### 第5章 ハードなクレームの対処法

この章では通常のご意見やご要望の範囲を超え、自己中心的な主張を繰り返す困った保護者へ対応する際の事前準備やクレマーに関連する犯罪について学んでいきます。

### 第6章 ケース別対処法

この章には学校種に合わせた事例が掲載されています。クレームの内容と経緯、発生要因、状況を悪化させた要因、解決のポイント等の記述がありますので今後の参考にしてみてください。

### 第7章 トラブル対応の後ろ盾や安心感を手に入れる方法

この章では教員という仕事を安心感を抱きながら続けていきたい人や、現在抱えている大きなクレームを何とか解決したいと考えている人に向けて、その実現を手助けしてくれる専門家の活用方法や注意点等について述べていきます。



●著者 プロフィール 宮下賢路 学校リスクマネジメント推進機構代表  
全国で校長研修や校内研修会等の講師を務め、教育委員会や私立学校、また、教員個人からの依頼によりトラブル対応の支援を実際に行っている学校危機管理の専門家。弁護士と警察OB等と様々な支援をしている。著書・監修3冊

著者 宮下 賢路 学校リスクマネジメント推進機構 代表 ※役職名等は書籍発売時のものです。

監修 小林福太郎 東京女子体育大学教授 東京都中野区教育委員会 教育委員(元委員)  
品川区立小中一貫校 伊藤学園 元校長 東京都教育委員会指導部 元主任指導主事  
東京都中野区教育委員会 元指導室長  
梶 智史 弁護士 東京大学法科大学院修了 都内某区いじめ問題対策委員

協力 實吉 幹夫 東京都私学財団 理事長 東京女子学園中学・高等学校 理事長・校長  
東京私立中学高等学校協会 副会長  
矢崎 昭盛 日本私立小学校連合会 元会長 学校法人国本学園 学園長

編集 石井 栄子 埼玉県新座市立東野小学校PTA 元会長

～読者の声～ スドウ教諭  
保護者からのクレームには誠実な対応を心掛けていたのですが、相手をさらに怒らせてしまう事があり、本当に困り果てていました。しかし、当校の校長からこの書籍を紹介されたので目を通してみると本当に納得することばかりで、今までがいかにその場しのぎの対応だったのかが分かりました。その後、いじめに関するクレームがあったのですが、本書にある初期対応の基本スタンスを実践したところ、クレームが大きくなりすぎず解決しました。本当に感謝しています。

FAX送信先 03-3221-5658 ※FAXでのお申込みはこの用紙を切らずに送信してください。

QRコードでお申し込みをする場合はこちらをスキャンして下さい →



組織名	フリガナ お名前	役職
ご注文冊数	冊(7冊以上のご注文でプラス1冊お付けします)	送付先(□にチェック) □職場 □自宅 □その他
ご送付先住所	〒	
E-mail(必須)		電話
※送料:合計1冊から3冊390円 4冊から6冊790円 7冊以上無料。※原則領収書は発行いたしません。 ※商品到着まで10日程掛かる場合があります。		

学校リスクマネジメント推進機構®  
〒102-0074 東京都千代田区九段南3-2-1 富士ビル2階

お問合せ先 TEL 03-3221-5657

ご記入頂いた個人情報は、商品の発送業務及びメールマガジンの送信、書面やインターネットを用いた学校リスクマネジメントに関するご案内、請求書・納品書等の送付以外には使用いたしません。お振込手数料はご注文者様のご負担となります。本書は読みやすく軽いノート型(B5版)です。※通常の書籍よりサイズが大きいため文字数は同程度です。

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

学校リスクマネジメント 検索