

平成27年度 千葉県公立学校事務長研修会次第

日 時 平成27年10月7日（水） 午後1時30分～

会 場 県立千葉女子高等学校 大会議室

日 程

1 開 会

2 会長あいさつ



佐藤会長の挨拶及び講師の紹介

4 講 演

講 師 NPO法人ちば危機管理研究支援センター理事長・
国立大学法人千葉大学ジェネラルサポーター 星 幸広 様
演 題 「学校の危機管理」
～多様化する保護者や地域住民等からの苦情対応など～



警察署勤務をされていた星氏

5 質疑応答

6 事務連絡

7 閉 会



興味深い話に聞き入っていました

平成 27 年度公立学校事務長研修会

平成 27 年 10 月 7 日

国立大学法人 千葉大学

ジェネラルサポーター 星 幸 広

学校現場の危機管理

～事務長の立場から…初期対応などを中心に～

1 教育現場の現状

- 自分たちを取り巻く社会、保護者の目、裁判の流れに鈍感過ぎないか
- 信念のない謝罪をしていないか～謝罪に逃げるな

2 学校経営における「事務長」の位置づけ

- 対外的～学校の「顔」 対内的～「潤滑油」
- 非常事態発生時～「要」

3 クレーム対応の基本と具体的要領

<基本>

- クレームに対する正しい認識

<具体的要領>

- (1) 必要以上に会わない
- (2) 意識的に終わりに持って行く会話
- (3) 相手の言うことを簡単なメモにする～項目ごとに最少の言葉で回答
- (4) ルール違反についてはその時点で指摘する
- (5) 単なる苦情ではなく正式な要望は文書を提出させる

星 幸広講師のプロフィール

千葉大学 ジェネラルサポーター

放送大学講師

NPO法人ちば危機管理研究支援センター理事長

学校法人塩田学園ひまわり幼稚園理事長

中央国際高等学校評議員・顧問

墨田区教育委員会「学校における法律問題解決支援協議会」専門委員

千葉県教育庁スクールアドバイザー

千葉市防犯アドバイザー

千葉市教育委員会スクールガードアドバイザー

千葉市教育委員会「いじめ等の対策及び調査委員会」委員

<略歴>

昭和19年福島県南会津町生まれ

昭和53年警察大学卒業後、鉄道警察隊長、警察庁警備局（総理大臣警護責任者）

少年課長、大原警察署長、千葉南警察署長、地域部参事官を歴任し、平成14年退官

<活動>

教壇では、現職教諭ら受講生に、学校の安全管理、事故対応、訴訟対策、不当要求対応などについて講義。教育現場においては、全国的に校長、教頭、一般教員研修、学校の校内研修などで講演を実施。

さらには、子育て・子どものしつけ、安全安心街づくりなどについて全国的に講演活動を展開。

<著書・DVD>

◎「実践 学校危機管理現場対応マニュアル」（大修館書店）

◎子育ての鉄則～道を誤らせないために（大修館書店）

◎先生、親ってそんなに怖いんですか（立花書房）

◎学校リーダーシップ養成講座～現場対応力を鍛える（大修館書店）

◎統率力で危機管理をする原則（明治図書・共著）

◎教育の最新事情～教員免許状更新講習テキスト（福村出版・共著）

◎「つながり」で創る学校経営（ぎょうせい・共著）

◎DVD「学校の危機管理」（有限会社「カヤ」・大阪）

◎DVD「幼稚園・保育園の危機管理」（有限会社「大島研究所」・千葉）

◎DVD「いじめ対応」（有限会社「大島研究所」・千葉）

◎電子書籍「バンバリ先生に贈るママとの正しいつきあい方」（発売元マイナリ）

<特技> 剣道 練士6段 柔道 3段

