

「第3回こどもコミュニケーションフォーラム」



©SHINOBU ARIGA

## 危機管理とクレーム対応

—保育所・幼稚園・小学校の教員・職員を対象に—

主催：江戸川大学こどもコミュニケーション研究センター

江戸川大学メディアコミュニケーション学部こどもコミュニケーション学科

後援：流山市・流山市教育委員会

今年7月に発足した、保育者養成・幼児教育・児童教育に資する研究を推進するための「こどもコミュニケーション研究センター」では、保育士・幼稚園教諭を目指す学生を育成するメディアコミュニケーション学部こどもコミュニケーション学科と共に、流山市を中心に近隣の市町の保育・教育関連の方々と実践課題を探究する機会を設け、これからの地域社会に貢献していくことをめざし、フォーラムを開催することになりました。

最近では、法化社会（法（権利・義務）が社会の価値基準）という考え方が広まり、保育・教育もその範疇になりつつあります。保育者・教職員は法の遵守について、正しい理解と行動が求められています。「危機管理」という言葉は、「狭義の危機管理」だけでなく、実際に起きた事故への対応（クライシスマネジメント）も含み、その内容も様々です。保育・学校現場では多様な危機管理が求められており、実際に保育者・教職員は活動上でのトラブルの経験を踏まえ、その多くは適切に対応しています。しかし法的問題に発展すると、現場の保育者・教職員だけでは手に負えないトラブルになる可能性が高く、最近はその様な事案も多くなっています。

現在直面している責任について保育者・教職員の側で自覚し、そういった場合でもパニックに陥らないために、活動上で起きる様々なトラブルに関して生じる責任を、危機管理とクレーム対応という観点から研修しておくことが重要です。これは管理職だけでなく、こどもと直接かかわる保育者・教職員にとっても大切な研修です。

そこで、教育分野における危機管理・クレーム対応の第一人者である堀切忠和弁護士（前日本大学法学部准教授）に、幅広く具体的な事例を中心として、分かりやすい講義をお願いし、受講者の参加による研究協議により学ぶ機会を設けました。閉会后、個別相談の時間も設けます。

ぜひ、皆様お気軽にご参加ください。

記

日時：2014年12月6日（土） 13時30分から16時00分

場所：江戸川大学 E棟 映像ホール

募集人数：100名

参加費：無料

担当講師：堀切 忠和（弁護士）他

平成15年弁護士登録、日本大学法学部准教授（民法）を経て、九段富士見法律事務所を開設。弁護士としての経験から、学校危機管理とクレーム対応についての実践的な対処方法について、全国の学校の校内研修会等でたくさんのご講演をなさっています。

【著書】「改訂 教職員のための学校の危機管理とクレーム対応」

堀切忠和／著、加除出版 発刊年月：2014年6月

定価：1,944円（税込）ISBN/ISSN：978-4-8178-4169-8



日程：

13:00	13:30	13:40	15:40	15:50	16:00	17:00
	受付	開式	講演：危機管理とクレーム対応	質疑応答	閉式	個別相談（任意）

**お申込み先：**

**江戸川大学企画総務課**宛てにメール、電話、FAXいずれかで次の事項をお知らせください。

- ① お名前 ②郵便番号 ③ご住所 ④電話番号（ご自宅 or 携帯） ⑤E-mail ⑥ご勤務先

E-mail: [soumu@edogawa-u.ac.jp](mailto:soumu@edogawa-u.ac.jp)

電話： **04-7152-9908** FAX： **04-7153-5904** (〒270-0198 千葉県流山市駒木 474)

※お知らせいただきました個人情報は、「個人情報の保護に関する法律」及び江戸川大学「個人情報の取り扱いについて」に基づき厳重に管理し、本フォーラムに関する連絡以外の目的には使用いたしません。

**地図：**

- ・「流山おおたかの森駅」東口からは無料スクールバスで約7分。
- ・東武野田線「豊四季駅」からは徒歩12分。



**12月6日土曜日 バス時刻表（無料）**

流山おおたかの森駅発						時	江戸川学園発							
10	15	30	35	50	55	8	20	25	40	45				
10	15	30	40	55		9	00	05	20	30	45	50		
00	15	20	35	40		10	05	10	25	30	55			
05	25	45				11	15	35	55					
05	25	30	45	50		12	15	35	40	55				
05	20	40				13	10	30	50					
00	20	30	40			14	10	30	50					
00	20	40				15	10	30	55					
05	15	25	40	45		16	05	15	30	35	50	55		
00	05	20	40			17	10	30	50					
00						18	10							

FAX : 04-7153-5904

江戸川大学第3回こどもコミュニケーションフォーラム



## 危機管理とクレーム対応研修会 参加申し込み用紙

©SHINOBU ARIGA

園や学校名	職名
氏名	
連絡先	〒  TEL E-mail

園や学校名	職名
氏名	
連絡先	〒  TEL E-mail

園や学校名	職名
氏名	
連絡先	〒  TEL E-mail

園や学校名	職名
氏名	
連絡先	〒  TEL E-mail