

# 教育ジャーナル 5

■【特集】がんばれ! 公立校!! / 英語教育

## 英語をどう学ぶか、せつかく学んだ英語をどう役立てるか

さいたま市の「グローバル・スタディ」にヒントを探る  
教育ジャーナリスト 和田 成

【第2特集】学校を訪ねて

この取り組み、この授業には、いま大切なことがいくつも詰まっている

川崎市立川崎小学校の全員学手・全員参加 教育ジャーナリスト 志茂 研



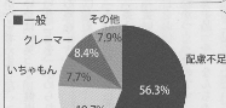
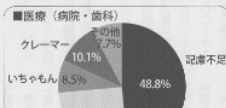
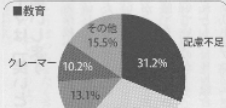
教育現場訪問  
藤本 誠

ひもとく  
【リレーインタビュー】  
工藤 紀子

http://gakkokyoiku.gakken.co.jp/



### ●何が苦情の原因だと思いますか？



## 苦情・クレーム対応アドバイザー 関根眞一の 教師のための苦情学

第2回

# 苦情に対する見解が その対応に影響する

日本で初めて苦情についての統計をまとめた「日本苦情白書」から、各業界の苦情に対する意識の違いを見ると、問題点が明らかになる!!

教育現場で  
苦情・クレームは増えている

苦情・クレーム対応アドバイザーの関根眞一です。第2回目は、業種や職業における苦情・クレームに対する見解の違いを中心に、データを用いてお話ししてみようと思います。私は平成22年に、日本で初めて「苦情学」に関する統計をまとめた「日本苦情白書」という本を出版させていただきました。教育、行政、福祉、病院・歯科、金融サービス、流通サービス、その他の企業の各業種において、アンケート総数300件にものぼる大規模な調査を行い、回答を分析しています。この「日本苦情白書」の中から、教育業界の現状を説明する点について、お話ししたいと思います。左ページのグラフは、「近年、自分の職場では苦情が増えていると思いますか?」という質問に対する、各業種の回答結果です。総合では「苦情が増えている」と感じる結果は39.7%です。その中で、「苦情が多い」と感じている人が、最も多い業種が教育界の53.7%でした。感じ方には個人差もありますが、地域差もあるでしょう。しかし、統計が増えています。

### 苦情・クレーム対応は講じられてきたか

保護者からの要望や苦情の持ち込まれ方が明らかに変わってきたのは、90年代中頃から取り上げられた「異物がモンスタースターベアレン」でした。これはアームが打つたが、発売全くなじみ、その防犯や打つ手段を持ち合わせていなかったのが、教育現場でした。職業病、という言葉も昔も今もよく聞かれます。従事している職業の特性が、職場環境により、罹患する確率が高くなる疾病のことです。では、職業病、という言葉については、どんな意味があると思われますか？

これは、自分が特定の業界に身を置き、職務に専念することで、知らず知らず身に付いてしまっている、(昔)インシデントのこと、をさげすみ成り立ってしまっている恐れがあるのです。

解決へ大きくベクトルが変化すれば、問題のあり方も変化