



メルボルン日本人学校

苦情対応に関する方針

本方針に関するご質問は学校事務(03 9528 1978)までお問い合わせください。

目的

本方針の目的は以下の通りである。

- メルボルン日本人学校 (JSM)の苦情対応手順の概要を示し、本校で発生した問題に関する懸念および苦情の訴え方法について児童生徒、保護者、および学校関係者に説明する。
- 本校に関するすべての懸念事項や苦情の、適宜、効果的、公正かつ丁寧な管理を徹底する。

適用範囲

本方針は、児童生徒、保護者・監護者および学校関係者が訴える苦情に関するものであり、本校に関するすべての事柄に適用される。

限定的な例ではあるが、以下のように、苦情の内容に対応するために異なる手順が存在する場合、苦情を訴えた者を他の方針あるいは他の分野に照会する場合もある。

- 不正や汚職に関する懸念・苦情は、関連省庁の [Report Fraud or Corruption: Overview | education.vic.gov.au](https://www.education.vic.gov.au/Report-Fraud-or-Corruption-Overview) に従って管理する。
- 犯罪案件はビクトリア州警察に照会する。
- 法的請求は弁護士に照会する。
- 児童虐待に関する懸念・苦情は、「子どもの安全への対応義務および通報義務に関する方針および手順」に従って対応する。

方針

本校は、肯定および否定的ないずれの意見も歓迎し、継続的な改善に取り組んでいる。また、ご家庭との率直なコミュニケーションを大切にするとともに、苦情を理解し、これに適切に対応することを約束する。そして苦情対応手順を通して、現状を見つめ直し、向上するための重要な機会が提供されることを認識している。

本校は、学校関係者との率直で前向きな関係を大切に、これを奨励する。そして、ご家庭と学校との間に信頼関係があることが児童生徒にとって最善の利益であることを理解している。

苦情に対応する際には、すべての当事者が以下のことを行うことが求められる。

- 互いに相手の意見および役割を尊重する。
- 関係する児童生徒の利益を中心に据え、苦情の解決に焦点を当てる。
- 誠意ある協力的な態度を持つ。
- 敬意と礼儀を持って行動する。
- 関係者のプライバシーと守秘義務を適切に尊重する。

- 適用される法令を遵守し、それに応じた合理的な解決策を模索する。
- 状況によっては、学校が行動や情報開示において法的制約を受ける可能性があることを認識する。

児童生徒が抱える懸念・苦情への対応手順

本校は、問題や懸念が児童生徒のストレスや心配の原因となり、児童生徒の健康状態や学習に影響を与える可能性があることを認識している。よって、問題や懸念が発生した場合、共に解決していくために、児童生徒がそれらを相談することを奨励している。

懸念や苦情を抱える児童生徒は、教員、教頭、校長といった学校の信頼できる大人にこれを相談することができる。この相談を受けた者は、児童生徒が抱える懸念や苦情を深刻に受け止め、問題解決に向けたサポートについて、学校側がどのような手段を取ることができるかを説明する。

また、児童生徒本人による相談が難しい場合、保護者・監護者、または学校外の信頼できる大人が代理人としてその問題について学校側に相談するよう依頼することもできる。当校の保護者による懸念や苦情の訴えに対する対応手順については、以下に詳しく説明する。保護者を対象とする手順は、成熟した未成年の児童生徒にも適用されるため、[Mature Minors and Decision Making: Policy | education.vic.gov.au](https://www.education.vic.gov.au/mature-minors-and-decision-making-policy) を参照のこと。

児童生徒による問題や懸念の相談をサポートするための、さらなる情報やリソースは、以下を参照のこと。

- [Report racism or religious discrimination in schools | vic.gov.au](https://www.vic.gov.au/report-racism-or-religious-discrimination-in-schools)
(学校での人種差別や宗教差別の通報) (電話: 1800 722 476)
このホットラインでは、児童生徒が人種差別や宗教差別に関する懸念を報告することができる。
- [A Safe Place to Chat Anonymously, Get Support & Feel Better | ReachOut Australia](https://www.reachout.org.au)
(「匿名で会話ができる安全な場所: 支援を得て、気を楽しに」 – ReachOut Australia)
- [headspace National Youth Mental Health Foundation](https://www.headspace.org.au)
(「headspace」全国若者メンタルヘルス財団)
- [Kids Helpline | Phone Counselling Service | 1800 55 1800](https://www.kidshelpline.com.au)
(「Kids Helpline」電話カウンセリングサービス) (電話: 1800 55 1800)
- [VAEAI – Victorian Aboriginal Education Association Inc.](https://www.vaeai.org.au)
(「VAEAI」ビクトリア州アボリジニ教育協会)

保護者・監護者、および学校関係者が抱える懸念・苦情への対応手順

懸念や苦情を相談するための準備

本校は、苦情の相談を希望する保護者・監護者、および学校関係者に対して以下のように呼びかけている。

- 相談したい問題を慎重に検討する。
- 相談したい問題に関連するすべての事実を把握しているわけではないことを念頭に置く。
- 問題の解決方法について考える。
- 本校が定める方針を確認し、内容を把握する。

支援者

当校に苦情や懸念を相談する際、支援者をつけることができる。支援者を希望する場合は、その人物の氏名、連絡先、および相談を希望する本人との関係を連絡すること。

懸念の相談

本校は、保護者・監護者および学校関係者が抱く懸念についての相談を、いつでも快く受け付ける。まずは担任教員にご相談いただき、可能であれば、教職員が協力して、懸念事項が適切に解決されるよう努める。

苦情の訴え

上記の方法で問題が解決されない場合、保護者または学校関係者は、校長または教頭に対し苦情を正式に訴えることができる。

苦情を正式に訴えたい場合、その内容にもよるが、通常、当校はまず問題の理解に努め、その後、苦情を共に解決することを目的とした検討会議を招集する。以下の手順によってこれを行う。

1. **苦情の受理**: School Stream を利用して校長または教頭との面談を申し込み、苦情の概要をご説明いただき、学校側が問題の内容を十分に理解する。
2. **情報収集**: 苦情の内容および必要性に応じて、校長、教頭、または被任命者が、状況を正しく理解するためにさらなる情報収集を行う場合がある。この手順では、状況や懸念事項の詳細を得るため、他者に聞き取りを行うこともある。
3. **対応**: 可能であれば、教頭または校長と解決に向けた検討会議を開き、すべての当事者が満足できる解決を目指して、苦情について話し合う。状況によっては、校長がこのような検討会議の開催が適切でない判断する場合もある。本校はできるだけ速やかに苦情の受理を確認し、適宜な解決を図るが、苦情の複雑さによっては、本校が苦情の状況を十分に理解するために必要とする情報収集に時間を要する場合がある。いずれにしても、可及的速やかに必要な情報収集を完了し、解決に向けた検討会議を開催するよう努める。さらに時間を要する場合、本校は訴える者と協議し、暫定的な解決策を検討する。

不当な行為(例:執拗な苦情)については、本方針の手順とは異なる対応が必要となる場合がある。

苦情の解決

適切な場合、本校は以下のような方法で苦情の解決を図る。

- 学校の価値観に沿った話し合いによる合意の形成
- 謝罪または遺憾の表明
- 決定内容の変更
- 方針、手順、慣行の変更
- 児童生徒に対するカウンセリングやその他のサポート等の提供。

状況によって本校は、苦情の解決のため、独立した第三者との会議への出席、または認定調停人との調停への参加を訴える者に求める場合がある。

上申

本校による苦情の解決結果に満足できない場合、または校長に対する苦情であり、学校に対して直接訴える事を控えたい場合は、学校管理者であるメルボルン日本商工会議所(運営理事長)に苦情を訴える。その際の連絡先は membership@jcism.org.au または 03 8658 5862 とする。

本校は、苦情対応においてできる限りの対応を施したと判断した場合、苦情を理事長に照会することもある。

記録保持およびその他の要件

関係省庁および法的要件を満たすため、当校は以下の記録を文書で保管しなければならない。

- 深刻、重大、または異例な苦情

当校はまた、懸念や苦情に対応する際、記録保持、報告、プライバシー、および雇用法上の義務を確実に実行するため、関係省庁の方針に従う。

周知

本方針は、以下の方法で学校関係者に周知を行う。

- 本校ウェブサイト上での公開
- 教職員に対する導入教育

承認

作成日	2024年11月
審議	教職員、学校運営理事会
承認者	学校運営理事会
承認日	2024年11月
再評価予定日	2026年11月

本方針は英語で作成され、日本語版はあくまで参考として翻訳されています。英文版が正本である為、これら両言語版の間に矛盾抵触がある場合は英文版が優先されます。