



SYDNEY JAPANESE
INTERNATIONAL
SCHOOL

シドニー日本人国際学校

不満と苦情に関する方針

不満と苦情に関する方針

理論的根拠

学校は、児童生徒に対して、常に職務上の世話および教育活動を継続し、また必要があれば改善する努力をする。学校は関係者共同体のメンバー一人ひとりの価値と権利を認め、意見・苦情・不平の申し立てを認めることとする。

学校は、次の二点を重要視する：

- 児童生徒、職員および学校関係者にとって、安全でかつ思いやりが感じられる環境を築く。
- 学校共同体に対し、教育活動および職務を常に改善する。

目的

この文書は、学校共同体内の各部署が学校経営陣に対して、不満および苦情の申し立てをするときの手順が説明されている。全職員が学校内での集団生活上の行動規範(7つの価値)に従うとともに、発言や申し立てをする場合はこれを配慮して対処していく。

不満・苦情の申し立てについて

安全な学校運営や児童生徒・職員・保護者の一般的幸福を保障する慣習に関することであれば、不満・苦情の申し立てをすることができる。申し立ての目的は、申し立てをする者の目に、問題として映ることを学校側に喚起させるためである。

不満・苦情は、児童生徒・職員・保護者あるいは学校関係者の誰からでも出されることが考えられる。報告されるべき行為については現在のもので過去のものでも構わない。

苦情処理に関わるすべての関係者は、記録の取り扱いや保管を含め、適切な守秘義務を守らなければいけない。

学校は、可能な限り非公式に苦情を解決するよう努めるが、場合によっては個人から正式な苦情を申し出ることを求めることがある。

以下は、その時の手順である。

1. 児童生徒が申し立てをしたい場合：

- 1) まず、担任の教師へ申し出る。
- 2) ヘッドへの申し立てをしなければならない時：
 - i. 担任教師へ申し立てた結果に不満がある時、または
 - ii. 担任教師へ直接申し出ることができない場合
- 3) また全児童生徒は本校のカウンセラーを利用することができる

2. 職員が申し立てをしたい場合：

- 1) まず、直属の上司へ申し立てる。
- 2) 内容別に次の担当者に申し立てる。

申し立ての内容	担当者
カリキュラムについて：	日本人学級：教務部長
	国際学級：ヘッド
安全・健康：	ヘッド・ライフセクション代表
しつけ一般：	ヘッド・校長
生徒の生活面での保護（特別な規律）：	ライフセクション代表・両ヘッド
職場環境一般：	ヘッド・ジェネラルマネージャー
現地採用職員の給与・報酬・税金・年金：	ジェネラルマネージャー・財務主任
職場労使問題：	校長・ジェネラルマネージャー・学校弁護士

- 3) 申し立てが対応されない場合は、直接ヘッドへ、さらに、必要であれば校長へ申し立てる。
- 4) 申し立ては内容により、面接（予め予約をとること）もしくはEメール(署名入りの書面)にて行う。匿名の申し立てには、対応しない。
- 5) 職場における困りごと（セクハラやパワハラなども含めて）については次のところのいずれかに連絡を取り解決のための相談できる。相談したことも含めて秘密は守られる。
 - 校長 principal@sjis.nsw.edu.au
 - GM g.manager@sjis.nsw.edu.au
 - 学校弁護士・勝田順子（Junko Katsuda）オーストラリア弁護士
Katsuda Synergy Lawyers 代表 j.katsuda@katsuda.com.au
- 6) 学校理事会への申し立ては上記 1)～5)の手続きで解決しないと思われる場合のみに行う。この場合、透明性を確保するため、校長またはジェネラルマネージャーにも同時に行う。
- 7) 申し立ては報告期間を通して機密事項として扱う。申し立てした側とされた側に関する情報については、両方とも守秘義務扱いとする。
- 8) また全職員は本校のカウンセラーを利用することができる。

3. 保護者が申し立てをしたい場合：

- 1) 児童生徒に関しての心配事は、直接担任へ連絡する。
- 2) 学校経営に関しては、次のいずれかの方法で、ヘッドへ連絡する。
 - i. E メール・書面
 - ii. 面接（予め予約を取る）
- 3) 申し立てへの対応に不満足な場合は、書面にて、直接校長へ申し立てる。
- 4) また全保護者は本校のカウンセラーを利用することができる

4. 学校関係者（契約・ボランティア）が申し立てたい場合：

- 1) 学校経営に関しては、次のいずれかの方法で、校長またはジェネラルマネージャーへ連絡する。
 - i. E メール・書面
 - ii. 面接（予め予約を取る）
- 2) 申し立てへの対応に不満足な場合は、書面にて、直接校長へ申し立てる。

不満・苦情処理のための関係書類および組織 (Supporting Structure for Complaints and Grievances)：

不満・苦情の申し立てをする場合は以下の文書を参照すること：

- しつけに関する方針
- いじめ防止に関する方針
- 児童福祉・児童保護に関する方針
- 職員の行動規範
- 教員認定手続き
- 職場安全衛生管理（WHS）に関する方針

不満・苦情の申し立ては尊重に値する方法で表現することとする。怒りやあざけりなどの感情のなすがままに申し立てをした場合、解決は期待できない。

内部告発の苦情処理手順は、当校の内部告発に関する方針に沿って扱われる。

❖ 学校ではカウンセラーと契約をしている。

（現在は佐藤かおる氏 eastsidecounselling@gmail.com）

全児童生徒・その保護者及び教職員は本校のカウンセラーを利用することができる。このカウンセラーは学校児童生徒の保護者全員を対象としており、5 回までのセッションを無料で受けることができる。

本校では、個人的な問題や仕事上の問題が発生した場合に早期に介入し、個人の回復力を高めて職場のパフォーマンスを最大化することを奨励している。

以上の手順に従うことにより、課題に対する学校側の早期対応および解決への努力と、学校共同体の安全な運営向上につながる。