

苦情に関する方針と 手続き

日本人学校



承認済み

学校運営委員会

日付2023年9月

最終レビュー日

2023年6月

次回のレビュー期限

2024年8月

バージョン	変更者	変更	日付
1.0	K.西原		31/10/2020
1.1	K.西原	アップデート	31/03/2021
1.2	K.西原	アップデート	31/03/2022
1.3	K.岡本	アップデート	01/06/2023
1.4	K.岡本	更新 - ステージ2と3	20/06/2023
2.0	K.岡本	全面改定	26/09/2023

1.0 学校の目的

どの年齢の子どもであっても、学校にいる間、親が子どもの教育や福祉に積極的な関心を持っていれば、学校で楽しく過ごし、最高の成果を上げる可能性が高くなる。

私たちは、保護者やケアマネジャーの学校運営への関与を重視し、以下のようなサービスを提供しています。例えば、子供の教育に参加する機会がたくさんある：

- 4月と1月の授業参観
- 5月と11月に保護者面談を実施
- 7月の運動会
- 9月の文化祭
- 保護者のヘルプ（スイミングと修学旅行）
- 10月の日曜参観
- 年間を通した英語授業参観

保護者の皆様が、お子様の学校での教育や福祉について心配されることがあるのは当然のことです。例えば、カリキュラムに対する当校の取り組みや、問題行動への対処方法についての誤解などです。ほとんどの場合、当校の方針と実践方法、そしてそれがお子様にどのような影響を与えるかをご説明し、ご安心いただけるものと確信しております。

関係者全員が冷静かつ合理的にそのような懸念を解決することを約束することで、お子様のために最も適切な解決策を提案いたします。当校の方針はホームページでご覧いただけます。また、ご希望であれば学校案内をお渡しすることもできます。事務局までお問い合わせください。

当校の方針は、可能な限り高い水準を保証することです。当校は、以下の方法でこれを達成することを目指しています：

- 達成水準の向上を追求し続ける。
- 大きな期待を持つこと。
- 効果的な教育と学習を促進する。
- 学校と保護者、そしてより広い地域社会との効果的なコミュニケーションを促進する。

問題が発生した場合、または困難が生じた場合、当校はいかなる苦情にも迅速、効果的かつ公平に対処するよう努めます。

2.0 ポリシーの目的

苦情処理方針と手続きにより、学校は以下のことができるようになります

- 児童生徒、保護者、スタッフ、地域やより広いコミュニティの意見に耳を傾け、コミュニケーションを改善する。
- 児童生徒、保護者、スタッフ、運営組織（学校運営委員会SMC）の連携を強化する。
- 基準を改善し、期待に応える機会を特定する。

- 苦情が実質的なものであることが判明した場合、救済を提供する。
- 私たちと日本の文部科学省の方針は、クレームや苦情は、可能な限り学校単位で処理されるべきであるというものです。

3.0 ガイドライン

3.1 苦情の申し立て方法

苦情は、面談、電話、または書面にて申し出ることができる。通常、苦情のある人は、該当する問題を担当する職員に連絡する必要があります。ただし、担当外の問題であっても、全職員が対応するよう努めます。

細心の注意が払われる：

- 苦情の内容を明確にする。
- 求める成果を明確にする。
- 苦情を申し立てる人が、例えば言語が不自由であるなど、何らかのサポートを必要としているかどうかを確認する。
- 苦情処理手順を説明する。
- 当校は匿名の苦情を受け取ることを望んでおらず、このような方法で受け取った情報に基づいて行動することを約束するものではありません。

3.2 行動規範

苦情を申し出る人に対応するすべての学校職員は、礼儀正しく敬意を持って行動することが期待されています。すべての苦情は深刻な問題として受け止められます。学校はまた、苦情を言う人が礼儀正しく、敬意を持って行動することを期待します。苦情に関するすべての通信、声明、記録は、国務長官または2008年法第109条に基づく査察を行う機関が閲覧を要求した場合（校内で閲覧可能）、またはSMCが閲覧を要求した場合を除き、機密として扱われます。すべての苦情は、予備段階で解決されたか、パネル審問に進んだか、またその苦情のために学校がとった措置（苦情が支持されたかどうかに関係なく）を記載した書面による記録が保管されます。苦情が職員に対するものである場合は、DfE のガイドラインおよび文部科学省の定めるところに従い、当校の職員行動規範に基づき処理される。

3.3 第一段階 - 非公式な苦情処理手続き

非公式な苦情は通常、個人から学校への最初のアプローチであり、不満を表明するものである。非公式苦情処理方針および手順 v2.0

な苦情は、迅速かつ簡単に解決されることがあり、多くの場合、詳細な調査や長時間の調査を伴うことはありません。

非公式な苦情を持つ人は、通常、関係職員と直接苦情を解決します。このような非公式な話し合いで解決しない場合は、教頭が面談を招集することがあります。この面談は問題の解決を目的とし、関係者全員が以下に参加します。

苦情は5営業日以内に解決される。苦情が非公式に解決できない場合
正式な "書面 "での苦情が必要である。

3.4 第2段階 - 正式な苦情処理手続き

苦情は校長宛に書面で提出された時点で正式なものとなります。このポリシーに添付されている苦情フォームを使用することもできますし、手紙を書くこともできます。その場合、5営業日以内に確認書が送られます。教頭は（事務局長のサポートを得て）徹底的かつ公平に状況を調査します。ただし、苦情が校長個人に関わるものである場合は、"For the attention of the Chairman of the SMC"（学校運営委員会宛）と明記して学校にお送りください。苦情を受け取ってから10日以内に書面にて回答いたします。

3.5 第3段階 - 正式な苦情処理手続き

苦情を申し立てた人が、その結果や進捗状況に満足できない場合は、書面にて運営委員長に苦情を申し立てることができます。学校は苦情を受け取ってから5日以内に、書面にてその旨を通知します。

運営委員長は、苦情に関係するすべての関係者が、苦情とは無関係の3人からなるパネルに自分たちの言い分を述べるように公平に行動し、そのパネルのうち少なくとも1人は、学校の管理・運営から独立した人物とします。保護者は親族や友人を同伴してパネルのヒアリングを受けることができます。苦情パネルの審問は、運営委員長に連絡されてから10日以内に行われます。

3.6 苦情審判委員会の権限

パネルは次のようなことを行う：

- 苦情を解決するために取るべき適切な行動を決定する。
- 問題を確実に解決するために、学校のシステムや手順の変更を提案する。
似たようなことは繰り返さない。
- 訴状の全部または一部を支持する。
- 訴状の全部または一部を却下する。パネル

は事務的に処理される。

パネルは、パネル・ヒアリングのためのチェックリスト（付録）に従う。

委員会の決定は、ヒアリングから15営業日以内に、苦情を申し立てた人に書面で通知される。

学校は、パネルが所見と勧告を行うことを規定する：

- (i) 苦情申立人および関連する場合には苦情申立人に提供される。

- (ii) 運営委員会および校長は、校内を調査することができる；
- (iii) 申し立てられたすべての苦情について、書面による記録を保管することを規定する。
- (iv) 正式な手続きに従って解決されるか、パネル・ヒアリングに進むかどうか。

(v) 苦情が支持されたかどうかにかかわらず、その苦情に対して学校が取った措置

国務長官または2008年法第109条に基づく査察を行う機関が閲覧を要求した場合を除き、個人の苦情に関する通信文、陳述書、記録は守秘されると規定されている。

3.7 苦情の終結

時折、学校および学校運営委員会は、苦情申し立て者がまだ不満を持っている場合、残念ながら苦情を解決する必要があると感じることがあります。私たちと学校運営委員会は、学校に対する苦情を解決するためにできる限りの努力をいたしますが、時には苦情申し立て者の要求をすべて満たすことができないこともあります。時には単に「同意しないことに同意する」という場合もあります。もし苦情申し立て者が学校に対して（校長、学校管理委員会、または他の誰に対しても）執拗に申し入れを行う場合、非常に時間がかかり、当校が保護する子供たちの利益を守る責任から遠ざかってしまう可能性があります。このため、苦情を解決するために合理的かつ関連性のあるすべての措置を講じたと思われる場合、苦情に関するやりとり（手紙や電話だけでなく、個人的なアプローチも含む）を終了する権利があります。

宛先は以下の通り：

ロンドン日本人学校

87 Creffield Road, Acton, London W3 9PU

ron-nichi@thejapaneseschool.ltd.uk

SMC（学校運営委員会） **委員長** 87 Creffield Road,

Acton, London W3 9PU unei@thejapaneseschool.ltd.uk

第3段階の結果にご満足いただけない場合は、<https://complain.ofsted.gov.uk/> のオンラインフォームにご記入の上、Ofsted に問題を照会することができます。

3.8 アニュアル・レビュー

事務局長は、学校が保護者と地域社会の期待に効果的に応えていることを確認するため、正式な苦情の内容とそれに対する学校の対応を毎年監視し、見直す。

4.0 付録

4.1 パネル・ヒアリングのためのチェックリスト

パネルは以下の点を考慮する必要がある：

- 審問は可能な限り非公式に行われる。
- 証人は、審問のうち証拠を提出する部分のみ出席する必要がある。
- 自己紹介の後、申立人は苦情を説明し、証人がそれに続く。
- その後、校長が学校の行動について説明し、学校の証人がそれに続く。
- パネルはいつでも質問することができる。
- その後、申立人は苦情を要約するよう求められる。
- その後、校長が苦情に対する学校の対応と対応を総括する。
- パネルが問題を決定する。
- 委員長は、両当事者が決められた時間内にパネルから話を聞くと説明する。

4.2 苦情フォーム

必要事項をご記入の上、学校長にご返送ください。学校長は受領を確認し、どのような措置が取られるかを説明します。

あなたの名前 _____
児童生徒の名前 _____
児童生徒とあなたの関係 _____
住所 _____ _____
郵便番号 _____
日中の電話番号 _____
夜間の電話番号 _____
苦情の詳細をお知らせください： _____ _____ _____ _____ _____ _____
もしあれば、苦情を解決するためにすでにどのような行動をとりましたか。(誰と話し、どのような回答を得ましたか？) _____ _____ _____ _____ _____ _____
この段階で、どのような行動が問題を解決しそうだと感じますか？ _____ _____ _____ _____ _____
何か書類を添付しますか？もしあれば、詳細を教えてください。 _____ _____ _____ _____
署名 _____ 日付 _____
公式使用 _____
日付 _____ 誰によって _____
送付 _____
苦情の照会先 _____ 日付 _____