

# ご要望等の相談に関する手引き

～要望等の相談手順について～

ロンドン補習授業校

## I 保護者と学校の協力体制

補習校は週1回の授業であるため、家庭との連携が大切です。家庭学習におきましては、家族の支援をお願いしておりますし、児童生徒の安全管理や学校行事等におきましても、保護者の皆様にご協力をお願いしております。補習校での学校生活上で、保護者の皆様が教育や生活に関する不安や疑問を抱かれることも、時として生起するだろうと考えます。教育課程への取り組み方や問題行動への学校の対応などについては、ご遠慮なくご相談ください。多くの場合、不安や疑問、誤解もこの相談により解消できるものと考えております。こうした不安や疑問等（要望等）の解消は、「児童生徒にとっての最善策は何か。」を考え、学校と家庭が常に冷静に建設的に話し合っていくことこそが大切だと考えております。

## II 要望等への対応について

文部科学省等の意向にも添って、本校では要望等はできるだけ校内で解決する方針です。学校と家庭がより良い関係を保持しつつ十分に話し合うことで、児童生徒にとってより好ましい教育環境をつくっていきます。また本校では、子どもにとっても最善の教育という観点から、要望等はできる限り話し合っ解決したいと考えています。

児童生徒の教育や学校生活に係る要望等については、まず学級担任とよくご相談ください。担任に相談が難しい場合は、各校舎長にご相談ください。また、要望等の内容によっては、文書でお知らせいただく必要があります。その場合の手順については別項Ⅲ《第3段階－正規の調査手続き》をご参照ください。

## III 要望等への対応方法について

保護者の皆様からの要望等への対応方法は次の通りです。

### ○ 第1段階

学校に関する要望等は、まず担任にお伝えください。要望等の内容によっては、校舎長が話し合い(第2段階)に参加します。

### ○ 第2段階

学級担任で解決しない場合は、校舎長にお話しください。各校舎で対応します。

### ○ 第3段階

第1、第2段階で解決しない場合は、要望等を書面により校長あてにお知らせください。校内で内容を検討し対応策について回答します。

### ○ 第4段階

第3段階でもご納得が得られない場合は、各校舎担当の運営委員会委員へご連絡ください。場合により審議委員会(第5段階)で検討します。

### ○ 第5段階

第4段階でも解決に至らなければ、運営委員会、或いは審議委員会で話し合われます。

### 《第1、第2段階－保護者からの相談》

1. 多くの場合、第1段階で要望等に対応し解決を図ります。学校への要望等は担任にお伝えください。
2. 要望等を受け直ちに面談もしくは電話（時として書面にて）対応します。要望等の内容により、第2段階である校舎長が対応します。
3. 学校から（担任または校舎長）対応策について保護者に十分に説明します。
4. 進捗状況について保護者に報告し、話し合いの場を設けます。学校の説明に不満の場合は、より詳しい調査を要請いただくことも可能です。
5. 対応策についての話し合い後、了承が得られない場合は、次の段階に進みます。

### 《第3段階－正規の調査手続き》

上記の第1、第2段階で合意に至らなかった場合は、第3段階に進みます。この段階で取り扱う要望等は書面によるものとなります。

1. 原則、書面による要望等は校長あてにご提出ください。要望等の対象が校長個人の場合は、要望書は学校運営委員長にご提出ください。
2. 学校は、書面受領後1週間以内に受け取り通知を送付します。

3. 原則、2週間以内に対応します。対応できない場合は、その理由と対応可能時期について書面等にてお知らせします。
4. 問題の解決のため、話し合いへの出席を保護者に要請し事情をお伺いする場合があります。その際は、保護者は、補足説明できる者を同伴することができます。
5. 学校も同様に、補足説明者を同伴することができます。
6. いじめ等の場合は、学校は必要に応じ目撃者に話を聞き、関係当事者からの証言を入手します。要望等の内容によっては当該児童生徒から事情聴取を行うほか、必要に応じ、事件発生時に居合わせた児童生徒からも事情聴取を行います。
8. 原則、当該児童生徒からの聞き取り調査には、保護者又は関係当事者が付き添うものとします。ただし、緊急時や本人が保護者又は関係当事者の関与を望まない場合は例外とします。その場合も、本人の希望する者の同席を可とします。
9. 学校は、調査結果報告書を保管します。
10. 学校は事実関係確認後、調査結果を書面等で報告します。調査報告書には、学校の最終判断とその理由を記します。学校と保護者との良好な関係維持のため、調査結果の話し合いへの出席を保護者に要請する場合があります。

#### 《第4、第5段階 — 審議委員会の苦情調査》

第3段階までの対応で保護者が納得できない場合、保護者は運営委員へ問い合わせることができます。場合により審議委員会での陳述要請も行うことができます。これが本校における正規調査手続きの最終段階となります。また、審議委員会の委員は、学校運営委員、学校長、保護者および学校外部の第三者で構成されるものとします。

1. 第4段階での調査結果に納得がいかない場合、保護者は、審議委員会あてに要望書を提出してください。
2. 審議委員会は、書面受領後1週間以内に受け取り通知を行います。
3. 原則、1か月以内に対応します。対応できない場合は、その理由と対応可能時期について書面等でお知らせします。
4. 解決のため、話し合いへの出席を保護者に要請し、事情を伺う場合があります。その際、保護者は補足説明のできる者を同伴することができます。
5. 学校も同様に、補足説明者を同伴することができます。
6. 審議委員会は、必要に応じ目撃者に話を聞き、関係当事者から証言を入手します。要望等が児童生徒に係わる場合は、当該児童生徒から事情を聞くほか、必要に応じ事件発生時に居合わせた児童生徒からも事情を聞きます。
7. 原則、当該児童生徒からの聞き取り調査には、保護者または関係当事者が付き添うものとします。ただし、緊急時や本人が保護者または関係当事者の関与を望まない場合は例外扱いとなります。その場合も、本人の希望する者が同席するものとします。
8. 審議委員会は、調査結果報告書を保管します。
9. 審議委員会は、事実関係確認後調査結果を書面で報告します。調査報告書には、審議委員会の最終判断とその理由を記します。

#### 要望等に対する調査の終了について

学校及び審議委員会は、要望等の対応に最大限の努力を惜しみません。しかしながら、最終結果は全てが保護者の希望どおりになるとは限りません。また、場合によっては最終的な合意に至らないこともあります。

保護者から学校や審議委員会への要望等が繰り返された場合は、多大な時間や労力が必要となり、学校本来の教育活動に支障をきたし、結果的に他の児童生徒に悪い影響が及ぶことがあります。

このため学校及び審議委員会は、要望等の対応に最善を尽くしたと判断した場合は、面談や手紙、メール又は電話によるものを含め、話し合いを終結することができるものとします。

※当該要望等の情報については、守秘事項として十分に管理するものとします。

※文書で送付する場合の住所

ロンドン補習授業校

87 CREFFIELD ROAD, ACTON, LONDON W3 9PU

sat-london@thejapaneseschool.ltd.uk

補習校審議委員会

87 CREFFIELD ROAD, ACTON, LONDON W3 9PU

unei@thejapaneseschool.ltd.uk