

# 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～

ロンドン日本人学校

### I. 保護者と学校の協力体制

子どもは、親が教育や学校のことに関心をもてばもつほど、学年を問わず、学校を楽しみにするようになり学力も伸びる傾向にあります。

そのため本校では、保護者の皆様に本校等の学校行事に関心をもっていただき、積極的に活動にご参加いただけるよう、次のような様々な機会を設けています。

- ・授業参観（4月と1月）
- ・個人別懇談会（5月と11月）
- ・運動会・文化祭
- ・一日自由参観
- ・日曜参観とバザー
- ・遠足・社会見学、水泳学習等のヘルプ

教育や学校生活に関する保護者の皆様の不安や疑問は、教育課程への取組方や問題行動への学校の対応などについての誤解がもとになっていることがあります。

こうした不安や疑問等（要望等）への対応に当たっては、関係当事者が常に冷静かつ理性的に行動する必要があります。学校と家庭が十分に話し合い、児童生徒にとって最善の策を図りたいと思います。

### II. 要望等への対応について

文部科学省等の意向にも添い、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、子どもの教育という本来の業務に専念するため、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、教頭にご相談ください。

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2段階—正規の調査手続き》をご参照ください。

子どもの教育には家庭と学校との協力が欠かせません。両者が沈着冷静に対応すれば、難問も必ず解決できると思います。

### III. 要望等への対応方法について

保護者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、担任又は教頭にお伝えください。要望等の内容によっては、責任者（学年主任、学部統括者、学校生活部主任、教務主任、教頭、校長）が話し合いに参加します。

#### ○ 第2段階

第1段階で解決しない場合、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3段階

第2段階でも保護者の了承が得られない場合は、審議委員会で検討します。

### 《第1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又は教頭にお伝えください。
2. 要望等の受領後直ちに、面談もしくは電話又は書面にて対応します。要望等の内容により、学年主任、学部統括者等が対応します。
3. 学校は、合意した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。学校の対応に不満の場合は、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2段階 — 正規の調査手続き》

上記の第1段階で合意に至らなかった場合は、第2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5日以内に受け取り通知を送付します。
3. 受け取り通知には当該手続き文書を同封します。
4. 原則、2週間以内に対応しますが、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。
5. 問題の解決のため、話し合いへの出席を保護者に要請し、事情聴取する場合があります。その際、保護者は、補足説明できる者を同伴することができます。
6. 学校も同様に、補足説明者を同伴することができます。
7. いじめ等の場合、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。要望等が児童生徒に係わる場合、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. 要望等が教職員に係る場合、学校の規定により対応します。
10. 学校は、調査結果報告書に作成日を記し、校長の署名捺印の上、保管します。
11. 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、校長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3段階 — 審議委員会の苦情調査》

第1段階・第2段階の対応に保護者が納得できない場合、保護者は審議委員会での陳述要請を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、教務主任、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2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5日以内に受け取り通知を行います。
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、事情聴取する場合があります。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。もし要望等が児童・生徒に係わる場合、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。
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. 要望等が教職員に係る場合、学校の規定により対応します。
9. 審議委員会は、調査結果報告書に作成日を記し、審議委員会委員長の署名の上、保管します。
10. 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が、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。

保護者からの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、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

ロンドン日本人学校

87 CREFFIELD ROAD, ACTON, LONDON W3 9PU  
[ron-nichi@thejapaneseschool.ltd.uk](mailto:ron-nichi@thejapaneseschool.ltd.uk)

審議委員会

87 CREFFIELD ROAD, ACTON, LONDON W3 9PU  
[unei@thejapaneseschool.ltd.uk](mailto:unei@thejapaneseschool.ltd.uk)