

学校に関する苦情の申立

学校に関して何らかの苦情をお持ちの場合、当省は迅速な解決に尽力いたします。ご懸念をお持ちの方は、お早めにご連絡ください。

苦情の内容によっては、学校長と直接お話しいただくことが適切な場合もあります。どこに苦情を申し立てれば良いか確信が持てない場合、お子さまの担任教員または学校職員にご相談いただければ適切な連絡先をお知らせできる場合があります。



まずは問題について話すことが、最良の解決の糸口となる場合があります。

まずはお子さまの担任教員または学校職員にご相談ください。ハイスクールの場合は、各学年の担当アドバイザーにお話しいただくこともできます。苦情は担当者に直接、またはEメール、電話、手紙の形式でご提出いただけます。直接お話しをご希望の場合は、予め電話でご予約ください。



場合によっては、苦情の内容を書面で提出いただくようお願いすることもあります。その場合は、苦情の詳細に加えて、ご希望になる解決の内容についてもお知らせください。

ご希望の場合は、書面による申立をお手伝いすることもできます。苦情申立用紙または Feedback Assist widget は、どちらも教育省のウェブサイトよりご入手いただけます。ご希望の方は、予め電話でご予約ください。



多くの問題は、職員に直接お話しいただくことで解決が可能です。ただし場合によっては、学校長またはワークプレイス・マネージャーの関与が必要となることもあります。

苦情担当マネージャーは苦情内容を正しく評価するために情報を収集し、最善と思われる解決方法を決定します。場合によっては、申立人に連絡する前に何らかの調査を行うこともあります。

苦情申立があった場合は、通常以下のような対応が行われます（苦情内容等により、一つだけまたは複数行われる場合もあります）。

- 問題解決、または状況改善に向けた措置を講じる
- 謝罪する
- 説明を行う
- 学校側が、より良い方法または異なった方法で問題を扱うべきであったことを認める
- 苦情を受けて、方針の見直しを始める

状況によっては変更が不可能な場合、または苦情担当マネージャーによって最初の決定が適切であったと判断される場合もあります。どのような結果が出た場合も、苦情担当マネージャーはその明確な理由をお伝えします。この報告はミーティングで直接、または電話、Eメールで行われる場合があります。

苦情申立人が結果に満足できない場合には、その問題について苦情担当マネージャーと話し合うことができます。

それでも満足できない場合、または苦情処理の結果が不適切と思われる場合もしくは苦情処理のプロセスが不公平と思われる場合、苦情申立人は再審査を要求できます。再審査をご希望の場合は、元の苦情担当マネージャーまたはその上司（スーパーバイザー）に要請してください。

いかなる形でも苦情の対象になっている人物、または最初の苦情処理に関わった人物は再審査を行うべきではありません。

苦情は、NSW Ombudsman などの外部機関によって調査される場合もあります。

電話通訳サービス

さらに詳しい情報をご希望の方は、学校長までお問い合わせください。お問い合わせの際に通訳を希望される方は、電話通訳サービス（TEL: 131 450）をご利用いただけます。オペレーターが電話に出たら、日本語の通訳をご指定のうえ、相手先の電話番号をお伝えください。通訳が電話を介して会話をお手伝いします。このサービスは無料でご利用いただけます。