

教職員苦情方針と手続き

日本人学校



承認済み	運営委員会	日付2024年2月
最終レビュー日	2024年2月	
次回のレビュー期限	2025年2月	

バージョン番号	変更者	修正内容	変更日
1.0	岡本和男	教職員苦情処理方針と手続きの作成	24/11/2023

内容

1.目的.....	3
2.法律とガイダンス.....	3
3.定義と範囲.....	3
4.役割と責任.....	3
5.苦情処理手続き.....	4
6.重複する手続き.....	6
7.記録の保持.....	6
8.モニタリング.....	6
9.他の方針とのリンク.....	6
付録1：教職員苦情通知書.....	7

1.目的

この方針は、教職員が被害や反発を恐れることなく、職場の問題について懸念を表明できるようにし、すべての苦情が公正、完全かつ客観的に処理されるようにすることを目的としている。

2.法律とガイダンス

これらの苦情処理手続きは、[懲戒および苦情処理手続きに関する Acas 実施規範に基づいている](#)。

3.定義と範囲

苦情とは、教職員から学校に提起される懸念、問題、苦情のことである。労働条件、安全衛生、いじめ、差別、人間関係などの問題が原因となることがある。

本方針は適用されない：

- ボランティアや保護者など、本校の教職員でない方からの問題提起は、苦情処理手続きの対象となる。
- 解雇。
- 有期契約の不更新。
- 2人以上の教職員を代表して、公認労働組合の代表者またはその他の適切な職場代表者が提起する集団的苦情。

4.役割と責任

内部的な問題であるため、苦情には学校内の多くの人に関与する可能性がある。苦情には非公式に対処することが重視されるため、特定の役割を規定することは現実的ではない。しかし、以下のガイドラインは有用であろう。

4.1 主任

苦情申し立ての対象者でないことを条件に、主任が、苦情を申し立てた教職員の最初の連絡先となる。苦情が教職員の主任に関するものである場合、教職員は主任の上司に苦情を申し出る。

4.2 校長または SMC のメンバー

苦情の対象者でないことを条件に、正式な段階（5.2 参照）で、校長または運営委員会（SMC）の指名された委員が苦情を検討する。

4.3 運営委員長

校長が苦情の対象である場合、運営委員長は、苦情に直接関与していない適切な運営委員を任命し、正式な段階での手続きを監督させる責任を負う。

4.4 調査官

正式な段階では、校長（または校長が苦情の対象である場合は任命された運営委員）が調査官を任命し、苦情の事実を収集し、調査報告書として提出する。調査官は、苦情に直接関与していない人物とする。

4.5 苦情処理委員会

校長（校長が苦情の対象である場合は任命された運営委員）は、苦情の内容を事前に知らない 3 名で構成される苦情処理委員会を任命する。これらの委員は調査官とは別に、独立した人物が委員長を務める。

4.6 その他の教職員または労働組合職員

このような会議に出席する能力があると認定された教職場の同僚、労働組合役員、または労働組合の代表者は、正式な苦情処理会議に苦情を申し立てた教職員に同行することができる。

5. 苦情処理手続き

私たちは、公正かつ客観的に苦情に対処することを約束する。教職員は、業務上の苦情を訴えた後の差別や被害から保護される。

5.1 非公式な段階

第一に、教職員は主任と非公式に苦情を解決することを目指す。教職員の懸念が主任に関するものである場合は、主任の上司と問題を話し合う必要がある。

苦情を申し立てた教職員が、より詳細に懸念事項を話し合うために会議に出席する必要がある場合もある。ただし、これはケースバイケースで決定される。

多くの苦情はこの非公式段階で解決され、それ以上問題をを進める必要はないと予想される。しかし、非公式な段階で問題が解決されない場合は、正式な段階に進むことができる。

5.2 公式な段階

問題を非公式に解決することが不可能な場合、教職員は付録 1 の苦情通知書に従って、主任宛に書面で苦情を申し出る必要がある。苦情の対象が主任である場合、教職員は代わりの、できれば管理職に苦情の書面を提出しなければならない。

苦情を受理した場合、校長（校長が苦情の対象者の場合は任命された運営委員）は調査官を任命する。この調査官は、苦情に関する事前の知識を持たない独立した個人とする。

また、校長（校長が苦情の対象者の場合は任命された運営委員）が苦情処理委員会を任命する。この苦情処理委員会は、調査官とは別に、苦情処理に関する事前の知識を持たない独立した人物が議長を務める。

ハスラー人事部、SMC 委員長、教職員の主任から 1 名が苦情処理委員会に参加する。

調査官は苦情調査を行い、勧告を行う。

調査官は、人事部の同僚のサポートを受けながら、苦情申し立て後 10 開校日以内に正式な会議（直接会うか、適切であればビデオ会議で行われる）を手配する。会議では、教職員は苦情処理委員会に対し、苦情とその解決方法について説明する機会が与えられる。

教職員には、苦情処理会議に同伴者を同伴する法的権利がある。同伴者は、そのような会議に出席する能力があると認定された職場の同僚、労働組合役員、または労働組合の代表者でなければならない。

教職員は、同伴を希望する旨を調査官に伝えなければならない。正式な面談のために最初に提案された日時に、選ばれた同伴者の都合がつかない場合、調査官は、教職員が提案した別の時間に面談を移さなければならない。ただし、その別の時間は合理的であり、最初に提案された日から 5 開校日以内でなければならない。

同伴者は、教職員の言い分を述べたり要約したりするために公聴会で発言し、会議で表明された意見に教職員に代わって回答し、公聴会中に教職員と協議することができる。同伴者は、教職員の代わりに質問に答えたり、教職員が希望しない場合には公聴会で発言したり、使用者の説明を妨げたりすることはできない。

5.3 適切な処置の決定

会議は休会となり、苦情処理委員会は決定を下す前に検討する。

苦情処理委員会の委員長は、5 開校日以内に書面で教職員に決定を伝える。決定書には、苦情を解決するために取られる措置が明記される。また、その結果に満足できない場合は、教職員が異議を申し立てることができることを伝え、その方法を説明する。

5.4 不服申し立て

教職員が苦情の結果に満足しない場合、その決定を不服とする権利がある。

教職員は、10 開校日以内に書面で不服申し立ての理由を述べ、校長に提出しなければならない。

不服申し立ては、問題を再度審理するためのものではなく、不服申し立ての理由を検討するためのものである。従って、教職員は不服申し立ての理由を具体的に示す必要がある。

しかし、例外的な状況においては、完全な再審理が適切な場合もある。

校長（校長が苦情の対象である場合は任命された運営委員）は 3 名からなる苦情処理上訴委員会を任命する。この委員会は、苦情処理手続きの前のどの段階からも独立したグループであり、独立した個人が議長を務める。

異議申し立ては不合理な遅延なく、いかなる場合でも異議申し立ての通知日から 10 開校日以内に審理される。校長（校長が苦情の対象である場合は任命された運営委員）は、不服申し立て会議の日時と場所を事前に教職員に伝える（直接会うか、適切であればビデオ会議で行われる）。

教職員は、このような会議に出席する能力があると認定された職場の同僚、労働組合の役員、または労働組合の代表者が、不服申し立て会議に同伴する同様の法的権利を有する。

異議申し立ての結果は、異議申し立てから5開校日以内に、苦情処理上訴委員会の議長から教職員に書面で確認される。苦情処理上訴委員会の決定は最終的なものとなる。

6.重複する手続き

教職員に対する懲戒手続きが既に開始された後に教職員が苦情を申し立てた場合、懲戒手続きへの苦情の影響を検討するために、懲戒手続きを一時中断することができる。

苦情処理と懲戒手続が関連事項を扱う場合、懲戒手続の一環として同時に問題を処理することが可能な場合がある。

7.記録の保持

すべての会議の議事録が作成される。可能であれば、会議中に話し合われた内容の記録として確認される。

苦情処理プロセスに関するすべての資料の記録は、データ保護法、プライバシーに関する通知、および記録管理方針に従い、必要な期間のみ安全に保管される。

8.モニタリング

この方針は通常 3 年ごとに見直されるが、必要に応じて随時改訂することができる。見直しは事務局長が行う。

この方針は SMC によって承認される。

9.他の方針とのリンク

この方針は、本校の方針とリンクしている：

- 学校に雇用されていない者がどのように苦情を申し立てるかを定めた苦情処理手順
- 平等
- 教職員行動規範
- 教職員懲戒手続き

付録1：教職員の苦情通知書

名前	学校だ：
役職名	部門
苦情の内容を以下に記述すること： <ul style="list-style-type: none">● 苦情の詳細● 事実、日付、関係者の氏名などの関連証拠	

以下の項目を明記してください：	
あなたが最初に苦情を申し立てた日付とその相手	
非公式段階での苦情に対する措置	
あなたが求めている結果と、状況を解決するために取ってほしい行動	
調停による解決を希望するかどうか	
苦情処理会議において、職場の同僚、労働組合関係者、または労働組合の代表者の同伴を希望するかどうか、また希望する場合はその氏名と役職。	
署名入り	日付