
要望等の相談手順 (保護者用)

改定と用語

方針改定のスケジュール、または条例の変更時の内容に合わせて参照してください。

所有者:	校長
改定番号:	6
法令に関連する方針 / その他の方針	その他
承認者:	校長
発効日:	2022 年 9 月 1 日
次回改定日:	2024 年 9 月 1 日

はじめに

手順の目的

- この手順の目的は、保護者からの学園に関する要望等が、公正かつ効果的・迅速に対応することです。
- 以下の手順は、在校生と在学予定者の保護者に適用されます。この手順は学園のウェブサイトに記載されておりますが、事務から要求することもできます。

対応期間

保護者からの要望等は、可能な限り迅速かつ効率的に解決します。要望等の手順を効果的にするために、各段階において現実的な対応期限が設けられています。しかし、さらなる調査が必要となった場合には、新たな対応期限が設定され、その詳細および説明の連絡をいたします。

校長の判断についての要望等

校長の判断についての問い合わせの場合は、審議委員会がその判断の公平さと合理性を調査します。その結果、複数の公正かつ合理的な答えがある場合もあります。要望等が適切と判断された場合には、審議委員会は原則その調査内容を学園に勧告します。

法的手続き

学園と保護者・生徒の間に法的手続きが存在する場合は、法的制約が当てはまる場合もあることをご理解ください。

記録の保存

要望等に関する対応・書類および記録は、国務長官や 2008 年の教育法の基に行われる学校査察の場合やその他の法的義務を除き、機密保持されます。

手続きの枠組み

効果的な要望等の手続きは以下となります。

- 可能な限り、初期段階での解決を促している。
- 容易にアクセスでき、公表されている。
- 分かりやすく、使いやすい。
- 公平である。
- 敵対的でない。

- 対応期間内に迅速に対応でき、進捗状況を関係者に報告できる。
- 必要に応じて、関係当事者以外の人が完全で公平な調査を行うことができる。
- 個人の機密性を尊重している。
- 内容の問題点にすべて対処し、効果的な対応と、必要に応じて適切な救済を提供する。
- 学園の向上を目指すために、管理職に要望内容を報告する。

要望等の調査

各段階において、要望等の調査担当者（または、責任者）は以下のことをします。

- これまでに起こったことの事実関係と関与者を確立する。
- 要望等の性質を明確にし、何が未解決なのかを判断する。
- 保護者と内容確認の連絡を必要に応じてする。
- 保護者がどうすれば状況が改善されると感じているかを聞く。
- 関係当事者や保護者に事情聴取を行う。その際、希望によれば同伴者を同席させることができる。
- 事情聴取を広い心で行い、追求した質問を心がける。
- 事情聴取の記録を取る。

要望等の対応

各段階において、解決方法を検討する必要があります。場合によっては、要望等が全体的、又は部分的に正当であることを認めるだけで解決できるかもしれません。また、以下が適切な場合もあります。

- 謝罪。
- 説明。
- さらに適切な処理方法があったことを認める。
- 二度と同じ間違いが起こらないことの保証。
- 同じ間違いが再び起こらないようにするための手順の説明。
- 学校方針の見直し。

保護者にどのようにしたら問題が解決できるかを相談することも大切です。学校がさらに適切な処理方法があったことを認めるのは、過失を認めているのと同じではありません。

効率的な手順により、当事者間の合意領域の特定が出来ます。また、誤解を解いて、よい関係を築くことは、まだ未解決の問題の話し合いに役立ちます。

第一段階 — 保護者からの相談

- 要望等の多くは迅速に、そしてできるだけ非公式に解決する方針です。
- 要望等がある場合、担任又は寮監長にお伝えください。多くの場合、話し合いで簡単に解決できます。要望等の内容によっては、他の教職員が話し合いに参加します。
- 教職員は相談内容を書面化し、日付を記入します。相談日より **10 日**内（授業日のみ数える）に解決できなかった場合や、保護者の了承が得られなかった場合は、第二段階に進みます。

第二段階 — 正規の調査手続き

要望等が第一段階で解決しなかった場合、書面により校長宛に早急にお知らせ下さい。校内で内容を検討し、校長が **10 日**以内（授業日のみ数える）に対応する予定ですが、その期間内で対応できない場合（関係者が欠席の場合など）もあります。また、複雑な要望内容の場合、適切な調査のため対応期間が延期されます。その場合、その理由と新しい対応期間について書面等にてお知らせします。

- 校長は、要望に関連する全ての話し合いや調査の記録を保管します。
- 学校も同様に、書面で要望内容を保管し、最終的な結果を記録します。
- 校長による、関連事実確認後、調査結果を書面にて報告します。調査報告書には、校長の最終判断とその理由を記します。
- 保護者が校長の判断に納得できない場合、調査報告書受理後 **10 日**以内（授業日のみ数える）に審議委員会による調査を行うことができます。要望等内容が外部機関や第三者（大学など）に関する場合は、関係者に直接相談してください。
- 要望等の対象が校長個人の場合は、書面で要望内容を審議委員会に直接ご提出ください。

第三段階 — 審議委員会による調査

- 要望等の対象が校長個人の場合は、書面で要望内容を審議委員会にご提出ください。（審議委員会宛 Teikyo Foundation, Framewood Road, Wexham, Buckinghamshire SL2 4QS, U.K.）。要望書に主な問題内容（複数可）と、可能な場合には解決方法を明記してください。
- 審議委員会による調査を希望する場合、要望内容を書面にて委員会に直接提出してください。

- 第二段階での調査がなく、審議委員会に要望書が直接提出された場合、審議委員長が校長に調査を要請する場合があります。
- 要望内容の迅速な解決のため、主な問題に焦点を当てる必要があります。可能な場合、要望用紙に求めている解決方法を明記してください。
- 要望用紙受理後、審議委員長が審議会を結成します。審議会の委員は要望内容に直接関係のない学校内部者および、学校外部の第三者で構成されるものとします。
- 事情聴取は必要な限り早急に行われ、原則要望書受理後 25 日以内（授業日のみ数える）に行われます。
- 原則、審議委員会 10 日前（開校時のみ数える）までに会議日を保護者に通知します。
- 審議委員会が必要と認めた場合、要望内容のさらなる詳細や関連書類を会議前に要求する場合があります。これらの書類は関係者に回覧されるため、審議委員長に会議の行われる 7 日以上前に（授業日のみ数える）に提出してください。
- 審議委員会に出席する際、保護者は、補足説明の出来るものを同伴することができます。同伴者が、親戚、教師や友人の場合もあります。原則、法的代理人の同伴は適切ではありません。保護者は会議の行われる 7 日以上前に（授業日のみ数える）同伴者の名前、保護者との関係（もしあれば）と役職（専門と職業）を委員会に通知してください。
- すべての関連事実を十分に考慮した後、審議委員会は調査結果報告と、必要な場合には調査内容を学園に勧告します。
- 審議委員会は、調査結果報告書を 5 日以内に（授業日のみ数える）に保護者に通達します。勧告案がある場合は、その内容を校長と、適切な場合には関係当事者に通達します。
- 結果報告や勧告内容はメールで送信、もしくは関係当事者に直接報告します。結果や勧告内容については、経営者や校長により査察官が学園に訪れた際に入手可能となっています。
- すべての苦情と、それらが支持されるかどうかにかかわらず、これらの苦情の結果として正式な手順に従って解決されるか、これらの苦情の結果として学校によって取られた行動の進行に進むかどうかの文書記録が保持されます。
- 審議委員会の最終判断により、要望等の終結することができるものとします。

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、保護者からの要望等の対応に最大限の努力を惜しみませんが、全ての保護者の希望通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、要望等の対応に再現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出来るものとします。

また、要望内容や関係書類は守秘事項として十分に管理しますが、学校査察やその他の法的義務過程で必要とされる場合もあることをご理解下さい。