

## Need help in making a complaint? Information about support persons and advocates

# 苦情申立の際に支援を ご希望ですか？

## 支援者およびアドボケイトに関する情報

本ガイドは、苦情申立のプロセスにおける支援者およびアドボケイト（代弁者）の役割について、また彼らがどのように支援できるかについて、家族や保護者、支援者、擁護者の方々の理解を助けるために作成されています。

苦情の申立、またその手続きや処理は誰でも簡単にできることではありません。

多くのご家族にとり支援者やアドボケイトは必要ない場合もありますが、他者からの支援は時として非常に役に立ちます。苦情申立に際しては、本人以外の人物または団体が手続きおよび進捗の確認をサポートすることができます。

自身の保護者や児童・生徒、その他の家族の一員が苦情を申し立てる際、18歳以上であれば誰でもその支援者またはアドボケイトになることができます。

支援者およびアドボケイトの役割は、苦情申立のプロセスを容易にして、申立人の負担を軽減させることです。これには、以下の理解を促すための適切な援助やサポートも含まれます。

- 苦情申立後に続いて行われる苦情処理のプロセス
- 苦情処理にかかる予想される時間
- 次に何が起こるのか、またそれはいつ起こるのか
- 質問または懸念がある場合の連絡先
- 苦情処理のプロセスに不満がある場合、または苦情申立の結果に不満がある場合にすべきこと

支援者およびアドボケイトは通訳ではありません。会合または面談の際に通訳をご希望の方は、苦情担当マネージャー（complaint manager）にその旨をお伝えください。現場・オンライン・電話のいずれかの方法で通訳を手配するよう努めます。

支援者またはアドボケイトを手配する際は、彼らの役割について事前に理解しておくことが大切です。彼らの役割は、苦情申立の手続きを手伝うだけなのでしょうか？それとも、問題解決の支援もできるのでしょうか？



### 支援者の役割

支援者（support person）とは18歳以上で、苦情申立人を実務的および精神的なサポートを提供する人を指します。支援者は、以下のようなサポートを提供することができます。

- ミーティングに参加する
- ミーティングにおいて、話し合われている内容に関連した情報を有している場合は適宜発言を行う
- 苦情申立人に権利および資格についての助言を行う
- 苦情申立の手順や手続きについて説明する
- ミーティングにおいて、必要に応じて助言を行ったり小休止を勧めたりして、苦情申立人をサポートする
- ミーティングにおいて、苦情申立人の希望に応じて個人的な相談にのる
- メモをとる
- 結果の実行を支援する

支援者は、状況に応じて質問や情報の提供を行うことができます（話し合われている状況に直接関与しており、その内容に関連した情報を有している場合、または事態の改善・解決に向けて何か考えがある場合など）。

ただし支援者は、苦情申立人が伝えた情報をそのままミーティングで発言すべきではありません。支援者の役割は、苦情申立人が伝えたいことを自身で話せるように支援することです。





## アドボケイトの役割

アドボケイト(代弁者)とは18歳以上で、問題解決のため苦情申立人に代わって発言する権限を与えられた人を指します。通例アドボケイトは、苦情申立人が話す能力を実質的に有していない場合、またはミーティングの結果として生じる措置について十分に理解できない場合などに用いられます。アドボケイトは支援者と同様の支援に加えて、以下のようなサポートを提供することができます。

- 苦情に関するミーティングにおいて、自由に情報や意見を提供する
- 苦情に対する措置、またはその有無に合意する



## 学校との協力 - 役に立つ情報

学校は常に問題が迅速に、またできれば当事者間で解決されることを望んでいます。このため、保護者およびご家族、支援者および擁護者の方々には、苦情担当マネージャーおよび学校の代表者と協力して、積極的に苦情の解決に取り組んでいただくようお願いしています。以下に、苦情申立の際に役立つ情報およびアドバイスを示します。

- 問題に関連する事実、および児童・生徒にとって最善の結果を重視することが迅速な解決につながる。
- 無礼な言葉や罵り言葉を使うことなく、分別をわきまえて意思伝達を行うことが大切。
- 18歳以上なら誰でも苦情申立人の支援者またはアドボケイトになり得る一方で、正当な理由がある場合には、苦情担当マネージャーは苦情申立人が指名した人物の参加を拒否することができます。例えば、その人物が他者に安全衛生上のリスクをもたらす可能性がある場合と妥当な範囲で認識される場合、またはその人物が子どもについての情報を把握することが法律によって制限されている場合などが含まれる。
- 法定代理人が支援者を務める場合は、手続きを支配的に進めることなく、苦情申立人が自身の考えをしっかりと表現できるよう配慮することが重要となる。支援者の役割はアドボケイトではなく、あくまで証人または助言者であることを覚えておく必要がある。
- 通常、苦情処理の担当マネージャーは1人指名される。学校では、苦情担当マネージャーに学校長または職員の一部が指名される場合もある。

- 苦情担当マネージャーは、支援または専門的な助言の提供、手続きの監督または記録を目的に、他の人物をミーティングに参加させるよう決定できる。
- 苦情内容の詳細および解決策は、特別な合意がない限り秘密厳守とする。

時に、支援者またはアドボケイトに指名された人物が、その役割にふさわしくなかったという場合もあるので注意する必要があります。以下にその例を示します。

- 支援者またはアドボケイトが話し合われている内容に直接関与しており、苦情申立人に最善の利益をもたらすよう行動できない可能性がある。
- 苦情申立・処理のプロセスには家族の一員または親戚や友人等が関与することもある。このため、パートナーまたは家族の一員が支援者になった場合、それまで認識されていなかった個人情報やミーティング中に開示される可能性もあることに留意する必要があります。

以下の例を含む理不尽なふるまいや容認できない行動があった場合は、ミーティングや話し合が打ち切られることがあります。

- 暴力、威圧的なしぐさ、卑猥な言葉の使用、性差別や人種差別または軽蔑的な発言を含む攻撃的または威圧的な態度や言葉使い。
- ミーティングの流れを当初の目的から逸脱させようとする行為。
- 不適切かつ時間の無駄となるようなコミュニケーション。
- 参加者全員の同意なくミーティングまたは電話の会話を録画・録音すること。

## さらなる情報

さらなる情報については以下をご覧ください

[効果的な苦情申立のヒントと助言 \(Tips and advice for effective complaining\)](#) および [学校に関する苦情申立 \(Making a complaint about our schools\)](#)

学校長へ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。