

## Do you need help resolving a concern? Information about support persons and advocates

# 懸念事項の解決にお手伝いが 必要ですか？

## 支援者およびアドボケイトに関する情報

本ガイドは、学校への連絡または懸念事項の提起、また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、アドボケイトの方々の理解を助けるために作成されています。

学校への連絡または懸念事項の提起は誰でも簡単にできるものではありません。場合によっては、他者からの支援を得ることが懸念事項の解決に役立つことがあります。

18歳以上であれば誰でも、保護者や児童・生徒、またはその他の家族の一員の支援者になることができます。また保護者や児童・生徒またはその他の家族の一員は、専門のアドボカシーサービスに支援を求めることもできます。

NSW州教育省は、州内の学校に関する懸念事項はできる限り当事者間で解決できるように取り組んでいます。しかし当事者間または学校内での解決が難しいと思われる場合は、当省の[苦情申請フォーム](#)をご利用いただけます。

当事者間で問題が解決できない場合、支援者またはアドボケイトが苦情申立を支援することができます。こうした支援には、以下の理解を促すための適切な援助やサポートが含まれます。

- 学校と効果的にコミュニケーションを行う方法
- 懸念事項の提起や苦情申立を行う際の手順
- 懸念事項や苦情の解決にかかると予測される期間
- 次に何が起こるのか、またそれはいつ起こるのか
- 苦情処理の手順について質問または懸念がある場合の連絡先
- 懸念事項または苦情の取扱いまたはその結果に満足できない場合にすべきこと

支援者およびアドボケイトは通訳ではありません。ミーティングや面談の際に通訳が必要な場合は学校が手配することができます。この場合は、利用可能状況に応じて現場・オンライン・電話のいずれかの方法で通訳を行うよう努めます。ご希望の方は事前に学校にお知らせください。

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重要です。彼らの役割は苦情申立の手続きを手伝うだけでしょうか？それとも、問題解決に向けた支援も提供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、苦情申立人に実務的かつ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
- 権利および資格について助言を行う
- 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（例えば話し合われている状況に直接関与し、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）。

法定代理人が支援者を務める場合は、問題を提起している本人が自ら話すことができるよう配慮することが重要です。

支援者は、ミーティングにおいては証人またはアドバイザーのような役割を果たすために出席しています。

支援者は、問題を提起した人が伝えた情報をそのまま発言すべきではありません。支援者の役割は、問題または懸念を提起している人が伝えたいことを自ら話せるよう支援することです。



## 外部からのアドボケイトの役割

外部からのアドボケイト (external advocate) とは、前向きな解決の実現に向け、懸念を提起した人または苦情申立人に代わって発言する権限を与えられた18歳以上の人を指します。こうした役割は、専門のアドボカシーサービスの人が担う場合がほとんどです。

通例アドボケイトは、懸念を提起した人がうまくコミュニケーションを行うことができない場合、または自身で状況を説明する能力がない場合に用いられます。またアドボケイトは、支援者と同様の援助に加えて以下のようなサポートも提供できます。

- 苦情に関するミーティングにおいて情報や意見を提供する
- 苦情に対する措置、また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、支援者およびアドボケイトの方々には、積極的に問題の処理担当者および学校の代表者と協力して解決に取り組んでいただくようお願いしています。当省の[効果的な懸念の提起または苦情申立についてのヒントと助言](#)をご参照ください。

- 懸念事項または苦情に関連する事実、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。
- 礼儀正しく、冷静に意思伝達を行うこと。
- 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、学校は指名された人物の参加を拒否することができる。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。
- 通常、懸念事項の提起または苦情申立の処理担当者は一人指名される。学校では、学校長または職員の一部が指名される場合もある。
- 学校は、スタッフの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、その役割にはふさわしくないという場合もあります。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場合。
- パートナーまたは家族の一員が支援者またはアドボケイトとして考慮されている場合、それまで認識されていなかった個人情報が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いが打ち切られることがあります(以下の例に限定されるものではありません)。

- 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無礼または侮辱的な言葉使い。
- 暴力や威圧的なしぐさを含む攻撃的または威圧的な態度。
- 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の仕方。
- 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。

## さらに詳しい情報

さらに詳しい情報については、当省の[効果的な苦情申立についてのヒントと助言](#)および[学校についての苦情申立の簡易参照ガイド](#)をご覧ください。

## 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までお問い合わせください。学校との連絡の際に通訳をご希望の方は、131 450番をダイヤルし、日本語をご指定のうえ、学校に電話をつなぐようオペレーターにお伝えください。通訳が電話を通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。