



**SJIS** TERREY HILLS

Sydney Japanese International School  
シドニー日本人学校

# Complaints and Grievances Policy

Date	Detail	Approved by
20/6/06	New Document	EXCO
29/6/11	Inclusion of General Manager/minor revisions	ESCOM
22/1/13	School name change to SJIS	ESCOM

Master Copy: V:\staff\policy documents\Complaints and Grievances

**Complaints and Grievances Policy**  
(Adopted by Executive Committee of SJIS)

***Rationale***

The school endeavours to maintain and improve the services and overall education it provides to its students. In consideration of the total management of this goal, the school recognises the value and rights of all school community members and allows for the expression of opinions, complaints, and grievances.

The school places a very high priority on its efforts:

- To maintain a safe and caring environment for its students and staff
- To improve the services and education provided for the school community

***Aim***

The policy sets out to identify the procedures each community group may undertake to inform and express complaints and grievances to school management. All members of the community must adhere to the code of conduct which guides all behaviours within the school and therefore must measure their expressions accordingly.

***Expressing a complaint or grievance***

Complaints and grievances may be made when it addresses the practices which assure the safe operation of the school and the general well-being of its students, staff, and parents. The purpose of making a complaint or grievance is to alert the school to a problem which, in the opinion of the person making the complaint, should be addressed.

Complaints and grievances may be expressed by students, staff, parents or members of the community. Below are the procedures each group must follow:

**1. Students:**

- a. Any complaint or grievance must be expressed first to the classroom teacher.
- b. Students may express a complaint or grievance to the Deputy Principal:
  - i. When there is an unsatisfactory result from the classroom teacher, or
  - ii. When it is inappropriate to express their complaint to the classroom teacher.

**2. Staff:**

- a. The first step in expressing a complaint or grievance is to go to the immediate supervisor.
- b. Complaints or grievances may be made to the following staff members:

<b>Type of complaint</b>	<b>Person to address</b>
Curriculum	Study Committee/SGA
Safety, Health or General Discipline	Chief of Life Committee General Manager
Student welfare / specific discipline	Chief of Life Committee, Deputy Principal
Work conditions	Deputy Principal, General Manager
Salary, pays, tax, superannuation	Head Accountant

- c. In the event a complaint or grievance is not attended to, the matter should be taken directly to the Deputy Principal, then (if required) to the Principal and General Manager.
- d. Complaints should be made in writing and signed by the person making the complaint or through an arranged meeting. Anonymous complaints will not be addressed.

**3. Parents:**

- a. Matters of concern about a student must be expressed first to the classroom teacher.
- b. Matters of concern about the school management must be expressed to the Deputy Principal either by:
  - i. Letter,
  - ii. Meeting
- c. If a complaint or grievance is not addressed satisfactorily, a parent may lodge a complaint or grievance with the Principal and/or the Board of Directors in writing.

**School Procedures following a Complaint (including when action takes place and what happens if parents are not satisfied with the action the school has taken).**

### **Supporting structure for Complaints and Grievances:**

Please refer to the following policies when considering a complaint or grievance.

- Discipline Policy
- Anti-Bullying Policy
- Supervision Policy
- Child Protection Policy
- Assessment and Reporting Policy
- Occupational Health and Safety Policy

Consideration must always be given to respectful means of expressing complaints and grievances. Emotional outbursts of anger or ridicule will often not accomplish the desired goals.

Your compliance with the requirements of this policy will assist in the school's efforts to achieve these important objectives.

## **Complaints & Grievances Policy**

抗議の申し立てとその対応に関する方針  
(SJS の ESCOM が採用する文書)

### **Rationale (理論的根拠)**

学校は、生徒に対して、常に職務上の世話および教育活動を継続し、また必要があれば改善する努力をする。この目的の総合管理を考慮し、学校は関係者共同体のメンバー一人ひとりの価値と権利を認め、意見・苦情・不平の表申し立てを認めることとする。

学校は、次の二点を重要視する：

- 生徒および職員にとって、安全でかつ思いやりが感じられる環境を築く。
- 学校共同体に対し、職務および教育活動を常に改善する

### **Aim (目的)**

この文書は、学校共同体内の各部署が学校経営陣に対して、苦情および不平の申し立てをするときの手順が説明されている。全職員が学校内での集団生活上の規則 (Code of Conduct) に従うとともに、発言や申し立てをする場合も配慮して行う。

### **Expressing a complaint or grievance (不平・苦情の申し立てについて)**

安全な学校運営や生徒・職員・保護者の一般的幸福を保障する慣習に関することであれば、不平・苦情の申し立てをすることができる。申し立ての目的は、申し立てをする者の目に、問題として映ることを学校側に喚起させるためである。

不平・苦情は、生徒・職員・保護者あるいは学校共同体のメンバーから出されることが考えられる。以下は、その時の手順である。

**1. 生徒が申し立てをしたい場合：**

- まず、担任の教師へ申し出る。
- 教頭への申し立てをしなければならない時：
  - i 担任教師へ申し立てた結果に不満がある時、または
  - ii 担任教師へ直接申し出ることができない場合

**2. 職員が申し立てをしたい場合：**

- まず、直属の上司へ申し立てる。
- 内容別に次の担当者に申し立てる。
  - カリキュラムについて： 教育課程委員会チーフ
  - 安全・健康・しつけ一般： 生活指導部チーフ
  - 生徒の生活面での保護： 生活指導部チーフ・教頭  
(特別な規律)
  - 職場環境： 教頭・ジェネラルマネージャー
  - 給与・報酬・税金・年金： 財務主任
- 申し立てが対応されない場合は、直接教頭へ、さらに、必要であれば校長へ申し立てる。
- 申し立ては内容により、面接（予め予約を取ること）もしくは署名入りの書面にて行う。匿名の申し立てには、対応しない。

**3. 保護者が申し立てをしたい場合：**

- 生徒に関しての心配事は、直接担任へ連絡する。
- 学校経営に関しては、次のいずれかの方法で、教頭へ連絡する。
  - i 書面
  - ii 面接（予め予約を取ること）
- 申し立てへの対応に不満足な場合は、書面にて、直接校長または理事会へ申し立てる。

**Supporting Structure for Complaints and Grievances: (不平・苦情処理のための関係書類および組織)**

不平・苦情の申し立てをする場合は以下の文書を参照すること：

- しつけ・規律に関する方針文書
- いじめに対する方針文書
- 監督責務に関する方針文書
- 子どもの保護監督に関する方針文書
- 学業評価および報告に関する方針文書
- 職業衛生安全（OHS）に関する方針文書

不平・苦情の申し立ては尊重に値する方法で表現することとする。怒りやあざけりなどの感情のなすがままに申し立てをした場合、解決は期待できない。

以上の手順に従うことにより、課題に対する学校側の早期対応および解決につながるものである。