

教育省への苦情申し立てについて

時に事が思い通りに運ばず、あなたのご期待に本省が応えていないとお感じになることがあることを、本省は理解しています。未解決の苦情がある、もしくはご意見をお寄せになりたい場合は、ぜひそれらについて伺いたいと考えています。お互い礼儀正しく、敬意をもって共に取り組み、話し合い、意見を聞き、解決策を得ることは、私たちのサービス向上のためにも重要です。

苦情申し立てを行う前に

苦情申し立てを行う前に、以下を行いましょう。

- 問題の内容と希望解決策について、明確にする。
- 完全かつ事実に基づいた情報を提供する。
- より詳しい情報提供を求められた際は協力する。
- 誤った情報や誤解を招くような情報を故意に提供しない。
- 苦情担当職員に対して礼儀正しく、敬意をもって接する。

懸念や苦情の種類

学校、就学前教育施設、企業事務所が以下に該当する場合、苦情を申し立てることができます。

- 誤った方法にて何かを行った。
- 実行すべきことをしなかった場合。
- 不公平、または無作法な態度を取った場合。

あなたの苦情、もしくはご意見は、以下のような事項に関して申し立てることができます。

- サービスの種類、レベル、質について。
- 職員の態度や判断について。
- 方針、手順または実施。

州法または連邦法の定めによって本省が実施を義務付けられている事項に関して、苦情やご意見をお持ちかもしれません。その場合はその義務の内容について、またそのような義務が存在する理由についてご理解いただけるよう、ご説明いたします。

苦情申し立ての方法

ステップ 1: 第一線での苦情対応および早期解決

学校、就学前教育施設、または最初に決定を行った人物と話し合いましょう。教育省は可能な限り最初に決定を行った人物自身に、申し立てられた懸念や苦情を解決するための機会を与えられるような解決方法を奨励しています。学校の場合は教師、または学年コーディネーターが該当するかも知れません。企業事務所の場合は事務員、またはチームリーダーが該当するかも知れません。

それにもかかわらず苦情への対処が不十分であるとご不満の場合は、その人物のラインマネージャーに連絡しましょう。学校の場合は校長や就学前教育施設の施設長、企業事務所の場合は部長や重役が該当するかも知れません。これらの人物に連絡し、懸念について話し合う時間を割いてもらえるように依頼しましょう。もしくはあなたの懸念について、Eメールを書いてもよいでしょう。

ほとんどの苦情は早期に解決されますが、複雑な件についてはより時間がかかることがあります。その場合、本省よりその旨ご案内いたします。

ステップ 2: 中心機関での苦情の解決

苦情が地域レベルで対処されたものとご満足でない場合は、本省の顧客意見ユニット(CFU)が支援を行います。

CFU への連絡方法:

- [オンライン苦情申立用紙](#)
- 電話番号 1800 677 435 へ電話する

本省は以下のように、就学前教育施設や学校への苦情申し立てを支援することができます。

- 苦情の裏に存在する問題に関する助言を提供する。
- 解決に向けたオプションのすべてが検討されたことを確認するため、学校や就学前教育施設との連絡を行う。
- 地域レベルで解決されていない苦情を、再調査等を通して客観的に見直しを行う。

本省は以下のように、企業事務所への苦情申し立てを支援することができます。

- あなたの苦情の申し立て相手としてふさわしい人物や部署とあなたを引き合わせる。
- 苦情が解決しなかった場合、その件について関連マネージャーや重役に連絡する。

ステップ 3: 外部機関を通じた苦情の解決

ステップ 1 と 2 を通してあなたの苦情が解決されなかった場合、[オンブズマン SA \(Ombudsman SA\)](#) より中立的な助言を求めることができます。苦情の状況によって、支援の可能性を判断します。

External agency contact:

オンブズマン SA (OSA)

料金無料電話番号: 1800 182 150

Eメール: ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

通常 OSA は問題の内容により、オンブズマンへの相談以前に学校、就学前教育施設、CFU に苦情を申し立てたことがあるかどうかお尋ねします。