



# 特殊教育局 苦情情報 パケットおよびフォーム

2016年3月

## 保護者/苦情申立人各位:

本件に関して特殊教育局 (Bureau of Special Education (BSE)) に支援の機会を与えていただき、ありがとうございます。同封の資料をよくお読みください。質問がある場合は ConsultLine (1-800-879-2301) または BSE ((717) 783-6913) までご連絡ください。

苦情対処のプロセスは、記入された署名済みの苦情書を BSE が受け取ったときに開始します。BSE は 60 日以内に調査を完了し、苦情調査報告書 (Complaint Investigation Report (CIR)) を発行する必要があります。州または連邦政府の要件に対する違反が発覚した場合、自治体教育局 (Local Educational Agency (LEA)) (インターメディアエイト ユニット、学区、チャーター スクール、Philadelphia 地域事務局、APS 等) は、違反を修正するよう指示を受けます。

それぞれの苦情の対処には、BSE が雇用する特殊教育アドバイザー (Special Education Adviser (SEA)) が任命されます。

- アドバイザーは苦情の問題を明確にするために電話で連絡します。アドバイザーとは通常の業務時間に公共の場で直接会うことができます。
- アドバイザーは、苦情の事実を知っている別の人物の名前を尋ね、報告書を発行する前に適切な人数にヒアリングを行います。(任意)
- 苦情の問題について確認書が送られます。
- 申し立てられた問題が BSE の管轄外である場合、その旨を記載した手紙が送られます。その際に、ご支援できるであろう他の機関の連絡先が知らされます。
- アドバイザーは LEA において現場検証を実施し、関連する記録の確認やスタッフへのヒアリングを行います。
- CIR が確定される前に、口頭または書面で情報を追加することが可能です。
- アドバイザーはその事実について分析し、CIR を書面で作成します。
- アドバイザーは確認および見直しのため、CIR を部長に転送します。
- 部長による承認後、CIR が発行されます。

CIR の時点で知られておらず、CIR の結論または是正措置に影響を及ぼすであろう情報が存在する場合、あるいは CIR の結論または是正措置について異議がある場合、いずれの当事者も CIR の調査結果について再考を求めることができます。再考の要求は、CIR の日付から 10 日以内に BSE に

よって受理される必要があります。受理した部長は報告書を確認し、CIR を修正するか、再考の要求を棄却するかを決定します。

当事者は独自に苦情を解決することができます。当事者が問題を解決する場合、LEA は、苦情申立人が署名した確認書を提出します。BSE は苦情申立人と LEA に解決書を発行し、苦情を終結させます。

苦情申立人は苦情を取り下げることも可能です。アドバイザーは苦情申立人に連絡して書面による正式な通知を求め、BSE は取下書を通じて苦情申立人に確認書を発行します。

当事者はいつでも調停プロセスを開始することができます。当事者が、調停、あるいは問題解決の他の手段(個別教育プログラム (Individualized Education Program (IEP)) の実施)を開始した場合、苦情の調査の期限を 60 日を超えて延長することが可能です。

### 規制基準

苦情に関する情報 – 連邦規制 (Federal Regulation) (34 CFR § 300.153) に従い、苦情の申し立てにはいくつか必要なものがあります。以下はその規則です。

#### § 300.153 苦情の申し立て。

- (a) 組織または個人は、署名済みの苦情申立書を § 300.151 ~ § 300.152 に記載された手順に従って提出することができます
- (b) 苦情申立書には以下を含める必要があります
  - (1) 公的機関が法令のパート B または本項の規定に違反しているという申し立て
  - (2) 申し立ての根拠となっている事実
  - (3) 苦情申立人の署名と連絡先
  - (4) 特定の児童に関する違反を申し立てる場合は:
    - (i) 児童の氏名と自宅住所
    - (ii) 児童が通っている学校の名前
    - (iii) (マッキニー ヴェント ホームレス援助法 (McKinney-Vento Homeless Assistance Act) (42 U.S.C. 11434 a (2)) の 725(2) 項における意味での)ホームレスの児童あるいは若者の場合は、利用できる連絡先と通っている学校の名前
    - (iv) 児童の問題の性質についての説明(問題に関連する事実を含む)
    - (v) 苦情申し立ての時点で当事者が知っており利用可能な、問題の解決案
- (c) 苦情申立書は、§ 300.151 に従って受理された日付から遡って 1 年以内に生じた違反に対するものであることが必要です。
- (d) 苦情申立書を提出する当事者は、苦情申立書を SEA に提出し、同時にそのコピーをその児童を担当する LEA または公的機関に送付する必要があります。

### 第三者による提出 - 守秘義務要件に関する通知

保護者以外の人物が苦情申立書を提出する場合、申立人は、機密情報の開示について保護者から許可を受けない限り、BSE は苦情申立書に関して申立人に直接は対応できない旨を記した、特殊教育アドバイザーからの書面を受け取ります。ただし BSE は調査を行い、調査結果の CIR を準備し、直接保護者と LEA に調査結果を送ります。

## 連邦規制の重要な変更点（苦情）

以前にも苦情書を提出したことがある場合は、新しい連邦規制において苦情処理に重要な変更があることを認識しておいてください。連邦規制 (Code of Federal Regulations (CFR)) 34 パート B において、苦情処理プロセスに関して重要な変更点があります。

1. BSE が申し立てを調査するには、苦情申立人が申立書に署名している必要があります。そのため電子メールで苦情を受理することができなくなりました。
2. 苦情申立人は LEA に申立書のコピーを提出することが、法律によって求められています。
3. 苦情申立人は問題の解決案を提示する必要があります。
4. 公的機関には、苦情の解決案を提起することによって対応する機会があります。
5. 苦情書を提出した親と公的機関には、調停に任意で参加する機会が与えられます。
6. 苦情申立人は、学年度に初めて苦情書を提出した際、LEA から手続き上の保護に関する通知 (Procedural Safeguards Notice) のコピーを受け取ります。

# 苦情申立書

---

この書式はコピーして使用することができます。また別の用紙も使用したり、ConsultLine (1-800-879-2301)あるいは特殊教育局 (BSE) (717-783-6913)に追加のコピーを求めたりすることができます。

本苦情書を担当するアドバイザーに、以下の手段で連絡いただくことを希望します。

- 電話 (電話番号をご提示ください):  
通常の実務時間内の都合の良い時間:
- 電子メール (メールアドレスをご提示ください):
- 通常の実務時間に公共の施設で直接会う。ドキュメントの複写ができるよう、おそらく学校あるいはインターメディアイト ユニットの建物内になります。

この苦情書を特定の児童に代わって提出していますか?  はい  いいえ

あなたの連絡先と児童との関係を記入し、署名してください。

氏名:

住所:

電話番号:

自宅:

勤務先:

携帯:

電子メール:

児童との関係:

- 親       弁護士       擁護者       その他

**児童の名前と自宅住所、学校、学区**

子供の氏名:

生年月日:

住所:

現在その児童は学校に通っていますか？  はい  いいえ

その場合、その児童の現在のプログラムはどこで実施されていますか？

校舎:

校区:

チャーター スクール:

ホームレスの児童あるいは若者に代わって苦情書を提出している場合「のみ」記入してください。

連絡先:

電話番号:

違反が起きたのは昨年ですか？その場合、何月何日、あるいはいつ頃起きましたか？

日付:

申し立てを明確にするため、以下の人物にアドバイザーがヒアリングを行うことを希望します。  
(任意)

氏名	職業/役職	電話番号/電子メール アドレス

違反あるいは問題があると信じる事柄について記入してください。問題の性質について説明してください。

違反あるいは問題を裏付ける事実を記載してください。

この問題の解決案を、わかる範囲で提案してください。

BSE が苦情を調査するには、苦情書に署名されている必要があります。さらにこの苦情書のコピーを地域事務局 (LEA)にも送る必要があります。以下に署名することで、苦情書のコピーを LEA に提供したことを BSE に対して示すものとします。

---

署名

日付

フォームの送り先:

**PDE/BSE**

**Division of Compliance Monitoring and Planning**

**333 Market Street, 7<sup>th</sup> Floor**

**Harrisburg, PA 17126-0333**

**ConsultLine – 電話解決プロセス(Call Resolution Process (CRP))**

---

イニシャル

日付