



Te Oranga me
Te Haumaru Ākonga

**Learner Wellbeing
and Safety**

**学習者のウェルビー
ーイングと安全**
第3期の学習者向けの重
要情報

NZQA

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa
New Zealand Qualifications Authority

このパンフレットは、ニュージーランドの教育(第3期の学習者および留学生のパストラルケア)に関する2021年行動規範(本規範)の概要をまとめたものです。

セクション1

本規範の概要

本規範は、教育プロバイダーが第3期の学習者および留学生のウェルビーイングと安全のために遵守する必要がある要件を定めたものです。

本規範の下では、第3期の教育プロバイダーは、学習者の皆さんが以下を得られるよう支援しなくてはなりません。

- 安全(物的および精神的)
- ありのままの自分が尊重され、受け入れられること
- 学習とウェルビーイングのための支援
- 社会的および文化的なネットワークとの接続
- 学生向けサービスに関する決定における発言権

本規範の対象者は?

本規範は、Te Pūkenga, New Zealand Institute of Skills and Technology, Wānanga, 大学、Private Training Establishments (PTEs) に入学するすべての学習者を対象としており、これにはオンライン、海外、職場で学ぶ学習者も含まれます。

New Zealand Qualifications Authority (NZQA) は、ニュージーランド政府の代理として本規範を管理しています。NZQAが、教育プロバイダーによる本規範の遵守を監視および支援します。

ニュージーランドでは、本規範に署名した教育プロバイダーのみが、留学生を入学させることができます。その教育プロバイダーが本規範に署名しているかどうかについては、NZQAのウェブサイト <https://www.nzqa.govt.nz/providers/index.do> で確認することができます。

本規範のコピーの入手方法は?

本規範はNZQAのウェブサイトに掲載されています。本規範の詳細やこれに関する助言については、サポートチームのメンバーに電子メール (code.enquiries@nzqa.govt.nz) でお問い合わせください。

また、[Code for learner wellbeing and safety \(PDF, 925KB\)](#) を参照してください。

教育プロバイダーに何を期待してよいのか?

教育プロバイダーは以下の義務を負います。

- 学習者が教育に関し、情報に基づく選択を行えるようにする
- 学習者が勉学に備え、これに適応するのを支援する
- 勉学に必要な安全で支援の行き届いた、アクセスしやすい環境を提供する
- 学習者が必要に応じて懸念を表明できるようにする
- 学習者に適切な支援サービスを迅速に紹介する
- キャンパス内または学生寮での事態かに関わらず、緊急時の支援プランを策定する

詳細については、ウェブサイト ([Know the Code - videos >> NZQA](#)) をご覧ください。

セクション2

学生寮

:本規範はまた、第3期の教育プロバイダーが遵守すべき、学生寮に住む学習者の支援に関する要件を定めています。

学生寮とは何か？

学生寮は、1986年住宅賃貸法 (RTA) で特殊な宿泊施設と分類されています。このタイプの宿泊施設は、RTAの要件から除外されます。そのため、学生寮に適用される規則は他の大半の賃貸契約とは異なります。

学生寮であることは重要な法的区分であり、学生向けのすべての宿泊施設にこの例外が適用されるわけではありません。

学生寮プロバイダーに何を期待してよいのか？

本規範の下では、学生寮には以下を期待することができます。

- 安全で開放的（インクルーシブ）な居住コミュニティの提供
- ニーズに対応した設備とサービス
- 勉学のための安全、清潔で湿気のない、適温で快適な、アクセス可能で良い結果をもたらす環境
- 勉学を大いに妨げないような、時宜を得たメンテナンス作業の実施
- スタッフが適格な人物であり、自身の仕事を行うための研修とサポートを受けている
- 公平で理解しやすい契約、居住規則、方針の提示
- 住み込みスタッフの適切な配置比率
- 学生寮に住む学習者を定期的にチェックするシステム
- 重大事故または緊急時に学習者をサポートする計画が策定されている
- 学生寮の所有者と運営者の開示

セクション3

第3期留学生

留学生は何を期待してよいのか？

本規範の下では、第3期留学生は国内の第3期学習者と同じケアとサポートを受ける権利を有しています。

教育プロバイダーは、留学生には異なるサポートのニーズがあることを認識し、考慮する必要があります。また、個々人のニーズの特定に努め、適切に対応しなければなりません。

教育プロバイダーはさらに、以下を保証する必要があります。

- 留学生がニュージーランドで生活し、学びながら、安全かつ健康であること
 - 留学生がニュージーランドでどのように生活し、学ぶかについて、具体的で現実的なイメージを得られる
 - 教育エージェントから信頼できる助言とサポートを得られる
- 教育プロバイダーは以下を管理するための、優れたシステムと書類を備えている：
 - 学習オファー
 - 入学プロセス
 - 入学契約
 - ビザと保険の加入状況および記録
 - 入学契約に署名する前に、あなたは想定される教育成果と、留学生としての権利と責任について明確に理解している必要があります。
 - あなたは、学校を退学する、出席しない、または教育プロバイダーがプログラムをキャンセルする、あるいは何らかの理由で閉鎖する場合、その際の権利と責務を理解しておく必要があります。
 - あなたはニュージーランドでの生活と学習に慣れるための最新情報とサポートを得るため、オリエンテーション・プログラムに参加することができます。

セクション4

何か問題が生じた場合はどう対応すべきか？

教育プロバイダー、教育エージェント、または学生寮について懸念がある場合、まずは教育プロバイダーに問い合わせ、その苦情処理手続きに従ってください。

本規範の下では、教育プロバイダーは苦情に耳を傾け、これに対応するための、明確で公平な内部手続きを定めている必要があります。

教育プロバイダーは、あなたの苦情を相談できる指定された人物を用意することになります。こうした人物は学長、留学生担当責任者、学生擁護者、または他の専門的なスタッフメンバーである場合があります。

教育プロバイダーの苦情処理プロセス、または苦情への対応に不満がある場合、以下にお問い合わせください。

- NZQA (教育プロバイダーが本規範を遵守していないことに関する苦情の場合)
- Tertiary Education Disputes Resolution (あなたが国内の学習者で、金銭または契約に関する苦情の場合)
- iStudent Complaints (あなたが留学生で、金銭または契約に関する苦情の場合)

教育プロバイダーが本規範を遵守していないことに関する苦情がある場合？

NZQAは本規範の管理者として、本規範違反に関する調査を実施する法的権限を有しています。NZQAには、苦情が有効であるか、また教育プロバイダーが本規範を遵守していないかどうかを判断するためのプロセスがあります。これには、苦情を申し立てた学生と、教育プロバイダーの双方からの情報収集が含まれます。

苦情を申し立てる方法については、NZQAのウェブサイト (www.nzqa.govt.nz/about-us/make-a-complaint/make-a-complaint-about-a-provider/) をご覧ください。

金銭または契約に関する問題についての苦情がある場合は？

Tertiary Education Dispute ResolutionおよびiStudent Complaintsは、教育プロバイダーとの金銭問題または契約問題に関する紛争解決を支援する、ニュージーランド政府が提供する独立サービスです。これらのサービスは無料で利用できます。

| | |
|--|---|
| ▶ Tertiary Education Dispute Resolution | |
| ウェブサイト | https://tedr.org.nz/ |
| 電子メール | contact@tedr.org.nz |
| 内) | 0800 00 8337 |
| ▶ iStudent Complaints | |
| ウェブサイト | www.istudent.org.nz |
| 電子メール | complaints@istudent.org.nz |
| 国際電話番号 | 64 4 918 4975 |
| フリーダイヤル(ニュージーランド国内) | 0800 00 66 75 |
| ソーシャルメディア | Facebook – www.facebook.com/istudent.complaints WeChat – NZ iStudent Complaints を検索、中国語のみ) |
| 郵便 | iStudent Complaints PO Box 2272 Wellington 6014 New Zealand |

NZQA

Mana Tohu Mātauranga o Aotearoa
New Zealand Qualifications Authority



**Te Kāwanatanga
o Aotearoa**
New Zealand Government