

1. 1800 QSTUDYとは？

1800 QSTUDY (+61 1800 778 839) は、クイーンズランド州のインターナショナル・スチューデント・プログラム (ISP) 校で学ぶ留学生のためのサポートサービスです。

留学生本人もしくは指定代理人が24時間年中無休でこのサポートサービスを利用することができます。サポートサービスには緊急時の時間外対応や事故対応も含まれます。

2. どのような人が1800 QSTUDYサービスを利用するのですか？

1800 QSTUDYサービスは2019年1学期以降、全ての留学生が利用することができます。

スタディー・ツアーに参加する学生には別のサポート体制を用意しており、ツアー引率者がサポートについて説明します。さらに詳しくは、スタディー・ツアー担当者に電話 (+61 7 3513 5708) をするか、EQIstudytours@qed.qld.gov.au までEメールでお問い合わせください。

3. どのような時に1800 QSTUDYサービスを利用すればいいのですか？

開校時間内は、学校に直接連絡して支援やサポートを受けてください。開校時間外に支援が必要になったり、報告事項が生じた場合には、以下の時間帯に1800 QSTUDYに連絡を取ってください。

- ・ 月曜日から金曜日一午前9時以前および午後3時以降
- ・ 週末 (土曜日および日曜日) -24時間
- ・ スクールホリデーおよび祝日-24時間

学校が休みの日に電話をすると1800 QSTUDYサービスに連絡して相談するよう促す録音メッセージが流れます。

4. 1800 QSTUDYに電話ができるのは誰ですか？

インターナショナル・スチューデント・プログラムで学ぶ留学生は、開校時間外に1800 QSTUDYを利用することができます。留学生の家族、法的保護者や、代理人なども、代理人として事前に指定されていれば本サービスを利用することができます。

5. 自分の緊急時の連絡先はどのように確認できますか？

EQIで入学手続きをする際に、緊急時の連絡先を指定するように求められます。ここで指定された連絡先は代理人としての権限を持ち、あなたに関する問題について話し合ったり、あなたに影響を与えるような事態が発生した場合に連絡を受けます。あなたの緊急時の連絡先が不明の場合は、学校に問い合わせを確認してください。もし緊急時の連絡先を変更したい場合には、両親または法的保護者が学校にその旨を連絡し、許可を得る必要があります。

6. 緊急時に最初に電話をするのは学校の職員ですか、それとも1800 QSTUDYですか？

緊急時とは、健康や生命に直ちに危険にさらすような状況、深刻な事態、事故、大きな怪我などを含みます。緊急時には常に“トリプルゼロ” (000) に電話をして直ちに助けを求めてください。トリプルゼロは、オーストラリアで警察、消防士、救急車を呼ぶ際の緊急時の電話番号です。この番号は、緊急時にのみ使用してください。

身の安全に支障がなければ、開校時間内であれば学校にも電話をするか、または1800 QSTUDYにも連絡をしてください。電話の際、1800QSTUDYの担当者に緊急の用件であり、至急支援が必要な旨を伝えてください。

7. どのような状況の時、1800 QSTUDYサービスを利用すればよいのですか？

以下が学校の開校時間外に、このサービスを利用が必要となる場面の一例です。

- (1) 空港、街中、または現在いる場所で道に迷った
- (2) ホストファミリー/ペアレントまたは後見人と連絡が取れない
- (3) 危害を受けるリスクがあり、緊急の支援が必要だと思う
- (4) 事故に遭い、治療を受けている

8. 1800 QSTUDYではホームステイに関する支援も受けられますか？

はい、受けられます。1800 QSTUDYはホームステイに関する支援も行い、ホストファミリーへのサポートも提供します。あなたの生活や安全が脅かされるような場合には、サポート担当者が留学生を訪問し、緊急のホームステイ先を手配します。

9. 英語が話せない場合はどうしたらいいですか？

1800 QSTUDYでは、有資格者による主要言語の通訳サービスを無料で提供しています。対応言語には、中国語、日本語、ドイツ語、イタリア語、韓国語などがあります。

10. それでも学校に直接連絡して良いのですか？

はい。通常月曜日から金曜日、午前9時から午後3時までの開校時間内は、学校に直接連絡をしてください。学校の連絡先と通常の開校時間をメモしておいてください。上記以外の時間帯には、1800 QSTUDYに連絡してください。

11. 1800 QSTUDYの番号 (1800 778 839) は、海外から、または音声通話ローミングで携帯電話からもかけられますか？

はい。1800 QSTUDYの番号はどの国からもかけられます。海外からご利用の場合、+ 61 1800 778 839をダイヤルしてください。オーストラリア国内の固定電話からおかけの場合、または国内の携帯電話事業者をお使いの場合、通話料は無料です。海外からおかけの場合やオーストラリアでローミングサービスをご利用の場合、料金がかかります。

12. 1800 QSTUDYに電話をかけたときどうなりますか？誰と話をするのでですか？

1800 QSTUDYに電話をするとカスタマーサービス担当者が最適なサポートを受けられるよう対応します。

・クイーンズランドでの学習や生活に関する一般的な質問など、緊急性の低い相談については、カスタマーサービス担当者が対応します。

- ・学校でのプログラムに関する緊急性の低い問い合わせについては、学校に共有され、開校時間中に学校が対応します。
- ・あなたの心身の健康に影響を与えるような事態には、1800 QSTUDYが速やかに対処します。あなたの所在が不明となったり、交通機関の遅延に見舞われたり、ホームステイや個人的な問題について重要な報告事項がある場合などがその一例です。
- ・重要な事態が発生した場合には、教育省のサポート担当者に報告されます。サポート担当者はあなたの滞在先または事件が発生した場所まで訪れてサポートを提供することもあります。こうしたサポート担当者はあなたのEQI校の近くに拠点を置いています。
- ・緊急事態の報告のために1800QSTUDYに電話をすると、いったん電話を切って“トリプルゼロ”（000）に電話するように指示されます。緊急時とは、健康や生命を直ちに危険にさらすような状況、深刻な事態、事故、大きな怪我等を含みます。

トリプルゼロは、オーストラリアで警察、消防士、救急車を呼ぶ際の緊急時の電話番号です。この番号は、緊急時にのみ使用してください。身の安全に支障がなければ、学校または1800 QSTUDYにも連絡をしてください。

13. 1800 QSTUDYに電話をすると何を聞かれますか？

このサービスに電話をするとあなたの名前と電話した理由を聞かれます。緊急時には、緊急の用件であることを簡潔に伝えるとカスタマーサービス担当者のサポートがスムーズに受けられます。その後、あなた、または他の誰かがリスクにさらされているかどうかを聞かれます。リスクとは、あなたに危害を与える可能性がある、またはあなたの健康、身体、精神、安全な生活に直ちにまたは将来的に影響を与える物事を指します。

14. 1800 QSTUDYではカウンセリングも受けられますか？

1800 QSTUDYに電話すると電話の理由を聞かれた後、通話はサポート担当者に転送され、あなたの相談内容についてどのようにサポートしたらいいか判断します。サポート担当者が相談内容の緊急性が高いと判断すれば、緊急の用件として対応をします。学校、旅行、現地での活動に関する質問など、緊急性の低い相談内容については、学校または最適な支援が提供できるところに問い合わせをします。

15. 私に影響を与えるような出来事が起こった場合、両親または法的保護者にどのように通知されますか？

報告された出来事になんか関係している場合、指定連絡先に記載されている関係者に、電話またはEメールにより通知します。

16. どのように私のプライバシーは保護されますか？

EQIは情報セキュリティとあなたのプライバシー保護の重要性を理解し、尊重しています。インターナショナル・スチューデント・プログラム（ISP）に登録されている間、EQIはサービス提供のためあなたに関する情報を集めます。留学生のための教育サービス法2000および留学生受入れ教育訓練機関に対する国家行動基準2018など、オーストラリアの法令に準拠して収集している情報もあります。

サービスの提供および利用登録、注意義務の遂行とオーストラリアの法令順守のため、合意の上で個人情報を記録、使用、開示する場合もあります。

クイーンズランド・カリキュラム・アンド・アセスメント・オーソリティーに学生情報を登録するため、個人情報を記録、使用、開示する場合もあります。

ホームステイの場合、滞在先の承認および管理、ホームステイ中のサポート、そして安定した生活が送れるよう、個人情報を記録、使用、開示します。Qペアレンツなど、安全なオンラインサービスを介して、ホームステイ提供者と個人情報を継続的に交換します。

移民・教育サービスの提供を管轄する機関を含む連邦政府系機関、OSHC事業者（EQIがOSHCの申し込みを代理で行う場合）、クイーンズランド州の公立校、ホームステイ提供者に個人情報を開示することがあります。また法令による許可または義務により、個人情報を開示する場合もあります。

17. 1800 QSTUDYへの通話は録音されますか？

通話内容はサービスの品質保証のため録音されます。通話中はいつでも、通話録音の停止を希望することができます。

18. 学校は1800 QSTUDYサービスの準備について何をしていますか？

学校は1800 QSTUDYに関する変更内容を留学生に説明し、質問に回答します。学校から1800 QSTUDYの連絡先が記載された開校時間外緊急カードが渡されますので、常に携帯するようにしてください。

ホームステイの場合、ホストファミリーにも1800 QSTUDYサービスの説明がされており、1800QSTUDYの連絡先が家庭内に掲示されます。

19. エージェントから、これらの変更事項について説明を受けられますか？

はい。EQIの認可を受けたエージェントはこうした変更内容について説明を受けており、1800 QSTUDYサービスに関する質問に答えることができます。

20. 1800 QSTUDYについてさらに詳しく知りたいのですか？

1800 QSTUDYサービスについて詳しくは、お電話またはEメールでお問い合わせください。v

Eメール：1800qstudy@qed.qld.gov.au

電話：1800 316 540

