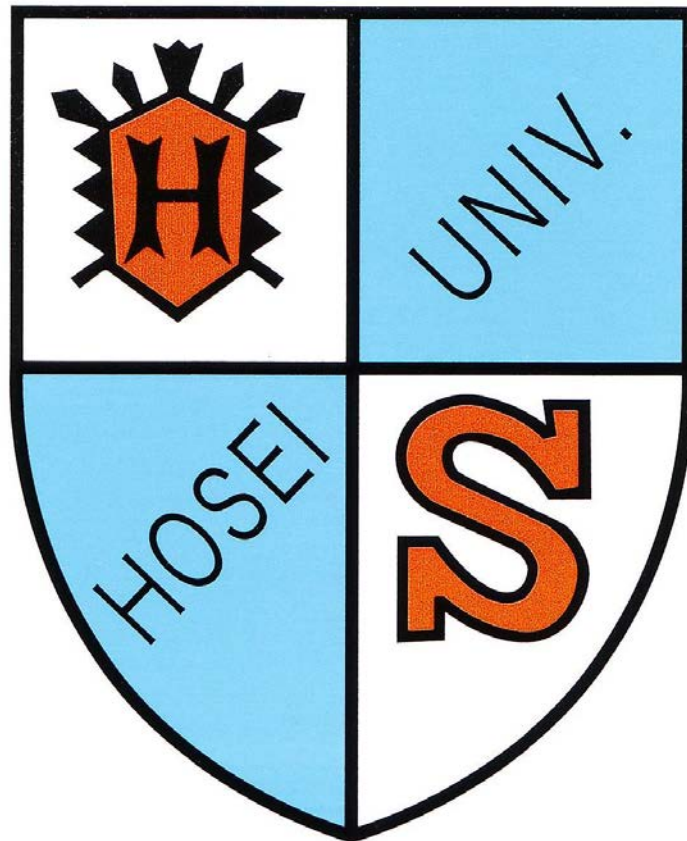


法政大学国際高等学校

苦情の申し出と その受付に関するポリシー



苦情の申し出と

その受付に関するポリシー

「苦情」に関する基本姿勢、申し出の手続きに関して

法政大学国際高等学校は、ミッションステートメントにおいて、「自由と民主主義を標榜し、対話に価値をおく」としている。また、「本校に存在する生徒、教職員を含む全ての者は、自他の尊厳を尊重しなければならない」とも述べている。

このステートメントの精神に基づき、本校の教育活動に関して意見、質問がある場合、それを受けた教員はしっかりと耳を傾けた上で、意見や質問に対応をしていく。また、保護者においては、学校に対して質問をしたり意見を述べたりする場として、教育懇談会が設けられている（そこで出された質問や意見は、教育懇談会に出席している他の保護者とも共有されることにもなる）。

本校の教育活動に関する「苦情」に関しても、まずは、苦情を受けた当事者（教職員）が、その声にしっかりと耳を傾けることになる。そして、「苦情」の内容についての理解を踏まえた上で、友好的な関係の中で生徒（保護者）と対話を重ね、解決をしていく。これが、ミッションステートメントの精神に基づいた解決に至るプロセスだと考える。

この「苦情」の申し出の手続きは、以下に記す通りである。また、苦情の申し出を考えている生徒（保護者）が、苦情の対象者となっているスタッフとの対話では解決に至る見通しが持てない場合、どのような手続きになるのかについても述べる。

I. 苦情の申し出に対する基本姿勢

- ・合理的な苦情であるにもかかわらず、その申し出によって生徒・保護者に不利益が生じる事態はあってはならない。苦情の対応にあたっては、生徒や保護者に不利益のない形で解決をしていく。
- ・苦情の申し出と、それに対する学校の対応に関する情報が、教員間で共有されるべきと判断された場合には、共有されることになる。また、教員間だけではなく、生徒保護者との間でも共有されるべきと判断された場合には、本校生徒、保護者、教職員を含む全ての者の間で情報を共有することがある。こうした情報の共有は、申し出を行った生徒（保護者）の了承（可とする判断）を必須とする。
- ・私たちは、苦情の申し出があった際には、関連する事実を確認し、公正な検討を行った上で行動を開始する。
- ・生徒と保護者は、苦情、問題、懸念を、苦情の対象となる教職員以外の学校スタッフに伝えることもできる。次の人たちは、そこで伝えられた苦情に耳を傾け、解決を図る責任を担う。

総務主任／生徒支援部主任／教務部主任／国際部主任／副校長／校長

II. 苦情の申し出の手続き

1. 当事者間での解決が適切、可能であると考えられる場合

先にも述べた通り、苦情は、当事者間の友好的な対話を通じて解決に至ることが望ましい。そのため、本校の教職員に対する「苦情」の対処については、以下の方法を優先的に検討することを生徒と保護者にはお願いしている。

- ・適切かつ可能であれば、苦情の対象となっている教職員その人に直接話をする。
- ・直接話をする代わりに、苦情の内容を記した文書を、苦情の対象となっている教職員その人に送付する。

苦情を受けた教員は、その解決に向けての対応においては、しかるべき他の教員と情報を共有しながら連携をとる。

2. 当事者間での解決が適切、可能ではないと考えられる（可能ではなかった）場合

- ・担任、もしくはアドバイザーに連絡をする。担任、もしくはアドバイザーは、何をすべきか生徒（保護者）にアドバイスをする。苦情を申し出た生徒（保護者）の理解を得た上で、担任もしくはアドバイザーは、苦情の対象となっている教職員その人と、申し出の内容に関して話することができる。また、担任もしくはアドバイザーは、その解決に向けて、しかるべき他の教員と情報を共有しながら連携をとる。
- ・当事者間での解決が望めない「苦情」の対象となっている教員が、自分のクラス担任、もしくは自分のクラスターのアドバイザーである場合。その苦情が授業／試験／評価に関連する場合は教務主任に、授業以外の学校生活に関連する場合は生徒支援部主任に（生徒部主任が自分のクラス担任／アドバイザーである場合には、総務主任に）連絡をする。
- ・苦情、もしくは質問を受けたスタッフは、その申し出に関わる事実を調査して、慎重に調査をした上で、調査内容を回答する。その調査内容に関するスタッフの説明に納得がいかない場合は、3の手順に進む選択肢がある。

3. 1、2の手順によって解決が望めない（解決が可能ではなかった）場合

校長、もしくは副校長に、苦情の申し出をすることができる。校長への苦情の場合は副校長に、副校長に対する苦情の場合は校長に申し出る。

IB コース受講者向け 再採点の申し出に関して

IB では、最終成績を受け取った後、生徒が（保護者の同意を得て）内部評価および外部評価の再採点を要求することができる。この手続きは、結果照会（EUR）と呼ばれる。最終スコアが成績の境界線に非常に近い位置にあった際に、生徒が EUR の作成を希望した場合の手続きは、以下の通りである。

1. まず、ManageBac で共有されている「Enquiry Upon Results」ドキュメントを参照する。
2. DPC に電子メールで連絡をする。DPC は、EUR の手続きについて詳しく説明するためのミーティング（対面またはオンライン）を設定する。
3. 保護者が EUR 同意書（IB 規定による）に署名して、E メールで DPC に送付する。
これで、EUR が行われることになる。
4. EUR 同意書を受領後、DPC は IBIS システムを通じて再採点の依頼を行う。
5. 再採点の決定には、最大で 2 週間かかることがある。
6. EUR の申請は 3 月中旬まで可能である。正確な日程は、成績発表前に生徒に周知される。

本方針の改訂について

本方針は、年次更新され、改訂された方針はすべての志願者、学校関係者に開示される。