

苦情の申し立てと回答の手続き

横浜国際高等学校国際科国際バカロレアコースでは、生徒、保護者および地域社会の皆様にご信頼され、生徒たちが安心して学習活動等に取り組むことができる環境を提供するために、教職員一同日々改善に努めております。この活動を推進するために、もし疑問に思われることや苦情等がある際にはできるだけ早くお聞かせいただき、下記の基本方針に従って関係者間で友好的な方法で解決したいと考えております。なお、本手続きは生徒および保護者による苦情を前提としますが、地域社会等それ以外の方々からの苦情においてもこれに準ずるものとします。

記

【苦情の申し立てと回答の手続きにおける基本方針】

- 苦情に関する一連の情報の守秘義務を遵守します。
- 透明性を保ち、事実に基づき公正、迅速に対応します。
- 苦情の申し立ては全ての教職員が窓口となって受領し、守秘義務を遵守の上、関係者に伝達されます。なお、以下の教員は解決のための特別な責任を負います。
 - ・ 該当生徒の担任、副担任（または教科担任）
 - ・ DP コーディネーター
 - ・ 教頭
 - ・ 副校長
 - ・ 校長
- まず初めに、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、苦情の内容についての理解をふまえた上で、友好的な関係の中で生徒（保護者）と対話を重ね、解決を図ります。
- 当事者同士の対話で解決に至らない場合、第1段階（口頭による申し立て）、第2段階（書面による申し立て）および第3段階（第三者委員会での審査）の3つの段階によって苦情の解決を図ります。

1 第1段階（口頭による申し立て）

生徒および保護者から口頭による苦情の申し立てを受けた教職員は、速やかに苦情の内容を該当生徒の担任、副担任（または教科担任）、DP コーディネーター、教頭、副校長、校長に伝達します。教頭は、苦情の内容から判断して適切な担当者を決め、その担当者は内容を調査した上で5課業日以内に当事者へ対応を回答します。何らかの理由で5課業日以内の回答ができない場合は、適切な回答日時を再度設定し、当事者の了解を得て、調査を継続します。

2 第2段階（書面による申し立て）

生徒および保護者が口頭による苦情の申し立てにおいて十分に満足のいく回答を得られないと判断した場合は、書面による申し立てに移行します。申し立ての書面は副校長（副校長に対する苦情の場合は校長）が受理します。書面を受理した副校長（または校長）は、解決に必要なあらゆる手段を

講じ、15 課業日以内に当事者へ報告書を伴う回答を行います。なお、苦情の申し立てから回答までの書面および対応の内容は記録され、3年間保管されます。

3 第3段階（第三者委員会での審査）

生徒および保護者が書面による申し立てにおいて十分に満足のいく回答を得られないと判断した場合は、第三者委員会での審査に移行します。校長は苦情の内容に直接関与していない者3名で構成される第三者委員会を設置します。第三者委員会は解決に必要なあらゆる手段を講じ、30 課業日以内に当事者へ報告書を伴う回答を行います。なお、苦情の申し立てから回答までの書面および対応の内容は記録され、3年間保管されます。

4 手続きおよび基本方針の周知

苦情の申し立てと回答の手続きおよび基本方針は本書面により国際科国際バカロレアコースの生徒および保護者へ周知されます。

5 手続きおよび基本方針の更新

苦情の申し立てと回答の手続きおよび基本方針は定期的に見直しを行い、必要に応じて職員会議、校長決裁を経て、改訂を行います。

以 上