

苦情対応要領

1 苦情相談

(1) 苦情相談の申出

- ① 職員は、人事評価について苦情がある場合に、1 (1)②の場合を除き、職員の所属する部局等の相談員に、口頭、電話又はメール等によりいつでも相談することができる。
 - ② ただし、第8条（第12条第2号において準用する場合を含む。）の規定により開示された評価結果に関する苦情については、当該評価結果の開示が行われた日の翌日から起算して1週間以内（閉庁日を除く。）に限り申し出ることができる。
- ※ 職員が併任者である場合、開示された評価結果に関する相談については本務の所属する相談員に申し出るものとするが、その他の相談については本務及び併任先の所属する相談員のいずれにも申し出ることができる。

(2) 苦情相談員の対応

- ① 相談員は、苦情を申し出た職員の意向を確認した上で、必要に応じ評価者に伝達する又は改善を促すなど適切に対応する。
- ② 相談員は、職員が苦情相談の結果について納得しない場合には、2 (1)②における開示された評価結果に関する苦情処理への申出期間に留意し、苦情処理の手続に移行できることを教示する。

2 苦情処理

(1) 苦情処理の申出

- ① 職員は、第8条（第12条第2号において準用する場合を含む。）の規定により開示された評価結果に関する苦情又は苦情相談では解決できなかった苦情（開示された評価結果に関する苦情を除く。）について、苦情処理窓口に別添様式1「苦情処理申出書」の様式に従い、苦情を申し出ることができる。
 - ② ただし、苦情処理の申出は、開示された評価結果に関する苦情については、当該評価結果の開示が行われた日の翌日から起算して1週間以内（閉庁日を除く。）、それ以外の苦情については、1 (2)②の教示を受けた翌日から起算して1週間以内（閉庁日を除く。）に限り申し出ることができる。
- ※ なお、職員が併任者である場合、開示された評価結果に関する苦情については本務の所属する窓口申し出るものとする。
- ③ 上記②の開示された評価結果に関する苦情の申出は、当該評価結果に係る評価期間につき1回に限るものとし、職員が当該申出に係る苦情処理の審理結果に納得しない場合であっても、再度の申出は認められない。
 - ④ 申出書の提出は、苦情処理窓口への持参又は郵便、メール若しくはファックスでの苦情処理窓口への送付により行う。

- ⑤ 申出は申し出る職員に基づき、職員本人の名義により行うものとする。
なお、職員本人以外の者が窓口で苦情処理申出書を提出する場合は、苦情処理窓口の職員が職員本人に申出の意思を確認するものとする。
 - ⑥ 苦情を申し出る職員は、苦情処理窓口が事実調査のために行う聴き取りへの同席人の出席及び職員本人以外の者に対する聴き取り・調査等の実施について併せて申し出ることができる。
- ※ 同席人及び職員本人以外の者からの聴き取り及び調査等の実施については、苦情処理窓口において、事実関係の確認に必要なかどうかの観点から判断される。
(2(2)③※参照)

(2) 苦情処理窓口の対応

- ① 苦情処理窓口は、苦情処理申出書の形式審査を行い、苦情処理の対象でない案件であれば却下するほか、形式的不備等があれば苦情を申し出た職員に補正を求める。
 - ② 苦情処理窓口は、申出を受理する場合には申し出た職員及び必要に応じ評価者・調整者に通知し、申出を却下する場合には申し出た職員にのみ通知する。
 - ③ 苦情処理窓口は、事実確認のため、苦情を申し出た職員、苦情を申し出た職員の評価者その他必要があると認める者からの聴き取り、必要な書類収集等の事実調査を行う。
- ※ 苦情処理窓口は、聴き取りに際し、事実関係の確認が必要であると判断する場合には、2(1)⑥の申出に応じ、申し出た職員の希望する者を同席させ、申し出た職員の希望する者からの聴き取り及び調査等を行う。この場合、苦情処理窓口は、同席人の人数及び発言の制限等を行うことができる。
- ④ 上記③の聴き取りは、面談又は電話若しくはメール等による方法のうち、苦情処理窓口が最も適当と認める方法により行う。なお、事実調査を行う場合は、申し出た職員等の勤務に出来る限り支障を及ぼさないよう配慮して行うものとする。
 - ⑤ 上記③において、苦情処理窓口に呼び出された職員の聴き取りに関する対応は、職務として取り扱う。
 - ⑥ 苦情処理窓口は、聴き取りの結果のほか、必要な書類等の収集及び取りまとめを行い、事実調査に係る調書を作成して文書（電磁的記録を含む。以下同じ。）により審理機関に提出する。

(3) 審理機関における対応

- ① 審理機関は、苦情処理窓口から提出された調書等に基づき審理を行ったうえで、審理の結果について、所属する担当課長（沖縄総合事務局においては総務部長）が決裁を行うものとする。
- ② 審理機関は、苦情を申し出た職員に関する人事評価の実施権者に対し、審理の結果を文書により通知する。

- ③ 実施権者は、審理機関からの審理結果を別添様式2「苦情処理結果通知書」の様式に従い、苦情を申し出た職員及び必要に応じ関係者に通知する。

3 その他

(1) 苦情相談及び苦情処理の記録の報告

相談員及び苦情処理窓口は、苦情相談及び苦情処理の具体的な内容を別添様式3「苦情相談／苦情処理の申出・記録シート」の様式に従い適宜記録し、実施権者は、所掌する相談員及び窓口からの記録をとりまとめ、大臣官房人事課に報告するものとする。

(2) 人事院の苦情相談等への申出についての教示

相談員及び苦情処理窓口は、苦情への対応に際し、苦情の内容が評価結果に基づき決定された任用・給与等に関するもの等の場合には、苦情を申し出た職員に対して、苦情内容に応じ、人事院への苦情相談、審査請求等ができ得ることを教示するものとする。

苦情処理申出書

令和 年 月 日

(人事評価実施権者) 殿

申出人 (氏名)

以下のとおり苦情を申し出ます。

1. 申出人

所属・職名 _____

2. 申出人の評価者及び調整者

評価者 所属・職名 _____

氏 名 _____

調整者 所属・職名 _____

氏 名 _____

3. 申出の内容 (該当する内容に○を付す)

[評価結果に関するもの / 左記以外の苦情相談で解決しなかったもの]

(申出の具体的な内容)

--

受付日：令和 年 月 日

受付者：所属・職名 _____

氏 名 _____

苦情処理結果通知書

令和 年 月 日

申出人（氏名） 殿
評価者（氏名） 殿
調整者（氏名） 殿

(人事評価実施権者)

令和 年 月 日付申出のありました苦情については、審理機関における審理の結果、下記のとおりとなりましたので通知します。

記

1. 結果

2. 理由

苦情相談／苦情処理の申出・記録シート

受付日：令和 年 月 日

受付者：所属・職名

氏名

1. 申出人 所属・職名
氏名

2. 申出人の評価者及び調整者

評価者 所属・職名
氏名

調整者 所属・職名
氏名

3. 申出の具体的な内容

4. 対応結果

① 対応状況等

② 申出人への説明

説明日 令和 年 月 日

説明者 所属・職名

氏名