

## 人事評価結果通知書

評価対象者	所属:			
	職名:		氏名:	

### I 能力評価

評価期間：令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日

評価結果

【全体評語】

### II 業績評価

評価期間：令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日

評価結果

【全体評語】

## 別紙 5

### 苦情対応要領

#### 1. 苦情相談

##### (1) 苦情相談への申出

- ① 職員は、人事評価について苦情がある場合、職員の所属する部局等の苦情相談員に、口頭、電話、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苦情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苦情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 苦情相談員は、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したり、評価手続の改善を促すなど適切に対応する。
- ② 苦情相談員は、職員が苦情相談の結果、納得しない場合には、2（1）②におけ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) 苦情処理への申出

- 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（以下「窓口」という。）に別添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、苦情処理への申出は、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に申し出るものとする。

- ③ 開示された評価結果に関する苦情の申出は、当該評価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 苦情処理申出書の提出は、直接窓口を持参する方法、郵便又はメールで窓口に送付する方法などにより行う。
- ⑤ 申出は申し出る職員の意思に基づき、職員本人の名義により行うものとする。本人以外の者が窓口に申出書を提出することもできるが、その場合には、窓口の職員が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、窓口が事実調査のために行う聴き取りに本人以外の者の同席を希望するとき、又は、本人以外の者の聴き取り・調査等の実施を希望するときは、その旨を併せて申し出ることができる。  
※ 本人以外の者の同席及び聴き取り・調査等の要否については、窓口において、事実関係の確認に必要かどうかという観点から判断される。（下記（2）③※参照）

## （2）苦情処理窓口の対応

- ① 窓口は、苦情処理申出書の形式審査を行い、苦情処理の対象ではない案件であれば却下し、要件の不備等があれば苦情を申し出た職員に修正の指導等を行う。
- ② 窓口は、申出を受理する場合には苦情を申し出た職員に通知するとともに、必要に応じ評価者・調整者に通知し、却下する場合には当該職員にのみ通知する。
- ③ 窓口は、事実確認のため、苦情を申し出た職員のほか、当該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、必要な書類の収集等の事実調査を行う。  
※ 窓口は、聴き取りに際し、事実関係の確認に必要があると判断する場合には、（1）⑥の申出に応じ、申し出た職員が希望する者を同席させ、その者に対して聴き取り・調査等を行う。この場合、窓口は同席できる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、電話、メール等によるほか、窓口の職員が直接訪問して行う方法などのうち、最も適切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でき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の聴き取りに応ずるため窓口に呼び出された職員が行う対応は、職務として取り扱う。
- ⑥ 窓口は、事実調査の結果を取りまとめ、調書を作成して書面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、窓口から提出された調書等に基づき審理を行い、審理の結果を別表第3「3. 審理機関一覧」に掲げる決裁権者が決裁する。
- ② 審理機関は、審理の結果を文書により苦情を申し出た職員の所属する部局等の実施権者に提出する。
- ③ 実施権者は、審理機関からの審理結果を別添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に通知するとともに、必要に応じ評価者・調整者に通知する。

3. その他

(1) 苦情相談及び苦情処理の記録の報告

苦情相談員及び窓口は、苦情相談及び苦情処理の具体的な内容を別添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、所掌する苦情相談員及び窓口からの記録をとりまとめ、大臣官房秘書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

苦情相談員及び窓口は、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、審査請求等ができることを教示する。

## 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 \_\_\_\_\_

(別添2)

## 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（本則別表第3に定める審理機関名）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