

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に、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4項第2号において準用する場合を含む。）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5日間以内（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したり、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、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) 苦情処理への申出

- ① 職員は、苦情相談では解決できなかった苦情について、苦情処理窓口に「苦情処理申出書」（様式1）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10日間以内（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5日間以内（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 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、直接窓口を持参する方法、郵便、メールやファックス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で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同席人を希望するか、本人以外の者に聴き取り・調査等を希望するかについても併せて申し出ることができる。

※ 同席人及び本人以外の者からの聴き取り・調査等については、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、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し、要件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申し出た職員及び必要に応じ評価者・調整者に通知し、却下する場合には申し出た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。

※ 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、申し出た職員の希望する者を可能な限り同席させ、申し出た職員の希望する者からの聴き取り・調査等を行う。この場合、窓口は同席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、電話や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の聴き取りへの窓口へ呼び出された職員の対応は、職務として取り扱う。
- ⑥ 窓口は、聴き取りの結果のほか、必要な書類等の収集・取りまとめを行い、事実調査に係る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「苦情処理結果通知書」（様式2）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

苦情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「苦情相談／苦情処理の申出・記録シート」（様式3）の様式に従い適宜記録しとりまとめ、大臣官房人事課に報告するものとする。

（2）外務人事審議会の苦情相談等への申出についての教示

苦情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、外務人事審議会への苦情相談、審査請求等ができ得ることを教示する。

苦情処理申出書

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: 年 月 日

受付者: 所属・職名 _____

氏名 _____

(様式2)

苦情処理結果通知書

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）

年 月 日付申出のありました苦情については、大臣官房人事課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： 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 年 月 日

説明者 所属・職名
氏名