

別記第3（第15条関係）

苦情対応要領

第1 苦情相談

1 苦情相談員への申出

職員は、人事評価について苦情がある場合に、実施権者が指定する苦情相談員（以下「苦情相談員」という。）に、口頭、電話、電子メール等によりいつでも申し出ることができる。

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。）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7日以内（当該職員の週休日及び行政機関の休日に関する法律（昭和63年法律第91号）第1条第1項各号に掲げる日の日数は、算入しない。以下同じ。）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苦情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

ア 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、改善を促すなど適切に対応するものとする。

イ 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、第2の1アただし書の開示された評価結果に関する苦情処理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ものとする。

第2 苦情処理

1 苦情処理担当部署への申出

ア 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、実施権者が指定する苦情処理担当部署（以下「苦情処理担当部署」という。）の苦情処理窓口（以下「窓口」という。）に別紙様式第1「苦情処理申出書」（以下「申出書」という。）により、苦情を申し出ることができる。

ただし、窓口への申出は、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7日以内、それ以外の苦情については、第1の2イの教示を受けた日の翌日から起算して7日以内に

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。

イ ア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ものとする。

ウ 申出書の提出は、直接窓口を持参する方法、郵便、電子メールやファックスで窓口へ送付する方法などにより行うものとする。

エ 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へ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。

オ 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、本人以外の者からの聴き取り・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。（2ウ※参照）

2 苦情処理窓口の対応

ア 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ものとする。

イ 窓口は、申出を受理する場合には苦情を申し出た職員及び必要に応じ当該職員の評価者・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ものとする。

ウ 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、必要な書類収集等の事実調査を行うものとする。

※ 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オの申出に応じ、苦情を申し出た職員の希望する者を同席させ、当該者からの聴き取り・調査等を行うものとする。この場合、窓口は同席人の数及び発言の制限等を行うことができる。

エ ウの聴き取りは、面談、電話や電子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ものとする。なお、事実調査を行う場合は、苦情を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。

オ ウの窓口による聴き取りに呼び出された職員の対応は、職務として取り扱うものとする。

カ 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苦情処理担当部署に提出するものとする。

3 苦情処理担当部署における対応

ア 苦情処理担当部署は、窓口から提出された調書等に基づき審理を行い、審理の結果を苦情処理担当部署の所属する担当課長等が決裁するものとする。

イ 苦情処理担当部署は、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ものとする。

ウ 実施権者は、苦情処理担当部署からの審理結果を別紙様式第2「苦情処理結果通知書」により、苦情を申し出た職員及び必要に応じ関係者に通知するものとする。

第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紙様式第3「苦情相談／苦情処理の申出・記録シート」により適宜記録し、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、苦情の内容に応じて、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 所属・職名
氏名

以下のとおり苦情を申し出ます。

1. 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

2. 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）

年 月 日付申出のありました苦情については、苦情処理担当部署における審査の結果、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：令和 年 月 日

説明者：所属・職名
氏 名

令和5年1月1日現在

苦情相談員及び苦情処理担当部署等一覧

【本省庁】

人事評価を実施する部局等名	苦情相談員	苦情相談員の補助者	苦情処理担当部署	苦情処理窓口
大臣官房 (新事業・食品産業部を除く。)	秘書課課長補佐(人事評価班担当)	秘書課人事評価専門官及び人事評価班人事評価第1係長	秘書課(人事評価班)	秘書課課長補佐(人事評価班担当)
新事業・食品産業部	新事業・食品産業政策課課長補佐(総務班担当)	新事業・食品産業政策課総務班人事第1係長	新事業・食品産業政策課(総務班)	新事業・食品産業政策課課長補佐(総務班担当)
消費・安全局	総務課課長補佐(総務班担当)	総務課総務班人事第1係長	総務課(総務班)	総務課課長補佐(総務班担当)
輸出・国際局	総務課課長補佐(総務班担当)	総務課総務班人事第1係長及び人事第2係長	総務課(総務班)	総務課課長補佐(総務班担当)
農産局	総務課課長補佐(総務班担当)	総務課総務班人事第1係長	総務課(総務班)	総務課課長補佐(総務班担当)
畜産局	総務課課長補佐(総務班担当)	総務課総務班人事係長	総務課(総務班)	総務課課長補佐(総務班担当)
経営局	総務課課長補佐(総務班担当)	総務課総務班人事第1係長	総務課(総務班)	総務課課長補佐(総務班担当)
農村振興局	総務課課長補佐(総務班担当)	総務課総務班人事第1係長及び人事第2係長	総務課(総務班)	総務課課長補佐(総務班担当)
農林水産技術会議事務局 (筑波産学連携支援センターを除く。)	研究調整課課長補佐(総務班担当)	研究調整課総務班人事第1係長	研究調整課(総務班)	研究調整課課長補佐(総務班担当)
林野庁	林政課課長補佐(人事管理班担当)	林政課人事管理班管理第1係長	林政課(人事管理班)	林政課課長補佐(人事管理班担当)
水産庁	漁政課課長補佐(人事班担当)	漁政課人事班人事第1係長	漁政課(人事班)	漁政課課長補佐(人事班担当)

令和7年4月1日現在

苦情相談員及び苦情処理担当部署等一覧

【地方支分局】

人事評価を実施する部局等名		苦情相談員	苦情相談員の補助者	苦情処理担当部署	苦情処理窓口
地方農政局 (事務所及び事業所を除く。)	企画調整室(評価者が副地方参事官、総括農政推進官(総括・管理担当)又は総括農政推進官(管理)の職員を含む。)	総務課長	総務課課長補佐(人事)	総務課	総務課長
	事業経理官				
	会計課				
	消費生活課				
	生産振興課				
	担い手育成課				
	設計課				
	調整課				
	総務課	会計課長	会計課課長補佐(支出負担行為)	総務課	会計課長
	消費・安全部 (評価者が消費生活課長の職員を除く。)	消費生活課長	消費生活課課長補佐 (総務・消費経済)	総務課	総務課長
生産部 (評価者が生産振興課長の職員を除く。評価補助者が副地方参事官又は総括農政推進官(総括・管理担当)の職員を含む。)	生産振興課長	生産振興課課長補佐(総務)	総務課	総務課長	
経営・事業支援部 (評価者が担い手育成課長の職員を除く。評価補助者が副地方参事官又は総括農政推進官(総括・管理担当)の職員を含む。)	担い手育成課長	担い手育成課課長補佐(経営)	総務課	総務課長	

人事評価を実施する部局等名		苦情相談員	苦情相談員の補助者	苦情処理担当部署	苦情処理窓口
地方農政局 (事務所及び事業所 を除く。)	農村振興部 (評価者が設計課長 の職員を除く。)	設計課長	設計課課長補佐(総括)	総務課	総務課長
	統計部 (評価者が調整課長 の職員を除く。評価 補助者が副地方参 事官又は総括農政 推進官(総括・管理 担当)の職員を含 む。)	調整課長	調整課課長補佐	総務課	総務課長
	駐在を命ぜられた職 員(評価補助者が副 地方参事官、総括農 政推進官(総括・管 理担当)又は総括農 政推進官(管理担 当)の職員を除く。)	副地方参事官、総括農 政推進官(総括・管 理担当)又は総括農 政推進官(管理担 当)	主任農政推進官(管 理担当)	総務課	総務課長
地方農政局の 事務所及び事業所	評価補助者が庶務 課長の職員を除く	庶務課長	—	総務課	総務課長
	評価補助者が庶務 課長の職員に限る	総務課長	—	総務課	総務課長

人事評価を実施する部局等名		苦情相談員	苦情相談員の補助者	苦情処理担当部署	苦情処理窓口
北海道農政事務所	企画調整室(評価者が総括農政推進官(総括・管理担当)の職員を含む。)	総務課長	総務課課長補佐(人事)	総務課	総務課長
	会計課				
	消費生活課				
	生産支援課				
	調整課				
	総務課	会計課長	会計課課長補佐(経理)	総務課	会計課長
	生産経営産業部(評価者が生産支援課長の職員を除く。評価補助者が総括農政推進官(総括・管理担当)の職員を含む。)	生産支援課長	生産支援課課長補佐(総務)	総務課	総務課長
	消費・安全部(評価者が消費生活課長の職員を除く。)	消費生活課長	消費生活課課長補佐	総務課	総務課長
	統計部(評価者が調整課長の職員を除く。評価補助者が総括農政推進官(総括・管理担当)の職員を含む。)	調整課長	調整課課長補佐	総務課	総務課長
駐在を命ぜられた職員(評価補助者が総括農政推進官(総括・管理担当)の職員を除く。)	総括農政推進官(総括・管理担当)	主任農政推進官(管理担当)	総務課	総務課長	

人事評価を実施する部局等名		苦情相談員	苦情相談員の補助者	苦情処理担当部署	苦情処理窓口
森林管理局	総務企画部 (評価者が総務課長の職員を除く。)	総務企画部総務課長	総務課課長補佐	総務企画部総務課	総務企画部総務課長
	計画保全部 (評価者が計画課長の職員に限る。)		計画課課長補佐	総務企画部総務課	総務企画部総務課長
	森林整備部 (評価者が森林整備課長、森林整備第一課長(北海道森林管理局に限る。)の職員に限る。)		森林整備課課長補佐、森林整備第一課課長補佐(北海道森林管理局に限る。)	総務企画部総務課	総務企画部総務課長
	事務所		副所長(青森、東京、名古屋事務所に限る。)	総務企画部総務課	総務企画部総務課長
	森林管理事務所		調整官	総務企画部総務課	総務企画部総務課長
	各センター		副所長(森林技術・支援センター及び森林放射性物質汚染対策センターに限る。)	総務企画部総務課	総務企画部総務課長
	森林管理署		森林管理署次長	総務企画部総務課	総務企画部総務課長
	森林管理署の支署		森林管理支署総括事務管理官	総務企画部総務課	総務企画部総務課長
	総務企画部 (評価者が総務課長の職員に限る。)	総務企画部長	総務課課長補佐	総務企画部総務課	総務企画部長
	計画保全部 (評価者が計画課長の職員を除く。)	計画課長	計画課課長補佐	総務企画部総務課	総務企画部総務課長
森林整備部 (評価者が森林整備課長又は、森林整備第一課長(北海道森林管理局に限る。)の職員を除く。)	森林整備課長、森林整備第一課長(北海道森林管理局に限る。)	森林整備課課長補佐、森林整備第一課課長補佐(北海道森林管理局に限る。)	総務企画部総務課	総務企画部総務課長	

人事評価を実施する部局等名	苦情相談員	苦情相談員の補助者	苦情処理担当部署	苦情処理窓口
漁業調整事務所	北海道漁業調整事務所 資源課長	—	資源課	資源課長
漁業調整事務所	仙台漁業調整事務所 資源課長	—	資源課	資源課長
漁業調整事務所	新潟漁業調整事務所 資源課長	—	資源課	資源課長
漁業調整事務所	境港漁業調整事務所 資源課長	—	資源課	資源課長
漁業調整事務所	瀬戸内海漁業調整事務所 総務課長	—	総務課	総務課長
漁業調整事務所	九州漁業調整事務所 総務課長	—	総務課	総務課長

平成30年4月1日現在

苦情相談員及び苦情処理担当部署等一覧

【施設等機関等】

人事評価を実施する 部局等名		苦情相談員	苦情相談員の補助者	苦情処理担当部署	苦情処理窓口
農林水産研修所		総務課長	—	総務課	総務課長
農林水産政策研究所	評価者が庶務課長の職員を除く	庶務課長	庶務課課長補佐	庶務課	庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	会計課長	庶務課課長補佐		会計課長
横浜植物防疫所	評価者が庶務課長の職員を除く	総務部庶務課長	総務部庶務課課長補佐	総務部庶務課	総務部庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	総務部長	総務部庶務課課長補佐		消費・安全局総務課課長補佐(総務班担当)
名古屋植物防疫所	評価者が庶務課長の職員を除く	庶務課長	庶務課課長補佐	庶務課	庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	横浜植物防疫所総務部庶務課長	庶務課課長補佐		横浜植物防疫所総務部庶務課長
神戸植物防疫所	評価者が庶務課長の職員を除く	庶務課長	庶務課課長補佐	庶務課	庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	横浜植物防疫所総務部庶務課長	庶務課課長補佐		横浜植物防疫所総務部庶務課長
門司植物防疫所	評価者が庶務課長の職員を除く	庶務課長	庶務課課長補佐	庶務課	庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	横浜植物防疫所総務部庶務課長	庶務課課長補佐		横浜植物防疫所総務部庶務課長
那覇植物防疫事務所	評価者が庶務課長の職員を除く	庶務課長	庶務課課長補佐	庶務課	庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	横浜植物防疫所総務部庶務課長	庶務課課長補佐		横浜植物防疫所総務部庶務課長

人事評価を実施する 部局等名		苦情相談員	苦情相談員の補助者	苦情処理担当部署	苦情処理窓口
動物検疫所本所	評価者が庶務課長の職員を除く	本所総務部庶務課長	本所総務部庶務課課長補佐	本所総務部庶務課	本所総務部庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	本所総務部長	本所総務部庶務課人事第1係長		消費・安全局総務課課長補佐(総務班担当)
動物検疫所 北海道・東北支所	評価者が庶務課長の職員を除く	北海道・東北支所庶務課長	本所総務部庶務課課長補佐	本所総務部庶務課	北海道・東北支所庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	本所総務部庶務課長	本所総務部庶務課人事第1係長		本所総務部庶務課長
動物検疫所 成田支所	評価者が庶務課長の職員を除く	成田支所庶務課長	成田支所庶務課課長補佐	本所総務部庶務課	成田支所庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	本所総務部庶務課長	本所総務部庶務課人事第1係長		本所総務部庶務課長
動物検疫所 羽田空港支所	評価者が庶務課長の職員を除く	羽田空港支所庶務課長	本所総務部庶務課課長補佐	本所総務部庶務課	羽田空港支所庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	本所総務部庶務課長	本所総務部庶務課人事第1係長		本所総務部庶務課長
動物検疫所 中部空港支所	評価者が庶務課長の職員を除く	中部空港支所庶務課長	本所総務部庶務課課長補佐	本所総務部庶務課	中部空港支所庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	本所総務部庶務課長	本所総務部庶務課人事第1係長		本所総務部庶務課長
動物検疫所 関西空港支所	評価者が庶務課長の職員を除く	関西空港支所庶務課長	本所総務部庶務課課長補佐	本所総務部庶務課	関西空港支所庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	本所総務部庶務課長	本所総務部庶務課人事第1係長		本所総務部庶務課長
動物検疫所 神戸支所	評価者が庶務課長の職員を除く	神戸支所庶務課長	本所総務部庶務課課長補佐	本所総務部庶務課	神戸支所庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	本所総務部庶務課長	本所総務部庶務課人事第1係長		本所総務部庶務課長
動物検疫所 門司支所	評価者が庶務課長の職員を除く	門司支所庶務課長	本所総務部庶務課課長補佐	本所総務部庶務課	門司支所庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	本所総務部庶務課長	本所総務部庶務課人事第1係長		本所総務部庶務課長
動物検疫所 沖縄支所	評価者が庶務課長の職員を除く	沖縄支所庶務課長	本所総務部庶務課課長補佐	本所総務部庶務課	沖縄支所庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	本所総務部庶務課長	本所総務部庶務課人事第1係長		本所総務部庶務課長

人事評価を実施する 部局等名		苦情相談員	苦情相談員の補助者	苦情処理担当部署	苦情処理窓口
動物医薬品検査所	評価者が庶務課長の職員を除く	庶務課長	庶務課課長補佐	庶務課	庶務課長
	評価者が庶務課長の職員に限る	消費・安全局総務課課長補佐(総務班担当)	—		消費・安全局総務課課長補佐(総務班担当)
筑波産学連携支援センター	評価者が総務課長の職員を除く	総務課長	総務課課長補佐	総務課	総務課長
	評価者が総務課長の職員に限る	管理課長	総務課課長補佐		管理課長
森林技術総合研修所	評価者が総務課長の職員を除く	総務課長	—	総務課	総務課長
	評価者が総務課長の職員に限る	林政部林政課課長補佐(人事管理班担当)	—		林政課課長補佐(人事管理班担当)

平成27年10月1日現在

苦情相談員及び苦情処理担当部署等一覧

【船舶】

人事評価を実施する 部局等名	苦情相談員	苦情相談員の補助者	苦情処理担当部署	苦情処理窓口
開洋丸	首席一等航海士	—	漁政課船舶管理室	漁政課課長補佐(船員班担当)
照洋丸	首席一等航海士	—	漁政課船舶管理室	漁政課課長補佐(船員班担当)
東光丸	首席一等航海士	—	漁政課船舶管理室	漁政課課長補佐(船員班担当)
白竜丸	首席一等航海士	—	漁政課船舶管理室	漁政課課長補佐(船員班担当)
船舶予備員	漁政課船員管理官	—	漁政課船舶管理室	漁政課課長補佐(船員班担当)
白嶺丸	一等航海士	—	境港漁業調整事務所漁業監督課	境港漁業調整事務所漁業監督課長
白鷺	一等航海士	—	瀬戸内海漁業調整事務所総務課	瀬戸内海漁業調整事務所総務課長
白萩丸	一等航海士	—	九州漁業調整事務所総務課	九州漁業調整事務所総務課長
白鷗丸	一等航海士	—	九州漁業調整事務所総務課	九州漁業調整事務所総務課長