

別冊第2（第20条関係）

苦情対応要領

1 苦情相談

(1) 苦情相談員への申出

- ア 被評価者は、人事評価について苦情がある場合には、苦情相談員に、口頭、電話、電子メール等によりいつでも相談することができる。ただし、第10条（第14条において準用する場合を含む。）の規定により開示された定期評価における能力評価の全体評語（以下単に「全体評語」という。）に関する苦情については、当該全体評語の開示が行われた日から起算して7日を経過する日（その日が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項に規定する行政機関の休日に当たるときは、その翌日）までに限り申し出ることができるものとする。
- イ 被評価者が兼任及び兼補の自衛官並びに併任の事務官等である場合の開示された全体評語に関する相談については、本務の苦情相談員に申し出るものとし、その他の相談については本務又は兼任先、兼補先若しくは併任先のいずれかの苦情相談員に申し出ることができるものとする。

(2) 苦情相談員の対応

- ア 苦情相談員は、苦情を申し出た被評価者の意向を確認した上で、必要に応じ、評価者に伝達して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、被評価者が苦情相談の結果に対して納得することなく解決できなかった苦情がある場合には、次項第1号アにおける開示された全体評語に関する苦情処理への申出期間に留意し、苦情処理の手續に移行できることを教示するものとする。

2 苦情処理

(1) 苦情処理窓口への申出

- ア 被評価者は、第10条の規定により開示された全体評語に関する苦情又は苦情相談では解決できなかった苦情（開示された全体評語に関する苦情を除く。）について、苦情処理窓口に別紙第1に定める苦情処理申出書（以下「申出書」という。）の様式に従い、実施権者に対し苦情処理を申し出ることができる。ただし、同条の規定により開示された全体評語に関する苦情処理については、当該全体評語の開示が行われた日から起算して、その他の苦情処理については前項第2号イの教示があった日から起算して、それぞれ7日を経過する日（その日が行政機関の休日に関する法律第1条第1項に規定する行政機関の休日に当たるときは、その翌日）までに限り申し出ることができるものとする。
- イ 被評価者が兼任及び兼補の自衛官並びに併任の事務官等である場合の開示された全体評語に関する苦情処理については、本務の所属する苦情処理窓口に申し出るものとする。
- ウ 第10条の規定により開示された全体評語に関する苦情処理の申出は、当該全体評語に係る評価期間につき1回に限るものとし、被評価者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。
- エ 申出書の提出は、直接苦情処理窓口を持参するほか、郵便、電子メール、ファックス等を用いて苦情処理窓口へ送付する方法により行うものとする。
- オ 苦情処理の申出は申し出る被評価者の意思に基づき、被評価者本人の名義によ

り行うものとする。

カ 苦情処理を申し出る被評価者は、苦情処理窓口が事実調査のために行う聴き取りにその指名する者（以下「参考人」という。）の同席を求めると及び参考人に対する聴き取りを行うことを求めることができる。

(2) 苦情処理窓口の対応

ア 苦情処理窓口は、申出書の形式審査を行い、苦情処理の対象でない案件の場合は却下し、要件不備等の場合は苦情処理を申し出た被評価者に修正の指導等を行うものとする。

イ 苦情処理窓口は、苦情処理の申出を受理する場合には申し出た被評価者並びに必要なに応じ評価者及び調整者に通知し、却下する場合には申し出た被評価者にのみ通知するものとする。

ウ 苦情処理窓口は、事実確認のため、苦情処理を申し出た被評価者のほか、当該被評価者の評価者その他必要があると認める者からの聴き取りを行い、又は必要な書類収集等の事実調査を行うものとする。

エ 苦情処理窓口は、事実関係の確認のために必要があると判断する場合には、前号カの規定により求めに応じて参考人を同席させ、又は参考人から聴き取りを行うものとする。この場合において、苦情処理窓口は、参考人の同席人数及び発言の制限等を行うことができる。

オ ウ及びエの聴き取りは、面談、電話、電子メール等によるほか、苦情処理窓口の隊員が直接訪問して行うなど、最も適当と認める方法により行うものとする。ただし、事実調査を行う場合には、苦情処理を申し出た被評価者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。

カ 苦情処理窓口が行う事実調査において隊員がこれに対応する場合には、当該事実調査を職務として取り扱うものとする。

キ 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・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ものとする。

(3) 審理機関における対応

ア 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い、審理の結果を決裁するものとする。

イ 審理機関は、審理に当たって必要な場合には、関係者に対して意見書の提出を求めることができる。

ウ 審理機関は、審理の結果を文書により実施権者に対し提出するものとする。

エ 実施権者は、審理機関からの審理結果を別紙第2に定める苦情処理結果通知書の様式に従い、苦情処理を申し出た被評価者及び必要に応じ当該関係者に通知するものとする。

3 人事教育局人事計画・補任課の苦情相談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、相談又は苦情処理の内容が全体評語に基づき決定された任用に関するもの等である場合には、当該相談又は当該苦情処理を申し出た被評価者に対して、当該相談又は当該苦情処理の内容に応じ、人事教育局人事計画・補任課に設けられた窓口への苦情相談ができることを教示するものとする。

別紙第1（別冊第2の第2項関係）

苦情処理申出書

令和 年 月 日

（人事評価の実施権者） 殿

申出人（氏名）（自筆）

以下のとおり苦情を申し出ます。

- 1 申出人
所属・職名（官職名）・階級（職務の級）
- 2 申出人の評価者及び調整者
評価者 所属・職名（官職名）・階級（職務の級）
氏 名
調整者 所属・職名（官職名）・階級（職務の級）
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／それ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（官職名）・階級（職務の級）
氏 名

別紙第2（別冊第2の第2項関係）

苦情処理結果通知書

令和 年 月 日

申出人（所属・職名（官職名）・階級（職務の級）・氏名）殿

評価者（所属・職名（官職名）・階級（職務の級）・氏名）殿

調整者（所属・職名（官職名）・階級（職務の級）・氏名）殿

実施権者（所属・職名（官職名）・階級（職務の級）・氏名）

令和 年 月 日付け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

苦情対応要領

1 苦情相談

(1) 苦情相談員への申出

ア 職員は、人事評価について苦情がある場合には、苦情相談員に、口頭、電話、電子メール等によりいつでも相談することができる。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。以下同じ。）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から起算して7日を経過する日（その日が行政機関の休日に当たるときはその翌日）までに限り申し出ることができるものとする。

イ 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又は併任先のいずれかの苦情相談員に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て改善を促すなど、適切に対応する。

イ 苦情相談員は、職員が苦情相談の結果に対して納得することなく解決できなかった苦情がある場合には、2(1)ア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、苦情処理の手續に移行できることを教示する。

2 苦情処理

(1) 苦情処理機関への申出

ア 職員は、第8条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 に別紙第1に定める苦情処理申出書の様式に従い、実施権者に対し苦情を申し出ることができる。ただし、第8条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から起算して、その他の苦情については、1(2)イの教示があった日から起算して、それぞれ7日を経過する日（その日が行政機関の休日に当たるときはその翌日）までに限り申し出ることができるものとする。

イ 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処理窓口 に申し出るものとする。

ウ 第8条により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。

エ 申出書の提出は、直接苦情処理窓口 に持参するほか、郵便、電子メール又はファックスで苦情処理窓口 に送付する方法などにより行う。

オ 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。本人以外の者が苦情処理窓口 に申出書を提出する場合には、苦情処理窓口 の職員が本人に申出の意思を確認するものとする。

カ 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にその指名する者（以下「参考人」という。）の同席を求めること及び参考人に対する聴き取りを行うことを求めることができる。

(2) 苦情処理窓口の対応

- ア 苦情処理窓口は、申出書の形式審査を行い、苦情処理の対象でない案件の場合は却下し、要件不備等の場合は苦情を申し出た職員に修正の指導等を行う。
- イ 苦情処理窓口は、申出を受理する場合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。
- ウ 苦情処理窓口は、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を行い、又は必要な書類収集等の事実調査を行う。
- エ 苦情処理窓口は、事実関係の確認のために必要があると判断する場合は、(1)カの求めに応じて参考人を同席させ、又は参考人から聴き取りを行うものとする。この場合において、苦情処理窓口は、同席人数及び発言の制限等を行うことができる。
- オ ウ及びエの聴き取りは、面談、電話又は電子メール等によるほか、苦情処理窓口の職員が直接訪問して行うなど、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。
- カ 苦情処理窓口が行う事実調査において職員がこれに対応する場合は、職務として取り扱うものとする。
- キ 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・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

- ア 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い、審理の結果を決裁権者が決裁する。
- イ 審理機関は、審理に当たって必要な場合には、関係者に対して意見書の提出を求めることができる。
- ウ 審理機関は、審理の結果を文書により実施権者に提出する。
- エ 実施権者は、審理機関からの審理結果を別紙第2に定める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当該関係者に通知する。

3 人事院の苦情相談等への申出についての教示

苦情への対応に際し苦情相談員及び苦情処理窓口は、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である場合には、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。

別紙第 1

苦情処理申出書

令和 年 月 日

(人事評価の実施権者) 殿

申出人 (氏名) (自筆)

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 / それ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

別紙第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

（人事評価の実施権者）

令和 年 月 日付け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