

## 別紙第2

### 苦情対応要領

#### 1 苦情相談

##### (1) 苦情相談への申出

職員は、人事評価について苦情がある場合に、苦情相談員に文書、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。

##### (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て改善を促すなど、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の苦情処理の申出期間に留意の上、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) 苦情処理窓口への申出

- ① 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、苦情処理窓口に対し、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 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。
- ③ 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 申出は、代理人によって行うことができる。この場合においては、代理人の資格を書面によって証明しなくてはならない。
- ⑤ 苦情を申し出る職員は、事実調査のために行う聴取にその指名する者（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取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

- ① 苦情処理窓口は、申出書の形式審査を行い、形式的不備等があるときは申出人に補正を求める。
- ② 苦情処理窓口は、申出を受理する場合には申出人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出人に文書で通知する。
- ③ 苦情処理窓口は、事実確認のため、申出人、評価者その他必要があると認める者からの聴取、必要な書類収集等の事実調査を行う。（1）の⑤による求めがあった場合

には、事実確認のために必要があると判断する場合には、申出に応じて参考人を同席させ、又は参考人から聴取を行うものとする。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。

- ④ ③の聴取は、面談、電話、メール等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、申出人等の勤務にできるだけ支障を及ぼさないよう配慮するものとする。
- ⑤ 事実調査において職員が対応する場合には、職務として取り扱う。
- ⑥ 苦情処理窓口は、審理に付すため、事実関係に係る調書を作成して、書面により審理機関（当該苦情処理の申出が行われた評価について、長官官房参事官（人事担当）及び施設長が評価者である場合にあっては、当該評価の評価者等以外の者の中から長官官房長が指定した職員。（3）において同じ。）に提出する。

### （3）審理及び結果の通知

- 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い、その結果を実施権者に書面により提出する。
- ② 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。
- 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、申出人及び必要に応じて関係者に通知する。

### 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

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]
4. 申出の具体的内容

(以下、窓口記入欄)

受付日： 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) 殿  
(評価者) 殿  
(調整者) 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、〇〇〇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。

1. 結果

2. 理由