

# 苦情相談制度の概要

## 1 目的

職員からの勤務条件その他の人事管理に関する苦情を処理することにより、職員が意欲を持って安心して勤務に専念できるようにする。

## 2 経緯

地方公務員法の一部改正により、平成17年4月1日から公平委員会の事務として職員の苦情を処理する事務が新たに追加された。

## 3 苦情相談の対象者

一般職の職員（非常勤職員を含む）

なお、特別職、企業職員及び単純労務職員は対象外

## 4 対象とする事項

任用、給与・勤務時間その他の勤務条件、服務、いじめ・セクハラ等人事管理や職場環境に関する事項

## 5 職員相談員の設置

公平委員会は公平委員会事務局職員を、苦情を受けて処理する職員相談員に指名し、必要な措置を行う。

## 6 苦情処理に関する事務

- ①公平委員会（職員相談員）は、必要に応じて相談者、任命権者等に対し聞き取り等の方法による確認調査を行い、事案の内容に応じた助言、指導等を行う。
- ②職員相談員は、事案ごとにその概要及び処理状況について記録を作成する。

## 7 苦情処理の流れ

- ①職員からの相談（電話、面談及び手紙のいずれかの方法による）
- ②相談者に対しての事案の内容に応じた助言、情報提供の実施
- ③任命権者等に対して問題が解決できるよう指導、助言等の実施
- ④相談者に対して結果の連絡

## 8 相談者等への配慮

任命権者は、苦情相談を行ったこと、職員相談員が行う調査に協力したこと等に起因して、職員が不利益な取扱いを受けることがないように配慮する。

## 9 公平委員会及び任命権者の連携・協力

公平委員会及び任命権者は、苦情の処理について、相互に連携を図り、協力するよう努める。

## 10 苦情処理の流れ

○職員から公平委員会に行われた苦情の相談については、概ね次のような流れで処理する。

