

職員からの苦情相談に関する処理要綱

平成17年4月1日制定

(趣旨)

第1条 この要綱は、職員からの勤務条件その他の人事管理に関する苦情の申出及び相談（当該申出職員に係るものに限る。以下「苦情相談」という。）に関し、必要な事項を定めるものとする。

(公平委員会に対する苦情相談)

第2条 職員は、公平委員会に対し、文書又は口頭により苦情相談を行うことができる。文書による場合は、苦情相談申出書（別記第1号様式）による。

(苦情相談の委任)

第3条 公平委員会は、前条に規定する苦情相談に迅速に対応するため、相談の内容により相談事務を公平委員会委員長（以下「委員長」という。）に委任するものとする。なお、委任する苦情相談については別記1とする。

(事案の処理等)

第4条 公平委員会又は委員長（以下「公平委員会等」という。）は、苦情相談を行った職員（以下「申出人」という。）に対し、助言等を行うほか、関係当事者に対し、指導、あつせんその他の必要な措置を行うものとする。

2 公平委員会等は、相談内容により職員課と協議し、事案の処理を職員課に依頼するものとする。なお、協議する苦情相談については別記2とする。

3 公平委員会等は、苦情相談で事情聴取を行う時、本人の意向等を確認した上で、必要な場合、女性の職員を同席させる。

4 公平委員会等は、申出人が事案の処理の継続を求める場合において、当該事案に係る問題の解決の見込みがないと認めるときその他事案の処理を継続することが適当でない認めるときは、当該事案の処理を打ち切るものとする。

5 苦情相談の問題が、職員の勤務条件に関する措置の要求に関する規則による措置要求、あるいは、職員の不利益処分についての不服申立てに関する規則による不服申立として行われ、受理された場合は、当該苦情相談に係る事案の処理は打ち切られたものとみなす。

(調査)

第5条 公平委員会等は、申出人、当該申出人の所属する各課等の長その他の関係者に対

し、必要な場合、事情聴取、照会その他の調査を協力を得て行うものとする。

(資料の作成等)

第6条 公平委員会等は、担当した事案について、各々の概要及び処理状況についての資料を作成する。作成する資料の様式、保管方法については別記3による。

2 委員長は、担当した事案について、公平委員会に定期的に報告しなければならない。

(秘密の保持)

第7条 この要綱に定める苦情相談に係る事務に従事するものは、苦情相談に関して知り得た秘密を保持しなければならない。

附 則

この要綱は、平成17年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から施行する。

別記1 公平委員会委員長に委任する苦情相談の内容

内容がそれほど難解でないもの。	1 短期間に処理する必要があるもの。 2 処理が定型的なもの。
制度等の説明で足りると判断されるもの。	

委員長は、受付時の報告を受け、速やかに当面執るべき対処方法を事務職員に指示する。
経緯及び結果については、定例会において報告する。

別記2 公平委員会等が、職員課に協議する苦情相談の内容

1 人事管理に関する苦情 2 職員課で対応することが適当と判断されるもの ただし、措置要求・不服申立の意向があるものは除く。
--

別記3 苦情相談の記録及び保管方法等の内容

1 保存文章は年度綴りで「〇〇年度苦情相談一件綴」とし、朱字で「取扱注意」と表紙に大きく記載し、鍵のかかるロッカーに保管する。

2 保存文書の内容と綴順

第1 苦情相談の申出書（別記第1号様式）

口頭の場合は、類似のものを事務局において、聴取しながら作成する。

第2 事情聴取調書（別記第2号様式）

面接時に作成する。数回実施の場合は、その都度作成する。

第3 職場・関係者等調査調書（別記第3号様式）

職場の状況調査・関係者等への聴き取り調査・関係課への照会（文書回答）を実施した場合、その都度作成する。

第4 苦情相談処理調書（別記第4号様式）

本人へのアドバイス、当局への単なる伝言、あっせん等最終的な処理段階で作成する。

処理案件1件ごとに第1から第4の文書を作成し、各々の作成日順に綴じる。なお、調書を作成しないものがある場合、綴じる順番が繰り上がる。平易な内容のものは第4 苦情相談処理調書のみを作成する。

別記第 1 号様式

(第 1 号様式)

苦 情 相 談 申 出 書

事案番号

年 月 日

(あて先) 防府市公平委員会

相談者の氏名		性別	男・女
生年月日・年齢	年 月 日 (才)		
所属課、内線電話番号	()		

*相談の内容（経過を時間を追って、順次、記入して下さい。なお、この件に関し、関係当局・上司と話し合いを持った場合は、その状況を。行っていない場合は、その理由についても、記入して下さい。）

*今後どのようにして欲しいか記入して下さい（今後の言動等の抑止、喪失した利益の回復、謝罪要求等）。

別記第2号様式

事 情 聴 取 調 書			
作 成 日		年 月 日	作 成 者
事案 番号	受 付 年月日	年 月 日	相談者の氏名（電話番号）
事 情 聴 取 実 施 日 時	年 月 日 時 ～ 時		()
実施 場所		出席者	
(内容)			
<p>(事情聴取での留意点) 1 こちらが積極的にかかわりを持つ調査等とは異なり、相談者は白紙の状態 接するので、相手が主体者という認識で相談者の話を聞く 2 経過を時間的に追って、順次、事実関 係から結果へ 3 次の点は、処理の際必要になることが多いので確認するほうがよい ア 関係当 局・上司と話し合いを持ったか(状況なども、行っていない場合は理由) イ 配置換、辞職承認など 発令行為があるものや任期満了による退職など事実の発生した日時が明らかなものは、その年月日。4 最後に事実関係や不満理由などについて、内容を確認する。</p>			

別記第3号様式

職 場 ・ 関 係 者 等 調 査 調 書			
作 成 日	年 月 日	作 成 者	
事 案 番 号	受 付 年 月 日	年 月 日	相 談 者 の 氏 名 (電 話 番 号)
調 査 実 施 日 時	年 月 日	時 ~ 時	()
実 施 場 所		出 席 者	
(内 容)			

別記第4号様式

苦情相談処理調書			
作成日		年 月 日	作成者
事案 番号	受付 年月日	年 月 日	相談者の氏名（電話番号）
			()
処理内容	職員課へ依頼	制度説明・アドバイス	申出人への連絡（誤解等による）
	当局への伝言	あっせん 当局への指導	申出人への連絡（制度改善を要する）
(処理理由)			