

職員からの苦情相談に関する指針

(令和 3 年 4 月伊賀市公平委員会決定)
(令和 7 年 1 月 14 日 一部改正)

1. 相談の目的

必ずしも勤務条件に関する措置要求や不利益処分に関する審査請求に至らないような職員の苦情や悩みを解消することにより、職員が意欲を持って安心して職務に専念できるようにし、もって公務能率の維持向上を図る。

2. 相談できる職員

一般行政職員、消防職員

※条件付採用期間中の職員、再任用職員、会計年度任用職員、臨時的任用職員、任期付職員を含む。

※相談は職員本人に限り、その家族や代理人、職員団体等を通じての相談はできないものとする。

3. 相談できない職員

特別職、企業職員、技能労務職員、県費負担教職員、非常勤職員

※県費負担教職員は、市教育委員会の管理に属する事項に限り相談できる。

退職した職員

※免職処分や辞職の強要等についての相談はできる。

4. 相談できる内容

任用、給与、勤務時間、その他の勤務条件、服務などの人事管理（いじめ・嫌がらせ・セクハラ・パワハラ等の勤務環境に関することを含む。）

【例】①任用関係：分限処分、懲戒処分、転任、異動、離職等

②給与関係：給与、昇格、諸手当等

③勤務条件：超過勤務、休暇、勤務時間等

④厚生関係：執務環境等

⑤人間関係：いじめ、嫌がらせ、セクハラ、パワハラ等

5. 相談できない内容

家族、生活に起因すること、内部告発、人事管理や職場環境に関係のない事項、職員自身の利益保護に繋がらないもの、任命権者の裁量である管理運営事項等

【例】①個別の職員の昇任や配置替等

②特定個人に対する誹謗中傷

③機構の改廃、組織に関すること

④行政の企画立案、予算編成に関すること

⑤議案に関すること

⑥市の権限に属さないもの

6. 相談への対応（処理）

- ・相談の申込みは、別紙「苦情相談申込書」による。
- ・公平委員会（以下「委員会」という。）は、相談の迅速かつ適切な処理を行わせるため、委員会の事務職員を相談を受けて処理する者（以下「職員相談員」という。）として指名する。
- ・職員相談員は、苦情相談申込書を受付けたときは、相談の日時、場所等を決定し、申込みを行った職員（以下「相談者」という。）に通知する。
- ・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し、委員会に報告する。

◎相談者に対する助言等

職員相談員は、相談者に助言や制度の説明等を行い、相談者自身で問題解決を図るための手助けを行う。原則として、相談者以外の者に対する措置や調査を行わない。

◎関係当事者に対する措置

委員会が必要と認めた場合には、相談者本人の了解を得た上で、任命権者や所属長等の関係当事者に対して事情聴取、照会その他の調査を行った上で、必要な措置（伝達・指導・あっせん等）を行う。その際、相談者が職場でいじめ、嫌がらせ等不利益な取り扱いを受けることのないよう関係部署に配慮義務を要請する。

【例】①関係当事者に苦情内容の通知し、適切な配慮を要請する。

②関係当事者に相談者への説明を要請する。

③関係当事者に改善を要請する。

④当事者間での話し合いを勧奨する。

※いずれも法的拘束力のない事実上の措置で、相談者をはじめ関係当事者の同意又は協力による解決を前提とする。

7. 相談の打ち切り

問題解決の見込みがないと認めるときや、その他相談事案の処理を継続することが適当でないと認めるとき、また、同一の事案について審査請求又は措置要求が受理されたときは、相談事案の処理を打ち切る。

8. その他

- ・相談者や苦情相談に関する調査の対象となった職員は、職務専念義務が免除される。
- ・職員相談員は、相談者の氏名、職名、相談の内容その他苦情相談に関し職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(別紙)

苦情相談申込書

伊賀市公平委員会 様

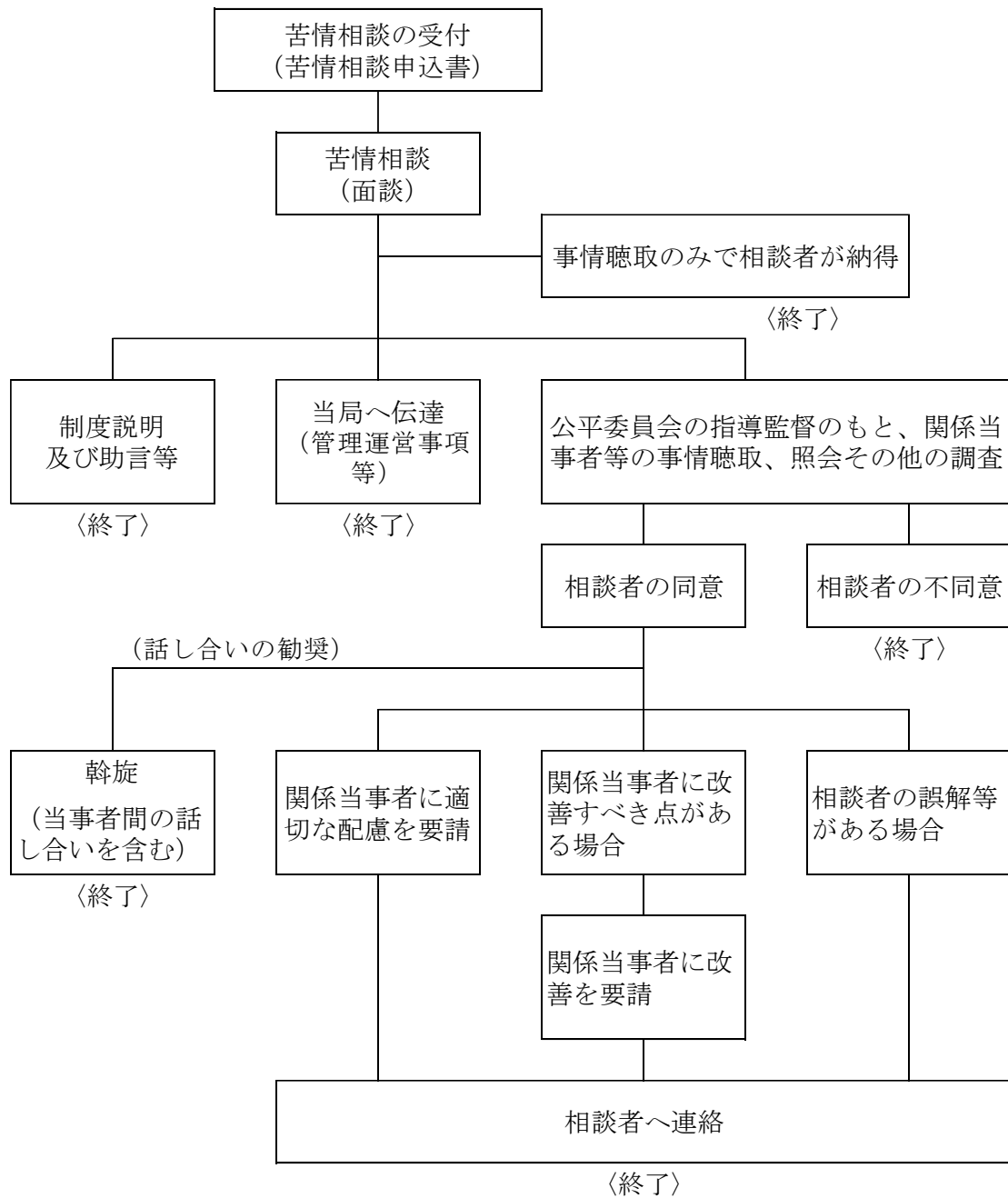
年 月 日

相談者氏名			
所属名		職名	
相談希望日時	年 月 日 () 午前・午後 時 分 ※面談日時については、希望を考慮し調整後連絡します。		
連絡先(電話)	() (☐ 自宅 ☐ 携帯 ☐ 勤務先)		
相談内容	☐ 初めて ☐ 2回目以降(前回の相談時期 年 月)		
具体的に記入してください。 ※記載しきれない場合は、別紙に記載し添付してください。			

受付印

- ※1 氏名、所属名、職名、連絡先は必ず記入してください。(退職者は退職直前の所属名及び職名)
※2 面談を希望される場合は、相談希望日時の欄に記入してください。

苦情相談対応（処理）の流れ



職員からの苦情相談に関する指針新旧対照表

改正後	改正前
職員からの苦情相談に関する指針 <u>(令和3年4月伊賀市公平委員会決定)</u> <u>(令和7年1月14日 一部改正)</u> 1. 相談の目的 必ずしも勤務条件に関する措置要求や不利益処分に関する審査請求に至らないような職員の苦情や悩みを解消することにより、職員が意欲を持って安心して職務に専念できるようにし、もって公務能率の維持向上を図る。 2. 相談できる職員 一般行政職員、消防職員 ※条件付採用期間中の職員、再任用職員、会計年度任用職員、臨時的任用職員、任期付職員を含む。 ※相談は職員本人に限り、その家族や代理人、職員団体等を通じての相談はできないものとする。 3. 相談できない職員 特別職、企業職員、技能労務職員、県費負担教職員、非常勤職員 ※県費負担教職員は、市教育委員会の管理に属する事項に限り相談できる。 退職した職員 ※免職処分や辞職の強要等についての相談はできる。 4. 相談できる内容 任用、給与、勤務時間、その他の勤務条件、服務などの人事管理（いじめ・嫌がらせ・セクハラ・パワハラ等の勤務環境に関するを含む。） 【例】①任用関係：分限処分、懲戒処分、転任、異動、離職等	職員からの苦情相談に関する指針 令和3年4月 伊賀市公平委員会 1. 相談の目的 必ずしも勤務条件に関する措置要求や不利益処分に関する審査請求に至らないような職員の苦情や悩みを解消することにより、職員が意欲を持って安心して職務に専念できるようにし、もって公務能率の維持向上を図る。 2. 相談できる職員 一般行政職員、消防職員 ※条件付採用期間中の職員、再任用職員、会計年度任用職員、臨時的任用職員、任期付職員を含む。 ※相談は職員本人に限り、その家族や代理人、職員団体等を通じての相談はできないものとする。 3. 相談できない職員 特別職、企業職員、技能労務職員、県費負担教職員、非常勤職員 ※県費負担教職員は、市教育委員会の管理に属する事項に限り相談できる。 退職した職員 ※免職処分や辞職の強要等についての相談はできる。 4. 相談できる内容 任用、給与、勤務時間、その他の勤務条件、服務などの人事管理（いじめ・嫌がらせ・セクハラ・パワハラ等の勤務環境に関するを含む。） 【例】①任用関係：分限処分、懲戒処分、転任、異動、離職等

改正後	改正前
②給与関係：給与、昇格、諸手当等 ③勤務条件：超過勤務、休暇、勤務時間等 ④厚生関係：執務環境等 ⑤人間関係：いじめ、嫌がらせ、セクハラ、パワハラ等 5. 相談できない内容 家族、生活に起因すること、内部告発、人事管理や職場環境に関係のない事項、職員自身の利益保護に繋がらないもの、任命権者の裁量である管理運営事項等 【例】 ①個別の職員の昇任や配置替等 ②特定個人に対する誹謗中傷 ③機構の改廃、組織に関すること ④行政の企画立案、予算編成に関すること ⑤議案に関すること ⑥市の権限に属さないもの 6. 相談への対応（処理） ・相談の申込みは、別紙「苦情相談申込書」による。 ・ <u>公平委員会（以下「委員会」という。）は、相談の迅速かつ適切な処理を行わせるため、委員会の事務職員を相談を受けて処理する者（以下「職員相談員」という。）として指名する。</u> ・ <u>職員相談員は、苦情相談申込書を受付けた</u> ときは、相談の日時、場所等を決定し、申込みを行った職員（ <u>以下「相談者」という。</u> ）に通知する。 ・ <u>職員相談員は、事案</u> ごとにその概要及び処理状況について記録を作成し、 <u>委員会</u> に報告する。 ◎ <u>相談者</u> に対する助言等 <u>職員相談員</u> は、相談者に助言や制度の説明等を行い、相談者自身で問題解決を図るための手助けを行う。原則として、相談者以外の者に対する措置や調査を行わない。	②給与関係：給与、昇格、諸手当等 ③勤務条件：超過勤務、休暇、勤務時間等 ④厚生関係：執務環境等 ⑤人間関係：いじめ、嫌がらせ、セクハラ、パワハラ等 5. 相談できない内容 家族、生活に起因すること、内部告発、人事管理や職場環境に関係のない事項、職員自身の利益保護に繋がらないもの、任命権者の裁量である管理運営事項等 【例】 ①個別の職員の昇任や配置替等 ②特定個人に対する誹謗中傷 ③機構の改廃、組織に関すること ④行政の企画立案、予算編成に関すること ⑤議案に関すること ⑥市の権限に属さないもの 6. 相談への対応（処理） ・相談の申込みは、別紙「苦情相談申込書」による。 ・公平委員会は、相談を迅速かつ適切に処理するため、職員からの苦情相談に関する事務を地方公務員法第8条第4項の規定に基づき事務局長（所属長）に委任する。 ・事務局長（所属長）は、苦情相談申込みを受けたときは、相談の日時、場所等を決定し、申込みを行った職員に通知する。 ・事務局長（所属長）は、職員からの苦情相談に関する事務を自ら行い、又は書記に補助執行させることができる。また、事務局長（所属長）は、苦情相談ごとにその概要及び処理状況について記録を作成し、 <u>公平委員会</u> に報告する。 ◎ <u>苦情相談を行った職員</u> に対する助言等 <u>事務局長（所属長）及び書記</u> は、相談者に助言や制度の説明等を行い、相談者自身で問題解決を図るための手助けを行う。原則として、相談者以外の者に対する措置や調査を行わない。

改正後	改正前
◎関係当事者に対する措置 <u>委員会</u>が必要と認めた場合には、相談者本人の了解を得た上で、任命権者や所属長等の関係当事者に対して事情聴取、照会その他の調査を行った上で、必要な措置（伝達・指導・あっせん等）を行う。その際、相談者が職場でいじめ、嫌がらせ等不利益な取り扱いを受けることのないよう関係部署に配慮義務を要請する。 【例】①関係当事者に苦情内容の通知し、適切な配慮を要請する。 ②関係当事者に相談者への説明を要請する。 ③関係当事者に改善を要請する。 ④当事者間での話し合いを勧奨する。 ※いずれも法的拘束力のない事実上の措置で、相談者をはじめ関係当事者の同意又は協力による解決を前提とする。 7. 相談の打ち切り 問題解決の見込みがないと認めるときや、その他相談事案の処理を継続することが適当でないと認めるとき、また、同一の事案について審査請求又は措置要求が受理されたときは、相談事案の処理を打ち切る。 8. その他 ・<u>相談者</u>や苦情相談に関する調査の対象となった職員は、職務専念義務が免除される。 ・<u>職員相談員</u>は、相談者の氏名、職名、相談の内容その他苦情相談に関し職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。	◎関係当事者に対する措置 <u>公平委員会</u>が必要と認めた場合には、相談者本人の了解を得た上で、任命権者や所属長等の関係当事者に対して事情聴取、照会その他の調査を行った上で、必要な措置（伝達・指導・あっせん等）を行う。その際、相談者が職場でいじめ、嫌がらせ等不利益な取り扱いを受けることのないよう関係部署に配慮義務を要請する。 【例】①関係当事者に苦情内容の通知し、適切な配慮を要請する。 ②関係当事者に相談者への説明を要請する。 ③関係当事者に改善を要請する。 ④当事者間での話し合いを勧奨する。 ※いずれも法的拘束力のない事実上の措置で、相談者をはじめ関係当事者の同意又は協力による解決を前提とする。 7. 相談の打ち切り 問題解決の見込みがないと認めるときや、その他相談事案の処理を継続することが適当でないと認めるとき、また、同一の事案について審査請求又は措置要求が受理されたときは、相談事案の処理を打ち切る。 8. その他 ・苦情相談をする職員や苦情相談に関する調査の対象となった職員は、職務専念義務が免除される。 ・<u>事務局長（所属長）及び書記</u>は、相談者の氏名、職名、相談の内容その他苦情相談に関し職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。