

職 員 か ら の  
苦情相談制度の概要

令和5年4月

八尾市公平委員会

## 職員からの苦情相談制度の概要

### 《 目 次 》

1	苦情相談の意義	1
2	苦情相談のできる職員	1
3	相談できる内容	2
4	受付の方法	2
5	相談への対応	3
6	打ち切り	3
7	秘密の保持	3
8	不利益取扱いの禁止	4
9	職場のサービス上の取扱い	4
別紙	苦情相談処理の流れ	5

## 1 苦情相談の意義

公平委員会では、八尾市職員からの苦情の申出や相談に幅広く対応しています。苦情相談制度は、必ずしも勤務条件に関する措置の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に対し、迅速・適切に対処するために設けられたもので、その目的は職員の勤務条件や職場環境に関する不満等の苦情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ことにあります。

根拠法令等

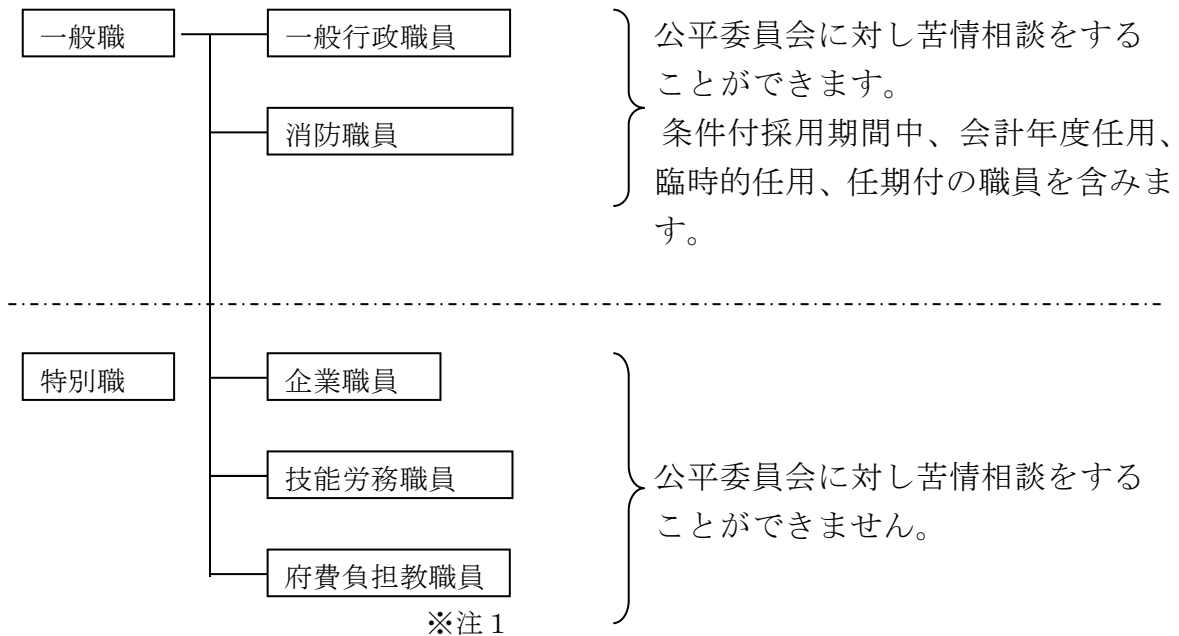
①地方公務員法第8条第2項第3号

②職員からの苦情相談に関する規則（平成17年3月25日八尾市公平委員会規則第1号）

八尾市では、公平委員会が行う苦情相談制度のほか、職員のための各種相談窓口が設置されています。

※職員からの苦情相談に関する規則は、庁内電子掲示板（共通ライブラリ／公平委員会）に掲載しています。

## 2 苦情相談のできる職員



注1 注釈

八尾市教育委員会の管理に属する事項に限り、苦情相談することができます。

- ①条件付採用期間中の職員、会計年度任用職員、臨時的任用職員及び任期付職員も本制度を利用することができます。
- ②退職した職員であっても、退職に関する相談又は定年前再任用若しくは暫定再任用に関する相談に限って、本制度を利用することができます。なお、退職に関する相談とは、免職処分や辞職の強要等についての苦情相談をいい、再就職の斡旋等は含みません。
- ③相談内容は、相談者本人に関する内容に限られます。ご家族や代理人、職員団体等を通じての苦情相談はできません。

### 3 相談できる内容

職員の任用、給与・勤務時間その他の勤務条件、服務、いじめ・ハラスメント等、人事管理や職場環境に関する事項が対象となります。ただし、不正の告発や密告等は本制度の対象とはなりません。

#### (1) 公平委員会に相談できる事項の例

- 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、各種ハラスメント等

#### (2) 公平委員会に相談ができない事項の例

- ①機構の改廃その他、組織に関すること。
- ②行政の企画、立案及び執行に関すること。
- ③予算の編成及び執行に関すること。
- ④議案に関すること。
- ⑤人事管理や職場環境に関係のない個人の問題（例：家庭の問題など）
- ⑥市の権限に属さないもの
- ⑦不正の告発や密告

### 4 受付の方法

受付窓口 公平委員会事務局  
八尾市役所本館8階（八尾市本町1-1-1）  
電話 直通 072-924-9855  
内線 2820

苦情相談の申し出は、口頭、文書（郵送可）、電話その他の適宜の方法によ

り行うことができます。なお、文書で行う場合は、所属、氏名、連絡先を明記してください。

相談に際しては、電話等で予め日時調整を行ってください。

## 5 相談への対応

公平委員会では、面談でお話を伺い、内容により必要に応じて次により対応します。（別紙「苦情相談処理の流れ」もご参照ください。）

### ①苦情相談を行った職員（相談者）に対する助言等

公平委員会は、相談者に対する助言や制度の説明等の方法により、相談者自身の手で問題の解決を図るための手助けを行います。この場合には、原則として、相談者以外の者に対する措置や調査は行いません。

なお、匿名による相談や職員個人の昇任、配置換え、定年前再任用、懲戒処分等の管理運営事項に関する相談については、すべてこの方法によります。

### ②関係当事者に対する措置

公平委員会が必要と認めた場合には、任命権者、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うえで、必要な措置を行います。この場合、関係当事者に相談者が苦情の申出を行ったことが知れることとなるため、相談者の了承を得た上で、調査を実施します。

なお、行う措置としては、以下のような例が考えられますが、いずれも法的拘束力のない事実上の措置であり、相談者をはじめとした関係当事者の同意又は協力による解決を前提としています。

〔例〕

- ・ 関係当事者に苦情の内容を通知し、適切な配慮を要請する。
- ・ 関係当事者に相談者への説明を要請する。
- ・ 相談者に誤解等がある場合には、その旨説明する。
- ・ 関係当事者に改善すべき点がある場合には、改善を要請する。
- ・ 当事者間での話し合いを勧奨する。

## 6 打ち切り

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と認めるときは、当該事案の処理を打ち切ります。また、苦情相談の処理中に、同一の事項について措置の要求や不利益処分についての審査請求を受理されたときは当該事案の処理は打ち切ります。

## 7 秘密の保持

苦情相談の処理に当っては、秘密を厳重に守ります。(職員からの苦情相談に関する規則第7条)

## 8 不利益取扱いの禁止

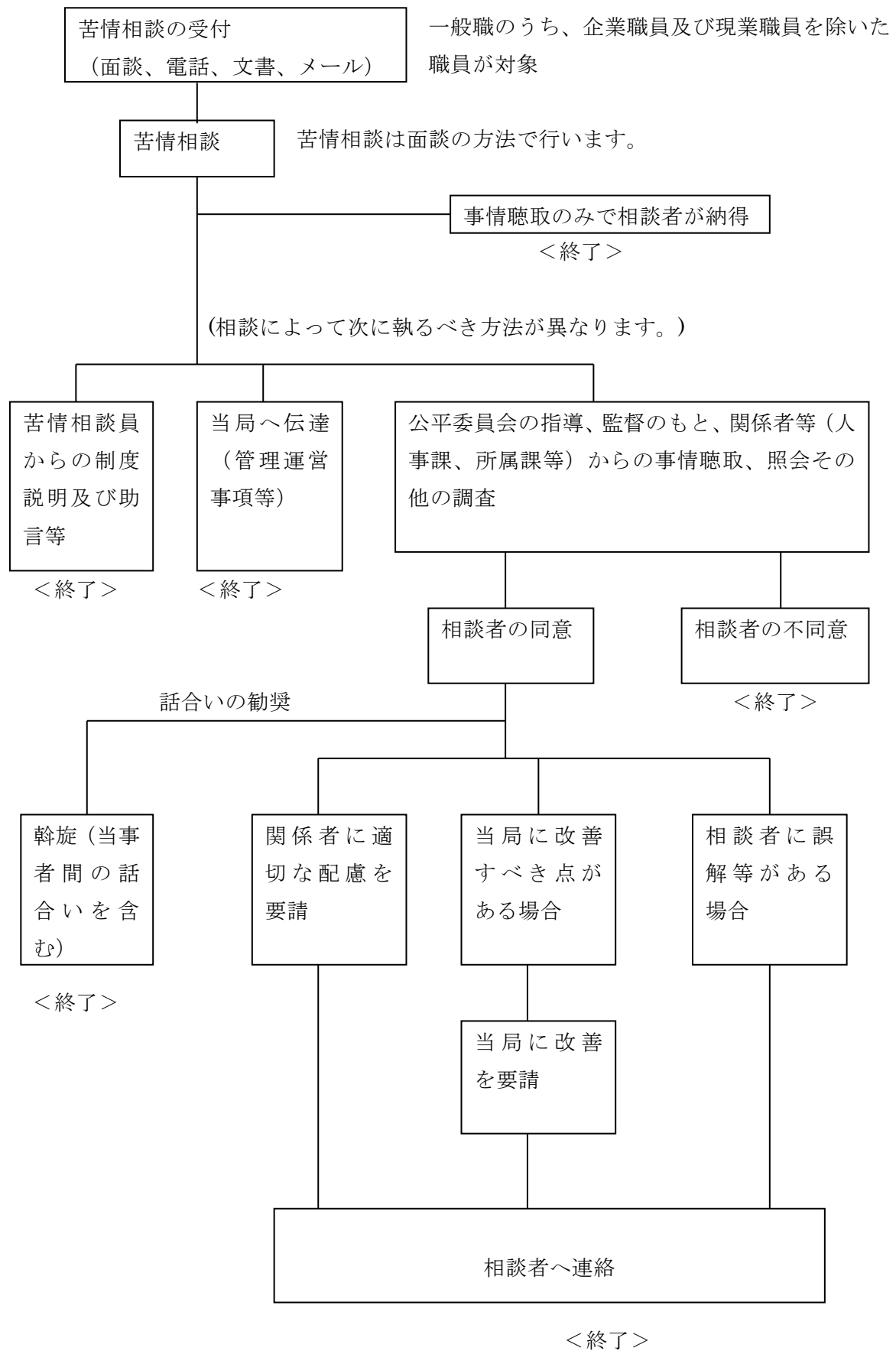
苦情相談を行ったこと、苦情相談に関する調査に協力したこと等に起因して、職員が職場において不利益な取扱いを受けることはありません。(職員からの苦情相談に関する規則第8条)

## 9 職場の服務上の取扱い

苦情相談をする場合、職務専念義務が免除されます。また、苦情相談に関する調査の対象となった職員は、調査が勤務中である場合には、任命権者の承認を得て、その時間の職務専念義務が免除されます。

# 苦情相談処理の流れ

別紙



**職員からの苦情相談制度の概要**

発行 平成 26 年(2014 年) 9 月  
(最近改正 令和 5 年 4 月)

編集 八尾市公平委員会事務局