

沖縄県教育庁等職員人事評価の苦情対応に関する要領

[平成28年3月31日教育長決裁]

[平成29年3月31日一部改正]

1 趣旨

この要領は、沖縄県教育庁等職員人事評価実施規程（平成28年3月31日沖縄県教育委員会訓令第3号。以下「規程」という。）第27条第7項の規定に基づき人事評価の苦情相談及び苦情処理の手続に関し必要な事項を定めるものとする。

2 苦情相談

(1) 苦情相談への申出

ア 被評価者は、人事評価について苦情がある場合、苦情相談員に対し、面談、電話、書面、電子メール等によりいつでも相談することができる。

イ アにかかわらず、規程第11条（第17条において準用する場合を含む。）の規定により通知された評価結果に関する苦情については、当該評価結果の通知が行われた日（あるいは人事評価結果通知書による通知を受けた日）の翌日から起算して30日以内に限り申し出ることができる。

(2) 苦情相談員の対応

ア 苦情相談員は、苦情を申し出た被評価者の意向を確認した上で、必要に応じ評価者に伝達し、又は評価手続の改善を促すなど適切に対応する。

イ 苦情相談員は、苦情相談の結果、被評価者が納得しない場合には、3(1)イにおける苦情処理への申出期間に留意し、苦情処理の手続をとることができる旨を教示する。

3 苦情処理

(1) 苦情処理への申出

ア 被評価者は、規程第11条（第17条において準用する場合を含む。）の規定により通知された評価結果に関する苦情又は苦情相談で解決できなかった苦情（通知された評価結果に関する苦情を除く。）について、規程別表第5に掲げる苦情処理窓口（以下「窓口」という。）に苦情処理申出書（様式第1）により、苦情を申し出ることができる。

イ アにかかわらず、苦情処理への申出は、通知された評価結果に関する苦情にあつては、当該評価結果の通知が行われた日（あるいは人事評価結果通知書による通知を受けた日）の翌日から起算して30日以内、それ以外の苦情にあつては、2(2)イの教示を受けた翌日から起算して30日以内に限り申し出ることができる。

ウ 通知された評価結果に関する苦情の申出は、当該評価に係る評価期間につき1回に限るものとし、被評価者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。

エ 苦情処理申出書の提出は、直接窓口を持参する方法、郵便、メールやファックスで窓口に送付する方法により行う。

オ 申出は、申し出る被評価者の意思に基づき、被評価者本人の名義により行うものとする。この場合において、窓口の職員が本人に申出の意思を確認したときは、本人以外の者が窓口で申出書を提出することもできるものとする。

カ 苦情を申し出る被評価者は、窓口が事実調査のために行う聴取りに本人以外の者の同席を希望するとき、又は本人以外の者の聴取り・調査等の実施を希望するときは、その旨を併せて申し出ることができる。この場合において、窓口は、事実関係の確認に必要かどうかという観点から、本人以外の者の同席、聴取り及び調査等の要否を判断するものとする。

(2) 苦情処理窓口の対応

ア 窓口は、苦情処理申出書の形式審査を行い、苦情処理の対象でない案件である場合は却下し、要件の不備等がある場合は苦情を申し出た被評価者に補正の指導等を行う。

イ 窓口は、申出を受理した場合は苦情を申し出た被評価者に通知するとともに、必要に応じ評価者及び実施権者に通知するものとし、却下した場合は当該被評価者のみに通知する。

ウ 窓口は、事実確認のため、苦情を申し出た被評価者のほか、当該被評価者の評価者その他必要があると認める者から聴き取り、必要な書類の収集等の事実調査を行う。この場合において、窓口は同席できる人数及び発言の制限等を行うことができる。

エ ウの聴取りは、面談、電話、メール等によるほか、窓口の職員が直接訪問して行う方法など最も適当と認める方法により行う。事実調査を行う場合は、申し出た被評価者等の勤務にできる限り支障を及ぼさないよう配慮して行うものとする。

オ ウの聴取りに応ずるため窓口呼び出された被評価者等が行う対応は、職務として取り扱う。

カ 窓口は、事実調査の結果を取りまとめ、調書を作成して書面により苦情処理委員会に提出する。

(3) 苦情処理委員会における対応

ア 苦情処理委員会は、窓口から提出された調書等に基づき審理を行い、審理の結果を規程別表第5に掲げる委員長が決裁する。

イ 苦情処理委員会は、審理の結果を苦情審理結果通知書（様式第2）により実施権者に通知する。

ウ 実施権者は、苦情処理委員会からの審理結果を苦情処理結果通知書（様式第3）により、苦情を申し出た被評価者に通知するとともに、必要に応じ評価者に通知する。

4. その他

苦情相談員及び窓口は、苦情相談の具体的な内容を、苦情相談の申出・記録シート（様式第4）により適宜記録するものとする。

総務課長は、苦情相談員及び窓口からの記録を取りまとめ、人事評価に関する苦情相談結果記録シート（様式第5）を作成するものとする。

5 雑則

この要領に定めるもののほか、人事評価の苦情相談及び苦情処理の手続に関し必要な事項

は、教育長が別に定める。

附 則

- 1 この要領は、平成28年4月1日から施行する。
- 2 沖縄県教育庁等職員人事評価の苦情対応に関する要領（平成27年4月1日教総第10号）は、廃止する。

附 則

この要領は、平成29年4月1日から施行する。

様式第 1

人事評価に関する苦情処理申出書

平成 年 月 日

苦情処理委員会委員長 殿

申出人（所属）

（職名）

（氏名）

印

平成 年 月 日から平成 年 月 日までを評価期間とする私の人事評価に関し、人事評価実施規程第27条及び人事評価の苦情対応に関する要領 3 (1) アの規定に基づき、次のとおり苦情処理を申し込みます。

| | |
|----------------|--|
| 申込みの内容 | |
| 人事評価結果通知書を受けた日 | 年 月 日 |
| 1 次評価者の職名及び氏名 | 職名 氏名 |
| 2 評価者の職名及び氏名 | 職名 氏名 |
| 添付資料の有無 | <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 (有の場合、その標題) |

注 「申込みの内容」の欄は、具体的に記入するものとし、記入する内容が多い場合は、別紙を用いること。

様式第2

苦情審理結果通知書

平成 年 月 日

実施権者 殿

苦情処理委員会委員長 名 印

平成 年 月 日付申出のありました苦情については、苦情処理委員会における審理の結果、下記のとおりとなりましたので、人事評価の苦情対応に関する要領3(3)イの規定により通知します。

記

| | |
|-------------------|--|
| 申込みの内容 | |
| 審査結果及び理由 | |
| 苦情処理委員会構成員の職名及び氏名 | |
| 教示事項 | |

様式第3

人事評価に関する苦情処理結果通知書

平成 年 月 日

申出人 (氏名) 殿
1次評価者 (氏名) 殿
2次評価者 (氏名) 殿

実施権者 名 印

平成 年 月 日付申出のありました苦情については、苦情処理委員会における審理の結果、下記のとおりとなりましたので、人事評価の苦情対応に関する要領3(3)ウの規定により通知します。

記

| | |
|-------------------|--|
| 申込みの内容 | |
| 審査結果及び理由 | |
| 苦情処理委員会構成員の職名及び氏名 | |
| 教示事項 | |

様式第 4

苦情相談の申出・記録シート

受付日：平成 年 月 日

受付者：所属・職名

氏 名

1 申出人 所属・職名
氏 名

2 申出人の 1 次評価者及び 2 次評価者

1 次評価者 所属・職名
氏 名

2 次評価者 所属・職名
氏 名

3 申出の具体的な内容

4 対応結果

(1) 対応状況等

(2) 申出人への説明

説明日 平成 年 月 日

説明者 所属・職名
氏 名

様式第5

人事評価に関する苦情相談結果記録シート

平成 年 月 日
(総務課長・氏名) 印

平成 年 月 日付で申込みのあった苦情相談について、次のとおり処理したので、人事評価の苦情対応に関する要領第4(1)の規定に基づき報告します。

| | |
|----------------------------|----------|
| 苦情相談の申出を行った被 評価者の職名及び氏名 | 職名 氏名 |
| 申し出の内容 | |
| 苦情相談の処理内容 | |