

令和三年度国家公務員苦情相談の概要

人事院では、各府省に勤務する一般職の国家公務員（行政執行法人職員は除きます。）を対象として、各種勤務条件をはじめとする人事管理全般の苦情相談について、電話、メール、手紙及び面談により広く応じています。令和三年度に人事院が受け付けした苦情相談について、その概要を紹介いたします。

公平審査局職員相談課

相談事案数は一、二六九事案で、過去最多

令和三年度の相談件数は、一、六〇一件（前年度一、七二七件）であり、六年ぶりに減少したものの、過去三番目に多くなっています（図1参照）。

これを相談事案数（注）で見ると、一、二六九事案（同一、二四七事案）で、平成二五年度から八年連続で増加し、過去最多となっています（図2参照）。

（注）相談件数は、一回の相談を一件としており、相談事案数は、同一人からの同一内容の相談を一事案としています。

〔例〕一つの事案で三回の相談があった場合は、件数は三、事案数は一となります。

相談者の属性別にみると、常勤職員からの相談事案数は一、〇一〇事案（前年度九七五事案）であり、平成二七年度から六年

図1 苦情相談件数の推移（常勤職員・非常勤職員計）

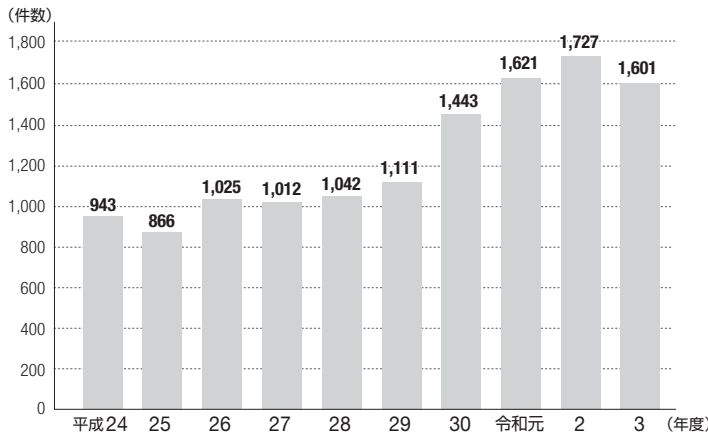
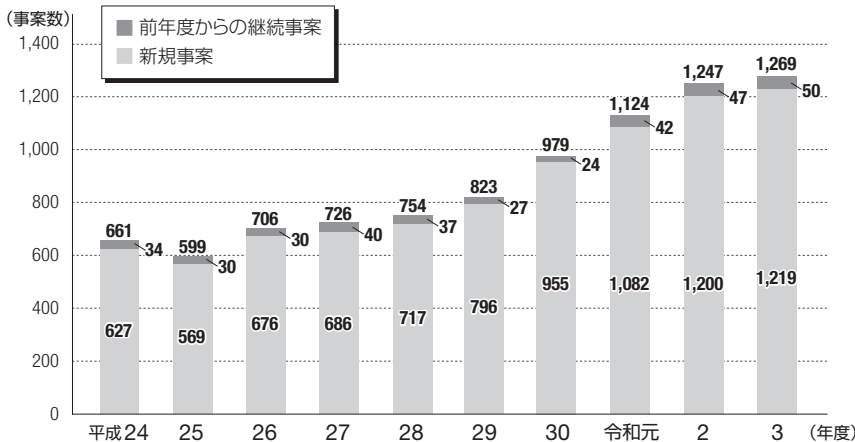


図2 苦情相談事案数の推移（常勤職員・非常勤職員計）



連続で増加し、過去最多となっています。非常勤職員からの相談事案数は二五九事案（同一二七二事案）であり、前年度に比べ減少したものの、過去二番目に多くなっています（図3参照）。

相談の内容を内容区分別にみると、「パワハラ、いじめ・嫌がらせ」(三三五事案、三〇・四%)が最も多く(ハラスメント関係をまとめると四〇六事案、三三・一%)、

相談の内容区分は、多いものから「パワハラ、いじめ・嫌がらせ」、「勤務時間・休暇・服務等関係」、「任用関係」の順

図3 苦情相談の常勤職員・非常勤職員別事案数の推移

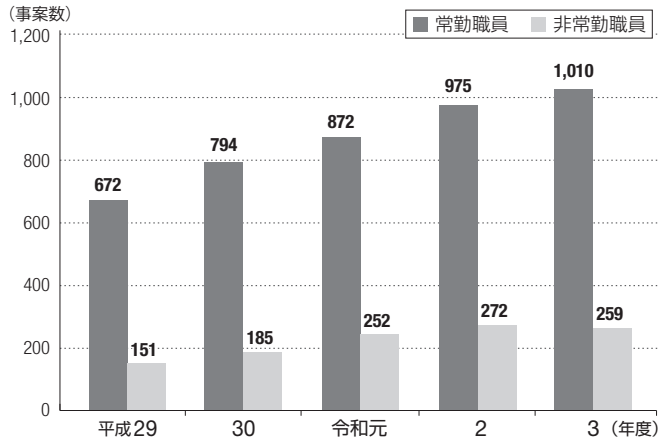
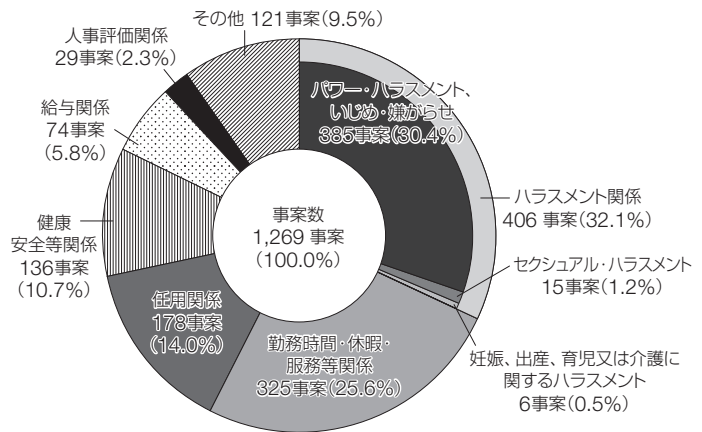


図4 苦情相談の内容区分別事案数及び割合(常勤職員・非常勤職員計)



次いで、「勤務時間・休暇・服務等」(三二五事案、二五・六%)、「任用」(二七八事案、一四・〇%)、「健康安全等」(一三六事案、一〇・七%)となっています(図4参照)。

また、常勤職員では、「パワハラ、いじめ・嫌がらせ」、「勤務時間・休暇・服務等」及び「健康安全等」が、非常勤職員で

図5 苦情相談の内容区分別事案数の推移(常勤職員)

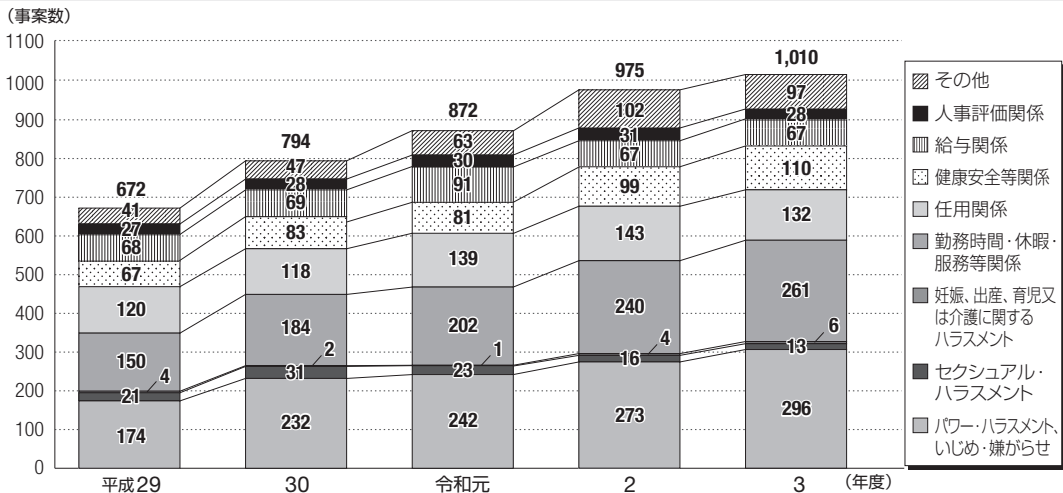
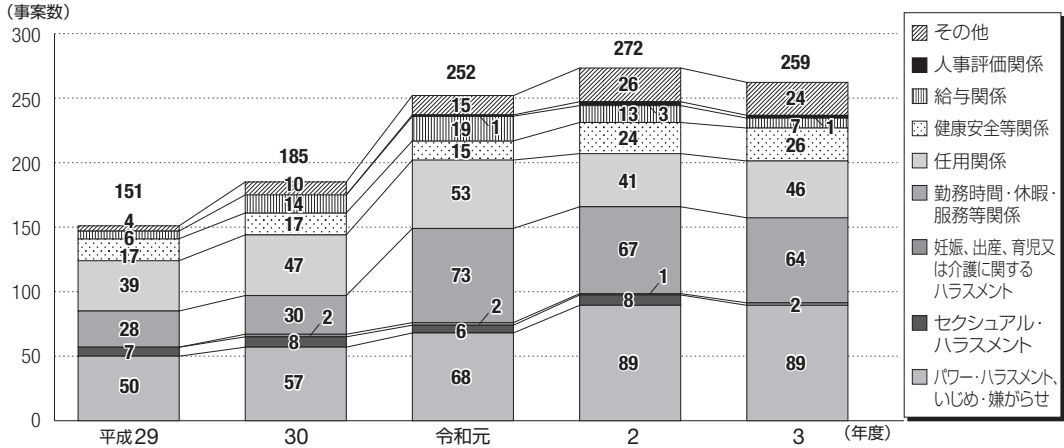


図6 苦情相談の内容区分別事案数の推移(非常勤職員)



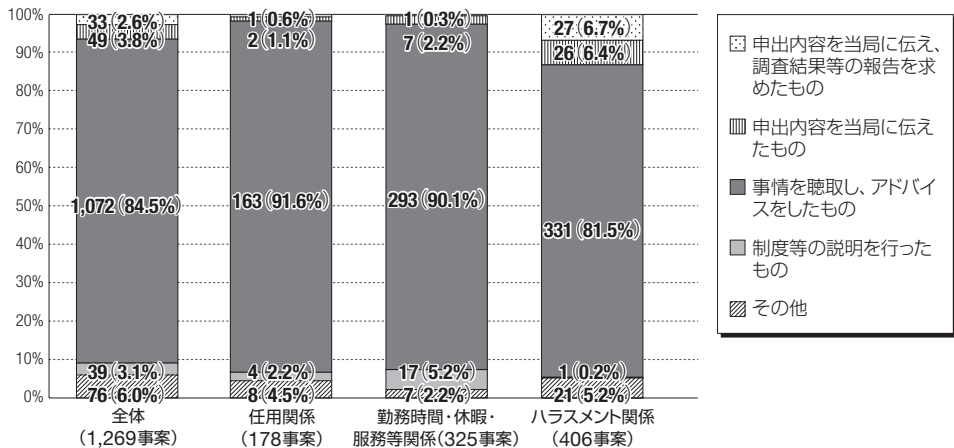
は、「パワーハラ、いじめ・嫌がらせ」及び「健康安全等」が、いずれも過去五年間で最多となっています(図5・6参照)。

苦情相談の対応方法の多くは、「事情を聴取し、アドバイスをしたもの」

人事院に相談があった際は、職員相談員が、相談内容に応じて制度の説明やアドバイスをを行います。また、場合によっては、相談者の了解の下に、相談者の所属する府省へ相談内容を伝達し、必要に応じ、事実関係について調査等の対応を求め、相談に係る問題の迅速かつ適切な解決を図ります。

相談の対応方法としては、「事情を聴取し、アドバイスをしたもの」が最も多くなっていますが、ハラスメント関係の事案については、そのほかの事案と比べると「申出内容を当局に伝えたもの」や、「申出内容を当局に伝え、調査結果等の報告を求めたもの」の割合が高くなっています(図7参照)。

図7 主な苦情相談の内容区分別、対応方法別事案数及び割合(常勤職員・非常勤職員計)



苦情相談の迅速かつ適切な対応に向けて

苦情相談は、任用・給与・勤務時間等の多岐にわたる諸制度に関する疑問のほか、職場での人間関係についての悩みを打ち明けるものや、現に深刻なハラスメントを受けているため具体的な対応を求めものなど、多岐にわたっています。苦情相談の目的は、単に当事者間の争いについての判断を示すものではなく、職員が将来に向けてその職場において安心して職務に専念できるようにすることであるとともに、職場の環境そのものを改善することでもあるため、個々の事案に適切に対応するためには、相談者が所属し、実際に勤務している各府省の理解、協力や相談者へのフォローアップが不可欠となっています。

そのため、人事院では、各府省の担当者からなる連絡会議や研修会を開催するなどして、各府省との連携を図り、各府省における苦情相談体制の充実への支援、協力を行っています。

そのほか、苦情相談の利用の促進を図るため、職員に向けたパンフレットやホームページにより苦情相談制度の周知を図っています。

苦情相談は、個人の問題としてではなく、職場として対応していくことが重要

苦情相談を行ったことで、職場内で不当な扱いをされたという相談や、組織への不信感から職場内で相談しても無駄だという相談もあります。

本来、職員個人の不安や不満は、職場内の上司や同僚が相談に応じることで解決されるべきものです。限られた職員数で複雑・高度化する業務に対応しているために職場内に余裕がないという声が聞かれますが、そのような厳しい状況だからこそ、職員一人一人が安心して職務に従事できる良好な職場環境とすることで、業務の一層の効率化を実現する必要があります。

職員の不安や不満が職場内で解決されることで、信頼感、一体感が育まれることを認識し、職場の問題として真摯に解決を図ることが重要です。

苦情相談は、人事院公平審査局職員相談課（電話：〇三―三五八一―三四八六）又は各地方事務局・沖縄事務所で受け付けています。（電話、手紙、面談）

電子メールによる相談は、人事院ホームページからアクセスすることができます。

「明るい職場環境は

あなたの相談から」

人事院 苦情相談

検索

で検索

<https://www.jinji.go.jp/counseling/>



QRコードでも
簡単アクセス

参考 苦情相談の府省別事案数(常勤職員・非常勤職員)

| 府省名 | 項目 | 令和元年度 | | 令和2年度 | | 令和3年度 | |
|-----------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | | 常勤職員 | 非常勤職員 | 常勤職員 | 非常勤職員 | 常勤職員 | 非常勤職員 |
| 会計検査院 | | 3 | | 4 | | 3 | 1 |
| 人事院 | | 1 | | 1 | 1 | | |
| 内閣官房 | | 8 | 2 | 9 | 5 | 7 | 3 |
| 内閣法制局 | | | 1 | | | | |
| 内閣府 | | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| 宮内庁 | | 1 | | 6 | | 6 | 2 |
| 公正取引委員会 | | 2 | 2 | | 1 | 1 | |
| 警察庁 | | 21 | | 18 | 4 | 29 | |
| 個人情報保護委員会 | | | | | | 1 | |
| カジノ管理委員会 | | 1 | | 1 | | 2 | |
| 金融庁 | | 3 | 3 | 6 | 3 | 1 | 2 |
| 消費者庁 | | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | |
| 復興庁 | | 1 | | 1 | 1 | 1 | |
| デジタル庁 | | | | | | 2 | |
| 総務省 | | 9 | 5 | 9 | 3 | 17 | 3 |
| 消防庁 | | 2 | | 1 | 1 | | |
| 法務省 | | 200 | 22 | 232 | 34 | 241 | 17 |
| 出入国在留管理庁 | | 38 | 6 | 39 | 5 | 53 | 7 |
| 公安調査庁 | | 5 | | 6 | | 6 | |
| 外務省 | | 13 | 8 | 20 | 3 | 11 | 5 |
| 財務省 | | 34 | 14 | 39 | 8 | 32 | 9 |
| 国税庁 | | 55 | 18 | 61 | 18 | 72 | 27 |
| 文部科学省 | | 6 | 5 | 7 | 4 | 3 | 7 |
| 文化庁 | | 1 | | 1 | 4 | | 2 |
| 厚生労働省 | | 116 | 41 | 124 | 54 | 136 | 69 |
| 中央労働委員会 | | | 1 | | | | |
| 農林水産省 | | 29 | 10 | 36 | 8 | 33 | 7 |
| 林野庁 | | 8 | 3 | 11 | 5 | 7 | |
| 水産庁 | | 3 | | 3 | | 3 | |
| 経済産業省 | | 10 | 6 | 6 | 3 | 15 | 3 |
| 特許庁 | | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 |
| 中小企業庁 | | 1 | | 3 | 1 | 3 | 1 |
| 国土交通省 | | 84 | 41 | 104 | 30 | 87 | 29 |
| 観光庁 | | | | | | | 2 |
| 気象庁 | | 9 | 2 | 7 | 4 | 8 | 4 |
| 運輸安全委員会 | | 2 | | 1 | | 2 | |
| 海上保安庁 | | 22 | | 25 | | 29 | |
| 環境省 | | 8 | 7 | 6 | 5 | 6 | 5 |
| 原子力規制庁 | | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| 不明・その他 | | 162 | 40 | 175 | 54 | 182 | 50 |
| 合計 | | 872 | 252 | 975 | 272 | 1,010 | 259 |

(注) 令和元年度から令和3年度までの間に相談事案のない府省は省略した。

省略した府省：公害等調整委員会、公安審査委員会、スポーツ庁、資源エネルギー庁